

## بررسی ساختار عاملی اعتماد سازمانی و رابطه مؤلفه‌های آن با یادگیری سازمانی در دانشگاه‌های دولتی جنوب شرق کشور

ابوالقاسم فرهنگ<sup>۱\*</sup>، سید علی سیادت<sup>۲</sup>، حسین مولوی<sup>۳</sup> و رضا هویدا<sup>۴</sup>

### چکیده

با توسعه دانش و فناوری و گسترش حیطه‌های کسب و کار از جمله سازمانهای مجازی یا تحت شبکه، بنگاههای اقتصادی گسترش یافته و محیط کسب و کار به محیط رقابتی و پراز چالش تبدیل شده است و پارادایمهای جدیدی ظاهر شده که بقا را برای بسیاری از سازمانها مشکل ساخته است؛ بزرگترین امتیاز پارادایم جدید کسب و کار، یادگیری بیان شده است. بنابراین، سازمانهایی موفق‌اند هستند که سرعت یادگیری آنها از سرعت تغییرات بیشتر باشد. از طرفی، اعتماد سازمانی نقش چشمگیری در افزایش مشارکت در سازمانها دارد و فرصتی را برای همکاری افراد و سازمانها ایجاد می‌کند تا بر مبنای آن سرمایه‌گذاری خود را افزایش دهند. در این پژوهش پرسشنامه‌های یادگیری سازمانی و اعتماد سازمانی میان ۲۴۰ نفر از کارکنان و اعضای هیئت‌علمی دانشگاههای دولتی پزشکی و غیر پزشکی جنوب شرق که به صورت تصادفی انتخاب شدند، توزیع و پس از جمع‌آوری بیش از ۸۰٪ پرسشنامه داده‌ها استخراج شد. روایی محتوایی هر دو پرسشنامه را استادان مدیریت آموزشی تأیید کردند و پایایی پرسشنامه‌های یادگیری سازمانی و اعتماد سازمانی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۷۳ و ۰/۸۲ تعیین شد. در این پژوهش از آزمون شاپیروویک برای بررسی نرمال بودن نمرات، ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین متغیرها، رگرسیون خطی و انحنایی و تحلیل واریانس برای بررسی فرضیات استفاده شد. همچنین، برای آزمون فرضیه‌ها داده‌ها در دو مرحله اعتماد افقی و اعتماد عمودی و مؤسسه‌ای تجزیه و تحلیل شد. از رگرسیون چند متغیره و روش تحلیل مسیر نیز برای سنجش مدل پژوهش استفاده شد. بر اساس یافته‌های تحقیق رابطه معنادار بین مؤلفه اعتماد افقی ( $r=0.242$ ) و مؤلفه اعتماد عمودی و مؤسسه‌ای ( $r=0.272$ ) با یادگیری سازمانی وجود دارد. نتایج رگرسیون چند متغیره نشان داد که رابطه بین مؤلفه اعتماد عمودی و مؤسسه‌ای با یادگیری سازمانی معنادار است ( $p=0.021$ ). همچنین، رابطه بین مؤلفه اعتماد سازمانی افقی با مؤلفه اعتماد سازمانی عمودی و مؤسسه‌ای معنادار است ( $p=0.0001$ )، اما رابطه بین مؤلفه اعتماد سازمانی افقی و یادگیری سازمانی معنادار نیست و به همین دلیل، این رابطه از مدل نهایی پژوهش حذف شد.

**کلید واژگان:** اعتماد سازمانی، یادگیری سازمانی، خیرخواهی، صلاحیت، دانشگاههای دولتی جنوب شرق کشور.

\* مسئول مکاتبات: Abolghasemfarhang@yahoo.com

۱. دانشجوی دکترای مدیریت آموزشی دانشگاه اصفهان

۲. دانشیار دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه اصفهان

۳. استاد دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه اصفهان

۴. استادیار دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه اصفهان

پذیرش مقاله: ۱۳۸۹/۵/۳۰

دریافت مقاله: ۱۳۸۹/۲/۴

## مقدمه

یادگیری سازمانی که از دهه نود مورد توجه بسیاری از مراکز آکادمیک و صنعتی قرار گرفت، نتیجه دو عامل است: تغییرات سریع در محیطی که در آن زندگی می‌کنیم و محیط رقابتی که سازمانها در آن فعالیت می‌کنند. هدف از یادگیری سازمانی تبدیل سازمان به یک سازمان یادگیرنده است تا بتواند در شرایط مختلف رفتار متفاوت از خود نشان دهد. سازمانها یادگیری را ابزاری می‌دانند که به کمک آن عملکرد خود را بالا ببرند و خود را با تغییرات محیطی بهتر وفق دهند. اما برای آنکه سازمانها به بقای خود ادامه دهند، سرعت یادگیریشان باید بیشتر از درجه تغییرات محیطی باشد و این امر اهمیت یادگیری سازمانی را بیشتر نمایان می‌سازد.

گومز و همکاران (Gomez et al., ۲۰۰۵) معتقدند که برای یادگیری سازمانی چهار شرط ضروری است: ۱. مدیریت باید پشتیبان محکمی برای یادگیری سازمانی ایجاد کند؛ ۲. وجود یک هوش جمعی لازم است؛ ۳. سازمان به دانش سازمانی بر اساس انتقال و یکپارچه سازی دانش نیاز دارد؛ ۴. سازگاری ساده با تغییرات ایجاد شده در محیط کافی نیست، بلکه باید به یادگیری خلاق منجر شود. از طرفی، روانشناسان اعتماد را به عنوان یکی از پایه‌های توسعه فردی توصیف کرده‌اند. امروزه، اندیشمندان دیگر رشته‌ها، به‌خصوص مدیریت بازرگانی، فرایندهای اعتماد را در محیطهای بازرگانی و تجاری به عنوان استراتژی مشارکت و رفتار سازمانی فراگیر توصیف می‌کنند (Atkinson and Butcher, 2003). اعتماد سازمانی موجب تقسیم اطلاعات در سازمان و سهیم شدن همه افراد در اطلاعات سازمانی، تعهد سازمانی، تعهد به ادای وظیفه، رفتار شهروند سازمانی، رضایت شغلی، رضایت مدیریت، مبادلات رهبر - عضو و توجه به ماندن در سازمان می‌شود (Bijlsma and Koopman, 2003).

دنيس (Dennis, 2004) اعتماد را مفهومی چند سطحی می‌داند که به تعاملات سطوح گوناگون همکاران، تیمها و سطوح درون سازمانی مربوط می‌شود. میسزتال (Misztal, 1996) اظهار می‌دارد که «اعتماد تأمین کننده ارتباطات و گفتمان است» و می‌تواند امکان دسترسی به افراد را برای تبادل سرمایه فکری فراهم سازد. بوسیت (Boisot, 1995) بر اهمیت اعتماد بین افراد برای ایجاد دانش در شرایط ابهام و عدم اطمینان زیاد تأکید دارد. گروبر و دوکسبری (Gruber and Duxbury, 2001) نتیجه می‌گیرند که ویژگیهای محیطی که در حقیقت از تسهیم دانش حمایت می‌کند، به شرح زیر است:

- ساختار پاداش - قدردانی از تسهیم دانش با همکاران؛
- گشودگی / شفافیت - عدم وجود برنامه های پنهانی؛
- حمایت مشترک - ارتباطات و هماهنگی بین گروهها؛
- اعتماد-اهداف مشترک.

نظر به اهمیت اعتماد و یادگیری سازمانی در بالندگی سازمانها و با توجه به اینکه تاکنون پژوهشی در دانشگاههای دولتی جنوب شرق کشور در خصوص رابطه یادگیری سازمانی و اعتماد سازمانی انجام نشده و لازم بود که این رابطه بررسی شود، لذا، پژوهش حاضر انجام شد.

**مبانی نظری پژوهش:** یادگیری سازمانی یکی از نظریات عمده مؤثر در رهبری است که ابتدا در سال ۱۹۶۳، مارچ و سیرت<sup>۵</sup> در باره آن بحث کردند. در این دیدگاه یادگیری سازمانی یک فرایند انطباقی با تأکید بر شیوه‌های عملی استاندارد برای دستیابی به اهداف سازمانی است (Aghahosseini, 2003).

تمپلتون و همکاران (Tempelton et al., 2002) یادگیری سازمانی را مجموعه‌ای از اقدامات سازمانی مانند کسب دانش، توزیع اطلاعات و تفسیر اطلاعات که به صورت آگاهانه یا ناآگاهانه بر تحول مثبت سازمانی اثر می‌گذارد، تعریف می‌کنند. آرگریس و شون (Argyris and Schon, 1996) یادگیری سازمانی را فرایند تشخیص و اصلاح خطا تعریف می‌کنند. در این نگرش سازمانها از طریق فعالیتهای افراد به عنوان نمایندگان سازمان به یادگیری می‌پردازند. سازمانها می‌توانند یاد بگیرند، اما نه به این دلیل که آنها فکر می‌کنند یا به صورت مستقل از افرادی که در آن مشغول کارند رفتار می‌کنند، بلکه به دلیل جایگزینی یادگیری افراد یا گروهها در فرایندهای سازمانی، اعمال روزمره، ساختارها، پایگاههای اطلاعاتی، نظامهایی از مقررات و غیره است (Hedberg, 1981).

