

تأثیر اعتماد سازمانی بر موفقیت سیستم مدیریت دانش

سعیده مجیدی کلیبر¹، رضا رادفر^{2*}، عباس طلوعی اشلقی³

¹ پژوهشگر، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد الکترونیکی، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، تهران، ایران
² دانشیار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، گروه مدیریت صنعتی، تهران، ایران (عهده‌دار مکاتبات)

³ استاد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، گروه مدیریت صنعتی، تهران، ایران

تاریخ دریافت: شهریور 1395، اصلاحیه: آبان 1395، پذیرش: دی 1395

چکیده

امروزه، موفقیت در بازار کار، با دانشی که سازمان می‌تواند تولید کند، سرعت این دانش و میزان انباشت دانش تولیدشده، ارتباط مستقیم دارد. در بررسی موفقیت سیستم مدیریت دانش در سازمان اعتماد به‌عنوان یکی از عواملی است که مورد توجه قرار می‌گیرد این پژوهش باهدف بررسی نقش اعتماد سازمانی در موفقیت سیستم مدیریت دانش در یک معاونت حوزه ICT تهران در سال 1393 انجام گرفت بدین منظور از بین 75 نفر از مدیران کارشناسان و کاربران مدیریت دانش (جامعه آماری) به روش سرشماری انجام شد، روش تحقیق این پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است و به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی با کمک نرم‌افزار PLS استفاده شده است. نتایج نشان داد که بین اعتماد سازمانی (اعتماد افقی، عمودی و نهادی) و موفقیت سیستم مدیریت دانش در حوزه ICT رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین مشخص شد که مؤلفه اعتماد افقی دارای بیشترین ضریب همبستگی و مؤلفه اعتماد عمودی دارای کمترین ضریب همبستگی با موفقیت سیستم مدیریت دانش است.

کلمات کلیدی: مدیریت دانش، اعتماد، تسهیم دانش، اعتماد سازمانی

1- مقدمه

بتواند آن دانش را در رفتارها و عملکردهایش به کار گیرد و بهبود و اصلاح فعالیت‌هایش را به کمک آن‌ها میسر سازد سازمان‌های موفق و کامیاب امروزی ما، سازمان‌هایی هستند که دانش جدید را خلق و یا کسب کرده و آن را به شیوه‌های کاربردی برای بهبود فعالیت‌هایشان بدل کرده‌اند. بنابراین مدیریت دانش موضوعی سیستماتیک است که اجرای موفقیت‌آمیز آن نیازمند نگرش همه‌جانبه و فراگیر به عوامل درگیر آن است که یکی از این عوامل نیروی انسانی می‌باشد [3].

ایجاد اعتماد در سازمان‌ها، به یک استراتژی برای افزایش سطوح اعتماد در میان تمام کارکنان و مدیران نیاز است.

جین (2009)، تأثیر افزایش اعتماد در سازمان را شامل ایجاد گرایش‌های مطلوب مانند ایجاد و به اشتراک‌گذاری دانش، رضایت شغلی و ... همچنین کاهش گرایش‌های نامطلوب از قبیل ترک شغلی، رفتارهای تدافعی و ... عنوان می‌کند [10].

در سازمان‌ها و شرکت‌هایی که ممکن است تعارض‌ها و ناسازگاری‌های کارگری و کوچک‌سازی، موجب کاهش اعتماد در بین روابط کارکنان و مدیران گردند، اعتماد درون‌سازمانی، بسیار اهمیت دارد [8].

در عصر حاضر که عصر دانایی نامیده می‌شود، سازمان‌ها شاهد محیط‌هایی هستند که روزبه‌روز پویاتر و چالش برانگیزتر می‌شوند. تغییر و تحول جزء جدایی‌ناپذیر دنیای امروزی است، به‌عبارت دیگر تنها جزء ثابت تغییر است. امروزه سرمایه‌های نامشهود و معنوی که همان دانش تلقی می‌شوند، به‌عنوان یک عامل مهم و حیاتی نگریده می‌شوند.

به بیان دیگر، سازمان‌هایی در برابر تغییرها و تحول‌ها پیروز خواهند بود که بتوانند این سرمایه نامشهود و معنوی (دانش) خود را بهبود و توسعه بخشند؛ اما در این میان نکته قابل توجه این است که دستیابی به دانش و اندوخته‌های دانش سازمان، بدون یادگیری ممکن نیست. سازمان‌هایی که فرهنگ یادگیری قوی را توسعه داده‌اند در خلق، اکتساب و انتقال دانش، همچنین در تعدیل رفتار برای انعکاس دانش جدید کارا هستند.

در سازمان یادگیرنده، سازمان در طول زمان می‌آموزد، تغییر می‌کند و عملکردهایش دگرگون می‌شوند. به‌طور کلی می‌توانیم سازمان یادگیرنده را سازمانی بدانیم که در ایجاد، کسب و انتقال دانش مهارت دارد و در تغییر و اصلاح رفتارهایش به کمک آگاهی‌های جدید کسب‌شده، عمل می‌کند. در این تعریف از سازمان یادگیرنده، ایجاد و خلق دانش و نوآوری و خلاق بودن، رکن اساسی را تشکیل می‌دهد؛ اما آفرینندگی و کسب دانش به‌تنهایی برای آنکه سازمانی یادگیرنده قلمداد شود کافی نیست، بلکه باید

* r.radfar@srbiau.ac.ir

2- پیشینه تحقیق

نتایج تحقیقات خاتمیان فر و پریخ (2007) نشان می‌دهد از میان عوامل فردی و سازمانی مؤثر بر اشتراک دانش، کسب دانش، ایجاد ارتباط و کسب وجهه اجتماعی، احساس مسئولیت، اعتماد میان کتابداران و اعتماد سازمانی به‌عنوان عوامل مشوق اشتراک دانش شناخته شدند. همچنین نبود زمان و وقت کافی برای شرکت در فعالیت‌های اشتراک دانش، عامل بازدارنده برای این فعالیت در سازمان کتابخانه‌ها، یعنی جامعه مورد مطالعه می‌باشد.

بر اساس دیدگاه مک نایت و همکاران 1998، اعتماد نهادی بدین معنی است که افراد بر این باورند که ساختارهای لازم برای پیش‌بینی یک آینده موفق در پس تلاش‌های آنان در سازمان وجود دارد که به نظر می‌رسد این ساختارها به دو صورت وجود دارند: شرایط عادی و تضمین ساختاری. باورها در شرایط نرمال از این دیدگاه نشأت می‌گیرد که همه چیز نرمال و مرسوم است و آن‌طور که باید اتفاق می‌افتد. لذا همه بر این باورند که موفقیت به دلیل وجود شرایط عادی محتمل است. تضمین ساختاری نیز بر باورهایی دلالت دارد که موفقیت را به دلیل وجود عهد و پیمان‌ها، مقررات و تضمین‌هایی که در ساختار سازمانی تعریف شده است، پیش‌بینی می‌کنند؛ بنابراین نوع نهادی اعتماد سازمانی فرایندها و وظایفی را شرح می‌دهد که به افراد نسبت داده شده‌اند مانند شایستگی‌های مبتنی بر فناوری و تجاری، استراتژی، چشم‌انداز، عملکرد منابع انسانی و ارتباطات [15].

