

بررسی رابطه اعتماد با تسهیم دانش در معاونت آموزش ناجا و مراکز تابعه

دکتر سیدمهدی الوانی^۱، محمدتقی عصار^۲ و لیلا عابدینی^۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۰۳/۰۷

تاریخ اصلاح: ۱۳۹۰/۰۴/۲۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۰/۰۶/۰۶

چکیده

زمینه و هدف: در عصر حاضر که ساختار فکری آن آکنده از عمق بخشیدن به اطلاعات و توجه به مشارکت نیروی انسانی در جهت استفاده از ابزاری به نام دانش برای رویایی و مقابله با عدم اطمینان، حفظ موقعیت، ایجاد خلاقیت و نوآوری است، انتشار مهارت‌ها جهت گسترش عرصه رقابتی در سازمان‌ها اهمیت زیادی پیدا کرده است و تحقیقات متعددی در زمینه مدیریت دانش (تسهیم دانش) انجام شده است. هدف این مقاله، بررسی رابطه اعتماد سازمانی با تسهیم دانش در معاونت آموزش ناجا و مراکز تابعه آن است. که براساس مدل مارتینز (۲۰۰۲) در بررسی عوامل اعتماد (توجه، انصاف، گشودگی، ثبات، مشارکت، تفویض اختیار) افراد به اهداف سازمانی مورد توجه قرار می‌گیرد و به عنوان یک عامل اثر گذار بر روی تسهیم دانش مهم خواهد بود.

روش: این پژوهش به دو شیوه اسنادی و پیمایشی انجام شد و به کمک ابزارهای فیش برداری و پرسشنامه اطلاعات آن جمع‌آوری گردید، برای روایی آن نیز از ضریب آلفای کرونباخ (در اعتماد ۰/۹۰ و تسهیم دانش ۰/۸۱) مورد تأیید قرار گرفت. داده‌های به دست آمده از طریق آماره‌های توصیفی و استنباطی (آزمون ضریب پیرسون و فریدمن) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها و نتیجه‌گیری: نتایج تحقیق نشان داد که معاونت آموزش ناجا و مراکز تابعه با افزایش سطح اعتماد کارکنان مشارکت آن‌ها را در تصمیم‌گیری‌ها و توزیع دانش خود جلب کرده است در جهت رسیدن به اهداف سازمانی خود موفق بوده است با این وجود نیاز به تلاش بیشتری دارد. سطح اعتماد در ابعاد هفتگانه آن در معاونت آموزش ناجا از وضعیت مطلوبی برخوردار است. همچنین این معاونت در شرایط فعلی و به‌طور نسبی در بین ابعاد اعتماد، بهترین وضعیت را در مشارکت و ضعیف‌ترین آن را مورد توجه دارد. از همین رو، مدیریت در سازمان باید این احساس را در کارکنان ایجاد نماید که به نیازهای آن‌ها توجه می‌شود و آن‌ها از حمایت اجتماعی مدیریت برخوردار هستند.

کلیدواژه‌ها:

مدیریت دانش، اعتماد، دانش، تسهیم دانش.

□ استناد: الوانی، سیدمهدی؛ عصار، محمدتقی؛ عابدینی، لیلا (۱۳۹۰). پایش: بررسی رابطه اعتماد با تسهیم دانش در معاونت آموزش ناجا و

مراکز تابعه. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۶(۳)، ۳۸۹-۴۰۰.

۱. استاد دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

۲. هیأت علمی دانشگاه علوم انتظامی، تهران، ایران

۳. کارشناس ارشد مدیریت منابع انسانی، دانشگاه علوم انتظامی، تهران، ایران (نویسنده مسئول، ۰۹۱۲۴۲۷۵۱۹۷ - Le-abadini@yahoo.com).

مقدمه

نشر دانش در موفقیت سازمان‌ها عامل کلیدی است چرا که می‌تواند سبب گسترش سریع‌تر دانش به بخش‌هایی از سازمان که قادر به بهره‌برداری از آن هستند، شود. درحال حاضر بسیاری از سازمان‌ها بر این فکر هستند که چگونه می‌توانند دانش نهفته که در سازمان آن‌ها وجود دارد را بین افراد توزیع کنند. استفاده از سرمایه‌های مالی، فیزیکی و انسانی در سازمان بدون سرمایه‌های اجتماعی و بدون شبکه روابط متقابل بین اعضای سازمان که توأم با اعتماد و محبت و دوستی در جهت حفظ ارزش‌ها و هنجارهای سازمانی باشد امکان‌پذیر نیست. مفهوم اعتماد و مدیریت دانش و مسائل مربوط به آن‌ها در چند سال گذشته به‌طور فزاینده‌ای محور مطالعه سازمان‌ها گردیده است؛ زیرا برقراری ارتباطات و تحقق همکاری میان افراد نیازمند وجود اعتماد است.

اعتماد به عنوان 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.