گومز و همکاران (Gomez et al., 2005) چهار مؤلفه یادگیری سازمانی، که آنها را قابلیت‌های یادگیری سازمانی نامیده، استخراج کرده‌اند. روش مورد استفاده آنها مدل معادلات ساختاری و اساس تحقیقات قبلی آنها تحقیقات گاه و ریچاردز<sup>۶</sup> بوده است. مؤلفه‌های استخراج شده آنها تعهد مدیریت، دید سیستمی، فضای باز و آزمایشگری، انتقال و یکپارچه سازی دانش بوده است.

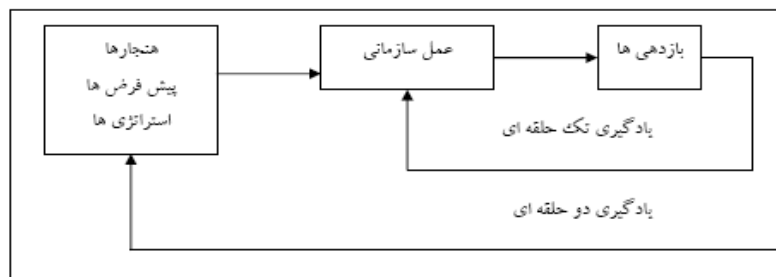
لاهتین ماکو و همکاران (Lahteenmaki et al., 2001) سه مؤلفه را برای اندازه‌گیری یادگیری سازمانی تدوین کردند که عبارت‌اند از: شفاف بودن مأموریت و مقاصد، توانایی و تعهد رهبری و تجربه و انتقال دانش. یادگیری سازمانی موقعی رخ می‌دهد که اعضا به صورت آشکار به تغییرات محیط بیرونی و درونی و اصلاح اشتباهات بین بازدهیها و انتظارات پاسخ دهند. اصلاح اشتباهات از طریق اصلاح استراتژیهای سازمانی، پیشفرضها و هنجارها به منظور دستیابی به بازدهیها و انتظارات صورت می‌گیرد و سپس، در حافظه سازمانی ذخیره می‌شود. به طور کلی، دو نوع یادگیری سازمانی وجود دارد:

۱. یادگیری تک حلقه‌ای<sup>۷</sup>: این یادگیری موقعی رخ می‌دهد که اصلاح عمل سازمانی بدون اصلاح هنجارهای سازمانی موجود صورت می‌گیرد؛ به عبارت دیگر، بازخورد یگانه آن، بازدهیهای آشکار شده عمل است که برای نگهداری عملکرد به وسیله هنجارهای سازمانی قرار داده شده است. بنابراین، هدف یادگیری تک حلقه‌ای افزایش اثربخشی سازمان در هنجارهای موجود است. یادگیری قابل انطباق با یادگیری تک حلقه‌ای توانایی برای حل موضوعات با استفاده از استانداردهای تثبیت شده بدون بررسی فرایند از طریق کاهش اشتباه یا فرضهای اساسی در خصوص روش انجام دادن کار است.

۲. یادگیری دو حلقه‌ای<sup>۸</sup>: یادگیری هنگامی اتفاق می‌افتد که اصلاح اشتباهات نیازمند اصلاح هنجارهای سازمانی و در نتیجه، مستلزم ساخته‌های مجدد استراتژیها و پیشفرضهای همراه با این هنجارهاست. یادگیری در این زمینه دو حلقه‌ای است، زیرا اصلاح اشتباه نه تنها برای عملکرد سازمانی، بلکه برای هنجارها هم آشکار می‌شود.

5. March and Cyert  
6. Goh and Richards  
7. Single Loop  
8. Double Loop

بنابراین، هدف یادگیری دو حلقه‌ای فراهم آوردن زمینه رشد و توانایی بقای سازمان از طریق حذف هنجارهای ناسازگار، ایجاد اولویت‌های جدید یا ساخت دهی مجدد هنجارها، استراتژیها و مفروضات مرتبط با آن است. یادگیری حلقه‌ای یا مولد موقعی است که سازمان توانایی بررسی و مهندسی مجدد فرایندهایی را که در کشف، تشخیص و اصلاح اشتباهات استفاده می‌شود، دارد که بعضی اوقات سیستم‌های تکمیلی پیچیده نامیده می‌شود (Albrecht, 2008).



شکل ۱- یادگیری تک حلقه‌ای و دو حلقه‌ای (Albrecht, 2008)

آرمسترانگ و فولی (Armestrang and Foley, 2003) مکانیزم‌های یادگیری سازمانی را در چهار گروه شناسایی کردند: ۱. محیط یادگیرنده؛ ۲. شناسایی نیازها و ضرورت‌های رشد و یادگیری؛ ۳. تحقق نیازهای یادگیری؛ ۴. کاربرد یادگیری در محیط کار. استتا (Stata, 1989) بر پایه دو جنبه اساسی یادگیری سازمانی را از یادگیری فردی و گروهی تفکیک می‌کند: ۱. یادگیری سازمانی از طریق چشم‌اندازهای مشترک، دانش و الگوهای ذهنی کارکنان سازمان به دست می‌آید. ۲. یادگیری سازمانی بر اساس دانش و تجربه‌های گذشته ایجاد می‌شود. مفهوم اعتماد سازمانی در نوشته‌هایی در باره اقتصاد (Sako, 1992)، جامعه‌شناسی (Lahman, 1979) و روانشناسی اجتماعی (Blau, 1964) بحث و مطرح می‌شود. برای مثال، با توجه به تحلیل محتوایی هدایت شده توسط کروز و کوستاسیلوا (Cruz and Costasilva, 2004) اعتماد می‌تواند از چهارچوب‌های تئوریک بی شماری درک شود، از جمله عکس العمل تئوری هزینه (Williamson, 1975)، تئوریهای مبادله اجتماعی (Blau, 1964)، نظریه وکالت (Eisenhart, 1989)، نظریه سیستمی (Lahman, 1979) و نظریه اسنادی (Kelley, 1967).

اعتماد یکی از مباحث عمده جامعه‌شناسی است. اعتماد به عنوان مبنایی برای نظم اجتماعی در رشته‌ها و در سطوح مختلف قابل تحصیل است. 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 سوء ظن و بدگمانی در بین کارکنان رواج یابد و ارتباطات باز و صادقانه در سازمان از بین برود و تصمیمات سازمان کیفیت مطلوبی نداشته باشد (Baird and Amand, 1995). بلوم کویست و استاهله (Blomqvist and Sthale, 2000) 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 دهند.

طوسی (Toosi, 2002) وجود اعتماد در سازمان را از ویژگیهای سازمان بالنده ذکر می‌کند. او اعتماد را باور داشتن درستی دیگران می‌داند. از نظر رابینز (Robbins, 2006) ویژگی عمده تیم‌هایی که عملکرد عالی دارند، اعتماد متقابل اعضا به یکدیگر است. به اعتقاد وتن و کمرون (Veeton and Cameron, 2003) افراد به دو دلیل هنگامی که اعتماد بیشتری به مدیریت خود پیدا می‌کنند، احساس توانمندی بیشتری می‌کنند: نخست از رفتارهای غیر مولد و بی‌فایده ناشی از عدم اعتماد اجتناب می‌شود. دوم اینکه افراد قابل تمجید و شریف همیشه برای دیگران نیروی مثبت ایجاد می‌کنند و آنان را وادار می‌سازند تا خود را لایق‌تر احساس کنند. اعتماد سازمانی بیشتر به انتظارات مثبت اشخاص و توقعاتی که اعضای سازمان در باره صلاحیت، قابلیت اطمینان و خیرخواهی دارند و نیز اعتماد مؤسسه‌ای بین سازمان و افراد اطلاق می‌شود (Mayer et al., 1995) و اعتماد سازمانی شامل هر دو نوع اعتماد بین فردی<sup>۱۰</sup> و مؤسسه‌ای<sup>۱۱</sup> می‌شود. اعتماد بین فردی می‌تواند در دو بعد طبقه‌بندی شود: الف. اعتماد افقی<sup>۱۲</sup>؛ یعنی اعتماد بین کارکنان با یکدیگر؛ ب. اعتماد عمودی<sup>۱۳</sup>؛ یعنی اعتماد بین کارکنان و مدیر (Costigan et al., 1998) که این اعتماد ممکن است بر پایه صلاحیت<sup>۱۴</sup>، قابلیت اطمینان<sup>۱۵</sup> و خیرخواهی<sup>۱۶</sup> باشد (Mayer et al., 1995). اعتماد سازمانی غیرشخصی اعتماد مؤسسه‌ای نامیده می‌شود که می‌تواند در اعتماد اعضای سازمان به استراتژی سازمان، صلاحیت فناوری آن، ساختارها و پردازشهای خوب آن توصیف شود. اتکینسون و بوچر (Atkinson and Butcher, 2003) نیز اعتقاد دارند که اعتماد به هر دو شکل شخصی و مؤسسه‌ای وجود دارد. با توجه به نظر مک نایت و همکاران (Mcknight, et al., 1998). اعتماد مؤسسه‌ای بدین معناست که یک نفر عقیده دارد ساختارهای مؤسسه‌ای در جایگاهی هستند که شخص را قادر به محقق ساختن و آینده موفقیت‌آمیز می‌کنند. اعتماد مؤسسه‌ای دو شکل را در بر می‌گیرد: هنجارهای موقعیتی و اطمینان ساختاری. هنجار موقعیتی از ظاهر ریشه می‌گیرد، به طوری که اشیاء و چیزها طبیعی و عادی هستند یا اینکه هر چیز در جایگاه مناسب خودش قرار دارد. از طرف دیگر، اطمینان ساختاری بیان می‌کند که موفقیت احتمالی است، چون شرایط زمینه‌ای مانند قول و قرارها، عهد و بیمانها، قواعد و ضمانتها و اطمینان ساختاری در محل هستند. گالفور و دراپیو (Galford and Drapeau, 2007) سه نوع اعتماد در سازمان را شناسایی کرده اند:

