

رابطه اعتماد ادراک شده کارکنان به مدیران در بهبود عملکرد کارکنان (مطالعه موردی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین)

فاطمه فرجیان*

کارشناس ارشد دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین، قزوین، ایران
تاریخ دریافت: آبان ۱۳۹۱، اصلاحیه: فروردین ۱۳۹۲، پذیرش: اردیبهشت ۱۳۹۲

چکیده

اعتماد^۱ یکی از جنبه های مهم روابط انسانی است و زمینه ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه می باشد. اعتماد مشارکت را در زمینه های مختلف اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی سرعت بخشیده و تمایل افراد را برای همکاری با گروه های مختلف جامعه افزایش می دهد. با اعتماد، روابط اجتماعی محکم و صلح آمیز حفظ می شود که این ها به نوبه خود، پایه و اساس رفتارهای جمعی و همکاری های سازنده هستند [۱۵]. در این پژوهش از میان دیدگاه های مطرح شده در مورد ابعاد اعتماد، دیدگاه رابینز و برای نشان دادن تأثیر اعتماد متقابل بر عملکرد از مدل کریپنر استفاده گردیده است. با تحلیل های آماری انجام شده بر روی داده های گردآوری شده، این نتیجه حاصل گردید که بین ابعاد اعتماد و عملکرد رابطه معناداری وجود دارد. **واژه های کلیدی:** اعتماد متقابل، ادراک، عملکرد کارکنان، صداقت، شایستگی، ثبات رویه، وفاداری و روراستی.

۱- مقدمه

اعتماد دوتایی، اعتماد بین سازمانی، اعتماد سیاسی، اعتماد اجتماعی، اعتماد همکار به محیط کار، اعتماد سرپرستان و زیر دستان و اعتماد سازمانی می شود. به همین دلیل، بررسی ها در حوزه اعتماد، این موضوع را آشکار می کنند که این موضوع مورد علاقه طیف وسیعی از نظریه پردازان از جمله روان شناسان، جامعه شناسان، اندیشمندان علوم سیاسی، اقتصاددانان، نظریه پردازان مدیریت و دانشجویان رفتار سازمانی بوده است [۶]. توجه به مفهوم اعتماد در خلال سال های ۱۹۸۰ شروع به رشد کرد و این مفهوم از دیدگاه های مختلفی مورد مطالعه قرار گرفت [۸] که در ذیل به تعدادی از این تعاریف می پردازیم.

- اعتماد در رهبری^۲ (مدیریت): عبارت است از تمایل زبردست به قبول ریسک (آسیب پذیر بودن) از جانب اعمال سرپرست خود می باشد که دارای رفتارها و اعمالی است که سرپرستش را نمی تواند کنترل نماید و زبردستان نیز دارای مسئولیتی هستند که به آن ها ابلاغ شده تا به اهداف و خط مشی های مشخص شده توسط مدیریت ارشد برسند [۳۲].

- اعتماد از دیدگاه رابینز: اعتماد انتظار مثبت از فردی است که از طریق کلمات، اقدامات یا تصمیمات، فرصت طلبانه اقدام نکند و می توان در شرایط مختلف به او متکی بود [۳۰].

- اعتماد از دیدگاه جانسون: اعتماد یک خصیصه شخصی ثابت و بلا تغییر نیست بلکه جنبه ای از روابط است که پیوسته در حال تغییر بوده و برای ایجاد ارتباط، فرد باید بتواند فضایی آکنده از اعتماد را

انسان به حکم این که موجودی اجتماعی است و به تعبیری تمایل به زندگی اجتماعی، ریشه در فطرت او دارد ناگزیر از ایجاد ارتباط با دیگران است؛ ارتباطی که در پرتو آن موفق گردد مشکلات و نارسایی های خود را مرتفع نماید و به طور متقابل در رفع مشکلات و کاستی های متعدد دیگران مؤثر باشد. یکی از جنبه های مهم روابط انسانی اعتماد است [۱۹]. اعتماد عنصر کلیدی در کنش و واکنش های مؤثر در زندگی سازمانی است و از جمله عناصری است که به ایجاد فضای سالم سازمانی مدد می رساند [۴]. زندگی اجتماعی، بدون اعتماد غیر قابل تحمل و حتی غیرممکن است. بدون اعتماد، روابط پایدار نخواهند ماند. اعتماد هسته اصلی و پایه ای برای عملکرد مدیران معاصر است [۱۴] و جنبه های اساسی و پیچیده از تعامل انسانی است. نیاز به اعتماد ناشی از وابستگی ما به دیگران است [۶].

۲- مبانی نظری پژوهش

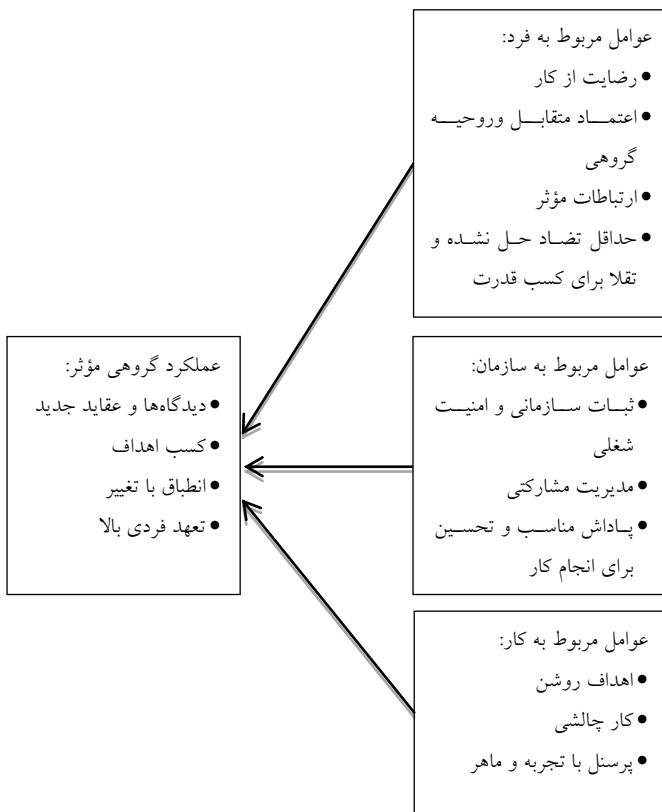
در دهه گذشته توجه فزاینده ای به مباحث مربوط به اعتماد از سوی طیفی از رشته ها و دیدگاه های مختلف دانشگاهی شده است. قلمرو تحقیقات مربوط به اعتماد وسیع است و رویکردهای مختلفی را در بر می گیرد که عمدتاً متمرکز بر اعتماد به عنوان یک پدیده روانشناختی اند. اعتماد یک مفهوم چند بعدی است و شامل اعتماد میان شخصی یا

* farajian.arshad@yahoo.com

1- Trust

2- Trust in leadership

اجتماعی را شکل می دهند [۶]. صداقت و شایستگی از جمله مهمترین ویژگی هایی هستند که به هنگام تعیین میزان اعتماد، فرد به آنها توجه می کند [۱۰]. آنچه مسلم است تمامی ابعاد اعتماد می تواند تسهیل روابط و روابط مبتنی بر اعتماد را به همراه داشته باشد [۱۶]. کریتنر^۸ معتقد است برای این که یک گروه عملکرد مؤثری داشته باشد، سه عامل در این زمینه دخالت دارند، که عبارتند از: عوامل مربوط به فرد، عوامل مربوط به سازمان و عوامل مربوط به کار. در شکل زیر سه عامل و اجزاء آنها نشان داده شده است [۲۲].