امروزه عملکرد سازمانی به میزان زیادی وابسته به رفتارهایی مانند شناسایی فرصت‌ها، مشارکت در فرایند یادگیری سازمانی و کمک به همکاران برای بهبود عملکردشان است. بنابراین سازمان‌ها نیازمند رفتارهای مشارکتی میان کارکنان می‌باشد. روابط خوش‌بینانه بین اعضای سازمان می‌تواند مشارکت‌های داوطلبانه افراد را ارتقا دهد؛ زیرا باعث می‌شود که نیروی انسانی با آرامش و صمیمیت در کنار یکدیگر در خدمت سازمان و اهداف آن باشند.

از سویی دیگر در سال‌های اخیر، سازمان‌ها، نهادها و شرکت‌های مختلف، پیوستن به روند دانش را آغاز کرده‌اند و مفاهیم جدیدی چون کار دانشی^۱، دانشکار^۲، مدیریت دانش^۳ و سازمان‌های دانشی^۴، از شدت یافتن این روند خبر می‌دهند. پیتر دراکز با به‌کارگیری این واژگان خبر از ایجاد نوع جدیدی از سازمان‌ها می‌دهد که در آن‌ها به جای قدرت بازو، قدرت ذهن حاکمیت دارد. بر اساس این نظریه، در آینده جوامعی می‌توانند انتظار توسعه و پیشرفت داشته باشند که از دانش بیشتری برخوردار باشد. به این ترتیب، برخورداری از منابع طبیعی نمی‌تواند به اندازه دانش مهم باشد. سازمان دانشی به توانمندی‌هایی دست می‌یابد که قادر است از نیروی اندک قدرتی عظیم سازد (الوانی، ۱۳۸۰).

-
1. Knowledge work
 2. Knowledge worker
 3. Knowledge mangement
 4. Knowledge organozifion

در این مقاله تلاش گردیده تا ابعاد اعتماد سازمانی موثر بر تسهیم دانش، مورد بررسی قرار گرفته و از طریق بررسی نتایج آن، مدیران سازمان بدانند، سازمانی که حامی مدیریت دانش و تسهیم دانش است، باید در همه ابعاد سازمانی دارای چه خصوصیت‌ها و شرایطی باشد.

محققان متعددی به بررسی عوامل سازمانی برمدیریت دانش با استفاده از روش‌های گوناگون و هم‌چنین در جوامع آماری مختلف (سازمان‌های مختلف) پرداخته‌اند. از جمله تحقیقات انجام شده در این زمینه، تحقیق عباسی (۱۳۸۴) است که با بررسی سه عامل سازمانی ساختار، فرهنگ سازمانی و انگیزه، با خلق دانش و تسهیم دانش مورد بررسی قرارداد. تحقیق دیگری توسط لین (۲۰۰۷) انجام شده است. این محقق روی صنایع تایوان فرایند اشتراک دانش را مورد بررسی قرار داده است. خلاصه‌ای از تحقیقات اخیر در موضوع مورد نظر در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. سوابق پژوهش

ردیف	محققان سال	مقاهیم کلیدی	جامعه تحقیق	روش آماری	متغیرهای وابسته	یافته ها
۱	لین ۲۰۰۷	سیستم دانش سیستم‌های مدیریت دانش	صنایع مختلف تایوان	آزمون کای دو	سیستم دانش	این تحقیق نشان می‌دهد وجود وفاق بین کارکنان تعهد سازمانی، تصمیم‌گیری مشارکتی و هم وابسته بودن وظایف بر سیستم دانش اثر مثبتی دارد. در فرضیه‌های خوبی نیز منجر می‌گردد که تصمیم‌گیری مشارکتی و هم وابسته بودن وظایف در بین افرادی که از تفکر سیستم برخوردارند بیشتر موجب تسهیم دانش می‌شود.
۲	هسو ۲	تسهیم دانش عملکرد سرمایه انسانی	۲۵۶ شرکت تایوانی	آزمون کای دو	تسهیم دانش عملکرد سازمانی سرمایه انسانی	این تحقیق نشان می‌دهد که استراتژی نوآوری در سازمان و ویژگی‌های دانش مدیریت ارشد بر فعالیت‌های تسهیم دانش در سازمان اثر مثبت دارد. همچنین نشان می‌دهد فعالیت‌های تسهیم دانش در سازمان موجب توسعه و رشد سرمایه انسانی می‌گردد. توسعه سرمایه انسانی نیز عملکرد سازمانی را بهبود می‌بخشد.
۳	ماترلز و دیگران، ۲۰۰۷	تسهیم دانش ویژگی‌های شخصیتی	شرکت‌مهندسی بین‌المللی واقع در آلمان و اتریش	مدل PLS	تسهیم دانش	یافته ی این پژوهش بیان گر این است که ویژگی‌های پایدار شخصیتی مانند سازگاری، وظیفه شناسی، گشودگی نسبت به ایده‌های جدید نوآوری و خلاقیت بر تسهیم دانش تاثیر مثبت دارد.
۴	معروف ۲۰۰۷	مدیریت دانش، تسهیم دانش کانال‌های ارتباطی	۳۰۰ بانک سراسر در جهان	معادلات ساختاری	سیستم دانش	محقق در این تحقیق دانش را به دانش عمومی و خصوصی کدگذاری شده و کدگذاری نشد تقسیم می‌کرد به این نتیجه می‌رسد که روابط تجاری نزدیک منجر به سیستم دانش عمومی کدگذاری شده و فراوانی روابط تجاری منجر به تسهیم دانش کدگذاری نشده می‌گردد.

