

## نقش اعتماد سازمانی در تسهیم دانش بین کارکنان

محمدتقی تقوی فرد\*  
معصومه حاجیان\*\*  
الهام پور سیاح\*\*\*  
مرتضی طحان\*\*\*\*

### چکیده

امروزه سازمان‌های پیشرو اهمیت دانش را به‌خوبی درک کرده و تلاش می‌کنند تا دانش موجود در سازمان را در اختیار کلیه کارمندانی که به آن نیاز دارند قرار دهند. به اشتراک‌گذاری دانش یکی از امور حیاتی برای سازمان‌ها به‌شمار می‌آید. در بررسی تسهیم دانش در سازمان، اعتماد به‌عنوان یکی از عواملی است که مورد توجه قرار می‌گیرد. این پژوهش با هدف بررسی نقش اعتماد سازمانی در تسهیم دانش بین کارکنان اداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران در سال ۱۳۹۳ انجام گرفت. بدین منظور از بین ۱۷۰ نفر جامعه آماری، ۱۲۰ نفر از طریق فرمول نمونه‌گیری کوکران انتخاب شد. روش تحقیق این پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی و رگرسیون چندگانه با کمک نرم‌افزار SPSS استفاده شده است. نتایج نشان داد که بین اعتماد سازمانی (اعتماد افقی، عمودی و نهادی) و تسهیم دانش در واحد علوم و تحقیقات تهران رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. هم‌چنین مشخص شد که مؤلفه اعتماد افقی دارای بیشترین ضریب همبستگی و مؤلفه اعتماد عمودی دارای کمترین ضریب همبستگی با تسهیم دانش است.

**واژگان کلیدی:** مدیریت دانش، اعتماد، تسهیم دانش، اعتماد سازمانی

---

\* دانشیار، گروه مدیریت صنعتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران  
\*\* دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه مهر البرز، (نویسنده مسئول) masoumeh.hajjyan@yahoo.com  
\*\*\* دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه مهر البرز، تهران، ایران  
\*\*\*\* دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه مهر البرز  
تاریخ دریافت: ۹۴/۶/۲۵      کد مقاله: IMS-1509-1061      تاریخ پذیرش: ۹۴/۷/۲۵

## مقدمه

در عصر حاضر سرعت تغییرات در سازمان‌ها و شرکت‌ها به شدت افزایش یافته است. دانش نقش بسیار مهمی در سازمان‌ها دارد و منبع مهم و استراتژیک برای سازمان‌ها محسوب می‌شود. (دخت عصمتی، ۱۳۹۱: ص ۳۸۳). مدیریت دانش در بخش آموزش عالی کشور از اهمیت فراوانی برخوردار است. چون رویکرد مدیریت دانایی عملاً در برنامه‌های توسعه کشور به کار گرفته می‌شود، از دانشگاه‌ها انتظار می‌رود که به‌عنوان کانون خلق دانش عمل کنند. (ابراهیمی و همکاران، ۱۳۹۱: ص ۱۳۷)

اعتماد به‌عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل حیاتی در بسیاری از شرکت‌ها و سازمان‌های موفق شناخته می‌شود و باعث افزایش انعطاف‌پذیری و اثربخشی سازمانی شده و در طراحی برنامه‌ها و راهبردهای دقیق کمک زیادی به سازمان می‌کند. (الوانی و همکاران، ۱۳۹۰: ص ۳۹۰)

اعتماد نقش‌های مختلفی را در تسهیم دانش هم به‌عنوان پیش‌نیاز و هم به‌عنوان پیامد آن ایفا می‌کند. اعتماد می‌تواند هم مستقیم و هم غیرمستقیم بر تسهیم دانش از طریق روابط و فرهنگ تأثیر بگذارد. (ابراهیمی و همکاران، ۱۳۹۱: ص ۱۴۲)

اعتماد به‌صورت چشمگیری مهم است از آنجاکه بدون اطمینان، ارتباط اشتراکی و همکاری با دیگران نمی‌تواند حاصل شود. از دید اسکرماتی<sup>۱</sup> (۱۹۹۷) اطمینان کاتالیزوری است که امکان کار را به سازمان‌ها می‌دهد و عاملی محدودکننده است که ارتباطات تجاری و فردی ما را کنار هم نگه می‌دارد؛ بنابراین، رواج گروه‌های کاری و ماهیت وابسته‌ی کارها به یکدیگر است که کارمندان را درگیر اشتراک و هماهنگی با یکدیگر می‌کند تا اهداف سازمانی را به انجام برسانند، درنهایت کارمندان را مستلزم می‌کند که به یکدیگر اطمینان نمایند. (تان نیا لینگ، ۲۰۱۱)

ایجاد اعتماد در سازمان‌ها، به یک استراتژی برای افزایش سطوح اعتماد در میان تمام کارکنان و مدیران نیاز است. جین (۲۰۰۹)، تأثیر افزایش اعتماد در سازمان را شامل ایجاد گرایش‌های مطلوب مانند ایجاد و به اشتراک‌گذاری دانش، رضایت شغلی و... و همچنین کاهش گرایش‌های نامطلوب از قبیل ترک شغلی، رفتارهای تدافعی و... عنوان می‌کند (کاظمی، رضانی، ۱۳۹۱: ۱۰۷-۱۲۴).

دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی، نقش مهمی در ارتقای سطح تسهیم دانش در بین

دانشجویان ایفا می‌کنند و برای ارتقای سطح آن در تلاش هستند. این موضوع زمانی اهمیت می‌یابد که دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی، توسعه نظام تسهیم دانش در سطوح مختلف دانشگاه را با نظام تولید دانش در این محیط دانشی پیوند زنند. امروزه ثابت شده است که تسهیم فعالانه و داوطلبانه دانش مؤلفه اساسی در یادگیری اثربخش و معنادار در سطح دانشگاه است و شاید به رشد فردی دانشجویان منجر شود. در واقع تسهیم دانش تسهیل‌کننده یادگیری در محیط‌های دانشگاهی است از این رو تسهیم دانش نه تنها فواید فردی، بلکه فواید سازمانی نیز دارد و به اثربخشی سازمانی منجر می‌شود؛ به عبارت دیگر برآیند تسهیم دانش، خلق دانش جدید و نوآوری و در نتیجه بهبود عملکرد سازمان است (سلیمی و همکاران، ۱۳۹۲: ص ۳۵۲).

در این تحقیق سعی شده است با بررسی این سه نوع اعتماد به تأثیر آن بر تمایل کارکنان به تسهیم دانش و اشتراک‌گذاری دانسته‌های خود پردازد. با توجه به مطالعه پیشینه‌ی تحقیقات انجام‌شده در مورد اعتماد و اشتراک‌گذاری دانش، بررسی چندانی در زمینه این سه نوع اعتماد وجود ندارد، لیکن با وجود اهمیت بسزایی که تسهیم دانش در سازمان‌ها و بین کارکنان در عملکرد افراد و نتیجتاً بهبود عملکرد سازمان دارد، سعی شده است که در پژوهش پیش رو به بررسی این موضوع در دانشگاه به‌عنوان مهد دانش و پرورش‌دهنده افراد متخصص جامعه پردازد. آنچه واضح است این است که کارکنان نیز در این زمینه به‌عنوان چرخاننده‌های اصلی این محیط علمی نقش مهمی ایفا می‌کنند.

