

«بررسی نقش عوامل فرهنگی شناسایی عوامل موثر بر ارتقای اعتماد سازمانی (مطالعه موردی: اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران)

سمانه حدادپور^۱

فتاح ناظم^{۲*}

مرتضی موسوی محب^۳

صغری افکانه^۴

چکیده

این پژوهش با هدف شناسایی عوامل موثر ارتقای اعتماد سازمانی کارکنان سازمان فنی و حرفه ای استان تهران انجام شده است. پژوهش حاضر از نظر هدف توسعه ای و از نظر نوع اکتشافی- توصیفی می باشد. پژوهش حاضر بر مبنای فلسفی تفسیری جهت گیری بنیادی، روش کیفی، و استراتژی نظریه پردازی داده بنیاد انجام شده است. جامعه آماری پژوهش مدیران و کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران که با ۱۲ مصاحبه اشباع نظری حاصل شد، پایایی مصاحبه به روش پایایی بازآزمون انجام شد که مقدار آن ۰,۷۵ محاسبه گردید. یافته های پژوهش نشان داد اعتماد سازمانی به مثابه نوعی انسجام دهنده فعالیت های سازمان محسوب شده و منجر به ایجاد ارزشهای دمکراتیک و حفظ وحدت در سازمان می گردد.

پس از بررسی دقیق تر و پیوند بین مفاهیم، ۴۸ مقوله محوری شناسایی که رویکرد نظام ارائه الگو شناسایی عوامل تاثیر گذار بر ارتقای اعتماد سازمانی در سازمان فنی و حرفه ای استان تهران موفقیت سازمان را با پیشرفت اجتماعی جامعه پیوند داده و خلق ارزش به عنوان فرآیند مشارکتی که افراد و سازمان را در فرایند اعتماد سازمانی یاری می رساند. پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

پرتال جامع علوم انسانی

کلید واژه ها: اعتماد سازمانی، فنی و حرفه ای استان تهران، روش کیفی

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی رودهن، ایران

^۲ دانشیار، گروه علوم تربیتی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی رودهن، ایران (نویسنده مسئول)

^۳ استادیار، گروه علوم تربیتی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد واحد تهران شمال، ایران

^۴ استادیار، گروه علوم تربیتی، واحد رودهن، دانشگاه آزاد واحد رودهن، ایران

بیان مسئله

اعتماد سازمانی بر اساس انتظاراتی که افراد برپایه نقش سازمانی، روابط، تجارب، و وابستگی متقابل درباره نیت و رفتارهای اعضای گوناگون سازمان دارند، تعریف می شود. هم چنین عنصری اساسی برای کارایی سازمان است، به عنوان تمایل یک طرف به آسیب پذیر بودن در برابر طرف دیگر نیز می باشد زیرا با یک اعتماد سازمانی را به عنوان انتظاراتی که افراد درباره شبکه هایی از روابط و رفتارهای سازمانی دارند، تعریف نموده (آدابی، ۱۹۹۸) اعتماد سازمانی را بعنوان ارزیابی کلی قابلیت اطمینان یک سازمان که به وسیله کارمند درک می شود، ارائه می دهد. قابلیت اطمینان سازمانی اعتقاد کارمند محسوب می شود که سازمان اقدامی را انجام نخواهد داد که برای آن ها مضر باشد. اجزای اصلی تعریف اعتماد سازمانی را این اعتقاد کارکنان که سازمان از آسیب پذیری آنان سوءاستفاده نمی کند، شکل می دهد. اعتماد یکی از برجسته ترین جلوه های زندگی فردی و سازمانی است که الگوهای رفتاری افراد را تحت تأثیر قرار میدهد. اعتماد بر اساس فرهنگ لغات اکسفورد عبارت است از یک باور قوی مبنی بر اینکه می توان به یک نفر اتکا کرد. شاو معتقد است اعتماد یعنی برای دستیابی به انتظاراتمان به دیگران وابسته هستیم (شیرازی و احمدی زهرانی، ۱۳۹۳). سازمان های امروزی دیگر فرصت های زمانی سازمان های دیروز را ندارند، بنابراین همواره باید با توسل به سرعت و مهارت، توانمندی های خود را به روز نگه دارند و در عرصه کنونی رقابت، با توسل به عامل کلیدی پیشرفت و ترقی یعنی «نیروی انسانی کارآمد»، یک گام جلوتر از سایر رقبای در حرکت باشند. بدین منظور باید در درون سازمان اعتماد در درجه بالایی وجود داشته باشد تا کارکنان با ایمان به یکدیگر و با اتکا به هم، تیمی را ایجاد و سامان دهند که پیشرو باشد (آبتین و همکاران، ۱۴۰۲). در این راستا ولین گام در دستیابی به این اهداف درک صحیح و شناسایی عوامل تأثیر گذار بر اعتماد سازی مدیران در سازمانشان می باشد تا با پیچیده تر شدن روز افزون سازمان ها و افزایش کارهای غیر اخلاقی، غیرمنصفانه و غیر مسوولانه در محیط های کاری توجه مدیران را به بحث های اعتماد آفرینی که مبرم ترین نیاز سازمان ها می باشد جلب نمایند (الوانی، ۱۴۰۱). مواجهه با مشکل ابهام در اعتماد سازمانی نیز جز برنامه های مدیریت باید واقع شود. این وضعیت در استان تهران به لبه بحران نزدیک شده و سبب سوء رفتار بین کارکنان و مدیران می باشد که از آن جمله می توان به پیدا نکردن نقاط مشترک در ایجاد ارتباط با دیگران، نبود رهبری خدمتگزار، تعهد سازمانی، تجسم و آینده نگری و ارائه نتایج خوش بینانه قابل دستیابی برای افراد و فقدان سوالات و پرسشهای اندیشمندانه برای توضیح بیشتر در مواقع لزوم و عدم توجه به طرف مقابل اشاره نمود. با عنایت به این پژوهش برای ارتقای اعتماد سازمانی باید ابعاد و مولفه ها آن از ابهام خارج شود که یکی از مسائل پژوهشگر فقدان یک مدل جامع می باشد. برای جلوگیری از این بحران با افزایش اعتماد در بین کارکنان بدون فراهم شدن زیر

ساختارهای مورد نیاز ممکن است آسیب های جدی به نظام آموزش فنی و حرفه ای و همچنین جامعه وارد شود .

اعتماد سازمانی از آن جهت دارای اهمیت است که شکل گیری جو اعتماد در سازمان های امروزی از جمله الزامات موفقیت است و از آن جایی که سازمان های بزرگ به درونگرایی و بسته عمل کردن اعتقاد دارند، اعتماد به مثابه نوعی انسجام دهنده ، منجر به ایجاد ارزشهای دموکراتیک و حفظ وحدت در نظام اجتماعی گردد. اعتماد بزرگترین تسهیل گر افزایش بهره وری سازمان و مهمتر از اطلاعات است چرا که حجم اطلاعات ممکن است بیش از اندازه باشد ولی غنای آن به اعتماد و میزان سرمایه اجتماعی آن بستگی دارد (عبدلباقی و دلوی، ۱۴۰۱). به نوعی اعتماد در قلب فرایند های گروهی است که می تواند تاثیر مستقیم و انکار ناپذیری در اثر بخشی سازمان ها و نقش مثبتی بر رفتارها، ادراکات و عملکرد افراد در بافت سازمانی داشته باشد . مدیران باید بدانند یک محیط سازمان یافته و برخوردار از نظم منجر به افزایش اعتماد فرد شده و به نوبه خود همکاری و عملکرد کارکنان را ارتقاء می بخشد و بالعکس اگر در یک سازمان اعتماد مابین اعضا وجود نداشته باشد کارآیی سازمانی با اشکال روبرو خواهد شد و انرژی زیادی از سازمان گرفته شده و هزینه ها افزایش خواهد یافت (درمان، ۱۴۰۰). بنابراین می توان اذعان نمود که سازه اعتماد در درون سازمان به عنوان یکی از اجزای کلیدی برای توسعه روابط، مبادله اجتماعی و دوم به دلیل ماهیت اختیاری از فرآیند متقابل است. به عنوان مثال، زمانی که در سازمان اعتماد وجود دارد، کارکنان به احتمال زیاد با تلاش بیشتر مقابله به مثل کرده و نگرش مثبت بیشتر نسبی به کار و سازمان دارند(سوسا و همکاران، ۲۰۲۰). با توجه به ضرورت پاسخگویی سریع به تحولات اخیر که در اثر انتخابهای ناشایست در سطح مدیران سازمانی و عدم تعهد و دلسوزی آنان در حفظ و نگهداری منابع اتفاق افتاده است ، ایجاد شرایط اعتماد در سازمان، افراد را در کنار هم نگه می دارد و آنها را قادر می سازد به همدیگر اعتماد کرده و بصورت باز عمل نمایند(شیرازی و همکاران، ۱۴۰۱). لذا سوال اصلی این است که چه مدلی را می توان برای ارتقای اعتماد سازمانی کارکنان آموزش فنی و حرفه ای استان تهران ارائه داد؟

