

## نقش واسطه ای ظرفیت جذب دانش در تاثیر یادگیری الکترونیکی بر اعتماد اجتماعی کارکنان تامین اجتماعی استان اردبیل

تاریخ دریافت مقاله: بهمن ۱۳۹۸

تاریخ پذیرش مقاله: فروردین ۱۳۹۹

### رسول وظیفه<sup>۱</sup>، صیاد خانی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> گروه مدیریت، واحد پارس آباد مغان، دانشگاه آزاد اسلامی، پارس آباد مغان، ایران

<sup>۲</sup> گروه مدیریت، واحد پارس آباد مغان، دانشگاه آزاد اسلامی، پارس آباد مغان، ایران

نویسنده مسئول:

رسول وظیفه

R.vazifeh@iaupmogan.ac.ir

### چکیده

هدف از پژوهش حاضر، مطالعه نقش واسطه ای ظرفیت جذب دانش در تاثیر یادگیری الکترونیکی بر اعتماد اجتماعی کارکنان تامین اجتماعی استان اردبیل است. این تحقیق به لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش تحقیق توصیفی - پیمایشی است. و از پرسشنامه استاندارد برای جمع آوری داده ها استفاده شد. آلفای کرونباخ بدست آمده نشان دهنده پایایی پرسشنامه را تأیید کرد. جامعه آماری این مطالعه کارمندان تامین اجتماعی استان اردبیل (۴۰۰) نفر می باشد. و برای تحلیل داده ها از آزمون اسمیرنوف و گلموگراف برای تعیین نرمال و غیر نرمال بودن جامعه و برای آزمون فرضیات آزمون های ضریب همبستگی، تحلیل عاملی تأییدی و مدلسازی معادلات ساختاری از نرم افزارهای لیزرل، Spss21 استفاده گردید. نتایج آزمون فرضیه ها نشان دهنده تاثیر مستقیم بین یادگیری الکترونیک بر روی اعتماد اجتماعی کارکنان و همچنین تاثیر یادگیری الکترونیک بر روی ظرفیت جذب دانش کارکنان دارد، همچنین نتایج پژوهش نشان داد ظرفیت جذب دانش در تاثیر یادگیری الکترونیک بر روی اعتماد اجتماعی کارکنان نقش میانجی را ایفا می کند بنابراین می توان نتیجه گرفت با ارتقای سطح یادگیری الکترونیک و کاهش آسیب های اجتماعی یادگیری الکترونیکی، می تواند بر افزایش اعتماد اجتماعی کارکنان موثر باشد.

**کلمات کلیدی:** ظرفیت جذب دانش، اعتماد اجتماعی، یادگیری الکترونیکی، صداقت.

## مقدمه

کارکنان هر سازمان فرایند انتقال دانش در سازمان را به عهده دارند و انتقال دانش زمینه ساز نگرش جدیدی است که با ظرفیت جذب تمامی کارکنان سازمان مرتبط است. در ادبیات انتقال دانش، ظرفیت جذب دریافتی هر فرد در سازمان به عنوان یک عنصر مهم در انتقال دانش درونی سازمان در نظر گرفته می شود. دانش سازمان یک دارایی پویا، وابسته و دائماً در حال تغییر است که همین امر بررسی و اندازه گیری آن را مشکل میکند [۱].

سازمانها با اقدامات خود در زمینه ایجاد انگیزه در کارکنان که به بهبود توانایی آنها نیز منجر می شود، می توانند بر رفتار آنها اثر گذاشته و تأثیر بیشتری در ایجاد و توسعه یادگیری و انتقال دانش در سازمان داشته باشند. بر این اساس ظرفیت جذب، به خودی خود هدف نیست اما نتایج سازمانی مهمی چون یادگیری را به دنبال خواهد داشت. توانایی جذب دانش عبارت است از توانایی شناسایی ارزش اطلاعات جدید، یکسان سازی و به کارگیری آن اطلاعات در راستای اهداف سازمان که به دو عامل توانایی (دانش پیشین) و انگیزه (شدت دانش) کارکنان برمیگردد. بدون در نظر گرفتن دانش پیشین، سازمان قادر نخواهد بود که به شکل صحیح، ارزش بالقوه دانش خارجی جدید را درک کند. توانایی یک فرد نیز انعکاسی از دانش پیشین او خواهد بود ظرفیت جذب می تواند به عنوان مسیری برای انتقال سازمان سهیم باشند [۲].

با پیشرفت فناوری اطلاعات و ارتباطات، یادگیری الکترونیکی به عنوان یک الگوی جدید در آموزش های مدرن پدیدار گشت. یادگیری الکترونیکی روشی است که اهداف و برنامه های آموزش را با کمک فناوری اطلاعات و ارتباطات فراهم می سازد و بخش های مختلفی از اجتماع، از جمله شرکت ها، صنایع، موسسات آموزشی و مردم علاقه مند به یادگیری با سوالات و کاربردهای مختلفی از این فناوری رو به رو هستند. یادگیری الکترونیکی فرصت های بی شماری را برای یادگیری افراد فراهم می کند که پیش تر امکان پذیر نبود. از این طریق، شانس یادگیری از یک دانشگاه مشهور و معتبر امکانپذیر می شود، نیازی به تغییر در شیوه زندگی یادگیرنده وجود ندارد و موجب ترک شغل یا مهاجرت وی و خانوادش نمی شود. از دیگر مزایای آموزش الکترونیکی، توسعه دسترسی به آموزش و ایجاد فرصت های آموزش با کیفیت بالا است [۳].

در واقع، یادگیری های مبتنی بر فناوری نوین اطلاعاتی، بسیاری از کمبودهای نظام آموزش را برطرف نموده و باعث ایجاد تغییرات اساسی در نظام آموزشی شده است. با کمک گرفتن از قابلیت های فناوری اطلاعات و ارتباطات، یادگیرندگان قادر به یادگیری در هر زمان، مکان و با سرعت هستند. یادگیرنده می تواند علی رغم مشغله های کاری، خانوادگی، معلولیت و فاصله جغرافیایی، مطالعات خود را دنبال کند و زمان کافی برای خواندن، فهمیدن و پاسخ دادن داشته باشد که باعث تشویق و انگیزش او میشود. یادگیری الکترونیکی یکی از دستاوردهای کم نظیر جهان مجازی به عنوان پدیده هزاره سوم تمدن بشری محسوب می شود [۴].

امروز روند رو به رشد توسعه و تحول فناوری های اطلاعاتی، دست اندکاران سازمانی را نیز به سمت استفاده از یادگیری الکترونیکی سوق داده است اما نکته ی مهم و منطقی در این بخش، امکان سنجش و بررسی پیش نیازهای پیش از اجرای پروژه های یادگیری الکترونیک می باشد یکی از این پیش نیازها سنجش میزان آگاهی، نگرش و تمایل کاربران در استفاده از یادگیری الکترونیک می باشد [۵]. سندرسون<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) یادگیری الکترونیک را عبارت از استفاده از فناوری اینترنت برای تحول خدمات وسیعی که منجر به بهبود دانش و عملکرد می شود می داند. علی و ماگالهاس<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸، معتقدند که این تعریف بر پایه ی سه معیار بنیادی می باشد. اول اینکه یادگیری الکترونیک به صورت شبکه ای است که این موضوع باعث می شود که آموزش ها و اطلاعات در فرایند به صورت لحظه ای بتوانند به روز شده، ذخیره، بازیافت و توزیع شوند و به اشتراک گذاشته شوند. یادگیری الکترونیک از طریق رایانه ای و با استفاده از یک فناوری استاندارد اینترنت به دست استفاده کننده نهایی می رسد. یادگیری الکترونیک بر گسترده ترین دید نسبت به یادگیری یا به عبارتی دیگر نوعی از یادگیری که ورای پارادایم های سنتی آموزش است تمرکز دارد.

