

فصل نامه دانش شناسی

(علوم کتابداری و اطلاع رسانی و فناوری اطلاعات)

دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال

سال دهم، شماره ۳۶، بهار ۱۳۹۶، از صفحه ۱۹ الی ۲۸

بررسی رابطه اعتماد سازمانی و مدیریت دانش در بین کارکنان اداری دانشگاه ارومیه

رضا حسن زاده^۱ | سامان علیزاده^۲

۱. کارشناس ارشد مدیریت آموزشی (نویسنده مسئول) hzadehr@gmail.com

۲. کارشناس ارشد مدیریت آموزشی Saman2alizade@yahoo.com

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۲/۲۵

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۱۰/۹

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه اعتماد سازمانی و مدیریت دانش در بین کارکنان اداری در دانشگاه ارومیه انجام شده است.

روش پژوهش: روش مناسب برای انجام این تحقیق توصیفی، از نوع همبستگی است. جامعه آماری مورد مطالعه کارکنان اداری دانشگاه ارومیه می باشد، ۲۲۳ نفر به روش نمونه گیری طبقه ای متناسب با حجم هر یک از دانشکده ها و با استفاده از فرمول کوکران به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. برای گردآوری اطلاعات از پرسش نامه های: مدیریت دانش و اعتماد سازمانی استفاده شد. ضرایب پایایی این پرسش نامه ها با استفاده از روش آلفای کرونباخ به ترتیب $\alpha=0/912$ و $\alpha=0/883$ به دست آمده است و داده ها بر اساس فرضیه های پژوهش و با استفاده از تحلیل واریانس چند متغیره و رگرسیون چندگانه تحلیل شد.

یافته ها: یافته ها نشان داد که بین مؤلفه های اعتماد سازمانی با کل ابعاد مدیریت دانش، رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. علاوه بر این، مؤلفه های اعتماد بین کارکنان، اعتماد به مدیر و اعتماد مؤسسه ای نیز می تواند به طور مثبت و معناداری، ابعاد خلق دانش، تسهیم دانش، کاربست دانش و حفظ دانش را پیش بینی کند.

نتیجه گیری: افزایش سطح اعتماد در سازمان باعث تسهیل در اجرایی شدن، فرایندهای مدیریت دانش در سازمان می شود.

واژه های کلیدی: مدیریت دانش، اعتماد، سازمان، کارکنان اداری، دانشگاه ارومیه.

مقدمه

امروزه به دلیل تولید زیاد و گسترده اطلاعات، به دانش توجه زیادی می‌شود؛ برای غلبه، کنترل و استفاده صحیح از آن، راهی جز تبدیل آن به دانش نیست، چرا که افراد در رویارویی با انفجار اطلاعات، به راحتی نمی‌توانند به اطلاعات صحیح و مناسب خود برای دانش‌اندوزی و خرداندوزی در زمان مناسب دست پیدا کنند (یمین فیروز، ۱۳۸۲). سازمان‌ها در عصر معاصر در یک محیط کاملاً رقابتی و بسیار پویا فعالیت می‌کنند که مهم‌ترین دارایی و سرمایه آن‌ها کارکنانشان است. استمرار و تداوم مزیت رقابتی سازمان‌ها امروزه در داشتن کارکنان دانش‌گرا، خلاق و نوآور است. نیروی کاری که مدام از طریق خلاقیت و نوآوری می‌توانند با اصلاح یا تغییر آگاهانه در مورد محصولات یا خدمات و فرایندها مزیت پایدار برای سازمان خود خلق نمایند. بدیهی است سازمان برای حفظ مزیت رقابتی خود نیاز دارد تا کارکنان خود را مجهز به دانش نمایند (سیف‌اللهی و داوری، ۱۳۸۸).

با گسترش پدیده‌ی جهانی‌سازی، اهمیت اعتماد در روابط اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و سازمانی به‌طور چشمگیری مورد توجه قرار گرفته است، به‌طوری که اکثر صاحب‌نظران در علوم مختلف به اهمیت نقش اعتماد در سازمان‌ها اشاره کرده‌اند. مطالعات 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 درون فردی و بین فردی ایجاد کند و روابط درون و برون سازمان را تحت تأثیر قرار دهد (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۹). دیگر اهمیت اعتماد در سازمان‌ها به‌خوبی آشکار گردیده است. چرا که برقراری ارتباطات و تحقیق همکاری میان افراد نیازمند وجود اعتماد است. در عصری که روابط بین افراد و گروه‌ها سست‌تر شده است و به‌سرعت در حال تغییر است؛ اعتماد، موضوع محوری سازمان‌ها است به‌گونه‌ای رشد و حیات آن‌ها را تضمین می‌نماید (الوانی و همکاران، ۱۳۹۰).

همچنین متخصصین و محققان به اهمیت ایجاد اعتماد در بین نیروی کار اذعان دارند. وجود اعتماد در سازمان یک عامل حیاتی و ضروری برای موفقیت فردی و سازمانی است و بالا بودن اعتماد درون‌سازمانی ضعف در سایر منابع لازم برای ارتقاء بهره‌وری هم‌تاسازی را تا حدی جبران می‌کند (مایر^۱ و دنیس^۲، ۱۹۹۹). بایرد^۳ و امند^۴ (۱۹۹۵) اعتماد کلید اصلی برای توسعه روابط بین فردی به شمار می‌رود. سطح پایین اعتماد باعث می‌شود که کارکنان جریان اطلاعات را در سازمان منحرف کنند و سوءظن و بدگمانی در بین کارکنان رواج یابد و ارتباطات باز و صادقانه در سازمان از بین برود و تصمیمات سازمان کیفیت مطلوبی نداشته باشد.