هدف اصلی

ارائه الگو ارتقای اعتماد سازمانی در اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران؛

اهداف فرعی

- شناسایی عوامل موثر بر اعتماد سازمانی اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران؛
- تعیین اولویت عوامل شناسایی شده بر اعتماد سازمانی اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران؛
- ارائه مدل اعتماد سازمانی در بین کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران؛

ادبیات تحقیق و پیشینه پژوهش

مفهوم اعتماد: در حالی که به نظر می‌رسد مفهوم اعتماد روشن است، ولی ارایه تعریف اعتماد خصوصاً با توجه به روابط افراد در سازمان دشوار است. برای کمک به درک بهتر از مسائل اعتماد در درون سازمان و گسترش و پالایش سازه‌های نظری بدنبال درک نقش اعتماد در هماهنگی رسمی قراردادهای رابطه‌ای هستیم. رویکرد به اعتماد به عنوان یک عنصر حیاتی در اجرای وظایف گوناگون سازمانی و رابطه آن با عملکرد سازمان است. دانشمندان سازمانهای متعدد اشاره می‌کنند که اعتماد برای عملکرد خوب سازمانی بسیار مهم است (چان سو جونگ، ۲۰۲۰). رشد و نمو اعتماد زمان می‌برد و نیاز به سرمایه‌گذاری خاص برای ظهور و نگهداری آن در یک سازمان دارد (مارکتو، ژانی، کارمن، ۲۰۲۱).

اعتماد سازمانی: اعتماد سازمانی انتظارات مثبتی که افراد برپایه نقش‌های سازمانی، روابط، تجارب، و وابستگی متقابل درباره نیت و رفتارهای اعضای گوناگون سازمان دارند تعریف می‌شود هم چنین به عنوان تمایل یک طرف به آسیب پذیر بودن در برابر طرف دیگر تعریف شده است (پیران و کرامت ۱۴۰۰)

اعتماد به عنوان یک باور: اولین صورت اعتماد، مجموعه‌ای از باورهای ذهنی و قابل اعتماد درباره شریک دیگر می‌باشد و رابطه یک فرد با او که منجر به این می‌شود تا فرد فرض نماید که شریک او احتمالاً به طریقی عمل می‌کند که نتایج مثبتی برایش داشته باشد. راه دیگر، ارزیابی قابلیت اعتماد شریک خود می‌باشد. هرچند قابلیت اعتماد و اعتماد دو ساختار مجزا از هم می‌باشند.

اعتماد به عنوان یک تصمیم: دومین صورت اعتماد، تصمیم به اعتماد کردن به دیگری می‌باشد. این مرحله، مشتمل بر این باور است که قابلیت اعتماد به دیگری در آن ظاهر می‌شود. در این حالت اعتماد، هم انتظار رفتار قابل اعتماد و هم قصد به عمل بر اساس آن باید وجود داشته باشد. تصمیم به اعتماد به عنوان تمایل فرد برای در معرض خطر قرار دادن خود است. کلارک و پاینه بیان می‌کنند که تصمیمات مربوط به اعتماد تمایل به اعتماد کردن را نشان می‌دهد. این تصمیم به این صورت تعریف می‌شود: تمایل به نشان دادن خود به عنوان یک فرد آسیب پذیر. اتکا محور: برای مثال کنترل محیطی توسط مدیر در جهت تصمیمات و منابع ارزشمند زبردستان. رفتارهای مربوط به آشکارسازی اطلاعات و سهم کردن دیگران در آن: برای مثال مدیریت سازمان می‌تواند استراتژیهای مهم به بخشهای تخصصی کارمندان در میان بگذارد (خنیفر و همکاران، ۱۳۹۸: ۶).

اعتماد به عنوان یک عمل: یعنی فرد قصد انجام اعمالی دارد که بر اساس اعتماد شکل گرفته است. معمولاً راجع به درک و بکارگیری واژه اعتماد، بدفهمی‌های لغوی وجود دارد، در حالی

که اعتماد آمیخته منظمی از باور، تصمیم و اعمال منتج از آن می باشد. بنابراین شکل گیری باور اعتماد به شریک دیگر و سپس اعتماد کردن یا نکردن به او، به پردازش حجم عظیمی از اطلاعات متناقض نیازمند است. اعتماد کردن به دیگری، احتمالاً تنها نتیجه تصمیم اعتماد در مرحله دوم می باشد. بنابراین برقراری اعتماد مستلزم این باور است که دیگران تا جایی که بتوانند منافع ما را مد نظر قرار می دهند و در پی کسب منافع خود و ضربه زدن به منافع ما نیستند. علاوه بر این اعتماد مستلزم یک نوع آسیب پذیری شخصی نیز هست که علت آن نا اطمینانی به رفتار دیگران است یعنی به آن رفتار اطمینان نداریم ولی معتقدیم که آنان با ما منصفانه رفتار خواهند نمود یا حداقل زبانی به ما نخواهند رساند اما ممکن است به شیوه‌ای عمل کنند که ما را با خطراتی مواجه سازند (خنیفر و همکاران، ۱۳۹۸: ۶).

پیشینه تحقیق

تحقیقات داخلی

حیدرزاده و همکاران (۱۴۰۲) تأثیر اعتماد سازمانی بر بهبود مدیریت دانش با توجه نقش واسطه ای رهبری خدمتگزار (مطالعه موردی: اداره کل بنادر و دریانوردی استان مازندران) نتایج به دست آمده تحقیق نشان داد که اعتماد شرط اساسی برای انتقال دانش محسوب می شود. اگر جو اعتماد سازمانی، مناسب و مطلوب نباشد ابعاد مدیریت دانش محقق نشده و کارکنان از ابراز نظر و دانش خود امتناع خواهند کرد. ضمن اینکه مدیران سازمانی با الگوگیری از سبک رهبری خدمتگزار می توانند در ارتقای مدیریت دانش سازمانی موفقتر عمل کنند.

رحیمی نژاد (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان نقش گشودگی به تجربه در پیش بینی سبک های هویت و تعهد انجام داد. نتایج نشان داد، عقاید و احساسات به طور مستقیم و تخیلات، به طور معکوس تغییرات سبک هویت اطلاعاتی و نمره کلی گشودگی به تجربه به طور معکوس و احساسات به طور مستقیم را پیش بینی می کند. همچنین عقاید بطور مستقیم و ارزش ها به طور معکوس تغییرات تعهد را پیش بینی می کنند. یافته های مطالعه حاضر بیانگر این نکته است که ویژگی شخصیتی گشودگی به تجربه نقش مهمی را در تحول سبک های هویت و تعهد ایفاء می کند.

جزنی (۱۴۰۰) در پژوهشی تحت عنوان بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی در پرتو اعتماد سازمانی نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که عدالت سازمانی به طور مستقیم بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیرگذار می باشد. هم چنین عدالت سازمانی به طور غیر مستقیم و از طریق اعتماد سازمانی نیز بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیر گذار می باشد.

نادی و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی تحت عنوان، رابطه بین اعتماد معلمان به مدیر و سازمان با ادراک آنها از عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی، بیان می‌دارد که رابطه با اولین زوج همبستگی بین اعتماد به سازمان با ابعاد عدالت سازمانی مثبت و معنادار بوده و با دومین زوج همبستگی بین اعتماد به مدیر با ابعاد عدالت سازمانی رابطه نداشته است، همچنین از بین کلیه ابعاد عدالت سازمانی تنها عدالت تعاملی برای اعتماد به سازمان دارای توان پیش‌بینی بوده است.

کتابی و همکاران (۱۳۹۹) در تحقیقی به سنجش اعتماد اجتماعی و عوامل موثر بر آن در مراکز شهرستانهای چهارمحال و بختیاری پرداخته‌اند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که گرچه میانگین اعتماد اجتماعی برابر مقدار آزمون بوده ولی این ضریب معنادار نبوده است، همچنین میانگین میزان اعتماد بنیادی در حد مطلوب، اعتماد سیاسی کمتر از حد متوسط، اعتماد عمومی در حد متوسط پایین، اعتماد سازمانی در حد متوسط بوده است و همچنین بین اعتماد و متغیرهای سن، وضعیت تحصیلی و... تفاوت معناداری وجود نداشت. همچنین بین احساس عدالت و اعتماد اجتماعی رابطه مثبت و معناداری بوده است.

