

## بررسی ارتباط بین جامعه پذیری و رضایت شغلی با نقش میانجیگری اعتماد سازمانی کارکنان بانک صادرات

سمانه فلاح<sup>۱</sup>، مسلم محمدی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، گرایش تولید در عملیات، دانشگاه فرهیختگان کرمان

<sup>۲</sup> مدرس دانشگاه فرهیختگان کرمان

### چکیده

تحقیق حاضر با هدف بررسی ارتباط بین جامعه پذیری و رضایت شغلی با نقش میانجیگری اعتماد سازمانی در کارکنان بانک صادرات انجام شد. جامعه مورد بررسی کارکنان بانک صادرات استان کرمان بود که با استفاده از جدول مورگان حجم نمونه به تعداد ۱۰۰ نفر تعیین گردید. جمع آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه های جامعه پذیری (جونز، ۱۹۸۹)، پرسشنامه رضایت شغلی (لینز، ۲۰۰۳) و پرسشنامه اعتماد سازمانی (بوئه، ۲۰۰۲) صورت گرفت. به منظور سنجش فرضیات تحقیق از روش معادلات ساختاری و با استفاده از نرم افزار LISREL انجام گرفت. بررسی فرضیات تحقیق نشان داد جامعه پذیری بر اعتماد سازمانی و رضایت شغلی در سطح معنی داری ۵ درصد تاثیر مثبت و معنی داری داشت. همچنین اعتماد سازمانی نیز بر رضایت شغلی تاثیر مثبت و معنی داری نشان داد. از طرفی نتایج آزمون نقش میانجی اعتماد سازمانی نشان داد، اعتماد سازمانی به طور کامل در رابطه بین جامعه پذیری و رضایت شغلی کارکنان میانجیگری می کند.

**واژه های کلیدی:** جامعه پذیری، اعتماد سازمانی، رضای شغلی، نقش میانجی، بانک صادرات

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## مقدمه

سازمان‌ها، نهادی اجتماعی و هدفمند هستند که اهداف خود را با روشها، ارزشها و باورهای خاص خود محقق می‌سازند. جهت این که افراد تازه وارد بتوانند به سازمان خود در دستیابی به اهداف کمک کنند، لازم است که شیوه‌ها، ارزشها و باورها یا به سخن دیگر فرهنگ آن سازمان را بیاموزند. در برخی از دیدگاهها، آموزش توجیهی کارکنان با فرآیند جامعه‌پذیری تنها به منظور انطباق کارکنان تازه وارد با شغل و محیط کار، یکسان تلقی می‌شود، اما به این نکته باید توجه داشت که افراد و مشاغل به مرور زمان تغییر می‌کنند و کارکنان به سمتهای دیگری انتقال می‌یابند. بنابراین در هر تغییر و تحولی، کارکنان با مسأله تطبیق با شغل، محیط کار و وظایف جدید روبرو هستند (پورسلطانی و ایرجی نقندر، ۱۳۹۶: ۸۰). به سخن دیگر پس از هر تغییر، دوباره به جامعه‌پذیری سازمانی نیاز می‌شود (وان‌مانن و شاین، ۱۹۷۹). جامعه‌پذیری کارکنان در شکل‌گیری نگرش‌های آنها در سازمان بسیار مؤثر است (رضائیان، ۱۳۸۷). جامعه‌پذیری افراد در سازمانها فرآیندی است که افراد ارزشهای سازمانی، انتظارات مرتبط با رفتارهای شغلی و دانش اجتماعی لازم برای قبول نقش‌ها در سازمان را شناسایی می‌کنند و یاد می‌گیرند (بیگیلیدی و همکاران، ۲۰۰۵). سازمانها برای اداره خود به کارکنان متخصص، کاردان، کارآمد و متعهد نیازمندند. عدم احساس تعلق کارکنان به سازمانها، عدم دقت کافی برای انجام وظایف و عدم رضایت شغلی آنها از معضلات بزرگ دستگاههای اجرایی است. سازمان‌ها اغلب تلاش می‌کنند که انعطاف‌پذیری، تعهد و رضایت کارکنان را از طریق تناسب شخص - سازمان که به سازگاری بین افراد و سازمان اشاره دارد توسعه دهند. جامعه‌پذیری برای تناسب شخص - سازمان اساسی است، زیرا هدف اولیه جامعه‌پذیری، استمرار ارزش‌های اصلی و دادن یک چارچوب به کارکنان برای پاسخ به محیط کارشان و هماهنگی با کارکنان دیگر است (جونز، ۱۹۸۹). به اندازه‌ای که فرآیندهای جامعه‌پذیری به تناسب شخص - سازمان منجر شود، کارکنان با احتمال بیشتری به کارشان علاقه‌مند خواهند بود و با کاهش ترک شغل، سازمان‌ها بازگشت سرمایه بیشتری را در استخدام، انتخاب و آموزش خواهند داشت (کریستوف، ۱۹۹۹).

روش‌های مختلفی به وسیله سازمان‌ها برای ساختاردهی جامعه‌پذیری در سازمان‌ها استفاده می‌شود. جونز (۱۹۸۹) شش روش جامعه‌پذیری وان‌منن و شاین را که در سال ۱۹۷۹ ارائه شده بود را در یک طیف قرار داد و به دو دسته روش‌های جامعه‌پذیری نهادی و فردی تقسیم کرد. به اعتقاد جونز روشهای نهادی جامعه‌پذیری، رضایت شغلی و تعهد سازمانی را بالا می‌برد و احتمال ترک شغل را کاهش می‌دهد (ساکس و همکاران، ۲۰۰۷). روش جامعه‌پذیری نهادی کارکنان را با درک مشترک نقش‌های سازمانی، مسئولیت مرتبط با هر نقش و آگاهی بیشتر از اینکه چگونه این نقش‌ها با هم مرتبط هستند آشنا می‌کند. همچنین این روش کارکنان اصلی را در درک اینکه چگونه اقدامات آنها در کار می‌تواند روی نتایج دیگر اعضای سازمان تاثیر بگذارد کمک می‌کند. اسکات و همکارانش (۲۰۱۲) استدلال می‌کنند که این درک بسیار مهم است زیرا کارکنان را به انجام کارهایشان همراه با مسئولیت‌پذیری قادر می‌سازد، و به رضایت شغلی بیشتر منجر می‌شود، آنگونه که شواهد تجربی رابطه بین جامعه‌پذیری نهادی و رضایت شغلی را نشان داده است (بائور و همکاران، ۲۰۰۷). در واقع محققان فرض می‌کنند رابطه مثبتی بین رضایت شغلی و روش جامعه‌

پذیری نهادی وجود دارد، زیرا این روش اطلاعات مربوط به شغل، کاهش عدم اطمینان و تسهیل روابط اجتماعی برای کارکنان جدید را ارائه می‌دهد (گریمن و همکاران، ۲۰۰۹). به همان اندازه جامعه پذیری نهادی ممکن است روی رضایت شغلی از طریق اعتماد تأثیر بگذارد زیرا اعتماد با به حداقل رساندن عدم قطعیت و نیاز به نظارت بر دیگران و همچنین به عنوان تسهیل رفتار مشارکتی به کار می‌رود (کرامر، ۱۹۹۹). آزرین بیان می‌کند، پیچیدگی و نداشتن اطمینان ذاتی در ماهیت کسب و کار امروزی و حجم همکاری‌های متقابل، اثربخشی روابط کاری را پیچیده کرده است. تحت شرایط پیچیدگی و عدم قطعیت، تنها هنگامی حفظ همکاری‌های اثر بخش امکان پذیر خواهد بود که ارتباطات روشن باشند و این اتفاق زمانی صورت می‌پذیرد که اعتماد و اطمینان متقابل به وجود آید. اعتماد به دنبال خود، وفاداری را به ارمغان خواهد آورد و نیروی انسانی وفادار، حاضر است فراتر از وظایف مقرر در شرح شغلش فعالیت کند و عامل مهمی در اثربخشی سازمان محسوب شود (مورمن، ۱۹۹۰) در متون سازمانی، اعتماد با نگرشها و نتایج مربوط به شغل‌های بی‌شماری ارتباط نشان داده است که همگی عملکرد سازمانی را تقویت می‌کند. زمانی که اعتماد در سازمان بالاست، کارمندان احساس اطمینان به رهبری سازمان را پیدا میکنند و آنرا عملاً نشان میدهند (سعادت، ۱۳۸۰) بنابراین تمام اعضای سازمان باید به نقش موثر اعتماد در برقراری روابط منظم و منطقی اهمیت بدهند. افزایش اعتماد در سطح سازمان‌ها باعث افزایش بهبود کارها و آسایش کارکنان و در نتیجه رضایت آنها از شغل خود میشود. اعتماد در سازمان با افزایش عملکرد (رابینسون ۱۹۹۹)، رضایت شغلی (ریچ ۱۹۹۷)، پذیرش تصمیم (تایلر و دی کوی، ۱۹۹۹)، تغییر پذیری (روسو و تیجوروالا، ۱۹۹۸)، رفتار شهروندی سازمانی (رابینسون ۱۹۹۹) مرتبط است. گاهی به علت وجود فضای بی‌اعتمادی، اعضای سازمان در صدد بر می‌آیند تا سازمان را ترک کنند و در پی شغل دیگری باشند. نتیجه بی‌اعتمادی، پدید آمدن رفتارهایی مانند شایعه پراکنی، تضاد، سیاسی کاری و کم کاری در سازمان خواهد بود که انرژی بالایی از سازمان‌ها گرفته و هزینه‌ها را افزایش می‌دهد. در چنین سازمانی صحبت از مباحثی مانند خود مدیریتی و خود کنترلی، همکاری، بروز خلاقیت، مدیریت جامع کیفیت و... بی‌فایده است و اکثر تلاش‌ها برای افزایش بهره‌وری به نتیجه مطلوب نخواهد رسید زیرا تحقق اهداف سازمان مستلزم همکاری اعضای آن با یکدیگر است و مهمترین راه تسهیل همکاری، اعتماد متقابل کارکنان به یکدیگر و نیز اعتماد میان کارکنان و مدیران سازمان‌ها می‌باشد (هومن، ۱۳۸۹) همانطور که اشاره شد نتایج مثبت اعتماد سازمانی گسترده است و در واقع تا حدودی با نتایج جامعه‌پذیری همپوشانی دارد. با وجود آنکه ممکن است تاکتیک جامعه‌پذیری نهادی و اعتماد سازمانی اثرات مثبت مستقلی بر رضایت شغلی کارکنان داشته باشند در این تحقیق در صدد بررسی تاثیر جامعه‌پذیری از طریق اعتماد بر رضایت شغلی و همچنین بررسی روابط بین متغیرها بر طبق مدل مفهومی می‌باشیم.