### پیشینه تحقیق

دراکر<sup>۱</sup> (۱۹۹۵)، اعلام نمود که دانش در مفهوم، به‌عنوان رویکردی برای به وجود آوردن و گرد هم آوردن ارزش از طریق اعمال نفوذ کردن پرشور و نشاط تجربه، فوت‌وفن است و نیز تصمیماتی که در یک سازمان و خارج از آن قرار گرفته است. طبق نظر اسپیگلر<sup>۲</sup> (۲۰۰۰)، داده‌های دیروز اطلاعات امروز است که دانش فردا خواهد شد و دانش بالعکس در جهت مخالف زنجیره ارزش به سمت اطلاعات و داده‌ها می‌چرخد. به‌منظور درک اصل اطمینان دانش، یک فرد باید اطلاعات و داده‌ها را نیز به‌درستی درک کند. داده‌ها و اطلاعات و دانش، اصطلاحاتی هستند که به‌آسانی و

---

1. Drucker  
2. spiegler

به‌ویژه از منظر یک عمل‌کننده قابل‌شناسایی و تمایز نیستند. بعلاوه توضیح می‌دهد که به‌طور کل، داده‌ها صرفاً واقعیت‌های خام هستند، اطلاعات مجموعه سازمان‌دهی شده داده‌ها است، درحالی‌که دانش همچون اطلاعات مهم درک می‌شود. تعامل داده، اطلاعات و دانش که با اطمینان و فرهنگ ترکیب شده است تبادل دانش را تسهیل می‌بخشد و می‌تواند به استقرار سازمان آموزشی به‌عنوان یک واحد کل کمک نماید(تان نیالینگ<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱).

مدیریت دانش فرایند شناسایی، سازمان‌دهی و مدیریت منابع دانشی است(الهوماده، ۲۰۰۳). مدیریت دانش شامل آفرینش، خلق، کسب، اشتراک و استفاده از دانش جهت پشتیبانی و اصلاح عملکرد فردی است(داونپورت و پروساک، ۱۹۹۸). تسهیم دانش به‌عنوان زیرمجموعه‌ای از مدیریت دانش دارای اولویت بیشتری در خط‌مشی‌های اطلاعاتی سازمانی است(سلیمانی و همکاران، ۱۳۹۱:ص ۷۴). تسهیم دانش یکی از فرایندهای حیاتی مدیریت دانش است و در چرخه حیات دانش فرایند مهمی به شمار 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. به‌عبارت‌دیگر برآیند تسهیم دانش خلق دانش جدید و نوآوری و در نتیجه بهبود عملکرد سازمان است. به اعتقاد بعضی صاحب‌نظران حوزه مطالعاتی تسهیم دانش، در این فرایند، افراد به تبادل دانش خویش با یکدیگر پرداخته و دانش جدیدی تولید می‌کنند. این فرایند شامل دو مرحله ارائه دانش و دریافت دانش است. (سلیمی و همکاران، ۱۳۹۲:ص ۳۵۵). مفهوم اعتماد و مسائل مربوط به آن‌ها در چند سال گذشته به‌طور فزاینده‌ای محور مطالعه سازمان‌ها شده است. امروزه اهمیت اعتماد در سازمان‌ها به‌خوبی آشکار شده است. چراکه برقراری ارتباطات و تحقق همکاری میان افراد نیازمند وجود اعتماد است. در عصری که روابط بین افراد و گروه‌ها سست‌تر شده و به‌سرعت در حال تغییر است؛ اعتماد موضوع محوری سازمان‌ها است به‌گونه‌ای رشد و حیات آن‌ها را تضمین می‌کند. اهمیت اعتماد به این دلیل است که مدیرانی که به دنبال درک و شناخت چگونگی ایجاد همکاری مؤثر در سازمان‌ها می‌باشند اعتماد عامل کلیدی است؛ زیرا می‌تواند به تسهیم اطلاعات و توانمندسازی کارکنان منجر گردد؛ زیرا برنامه‌های توانمندسازی کارکنان بدون وجود اعتماد محکوم به شکست هستند. قدم اول برای انتقال

دانش و اطلاعات در سراسر سازمان وجود اعتماد بالای درون سازمانی است. (الوانی و همکاران، ۱۳۹۰: ص ۳۹۲)

اعتماد سازمانی بیشتر به انتظارات مثبت اشخاص و توقعاتی که اعضای سازمانی درباره صلاحیت، قابلیت اطمینان و خیرخواهی دارند و نیز اعتماد موسسه‌ای بین سازمان و افراد اطلاق می‌شود. مایر و همکاران<sup>۱</sup> (۱۹۹۵)، اعتماد سازمانی شامل هر دو نوع اعتماد بین فردی و موسسه‌ای می‌شود. اعتماد بین فردی می‌تواند در دو بعد طبقه‌بندی شود: الف) اعتماد افقی: یعنی اعتماد بین کارکنان با یکدیگر؛ ب) اعتماد عمودی: یعنی اعتماد بین کارکنان و مدیر؛ اعتماد سازمانی غیرشخصی هم اعتماد موسسه‌ای نامیده می‌شود که اعتماد اعضای سازمان به استراتژی سازمان، صلاحیت فناوری آن، ساختار و پردازش‌های خوب آن توصیف شود. اتکینسون و بوچر<sup>۲</sup> (۲۰۰۳) نیز اعتقاد دارند که اعتماد به هر دو شکل شخصی و موسسه‌ای وجود دارد. با توجه به نظر مک نایت و همکاران<sup>۳</sup> (۱۹۹۸) اعتماد موسسه‌ای بدین معناست که یک نفر عقیده دارد ساختارهای موسسه‌ای در جایگاهی هستند که شخص را قادر به محقق ساختن و آینده موفقیت‌آمیز می‌کند. (فرهنگ و همکاران. ۱۳۸۹: ۱۱۵). اعتماد افقی به اعتماد بین کارکنان در یک سازمان اطلاق می‌گردد. اعتماد بین همکاران و اعتماد بین گروه‌ها در سازمان یکی از مؤلفه‌های بسیار مهمی است که بقای طولانی‌مدت سازمان را فراهم خواهد کرد و موجب حضور هر چه بهتر اعضای سازمان خواهد شد. اعتماد عمودی، اعتمادی است که بین کارکنان و رهبران وجود دارد. تن و تن<sup>۴</sup> اعتماد به سرپرستان را تمایل زیردستان به آسیب‌پذیر بودن نسبت به رفتارهای سرپرست یا مدیری می‌داند که فعالیت‌های قابل کنترل نیست. اعتماد نهادی، نوع غیرشخصی اعتماد است و به‌عنوان اعتماد اعضای سازمان نسبت به استراتژی و چشم‌انداز سازمان، قابلیت تجاری و فناورانه، فرایندها و ساختارهای منصفانه و سیاست‌های منابع انسانی معرفی می‌شود. اعتماد نهادی به معنای این است که فرد باور داشته باشد که برای تدارک تلاش موفقیت‌آمیز آینده وجود ساختارهای غیرشخصی ضرورت دارد. (آلونن و همکاران، ۲۰۰۸)