کاستیگن² در 1998 مدل اعتماد سازمانی را بر مبنای سه نوع اعتماد افقی (میان همکاران)، عمودی (میان کارکنان و مدیران) و نهادی ارائه داد. کاستیگن اعتماد سازمانی را بر پایه انتظارات مثبت فردی درباره شایستگی، قابلیت اطمینان و خیرخواهی اعضای سازمان تعریف کرده است. در بحث موفقیت سیستم مدیریت دانش، مدل‌های متنوعی ارائه و توسعه داده شده‌اند. وو و وانگ³ در سال 2006 بر پایه مدل موفقیت سیستم اطلاعاتی دلون و مک لین⁴ مدلی را ارائه دادند که به‌وسیله‌ی شاخص‌هایی چون کیفیت سیستم، کیفیت دانش و اطلاعات، رضایت کاربر، مزایای درک شده سیستم و استفاده از سیستم، میزان موفقیت سیستم مدیریت دانش را مورد سنجش قرار می‌دهد.

کانلی و کلاوی (2002) در تحقیقی به بررسی تأثیر عوامل سازمانی چون حمایت مدیریت، فرهنگ تعاملی و فناوری‌های مرتبط با اشتراک دانش و عوامل فردی چون سن، جنسیت و پست سازمانی بر فرهنگ اشتراک دانش کارکنان پرداختند و به این نتیجه رسیدند که دو عامل سازمانی (یعنی، حمایت مدیریت و فرهنگ تعاملی) همچنین یک عامل فردی (یعنی جنسیت) تأثیری بسزا در فرهنگ اشتراک دانش میان کارکنان دارد.

امروزه در مطالعات سازمانی از اعتماد¹، به‌عنوان عامل بنیادی برای سازمان‌های اثربخش نام برده می‌شود و متخصصین رهبری و محققان به اهمیت ایجاد اعتماد در بین نیروی کار اذعان دارند. بالا بودن اعتماد درون‌سازمانی ضعف در سایر منابع لازم برای ارتقا بهره‌وری را تا حدی جبران می‌کند. این عقیده که اعتماد در محیط‌های کاری به‌عنوان عامل اصلی بالقوه‌ای است که منجر به بهبود عملکرد سازمانی می‌شود و می‌تواند یکی از منابع مزیت رقابتی در بلندمدت باشد، نیز به‌سرعت مورد توجه قرار گرفته است. ایجاد محیطی که دارای اعتماد سازمانی است، تأثیرات مثبت زیادی برای سازمان‌ها دارد؛ برعکس، هزینه‌های بی‌اعتمادی به علت عدم تمایل کارکنان به همکاری و مشارکت، خطرپذیری به خاطر رفتارهای نامناسب، کیفیت پایین کار و نیاز به کنترل، می‌تواند سنگین باشد [6]. اعتماد به‌صورت چشمگیری مهم است از آنجا که بدون اطمینان، ارتباط اشتراکی و همکاری با دیگران نمی‌تواند حاصل شود. از دید اسکارماتی (1997) کاتالیزوری است که امکان کار را به سازمان‌ها می‌دهد و عاملی محدود کننده است که ارتباطات تجاری و فردی ما را کنار هم نگه می‌دارد؛ بنابراین، رواج گروه‌های کاری و ماهیت وابسته‌ی کارها به یکدیگر است که کارمندان را درگیر اشتراک و هماهنگی با یکدیگر می‌کند تا اهداف سازمانی را به انجام برسانند، در نهایت کارمندان را مستلزم می‌کند که به یکدیگر اطمینان نمایند [18].

تأثیر اعتماد سازمانی در بهبود و رشد کارایی و اثربخشی سازمانی، در سازمان‌های با شبکه‌های دیوانسالارانه و مبتنی بر دانش و نیز ایجاد همکاری میان فردی درون‌سازمانی بسیار اهمیت دارد [20]. اعتماد، اثربخشی ارتباطات سازمانی [12] همکاری و تعاون سازمانی [17] را افزایش می‌دهد. علاوه بر این، اعتماد از عوامل مهم و مؤثر بر اثربخشی رهبری [20] رضایت کارکنان [19]، تعهد [16] و عملکرد سازمانی [13] است. در سازمان‌ها و شرکت‌هایی که ممکن است تعارض‌ها و ناسازگاری‌های کارگری و کوچک‌سازی، موجب کاهش اعتماد در بین روابط کارکنان و مدیران گردند، اعتماد درون‌سازمانی، بسیار اهمیت دارد [8].

در این تحقیق سعی شده است با بررسی این سه نوع اعتماد به تأثیر آن بر تمایل کارکنان به تسهیم دانش و اشتراک‌گذاری دانسته‌های خود بر و تأثیر آن بر موفقیت سیستم مدیریت دانش بپردازد. با توجه به مطالعه پیشینه‌ی تحقیقات انجام‌شده در مورد اعتماد و موفقیت سیستم مدیریت دانش، بررسی چندانی در زمینه این سه نوع اعتماد وجود ندارد، لیکن باوجود اهمیت بسزایی که تسهیم دانش در سازمان‌ها و بین کارکنان در عملکرد افراد و نتیجتاً بهبود عملکرد سازمان دارد، سعی شده است که در پژوهش پیش رو به بررسی این موضوع در سازمان بپردازد. آنچه واضح است این است که کارکنان نیز در این زمینه به‌عنوان چرخاننده‌های اصلی این محیط نقش مهمی ایفا می‌کنند.

1- Trust

2 - Costigan

3- Wu & Wang

4- DeLone & McLean

به عبارت دیگر برآیند تسهیم دانش خلق دانش جدید و نوآوری و در نتیجه بهبود عملکرد سازمان است. به اعتقاد بعضی صاحب نظران حوزه مطالعاتی تسهیم دانش، در این فرایند، افراد به تبادل دانش خویش با یکدیگر پرداخته و دانش جدیدی تولید می کنند. این فرایند شامل دو مرحله ارائه دانش و دریافت دانش است [5].

مفهوم اعتماد و مسائل مربوط به آن‌ها در چند سال گذشته به طور فزاینده‌ای محور مطالعه سازمان‌ها شده است. امروزه اهمیت اعتماد در سازمان‌ها به خوبی آشکار شده است. چراکه برقراری ارتباطات و تحقق همکاری میان افراد نیازمند وجود اعتماد است. در عصری که روابط بین افراد و گروه‌ها سست‌تر شده و به سرعت در حال تغییر است؛ اعتماد موضوع محوری سازمان‌ها است به گونه‌ای رشد و حیات آن‌ها را تضمین می کند. اهمیت اعتماد به این دلیل است که مدیرانی که به دنبال درک و شناخت چگونگی ایجاد همکاری مؤثر در سازمان‌ها می باشند اعتماد عامل کلیدی است؛ زیرا می تواند به تسهیم اطلاعات و توانمندسازی کارکنان منجر گردد؛ زیرا برنامه‌های توانمندسازی کارکنان بدون وجود اعتماد محکوم به شکست هستند. قدم اول برای انتقال دانش و اطلاعات در سراسر سازمان وجود اعتماد بالای درون سازمانی است [2].