در تحقیق حاضر در ابتدا ابعاد اعتماد سازمانی استخراج شده است و سپس مؤلفه‌ها و شاخص‌های هر بعد استخراج شده است تا جمع‌بندی از ابعاد اعتماد بر تسهیم دانش در معاونت آموزش ناجا و مراکز تابعه ارائه شود.

مفهوم اعتماد: مفهوم اعتماد و مسائل مربوط به آن‌ها در چند سال گذشته به‌طور فزاینده‌ای محور مطالعه سازمان‌ها گردیده است. امروزه اهمیت اعتماد در سازمان‌ها به خوبی آشکار گردیده است. چراکه برقراری ارتباطات و تحقق همکاری میان افراد نیازمند وجود اعتماد است. در عصری که روابط بین افراد و گروه‌ها سست‌تر شده و به سرعت در حال تغییر است؛ اعتماد موضوع محوری سازمان‌ها است به‌گونه‌ای رشد و حیات آن‌ها را تضمین می‌نماید. اهمیت اعتماد به این دلیل است که مدیرانی که به دنبال درک و شناخت چگونگی ایجاد همکاری مؤثر در سازمان‌ها می‌باشند (تیلر، ۲۰۰۳). 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 دسراسر سازمان وجود اعتماد بالایی درون سازمانی است.

جدول ۲. ابعاد و شاخص‌های اعتماد*

	۱- مداخله نیازهای کارکنان ۲- حمایت اجتماعی مدیریت از کارکنان ۳- احساس مسئولیت پذیری نسبت به نیازهای کارکنان
انصاف	۱- تناسب بین میزان داده‌های کارکنان با ستادهای آن‌ها از سازمان ۲- طرز تلقی مثبت کارکنان نسبت به عملکرد سازمان در پرداخت حقوق و مزایا ۳- تناسب بین میزان تلاش کارکنان با دریافتی آن‌ها از سازمان
گشودگی	۱- برگزاری جلسات غیر رسمی در سازمان بین کارکنان، مدیران ۲- شفافیت جریان اطلاعات در سازمان ۳- آگاهی کارکنان از میزان اطلاعات سازمان در مورد عملکرد آنها
ثبات	۱- قابلیت اطمینان بودن رفتار مدیریت ۲- نبودن تناقض بین حرف و عمل مدیران ۳- عمل کردن مدیران به وعده‌های خود
شایستگی	۱- کارکنان اختیار لازم برای تصمیم‌گیری داشته باشند. ۲- قضاوت‌های واقع بینانه و ایده آل مدیران در مورد مسائل و مشکلات ۳- مدیران مهارت لازم را برای تصمیم‌گیری اثربخش داشته باشند.
تفویض اختیار	۱- کارکنان اختیار لازم را برای تصمیم‌گیری داشته باشند. ۲- برخوردار بودن کارکنان در آزادی عمل برای پیگیری شیوه کاری ۳- برخوردار بودن کارکنان از استقلال لازم در انجام وظایف خود.
مشارکت	۱- سهیم بودن کارکنان در فرایند هدف گذاری ۲- مشارکت دادن کارکنان در فرایند تصمیم‌گیری ۳- اهمیت دادن مدیریت به پیشنهادهای کارکنان در مورد بهبود روش‌ها و وظایف

عوامل کلیدی مؤثر بر اعتماد: در بررسی پیشینه موضوع مشاهده می‌شود که تاکنون عوامل و شاخص‌های گوناگون در رابطه با اعتماد توسط محققان مختلف شناسایی شده است. در تحقیق حاضر از میان شاخص‌های شناسایی و آزمون شده، شاخص‌های عمومی استخراج و سپس هر کدام از این شاخص‌ها به هفت بعد اصلی سازمان اختصاص داده شده است. این ابعاد شامل توجه، انصاف، گشودگی، ثبات، تفویض اختیار، شایستگی و مشارکت می‌باشد. شاخص‌های هفت‌گانه ابعاد اعتماد در جدول ۲ آورده شده است.

مدل مفهومی و چارچوب نظری: با وارد شدن به عصر توانایی، دانش به عنوان مهم‌ترین سرمایه سازمان مطرح شد و موفقیت سازمان‌ها به توانایی در آن‌ها در ایجاد، کسب و بهره‌گیری انتقال دانش بستگی پیدا کرده است (منوریان، عسگری و آشنا، ۱۳۸۶، ص ۲).