۱. اعتماد سازمانی، اعتمادی که به موجب آن خط مشی‌های سازمان، آن گونه که بیان شده است، به طور منصفانه اداره و انجام خواهد شد؛

۲. اعتماد استراتژیکی، اعتماد در مأموریت، استراتژی سازمان و توانایی برای کسب موفقیت؛

۳. اعتماد شخصی، اعتمادی که زبردستان به مدیرانشان دارند تا علاقه آنان را بی طرفانه در نظر بگیرد.

اعتماد یکی از جنبه‌های محوری فرهنگ دانش مدار است. بدون درجه بالایی از اعتماد متقابل میان کارکنان، آنها در خصوص اهداف و رفتارهای یکدیگر بدبین خواهند شد و از تسهیم دانش خود با یکدیگر سر باز خواهند زد. ایجاد روابط مبتنی بر اعتماد بین افراد و گروهها به تسهیل فرایند تسهیم دانش کمک چشمگیری خواهد کرد. نبود

- 
- 9. Organizational Trust
  - 10. Interpersonal Trust
  - 11. Institutional Trust
  - 12. Vertical Trust
  - 13. Lateral Trust
  - 14. Competence
  - 15. Reliability
  - 16. Benevolence

اعتماد میان کارکنان یکی از مهمترین موانع تسهیم دانش است. داوینپورت و پروساک (Davenport and Prusak, 1998) نیز معتقدند اعتماد بر جریان یافتن دانش در سازمان تأثیری مثبت دارد. آنها معتقدند: - اعتماد باید مشهود باشد. اعضای سازمان باید بدانند که با تسهیم دانش اعتبار کسب می‌کنند. - اعتماد باید در همه جا احساس شود. اگر بی‌اعتمادی در بخشی از سازمان حاکم شود، آن قسمت نامتقارن خواهد شد. - اعتماد باید از بالا به پایین جریان یابد. اعتماد باید در سازمان از مدیران عالی به پایین ترین سطوح عملیاتی جریان یابد.

اخیراً تحقیقات زیادی در باره موضوع اعتماد انجام شده است و بیشتر آثار معاصر به این امر توجه دارند که چگونه اعتماد به صورت اساسی توانسته اثربخشی کارگروهی و تعامل بین افراد را ایجاد کند (Nandhakumar, 1999; Newell et al., 2000). همچنین، نقش مهم اعتماد در تسهیل فرایندهای دانش مرتبط نیز شناسایی شده است (Andrews and Delahaye, 2001; Cited by Saifollahi et al., 2008). اساساً نبود اعتماد نوعی ریسک و عدم قطعیت را به همراه دارد که در این صورت، ممکن است هیچ گروه یا فردی در فرایند دانش شرکت نکند. آدلر و کرون (Adler and Krown, 2002) در پژوهش خود نشان دادند که میان سرمایه اجتماعی و انتقال دانش در سازمان ارتباط معناداری وجود دارد. راندروی (Randeree, 2006) در پژوهشی موضوع اعتماد در خلق دانش را در محیطهای پژوهشی بررسی کرده و به این نتیجه رسیده است که بین سطح اعتماد با دانش آفرینی در این محیطها رابطه مثبت وجود دارد. داس و تنج (Das and Tang, 1998) در پژوهشی نشان دادند که وجود سرمایه اجتماعی در سازمان بر انتقال دانش در میان اعضای شبکه‌ها تأثیرگذار است. ریبیری (Ribiere, 2005) در پژوهشی به بررسی نقش اساسی اعتماد در مدیریت دانش پرداخت و به این نتیجه رسید که اعتماد سازمانی به عنوان یک عامل کلیدی در تولید و تسهیم دانش سازمانی مطرح است. حمیدی‌زاده (Hamidizadeh, 2005) در تحقیقی به این نتیجه رسید که در دانشگاهها اعتماد و همکاری مبتنی بر اعتماد میان دانشگاهیان مهم‌ترین جنبه فرهنگ سازمانی در دانشگاهها به شمار می‌رود و تمایل اعضای هیئت علمی به تسهیم دانش با دیگران به میزان اعتماد میان آنان بستگی دارد. در پژوهشی که لاجوردی و خان بایبی (Lajvardi and Khanbabaei, 2007) با عنوان «بررسی عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش در تیمهای کاری» انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که وجود مهارتهای مکمل و نیز فضای اعتماد میان اعضای تیمهای کاری از مهم ترین عوامل در تسهیل مدیریت دانش در هر دو مؤلفه خلق و انتقال دانش هستند. الوانی و یعقوبی (Alwani and Yaghobi, 2003) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که وجود سرمایه اجتماعی بر توسعه فعالیتهای نرم مدیریت دانش شامل انتقال و خلق دانش اثرگذار بوده است.

### روش پژوهش

روش پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی است. در این پژوهش به سؤالات زیر پاسخ داده شده است:

۱. آیا بین مؤلفه اعتماد سازمانی افقی و یادگیری سازمانی رابطه وجود دارد؟
۲. آیا بین مؤلفه اعتماد سازمانی عمودی- مؤسسه‌ای با یادگیری سازمانی رابطه وجود دارد؟

بررسی ساختار عاملی اعتماد سازمانی و رابطه مؤلفه‌های آن با یادگیری سازمانی در دانشگاه‌های ... ۱۱۷

۳. آیا بین مؤلفه اعتماد سازمانی افقی و مؤلفه اعتماد سازمانی مؤسسه‌ای-عمودی با یادگیری سازمانی، با توجه به ویژگی‌های دموگرافیک، رابطه وجود دارد؟
۴. آیا بین دیدگاه گروه‌های اعضای هیئت علمی و کارکنان در خصوص متغیرهای یادگیری سازمانی، مؤلفه اعتماد سازمانی افقی و مؤلفه اعتماد سازمانی عمودی - مؤسسه‌ای تفاوت وجود دارد؟
۵. آیا بین دیدگاه پاسخگویان در دانشگاه‌های علوم پزشکی و غیر پزشکی در خصوص متغیرهای یادگیری سازمانی، مؤلفه اعتماد سازمانی افقی، مؤلفه اعتماد سازمانی عمودی - مؤسسه‌ای تفاوت وجود دارد؟
- جامعه آماری این پژوهش را کلیه اعضای هیئت علمی رسمی و نیز کارکنان رسمی و پیمانی دانشگاه‌های دولتی علوم پزشکی و غیر پزشکی جنوب شرق کشور تشکیل دادند که در سال تحصیلی ۸۹-۱۳۸۸ در دانشگاه‌های هرمزگان، علوم پزشکی بندرعباس، بیرجند، علوم پزشکی بیرجند، شهید باهنر کرمان، علوم پزشکی کرمان، سیستان و بلوچستان، علوم پزشکی زاهدان، زابل، علوم پزشکی زابل و دریانوردی چابهار مشغول خدمت بودند که از بین کارکنان و اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های یادشده ۲۴۰ نفر به عنوان نمونه و به صورت تصادفی انتخاب شدند که پس از توزیع پرسشنامه‌ها تعداد ۱۹۵ پرسشنامه مطابق جدول ۱ جمع آوری شد.