اعتماد سازمانی بیشتر به انتظارات مثبت اشخاص و توقعاتی که اعضای سازمانی درباره صلاحیت، قابلیت اطمینان و خیر خواهی دارند و نیز اعتماد موسسه‌ای بین سازمان و افراد اطلاق می شود مایر و همکاران اعتماد سازمانی شامل هر دو نوع اعتماد بین فردی و موسسه‌ای می شود. اعتماد بین فردی می تواند در دو بعد طبقه بندی شود:

الف) اعتماد افقی: یعنی اعتماد بین کارکنان با یکدیگر

ب) اعتماد عمودی: یعنی اعتماد بین کارکنان و مدیر

ج) اعتماد سازمانی غیر شخصی هم اعتماد موسسه‌ای

اعتماد اعضای سازمان به استراتژی سازمان، صلاحیت فناوری آن، ساختار و پردازش‌های خوب آن توصیف شود. اتکینسون و بوچر³ (2003) نیز اعتقاد دارند که اعتماد به هر دو شکل شخصی و موسسه‌ای وجود دارد. با توجه به نظر مک نایت⁴ و همکاران (1998) اعتماد موسسه‌ای بدین معناست که یک نفر عقیده دارد ساختارهای موسسه‌ای در جایگاهی هستند که شخص را قادر به محقق ساختن و آینده موفقیت آمیز می کند [11]. اعتماد افقی به اعتماد بین کارکنان در یک سازمان اطلاق می گردد. اعتماد بین همکاران و اعتماد بین گروه‌ها در سازمان یکی از مؤلفه‌های بسیار مهمی است که بقای طولانی مدت سازمان را فراهم خواهد کرد و موجب حضور هر چه بهتر اعضای سازمان خواهد شد. اعتماد عمودی، اعتمادی است که بین کارکنان و رهبران وجود دارد. تن و تن⁵ اعتماد به سرپرستان را تمایل زیردستان به آسیب پذیر بودن نسبت به رفتارهای سرپرست یا مدیری می داند که منصفانه و سیاست‌های منابع

نو (2002) در تحقیقی در خصوص عوامل تأثیرگذار بر اشتراک دانش در یکی از شرکت‌های خبری سنگاپور، درمی یابد که عوامل فرهنگی تأثیر مثبتی بر تصمیم‌گیری فردی مبتنی بر اشتراک یا عدم اشتراک دانش می گذارد. مطالعه وی آشکار کرد نبود انگیزه، حمایت مدیریتی، اعتماد و روحیه کار گروهی، موانع اصلی و عمده در اشتراک دانش هستند.

نتایج تحقیقات یون و آلن (2005) نشان داد عوامل فردی در افزایش تمایل افراد نسبت به شرکت در فعالیت‌های اشتراک دانش، نقش مؤثری داشته است. انگیزه‌های فردی به عنوان یک عامل مهم در این رابطه شناسایی و به سازمان‌ها پیشنهاد شده است. علاوه بر توجه به دیگر عوامل، به انگیزه‌های فردی که ناشی از شخصیت فرد می باشد نیز توجه ویژه‌ای داشته باشند.

رهنورد و صدر (2007) نشان می دهد تعهد مدیریت به تسهیم دانش، وجود تکنولوژی مناسب برای تسهیم دانش، اعتماد، اندازه سازمان، فضای تعامل اجتماعی، ساختار پاداش و تفاوت در موقعیت ارتباط رابطه معناداری با ادراک فرهنگ تسهیم دانش در جامعه مورد مطالعه، یعنی دستگاه‌های دولتی دارند.

پژوهش‌های اندکی درباره اعتماد غیر فردی در سازمان‌ها انجام شده است. اعتماد غیر فردی، مبتنی بر نقش‌ها، نظام‌ها و اعتبارات قابل درک به منظور اطمینان افراد است [8].

دراکر¹، اعلام نمود که دانش در مفهوم، به عنوان رویکردی برای به وجود آوردن و گرد هم آوردن ارزش از طریق اعمال نفوذ کردن پرشور و نشاط تجربه، فوت‌وفن است و نیز تصمیماتی که در یک سازمان و خارج از آن قرار گرفته است. طبق نظر اسپیگلر² (2000)، داده‌های دپروز اطلاعات امروز است که دانش فردا خواهد شد و دانش بالعکس در جهت مخالف زنجیره ارزش به سمت اطلاعات و داده‌ها می چرخد. به منظور درک اصل اطمینان دانش، یک فرد باید اطلاعات و داده‌ها را نیز به درستی درک کند. داده‌ها و اطلاعات و دانش، اصطلاحاتی هستند که به آسانی و به ویژه از منظر یک عمل کننده قابل شناسایی و تمایز نیستند. علاوه توضیح می دهد که به طور کل، داده‌ها صرفاً واقعیت‌های خام هستند، اطلاعات مجموعه سازماندهی شده داده‌ها است، در حالی که دانش همچون اطلاعات مهم درک می شود. تعامل داده، اطلاعات و دانش که با اطمینان و فرهنگ ترکیب شده است تبادل دانش را تسهیل می بخشد و می تواند به استقرار سازمان آموزشی به عنوان یک واحد کل کمک نماید [18].

تسهیم دانش به عنوان زیرمجموعه‌ای از مدیریت دانش دارای اولویت بیشتری در خط‌مشی‌های اطلاعاتی سازمانی است [4].

تسهیم دانش یکی از فرایندهای حیاتی مدیریت دانش است و در چرخه حیات دانش فرایند مهمی به شمار می رود و جایگاه ویژه‌ای در مدیریت دانش دارد. تسهیم دانش تنها یک هدف نیست بلکه تسهیم دانش هم هدف و هم وسیله است و به اثربخشی تلاش‌های سازمانی منجر می شود.

3 - Atkinson and Butcher

4- Mcknight, et al

5 Tan&Tan

1 -Drucker

2- spiegler

تحقیق در عملیات در سازمان بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران و با استفاده از تکنیک فرآیند تحلیل سلسله مراتبی و تحلیل شبکه فازی برای اولویت‌بندی معیارها انجام گرفت، نشان دادند در بین عوامل تعهد سازمانی مؤثر بر تسهیم دانش، عوامل معیار سازمان و عوامل شغلی به‌طور قطع در سیستم تأثیر دارند. همچنین عوامل فردی و عوامل فیزیکی (رابطه صمیمانه کارمند و مدیر و احساس ایمنی و آسایش تأثیرگذار و محترم بودن در کار تأثیرپذیر) و عامل سیستم پاداش (از معیارهای تسهیم دانش) بینابین قرار دارند که از نظر روابط علی و معلولی دارای اهمیت کمتری هستند.

ابل¹ و همکاران (2007) در پژوهشی تحت عنوان بررسی نقش اعتماد بر تسهیم دانش در گروه‌های مجازی به بررسی سه فاکتور اصلی اعتماد یعنی شایستگی، صداقت و خیرخواهی در بین 400 شرکت که بیش از 4 سال همکاری به‌صورت گروه‌های مجازی باهم داشتند، پرداختند و با گردآوری داده‌ها از طریق پرسشنامه با مقیاس لیکرت و با استفاده از روش همبستگی و تحلیل آماری رگرسیون و پیرسون به این نتیجه رسیدند که هر سه فاکتور اعتماد رابطه‌ی مثبت و قوی با تسهیم دانش در همکاری‌ها دارند.