ابراهیمی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی تحت عنوان بررسی نقش اعتماد در تسهیم دانش شغلی کارکنان دانشگاه تربیت مدرس با روش پیمایشی و تحقیق از نوع

---

1. Mayer et al  
2. Atkinson and Butcher  
3. Mcknight, et al  
4. Tan&Tan

همبستگی و با کمک معادلات ساختاری در جامعه‌ای از کارکنان دانشگاه تربیت مدرس تهران که حدود ۱۷۱ نفر بودند و با روش نمونه‌گیری گروهی در مرحله اول و نمونه‌گیری تصادفی در مرحله دوم و توزیع پرسشنامه و با استفاده از روش همبستگی و آزمون رگرسیون به این نتیجه رسیدند که طی بررسی ابعاد سه‌گانه اعتماد (اعتماد به خیرخواهی، اعتماد به یکپارچگی و اعتماد به قابلیت‌ها)، اعتماد سازمانی تأثیر مثبتی بر تمایل به اشتراک گذاشتن دانش در بین کارکنان دارد.

الوانی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه اعتماد با تسهیم دانش در معاونت آموزش ناجا و مراکز تابعه که پژوهشی از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی پیمایشی محسوب می‌شود و در جامعه آماری کارکنان معاونت آموزش ناجا و مراکز تابعه و نمونه‌گیری به کمک فرمول کوکران، حدود ۳۱۳ نفر را به‌عنوان نمونه انتخاب نمودند و با کمک ابزار پرسشنامه و با استفاده از آزمون پیرسون به این نتیجه رسیدند که به احتمال ۹۵ درصد بین اعتماد با تسهیم دانش رابطه وجود دارد.

سلیمانی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی تحت عنوان بررسی نقش و میزان تأثیر فاکتورهای فردی کارکنان بر کیفیت تسهیم دانش (مطالعه موردی: اداره امور زندان‌ها و اقدامات تأمینی و تربیتی استان آذربایجان غربی) با بررسی فاکتورهای فردی که اعتماد یکی از آن‌ها است با تحقیق کاربردی و توصیفی و همبستگی، در جامعه آماری کارکنان و مدیران اداره زندان‌های آذربایجان غربی و روش نمونه‌گیری تصادفی در بین ۲۱۲ نفر با ابزار پرسشنامه با کمک روش آماری رگرسیون و پیرسون به این نتیجه رسیدند که اعتماد به‌عنوان یکی از فاکتورهای فردی تأثیر مثبتی بر تسهیم دانش دارد ولی فاکتور آگاهی نقش مهمی در کیفیت تسهیم دانش دارد.

صلواتی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه بین بدبینی سازمانی و تسهیم دانش (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی) که به روش توصیفی از نوع همبستگی بر روی ۱۱۰ نفر از ۳۸۰ نفر کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنج، بر اساس جدول مورگان انتخاب شده بودند، با استفاده از دو پرسشنامه از طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت، نشان دادند که بین بدبینی سازمانی و تسهیم دانش رابطه منفی و معناداری وجود دارد؛ یعنی هرچه بدبینی سازمانی افزایش می‌یابد، تسهیم دانش کاهش می‌یابد.

طباطبائی منزائی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی تحت عنوان: «شناسایی و رتبه‌بندی عوامل تأثیرگذار تعهد سازمانی بر تسهیم دانش با رویکرد تصمیم‌گیری چندمعیاره

(مطالعه موردی: سازمان بیمه مرکزی ج.ا.ا.) که به روش تحقیق در عملیات در سازمان بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران و با استفاده از تکنیک فرآیند تحلیل سلسله مراتبی و تحلیل شبکه فازی برای اولویت‌بندی معیارها انجام گرفت، نشان دادند در بین عوامل تعهد سازمانی مؤثر بر تسهیم دانش، عوامل معیار سازمان و عوامل شغلی به‌طور قطع در سیستم تأثیر دارند. همچنین عوامل فردی و عوامل فیزیکی (رابطه صمیمانه کارمند و مدیر و احساس ایمنی و آسایش تأثیرگذار و محترم بودن در کار تأثیرپذیر) و عامل سیستم پاداش (از معیارهای تسهیم دانش) بینابین قرار دارند که از نظر روابط علی و معلولی دارای اهمیت کمتری هستند.

ابل<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۷) در پژوهشی تحت عنوان بررسی نقش اعتماد بر تسهیم دانش در گروه‌های مجازی به بررسی سه فاکتور اصلی اعتماد یعنی شایستگی، صداقت و خیرخواهی در بین ۴۰۰ شرکت که بیش از ۴ سال همکاری به‌صورت گروه‌های مجازی با هم داشتند، پرداختند و با گردآوری داده‌ها از طریق پرسشنامه با مقیاس لیکرت و با استفاده از روش همبستگی و تحلیل آماری رگرسیون و پیرسون به این نتیجه رسیدند که هر سه فاکتور اعتماد رابطه‌ی مثبت و قوی با تسهیم دانش در همکاری‌ها دارند. میشل ماکس ایوان<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) در پژوهش خود تحت عنوان به اشتراک‌گذاری دانش: مطالعه تجربی در مورد اعتماد و سایر عوامل اجتماعی و سازمانی با مطالعه‌ای که روی شرکت‌های حقوقی بزرگ در کانادا در ۶ استان انجام داد و با کمک ابزار پرسشنامه بین ۹۰۰ کارمند و جمع‌آوری اطلاعات موردنیاز و با کمک ابزار آماری از روش همبستگی و آزمون t و بررسی فرضیه‌های مختلف در زمینه تأثیر اعتماد و سایر عوامل اجتماعی بر تسهیم دانش، نهایتاً به این نتیجه رسید که در بین عوامل مختلف تأثیرگذار بر تسهیم دانش، اعتماد سطح بالایی از تأثیرگذاری را در موفقیت تسهیم دانش در سازمان نسبت به سایر عوامل سازمانی و اجتماعی دارد.

بریجت رنزل<sup>۳</sup> (۲۰۰۵) در پژوهشی با عنوان اعتماد در مدیریت و تسهیم دانش: اثرات بین ترس و مستندات دانش بیان می‌کند که تسهیم دانش در گروه‌های دانش اهمیت بسزایی دارد و نقش اعتماد بین فردی و اعتماد در مدیریت در تسهیم دانش آشکار است. این مطالعه درک بهتری از ارتباط فیما بین ترس از دست دادن ارزش و مستندات دانش منحصربه‌فرد را فراهم می‌کند و نشان می‌دهد اعتماد در مدیریت در تسهیم دانش

---

1. Abel Usoro  
2. Michael Max Evans  
3. Brigitnrenzel

مؤثر است.

