

## واکاوی تأثیر فرهنگ پاسخگویی کارکنان هلال احمر بر اعتماد اجتماعی مردم مناطق روستایی زلزله زده شهرستان ثلاث باباجانی

دریافت: ۱۴۰۱/۰۹/۱۲، پذیرش: ۱۴۰۱/۱۰/۰۹

سرور نوریان\*، همایون مرادنزادی\*\*

### چکیده

یکی از شاخص‌های کلیدی سرمایه اجتماعی، میزان اعتماد اجتماعی در آن جامعه است. به عبارت دیگر میزان اعتماد اجتماعی در هر جامعه‌ای، می‌تواند به گونه‌ای بیانگر وضعیت سرمایه اجتماعی در آن جامعه نیز باشد. این پژوهش با هدف بررسی تأثیر فرهنگ پاسخگویی کارکنان هلال احمر بر اعتماد اجتماعی مردم زلزله زده مناطق روستایی شهرستان ثلاث باباجانی انجام گرفته است. روش‌شناسی پژوهش، توصیفی و از میان روش‌های توصیفی از روش همبستگی بهره برده است. جامعه آماری پژوهش، سرپرستان خانوارهای مناطق روستایی زلزله زده شهرستان ثلاث باباجانی بوده‌اند که با استفاده از فرمول کوکران و با در نظر گرفتن مقدار  $p$  و  $q$  به میزان  $0/5$ ، تعداد نمونه آماری ۱۹۴ نفر برآورد شد که برای بالا بردن دقت، این تعداد به ۲۰۰ نفر افزایش یافت و به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی با انتساب متناسب مورد مطالعه قرار گرفتند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته‌ای بود که روایی آن توسط تعداد سه نفر از اساتید گروه کارآفرینی و توسعه روستایی دانشگاه ایلام تأیید شد. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از آلفای کرونباخ به میزان  $0/87$  محاسبه شد که نشان از مناسب بودن پایایی ابزار پژوهش بود. تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو بخش آمار توصیفی و آمار استنباطی با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۱ انجام گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آماره‌های میانگین رتبه‌ای، انحراف معیار، ضریب تغییرات، ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون استفاده شد. نتایج نشان داد که، رابطه بین متغیرهای مستقل پاسخگویی اخلاقی، فرهنگی، مالی، ساختاری، قانونی، اطلاع رسانی و عملکردی با متغیر وابسته اعتماد اجتماعی در سطح  $0/99$  معنی دار بوده است. نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که متغیرهای پاسخگویی اخلاقی و مالی میزان  $58/8$  درصد از واریانس متغیر وابسته اعتماد اجتماعی را تبیین نموده‌اند.

کلیدواژه‌ها: اعتماد اجتماعی، پاسخگویی، ثلاث باباجانی، استان کرمانشاه

\* کارشناسی ارشد توسعه روستایی گروه کارآفرینی و توسعه روستایی دانشگاه ایلام، ایران.

\*\* دانشیار گروه کارآفرینی و توسعه روستایی، دانشگاه ایلام، ایلام، ایران (نویسنده مسئول).

## مقدمه

سرمایه اجتماعی یکی از مفهوم‌پردازی‌های جدید علوم اجتماعی است که به منزله پلی میان جامعه‌شناسی، اقتصاد و سیاست زمینه‌ساز مطالعات بین رشته‌ای متعددی شده است (فراهانی و همکاران، ۱۳۹۲). سرمایه اجتماعی شامل رسوم، روابط، نگرش‌ها و ارزش‌هایی است که بر تعاملات بین مردم حاکم است و به توسعه اقتصادی و اجتماعی منجر می‌شود (Serageldin, 1996 & Groo- taert, 1998). در تعریف شاخص‌های سرمایه اجتماعی بین محققان اجماع واحدی وجود ندارد اما اکثر آنان برای سنجش سرمایه اجتماعی به ذکر سه شاخص اعتماد، انسجام و مشارکت اکتفا نموده‌اند با این حال در بعضی پژوهش‌ها، پژوهشگران شاخص‌های دیگری نیز برای سرمایه اجتماعی تعریف کرده‌اند. به عنوان مثال بحری‌پور و همکاران (۱۳۹۲)، در پژوهش خود سرمایه اجتماعی را در چهار بُعد شبکه روابط اجتماعی، اعتماد اجتماعی، تعامل اجتماعی و آگاهی اجتماعی سنجیده است. همچنین موسوی، کبیری و تقی‌لو (۱۳۹۲)، سرمایه اجتماعی را با پنج شاخص؛ مشارکت اجتماعی، علاقه به جامعه، اعتماد اجتماعی، تعاون و همیاری و روابط خانوادگی سنجیده است. اینگلهارت<sup>۱</sup> متغیرهای جانبی همچون وضعیت سرمایه اجتماعی (میزان اعتماد و مشارکت اجتماعی) در یک کشور را کمابیش بر سطح اعتماد مردم به دولت و نهادهای عمومی مؤثر قلمداد می‌کنند (اینگلهارت، ۱۹۹۷). میتوان گفت که یکی از شاخص‌هایی که در همه تعاریف سرمایه اجتماعی وجود دارد، اعتماد است. اعتماد از جمله مفاهیمی است که در یکی دو دهه اخیر در عرصه علوم اجتماعی، گسترش و رشد زیادی داشته است. محققان مختلف از دیدگاه‌های گوناگونی به آن نگرسته‌اند و به تبیین و توضیح دلایل اعتماد و مشارکت مردم در برنامه‌های توسعه، تقویت و ارتقای آن، تبعات و تأثیرات کاهش و تضعیف آن پرداخته‌اند (Balakhani, 2007). به عقیده بورگ<sup>۲</sup> اعتماد، یعنی حالت روانشناسی که افراد را قادر می‌سازد تا آسیب‌پذیری رفاه خود را در دستان دیگر بخش‌ها قرار داده و انتظار رفتارهای مثبت از این بخش‌ها را داشته باشند (Burg, 2005). اعتماد دارای یک ساختار با بنیان ارتباطی همراه با عناصر قوی اجتماعی و عاطفی است. هنگامی که یک نقض در اعتماد رخ می‌دهد، «قربانیان» به طور معمول احساسات

منفی قوی نسبت به فرمانروایان، از جمله حس بی‌عدالتی و گاهی حتی خشم اخلاقی، در آنچه اتفاق افتاده پیدا می‌کنند (Zahedi & Khanbashi, 2011). به عقیده دنهارت<sup>۳</sup> امروزه بسیاری از مردم به دولت اعتماد ندارند و این فقط به این دلیل نیست که دولت‌ها خوب کار نمی‌کنند. مدیریت دولتی نوین در پی بهبود کارایی و هزینه‌های دولت است تا بتواند اعتماد عمومی را جلب کند اما این کافی نیست زیرا دلیل واقعی بی‌اعتمادی مردم به دولت این است که دولت را پاسخگو نمی‌دانند (Denhart, 1999).

بشر امروزین بدون اعتماد اجتماعی تا حد زیادی قادر به ادامه حیات اجتماعی نیست. بنابراین در بستر تعاملات و کنش‌های گروهی، اعتماد به منزله مکانیسمی اجتماعی با کارکردهای متعدد اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و روانشناختی نقش مهمی در این زمینه ایفا می‌کند. در واقع زندگی انسان بدون احساس اعتماد و اعتماد اجتماعی به سازمان‌های پیرامون خود تحمل‌ناپذیر خواهد بود (Putnam, 1993). بی‌گمان نظامی در دنیا پایدار است که در درجه اول بتواند اعتماد مردم خود را نه تنها از دست نداده بلکه روز به روز بیشتر کند (صبوری خسروشاهی و ریخته‌گرزاده، ۱۳۹۲). یکی از عرصه‌هایی که مسئله اعتماد در آن مطرح است، عرصه روابط دولت و مردم است، وجود اعتماد در این بخش روابط مردم و دولت را تسهیل و باعث پایداری و بقای آن می‌شود. رابطه مبتنی بر اعتماد هم برای اعتمادکننده و هم برای اعتماد شونده منافی در بر خواهد داشت. در همین رابطه برای مردمی که اعتماد می‌کنند موایبی چون برقراری امنیت، برخورداری از مواهب نظم، منافع مستقیم یا غیرمستقیم سیاسی، اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی و ارتباط مستمر و عدم جدایی از حکومت و ارائه پیشنهادها و نظرات در راستای بهبود هرچه بیشتر امور مختلف را می‌توان برشمرد و برای اعتماد شونده هم این اعتماد می‌تواند مزایایی از قبیل دوام و بقای حکومت بدون توسل به زور و خشونت، رضایت مردم، اطمینان از پشتیبانی مردم در تصمیمات حساس سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی را در پی داشته باشد (اصغری و اسدی، ۱۳۹۲). اعتماد عمومی یعنی انتظار عموم از دریافت پاسخ مثبت به خواسته‌هایشان از طرف متولیان امور عمومی (دانایی فرد، ۱۳۸۰). اگر اعتماد اجتماعی در روستاها افزایش یابد باعث افزایش مشارکت روستاییان، احساس امنیت، افزایش نظم