تحقیقات خارجی

وانهالاو همکاران در سال (۲۰۲۲) در مطالعه‌ای که روی ابعاد مختلف اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان در دو سازمان از دو صنعت متفاوت در فنلاند انجام دادند به این نتیجه دست پیدا کردند که ابعاد اعتماد غیرشخصی در هر دو سازمان، به شکلی مثبت با تعهد سازمانی ارتباط دارد؛ در حالی که ابعاد اعتماد بین‌فردی با تعهد سازمانی ارتباط معناداری نداشت.

هیلا، همکاران (۲۰۲۱) در مقاله اعتماد عملی در سازمان‌های خدماتی، به بررسی سوابق نگرشی و رفتاری از اعتماد و نتایج مربوطه در صنعت خدمات در سطوح مختلف مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و به این نتایج دست پیدا کردند که عوامل فردی، زوجی و سازمانی در سراسر ارائه خدمات را تحت تاثیر قرار می‌دهد. اعتماد به عنوان یک رفتار مناسب ارزش بین ارائه دهندگان خدمات و مشتریان و به عنوان یک رفتاری اعتماد عمل است. یافته‌ها تایید می‌کنند که موفقیت ارائه خدمات چند بعدی است. تایید می‌کند که اعتماد عملی یک عامل غالب در موفقیت خدمات است، در نتیجه توجه به جنبه‌های رابطه از برخوردهای خدمات. در نهایت، ارزش تناسب بین مشتریان و ارائه دهندگان خدمات در دستیابی به اعتماد در سراسر خدمات متقابل بسیار مهم است.

کریستینا لافرتی (۲۰۲۰) در پژوهش، رابطه اعتماد سازمانی کارکنان بر پرستاری را با سه شاخص از عملکرد کارکنان مورد بررسی قرار می‌دهد. او اعتماد سازمانی را براساس تئوری اعتماد ساشکین مورد آزمون قرار داده و رابطه آن را با سه شاخص عملکرد اثر بخش سازمانی در

سطح ۱۰ بیمارستان جورج واشنگتون مورد بررسی قرار داده است. او ضمن بیان رابطه مهم بین اعتماد سازمانی و برخی شاخصهای عملکرد اثر بخش سازمان، دریافت که اعتماد رابطه معکوس با میزان خدمت کارکنان و رابطه مستقیمی با رضایتمندی بیماران دارد.

میلیگان (۲۰۲۰) اعتماد را یک مفهوم پر اهمیت در ساختار مدون رهبری می‌داند. از نظر وی محیط‌های کاری با اعتماد بالا منجر به افزایش کارهای تیمی، کاهش تعارض و بهبود عملکرد اثر بخش رهبری می‌شوند. نتایج این تحقیق نشان داده است یک رابطه مشخص معنی دار بین اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد. یک رابطه مشخص معنی دار بین عدالت سازمانی و اعتماد وجود دارد. یک رابطه منفی بین اعتماد سازمانی و ترک خدمت وجود دارد.

روش شناسی تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف توسعه‌ای و از نظر نوع اکتشافی-توصیفی و از نظر روش کیفی می‌باشد. جامعه آماری کلیه کارشناسان و متخصصان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران بوده که با ۱۲ مصاحبه اشباع نظری حاصل شد و با استفاده از تکنیک گرنند تئوری تحلیل کیفی به عمل آمد برای جمع‌آوری اطلاعات از روش مصاحبه نیمه ساختار یافته استفاده شده است. پایایی مصاحبه به روش محاسبه پایایی بازآزمون انجام شد که مقدار آن ۰,۷۵ محاسبه گردید.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

جدول ۱- نمونه کدهای احصا شده در مصاحبه

ردیف	متن مصاحبه	کدهای احصا شده
۱	اعتماد یکی از ارکان ساختار اجتماعی است و تا زمانی که سازمانها به شکل اجتماعی وجود دارند، اعتماد شرط لازم برای بقا می باشد.	ساختار اجتماعی
۲	رویکرد به اعتماد به عنوان یک عنصر حیاتی در اجرای وظایف گوناگون سازمانی و رابطه آن با عملکرد سازمان است. اعتماد برای عملکرد خوب سازمانی بسیار مهم است	اعتماد
۳	اهداف محل کار باید بخوبی تعریف شده، واقعی، قابل اثرگذاری و قابل ارزیابی باشد	شفافیت
۴	صداقت، شامل پیروی از یک سری اصول است که مورد قبول گروه مقابل بوده که شامل امانت داری، رفتار منصفانه و اجتناب از ریاکاری می شود.	صداقت
۵	صلاحیت، به قابلیت دیگران بر می گردد که بر اساس بر اساس مهارت ها و دانش می توانند وظایف خود را انجام دهند.	صلاحیت
۶	کارکنان زمانی به اثربخشی ارزیابی عملکرد باور دارند که به صحت و دقت ورودی های آن از طرف مدیر باور داشته باشند اگر کارکنان به مدیر خود اعتماد نداشته باشند به نتایج فرایند هم باور نخواهند داشت	نتایج فرایند
۷	این بعد به مدیریت اثربخش تیم سازمانی، موفقیت در انجام اهداف فردی و اداره کردن تعارض درون گروهی اشاره دارد. بدون تردید موفقیت هر واحد تا حد زیادی به نحوی مدیریت آن وابسته است.	مدیریت تیمی
۸	غنی سازی شغلی، کنترل کار فردی، استقلال در انجام وظیفه، گروه کاری، سیستم پرداخت مرتبط با عملکرد بر توانمندسازی کارکنان موثر است	توانمند سازی
۹	مشارکت کارکنان در یک سازمان جهت رسیدن به اهداف عالی کمک بسیار مؤثری می باشد، مسلماً فکر جمعی گره گشا بوده و معضلات سازمان راحت تر و سریعتر حل خواهد شد	مشارکت
۱۰	وجود خلاقیت و نوآوری در سازمان به ضرورتی اجتناب ناپذیر تبدیل گردیده، چرا که فضای رقابتی ایجاد شده بین سازمانها ایجاب می کند تا فرآیندهای نوآوری و خلاقیت تقویت شود.	خلاقیت و نوآوری

کدگذاری باز

کدگذاری باز بخشی از تجزیه و تحلیل است که به صورت مشخص به نام گذاری و مقوله بندی پدیده ها از راه بررسی دقیق داده ها می پردازد. بدون این قدم تحلیل اساسی اولیه، بقیه تجزیه و تحلیل و ارتباطات که به دنبال آن می آیند، صورت نمی گیرد. در ضمن کدگذاری باز، داده ها به بخش های میزاج خرد می شوند (استراوس و کوربین، ۱۹۹۰، ۶۲).

جدول ۲- کدهای اولیه پژوهش

رفرنس	عبارت مصاحبه	کدهای اولیه
P1, P2, P3, , P11,	اعتماد سازمانی را به عنوان ارزیابی کلی قابلیت اطمینان یک سازمان که به وسیله کارمند ادراک می شود، ارائه می دهد. بنابراین قابلیت اطمینان سازمانی اعتقادی به وسیله کارمند محسوب می شود که سازمان اقدامی را انجام نخواهد داد که برای آن ها مضر باشد	اعتماد سازمانی
P2, , P7, P8	اعتماد مبتنی بر قول و تعهد: فرد انتظار دارد که طرف مقابل بر اساس تعهد، به قول کتبی و شفاهی خود عمل کند.	ابعاد اعتماد
P1, P5, P9	اعتماد مبتنی بر توانایی: شریک انتظار دارد که طرف مقابل نقش و وظیفه خویش را بطور کامل انجام دهد	امنیت شغلی
P1, P2, P3, , P11,	ما با بررسی هایی که کردیم متوجه شدیم که سازمان های مشابه ترفیع و ایمنی و بهداشت کار موجب افزایش امنیت شغلی شده است	توسعه شغلی
P1, P6, P11	یکی از شیوه های مناسب می تواند حقوق و دستمزد بیمه و بازنشستگی، مشارکت در تصمیم گیری باشد، چرا که می تواند در روحیه کارکنان ایجاد کند. نیازها، اشتیاق های فرد در طرز تلقی اش اثر دارد لذا کارکنان که رمز اصلی موفقیت در سازمان هستند باید در اولویت اول باشند و به بهبود عوامل شخصی کمک کند.	عوامل شخصی