دانیل لوین و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) در تحقیقی تحت عنوان اعتماد و تسهیم دانش: یک ترکیب حیاتی، نقش اعتماد در تسهیم دانش را برای سازمان‌های دانش‌محور مورد مطالعه قرار داده‌اند. آن‌ها در تحقیق خود عواملی مانند قدرت ارتباط بین جویندگان دانش و منابع دانش و تفاوت بین اعتماد بر مبنای صلاحدید و بر مبنای خیرخواهی و انواع دانش ردوبدل شده را مورد تحقیق و بررسی قرار داده‌اند داده‌های جمع‌آوری شده از ۱۳۸ نفر از سه شرکت نشان می‌دهد که بدون ایجاد یک حس صلاحدید و اعتماد مبتنی بر خیرخواهی بین جستجوگران دانش و منابع، راه دشواری برای بهره‌گیری از منابع ارزشمند سازمان و دانش فنی کارمندان در پیش است. در این زمینه مدیران می‌توانند نقش قابل توجهی را برای ایجاد شرایط در جهت گسترش و توسعه اعتماد بازی کنند.

پالسکوویچ و کوهانگ<sup>۲</sup> (۲۰۱۳) در پژوهشی تحت عنوان اعتماد سازمانی به عنوان یک پایه برای به اشتراک‌گذاری دانش و تأثیر آن بر عملکرد سازمانی که با روش توصیفی پیمایشی بر روی تعداد ۴۶۹ مدیر ارشد و میانی در ۲۷۸ شرکت برتر منتخب مجله فوربس و با استفاده از پرسشنامه نشان دادند که اعتماد میان کارکنان پیش شرط ضروری برای به تسهیم دانش و یا انتقال دانش است. اعتماد ناشی از فرهنگ سازمانی است که میل افراد به تسهیم دانش افزایش می‌دهد. نوآوری و موفقیت به عنوان دو عنصر عملکرد سازمانی به طور قابل توجهی در افزایش اعتماد سازمانی مؤثر هستند.

راتسیوس<sup>۳</sup>، اسکلاونوس<sup>۴</sup> و حاجی دیمتریوس<sup>۵</sup> (۲۰۱۴) در پژوهشی تحت عنوان اعتماد، انتقال دانش و کنترل در IJVs: مورد مطالعه: چهار شرکت یونانی که با روش توصیفی پیمایشی در میان مدیران ارشد چهار شرکت پویا و فعال یونانی و با استفاده از مصاحبه نیمه ساخت یافته انجام شد نشان دادند که اعتماد پیش شرط لازم برای انتقال هر دو دانش ضمنی و صریح است.

با بررسی پیشینه‌های مورد مطالعه به این نتیجه رسیدیم که بررسی‌های انجام شده در مورد رابطه اعتماد سازمانی و تسهیم دانش بر اساس فاکتورهایی مانند آگاهی، اعتماد به خیرخواهی، رابطه صمیمانه کارمندان، اعتماد به قابلیت‌ها، بدبینی سازمانی، اعتماد به یکپارچگی، احساس ایمنی و صداقت بوده است و بر روی انواع اعتماد سازمانی از جنبه

---

1. Levin et al  
2. Palskovich&koohang  
3. Konstantinos P.Rotsios  
4. Nikolaos S.Sklavounos  
5. Yannis A.Hajidimitriou

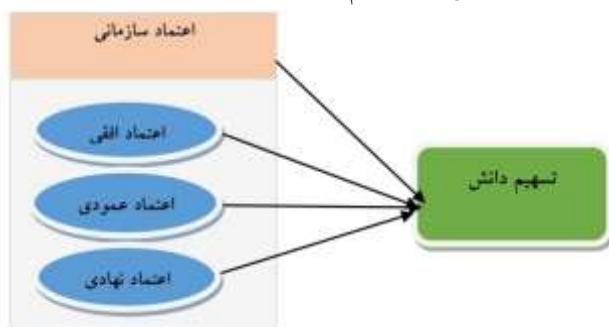


فردی و غیر فردی مطالعه چندانی انجام نشده است پژوهش حاضر به بررسی نقش اعتماد سازمانی و مؤلفه‌های آن (اعتماد عمودی، اعتماد افقی و اعتماد نهادی) و نقش آن در تسهیم دانش به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های کلیدی در مدیریت دانش پرداخته است.

### مدل مفهومی تحقیق

مدل رابطه بین طرح نظری (تئوری) و کار جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات است. در علوم اجتماعی مدل‌ها شامل نشانه‌ها و علائم هستند یعنی خصوصیات بعضی از پدیده‌های تجربی (شامل اجزا و ارتباط آن‌ها) به‌طور منطقی از طریق مفاهیم مرتبط با یکدیگر بیان می‌شود. بنابراین مدل منعکس‌کننده واقعیت است و جنبه‌های معینی از دنیای واقعی را که با مسئله تحت بررسی ارتباط دارند مجسم می‌سازد. روابط عمده را در میان جنبه‌های مزبور روشن می‌کند و سرانجام امکان آزمایش تجربی تئوری را با توجه به ماهیت این روابط فراهم می‌کند. بعد از آزمایش مدل درک بهتری از بعضی از قسمت‌های دنیای واقعی حاصل می‌شود. به‌طور خلاصه باید گفت که مدل دستگامی است متشکل از مفاهیم، فرضیه‌ها و شاخص‌ها که کار انتخاب و جمع‌آوری اطلاعات موردنیاز برای آزمون فرضیه‌ها را تسهیل می‌کند. (ولایی ملکی، ۱۳۹۲: برگرفته از سایت ایران ریسرچ)

مدل مفهومی باید نشان‌دهنده روابط بین متغیرها، جهت آن‌ها و در حد امکان، مثبت یا منفی بودن رابطه باشد. در تحقیق حاضر اعتماد سازمانی تغییر مستقل و مؤلفه‌های آن (اعتماد افقی، اعتماد عمودی، اعتماد نهادی) و تسهیم دانش متغیر وابسته پژوهش است. مدل حاضر نشان‌دهنده رابطه بین متغیر مستقل و وابسته پژوهش است که نمایانگر رابطه‌ی معنادار اعتماد سازمانی بر تسهیم دانش است.



شکل ۱. مدل مفهومی (اقتباس از شیرازی و همکاران، ۱۳۹۱)

هدف اصلی: «بررسی نقش اعتماد سازمانی بر تسهیم دانش کارکنان) بخش اداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران»  
اهداف فرعی:

- بررسی نقش اعتماد افقی بر تسهیم دانش بین کارکنان
  - بررسی نقش اعتماد عمودی بر تسهیم دانش بین کارکنان
  - بررسی نقش اعتماد نهادی بر تسهیم دانش بین کارکنان
- فرضیه‌ی اصلی: اعتماد سازمانی با تسهیم دانش بین کارکنان رابطه‌ی معناداری دارد.  
فرضیه‌های فرعی:

اعتماد افقی با تسهیم دانش بین کارکنان رابطه‌ی معناداری دارد.  
اعتماد عمودی با تسهیم دانش بین کارکنان رابطه‌ی معناداری دارد.  
اعتماد نهادی با تسهیم دانش بین کارکنان رابطه‌ی معناداری دارد.  
روش‌شناسی پژوهش: پژوهش حاضر به لحاظ شیوه اجرای تحقیق و ابزارهای جمع‌آوری داده‌ها، پژوهشی توصیفی و از نوع پیمایشی است و از نظر هدف کاربردی است و برحسب نحوه گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی و رگرسیون چندگانه است. در تحقیقاتی که از تحلیل رگرسیون چندگانه استفاده می‌شود هدف پیش‌بینی یک متغیر وابسته (ملاک) از چند متغیر پیش‌بین (مستقل) است. در این پژوهش نیست هدف پیش‌بینی متغیر وابسته (تسهیم دانش) از چند متغیر پیش‌بین (اعتماد سازمانی و مؤلفه‌های آن) است.