اعتماد در سازمان به جوی دلالت دارد که در آن کارکنان به تصمیمات و سیاست‌های مدیران ارشد اطمینان دارند و مدیریت از تعهد، کاردانی و تلاش آن‌ها مطمئن است. این جو سازمانی با سایر مباحث، از جمله سازگاری شغلی در ارتباط است و این امر سبب می‌شود تا اعتماد یک خواست مهم و عمومی کارکنان در دنیای امروز به شمار آید (لویسکی^۵ و ویتاف^۶، ۲۰۰۹، ۹). دنیس^۷ (۲۰۰۴) اعتماد را مفهومی چند سطحی بیان می‌کند که به تعاملات سطوح گوناگون همکاران، گروه‌ها و سطوح درون‌سازمانی مربوط می‌شود.

بلوم کویست^۸ و استاهله^۹ (۲۰۰۰) معتقدند که اعتماد نقش چشمگیری در افزایش مشارکت در سازمان‌ها دارد. اعتماد بین افراد و سازمان‌ها باعث می‌شود تا تعاملات و روابط منظم و منطقی بین افراد به وجود آید. اعتماد فرصتی را برای ایجاد همکاری سازمان‌ها ایجاد می‌کند تا بر مبنای آن سرمایه‌گذاری خود را افزایش دهد. نگرش افراد در مورد وجود اعتماد در سازمان از طریق انتظارات کارکنان منعکس می‌شود که آن‌ها

1. Mayer

2. Davis

3. Baierd

4. Amand

5. Lewicki

6. Wiethoff

7. Dennis

8. Blomqvist

9. Stahle

فعالیت‌های همه افراد در سازمان‌هاست. موفقیت در مدیریت دانش نیز پیش‌زمینه موفقیت در عرصه فعالیت‌های سازمانی و حتی بازار رقابتی است (حسن زاده، ۱۳۹۱).

مدیریت دانش بیش از همه به دنبال آن است که افراد را به یکدیگر مرتبط سازد، افراد را با اطلاعات پیوند دهد، زمینه‌های تبدیل اطلاعات به دانش را فراهم آورد و در نهایت نوآوری و خلاقیت را تقویت کرده و محصولات اطلاعاتی جدیدی تولید کند (علیپورحافظی، ۱۳۸۶). مدیریت دانش فرایندی است که به سازمان‌ها جهت تسلط بر اطلاعات و دانش مهم که بخشی از حافظه سازمان است و معمولاً در یک قالب بدون ساختار بوده و برای موفقیت سازمان، دانش شکلی از سرمایه است که باید در یک قالب و شکلی که بتواند بین افراد مبادله شود، وجود داشته باشد و همچنین در کل سازمان توسعه یابد (کلی^۳، ۲۰۰۷).

در دنیای امروز و جهان رو به رشد که اطلاعات در آن به حد انفجار رسیده است، تکیه کردن به اطلاعات و دانش عینی نمی‌تواند سازمان را در چرخه حیات، به سلامت به مقصد برساند، بلکه فقط در صورتی می‌توان به رقابت در این بازار جهانی ادامه داد که در کنار استفاده از اطلاعات و دانش عینی، دانش ضمنی را با تشریک‌مساعی، برقراری روابط عاطفی و استفاده از نظام‌های خبره با غلبه بر تمام مشکلات موجود در دانش‌اندوزی و خرداندوزی به کار گرفت، چرا که امروزه کشوری در جهان قدرتمند خواهد بود که بتواند اطلاعات موجود را به دانش تبدیل کند و از دانش تولیدشده به خرد جمعی برسد (یمین فیروز، ۱۳۸۲).

کاظمی و رضانی (۱۳۹۱) در پژوهش خود با عنوان "بررسی رابطه اعتماد به مدیریت و به اشتراک گذاشتن دانش و نقش میانجی ترس از دست دادن اعتبار و مستندسازی دانش" به این نتیجه دست یافتند که: اعتماد در مدیریت تأثیر معنی‌دار و مستقیم بر مستندسازی دارد، اما اعتماد به مدیریت اثر معنی‌داری بر ترس از دست دادن اعتبار منحصر به فرد شخص ندارد.

احساس کنند در سازمان به آن‌ها توجه شده و نیازهای آن‌ها در حال و آینده ارضا خواهد شد. اعتماد سازمانی می‌تواند برای اطمینان از اینکه هرکدام چگونه عمل خواهند کرد حاصل یک توافق دوطرفه بین فرد و سازمان باشد (مک نایت^۱، ۲۰۰۶).

بالا بودن اعتماد سازمانی مساوی با بهبود رضایت شغلی، تعهد سازمانی، فضای اطمینان بین کارکنان، افزایش همکاری و هم‌فکری، تقسیم اطلاعات، حل مسئله، تسهیل توانمندسازی، توانایی تغییر، یادگیری و نوآوری سازمانی، کاهش فشار روحی و روانی، کاهش عدم اطمینان نسبت به آینده، حل تعارضات و در نهایت ایجاد چهارچوبی برای افزایش بهره‌وری هم‌تاسازی سازمانی می‌شود. پایین بودن اعتماد درون‌سازمانی، نوع افزایش تعارض، بی‌ثباتی سازمانی، ترک خدمت، کاهش انگیزش، شایعات و اعتصابات لاینحل، مانع‌تراشی بر سر تحقق اهداف سازمانی و ... را در پی خواهد داشت (هارت^۲ و همکاران، ۲۰۰۱).