بسیاری از نویسندگان یادگیری الکترونیک را نوعی از یادگیری می دانند که از طریق رایانه و با استفاده از اینترنت و اینترنت ها و اکسترانت ها و ماهواره ها به دست یادگیرنده می رسد. مرکز ملی کاربردهای ابر رایانه های یادگیری الکترونیک را به عنوان کسب و استفاده از دانشی معرفی کرده است که در ابتدا توسط ابزار الکترونیک توزیع شده است [۶].

<sup>1</sup> Sanderson<sup>2</sup> Ali & Magalhaes

یکی از امور مهم در زندگی اجتماعی انسان ها در جوامع جدید، بحث اعتماد اجتماعی است. این اعتماد دارای معانی مختلفی بوده و از جهات گوناگون دارای اهمیت می باشد. اعتماد گاهی نشانگر جنبه هایی از زندگی اجتماعی و گاهی اوقات نشان دهنده بخشی از شخصیت افراد انسانی است. اهمیت اعتماد به گونه آن است که برخی از صاحب نظران بقا و دوام جوامع و گروههای انسانی را وابسته به آن می دانند. میزان اعتماد اجتماعی در جوامع مختلف دارای تفاوت های زیادی بوده است [۷]. اعتماد اجتماعی در روابط بین شخصی و انتزاعی و تخصصی نیز عامل مهمی در پیشرفت جامعه به شمار می آید و لازمه شکل گیری پیوندها و معاهدات اجتماعی است. اعتماد اجتماعی ایجادکننده تعاون و همیاری بود و فقط در این حالت است که درعین وجود تفاوتها در حل مشکلات و انجام تعهدات اجتماعی می شود و با این وجود، بررسی ها نشانگر آن است که نوعی مسأله در اساسی ترین شاخص سرمایه اجتماعی؛ یعنی اعتماد اجتماعی به وجود آمد است که مستلزم بررسی دقیقتر و علمی است [۸].

اعتماد اجتماعی در روابط بین شخصی و انتزاعی و تخصصی عامل مهمی در پیشرفت جامعه می باشد و لازمه شکل گیری پیوندها و معاهدات اجتماعی است. اعتماد اجتماعی ایجاد کننده تعاون و همیاری بوده و فقط در این حالت است که در عین وجود تفاوت ها قادر به حل مشکلات و انجام تعهدات اجتماعی می شود. با این وجود بررسی ها نشانگر آنست که نوعی بحران در اساسی ترین شاخص سرمایه اجتماعی یعنی اعتماد اجتماعی بوجود آمده است که مستلزم بررسی دقیق تر و علمی است. اعتماد از موضوعاتی است که در علوم مختلفی مانند جامعه شناسی، روانشناسی اجتماعی، اقتصاد، مدیریت، رفتار سازمانی و تجارت به آن پرداخته می شود. انسان ها از لحظه تولد تا مرگ به اعتماد نیاز دارند و اعتماد همانند حسی است که افراد در خانواده، محیط مدرسه، محیط کاری و در بین دوستان مطالبه می کنند [۹].

از ویژگی های دنیایی ما شگفتی، تغییرات سریع و ابهام است و اغلب چنین به نظر می رسد که به طور کامل از کنترل خارج است. مدیران دیگر نمی توانند از راه های معقول و منطقی و بخردانه رویدادهای داخلی و خارجی سازمان را اندازه گیری کنند، آنها را پیش بینی یا کنترل کنند. سازمان هایی میتوانند در این عصر ادامه حیات دهند که تحت مدیریت مدیران و رهبران شایسته قرار گیرند تا آنها بتوانند سازمانها را با این تغییر و تحولات سازگار نمایند. مهمترین سرمایه های یک سازمان، کارمندان هوشمند و با دانش است با پیشرفت علوم و فنون و پیدایش نیازها و چالشهای جدید، سازمانها پیچیده تر و اداره ی آنها نیز مشکلتر میشود. اهمیت این نکته، زمانی آشکار خواهد شد که بپذیریم. در سازمانهای امروزی، علاوه بر منبع عظیم انسانی هوشمند و خلاق، فناوری هوشمند نیز در فرایند عملکرد سازمانها، نقش مؤثری ایفا می کنند. از سوی دیگر، اداره تامین اجتماعی از اداره های شلوغ و پر کار کشور می باشد که در گذشته تمامی فعالیت ها و فرایندها کاری در این اداره به صورت سنتی و دستی انجام می گرفت. اما امروزه با توجه به پیشرفت فناوری های نوین و تکنولوژی های مدرن، اداره تامین اجتماعی نیز مانند سایر سازمان ها، ناگزیر به مکانیزه و الکترونیک نمودن کلیه های فعالیت های سازمانی از جمله آموزش و توسعه ی منابع انسانی می باشد. در عصر اطلاعات آموزش کارکنان نیز بایستی الکترونیکی شود و همزمان با آن زیر ساخت های لازم برای آن نیز فراهم گردند. در صورتی کارکنان ظرفیت جذب دانش و اعتماد را داشته باشند، یقین بدانند یادگیری الکترونیک سبب بهبود عملکرد ایشان خواهد شد و همچنین از به کارگیری فناوری نوین برای یادگیری راضی و خشنود باشند با توجه به مطالب مطرح شده، محقق درصدد پاسخ به این سوال است که آیا نقش واسطه ای ظرفیت جذب دانش کارکنان در تاثیر یادگیری الکترونیک بر روی اعتماد اجتماعی کارکنان تامین اجتماعی استان اردبیل تاثیر دارد؟

## ادبیات پژوهش

ظرفیت جذب دانش با قابلیت پویا رابطه تنگاتنگی دارد. از نقطه نظر قابلیت پویا، سازمان ها به عنوان نهادهای دانش در قالب فرایندهای دانش به فعالیت می پردازند. بر این اساس، زاہرا و جرج در سال ۲۰۰۲ تعریف عمومی کوهن و لوینتال را گسترش دادند و ظرفیت جذب را به عنوان یک مجموعه از فرایندها و روندهای سازمانی معرفی کردند که طی آن سازمان به کسب، شبیه سازی، انتقال و استخراج دانش می پردازد تا قابلیت هایی پویا در خود ایجاد کند. این قابلیت ها به خلق و بهره گیری از دانش مرتبط هستند و توانایی سازمان را برای دستیابی و حفظ مزیت رقابتی افزایش می دهند رویکرد دانش محور به دلیل چشم پوشی از فعالیت و کنش فردی و توجه بیش از حد به قابلیت های سازمانی، مورد انتقاد قرار گرفته است. این رویکرد، انتقال دانش را به عنوان یک موضوع مهم در تلفیق دانش سازمانی مطرح کرده، اما غالباً روی تجمع منابع دانش سازمان تمرکز میکند [۱۰].