جدول ۱- حجم نمونه های لازم برای فرضیه‌ها

تعداد	کارکنان	هیئت علمی	
۹۹	۵۱	۴۸	پزشکی
۹۶	۴۸	۴۸	غیرپزشکی
۱۹۵	۹۹	۹۶	جمع

برای سه فرضیه اول پژوهش که در خصوص رابطه بین مؤلفه اعتماد عمودی - مؤسسه‌ای و مؤلفه اعتماد افقی با یادگیری سازمانی بوده است، تعداد ۱۹۵ نفر کافی به نظر می‌رسید. برای فرضیه‌های ۴ و ۵ که در خصوص تفاوت بین کارکنان و اعضای هیئت علمی و همچنین، پاسخگویان پزشکی و غیر پزشکی بود نیز تعداد ۹۹ نفر از کارکنان و ۹۶ نفر از اعضای هیئت علمی کافی بود، با توجه به اینکه حجم نمونه‌های بزرگ برای کمترین خطای نمونه‌گیری ۴۰ نفر ذکر شده است (Molavi, 2000). علاوه بر این، توان آماری نیز نشان داد که حجم نمونه‌ها برای بررسی این فرضیات کافی بوده است.

#### ابزار گردآوری داده‌ها: برای جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش از روش‌های زیر استفاده شد:

- روش کتابخانه‌ای: برای گردآوری اطلاعات مربوط به پیشینه و ادبیات تحقیق از روش کتابخانه‌ای استفاده شده است. این منابع شامل کتب، نشریات، اسناد، مدارک و منابع اینترنتی است.

- روش میدانی: از ابزار پرسشنامه برای جمع‌آوری نظرهای گروه نمونه استفاده شده است. پرسشنامه‌های مورد استفاده در این پژوهش شامل دو قسمت است: بخش نخست اطلاعات دموگرافیک گروه نمونه را مورد سؤال قرار داده است؛ این اطلاعات شامل سن، جنسیت، سابقه خدمت، وضعیت تأهل، وضعیت استخدام و نوع دانشگاه محل خدمت است. این خصایص متغیرهای تعدیل کننده پژوهش تلقی می‌شوند که محقق پس از بررسی متغیرهای اصلی، تأثیر این عوامل را در ارائه دیدگاه‌های اعضای هیئت علمی و کارکنان دانشگاه‌های دولتی جنوب شرق

کشور بررسی و تجزیه و تحلیل کرد؛ این متغیرها کدگذاری و در تجزیه و تحلیل آماری استفاده شدند. بخش دوم پرسشنامه مربوط به سؤالات تحقیق است. در این پژوهش از پرسشنامه‌های زیر استفاده شده است:

۱. پرسشنامه اعتماد سازمانی مایر و داویز (Mayer and Davis, 1999) که شامل ۴۸ سؤال است و مؤلفه‌های خیر خواهی، صلاحیت، قابلیت اطمینان، هنجارهای موقعیتی و اطمینان ساختاری را مورد سنجش قرار می‌دهد.

۲. پرسشنامه یادگیری سازمانی گومز و همکاران (Gomez et al., ۲۰۰۵) شامل ۱۶ سؤال که مؤلفه‌های تعهد مدیریت، دید سیستمی، فضای باز و آزمایشگری و انتقال و یکپارچه‌سازی دانش را می‌سنجد. روایی محتوایی پرسشنامه‌های یادگیری سازمانی و اعتماد سازمانی را افراد متخصص تأیید کردند. در ضمن، مطابقت سؤالات پرسشنامه‌های ترجمه شده یادگیری سازمانی و اعتماد سازمانی با تعاریف نظری و فرهنگ آزاد نیز تأیید شد. پایایی پرسشنامه‌های یادگیری سازمانی و اعتماد سازمانی با استفاده از ضرایب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰.۷۳ و ۰.۸۲ محاسبه شد. داده‌های گردآوری شده با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی محاسبه و در سطح آمار توصیفی از میانگین و انحراف معیار و در سطح آمار استنباطی از همبستگی پیرسون، رگرسیون خطی و انحنایی، تحلیل واریانس، رگرسیون چند متغیره و روش تحلیل مسیر استفاده شد.

**نتایج تحلیل عاملی اعتماد سازمانی:** به منظور بررسی روایی سازه پرسشنامه اعتماد سازمانی، نمرات سؤالات آن تحلیل عاملی شدند و ۵۷ درصد واریانس سؤالات در دو عامل به شرح جدول ۲ به دست آمد. بارهای عاملی بالاتر از ۰/۳ معنادار محسوب شد. در ضمن، سؤالات ۲۷، ۲۶، ۲۲ و ۱۸ نیز حذف شدند. قبل از آن، ضریب KMO برابر با ۹۵ درصد محاسبه شد که نشان می‌داد حجم نمونه کافی بوده است. آزمون بارتلت نیز نشان داد که عوامل معنادار در جامعه وجود دارد ( $p=0.0001$ ). در این تحلیل از چرخش متعامد استفاده شد که نتایج درصد و درصد تراکمی چرخش یافته در جدول ۲ ارائه شده است. هدف از تحلیل عاملی این بود که معلوم شود آیا تعداد عاملها با سه بخش پرسشنامه مطابقت دارد یا خیر که بعداً معلوم شد سؤالات را می‌توان در دو عامل گروه‌بندی کرد.

جدول ۲- درصد و درصد تجمعی واریانس چرخش یافته در دو عامل به دست آمده

عامل	مجموع مجذورات بارهای عاملی گردش یافته	درصد واریانس گردش یافته	درصد تجمعی	نامگذاری
۱	۱۸/۰۲۷	۳۷/۵۵	۳۷/۵۵	اعتماد افقی
۲	۹/۳۳	۱۹/۴۵	۵۷/۰۱	اعتماد عمودی - موسسه‌ای

### یافته‌ها

در این قسمت فرضیه‌های پژوهش و نیز پیشفرض انحنایی نبودن رابطه بین این متغیرها بررسی شده است.

فرضیه ۱. بین اعتماد سازمانی افقی و یادگیری سازمانی رابطه وجود دارد.

برای آزمون فرضیه ۱ از تحلیل رگرسیون خطی و انحنایی استفاده و نتایج آن در جداول ۳ و ۴ ارائه شده است.



بررسی ساختار عاملی اعتماد سازمانی و رابطه مؤلفه‌های آن با یادگیری سازمانی در دانشگاه‌های ... ۱۱۹

جدول ۳- نتایج رگرسیون انحنایی اعتماد سازمانی افقی بر یادگیری سازمانی

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	مجدور همبستگی	معناداری	بتا	t	معناداری افزایش R <sup>3</sup>
اعتماد سازمانی افقی	یادگیری سازمانی	۰/۲۷۰	۰/۰۷۳	۰/۰۰۱	۰/۷۵۹	۱/۷۳۸	۰/۰۸۴

جدول ۴- نتایج رگرسیون خطی اعتماد سازمان افقی بر یادگیری سازمانی

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	مجدور همبستگی	معناداری	بتا	t	معناداری
اعتماد سازمانی افقی	یادگیری سازمانی	۰/۲۴۲	۰/۰۵۸	۰/۰۰۰۱	۰/۲۴۲	۳/۴۵	۰/۰۰۰۱

چنان که در جداول ۳ و ۴ مشاهده می‌شود، میزان افزایش قدرت پیش‌بینی رگرسیون انحنایی نسبت به رگرسیون خطی برابر با  $0.015 = 0.058 - 0.073$  است که معنادار نیست ( $p=0.084$ )، لذا، از رگرسیون خطی استفاده شد. بر اساس نتایج جدول ۴ رابطه خطی بین مؤلفه اعتماد سازمانی افقی با یادگیری سازمانی معنادار است ( $p=0.001$ )، لذا، فرضیه ۱ تأیید شد و مؤلفه اعتماد سازمانی افقی  $0.058$  واریانس یادگیری سازمانی را پیش‌بینی می‌کند.

فرضیه ۲، بین اعتماد سازمانی مؤسسه‌ای و عمودی با یادگیری سازمانی رابطه وجود دارد. برای آزمون فرضیه ۲ از تحلیل رگرسیون خطی و انحنایی استفاده و نتایج آن در جداول ۵ و ۶ ارائه شده است.