مدیریت دانش اصطلاح تازه‌ای است که جایگاه مهمی در نظریه و عمل مدیریت پیدا کرده است. این مفهوم برای توصیف فراگردهایی مورد استفاده قرار می‌گیرد که از طریق آن‌ها، سازمان‌ها برای رسیدن به برتری رقابتی، به تولید و سازمان‌دهی دانش پرداخته، آن را در دسترس همه کارکنان قرار می‌دهند. به عبارت دیگر مدیریت دانش، فراگرد استفاده از سرمایه فکری برای تفوق سازمان در رقابت با سازمان‌های هم‌تاست (علاقه بند، ۱۳۸۸، ۱۷۲). مدیریت دانش بر این اندیشه استوار است که ارزشمندترین منبع هر سازمان دانش کارکنان آن سازمان است؛ این تمرکز از نرخ بالای تغییرها در سازمان‌های امروزی و کل جامعه نشأت می‌گیرد. مدیریت دانش بر این اصل است که امروزه همه کارها دانشی است و همه کارکنان به‌نوعی کارکنان دانشی به حساب می‌آیند؛ این بدین معنی است که شغل آن‌ها بیشتر به دانش آن‌ها متکی است تا مهارت‌های دستی آن‌ها. همچنین خلق، به اشتراک‌گذاری و به‌کارگیری دانش از جمله مهم‌ترین

1. Mack night

2. Hart

3. Kelly

رسیده است که بین سطح اعتماد با دانش آفرینی در این محیطها رابطه مثبت وجود دارد.

رایبیری^۲ (۲۰۰۵) در پژوهش خود با عنوان "بررسی نقش اساسی اعتماد در مدیریت دانش" به این نتیجه رسید که اعتماد سازمانی به عنوان یک عامل کلیدی در تولید و تسهیم دانش سازمانی مطرح است.

با توجه به نتایج به دست آمده از تحقیقات و مطالعات نامبرده در فوق می توان به نقش و اهمیت بالای اعتماد در اجرایی شدن و موفقیت مدیریت دانش پی برد، به طوری که یکی از پیش نیازهای اصلی در مدیریت دانش وجود اعتماد هست تا افراد با اطمینان خاطر و به سهولت، به اشتراک گذاری دانش بپردازند، با وجود اعتماد تا حد زیادی موانع انسانی که به هر دلیل موجه و غیرموجه انسان نخواهد دانش خود را تسهیم کند از میان برداشته شده و به موفقیت مدیریت دانش کمک می کند که این امر در نتایج تحقیقات انجام شده مشهود بوده است.

سازمانها در جامعه کنونی با شرایط ویژه و متفاوت با دوره های قبلی مواجه هستند که امروزه سازمانها در محیطهای پیچیده و پویا مجبور هستند برای پاسخ گویی مناسب به نیازهای متنوع محیطی و رقابت با همتایان، واکنش سریع به تغییرات بدهند و خود را سازگار و هم نوا با محیط بکنند. در عصر اطلاعات امروزی انفجار اطلاعات، سازمانها را با چالش و دشواریهای جدی روبه رو کرده است، در این شرایط نقش مدیریت دانش در سازمانها را پر رنگ تر شده است. همین طور با گسترده شدن فعالیتها در سازمانها توجه به اعتماد و نقش آن در موفقیت های درونی و بیرونی نیز از اهمیت بیشتری برخوردار شده است. اعتماد در سازمان می تواند به ایجاد همبستگی و جو صمیمانه در بین اعضای سازمان و افزایش مشارکت و عزم جمعی شود. با توجه به آنچه در اهمیت وجود اعتماد و مدیریت دانش برای سازمانها در موقعیت کنونی عنوان شد، تحقیق حاضر به دنبال تبیین ارتباط بین اعتماد سازمانی و مدیریت دانش در بین کارکنان اداری دانشگاه ارومیه

الوانی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهش خود با عنوان "بررسی رابطه اعتماد با تسهیم دانش در معاونت آموزش ناجا و مراکز تابعه"^۱ به این نتایج دست یافتند که با افزایش سطح اعتماد کارکنان مشارکت آنان را در تصمیمها و توزیع دانش خود جلب کرده است و در رسیدن به اهداف سازمانی موفق بوده است.

جعفری و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهش خود با عنوان "عوامل انگیزشی ارتباطات اثربخش در سازمانهای دانش محور"^۲ به این نتیجه دست یافتند که توجه به کیفیت کار، اهمیت دادن به افکار خلاقانه و فعالیت های نوآورانه، تعاملات با کارکنان دانشی، انجام کار تیمی و پروژه ای اثربخش است.

ابوالقاسم و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهش خود با عنوان "بررسی ساختار عاملی اعتماد سازمانی و رابطه مؤلفه های آن با یادگیری سازمانی در دانشگاه های دولتی جنوب شرق کشور"^۳ به این نتایج دست یافتند که رابطه معنادار بین مؤلفه اعتماد افقی (I=۰/۲۴۲) و مؤلفه اعتماد عمودی و مؤسسه ای (I=۰/۲۷۲) با یادگیری سازمانی وجود دارد.

لاجوردی و خان بابایی (۱۳۸۶) در پژوهش خود با عنوان "بررسی عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش در گروه های کاری"^۴ به این نتیجه رسیدند که وجود مهارت های مکمل و نیز فضای اعتماد میان اعضای گروه های کاری از مهم ترین عوامل در تسهیل مدیریت دانش در هر دو مؤلفه خلق و انتقال دانش هستند.

حمیدی زاده (۱۳۸۵) در پژوهش خود با عنوان "اعتماد، خلق دانش، دانشگاهها و توسعه پایدار"^۵ به این نتیجه رسید که در دانشگاهها اعتماد و همکاری مبتنی بر اعتماد میان دانشگاهیان مهم ترین جنبه فرهنگ سازمانی در دانشگاهها به شمار می رود و تمایل اعضای هیئت علمی به تسهیم دانش با دیگران به میزان اعتماد میان آنان بستگی دارد.

ران

دری^۱ (۲۰۰۶) در پژوهش خود با عنوان "بررسی موضوع اعتماد در خلق دانش را در محیطهای پژوهشی"^۶ به این نتیجه

2. Ribiere

1. Randeree

ابزار جمع‌آوری داده‌ها: الف) پرسش‌نامه اعتماد سازمانی: پرسش‌نامه مذکور بر اساس مؤلفه‌های اعتماد سازمانی مایر^۱ و داویز^۲ (۱۹۹۹) (اعتماد بین کارکنان، اعتماد به مدیر و اعتماد مؤسسه‌ای) تدوین شده است. پرسش‌نامه مذکور، ۴۸ گویه را شامل می‌شود و با استفاده از مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت، اعتماد سازمانی را مورد سنجش قرار می‌دهد.