به چند دلیل، جامعه‌پذیری سازمانی، هم برای افراد و هم برای سازمان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. دلیل اول: اگر مورد کم توجهی یا بی‌توجهی قرار گیرد، احتمال بروز و تکرار رفتارهای بیرون از چارچوب و هنجارهای سازمانی توسط تازه واردها بیشتر می‌شود. استمرار این وضعیت موجب شکل‌گیری نگرشها و رفتارهای منفی، تعارضات و کشمکش‌ها، جابجایی و ترک کار می‌گردد (وانوس، ۱۹۹۲). دلیل دوم: برای

سازمانها، همراهی (عجین شدن) تازه واردها با اعضای گروه و معیارهای عملکرد سازمانی، بسیار مهم است. جامعه پذیری سازمانی در سرعت و کیفیت بخشی به این ویژگی، نقش تعیین کننده ای دارد (فلدمن، ۱۹۷۶). نیاز تازه واردها به دانستن نحوه عمل در سازمان، ارزشها، هنجارها، شبکه های منابع و سیاست های سازمان (بائور و همکاران، ۱۹۹۸)

سومین دلیل بر اهمیت جامعه پذیری سازمانی است. دلیل چهارم، تاثیر سریع عوامل سازمانی بر افراد و همچنین تاثیر ماندگار و دراز مدت بر آنها است. تازه واردها در چند ماه اول، خود را با شرایط سازمان تطبیق می دهند (چان و اشمیت، ۲۰۰۰) و تاثیرات پذیرفته شده در این ماهها، بر رفتار و عملکرد کارکنان ماندگار و عمیق خواهد بود (بائور و گرین، ۱۹۹۶) دلیل پنجم برای اهمیت جامعه پذیری سازمانی، به افزایش تناوب تغییرات در سازمانها مربوط می شود؛ تغییرات متناوبی که از سطح فرد تا سطح سازمان را در بر می گیرد (استیرز و همکاران، ۲۰۰۶). بی ثباتی حاصل از این تغییرات موجب می شود افراد کار راهه شغلی طرح ریزی شده توسط سازمان را رها کنند و بجای آن به اهداف و کارراهه شخصی خود پایبند شوند. با این وجود با توجه به اهمیت موضوع جامعه پذیری سازمانی، تحقیقات چندانی در مورد آن انجام نگرفته است. بیکر (۲۰۰۲) ضمن بررسی مقایسه ای پژوهش های انجام شده در حوزه های مختلف روانشناسی صنعتی سازمانی نشان داد، جامعه پذیری سازمانی بجز در یک دوره کوتاه مدت در اواسط دهه ۱۹۹۰، در بقیه زمانها نسبتا مورد کم توجهی قرار گرفته است. این یافته نشان می دهد برای کمک به سازمانها و تازه واردها به منظور عبور موفقیت آمیز از فرآیند جامعه پذیری سازمانی، نیاز به مطالعات و پژوهش هایی در این زمینه می باشد (مارتین، ۲۰۰۵). در عصر جدید، ضرورت پاسخگویی به نیازهای اساسی کارکنان در هر سازمان، در اولویت اول قرار می گیرد زیرا نیل به اهداف سازمان در گرو تأمین اهداف و خواسته های منطقی و مشروع منابع انسانی است (باطنی، ۱۳۸۳). در این راستا موضوع رضایت شغلی دارای اهمیت زیادی می باشد. مطالعات متون مربوط به رضایت شغلی نشان داد که رضایت شغلی از جنبه ها و ابعاد خاص در محیط های مختلف و برای گروه های متفاوت اهمیتی گسترده دارد. مطالعاتی، متغیرهای شخصیت و ویژگی های شخصی را بر رضایت شغلی مؤثر می دانند، و بعضی دیگر شرایط کاری و فعالیت هایی را که منجر به نارضایتی می گردند، مؤثر قلمداد کرده اند (جعفری، ۱۳۹۴). عدم رضایت شغلی باعث کاهش روحیه کارکنان می شود و روحیه پایین در کار، بسیار نامطلوب است. مدیران وظیفه دارند علائم روحیه پایین و عدم رضایت شغلی را بطور مستمر زیر نظر بگیرند و در اولین فرصت اقدامات لازم را انجام دهند. بررسی های متعددی نشان دهنده ارتباط اعتماد سازمانی با رضایت شغلی می باشد همچنین بررسی های نگرشی میتواند ابزار ارزشمندی برای درک بهتر مدیران از کارکنان در سازمان باشد. با توجه به اهمیت سه متغیر یاد شده در عملکرد کارکنان و رسیدن به اهداف سازمانی در این تحقیق به تبیین رابطه بین جامعه پذیری، اعتماد سازمانی و رضایت شغلی خواهیم پرداخت.

### اهداف تحقیق حاضر عبارتند از:

بررسی رابطه جامعه پذیری و رضایت شغلی کارکنان بانک صادرات  
بررسی رابطه جامعه پذیری و اعتماد سازمانی کارکنان بانک صادرات

بررسی نقش میانجیگری اعتماد سازمانی در ارتباط بین جامعه پذیری و رضایت شغلی با توجه به اهداف فوق فرضیات تحقیق عبارتند از:

بین جامعه پذیری و رضایت شغلی رابطه معنی داری وجود دارد  
بین جامعه پذیری و اعتماد سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد

جامعه پذیری از طریق اعتماد سازمانی با رضایت شغلی رابطه معنی داری دارد

به تعدادی از تحقیقات خارجی و داخلی صورت گرفته در مورد متغیرهای پژوهش حاضر اشاره می شود ایلماز و اتالی (۲۰۱۷) عوامل مؤثر بر ایجاد اعتماد سازمانی را به عوامل سازمانی شامل: (ارزیابی موفقیت کارکنان با استفاده از روشهای مدرن، دارا بودن سیستم های پاداش دهی منصفانه، دادن بازخور های منظم و ... ) و عوامل فردی مانند: (تمایل به اتکا کردن، ارزشها، عادات و رفتارها و ...) تقسیم بندی کرده اند. جین (۲۰۱۵) تأثیر اعتماد سازمانی را شامل ایجاد گرایشهای مطلوب مانند ایجاد و به اشتراک گذاری دانش، رضایت شغلی، رفتارهای شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی و ... و هم چنین کاهش گرایش های نامطلوب از قبیل ترک شغلی، رفتارهای تدافعی، رفتارهای نظارتی و ... عنوان می کند رضایت شغلی مربی تأثیر بسزایی دارد، بنابراین فاکتورهای جامعه پذیری ارتباط مثبت و مستقیم با رضایت شغلی مربیان دارد. همچنین، نیهان (۲۰۱۵) مشارکت دادن کارکنان در تصمیم گیری، دادن بازخور به کارکنان و گرفتن بازخور از آن ها، و قدرتمند سازی کارکنان را به عنوان فعالیت های ضروری برای افزایش اعتماد در سازمانها مطرح کرده است. در کل، عوامل متعددی در ایجاد اعتماد در سازمانها نقش دارند که شناخت و ایجاد آن ها عامل مهمی در بهبود تعهد و عملکرد سازمانی و درک اهداف فردی و سازمانی است. باثور و همکاران (۲۰۱۰) به این نتیجه رسیدند که شیوه های جامعه پذیری سازمانی، رفتار فعال فرد را بهبود می بخشد و به آن سرعت می دهد. آنها دریافتند که تاکتیک های جامعه پذیری سازمانی بر روی پیامدهای رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عملکرد شغلی تأثیر می گذارد. کوته (۲۰۰۸) در تحقیقی با عنوان «روش های جامعه پذیری و سازگاری مهندسان جوان با سازمان» دریافت که روش های جامعه پذیری به میزان زیادی وضوح نقش تازه کار، انسجام گروه کاری و سلطه ی شغلی را تحت تأثیر قرار می دهد. این ستادهای اولیه به نوبه خود به افزایش رضایت شغلی و تعهد سازمانی منجر می شود. دکتر حسین پورسلطانی و رامین ایرجی نقندر (۱۳۹۶) پژوهشی با عنوان ارتباط جامعه پذیری سازمانی با رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان خراسان رضوی در سال ۱۳۹۵ انجام داده اند. یافته و نتیجه آزمون همبستگی پژوهش نشان می دهد که بین جامعه پذیری سازمانی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری ( $p = 0.001 < 0.05$ ) وجود دارد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که دو روش ثابت و جمعی جامعه پذیری سازمانی، قدرت بیشتری برای پیش بینی رضایت شغلی دارند. آقایان شهاب الدین شمس و امیر تیمور اسفندیاری مقدم در سال ۱۳۹۶ تحقیقی را با عنوان ارتباط ابعاد مختلف اعتماد سازمانی با رضایت شغلی انجام داده اند. نتایج حاصل از فرضیه اصلی تحقیق مشخص شده در یکی از سازمانهای دولتی در استان مازندران میان اعتماد سازمانی و رضایت شغلی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. به علاوه نتایج حاصل از فرضیات فرعی تحقیق نشان دهنده ی این بود که در این سازمان میان ابعاد مختلف اعتماد سازمانی (اعتماد افقی، عمودی و نهادی) و

رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری برقرار است. همچنین نتایج نشان می دهد که همه ابعاد اعتماد سازمانی با یکدیگر و با همه وجوه رضایت شغلی ارتباطی مثبت و معنادار دارند. ایجاد اعتماد در سازمانها، به یک استراتژی برای افزایش سطوح اعتماد در میان تمام کارکنان و مدیران نیازمند است. محققان برای تعیین مبانی اعتماد در سازمان ها تلاش زیادی کرده اند. عبدالملکی و همکاران (۱۳۹۲) در تحقیق خود نشان دادند اعتماد سازمانی و ابعاد مختلف آن تاثیر مثبتی بر تمایل کارکنان در تقسیم دانش دارد. حسین افلاکی، خانم پریسا محمدی، و آقای محمد فیضی (۱۳۹۳) پژوهشی با عنوان رابطه اعتماد سازمانی و رضایت شغلی با تعهد سازمانی، دبیران دبیرستان های ناحیه ششده و قره بلاغ شهرستان فسا انجام داده اند. نتایج نشان داد که در فرضیه اصلی بین اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد اما بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه وجود ندارد، بین دو بعد اعتماد سازمانی اعتماد سیستمی، اعتماد بین فردی اعتماد سیستمی با تعهد سازمانی رابطه مثبت و معنادار دارد. و در بین تمامی ابعاد رضایت شغلی (همکاران، سرپرست، ارتقاء، پرداخت) بین ارتقاء با تعهد سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. ابعاد اعتماد سازمانی قادر به پیش بینی تعهد سازمانی نمی باشد و تمامی ابعاد رضایت شغلی قادر به پیش بینی تعهد سازمانی نمی باشند. اعتماد سازمانی به طور معنادار قادر به پیش بینی تعهد سازمانی می باشد، اما رضایت شغلی قادر به پیش بینی تعهد سازمانی نمی باشد.

### روش تحقیق

پایه هر علمی، روش شناخت آن است و اعتبار و ارزش قوانین هر علمی، به روش شناختی مبتنی است که در آن علم به کار می رود که روش تحقیق نام دارد. به طور کلی منظور از روش تحقیق و پژوهش، ارائه مهارت ها و تجربه هایی است که دست یابی به هدف را آسان تر و عملی تر می سازد و با صرف وقت کمتر، نتایج بیشتری به دست می آید. پژوهش ها به طور کلی با توجه به دو ملاک تقسیم می شوند: الف: با توجه به هدف (بنیادی، کاربردی، تحقیق و توسعه) ب: با توجه به نیاز داشتن به فرضیه (اکتشافی، توصیفی و آزمایشی) (حافظ نیا، ۱۳۸۲). این تحقیق بر مبنای هدف جزء تحقیقات کاربردی می باشد. طبقه بندی دیگر برای تحقیقات انجام گرفته، بر حسب روش انجام تحقیق می باشد که تحقیق حاضر به روش تحقیق همبستگی انجام می گیرد. جامعه آماری مجموعه ای از افراد را شامل می گردد که یک یا چند صفت مشترک داشته باشد و حدود آن را پژوهشگر بر حسب هدف نهایی که دارد تعریف می کند (کورتز، ۱۳۸۳). جامعه آماری در این بررسی کارکنان بانک صادرات استان کرمان بود. نمونه گیری عبارت است از انتخاب تعدادی از افراد از یک جمعیت مشخص و تعریف شده. علت نمونه گیری آن است که اولاً مطالعه در کل جمعیت بسیار پر هزینه و اتلاف کننده زمان است، ضمن اینکه در بسیاری از موارد نمی تواند جمعیت را به طور دقیق تعیین نمود. جهت محاسبه حجم نمونه مورد نیاز برای پژوهش از جدول مورگان استفاده شد که تعداد ۱۰۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب گردیدند.

## ابزار جمع آوری اطلاعات

در این تحقیق ابتدا با استفاده از اطلاعات و مراجع کتابخانه ای به بررسی و گردآوری ادبیات تحقیق در خصوص این موضوع پرداخته شد و سپس با توجه به اهداف و تعریف متغیرهای تحقیق، جهت جمع آوری اطلاعات مورد نیاز از پرسشنامه جامعه پذیری (جونز، ۱۹۸۹)، پرسشنامه رضایت شغلی (لینز، ۲۰۰۳) و پرسشنامه اعتماد سازمانی (بوئه، ۲۰۰۲) استفاده شد.

سوالات (گویه ها) پرسشنامه: این بخش از پرسشنامه شامل ۲ قسمت بود:

الف: سوالات عمومی: در سوالات عمومی سعی شده که اطلاعات کلی مطرح و موقعیت شغلی سازمانی کارکنان بررسی گردد که شامل ۵ سوال جنسیت، سن، میزان تحصیلات، واحد سازمانی و سابقه بود.

ب: سوالات تخصصی: این قسمت از ۳ بخش مجزا که سوالات هر بخش مربوط به یکی از متغیرها بود در این قسمت بر با ارزش بودن داده های حاصل از پرسشنامه و حفظ حریم افراد تأکید گردیده است تا پاسخ دهنده به طور مناسب پاسخ سوالها را عرضه کنند. همچنین در این قسمت سعی گردیده است که پرسشنامه تا حد ممکن کوتاه بوده و به آسانی قابل فهم باشد.

برای طراحی این بخش، از طیف پنج گزینه ای لیکرت استفاده گردید از این رو برای این منظور، بر اساس متغیرهای مورد بررسی، سوالات بصورت پنج گزینه ای تدوین شد. که شکل کلی و امتیاز بندی این طیف بصورت ذیل می باشد:

جدول (۱): مقیاس نمره گذاری پرسشنامه

نظرات	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
امتیاز بندی	۵	۴	۳	۲	۱

جدول (۲): ترکیب سوالات پرسشنامه

سوالات	متغیر
سوال ۱ تا ۳۰	جامعه پذیری
سوال ۳۱ تا ۴۳	رضایت شغلی
سوال ۴۴ تا ۷۶	انضباط کارکنان

## روایی و پایایی

مفهوم روایی (اعتبار) به این سوال پاسخ می دهد که ابزار اندازه گیری تا چه حد خصیصه مورد نظر را می سنجد. بدون آگاهی از روایی ابزار اندازه گیری نمی توان به دقت داده های حاصل از آن اطمینان داشت. ابزار اندازه گیری ممکن است برای اندازه گیری یک خصیصه دارای اعتبار باشد در حالی که برای سنجش همان خصیصه بر روی جامعه دیگر از هیچ گونه اعتباری برخوردار نیست (سرمد، ۱۳۸۰). جهت تعیین اعتبار و روایی پرسشنامه در این تحقیق از روش اعتبار محتوا استفاده شده است. اعتبار محتوا نوعی اعتبار است که معمولاً برای بررسی اجزای تشکیل دهنده یک ابزار بکار برده می شود. اعتبار محتوی یک ابزار اندازه گیری به سوالهای تشکیل دهنده آن بستگی دارد. اگر سوال های ابزار معرف ویژگیها و مهارتهای ویژه ای باشد که محقق قصد اندازه گیری آنها را داشته باشد، آزمون دارای اعتبار محتوا است. برای تعیین روایی با مطالعه

مبانی نظری تحقیق و بر اساس مدل تحلیل پژوهش، سوالات پرسشنامه تعیین شد و از پرسشنامه های استاندارد و محقق ساخته استفاده گردید و سپس توسط اساتید و متخصصان مورد بررسی قرار گرفت که در نتیجه مواردی جهت اصلاح پیشنهاد گردید. پس از اعمال اصلاحات مورد نظر، پرسشنامه نهایی تدوین گردید.