خود قرار دهند (دانایی فرد، ۱۳۸۸). پاسخگویی یکی از ارکان اصلی مدیریت دولتی است که تصویری از عدالت، برابری، اعتماد و انصاف را به ذهن متبادر می‌سازد و می‌تواند برای بهبود شرایط و اثربخشی مدیریت دولتی مورد استفاده قرار گیرد (بوونز، ۲۰۰۵). پاسخگویی عمومی با مفهوم شفافیت، جواب‌گویی و مسئولیت‌آزایی برای اطمینان یافتن از اعتماد عمومی مردم به دولت است. در واقع پاسخگویی عمومی مانند پلی عمل می‌کند که شکاف بین شهروندان و نمایندگان و نیز شکاف بین اداره‌کننده و اداره‌شونده را از بین می‌برد و منجر به افزایش مشروعیت و اعتماد می‌شود (Aucoin, 2000). بررسی‌ها نشان می‌دهد که بخش عظیمی از علل بی‌اعتمادی به «پاسخگو نبودن مسئولان» مربوط می‌شود. حساسیت نداشتن و پاسخگو نبودن دولت در مورد عملکرد سازمان‌های دولتی، اعتماد عمومی را نسبت به خدمات عمومی مخدوش می‌کند. در واقع برای ایجاد اعتماد عمومی میان شهروندان جامعه و سازمان‌های دولتی، مدیران دولتی باید بدانند که شهروندان، صاحبان اصلی سازمان‌های دولتی هستند در این صورت اگر مدیران با شهروندان احساس یگانگی کنند، شهروندان نیز به طور متقابل همان احساس را خواهند داشت؛ موضوعی که فقط از طریق پاسخگو و حساس بودن سازمان‌های دولتی نسبت به انتظارات شهروندان امکان‌پذیر است (منوریان و همکاران، ۱۳۸۸). در بحث مخاطرات طبیعی که همه تصمیم‌گیرها در تکاپوی مقابله با خطر و عدم قطعیت می‌باشند، اعتماد تنها عاملی است که پیچیدگی و بی‌ثباتی را که مردم با آن مواجه می‌شوند، کاهش می‌دهد (پیتون و همکاران، ۲۰۰۹).

ایران به دلیل موقعیت خاص جغرافیایی خود، قرار گرفتن روی کمربند آلپ-همالیای وجود گسل‌های فراوان، یکی از کشورهای زلزله‌خیز جهان محسوب می‌شود (ایبریون و همکاران، ۲۰۱۵). در جریان زلزله آبان‌ماه ۱۳۹۶ استان کرمانشاه چالش اصلی نحوه مدیریت آن بود که شواهد نشان از ضعف جدی آن به‌ویژه در نحوه اسکان مردم و نیز توزیع کمک‌های مردمی بود که بیشتر آن مربوط به بحث اعتماد اجتماعی مردم به نهادهای دولتی و حتی نیمه‌دولتی است. با توجه به وقوع زلزله‌هایی از این قبیل و آسیب‌لرزم برنامه‌ریزی کشور و انجام اقداماتی در خصوص کاهش آثار و پیامدهای آن ضروری به نظر می‌رسد. مسئولیت

اجتماعی در روستا و در نهایت همه اینها باعث افزایش خوداتکایی روستاییان و توسعه روستاها میشوند (صادقلو و همکاران، ۱۳۹۷). اعتماد فرآیندی است که در آن مردم از مسئولیتهای خود در رابطه با یک موقعیت پیچیده دارای عدم قطعیت، صرف نظر نموده و آن را به دیگران محول می‌کنند. این مفهوم در رابطه با مخاطرات طبیعی به عنوان یک عامل واسطه بین افراد، جامعه‌ها و عوامل اجتماعی عمل می‌کند تا قصد آمادگی در برابر آنها شکل بگیرد. مردم بخشی از اعتماد خود را بر پایه معانی و ارزشهایی که بین آنها و مسئولین برقرار است، پایه‌گذاری نموده و بر اساس آن تصمیم می‌گیرند (مک ایور و همکاران، ۲۰۱۰). بلافاصله بعد از وقوع یک بحران، تغییرات مهمی روی خواهد داد که وظیفه مدیران بحران را سنگین‌تر خواهد کرد از جمله اینکه؛ هیچ اطلاعاتی در مورد آنچه که اتفاق افتاده، دلیل وقوع آن، تعداد مجروحان و قربانیان، وسعت تخریب و آنچه که باید برای مقابله با مشکلات انجام شود در دست نیست در نتیجه تصمیم‌گیری با مشکل روبه‌رو می‌شود، باورهای غلط و شایعات در بین مردم حادثه دیده شیوع پیدا می‌کند، عملیات رهاسازی و نجات مصدومان گرفتار شده ضرورت پیدا می‌کند، تخلیه مصدومین و انتقال به مراکز درمانی و بیمارستانی ضرورت پیدا می‌کند، فشار و استرس بر مجریان مقابله با بحران افزایش می‌یابد، تخلیه مردم از اماکن خطرناک ضرورت پیدا می‌کند، ایجاد سرپناه اضطراری و اسکان موقت برای مردم ضرورت پیدا می‌کند (Herli, 2013). به عبارتی دیگر بحران‌ها بر سرمایه‌های اجتماعی یک کشور تأثیرگذار خواهند بود. "سرمایه اجتماعی" آن دسته از ویژگی‌های یک جامعه یا گروه اجتماعی را شامل می‌شود که ظرفیت سازماندهی جمعی و داوطلبانه را برای حل مشکلات متقابل یا مسائل عمومی افزایش می‌دهد و نقش سیاسی-امنیتی آن نیز در جلوگیری از بروز شکست در جامعه تبلور می‌یابد (تاجبخش، ۱۳۸۴). به اعتقاد فرازمنند مدیران سازمان‌های دولتی پاسداران اعتماد عمومی‌اند. از این رو پاسخگویی در سازمان‌های دولتی موضوع بسیار مهمی است. زیرا بسیاری از جنبه‌های فعالیت‌ها وجود دارد که زمینه‌زایدی برای فساد و زیر پا نهادن منفعت عامه فراهم می‌کنند (فرازمنند، ۲۰۰۰). بنابراین می‌توان ادعا کرد که برای این که کارکنان، مدیران و کارگزاران دولت نشان دهند به منفعت عامه پایبندند باید پاسخگویی را در سرلوحه کار

دست برود (Danaee Fard et al., 2014). شرط لازم برای جلوگیری از هرج و مرج و فلج شدن جامعه، وجود اعتقاد و اعتماد میان افراد است (Sabine, 2004). اینگلهارت متغیرهای جانبی همچون وضعیت سرمایه اجتماعی (میزان اعتماد و مشارکت اجتماعی) در یک کشور را کمابیش بر سطح اعتماد مردم به دولت و نهادهای عمومی مؤثر قلمداد می‌کند (Ingelhart, 1997). بروز رفتارهای منفعت طلبانه از سوی مدیران و کارکنان دولت اعتماد عمومی را مخدوش می‌سازد و منجر به از دست دادن ایمان عمومی به نهادهای مزبور می‌شود. ممکن است دولتی از نظر آمار و ارقام و اطلاعات دستگاه‌های خود یا دیگران از کارآمدی در عرصه‌های مختلف برخوردار باشد ولی مردم چنین تلقی و برداشتی از آن نداشته باشند. در این صورت اعتماد سیاسی ارتباط عمیقی با فرهنگ سیاسی توده‌ها دارد که در آن به نحوه نگرش، احساسات و ارزیابی مردم درباره نظام سیاسی و نهادهای ذی‌ربط توجه می‌شود (Khanbashi, 2011).

گودسل<sup>۱</sup> دریافت که شهروندان به دولت به عنوان یک کلیت نگرش منفی دارند. بر این اساس تا زمانی که مردم تصور می‌کنند که بیشتر مردم نسبت به دولت بی‌اعتمادند، نوعی بی‌اعتمادی از خود نشان خواهند داد حتی اگر این برداشت‌ها مطابق با واقعیت نباشند. فراگیر بودن رسانه‌های جمعی در ایجاد این پدیده نقش مهمی ایفا می‌کند، اگر بی‌اعتمادی نسبت به دولت به نوعی خلق و خوی تبدیل شود یا حتی یک هنجار اجتماعی شود، بازسازی اعتماد نسبت به دولت بسیار دشوار است (Goodsell, 1994). تعدادی از اندیشمندان و صاحب‌نظران از منظر عملکرد به عنوان ریشه اعتماد یا بی‌اعتمادی به دولت نگاه می‌کنند. از این رو بی‌اعتمادی را غالباً به عملکرد بد دولت ارتباط می‌دهند این تصور تا حدی توجه به کیفیت و برنامه‌های اصلاحی در دولت را تبیین می‌کند (Clark & Lee, 2001). رویکرد عملکرد به اعتماد در دولت بر دو تئوری استوار است: تئوری عملکرد کلان که نوسانات در اعتماد در کشورهای مختلف را بر اساس نوسان در نرخ بیکاری، رشد اقتصاد، تورم، ثبات دولت‌ها و... تبیین می‌کند و تئوری عملکرد خرد که نوسانات در اعتماد را با تغییرات در کیفیت ارائه خدمات دولت یا برداشت شهروندان نسبت به ارائه خدمات دولت نشان می‌دهد (Papadakis, 1999). برخی از اندیشمندان علت بی‌اعتمادی را به بازکاری دولت ارتباط می‌دهند. از این رو