جدول ۵- نتایج رگرسیون انحنایی اعتماد سازمانی مؤسسه‌ای و عمودی بر یادگیری سازمانی

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	مجدور همبستگی	معناداری	بتا	T	معناداری افزایش R <sup>3</sup>
اعتماد سازمانی مؤسسه‌ای - عمودی	یادگیری سازمانی	۰/۳۱۲	۰/۰۹۷	۰/۰۰۰۱	۰/۲۵	۲/۲۶۱	۰/۰۲۸

جدول ۶- نتایج رگرسیون خطی اعتماد سازمانی مؤسسه‌ای و عمودی بر یادگیری سازمانی

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	مجدور همبستگی	معناداری	بتا	T	معناداری
اعتماد سازمانی مؤسسه‌ای - عمودی	یادگیری سازمانی	۰/۲۷۲	۰/۰۷۴	۰/۰۰۰۱	۰/۲۷۲	۳/۹۳۴	۰/۰۰۰۱

چنان که در جداول ۵ و ۶ مشاهده می‌شود، با توجه به اینکه میزان افزایش قدرت پیش‌بینی رگرسیون انحنایی نسبت به رگرسیون خطی برابر با  $0.023 = 0.074 - 0.097$  و معنادار است ( $p=0.028$ )، لذا، فرضیه ۲ تأیید شد، با وجود این، مؤلفه اعتماد سازمانی عمودی و مؤسسه‌ای فقط ۲ درصد یادگیری سازمانی را پیش‌بینی می‌کند که ناچیز است.

فرضیه ۳، بین مؤلفه اعتماد سازمانی مؤسسه‌ای و عمودی با مؤلفه اعتماد سازمانی افقی رابطه وجود دارد. برای آزمون فرضیه ۳ از تحلیل رگرسیون انحنایی و خطی استفاده و نتایج آن در جداول ۷ و ۸ ارائه شده است.

جدول ۷- نتایج رگرسیون انحنایی مؤلفه اعتماد سازمانی افقی بر مؤلفه اعتماد سازمانی مؤسسه‌ای - عمودی

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	مجذور همبستگی	معناداری	بتا	T	معناداری افزایش R <sup>3</sup>
اعتماد سازمانی افقی	اعتماد سازمانی عمودی - مؤسسه‌ای	۰/۵۹۶	۰/۳۵۵	۰/۰۰۰۱	۰/۳۹۰	۱/۰۷۰	۰/۰۲۸۶

جدول ۸- نتایج رگرسیون خطی مؤلفه اعتماد سازمانی افقی بر مؤلفه اعتماد سازمانی مؤسسه‌ای و عمودی

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	مجذور همبستگی	معناداری	بتا	T	معناداری
اعتماد سازمانی افقی	اعتماد سازمانی عمودی - مؤسسه‌ای	۰/۳۵۲	۰/۵۳۹	۰/۰۰۰۱	۰/۵۳۹	۱۰/۲۳۹	۰/۰۰۰۱

چنان که در جداول ۷ و ۸ مشاهده می‌شود، با توجه به اینکه میزان افزایش قدرت پیش بینی رگرسیون انحنایی نسبت به خطی  $0.003 = 0.352 - 0.355$  معنادار است ( $p=0/28$ )، لذا فرضیه ۳ تأیید شد. با وجود این، افزایش میزان اشتراک فقط ۳ در هزار و ناچیز است.

فرضیه ۴ بین ویژگی‌های دموگرافیک و یادگیری سازمانی، پس از کنترل مؤلفه اعتماد افقی و مؤلفه اعتماد عمودی و مؤسسه‌ای، رابطه وجود دارد. نتایج رگرسیون کلیه این متغیرها بر یادگیری سازمانی در جدول ۹ آمده است.

جدول ۹- نتایج رگرسیون رابطه مؤلفه اعتماد سازمانی افقی و مؤلفه اعتماد سازمانی عمودی و مؤسسه‌ای با یادگیری سازمانی و متغیرهای دموگرافیک

متغیر مستقل	ضریب رگرسیون b	بتا	T	مجذور اتا	معناداری	توان آماری
اعتماد سازمانی افقی	۲.۳۹	۰.۰۹۹	۱.۱۴۹	۰.۰۰۷	۰.۲۵۲	۰.۲۰۸
اعتماد سازمانی عمودی - مؤسسه‌ای	۰.۱۶۸	۰.۲۲۳	۲.۵۹۳	۰.۰۳۵	۰.۰۱۰	۰.۷۳۲
سن	۰.۱۱۳	۰.۱۳۲	۱.۳۳۴	۰.۰۰۹	۰.۱۸۴	۰.۲۶۴
تحصیلات	۰.۰۷۹	-۰.۱۷۰	-۲.۱۵۸	۰.۰۲۴	۰.۰۳۲	۰.۵۷۴
تجربه	۰.۰۱۲	-۰.۰۲۰	-۰.۱۹۵	۰.۰۰۰۱	۰.۸۴۶	۰.۰۵۴
ازدواج	۰.۰۹۶	-۰.۰۶۰	-۰.۸۲۳	۰.۰۰۴	۰.۴۰۶	۰.۱۳۲
جنسیت	۰.۰۰۱	۰.۰۰۱	۰.۰۰۸	۰.۰۰۰۱	۰.۹۹۴	۰.۰۰۵

چنان که در جدول ۹ نشان داده شده است، از بین متغیرهای دموگرافیک فقط سن با یادگیری سازمانی رابطه معنادار منفی دارد ( $p=0.032$ ). لذا فرضیه ۴ فقط در این خصوص تأیید می‌شود. با وجود این، میزان این رابطه منفی و ناچیز به نظر می‌رسد ( $r^2=0.024$ ). چنان که در جدول ۵ مشاهده شد و در جدول ۹ نیز نشان داده شده است، مؤلفه اعتماد سازمانی عمودی - مؤسسه‌ای با یادگیری سازمانی رابطه معناداری دارد ( $p=0.001$ ).

فرضیه ۵، بین دیدگاه گروه‌های اعضای هیئت‌علمی و کارکنان در خصوص مؤلفه‌های اعتماد سازمانی افقی، اعتماد سازمانی مؤسسه‌ای و عمودی و یادگیری سازمانی تفاوت وجود دارد.

بررسی ساختار عاملی اعتماد سازمانی و رابطه مؤلفه‌های آن با یادگیری سازمانی در دانشگاه‌های ... **۱۲۱**

نتایج آزمون لوین نشان داد که واریانس‌های سه متغیر مؤلفه اعتماد سازمانی افقی، مؤلفه اعتماد سازمان عمودی و مؤلفه یادگیری سازمانی در دو جامعه کارکنان و اعضای هیئت علمی رد نمی‌شود. نتایج تحلیل واریانس چند متغیره تأثیر عضویت گروهی بر دو متغیر اعتماد سازمانی افقی و اعتماد سازمانی عمودی و مؤسسه‌ای در جدول ۱۰ ارائه شده است.

جدول ۱۰- نتایج تحلیل واریانس تأثیرات عضویت گروهی کارکنان و اعضای هیئت علمی بر روی متغیرهای

پژوهش								
متغیر مستقل	متغیر وابسته	مجموع مجزورات	درجه آزادی	واریانس	F	Ata <sup>2</sup>	معناداری	توان آماری
گروه‌های کارکنان و اعضای هیئت علمی	اعتماد افقی	۰.۷۰	۱	۰.۷۰	۱.۶۴۸	۰.۰۰۹	۰.۱۹۶	۰.۲۵
	اعتماد مؤسسه‌ای - عمودی	۰.۱۲	۱	۰.۱۲	۰.۰۳۲	۰.۰۰۰۱	۰.۸۸۱	۰.۰۵۳
	یادگیری سازمانی	۱.۴۱	۱	۱.۴۱	۴.۶۰۹	۰.۰۲۳	۰.۰۳۳	۰.۵۷

چنان که در جدول ۱۰ مشاهده می‌شود، فقط تفاوت بین میانگین نمرات یادگیری سازمانی گروه‌های کارکنان و اعضای هیئت علمی معنادار است ( $p=0.033$ ). بنابراین، فرضیه ۵ فقط در خصوص یادگیری سازمانی تأیید شد. واریانس مشترک بین این دو متغیر ۲ درصد است. میانگین و انحراف استاندارد هر سه متغیر در جدول ۱۱ ارائه شده است.

جدول ۱۱ - میانگین نمرات متغیرهای پژوهش در گروه‌های هیئت علمی و کارکنان

متغیرها	گروه هیئت علمی و کارکنان	میانگین	انحراف استاندارد	تعداد
اعتماد سازمانی افقی	کارکنان	۲.۹۶۵۷	۰.۵۹۵۰۲	۹۹
	استادان	۲.۸۴۵۸	۰.۶۹۱۹۶	۹۶
اعتماد سازمانی مؤسسه‌ای - عمودی	کارکنان	۲.۷۹۶۲	۰.۶۸۴۴۸	۹۹
	استادان	۲.۸۱۲۱	۰.۷۹۸۲۲	۹۶
یادگیری سازمانی	کارکنان	۲.۹۳۱۰	۰.۵۲۸۷۳	۹۹
	استادان	۲.۷۶۰۶	۰.۵۶۹۱۶	۹۶

فرضیه ۶ بین دیدگاه پاسخگویان دانشگاه‌های پزشکی و غیرپزشکی در خصوص متغیرهای اعتماد افقی، اعتماد عمودی مؤسسه‌ای و یادگیری سازمانی تفاوت وجود دارد.