رفرنس	عبارت مصاحبه	کدهای اولیه
P1, P3, P4, P5, P8, P9, P11, P12,	در شرایطی فعلی غنی سازی شغلی، خط و مشی سازمانی (پرداخت ها و فرصت‌ها)، از عوامل اصلی اعتماد سازی در بین کارکنان محسوب می گردد و به ان عوامل سازمانی گویند	عوامل سازمانی
P2, , P7, P8	اعتماد یک ساختار اجتماعی بوده و تا زمانی که سازمان در قالب اجتماعی وجود دارد، اعتماد شرط لازم برای آنها میباشد	ساختار اجتماعی
P1, P4, P7, P10, P12	اهداف سازمان باید بخوبی تعریف شده ، واقعی ، قابل اثرگذاری و قابل ارزیابی باشد	شفافیت
P1, P2, P9, P10	صداقت: تبعیت از یک سری اصول است که مورد قبول گروه مقابل بوده و شامل امانت داری، رفتار منصفانه و اجتناب از ریاکاری می شود.	صداقت
P2, P3, P6, P9	فراهم کردن بستر هر کاری در گرو اندازه گروه کاری و کیفیت ارتباطات، سبک سرپرستی، (رفتار حمایتی و دوستانه سرپرست با اعضاء) است که تحت عنوان عوامل محیطی از ان نام برده می شود	عوامل محیطی
P1, P2, P6, P10	تعهد سازمانی (پذیرش، همانندسازی، درونی شدن)، تمایل به خواست قلبی برای ادامه کار، تعهد عاطفی (وابستگی عاطفی فرد به سازمان و تعیین هویت شدن)، تعهد مستمر (منعکس کننده هزینه‌های ترک سازمان در مقابل منافع ماندن در آن می باشد)، تعهد هنجاری (یک نوع احساس تکلیف برای ادامه همکاری با سازمان می باشد. قرارداد رابطه‌ای) که همه موارد فوق تحت عنوان تعهد می باشد	تعهد
P4, P5, P8, P11,	افراد وقتی مشاهده می کنند که سازمان در پی قابلیت اعتماد (فقدان هیجان، نگرانی)، پیش بینی پذیری است و این منجر به ثبات انسانی می گردد	ثبات انسانی
P3, , P6, P8, 10,	اهمیت رضایت شغلی بابت رابطه آن با دیگر پیامد های سازمانی است که شامل غیبت، تعهد سازمانی ،جابجایی شغلی و عملکرد است. با توجه به تاثیر سریع تغییرات محیطی بر روی سازمانها و شکل گیری تغییرات سازمانی این الزام ایجاد شده است که	رضایت شغلی

رفرنس	عبارت مصاحبه	کدهای اولیه
P2, , P7, P8	چگونگی حفظ کارکنان، تعهد و رضایت شغلی آنان را درک کنیم خوش مشربی و فعال بودن، شیوه‌های کنترل خشم، بخشیدن و عفو کردن اعضاء، قابلیت اعتماد (فقدان هیجان، نگرانی) همه از نشانه های برونگرایی است مجموعه خصوصیات و مشخصات فردی و اجتماعی و احساسات و اندیشه های مربوط به فرد که آنها را از طریق کنش متقابل با خود و با یافتن تصوراتی از خود به دست می‌آورد و در پاسخ به سؤال من کیستم ارائه میدهد	برونگرایی هویت
P1, P4, P7, P10, P12	حدی که افراد سازمان بر مبنای آن هویت خود را با سازمان به عنوان یک کل در مقابل گروه کاری خاص یا نظام حرفه ای تخصصی خاص تعیین می کند. ارزشهایی که مبنای فرهنگ قوی را تشکیل می دهد. سازمان یکپارچه به سبب برخورداری از یک فرهنگ با ثبات و هماهنگ و منسجم گرایش بالایی به اثربخشی دارد.	انسجام و یکپارچگی
P1, P2, P9, P10	ایجاد و توسعه اعتماد در سازمان، در قدم اول نیازمند ایجاد یک فرهنگ بر مبنای ارزش مشترک در بین کارکنان است که به آن معتقد باشند. اعتماد دو طرفه در محیطی میتواند توسعه پیدا کند که در آن ارزشهای مشترک، صداقت و انسجام پایه و اساس اعتماد در بین افراد قلمداد میشوند	فرهنگ‌سازی
P3, P4, P7, P10	شامل تمایل به گوش دادن، توجه به پیشنهادها، اجازه دادن به دیگران که در بیان احساسات خود آزاد باشند است و به قبول اشتباهات و اطمینان یافتن از اینکه کارکنان از مقام و موقعیت خود لذت میبرند و قابل اطمینان هستند	قابلیت اطمینان
P1, P10	اطلاعات بعنوان منبع اصلی قدرت و تسط بر دیگران نقش مهمی را بر عهده دارد . سیستم های اطلاعات مدیریت ، سیستم های رسمی و غیر رسمی است که اطلاعات قدیم ، حال و آینده	تقسیم اطلاعات

کدهای اولیه	عبارت مصاحبه	رفرنس
توسعه گروهی	بصورت کتبی و شفاهی، مرتبط با عملیات داخلی سازمان و محیط آن را فراهم می سازد مهندسی مجدد گذار از وضع موجود «سیطره ساختار سنتی و مدیریت دیوان سالارانه» به وضع مطلوب، مهارت گروهی (آموزش مستمر/ ایده نو)، TRIZ (حل ابدائی مسائل)، اجرای ایده ها و نوآوری؛ تفکر خلاق و تحمل ابهام از مصادیق توسعه گروهی است و در اعتماد سازمانی موثر است	P4, P5, 10, P11
توانمندسازی	پرداختن به توانمندسازی کارکنان جزء اصلی اثربخشی مدیریت است و مؤلفه‌ی اعتماد سازمانی، تقسیم اطلاعات، توسعه گروهی، توانمندسازی، مدیریت تیمی و مدیریت دانش است.	P2, P4, P6, P8, P10, P12
مدیریت تیمی	مدیریت تیمی نمونه ای از بالاترین درجه مدیریت مشارکتی محسوب می شوند که امروزه مقبولیتی عام یافته و با توجه به تغییرات سریع محیطی یکی از ابعاد سازمانهای یادگیرنده محسوب می شود	P1, P3, P5, P8, P9, P11
آموزش	آموزش عالی و دانشگاه یکی از مهم ترین نهادهای تولید معرفت و اعتماد است. آموزش دادن بدون توجه به محتوا و کیفیت آموزش های ارائه شده نمی تواند منشاء تحول و اعتماد سازمانی باشد.	P1, P4, P7, P10, P12
ثبات انسانی	ثبات انسانی شامل فقدان هیجان، افسردگی، عصبانیت، نگرانی، و عدم اطمینان است. نقطه مقابل آن اعمال عصبی خواهد بود	P1, P4, P8
برنامه ریزی	تخصیص منابع جهت برنامه ریزی؛ تحقق اهداف و ارج نهادن به نوآوری و ایده پردازی در اعتماد سازمانی موثر است	P1, P3, P4, P5, P8, P9, P11, P12
اتاق فکر	داشتن اتاق فکر، تشکیل تیم کاری، توان افزایی و گرایش بسوی مدیریت مشارکتی در اعتماد سازمانی موثر است	P1, P4, P7, P10, P12
مدیریت دانش	برای فرهنگ سازی نیاز به مدیریت دانش و پیاده سازی و تسهیم دانش است دانش همان چیزی است	P1, P4, P5, P7, P8, P10

رفرنس	عبارت مصاحبه	کدهای اولیه
	که به کمک آن می توان رسالت و اهداف ها سازمان را برآورده ساخت	
	توافق در ارزش های بنیادین و داشتن چشم انداز و ویژن	
P1, P3, P4, P5, P8, P9, P11, P12	ارائه کارگاههای آموزشی و یکپارچه سازی خرده فرهنگ ها در جهت دستیابی به ارزشها و داشتن صداقت و رعایت کردن شأن انسانی اعضای هیات علمی	ارزش ها
P1, P4, P7, P10, P12	اطمینان بخشی از برنامه مناسب استخدام، انتصاب آموزش و توسعه مستمر با مدیریت صحیح می توان رهبری توانمند داشت تا با شناخت و درک صحیح بتوانیم به رشد و توسعه در راستای ارتقای اعتماد سازمانی برآییم.	توسعه مستمر کارکنان

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

کدگذاری محوری

جدول ۳- دسته بندی کدهای شناسایی شده مقولات اعتماد سازمانی

دسته بندی	کدهای شناسایی شده
شرایط علی	
عوامل بیرونی	عوامل سازمانی ساختار اجتماعی عوامل محیطی
عوامل فردی	عوامل شخصی صداقت تعهد برونگرایی
انسجام و یکپارچگی	هویت ثبات انسانی شفافیت تقسیم اطلاعات
پدیده محوری (مقوله کانونی)	
اعتمادسازمانی	اعتماد به عنوان یک باور قابلیت اطمینان اعتماد به عنوان یک تصمیم
ابعاد اعتماد	اعتماد مبتنی بر قول و تعهد اعتماد مبتنی بر قابلیت و توانایی
شرایط زمینه ای	
فرهنگ مدیریت دانش	فرهنگ تسهیم دانش فرهنگ اعتماد محور فرهنگ نوآرانه فرهنگ مشارکت
رهبری	اعتماد سازی ایجاد ارتباطات تبادل دیدگاهها و ارزشها اهمیت و اعتبار قائل شدن تمرکز بر اهداف مشترک نه اهداف فردی