بسیاری اعتقاد دارند که تسهیم دانش مؤثر یکی از مهم‌ترین راه‌های به کارگیری شایستگی کلیدی و کسب مزیت رقابتی است (لويس و دیگران ۱۹۹۵، دانپورت و پروساک ۱۹۹۷، دراگر ۱۹۹۸، لین و لی ۲۰۰۶ همگی به نقل از هیکس و دیگران، ۲۰۰۷)

ایپه معتقد است افراد با تسهیم دانش می‌توانند به نتایج فراتر از نتایج انفرادی خود دست یابند. تسهیم دانش به اندازه‌ای اهمیت یافته است که بسیاری پذیرفته‌اند موفقیت مدیریت دانش به تسهیم مؤثر دانش بستگی دارد.

مرور مبانی نظری در این تحقیق نشان می‌دهد که عوامل زیادی بر تسهیم دانش در سازمان اثر می‌گذارند. با توجه به اهمیت اعتمادسازی در تسهیم دانش در سازمان و تلاش در جهت کاهش موانع و تقویت عوامل موجب اعتمادسازی در تسهیم دانش و برخورداری سازمان ارزیابی آن خواهد گردید. این رو تحقیق حاضر بر اساس بازنگری نوشته‌های علمی و ادبیات نظری تحقیق مهم‌ترین عوامل مؤثر بر اعتمادسازی به تسهیم دانش را در معاونت آموزش ناجا و مراکز تابعه آن بررسی می‌گردد. اعتماد در سازمان بر فضایی دلالت دارد که آن کارکنان به تصمیمات و سیاست‌های مدیران ارشد اطمینان دارند و از مدیریت تعهد، کاردانی و تلاش کارکنان مطمئن می‌باشند. تحقیقات زیادی در ارتباط با نتایج اعتمادسازی در سازمان‌ها و سهم شدن همه افراد از اطلاعات سازمانی، تعهد سازمانی، تعهد به انجام تصمیم، رفتار شهروندی، رضایت شغلی، رضایت مدیریت، معادلات رهبر، عضو و توجه ماندن در سازمان خواهد شد. به طور وسیعی تأیید شده است که اعتماد، نقش زیادی در تعاملات و واگذاری اطلاعات ایفا می‌کند (کوپرمن، ۲۰۰۳). از طرف دیگر یکی از فنون برای ایجاد توانمندسازی این است که در میان کارکنان نوعی احساس اعتماد و شایستگی مدیر به وجود بیاوریم تا آنان به جای بدگمانی، اطمینان پیدا کنند که مدیر و هم سازمان در راه منافع آنان تلاش می‌کنند در این تحقیق هر یک از ابعاد اعتماد (توجه،

انصاف، گشودگی، ثبات، شایستگی، اختیار، مشارکت) با تسهیم دانش رابطه هر کدام را به یک عنوان فرضیه مورد بررسی قرار می‌گیرد. در جدول ۳، نظریه‌های که در خصوص اعتماد مطرح شده است بیان می‌گردد.

جدول ۳. نظریه‌های اعتماد

ردیف	نویسنده	
۱	گیدنز (۱۳۷۸)	اعتماد را به چهار قسمت تقسیم می‌نماید: ۱- اعتماد بنیادی؛ این اعتماد را سرچشمه عمده انواع بینش‌ها می‌داند که در فرهنگ‌ها از پیش مدرن تا مدرن کاربرد دارد. در این اعتماد، فرد یاد می‌گیرد هم به دیگران اعتماد کند و هم به خودش ۲- اعتماد متقابل بین شخصی؛ که در این اعتماد ارتباط ناب را مطرح می‌نماید ۳- اعتماد انتزاعی که در نظام‌های تخصصی، یعنی انجام دادن کار فنی با مهارت تخصصی است که حوزه‌های وسیعی از محیط‌های مادی و اجتماعی زندگی را تشکیل می‌دهند بیان می‌نماید ۴- اعتماد سیاسی، که اعتماد به دولت را بیان می‌نماید.
۲	لیکرت	سازمان‌ها را به چهار دسته تقسیم بندی نموده و سازمان‌های مشارکتی از طریق اعتماد و اطمینان مدیریت به زیردستان باعث افزایش بهره‌وری در یک سازمان می‌گردد را بیان می‌نماید.
۳	کلمن (۱۳۷۷)	سرمایه اجتماعی، ربا سرمایه انسانی و فیزیکی مقایسه می‌کند وی می‌گوید همان طوری که سرمایه فیزیکی با ایجاد تغییرات در مواد تولید راتسهیل می‌کند و سرمایه انسانی با دادن مهارت‌ها و توانایی‌های به آن‌ها پدید می‌آید و افراد را توانا می‌سازد تا به شیوه‌های جدید رفتار کنند.
۴	پانتام (۱۳۸۰)	پانتم سرمایه اجتماعی را وجود گوناگون سازمان اجتماعی نظیر اعتماد، هنجارها و شبکه‌های روابط میدانند که می‌توانند با تسهیل اقدامات هماهنگ، کارآیی جامعه را بهبود بخشند. و اعتماد را یکی از اجزاء اصلی سرمایه اجتماعی میدانند و معتقد است بخش اعظم عقب ماندگی اقتصادی در جهان ناشی از فقدان اعتماد متقابل است و هر چقدر سطح اعتماد در جامعه‌ای بالاتر باشد احتمال همکاری بیشتر و خود همکاری نیز اعتماد ایجاد می‌کند.
۵	دانگ و احمد (۲۰۰۴)	وی معتقد است در سازمانی که از فرهنگ تسهیم دانش برخوردار است به افراد ایده‌ها و بینش‌های خود را با دیگران تسهیم میکنند زیرا به جای این که مجبور به این کار باشند آن را یک فرآیند طبیعی میدانند.