کلان مدیریت، آمادگی، سوانح در چهار بخش پیشگیری پاسخگویی مقابله و بازیابی از وظایف دولت است که در آن مسئولیت اصلی امداد و نجات به جمعیت هلال احمر محول شده است (اوبسی و همکاران، ۱۳۹۳). از نظر زرنگار و رحیمی (۱۳۸۸) مدیریت سانحه و اقدامات در قالب دستگاه‌های اجرایی، سازمان‌های امدادرسان داخلی و خارجی و بخش دیگری از اقدامات در شکل کنش‌های داوطلبانه مردمی و نیز محلی عملی می‌شود. بررسی این دو جنبه عمده از مدیریت سوانح می‌تواند ما را به ظرفیت‌های موجود در امر مقابله با بلایا و حوادث آگاه سازد و ارزیابی صحیحی را از عملکرد آنها بویژه در مناطق روستایی به دست دهد (زرنگار و رحیمی، ۱۳۸۸). از آنجا که چرخه مدیریت بحران و همه مراحل مربوطه بر عهده دولت گذاشته شده است، سازمان‌های دولتی در محل بحران اولین پاسخگویان در سطح عمومی هستند که به بحران واکنش نشان می‌دهند و از طریق آنها تیم‌های پزشکی اورژانس، آتش‌نشانان، پلیس و مدیران بحران وارد صحنه می‌شوند و سایر ادارات مرتبط و رهبران سیاسی نیز به ایفای نقش در این سطح می‌پردازند. همچنین نیروهای امدادگر و نجاتگر و تیم‌های درمان اضطراری جمعیت هلال احمر نقش تعیین‌کننده‌ای در پاسخ به سوانح برعهده می‌گیرد (اوبسی و همکاران، ۱۳۹۳).

با توجه به ناکافی بودن پژوهش‌ها در این زمینه و لزوم بررسی چگونگی وضعیت اعتماد اجتماعی مردم به نهادهای امدادرسان در زلزله‌های اخیر استان کرمانشاه، اهمیت انجام این پژوهش روشن می‌شود. انتظار می‌رود با انجام این پژوهش و بررسی تأثیر ابعاد پاسخگویی نهادهای امدادرسان بر اعتماد اجتماعی مردم مناطق روستایی زلزله‌زده شهرستان ثلاث باباجانی روشن شود و بتواند در آینده مشکلات موجود بر سر راه اعتماد اجتماعی مردم به سازمان هلال احمر را کم‌رنگ کند.

### مبانی نظری

اعتماد، عاملی است که در بستر زمان و با توجه به شناخت و تجربه ما نسبت به متغیرهای بیرونی شکل می‌گیرد. به عبارت دیگر، اعتماد، محصول شرایط اقتصادی و اجتماعی خاصی است که در طول زمان و در نتیجه مجموعه‌ای از تعاملات ایجاد می‌شود. در این فرایند ظریف و تدریجی، اعتماد، ذره ذره افزایش می‌یابد اما ممکن است به یکباره از

محصول، توجه به شاخص‌های آلودگی زیست محیطی، اجتناب از به‌کارگیری کودکان به عنوان کارگر و احترام به حقوق انسان‌ها است. پاسخگویی اخلاقی بدان معناست که نه تنها افراد، بلکه سازمان‌ها نیز باید دارای مسئولیت اخلاقی باشند (Shiri & Nasrollahi Vosta, 2017).

۲. پاسخگویی قانونی: پاسخگویی قانونی نشان می‌دهد تا چه حد متصدیان امور عمومی از قوانین تبعیت می‌کنند (Khanbashi et al, 2011). به عبارتی دیگر پاسخگویی قانونی در برگزیده نظارت‌های بیرونی بر عملکرد است که هدف آن انطباق عملکرد با الزامات قانونی و قوانین اساسی است. اساس پاسخگویی قانونی بر روابط موکل / وکیل نهاده شده است. سؤال این است که آیا وکیل انتظارات موکل را تأمین کرده است؟ این پاسخگویی اغلب از راه رسیدگی‌های ویژه نظیر نظارت‌های تقنینی، ممیزی‌های مالی و برنامه‌ای و بازرسی‌های بیرونی صورت می‌گیرد (Rafizadeh Bagher-abad & Mounirian, 2009).

۳. پاسخگویی مالی: یکی از اصلی‌ترین دغدغه‌های اعطا کنندگان مالی مصرف صحیح و بهینه منابع مالی توسط سازمان‌های غیر دولتی است. از همین رو ارائه گزارش در خصوص هزینه کردن درآمدها و انتشار سالیانه صورت حساب‌های مالی سازمان‌های غیر دولتی به عنوان ابزار پاسخگویی شناخته می‌شود. مسئولیت پاسخگویی مالی، دولت را ملزم می‌کند که گزارش‌هایی برای متقاعد کردن شهروندان و نهادهای ناظر بر کار دولت ارائه دهد. مبنی بر اینکه اعمال و فعالیت‌های دولت در دوره جاری (برای مثال یک سال مالی و بودجه‌ای) در خصوص تحصیل و مصرف منابع مالی عمومی، در چارچوب قوانین و مقررات و منطبق بر تصمیم‌هایی بوده که نمایندگان منتخب مردم اتخاذ کرده‌اند (Babajani, 2002).

۴. پاسخگویی عملکردی و ساختاری: در پاسخگویی عملکردی و ساختاری علاوه بر تشکیل بنیان صحیح سازمان برای رسیدن به هدف‌های آرمانی، خود سازمان باید در خصوص نحوه استفاده از منابع سازمانی و تأثیرات کوتاه مدت و آنی عملکرد خود پاسخگو باشد (Ebrahim, 2003).

۵. پاسخگویی اطلاع رسانی: به طور کلی اطلاع رسانی فرایند انتقال منظم، مستمر و به موقع اطلاعات و آگاهی‌ها از یک سازمان اجتماعی به مخاطبان و بالعکس است که

راه‌حل اساسی برای کاهش بی‌اعتمادی، مدیریت انتظارات شهروندان است. بار کاری بدان معناست که دولت‌ها قادر به تحقق وظایف بیش از توان فعلی خود نیستند؛ لذا انتظارات شهروندان را باید مدیریت کرد (Barnes, 2002). به عبارت بهتر سازمان‌های دولتی ابزار اصلی پیاده‌سازی و اجرای منویات حکام سیاسی و سیاست‌های کلان شکل گرفته در بستر نظام سیاسی هستند و به همین علت عملکرد بوروکراسی‌های عمومی در زمینه‌های مختلف اصلی‌ترین شاخصی است که مردم با استناد به آن در مورد میزان قابلیت‌ها و سطح کفایت یک حکومت به قضاوت می‌نشینند (Zahedi & Khanbashi, 2011).

هر دولتی نیازمند یک سیستم پاسخگویی است، تا به طریقی عمل کند که مورد تأیید جامعه باشد. سازمان‌های دولتی، به وسیله مردم و برای مردم ایجاد می‌شوند و می‌بایست در برابر آن‌ها پاسخگو باشند. رابطه بین شهروندان و دولت را می‌توان به رابطه بین موکل / وکیل تشبیه کرد، زیرا در حقیقت، شهروندان موافقت کرده‌اند که دیگری اداره جامعه را به نام آن‌ها بر عهده بگیرد، ولی باید اطمینان حاصل کنند که علائق آن‌ها مورد توجه قرار گرفته است (Rafizadeh Bagher-abad & Mounirian, 2009). دولت‌ها موظفند علاوه بر رعایت قوانین و مقررات در تحصیل و مصرف صحیح منابع مالی عمومی، این قبیل منابع را به صورت کارا، اثربخش و با صرفه اقتصادی مصرف کنند و در تحقق این موارد به صورت عملیاتی پاسخگو باشند. منظور از کارایی در این سطح از مسئولیت، ارائه خدمات بیشتر با مصرف منابع کمتر و جلوگیری از اتلاف منابع است. منظور از اثربخشی در این سطح از مسئولیت پاسخگویی، تأثیر مصرف منابع بر بهبود زندگی شهروندان و اجرای طرح‌ها و برنامه‌هایی است که رفاه عمومی را ارتقا می‌دهد. صرفه اقتصادی نیز به تخصیص بهینه منابع و اثربخشی درازمدت تأکید دارد (Babajani, 2002).

