

تأثیر اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان با توجه به نقش تسهیم دانش

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۳/۱۵ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۷/۰۴

شهرام خلیل نژاد^۱، عماد گل محمدی^۲، سپیده مرادزاده سوماری^۳

از صفحه ۶۹ تا ۸۴

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان با توجه به نقش تسهیم دانش است. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان دانشگاه‌های شهر ایلام است که از طریق نمونه‌گیری تصادفی، اطلاعات از ۲۳۴ نفر جمع‌آوری شد. برای سنجش متغیرهای پژوهش (اعتماد سازمانی، تسهیم دانش و رضایت شغلی) از ابزار پرسشنامه استفاده شد. پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ و روایی نیز با استفاده از نظر ۱۰ نفر از خبرگان تایید شد. داده‌های پژوهش نیز با استفاده از روش تحلیل عاملی تاییدی ارزیابی شد. نتایج پژوهش نشان داد که اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان و تسهیم دانش تأثیرگذار است، تسهیم دانش نیز بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد، همچنین نتایج نشان داد که اعتماد سازمانی از طریق تسهیم دانش تأثیر بیشتری بر رضایت شغلی کارکنان نسبت به اثر مستقیم آن دارد و افزایش رضایت شغلی کارکنان در دانشگاه‌ها به اعتمادسازی و تسهیم دانش و تجربیات کارکنان بستگی دارد.

کلیدواژه‌ها

اعتماد سازمانی، تسهیم دانش، رضایت شغلی، دانشگاه

^۱ - استادیار گروه مدیریت بازرگانی دانشگاه علامه طباطبائی

^۲ - مدرس دانشگاه جامع علمی کاربردی واحد استان ایلام. (نویسنده مسئول). رایانامه: emadg818@gmail.com

^۳ مدرس دانشگاه پیام نور ایلام

مقدمه

افول اعتماد^۱ در سازمان‌های دولتی، یکی از مسائلی است که باعث ایجاد کارکنانی بی‌انگیزه و بی‌تفاوت شده و باعث اجرای کند برنامه‌ها می‌شود (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۱۰۴). با گسترش پدیده جهانی‌سازی، اهمیت اعتماد در روابط اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و سازمانی بطور چشم‌گیری مورد توجه قرار گرفته است، به‌طوری‌که بیشتر صاحب‌نظران در علوم مختلف به اهمیت نقش اعتماد در سازمان‌ها اشاره کرده‌اند. پژوهش‌های ادبیات سازمانی نیز بر اهمیت اعتماد به‌عنوان پیش‌نیاز اثربخشی سازمانی تأکید داشته‌اند. اعتماد برای موفقیت سازمانی، انجام تغییرات مداوم در نقش‌ها و فناوری‌ها و همچنین طراحی مشاغل و مسئولیت‌ها ضروری است. اعتماد می‌تواند اثرات درون‌فردی و بین‌فردی ایجاد کند و روابط درون و برون‌سازمانی را تحت تأثیر قرار دهد (دانایی‌فرد، رجب‌زاده و حصیری، ۲۰۱۰، ص ۲۹). پایین بودن سطح اعتماد در سازمان‌های دولتی کشور (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۱۰۴) شکاف قابل توجهی را بین کارکنان و مدیریت به‌وجود آورده است و در نتیجه این شکاف، تصمیم‌گیری‌ها با مشکلات اجرایی روبرو می‌شوند زیرا کارکنان در اجرای تصمیمات سرسختی نشان می‌دهند و در مقابل مدیران نیز به کارکنان اعتماد نمی‌کنند و آنها را در جریان تصمیم‌گیری، مشارکت نمی‌دهند و اینها همه باعث ایجاد فضای بی‌اعتمادی در سازمان می‌شود (شمس و اسفندیاری‌مقدم، ۱۳۹۴، ص ۱۷۲). چنین فضای بی‌اعتمادی در سازمان ممکن است پیامدهایی را برای سازمان به‌دنبال داشته باشد. ایجاد احساسات منفی و تغییر نگرش کارکنان نسبت به مدیران و سازمان، از جمله پدیده‌های شایعی است که در چند سال اخیر سازمان‌ها و مدیران با آن درگیرند (سیدجوادین، فیاضی و بلوچی، ۱۳۹۴، ص ۲۷۸). از این‌رو، اعتماد به مدیران یکی از ابعاد رضایت شغلی^۲ است. نقش مدیران می‌تواند موجب افزایش یا کاهش رضایت شغلی کارکنان شود و با کاهش رضایت شغلی تعهد سازمانی نیز کاهش می‌یابد (الیس^۳ و همکاران، ۲۰۰۱ به نقل از تقی‌زاده و دیگران، ۱۳۹۴، ص ۵۶). یلماز^۴ (۲۰۰۸) بیان می‌کند که وجود اعتماد در