میشل ماکس ایوان² (2012) در پژوهش خود تحت عنوان به اشتراک‌گذاری دانش: مطالعه تجربی در مورد اعتماد و سایر عوامل اجتماعی و سازمانی با مطالعه‌ای که روی شرکت‌های حقوقی بزرگ در کانادا در 6 استان انجام داد و با کمک ابزار پرسشنامه بین 900 کارمند و جمع‌آوری اطلاعات موردنیاز و با کمک ابزار آماری از روش همبستگی و آزمون؛ و بررسی فرضیه‌های مختلف در زمینه تأثیر اعتماد و سایر عوامل اجتماعی بر تسهیم دانش، نهایتاً به این نتیجه رسید که در بین عوامل مختلف تأثیرگذار بر تسهیم دانش، اعتماد سطح بالایی از تأثیرگذاری را در موفقیت تسهیم دانش در سازمان نسبت به سایر عوامل سازمانی و اجتماعی دارد.

بریجت رنزل³ (2005) پژوهشی با عنوان اعتماد در مدیریت و تسهیم دانش: اثرات بین ترس و مستندات دانش بیان می‌کند که تسهیم دانش در گروه‌های دانش اهمیت بسزایی دارد و نقش اعتماد بین فردی و اعتماد در مدیریت در تسهیم دانش آشکار است. این مطالعه درک بهتری از ارتباط فی‌مابین ترس از دست دادن ارزش و مستندات دانش منحصربه‌فرد را فراهم می‌کند و نشان می‌دهد اعتماد در مدیریت در تسهیم دانش مؤثر است.

دانیل لوین و همکاران⁴ (2002) در تحقیقی تحت عنوان اعتماد و تسهیم دانش: یک ترکیب حیاتی، نقش اعتماد در تسهیم دانش را برای سازمان‌های دانش‌محور مورد مطالعه قرار داده‌اند. آن‌ها در تحقیق خود عواملی مانند قدرت ارتباط بین جویندگان دانش و منابع دانش و تفاوت

انسانی معرفی می‌شود. اعتماد نهادی به معنای این است که فرد باور داشته باشد که برای تدارک تلاش موفقیت‌آمیز آینده وجود ساختارهای غیرشخصی ضرورت دارد [15].

ابراهیمی و همکاران (1391) در پژوهشی تحت عنوان بررسی نقش اعتماد در تسهیم دانش شغلی کارکنان دانشگاه تربیت مدرس با روش پیمایشی و تحقیق از نوع همبستگی و با کمک معادلات ساختاری در جامعه‌ای از کارکنان دانشگاه تربیت مدرس تهران که حدود 171 نفر بودند و با روش نمونه‌گیری گروهی در مرحله اول و نمونه‌گیری تصادفی در مرحله دوم و توزیع پرسشنامه و با استفاده از روش همبستگی و آزمون رگرسیون به این نتیجه رسیدند که طی بررسی ابعاد سه‌گانه اعتماد اعتماد به خیرخواهی، اعتماد به یکپارچگی و اعتماد به قابلیت‌ها (اعتماد سازمانی تأثیر مثبتی بر تمایل به اشتراک گذاشتن دانش در بین کارکنان دارد.

الوانی و همکاران (1390) در پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه اعتماد با تسهیم دانش در معاونت آموزش ناجا و مراکز تابعه که پژوهشی از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی پیمایشی محسوب می‌شود و در جامعه آماری کارکنان معاونت آموزش ناجا و مراکز تابعه و نمونه‌گیری به کمک فرمول کوکران، حدود 313 نفر را به عنوان نمونه انتخاب نمودند و با کمک ابزار پرسشنامه و با استفاده از آزمون پیرسون به این نتیجه رسیدند که به احتمال 95 درصد بین اعتماد با تسهیم دانش رابطه وجود دارد.

سلیمانی و همکاران (1391) در پژوهشی تحت عنوان بررسی نقش و میزان تأثیر فاکتورهای فردی کارکنان بر کیفیت تسهیم دانش (مطالعه مورد: اداره امور زندان‌ها و اقدامات تأمینی و تربیتی استان آذربایجان غربی) با بررسی فاکتورهای فردی که اعتماد یکی از آن‌ها است با تحقیق کاربردی و توصیفی و همبستگی، در جامعه آماری کارکنان و مدیران اداره زندان‌های آذربایجان غربی و روش نمونه‌گیری تصادفی در بین 212 نفر با ابزار پرسشنامه با کمک روش آماری رگرسیون و پیرسون به این نتیجه رسیدند که اعتماد به عنوان یکی از فاکتورهای فردی تأثیر مثبتی بر تسهیم دانش دارد ولی فاکتور آگاهی نقش مهمی در کیفیت تسهیم دانش دارد.

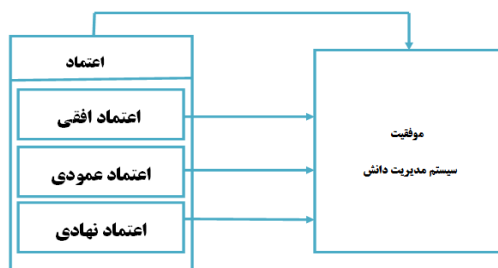
صلواتی و همکاران (1393) در پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه بین بدبینی سازمانی و تسهیم دانش (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی) که به روش توصیفی از نوع همبستگی بر روی 110 نفر از 380 نفر کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنجندج، بر اساس جدول مورگان انتخاب شده بودند، با استفاده از دو پرسشنامه از طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت، نشان دادند که بین بدبینی سازمانی و تسهیم دانش رابطه منفی و معناداری وجود دارد؛ یعنی هرچه بدبینی سازمانی افزایش می‌یابد، تسهیم دانش کاهش می‌یابد.

طباطبائی منزائی و همکاران (1393) در پژوهشی تحت عنوان عوامل تأثیرگذار تعهد سازمانی بر تسهیم دانش با رویکرد تصمیم‌گیری چندمعیاره (مطالعه موردی: سازمان بیمه مرکزی ج.ا.ا) که به روش

1- Abel Usoro
2- Michael Max Evans
3 -Britnrenzel
4 -Levin et al

مدل حاضر نشان‌دهنده رابطه بین متغیر مستقل و وابسته پژوهش است که نمایانگر رابطه‌ی معنادار اعتماد سازمانی بر موفقیت سیستم مدیریت دانش است.