دسته بندی	کدهای شناسایی شده
رضایت شغلی	عوامل سازنده رضایت شغلی ماهیت کار عوامل فردی
تعهد سازمانی	تعهد عاطفی تعهد مستمر تعهد هنجاری شرایط ایجاد تعهد سازمانی
راهبردها	
توانمندسازی	احساس شایستگی (خودکارآمدی) احساس خودمختاری (داشتن حق انتخاب) احساس موثر بودن (اثرگذاری) احساس معنی دار بودن (ارزشمندی) احساس اعتماد (امنیت) کار تیمی در توانمند سازی
عوامل مداخله گر	
رضایتمندی شغلی	امنیت شغلی توسعه مسیر شغلی جلوگیری از تبعیض
سبک مدیریت	خط مشی های سازمانی سبک سرپرستی
فرهنگ سازی	خصوصیات فرهنگ علوم انسانی و مطالعات فرهنگی مدل سازی تغییرات در فرهنگ
پیامدها	
سازمان	برانگیختن رشد در سازمان کاهش غیبت و ترک کار
کارکنان	همبستگی بین افراد کاهش اختلاف نظر در بین کارکنان

جدول ۴- تشریح ابعاد الگوی مدل عوامل موثر بر اعتماد سازمانی

ردیف	مقوله اصلی	ابعاد الگوی مدل	مقوله
۱	عوامل موثر بر ارتقای اعتماد سازمانی	عوامل علی	۱۱
۲		پدیده محوری	۵
۳		شرایط زمینه‌ای	۱۶
۴		راهبردها	۶
۵		عوامل مداخله‌گر	۷
۶		پیامدها	۴
		مجموع	۴۸

یافته های پژوهش

سوال اول: عوامل تاثیر گذار بر اعتماد سازمانی در اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران کدامند؟

به منظور پاسخ به این سؤال، با استفاده از تحلیل محتوای گرنند تئوری و استناد به نظر خبرگان و مطالعه منابع، عوامل و مؤلفه‌های بر موثر بر اعتماد سازمانی به شرح زیر شناسایی گردید:

شرایط علی: عوامل سازمانی، ساختار اجتماعی، عوامل محیطی، عوامل شخصی، صداقت، تعهد، برونگرایی، هویت، ثبات انسانی، شفافیت و تقسیم اطلاعات.

مقوله محوری: فرهنگ تسهیم دانش، فرهنگ اعتماد محور، فرهنگ نوآوران، فرهنگ مشارکت، اعتماد سازی

شرایط زمینه ای: ایجاد ارتباطات، تبادل دیدگاهها و ارزشها، اهمیت و اعتبار قائل شدن، تمرکز بر اهداف مشترک نه اهداف فردی، عوامل سازنده رضایت شغلی، ماهیت کار، عوامل فردی، امنیت شغلی، توسعه مسیر شغلی، جلوگیری از تبعیض، خط مشیهای سازمانی، سبک سرپرستی، خصوصیات فرهنگ، مدل سازی تغییرات در فرهنگ

عوامل مداخله گر: ترفیعات سازمانی، وجود قوانین ناعادلانه، سیستم جبران خدمات، خط مشیهای سازمانی، سبک سرپرستی و رعایت عدالت

راهبردها: احساس شایستگی (خودکارآمدی)، احساس خودمختاری (داشتن حق انتخاب)، احساس بودن

(اثرگذاری)، احساس معنی دار بودن (ارزشمندی) و احساس اعتماد (امنیت)،

پیامدها: برانگیختن رشد در سازمان، کاهش غیبت و ترک کار، همبستگی بین افراد و کاهش اختلاف نظر در بین کارکنان

سوال دوم: اولویت عوامل شناسایی شده بر اعتماد سازمانی در اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران به چه صورت می باشد؟

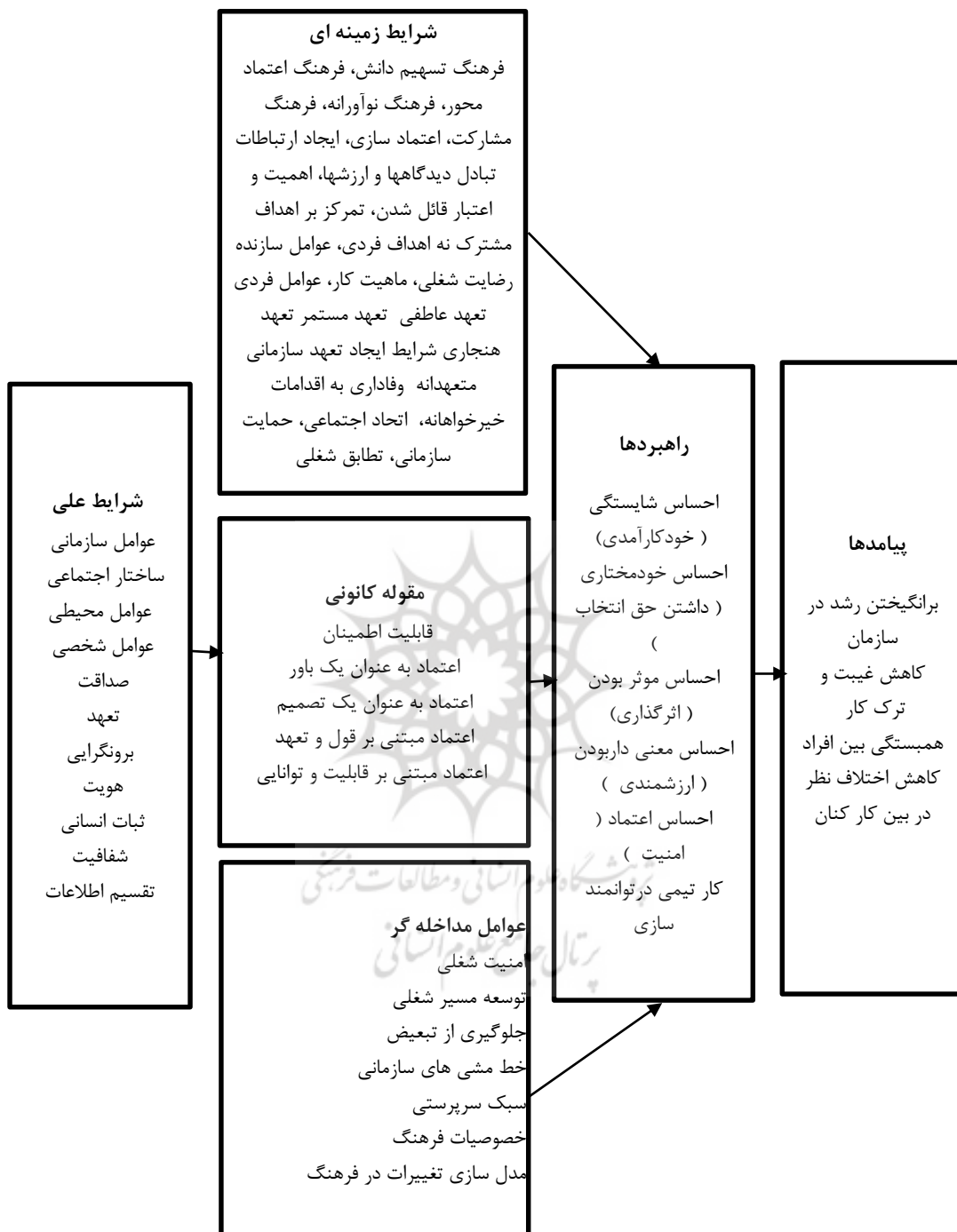
نتایج تحلیل نشان داد که در شرایط علی اولویت بدین صورت است که اول عوامل سازمانی، ساختار اجتماعی، عوامل محیطی، عوامل شخصی، صداقت، تعهد، برونگرایی، هویت، ثبات انسانی، شفافیت و تقسیم اطلاعات به ترتیب در رتبه بندی قرار دارند. در مورد شرایط زمینه ای هم ابتدا فرهنگ تسهیم دانش، فرهنگ اعتماد محور، فرهنگ نوآورانه، فرهنگ مشارکت، اعتماد سازی، ایجاد ارتباطات، تبادل دیدگاهها و ارزشها، اهمیت و اعتبار قائل شدن، تمرکز بر اهداف مشترک نه اهداف فردی، عوامل سازنده رضایت شغلی، ماهیت کار، و در آخر هم عوامل فردی می توانند تاثیر گذار باشند. در مورد شرایط مداخله گر هم به ترتیب امنیت شغلی، توسعه مسیر شغلی، جلوگیری از تبعیض، خط مشیهای سازمانی، سبک سرپرستی، خصوصیات فرهنگ، مدل سازی تغییرات در فرهنگ و اثر می باشند. در مورد راهبردها هم اولویت بترتیب احساس شایستگی (خودکارآمدی)، احساس خودمختاری (داشتن حق انتخاب)، احساس موثر بودن (اثرگذاری)، احساس معنی دار بودن (ارزشمندی) و احساس اعتماد

(امنیت) هستند. در مورد پیامدها هم برانگیختن رشد در سازمان، کاهش غیبت و ترک کار، همبستگی بین افراد و کاهش اختلاف نظر در بین کارکنان را شامل می شود.