پایایی (قابلیت اعتماد) یکی از ویژگیهای فنی ابزار اندازه گیری است. مفهوم یاد شده با این امر سرو کار دارد که ابزار اندازه گیری در شرایط تا چه اندازه نتایج یکسان بدست می آورد. در حقیقت پایایی، همبستگی میان یک مجموعه از نمرات و مجموعه ای دیگر از نمرات در یک آزمون معادل که به صورت مستقل بر یک گروه آزمودنی به دست آمده است، می باشد. ضریب پایایی نشانگر آن است که تا چه اندازه ابزار اندازه گیری ویژگی های با ثبات آزمودنی و یا ویژگی های متغیر و موقتی آزمودنی را می سنجد. برای محاسبه ضریب پایایی از شیوه های مختلفی از قبیل: روش بازآزمایی، روش موازی، روش تنصیف، روش کودر-ریچاردسون و روش آلفای کرونباخ استفاده می شود (سرمد، ۱۳۸۰). در بحث پایایی هر چه مقدار آلفای کرونباخ به ۱ نزدیکتر باشد نشان از پایایی بیشتر پرسشنامه دارد. بنابراین اگر مقدار آلفای کرونباخ بیشتر از ۰,۷ باشد پایایی خوب و اگر بین ۰,۵ تا ۰,۷ باشد پایایی متوسط و اگر کمتر از ۰,۵ باشد پرسشنامه فاقد پایایی لازم است. آلفای کرونباخ برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه گیری از جمله پرسشنامه ها یا آزمودنی هایی که خصیصه های مختلف را اندازه گیری می کند بکار می رود. برای محاسبه ضریب آلفا کرونباخ ابتدا باید واریانس نمره های هر زیر مجموعه سوالهای پرسشنامه و واریانس کل را محاسبه کرد. سپس با استفاده از فرمول زیر مقدار ضریب آلفای کرونباخ را محاسبه نمود (سرمد و همکاران، ۱۳۷۹).

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S^2} \right)$$

ا: تعداد زیر مجموعه سوالات پرسشنامه

S: واریانس زیر آزمون آم

S<sup>۲</sup>: واریانس کل آزمون

بررسی پایایی پرسشنامه های جامعه پذیری، رضایت شغلی و اعتماد سازمانی به ترتیب برابر ۰,۹۱۲، ۰,۸۷۹ و ۰,۹۰۲ بدست آمد که با توجه به اینکه از مقدار ۰,۷ بالاتر است لذا می توان بیان کرد پرسشنامه های مورد استفاده از پایایی بالایی برخوردار هستند.

## بیان فرضیه

تعیین آماره به منظور آزمون فرضیه:

در اینجا به منظور در نظر گرفتن روابط آماره آزمون را انتخاب می کنیم و فرض H<sub>0</sub> و H<sub>1</sub> تعریف می شوند  
H<sub>0</sub> بین جامعه پذیری و رضایت شغلی کارکنان بانک صادرات استان کرمان رابطه معناداری وجود ندارد.



$H_1$  بین جامعه پذیری و رضایت شغلی کارکنان بانک صادرات استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.  
 $H_0$  بین اعتماد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان بانک صادرات استان کرمان رابطه معناداری وجود ندارد.  
 $H_1$  بین اعتماد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان بانک صادرات استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.  
 $H_0$  بین جامعه پذیری و اعتماد سازمانی کارکنان بانک صادرات استان کرمان رابطه معناداری وجود ندارد.  
 $H_1$  بین جامعه پذیری و اعتماد سازمانی کارکنان بانک صادرات استان کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

$H_1$  جامعه پذیری از طریق اعتماد سازمانی با رضایت شغلی کارکنان بانک صادرات استان کرمان رابطه معناداری دارد.

### روش تجزیه و تحلیل اطلاعات:

در تحقیق حاضر، با توجه به ماهیت فرضیه ها و نوع متغیرها از آزمونهای آماری مربوطه استفاده شده است. در این بررسی از روش ها موجود در آمار توصیفی نظیر جدولهای توزیع فراوانی، درصد و میانگین جهت بررسی و مقایسه اطلاعات جمع آوری شده از طریق پرسشنامه استفاده شده است و برای تحلیل داده های جمع آوری شده از معادلات ساختاری استفاده گردید.

برای آزمون مدل مفهومی پژوهش و فرضیات مدل از تحلیل داده ها به وسیله مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. مدل یابی معادلات ساختاری یک رویکرد آماری جامع برای آزمون فرضیه هایی درباره روابط بین متغیرهای مشاهده شده و متغیرهای مکنون می باشد. از طریق این رویکرد می توانیم قابل قبول بودن مدل های نظری را در جامعه خاص با استفاده از داده های همبستگی غیر آزمایشی و آزمایشی آزمون نمود. بدین منظور برای برآورد مدل از روش حداکثر درست نمایی استفاده شد. قبل از تأیید روابط ساختاری باید از مناسب بودن مدل و برازش مطلوب اطمینان حاصل نمود. جدول ۳ برخی از شاخص های نیکویی برازش و دامنه پذیرش آنها را نشان می دهد

جدول (۳): شاخص های نیکویی برازش مدل

نتیجه	دامنه پذیرش	شاخص	معیارهای برازش مدل
قابل قبول	$3 >$	$X^2/df$	نسبت کای دو به درجه آزادی
قابل قبول	$0.1 >$	RMSEA	ریشه میانگین مجذورات خطای برآورد
قابل قبول	حدود صفر	SRMR	ریشه میانگین مربعات باقیمانده استاندارد شده
قابل قبول	$0.9 <$	NFI	شاخص نرم برازندگی
قابل قبول	$0.9 <$	CFI	شاخص برازش تطبیقی
قابل قبول	$0.9 <$	RFI	شاخص برازش نسبی
قابل قبول	$0.9 <$	IFI	شاخص برازش فزاینده
قابل قبول	$0.9 <$	GFI	شاخص نیکویی برازش

مدل استاندارد: از مدل اندازه‌گیری ضرایب استاندارد شده می‌توان این برداشت را نمود که بین متغیرهای مکنون مربوطه و شاخص‌های متناظر با آنها، همبستگی مثبت و معنی‌داری وجود دارد. ضرایب استاندارد شده در واقع بیانگر ضرایب مسیر یا بارهای عاملی استاندارد شده بین عامل‌ها و نشانگرها می‌باشند، ضرایب بارهای عاملی قوی‌تر خواهند بود. برای داشتن روایی باید بین سازه‌ها و بعد و بین بعد و شاخص، همبستگی مثبت و معنی‌داری وجود داشته باشد. مدل تخمین استاندارد مدلی است که از تطابق دو ماتریس کوواریانس مدل داده‌ها حاصل می‌شود و تخمین واقعی پارامترهای مدل را نشان می‌دهد. در این مدل میزان روابط سازه و بعد و بین بعد و شاخص نشان داده می‌شود. در صورتی که رابطه بالاتر از ۰/۵ باشد می‌توان گفت سوالات مورد نظر از قدرت تبیین خوبی برخوردار است.

همانطور که گفته شد، مدل تخمین استاندارد بدین جهت ارائه می‌شود که با داشتن ضرایب همبستگی دوتایی امکان مقایسه بین شاخص‌ها و بین ابعاد را فراهم می‌سازد، اما در باب معنی‌داری این ضرایب نمی‌تواند بر اساس بزرگی یا کوچکی این ضرایب استفاده نمود، بلکه باید از شاخص  $T$  جهت تعیین معنی‌داری این ضرایب مسیر استفاده نمود. مدل اعداد معنی‌داری به این دلیل ارائه می‌شود که بدانیم آیا رابطه بین سازه و بعد و رابطه بین بعد و شاخص معنی‌دار است یا خیر. مدل اعداد معنی‌داری یا همان  $T$ -Value، میزان معنادار بودن هر یک از پارامترها را نشان می‌دهد و چنانچه مقدار آن بزرگتر از قدر مطلق عدد ۱,۹۶ باشد، پارامترهای مدل معنی‌دار هستند. از آنجا که تکنیک تحلیل مسیر یکی از روش‌های تحلیل داده‌های آماری است که بیشتر برای آزمون مدل‌های علی به کار گرفته شده است. بطوریکه در تحلیل مسیر تأییدی روابط بین صفت‌های مکنون در خور توجه است. در واقع به دنبال آن هستیم که مشخص نمائیم روابط موجود بین صفت‌های مکنون که بر اساس نظریه استخراج شده اند با توجه به داده‌های گردآوری شده از نمونه مورد تأیید قرار می‌گیرند یا خیر؟ با استفاده از نسخه ۳۲ نرم افزار SPSS و نسخه ۱۹ lisrel تحلیل فرضیات انجام شد.

## نتایج و بحث

تجزیه و تحلیل داده‌ها فرایندی چند مرحله‌ای است که طی آن داده‌هایی که به طرق مختلف جمع‌آوری شده‌اند، خلاصه، دسته‌بندی و در نهایت پردازش می‌شوند تا زمینه برقراری انواع تحلیل و ارتباط بین داده‌ها به منظور آزمون فرضیه‌ها فراهم آید. در این فرآیند داده‌ها هم از لحاظ مفهومی و هم از جنبه تجربی پالایش می‌شوند و تکنیک‌های گوناگونی آماری نقش بسزایی در استنتاج و تعمیم به عهده دارند. بنابراین بر اساس مطالب بیان شده در بالا و همچنین فرضیه‌های مطرح شده، در این بخش با توجه به فرضیه‌های ارائه شده نتایج تحقیق مورد بررسی قرار می‌گیرد.