شکل شماره (۱): عوامل اثرگذار بر عملکرد گروهی مؤثر [۲۲]

ادراک^۹: ادراک عبارت است از فرآیند مشاهده و تفسیر عوامل محیطی و واقعیت ها. این فرآیند باعث می شود که انسان آنچه را مشاهده می کند و به تعبیر می پردازد، احتمالاً با خود واقعیت متفاوت باشد [۳۰]. فرآیند دریافت و تعبیر و تفسیر محرک های محیطی را ادراک گویند و رفتار آدمی بر اساس تفسیر او از موقعیت هایی است که مشاهده می کند. به عبارت دیگر، رفتار آدمی بر مبنای ادراک از واقعیت است نه خود واقعیت [۱۱].

ایجاد کند که ترس از طرد شدن را کاهش و امید به پذیرش و حمایت و تأیید را افزایش می دهد [۲۶].

- اعتماد از دیدگاه وال کوک: حد و اندازه ای که یک نفر تمایل دارد تا به سخنان و اعمال دیگری اطمینان داشته باشد [۲۵].

- اعتماد از دیدگاه هولمز بون: داشتن انتظارات مثبت و مطمئن نسبت به انگیزه های دیگری با توجه به این که فرد اعتماد کننده خود را در موقعیتی از خطر قرار می دهد [۲۴].

- اعتماد از دیدگاه مک آلیستر: حدی که فرد به دیگری اطمینان داشته و می خواهد طبق نظرات و تصمیمات او عمل نماید [۲۹].

- اعتماد از دیدگاه دیویس میر: تمایل فرد به در معرض آسیب قرار گرفتن نسبت به اعمال شریک دیگر و داشتن انتظار این که دیگری به طریقی عمل می کند که برای اعتماد کننده مهم باشد [۲۸].

- اعتماد از دیدگاه میلز کرید: انتظار خاصی که کسی از اعمال دیگری دارد مبنی بر این که اعمال او سودمند بوده و درخواست های او را پاسخ دهد [۲۴].

- اعتماد از دیدگاه لویکی و مک آلیستر: انتظارات مثبت و مطمئن درباره رفتار دیگری که در زمینه ای از خطر واقع می شود [۲۷].

- اعتماد از دیدگاه بروت ویتنر: اعتماد، انعکاس این باور است که دیگری به طور خیرخواهانه عمل خواهد کرد [۳۳].

اعتماد از دیدگاه سیتکین روسیو: حالتی روانی که بر اساس آن فرد تمایل دارد تا آسیب پذیری در مقابل دیگری را بپذیرد و بر مبنای انتظارات مثبتی که از رفتار دیگری دارد، عمل نماید [۳۱].

پدیده اعتماد را از ابعاد مختلف می توان مورد توجه قرار داد؛ به نحوی که اعتماد بر پایه این ابعاد شکل می گیرد. از یک نقطه نظر (دیدگاه رابینز) اعتماد بر پایه پنج بُعد استوار است، یعنی:

صداقت^۳: درستی، پاکی و دارای حقیقت بودن

شایستگی^۴: داشتن مهارت و دانش در زمینه فنی و روابط انسانی

ثبات (پایداری)^۵: قابلیت اعتماد، توان پیش بینی و قضاوت خوب به هنگام رویارویی با اوضاع و شرایط مختلف

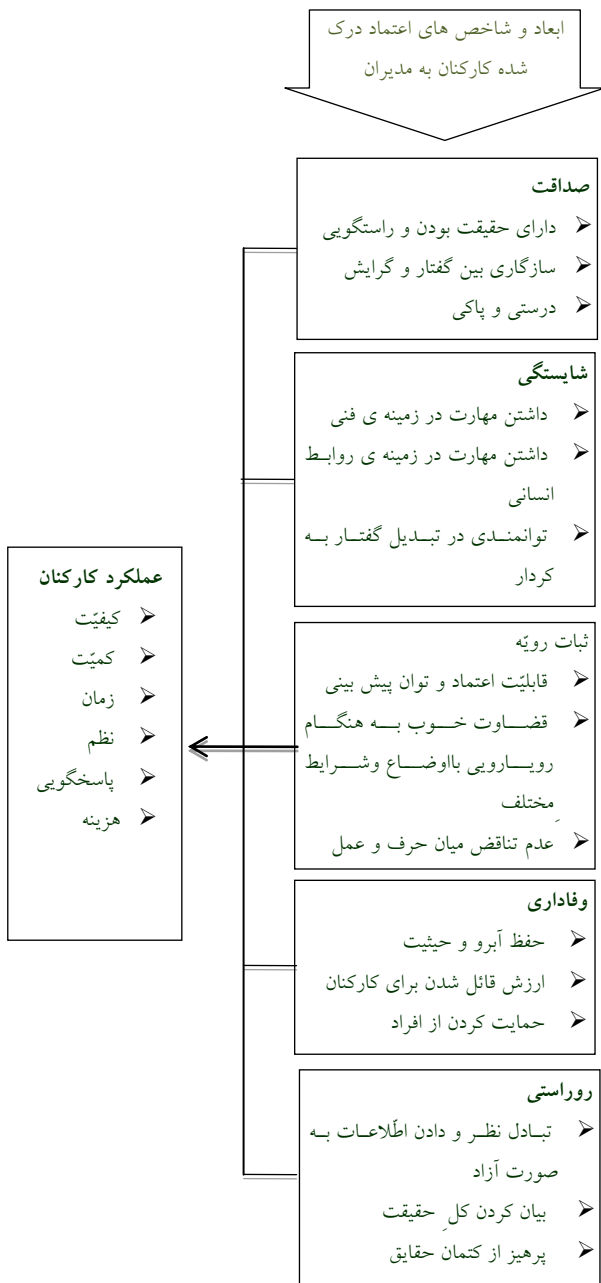
وفاداری^۶: حفظ آبرو و حیثیت

روراستی^۷: تبادل نظر و دادن اطلاعات به صورت آزاد [۱۰].