با توجه به مبانی نظری و مقایسه مدل‌های مختلف و با در نظر گرفتن انتخاب مدل وو و وانگ (2006) برای سنجش موفقیت سیستم مدیریت دانش و مدل کاستینگن (1998) به‌منظور سنجش اعتماد سازمانی انتخاب شد و با توجه به تعاریف ارائه‌شده برای هر یک از ابعاد اعتماد سازمانی و همچنین موفقیت سیستم مدیریت دانش، در شکل شماره 1 مدل مفهومی این تحقیق به‌منظور سنجش اعتماد سازمانی انتخاب شد ارائه‌شده است:



شکل (1): مدل مفهومی تحقیق

1-3 هدف اصلی

- بررسی نقش اعتماد سازمانی بر موفقیت سیستم مدیریت دانش در حوزه ICT

2-3 اهداف فرعی

- بررسی نقش اعتماد افقی بر موفقیت سیستم مدیریت دانش بین کارکنان
- بررسی نقش اعتماد عمودی بر موفقیت سیستم مدیریت دانش
- بررسی نقش اعتماد نهادی بر موفقیت سیستم مدیریت دانش

3-3 فرضیه‌ی اصلی

- اعتماد سازمانی با موفقیت سیستم مدیریت دانش رابطه‌ی معناداری دارد.

4-3 فرضیه‌های فرعی

- اعتماد افقی بر موفقیت سیستم مدیریت دانش رابطه‌ی معناداری دارد.
- اعتماد بر موفقیت سیستم مدیریت دانش رابطه‌ی معناداری دارد.
- اعتماد نهادی بر موفقیت سیستم مدیریت دانش رابطه‌ی معناداری دارد

بین اعتماد بر مبنای صلاحدید و بر مبنای خیرخواهی و انواع دانش ردوبدل شده را مورد تحقیق و بررسی قرار داده‌اند داده‌های جمع‌آوری‌شده از 138 نفر از سه شرکت نشان می‌دهد که بدون ایجاد یک حس صلاحدید و اعتماد مبتنی بر خیرخواهی بین جستجوگران دانش و منابع، راه دشواری برای بهره‌گیری از منابع ارزشمند سازمان و دانش فنی کارمندان در پیش است. در این زمینه مدیران می‌توانند نقش قابل‌توجهی را برای ایجاد شرایط در جهت گسترش و توسعه اعتماد بازی کنند.

پالسکوویچ و کوهانگ¹ در پژوهشی تحت عنوان اعتماد سازمانی به‌عنوان یک‌پایه برای به اشتراک‌گذاری دانش و تأثیر آن بر عملکرد سازمانی که با روش توصیفی پیمایشی بر روی تعداد 469 مدیر ارشد و میانی در 278 شرکت برتر منتخب مجله فوربس و با استفاده از پرسشنامه نشان دادند که اعتماد میان کارکنان پیش‌شرط ضروری برای به تسهیم دانش و یا انتقال دانش است. اعتماد ناشی از فرهنگ سازمانی است که میل افراد به تسهیم دانش افزایش می‌دهد. نوآوری و موفقیت به‌عنوان دو عنصر عملکرد سازمانی به‌طور قابل‌توجهی در افزایش اعتماد سازمانی مؤثر هستند.

راتسیوس²، اسکلاونوس³ و حاجی دیمیتریوس⁴ (2014) در پژوهشی تحت عنوان مورد مطالعه: چهار شرکت یونانی که با روش IJVs: اعتماد، انتقال دانش و کنترل در توصیفی پیمایشی در میان مدیران ارشد چهار شرکت پویا و فعال یونانی و با استفاده از مصاحبه نیمه ساخت‌یافته انجام شد نشان دادند که اعتماد پیش‌شرط لازم برای انتقال هر دو دانش ضمنی و صریح است.

با بررسی پیشینه‌های مورد مطالعه به این نتیجه رسیدیم که بررسی‌های انجام شده در مورد رابطه اعتماد سازمانی و موفقیت سیستم مدیریت دانش بر اساس فاکتورهایی مانند شایستگی، خیرخواهی، رابطه صمیمانه کارمندان، اعتماد به قابلیت‌ها، بدبینی سازمانی، اعتماد به یکپارچگی، احساس ایمنی و صداقت بوده است و بر روی انواع اعتماد سازمانی از جنبه فردی و غیر فردی مطالعه چندانی انجام‌نشده است پژوهش حاضر به بررسی نقش اعتماد سازمانی و مؤلفه‌های آن (اعتماد عمودی، اعتماد افقی و اعتماد نهادی) نقش آن در موفقیت سیستم مدیریت دانش به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های کلیدی در مدیریت دانش پرداخته است.

3- مدل مفهومی تحقیق

مدل مفهومی باید نشان‌دهنده روابط بین متغیرها، جهت آن‌ها و در حد امکان، مثبت یا منفی بودن رابطه باشد. در تحقیق حاضر اعتماد سازمانی تغییر مستقل و مؤلفه‌های آن (اعتماد افقی، اعتماد عمودی، اعتماد نهادی) و موفقیت سیستم مدیریت دانش متغیر وابسته پژوهش است.

1- Palskovich&koohang
2 Konstantinos P.Rotsios
3- Nikolaos S.Sklavounos
4 -Yannis A.Hajidimitriou

4- روش شناسی پژوهش

مقدار صفر این ضریب نشان دهنده عدم قابلیت اعتماد و +1 نشان دهنده قابلیت اعتماد کامل است.

جدول (1): پایایی پرسشنامه

آماره پایایی پرسشنامه	
تعداد سوالات مورد آزمون	آزمون آلفای کرونباخ
38	0,902

4-4 بررسی قابلیت اعتماد پرسشنامه

از آنجایی که مقادیر ضریب آلفای کرونباخ به دست آمده بزرگ تر از 0,7 است و در سطح کاملاً مناسبی قرار دارد، بنابراین قابلیت اعتماد (پایایی) این پرسشنامه کاملاً مورد تأیید و قابل قبول است. جامعه و نمونه آماری: جامعه آماری این پژوهش مدیران و کارشناسان کاربران مربوط به سیستم مدیریت دانش در یک معاونت در حوزه ICT است که حدوداً 75 نفر هستند که با استفاده از روش سر شماری استفاده گردید.

5- تجزیه و تحلیل داده‌ها

برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده آمار تحلیلی به دو صورت آمار توصیفی و استنباطی مطرح شده است. در ابتدا با استفاده از آمار توصیفی، شناختی از وضعیت و ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان حاصل می‌شود و در ادامه در آمار استنباطی این تحقیق به بررسی وضعیت شاخص‌های ارائه‌شده در تحقیق توسط آزمون تی پرداخته می‌شود. در گام پایانی به بررسی فرضیات تحقیق با تکیه بر رویکرد معادلات ساختاری توسط نرم‌افزار PLS پرداخته می‌شود.

5-1 بررسی وضعیت متغیر مستقل و وابسته تحقیق

الف) متغیر موفقیت سیستم مدیریت دانش (وابسته)

به منظور بررسی اینکه متغیر موفقیت سیستم مدیریت دانش در این تحقیق از نظر پاسخگویان در سطح مناسب و مطلوبی قرار دارد یا خیر به شرح زیر پرداخته شده است: در جدول شماره 2 شاخص‌های مرکزی و پراکندگی متغیر موفقیت مدیریت دانش گزارش شده است.

جدول (2): آمار توصیفی متغیر موفقیت مدیریت دانش

انحراف معیار	میانگین	تعداد	متغیر
1/09324	2/7928	76	موفقیت سیستم مدیریت دانش

جهت بررسی وضعیت متغیر موفقیت مدیریت دانش از آزمون تی ساده استفاده شده است.