## توزیع جمعیت شناختی

نتایج توزیع فروانی جنسیت کارکنان نشان می‌دهد که ۵۵ درصد از پاسخ‌دهندگان مرد و ۴۵ درصد پاسخ‌دهندگان زن بودند. بررسی سطح تحصیلات پاسخ‌دهندگان نشان داد ۵ درصد با سطح تحصیلات دیپلم، ۳۰

درصد با سطح تحصیلات فوق دیپلم، ۵۵ درصد با سطح تحصیلات لیسانس، ۸ درصد با سطح تحصیلات فوق لیسانس و ۲ درصد با سطح تحصیلات دکتری بودند. بررسی سابقه خدمت پاسخ دهندگان نشان داد ۲۰ درصد کمتر از ۵ سال، ۲۲ درصد ۵ تا ۱۰ سال، ۲۸ درصد ۱۰ تا ۱۵ سال، ۱۸ درصد ۱۵ تا ۲۰ سال و همچنین ۱۲ درصد بالاتر از ۲۰ سال سابقه خدمت داشتند. توزیع فراوانی سن پاسخ دهندگان نشان داد ۲۷ درصد کمتر از ۳۰ سال، ۳۸ درصد بین ۳۱ تا ۴۰ سال، ۳۰ درصد بین ۴۱ تا ۵۰ سال و ۵ درصد بالاتر از ۵۰ سال سن شان بود.

### آمار توصیفی

بررسی توصیفی متغیرهای تحقیق نشان داد در بین مولفه های جامعه پذیری مولفه تفویض در مقابل تحریم با میانگین ۲,۹۸ و مولفه ثابت در مقابل متغیر با میانگین ۲,۴۳ به ترتیب بیشترین و کمترین میانگین را داشتند.

همچنین در بین مولفه های اعتماد سازمانی مولفه صداقت (۲,۸۱) بالاترین میانگین و اعتماد به همکار (۲,۵۵) کمترین میانگین را داشت. در بین مولفه های رضایت شغلی نیز رضایت از کار بالاترین میانگین را دارا بود. (۳,۰۱)

جدول (۴): آمار توصیفی

متغیرها	میانگین	میانه	انحراف معیار	کمترین	بیشترین
جمعگرا در مقابل فردگرا	۲,۶۱	۳	۰,۹۲	۱	۵
رسمی در مقابل غیر رسمی	۲,۷۹	۳	۱,۰۹	۱	۵
تفویض در مقابل تحریم	۲,۹۸	۳	۱,۰۳	۱	۵
ترتیبی در مقابل تصادفی	۲,۷۸	۳	۱,۰۸	۱	۵
رده ای در مقابل انحصالی	۲,۸۸	۳	۱,۰۶	۱	۵
ثابت در مقابل متغیر	۲,۴۳	۳	۰,۹۸	۱	۵
اعتماد به همکاران	۲,۵۵	۳	۱,۰۰	۱	۵
اعتماد به سرپرست	۲,۶۷	۳	۰,۹۷	۱	۵
خیرخواهی	۲,۶۰	۳	۰,۸۸	۱	۵
صداقت	۲,۸۱	۳	۰,۹۶	۱	۵
مهارت و توانایی	۲,۹۳	۳	۰,۸۹	۱	۵
رضایت از کار	۳,۰۱	۳	۰,۹۹	۱	۵
ماهیت کار	۲,۸۴	۳	۰,۹۴	۱	۵

### آزمون فرضیات

برای آزمون مدل مفهومی پژوهش و فرضیات مدل از تحلیل داده ها به وسیله مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. مدل یابی معادلات ساختاری یک رویکرد آماری جامع برای آزمون فرضیه هایی درباره روابط بین متغیرهای مشاهده شده و متغیرهای مکنون می باشد. از طریق این رویکرد می توانیم قابل قبول

بودن مدل های نظری را در جامعه خاص با استفاده از داده های همبستگی غیر آزمایشی و آزمایشی آزمون نمود. بدین منظور برای برآورد مدل از روش حداکثر درست نمایی استفاده شد. جهت بررسی مدل پژوهش که شامل یک متغیر مستقل جامعه پذیری کارکنان، یک متغیر وابسته رضایت شغلی و یک متغیر میانجی اعتماد سازمانی می باشد، قبل از تأیید روابط ساختاری باید از مناسب بودن مدل و برازش مطلوب اطمینان حاصل نمود. همانطور که ملاحظه می گردد مقدار کای دو به درجه آزادی ۱,۹۹۲ و کوچکتر از ۳ است و مقدار جذر برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA) برابر ۰,۰۷۹ است. از طرفی با توجه به نتایج بدست آمده می توان بیان کرد شاخص های برازش شده همگی بیشتر از ۰,۹ هستند، از این رو مدل برازش قابل قبولی را نشان داده و مورد تأیید است. همچنین همانطور که از جدول و اشکال قابل استنباط است، تحلیل مسیر تأییدی مدل مفهومی تحقیق با توجه به ضرایب استاندارد مسیر و اعداد معنی داری مورد تأیید قرار گرفته است. اشکال (۱) و (۲) تخمین استاندارد شده مدل معادلات ساختاری و اعداد معنی داری برای مدل مفهومی تحقیق را نشان می دهند

جدول (۵): شاخص های نیکویی برازش مدل اصلی تحقیق

نتیجه	دامنه پذیرش	مقدار	شاخص	معیارهای برازش مدل
قابل قبول	$3 >$	۱,۹۹۲	$X^2/df$	نسبت کای دو به درجه آزادی
قابل قبول	$0,1 >$	۰,۰۷۹	RMSEA	ریشه میانگین مجزورات خطای برآورد
قابل قبول	حدود صفر	۰,۰۵۱	SRMR	ریشه میانگین مربعات باقیمانده استاندارد شده
قابل قبول	$0,9 <$	۰,۹۲	NFI	شاخص نرم برازندگی
قابل قبول	$0,9 <$	۰,۹۵	CFI	شاخص برازش تطبیقی
قابل قبول	$0,9 <$	۰,۹۵	RFI	شاخص برازش نسبی
قابل قبول	$0,9 <$	۰,۹۶	IFI	شاخص برازش فزاینده
قابل قبول	$0,9 <$	۰,۹۵	GFI	شاخص نیکویی برازش

### فرضیه اول

همانطور که ملاحظه می گردد ضریب مسیر رابطه بین جامعه پذیری کارکنان با رضایت شغلی (۰,۴۲) در سطح خطای ۵ درصد معنی داری است چرا که سطح معنی داری مقدار آماره  $t(3,25)$  از ۵ درصد کوچکتر است لذا می توان بیان کرد بین جامعه پذیری و رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

### فرضیه دوم

همانطور که ملاحظه می گردد ضریب مسیر رابطه بین جامعه پذیری کارکنان با اعتماد سازمانی (۰,۵۳) در سطح خطای ۵ درصد معنی داری است و از طرفی چون سطح معنی داری مقدار آماره  $t(3,71)$  از ۵ درصد کوچکتر است لذا می توان بیان کرد بین جامعه پذیری و اعتماد سازمانی کارکنان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

**فرضیه سوم**

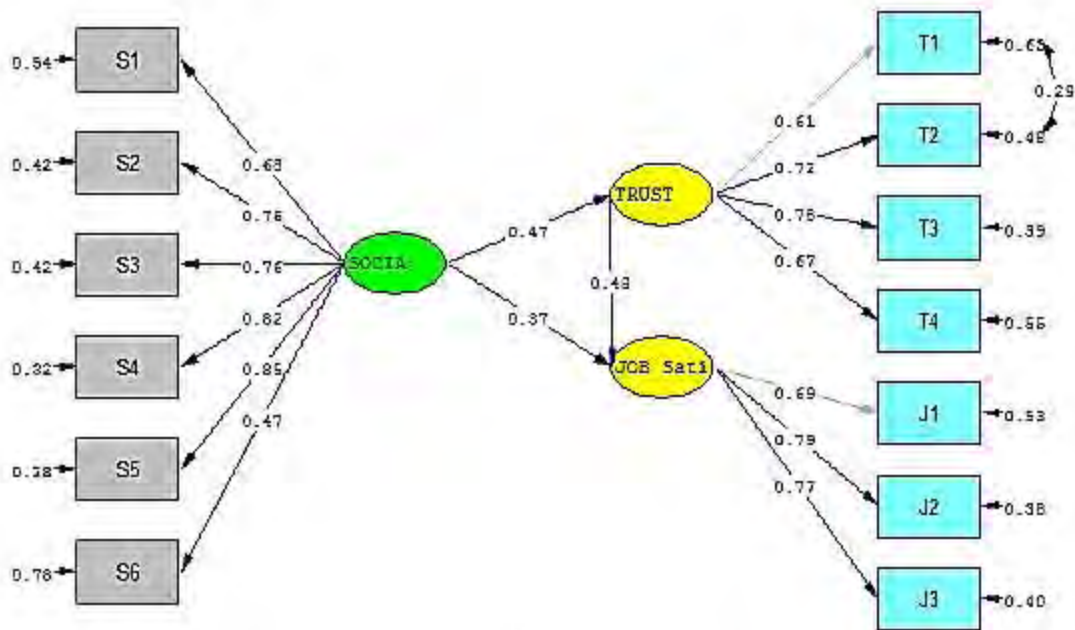
بررسی ضریب مسیر رابطه بین اعتماد سازمانی و رضایت شغلی (۰,۵۸) در سطح خطای ۵ درصد معنی داری است و از طرفی چون سطح معنی داری مقدار آماره  $t$  (۳,۸۲) از ۵ درصد کوچکتر است لذا می توان بیان کرد بین اعتماد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد

**فرضیه چهارم**

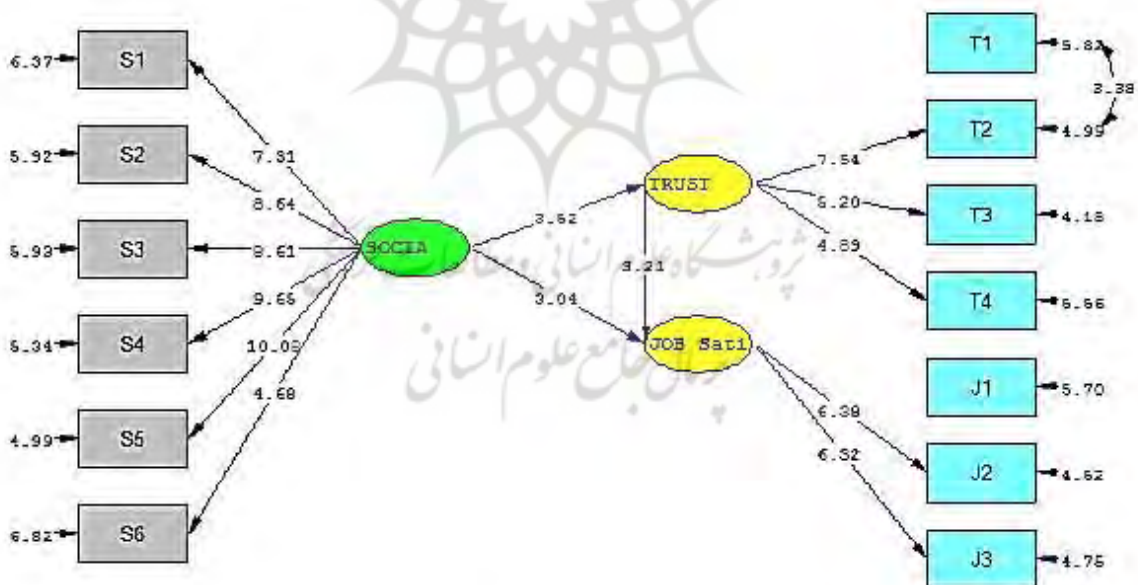
جامعه پذیری از طریق اعتماد سازمانی (با میانجیگری اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان تاثیر دارد با توجه به اینکه ضریب مسیر جامعه پذیری و اعتماد و همچنین اعتماد با رضایت شغلی معنی دار شده است لذا می توان گفت اعتماد سازمانی می تواند نقش میانجی بین جامعه پذیری و رضایت شغلی کارکنان را داشته باشد چرا که قدرت ضریب مسیر اعتماد سازمانی به رضایت از ضریب مسیر جامعه پذیری به رضایت قوی تر است.

جدول (۶): نتایج فرضیات اصلی تحقیق

فرضیه	ضرایب استاندارد	مقدار آماره تی	جهت رابطه	نتیجه
بین جامعه پذیری و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد	۰,۵۳	۳,۲۵	مثبت	تایید فرضیه
بین جامعه پذیری و اعتماد سازمانی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد	۰,۵۲	۳,۷۱	مثبت	تایید فرضیه
بین اعتماد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد	۰,۵۸	۳,۸۲	مثبت	تایید فرضیه



Chi-Square=103.22, df=61, P-value=0.00060, RMSEA=0.084



Chi-Square=103.22, df=61, P-value=0.00060, RMSEA=0.084

تحلیل عامل اکتشافی متغیرهای اعتماد سازمانی و رضایت شغلی

### ۱- رضایت شغلی

برای تعیین اینکه هر متغیر (شاخص فرعی) بر روی کدام عنصر (عامل) نشسته است فقط شاخص هایی انتخاب شد که حداقل بار عاملی آن در عامل از ۰,۴۰ بیشتر باشد و بار عاملی بالایی بر روی عامل های دیگر نداشته باشد. در نهایت همبستگی بین نمره های عوامل حاصل از تحلیل اکتشافی در این تحقیق محاسبه گردید و با توجه به میزان همبستگی هر یک از شاخص ها عناوین مناسبی را برای هر یک از آنها انتخاب شد و بر اساس آن، عوامل به ترتیب نام گذاری شدند همانطور که ملاحظه می گردد عامل اول تحت عنوان مهارت و توانایی، عامل دوم ماهیت کار و عامل سوم رضایت از کار نام گذاری شدند.

### ۲- اعتماد سازمانی

همانطور که ملاحظه می گردد اعتماد سازمانی بر اساس ۴ عامل نام گذاری گردید. عامل اول به نام اعتماد به همکار بود. عامل دوم اعتماد به سرپرست و همچنین عامل سوم و چهارم صداقت و خیرخواهی نام گذاری شد.

جدول (۷): استخراج عامل های رضایت شغلی

عامل سوم	عامل دوم	عامل اول	گویه	
		۰,۶۸۱	کار من مستلزم بکارگیری مهارت ها و توانایی هایم است.	مهارت و توانایی
		۰,۶۱۲	من آموزش های مورد نیاز شغلم را دریافت میکنم.	
		۰,۵۸۷	من فرصت کافی جهت بهبود مهارت هایم در سازمان را دارم.	
		۰,۵۵۰	من واقعا احساس میکنم که هر روز چیزی را انجام داده و به اتمام میرسانم.	
	۰,۶۶۸		من ارتباط بین آنچه انجام میدهم و اهداف سازمان را درک میکنم.	ماهیت کار
	۰,۶۴۵		کاری که من انجام میدهم برای موفقیت سازمان با اهمیت است.	
	۰,۶۳۲		من، بر روشی که کارم باید انجام شود، کنترل شخصی دارم.	
	۰,۴۹۱		من احساس میکنم میزان کاری که باید انجام دهم، مناسب میباشد	
۰,۷۶۶			شغل من چالشی و جالب است.	رضایت از کار
۰,۶۳۲			وظایف شغلی من، رضایت بخش و ارزشمند است.	
۰,۵۶۲			کار من فرصت کسب تجربه کاری در حوزه های چالشی جدید را فراهم میکند.	
۰,۵۳۱			من کارم را در این سازمان دوست دارم.	
۴۲,۷۷۴	۲۹,۵۷۱	۱۴,۹۵۲	واریانس جمعی	

جدول (۸): استخراج عامل های اعتماد سازمانی

عامل چهارم	عامل سوم	عامل دوم	عامل اول	گویه	
			۰,۶۲۰	اگر من مسالهای در کار داشته باشم، میدانم که همکارانم در حل آن مساله به من کمک میکنند.	اعتماد به همکاران
			۰,۶۰۵	من احساس میکنم که همکارانم و من، به شیوه منصفانه با هم رفتار میکنیم.	
			۰,۵۱۸	مدیریت عالی سازمان از کارکنان حمایت میکند.	
			۰,۵۰۴	من به توانایی های همکارانم اعتماد دارم.	

			۰,۴۴۳	من احساس میکنم که ایده هایم برای سازمان ارزشمند میباشد.	
			۰,۴۴۰	این نوع کار برای من پاداش درونی ایجاد میکند و من انجام آن را دوست دارم.	
			۰,۴۱۰	کارکنان این سازمان از بهترین توانایی خود برای انجام کار در سازمان استفاده میکنند.	
		۰,۷۰۲		سرپرست من فرد شایسته‌ای میباشد.	اعتماد به
		۰,۵۴۸		زمانی که مدیران سازمان درک میکنند فردی نیاز به کمک دارد، به او کمک میکنند.	سرپرست
		۰,۵۰۸		این سازمان از نظر اجتماعی خود را مسئول میداند و تلاش میکند تا یک شهروند خوب در جامعه باشد	
		۰,۴۷۸		کارکنان این سازمان بیشتر تلاش میکنند تا کار خود را خوب انجام دهند نه اینکه در چشم رئیس خود خوب جلوه کنند.	
		۰,۴۱۲		کارکنان، شرایط لازم برای انجام مناسب کار توسط همکاران خود را فراهم میکنند.	
	۰,۶۹۷			افرادی که من با آنها کار میکنم، به همدیگر کمک میکنند تا کار انجام شود.	خبرخواهی
	۰,۵۵۶			بیشتر همکارانم کار خود را انجام میدهند حتی اگر رئیس اطراف آنها نباشد.	
	۰,۵۳۳			سایر کارکنان به گونهای کار خود را انجام میدهند که انجام شدن کار توسط من را تسهیل میکنند.	
	۰,۵۳۳			سازمان ما آینده روشن و مطلوبی دارد، زیرا مدیران و کارکنان خوبی دارد.	
	۰,۴۱۰			مدیریت سازمان تصمیماتی می‌گیرد که برای آینده سازمان خوب و مفید خواهد بود.	
۰,۶۱۴				این سازمان، در معاملات تجاریش صادق می‌باشد.	صداقت
۰,۵۵۱				سرپرست من فردی صادق و قابل اعتماد می‌باشد.	
۰,۵۴۲				مدیران این سازمان، نخست به وفاداری شخصی کارکنان پاداش میدهند و سپس به عملکرد آنها.	
۰,۴۳۱				در این سازمان، مدیران و سرپرستان از پیشرفت کارکنان احساس ترس و نگرانی نمیکنند.	
۰,۴۰۶				شغل من، شغلی چالشی و با محتوا می‌باشد.	
۳۱,۳۰۳	۲۳,۹۹۱	۱۶,۴۷۱	۸,۶۲۴	واریانس جمعی	

### نتیجه گیری و پیشنهادات

اثرات مثبت جامعه پذیری شامل نتایج تمرکز - شغلی (مثل، رضایت و تمرکز - سازمان (مثل، تعهد) به خوبی مستند شده است. علاوه بر این تحقیقات نشان داده است که تاکتیک های جامعه پذیری نهادی به



نتایج مثبت از طریق کاهش ابهام نقش و استرس در میان سایر موارد منجر می شود (اسکات و همکاران، ۲۰۱۲).