عوامل موثر تسهیم دانش:

تاکنون عوامل بسیاری به عنوان عوامل کلیدی موفقیت در مدیریت و تسهیم دانش شناسایی شده‌اند. این عوامل از آن رو متفاوتند که رویکردها و نگرش‌های صاحب‌نظران مختلف نسبت به آن‌ها متفاوت بوده است و هر یک از جنب‌های خاص به بررسی و کنکاش پیرامون مسأله پرداخته‌اند. ادبیات موضوع نشان می‌دهد که به تعداد نظریه‌پردازان این عرصه، مدل‌های مختلف مدیریت دانش و عوامل کلیدی وجود دارد. در جدول ۴ خلاصه‌ای از تحقیقاتی که تاکنون پیرامون عوامل کلیدی موفقیت در مدیریت و تسهیم

دانش صورت پذیرفته است، قابل مشاهده است.

جدول ۴. مدیریت و تسهیم دانش از نگاه صاحب نظران مختلف

صاحب نظر	مؤلفه‌های مدیریت دانش
ویگ (۱۹۹۶)	فرآیندهای مدیریت دانش: ایجاد، سازماندهی، انتقال، تبدیل، نگهداری و به‌کارگیری دانش
داونپورت (۱۹۹۸)	زیرساخت‌های سازمانی و فنی، ساختار دانش، حاکمیت فرهنگ، اهداف و زبان مشترک، وجود کانال‌های چندگانه برای تسهیم دانش، حمایت مدیریت عالی و ایجاد انگیزش
داونپورت و پروساک (۱۹۹۸)	تکنولوژی، ایجاد دانش، تسهیم دانش، مخازن الکترونیکی دانش، آموزش، فرهنگ و رهبری، اعتماد
مری (۱۹۹۸)	در دسترس بودن، درست بودن و به هنگام بودن دانش
ترسلر (۱۹۹۸)	تعهد مدیریت، ایجاد انگیزه برای توزیع دانش، فرهنگ، تکنولوژی، آموزش و یادگیری
فنیران (۱۹۹۹)	فرهنگ مناسب، ایجاد و توزیع اطلاعات و دانش

روش

این پژوهشی است که از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی پیمایشی محسوب می‌شود. جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان معاونت آموزش ناجا و مراکز تابعه می‌باشد که تعداد آن‌ها در زمان انجام این پژوهش، ۱۷۰۰ نفر بوده است. با استفاده از فرمول کوکران تعداد نمونه ۳۱۳ نفری از آن‌ها انتخاب شد. برای بالا بردن سطح اطمینان بیشتر تعداد آن‌ها به ۳۵۱ نفر افزایش یافت. به منظور تعیین انتخاب این تعداد در جامعه آماری از روش نمونه‌گیری تصادفی استفاده شده است. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌ای که روایی آن مورد تأیید بوده و میزان پایایی آن برابر $\alpha = 0.81$ استفاده گردید.

یافته‌ها

الف) توصیفی:

- ۱- مجموع پاسخگویان در این تحقیق ۳۵۱ نفر می‌باشد در این میان ۴ درصد (۱۴ نفر) را زنان و ۹۶ درصد (۳۳۷ نفر) را مردان تشکیل می‌دهد، چنانچه ملاحظه می‌شود نسبت مردان به زنان بیشتر است.
- ۲- مطابق با نتایج این تحقیق مجموع افراد پاسخگو به متغیر سطح تحصیلات ۳۵۱ نفر می‌باشد که در این میان بیشترین درصد پاسخگویان ۴۴/۴ درصد (۱۵۶ نفر) دارای تحصیلات لیسانس و کمترین ۱۰/۵ درصد (۳۷ نفر) دارای مدرک فوق لیسانس می‌باشند.
- ۳- مطابق با نتایج این تحقیق مجموع افراد پاسخگو به متغیر سابقه کار ۳۵۱ نفر می‌باشد که در این

میان بیشترین درصد پاسخگویان ۳۷/۹ درصد (۱۳۳ نفر) دارای سابقه بین ۱۰-۵ و کمترین درصد پاسخگویان ۵/۷ درصد (۲۰ نفر) کمتر از ۵ سال سابقه کار داشتند.