پژوهش حاضر به لحاظ شیوه اجرای تحقیق و ابزارهای جمع‌آوری داده‌ها، پژوهشی توصیفی و از نوع پیمایشی است و از نظر هدف کاربردی است و برحسب نحوه گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی است. هدف پیش بینی متغیر وابسته (موفقیت سیستم مدیریت دانش) از چند متغیر پیش بین (اعتماد سازمانی و مؤلفه‌های آن) است.

4-1 ابزار گردآوری داده‌ها

برای گردآوری اطلاعات مربوط به پیشینه و ادبیات تحقیق از روش کتابخانه ای استفاده شده است. این منابع شامل، نشریات، اسناد و منابع اینترنتی است.

4-2 روش میدانی

از ابزار پرسشنامه برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده گردید. پرسشنامه شامل 38 سؤال است که برگرفته از سوالات پرسشنامه مدیریت دانش است که مؤلفه موفقیت سیستم مدیریت دانش را موردسنجش قرار می‌دهد و پرسشنامه‌ی اعتماد سازمانی شامل سوالات مربوط به مؤلفه اعتماد افقی و عمودی و نهادی را مورد سنجش قرار می‌دهد نمره گذاری این پرسشنامه در یک طیف 5 درجه ای لیکرت انجام می‌شود که از کاملاً مخالفم 1 تا کاملاً موافقم 5 متغیر خواهد بود.

4-3 روایی و پایایی

قابلیت اعتماد یکی از ویژگی‌های فنی ابزار اندازه گیری است. مفهوم یادشده با این امر سروکار دارد که ابزار اندازه گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی به دست می‌دهد. باتوجه به این امر معمولاً دامنه ضریب قابلیت از صفر (عدم ارتباط) تا +1 (ارتباط کامل) است. ضریب قابلیت اعتماد نشانگر آن است که تا چه اندازه ابزار اندازه گیری ویژگی‌های باثبات آزمودنی و یا ویژگی‌های متغیر و موقتی وی را می‌سنجد. برای محاسبه ضریب قابلیت اعتماد ابزار اندازه گیری شیوه‌های مختلفی به کار برده می‌شود. در این پژوهش از روش آلفای کرونباخ استفاده شد برای محاسبه ضریب آلفای کرونباخ ابتدا باید واریانس نمره‌های هر زیرمجموعه سؤال‌های پرسشنامه (یا زیر آزمون) و واریانس کل را محاسبه کرد. سپس با استفاده از فرمول زیر مقدار ضریب آلفا را محاسبه کرد.

$$r_1 = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum pq}{S^2} \right)$$

که در آن:

\sum = تعداد زیر مجموعه سوال‌های پرسشنامه یا آزمون.

S_f^2 = واریانس زیر آزمون \sum ام.

S^2 = واریانس کل آزمون.

به علت بزرگتر بودن سطح معنی داری از 0/05 در وضعیت متوسط قرار دارد. اعتماد افقی به علت کوچکتر بودن سطح معنی داری از 0/05 و مثبت بودن تفاوت میانگین در وضعیت متوسط به بالا قرار دارند اعتماد نهادی به علت کوچکتر بودن سطح معنی داری از 0/05 و منفی بودن تفاوت میانگین در وضعیت متوسط به پایین قرار دارند.

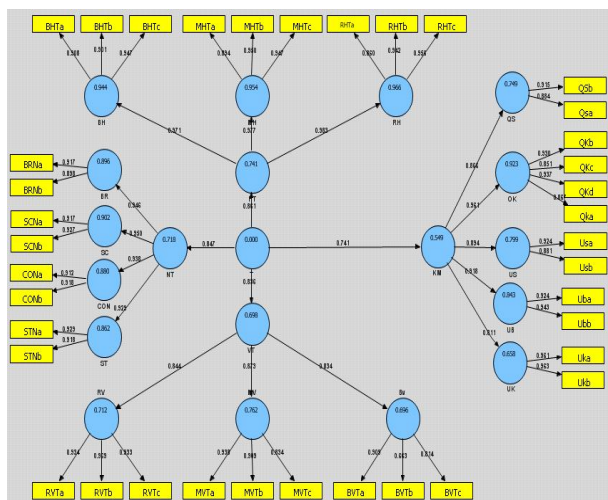
2-5 معادلات ساختاری

در این بخش در راستای بررسی فرضیه‌ها تحقیق و برازش مدل از نرم‌افزار PLS استفاده شده است.

در این بخش به موارد زیر پرداخته می‌شود:

- برازش مدل‌های اندازه‌گیری، مدل ساختاری و در نهایت برازش کلی مدل.
- بررسی فرضیه‌ها.

در شکل شماره 5 به بررسی ضرایب بارهای عاملی و شکل شماره 6 بررسی سطح معنی داری ارائه شده است.



شکل (5): نمودار بررسی ضرایب

جدول (3): آزمون تی متغیرهای موفقیت سیستم‌های مدیریت دانش

گروه‌ها	Test Value = 3					
	آماره تی	درجه آزادی	سطح معنی داری	در 95٪ اطمینان		
				کمینه	بیشینه	
موفقیت سیستم مدیریت دانش	-1/65	75	0/10	-0/20	0/45	0/04

با توجه به جدول شماره 3 مشخص می‌شود موفقیت مدیریت دانش به علت بزرگتر بودن سطح معنی داری از 0/05 در وضعیت متوسط قرار دارد.

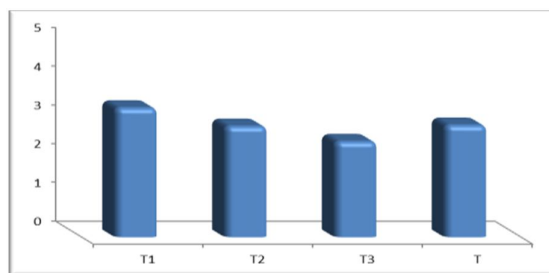
(ب) بررسی وضعیت متغیرهای اعتماد (مستقل)

به منظور بررسی اینکه متغیرهای اعتماد در این تحقیق از نظر پاسخگویان در سطح مناسب و مطلوبی قرار دارد یا خیر به شرح زیر پرداخت شده است. در جدول شاخص‌های مرکزی و پراکندگی متغیرهای اعتماد گزارش شده است.

جدول (4): شاخص‌های توصیفی متغیرهای اعتماد

انحراف معیار	میانگین	تعداد	کد
0,95734	3/3420	76	T1
0,88308	2/8684	76	T2
1,05125	2/4737	76	T3
0,81795	2/8947	76	T

این گزارش‌ها در شکل شماره 4 نیز قابل مشاهده است.



شکل (4): شاخص‌های توصیفی متغیرهای اعتماد

جهت بررسی وضعیت متغیر اعتماد از آزمون تی ساده استفاده شده است.