### انواع پاسخگویی

۱. پاسخگویی اخلاقی: پاسخگویی اخلاقی بر این باور استوار است که تبعیت و پیروی از ارزش‌های اخلاقی و معنوی به صورت درونی شکل می‌گیرد که باید آن را آموزش و پرورش داد (Khanbashi et al, 2011). پاسخگویی اخلاقی در سازمان در برگزیده مسئولیت‌هایی از قبیل تضمین

سازوکارهای کلیدی تقویت اعتماد عمومی به دولت نشان داد که تفاوت معنی‌دار بین وضع موجود و وضع مطلوب وجود دارد. نتایج پژوهش هاشم‌زهی و جاه‌بین، (۱۳۹۲)، با عنوان بررسی تأثیر پاسخگویی عمومی بر اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه، نشان داد که داشتن رفتار محترمانه با شهروندان و راهنمایی و پاسخگویی به موقع به مراجعان دستگاه‌های اجرایی کشور، تأثیر مثبتی بر افزایش اعتماد آنان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه خواهد داشت. پژوهش صورت گرفته توسط مرادی حقیقی و همکاران، (۱۳۹۴)، با عنوان «طراحی مدل اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی ایران» نشان داد که رابطه معناداری میان ادراک عمومی از سطح پاسخگویی سازمان‌های دولتی، سطح اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی و سطح اعتماد سیاسی به دولت وجود دارد. نتایج پژوهش پیرایه و همکاران<sup>۵</sup>، (۲۰۱۵) با عنوان «بررسی عوامل موثر بر اعتماد مردم به دولت» نشان داد که حجم کار بالا و حوزه فعالیت گسترده دولت، بودجه محدود و مسئولیت‌های بسیار وسیع دولت که توانایی انجام آن‌ها را ندارد، اعتماد شهروندان را کاهش می‌دهد. میجر و همکاران<sup>۶</sup>، (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان «اثرات شفافیت بر اعتماد درک شده از یک سازمان دولتی» به این نتیجه رسیدند که شفافیت باعث افزایش سطح اعتماد می‌شود. جک سیتین<sup>۷</sup>، (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان اهمیت سیاسی اعتماد به دولت نتیجه گرفت که نتیجه‌تجمعی مبادلات بین مقامات سیاسی از یک سو و شهروندان از سوی دیگر سطح اعتماد عمومی به دولت را تعیین می‌کند. کریستنسن و لاگريد<sup>۸</sup>، (۲۰۰۵)، در پژوهشی به این نتیجه رسید که عوامل سیاسی- فرهنگی، بیشترین تأثیر را بر تغییرپذیری اعتماد مردم به حکومت دارند.

### روش پژوهش

روش‌شناسی پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از لحاظ پارادایم، کمی است و از میان روش‌های کمی از روش توصیفی همبستگی استفاده شد. جامعه آماری تحقیق شامل همه سرپرستان خانوار روستاهای زلزله‌زده شهرستان ثلاث باباجانی به تعداد ۵۲۰۵ نفر برآورد شد. برای نمونه‌گیری از میان جامعه آماری از فرمول کوکران و روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای با انتساب متناسب استفاده شد ( $n=200$ ). ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه پژوهشگر ساخته‌ای بوده است که روایی آن براساس

از طریق فن‌آوری‌ها، تکنیک‌ها، شیوه‌ها و سازوکارهای مشخص صورت می‌گیرد و با توجه به بازخورد این انتقال، تداوم حیات سازمان و تقویت و استحکام روابط با مخاطبان تأمین می‌شود.

۶. پاسخگویی فرهنگی: پاسخگویی فرهنگی اشاره دارد که در هر سازمانی رفتارهای خاصی حاکم است. ارزش و معیارهای ویژه‌ای وجود دارد و باورها و تلقی‌های مشخصی نسبت به امور در جهان است که می‌توان آن را هم در رفتار، اندیشه و اهداف اعضای سازمان مشاهده کرد و هم در ساختار قوانین، خط‌مشی‌ها، اهداف، شرح مشاغل و رویه‌های انجام کار سازمان ملاحظه نمود. این دیدگاه فرهنگ سازمانی را مینیاتوری از فرهنگ عمومی می‌داند لذا بر اساس فرهنگ عمومی است که پاسخگویی مورد نظر مشخص می‌شود (Bringerhalf, 2003).

تحقق مسئولیت پاسخگویی به دلیل ماهیت و تنوع فعالیت‌های دولت، ساده نیست. برخی فعالیت‌های دولت جنبه مالی دارد، از این رو فراهم آوردن اطلاعاتی برای ایفای مسئولیت پاسخگویی به این نوع فعالیت‌ها از طریق گزارشگری مالی امکان‌پذیر خواهد بود. این در حالی است که تأمین اطلاعات کافی برای ادای مسئولیت پاسخگویی برخی دیگر از فعالیت‌های دولت، از طریق گزارش‌های مالی سنتی میسر نیست. پس می‌توان چنین نتیجه گرفت که مسئولیت پاسخگویی عمومی شامل دو جنبه با اهمیت مسئولیت پاسخگویی مالی و مسئولیت پاسخگویی عملیاتی است (Babajani, 2002).

### پیشینه پژوهش

بررسی پیشینه پژوهش نشان داد که بیشتر پژوهش‌های صورت گرفته با موضوع بی‌اعتمادی مردم به «دولت» انجام شده است و در زمینه تأثیر پاسخگویی «نهادهای امدادرسان» بر اعتماد اجتماعی عمومی در ایران پژوهشی انجام نگرفته است. در ادامه بررسی پیشینه پژوهش به نتایج تعدادی از پژوهش‌های نزدیک به موضوع اشاره شده است: اصغری و اسدی، (۱۳۹۴)، در پژوهشی با عنوان تأثیر پاسخگویی بر اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی به این نتیجه دست یافتند که پاسخگویی بر اعتماد عمومی تأثیر مستقیم دارد ولی بر اعتماد سیاسی تأثیر غیرمستقیم دارد. نتیجه پژوهش دانایی فرد و همکاران، (۱۳۹۳)، با عنوان واکاوی

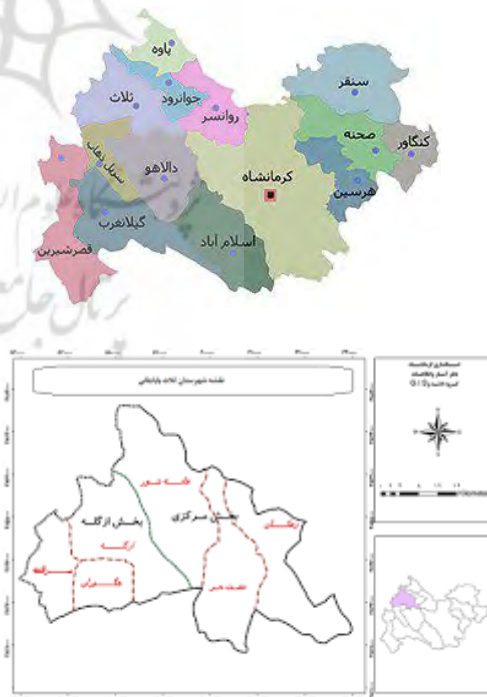
### یافته‌ها و بحث

بر اساس یافته‌های پژوهش ۷۵/۹ درصد پاسخگویان مرد و ۲۲/۶ درصد زن بودند. از نظر وضعیت تأهل ۸۵/۴ درصد متأهل و ۱۰/۶ درصد نیز مجرد بودند. میزان تحصیلات بیشتر آنان (۵۱/۸ درصد) در سطح دیپلم و کمتر از آن بود. میزان تحصیلات (۴۰/۵ درصد) آنان نیز بی‌سواد بودند، ۵/۱ درصد از گروه‌های مورد مطالعه در سطح کارشناسی و بالاتر، ۲/۶ درصد در سطح کاردانی از تحصیلات دانشگاهی برخوردار بوده‌اند. میانگین سن پاسخگویان ۴۴/۹ سال بود. یافته‌ها نشان داد که در اثر زلزله حادث شده (۴۰/۲ درصد) منازل مسکونی بیش از ۷۰ درصد خسارت دیده‌اند. میانگین فاصله روستای پاسخگویان از مرکز زلزله ۲۷/۷ کیلومتر بوده است. همچنین مشخص شد که بدون در نظر گرفتن یارانه انرژی دریافتی ماهانه خانوارها، ۸۷/۴ درصد از افراد مورد مطالعه درآمدی کمتر از یک میلیون داشته و عموماً جزء قشر کم درآمد بودند. بررسی وضعیت پاسخگویی مالی سازمان هلال احمر نشان داد که ۳۰/۷ درصد با فراوانی ۶۱ نفر در گروه خیلی کم، ۳۹/۲ درصد با فراوانی ۷۸ نفر در گروه کم، ۲۳/۶ درصد با فراوانی ۴۷ نفر در گروه متوسط، ۳/۵ درصد با فراوانی ۷ نفر در گروه زیاد و ۳ درصد با فراوانی ۶ نفر در گروه خیلی زیاد قرار گرفتند. بررسی وضعیت پاسخگویی قانونی سازمان هلال احمر نشان داد که ۴۲/۲ درصد با فراوانی ۸۴ نفر در گروه خیلی کم، ۳۴/۷ درصد با فراوانی ۶۹ نفر در گروه کم، ۱۷/۶ درصد با فراوانی ۳۵ نفر در گروه متوسط، ۴ درصد با فراوانی ۸ نفر در گروه زیاد و ۱/۵ درصد با فراوانی ۳ نفر در گروه خیلی زیاد قرار گرفتند. توصیف پاسخ‌های افراد مورد مطالعه در مورد وضعیت پاسخگویی اخلاقی کارکنان هلال احمر نشان داد که ۳۲/۲ درصد با فراوانی ۶۴ نفر در گروه خیلی کم، ۳۰/۲ درصد با فراوانی ۶۰ نفر در گروه کم، ۲۶/۶ درصد با فراوانی ۵۳ نفر در گروه متوسط، ۷ درصد با فراوانی ۱۴ نفر در گروه زیاد و ۴ درصد با فراوانی ۸ نفر در گروه خیلی زیاد قرار گرفتند. بررسی وضعیت پاسخگویی عملکردی و ساختاری سازمان هلال احمر نشان داد که ۳۳/۲ درصد با فراوانی ۶۶ نفر در گروه خیلی کم، ۳۶/۷ درصد با فراوانی ۷۳ نفر در گروه کم، ۲۰/۱ درصد با فراوانی ۴۰ نفر در گروه متوسط، ۸/۵ درصد با فراوانی ۱۷ نفر در گروه زیاد و ۱/۵ درصد با فراوانی ۳ نفر در گروه خیلی زیاد قرار گرفتند. توصیف پاسخ‌های افراد مورد مطالعه در مورد وضعیت پاسخگویی فرهنگی کارکنان

دیدگاه تعداد سه نفر از اعضای هیات علمی دانشگاه ایلام و پایایی آن با محاسبه آلفای کرونباخ (۰/۸۷) تأیید شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز با استفاده از نرم‌افزار آماری spss نسخه ۲۱ انجام شد. در این پژوهش در بخش تحلیل داده‌ها از رگرسیون چندگانه بهره گرفته شده است.