ب) پرسش‌نامه مدیریت دانش: پرسش‌نامه مذکور توسط همتی (۱۳۸۹)، بر اساس مؤلفه‌های مدیریت دانش جاشاپارا^۳ (۲۰۰۴) (خلق دانش، تسهیم دانش، کاربست دانش و حفظ دانش) تدوین شده است. پرسش‌نامه مذکور، ۲۵ گویه را شامل می‌شود و با استفاده از مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت، مدیریت دانش را مورد سنجش قرار می‌دهد.

برای سنجش میزان پایایی پرسش‌نامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد (معمولاً دامنه ضریب اعتماد آلفای کرونباخ از صفر (۰) به معنای عدم پایداری تا مثبت یک (+۱) به معنای پایایی کامل قرار می‌گیرد و هر چه مقدار به دست آمده به عدد مثبت یک نزدیک‌تر باشد قابلیت اعتماد پرسش‌نامه بیشتر می‌شود) که پایایی پرسش‌نامه اعتماد سازمانی $\alpha = 0.881$ و پایایی پرسش‌نامه مدیریت دانش $\alpha = 0.912$ به دست آمد. روش تجزیه و تحلیل: داده‌های گردآوری شده به کمک نرم‌افزار spss^۴ با استفاده از آزمون‌های تحلیل واریانس چند متغیره (مانوا)، تحلیل رگرسیون چندگانه تحلیل شده است.

یافته‌های پژوهش

فرضیه اول: بین مؤلفه‌های اعتماد سازمانی و کل ابعاد مدیریت دانش رابطه وجود دارد.

هست تا بتواند با ارائه نتایج قابل استفاده و کاربردی در سازمان‌های مشابه بتواند قدمی هر چند کوچک در راستای موفقیت سازمان‌ها در دنیای پرتلاطم امروزی برداشته باشد. فرضیه‌های پژوهش عبارتند از:

۱. بین مؤلفه‌های اعتماد سازمانی (اعتماد بین کارکنان، اعتماد به مدیر و اعتماد مؤسسه‌ای) با کل ابعاد مدیریت دانش رابطه وجود دارد.
۲. بین مؤلفه‌های اعتماد سازمانی (اعتماد بین کارکنان، اعتماد به مدیر و اعتماد مؤسسه‌ای) و خلق دانش رابطه وجود دارد.
۳. بین مؤلفه‌های اعتماد سازمانی (اعتماد بین کارکنان، اعتماد به مدیر و اعتماد مؤسسه‌ای) و تسهیم دانش رابطه وجود دارد.
۴. بین مؤلفه‌های اعتماد سازمانی (اعتماد بین کارکنان، اعتماد به مدیر و اعتماد مؤسسه‌ای) و کاربست دانش رابطه وجود دارد.
۵. بین مؤلفه‌های اعتماد سازمانی (اعتماد بین کارکنان، اعتماد به مدیر و اعتماد مؤسسه‌ای) و حفظ دانش رابطه وجود دارد.

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری مورد نظر ۵۳۰ نفر از کارکنان اداری دانشگاه ارومیه را شامل می‌شود. با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم هر یک از دانشکده‌ها ۲۲۳ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شده است. برای تعیین حجم نمونه مورد نظر با توجه به حجم جامعه آماری از فرمول کوکران استفاده شده است (سرایبی، ۱۳۸۲).

$$n = \frac{N.P.qd^2}{d^2(N-1) + P.qd^2}$$

$$n = \frac{530 \times 0.5 \times 0.5 \times (1/96)^2}{(530 - 1) \times (0.05)^2 + 0.5 \times 0.5 \times (1/96)^2} = 223$$

1. Mayer

2. Davis

3. Jashapara

4. Sciences Statistical Package for the Social

جدول ۱. نتایج تحلیل مانوا رابطه هر یک از مؤلفه‌های اعتماد سازمانی و کل ابعاد مدیریت دانش

| مؤلفه‌های اعتماد سازمانی | شاخص لامبدای ویلکز | ضریب F | درجه آزادی | سطح معنی‌داری | میزان اشتراک متغیرها | توان آماری |
|--------------------------|--------------------|--------|------------|---------------|----------------------|------------|
| اعتماد بین کارکنان | ۰/۸۷۴ | ۴/۰۲۹ | ۳ | ۰/۰۱ | ۰/۱۲۶ | ۰/۸۱۴ |
| اعتماد به مدیر | ۰/۸۶۰ | ۴/۵۴۰ | ۳ | ۰/۰۰۰ | ۰/۱۴۰ | ۰/۹۵۳ |
| اعتماد مؤسسه‌ای | ۰/۸۳۰ | ۵/۷۲۹ | ۳ | ۰/۰۰۰ | ۰/۱۷۰ | ۰/۸۹۹ |

با توجه به نتایج تحلیل مانوا ارائه شده در جدول (۱)، ضرایب F نشان داد که رابطه مثبت و معنی‌داری بین اعتماد بین کارکنان ($p=0/01$) با میزان اشتراک $0/126$ ؛ اعتماد به مدیر ($p=0/000$) با میزان اشتراک $0/140$ ؛ اعتماد مؤسسه‌ای ($p=0/000$) با میزان اشتراک $0/170$ با ابعاد مدیریت دانش وجود دارد؛ و توان آماری نیز بیش از $0/81$ است که بیانگر

کفایت حجم نمونه برای آزمایش این فرضیه است؛ بنابراین هر یک از مؤلفه‌های اعتماد سازمانی تأثیر معناداری بر کل ابعاد مدیریت دانش دارد. بر اساس نتایج این آزمون فرضیه اول پژوهش تأیید می‌شود. فرضیه دوم: بین مؤلفه‌های اعتماد سازمانی و خلق دانش رابطه وجود دارد.