جدول (5): آزمون تی متغیرهای اعتماد

گروه‌ها	Test Value = 3					
	آماره تی	درجه آزادی	سطح معنی داری	در 95٪ اطمینان		
				کمینه	بیشینه	
اعتماد افقی	3/1	75	0,003	0/34	0/12	0/56
اعتماد عمودی	-1/2	75	0,198	0/13	-0/33	0,70
اعتماد نهادی	-4/3	75	0,000	-0/52	-0/76	-0/28
اعتماد کل	-1/1	75	0,265	-0/10	-0/29	0/08

با توجه به جدول شماره 5 مشخص می‌شود اعتماد عمودی و اعتماد کل

موفقیت سیستم مدیریت دانش در سازمان تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد. لذا فرض صفر رد شده و فرضیه تحقیق مورد تأیید است. در سطح اطمینان 0/95 بر اساس نتایج جدول شماره 6 ضریب همبستگی (بار عاملی) متغیر اعتماد نهادی بر موفقیت سیستم مدیریت دانش میزان 0/496317 در سطح معنی‌داری مطلوب می‌باشد. با توجه به بزرگ‌تر بودن میزان ضریب همبستگی از میزان 0/4 مشخص می‌شود اعتماد نهادی بر موفقیت سیستم مدیریت دانش در سازمان تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد. لذا فرض صفر رد شده و فرضیه تحقیق مورد تأیید است.

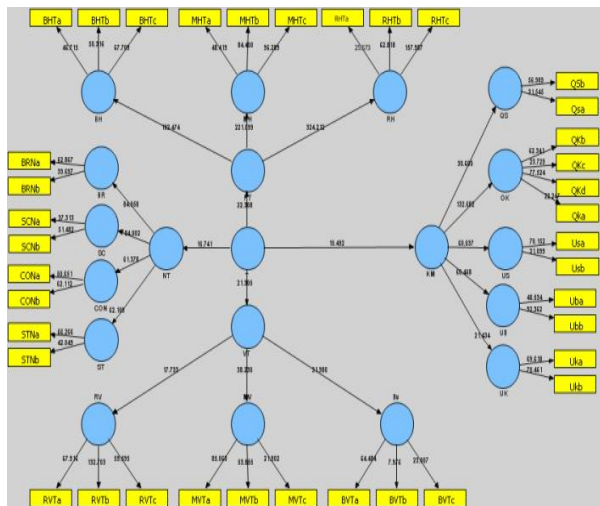
جدول (7): بررسی فرضیه اصلی تحقیق

نتیجه آزمون	آماره تی	میزان استاندارد	ضریب مسیر	فرضیه
پذیرش فرضیه	10/49	>0/4	0/74	اعتماد بر موفقیت سیستم مدیریت دانش در سازمان تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد.

در سطح اطمینان 0/95 بر اساس نتایج جدول شماره 6 ضریب همبستگی (بار عاملی) متغیر اعتماد بر موفقیت سیستم مدیریت دانش میزان 0/740885 در سطح معنی‌داری مطلوب می‌باشد. با توجه به بزرگ‌تر بودن میزان ضریب همبستگی از میزان 0/4 مشخص می‌شود اعتماد بر موفقیت سیستم مدیریت دانش در سازمان تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد. لذا فرض صفر رد شده و فرضیه تحقیق مورد تأیید است.

6- نتیجه‌گیری

در برخی از سازمان‌ها، به اشتراک گذاری دانش امری طبیعی است؛ اما در بعضی دیگر از سازمان‌ها دانش هر فرد به عنوان اهرم قدرت برای وی است و طبعاً از به اشتراک گذاری آن خودداری می‌کنند. بین عواملی که در اشتراک گذاری دانش دارای اهمیت است اعتماد به عنوان یکی از کلیدی‌ترین عوامل است. در این پژوهش عنوان گردید که در راستای بهبود قابلیت انتقال دانش، یک اقدام راهبردی این است که اعتماد را در بین افراد ایجاد کرد و ارتقاء داد. این پژوهش، با هدف شناسایی رابطه بین اعتماد سازمانی که شامل سه مؤلفه (اعتماد افقی، عمودی، نهادی) است و موفقیت سیستم مدیریت دانش انجام شده است. یافته‌های پژوهش نشانی می‌دهد بین اعتماد سازمانی و تسهیم دانش رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. با نتایج حاصل از رگرسیون چندگانه معناداری متغیرهای اعتماد افقی، اعتماد عمودی و اعتماد سازمانی مورد تأیید قرار می‌گیرد. فرضیه فرعی اول پژوهش، مبنی بر وجود رابطه مثبت و معناداری بین اعتماد افقی در تسهیم دانش تأیید گردید. بدین معنی که وجود اعتماد بین کارکنان با یکدیگر سبب بهبود موفقیت سیستم مدیریت دانش می‌گردد. آزمون فرضیه دوم پژوهش، وجود رابطه مثبت و معنی‌دار بین موفقیت سیستم مدیریت دانش و اعتماد عمودی را تأیید می‌کند؛ یعنی بین اعتماد کارکنان و مدیران با موفقیت سیستم مدیریت دانش همبستگی معناداری وجود دارد. آزمون فرضیه فرعی سوم پژوهش، مبنی بر وجود رابطه مثبت و



شکل (6): نمودار بررسی سطح معنی‌داری

3-5 بررسی فرضیه‌ها

برای بررسی فرضیه‌ها تحقیق به خروجی‌های گزارش جدول 5 که برگرفته از گزارش‌ها و نمودارهای پیشین می‌باشد اشاره می‌شود.

جدول (6): بررسی فرضیه‌ها فرعی تحقیق

نتیجه آزمون	میزان استاندارد	ضریب مسیر	فرضیه
قبول	>0/4	0/45	اعتماد کارکنان به مدیران (اعتماد عمودی) بر موفقیت سیستم مدیریت دانش در سازمان تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد.
قبول	>0/4	0/83	اعتماد کارکنان به همکاران (اعتماد افقی) بر موفقیت سیستم مدیریت دانش در سازمان تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد.
قبول	>0/4	0/49	اعتماد نهادی بر موفقیت سیستم مدیریت دانش در سازمان تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد.

در سطح اطمینان 0/95 بر اساس نتایج جدول شماره 6 ضریب همبستگی (بار عاملی) متغیر اعتماد کارکنان به مدیران بر موفقیت سیستم مدیریت دانش میزان 0/458942 در سطح معنی‌داری مطلوب می‌باشد. با توجه به بزرگ‌تر بودن میزان ضریب همبستگی از میزان 0/4 مشخص می‌شود اعتماد کارکنان به مدیران (اعتماد عمودی) بر موفقیت سیستم مدیریت دانش در سازمان تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد. لذا فرض صفر رد شده و فرضیه تحقیق مورد تأیید است.