## ابزار گردآوری داده‌ها

روش کتابخانه‌ای: برای گردآوری اطلاعات مربوط به پیشینه و ادبیات تحقیق از روش کتابخانه‌ای استفاده شده است. این منابع شامل، نشریات، اسناد و منابع اینترنتی است.  
روش میدانی: از ابزار پرسشنامه برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده گردید. پرسشنامه شامل ۵۰ سؤال است که برگرفته از سؤالات پرسشنامه‌ی تسهیم دانش آجزن (سؤالات ۱-۱۱) است که مؤلفه تسهیم دانش را موردسنجش قرار می‌دهد و پرسشنامه‌ی اعتماد سازمانی الونن و همکاران شامل سؤالات مربوط به مؤلفه اعتماد افقی (سؤالات ۲۲-۱۲) و عمودی (سؤالات ۳۳-۲۳) و نهادی (سؤالات ۴۳-۳۴) است و این مؤلفه‌ها را در سازمان مورد سنجش قرار می‌دهد و سؤالات مربوط به سنجش متغیر مستقل یعنی

اعتماد سازمانی به طور مجزا (سؤالات ۵۰-۴۴) است. نمره گذاری این پرسشنامه در یک طیف ۵ درجه‌ای لیکرت انجام می‌شود که از کاملاً مخالفم ۱ تا کاملاً موافقم ۵ متغیر خواهد بود.

## روایی و پایایی

روایی یک ابزار به این معنا است که ابزار اندازه‌گیری تا چه اندازه خصیصه موردنظر را می‌سنجد. برای تعیین اعتبار ابزار موردنظر از اعتبار محتوا- اعتبار ملاکی و اعتبار سازه استفاده می‌شود. اعتبار محتوای یک ابزار به سؤال‌های تشکیل‌دهنده‌ی آن بستگی دارد و اعتبار ملاکی کارآمدی یک ابزار اندازه‌گیری مربوط می‌شود و اعتبار سازه هم به معنی این است که تا چه اندازه ابزار موردنظر سازه یا خصیصه موردنظر را می‌سنجد. (بازرگان و همکاران، ۱۳۹۳:ص ۱۹۸)

قابلیت اعتماد یکی از ویژگی‌های فنی ابزار اندازه‌گیری است. مفهوم یادشده با این امر سروکار دارد که ابزار اندازه‌گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی به دست می‌دهد. با توجه به این امر معمولاً دامنه ضریب قابلیت از صفر (عدم ارتباط) تا +۱ (ارتباط کامل) است. ضریب قابلیت اعتماد نشانگر آن است که تا چه اندازه ابزار اندازه‌گیری ویژگی‌های باثبات آزمودنی و یا ویژگی‌های متغیر و موقتی وی را می‌سنجد. برای محاسبه ضریب قابلیت اعتماد ابزار اندازه‌گیری شیوه‌های مختلفی به کار برده می‌شود. در این پژوهش از روش آلفای کرونباخ استفاده شد برای محاسبه ضریب آلفای کرونباخ ابتدا باید واریانس نمره‌های هر زیرمجموعه سؤال‌های پرسشنامه (یا زیر آزمون) و واریانس کل را محاسبه کرد. سپس با استفاده از فرمول زیر مقدار ضریب آلفا را محاسبه کرد.

$$r_a = \frac{j}{j+1} \left( 1 - \frac{\sum S_j^2}{S^2} \right)$$

که در آن:  $j$  = تعداد زیرمجموعه سؤال‌های پرسشنامه یا آزمون.  $S_j^2$  = واریانس زیر آزمون  $j$  ام.  $S^2$  = واریانس کل آزمون است. مقدار صفر این ضریب نشان‌دهنده عدم قابلیت اعتماد و +۱ نشان‌دهنده قابلیت اعتماد کامل است. (بازرگان، سرمد، حجازی، ۱۳۹۲)

آماره پایایی پرسشنامه	
تعداد سؤالات مورد آزمون	آزمون آماری آلفای کرونباخ
۵۰	۰/۹۱۳

### بررسی قابلیت اعتماد پرسشنامه:

از آنجایی که مقادیر ضریب آلفای کرونباخ به دست آمده بزرگ تر از ۰/۷ است و در سطح کاملاً مناسبی قرار دارد، بنابراین قابلیت اعتماد (پایایی) این پرسشنامه کاملاً مورد تأیید و قابل قبول است.

جامعه و نمونه آماری: جامعه آماری این پژوهش کارکنان بخش اداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران است که حدوداً ۱۷۰ نفر هستند که با استفاده از فرمول نمونه گیری کوکران تعداد نمونه ۱۲۰ نفر محاسبه گردید و پرسشنامه بین این ۱۲۰ نفر توزیع گردید.

$$n_0 = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

n: حجم نمونه

N: حجم جمعیت آماری

t یا z: در صد خطای معیار ضریب اطمینان قابل قبول

P: نسبتی از جمعیت فاقد صفت معین،

q=1-p: نسبتی از جمعیت فاقد صفت معین، e درجه اطمینان یا دقت احتمالی مطلوب آنچه در گردآوری داده از نمونه مهم است اعتبار درونی و بیرونی تحقیق است. اعتبار درونی تحقیق نمایانگر آن است که تا چه اندازه یافته های تحقیق از صحت و دقت لازم برخوردار است؛ و اعتبار بیرونی با این امر سروکار دارد که تا چه اندازه یافته های تحقیق که با استفاده از یک نمونه به دست آمده است به گروه وسیع تری از آزمودنی ها و یا شرایط دیگری قابل تعمیم است. (بازرگان و همکاران. ۱۳۹۳)

در این پژوهش با توجه به این که افراد نمونه از دانش و دیدهای متفاوتی برخوردار بودند برای جلوگیری از خدشه وارد شدن به اعتبار درونی و بیرونی تحقیق سعی شد عوامل ایجاد این خدشه تا حد امکان از پیش روی پژوهش برداشته شود یعنی با جلوگیری از انتخاب افراد قوی تر برای گروه آزمایشی و استفاده از ابراز اندازه گیری مناسب از نظر روایی و پایایی مانع از تأثیر این عوامل در روند تحقیق شد. تجزیه و تحلیل داده ها:

در این قسمت به بررسی نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل آماری اطلاعات جمع‌آوری شده می‌پردازیم. در تحلیل توصیفی داده‌ها، آماره‌های توصیفی و نمودارهای مناسب آن‌ها ارائه شده و در بخش تحلیل استنباطی، آزمون‌های مناسب جهت تأیید یا رد فرضیات تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است. لازم به ذکر است که تحلیل‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS انجام شده است. در پژوهش حاضر، ضریب اطمینان ۹۵ درصد در نظر گرفته شده است. به عبارت دیگر ضریب خطای پنج درصد در محاسبه نتایج پیش‌بینی شده است.