سوال سوم: مدل اعتماد سازمانی در بین کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران بر اساس مدل آمیخته چگونه می باشد؟

برای تبیین مقوله اعتماد سازمانی، نظریات مختلفی وجود دارد با توجه به بستر ویژه درکشور به تنهایی نمی توان هیچ کدام را به عنوان چارچوب نظری برای این پژوهش در نظر گرفت. بنابراین پژوهش حاضر با هدف ارایه یک چارچوب نظری و مدل پارادایمی از براساختهای خبرگان و کارشناسان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران به دنبال ارایه نظریه بومی در این زمینه می باشد. جهت دستیابی به این هدف از روش شناسی آمیخته استفاده شده است. مدل کشف شده در این پژوهش

حاصل تحلیل مصاحبه های عمیق از خبرگان در حوزه سرمایه انسانی و کارشناسان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران است که در فرایند مدیریتی درگیر بودند. نتایج تحلیل داده ها بر اساس مراحل سه گانه کدگذاری ارایه شد و در مرحلهٔ کدگذاری باز متن مصاحبه ها به دقت بارها خوانده شده و ۳۵ مفهوم و گزاره معنادار استخراج شد. در مرحله بعد با مرور این مقوله ها دارای ارتباط مفهومی با همدیگر هستند و به راحتی می توان آنها را دسته بندی کرد و یکی از مهمترین فرایندهای کدگذاری استخراج مفاهیم متناظر از گزاره های معنادار و تبدیل این مفاهیم به خورده مقوله است. در این مسیر هر لحظه به غنای مقوله ها افزوده شده و در عین حال حجم این مفاهیم کمتر می شود. بنابراین از کل ۳۵ گزاره معنادار موجود در مصاحبه های پژوهش تعداد ۴۸ مفهوم متناظر استخراج شده که این مفاهیم پس از حذف تکراری ها در مرحله کدگذاری محوری خورده مقوله های از مفاهیم متناظر بیرون کشیده شده است. البته می توان گفت تعداد زیادی از این مفاهیم همپوشانی بالایی با هم دارند. در این مرحله مایه گرفتن مفاهیم از داده ها، مشخصه اصلی راهبرد نظریه زمینه ای است و به کمک تحلیل مقوله ها می توان فرایند نظریه سازی را تشریح کرد. پس از بررسی دقیق تر و پیوند بین مفاهیم خورده مقولات، ۴۸ مقوله محوری به دست آمد که این مقولات عبارت از: عوامل سازمانی، ساختار اجتماعی، عوامل محیطی، عوامل شخصی، صداقت، تعهد، برونگرایی، هویت، ثبات انسانی، شفافیت و تقسیم اطلاعات، فرهنگ تسهیم دانش، فرهنگ اعتماد محور، فرهنگ نوآورانه، فرهنگ مشارکت، اعتماد سازی، ایجاد ارتباطات، تبادل دیدگاهها و ارزشها، اهمیت و اعتبار قائل شدن، تمرکز بر اهداف مشترک نه اهداف فردی، عوامل سازنده رضایت شغلی، ماهیت کار، عوامل فردی، امنیت شغلی، توسعه مسیر شغلی، جلوگیری از تبعیض، خط مشی های سازمانی، سبک سرپرستی، خصوصیات فرهنگ، مدل سازی تغییرات در فرهنگ، احساس شایستگی (خودکارآمدی)، احساس خودمختاری (داشتن حق انتخاب)، احساس موثر بودن (اثرگذاری)، احساس معنی دار بودن (ارزشمندی) و احساس اعتماد (امنیت)، برانگیختن رشد در سازمان، کاهش غیبت و ترک کار، همبستگی بین افراد و کاهش اختلاف نظر در بین کارکنان؛ با انتزاع بیشتر این مقولات در مرحله کدگذاری گزینشی، یک مقوله هسته ای ظاهر شد که بتواند تمامی مقولات دیگر را تحت پوشش قرار بدهد. در واقع رویکرد نظام ارائه مدل شناسایی عوامل تاثیر گذار بر ارتقای اعتماد سازمانی در سازمان فنی و حرفه ای استان تهران موفقیت سازمان را با پیشرفت اجتماعی جامعه پیوند می زند و خلق ارزش به عنوان فرآیند مشارکتی است که افراد و یا سازمان ها در فرایندی رفتاری مشترک تولید می کنند.



شکل ۱- الگوی پارادایمی اعتماد سازمانی اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران

منابع و مأخذ

۱. آدابی، یکتایار (۱۴۰۲). ارتباط جو سازمانی و اعتماد سازمانی با میزان مشارکت کارکنان در تصمیم گیری، پژوهش های کاربردی در مدیریت آموزشی، سال چهارم، شماره ۱.
۲. آبتین، یار احمد زهی و همکاران (۱۴۰۲). بررسی عوامل مؤثر بر توانمندسازی منابع انسانی کسب و کارهای کوچک و متوسط، ماهنامه کار و جامعه، شماره ۱۴۰.
۳. آذر، مؤمنی، منصور (۱۳۸۲). آمار و کاربرد آن در مدیریت، تهران: انتشارات سمت.
۴. ابولقاسمی، حاجی خواجه لو، صالح رشید، احمدی، سید محمد، (۱۳۹۰). نقش مکانیزم های توانمند ساز سازمانی در استقرار فرایندهای مدیریت دانش، راهبرد فرهنگ، شماره دوازدهم و سیزدهم.
۵. امامی، جمالی، الهام، اصفهانی، محمد جواد (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی و خلاقیت سازمانی، فصلنامه علمی پژوهشی ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، دوره سوم، شماره ۳.
۶. امیرکبیری، دارونیان، سهیلا (۱۳۹۰)، برداشتهای اخلاق حرفه ای مدیران در کسب و کارهای کوچک و متوسط، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال ششم، شماره ۱.
۸. الوانی، صمد (۱۴۰۱). تأملی بر مبانی نظری، مفاهیم و مدل‌های اعتماد نهادی (سازمانی)، فصلنامه مطالعات اندازه گیری و ارزشیابی، آموزشی، ظ (۱۳۹۲) نقش رهبری خدمتگزار در ارتقای اعتماد سازمانی با نقش میانجی توانمند سازی، فصلنامه مطالعات اندازه گیری و ارزشیابی آموزشی، سال اول، شماره ۴، صفحات ۵۵-۸۱.
۹. اردلان، قنبری، سیروس. نصیری ولیک بنی، فخر السادات. بهشتی راد، رقیه. (۱۳۹۲). مجله علمی پژوهشی، مطالعات اندازه گیری و ارزشیابی، شماره ۴. صفحات ۱۴۳-۱۶۸.
۱۰. اسمعیلی گیوی، عباسی، روح اله، اسمعیلی گیوی، حمید رضا. (۱۳۹۰). بررسی نقش صفات شخصیت، تعهد و اعتماد سازمانی در رفتار شهروندی سازمانی، فصلنامه تازه های روانشناسی صنعتی، سازمانی سال دوم. شماره ۸، صفحات ۲۹-۸۳.
۱۱. احمدی مهربانی، محمدرضا (۱۳۸۱). مدیریت بر مبنای اعتماد. توسعه مدیریت. شماره ۴۶.
۱۲. بیداریان، جعفری، پیروش؛ احمدی، فخرالدین. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات تهران، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، سال هفتم، شماره ۲، ص ۳۱.
۱۳. بوزجانی فرحی، مهدوی، موسی، عباسی، مصیب (۱۳۸۹). عوامل مؤثر بر رضایت عدم رضایت شغلی کارکنان فاوای نرسا، فصلنامه ی پژوهش های مدیریت منابع انسانی، سال دوم، شماره ۳-۴، صفحات ۱۰۱-۱۲۰.
۱۴. باروت کوب، مروتی شریف آبادی، علی (۱۳۹۳). نقش توانمندسازی کارکنان در افزایش بهره وری