واقعیت ساده و مشخص پی برده اند که بدون اعتماد زندگی اجتماعی روزمره ای که آن را مسلم و بدیهی می پنداریم ناممکن است. در نوشته های جامعه شناختی، مفهوم اعتماد اجتماعی هم به منزله ویژگی افراد و ویژگی ارتباطات اجتماعی و هم به منزله ویژگی نظام اجتماعی، با تأکید بر رفتار مبتنی بر تعاملات و سوگیری ها در سطح فردی، مفهوم سازی شده است. در فرهنگ لغت آکسفورد اعتماد به معنی اطمینان به بعضی از صفات یا ویژگی های یک شخص در سطح فردی و یا حتی درستی و حقانیت یک نظریه تعریف شده است. اندیشمندان علوم اجتماعی هر کدام از نقطه نظر خاص خود به تعریف اعتماد پرداخته اند. مثلاً، لومان میان دو مفهوم اعتماد و اطمینان تفاوت قائل شده و معتقد است اعتماد با مفهوم مخاطره یا ریسک در ارتباط است و در دوران اخیر مطرح شده است. به اعتقاد لومان، کارکرد اعتماد در نظام اجتماعی این است که عدم تعین اجتماعی را کاهش می دهد [۱۱].

اعتماد نتیجه تعاملات اجتماعی در گروه ها و انجمنها در باب فعالیت های اجتماعی است، که اگر این اعتماد در حد کامل شکل بگیرد، از مهم ترین سرمایه های اجتماعی محسوب می شود. ثبات هر جامعه رابطه تنگاتنگی با انسجام اجتماعی دارد. به بیانی دیگر، از عوامل مهم و مؤثر در انسجام و یکپارچگی جامعه اعتماد بین افراد و گروه های گوناگون اجتماعی است. زمانی که اعتماد اجتماعی، با تأثیرپذیری از عوامل گوناگون، دچار فرسایش شود، نظم و انسجام اجتماعی نیز با چالش هایی مواجه می شود [۱۲].

اعتماد و رفتارهای مطلوب از اجزای ضروری زندگی یکی از (social trust) اجتماعی هستند. اعتماد اجتماعی جنبه های مهم روابط انسانی است که زمینه ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه است. اعتماد اجتماعی، مشارکت را در زمینه های مختلف اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی سرعت بخشیده و تمایل افراد را برای همکاری با گروه های مختلف جامعه افزایش میدهد [۱۳]. در فضای مبتنی بر اعتماد ابزارهایی چون زور و اجبار برای رعایت قوانین و مقررات و حق و حقوق دیگران، کارایی خود را از دست می دهند [۱۴].

اعتماد رشد انسان را تسهیل میکند و رابطه او با دیگران و جهان را به رابطه ای خلاق و شکوفا تبدیل می کند. مطابق نظر روانشناسان اجتماعی، اعتماد اجتماعی بخشی از یک ویژگی گسترده تر شخصیتی است که شامل خوش بینی، اعتماد به همکاری و اطمینان به این موضوع است که افراد میتوانند اختلافاتشان را کنار بگذارند و با یکدیگر زندگی اجتماعی رضایتمندی داشته باشند. اعتماد و خوش بینی جزء جداناپذیر تمایل عمومی به زندگی جمعی است. برعکس، کسانی که به دیگران اعتماد نمی کنند انسانهای بدبین و منفی بافی هستند که قابلیت های همکاری اجتماعی و سیاسی را باور ندارند [۱۵].

تمایل به استفاده از یادگیری الکترونیکی، یک میل خاص به یادگیری است که میتواند به تجربیات پیشین یادگیرنده و محتوای آموزشی مرتبط باشد. محققان بیان داشتند که افرادی علاقمند به ادامه ی استفاده از محصول یا خدمت خاصی هستند که سطح بالایی از رضایتمندی را دارا باشند. با این اوصاف، تمایل به یادگیری الکترونیکی نیز مشابه تمایل به خرید برای مشتریان در نظر گرفته می شود و در حقیقت، افرادی تمایل به یادگیری الکترونیکی بیشتری دارند که از تجارب گذشته خود و یادگیری های پیشین، احساس رضایتمندی داشته باشند [۱۶].

از دیگر دلایل انتخاب این موضوع این است که از دانش و تجربیات کارکنان به منظور بهبود خدمات در سازمان تامین اجتماعی استفاده و در اصلاح کیفیت خدمات درون واحدهای سازمانی شرکت کمک خواهد شد، همچنین میتواند در تحقق هدف ها و استراتژیهای سازمانهای دولتی و خصوصی تاثیر مثبت داشته باشد. یکی از راهکارهای اساسی افزایش بهره وری سازمان و رسیدن به توسعه پایدار وجهانی سازی است. که مدیران منابع انسانی در آن نقش بسزایی دارند.

همچنین، ظرفیت جذب دانش بالا به کسب توانایی بالقوه فردی و سطح بهینه‌ی توانایی جسمانی و اجتماعی و اعتماد اجتماعی اشاره دارد و از طریق آن، کارکنان از خویشتن و دیگران لذت می‌برد. طبرسا و نظری پوری در سال ۱۳۹۳ در پژوهشی با عنوان بررسی عوامل موثر بر پذیرش سیستم یادگیری الکترونیکی (ELS) بر اساس مدل پذیرش تکنولوژی (TAM) انجام دادند. هدف از اجرای این پژوهش بررسی عوامل موثر بر پذیرش سیستم الکترونیکی در بین اعضای هیات علمی دانشگاه‌های استان لرستان که با آموزش الکترونیکی و سیستم‌های الکترونیکی آشنایی داشته‌اند، می‌باشد. نتایج نشان می‌دهند که کیفیت محتوا و ادراک از گستردگی شبکه با اثر گذاری بر مفید بودن ادراک شده به طور مستقیم و ادراک از گستردگی شبکه و خودکامیابی رایانه با اثر گذاری بر روی ادراک از سهولت استفاده به طور غیر مستقیم بر روی پذیرش سیستم یادگیری الکترونیکی اثر می‌گذارند. همچنین فراگیران برخوردار از اعتماد به نفس در به کارگیری رایانه‌ای به توانایی بیشتر خود در استفاده از سیستم‌گیری الکترونیکی برای دریافت مطالب آموزشی باور دارند و انتظارات بیشتری از توانایی‌های خود برای استفاده از سیستم دارند. در نتیجه سیستم را به عنوان ابزار مفیدی در امر یادگیری تلقی می‌نمایند و آن را می‌پذیرند.

حیدرآبادی و صالح آبادی [۱۷] در پژوهشی تحت عنوان گونه‌شناسی اعتماد اجتماعی و عوامل موثر بر آن در شهر ساری، مجله مطالعات توسعه اجتماعی ایران نتایج نشانگر آن است که بالا یا پایین بودن پایگاه اقتصادی اجتماعی تأثیری بر میزان اعتماد اجتماعی در جامعه نداشته است.