**بررسی فرضیه نرمال بودن متغیرها:** پیش از تعیین روش آماری مناسب برای تحلیل، فرضیه‌ی نرمال بودن مشاهدات به صورت توصیفی با استفاده از رسم نمودار احتمال نرمال و نمودار هیستوگرام و همچنین به صورت استنباطی با استفاده از آماره کولموگروف - اسمیرنوف، بررسی می‌شود. در صورتی که مشاهدات از توزیع نرمال پیروی نکنند، از روش‌های پارامتری به منظور تجزیه و تحلیل آماری استفاده می‌شود. با استفاده از آزمون ذکر شده مشاهدات از توزیع نرمال پیروی می‌کند و از روش‌های پارامتریک استفاده می‌گردد.

جدول ۱. آماره‌های توصیفی متغیرها

متغیرهای پژوهش	تعداد	میانگین	انحراف معیار
تسهیم دانش	۱۲۰	۳/۹۵	۰/۴۷۶
اعتماد افقی	۱۲۰	۳/۰۲	۰/۶۹۲
اعتماد عمودی	۱۲۰	۲/۷۱	۰/۷۴۴
اعتماد نهادی	۱۲۰	۲/۸۷	۰/۸۳۶
اعتماد سازمانی	۱۲۰	۲/۸۸	۰/۸۷۱

### آمار استنباطی

در این بخش و با استفاده از آزمون‌های آماری مناسب به آزمون فرضیات این پژوهش خواهیم پرداخت. در ادامه نتایج این آزمون را برای فرضیات این پژوهش گزارش خواهیم نمود.

جدول ۲. نتایج آزمون کلموگروف - اسمیرنف

نام متغیر	تعداد	آماره‌ی آزمون	سطح معناداری
تسهیم دانش	۱۲۰	۱/۳۶	۰/۲۳۴
اعتماد افقی	۱۲۰	۰/۹۹۱	۰/۲۸
اعتماد عمودی	۱۲۰	۰/۷۳۲	۰/۶۵۷
اعتماد نهادی	۱۲۰	۰/۹۷۶	۰/۲۹۷
اعتماد سازمانی	۱۲۰	۱,۰۷	۰,۲۰۱

در آزمون کلموگروف - اسمیرنف فرضیه‌های موردبررسی به صورت زیر تعریف می‌شوند:

$$\left\{ \begin{array}{l} H_0: \text{مشاهدات از توزیع نرمال پیروی می‌کنند} \\ H_1: \text{مشاهدات از توزیع نرمال پیروی نمی‌کنند} \end{array} \right.$$
 بنابراین با توجه به اینکه آماره آزمون مربوط به تمام متغیرها بین  $-۱/۹۶$  تا  $+۱/۹۶$  و سطح معنادار مربوط بیشتر از  $۰/۰۵$  است. فرضیه نرمال بودن مشاهدات (فرض صفر) رد نمی‌شود. در نتیجه از آزمون‌های پارامتریک به منظور بررسی فرضیات استفاده می‌شود.

### بررسی فرضیات

فرضیه اصلی: اعتماد در تسهیم دانش مؤثر است.

$$\left\{ \begin{array}{l} H_0: \text{مدل برازش داده شده معنی دار نیست} \\ H_1: \text{مدل برازش داده شده معنی دار است} \end{array} \right.$$
 با استفاده از رگرسیون چندگانه آزمون فرضیات به شکل زیر انجام می‌شود. فرضیه‌های موردبررسی در این آزمون مانند زیر تعریف می‌شوند:

همچنین ضریب تعیین محاسبه شده در جدول، درصدی از تغییرات متغیر وابسته را نشان می‌دهد که به وسیله متغیرهای مستقل مفروض بیان می‌شود.

جدول ۳. بررسی معناداری مدل رگرسیونی

آماره‌ی دوربین واتسون	آماره F (P-value)	ضریب تعیین R <sup>2</sup>	R
۱/۸۷	۶/۴۲ ۰/۰۰۱	۰/۱۸۳	۰/۴۲۷

همانگونه که در جدول بالا مشاهده می‌شود مقدار  $\{H_0: \beta_0 = \beta_1 = \dots = \beta_{p-1} = 0$   
 $H_1: \sim H_0$   
 P-value مربوط به آماره F معنی‌داری مدل برازش داده‌شده را تأیید می‌کند (از ۰/۰۵ کمتر است). مقدار ضریب تعیین برابر با ۰,۱۸۳ است که نشان می‌دهد ۲۰ درصد از تغییرات متغیر تسهیم دانش توسط متغیرهای مستقل مفروض بیان می‌شود. در ادامه ضرورت وجود عرض از مبدأ و هریک از متغیرهای مستقل را در مدل موردبررسی قرار می‌دهیم. فرضیات مورد آزمون در این مرحله به‌صورت مقابل تعریف می‌شوند:  
 آماره T برای هر یک از این متغیرها محاسبه‌شده و بر اساس آن، p- مقدار آزمون فوق حاصل می‌شود. در صورتی که p- مقدار به‌دست‌آمده کمتر از ضریب خطای مفروض (۰/۰۵) باشد فرضیه  $H_0$  پذیرفته نمی‌شود.

جدول ۴. بررسی ضرورت وجود متغیرها در مدل

سطح معناداری	آماره T	ضرایب استاندارد	ضرایب غیراستاندارد		مدل
		بتا	انحراف معیار	شیب خط	
۰/۰۰۱	۱۶/۸۷		۰/۱۹۵	۳/۲۹	عرض از مبدأ
۰/۰۰۱	۴/۲۱	۰/۴۷	۰/۰۷۷	۰/۳۲۴	اعتماد افقی
۰/۰۰۱	-۳/۴۱	-۰/۴۳۷	۰/۰۸۲	-۰/۲۸	اعتماد عمودی
۰/۷۸۸	۰/۲۶۹	۰/۰۳	۰/۰۶۴	۰/۰۱۷	اعتماد نهادی
۰/۰۲۹	۲/۲۱	۰/۲۴۳	۰/۶	۰/۱۳۳	اعتماد سازمانی

سطح معناداری آزمون فرضیات موردنظر مانند آنچه در جدول فوق نشان داده‌شده است، محاسبه‌شده و با ضریب خطای مفروض (۰,۰۵) مقایسه می‌شود. به‌این ترتیب معناداری متغیرهای اعتماد افقی، اعتماد عمودی و اعتماد سازمانی مورد تأیید قرار

می گیرد (سطح معناداری حاصل کمتر از ۰,۰۵ است).

فرضیه فرعی: اعتماد افقی در تسهیم دانش مؤثر است.

$$\begin{cases} H_0: \rho = 0 \\ H_1: \rho \neq 0 \end{cases}$$

برای بررسی این موضوع که همبستگی بین دو متغیر به لحاظ آماری

معنادار است یا خیر، فرضیه‌های زیر را آزمون می‌کنیم.

$\rho$  نشان‌دهنده مقدار ضریب همبستگی میان دو متغیر موردبررسی در جامعه است.