۱۵. (مطالعه موردی: کارکنان دانشگاه یزد) فصلنامه مدیریت و توسعه منابع انسانی و پشتیبانی، سال نهم، شماره ۳۳.
۱۶. بارانی، رامرد. سید قادر، فخمی. مهدی (۱۳۹۱).، ارتقاء اعتماد با رویکرد عدالت سازمانی؛ مطالعه ای در پژوهشگاه صنعت نفت، فصلنامه علمی- ترویجی مطالعات منابع انسانی، سال دوم، شماره پنجم.
۱۷. بودلایی، کوچکی جهرمی، علیرضا. ستاری نسب، رضا. (۱۳۹۰).، یادگیری اعتماد سازمانی، حلقه های میانجی بین توانمند سازی روانشناختی و نعهد سازمانی. فصلنامه فرایند توسعه مدیریت، شماره ۷۵. صفحه ۷۹.
۱۸. پیران، پروار، حمید رضا، اسمی، کرامت، (۱۴۰۰).، بررسی تأثیر ابعاد فرهنگ سازمانی بر بروز خلاقیت از دیدگاه اعضای هیئت علمی دانشگاه های شیراز و علوم پزشکی شیراز، نامه آموزش عالی، سال پنجم، شماره ۷، صفحات ۱۳۷-۱۶۴.
۱۹. پروری، سهرابی، روح الله، نقدی، اسد الله، (۱۳۹۵) پژوهشی در تعامل بین اعتماد سازمانی و سکوت سازمانی کارکنانمورد مطالعه: کارکنان و اعضای هیئت علمی دانشگاه بوعلی، فرهنگ در دانشگاه اسلامی ۱۸، سال ششم، شماره اول.
۲۰. پارسائیان، اعرابی، سید محمد (۱۳۹۵) مبانی رفتار سازمانی، دفتر پژوهش های فرهنگی، چاپ ۲۶
۲۱. پناهی، بلال (۱۳۸۷) اعتماد و اعتماد سازی، سال هفتم، شماره ۴ صفحات ۸۷-۱۰۳.
۲۲. پرناک، جهانگیر (۱۳۹۴).، رابطه بین اعتماد سازمانی و نوآوری در میان دبیران. پژوهش های نوین روانشناختی، شماره ۳۸، صفحات ۷۵-۹۸.
۲۳. تقوایی یزدی، مریم (۱۳۹۵) رابطه مؤلفه های سلامت سازمانی با اعتماد سازمانی و مسئولیت پذیری اجتماعی دبیران آموزش و پرورش ساری، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال هفتم، شماره ۳
۲۴. تاجیک، میترا (۲۰۱۲) (رضایت شغلی و ترک خدمت در بین کارکنان) پایگاه مقالات علمی مدیریت.
۲۵. جبار زاده، سپهری، فرشته (۱۳۹۵). توسعه مدل علی عوامل انسانی و فرهنگ سازمانی تأثیرگذار بر بلوغ مدیریت دانش سازمانی بر اساس رویکرد فراترکیب، مدیریت فناوری اطلاعات مدیریت دانشگاه تهران، دوره ۸ شماره ۱، صفحات ۴۷-۷۶.
۲۶. حقیقی، جزنی، نسرین. قاسمی، محمد. (۱۳۸۹).، طراحی و تبیین، مدل تأثیر مدیریت تنوع بر نعهد سازمانی، چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۲. صفحات ۴۱-۵۵.
۲۷. حیدری، خاشعی، وحید، معروفانی اصل، مرتضی (۱۳۹۵).، تحلیل تأثیر شوخ طبعی بر فرهنگ سازمانی و انسجام گروهی مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۴، شماره ۱، صفحات ۷۳-۹۶.

۲۸. حسینی، بدلیان، امین. (۱۳۹۲) بررسی رابطه بین هوش فرهنگی با سازگاری شغلی و اعتماد سازمانی اعضای هیات علمی دانشگاه ارومیه فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره پنجم، شماره ۱۷، صفحات ۷۵-۸۸.
۲۹. حیدر زاده، سالاریان، محسن، سالاریان، فاطمه (۱۳۹۵) تأثیر اعتماد سازمانی بر بهبود مدیریت دانش با توجه نقش واسطه ای رهبری خدمتگزار (مطالعه ای در اداره کل بنادر و دریانوردی استان مازندران)، فصلنامه رسالت مدیریت دولتی، سال هفتم، شماره ۲۲
۳۰. حسینی، جواد زارع و حسین سلیمانی، (۱۳۹۳)، بررسی بکارگیری روش های غنی سازی شغلی و توسعه شغلی در بانک مسکن استان خراسان رضوی، سومین کنفرانس ملی حسابداری و مدیریت، تهران.
۳۱. حسینی، مهدی زاده اشرفی، علی. (۱۳۸۸).، شناسایی عوامل موثر بر تعهد سازمانی، (پژوهشگر) فصلنامه مدیریت، سال هفتم، شماره ۱۸، صفحات ۹-۱۶.
۳۲. حیدری، پورداریانی، اکبر (۱۳۹۲)، تأثیر مدیریت و رهبری بر گرایش کارآفرینانه سازمان، فصلنامه ی توسعه کارآفرینی، دوره ششم، شماره ۱۸، صفحه ۷۶.
۳۳. خنیفر، زروندی، نفیسه (۱۳۸۹) باز کاوی مفهوم اعتماد در سازمان، نشر بعثت، چاپ اول، ص ۱۸۲.
۳۴. خدامرادی، عباسی، عاطفه، (۱۳۹۴) مشاوره شغلی. انتشارات ماهان.
۳۵. خداپرست، مشهدی، مهدی. (۱۳۹۰). الگویی برای معرفی و سنجش اعتماد متقابل در سازمانها (مورد مطالعه شهرداری، جهاد دانشگاهی، ۳-۴).
۳۶. خیر اندیش، ابطحی، سید حسین، (۱۳۹۰).، تبیین عوامل فرهنگی در راستای موفقیت مدیریت دانش در سازمان (مطالعه موردی در شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران)، مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره نهم، شماره ۲، صفحات ۵-۲۸.
۳۷. دانایی فرد، فانی، علی اصغر. براتی، الهام. (۱۳۹۰) تبیین نقش فرهنگ سازمانی در سکوت سازمانی در بخش دولتی، فصلنامه چشم انداز مدیریت دولتی. شماره ۸، ص ۶۴.
۳۸. دهقان الهه، گلپور، محسن. شجاع، علی. (۱۳۹۱).، بررسی رابطه مؤلفه های سلامت محیط کار با تعهد سازمانی و اعتماد سازمانی کارکنان شرکت پالایش گاز سرخون و قسم. دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی.
۳۹. دانایی فرد، رجب زاده، علی. حصیری، اسد. (۱۳۸۸).، ارتقاء اعتماد درون سازمانی در بخش دولتی: بررسی نقش شایستگی مدیریتی مدیران، پژوهشهای مدیریت، سال دوم، شماره چهارم، صفحات ۹۰-۵۹.