### قلمرو جغرافیایی پژوهش

زمین‌لرزه‌ای به قدرت ۷/۳ در مقیاس ریشتر، در تاریخ ۲۱ آبان ۱۳۹۶ که شهرستان ثلاث باباجانی از توابع استان کرمانشاه را لرزاند. این شهر نزدیک‌ترین شهر به کانون زلزله (به فاصله ۵ کیلومتر) بود. عمق زمین‌لرزه ۱۱ کیلومتر بوده که به علت عمق کم و مدت زیاد، کل منطقه شمال غرب، غرب و جنوب غرب ایران این زمین‌لرزه را احساس کردند (مرکز ژئوفیزیک دانشگاه تهران، ۱۳۹۶). قلمرو جغرافیایی این پژوهش نیز شامل تمامی روستاهای زلزله‌زده شهرستان ثلاث باباجانی است.



تصویر ۱. نقشه استان کرمانشاه و موقعیت شهرستان ثلاث.

گویه «پاسخگو بودن در مورد ملزم بودن به پذیرفتن نظارت مردم به نحوه خدمات رسانی و هزینه کردن اعتبارات» رتبه اول را به خود اختصاص داده و همچنین گویه «پاسخگو بودن در مورد ارائه به موقع اطلاعات به مردم زلزله زده» رتبه آخر را به خود اختصاص داده‌اند.

همچنین مشخص شد که از میان گویه‌های مطرح شده در خصوص متغیر اعتماد اجتماعی گویه «کارکنان سازمان هلال احمر افرادی دلسوز و متعهد هستند» رتبه اول و گویه «منافع مردم برای سازمان هلال احمر مهم‌تر از منافع شخصی آن‌ها است» رتبه آخر را به خود اختصاص داده است (جدول ۲).

به منظور قضاوت در مورد رابطه علی متغیرهای پژوهش

هلال احمر نشان داد که ۳۶/۲ درصد با فراوانی ۷۲ نفر در گروه خیلی کم، ۲۹/۶ درصد با فراوانی ۵۹ نفر در گروه کم، ۲۱/۶ درصد با فراوانی ۴۳ نفر در گروه متوسط، ۱۰/۱ درصد با فراوانی ۲۰ نفر در گروه زیاد و ۲/۵ درصد با فراوانی ۵ نفر در گروه خیلی زیاد قرار گرفتند. بررسی وضعیت پاسخگویی اطلاع رسانی سازمان هلال احمر نشان داد که ۲۶/۸ درصد با فراوانی ۵۷ نفر در گروه خیلی کم، ۲۸/۱ درصد با فراوانی ۵۶ نفر در گروه کم، ۳۲/۷ درصد با فراوانی ۶۵ نفر در گروه متوسط، ۸ درصد با فراوانی ۱۶ نفر در گروه زیاد و ۲/۵ درصد با فراوانی ۵ نفر در گروه خیلی زیاد قرار گرفتند. همچنین بررسی پاسخ‌های گروه‌های مورد مطالعه در خصوص وضعیت پاسخگویی کلی، نشان داد که از میان گویه‌های مطرح شده

جدول ۱. اولویت‌بندی گویه‌های مربوط به پاسخ‌گویی کلی.

ردیف	گویه‌ها	میانگین	انحراف معیار	ضریب پراکنندگی (cv)
۱	پاسخگو بودن در مورد ملزم بودن به پذیرفتن نظارت مردم به نحوه خدمات رسانی و هزینه کردن اعتبارات	۲/۲۲	۰/۸۵۲	۰/۳۸
۲	پاسخگو بودن در مورد ارائه گزارش به مردم در خصوص میزان اعتبارات اختصاص پیدا کرده برای بازسازی مناطق زلزله زده	۲/۳۷	۰/۹۹۰	۰/۴۲
۳	پاسخگو بودن امداد رسانی سازمان هلال احمر در مورد بالا بردن روحیه مردم مناطق زلزله زده	۲/۲۹	۰/۹۶۸	۰/۴۲
۴	پاسخگو بودن در مورد ارزش قائل شدن برای خواسته‌ها و نظرات مردم مناطق زلزله زده	۲/۳۲	۰/۹۹۰	۰/۴۳
۵	پاسخگو بودن در مورد مصرف اثربخش اعتبارات تخصیص داده شده برای بازسازی مناطق زلزله زده	۲/۳۹	۱/۰۱۸	۰/۴۳
۶	پاسخگو بودن در مورد رعایت قوانین و مقررات در زمینه نحوه توزیع کمک‌های اختصاص داده شده به مردم زلزله زده	۲/۱۶	۰/۹۲۵	۰/۴۳
۷	پاسخگو بودن در مورد چگونگی مصرف اعتباراتی که برای مردم زلزله زده اختصاص پیدا کرد	۲/۰۶	۰/۸۹۶	۰/۴۴
۸	پاسخگو بودن امداد رسانی سازمان هلال احمر در مورد اصول ارزش‌های فرهنگی حاکم بر سازمان خود	۲/۲۴	۰/۹۸۴	۰/۴۴
۹	پاسخگو بودن در مورد ارائه گزارش به شوراها و مردم در خصوص چگونگی هزینه اعتباراتی که برای مردم زلزله زده اختصاص پیدا کرد	۲/۲۶	۰/۹۹۴	۰/۴۴
۱۰	پاسخگو بودن سازمان هلال احمر در خصوص میزان تحقق اهداف آرمانی سازمان در زمینه رسیدگی به مناطق زلزله زده	۲/۱۶	۰/۹۵۰	۰/۴۴
۱۱	پاسخگو بودن در مورد در جریان قرار دادن و اطلاع رسانی به مردم زلزله زده	۲/۲۳	۰/۹۸۹	۰/۴۴
۱۲	پاسخگو بودن در مورد میزان اثربخشی اطلاعات ارائه شده به مردم زلزله زده	۲/۲۹	۱/۰۲۰	۰/۴۴
۱۳	پاسخگو بودن در مورد احترام به حقوق همه افراد آسیب دیده در زلزله	۲/۲۷	۱/۰۱۰	۰/۴۵
۱۴	پاسخگو بودن سازمان هلال احمر در خصوص برآوردن انتظارات مردم مناطق زلزله زده	۲/۳۵	۱/۰۶۰	۰/۴۵
۱۵	پاسخگو بودن در مورد رعایت قوانین و مقررات چگونگی خدمات رسانی به مردم زلزله زده	۲/۰۸	۰/۹۴۰	۰/۴۵
۱۶	پاسخگو بودن امداد رسانی سازمان هلال احمر در مورد برخورد مناسب خود با مردم	۲/۳۰	۱/۰۴۵	۰/۴۶
۱۷	پاسخگو بودن در مورد همسویی رفتار و عملکرد کارکنان هلال احمر با اصول اخلاقی - انسانی	۲/۳۴	۱/۰۶۷	۰/۴۶
۱۸	پاسخگو بودن سازمان هلال احمر در خصوص عملکرد خود برای رسیدن به اهداف سازمانی خود و ساماندهی مناطق زلزله زده	۲/۲۶	۱/۰۲۸	۰/۴۶



جدول ۱. اولویت بندی گویه های مربوط به پاسخگویی کلی

ردیف	گویه ها	میانگین	انحراف معیار	ضریب پراکندگی (cv)
۱۹	پاسخگو بودن در مورد احترام به حقوق فردی مردم زلزله زده	۲/۳۹	۱/۰۹۴	۰/۴۶
۲۰	پاسخگو بودن در مورد منتشر کردن میزان اعتبارات هزینه شده برای مردم زلزله زده	۲/۲۶	۱/۰۳۸	۰/۴۶
۲۱	پاسخگو بودن سازمان هلال احمر در مورد نحوه استفاده از منابع سازمانی و تأثیرات کوتاه مدت و آنی عملکرد خود	۲/۲۳	۱/۰۲۷	۰/۴۶
۲۲	پاسخگو بودن در مورد میزان کیفیت اطلاعات ارائه شده به مردم زلزله زده	۲/۲۴	۱/۰۵۱	۰/۴۷
۲۳	پاسخگو بودن امدادرسنان سازمان هلال احمر در مورد توجه به آداب و رسوم مردم مناطق زلزله زده	۲/۲۷	۱/۰۸۵	۰/۴۸
۲۴	پاسخگو بودن امدادرسنان سازمان هلال احمر در مورد معیارهای فرهنگی حاکم بر سازمان خود	۲/۳۱	۱/۱۲۱	۰/۴۸
۲۵	پاسخگو بودن در مورد ملزم بودن سازمان هلال احمر به اجرای قوانین و مقررات موجود در زمینه نحوه خدمات رسانی به مردم زلزله زده	۱/۹۰	۱/۰۰۶	۰/۵۳
۲۶	پاسخگو بودن در مورد مصرف صحیح اعتباراتی که برای مردم زلزله زده اختصاص پیدا کرد	۱/۸۸	۱/۰۷۲	۰/۵۷
۲۷	پاسخگو بودن در مورد ارائه به موقع اطلاعات به مردم زلزله زده	۱/۴۱	۱/۳۷۷	۰/۹۸