نتایج آزمون لوین نشان داد که واریانس‌های سه متغیر مؤلفه اعتماد سازمانی افقی، مؤلفه اعتماد سازمان عمودی و مؤسسه‌ای و یادگیری سازمانی در دو جامعه پزشکی و غیر پزشکی رد نمی‌شود. نتایج تحلیل واریانس چند متغیره تأثیر عضویت گروهی بر دو متغیر اعتماد سازمانی افقی و اعتماد سازمانی عمودی و مؤسسه‌ای در جدول ۱۲ ارائه شده است.

جدول ۱۲- نتایج تحلیل واریانس تأثیرات گروه‌های پزشکی و غیر پزشکی بر متغیرهای پژوهش

متغیر مستقل	متغیر وابسته	مجموع مجذورات	درجه آزادی	واریانس	F	Ata <sup>2</sup>	معناداری	توان آماری
اعتماد افقی	اعتماد	۰.۶۹	۱	۰.۹۶	۰.۰۶۹۷	۰.۰۰۹	۱.۸۵۴	۰.۲۵
گروه‌های کارکنان و اعضای	مؤسسه‌ای - عمودی	۱.۳۷	۱	۱.۳۷	۱.۳۷۶	۰.۰۱۳	۲.۵۲۷	۰.۲۵
هیئت علمی	یادگیری سازمانی	۰.۵۷	۱	۰.۵۷	۰.۵۵۷	۰.۰۱	۱.۶۷۷	۰.۲۷

چنان‌که از نتایج جدول ۱۲ مشاهده می‌شود، تفاوت بین میانگین نمرات مؤلفه اعتماد افقی ( $p=۱.۸۵۴$ )، مؤلفه اعتماد عمودی - مؤسسه‌ای ( $p=۲.۵۲۷$ ) و یادگیری سازمانی ( $p=۰.۵۵۷$ ) معنادار نیست، لذا، فرضیه ششم تأیید نشد. میانگین و انحراف استاندارد هر سه متغیر در جدول ۱۳ ارائه شده است.

جدول ۱۳- میانگین نمرات متغیرهای پژوهش در گروه‌های پزشکی و غیر پزشکی

متغیرها	گروه پزشکی و غیر پزشکی	میانگین	انحراف استاندارد	تعداد
اعتماد سازمانی	پزشکی	۲.۸۴۷۸	۰.۶۰۳۳۲	۹۹
	غیر پزشکی	۲.۹۶۷۴	۰.۶۸۴۵۳	۹۶
توسعه کارکنان	پزشکی	۲.۷۲۱۴	۰.۶۵۴۴۳	۹۹
	غیر پزشکی	۲.۸۸۹۴	۰.۸۱۵۰۶	۹۶
یادگیری سازمانی	پزشکی	۲.۷۹۳۶	۰.۴۹۶۴۹	۹۹
	غیر پزشکی	۲.۹۰۲۳	۰.۶۱۴۷۱	۹۶

جدول ۱۴- نتایج تحلیل رگرسیون متغیرهای اعتماد سازمانی افقی و اعتماد سازمانی عمودی و مؤسسه‌ای بر یادگیری سازمانی

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	مجدور همبستگی	بتا	T	معناداری
اعتماد سازمانی افقی	یادگیری سازمانی	۰.۳۹۰	۰.۰۸۴	۰.۰۱۲۳	۱.۴۴۰	۰.۱۵۲
اعتماد سازمانی عمودی و مؤسسه‌ای	یادگیری سازمانی	۰.۳۹۰	۰.۰۸۴	۰.۰۱۹۹	۱.۳۲۳	۰.۰۲۱

رگرسیون چند متغیره: در پژوهش حاضر از رگرسیون چند متغیره به شیوه ورود استفاده و نتایج در جداول ۱۴ و ۱۵ ارائه شده است.

بررسی ساختار عاملی اعتماد سازمانی و رابطه مؤلفه‌های آن با یادگیری سازمانی در دانشگاه‌های ... ۱۳۳

جدول ۱۵ - نتایج تحلیل رگرسیون متغیرهای اعتماد سازمانی افقی بر اعتماد سازمانی مؤسسه‌ای و عمودی

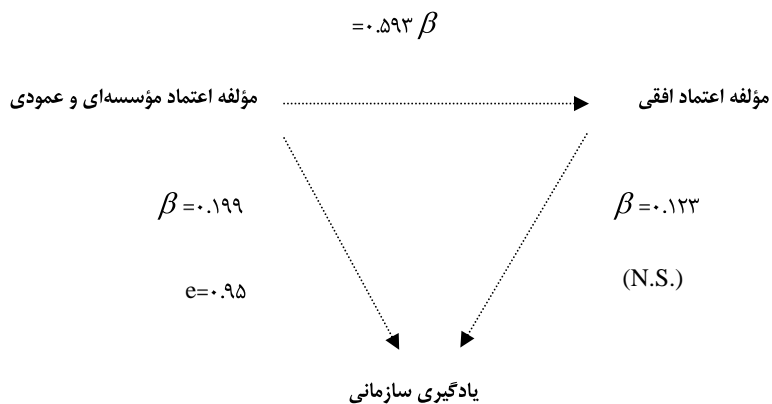
متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	مجدور همبستگی	بتا	T	معناداری
اعتماد سازمانی افقی	اعتماد سازمانی عمودی - مؤسسه ای	۰/۵۹۳	۰/۳۵۳	۰/۵۹۳	۱۰/۲۲۹	۰/۰۰۰۱

چنان که در جداول ۱۴ و ۱۵ مشاهده می‌شود، رابطه بین مؤلفه اعتماد عمودی و مؤسسه‌ای با یادگیری سازمانی معنادار است ( $p=0.02$ ). همچنین، رابطه بین اعتماد سازمانی افقی با اعتماد سازمانی مؤسسه‌ای و عمودی معنادار است ( $p=0.0001$ ). اما رابطه بین اعتماد افقی و یادگیری سازمانی معنادار نیست و می‌توان آن را از مدل حذف کرد.

**تحلیل مسیر و معادلات ساختاری:** مدل مفهومی پژوهش یک مدل از نوع تحلیل مسیر بود. نکته حایز اهمیت در مدل‌های تحلیل مسیر آن است که با استفاده از این مدل‌ها می‌توان به حجم عظیمی از اطلاعاتی که می‌تواند رابطه علی ارزشمندی را بیان کند، دست یافت. برای رسم مدل تحلیل مسیر از ضرایب بتای متغیرهایی استفاده شده است که مقدار  $t$  آنها در سطح معناداری قرار دارد. ضریب بتا در این مدل نشان دهنده شدت رابطه بین دو متغیر با ثابت نگه داشتن اثر متغیرهای دیگر موجود در مدل است. این ضرایب در نمودار ۱ و معادلات ۱ و ۲ نشان داده شده است. نتایج تحلیل مسیر دو معادله زیر را به دست داد:

$$\begin{aligned} \text{معادله ۱)} \quad & 0/107 + 2/115 + \text{اعتماد افقی} + 0/15 + \text{اعتماد عمودی و مؤسسه‌ای} = \text{یادگیری سازمانی} \\ \text{معادله ۲)} \quad & 0/827 + \text{اعتماد افقی} + 0/68 = \text{اعتماد عمودی و مؤسسه‌ای} \end{aligned}$$

این ارقام در نمودار ۱ نشان داده شده است.



نمودار ۱ - مدل تحلیل مسیر پژوهش

تأثیرات مستقیم بر یادگیری سازمانی:

۱. تأثیر مستقیم مؤلفه اعتماد عمودی - مؤسسه‌ای و مؤلفه اعتماد افقی بر یادگیری سازمانی برابر است با:  
 $0/322 = (\text{غیر معنادار}) 0/123 + 0/199 = \text{تأثیر مستقیم}$

۲- تأثیر غیر مستقیم وجود ندارد.

۳- تأثیر مستقیم مؤلفه اعتماد افقی بر مؤلفه اعتماد عمودی و مؤسسه‌ای برابر است با:

$$۰/۵۹۳ = \text{تأثیر مستقیم}$$

از این ارقام معلوم می‌شود که تأثیر مؤلفه اعتماد افقی بر یادگیری سازمانی برابر با ۰/۱۹۹ است، در حالی که تأثیر مؤلفه اعتماد افقی بر عمودی و مؤسسه‌ای ۰/۵۹۳ و بسیار بیشتر است.