جدول ۲. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه رابطه بین هر یک از مؤلفه‌های اعتماد سازمانی و خلق دانش

| متغیرهای پیش‌بین | متغیر ملاک | F | P | R | R^2 | β | T | P |
|--------------------|------------|----------|---------|---------|--------|---------|---------|---------|
| اعتماد بین کارکنان | | | | | | $0/205$ | $3/156$ | $0/03$ |
| اعتماد به مدیر | خلق دانش | $27/540$ | $0/000$ | $0/591$ | $0/35$ | $0/446$ | $3/403$ | $0/000$ |
| اعتماد مؤسسه‌ای | | | | | | $0/314$ | $3/641$ | $0/000$ |

با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه ارائه شده در جدول (۲)، مقدار آماره آزمون برای بررسی رابطه هر یک از مؤلفه‌های اعتماد سازمانی و خلق دانش، برابر با $(27/540)$ است که در سطح $(p=0/000)$ معنادار است. مقدار R^2 نشان می‌دهد که $(0/35)$ از واریانس خلق دانش، با مؤلفه‌های اعتماد سازمانی تبیین می‌شود. همچنین نگاهی به ضرایب رگرسیون بیانگر آن است که اعتماد بین کارکنان ($\beta=0/205$)، اعتماد به

مدیر ($\beta=0/446$)، اعتماد مؤسسه‌ای ($\beta=0/314$) می‌تواند به صورت مثبت و معنی‌دار خلق دانش را پیش‌بینی کند؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که همه مؤلفه‌های اعتماد سازمانی تأثیر معناداری بر خلق دانش دارند. بر اساس نتایج این آزمون فرضیه دوم پژوهش تأیید می‌شود. فرضیه سوم: بین مؤلفه‌های اعتماد سازمانی و تسهیم دانش رابطه وجود دارد.

جدول ۳. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه رابطه هر یک از مؤلفه‌های اعتماد سازمانی و تسهیم دانش

| متغیرهای پیش‌بین | متغیر ملاک | F | P | R | R^2 | β | T | P |
|--------------------|------------|----------|---------|---------|--------|---------|---------|---------|
| اعتماد بین کارکنان | | | | | | $0/275$ | $3/056$ | $0/05$ |
| اعتماد به مدیر | تسهیم دانش | $21/213$ | $0/000$ | $0/541$ | $0/29$ | $0/446$ | $3/703$ | $0/000$ |
| اعتماد مؤسسه‌ای | | | | | | $0/354$ | $3/141$ | $0/01$ |

مدیر ($\beta=0/446$)، اعتماد مؤسسه‌ای ($\beta=0/354$) می‌تواند به صورت مثبت و معنی‌داری تسهیم دانش را پیش‌بینی کند؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که مؤلفه‌های اعتماد سازمانی تأثیر معناداری بر تسهیم دانش دارد. بر اساس نتایج این آزمون فرضیه سوم پژوهش تأیید می‌شود.
فرضیه چهارم: بین مؤلفه‌های اعتماد سازمانی و کاربست دانش رابطه وجود دارد.

با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه ارائه شده در جدول (۳)، مقدار آماره آزمون برای بررسی رابطه هر یک از مؤلفه‌های اعتماد سازمانی با تسهیم دانش، برابر با (۲۱/۲۱۳) است که در سطح ($p=0/000$) معنادار است. مقدار R^2 نشان می‌دهد (۰/۲۹) از واریانس تسهیم دانش با مؤلفه‌های اعتماد سازمانی تبیین می‌شود. همچنین نگاهی به ضرایب رگرسیون بیانگر این است که اعتماد بین کارکنان ($\beta=0/275$)، اعتماد به

جدول ۴. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه رابطه هر یک از مؤلفه‌های اعتماد سازمانی و کاربست دانش

| P | T | β | R^2 | R | P | F | متغیر ملاک | متغیرهای پیش‌بین |
|-------|-------|---------|-------|-------|-------|--------|-------------|--------------------|
| ۰/۰۲ | ۳/۱۹۶ | ۰/۲۵۵ | | | | | | اعتماد بین کارکنان |
| ۰/۰۰۰ | ۳/۲۳۱ | ۰/۳۲۶ | ۰/۳۶ | ۰/۶۰۱ | ۰/۰۰۰ | ۳۱/۴۴۱ | کاربست دانش | اعتماد به مدیر |
| ۰/۰۴ | ۳/۱۷۴ | ۰/۲۴۳ | | | | | | اعتماد مؤسسه‌ای |

مدیر ($\beta=0/326$)، اعتماد مؤسسه‌ای ($\beta=0/243$) می‌تواند به صورت مثبت و معنی‌داری کاربست دانش را پیش‌بینی کند؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که مؤلفه‌های اعتماد سازمانی تأثیر معناداری بر کاربست دانش دارد. بر اساس نتایج این آزمون فرضیه چهارم پژوهش تأیید می‌شود.
فرضیه پنجم: بین مؤلفه‌های اعتماد سازمانی و حفظ دانش رابطه وجود دارد.