در این مطالعه تجزیه و تحلیل یافته ها روی جامعه پذیری سازمانی نشان می دهد که تاکتیک جامعه پذیری نهادی به عنوان یک راهنما برای کارکنان جدید منجر به اعتماد سازمانی بیشتر شده، که به نوبه خود واسطه رابطه جامعه پذیری نهادی و رضایت شغلی می باشد.

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل یافته ها به تفکیک فرضیه های تحقیق مورد بحث قرار می گیرد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل این پژوهش نشان می دهد که بین جامعه پذیری سازمانی و رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در نتیجه فرضیه اول پژوهش یعنی رابطه جامعه پذیری سازمانی و رضایت شغلی تایید می شود. به نظر می رسد اگر کارکنان به خوبی ارزش های سازمانی و دانش اجتماعی لازم برای قبول وظایفشان در سازمان را یاد بگیرند و از طرفی سازمان هم مهارت ها و اطلاعات لازم و ضروری را به کارکنان انتقال دهد، این امر به نوبه خود موجب افزایش رضایت شغلی کارکنان خواهد شد پورسلطانی و ایرجی نقندر، (۱۳۹۶). روش جامعه پذیری نهادی کارکنان را با درک مشترک نقش های سازمانی، مسئولیت مرتبط با هر نقش و آگاهی بیشتر از اینکه چگونه این نقش ها با هم مرتبط هستند آشنا می کند. همچنین این روش کارکنان اصلی را در درک اینکه چگونه اقدامات آنها در کار می تواند روی نتایج دیگر اعضای سازمان تاثیر بگذارد کمک می کند. اسکات و همکارانش (۲۰۱۲) استدلال می کنند که این درک بسیار مهم است زیرا کارکنان را به انجام کارهایشان همراه با مسئولیت پذیری قادر می سازد، و به رضایت شغلی بیشتر منجر می شود. در نتیجه جامعه پذیری کارکنان از طریق آشناسازی افراد با شغل شان و از بین بردن عدم قطعیت و موارد مبهم باعث آسان تر شدن روابط با یکدیگر شده و موجبات رضایت شغلی را فراهم می کند. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق نشان می دهد که بین جامعه پذیری سازمانی و اعتماد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در نتیجه فرضیه دوم پژوهش یعنی رابطه جامعه پذیری و اعتماد سازمانی مورد تایید قرار می گیرد.

در تحلیل نتیجه بدست آمده می توان اینگونه نتیجه گیری کرد که از بین رفتن پیچیدگی و عدم قطعیت، آشنایی با نقش ها و وظایف سازمانی و در نتیجه شفافیت وظایف و حفظ همکاری های اثر بخش و ارتباطات روشن که حاصل جامعه پذیری نهادی کارکنان در سازمانشان می باشد، زمینه ایجاد اعتماد بین اعضای سازمان را مهیا می سازد. همچنین کارکنان وقتی با سازمان و شغل خود آشنا می شوند و خود را با ارزشها و فرهنگ آن تطبیق می دهند، به شغل خود علاقه مند می شوند، در نتیجه تمایل به باقی ماندن در سازمان در آنها بیشتر شده، وسطوح اعتماد در سازمان را شکل داده یا آنها را قوی تر می سازند. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق بیانگر وجود رابطه مثبت و معنی دار بین اعتماد و رضایت شغلی می باشد. در نتیجه فرضیه سوم پژوهش یعنی رابطه بین اعتماد و رضایت شغلی تایید می شود.

جین (۲۰۱۵) تاثیر اعتماد سازمانی را شامل ایجاد گرایش های مطلوب مانند ایجاد و به اشتراک گذاری دانش، رضایت شغلی، رفتارهای شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی و... و هم چنین کاهش گرایش های نامطلوب از قبیل ترک شغلی، رفتارهای تدافعی، رفتارهای نظارتی و...، عنوان می کند. هم چنین، بر طبق

گفته می‌شود و مورسی (۱۹۹۰) اعتماد سازمانی موجب تسهیل ارتباطات باز در سازمان، سهیم شدن اطلاعات، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و افزایش عملکرد می‌شود. علاوه بر این، بر طبق گفته الوتن (۲۰۰۰) اعتماد سازمانی بر رضایت، همکاری، ارتباطات سازمانی و به اشتراک گذاری دانش و انعطاف پذیری و تعهد سازمانی، تأثیر گذار است. بنابراین به نظر می‌رسد اعتماد سازمانی می‌تواند بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر داشته باشد. وجود سطوح بالای اعتماد در سازمان باعث ایجاد هزینه‌های پایین ارزیابی و دیگر مکانیزم‌های کنترل خواهد بود و کارکنان خود را کنترل و دارای انگیزه‌های درونی خواهند بود (حسن زاده، ۱۳۸۳). در نتیجه ی ایجاد اعتماد در سازمان مدیران به کارکنان اعتماد می‌کنند و در نتیجه آنها را در جریان تصمیم‌گیری‌ها مشارکت می‌دهند، نتیجه حاصل از مشارکت کارکنان می‌تواند افزایش مسئولیت پذیری کارکنان، علاقه مندی به شغل، کاهش ترک شغل و در نهایت رضایت شغلی را در پی داشته باشد.

نتیجه حاصل از تجزیه و تحلیل یافته‌های تحقیق بیانگر تأثیر گذاری جامعه پذیری بر رضایت شغلی از طریق اعتماد می‌باشد. در نتیجه فرضیه چهارم پژوهش یعنی رابطه جامعه پذیری بر رضایت شغلی از طریق اعتماد مورد پذیرش قرار می‌گیرد. این نتیجه نشان می‌دهد که میزان تأثیر گذاری جامعه پذیری از طریق اعتماد بر رضایت شغلی بیشتر از تأثیر گذاری مستقیم جامعه پذیری بر رضایت شغلی می‌باشد. اسکات و همکارانش (۲۰۱۲)، معتقدند که جامعه پذیری نهادی به احساسات مثبت نسبت به سازمان از طریق افزایش احساس اعتماد سازمانی کارکنان منجر می‌شود. همچنین، تمرکز روی فراگیری نقش و اینکه چگونه کارکنان به تجربه و تخصص سازمانی خود می‌افزایند (در مقابل تأکید بر تخصص فرد، ممکن است به شکل گیری اعتماد سازمانی و در نتیجه به نگرش مثبت کارکنان منجر شود. در فرآیند جامعه پذیری سرپرستان می‌توانند با آشناسازی افراد با نقشها و انتظارات و ارزشهای سازمانی از طریق دادن اطلاعاتی در رابطه با تاریخچه اهداف و چارت سازمانی و کتابچه‌های راهنما، کارکنان را راهنمایی کنند تا از این طریق رضایت شغلی را بهبود بخشیده و به طور آشکاری دوام و بقاء سازمان را افزایش دهد.

در فرآیند جامعه پذیری می‌توان استرس و اضطراب ایجاد شده در کارکنان را با کمک فعالیتهای غیر رسمی در سازمان کاهش داد و در این فعالیت‌ها می‌توان در مورد اهداف و ارزشهای گروه کاری به بحث و تبادل نظر پرداخت و در نتیجه اعتماد و رضایت شغلی را افزایش داد. به مدیران سازمانها پیشنهاد می‌شود با ایجاد جو حمایتی و تشویقی از طریق ثبات رفتار و برخورد های یکسان با افراد مختلف در موقعیت‌های متفاوت، و ایجاد جوی که کارکنان برای برقراری ارتباط صادقانه با همکاران و مدیران خود احساس امنیت کنند، موجبات جلب اعتماد کارکنان را فراهم کرده تا از این طریق با ایجاد انگیزه و شور و اشتیاق کاری در آنها زمینه تجربه احساس موفقیت در کار و رضایت شغلی را برای آنها فراهم کنند. همانطور که نتیجه پژوهش نشان داد تأثیر جامعه پذیری بر رضایت شغلی از طریق اعتماد بیشتر می‌باشد. بنابراین به مدیران پیشنهاد می‌شود با روشهایی که برای تسریع در جامعه پذیری کارکنان نام برده شد، عدم اطمینان محیط را برای آنان از بین برده و با آگاهی، توجه و ارزیابی انتظارات کارکنان، برقراری ارتباط صادقانه انسجام بخش و رهبری مشارکتی و ...، خود را برای ساختن محیط آکنده از اعتماد مسئول بدانند.