از دیدگاهی دیگر اعتماد را می توان نتیجه ادغام چهار بُعد زیر دانست: پایداری، شایستگی، وفاداری و خودگشودگی [۱۶]. از دیدگاه دیگری نیز (دیدگاه مایر و همکاران)، اعتماد را دارای سه بُعد زیر دانسته اند: صلاحیت، نیکوکاری و صداقت. هر کدام از این ابعاد برای اعتماد مهم هستند و شالوده محکمی از روابط

3- Integrity
4- Competence
5- Consistency
6- Loyalty
7- Openness

8- Kreitner
9- Perception



شکل شماره (۲): چهارچوب مفهومی پژوهش به همراه شاخص‌های آن

۳- مدل مفهومی پژوهش

مرور ادبیات پژوهش و مقایسه دیدگاه‌های ارائه شده در مورد ابعاد اعتماد، منجر به استخراج و تنظیم مدل مفهومی ذیل گردیده است.

۴- فرضیه های پژوهش

۴-۱ فرضیه /هم

۱. بین ابعاد اعتماد درک شده کارکنان به مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود دارد.

نظریه پردازان مدیریت و نظریه‌های علمی آنان:

۱. چستر بارنارد: در تئوری رهافت سیستم های اجتماعی، وظیفه مدیران را حفظ نظام تلاش های همکارانه در یک سازمان رسمی بیان کرده است.
۲. التون مایو (مطالعات هائورن): سازمان ها علاوه بر جنبه اقتصادی، دارای جنبه های اجتماعی و احساسی نیز هستند.
۳. داگلاس مک گریگور: با بیان نظریه X و Y به بیان تفکرانی درباره ماهیت انسان پرداخت. تئوری Y به نگاه اجتماعی مدیر نسبت به طبیعت انسان اشاره دارد.
۴. بلیک و موتون: با ترسیم شبکه مدیریت بر وابستگی متقابل و اعتماد و احترام کارکنان و مدیران تأکید نمود.
۵. گریس آرگریس: تأکید بر یادگیری خود و دیگران باعث ایجاد شرایط اعتماد، گشودگی و عزت نفس می‌شود [۱۷].
۶. استاگنر: چنانچه هدف های سازمان منطبق با هدف‌های کارکنان باشد، روح همکاری و اعتماد متقابل افزایش می‌یابد [۳].
۷. رنسیس لیکرت: شناسایی نمودن ۴ سیستم بر اساس اعتماد اطمینان در مناسبات میان مدیران و کارکنان.
۸. فردریک هرزبرگ: عوامل بهداشت که به بیان شیوه رهبری و ارتباط مناسب میان مدیران و کارکنان اشاره دارد.
۹. ابراهام مازلو: سطح سه و چهار سلسله مراتب نیازها به نیازهای اجتماعی و احترام اشاره دارد.
۱۰. جوزف و هری اینگهام: با ترسیم پنجره جوهاری بیان داشتند که خودگشودگی یا آشکارسازی ابهامات توسط مدیر باعث بهبود عملکرد می‌گردد.
۱۱. نظریه پردازان رهبری: از جمله مهمترین ویژگی های شخصیتی رهبری را صداقت و درستی، داشتن دانش و اطلاعات مربوطه دانسته اند.
۱۲. محققان دانشگاه ایلوی اوهایو: با شناسایی دو بُعد، به بُعد رعایت حال (مراعات کردن) دیگران توجه داشته اند.
۱۳. محققان دانشگاه میشیگان: با شناسایی دو بُعد، به طرفداری از کارکنان تأکید داشته اند.
۱۴. فرد فیدلر: در الگوی اقتضایی به وجود اعتماد و اطمینان و احترام متقابل اشاره نموده است.
۱۵. جورج گرانت: در تئوری مبتنی بر تبادل نظر رهبر با اعضاء بیان نمود که رهبر در اثر فشارهای زمانه گروه دوستی یا غیررسمی تشکیل می‌دهد. این گروه صمیمی دارای اعضای مورد اعتماد هستند.
۱۶. محققانی از جمله کیلی در نظریه‌ای با نام تئوری اسناد بیان داشته‌اند که ما رفتارها را می‌بینیم و بعد علت‌ها را به آن اسناد می‌دهیم. بر اساس این نظریه رفتار افراد در سازمان را بهتر درک خواهیم کرد [۱۲].

۴-۲ فرضیه های اخص

۱. بین ادراک کارکنان به صداقت مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود دارد.
۲. بین ادراک کارکنان به شایستگی مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود دارد.
۳. بین ادراک کارکنان به ثبات رویه مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود دارد.
۴. بین ادراک کارکنان به وفاداری مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود دارد.
۵. بین ادراک کارکنان به روراستی مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود دارد.

۵ - روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع پژوهش کاربردی است. پژوهش های کاربردی با استفاده از زمینه و بسترساختی و معلوماتی که از طریق تحقیقات بنیادی فراهم شده برای رفع نیازمندی های بشر و بهبود و بهینه سازی ابزارها، روشها، اشیاء و الگوها در جهت توسعه رفاه و آسایش و ارتقای سطح زندگی انسان مورد استفاده قرار می گیرند [۵]. در پژوهش حاضر، از روش همبستگی و همخوانی^۱ استفاده شده است. پژوهشگر زمانی به سوی روش همبستگی و همخوانی روی می آورد که روابط بین متغیرهای مورد نظر او باشد. پژوهش حاضر به بررسی وجود رابطه بین ابعاد اعتماد و عملکرد کارکنان پرداخته و علاوه بر این از یک گروه (کارکنان)، دو دسته اطلاعات (ابعاد اعتماد درک شده کارکنان به مدیران و عملکرد کارکنان) در اختیار پژوهشگر بوده است [۷]. جامعه آماری پژوهش حاضر، شامل کلیه کارکنان صف، مدیران و معاونین آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین می باشد؛ منظور از مدیران و معاونین آموزشی و کارکنان صف افرادی هستند که در ساعات اداری و در راستای تحقق اهداف آموزشی دانشگاه به انجام امور اداری می پردازند. در این پژوهش نمونه گیری صورت نگرفته است و کلیه کارکنان و مدیران و معاونین آموزشی جزء جامعه آماری می باشند. تعداد کارکنان صف ۱۰۹ نفر و تعداد معاونین و مدیران آموزشی تقریباً ۳۰ نفر هستند. جامعه آماری این پژوهش، بقیه معاونین به جز معاونین آموزشی، اعضای هیأت علمی، مدیر گروهها، اساتید، کارکنان ستادی و دانشجویان را شامل نمی گردد.