در سطح اطمینان 0/95 بر اساس نتایج جدول شماره 6 ضریب همبستگی (بار عاملی) متغیر اعتماد کارکنان به همکاران بر موفقیت سیستم مدیریت دانش میزان 0/837284 در سطح معنی‌داری مطلوب می‌باشد. با توجه به بزرگ‌تر بودن میزان ضریب همبستگی از میزان 0/4 مشخص می‌شود اعتماد کارکنان به همکاران (اعتماد افقی) بر

- بروز رفتارهای شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: شرکت گاز استان خراسان شمالی)، پژوهش‌نامه مدیریت تحول، سال چهارم، شماره 7.
- [7] صدر، فاطمه، نایبی، محمدمبین، بهبودی، مهدی، (1389)، **تسهیم دانش در بخش دولتی**. اولین کنفرانس سالانه مدیریت، نوآوری و کارآفرینی، شیراز.
- [8] فاضل، امیر. کمالیان، امین رضا. خجسته، غلامرضا. فاضل، علی. (1390). **نقش اعتماد در نوآوری سازمانی: پژوهشی در یک سازمان ایرانی بخش خدمات**، فرایند مدیریت و توسعه شماره 77.
- [9] قربانی، مهسا. نوری، مژگان. قلی پور، آرین. (1389). **بررسی نقش عدالت و اعتماد در کاهش رفتارهای ضد شهروندی و اثر آن بر تمایل به تسهیم دانش در اجتماع مجازی**، اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، شیراز.
- [10] کاظمی، مصطفی. رمضانی، یوسف. (1391). **بررسی رابطه بین اعتماد به مدیریت و به اشتراک گذاشتن دانش و نقش میانجی ترس از دست دادن اعتبار و مستندسازی دانش**، پژوهش‌نامه مدیریت تحول سال چهارم، شماره 8 صص 107-124.
- [11] فرهنگ، ابوالقاسم. سیادت، سید علی. مولوی، حسین. هودیا، رضا. (1389). **بررسی ساختار عاملی اعتماد سازمانی و رابطه مؤلفه‌های آن با یادگیری سازمانی در دانشگاه‌های دولت جنوب شرق کشور**، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی. شماره 55. صص 111-130.
- [12] Journal Article: Blomqvist, K., (2002), **Partnering in the dynamic environment: the role of trust in asymmetric technology partnership formation** Doctoral dissertation, Lappeenranta University of Technology, Acta Universitatis Lappeenrantaensis 122.
- [13] Journal Article: Barney JB., Hansen MH, (1994), **Trustworthiness as a Source of Competitive Advantage**, Strategic Management Journal. Volume 15, Issue Supplement S1, pages 175-190, Winter 1994.
- [14] Journal Article: Costigan, R. D., Ilter, S. E., Berman, J. J., (1998), **A multi dimensional study of trust in organizations**, Journal of Managerial Issues, X (3), 303-317.
- [15] Journal Article: Ellonen R., Blomqvist K, et al, (2008), **The role of trust in organisational innovativeness**, European Journal of Innovation Management, Vol. 11 No. 2, 2008, pp. 160-181.
- [16] Journal Article: Dirks, K. T., Ferrin, D. L., (2001), **the role of trust in organizational settings**, Organization Science, 12(4), 450-467.
- [17] Journal Article: Mayer, R. C., Davis, J. H., (1999), **The effect of the performance appraisal system on trust for management: a field quasi-experiment**, Journal of Applied Psychology, 84 (1), 123-136.
- [18] Journal Article: Nya, T., Christine, L., (2011), **Culture and Trust in Fostering Knowledge sharing**, The Electronic Journal of Knowledge Management, Volume 9. Journal Article: Shockley-Zalabak, P., Ellis, K., Winograd, G., (2000), **Organizational trust: what it is, why it matters**, Organization Development Journal, 18(4), 35-48.
- [19] Tyler, T. R., (2003), **Trust within organizations**, Personnel Review, 32(5), 556-568.
- [20] Wu, J.H., Wang, Y.M., (2006), **Measuring KMS success: A respecification of the DeLone and McLean's model**, Elsevier, Information & Management, 43, 728-739.
- معناداری بین اعتماد نهادی در موفقیت سیستم مدیریت دانش نیز تأیید گردید. بدین معنی که وجود اعتماد بین کارکنان با استراتژی و چشم‌انداز سازمان، ساختارها و فرآیندهای منصفانه و سیاست‌های منابع انسانی سازمان سبب بهبود موفقیت سیستم مدیریت دانش می‌گردد.
- تحقیق حاضر بررسی‌ها نشان داد که از مؤلفه‌های سه‌گانه اعتماد سازمانی (اعتماد افقی، عمودی، نهادی)، اعتماد عمودی کمترین نقش را در تسهیم دانش بین کارکنان دارد.
- با توجه به نتایج به دست آمده از آزمون فرضیه‌ها می‌توان با ایجاد تمهیداتی مانند: تقویت اعتماد و ترغیب کارکنان به شرکت در کارهای تیمی، جهت افزایش حس اعتماد و مسئولیت‌پذیری بین آنان، برقراری جلسات تصمیم‌گیری با حضور کارکنان و مدیران جهت افزایش حس اعتماد عمودی، شفاف‌سازی تصمیمات و دستورالعمل‌های صادره از مدیران، افزایش حمایت مدیران از کارکنان در چارچوب قانون و مقررات جهت افزایش امنیت خاطر کارکنان و افزایش اعتماد به سازمان، تدوین چشم‌انداز و استراتژی سازمان با کمک کارکنان و یا نظرسنجی از آنان جهت برنامه‌ریزی‌های سازمان، ایجاد مشوق‌های لازم چه به صورت مالی و چه به صورت غیرمالی، تمایل افراد را در به اشتراک‌گذاری دانسته‌های خود در محیط کار افزود همچنین پیشنهاد می‌گردد در پژوهش‌های آتی، پژوهش‌هایی برای سنجش اعتماد سازمانی از دیدگاه مدیران هم انجام شود. همچنین می‌توان مؤلفه‌های دیگر مانند فرهنگ سازمانی، مشوق‌های مالی و غیرمالی، رهبری و استراتژی سازمان و تأثیر آن‌ها را بر روی تسهیم دانش مورد مطالعه قرارداد.

7- منابع و مأخذ

- [1] آفاجانی، حسنعلی. (1384). **همکاری‌های بین سازمانی و مدیریت دانش**، پنجمین کنفرانس بین‌المللی مراکز تحقیق و توسعه.
- [2] الوانی، سید مهدی. عصار، محمدتقی. عابدینی، لیلا. (1390). **بررسی رابطه اعتماد با تسهیم دانش در معاونت آموزش ناجا و مراکز تابعه**، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال ششم، شماره سوم، صص 389-400.
- [3] رضاییان فردویی، صدیقه. قاضی نوری، سید سپهر. (1389). **مدل یابی نقش اخلاق در موفقیت سیستم‌های مدیریت دانش**، فصلنامه علمی پژوهشی سیاست علم و فناوری، سال سوم، شماره 2.
- [4] سلیمانی، محمد. صادق فیضی، جعفر. پاشازاده، یوسف. برزگر قره باغ، جعفر. (1391). **بررسی نقش و میزان تأثیر فاکتورهای فردی کارکنان بر کیفیت تسهیم دانش (مطالعه موردی: اداره امور زندان‌ها و اقدامات تأمینی و تربیتی استان آذربایجان غربی)**، فصلنامه مدیریت توسعه و تحول 11، صص 73-81.
- [5] سلیمی، قاسم. حیدری، الهام. کشاورزی، فهیمه. (1392). **تبیین رابطه التزام دانشجویان و رفتار تسهیم دانش در دانشگاه تسهیم متغیر نگرش به تسهیم دانش**، تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه، دوره 47، شماره 4، صص 351-374.
- [6] شیرازی، علی. خداوردیان، الهام. نعیمی، محمد. (1391). **تأثیر اعتماد سازمانی بر**