نیک خواه [۱۸] در پژوهشی تحت عنوان سنجش میزان اعتماد اجتماعی بین ساکنان شهر بندرعباس و عوامل مؤثر در آن براساس نتایج تحقیق، میانگین اعتماد اجتماعی بین ساکنان شهر بندرعباس در حد متوسط و کم تر از آن است. نتایج تحقیق حاکی از وجود رابطه معنی دار بین متغیرهای سن، میزان تحصیلات، احساس تعلق جمعی، و پای بندی دینی با میزان اعتماد اجتماعی است. بین نوع شغل و میزان درآمد با میزان اعتماد اجتماعی رابطه معنی داری وجود نداشت و نیز تفاوت معنی داری بین دو گروه جنسیت زنان و مردان با میزان اعتماد اجتماعی دیده نشد. وضعیت تأهل نیز رابطه معنی داری با میزان اعتماد اجتماعی نشان داد و میزان اعتماد اجتماعی بین افراد متأهل بیش تر از مجرد است.

فتحی و همکاران [۱۹] در پژوهشی تحت عنوان ارتباط رهبری دانش و توانایی جذب دانش در ادارات کل ورزش و جوانان غرب ایران، مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، نتایج نشان داد سبک تحولگرای رهبران همسطح تأثیر مستقیم و معناداری بر تعهد و اثربخشی تیمی داشت. همچنین سبک تحولگرا به واسطه تعهد تیمی به صورت غیرمستقیم نیز بر اثربخشی تیمی تأثیر مثبت داشت. تعهد تیمی به عنوان یک متغیر میانجی به طور مستقیم بر روی اثربخشی تیمی تأثیر معنی داری داشت.

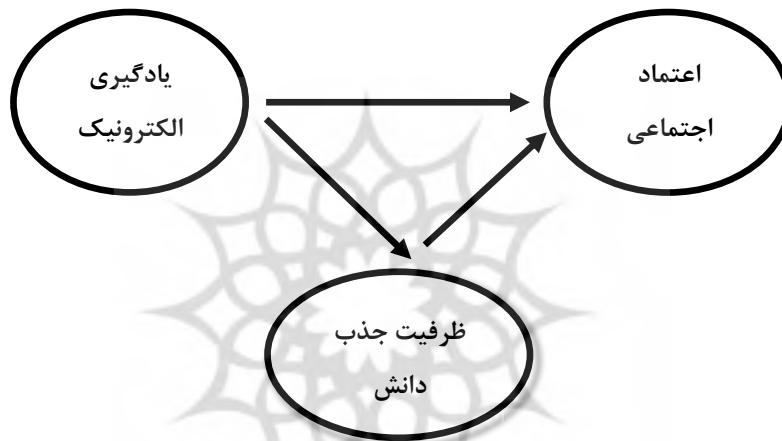
مرادی و همکاران [۱۰] در پژوهشی تحت عنوان بررسی نقش ظرفیت جذب دانش بر عملکرد نوآورانه سازمان‌ها مطالعه موردی: شرکت‌های داروسازی و شرکت‌های بیمه حاضر در بورس اوراق بهادار تهران، نتایج تحلیل همبستگی و رگرسیون، از رابطه بین ظرفیت جذب فردی و سازمانی، همچنین از رابطه این دو با عملکرد نوآورانه حمایت می‌کند. همچنین با توجه به نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی، نقش میانجی ظرفیت جذب سازمانی در رابطه بین متغیرهای ظرفیت جذب فردی و عملکرد نوآورانه مورد تأیید قرار گرفت.

شانگ یائو در سال [۲۰] در پژوهشی تحت عنوان تأثیرات خودکارآمدی اجتماعی بر اعتماد اجتماعی و سرمایه اجتماعی مطالعه موردی فیس بوک، این مطالعه با هدف ایجاد یک مدل از صفات اجتماعی کاربران فیس بوک انجام شده و نتایج ما نشان می‌دهد که خودکارآمدی اجتماعی تأثیر مثبتی بر اعتماد اجتماعی دارد، اعتماد اجتماعی تأثیر مثبتی بر سرمایه اجتماعی دارد و اعتماد اجتماعی میان رابطه خودکارآمدی اجتماعی و سرمایه اجتماعی میانجی است.

استنکو و ماست [۲۱]، پژوهشی با عنوان چاقویی برای بهبود رضایت از یادگیری الکترونیک و اجرای قدرتمند یادگیری الکترونیک در آینده انجام دادند. هدف از اجرای این پژوهش بهبود رضایتمندی کاربران از یادگیری و اجرای قوی تر یادگیری الکترونیک می‌باشد این پژوهش در ابتدا ۱۴ فاکتور برای رضایتمندی کاربران تعیین نمود. سپس این فاکتورها را در ۶ مجموعه ابعاد یادگیرنده، ابعاد استاد، ابعاد دوره، ابعاد تکنولوژی، ابعاد طراحی و ابعاد محیطی تقسیم بندی نمودند. نتایج حاصل از رگرسیون نشان دادند که رضایت کاربران از یادگیری الکترونیک می‌تواند پیش بینی کننده تمایل ایشان به استفاده از یادگیری الکترونیک باشد.

هراتی و همکاران [۲۲] پژوهشی با عنوان ارزیابی رضایت کاربران از سیستم یادگیری الکترونیک از طریق معیارهای کاربران و قابلیت کاربرد سیستم انجام دادند. هدف از اجرای این پژوهش بررسی این مساله است که معیارهای کاربران و قابلیت استفاده سیستم یادگیری الکترونیک می تواند بر رضایتمندی کاربران تاثیرگذار باشد. نتایج حاصل از پژوهش نشان دادند که قابلیت استفاده از سیستم، معیار کافی برای پذیرش تکنولوژی و رضایتمندی کاربران نقش دارند. همچنین نشان دادند که کاربران راضی تمایل بیشتری به استفاده مجدد از سیستم یادگیری الکترونیک دارند. تانگ و ترنس<sup>۳</sup> [۲۳] در پژوهشی بیان می کنند که به اشتراک گذاشتن اطلاعات رویکرد مهمی در افزایش اثربخشی و عملکرد سازمان دارد و این انتقال اطلاعات می تواند بین افراد، و بین افراد و سازمان باشد. شو می<sup>۴</sup> [۲۴] در پژوهش خود بیان می کند که به اشتراک گذاشتن دانش منبع مهمی در به دست آوردن مزیت رقابتی و افزایش کیفیت خدمات است.

این تحقیق به دنبال آن است به بررسی نقش واسطه ای ظرفیت جذب دانش در تاثیر یادگیری الکترونیکی بر اعتماد اجتماعی کارکنان تامین اجتماعی استان اردبیل بپردازد. براساس این متغیر یادگیری الکترونیکی، عنوان متغیر مستقل و متغیر اعتماد اجتماعی متغیر وابسته و متغیر ظرفیت دانش (کسب دانش مشتری، سازماندهی دانش مشتری و ظرفیت به کارگیری دانش مشتری) به عنوان متغیر مستقل به عنوان متغیر میانجی در نظر گرفته شده است.