۴- مطابق با نتایج این تحقیق مجموع افراد پاسخگو به متغیر وضعیت تاهل ۳۵۱ نفر می باشد که در این میان بیشترین درصد پاسخگویان ۹۳/۴ درصد (۳۲۸ نفر) دارای تاهل بودند و کمترین ۶/۶ درصد (۲۳ نفر) دارای وضعیت مجرد می باشند.

جدول ۵. اطلاعات جمع آوری شده به کمک تکنیک های آمار توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته اند.

جنس	درصد	سابقه کار	درصد	تحصیلات	درصد	متاهل	درصد
مرد	۹۶	۵ سال	۵/۷	دیپلم	۱۶/۵	متاهل	۹۳/۴
		۵ تا ۱۰	۳۷/۹	فوق دیپلم	۲۸/۵	مجرد	۶/۶
	۱۰ تا ۱۵	۳۴/۸	لیسانس	۴۴/۴			
زن	۴	۱۵ بالای	۲۱/۷	فوق لیسانس و بالاتر	۱۰/۵		

(ب) استنباطی:

- توجه و تسهیم دانش: برای بررسی رابطه بین توجه و تسهیم دانش از آزمون پیرسون استفاده گردید. میزان رابطه آن ها برابر ۰/۴۰ است و سطح معناداری آن برابر $\text{sig} = ۰/۰۰۰$ که از ۰/۰۵ کوچک تر است. با توجه به اینکه سطح معناداری کوچک تر از ۰/۵ است در نتیجه فرض محقق یعنی وجود رابطه بین دو متغیر تأیید می شود چون ضریب برابر ۰/۴۰ است و این مقدار بین صفر و $+۱$ ($۱ > I > ۰$) قرار دارد در نتیجه بین دو متغیر رابطه مستقیم و ناقص وجود دارد به عبارت دیگر فرضیه تأیید می گردد.
- انصاف و تسهیم دانش: برای بررسی بین انصاف و تسهیم دانش از آزمون پیرسون استفاده گردید و میزان رابطه آن ها ۰/۳۳ است. سطح معنادار آن برابر $\text{sig} = ۰/۰۰۰$ که از ۰/۰۵ کوچک تر است. با توجه به اینکه سطح معناداری کوچک تر از ۰/۵ است در نتیجه فرض محقق یعنی رابطه بین دو متغیر تأیید می شود.
- گشودگی با تسهیم دانش: برای بررسی بین گشودگی و تسهیم دانش از آزمون پیرسون استفاده گردید. همان طور که مشاهده می شود میزان رابطه آن ها ۰/۴۱ است. سطح معنادار آن برابر $\text{sig} = ۰/۰۰۰$ که از ۰/۰۵ کوچک تر است. در نتیجه رابطه بین دو متغیر تأیید می گردد.
- ثبات با تسهیم دانش: برای بررسی بین ثبات و تسهیم دانش از آزمون پیرسون استفاده گردیده است.

مشاهده می‌شود میزان رابطه آن‌ها $0/43$ است. سطح معنادار آن برابر $sig = 0/000$ که از $0/05$ کوچک‌تر است. در نتیجه رابطه بین دو متغیر تأیید می‌گردد.

۵. شایستگی با تسهیم دانش: برای بررسی بین شایستگی و تسهیم دانش از آزمون پیرسون استفاده گردیده است. مشاهده می‌شود میزان رابطه آن‌ها $0/47$ است. سطح معنادار آن برابر $sig = 0/000$ که از $0/05$ کوچک‌تر است. در نتیجه رابطه بین دو متغیر تأیید می‌گردد.

۶. تفویض اختیار با تسهیم دانش: برای بررسی بین تفویض اختیار و تسهیم دانش از آزمون پیرسون استفاده گردید. میزان رابطه آن‌ها $0/44$ است. سطح معنادار آن برابر $sig = 0/000$ که از $0/05$ کوچک‌تر است. در نتیجه رابطه بین دو متغیر تأیید می‌گردد.

۷. مشارکت با تسهیم دانش: برای بررسی بین شایستگی و تسهیم دانش از آزمون پیرسون استفاده گردید. میزان رابطه آن‌ها $0/43$ است. سطح معنادار آن برابر $sig = 0/000$ که از $0/05$ کوچک‌تر است. در نتیجه رابطه بین دو متغیر تأیید می‌گردد.

۸. اعتماد و تسهیم دانش:

فرضیه اصلی: بین اعتماد و تسهیم دانش رابطه وجود دارد.

ابعاد اعتماد: توجه، انصاف، گشودگی، ثبات، شایستگی، تفویض اختیار و مشارکت هستند و سوال‌های ۱ الی ۲۱ پرسشنامه مربوط به این ابعاد هستند که در بالا توصیف و رابط آن‌ها با تسهیم دانش بررسی گردید. میانگین سوال‌های ۱ الی ۲۱ به عنوان میزان اعتماد شرکت کنندگان و میانگین سوال‌های ۱ الی ۱۷ پرسشنامه دوم به عنوان میزان تسهیم دانش منظور و رابطه اعتماد با تسهیم دانش با استفاده از آزمون پیرسون بررسی گردید، میزان رابطه آن‌ها $0/50$ است و سطح معنادار آن برابر $sig = 0/000$ که از $0/05$ کوچک‌تر است، به عبارت دیگر فرضیه اصلی تأیید می‌شود و به احتمال $0/95$ می‌توان گفت که بین اعتماد با تسهیم دانش رابطه وجود دارد.