برای گردآوری اطلاعات دو روش با ابزارهای گوناگون در اختیار پژوهشگر است که باید از هر دو روش بهره برداری کند و هیچ پژوهشی نمی تواند فقط بر اساس یکی از این روش سامان دهی شود [۷].

۵-۱ روش میدانی

مهم ترین ابزار مورد استفاده در این روش، استفاده از پرسشنامه بوده است که دو عدد پرسشنامه برای سنجش اعتماد و عملکرد تدوین گردید

و روایی و پایایی آن نیز مورد آزمون قرار گرفت. برای تأیید روایی پرسشنامه ها علاوه بر مطالعه دقیق اساتید راهنما و مشاور، از طیف لیکرت نیز استفاده شده است و برای بررسی پایایی پرسشنامه ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردیده است.

$$r\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{\sum s_i^2} \right]$$

جدول شماره (۱): ضرایب پایایی پرسشنامه های ابعاد اعتماد (قابلیت اعتماد)

ضریب پایایی پرسشنامه اعتماد	ضریب آلفای کرونباخ
صداقت	۰/۸۲
شایستگی	۰/۸۲
ثبات رویه	۰/۷۵
وفاداری	۰/۸۴
روراستی	۰/۸۰
کل	۰/۹۴

جدول شماره (۲): ضرایب پایایی پرسشنامه های ابعاد عملکرد

ضریب پایایی پرسشنامه عملکرد	ضریب آلفای کرونباخ
کیفیت	۰/۷۹
نظم	۰/۸۰
پاسخگویی	۰/۸۹
کل	۰/۹۱

توضیح اینکه چون شاخص ها و سؤالاتی که مربوط به سنجش شاخص های کمیت، زمان و هزینه در ارزیابی عملکرد یک الی دو عدد بودند، به صورت مجزا بیان نشدند، اما در محاسبات کلی عملکرد مورد ارزیابی قرار گرفته و پایایی آنها نیز مورد قبول واقع شده است.

۵-۲ روش کتابخانه علمی و تخصصی

ابزارهای مورد استفاده در این روش، استفاده از کتاب ها و مقالات علمی و تخصصی؛ استفاده از مقالات معتبر انگلیسی؛ استفاده از اسناد و مدارک دست اول (لیست اسامی کارکنان صف)؛ استفاده از پایان نامه های کارشناسی ارشد و استفاده از سایت های آکادمیک بوده است.

۶ - روش تجزیه و تحلیل داده ها

۱-۶ آمار توصیفی

از شاخص های مرکزی و پراکندگی داده ها استفاده شده است. با استفاده از جداول و نمودارهای توزیع فراوانی و اطلاعات مربوط به جداول آن نظیر فراوانی، درصد فراوانی، و میانگین، میانگین جمعی و انحراف معیار سایر اطلاعات مربوط به گویه ها به تجزیه و تحلیل اطلاعات پرداخته شده است.

۲-۶ آمار استنباطی

در این پژوهش با سطح اطمینان ۹۵٪ و سطح خطا ۰/۰۵ به انجام عملیات آماری پرداخته شده است. آزمون های مورد استفاده عبارتند از:

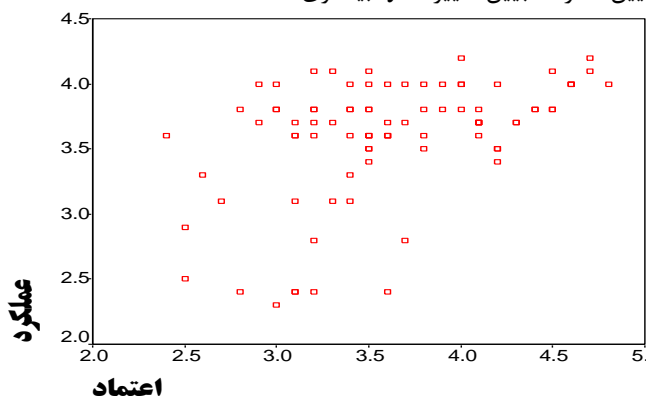
جدول شماره (۴)

شدت	ضریب همبستگی
ناچیز	ضریب همبستگی از صفر بیشتر تا ۰/۲۰
کم	ضریب همبستگی از ۰/۲۱ تا ۰/۴۰
قابل قبول	ضریب همبستگی از ۰/۴۱ تا ۰/۶۰
خوب	ضریب همبستگی از ۰/۶۱ تا ۰/۸۰
بسیار خوب	ضریب همبستگی از ۰/۸۱ تا ۰/۱۰۰

۳-۲-۶ مدل رگرسیونی خطی ساده

$$y = \alpha + \beta x$$

تفسیر یافته های حاصل از فرآیند آماری تحلیل رگرسیون^{۱۲} با قرار دادن اطلاعات مربوط به نمونه ها در قالب یک بهترین خط آغاز می گردد . به دست آوردن معادله رگرسیون این امکان را برای پژوهشگر فراهم می کند تا با قرار دادن مقادیر مختلف از متغیر مستقل ، بتواند مقادیر مربوط به متغیر وابسته را به دست آورد [۲۱]. برای دیدن مقدار دقیق رابطه دو متغیر از رگرسیون خطی ساده استفاده شده است . هنگامی که متغیر وابسته کمی (پیوسته) باشد ؛ رگرسیون خطی خواهد بود و البته دلیل دیگر استفاده از رگرسیون خطی استفاده از نمودار پراکنش و پی بردن به خطی بودن رابطه بین دو متغیر می باشد [۲] و دلیل ساده بودن مدل نیز این است که فقط یک متغیر مستقل بررسی شده است . ضریب تعیین در این معادله بیانگر ریشه دوم ضریب همبستگی است [۲۱]. ضریب تعیین، نشان دهنده این است که متغیر مستقل چه میزان از تغییرات متغیر وابسته را تبیین کرده است . ضریب تعیین مدل، قدرت بیانگری مدل را نشان می دهد و هرچه به ۱ نزدیک تر باشد مدل مناسب تر و دارای قدرت تبیین (قدرت تبیین تغییرات Y) بیشتری است.



شکل شماره (۳)

۷- تجزیه و تحلیل داده ها و نتیجه گیری از آن ها

۱-۷ نتیجه گیری از آزمون فرضیه اهم

بین ابعاد اعتماد درک شده کارکنان به مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود دارد.

آزمون کولموگروف اسمیرنوف، آزمون همبستگی اسپیرمن ، معادله رگرسیون خطی ساده، تحلیل واریانس ANOVA برای مقایسه وضعیت اعتماد و عملکرد در دانشکده ها و استفاده از آزمون دانکن برای پی بردن به تفاوت ها استفاده گردیده است.