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق

### یادگیری الکترونیک:

یادگیری الکترونیک، یادگیری از طریق اینترنت، کامپیوتر و شبکه های چند رسانه ای بوده و در واقع، چشم اندازی بر آموزش آینده سازمان ها می باشد. یادگیری الکترونیک از قدرت شبکه های کامپیوتری، تکنولوژی های اینترنت، شبکه های به منظور طراحی، انتخاب، تحویل و اداره فرایند آموزش است [۲۵].

### اعتماد اجتماعی:

در نوشته های جامعه شناختی مفهوم اعتماد اجتماعی هم به عنوان ویژگی افراد، ویژگی ارتباطات اجتماعی وهم ویژگی نظام اجتماعی با تأکید بر رفتار مبتنی بر تعاملات و سوگیری ها در سطح فردی مفهوم سازی شده است. در فرهنگ لغت آکسفورد اعتماد به معنی اطمینان به بعضی از صفات یا ویژگی یک شخص و یا حتی درستی و حقیقت یک نظریه تعریف شده است. اندیشمندان علوم اجتماعی هر کدام از نقطه نظر خاص خود به تعریف اعتماد پرداخته اند. برای مثال لومان میان دو مفهوم اعتماد و اطمینان تفاوت قائل شده و معتقد است اعتماد با مفهوم مخاطره یا ریسک در ارتباط است و در دوران اخیر مطرح شده است. به اعتقاد لومان کارکرد اعتماد در نظام اجتماعی این است که عدم تعیین اجتماعی را کاهش می دهد [۱۱].

<sup>3</sup> Tung Moe

<sup>4</sup> Shu-Mei

**ظرفیت جذب دانش:**

ظرفیت جذب دانش به مجموعه ای از فرایندها و روندهای سازمانی اشاره دارد که طی آن سازمان به کسب، شبیه سازی، انتقال و استخراج دانش می پردازد، تا قابلیت های پویایی در خود ایجاد کند. این قابلیت ها، توانایی سازمان را برای دستیابی و حفظ مزیت رقابتی افزایش میدهند [۱۰].

**روش شناسی پژوهش**

پژوهش حاضر از آن جهت که نتایج مورد انتظار آن را می توان در جهت بالا بردن کارایی کارکنان به کاربرد از نوع کاربردی و به لحاظ روش انجام تحقیق، توصیف پیمایشی می باشد. جامعه آماری کارکنان تامین اجتماعی استان اردبیل که از میان آنها ۴۰۰ نفر، حجم نمونه، با استفاده از ضریب مضرب سوالات ۲۰۰ نفر برآورد و با نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند.

برای گردآوری اطلاعات و داده ها از سه پرسشنامه استاندارد استفاده که برای متغیر یادگیری الکترونیکی (از پرسشنامه فیلیورا [۲۶])، متغیر اعتماد اجتماعی (پرسشنامه مجید صفاری نیا و نسیم شریف در سال ۱۳۸۹) متغیر ظرفیت جذب دانش (پرسشنامه مرادی و همکاران ۱۳۹۲) تهیه گردید.

روایی پرسشنامه با مشورت اساتید راهنما و متخصصین امر و همچنین پژوهش قبلی و تحلیل عاملی تاییدی انجام شد، برای سنجش پایایی پرسشنامه از فرمول کرانباخ استفاده شد که پایایی بدست آمده پرسشنامه یادگیری الکترونیکی ۰.۸۲۹، ظرفیت جذب دانش، ۰.۸۳۵، اعتماد اجتماعی ۰.۸۴۴ که نشان دهنده پایایی بالای ابزار اندازه گیری است.

**تحلیل داده های پژوهش**

این پژوهش با استفاده از نرم افزار آماری SPSS در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی صورت گرفته است که در سطح آمار توصیفی با استفاده از شاخص های نظیر فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار، تجزیه و تحلیل داده ها پرداخته و در سطح آمار استنباطی از آزمون کلموگراف اسمیرنوف و ضریب همبستگی پیرسون، مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شده است.

**آزمون کلموگروف-اسمیرنوف:**

جهت استفاده از تکنیک های آمار پارامتریک بایستی توزیع مقادیر متغیر وابسته نرمال باشند که این کار نیز با کلموگروف-اسمیرنوف آزمون انجام شد.

**جدول ۱- نتیجه آزمون نرمال بودن متغیرهای مستقل**

عامل	سطح معنی داری	مقدار خطا	تایید فرضیه	نتیجه گیری
یادگیری الکترونیکی	۰.۱۵۶	۰/۰۵	H <sub>0</sub>	نرمال است
اعتماد اجتماعی	۰.۳۹۲	۰/۰۵	H <sub>0</sub>	نرمال است
ظرفیت جذب دانش	۰.۱۹۲	۰/۰۵	H <sub>0</sub>	نرمال است

نتیجه گیری: با توجه به اینکه P-value بدست آمده متغیرها بیشتر از پنج صدم است نمی توان فرض صفر را رد کرد و بنابراین متغیر وابسته و مستقل در نمونه دارای توزیع نرمال می باشد.

## جدول ۲- ضریب همبستگی بین متغیرهای تحقیق

نتایج فرضیه ها	SIG	r	فرضیه های تحقیق
تایید شد	۰.۰۱	۰.۳۲۶	فرضیه یک: بین یادگیری الکترونیک بر اعتماد اجتماعی کارکنان تامین اجتماعی استان اردبیل رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
تایید شد	۰.۰۱	۰.۲۴۹	فرضیه دوم: بین یادگیری الکترونیک بر ظرفیت جذب دانش کارکنان تامین اجتماعی استان اردبیل رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
تایید شد	۰.۰۱	۰.۸۳۴	فرضیه سوم: بین ظرفیت جذب دانش بر اعتماد اجتماعی کارکنان تامین اجتماعی استان اردبیل رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