بحث و نتیجه گیری

نظریه پردازان اعتماد در درون سازمان معتقدند که اگر مدیر به کارمند توجه و نیازهای آن‌ها را مد نظر داشته باشد و اگر در سازمان ارتباطات کارکنان و مدیریت از طریق مجاری غیررسمی انجام بگیرد و جریان اطلاعات در سازمان شفاف و روشن باشد و کارکنان رفتار سازمانی را در مورد پرداخت حقوق و مزایا منصفانه بدانند یعنی میزان داده‌های کارکنان را با میزان ستاده‌های آن‌ها را برابر بدانند و این احساس را داشته باشند که رفتار مدیران در سازمان از ثبات و قابلیت اطمینان برخوردار است و کارکنان به توانایی‌های مدیران در انجام امور

مربوطه به مدیریت ایمان داشته باشند و کارکنان درانجام وظیفه خود وبه کارگیری شیوه‌های جدید درانجام وظیفه خود آزادی عمل داشته باشند ودر فرآیند هدفگذاری ها وتصمیم‌گیری‌ها مشارکت داشته باشند به مدیریت اعتماد می‌کنند وخود راجزیی از سازمان می‌دانند وبهره وری وکارایی آن‌ها در سازمان افزایش خواهد یافت ونسبت به سازمان متعهد می‌شوند وبه میزان مشارکت خود در سازمان افزایش می‌دهند

پیشنهاد‌های تحقیق:

۱. بعد از ایجاد یک فرهنگ بر مبنای ارزش‌های مشترک وتوانمندسازی کارکنان، مدیریت و کارکنان به ایجاد ارتباطات بازبر مبنای صداقت، انسجام وتوجه واقعی به افراد ودیگران نیاز دارند. برای ایجاد اعتماد در درون سازمان، اعضا باید در محیط سازمان با همکاران ارتباطات صادقانه داشته باشند ودر ارتباطات خود احساس امنیت بامدیران داشته باشد.
۲. با توجه به این امر که بسترسازی فرهنگی و ایجاد فرهنگ اعتماد، مشارکت و ایده پروری لازمه اجتناب تاپذیر استقرار مدیریت دانش(تسهیم دانش) در سازمان است پیشنهاد می‌گردد به این موضوعات در معاونت آموزش ناجا و مراکز تابعه اهمیت بیشتری داده شود و برنامه‌های طراحی و اجرا گردند که به ایجاد فضایی با اعتماد در سازمان کمک کند.
۳. مدیریت باید به سمت توسعه ی شغلی وغنی‌سازی شغلی حرکت نماید ودر جهت معنی دار کردن وظایف کارکنان خود تلاش نماید وباز خوردهای لازم رادرمورد چگونگی انجام وظایف وپیشنهاد‌های آن‌ها به مدیریت برای انجام بهتر امور را در اختیار کارکنان قرار دهد
۴. مدیران باید درجهت رفع نیازهای مادی ومعنوی کارکنان خود اقدام نمایند وباحمایت‌های اجتماعی باعث جلب اعتماد آن‌ها به مدیران وحس مسوولیت پذیری رادرمعاونتین وفرماندهان تقویت نمود.
۵. گام اول مدیریت دانش بدون برقراری ارتباط و اعتماد، آموزش و خدمات به کارکنان امکان‌پذیر نمی‌باشد، لذا باید از فرماندهان، مدیران درسازمان استفاده نمود که همواره ابزارهای همکاری و تسهیم دانش و منابع قابل دسترس توسط مدیران را گسترش دهد به گونه‌ای که پاسخگوی نیازهای اجتماعی و کسب و کار آن‌ها باشد.
۶. آگاهی افراد رانسبت به فواید ومزایای مدیریت دانش افزایش دهیم. کارکنان ومدیران باید از تغییرات و مزایای حاصل از پیاده‌سازی مدیریت دانش اطلاع حاصل کنند اگر آن‌ها بر این باورند که داشتن دانش وانحصار آن قدرت محسوب می‌شود، باید درک کنند که تسهیم دانش یک قدرت مضاعف است.