## منابع و مآخذ

- احمدی، عباداله ایرانیان، سیدجواد، پارسانژاد، معصومه، (۱۳۹۰)، "رابطه خلاقیت سازمانی و رضایت شغلی با استرس شغلی در بین کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان فارس"، فصلنامه تازه های روانشناسی صنعتی - سازمانی، سال دوم، شماره هشتم، ۸۶-۷۱.
- افلاکی، حسین. محمدی، پریسا، و محمد، فیضی. (۱۳۹۳). رابطه اعتماد سازمانی و رضایت شغلی با تعهد سازمانی، دبیران دبیرستان های ناحیه ششده و قره بلاغ شهرستان فسا، پژوهش های تربیتی، دانشگاه آزاد واحد بجنورد، شماره ۸۷.
- اوپنهیم، (۱۳۷۹). طرح پرسشنامه و بخش نگرشی. ترجمه مرضیه کریم نیا. ناشر: معونت فرهنگی آستان قدس رضوی.
- باطنی، ح. (۱۳۸۳). بررسی عوامل موثر در رضایت و عدم رضایت معلمان شهر تبریز به پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبایی.
- برومند، ز. (۱۳۷۴) مدیریت رفتار سازمانی. تهران: انتشارات پیام نور.
- پورسلطانی، حسین؛ ایرجی نقندر، رامین، (۱۳۹۶). "ارتباط جامعه پذیری سازمانی با رضایت شغلی کارکنان اداره تربیت بدنی استان خراسان رضوی در سال ۱۳۸۹"، پژوهشنامه مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی، سال هشتم، شماره پانزدهم، ۹۹-۷۹.
- جعفری، ر. (۱۳۹۴) روحیه و رضایت از کار. مدیریت امروز. دوره هشتم، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- حافظ نیا، م. (۱۳۸۲). مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی. تهران سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)
- دیویس، ک. و نیو استورم، ج. (۱۳۷۰). رفتار انسانی در کار. رفتار سازمانی. (ترجمه: م، طوسی تهران: انتشارات: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- رابینز، استیفن، (۱۳۷۸). "تئوری سازمان (ساختار، طراحی، کاربردها)"، ترجمه دکتر سید مهدی الوانی و حسن دانایی فرد، چاپ دوم، تهران، انتشارات صفر.
- رابینز، اپ (۱۳۷۴). مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه ع، پارسائیان وم، اعرابی. تهران: موسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی.
- رضائیان، ع. (۱۳۸۷). اصول مدیریت. تهران: انتشارات سمت.
- ساعدی، مریم؛ گرجی، محمدباقر، (۱۳۸۷)، "بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی کارکنان سازمان تامین اجتماعی بر اساس مدل JDI"، پژوهش های تربیتی، دانشگاه آزاد واحد بجنورد، شماره ۸۷.
- ستوده، هدایت الله و همکاران، (۱۳۷۹). "جامعه شناسی مفاهیم کلیدی"، تهران، آوای نور، چاپ دوم. سعادت، اسفندیار، (۱۳۸۰). "مدیریت منابع انسانی"، تهران، انتشارات سمت، چاپ چهارم.

- شمس، شهاب الدین اسفندیاری مقدم، امیر تیمور، (۱۳۹۶)، "ارتباط ابعاد مختلف اعتماد سازمانی با رضایت شغلی کارکنان"، فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت بهبود و تحول، سال بیستم و سوم، شماره ۷۷، ۱۸۵.
- عبدالملکی، حسین، قانع سنگ آتش، اسماء کریمی، حامد، (۱۳۹۲)، "بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی معلمان تربیت بدنی: مطالعه موردی استان همدان"، نشریه مدیریت و فیزیولوژی ورزشی شمال، دوره اول، شماره دوم، ۵۲-۴۱.
- کلمن، جیمز، (۱۳۷۷)، "بنیادهای نظریه اجتماعی، ترجمه منوچهر صبوری، تهران، نشر نی.
- هومن، حیدر علی، (۱۳۸۹)، "تهیه و استاندارد ساختن مقیاس رضایت شغلی"، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی

- Bauer, T.N., Morrison, E.W. and Callister, R.R. (۷۷۷۷), "Organizational socialisation: a review and directions for future research", in Ferris, G.R. (Ed.), Research in Personnel and Human Resources Management, Vol. ۱۶, JAI Press, Greenwich, CT, pp. ۱۴۹-۲۱۴.
- Bauer, T.N., Bodner, T., Erdogan, B., Truxillo, D.M. and Tucker, J. (۰۰۱۰), "Newcomer adjustment during organizational socialization: a meta-analytic review of antecedents, outcomes, and methods", unpublished manuscript.
- Becker, T. (۲۲۲۲), "A mostly informal analysis of our marketplace of ideas", The Industrial-Organizational Psychologist, Vol. ۴۰ No. ۲, pp. ۷۷-۴۴.
- Bigleadi, J. and Ashford, S.J. (۰۰۰۵), "Fitting in or making jobs fit: factors affecting mode of adjustment for new hires", Human Relations, Vol. ۸۸ No. ۴, pp. ۴۲۱-۳۷.
- Boeoh, T.N. and Green, S.G. (۲۲۲۲), "The effect of newcomer involvement in workrelated activities: a longitudinal study of socialization", Journal of Applied Psychology, Vol. ۷۹ No. ۲, pp. ۲۱۱-۲۳.
- Chan, L. F. (۰۰۰۰). Tim to socialize: Organizational socialization structures and temporality. Journal of Business Communication. Vol. ۴۶, No.۲, pp. ۱۷۹-۷۷۷.
- Cramer, N.J. and Meyer, J.P. (۱۹۹۹), "Organizational socialization tactics: longitudinal analysis of links to newcomers' commitment and role orientation", Academy of Management Journal, Vol. ۳۳, pp. ۴۴۷-۵۸.
- Gruman, j. A. Saks, A. M. and Zweig, D. I. (۰۰۰۹). Organizational socialization tactics and newcomer proactive behaviors: An integrative study. Journal of Vocational Behavior. Vol. ۶۹, pp. ۹۰-۱۰۴.
- Jeen, J. H. (۰۰۱۵). The impact of organizational justice and job security on organizational commitment exploring the mediating effect of trust in top management. A dissertation, faculty of the graduate school of the university of Minesota. ۳۸.
- Jones, G. R. (۱۹۸۹). Socialization tactics, self-efficacy and newcomers adjustments to organizatio. Academy of Management Journal, Vol. ۲۹, No.۲, pp. ۲۶۲-۷۷۹.
- Kristof, N. and Ostroff, C. (۱۹۹۹), "Selection as socialization", in Anderson, N. and Herriot, P. (Eds), International Handbook of Selection and Assessment, John Wiley, Chichester, pp. ۴۱۳-۴۰.
- Leens, S. P., (۰۰۰۳). organizational Behavior New Dehli practice, Hall of India
- Martins, N. (۰۰۰۵), (a model for managing trust), Intetnational Journal of manpower, Vol. ۲۳, No. ۸.
- Murman. N. K. & Thormhill, A. (۱۹۹۰), (organizational Justice, Trust and the management of changen, personal Review, Vol. ۳۲, No, ۳;
- Nyhan, R. C. (۰۰۱۵). Changing the paradigm: trust and its role in public sector organizations. American Review of Public Administration, ۳۰(۱), ۸۷-۱۰۹.

- Reech, S. (۱۹۹۷), "Feedback as an individual resource: personal strategies of creating information", *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. ۳۲, pp. ۳۰۰-۹۸.
- Robinson David. w. and. Frank. p. johnson, (۱۹۹۹). *Together Group Skills*. Ally & Bacon. p ۱۳۰.
- Roso, B (۱۹۹۸), "Socialization tactics: longitudinal effects. on newcomer adjustment", *Academy of Management Journal*, Vol. ۹۹, pp. ۱۴۹-۷۸.
- Saks, A. M. Uggerslev, K. L. and Fassina, N. E. (۷۷۷۷). Socialization tactics and newcomer adjustment: A meta-analytic review and test of a model. *Journal of Vocational Behavior*. Vol. ۰۰, pp. ۴۱۳-۴۴۶.
- Scote, D.J. (۲۲۱۲), "Men's and women's networks: a study of interaction patterns and influence in an organization", *Academy of Management Journal*, Vol. ۲۸ No. ۲, pp. ۳۷۷-۴۳
- Tyler, Tom R., (۰۰۰۳), (Trust within irganization), personal review, Vol. ۳۲, No. ۰
- Van Maanen, J. and Schein, E. (۱۹۷۹). Toward a theory of organizational socialization. In L.L.Cummings, & B. Staw(Eds). *Research in Organizational Behavior*. Vol. ۱, pp. ۰۰۹-۲۶۴.
- Vanoos, B.. (۱۹۹۲), "On the dimensionality of Jones' (۱۹۸۶) measures of organizational socialization tactics", *International Journal of Selection and Assessment*, Vol. ۰ No. ۴, pp. ۰۰۰-۱۴.
- Yilmaz, K. (۷۷۱۷). The relationship between organizational Trust and organizational Commitment in Turkish Primary Schools. *Journal of Applied Sciences*, ۸(۱۲), pp. ۲۲۳۳-۲۲۹۹.