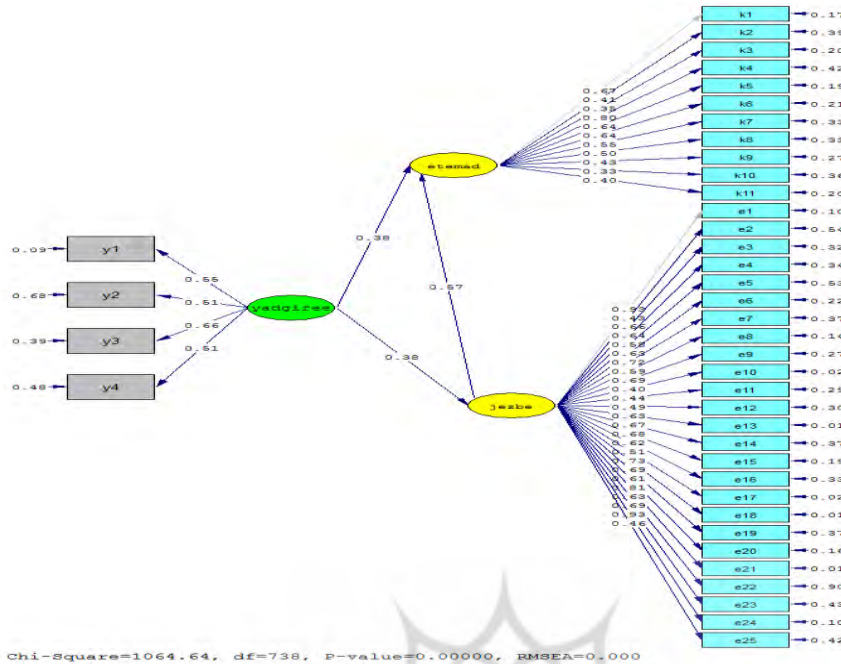
همانطور که از جدول (۲) مشاهده شد متغیر یادگیری الکترونیک بر اعتماد اجتماعی کارکنان تامین اجتماعی استان اردبیل در سطح معنی دار ۰.۰۱ درصد ضریب همبستگی ۰.۳۲۶ فرضیه اول قبول و رابطه معنادار و مثبت می باشد، یعنی با افزایش، یادگیری الکترونیکی، اعتماد اجتماعی نیز افزایش می یابد، می توان نتیجه گرفت با ارتقای سطح یادگیری الکترونیک و کاهش آسیب های اجتماعی یادگیری الکترونیکی، می تواند بر افزایش اعتماد اجتماعی کارکنان موثر باشد. و همچنین ضریب همبستگی متغیر یادگیری الکترونیک بر ظرفیت جذب دانش کارکنان، ۰.۲۴۹ درصد بنابراین می توان نتیجه گرفت با آموزش عمومی و گسترش یادگیری الکترونیک و گسترش آن از سطح مدارس و دانشگاه ها می تواند بر ظرفیت جذب دانش موثر باشد.

و برای فرضیه سوم: ضریب همبستگی متغیر ظرفیت جذب دانش بر اعتماد اجتماعی کارکنان برابر ۰.۸۳۴ درصد، بنابراین می توان نتیجه گرفت با برگزاری همایش و کنفرانسها، مشارکت مدیران، در انجام پروژه های استثنایی، سیستم الکترونیکی مناسب جهت ذخیره و تبادل اطلاعات، برگزاری جلسات با کارشناسان دیگر سازمانها برای تبادل دانش و تجربه می تواند تاثیر بسزای بر اعتماد اجتماعی کارکنان داشته و موثر باشد.



## بررسی الگوی پیشنهادی پژوهش در حالت کلی به کمک مدل معادلات ساختاری

به منظور تحلیل داده ها و آزمون فرضیه های تحقیق از روش مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شده است که مدل ساختاری در نمودار (۱) نشان داده شده است.



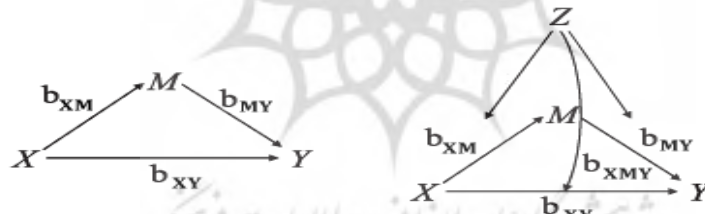
## نمودار ۱- معادلات ساختاری به روش استاندارد

نمودار مسیر پیشنهادی برای آزمون فرضیه های پژوهش که شامل روابط بین متغیرهای پژوهش است که مدل کلی تحقیق را تشکیل می دهد. با توجه به نتایج جدول ۳، شاخصهای برازندگی در مدل های اندازه گیری تحلیل عامل تأییدی ابزارهای پژوهش می توان گفت مقدار خوبی دو در همه مدل های اندازه گیری در سطح خطای ۵ درصد معنادار است. همچنین، نسبت دو به درجه آزادی در همه مدل های اندازه گیری با توجه به ملاک مدنظر، بیانگر برازش مناسب مدل های مفهومی است. مقدار شاخص  $RMSEA = 0/000$  در همه مدل های اندازه گیری در دامنه قابل قبول قرار دارد و این امر نیز گویای مقدار خطای قابل قبول در مدل های اندازه گیری ابزارها است. مقادیر شاخص های  $CFI = 0/98$ ،  $GFI = 0/98$ ،  $AGFI = 0/95$  در همه مدل های اندازه گیری ابزارها نیز با توجه به ملاک مدنظر مطلوب ارزیابی شدند که نشان دهنده برازش مناسب مدل های اندازه گیری است. بنابراین، با توجه به نتایج مدل های اندازه گیری، می توان گفت همه ابزارهای پژوهش برازش مناسب و قابل قبول دارند.

جدول ۳ - شاخص های نیکویی برازش مدل

نتیجه	اعداد بدست آمده	مقدار مجاز	شاخصها	
برازش مناسب	۱/۴۴	$K2 \div df < 3$	$K2 \div df < 3$	نسبت کای دو به درجه آزادی
برازش مناسب	۰/۰۰۰	کمتر از ۰/۹	RMSEA	ریشه میانگین مجذورات
برازش مناسب	۰/۹۸	بالاتر از ۰/۹	GFI	شاخص برازندگی
برازش مناسب	۰/۹۵	بالاتر از ۰/۹	AGFI	شاخص برازندگی تعدیل یافته
برازش مناسب	۰/۹۸	بالاتر از ۰/۹	CFI	شاخص برازش تطبیقی
برازش مناسب	۰/۹۷	بالاتر از ۰/۹	NFI	شاخص برازش هنجار شده
برازش مناسب	۰/۹۴	بالاتر از ۰/۹	NNFI	شاخص نرم برازندگی

بین نقش واسطه‌ای ظرفیت جذب دانش کارکنان در تاثیر یادگیری الکترونیک بر اعتماد اجتماعی کارکنان تامین اجتماعی استان اردبیل: یکی از مباحث اساسی در مدل یابی معادلات ساختاری، بیان نقش میانجیگری یک عنصر است. اگر جهت و شدت رابطه‌ی میان متغیر مستقل و وابسته در سطوح گوناگون یک متغیر سوم، به طور قابل ملاحظه‌ای تغییر کند، به آن متغیر سوم متغیر میانجی گفته میشود. بدین لحاظ، میانجی در یک چهارچوب تحلیل همبستگی به عنوان یک متغیر سوم تلقی می‌شود که همبستگی مرتبه صفر میان X و Y را به طور معنی داری تغییر می‌دهد.