جدول ۲. اولویت بندی گویه های مربوط به اعتماد عمومی

ردیف	گویه ها	میانگین	انحراف معیار	ضریب پراکندگی (cv)
۱	کارکنان سازمان هلال احمر افرادی دلسوز و متعهد هستند.	۲/۷۴	۱/۰۵۰	۰/۳۸
۲	مردم از اینکه در زمان وقوع زلزله بتوانند کاری در راستای کمک به سازمان هلال احمر انجام دهند خوشحال می شوند.	۲/۸۰	۱/۰۸۰	۰/۳۹
۳	مردم به تصمیمات و سیاست های سازمان هلال احمر در زمان وقوع زلزله احترام می گذارند	۲/۵۸	۱/۰۲۱	۰/۴۰
۴	سازمان هلال احمر و کارگزاران آن، در مجموع در راستای منافع مردم کار می کنند.	۲/۳۷	۰/۹۳۹	۰/۴۰
۵	کارگزاران سازمان هلال احمر به مردم اعتماد دارند.	۲/۶۷	۱/۰۶۴	۰/۴۰
۶	مردم در برابر خدماتی که از سازمان هلال احمر در زمان وقوع زلزله دریافت می کنند قدرشناس هستند.	۲/۹۰	۱/۱۸۷	۰/۴۱
۷	مردم در موضوع ارائه اطلاعات و مدارک شخصی خود به سازمان هلال احمر به منظور دریافت خدمات به آنها اعتماد دارند.	۲/۷۲	۱/۱۳۰	۰/۴۲
۸	مردم نسبت به کارکنان سازمان هلال احمر خوشبین هستند.	۲/۷۵	۱/۱۵۶	۰/۴۲
۹	مدیران سازمان هلال احمر از شایستگی، دانش و توانمندی لازم برای انجام وظایف و مسؤلیت های خود در زمان وقوع زلزله برخوردار هستند.	۲/۶۹	۱/۱۳۴	۰/۴۲
۱۰	مردم به صداقت و درستکاری سازمان هلال احمر اعتماد دارند	۲/۶۲	۱/۱۰۵	۰/۴۲
۱۱	سازمان هلال احمر برای مردم ارزش قائل است.	۲/۵۸	۱/۰۹۲	۰/۴۲
۱۲	منافع مردم برای سازمان هلال احمر مهمتر از منافع شخصی آنها است.	۲/۵۴	۱/۰۸۹	۰/۴۳
۱۳	مردم نسبت به رعایت عدالت در سازمان هلال احمر در ارائه خدمات به مردم زلزله زده، اعتماد دارند.	۲/۶۳	۱/۱۴۰	۰/۴۳
۱۴	اگر سازمان هلال احمر برای پیش برد اهدافش در زمان وقوع زلزله از عموم انتظاری داشته باشد، مردم تا حد ممکن خود را موظف به انجام آن می دانند.	۲/۵۷	۱/۱۲۴	۰/۴۴
۱۵	مردم به امدادرسنان هلال احمر اعتماد دارند.	۲/۶۲	۱/۱۶۱	۰/۴۴
۱۶	همه تلاش سازمان هلال احمر ارائه خدمات سریع به مردم در زمان وقوع زلزله است.	۲/۲۲	۱/۰۹۹	۰/۵۰

عملکردی و ساختاری، اطلاع رسانی و پاسخگویی فرهنگی) با اعتماد اجتماعی مردم به نهادهای امداد رسان به طور مثبت و معنی داری همبستگی داشته است. همچنین مشخص شد که از بین ابعاد ذکر شده پاسخگویی اخلاقی بیشترین تأثیر را بر اعتماد اجتماعی به نهادهای امداد رسان بر جای می گذارد. این نتیجه را یافته های مرادی حقیقی و همکاران (۱۳۹۴)، منوریان و همکاران (۱۳۸۹) تأیید می کند. بعد از بعد پاسخگویی اخلاقی نیز متغیر پاسخگویی مالی بیشترین تأثیر را بر اعتماد اجتماعی به نهادهای امداد رسان داشته است که نتیجه یافته های تحقیق منوریان و همکاران (۱۳۸۹) نیز نشان می دهد دومین عامل تأثیرگذار بر اعتماد اجتماعی پاسخگویی مالی بوده است. همچنین نتایج

از آزمون پیرسون استفاده و ضرایب مربوطه محاسبه شده است؛ در «جدول ۱» متغیرها، مقیاس متغیرها، ضریب همبستگی و سطح معنی داری آن ها بیان شده است. نتایج حاصل از آزمون نشان داد که بین متغیر پاسخگویی اخلاقی (۰/۷۳۶)، پاسخگویی قانونی (۰/۶۰۷)، پاسخگویی مالی (۰/۶۳۸)، پاسخگویی عملکردی و ساختاری (۰/۶۷۹)، پاسخگویی اطلاع رسانی (۰/۶۵۴) و پاسخگویی فرهنگی نهادهای امداد رسان (۰/۶۵۰) و اعتماد اجتماعی مردم در سطح معنی داری ۰/۰۵ رابطه مثبت و معنی داری برقرار بوده است.

نتایج نشان داد که همه ابعاد پاسخگویی نهادهای امداد رسان (شامل پاسخگویی اخلاقی، قانونی، مالی،

جدول ۳. میزان همبستگی مؤلفه های متغیر پاسخگویی با متغیر اعتماد اجتماعی

ردیف	متغیر اول		متغیر دوم		ضریب همبستگی پیرسون	سطح معنی داری
	متغیر	مقیاس	متغیر	مقیاس		
۱	پاسخگویی اخلاقی	شبه فاصله ای	اعتماد اجتماعی مردم	شبه فاصله ای	۰/۷۳۶*	۰/۰۰۰
۲	پاسخگویی قانونی	شبه فاصله ای	اعتماد اجتماعی مردم	شبه فاصله ای	۰/۶۰۷*	۰/۰۰۰
۳	پاسخگویی مالی	شبه فاصله ای	اعتماد اجتماعی مردم	شبه فاصله ای	۰/۶۳۸*	۰/۰۰۰
۴	پاسخگویی عملکردی و ساختاری	شبه فاصله ای	اعتماد اجتماعی مردم	شبه فاصله ای	۰/۶۷۹*	۰/۰۰۰
۵	پاسخگویی اطلاع رسانی	شبه فاصله ای	اعتماد اجتماعی مردم	شبه فاصله ای	۰/۶۵۴*	۰/۰۰۰
۶	پاسخگویی فرهنگی	شبه فاصله ای	اعتماد اجتماعی مردم	شبه فاصله ای	۰/۶۵۰*	۰/۰۰۰

جدول ۴. خلاصه مدل رگرسیونی

گام	R	R Square	Adjusted R Square	Durbin Watson
اول	۰/۷۳۵ <sup>a</sup>	۰/۵۴۰	۰/۵۳۷	
دوم	۰/۷۷۰ <sup>b</sup>	۰/۵۹۳	۰/۵۸۸	۱/۶۷۱

جدول ۵. سطوح معنی داری و میزان تأثیر متغیرهای وارد شده در مدل

Sig	t	ضریب رگرسیونی استاندارد نشده		گام ها و متغیرهای وارد شده در هر مرحله
		Beta	Std. Error	
۰/۰۰۰	۷/۶۴۰	۲/۰۵۵	۱۵/۷۰	ضریب ثابت
۰/۰۰۰	۹/۵۳۵	۰/۵۸۱	۰/۲۳۴	۱. پاسخگویی اخلاقی
۰/۰۰۰	۴/۵۳۹	۰/۲۷۷	۰/۱۸۰	۲. پاسخگویی مالی

قرار گرفت، نحوه کمک‌رسانی مردم به مناطق زلزله‌زده بود. نکته قابل توجه در بیشتر جوامع به علت مجموعه‌ای از عوامل نظیر از خودبیگانگی، نبود سرمایه اجتماعی، وجود رسانه‌های انتقادی و به‌ویژه عدم پاسخگویی نهادها و سازمان‌های عمومی، میزان اعتماد اجتماعی به دولت و نهادها کاهش پیدا می‌کند (خانباشی و زاهدی، ۱۳۹۰).