با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه ارائه شده در جدول (۴)، مقدار آماره آزمون برای بررسی رابطه هر یک از مؤلفه‌های اعتماد سازمانی با کاربست دانش، برابر با (۳۱/۴۴۱) است که در سطح ($p=0/000$) معنادار است. مقدار R^2 نشان می‌دهد (۰/۳۶) از واریانس کاربست دانش با مؤلفه‌های اعتماد سازمانی تبیین می‌شود. همچنین نگاهی به ضرایب رگرسیون بیانگر آن است که اعتماد بین کارکنان ($\beta=0/255$)، اعتماد به

جدول ۵. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه رابطه هر یک از مؤلفه‌های اعتماد سازمانی و حفظ دانش

| P | T | β | R^2 | R | P | F | متغیر ملاک | متغیرهای پیش‌بین |
|------|-------|---------|-------|-------|-------|--------|------------|--------------------|
| ۰/۰۷ | ۳/۱۲۶ | ۰/۱۷۵ | | | | | | اعتماد بین کارکنان |
| ۰/۰۳ | ۳/۲۸۲ | ۰/۲۸۲ | ۰/۳۱ | ۰/۵۵۸ | ۰/۰۰۰ | ۲۲/۸۴۱ | حفظ دانش | اعتماد به مدیر |
| ۰/۰۲ | ۳/۲۶۴ | ۰/۲۶۸ | | | | | | اعتماد مؤسسه‌ای |

سازمانی تبیین می‌شود. همچنین نگاهی به ضرایب رگرسیون بیانگر آن است که اعتماد به مدیر ($\beta=0/282$)، اعتماد مؤسسه‌ای ($\beta=0/268$) می‌تواند به صورت مثبت و معنی‌داری حفظ دانش را پیش‌بینی کند؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که مؤلفه‌های اعتماد سازمانی به جز اعتماد بین کارکنان تأثیر

با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه ارائه شده در جدول (۵)، مقدار آماره آزمون برای بررسی رابطه هر یک از مؤلفه‌های اعتماد سازمانی با حفظ دانش، برابر با (۲۲/۸۴۱) است که در سطح ($p=0/000$) معنادار است. مقدار R^2 نشان می‌دهد (۰/۳۱) از واریانس حفظ دانش با مؤلفه‌های اعتماد

معناداری بر حفظ دانش دارد. بر اساس نتایج این آزمون فرضیه پنجم پژوهش تأیید می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

برای بررسی رابطه اعتماد سازمانی و کل ابعاد مدیریت دانش از تحلیل مانوا استفاده شد که در جدول (۱) بیان شده است، بیانگر رابطه مثبت و معنی‌دار بین اعتماد بین کارکنان، اعتماد به مدیر و اعتماد مؤسسه‌ای با کل ابعاد مدیریت دانش است. نتایج مذکور نشان داد که وجود مؤلفه‌های اعتماد سازمانی در دانشگاه می‌تواند به شکل‌گیری خلق دانش، تسهیم دانش، کاربست دانش و حفظ دانش منجر شود. بنابراین، شایسته است که در سازمان‌ها توجه ویژه و روزافزونی به فرایندهای اعتماد سازمانی شود؛ در نتیجه چنین توجه‌ای در سازمان، فضا و محیطی فراهم می‌شود که بین کارکنان اعتماد به وجود می‌آید تا در انجام امور به مشارکت تشویق شوند و به همدیگر راهنمایی و یاری رسانند، کارکنان به مدیر اعتماد کرده و به اجرای تصمیمات آن پردازند و مدیر هم به کارکنان اعتماد کرده و از نظرات و مشارکت آنان در تصمیم‌گیری‌ها استفاده نماید، همین‌طور بین افراد و سازمان اعتماد برقرار می‌شود و فرد به ساختارهای سازمان برای رساندن فرد به موفقیت در آینده مطمئن می‌شوند، مراودات اجتماعی در سازمان شکل می‌گیرد، کارکنان داده‌ها و ستاده‌های خود را در سازمان برابر و عادلانه می‌بینند، فرصت برای پیشرفت و ترقی در سازمان پدید می‌آید، در نتیجه گرایش به ماندن، اعتماد و وفاداری به سازمان که ناشی از تمایل شخصی هر فرد است افزایش می‌یابد. همچنین وجود مؤلفه‌های اعتماد سازمانی موجب افزایش همکاری‌ها و تبادل دانش و تجربیات، تبدیل دانش ضمنی به دانش عینی، تبدیل دانش فردی به دانش جمعی می‌شود و باعث گردش دانش و به‌کارگیری و ذخیره‌سازی دانش در سازمان و افزایش اثربخشی و کارایی سازمان شود. نتایج به‌دست‌آمده از این فرضیه با یافته‌های تحقیقات کاظمی و رضانی (۱۳۹۱)، الوانی و همکاران (۱۳۹۰)، ابوالقاسم و همکاران (۱۳۸۹)، ربیری (۲۰۰۵)،

حمیدی زاده (۱۳۸۵)، جعفری و همکاران (۱۳۹۰)، لاجوردی و خان بابایی (۱۳۸۶) و راندی (۲۰۰۶) هم‌سویی داشته و همچنین یافته‌های این پژوهش‌ها نیز فرضیه پژوهش حاضر را تأیید می‌نماید.

در فرضیه دوم برای بررسی رابطه مؤلفه‌های اعتماد سازمانی و خلق دانش از رگرسیون چندگانه استفاده شد که در جدول (۲) بیان شده است، بیانگر رابطه مثبت و معنی‌دار بین مؤلفه‌های اعتماد سازمانی: اعتماد بین کارکنان، اعتماد به مدیر و اعتماد مؤسسه‌ای با خلق دانش است و هر یک از مؤلفه‌های اعتماد سازمانی با خلق دانش رابطه پیش‌بینی‌کننده و معنی‌داری دارد. در نتیجه، توجه سازمان به بعد اعتماد بین کارکنان، اعتماد به مدیر و اعتماد مؤسسه‌ای بستر و شرایطی را پدید می‌آورد که فرصت‌هایی برای انجام کارها به‌صورت همکاران برای کارکنان مهیا می‌شود، از اطلاعات و دانش همدیگر استفاده می‌کنند، فرهنگ اعتماد و مشارکت در میان اعضای سازمان رواج پیدا می‌کند، کارکنان انگیزه فراوانی برای فعالیت‌های گروهی پیدا می‌کنند، تمایل زیادی برای تبادل اطلاعات، دانش و تجربیات کاری خود در بین همکاران برای پیشرفت زیاد گروه پیدا می‌کنند، فرد وفاداری و اعتماد به همکاران را به‌عنوان ارزشی اخلاقی در درون خود می‌پذیرد. دانش موجود در سازمان برای دسترس قرارگرفته سایرین نگهداری می‌شود و با استفاده و پالایش دانش به تولید دانش جدید پرداخته می‌شود. نتایج به‌دست‌آمده از این فرضیه با یافته‌های پژوهش‌های ابوالقاسم و همکاران (۱۳۸۹)، حمیدی زاده (۱۳۸۵) و راندی (۲۰۰۶) هم‌سویی داشته و به نتایج مشابه رسیده‌اند.