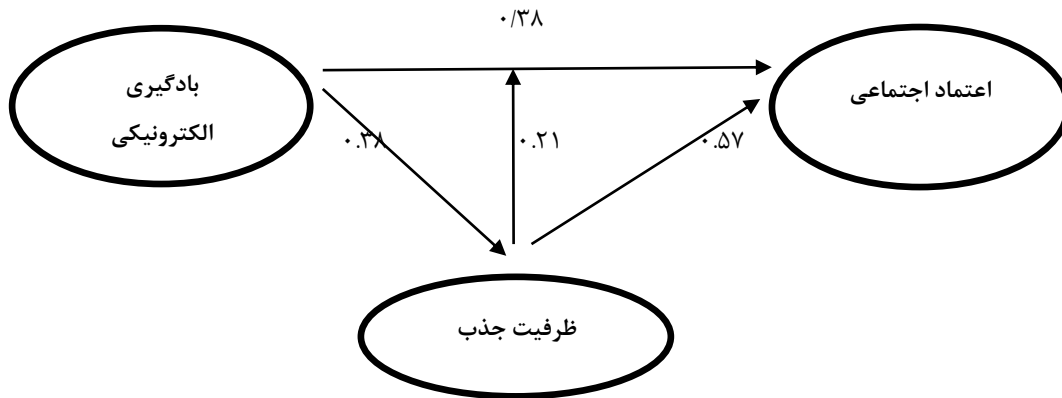
شکل ۲- اثر کل (اثر مستقیم و غیرمستقیم) نقش میانجی یک متغیر

تاثیر غیر مستقیم + تاثیر مستقیم = اثر کل و اثر میانجی بر وابسته  $\times$  اثر مستقل بر میانجی = تاثیر غیر مستقیم

در مدل ساختاری این تحقیق، یادگیری الکترونیکی یک متغیر مستقل برونزا است که با X نمایش داده ایم. اعتماد اجتماعی متغیر وابسته است که با Y نمایش داده ایم. ظرفیت جذب دانش یک متغیر وابسته درونزا است که به عنوان متغیر میانجی در رابطه X و Y تاثیر گذاشته است. متغیر میانجی ظرفیت جذب دانش را با M نمایش داده ایم. بنابراین تاثیر غیرمستقیم ظرفیت جذب دانش رابطه یادگیری الکترونیکی بر اعتماد اجتماعی به صورت زیر محاسبه می‌شود:

$$\text{تاثیر غیر مستقیم} = b_{xm} \times b_{my} = 0.38 \times 0.57 = 0.21$$

$$\text{اثر کل} = \text{total effect } x \rightarrow y = B_{xmy} + B_{xy} = 0.21 + 0.38 = 0.59$$



شکل ۳- بین نقش ظرفیت جذب دانش کارکنان در تاثیر بازگویی الکترونیک بر اعتماد اجتماعی کارکنان تامین اجتماعی استان اردبیل

اثر کل بازگویی الکترونیکی ۰/۵۹ محاسبه شده است. در مدل پیشین که اثر نقش میانجی ظرفیت جذب دانش لحاظ نشده بود اثر کل ۰/۳۸ بدست آمده بود. بنابراین ظرفیت جذب دانش در رابطه بازگویی الکترونیکی بر اعتماد اجتماعی اثر میانجی دارد و بر میزان این رابطه تاثیر گذار است.

### بحث و نتیجه گیری و پیشنهادات

بازگویی الکترونیکی یکی از دستاوردهای کم نظیر جهان مجازی به عنوان پدیده هزاره‌ی سوم تمدن بشری محسوب می شود. نتایج مطالعات نشان می دهد که اکثریت افراد معتقدند ظرفیت جذب دانش باعث بالارفتن اعتماد اجتماعی می شود و باعث غنی شدن محتوای آموزش، بهبود کیفیت طبقه بندی موارد آموزشی، افزایش دسترسی به موارد آموزشی، هم چنین بهبود روند پیگیری نحوه بازگویی یادگیرندگان می شود. البته بازگویی با کمک رایانه محدودیت های خاص خود را دارا است. از جمله آنها می توان به نبود درک دقیق از فضاهای مجازی و نداشتن آشنایی کامل با قابلیت ها و کارکردهای آن و وابسته بودن موفقیت یادگیرنده به مهارت تکنیکی و فنی اشاره نمود صاحب نظران علوم انسانی معتقدند آنچه که سطح کنش های انسانی را شکل می دهد نیاز انسان ها است. هر مقدار نیازهای افراد بیشتر و پرمایه تر باشد سطح کنش های آنها گسترده تر و وسیع تر می شود. عمق کنش ها نیز بستگی به اعتماد و عواطف افراد نسبت به یکدیگر دارد. بنابراین در اعتماد باید به طرفین درگیر ارتباط اجتماعی توجه داشت. چنانچه سازمانی بتواند هر چه بیشتر تعاملات اثربخش را در میان کارکنان خویش در داخل گروهها و واحدهای سازمانی افزایش دهد، بیشتر میتواند نسبت به اثربخشی مبادلات اطلاعاتی میان افراد خویش و در نتیجه، مدیریت اثربخش دانش سازمانی اطمینان حاصل کند. بنابراین به طور نظری میتوان استدلال کرد که بازگویی الکترونیکی میتواند توانایی سازمان برای اداره دانش را افزایش دهد، زیرا بازگویی الکترونیکی ظرفیتهایی را برای ایجاد تنوع در کارها ایجاد میکند. انتقال اطلاعات و دانش در سطح کلان و خرد بین افراد و سازمانها بستگی به افرادی دارد که این انتقال را تسهیل و تسریع میکنند. در فعالیت هایی مانند خلق و انتقال دانش آنچه بیش از هر عامل دیگر ضروری و تأثیرگذار است، عامل انسانی و تعامل افراد است که این نیز در اعتماد اجتماعی متبلور می شود. سازمانهای قرن بیست و یکم مدام با تغییر و تحول از دنیایی که به منابع فیزیکی وابسته بوده است، به دنیایی که به دانش وابسته است، در حال حرکت هستند. محققین دانش را به عنوان ترکیبی از مفاهیم، ایدهها، نقشها و رویههایی شناسایی کرده اند که اقدامات و تصمیمات را هدایت می کند.

**اهم این پیشنهادها عبارت است از:**

- امروزه کامپیوتر از اساسی ترین ابزارهای اطلاعاتی و ارتباطی است و اصلی ترین جز و یادگیری الکترونیک می باشد. استفاده از کامپیوترهای پر قدرت و پرسرعت، پهنای باند بالا برای اینترنت و سرعت زیاد اینترنت، تاثیر مستقیمی با ظرفیت جذب دانش کاربران از یادگیری الکترونیک دارد.
- توسعه سیستم های اطلاعاتی به سرمایه گذاری مالی و نیز تامین مالی دراز مدت نیاز دارد. در نتیجه اختصاص سرمایه ای مناسب و توجه به تجهیز مداوم سیستم های اطلاعاتی می تواند به شدت به توسعه کاربرد فناوری های جدید در اداره کمک کرده و کارکنان اعتماد اجتماعی بیشتری از یادگیری الکترونیک داشته باشد.
- تهیه بروشورهای آموزشی و توصیفی برای تبیین و تعیین انواع خدمات آموزشی مبتنی بر تکنولوژی و مزایایی آنها برای کارکنان می تواند در بالا بردن اعتماد اجتماعی نسبت به یادگیری الکترونیک مثر ثمر گردد.
- فراهم ساختن بسترهای لازم برای برقراری پیوندهای مستحکم و پایدار با کارکنان ارزنده و خوش آئیه سازمان و ایجاد روابط عمیق و مستحکم بین کارکنان و مدیران سازمان، منجر به کاهش عدم اطمینان کارکنان نسبت به استفاده از یادگیری الکترونیک شده و نگرش ایشان نسبت به یادگیری الکترونیک را افزایش می دهد.
- پیشنهاد می شود جهت جلوگیری از کاهش اعتماد اجتماعی در جامعه، برنامه ریزان و سیاست گذاران در تدوین برنامه ها توجه هر چه بیش تری به روابط اجتماعی در جامعه داشته باشند.
- در سازمان ها به طور مرتب، گردهمایی های میان وظیفه ای سازماندهی شده ای با حضور مدیران ارشد برای بررسی ایده ها و دانش خلق شده با همکاری مشتری برگزار می شود.
- انتقال ایده های و دانش مشتری میان واحدهای مختلف سازمان بسیار رایج است.