منابع

منابع فارسی:

- الوانی، سید مهدی؛ دانایی فرد، حسن (۱۳۸۰). *گفتارهایی در فلسفه تئوری‌های سازمان دولتی*. تهران: صفار.
- پانتام، روبرت (۱۳۸۰). *دموکراسی و سنت‌های مدرن* (محمد تقی دلفروز، مترجم). تهران: دفتر مطالعات و تحقیقات سیاسی وزارت کشور.
- پروست گیبرت، روب؛ استغان، رومهات، کای (۱۳۸۵). *مدیریت دانش* (علی حسینی خواه، مترجم). تهران: سیطرون.
- داونپورت، توماس؛ پروساک، لارنس (۱۳۷۹). *مدیریت دانش* (حسین رحمان سرشت، مترجم). تهران: ساپکو.
- شاهقلیان، کیوان (۱۳۸۴). *طراحی الگوارزیایی سطح مدیریت دانش در سازمان‌های صنعتی ایران* (رساله دکتری). دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران.
- کلمن، جیمز (۱۳۷۷). *بنیادهای نظریه اجتماعی* (منوچهر صبوری، مترجم). تهران: نشر نی.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۷۸). *راه سوم، بازسازی سوسیال دموکراسی* (منوچهر صبوری، مترجم). تهران: نشر شیرازه.
- منوریان، عباس؛ عسگری، ناصر؛ آشنا، مصطفی (۱۳۸۶). *ابعاد ساختاری و محتوایی سازمان‌های دانش محور* (اولین کنفرانس ملی مدیریت دانش).

منابع انگلیسی:

- Al- Alawi, A, I. Yousif Al- Marzooqi, N. & Fraidoon Mohammed, Y., (2007). Organizational culture and knowledge sharing: Critical success factors. *Journal of Knowledge Management*, (2),22-42.
- Baird, PP, Aileen & ST – Amand, R. (1995). *Trust within the organization*. (Monograph. Issue 1).
- Blomqrist, K. & Sthale, P., (2000). Building organization trust. *Scandinarian Journal of Management*, No 2.
- Busken, V. & Rawb, W., (2002). *Embaded trust control and learning*. Advancesin Group Pricesses, V. 19: Group cohesion, trastand solidarity.
- Bakker. M. & Roger Th. A. & Leenders, J., (2006). Is trust really social capital? knowledge sharing in product development projects. *The Learning Organization*, 1375(6), 594-605.
- Diffusion: n community of Practice , kybevnetes Vol. 36 / 70 5/6 , pp 607 -621
- Davenport , TA. and prasak , L. (1998) , working enowledge. How organization manage what they know , HBS press , Boston , MA.
- Daffner , steffen (2005) A knowledge portal for multi – project management , institutfur Ange-wandte informatik and formale Beschreibangs verfahren der aniversitat Karlsruhe.
- Hold Christensen , peter , (2007). knowledge shaving: Moving away form the obsession with bast practices y ournol of knowledge mahgement. Vp;. II No. 1 , pp 36 – 47
- Hold Christensen , peter , (2007). Knowledge shaving. Moving away from the obsession with best practices , Journal of knowledge management , vol. II , 1 , pp 36 – 47
- Hsien , H , J. (2007) organizational , choractevistics , knowledge management strategy , enablers , and process coapbility: knowledge management performarce inu. softwore compurlies Dactaal dissertation , university.
- Jacobs , Evevd and Roodt , (2007) The development of a knowledge shaving construct topvedict turnover intentions , New information perspectives , vol , 59 No , 3 , pp 229 – 248

- Kitapei , Hunkan & Cakar Pemercan & ezen , Balent , 13 ahor , (2005) , (The combined effect of trust and employee idea tification in tention to dalt) , Cebze institute of techncloge , Department of business a Aministvation.
- Karner , Tracy , x. (2000) (social capital in Ency clopped: a of sociolv , second Edition). Edgar f. Borgatta & RBondo y , V. mon tgomery. 4, 26 37 – 26 49. New York: Mac milian Referece. USA
- Lin chieh – peng(2007) toshave or not toshave: Modeling knowledge sharing using exchange ideology as a moderator , personnel Reviewe , vol , 36. N. 3 pp457 – 475
- Lin wen – Bao. (2007) The effect of knowledge sharing model , Expert. Systems with , Applicotion 34 , pp1508 – 1521
- Lee , J , N. (2001). the l m pact of knowledge shaving , organization. capability and parthership quality on Isau tsoutsour cing success. information and management, vol , 38. No. 5 pp 5323 – 35
- Martins , Nico , (2002) , (Amodel for managing trust) , international , Journal of man Pauer , Vol , 23 , No , 8
- Oliver, Stan and Reddy Kandadi, Kondal. (2006). How to develop knowledge culture in organization? A multiple case study of large distributed organizations, journal of knowledge mangsment, vol. 10 N.4, PP6-24
- Riege, Andreas. (2005). Three- dozen knowledge – sharing barriers managers must consider, journal of knowledge management, vol 9 No3, pp18-35
- Sounders , Mark N.K & Thorn Hill , Adrian , (2003) , (organizational justice , Trust and The management of chanfe) Personal Review , Vol 32 , No 3
- Tyler , Tom R , (2003) , (Ctrust within organizations) , Personnel Review , Vol 32 , No , 5
- Waran , Aida , (2001) (Trust buidding in organization: a fundamental component of risk management Models) , optimum , jounol of public sector management , Vol , 30 , No. ¼
- Yang jixia , mary , (2005) (The vole of trust in organizations: Dofoce and bases matterd B. A , Naninig un