در فرضیه سوم برای بررسی رابطه مؤلفه‌های اعتماد سازمانی و تسهیم دانش از رگرسیون چندگانه استفاده شد که در جدول (۳) بیان شده است، بیانگر رابطه مثبت و معنی‌دار بین مؤلفه‌های اعتماد سازمانی: اعتماد بین کارکنان، اعتماد به مدیر و اعتماد مؤسسه‌ای با تسهیم دانش است و این مؤلفه‌های اعتماد سازمانی با تسهیم دانش رابطه پیش‌بینی‌کننده و معنی‌داری دارند. در نتیجه، توجه سازمان به اعتماد بین کارکنان، اعتماد به مدیر و اعتماد مؤسسه‌ای دانش بستر و

فرضیه با یافته‌های پژوهش جعفری و همکاران (۱۳۹۰) و لاجوردی و خان بابایی (۱۳۸۶) هم‌سویی دارد.

در فرضیه پنجم برای بررسی رابطه مؤلفه‌های اعتماد سازمانی و حفظ دانش از رگرسیون چندگانه استفاده شد که در جدول (۵) بیان شده است، بیانگر رابطه مثبت و معنی‌دار بین مؤلفه‌های اعتماد سازمانی: اعتماد به مدیر و اعتماد مؤسسه‌ای با حفظ دانش است و همین‌طور هر یک از مؤلفه‌های مذکور اعتماد سازمانی با حفظ دانش رابطه پیش‌بینی کننده و معنی‌داری دارد. در نتیجه، توجه سازمان به اعتماد به مدیر و اعتماد مؤسسه‌ای بستر و شرایطی را پدید می‌آورد که به اهداف و راهبردهای سازمانی اهمیت داده می‌شود، اطلاعات مربوط به بخش‌های مختلف به‌راحتی و با اعتماد کامل در اختیار مدیریت قرار داده می‌شود، از تصمیمات و برنامه‌ریزی‌های مدیریت حمایت می‌شود، تعهد و وابستگی به سازمان در میان اعضا شکل می‌گیرد، علاقه و رغبت به اطاعت از دستورات بیشتر می‌شود و دانش موجود در سازمان برای استفاده در موقعیت‌های مشابه در آینده ذخیره‌سازی و نگهداری می‌شود.

امروزه نقش اعتماد با گسترده شدن سازمان‌ها و پیچیده شدن محیط سازمان‌ها توجه به اعتماد کارکنان در پیشرفت و بقای سازمان‌ها مهم و مؤثر است، چون اعتماد بر نگرش‌ها، برداشت‌ها، رفتارها و نتایج عملکرد اعضای سازمان تأثیر می‌گذارد و اعتماد در مرحله اول در عقیده افراد به وجود می‌آید بعد به تصمیم‌گیری افراد اثر می‌گذارد در آخر هم در عمل متجلی می‌شود. به دلیل اینکه اعضای سازمان به یکدیگر وابسته هستند و به تشخیص دادن اهداف اجتماعی نیاز دارند در چنین شرایطی که اعضا به همدیگر وابسته هستند، اعتماد می‌تواند تردید را کاهش دهد و همکاری را افزایش دهد؛ بنابراین شایسته است توجه ویژه‌ای به اعتماد در سازمان‌ها شود تا کارکنان بتوانند با اطمینان خاطر در محیط کاری فعالیت کنند و با اعتماد به همدیگر دانش و توانمندی‌های خود را با همکاران تسهیم کنند؛ همین‌طور از دانش و اطلاعات دیگر اعضای سازمان برای پیشرفت خود استفاده کند و از حالت انزوایی به جمع‌گرایی سوق پیدا بکند. زمانی تعهد به کار و

شرایطی را پدید می‌آورد که کارکنان به همکاری باهم دیگر برای بهره‌مندی از تجربیات و دانش همدیگر تشویق شوند و به نقش مدیران خود به‌عنوان کسی که با مدیریت دانش در سازمان موجب به‌گرددش انداخته شدن دانش و بهره‌مندی همه اعضای سازمان از آن آگاه شده و به مدیر اعتماد کنند، تفویض اختیار از مدیر به زیردستان افزایش می‌یابد، موانع انسانی برای تسهیم دانش که انسان‌ها به هر دلیلی نخواهند دانش و تخصص خودش را تسهیم کند برداشته می‌شود و راغب به تسهیم دانش خود در سازمان با اعتماد کامل می‌شوند و همین‌طور با اعتماد به‌درستی دانش دیگران از آن‌ها در پیشرفت خود و سازمان استفاده می‌کنند. نتایج به‌دست‌آمده از این فرضیه با یافته‌های پژوهش‌های کاظمی و رمضانی (۱۳۹۱)، الوانی و همکاران (۱۳۹۰) و جعفری و همکاران (۱۳۹۰) هم‌سویی دارد.