### بحث و نتیجه‌گیری

امروزه، سازمانهایی که اساس کار خود را بر یادگیری گذاشته‌اند، سعی دارند در محیط رقابتی کارشان را بهتر و با دقت بیشتری انجام دهند. از منظر آنها یادگیری همراه با سرعت، بهترین راه بهبود عملکرد در بلند مدت و حفظ محیط رقابتی است. سازمان یادگیرنده سازمانی است که به افزودن دانش و تجربه اندوزی اهمیت می‌دهد. در این وضعیت دانش یک دارایی مهم تلقی می‌شود. کارکنان سازمان یادگیرنده سعی می‌کنند چیزهای تازه بیاموزند و به سهولت آنها را با دیگران در میان بگذارند. این حالت هنگامی در سازمان روی می‌دهد که افراد با احساس اعتماد در سازمان زندگی کنند. در غیر این صورت، اطلاعات و تجارب اندوخته شده کتمان و به عنوان ابزاری برای افزایش موقعیت و تحکیم قدرت به کار برده می‌شوند. بر اساس مدل مفهومی این پژوهش تغییر در دانش سازمانی و تسهیم دانش که هدف یادگیری سازمانی است، بدون اعتمادسازی بین کارکنان و مدیر و مؤسسه دانشگاهی امکان‌پذیر نیست، زیرا اعتماد موجب ایجاد فضای آزمایش و تجربه و تقسیم و تسهیم دانش در دانشگاهها می‌شود. همان طور که نتایج این پژوهش نشان داد، نکته‌ای که نباید فراموش شود، نقش مدیران در سازمان از جنبه تأثیرگذاری بر اعتماد است. از آنجا که مدیران آغازگر تعاملات و ارتباطات درون سازمانی هستند، هر سطحی از اعتماد که در رفتار و اقدام آنها ظاهر شود ممکن است میزان اعتماد را در سازمان تحت تأثیر قرار دهد. یافته‌های این پژوهش نشان داد که رابطه معنادار بین متغیرهای مؤلفه اعتماد افقی و مؤلفه اعتماد عمودی- مؤسسه‌ای با یادگیری سازمانی وجود دارد. بر اساس نتایج رگرسیون خطی و انحنایی، رابطه مؤلفه اعتماد افقی با یادگیری سازمانی ( $p=0.001$ ) و رابطه مؤلفه اعتماد عمودی و مؤسسه‌ای با یادگیری سازمانی ( $p=0.001$ ) و همچنین، رابطه مؤلفه اعتماد افقی با مؤلفه اعتماد عمودی و مؤسسه‌ای ( $p=0.001$ ) معنادار است. نتایج تحلیل واریانس تأثیرات عضویت گروهی کارکنان و اعضای هیئت‌علمی بر متغیرهای پژوهش نشان داد که فقط بین میانگین نمرات یادگیری سازمانی در دو گروه تفاوت وجود دارد ( $p=0.033$ ) و تفاوت بین میانگین نمرات مؤلفه اعتماد سازمانی افقی و مؤلفه اعتماد سازمانی عمودی و مؤسسه‌ای ( $p=0.881$ ) معنادار نیست. همچنین، تفاوت بین میانگین نمرات متغیرهای اعتماد افقی ( $p=1.854$ )، اعتماد عمودی- مؤسسه‌ای ( $p=2.527$ ) و یادگیری سازمانی ( $p=0.557$ ) در گروههای پزشکی و غیرپزشکی معنادار نیست. نتایج رگرسیون چند متغیره نشان داد که متغیر مؤلفه اعتماد عمودی- مؤسسه‌ای بر یادگیری سازمانی تأثیر مستقیم دارد. اما تأثیر مؤلفه اعتماد افقی بر یادگیری سازمانی معنادار نیست، به همین دلیل، این رابطه از مدل نهایی پژوهش حذف شده است. همچنین، تأثیر مؤلفه اعتماد افقی بر مؤلفه اعتماد عمودی و مؤسسه‌ای معنادار است. نتایج این پژوهش از طرفی با دیدگاههای نظری در خصوص اعتماد سازمانی و یادگیری سازمانی همخوانی دارد. برای مثال، هیوبر (Huber, 2000) گزارش کرده است که توسعه دانش مشارکت در محیطی که سطح اعتماد بالا باشد، بیشتر می‌شود. کولن و همکاران (Cullen et al.,

2000) عقیده داشتند که بدون وجود تعهد و اعتماد در یک اتحاد، یادگیری که از منافع عمده اتحاد است، ایجاد نمی‌شود. پیترز به نقل از بایرد و آماند بیان کرد که دسترسی سازمانها به مدیریت کیفیت فراگیر، مهندسی مجدد و برنامه‌های مدیریت دانش مستلزم اعتماد است (Peters, 1994 Cited by Baird and Amand, 1995).

گومز (Gomez, 2005) به این امر توجه کرد که سازمانها به توسعه دانش بر اساس انتقال و یکپارچه‌سازی دانش نیاز دارند. کایلن (Killen, 2002) به بیشتر بودن تسهیم دانش مشارکت در محیطی که سطح اعتماد بالا باشد، تأکید کرد. بیجیلسم و کوپمن (Bijlsma and Koopman, 2003) اعتماد را موجب تقسیم اطلاعات در سازمان و سهیم شدن همه افراد در اطلاعات سازمانی و توجه به ماندن در سازمان می‌دانستند. همچنین، نتایج این پژوهش با یافته‌های به دست آمده از تحقیقات کاریز و شاو (Kausar and Shaw, 2004) در زمینه اعتماد سطح بالا و مشارکتهای موفق، ازاک (Ozag, 2006) در زمینه اعتماد و تعهد هنجاری، راندری (Randeree, 2006) در خصوص سطح اعتماد و دانش آفرینی در سازمان، داس و تنگ (Das and Tang, 1998) در خصوص تأثیر سرمایه اجتماعی در سازمان بر انتقال دانش، آدلر و کرون (Adler and Krown, 2002) در خصوص تأکید بر وجود رابطه معنادار بین سرمایه اجتماعی و انتقال دانش در سازمان، ریبیری (Ribiere, 2005) در خصوص تأکید بر اعتماد سازمانی به عنوان یک عامل اساسی تسهیل کننده در تولید دانش، حمیدی‌زاده (Hamidizadeh, 2005) که به این نتیجه رسید که در دانشگاهها اعتماد و همکاری مبنی بر اعتماد بین دانشگاهیان مهم‌ترین جنبه فرهنگ سازمانی در دانشگاهها به شمار می‌رود و تمایل اعضای هیئت‌علمی به تسهیم دانش با دیگران به میزان اعتماد میان آنان بستگی دارد، لاجوردی و خان‌بابایی (Lajvardi and Khanbabaie, 2007) در خصوص تأکید بر وجود مهارتهای مکمل و فضای اعتماد به عنوان مهم‌ترین عوامل در تسهیل مدیریت دانش در هر دو مؤلفه خلق و انتقال دانش مطابقت دارد. در بیان تبیین این رابطه می‌توان گفت که هر اندازه فضای حاکم بر دانشگاهها فضای توأم با اعتماد و همکاری باشد، مدیران و کارکنان به میزان بیشتری نسبت به تسهیم دانش سازمانی اقدام می‌کنند و این سبب بالا رفتن یادگیری سازمانی در سازمان می‌شود. از طرف دیگر، در فضای توأم با اعتماد، کارکنان از انجام دادن رفتارهای غیر مولد و بی‌فایده ناشی از بی‌اعتمادی اجتناب می‌کنند و به کارهای مولد روی می‌آورند که این امر زمینه یادگیری و رشد آنها را فراهم می‌سازد. وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و مدیریت دانشگاهها می‌توانند با توجه به نتایج این پژوهش در خصوص رابطه اعتماد سازمانی با یادگیری سازمانی اقدامات زیر را انجام دهند:

۱. با توجه به اینکه نوع نگرش و رفتار مدیران می‌تواند پایه و اساس اعتماد را در سازمان پی‌ریزی کند، بنابراین، توجه به نگرش مدیران هنگام انتصاب آنها به ریاست دانشگاهها و سطوح مدیریت میانی دانشگاهها ضروری است.
۲. با توجه به اینکه هر یک از ساختارهای سازمانی به نوعی بر سطح اعتماد در سازمان تأثیر گذارند، بنابراین، دانشگاهها باید به تدریج از ساختارهای مکانیکی فاصله بگیرند و به ساختارهای زنده و منعطف ارگانیکی نزدیک شوند.
۳. با توجه به اینکه شایستگی مدیران اعتماد سازمانی کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد، توجه به این امر به ویژه در انتصاب مدیران سطوح میانی دانشگاهها که در ارتباط تنگاتنگ با کارکنان هستند، ضرورت دارد.

در اجرای این پژوهش با محدودیتهایی از قبیل عدم تمایل و همکاری اعضای هیئت علمی و کارکنان در پاسخگویی به پرسشنامه‌ها و محدودیت دسترسی به منابع علمی مواجه بودیم. پیشنهاد می‌شود که این پژوهش در هر یک از دانشگاههای پزشکی و غیر پزشکی به صورت مجزا انجام شود.

### قدردانی

از کلیه دست‌اندرکاران محترم معاونت پژوهش و فناوری دانشگاههای تحت بررسی به دلیل همکاری صمیمانه در دسترسی به داده‌های تحقیق سپاسگزاری می‌شود.