جدول ۵. بررسی مقدار همبستگی (اعتماد افقی و تسهیم دانش)

تسهیم دانش		
۰/۳۰۴*	ضریب همبستگی	اعتماد افقی
۰/۰۰۱	سطح معناداری	
۱۲۰	تعداد	

با مقایسه سطح معناداری به دست آمده ۰/۰۰۱ با ضریب خطای ۰/۰۵ (کمتر از ۰/۰۵) می‌توان نتیجه گرفت بین تسهیم دانش و اعتماد افقی همبستگی معناداری وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی عبارت از ۰/۳۰۴ با توجه به مثبت بودن عدد ضریب همبستگی نشان از وجود رابطه مثبت است.

فرضیه فرعی ۲: اعتماد عمودی در تسهیم دانش مؤثر است.

$$\begin{cases} H_0: \rho = 0 \\ H_1: \rho \neq 0 \end{cases}$$

برای بررسی این موضوع که همبستگی بین دو متغیر به لحاظ آماری

معنادار است یا خیر، فرضیه‌های زیر را آزمون می‌کنیم.

جدول ۶. بررسی مقدار همبستگی (اعتماد عمودی و تسهیم دانش)

تسهیم دانش		
۰/۰۲۳*	ضریب همبستگی	اعتماد عمودی
۰/۸۰۳	سطح معناداری	
۱۲۰	تعداد	

با مقایسه سطح معناداری به دست آمده ۰/۰۰۱ با ضریب خطای ۰/۰۵ (بیشتر از ۰/۰۵) می‌توان نتیجه گرفت بین تسهیم دانش و اعتماد عمودی همبستگی معناداری وجود ندارد.

فرضیه فرعی ۳: اعتماد نهادی در تسهیم دانش مؤثر است.



نقش اعتماد سازمانی در تسهیم دانش... ۹۵

برای بررسی این موضوع که همبستگی بین دو متغیر به لحاظ آماری معنادار است یا خیر، فرضیه‌های زیر را آزمون می‌کنیم.

$$\begin{cases} H_0: \rho = 0 \\ H_1: \rho \neq 0 \end{cases}$$

جدول ۷. بررسی مقدار همبستگی (اعتماد نهادی و تسهیم دانش)

تسهیم دانش		
*۰/۱۴۲	ضریب همبستگی	اعتماد نهادی
۰/۱۰۲	سطح معناداری	
۱۲۰	تعداد	

با مقایسه سطح معناداری به دست آمده ۰/۰۰۱ با ضریب خطای ۰/۰۵ (بیشتر از ۰/۰۵) می‌توان نتیجه گرفت بین تسهیم دانش و اعتماد نهادی همبستگی معناداری وجود دارد. فرضیه فرعی ۴: اعتماد سازمانی در تسهیم دانش مؤثر است.

برای بررسی این موضوع که همبستگی بین دو متغیر به لحاظ آماری معنادار است یا خیر، فرضیه‌های زیر را آزمون می‌کنیم.

$$\begin{cases} H_0: \rho = 0 \\ H_1: \rho \neq 0 \end{cases}$$

جدول ۸. بررسی مقدار همبستگی (اعتماد سازمانی و تسهیم دانش)

تسهیم دانش		
*۰/۱۸۷	ضریب همبستگی	اعتماد سازمانی
۰/۰۴۱	سطح معناداری	
۱۲۰	تعداد	

با مقایسه سطح معناداری به دست آمده ۰/۰۰۱ با ضریب خطای ۰/۰۵ (کمتر از ۰/۰۵) می‌توان نتیجه گرفت بین تسهیم دانش و اعتماد سازمانی همبستگی معناداری وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی عبارت از ۰/۱۸۷ با توجه به مثبت بودن عدد ضریب همبستگی نشان از وجود رابطه مثبت است.

### نتیجه گیری

در برخی از سازمان‌ها، به اشتراک گذاری دانش امری طبیعی است؛ اما در بعضی دیگر از سازمان‌ها دانش هر فرد به‌عنوان اهرم قدرت برای وی است و طبعاً از به اشتراک گذاری آن خودداری می‌کنند. بین عواملی که در اشتراک‌گذاری دانش دارای اهمیت است اعتماد به‌عنوان یکی از کلیدی‌ترین عوامل است. در این پژوهش عنوان

گردید که در راستای بهبود قابلیت انتقال دانش، یک اقدام راهبردی این است که اعتماد را در بین افراد ایجاد کرد و ارتقاء داد. تسهیم دانش در دانشگاه‌ها که مکانی برای پرورش و تربیت نیروی انسانی هستند از اهمیت زیادی برخوردار است زیرا تسهیم دانش سبب ماندگاری دانش در سازمان جهت استفاده‌ها و کاربردهای بعدی آن است. این پژوهش، با هدف شناسایی رابطه بین اعتماد سازمانی که شامل سه مؤلفه (اعتماد افقی، عمودی، نهادی) است و تسهیم دانش در دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات انجام شده است. یافته‌های پژوهش نشانی می‌دهد بین اعتماد سازمانی و تسهیم دانش رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. با نتایج حاصل از رگرسیون چندگانه معناداری متغیرهای اعتماد افقی، اعتماد عمودی و اعتماد سازمانی مورد تأیید قرار می‌گیرد. فرضیه فرعی اول پژوهش، مبنی بر وجود رابطه مثبت و معناداری بین اعتماد افقی در تسهیم دانش تأیید گردید. بدین معنی که وجود اعتماد بین کارکنان با یکدیگر سبب بهبود تسهیم دانش در بین کارکنان می‌گردد. آزمون فرضیه دوم پژوهش، وجود رابطه مثبت و معنی‌دار بین تسهیم دانش و اعتماد عمودی را تأیید نمی‌کند؛ یعنی بین اعتماد کارکنان و مدیران با تسهیم دانش همبستگی معناداری وجود ندارد. آزمون فرضیه فرعی سوم پژوهش، مبنی بر وجود رابطه مثبت و معناداری بین اعتماد نهادی در تسهیم دانش نیز تأیید گردید. بدین معنی که وجود اعتماد بین کارکنان با استراتژی و چشم‌انداز سازمان، ساختارها و فرآیندهای منصفانه و سیاست‌های منابع انسانی سازمان سبب بهبود تسهیم دانش می‌گردد. همچنین با توجه به ضریب همبستگی به‌دست‌آمده از آزمون فرضیه‌ها می‌توان به این نتیجه رسید که مؤلفه‌ی اعتماد سازمانی با ضریب همبستگی ۰/۱۸۷ دارای ارتباط معناداری با تسهیم دانش است و مؤلفه اعتماد افقی (با ضریب همبستگی ۰/۳۰۴) دارای بیشترین ضریب همبستگی و اعتماد عمودی (با ضریب همبستگی ۰/۰۲۳)، دارای کمترین ضریب همبستگی را با تسهیم دانش دارند.

در مقایسه با پژوهش ابراهیمی و همکاران (۱۳۹۱) که به بررسی اعتماد سازمانی در دانشگاه تربیت مدرس پرداخته است می‌توان به این نتیجه رسید که ابعاد سه‌گانه اعتماد سازمانی یعنی اعتماد به قابلیت‌های سازمان، اعتماد به انسجام سازمان و اعتماد به خیرخواهی سازمان، تأثیر مثبتی بر تمایل کارکنان به تسهیم دانش دارند ولی در پژوهش حاضر بررسی‌ها نشان داد که از مؤلفه‌های سه‌گانه اعتماد سازمانی (اعتماد افقی، عمودی، نهادی)، اعتماد عمودی کمترین نقش را در تسهیم دانش بین کارکنان دارد.