یکی از چالش‌های عمده‌ای که جوامع از دیرباز با آن مواجه می‌باشند حوادث طبیعی هستند که به دنبال وقوع این حوادث گاه و جوهی از بی‌اعتمادی به دولت و نهادهای امدادگران نمایان می‌شود (اویسی و همکاران، ۱۳۹۱). گمز<sup>۱۱</sup> (۲۰۱۰) اشاره کرده است که اعتماد اجتماعی باور مردم نسبت به رفتارها و اقدامات خاصی است که انتظار دارند از دولت ببینند. از نظر وی در زمان بحران سازمان‌ها نیاز دارند واکنش گسترده‌ای نسبت به طرح مدیریت بحران داشته باشند. طرح واکنش به بحران نیز باید سازمان‌ها را قادر سازد نسبت به بلایا و بحران‌های غیرمترقبه واکنش مناسب نشان دهند. از نظر آکوین و هیزمن<sup>۱۲</sup> (۲۰۰۰) پاسخگویی عمومی با مفهوم شفافیت، جواب‌گویی و مسئولیت‌آزایی برای اطمینان یافتن از اعتماد اجتماعی مردم به دولت معنا پیدا می‌کند. دولت‌ها موظفند علاوه بر رعایت قوانین و مقررات در تحصیل و مصرف صحیح منابع مالی عمومی، این قبیل منابع را به صورت کارا، اثربخش و با صرفه اقتصادی مصرف کنند و در تحقق این موارد به صورت عملیاتی پاسخگو باشند (باباجانی، ۱۳۸۱).

یافته‌های این پژوهش نشان داد که پاسخگویی کارکنان هلال احمر بر اعتماد اجتماعی مردم زلزله‌زده اثرگذار است. نتایج ضریب همبستگی نشان داد که همه ابعاد پاسخگویی کارکنان هلال احمر شامل پاسخگویی اخلاقی، قانونی، مالی، عملکردی و ساختاری، اطلاع‌رسانی و فرهنگی با اعتماد اجتماعی مردم به نهادهای امداد رسانی به طور مثبت و معنی‌داری همبستگی داشته است. به عبارتی دیگر میزان اعتماد اجتماعی مردم به سازمان هلال احمر با میزان پاسخگویی کارکنان این سازمان رابطه دارد. نتایج تحلیل رگرسیون نیز نشان داد که میزان اعتماد اجتماعی مردم شهرستان ثلاث باباجانی به نهاد امدادگران هلال احمر تحت تأثیر متغیرهای پاسخگویی اخلاقی، پاسخگویی مالی کارکنان هلال احمر بوده است.

بنابراین در راستای یافته‌های پژوهش، برای بهبود و بالا

یافته‌های تحقیق مرادی حقیقی و همکاران (۱۳۹۴) نشان داد بعد از پاسخگویی اخلاقی و قانونی، سومین عامل تأثیرگذار بر اعتماد اجتماعی پاسخگویی مالی بوده است. نتایج تحقیق دانایی فرد (۱۳۸۸) نیز نشان داد پاسخگویی قانونی از نظر میزان تأثیر بر اعتماد اجتماعی رتبه اول و پاسخ‌گویی اخلاقی و مالی به ترتیب رتبه دوم و سوم را دارا می‌باشند.

### تحلیل رگرسیون چندگانه به شیوه گام به گام

در این بخش از رگرسیون چندگانه به روش گام به گام<sup>۹</sup> استفاده شده است. همان‌طور که از جداول (۲ و ۳) نیز بر می‌آید تحلیل رگرسیون تا دو گام پیش رفته است. در گام اول متغیر (پاسخگویی اخلاقی) وارد معادله شده است که میزان ضریب تعیین تعدیل شده  $(R^2Adj)$ ، به  $0/537$  دست آمده است که معنی و مفهوم آن این است که در مرحله اول  $53/7$  درصد از کل تغییرات اعتماد اجتماعی وابسته به وضعیت پاسخگویی اخلاقی بوده است.

در گام دوم و با وارد شدن دومین متغیر یعنی (پاسخگویی مالی)، ضریب تعیین تعدیل شده  $(R^2Adj)$ ، به  $0/588$  افزایش یافته است. به عبارتی دیگر  $58/8$  درصد از تغییرات متغیر وابسته اعتماد اجتماعی به وسیله دو متغیر وارد شده در مدل (پاسخگویی اخلاقی و مالی) تبیین می‌شود. یعنی می‌توان گفت که  $41/2$  درصد از نوسانات تأثیرگذار بر متغیر اعتماد اجتماعی وابسته به عواملی است که در این پژوهش مورد مطالعه قرار نگرفته‌اند. همچنین در خصوص تفسیر نتایج حاصل می‌توان چنین گفت که به ازای افزایش یک واحد انحراف استاندارد در متغیر پاسخگویی اخلاقی میزان اعتماد اجتماعی به میزان  $0/537$  انحراف استاندارد افزایش خواهد یافت و یا اینکه به ازای افزایش یک واحد انحراف استاندارد در پاسخگویی مالی، اعتماد اجتماعی به میزان  $0/588$  انحراف استاندارد تغییر خواهد یافت. بر این اساس در مجموع دو متغیر در مدل رگرسیون وارد شده‌اند و پس از استاندارد کردن ضرایب رگرسیون معادله نهایی رگرسیون (فرمول ۱) را می‌توان به شرح زیر نوشت:

$$(1) Y = 70/15 + 58/0 \times 127/0 + x2$$

### پیشنهادها

یکی از نکاتی که در جریان زلزله آبان ماه سال ۱۳۹۶ استان کرمانشاه مورد توجه رسانه‌ها و افکار عمومی مردم

سازمان هلال احمر به صورت دوره‌ای و به طور مستمر، میزان اعتبارات و محل هزینه‌های آنها را به اطلاع شوراهای اسلامی در سطح دهستان‌ها و بخش‌های شهرستان ثلاث باباجانی برساند. این‌گونه پاسخگویی می‌تواند میزان اعتماد اجتماعی مردم شهرستان ثلاث باباجانی را به عملکرد مالی سازمان‌های امداد رسان بالا ببرد.

- برای بهتر شدن پاسخگویی قانونی سازمان هلال احمر و در نتیجه بهبود اعتماد اجتماعی مردم، سازمان هلال احمر با هماهنگی وزارت کشور، سازوکار مناسب برای حضور نماینده مردم در جلسه‌های شورای برنامه‌ریزی استان که با دستور کار میزان تخصیص اعتبارات و نحوه هزینه کرد این اعتبارات فراهم کند.

- برای بهبود اعتماد اجتماعی مردم مناطق زلزله‌زده شهرستان ثلاث باباجانی از طریق پاسخگویی عملکردی سازمان هلال احمر، لازم است این سازمان از طریق رسانه‌ها اطلاع‌رسانی مناسب به مردم منطقه زلزله‌زده در خصوص میزان تحقق اهداف آرمانی سازمان در زمینه رسیدگی به مناطق زلزله‌زده را ارائه کند.

- در راستای پاسخگویی اخلاقی کارکنان هلال احمر، و بالا بردن اعتماد اجتماعی مردم، سازمان هلال احمر برای بالا بردن روحیه مردم مناطق زلزله‌زده و نشان دادن توجه کارکنان این سازمان به آداب و رسوم محلی، در قالب فعالیت‌های سازمان جمعیت جوانان هلال احمر، نسبت به برگزاری چند برنامه فرهنگی همسو با آداب و رسوم مناطق زلزله‌زده شهرستان ثلاث باباجانی اقدام کند.

بردن میزان اعتماد اجتماعی مردم به نهاد امداد رسان هلال احمر، پیشنهاد‌های زیر می‌شود:

- با طراحی و اجرای دوره‌های آموزشی کوتاه‌مدت و میان‌مدت برای کارکنان نهادهای امداد رسان آنها را با اصول و چگونگی اخلاق مردم‌داری و رعایت حقوق مردم بحران‌زده و احترام گذاشتن به حقوق افراد آشنا کرد.

- با توجه به اینکه قانون دقیقی برای احقاق حقوق آسیب دیدگان و لزوم پاسخگویی نهادهای امداد رسان در زمان بحران وجود ندارد، نمایندگان مردم در مجلس شورای اسلامی می‌توانند با بررسی دقیق موضوع نسبت به طرح و تصویب قانون جامع حمایت از آسیب‌دیدگان حوادث طبیعی و چگونگی رعایت موازین اخلاقی از سوی نهادهای امداد رسان اقدام کنند.

- برای بهبود اعتماد اجتماعی مردم از طریق پاسخگویی مالی و مصرف صحیح اعتبارات از سوی هلال احمر، لازم است اصول مالی را به ترتیب که شامل برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، هدایت و کنترل فعالیت‌های مالی است، از سوی کارکنان هلال احمر رعایت شود و در هزینه‌کرد اعتبارات از هرگونه مقاصد خاص (پوپولیستی) پرهیز شود و تمامی اعتبارات ابتدا با تعیین اولویت‌ها مانند اسکان موقت، غذا و بهداشت باشد.

- برای بهبود اعتماد اجتماعی مردم از طریق پاسخگویی مالی و شفاف‌تر شدن میزان اعتبارات و هزینه‌های مناطق زلزله‌زده، بهتر است گزارش‌های مالی در سطح شورای دهیاری‌ها و نیز بخش‌ها ارائه شود. به عبارتی دیگر برای اینکه خیال مردم از تخصیص و هزینه کرد مناسب اعتبارات راحت باشد،

## پی‌نوشت‌ها

1. Ingelhart
2. Burg
3. Denhardt
4. Goodsell

5. Piryaei
6. Meijer
7. Jack Citrin
8. Christiansen, T. Laegreid

9. Stepwise Method
10. Games
11. Aucoin & Heintzman

## منابع

فیروز؛ زینب، آبیجم؛ زهرا، موسوی؛ اشرف سادات، ذکر یائی لیلا؛ زارع طوسی، زهرا؛ نوراللهی، نصیبه (۱۳۹۱)، نظرسنجی از آسیب دیدگان در مورد عملیات امدادی جمعیت هلال احمر در زلزله استان آذربایجان شرقی، فصلنامه علمی پژوهشی/امداد و نجات، سال ششم.

اصغری، حرمت؛ اسدی، اسماعیل (۱۳۹۴)، تأثیر پاسخگویی بر اعتماد عمومی و اعتماد سیاسی، فصلنامه رسالت مدیریت دولتی، سال چهارم، شماره نهم و دهم، صص ۵۳-۷۵.

آقامیری، سید صمد؛ فرساد، حامد؛ اویسی، نادر؛ کاوه،

سال دوم، شماره ۸، صص ۱۰۱-۱۱۸.  
رفیع زاده بقرآباد، علاءالدین (۲۰۰۴)، پاسخگویی؛ ابزارها و استانداردها، ماهنامه تدبیر، سال پانزدهم شماره ۱۴۶  
رفیع زاده بقرآباد، علاءالدین؛ منوریان، عباس (۱۳۸۸)، بررسی عوامل مؤثر بر پاسخگویی به ذینفعان، تدبیر، شماره ۲۱۰، صص ۶۴-۶۸.

زاهدی، شمس السادات؛ خانباشی، محمد (۱۳۹۰)، از اعتماد عمومی تا اعتماد سیاسی، نشریه پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۵، شماره ۴، صص ۷۳-۹۶.  
شیری، اردشیر؛ نصراللهی وسطی، سیمین (۱۳۹۶)، تأثیر رهبری تعالی بخش بر پاسخگویی اخلاقی: تبیین نقش معنویت در محیط کار، فصلنامه علمی- پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال بیست و ششم، شماره ۸۴، صص ۳۳-۵۱.

فراهانی، حسین؛ عبدلی، سمیه و چراغی، مهدی، ۱۳۹۱، ارزیابی اثرات سرمایه اجتماعی در توسعه نواحی روستایی با تأکید بر کیفیت زندگی، مطالعه موردی: دهستان مشهد، میقان شهرستان اراک، برنامه ریزی منطقه‌ای، سال دوم، شماره ۸، صص ۶۷-۷۸.

مرادی حقیقی، منصوره؛ دانش فر، کرم الله؛ میرسپاسی، ناصر (۱۳۹۴)، طراحی مدل اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی ایران، فصلنامه مدیریت، سال دوازدهم، شماره ۳۷، صص ۱۸۷-۱۹۶.

موسوی، م.، کبیری، ا.، و تقیلو، ع (۱۳۹۲)، در پژوهش خود تحت عنوان تحلیل تطبیقی فازی سرمایه اجتماعی و توسعه روستایی موردشناسی: روستاهای شهرستان میان‌دوآب، مجله جغرافیا و آمایش شهری- منطقه‌ای. تابستان ۱۳۹۲- شماره ۷ (علمی- پژوهشی

منوریان، عباس؛ نرگسیان، عباس؛ فتاحی، مهدی؛ واثق، بهاره (۱۳۸۹)، بررسی رابطه بین پاسخگویی عمومی، مشارکت عمومی و اعتماد عمومی در سازمان‌های دولتی مناطق ۲۲ گانه شهر تهران، پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۴، شماره ۳، صص ۲۵۱-۲۷۴.

هاشم‌زهی، نروز؛ جاه بین، زهرا (۱۳۹۲)، بررسی تأثیر پاسخگویی عمومی بر اعتماد شهروندان به عملکرد روابط عمومی قوه قضائیه، مطالعات علوم اجتماعی ایران، سال دهم، شماره سی و هفتم، صص ۲۴۹-۲۷۸.

اویسی، نادر؛ فرساد، حامد؛ ساریخانی، ناهید؛ نحفی، مهدی؛ آبجام، زهرا؛ موسوی، اشرف سادات؛ زارع طوسی، زهرا؛ اشرف زاده، حسن؛ یاسبلاخی، معصومه؛ پالیزوان، خدیجه (۱۳۹۱)، نظرسنجی درباره عملیات امدادی جمعیت هلال احمر در زلزله سال ۹۱ آذربایجان شرقی از دیدگاه مدیران، فصلنامه علمی پژوهشی امداد و نجات، سال ششم، شماره ۲؛ صص ۱-۱۲.

باباجانی، ج (۱۳۸۱)، مسئولیت پاسخگویی و کنترل‌های داخلی در بخش عمومی، ماهنامه حسابداری، دوره هفدهم، شماره ۱۴۷، صص ۲۷-۳۰.

باباجانی، ج (۱۳۹۱)، نقش تفکر سیستمی در تحلیل نظام پاسخگویی و خرده‌نظام‌های تشکیل‌دهنده، مجموعه مقالات کرسی‌های نظریه‌پردازی در دانشگاه علامه طباطبایی، صص ۲۳۸-۲۱۳.

بالاخانی، قادر (۱۳۸۶)، بررسی تأثیر میزان استفاده از رسانه‌های جمعی بر میزان اعتماد اجتماعی در بین شهروندان تهرانی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت معلم.

بحری‌پور، ع.، ذولفقاری، ا.، و رستگارخالد، ا (۱۳۹۲)، بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و احساس امنیت اجتماعی- مطالعه موردی شهرستان کاشان، علوم اجتماعی، پژوهش‌های راهبردی امنیت و نظم اجتماعی، زمستان ۱۳۹۱، شماره ۴ (علمی- پژوهشی) ۸۹ تا ۱۰۹.

خانباشی، محمد (۱۳۹۰)، تأثیر عوامل اقتصادی بر سطح اعتماد سیاسی؛ فصلنامه راهبرد، سال بیستم، شماره ۶۱، صص ۲۷۷-۳۱۵.

خانباشی، محمد؛ زاهدی، شمس السادات؛ الوانی، سید مهدی (۱۳۹۰)، پاسخگویی، بستری برای تقویت اعتماد عمومی، فصلنامه نظم و امنیت انتظامی، شماره دوم، سال چهارم، صص ۳۰-۵۴.

دانایی فرد، حسن (۱۳۸۲)، اعتماد عمومی نسبت به سازمان‌های دولتی، رساله دوره دکتری، دانشگاه علامه طباطبایی.

دانایی فرد، حسن (۱۳۸۸)، ارتقای اعتماد عمومی به سازمان‌های دولتی: دو ماهنامه علمی- پژوهشی دانش‌سور رفتار، سال هفدهم، شماره ۴۱، صص ۲۶۳-۲۹۲.

دانایی فرد، حسن؛ حسن زاده، علیرضا؛ نصراللهی، سمیه (۱۳۹۳)، واکاوی سازوکارهای کلیدی تقویت اعتماد عمومی به دولت، فصلنامه پژوهش‌های راهبردی سیاست،

- Barnes, C. Gill, (2002). Declining government performance? Why citizens don't trust government. [online]. <http://www.ssc.govt.nz>
- Bringerhalf, D (2003), *Evaluation of Educational Projects*, Translated by Karimi Y. Tehran: Jelveh; 26-31 (Book in Persian).
- Burg A. (2005), Creating trust? A critical perspective on trust-enhancing efforts in public services, *Public Performance & Management Review*, Vol.
- Christiansen, T. Laegreid, P (2004), Trust in Government: The Relative Importance of Service Satisfaction- Political Factors and Demography, *Public Performance and Management Review*, 28, 4.
- Clark, J.R.; Lee, D.R (2001), The optimal trust in government, *Eastern Economic Journal*, 27 (1), 19-30.
- Denhart, RobertB (1999), the Future of Public Administration, *Public Administration & Management: An Interactive Journal*, 4 (2), P. 279-292.
- Ebrahim A (2003), Accountability in Practice: Mechanisms for NGOs, *World Development*; 31 (5):813-29.
- Goodsell, C.T (1994), *The case for bureaucracy: a public administration polemic*. Chatham: Chatham Housepublishers, Inc.
- Herl: Hanson, F (2013), *Ways of Avoiding Crisis*, Amir Falahati Trans, Tehran: ShahidBeheshti University.
- Ingelhart, Ronald, (1997), *Modernization and post modernization, cultural, economic, and political change in 43 societies*, Princeton: Princeton university press.
- Citrin, J. (1974), The Political Relevance of Trust in Government, *American Political Science Review*, 68(3), 973-988. doi:10.2307/1959141
- Meijer, A, (2014), Effects of Transparency on the Perceived Trustworthiness of a Government Organization, in *Journal of Public Administration Research Theory*.
- Papadakis, E (1999), Constituents of confidence and mistrust. *Australian Journal of political Science* 34 (1), 15-93.
- Piryaei, M., Akhlaghi, F., & Saeed, M.A. (2015), An Investigation into the Factors Affecting People's Trust in Government Performance, *Cumhuriyet Science Journal*, 36, 1152-1156.
- Sabine T, Koeszegi, (2004), Trust-Building Strategies in Inter-Organizational Negotiations. *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 19 No.6 Pp.640-660.
- Serageldin, Ismail (1996), Sustainability as Opportunity and the Problem of Social Capital, *The Brown Journal of World Affairs* 3(2): 187-203.