در فرضیه چهارم برای بررسی رابطه مؤلفه‌های اعتماد سازمانی و کاربست دانش از رگرسیون چندگانه استفاده شد که در جدول (۴) بیان شده است، بیانگر رابطه مثبت و معنی‌دار بین مؤلفه‌های اعتماد سازمانی: اعتماد بین کارکنان، اعتماد به مدیر و اعتماد مؤسسه‌ای با کاربست دانش است و همین‌طور هر یک از مؤلفه‌های مذکور اعتماد سازمانی با کاربست دانش رابطه پیش‌بینی کننده و معنی‌داری دارد. در نتیجه، توجه سازمان به اعتماد بین کارکنان، اعتماد به مدیر و اعتماد مؤسسه‌ای بستر و شرایطی را پدید می‌آورد که ارتباطات میان بخش‌ها و میان مافوق و زیردست‌ها تسهیل می‌شود، شرح وظایف و اهداف سازمان برای کارکنان روشن می‌شود، فرصت‌هایی برای انجام کارها به‌صورت گروهی و استفاده از دانش گروه برای کارکنان مهیا می‌شود، کارکنان انگیزه فراوانی برای تحقق علایق سازمانی دارند، باوری قوی برای پذیرش اهداف و ارزش‌های سازمان و برای اعمال تلاش برای نیل به اهداف سازمانی تمایل دارند، فرد پیشرفت سازمان را پیشرفت خود می‌داند و دانش موجود در سازمان برای به‌کارگیری و بهره‌مندی اعضای سازمان در اختیار اعضا قرار می‌گیرد. نتایج به‌دست‌آمده از این

لاجوردی، ج؛ خان بابایی، ع. (۱۳۸۶). عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش در تیم‌های کاری مطالعه موردی: بانک کشاورزی. *دانش مدیریت*، (۷۶)، ۹۷-۱۱۶.

همتی، م. (۱۳۸۹). *ارزیابی میزان به کارگیری مولفه های مدیریت دانش در دانشکده های پردیس فنی تهران*. اولین کنفرانس ملی مدیریت دانش تهران.

یمین فیروز، م. (۱۳۸۲). دانش و مدیریت دانش در سازمان ها. *مجله مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، (۵۳)، ۹۷-۱۰۸.

Baird, A. and Amand, R (1995). Trust within the Organization; Monograph Issuel.

Blomqvist, K. and Stahle, P(2000). Building Organization Trust. *Scandinavian Journal of Management*, (20), 75-77.

Dennis, R. S. (2004). *Servan Leadership Theory: Assessment Instrument*. A Dissertation Presented For the Degree Doctor of Philosophy, (8), 54-59.

Jashapara, A. (2004). *Knowledge Management: An Integrated Approach*, Harlow. Essex: Prentice Hall.

Hart, p. & coorper, c. (2001). occupationalstress: Towardamore integrative Framework. in N Anderson. d. ones. H.sinangil.& C niswesvaran (Eds) *Handbook of industrial work and organizational Psychology*,1(3), 91-144.

Kelly, R. (2007). Introduction to information systems supporting and Trensforming Business, john wiley and sons, Inc.

Lewicki, R, & Wiethoff, C (2009). Trust, trust development, and trust repair. In P.

Mayer, R. & Davis.c (1999). Intergrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20 (3), 709-734.

Mcknight, D (2006). Initial Trust Formation in New Organizational Relationship. *Academy of Management Review*, 23 (3), 73-90.

Randeree, E. (2006). Knowledge Management: Securing the Future. *Journal of Knowledge Management*, 5 (10), 4.

Ribiere, V. (2005). *The Critical Role of Trust in Knowledge Management*, University Pula Cezanne, France

سازمان در بین کارکنان ایجاد می‌شود که اعتماد در فضای سازمان حاکم باشد و سازمان توانسته باشد با جلب اعتماد کارکنان در قلب آن‌ها نفوذ کرده باشد و کارکنان در عمق تفکر و اندیشه اعتماد در سازمان را حس بکنند و خود را ملزم و متعهد به تحقق اهداف سازمانی بکنند.

منابع

ابوالقاسم، ف. و همکاران (۱۳۸۹) ساختار عاملی سازمانی و رابطه بین مولفه های آن با یادگیری سازمانی در دانشگاه های دولتی جنوب شرق کشور. *فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی*، (۵۵)، ۱۱۱-۱۳۰.

الوانی، م. و همکاران (۱۳۹۰). اعتماد و تسهیم دانش در معاونت آموزش ناجا و مراکز تابعه. *فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی*، (۳)۶.

جعفری، م. و همکاران (۱۳۹۰). عوامل انگیزشی ارتباطات اثربخش در سازمان های دانش محور. *فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین(ع)*، (۱)۳، ۱۶۵-۱۴۱.

حسن زاده، م. (۱۳۹۱). *مدیریت دانش: مفاهیم و زیرساخت ها*. تهران: نشر کتابدار.

حمیدی زاده، م.ر. (۱۳۸۴). *دانش، دانشگاه ها و توسعه پایدار*. کنفرانس بین المللی آموزش عالی و تداوم رشد و توسعه، تهران. دانایی فرد، ح. و همکاران (۱۳۸۹). ارتقاء اعتماد درون سازمانی در بخش دولتی: بررسی نقش شایستگی مدیریتی مدیران. *فصلنامه پژوهش های مدیریت*، (۴)، ۹۰-۵۹.

سرایبی، ح. (۱۳۸۲). *مقدمه ای بر نمونه گیری در تحقیق*. تهران: سمت.

سیف الهی، ن. و داوری، م. ر. (۱۳۸۸). *مدیریت دانش در سازمان ها (جلد اول)*. تهران: نشر آراد کتاب.

علاقه بند، ع. (۱۳۸۸). *مبانی نظری و اصول مدیریت آموزشی*. تهران: نشر روان.

علیپور حافظی، م. (۱۳۸۶). تعامل مدیریت دانش و اقتصاد اطلاعات. *فصلنامه کتاب*، (۶۹)، ۸۹.

کاظمی، م؛ رضائی، ی. (۱۳۹۱). اعتماد به مدیریت و به اشتراک گذاشتن دانش و نقش میانجی ترس از دست دادن اعتبار و مستند سازی دانش. *پژوهش نامه مدیریت تحول*، (۸)۴.