### References

1. Adler, P. and Krown(2002); Social Capital: Prospects for a New Concept; *Academy of Management Review*, Vol. 27, No.1, pp. 17-40.
2. Aghahosseini, T.(2003); *Study of Effective Factors on Improvement of Management at Isfahan Secondary School from Administrators and Teachers Point of Views*; Isfahan Research Committee of Education (in Persian).
3. Albrecht, K.(2008); *Knowledge Management, Organizational Intelligence, Learning and Complexity*; Research Project (pp. 5-8), Available at: <http://www.utdallas.edu>.
4. Alwani, M. and N. Yaghobi (2003); "Trust and its Role in Organization"; *Sisstan and Blouchestan Human Sciences Journal, Economics and Management Edition* (in Persian).
5. Argyris, C. and D. A. Schon(1996); *Organizational Learning II*; Reading, M. A., Addition Wesley.
6. Armestrang, A. and Patrick Foley (2003); "Foundation for a Learning Organization"; Vol. 10 , No. 2 , pp. 14-82.
7. Atkinson, S. and D. Butcher (2003); "Trust in Managerial Relationship"; *Journal of Managerial Psychology*; Vol. 18. No. 4, pp. 283-304.
8. Baird, A. and ST. Amand Real (1995); "Trust within the Organization"; Monograph Issuel.
9. Bijlisma, K. and P. Koopman(2003); "Introduction: Trust within Organization"; *Personal Review*, Vol. 32, No. 5.
10. Blau, P. M. (1964); *Exchange and Power in Social Life*; Wiley, New Yourk NY.



11. Blomqvist, K. and Pirjo Sthale(2000); “Building Organization Trust”; *Scandinavian Journal of Management*, No. 20.
12. Boisot, M.(1995); *Information Space: A Framework for Learning in Organizations*; Institutions and Culture, London.
13. Costigan, F. D., SE. Iher. and J.J Berman(1998); “A Multi-dimensioned Study of Trust in Organization”; *Journal of Managerial Issues*, pp. 303-17.
14. Cruz, J. G. and S. Costa-silva (2004); “Trust: Theoretical Fromwork and Underlying Disciplines, Conceptualizstion, Antecedents and Consequences”; Paper Presented ab Erma European Academy of Management, sb Andrews, Scotland, 5-8 May.
15. Cullen, J. B., J. L. Johnson and T. Sakano(2000); Success Through Commitment and Trust: The Soft Side of Strategic Alliance”; *Management of World Business*, Vol. 35, No. 3, pp. 232-40.
16. Das T. K. and Bind – shang Tang (1998); “between Trust and Control: Development Confidence in Partner Cooperation in Alliances”; *Academy of Management Review*, Vol. 23, No. 3.
17. Davenport, T. and L. Prusak(1998); *Working Knowledge*; Boston: Harvard Business School Press.
18. Dennis, R. S.(2004); Servant Leadership Theory: Assessment Instrument: A Dissertation Presented For the Degree Doctor of Philosophy.
19. Eisenhart, K. M.(1989); “Agency Theory: An Assessment and Review”; *Academy of Management Review*, Vol. 14, No.1, pp. 57-71.
20. Galford, R. and A. Drapeau (2007); “The Trusted Leader”; Available at: [www.quickmba.com](http://www.quickmba.com). *Proposal of Managemet*; Vol. 18, No. A, pp. 250-259.
21. Gomez J., P. Cespedes- Lorente, J. Valle-cabreva R. (2005); “Organizational Learning Capability: A Proposal of Managemet”; Vol. 18, No. A, pp. 250-259.
22. Gruber, H. and L. Duxbury (2001); Does Organizational Cultur Affect the Sharing of Knowledge?; Presentation Health Canada, Available at: [http://www.hc-sc.gs.ca/iacb-dgiac/km-gs/English/Duxbury\\_en.pdf](http://www.hc-sc.gs.ca/iacb-dgiac/km-gs/English/Duxbury_en.pdf).

23. Hamidizadeh, M. (2005); Creating Knowledge, Universities, and Sustainable Development; International Conference on Higher Education and Sustain Development, Tehran: IRPHE (in Persian).
24. Hedberg, B.(1981); How Organizations Lern and Unlern; In Nystrom, P.C. and Starbuck, W. H.(eds.); *Handbook of Organizational Design*; London: Cambridge University Press.
25. Huber, Piane (2000); *Leadership and Nursing care Manganement* (2<sup>nd</sup> ed); W. B. Sounderssco.
26. Kauser, S. and V. Shaw(2004); “The Influence of Behavioural and Organizational Characteristics of the Success of International Strategic Alliances”; *International Marketing Review*, Vol, 21, No. 1, pp. 17-53.
27. Kelley, H. H. (1967); “Attribution Theory in Social Psychology”; in Levine, D. (Ed); *Nebraska Symposium on Motivation*; University of Nebraska Press, Lincoln, pp. 192-230.
28. Killen, C. and R. Hunt(2002); Strategic Alliances for World Competitvessess”; *Journal of Technology Management*, Vol. 24, No. 5/6, pp. 79-85.
29. Lahmann, N. (1979); *Trust and Power*; Wiley, Chichester.
30. Lahteenmaki S. and M. Mattila (2001); “Critical Aspects of Organization Learning Research and Proposal for its Measurement”; *British Journal of Management*, Vol. 12, pp. 113-129.
31. Lajvardi, S. and A. Khanbabaei (2007); “Study of Facilitative Factors of Knowledge Management in Team Works”: *Knowledge of Management Journal*, Vol. 20, No. 76, pp. 97-116(in Persian).
32. Mayer, R. C. and J. H. Davis (1999); “The Effect of the Performance Appraisal System on Trust for Management: A Field Quasi-experiment”; *Journal of Applied Psychology*, Vol. 84, No. 1, pp. 300-21.
33. Mayer, R. C., J. H. Davis and D. E. Schoorman (1995); “ An Intergrative Model of Organizational Trust”; *Academy of Management Review*, Vol. 20, No. 3, pp. 709-34.
34. Mcknight, D. H., L. I. Cummings and N. I. Chervany (1998); “Initial Trust Formation in New Organizational Relationship”; *Academy of Management Review*, Vol. 23, No. 3, pp. 73-90.

35. Misztal, B.(1996); *Trust Modern Societies*; Cambridge, England: Polity Press.
36. Molavi, H.(2000); *Practical Guide for Spss in Behavioral Sciences*; Isfahan: Andisheh Publication (in Persian).
37. Nandhakumar, J.(1999); Virtual Teams and Lost Proximity: Consequence on Trust in Relationships, in p. Jackson(ed); *Virtual Working: Social and Organizational Dynamics*; London: Routledge.
38. Newell, S., H. Scarbrugh, J. Swan and D. Hislop(2000); Intranets and Knowledge Management: Decentred Technologies and the Limits of Technogical Discourse, in C. Prichard, R. Hull, M. Chumer and -H. willmott(eds); *Managing Knowledge: Critical Investigations of Work and Learning*; London: Mcmillan.
39. Ozag, O.(2006); “The Relationship between the Trust, Hope, and Normative and Continuance Commitment of Merger Survivors”; *Journal of Management Development*, Vol. 25, No. 9, pp. 870-883.
40. Randeree, E.(2006); “Knowledge Management: Securing the Future”; *Journal of Knowledge Management*, Vol. 10, Iss. 4.
41. Ribiere, V.(2005); *The Critical Role of Trust in Knowledge Management*; University Pula Cezanne, France.
42. Robbins, S. P. (2006); *Management of Organizational Behavior* Translated by F. Omidwaran, Tehran: Nashr Mehrban Publication (in Persian).
43. Saifallahi, N. and M. R. Davari (2008); *Knowledge Management in Organizations*; Vol. 1, Tehran: Arad Publication(in Persian).
44. Sako, M.(1992); *Pries, Quality Anti-trust, Inter-Firm Relation in Britoin and Japan*; Cambridge University Press, Cambrioge.
45. Stata, R. (1989); Organizational Learning: The Key to Management Innovation Sloan Management Review, pp. 63-74.
46. Tempelton, C., Lewis Brucer R. and C. A. Synder(2002);“Development of Organizational Learning Contrust”; *Journal of Management in Formation System*, Vol. 10, No. 2, pp. 175-218.
47. Toosi, M. A.(2002); *Organizational Excellence*; Tehran: Center for Governmental Management Training (in Persian).

48. Veeton, E. and K. S. Cameron(2003); *Empowerment, and Delegation of Power*; Translated by Yazdani, B., Tehran: MTRD Publication (in Persian).
49. Willianson, O. (1975); *Markets and Hierohies: Analysis and Antitrust Implication, A Study in the Economics of Internad Organization*; Free Press, New York, NY.