**منابع و مراجع**

- [۱] Harvey G, Skelcher C, Spencer E, Jas P, Walshe K. Absorptive capacity in a non-market environment. *Public Management Review* 2010; 12(1): 77-97.
- [۲] Kostopoulos K, Papalexandris A, Papachroni M, Ioanno G. Absorptive capacity, innovation, and financial performance. *Journal of Business Research* 2011; 64(12): 1335-43.
- [۳] کریم زادگان مقدم، د، خداپرست، م، وحدت، د، ۱۳۹۰، ارزیابی عوامل موثر بر رضایت یادگیرنده الکترونیکی، پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات، شماره ۲، ۴۶۲-۴۷۸.
- [۴] لطفی منش، ح، ۱۳۹۰، رابطه مدیریت دانش با سلامت سازمانی در اداره کل تربیت بدنی و هیأت های ورزشی « فصلنامه تربیت بدنی، مجله دانشگاه پیام نور تهران، سال سوم، شماره ۴، ۵۱-۲۶.
- [۵] Decman, M, (2015), Modeling the acceptance of e-learning in mandatory environments of higher education: The influence of previous education and gender, *Computers in Human Behavior*, 49, 272-281.
- [۶] طبرسا، غ، نظری پوری، ا، ۱۳۹۳، بررسی عوامل موثر بر پذیرش سیستم یادگیری الکترونیکی بر اساس مدل پذیرش فناوری، فناوری آموزش، سال ۹ شماره ۲، ۱۳۰-۱۴۲.
- [۷] رحمانی، س، حیدری، م، ۱۳۹۷، بررسی نقش میانجی گری اعتماد سازمانی بر رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و تعهد سازمانی در دانشگاه های آزاد اسلامی، فصلنامه علمی پژوهشی رهیافت نو در مدیریت آموزشی، سال ۹، شماره ۳۶، ۱۹۰-۱۷۹.
- [۸] ابراهیمی، ق، بابازاده بایی، ع، میر محمد تبار، س، ا، ۱۳۹۴، اعتماد اجتماعی و تشکلهای دانشجویی: تبیین تجربی اعتماد اجتماعی- دانشجویان عضو و غیرعضو تشکلهای دانشجویی دانشگاه مازندران، مجله علوم اجتماعی دانشکده ادبیات و علوم انسان دانشگاه فردوسی مشهد، پاییز و زمستان ۱۳۹۴، ۱۴-۲۵.
- [۹] Erden, Ali, Hale Erden (2009), Predicting organizational trust level of school managers and teachers at elementary schools, *Procedia Social and Behavioral Sciences* 1. pp 2180-2190.

[۱۰] امرادی، م، ولی پور، م ع، یاکیده، ک، صفر دوست، ع، عبداللهیان، ف، ۱۳۹۲، بررسی نقش ظرفیت جذب دانش بر عملکرد نوآورانه سازمان ها مطالعه موردی: شرکت های داروسازی و شرکت های بیمه حاضر در بورس اوراق بهادار تهران، چشم انداز مدیریت بازرگانی، شماره ۱۳، ۹۱ - ۱۰۲.

[۱۱] کفاشی، م، آزاده، ن، ۱۳۸۸، عوامل اجتماعی مؤثر بر میزان اعتماد اجتماعی در بین اعضای و هیات علمی، پژوهشنامه علوم اجتماع، دوره ۳، ش ۱.

[۱۲] منصوریان، ک، قدرتی، ح، ۱۳۸۸، اعتماد اجتماعی و تعیین کننده: ره یافته ها جامعه محور، فصلنامه جامعه شناسی کاربرد، شماره ۸، دوره ۲، ص ۱۲۳-۱۳۲.

[۱۳] Heidarabadi A, Social Trust and Social-Cultural Factors Affecting It, Jameeshenasi 2010 ; 1 ( 1 : ) 39.

[۱۴] Kafashi M, Fathi S, Influence of Social and Cultural Indicators on the Level of Social Trust in Tehranian Citizenry, Journal of Iranian Social Development Studies, 2011; 3 (2): 50-74.

[۱۵] Abdolmaleki A, Investigating the Social Trust and Factors Affecting It and How the Media's Role in Promoting It, Pajhusheshaye Ertebati, 2008; 15(53): 95-128.

[۱۶] Wu, Y-C, Hsieh, L-F, Lu, J-J, (2015), What's The Relationship Between Learning Satisfaction and Continuing Learning Intention?, Social and Behavioral Sciences, 191, 2849 - 2854.

[۱۷] حیدرآبادی، ا، صالح آبادی، ا، ۱۳۹۱، گونه شناسی اعتماد اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در شهر ساری، مجله مطالعات توسعه اجتماعی ایران، سال چهارم/ شماره سوم/ تابستان ۱۳۹۱.

[۱۸] انیک خواه، ه، ۱۳۹۴، سنجش میزان اعتماد اجتماعی بین ساکنان شهر بندر عباس و عوامل مؤثر در آن، جامعه پژوهی فرهنگی، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، سال ششم، شماره اول، بهار.

[۱۹] افتحی، ف، عامری، م ح، قادرزاده، ج، ۱۳۹۴، ارتباط رهبری دانش و توانایی جذب دانش در ادارات کل ورزش و جوانان غرب ایران، مطالعات- مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، دوره سوم، شماره ۹، زمستان ۱۳۹۴.

[۲۰] Sheng-Yi WU, 2012, THE INFLUENCES OF SOCIAL SELF-EFFICACY ON SOCIAL TRUST AND SOCIAL CAPITAL - A CASE STUDY OF FACEBOOK, TOJET: The Turkish Online Journal of Educational Technology - April 2012, volume 11 Issue 2.

[۲۱] Stanescu, M, Musat, N, (2015), Quality analysis model of the e-learning training system for sports occupations, Social and Behavioral Sciences, 180, 1351 - 1356.

[۲۲] Harrati, N, Bouchrika, I, Tari, A, Ladjailia, A, (2016), Exploring user satisfaction for e-learning systems via usage-based metrics and system usability scale analysis, Computers in Human Behavior, 61, 4451-4471.

[۲۳] Tung-Moe, Y., Terrence, A. (2011). Information-sharing in public organizations: A literature review of interpersonal, intra-organizational and inter-organizational success factors. Government Information Quarterly, 28( 2), 164-175.

[۲۴] Shu-Mei, T. (2012). Correlations Between External Knowledge and The Knowledge Chain as Impacting Servicequality. Journal Of Retailing and Consumer Services, 4, 429-437.

[۲۵] Tarhini, A, Hone, K, Liu, X, (2014), The effects of individual differences on e-learning users' behavior in developing countries: A structural equation model, Computers in Human Behavior, 41, 153.

[۲۶] Filippova, T, (2015), Priority Fields of E-learning Development in Russia, Social and Behavioral Sciences, 206, 348 - 353.