۴۰. ریانی، علوی، سید بابک (۱۳۹۴)، رابطه بین اعتماد کارکنان به مدیران خود و اثربخشی سامانه ارزیابی عملکرد، فصل نامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی دانشگاه امام حسین (ع)، سال هفتم، شماره ۳، صفحات ۲۹-۴۹.
۴۱. زین آبادی، مرتضی، (۱۳۸۷) اعتماد اجتماعی، پژوهشکده تحقیقات استراتژیک، شماره ۱۶.
۴۲. زارعی متین، طهماسبی، رضا، موسوی، سید محمد مهدی (۱۳۸۸)، نقش مولفه های فرهنگ سازمانی در اعتماد سازی: بررسی ابعاد فرهنگی گلوب (GLOBE) و اعتماد، فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال چهارم، شماره ۱۵، صفحات ۱۴۵-۱۷۶.
۴۳. رحیم نیا، عزیزاده، مسعود، (۱۳۸۸)، بررسی ابعاد فرهنگ سازمانی بر اساس مدل دنیسون از نظر اعضای هیات علمی دانشگاه فردوسی مشهد، مطالعات تربیتی و روانشناسی دانشگاه فردوسی، دوره دهم، شماره ۱.
۴۴. رابینز، استیفن (۱۳۸۲)، مبانی رفتار سازمانی، انتشارات ترمه؛
۴۵. رهنورد، صدر، فاطمه، (۱۳۸۸) رابطه ادراک فرهنگ تسهیم دانش کارکنان با عوامل سازمانی در دستگاه های دولتی، سال دوم، شماره ۸، ص ۵۱-۷۴.
۴۶. سیدجوادی، عابدی، یزدانی، پورولی، (۱۳۹۲)، نقش میانجی اعتماد و تعهد سازمانی در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی در بیمارستان ها، مدیریت بازرگانی، دوره ۵، شماره ۱، صفحات ۱۰۵-۱۱۸.
۴۷. سلیمی، رضایی، سعید، کلید بری، حمید رضا، حسن پور، اکبر. (۱۳۸۹)، نقش رهبری خدمتگزار در ارتقای اعتماد سازمانی مبتنی بر نظرات کارکنان در سازمان امور مالیاتی استان گیلان. مجله مدیریت توسعه و تحول، شماره ۵، صفحات ۲۶-۲۷.
۴۸. سلیمی، صفاری انارکی، عفت. (۱۳۸۸)، بررسی رابطه بین جو سازمانی کارکنان پرستاری بامیزان رضایت شغلیشان در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی و سازمان تامین اجتماعی شهر اصفهان فصلنامه مدیریت و برنامه ریزی در نظام آموزشی.
۴۹. سوزان براون، سیلک وایزویلر، دیتر فرای (۲۰۱۴)، رهبری تحول گرا، رضایت شغلی، و عملکرد تیمی: مدل میانجی گری چند سطحی برای اعتماد، : دانشگاه لودویک-ماکسیمیلیان، مونیخ، آلمان
۵۰. شیرازی، خداوردیان، الهام، نعیمی، محمد (۱۳۹۱)، تأثیر اعتماد سازمانی بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: شرکت گاز استان خراسان شمالی) پژوهش نامه مدیریت تحول، سال چهارم شماره ۷.
۵۱. شمس، اسفندیاری مقدم، امیر. (۱۳۹۴)، ارتباط ابعاد مختلف اعتماد سازمانی با رضایت شغلی کارکنان، مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال بیست و سوم، شماره ۷۷، صفحات ۱۷۱-۱۸۵.

۵۲. شجاعی، ابولحسنی نیارکی، فرشته (۱۳۹۱)، مؤلفه های اعتماد در رابطه ی پزشک و بیمار، مجله ایرانی اخلاق و تاریخ پزشکی، دوره پنجم، شماره ۷.
۵۳. شاه حسینی، استیری، مهرداد، کشفی، مریم السادات (۱۳۹۵). بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده و حمایت سرپرست ادراک شده بر تعهد سازمانی و عملکرد فردی کارکنان، مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، دوره هشتم، شماره ۲، صفحات ۳۷۳-۳۹۱.
۵۴. شفیعی پور مطلق، جعفری، پریش، یارمحمدیان، محمد حسین، دلاور، علی (۱۳۹۰)، ارزیابی مدل عدالت سازمانی با تکیه بر اعتماد سازمانی برای آموزش و پرورش، فصلنامه علمی پژوهشی، رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، شماره ۸، صفحات ۱-۲۰.

۵۵. Chia-mei Lo, Shyh-JerChen, Pei-Chi, Huang, Jui-Ching, Chien, (2015) Effect of diversity on Work Engagement. *Personnel Review*, 43 (1), 41-۷۳. Accessed : (2014) *Industrial Marketing Management Temporal dynamics of trust in ongoing inter-organizational relationships*
۵۶. Roger C. Mayer, James H. Davis and F. David Schoorman Source: *The Academy of Management Review*, Vol. 20, No. 3 (Jul., 1995), pp. 709-734 Published
۵۷. Assad, R., Hubbell, A., (2005), *Motivating Factors: Perceptions of Justice and Their Relationship with Managerial and Organizational Trust*, *Communication Studies*, Vol. 56, No. 1, pp47-70.
۵۸. Awang, Z. H. (2012). *A Handbook on SEM (Vol. 4th edition.-*
۵۹. Ahsawazim, akmal Hussain, Muhammad AsGHAR ALI_ (2013), *THE EFFECT OF SALESPERSON TRUST. PREFERENTIAL treatment & commitment on customer's loyalty. International review of management and business research .vol.2.184_192*
۶۰. Baek, Y., Jung, C., (2014), *focusing the mediating role of institutional trust: How does interpersonal trust promotes organizational commitment? , The Social*
۶۱. *Science Journal*, 1-9
۶۲. Balliet, D., Van Lange, P. A., (2013), *Trust, punishment, and cooperation across 18 societies: A meta-analysis. Perspective on Psychological Science*, 8(4),
۶۳. Byrne, B. M. (2010). *Structural equation modeling with AMOS, (2nd Ed.)*. New York: Routledge
۶۴. Barbara D.Adams. Graiy fleav, tamsen E. taylor, courteny D. ttall , and Cheryl karthaus .(2010), *review of interorganizational trust models, human systems , department of national defenceas represented by defence research and development Canada torento,78_92*
۶۵. Bao, Gongmin; Xu, Bixiang; Zhang, Zhongyuan (2016),
۶۶. *Employees' trust and their knowledge sharing and integration: the mediating roles of organizational identification and organization-based*

self-esteem KNOWLEDGE MANAGEMENT RESEARCH & PRACTICE
Volume: 14 Issue: 3 Pages: 362-375

۶۷. Cubukcu, K., Tarakcioglu, S., (2010), *the relation between organizational trust and organizational commitment: A study on teachers of hotel management and tourism vocational highschoools. Isletme Aras, tirmalari Dergisi*, 2(4), 57-78
۶۸. Chathoth, P., Mak, B., Sim, J., Jauhari, V., Manaktola, K., (2011), *Assessing dimensions of organizational trust across cultures: A comparative analysis of U.S. and Indian full service hotels, International Journal of Hospitality Management*, vol. 30, 233-242
۶۹. Cheng, SH., (2014), *The mediating role of organizational justice on the relationship between administrative performance appraisal practices and organizational commitment, The International Journal of Human Resource Management*, Vol. 25, No. 8, 1131-1148.
۷۰. DeConinck, J., (2010), *The effect of organizational justice, perceived organizational support, and perceived supervisor support on marketing employees' level of trust, Journal of Business Research*, 63, 1349-1355.
۷۱. Neeraj (2017) & Jaiswal 'Rajib & Lochan Dhar -The influence of servant leadership, trust in leader and thriving on employee creativity, page 2-27)
۷۲. Ellen M. witener and Susan E. Brodt and M. Audrey korsgaard, (2013) *understanding the relation ship between. Cynicism and trust, vol 89. Pages 446_483. Information scinces journal*
۷۳. Ferrin, D. L., (2013), *on the institutionalisation of trust research and practice: Heaven awaits! Journal of Trust Research*, 3(2), 146-154.
۷۴. Hair, J., Black, W., Babin, B., and Anderson, R. (2010). *Multivariate data analysis (7th ed.): Prentice*
۷۵. Hall, Inc. Upper Saddle River, NJ, USA Hila Chalutz Ben-Gala, Shay Tzafirib, and Simon Dolanc (2015), *actionable trust in service organizations: A multi-dimensional perspective Journal of Work and Organizational Psychology*, 31-39
۷۶. Holste, J. S., & Fields, D. (2010). *Trust and Tacit Knowledge Sharing and Use. Journal of Knowledge Management*, 14 (1), 128-140.
۷۷. I kushi yamayuchi (2009). *Influences of organizational commucation. Tactics of trust with procedural justice effects: across_ workers, international journal of Iinter cultural relations 33, 21_37*
۷۸. Irwan misbach. Surachman djumilah ahadiwidjojo & Armanu (2013) *Islamic bank service quality and trust: study on Islamic bank in Makassar Indonesia. Internathnl hournal of Business and management vol &, no 5, pp: 48_61*
۷۹. Kim, T., Wang, J., Chen, J., (2016), *Mutual Trust between Leader and Subordinate and Employee Outcomes, Journal of Business Ethics, DOI 10.1007/s10551-016-3093-y*, 1-14
۸۰. -Ken Dovey, (2009) *"The role of trust in innovation", The Learning Organization, Vol. 16 Issue: 4, pp.311-325*

۸۱. -Lee, C., Song, H., Lee, H., Lee, S., Bernhard, B., (2013), *the impact of CSR on casino employees' organizational trust, job satisfaction, and customer orientation: An empirical examination of responsible gambling strategies*, *International Journal of Hospitality Management*, vol. 33, 406–415. *European Journal of Marketing*, 41 (9/10), 981-9878_joaquin
۸۲. Garcia Cruz, (2013), *trust as a consequence of perceived. Commitment: implications on learning and innovation*, *journal of management* vol. 43_95.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی