

## ارتباط ابعاد مختلف اعتماد سازمانی با رضایت شغلی کارکنان

شهاب الدین شمس\* - امیر تیمور اسفندیاری مقدم\*\*

### چکیده

این تحقیق پیرامون بررسی ارتباط ابعاد مختلف اعتماد سازمانی با رضایت شغلی کارکنان صورت گرفته است. جامعه آماری این تحقیق کارکنان یکی از سازمان های دولتی در استان مازندران می باشد و نمونه آماری از ۲۱۸ کارمند ارشد و جزء این سازمان تشکیل می شود. جهت بررسی اعتماد سازمانی از مدل الونز و همکاران و برای بررسی رضایت شغلی از مدل اسمیت و همکاران استفاده شده است. برای تجزیه تحلیل داده ها و آزمون فرضیه ها از آزمون رتبه بندی فریدمن و همبستگی اسپیرمن بهره گرفته شده است. پژوهش حاضر از یک فرضیه اصلی و سه فرضیه فرعی تشکیل شده است. با توجه به نتایج حاصل از فرضیه اصلی تحقیق مشخص شده در این سازمان میان اعتماد سازمانی و رضایت شغلی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. به علاوه نتایج حاصل از فرضیات فرعی تحقیق نشان دهنده 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.

واژگان کلیدی: اعتماد سازمانی، اعتماد افقی، اعتماد عمودی، اعتماد نهادی،

رضایت شغلی

## مقدمه

یکی از مهمترین نیازهای کارکنان در سازمان، برقراری اعتماد میان آنها و مدیر می‌باشد. وجود سطوح بالای اعتماد در سازمان باعث ایجاد هزینه های پایین ارزیابی و دیگر مکانیزم‌های کنترل خواهد بود و کارکنان خود را کنترل و دارای انگیزه‌های درونی خواهند بود. با توجه به اینکه ایجاد اعتماد، موجب اثر بخشی سازمان و کاهش هزینه‌های ارزیابی و کنترل می‌شود، بنابراین ضرورت شناسایی عواملی که باعث ایجاد اعتماد می‌شود، قابل احساس است (حسن زاده، ۱۳۸۳).

در تعریفی که از اعتماد ارائه گردید عموماً آن را انتظارات یا باورهایی می‌دانند که افراد دوست دارند به دیگران به طریقی قابل پیش‌بینی و نه صرفاً در راستای منفعت شخصی خود نشان دهند (بیجر<sup>۱</sup>، ۱۹۸۶). بر اساس این تعریف، یکی از مسائل و مشکلات سازمان‌های امروزی، کمبود اعتماد بین کارکنان و مدیران است. در سازمان‌های ما به خصوص سازمان‌های دولتی، شکاف قابل توجهی بین کارکنان و مدیران وجود دارد. در نتیجه این شکاف، تصمیمات معمولاً با مشکلات اجرایی روبرو می‌شوند زیرا کارکنان اجرای تصمیمات سرسختی نشان می‌دهند و در مقابل مدیران نیز به کارکنان اعتماد نمی‌کنند و آنها را در جریان تصمیم‌گیری مشارکت نمی‌دهند و اینها همه باعث ایجاد فضای بی‌اعتمادی در سازمان می‌شود. 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 (چاووشی، ۱۳۸۶).

چنانچه سیر تحولات مدیریت منابع انسانی را بنگریم، به فراست در خواهیم یافت که توجه به انسان در دنیای سازمان و مدیریت از دیرباز مورد نظر صاحب‌نظران مدیریت بوده است. این توجه روز به روز افزایش یافته تا جایی که امروزه نیروی انسانی را مشتریان سازمان‌ها نام نهاده‌اند. این بدان معنا است که در عصر جدید، ضرورت پاسخگویی به نیازهای اساسی

کارکنان در هر سازمان، در اولویت اول قرار می‌گیرد زیرا نیل به اهداف سازمان در گرو تأمین اهداف و خواسته‌های منطقی و مشروع منابع انسانی است (ابطحی، ۱۳۸۳). در این راستا موضوع رضایت شغلی نیز دارای اهمیت زیادی می‌باشد زیرا گاهی به علت وجود فضای بی‌اعتمادی، اعضای سازمان در صدد بر می‌آیند تا سازمان را ترک کنند و در پی شغل دیگری باشند. به همین خاطر بررسی‌های نگرشی می‌تواند ابزار ارزشمندی برای درک بهتر مدیران از کارکنان در سازمان باشد. با توجه به اهمیتی که این دو نگرش یعنی اعتماد سازمانی و رضایت شغلی دارند، و همچنین با توجه به عدم پرداختن جدی و منسجم به جنبه‌های مختلف اعتماد سازمانی در این مقاله به تبیین رابطه بین ابعاد مختلف اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی خواهیم پرداخت.

## مروری بر ادبیات تحقیق

### اعتماد در ادبیات سازمان و مدیریت

سه جریان گسترده در ادبیات اعتماد وجود دارد: نخست اعتماد درون سازمانی یعنی به عنوان یک پدیده درون سازمان، مثل اعتماد بین کارکنان و سرپرستان یا مدیران، یا میان همکاران که تاکید ما در این مطالعه بر این نوع اعتماد است. دوم، اعتماد میان سازمان‌ها؛ یعنی یک پدیده میان سازمانی و سوم، اعتماد میان سازمان‌ها و مشتریان آن‌ها که به عنوان یک مفهوم بازاریابی مطرح میشود (دایتز<sup>۱</sup> و هارتوگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶).

دایتز و هارتوگ (۲۰۰۶) چهار بعد خیرخواهی، صلاحیت، صداقت و قابلیت پیش بینی را به عنوان مهم‌ترین عناصر تشکیل دهنده اعتماد میدانند. مایر<sup>۳</sup> و همکارانش (۱۹۵۵) نیز سه مؤلفه اعتبار، صلاحیت و خیرخواهی را به عنوان ابعاد اصلی اعتماد مطرح میکنند.

۱) اعتبار: به معنی اعتقاد به این می‌باشد که یک فرد یا سازمان آنچه را که قول انجام آن را داده است، انجام خواهد داد و بی‌تناقض عمل خواهد کرد. ۲) صلاحیت: صلاحیت به قابلیت‌های دیگران برمیگردد که بر اساس آن می‌توانند وظایف خود را انجام دهند (بر اساس مهارت‌ها و دانش). ۳) خیرخواهی: خیرخواهی به معنی انگیزه‌های مهربانانه و میزان محبت یک شخص نسبت به گروه متقابل و توجه صادقانه به رفاه دیگران است (مایر و همکاران، ۱۹۵۵).

---

1. Dietz  
2. Hartog  
3. Mayer

### طبقه‌بندی اعتماد سازمانی توسط الون و همکارانش

الون و همکارانش (۲۰۰۸) اعتماد سازمانی را به دو بعد اعتماد بین شخصی (ارتباطی) و غیر شخصی تفکیک کردند. در این مطالعه هر دو نوع از اعتماد سازمانی، یعنی اعتماد شخصی و غیر شخصی را مورد بررسی قرار می‌دهیم.

اعتماد شخصی می‌تواند به دو بعد شکسته شود: اعتماد افقی<sup>۱</sup> که به اعتماد بین کارکنان مربوط می‌شود و اعتماد عمودی<sup>۲</sup> که به اعتماد بین کارکنان و مدیران‌شان بر می‌گردد. این اعتمادها بر اساس صلاحیت، خیرخواهی و یا اعتبار هستند. در این تحقیق، نوع غیر شخصی اعتماد سازمانی، اعتماد نهادی<sup>۳</sup> نام گرفته است. اعتماد غیر شخصی در حوزه‌های سازمانی، بسیار کم مورد مطالعه قرار گرفته است. اعتماد نهادی می‌تواند به اعتماد اعضا به استراتژی و چشم انداز سازمان، شایستگی تجاری و فناوری آن، ساختارها و فرایندهای منصفانه و سیاست‌های منابع انسانی سازمان اشاره کند (الون و همکاران، ۲۰۰۸).

### رضایت شغلی

رضایت شغلی به جهت گیری‌های کلی و عاطفی فرد نسبت به نقش کاری وی که در حال حاضر شغلش می‌باشد اشاره دارد. این مفهوم باید از رضایتی که فرد از جنبه‌های مختلف و جداگانه شغلش دارد متمایز گردد. در واقع رضایت شغلی به عنوان نگرش کلی فرد نسبت به شغلش یک مفهوم کلی است. اگر چه این مفهوم سازی منکر این واقعیت نیست که این نگرش کلی چند بعدی نیز می‌باشد. فرض این است که اشخاص قادرند جنبه‌های خاصی را که از شغلشان رضایت دارند در مقابل جنبه‌هایی که نارضایتی دارند تعدیل کنند و به نگرش مرکبی از شغل به صورت یک کل برسند (پریر<sup>۴</sup>، ۲۰۰۹). کندال<sup>۵</sup>، اسمیت<sup>۶</sup> و هیولین<sup>۷</sup> (۱۹۶۹) به ابعاد پنج‌گانه شغلی اشاره کرده‌اند. این ابعاد مهمترین ویژگی‌های یک شغل در ارتباط با این موضوع که کدام افراد واکنش‌های مثبت موثرتری نسبت به آن دارند را نشان می‌دهد، در واقع می‌توان رضایت فرد را در ارتباط با این ابعاد پنج‌گانه شغلی به دست آورد. این ابعاد عبارت‌اند

<sup>1</sup> Lateral trust

<sup>2</sup> Vertical trust

<sup>3</sup> Institutional trust

4. Pryer

5. Kendall

6. Smith

7. Hulin

از: ۱) ماهیت کار: به معنای خصوصیات و ویژگی‌های که در وظایف شغلی فرد وجود دارد. ۲) حقوق و پرداخت: مقدار اجرت مالی که فرد دریافت می‌کند و درجه‌ای که وی دستمزدش را در مقابل دستمزد دیگران عادلانه و منصفانه می‌داند. ۳) فرصت‌های ارتقا: فرصت پیشرفت در سلسله مراتب سازمانی. ۴) نظارت و سرپرستی: نحوه ارتباط افراد با سرپرست مستقیم خود و توانایی سرپرست در اینکه حمایت‌های رفتاری و کمک‌های فنی را به فرد ارائه دهد. همکاری شغلی: درجه‌ای که همکاران شغلی از لحاظ فنی کارا هستند و از بعد اجتماعی حامی فرد به شمار می‌روند (اسمیت، کندال و هیولین، ۱۹۶۹).

### پیشینه تحقیق

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 سازمان‌ها تلاش زیادی کرده‌اند. ابراهیمی و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیق خود نشان دادند اعتماد سازمانی و ابعاد مختلف آن تاثیر مثبتی بر تمایل کارکنان در تقسیم دانش دارد.

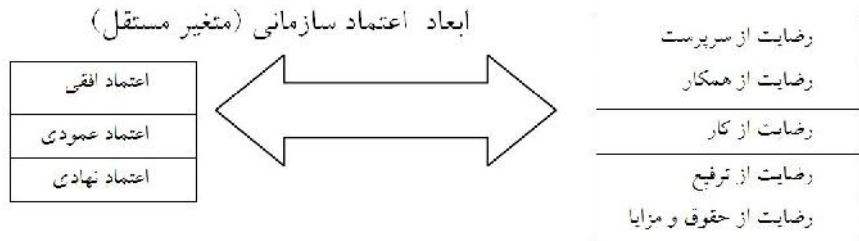
ییلماز<sup>۱</sup> و اتالی<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) عوامل مؤثر بر ایجاد اعتماد سازمانی را به عوامل سازمانی (شامل: ارزیابی موفقیت کارکنان با استفاده از روش‌های مدرن، دارا بودن سیستم‌های پاداش دهی منصفانه، دادن بازخورهای منظم و...) و عوامل فردی (مانند تمایل به اتکا کردن، ارزش‌ها، عادات و رفتارها و...) تقسیم بندی کرده‌اند. هم‌چنین، نیهان<sup>۳</sup> (۲۰۰۰) مشارکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری، دادن بازخور به کارکنان و گرفتن بازخور از آن‌ها، و قدرتمند سازی کارکنان را به عنوان فعالیت‌های ضروری برای افزایش اعتماد در سازمان‌ها مطرح کرده است. در کل، عوامل متعددی در ایجاد اعتماد در سازمان‌ها نقش دارند که شناخت و ایجاد آن‌ها عامل مهمی در بهبود تعهد و عملکرد سازمانی و درک اهداف فردی و سازمانی است.

در مقابل، محققان، پیامدهای مختلفی را برای اعتماد سازمانی بر شمرده‌اند، برای مثال نیهان (۲۰۰۰) نتایج افزایش اعتماد در سازمان را شامل افزایش بهره‌وری و تقویت تعهد سازمانی می‌داند. جین<sup>۴</sup> (۲۰۰۹) تأثیر اعتماد سازمانی را شامل ایجاد گرایش‌های مطلوب مانند ایجاد و به اشتراک گذاری دانش، رضایت شغلی، رفتارهای شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی و ...، و

1. Yilmaz  
2. Atalay  
3. Nyhan  
4. Jeon

هم چنین کاهش گرایشهای نامطلوب از قبیل ترک شغلی، رفتارهای تدافعی، رفتارهای نظارتی و...، عنوان می کند. هم چنین، بر طبق گفته میشر<sup>۱</sup> و مورسیسی<sup>۲</sup> (۱۹۹۰) اعتماد سازمانی موجب تسهیل ارتباطات باز در سازمان، سهیم شدن اطلاعات، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و افزایش عملکرد می شود. ییلماز و اتالی (۲۰۰۹) نیز بیان کرده اند که اعتماد سازمانی تأثیر مثبتی بر تعهد سازمانی و رفتارهای شهروندی سازمانی، و هم چنین بهبود ارتباطات اجتماعی دارد. علاوه بر این، بر طبق گفته الونن (۲۰۰۵) 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 می توان بر رضایت شغلی کارکنان تاثیر داشته باشد. مدل مفهومی این تحقیق به کمک ابعاد اعتماد سازمانی بر گرفته از مدل الونن و همکاران (۲۰۰۸) و رضایت شغلی و ابعاد آن بر گرفته از مدل ارایه شده توسط اسمیت و همکاران که در ۱۹۶۹ اقتباس گردیده طراحی شده است.

#### ابعاد رضایت شغلی (وابسته)



#### فرضیه های تحقیق

##### فرضیه اصلی

بین اعتماد سازمانی و میزان رضایت شغلی کارکنان سازمان مورد مطالعه رابطه مثبت معناداری وجود دارد.

##### فرضیه های فرعی

- بین اعتماد افقی و میزان رضایت شغلی کارکنان سازمان مورد مطالعه رابطه مثبت معناداری وجود دارد.

- بین اعتماد عمودی و میزان رضایت شغلی کارکنان سازمان مورد مطالعه رابطه مثبت معناداری وجود دارد.
- بین اعتماد نهادی و میزان رضایت شغلی کارکنان سازمان مورد مطالعه رابطه مثبت معناداری وجود دارد.

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از لحاظ روش توصیفی - پیمایشی از شاخه میدانی می باشد. روش‌های گردآوری داده‌ها و اطلاعات شامل روش‌های میدانی جهت جمع‌آوری داده‌ها و روش کتابخانه‌ای جهت بررسی ادبیات و مبانی نظری پژوهش می باشد. به منظور جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز جهت آزمون فرضیه‌های پژوهش از پرسش‌نامه الونن و همکاران (۲۰۰۸) برای سنجش ابعاد اعتماد سازمانی و پرسش‌نامه اسمیت کندال و هیولین (۱۹۶۹) برای سنجش رضایت شغلی استفاده شده است. در این مطالعه جهت سنجش روایی پرسشنامه و بومی سازی آن (به این دلیل که پرسشنامه برگرفته از مطالعات خارجی بوده) از روش روایی محتوایی استفاده گردید. از این رو ابتدا نظرات کارشناسان و سپس اساتید و صاحب‌نظران علم مدیریت را جویا شده و پس از تعیین میزان اعتبار پرسشنامه و اعمال نظرات متعدد و انجام اصلاحات لازم، اعتبار محتوای پرسشنامه طراحی شده، مورد تایید صاحب‌نظران قرار گرفت. همچنین برای تعیین پایایی پرسشنامه در این تحقیق از نرم افزار SPSS استفاده شد که ضریب آلفای کرونباخ ۹۳ برای آن بدست آمد که نشان دهنده پایایی بالای پرسشنامه استفاده شده است.

### جامعه آماری و نمونه منتخب

جامعه آماری در این تحقیق شامل کارکنان سازمان دولتی مورد مطالعه است که به روش نمونه‌گیری تصادفی گروهی، نمونه آماری منتخب از بین کارکنان جز و ارشد که دارای سوابق خدمتی درجات و پست‌های متفاوت می باشند انتخاب شدند. به دلیل محرمانه بودن اطلاعات مربوط به حجم جامعه آماری با توضیح و ارائه اطلاعات شفاهی به اساتید دانشگاه و با تایید ایشان و با رعایت استانداردهای لازم حجم نمونه ۲۵۰ نفر (با لحاظ نمودن ضریب حفاظتی - امنیتی) برای این تحقیق تایید گردید.

### تجزیه و تحلیل داده‌ها و یافته‌های تحقیق

#### تحلیل توصیفی داده های تحقیق

در جدول‌های ۱ و ۲ میانگین و انحراف معیار جنبه های مختلف اعتماد سازمانی و رضایت شغلی از دیدگاه کارکنان سازمان بیان شده است. نتایج نشان می‌دهد که میزان اعتماد یعنی عمودی، افقی و نهادی از سطح متوسط بیشتر است که این موضوع کارکرد نسبتاً خوب سازمان را به لحاظ اعتماد سازمانی نشان می‌دهد. بعلاوه نتایج نشان می‌دهد که کارکنان سازمان معتقدند میزان رضایت شغلی در این سازمان نسبتاً مطلوب است.

جدول ۱- آمار توصیفی اعتماد سازمانی

اعتماد سازمانی	اعتماد افقی	اعتماد عمودی	اعتماد نهادی	کل
میانگین	۴/۰۳	۳/۸۱	۴/۰۹	۴/۰۱
انحراف معیار	۰/۳۵	۰/۶۸	۰/۴۱	۰/۴۸

جدول ۲- آمار توصیفی رضایت شغلی

رضایت شغلی	رضایت از سرپرست	رضایت از همکار	رضایت از کار	رضایت از ترفیع	رضایت از حقوق	کل
میانگین	۴/۰۹	۴/۰۵	۳/۹۶	۴/۰۲	۳/۹۷	۴/۰۵
انحراف معیار	۰/۳۷	۰/۴۵	۰/۳۶	۰/۴۱	۰/۵۲	۰/۴۱

#### تحلیل استنباطی داده‌های تحقیق

تحلیل استنباطی داده ها به کمک روش های آماری مانند: رتبه بندی فریدمن و همبستگی اسپیرمن انجام پذیرفته است. همچنین برای آزمون فرضیه های پژوهش از فن آماری ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده گردید. نتایج ضریب همبستگی فرضیه اصلی (همبستگی بین اعتماد سازمانی و رضایت شغلی) در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳- محاسبه ضریب همبستگی اعتماد سازمانی و رضایت شغلی

آزمون ضریب همبستگی	متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی (r)	سطح معنی داری (sig)	حجم نمونه (n)
اسپیرمن	اعتماد سازمانی	رضایت شغلی	۰/۸۱۴	۰/۰۰۰	۲۱۸



نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که بین نمرات اعتماد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنادار مثبت و قوی وجود دارد چون ضریب همبستگی (۰/۸۱۴) بدست آمده با فراوانی ( $n=218$ ) حکایت از یک رابطه مثبت و قوی دارد. همچنین با توجه به عدد معنی داری بدست آمده ( $\text{sig}=0/000$ ) که از سطح خطای ۰/۰۵ کمتر است با اطمینان ۰/۹۵ می‌توان گفت که فرضیه اصلی تحقیق یعنی ( $H_1$ ) تایید می‌شود. بنابراین می‌توان گفت بین اعتماد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان سازمان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

آزمون فرضیه فرعی اول به بررسی ارتباط اعتماد افقی (اعتماد بین کارکنان) و رضایت شغلی) می‌پردازد و از آزمون آماری اسپیرمن استفاده شده است. نتایج این آزمون به شرح زیر در جدول ۴ مشاهده می‌شود.

جدول ۴- محاسبه ضریب همبستگی اعتماد افقی و رضایت شغلی

آزمون ضریب همبستگی	متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی (r)	سطح معنی داری (sig)	حجم نمونه (n)
اسپیرمن	اعتماد افقی	رضایت شغلی	۰/۶۹۷	۰/۰۰۰	۲۱۸

نتایج جدول ۴ نشان می‌دهد که بین نمرات اعتماد افقی (اعتماد بین کارکنان) و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی دار مثبت و قوی وجود دارد زیرا میزان ضریب همبستگی بدست آمده (۰/۶۹۷) با فراوانی ( $n=218$ ) نشان دهنده رابطه‌ای مثبت و قوی است. همچنین با توجه به سطح معنی داری ( $\text{sig}=0/000$ ) می‌توان گفت که اولین فرضیه فرعی تحقیق ( $H_1$ ) تحقیق تایید. به عبارت دیگر می‌توان گفت بین اعتماد افقی یعنی اعتماد میان کارکنان سازمان و رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

آزمون فرضیه فرعی دوم به بررسی ارتباط اعتماد عمودی (اعتماد بین مدیران و کارکنان) و رضایت شغلی می‌پردازد و از آزمون آماری اسپیرمن استفاده شده است. نتایج این آزمون به شرح زیر در جدول ۵ مشاهده می‌شود.

جدول ۵- محاسبه ضریب همبستگی اعتماد عمودی و رضایت شغلی

آزمون ضریب همبستگی	متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی (r)	سطح معنی داری (sig)	حجم نمونه (n)
اسپیرمن	اعتماد عمودی	رضایت شغلی	۰/۷۴۸	۰/۰۰۰	۲۱۸

نتایج جدول ۵ نشان می‌دهد که بین نمرات اعتماد عمودی (اعتماد بین مدیران و کارکنان) و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی دار مثبت و قوی وجود دارد زیرا میزان ضریب همبستگی بدست آمده (۰/۷۴۸) با فراوانی (n=۲۱۸) نشان دهنده رابطه ای مثبت و قوی است. همچنین با توجه به سطح معنی داری (sig=۰/۰۰۰) می‌توان گفت که دومین فرضیه فرعی تحقیق (H<sub>1</sub>) تحقیق تایید می‌شود. بنابراین می‌توان گفت بین اعتماد عمودی یعنی اعتماد میان مدیران و کارکنان سازمان و رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

آزمون فرضیه فرعی سوم به بررسی ارتباط اعتماد نهادی (اعتماد اعضا به استراتژی و چشم انداز سازمان، شایستگی تجاری و فناوری آن، ساختارها و فرایندهای منصفانه و سیاست‌های منابع انسانی) و رضایت شغلی می‌پردازد و از آزمون آماری اسپیرمن استفاده شده است. نتایج این آزمون به شرح زیر در جدول ۶ مشاهده می‌شود.

جدول ۶- محاسبه ضریب همبستگی اعتماد نهادی و رضایت شغلی

آزمون ضریب همبستگی	متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی (r)	سطح معنی داری (sig)	حجم نمونه (n)
اسپیرمن	اعتماد نهادی	رضایت شغلی	۰/۸۱۹	۰/۰۰۰	۲۱۸

نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد که بین نمرات اعتماد نهادی (اعتماد اعضا به استراتژی و چشم انداز سازمان، شایستگی تجاری و فناوری آن، ساختارها و فرایندهای منصفانه و سیاست‌های منابع انسانی) و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی دار مثبت و قوی وجود دارد زیرا میزان ضریب همبستگی بدست آمده (۰/۸۱۹) با فراوانی (n=۲۱۸) نشان دهنده رابطه ای مثبت و قوی است. همچنین با توجه به سطح معنی داری (sig=۰/۰۰۰) می‌توان گفت که سومین فرضیه فرعی تحقیق (H<sub>1</sub>) تحقیق تایید می‌شود. بنابراین بین اعتماد نهادی یعنی اعتماد اعضا به استراتژی و چشم انداز سازمان، شایستگی تجاری و فناوری آن، ساختارها و فرایندهای منصفانه و سیاست‌های منابع انسانی و رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

### همبستگی وجوه اعتماد سازمانی با رضایت شغلی

میزان شدت همبستگی وجوه اعتماد سازمانی با رضایت شغلی به ترتیب میزان همبستگی ( بر

اساس آزمون اسپیرمن و در سطح خطای ۰/۹۵) در جدول ۷ آورده شده است و همانگونه که ملاحظه می‌شود رضایت کارکنان جامعه آماری تحقیق بیشتر تحت تاثیر ابعاد مربوط به اعتماد نهادی قرار دارد به عبارت دیگر اعتماد اعضا به استراتژی و چشم انداز سازمان، شایستگی تجاری و فناوری آن، ساختارها و فرایندهای منصفانه و سیاست‌های منابع انسانی رضایت شغلی بیشتری ایجاد می‌کند.

جدول ۷- میزان همبستگی ابعاد اعتماد سازمانی با رضایت شغلی

وجه اعتماد سازمانی	شدت همبستگی با رضایت شغلی
اعتماد نهادی	۰/۸۱۹
اعتماد عمودی	۰/۷۴۸
اعتماد افقی	۰/۶۹۷

### رابطه بین ابعاد اعتماد سازمانی با یکدیگر و با ابعاد رضایت شغلی

رابطه بین ابعاد اعتماد سازمانی با یکدیگر و وجوه رضایت شغلی و همچنین رابطه بین ابعاد رضایت شغلی با یکدیگر و با اعتماد سازمانی در جدول ۸ محاسبه گردیده است. نتایج نشان می‌دهد که تمامی ابعاد اعتماد سازمانی باهم و با تمام ابعاد رضایت شغلی ارتباط معنادار و مثبت دارند و همچنین تمام وجوه رضایت شغلی با یکدیگر و با تمام ابعاد اعتماد سازمانی رابطه معنی دار مثبت دارند که برخی از این رابطه‌ها دارای شدت همبستگی بالایی می‌باشد. محاسبه این همبستگی‌ها بر اساس آزمون همبستگی اسپیرمن و در سطح خطای ۰/۹۵ انجام گرفته است.

جدول ۸- رابطه بین ابعاد اعتماد سازمانی با یکدیگر و با ابعاد رضایت شغلی

متغیرها	اعتماد افقی	اعتماد عمودی	اعتماد نهادی	رضایت از کار	رضایت از سرپرست	رضایت از همکار	رضایت از ترفیع	رضایت از حقوق و
اعتماد افقی	۱							
اعتماد عمودی	۰,۳۲۵**	۱						

اعتماد نهادی	**۰/۴۷۳	**۰/۵۱۶	۱					
رضایت از کار	**۰/۵۰۵	**۰/۴۱۸	**۰/۸۱۲	۱				
رضایت از سرپرست	**۰/۷۱۴	**۰/۱۰۳	**۰/۷۴۳	**۰/۶۴۲	۱			
رضایت از همکار	**۰/۷۵۱	**۰/۳۱۲	**۰/۷۱۶	**۰/۶۱۲	**۰/۲۰۷	۱		
رضایت از ترفیع	**۰/۱۱۳	**۰/۷۳۲	**۰/۶۵۴	**۰/۶۸۱	**۰/۶۴۳	**۰/۲۱۷	۱	
رضایت از حقوق	**۰/۲۰۱	**۰/۳۵۱	**۰/۵۰۱	**۰/۶۱۲	**۰/۵۱۹	**۰/۱۲۱	**۰/۱۴۸	۱
** P<0/05 N=218								

### نتیجه گیری

۱- فرضیه اصلی تحقیق حاکی از ارتباط معنادار بین رعایت اعتماد سازمانی و میزان رضایت شغلی کارکنان سازمان دولتی مورد نظر بود مورد تایید قرار گرفت. همچنین ضریب همبستگی ۰/۸۱۴ محاسبه گردید که بیانگر رابطه مثبت و نسبتاً قوی بین این دو متغیر است. این امر با نتایج حاصل از تحقیقات جین (۲۰۰۹)، الونن (۲۰۰۵) و میشر و مورسی (۱۹۹۰) همسو و سازگار است.

۲- فرضیه‌های فرعی این تحقیق نشان داد که ارتباط معنادار بین ابعاد اعتماد سازمانی (افقی، عمودی و نهادی) با میزان رضایت شغلی کارکنان سازمان مورد نظر وجود دارد. بعلاوه ضریب همبستگی ارتباط اعتماد افقی با رضایت شغلی ۰/۶۹۷، اعتماد عمودی با رضایت شغلی ۰/۷۴۸، و اعتماد نهادی با رضایت شغلی ۰/۸۱۹، محاسبه گردید که بیانگر وجود رابطه مثبت و نسبتاً قوی بین این متغیرها است.

۳- میزان ضرایب همبستگی بین وجوه اعتماد سازمانی و رضایت شغلی نشان می‌دهد که رضایت شغلی کارکنان جامعه آماری بیشتر تحت تاثیر الزامات مربوط به اعتماد نهادی است. به عبارت دیگر کارکنان این سازمان از داشتن اعتماد به اعضا به استراتژی و چشم انداز سازمان،

شایستگی تجاری و فناوری آن، ساختارها و فرایندهای منصفانه و سیاست‌های منابع انسانی بیشتر احساس رضایت می‌کنند تا سایر ابعاد اعتماد سازمانی و شاخص‌های آن‌ها. البته کارکنان از سایر ابعاد اعتماد سازمانی و شاخص‌های آنها نیز به میزانی کمتر از اعتماد نهادی احساس رضایت می‌کنند.

۴- همان‌گونه که ضرایب مندرج در جدول ۸ نشان می‌دهد بین تمام ابعاد اعتماد سازمانی (افقی، عمودی و نهادی) با تمام وجوه رضایت شغلی یعنی (رضایت از سرپرست، رضایت از همکاران، رضایت از کار، رضایت از ترفیع و رضایت از حقوق و مزایا) همبستگی معنادار مثبت و نسبتاً قوی برقرار است و بین تک تک این وجوه با آنها نیز رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

۵- نتایج تحقیق نشان می‌دهد که در اولویت بندی ابعاد اعتماد، اعتماد نهادی دارای بیشترین نمره رتبه بندی (بر اساس آزمون فریدمن) گردیده است و این بدان معنی است که به شاخص‌های این بعد از اعتماد سازمانی در این سازمان بیشتر از شاخص‌های سایر وجوه اعتماد سازمانی توجه می‌شود و این امر به این مفهوم است که اعتماد به اعضا به استراتژی و چشم‌انداز سازمان، شایستگی تجاری و فناوری آن، ساختارها و فرایندهای منصفانه و سیاست‌های منابع انسانی در این سازمان بیشتر نمایان است.

۶- بر اساس نتایج تحقیق مشاهده گردید که در رتبه بندی ابعاد رضایت شغلی حیطه رضایت از سرپرست دارای بیشترین میانگین رتبه بندی (بر اساس آزمون فریدمن) گردیده است و این بدان معنی است که تاثیر مدیریت، رفتارها و سبک مدیریتی در ایجاد رضایت کارکنان این سازمان از سایر عوامل ایجاد رضایت بالاتر بوده است.

۷- نتایج تحقیق نشان می‌دهد در بررسی ارتباط بین وجوه اعتماد سازمانی با یکدیگر همه وجوه اعتماد سازمانی باهم رابطه مثبت و معنی دار دارند و این بدان معنی است که بسیاری از پارامترها و شاخص‌های این وجوه به صورت چند جانبه عمل می‌کنند و تفکیک و تعیین مرز مشخص ابعاد اعتماد سازمانی ممکن بنظر نمی‌رسد.

## بحث و پیشنهادها

با توجه به نتایج حاصل از این تحقیق موضوع اعتماد سازمانی و ارتباطی که بر یکی از متغیرهای وابسته و تاثیر گذار در بین متغیرهای سازمانی یعنی رضایت شغلی دارد توجه به آن و همچنین نحوه پرداختن به آن در سازمان‌های امروزی امری بایسته و شایسته است. همچنین با

توجه به نتایج تحقیق بعد اعتماد نهادی در میان ابعاد مختلف اعتماد سازمانی دارای بیشترین تاثیر بر رضایت شغلی است به نحوی که دیگر کارکنان سازمان از داشتن اعتماد به اعضا به استراتژی و چشم انداز سازمان، شایستگی تجاری و فناوری آن، ساختارها و فرایندهای منصفانه و سیاست های منابع انسانی بیشتر احساس رضایت می کنند اما متأسفانه در سازمان های امروزی به تقویت این بعد از اعتماد نسبت به سایر ابعاد اعتماد کمتر پرداخته شده است که باید این مطلب مورد توجه قرار گیرد.

همچنین اعتماد سازمانی از مباحث نسبتاً جدید وارد شده به حوزه مدیریت و سازمان است لذا با توجه به تاثیر عمیق آن بر بسیاری از متغیرهای سازمانی و همچنین با توجه به بار ارزشی آن که از فطرت انسانی نشات می گیرد باید توجه و مطالعات بیشتری در این حوزه صورت گیرد و پیشنهادات محققان این پژوهش به محققان علوم سازمان رفتار سازمانی و روابط انسانی و سایر حوزه های مدیریت این است که در تحقیقات آتی خود به این موضوع توجه داشته باشند و به عنوان نمونه به بررسی تحقیقاتی نظیر پژوهش های زیر اقدام نمایند.

- بررسی رابطه بین ساختار سازمانی با اعتماد سازمانی
- بررسی رابطه بین سبک های مدیریت و رهبری با اعتماد سازمانی
- بررسی رابطه بین چرخه عمر سازمان با اعتماد سازمانی
- بررسی رابطه بین جو و فرهنگ سازمانی با اعتماد سازمانی
- بررسی رابطه بین مدیریت عملکرد و مدیریت منابع انسانی با اعتماد سازمانی

## منابع

- ابراهیمی، سید عباس، محمدی فاتح، اصغر، و حاجی پور، ابراهیم. (۱۳۹۱). بررسی نقش اعتماد در تسهیم دانش شغلی کارکنان دانشگاه تربیت مدرس. *فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت نظامی*، شماره ۲، ص ۱۳۵-۱۶۲.
- ابطحی، سید حسین (۱۳۸۳). *مدیریت منابع انسانی*. چاپ سوم، تهران، انتشارات موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
- چاوشی، سید محمد حسین. (۱۳۸۶). *بررسی و مطالعه رابطه هوش عاطفی مدیران و میزان اعتماد زیردستان به آنان*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، پردیس قم
- حسن زاده، حسن (۱۳۸۳). *شنا سایی عوامل مؤثر بر اعتماد سازی بین کارکنان و مدیران و بررسی وضعیت موجود سازمان‌های اجرایی کشور*، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، پردیس قم.
- Baier, A. (1986), Trust and Antitrust Ethics. *Personnel Review*, Volume, 25, Number 5
- Dietz, G., & Hertzog, D. N. (2006). Measuring trust inside organizations. *Personnel Review*, 35(5), 557-588.
- Ellonen, R., Blomqvist, K., & Puumalainen, K. (2008). The role of trust in organizational innovativeness. *European Journal of Innovation Management*, 11(2), 160-181
- Ellonen, R. (2005). The relationship of organizational cultures, trust and innovativeness. A dissertation, Lappeenranta University of technology, 15-19.
- Jeon, J. H. (2009). 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.38.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, D. F. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734
- Mishra, J., & Morrissey, M. A. (1990). Trust in employee/employer relationships: a survey of west Michigan managers. *Public Personnel Management*, 19, 443-486.
- Nyhan, R. C. (2000). Changing the paradigm: trust and its role in public sector organizations. *American Review of Public Administration*, 30(1), 87-109.
- Pryer, M.W. (2009). Job satisfaction: Issues and Problems. *Personnel Psychology*, PP. 165-183.
- Smith, P.C., & Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). Measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago: Rand Monully. VOL 12.PP 116.
- Yilmaz, A., & Atalay, C. (2009). A theoretical analyze on the concept of trust in organizational life. *European Journal of Social Sciences*, 8(2), 341-352.