همچنین با توجه به پژوهش سلیمانی و همکاران (۱۳۹۱) که به بررسی تأثیر فاکتورهای

فردی بر کیفیت تسهیم دانش پرداخته بود و به این نتیجه رسیده بودند که از بین فاکتورهای فردی اعتماد از فاکتورهای تأثیرگذار بر تسهیم دانش است می‌توان گفت که پژوهش حاضر نیز با تأیید تأثیر مثبت اعتماد فردی بر تسهیم دانش این موضوع را نیز تأیید نموده است.

با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از آزمون فرضیه‌ها می‌توان با ایجاد تمهیداتی مانند: تقویت اعتماد و ترغیب کارکنان به شرکت در کارهای تیمی، جهت افزایش حس اعتماد و مسئولیت‌پذیری بین آنان، برقراری جلسات تصمیم‌گیری با حضور کارکنان و مدیران جهت افزایش حس اعتماد عمودی، شفاف‌سازی تصمیمات و دستورالعمل‌های صادره از مدیران، افزایش حمایت مدیران از کارکنان در چارچوب قانون و مقررات جهت افزایش امنیت خاطر کارکنان و افزایش اعتماد به سازمان، تدوین چشم‌انداز و استراتژی سازمان با کمک کارکنان و یا نظرسنجی از آنان جهت برنامه‌ریزی‌های سازمان، ایجاد مشوق‌های لازم چه به‌صورت مالی و چه به‌صورت غیرمالی، تمایل افراد را در به اشتراک‌گذاری دانسته‌های خود در محیط کار افزود همچنین پیشنهاد می‌گردد در پژوهش‌های آتی، پژوهش‌هایی برای سنجش اعتماد سازمانی از دیدگاه مدیران هم انجام شود. همچنین می‌توان مؤلفه‌های دیگر مانند فرهنگ سازمانی، مشوق‌های مالی و غیرمادی، رهبری و استراتژی سازمان و تأثیر آن‌ها را بر روی تسهیم دانش مورد مطالعه قرارداد.

## منابع

- ابراهیمی، سید عباس؛ محمدی فاتح، اصغر و حاجی پور، ابراهیم. (۱۳۹۱). بررسی نقش اعتماد در تسهیم دانش شغلی کارکنان دانشگاه تربیت مدرس. *فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت نظامی*. شماره ۴۷. سال دوازدهم. صص ۱۳۵-۱۶۲.
- الوانی، سید مهدی؛ عصار، محمدتقی و عابدینی، لیلا. (۱۳۹۰). بررسی رابطه اعتماد با تسهیم دانش در معاونت آموزش ناجا و مراکز تابعه. *فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی*. سال ششم. شماره سوم. صص ۴۰۰-۳۸۹.
- بازرگان، عباس؛ سرمد، زهره و حجازی، الهه (۱۳۹۳). *روش تحقیق در علوم رفتاری*. چاپ بیست و ششم. نشر آگه تهران
- حیدری، مهدیه؛ مقیمی، سید محمد و خنیفر، حسین. (۱۳۹۲). بررسی عوامل حیاتی موفقیت در پیاده‌سازی مدیریت دانش. *فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت فرهنگ‌سازمانی*. دوره یازدهم. شماره اول. صص ۳۵-۱.
- سلیمانی، محمد؛ صادق فیضی، جعفر؛ پاشازاده، یوسف و برزگر قره‌باغ، جعفر. (۱۳۹۱). بررسی نقش و میزان تأثیر فاکتورهای فردی کارکنان بر کیفیت تسهیم دانش (مطالعه موردی: اداره امور زندان‌ها و اقدامات تأمینی و تربیتی استان آذربایجان غربی). *فصلنامه مدیریت توسعه و تحول* ۱۱. صص ۸۱-۷۳.
- سلیمی، قاسم؛ حیدری، الهام و کشاورزی، فهیمه. (۱۳۹۲). تبیین رابطه التزام دانشجویان و رفتار تسهیم دانش در دانشگاه: سهم متغیر نگرش به تسهیم دانش. *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، دوره ۴۷. شماره ۴. صص ۳۷۴-۳۵۱.
- شیرازی، علی؛ خداوردیان، الهام و نعیمی، محمد. (۱۳۹۱). تأثیر اعتماد سازمانی بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: شرکت گاز استان خراسان شمالی). *پژوهش‌نامه مدیریت تحول*، سال چهارم. شماره ۷. صص ۱۵۲-۱۳۳.
- صلواتی، عادل، زندی، رژان و امانی، سحر (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین بدبینی سازمانی و تسهیم دانش (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی)، *فصلنامه مدیریت صنعتی دانشگاه علوم انسانی، دانشگاه آزاد واحد سندج*، ویژه‌نامه مدیریت دانش، تابستان.
- طباطبائی منزائی، سیدولی؛ مدیری، محمود؛ عسکری و فهلیانی، سمیه (۱۳۹۳). شناسایی و رتبه‌بندی عوامل تأثیرگذار تعهد سازمانی بر تسهیم دانش با رویکرد MCDM (مطالعه موردی: سازمان بیمه مرکزی ج.ا.ا.)، *مطالعات کمی در مدیریت*، سال پنجم، شماره دوم، تابستان.

فرهنگ، ابوالقاسم؛ سیادت، سید علی؛ مولوی، حسین و هویدا، رضا. (۱۳۸۹). بررسی ساختار عاملی اعتماد سازمانی و رابطه مؤلفه‌های آن با یادگیری سازمانی در دانشگاه‌های دولتی جنوب شرق کشور. *فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*. شماره ۵۵. صص ۱۳۰-۱۱۱.

کاظمی، مصطفی. 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. *پژوهش‌نامه مدیریت تحول*. سال چهارم. شماره ۸. صص ۱۲۴-۱۰۷.

Usoro A. w. sharratt M. Eric T, Eric & Sandhya Sh (2007). Trust as an Antecedent to Knowledge Sharing in Virtual Communities of Practice. *Knowledge Management research & Practice*. 5, 199-212.

Dokhtesmati, M. Ghorbani Bousari, R.(2013). Knowledge Shairing in Iranian academic institutions: Meta-analysis approach. *Social and Behavioral Sciences*. 73, 383-387.

Ellonen, R. Blomqvist, K. & Puumalainen, K (2008). The role of trust in organizational innovativeness. *European Journal of Innovation Management*, Vol.11, No. 2, pp.160-181.

Evans Michael M, (2012). Knowledge Sharing: An empirical study of the Role of trust and other social - cognitive factors in an organizational setting. A thesis submitted in conformity with the requirements for the degree of Doctor of Philosophy. *Faculty of Information University of Toronto*.

Nya, T. & Christine, L,. (2011). Culture and Trust in Fostering Knowledge-sharing. *The Electronic Journal of Knowledge Management* .Volume 9 Issue 4, pp328-339.

<http://www.iranresearches.ir>