^۱ Trust

^۲ Job Satisfaction

^۳ Ellis

^۴ Yilmaz

سازمان منجر به ایجاد فضای باز، کارکنان مسئول، بهره‌وری و تعهد سازمانی، فرهنگ سازش، کار گروهی، رضایت شغلی بالا و مشارکت در تصمیم‌گیری می‌شود. همچنین لوین و کراس^۱ (۲۰۰۴) نیز بیان می‌کنند که اعتماد در محیط کاری اثر زیادی بر رضایت شغلی، تنش، تعهد سازمانی و مهم‌تر از همه اشتراک دانش^۲ دارد. استفاده از سرمایه‌های مالی، فیزیکی و انسانی در سازمان بدون سرمایه‌های اجتماعی و بدون شبکه روابط متقابل بین اعضای سازمان که همراه با اعتماد و محبت و دوستی برای حفظ ارزش‌ها و هنجارهای سازمانی باشد امکان‌پذیر نیست. مفهوم اعتماد و مدیریت دانش و مسائل مربوط به آنها در چند سال گذشته به‌طور فزاینده‌ای محور مطالعه سازمان‌ها شده است؛ زیرا برقراری ارتباطات و تحقق همکاری میان افراد نیازمند وجود اعتماد است (الوانی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۳۹۰).

با عنایت به مطالب یادشده و کمبود پژوهش‌ها درخصوص تأثیر اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان در دانشگاه‌های کشور در سال‌های اخیر، مقاله حاضر به‌دنبال تبیین تأثیر اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان در دانشگاه‌های شهر ایلام با توجه به نقش میانجی تسهیم دانش است که در پژوهش‌های قبلی کمتر مورد توجه قرار گرفته است.

پیشینه پژوهش

چن، لین و یین^۳ (۲۰۱۴) در پژوهشی به بررسی تأثیر اعتماد بر چگونگی تسهیل تسهیم دانش در بین ۲۲۶ مدیر پارک‌های صنعتی تایوان پرداختند. نتایج نشان داد که اعتماد درون‌سازمانی منجر به همکاری درون‌سازمانی و اشتراک دانش می‌شود. پارک و لی^۴ (۲۰۱۳) در پژوهش خود نقش وابستگی و اعتماد را در تسهیم دانش در سیستم‌های اطلاعاتی گروه- طرح بررسی کردند. داده‌ها از ۱۳۵ گروه- طرح از دو شرکت بزرگ فناوری اطلاعات جمع‌آوری شد. نتایج نشان داد که وابستگی و اعتماد تأثیر قوی بر تسهیم دانش دارند. همچنین پژوهش‌های تقوی‌فرد و همکاران (۱۳۹۳)،

¹ Levin & Cross

² Knowledge Sharing

³ Chen, Lin and Yen

⁴ Park & Lee



ابراهیمی و همکاران (۱۳۹۱)، کاظمی و رضانی (۱۳۹۱) و الوانی و همکاران (۱۳۹۰) نیز رابطه و تأثیر اعتماد بر تسهیم دانش را تایید کردند. ادبیات پیشین، رضایت شغلی را به‌عنوان یک عامل انگیزشی مهم شناخته است که بر تسهیم دانش تأثیر می‌گذارد. همچنین دریافته شده است که افراد و اعضای گروهی که از رضایت شغلی بهره می‌برند مشتاق تسهیم دانش خود در یک محیط دوستانه هستند و افزایش رضایت شغلی افراد موجب افزایش تسهیم دانش می‌شود که باعث عملکرد گروهی بهتر می‌شود (تانگ و همکاران، ۲۰۱۳). تری والس^۱ و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهش خود بیان کردند کارکنانی که دانش خود را در محیط کاری به اشتراک می‌گذارند با احتمال زیاد به رضایت شغلی بالایی دست می‌یابند. شمس و اسفندیاری مقدم (۱۳۹۴) در پژوهشی ارتباط ابعاد مختلف اعتماد سازمانی با رضایت شغلی کارکنان را بررسی کردند. نتایج نشان داد که بین اعتماد و ابعاد آن با رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبت و معناداری دارد. یوسفی و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی رابطه بین اعتماد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان پرستاری دانشگاه علوم پزشکی اصفهان را بررسی کردند. نتایج نشان داد که بین اعتماد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

مبانی نظری

اعتماد: اعتماد به‌عنوان واژه بسیار مهمی تاکنون مورد مطالعه بسیاری قرار گرفته است. به این دلیل موجب بسیاری از تلاش‌ها و رفتارهای مشارکتی می‌شود و در بسیاری از روابط بین فردی نقش بسیار مهم و کلیدی را ایفا می‌کند (جواهری کامل، ۱۳۸۸، ص ۱۱). اعتماد را می‌توان به‌صورت انتظارها یا باورهای یک فرد درباره اقدامات آینده که برای او سودمند یا مطلوب خواهد بود تعریف کرد (اوتامی^۲ و بانگون و لانتو، ۲۰۱۴). باتچاریا^۳ و همکاران (۱۹۹۸) اعتماد را به‌صورت «انتظار پیامدهای مثبت (یا غیر منفی) که فرد می‌تواند براساس عمل مورد انتظار طرف دیگر در یک تعامل توصیف شده با ابهام، دریافت کند» تعریف می‌کنند (لی^۴ و همکاران، ۲۰۱۳). شاکلی زالباک،

¹ Trivellas

² Utami, Bangun and Lantu

³ Bhattacharya

⁴ Lee

الیس و وینوگارد^۱ (۲۰۰۰) اعتماد سازمانی را به‌عنوان «انتظارهای مثبتی که افراد، بر پایه نقش‌های سازمانی، مناسبات، تجربیات، وابستگی‌های متقابل از نیت‌ها و رفتارهای مختلف اعضاء سازمان دارند»، تعریف می‌کند. اعتماد سازمانی شامل دو نوع اعتماد بین فردی و مؤسسه‌ای است. اعتماد بین فردی در دو بعد اعتماد افقی: یعنی اعتماد بین کارکنان با یکدیگر و اعتماد عمودی: یعنی اعتماد بین کارکنان و مدیر، طبقه‌بندی می‌شوند. اعتماد سازمانی غیرشخصی اعتماد مؤسسه‌ای نامیده می‌شود که می‌تواند در اعتماد اعضاء سازمان به راهبرد سازمان، صلاحیت فناوری آن، ساختار و پردازش‌های خوب آن توصیف شود (فرهنگ و دیگران، ۱۳۸۹، ص ۱۱۵). پاین (۲۰۰۳)^۲ در مقاله خود ابعاد اعتماد سازمانی را در ده بعد ارائه کرده است که عبارت‌اند از: ۱- شایستگی^۳، ۲- صداقت^۴، ۳- اتکاپذیری/قابلیت اعتماد^۵، ۴- صراحت و درستکاری^۶، ۵- توجه به کارکنان^۷، ۶- آسیب‌پذیری^۸، ۷- احساس هویت^۹، ۸- نظارت متقابل^{۱۰}، ۹- رضایت^{۱۱} و ۱۰- تعهد^{۱۲} (پاین، ۲۰۰۳).

تسهیم دانش: تسهیم دانش یکی از فرایندهای حیاتی مدیریت دانش است و در چرخه حیات دانش فرایند مهمی به‌شمار می‌رود و جایگاه ویژه‌ای در مدیریت دانش دارد. تسهیم دانش تنها یک هدف نیست بلکه تسهیم دانش هم هدف و هم وسیله است و به اثربخشی تلاش‌های سازمانی منجر می‌شود (تقوی‌فرد و همکاران، ۱۳۹۳، ص ۸۲). تسهیم دانش شامل تبادل دانش صریح^{۱۳} و ضمنی^{۱۴} در سطوح فردی، گروهی و تشکیلاتی است و چنین تبادل دانشی در دانش جمعی یک سازمان نقش دارد (تانگ^{۱۵}

¹ Shockley-Zalabak, Ellis and Winogard

² Paine

³ Competence

⁴ Integrity

⁵ Dependability / Reliability

⁶ Openness & Honesty

⁷ Concern for Employees

⁸ Vulnerability

⁹ Identification

¹⁰ Control mutuality

¹¹ Satisfaction

¹² Commitment

¹³ Explicit

¹⁴ Tacit

¹⁵ Tong



و دیگران، ۲۰۱۳). بارتول و سریواستاوا^۱ (۲۰۰۲) و کیسر و مایلز^۲ (۲۰۰۲) تسهیم دانش را رفتار انتقال دانش کسب شده در سازمان به همکاران می‌دانند که به‌طور داوطلبانه و غیراجباری انجام می‌شود (علیپور درویشی، ۱۳۹۳، ص ۱۱۰). تسهیم دانش همچنین به‌عنوان فعالیت‌های انتشاردهنده و انتقال‌دهنده دانش از یک شخص، گروه یا سازمان به دیگری که نیازمند همکاری افراد و گروه‌ها برای سودهای متقابل است تعریف شده است (تانگ و دیگران، ۲۰۱۳).

در الگوهای سنتی، سازمان‌ها و افراد اغلب تمایلی به انتقال و تسهیم دانشی که از آن برخوردار بودند را نداشته و بجای اینکه به دانش به‌عنوان یک سرمایه علمی نگاه کنند، آن را به‌عنوان منبع قدرت، اهرم نفوذ و ضامن استمرار شغل خود می‌پنداشته و تمایلی به تسهیم آن با دیگران نداشتند. سازمانی که از تسهیم اطلاعات و خلق دانش در میان اعضایش حمایت می‌کند، بیشتر می‌تواند فرآیندهای مؤثر و کارآمد را تعریف کند و عملکرد سازمانی خود را بهبود بخشد (دانایی‌فرد، خائف‌الهی و حسینی، ۱۳۹۰، ص ۶۶).

رضایت شغلی: رضایت شغلی سازه‌ای است که به‌طور گسترده در مطالعه رفتار سازمانی در حال استفاده است. به‌طور کلی، کارکنان راضی تمایل بیشتری به مشتری‌محور بودن دارند و در نتیجه بهتر به مشتری‌ها خدمات ارائه می‌دهند که منجر به سطوح بالاتر رضایت مشتری می‌شود (لی و دیگران، ۲۰۱۳). رضایت شغلی دربردارنده ارزیابی‌ها و انتظارات متفاوت کاری است (سیدجوادین و همکاران، ۱۳۸۷، ص ۵۷). به گفته لوتانز^۳ رضایت شغلی نوعی واکنش احساسی به موقعیت یک شغل است و میزان آن به این مسئله بستگی دارد که نتیجه انجام شغل تا چه حد انتظارات مورد نظر شخص را تأمین می‌کند (حضور و صالحی، ۱۳۹۱، ص ۵). جورج و جونز^۴ (۲۰۰۸) بیان کردند که رضایت شغلی مجموعه باورها و احساساتی است که افراد درباره شغل کنونی‌شان دارند و آنکه سطوح رضایت شغلی افراد می‌تواند از نارضایتی کامل تا رضایت کامل متغیر باشد (تانگ و دیگران، ۲۰۱۳). از نظر بوهاین و مگناس (۲۰۰۳) رضایت شغلی عبارت است از انگیزه و نگرش افراد در مورد شغلشان که میزان احساس‌های

¹ Bartol & Srivastava

² Kaser & Miles

³ Luthans

⁴ George & Jones

مثبت و یا منفی در مورد جنبه‌های درونی و یا بیرونی شغل را در بر بگیرد (اروجی و دیگران، ۱۳۹۴، ص ۴۰).

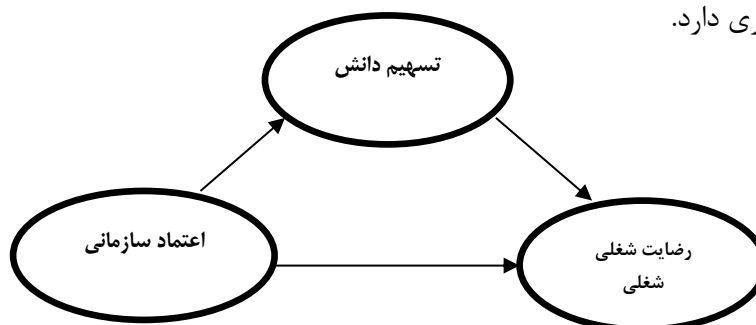
اعتماد، تسهیم دانش و رضایت شغلی: پژوهشگران دریافته‌اند که اعتماد سازمانی به‌عنوان یک عامل ضروری در ترویج همکاری در داخل سازمان‌ها، منجر به بهبود پیامدهای رفتاری و عملکرد و حفظ بلندمدت روابط کارکنان و مشتری‌ها می‌شود (لی و همکاران، ۲۰۱۳). آبرامز^۱ (۲۰۰۳) معتقد است اعتماد، به افزایش مبادله‌های دانش جمعی منتهی می‌شود و مبادلات دانش را کم‌هزینه‌تر می‌سازد. هنگامی که کارمندان اشتراک دانش دارند باید مطمئن باشند که مدیریت تشخیص خواهد داد و به آنها برای این کار پاداش می‌دهد (کازمی و رضانی، ۱۳۹۱، ص ۱۱۰). در سازمان‌های دارای اعتماد سیستمی پایین، تسهیم اطلاعات با دقت کمتری صورت می‌پذیرد و اعتماد پایین اعضای یک گروه کاری اغلب به شکست نهایی آن می‌انجامد (نادی و قهرمانی، ۱۳۹۰، ص ۳). باعنایت به مبانی نظری، فرضیه‌ها و مدل مفهومی پژوهش به‌صورت زیر ارائه شده است.

فرضیه اول: اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان اثر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه دوم: اعتماد سازمانی بر تسهیم دانش اثر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه سوم: تسهیم دانش بر رضایت شغلی کارکنان اثر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه چهارم: اعتماد سازمانی از طریق تسهیم دانش بر رضایت شغلی کارکنان اثر مثبت و معناداری دارد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

^۱ Abrams

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی و مبتنی بر مدل‌سازی معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان دانشگاه‌های شهر ایلام (دانشگاه ایلام، دانشگاه علوم پزشکی، دانشگاه آزاد و دانشگاه پیام نور) است که براساس اطلاعات به‌دست آمده تعداد کارکنان دانشگاه، ۶۰۰ نفر است. حجم نمونه به‌روش تصادفی ساده و با استفاده از فرمول کوکران، ۲۳۴ نفر برآورد شد. در پژوهش حاضر برای سنجش اعتماد سازمانی از پرسشنامه اعتماد سازمانی که دانایی‌فرد و همکاران (۲۰۱۰) براساس ابعاد پیشنهادی پایین (۲۰۰۳) (۱۱ گویه) تدوین کرده‌اند، استفاده شد؛ برای سنجش تسهیم دانش از پرسشنامه معتبر فونگ و چوی^۱ (۲۰۰۹) (۱۱ گویه)، و همچنین برای سنجش رضایت شغلی از پرسشنامه معتبر مینه - سوتا^۲ (۲۰ گویه) استفاده شد. طیف اندازه‌گیری متغیرهای پرسشنامه طیف ۵ تایی لیکرت (خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم) بوده است. برای سنجش روایی پرسشنامه از نظر اساتید و خبرگان و همچنین از روایی همگرا^۳ استفاده شد. پس از حذف گویه‌هایی که بار عاملی کمتری داشتند، روایی پرسشنامه تایید شد. مقدار معیار روایی همگرا باید بیشتر از ۰/۵ باشد. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی آزمون شد که نتایج در جدول ۱ آمده است.

جدول ۱. پایایی و روایی پرسشنامه

متغیر	ضریب آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	روایی همگرا
اعتماد سازمانی	۰/۸۵۳	۰/۸۸۸	۰/۵۳۳
تسهیم دانش	۰/۸۸۷	۰/۹۰۳	۰/۵۱۱
رضایت شغلی	۰/۹۳۰	۰/۹۱۹	۰/۵۰۹

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، مقدار آلفای به‌دست آمده برای متغیرهای پژوهش بیشتر از مقدار ۰/۷ است که نشان‌دهنده پایایی مناسب پرسشنامه است.

¹ Fong & Choi

² Minnesota

³ AVE

یافته‌های پژوهش

برای بررسی تاثیرگذاری اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان از نرم‌افزار «اسمارت پی.ال.اس»^۱ استفاده شد. با توجه به این که برای آزمون مدل ساختاری، روش برآورد در نرم‌افزار یادشده ناپارامتری است، شاخص‌های بدست آمده همگی کیفیت برازش را نشان دادند؛ به این معنی که مقدار این شاخص‌ها، عددی بین ۰ تا ۱ است و میزان نزدیکی آن‌ها به یک، معیار برازش بهتر مدل است (همانند شاخص ضریب تعیین در رگرسیون). چین^۲، ارزش‌های R^2 معادل ۰/۶۷، ۰/۳۳ و ۰/۱۹ در مدل مسیر «اسمارت پی.ال.اس» را به ترتیب قابل توجه، قابل قبول و ضعیف توصیف می‌کند (چین، ۱۹۹۸ به نقل از نقی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۳۹). در پژوهش حاضر مقدار R^2 بدست آمده برای تسهیم دانش و رضایت شغلی به ترتیب برابر با ۰/۶۸۸ و ۰/۶۲۰ است. بنابراین می‌توان بیان کرد که مدل پژوهش حاضر از برازش مناسبی برخوردار است. یکی دیگر از معیارهای برازش، معیار برازش مدل کلی^۳ است. این معیار توسط تننهاوس^۴ و همکاران (۲۰۰۵) پیشنهاد شد و به عنوان معیاری برای سنجش عملکرد کلی مدل به کار می‌رود (محسنین و اسفیدانی، ۱۳۹۳، ص ۷۲). وتزلس و همکاران (۲۰۰۹) سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ را به عنوان ضعیف، متوسط و قوی برای این معیار معرفی کردند (وتزلس^۵ و همکاران، ۲۰۰۹). معیار یادشده برای پژوهش حاضر ۰/۵۸۱ است که این مقدار نشان‌دهنده برازش مناسب مدل پژوهش است.

پس از بررسی معیارهای برازش مدل، به آزمون فرضیه‌ها پرداخته می‌شود. برای این منظور باید ضرایب مسیر و معناداری ضرایب مسیر را بررسی کنیم. معیار تایید فرضیه‌ها مقدار معناداری ضرایب مسیرها است که باید بیشتر از مقدار ۱/۹۶ باشد. جدول ۲، نتایج بررسی فرضیه‌های پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۲. نتایج بررسی فرضیه‌های تحقیق

^۱ Smart PLS

^۲ Chin

^۳ GOF

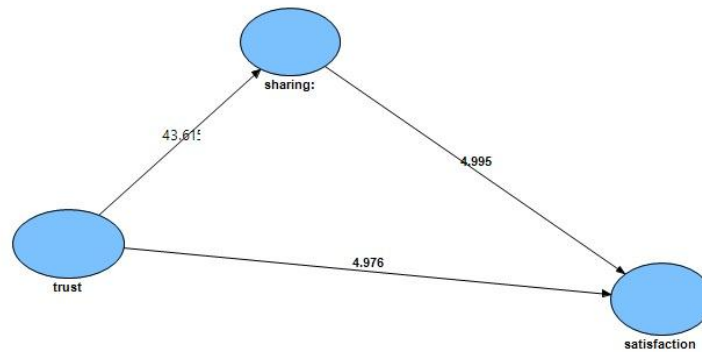
^۴ Tenenhaus

^۵ Wetzels



ردیف	مسیر	ضریب مسیر	مقدار آماره تی	سطح خطای استاندارد	نتیجه
۱	اعتماد سازمانی ← رضایت شغلی	۰/۴۰۱	۴/۹۷۶	۰/۰۰۰	تایید
۲	اعتماد سازمانی ← تسهیم دانش	۰/۸۳۰	۴۳/۶۱۵	۰/۰۰۰	تایید
۳	تسهیم دانش ← رضایت شغلی	۰/۴۲۲	۴/۹۹۵	۰/۰۰۰	تایید
۴	اعتماد سازمانی ← تسهیم دانش ← رضایت شغلی	مسیر مستقیم ۰/۴۰۱ و مسیر غیرمستقیم ۰/۳۵۰			تایید

در فرضیه اول ضریب مسیر اعتماد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان برابر ۰/۴۰۱ و مقدار آماره تی آن ۴/۹۷۶ است، با توجه به سطح خطای استاندارد که کمتر از مقدار ۰/۰۵ است می‌توان بیان کرد با احتمال ۹۵ درصد اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان اثر مثبت و معناداری دارد (تایید فرضیه اول). در فرضیه دوم ضریب مسیر اعتماد سازمانی و تسهیم دانش برابر با ۰/۸۳۰ و مقدار آماره تی ۴۳/۶۱۵ است، می‌توان بیان کرد با احتمال ۹۵ درصد اعتماد سازمانی اثر مثبت و معناداری بر تسهیم دانش دارد (تایید فرضیه دوم). همچنین ضریب مسیر تسهیم دانش بر رضایت شغلی برابر ۰/۴۲۲ و مقدار تی آن ۴/۹۹۵ است و می‌توان بیان کرد با احتمال ۹۵ درصد تسهیم دانش اثر مثبت و معناداری بر رضایت شغلی دارد (تایید فرضیه سوم). همچنین ضریب مسیر اعتماد سازمانی از طریق تسهیم دانش بر رضایت شغلی برابر ۰/۳۵۰ است که از تأثیر مستقیم اعتماد بر رضایت شغلی کمتر است، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که تسهیم دانش اثر میانجی جزئی بر رابطه اعتماد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان دارد و بدین صورت فرضیه چهارم تایید می‌شود. شکل ۲ مدل مفهومی پژوهش در حالت معناداری را نشان می‌دهد.



شکل ۲. مدل پژوهش در حالت معناداری

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی اثر اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان با توجه به نقش تسهیم دانش در دانشگاه‌های شهر ایلام انجام شد. نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش حاکی از تایید همه فرضیه‌های پژوهش است، یافته‌ها نشان داد که اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی و تسهیم دانش کارکنان تأثیرگذار است، تسهیم دانش نیز بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که تأثیرگذاری اعتماد سازمانی از طریق تسهیم دانش بیشتر از تأثیرگذاری مستقیم اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی است.

نتایج پژوهش حاضر در فرضیه اول (اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان اثر مثبت و معناداری دارد) با نتایج پژوهش شمس و اسفندیاری مقدم (۱۳۹۴) و یوسفی و دیگران (۱۳۸۹) همخوانی دارد. نتیجه فرضیه دوم پژوهش (اعتماد سازمانی بر تسهیم دانش اثر مثبت و معناداری دارد) با نتایج پژوهش‌های چن و دیگران (۲۰۱۴)، پارک و لی (۲۰۱۳)، تقوی فرد و همکاران (۱۳۹۳)، ابراهیمی و دیگران (۱۳۹۲)، کاظمی و رضانی (۱۳۹۱) و پژوهش الوانی و دیگران (۱۳۹۰) همخوانی دارد. همچنین نتیجه فرضیه سوم (تسهیم دانش بر رضایت شغلی اثر مثبت و معناداری دارد) با نتیجه پژوهش تری والس و دیگران (۲۰۱۵) همخوانی دارد. از آنجا که پژوهشی نقش تسهیم دانش را بر رابطه اعتماد سازمانی و رضایت شغلی بررسی کند یافت نشد، بنابراین



نمی‌توان نتایج را مقایسه کرد. در نهایت می‌توان بیان کرد که رضایت شغلی کارکنان در دانشگاه‌های شهر ایلام به میزان اعتمادی است که کارکنان به سازمان و مدیران و همکاران خود دارند، هرچه این میزان اعتماد بیشتر باشد رضایت افزایش می‌یابد. همچنین می‌توان بیان کرد که اعتماد سازمانی از طریق تسهیم دانش در سازمان افزایش یافته و این به نوبه خود منجر به افزایش رضایت‌مندی کارکنان می‌شود.

پیشنهادها

براین اساس به مدیران دانشگاه‌های ایلام پیشنهاد می‌شود، از آنجا که رضایت شغلی از عوامل مهم و تأثیرگذار در موفقیت سازمان است. با توجه به تأثیر اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی، عوامل مؤثر بر اعتماد سازمانی در میان کارکنان تقویت شده و از طرف مدیران سازمانی مورد توجه بیشتر قرار گیرند. با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر، پیشنهاد می‌شود برای افزایش اعتماد سازمانی در میان کارکنان، به مواردی مانند مشارکت دادن کارکنان در تصمیم‌های سازمان و رفتار منصفانه در مورد کارکنان توجه بیشتری شود. همچنین باید مسئولان سازمان به وعده‌های خود عمل کنند تا اعتماد کارکنان نسبت به سازمان افزایش یابد. لازم است که کارکنان با تجربه تشویق شوند تا نقش مرید و مربی را برای کارکنان کم‌تجربه و جدید ایفا کنند. دانش کسب شده از طرح‌های مختلف، برای تمام اعضای سازمان قابل دسترسی باشد و به کارکنانی که دانش را تسهیم می‌کنند، پاداش داده شود. لازم است مدیران فضایی امن برای کارکنان خود مهیا کنند تا در این فضا استعدادها شکوفا شوند و کارکنان برای ترک فضای سازمان رغبتی نداشته باشند. مدیران برای اینکه جو اعتماد را در سازمان ایجاد کنند باید بیش از پیش اطلاعات مورد نیاز را در اختیار کارکنان خود قرار دهند، تا آن‌ها استقلال و آزادی بیشتری در کار داشته باشند و مسئولیت کارهایشان را بپذیرند. مدیران باید کارکنان توانمندشان را شناسایی کنند، تا آن‌ها را در فرایند تصمیم‌گیری‌های سازمان دخیل کنند. چنین فردی زمانی که این‌گونه احترام‌ها را از سوی مدیر دریافت می‌کند، حس اعتمادش به مدیر افزایش پیدا می‌کند، و برای تسهیم دانش در سازمان داوطلب می‌شود. به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود که در پژوهش‌های



آینده فرهنگ سازمانی، یادگیری سازمانی و اقدامات مدیریت منابع انسانی به‌عنوان متغیرهای میانجی بر رابطه اعتماد و رضایت شغلی کارکنان را مطالعه کنند.

منابع

- اروچی، عاطفه؛ شورورزی، محمدرضا و صالحی، مهدی. (۱۳۹۴). رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی حسابداران شاغل در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران. فصلنامه مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت، ۶(۲۳)، صص ۳۵-۶۶.
- ابراهیمی، سیدعباس؛ محمدی‌فانج، اصغر و حاجی‌پور، ابراهیم. (۱۳۹۱). بررسی نقش اعتماد در تسهیم دانش شغلی کارکنان دانشگاه تربیت مدرس. فصلنامه مدیریت نظامی، ۱۲(۴۷)، صص ۱۳۵-۱۶۲.
- الوانی، سیدمهدی؛ عصار، محمدتقی و عابدینی، لیلا. (۱۳۹۰). بررسی رابطه اعتماد با تسهیم دانش در معاونت آموزش ناجا و مراکز تابعه. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۶(۳)، صص ۳۸۹-۴۰۰.
- تقوی‌فرد، محمدتقی؛ حاجیان، معصومه؛ پورسیاح، الهام و طحان، مرتضی. (۱۳۹۳). نقش اعتماد سازمانی در تسهیم دانش بین کارکنان. فصلنامه مطالعات مدیریت فناوری اطلاعات، ۳(۱۰)، صص ۷۹-۹۹.
- تقی‌زاده، جهان؛ رسولی، رضا و بابائی، شاهرخ. (۱۳۹۴). تأثیر عدالت سازمانی و امنیت شغلی بر تعهدسازمانی از طریق اعتماد به مدیران. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، ۷(۲)، صص ۵۳-۷۷.
- حضوری، محمدجواد و صالحی، علی. (۱۳۹۱). ارتقای تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی ایران: بررسی و تبیین نقش اجزای سرمایه روان‌شناختی. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی، ۲(۲)، صص ۱-۲۲.
- جواهری کامل، مهدی. (۱۳۸۸). تأثیر عدالت سازمانی، رابطه رهبر- عضو، اعتماد و توانمندسازی روان‌شناختی بر رفتارهای شهروندی سازمانی. دوماهنامه توسعه انسانی پلیس، ۶(۲۴)، صص ۷-۲۴.
- دانایی‌فرد، حسن؛ خائف‌الهی، احمد و حسینی، سیدمجتبی. (۱۳۹۰). تأملی بر ارتقاء تسهیم دانش در پرتو رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: وزارت مسکن و شهرسازی و وزارت راه و ترابری). فصلنامه پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۴(۱۴)، صص ۶۳-۸۴.



- سیدجوادین، سیدرضا؛ فراچی، محمدمهدی و طاهری‌عطار، غزاله. (۱۳۸۷). شناخت نحوه تأثیرگذاری ابعاد عدالت سازمانی بر جنبه‌های گوناگون رضایت شغلی و سازمانی. فصلنامه مدیریت بازرگانی، ۱(۱)، صص ۵۵-۷۰.
- سیدجوادین، سیدرضا؛ فیاضی، مرجان و بلوچی، حسین. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان توسط کارکنان باجه با میانجیگری تعهد سازمانی. مدیریت دولتی، ۲(۲)، صص ۲۷۷-۳۰۲.
- شمس، شهاب‌الدین و اسفندیاری مقدم، امیرتیمور. (۱۳۹۴). ارتباط ابعاد مختلف اعتماد سازمانی با رضایت شغلی کارکنان. فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۳(۷۷)، صص ۱۷۱-۱۸۵.
- علیپوردرویشی، زهرا. (۱۳۹۳). ارائه مدل ترکیبی قصد تسهیم دانش اعضای هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی با رویکرد عوامل ادراکی (پیمایشی پیرامون واحد تهران شمال و علوم و تحقیقات). فصلنامه مدیریت فناوری اطلاعات، ۶(۱)، صص ۱۰۷-۱۲۶.
- کاظمی، مصطفی و رضانی، یوسف. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین اعتماد به مدیریت و به اشتراک گذاشتن دانش و نقش میانجی ترس از دست دادن اعتبار و مستندسازی دانش. فصلنامه پژوهشنامه مدیریت تحول، ۴(۸)، صص ۱۰۷-۱۲۴.
- فرهنگ، ابوالقاسم؛ سیادت، سیدعلی؛ مولوی، حسین و هویدا، رضا. (۱۳۸۹). بررسی ساختار عاملی اعتماد سازمانی و رابطه مولفه‌های آن با یادگیری سازمانی در دانشگاه‌های دولتی جنوب شرق کشور. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۵۵، صص ۱۱۱-۱۳۰.
- قلی‌پور، آریین؛ پورعزت، علی‌اصغر و حضرتی، محمود. (۱۳۸۸). بررسی تأثیر رهبر خدمتگزار برای اعتماد سازمانی توانمندسازی در سازمان‌های دولتی. فصلنامه مدیریت دولتی، ۱(۲)، صص ۱۰۳-۱۱۸.
- محسنین، شهریار و اسفیدانی، رحیم. (۱۳۹۳). معادلات ساختاری مبتنی بر رویکرد حداقل مربعات جزئی به کمک نرم‌افزار SMART-PLS. (چاپ اول). تهران: موسسه کتاب مهربان.
- نادی، محمدعلی و قهرمانی، نسرین. (۱۳۹۰). رابطه بین رهبری خدمتگزار با اعتماد به ناظر، اعتماد به سازمان و رفتار مدنی اجتماعی در بین پرستاران بیمارستان‌های آموزشی دولتی شهر شیراز. فصلنامه بیمارستان، ۱۰(۳۸)، صص ۱-۱۰.
- نقی‌زاده، محمد؛ سیدنقوی، میرعلی و احسانی، راضیه. (۱۳۹۲). تأثیر قابلیت‌های پویا بر توانمندی نوآوری محصول در بنگاه‌های بخش دارویی ایران. فصلنامه مدیریت نوآوری، ۲(۳)، صص ۲۷-۵۱.
- یوسفی، علیرضا؛ پورمیری، منصوره و صفاری انارکی، غفت. (۱۳۸۹). بررسی رابطه میان اعتماد سازمانی کارکنان پرستاری با میزان رضایت شغلی ایشان در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی



اصفهان در سال ۱۳۸۷. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی (ویژه نامه توسعه آموزش)، (۱۰)، صص ۵۸۶-۵۹۲.

- Chen, Y. H., Lin, T. P & Yen, D. C. (2014). How to facilitate inter-organizational knowledge sharing: The impact of trust. *Information & Management*, (51), pp 568-578.
- Danaee Fard, H., Rajabzadeh, A & Hasiri, A. (2010). Organizational Trust in Public Sector: Explaining the Role of Managers' Managerial Competency, *European Journal of Economics. Finance and Administrative Sciences*, (25), pp 29-43.
- Fong, P. S. W & Choi, S. K. Y. (2009). 2009). the processes of knowledge management in professional services firms in the construction industry: a critical assessment of both theory and practice. *Journal of Knowledge Management*, 13(2), pp 110 – 126.
- Lee, K.C., Song, H. J., Lee, H. M., Lee, S & Bernhard, B. J. (2013). The impact of CSR on casino employees' organizational trust, job satisfaction, and customer orientation: An empirical examination of responsible gambling strategies. *International Journal of Hospitality Management*, (33), pp 406-415.
- Levin, DZ & Cross, R. (2004). The strength of weak ties you can trust: the mediating role of trust in effective knowledge transfer. *Management Science*, 50(14), pp 77-90.
- Paine, K.D. (2003). *Guidelines for Measuring Trust in Organization*, Published by the Institute for Public Relations.
- Park, J. G., Lee, J. (2013). Knowledge sharing in information systems development projects: Explicating the role of dependence and trust. *International Journal of Project Management*. Retrieved from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijproman.2013.02.004>.
- Shockley-Zalabak, P., Ellis, K. & Winograd, G. (2000). Organizational trust: what it means, why it matters. *Organization Development Journal*, 18(4), pp 35-48.
- Tong, C., Wah Tak, W. I & Wong, A. (2013). The Impact of Knowledge Sharing on the Relationship between Organizational Culture and Job Satisfaction: the Perception of Information Communication and Technology (ICT) Practitioners in Hong Kong. *International Journal of Human Resource Studies*, 3(1), pp 9-37.
- Trivellas, P., Akrivouli, Z., Tsifora, E & Tsoutsas, P. (2015). impact of knowledge sharing culture on job satisfaction in accounting firms, The mediating effect of general competencies. *Procedia Economics and Finance*, (19), pp 238 – 247.

- Yilmaz K. (2008). relationship between organizational trust and organizational commitment in turkish primary schools. Journal of Applied Sciences, 8(12), pp 2293-2299.
- Utami, A. F., Bangun, Y. R & Lantu, D. C. (2014). Understanding the Role of Emotional Intelligence and Trust to the Relationship between Organizational Politics and Organizational Commitment. Procedia-Social and Behavioral Sciences, (115), pp 378-386.
- Wetzels, M., Odekerken-schroder, G & Van Oppen, C. (2009). Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: Guidelines and empirical illustration, MIS quarterly, 33(1), pp 177.