۲-۶ آزمون کولموگروف اسمیرنوف

این آزمون برای تعیین نوع توزیع جامعه آماری به کار می رود. نتایج جدول بیانگر این است که متغیرهای پرسشنامه اعتماد نرمال هستند و متغیرهای پرسشنامه عملکرد (به جز کیفیت) غیر نرمال هستند.

$$Dn = \text{Maximum} | Fe - Fo |$$

جدول شماره (۳)

نتیجه	سطح معنی داری	آماره Z	انحراف معیار	میانگین	متغیرها
نرمال	0.50	0.83	0.83	3.42	صداقت
نرمال	0.14	1.16	0.79	3.68	شایستگی
نرمال	0.05	1.36	0.65	3.70	ثبات رویه
نرمال	0.07	1.31	0.81	3.47	وفاداری
نرمال	0.06	1.32	0.74	3.57	روراستی
نرمال	0.75	0.67	0.66	3.57	اعتماد
نرمال	0.10	1.22	0.56	3.68	کیفیت
غیرنرمال	0.00	4.06	0.72	3.66	کمیت
غیرنرمال	0.00	1.87	0.64	3.43	زمان
غیرنرمال	0.02	1.52	0.71	3.53	نظم
غیرنرمال	0.04	1.39	0.67	3.71	پاسخگویی
غیرنرمال	0.00	2.62	0.74	3.54	هزینه
غیرنرمال	0.00	2.25	0.47	3.60	عملکرد

۲-۶ آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن^{۱۱}

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

برای بررسی وجود و یا عدم وجود رابطه و همچنین میزان شدت رابطه بین دو متغیر رتبه ای، از آزمون ضریب همبستگی رتبه ای اسپیرمن استفاده می شود. مقدار این ضریب بین -۱ تا +۱ می باشد که علامت منفی آن نشانگر همبستگی در جهت عکس و علامت مثبت آن نشان دهنده ارتباط مستقیم دو متغیر است [۷]. اگر متغیرها نرمال باشند، می توان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده کرد و اگر متغیرها نرمال نباشند از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده می شود. نتایج جدول بیانگر این است که متغیرهای پرسشنامه اعتماد نرمال هستند و متغیرهای پرسشنامه عملکرد (به جز کیفیت) غیر نرمال هستند، می توان نتیجه گرفت که استفاده از یک ضریب همبستگی آزاد توزیع مانند اسپیرمن مناسب تر است.

H_1 : بین ادراک کارکنان به صداقت مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود دارد.

$$H_1 : \rho \neq 0$$

جدول شماره (۷): ضریب همبستگی اسپیرمن صداقت بر روی عملکرد و مؤلفه های آن

عملکرد							اسپیرمن	ضریب
میلگرد	تین	پلستیک	لقه	تیر	پول	پول		
0.37	0.14	0.31	0.45	0.22	0.33	0.21	ضریب	
0.00	0.18	0.00	0.00	0.03	0.00	0.05	سطح معنی داری	

در این جدول ضریب همبستگی اسپیرمن برای صداقت و مؤلفه های عملکرد و نیز خود عملکرد به صورت کلی آمده است. در سطر ضریب همبستگی میزان عددی ضریب و در سطر سطح معنی داری، مقدار احتمال معنی داری هر ضریب آمده است. با توجه به سطح معنی داری های آمده در جدول، همبستگی صداقت تنها با متغیر هزینه معنی دار نیست (چون سطح معنی داری آن بیشتر از ۰/۰۵ است)، و همبستگی آن با سایر موارد معنی دار است (سطح معنی داری آنها کمتر از ۰/۰۵ است). صداقت بیشترین همبستگی را با نظم داشته که میزان آن ۰/۴۵ است و همبستگی آن با عملکرد ۰/۳۷ است که رابطه مستقیم با شدت کم را نشان می دهد.

پس: بین ادراک کارکنان به صداقت مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود دارد. برای دیدن مقدار دقیق رابطه دو متغیر از رگرسیون خطی ساده استفاده شده است که جدول نتایج آن در زیر آمده است. ضریب تعیین این مدل ۰/۱۸۱ است.

جدول شماره (۸): مدل رگرسیونی عملکرد و صداقت

عرض از مبدا	ضریب رگرسیونی	t	سطح معنی داری
2.75	14.38	0.00	عرض از مبدا
0.25	4.54	0.00	صداقت

با توجه به جدول مدل رگرسیونی به صورت زیر است:

$$Y=2/75+0/25x$$

۳-۷ نتیجه گیری از آزمون فرضیه فرعی دوم

بین ادراک کارکنان به شایستگی مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود دارد.

H_0 : بین ادراک کارکنان به شایستگی مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود ندارد.

$$H_0 : \rho = 0$$

H_1 : بین ادراک کارکنان به شایستگی مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود دارد.

H_0 : بین ابعاد اعتماد درک شده کارکنان به مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود ندارد.

$$H_0 : \rho = 0$$

H_1 : بین ابعاد اعتماد درک شده کارکنان به مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود دارد.

$$H_1 : \rho \neq 0$$

جدول شماره (۵): ضریب همبستگی اسپیرمن اعتماد بر روی عملکرد و مؤلفه های آن

عملکرد							اسپیرمن	ضریب
میلگرد	تین	پلستیک	لقه	تیر	پول	پول		
0.39	0.15	0.36	0.45	0.25	0.33	0.22	ضریب	
0.00	0.15	0.00	0.00	0.02	0.00	0.04	سطح معنی داری	

در این جدول ضریب همبستگی اسپیرمن برای اعتماد و مؤلفه های عملکرد و نیز خود عملکرد به صورت کلی آمده است. در سطر ضریب همبستگی میزان عددی ضریب و در سطر سطح معنی داری، مقدار احتمال معنی داری هر ضریب آمده است. با توجه به سطح معنی داری های آمده در جدول، همبستگی اعتماد با متغیر هزینه معنی دار نیست و همبستگی آن با سایر موارد معنی دار است. اعتماد بیشترین همبستگی را با نظم داشته که میزان آن ۰/۴۵ است و همبستگی آن با عملکرد ۰/۳۹ است که رابطه مستقیم با شدت کم را نشان می دهد.

پس: بین ابعاد اعتماد درک شده کارکنان به مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود دارد. برای دیدن مقدار دقیق رابطه دو متغیر از رگرسیون خطی ساده استفاده شده است که جدول نتایج آن در زیر آمده است. ضریب تعیین این مدل ۰/۱۹ است.

جدول شماره (۶): مدل رگرسیونی عملکرد و اعتماد

عرض از مبدا	ضریب رگرسیونی	t	سطح معنی داری
2.47	10.00	0.00	عرض از مبدا
0.32	4.62	0.00	اعتماد

با توجه به جدول ، مدل رگرسیونی به صورت زیر است:

$$Y=2/47+0/32x$$

۲-۷ نتیجه گیری از آزمون فرضیه فرعی اول

بین ادراک کارکنان به صداقت مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود دارد.

H_0 : بین ادراک کارکنان به صداقت مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود ندارد.

$$H_0 : \rho = 0$$

$$H_1 : \rho \neq 0$$

جدول شماره (۹): ضریب همبستگی اسپیرمن شایستگی بر روی عملکرد و

مؤلفه های آن

عملکرد							شایستگی
عملکرد	هزینه	تسلیم‌ناپذیری	خلاقیت	زمان	بهره‌وری	اسپیرمن	
0.39	0.14	0.31	0.47	0.18	0.32	0.24	
ضریب همبستگی							ضریب همبستگی
0.00	0.18	0.00	0.00	0.08	0.00	0.02	
سطح معنی داری							سطح معنی داری

در این جدول ضریب همبستگی اسپیرمن برای شایستگی و مؤلفه های عملکرد و نیز خود عملکرد به صورت کلی آمده است. در سطر ضریب همبستگی میزان عددی ضریب و در سطر سطح معنی داری، مقدار احتمال معنی داری هر ضریب آمده است. با توجه به سطح معنی داری، همبستگی شایستگی با متغیرهای زمان و هزینه معنی دار نیست. و همبستگی آن با سایر موارد معنی دار است. شایستگی بیشترین همبستگی را با نظم داشته که میزان آن ۰/۴۷ است و همبستگی آن با عملکرد ۰/۳۹ است که رابطه مستقیم با شدت کم را نشان می‌دهد.

پس: بین ادراک کارکنان به شایستگی مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود دارد. برای دیدن مقدار دقیق رابطه دو متغیر از رگرسیون خطی ساده استفاده شده است که جدول نتایج آن در زیر آمده است. ضریب تعیین این مدل ۰/۱۷۱ است.

جدول شماره (۱۰): مدل رگرسیونی عملکرد و شایستگی

ضریب رگرسیونی	t	سطح معنی داری
2.67	12.41	0.00
0.25	4.39	0.00

با توجه به جدول مدل رگرسیونی به صورت زیر است:

$$Y=2/67+0/25x$$

۴-۷ نتیجه گیری از آزمون فرضیه فرعی سوم

بین ادراک کارکنان به ثبات رویه مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود دارد.

H_0 : بین ادراک کارکنان به ثبات رویه مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود ندارد.

$$H_0 : \rho = 0$$

H_1 : بین ادراک کارکنان به ثبات رویه مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود دارد.

$$H_1 : \rho \neq 0$$

جدول شماره (۱۱): ضریب همبستگی اسپیرمن ثبات رویه بر روی عملکرد و

مؤلفه های آن

عملکرد							ثبات رویه
عملکرد	هزینه	تسلیم‌ناپذیری	خلاقیت	زمان	بهره‌وری	اسپیرمن	
0.35	0.15	0.33	0.36	0.22	0.26	0.18	
ضریب همبستگی							ضریب همبستگی
0.00	0.15	0.00	0.00	0.03	0.01	0.08	
سطح معنی داری							سطح معنی داری

در این جدول ضریب همبستگی اسپیرمن برای ثبات رویه و مؤلفه های عملکرد و نیز خود عملکرد به صورت کلی آمده است. در سطر ضریب همبستگی میزان عددی ضریب و در سطر سطح معنی داری، مقدار احتمال معنی داری هر ضریب آمده است. با توجه به سطح معنی داری های آمده در جدول، همبستگی ثبات رویه با متغیرهای کیفیت و هزینه معنی دار نیست. و همبستگی آن با سایر موارد معنی دار است. ثبات رویه بیشترین همبستگی را با نظم داشته که میزان آن ۰/۳۶ است و همبستگی آن با عملکرد ۰/۳۵ است که رابطه مستقیم با شدت کم را نشان می‌دهد.

پس: بین ادراک کارکنان به ثبات رویه مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود دارد.

برای دیدن مقدار دقیق رابطه دو متغیر از رگرسیون خطی ساده استفاده شده است که جدول نتایج آن در زیر آمده است. ضریب تعیین این مدل ۰/۱۳ است.

جدول شماره (۱۲): مدل رگرسیونی عملکرد و ثبات رویه

ضریب رگرسیونی	t	سطح معنی داری
2.60	9.77	0.00
0.27	3.77	0.00

با توجه به جدول مدل رگرسیونی به صورت زیر است:

$$Y=2/60+0/27x$$

۵-۷ نتیجه گیری از آزمون فرضیه فرعی چهارم

بین ادراک کارکنان به وفاداری مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود دارد.

H_0 : بین ادراک کارکنان به وفاداری مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود ندارد.

$$H_0 : \rho = 0$$

H_1 : بین ادراک کارکنان به وفاداری مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود دارد.

$$H_1 : \rho \neq 0$$

جدول شماره (۱۳): ضریب همبستگی اسپیرمن وفاداری بر روی عملکرد و

مؤلفه های آن

عملکرد							اسپیرمن	روراستی
عملکرد	هزینه	پاسخگویی	عقد	زمان	بهره	بهره		
0.30	0.15	0.28	0.31	0.20	0.29	0.23	ضریب همبستگی	
0.00	0.15	0.01	0.00	0.06	0.01	0.03	سطح معنی داری	

در این جدول ضریب همبستگی اسپیرمن برای وفاداری و مؤلفه های عملکرد و نیز خود عملکرد به صورت کلی آمده است. در سطر ضریب همبستگی میزان عددی ضریب و در سطر سطح معنی داری، مقدار احتمال معنی داری هر ضریب آمده است. با توجه به سطح معنی داری های آمده در جدول، همبستگی وفاداری تنها با متغیر هزینه معنی دار نیست، و همبستگی آن با سایر موارد معنی دار است. وفاداری بیشترین همبستگی را با نظم داشته که میزان آن ۰/۳۱ است و همبستگی آن با عملکرد ۰/۳۰ است که رابطه مستقیم با شدت کم را نشان می دهد.

پس: بین ادراک کارکنان به وفاداری مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود دارد.

برای دیدن مقدار دقیق رابطه دو متغیر از رگرسیون خطی ساده استفاده شده است که جدول نتایج آن در زیر آمده است. ضریب تعیین این مدل ۰/۱۱۵ است.

جدول شماره (۱۴): مدل رگرسیونی عملکرد و وفاداری

عرض از مبدا	ضریب رگرسیونی	t	سطح معنی داری
0.00	2.89	14.11	0.00
0.00	0.20	3.54	0.00

با توجه به جدول مدل رگرسیونی به صورت زیر است:

$$Y=2/89+0/20x$$

۶-۷ نتیجه گیری از آزمون فرضیه فرعی پنجم

بین ادراک کارکنان به روراستی مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود دارد.

H_0 : بین ادراک کارکنان به روراستی مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود ندارد.

$$H_0 : \rho = 0$$

H_1 : بین ادراک کارکنان به روراستی مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود دارد.

$$H_1 : \rho \neq 0$$

جدول شماره (۱۵): ضریب همبستگی اسپیرمن روراستی بر روی عملکرد و

مؤلفه های آن

عملکرد							اسپیرمن	روراستی
عملکرد	هزینه	پاسخگویی	عقد	زمان	بهره	بهره		
0.30	0.11	0.29	0.36	0.20	0.26	0.09	ضریب همبستگی	
0.00	0.29	0.00	0.00	0.06	0.01	0.42	سطح معنی داری	

در این جدول ضریب همبستگی اسپیرمن برای روراستی و مؤلفه های عملکرد و نیز خود عملکرد به صورت کلی آمده است. در سطر ضریب همبستگی میزان عددی ضریب و در سطر سطح معنی داری، مقدار احتمال معنی داری هر ضریب آمده است. با توجه به سطح معنی داری های آمده در جدول، همبستگی روراستی با متغیرهای هزینه و کیفیت معنی دار نیست، و همبستگی آن با سایر موارد معنی دار است. روراستی بیشترین همبستگی را با نظم داشته که میزان آن ۰/۳۶ است و همبستگی آن با عملکرد ۰/۳۰ است که رابطه مستقیم با شدت کم را نشان می دهد.

پس: بین ادراک کارکنان به روراستی مدیران و عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود دارد.

برای دیدن مقدار دقیق رابطه دو متغیر از رگرسیون خطی ساده استفاده شده است که جدول نتایج آن در زیر آمده است. ضریب تعیین این مدل ۰/۱۱ است.

جدول شماره (۱۶): مدل رگرسیونی عملکرد و روراستی

عرض از مبدا	ضریب رگرسیونی	t	سطح معنی داری
0.00	2.82	12.21	0.00
0.00	0.22	3.41	0.00

با توجه به جدول مدل رگرسیونی به صورت زیر است:

$$Y=2/82+0/22x$$

۷-۷ تحلیل واریانس ANOVA: مقایسه مؤلفه های پرسشنامه در دانشکده ها

با استفاده از آزمون دانکن

چون تعداد دانشکده ها بیش از دو است و با میانگین مؤلفه ها سروکار داریم، برای انجام مقایسه از روش تحلیل واریانس استفاده می شود. فرض صفر در تحلیل واریانس برابری میانگین مؤلفه هاست و فرض مقابل متفاوت بودن میانگین حداقل دو مؤلفه است، اگر فرض صفر پذیرفته شود که دانشکده ها از نظر مؤلفه متفاوت نیستند و اگر فرض صفر رد شود باید با انجام مقایسه های زوجی و با انجام آزمونی نظیر دانکن به تفاوت ها پی خواهیم برد. دلیل انتخاب آزمون دانکن نیز این است که دارای خروجی ساده تر و قابل فهم تری است و عملکرد مناسب تری را ارائه می نماید.

H_0 : برابری میانگین مؤلفه ها

مؤلفه های زمان و نظم و خود عملکرد دارای سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ هستند یعنی در این موارد بین دانشکده ها اختلاف معنی داری وجود دارد. آزمون دانکن مقایسات زوجی را نشان می دهد.

جدول شماره (۱۸)

گروه های همسان				زمان
۴	۳	۲	۱	
			2.94	برق
			3	مدیریت
		3.31	3.31	عمران
	3.7	3.7		اداری
3.88	3.88			صنایع
4.17				فنی

فنی دارای بیشترین میانگین و برق دارای کمترین میانگین است. به طور کلی می توان گفت برق و مدیریت کمترین میانگین را داشته و با اداری و صنایع و فنی متفاوت هستند و عمران کمتر از صنایع و فنی و اداری کمتر از فنی است.

جدول شماره (۱۹)

گروه های همسان		نظم
۲	۱	
	3.07	برق
	3.36	مدیریت
	3.45	فنی
	3.55	صنایع
	3.6	عمران
4.16		اداری

اداری با سایر گروهها متفاوت است.

جدول شماره (۲۰)

گروه های همسان		عملکرد
۲	۱	
	3.31	برق
3.43	3.43	مدیریت
3.63	3.63	عمران
3.76		اداری
3.79		فنی
3.8		صنایع

به طور کلی برای عملکرد تفاوت ها ناشی از اختلاف برق با صنایع، فنی و اداری است.

H₁: حداقل یک جفت از میانگین ها با هم مساوی نیستند.

جدول شماره (۱۷): تحلیل واریانس ANOVA

تحلیل واریانس	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معنی داری
صدافت	بین گروهی	5	0.43	0.62	0.69
	درون گروهی	84	0.70		
	کل	89			
شایستگی	بین گروهی	5	0.27	0.42	0.83
	درون گروهی	84	0.64		
	کل	89			
ثبات رویه	بین گروهی	5	0.37	0.86	0.51
	درون گروهی	84	0.43		
	کل	89			
وفاداری	بین گروهی	5	0.18	0.27	0.93
	درون گروهی	84	0.69		
	کل	89			
روراستی	بین گروهی	5	0.54	0.98	0.44
	درون گروهی	84	0.55		
	کل	89			
اعتماد	بین گروهی	5	0.26	0.59	0.71
	درون گروهی	84	0.44		
	کل	89			
کیفیت	بین گروهی	5	0.62	2.13	0.07
	درون گروهی	84	0.29		
	کل	89			
کمیت	بین گروهی	5	0.75	1.47	0.21
	درون گروهی	84	0.51		
	کل	89			
زمان	بین گروهی	5	3.33	14.40	0.00
	درون گروهی	84	0.23		
	کل	89			
نظم	بین گروهی	5	2.07	5.09	0.00
	درون گروهی	84	0.41		
	کل	89			
پاسخگویی	بین گروهی	5	0.23	0.51	0.77
	درون گروهی	84	0.46		
	کل	89			
هزینه	بین گروهی	5	0.68	1.27	0.29
	درون گروهی	84	0.53		
	کل	89			
عملکرد	بین گروهی	5	0.58	2.95	0.02
	درون گروهی	84	0.20		
	کل	89			

جدول شماره (۲۱)

نتیجه نهایی	علامت رابطه	نتیجه آزمون		متغیرهای فرضیه‌های پژوهش	فرضیه‌های پژوهش
		فرضیه صفر Ho:P=0	فرضیه مقابل Ho:P≠0		
تأیید شد	+	✓	×	رابطه بین ابعاد اعتماد درک شده کارکنان به مدیران و رابطه آن با عملکرد کارکنان	فرضیه اهم
تأیید شد	+	✓	×	رابطه بین صداقت مدیران و رابطه آن با عملکرد کارکنان	فرضیه اخص اول
تأیید شد	+	✓	×	رابطه بین شایستگی مدیران و رابطه آن با عملکرد کارکنان	فرضیه اخص دوم
تأیید شد	+	✓	×	رابطه بین ثبات رویه مدیران و رابطه آن با عملکرد کارکنان	فرضیه اخص سوم
تأیید شد	+	✓	×	رابطه بین وفاداری مدیران و رابطه آن با عملکرد کارکنان	فرضیه اخص چهارم
تأیید شد	+	✓	×	رابطه بین روراستی مدیران و رابطه آن با عملکرد کارکنان	فرضیه اخص پنجم

۸ - نتیجه گیری

بین اعتماد درک شده کارکنان به مدیران و ابعاد آن با عملکرد کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین رابطه معناداری وجود دارد. بر اساس داده های گردآوری شده از جامعه آماری و شاخص های آماری به دست آمده از آزمون های رتبه ای اسپیرمن وجود رابطه مستقیم و مثبت بین این دو متغیر پذیرفته شده است. مدیران باید این مطلب را بدانند که واکنش کارکنان بر اساس نوع ادراک آنان از واقعیت قرار دارد، نه براساس خود واقعیت. مدیر باید به نوع پنداشت کارمند به دقت توجه نماید [۹]. مدیران و رهبران می توانند به وسیله نشان دادن صداقت و راستگویی و تشویق کارکنان به آن، جو اعتماد را در سازمان توسعه دهند و همچنین شایستگی و قابلیت های رهبران و مدیران و اعتقاد آن ها به اهمیت شایستگی در انجام امور نیز باعث افزایش و بهبود سطح اعتماد در کارکنان و سازمان می گردد. پایبندی و جامعه عمل پوشاندن مدیران و رهبران به تعهدات و وعده های خود باعث می گردد که آن ها از این طریق، از اعتبار لازم در سازمان برخوردار شوند و اعتماد کارکنان را نسبت به خود جلب نمایند. از مقوله های مهم و اساسی مدیریت رعایت عدل و انصاف و وفاداری آنان می باشد. شفافیت در امور روزمره سازمان، رفتار مدیران و همچنین بیان اهداف و برنامه های سازمان به کارکنان، باعث تقویت جو اعتماد در سازمان می گردد [۸]. هر چه اعتماد بیشتر باشد، میزان تعهد کارکنان به سازمان افزایش یافته و از احتمال درگیری

آنها در رفتارهای انحرافی کاسته خواهد شد. بنابراین توجه به چنین موضوعی برای مدیران سازمان ها حیاتی است. مدیران سازمان ها باید با مدیریت صحیح خود سعی کنند محیطی آکنده از اعتماد را درون سازمان به وجود آورند تا سازمان هایشان بتوانند در تحقق اهداف، موفق عمل کنند [۶]. اعتماد سازی همیشه از رده های عالی سازمان شروع می شود. صداقت و اعتمادسازی درونی به شرطی به وجود می آید که مدیران عالی سازمان سرمشق و الگوی دیگران باشند و با ایجاد مصادیق، آن الگوها را در واحدها و ادارات عملی سازند [۱۶].

۹- منابع و مآخذ

- [۱] آذر؛ عادل، مؤمنی؛ منصور(۱۳۸۲)، "آمار و کاربرد آن در مدیریت"، انتشارات سمت، جلد اول، چاپ نهم.
- [۲] آذر؛ عادل، مؤمنی؛ منصور(۱۳۸۱)، "آمار و کاربرد آن در مدیریت"، انتشارات سمت، جلد دوم، چاپ ششم.
- [۳] اصیلی؛ غلامرضا، فرهادی؛ سید محمد، رشیدی؛ محمد مهدی(۱۳۷۵)، "روش های ایجاد اعتماد بین مدیران و کارکنان"، مدیریت، سال پنجم، شماره ۲۰، ص ۱۵ - ۱۳.
- [۴] حاجیانی؛ ابراهیم(۱۳۸۹)، "اخلاق در آموزش عالی"، پژوهشکده تحقیقات راهبردی، پژوهشنامه، شماره شصت و سوم، چاپ اول.
- [۵] حافظ نیا؛ محمد رضا(۱۳۸۱)، "مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی"، انتشارات سمت، تهران، چاپ هفتم.
- [۶] حسین زاده؛ علی، شعبانی کلاته؛ علی(۱۳۹۰)، "اعتماد سازمانی، مفاهیم، دیدگاه ها و پیامدها"، «تدبیر»، شماره ۲۲۸، ص ۵۱ - ۴۶.
- [۷] خلیلی شورینی؛ سیاوش(۱۳۸۹)، "روش پژوهش آمیخته (با تأکید بر بومی سازی)"، انتشارات یادواره کتاب، تهران، چاپ اول.
- [۸] خنیفر؛ حسین، مقیمی، سید محمد، جندقی؛ غلامرضا، زروندی؛ نفیسه(۱۳۸۸)، "بررسی رابطه بین مؤلفه های اعتماد و تعهد سازمانی کارکنان (در سازمان های جهاد کشاورزی و آموزش و پرورش استان قم)"، نشریه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، ناشر دانشگاه تهران.
- [۹] رایبیز؛ استیفن پی(۱۳۸۱)، "رفتار سازمانی"، پارسائیان؛ علی، اعرابی؛ سید محمد، دفتر پژوهش های فرهنگی، تهران، جلد اول، چاپ پنجم.
- [۱۰] رایبیز؛ استیفن پی(۱۳۸۸)، "رفتار سازمانی"، پارسائیان؛ علی، اعرابی؛ سید محمد، دفتر پژوهش های فرهنگی، تهران، جلد دوم، چاپ دوازدهم.
- [۱۱] رضائیان؛ علی(۱۳۸۲)، "مدیریت تعارض و مذاکره"، انتشارات سمت، تهران.
- [۱۲] زارعی متین، حسن(۱۳۸۸)، "مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته"، انتشارات آگاه تهران.
- [۱۳] سلمانی؛ داود، رادمند؛ محبوبه(۱۳۸۷)، "نقش عوامل مدیریتی و سازمانی در کنترل رفتارهای کاری انحرافی، فرهنگ مدیریت"، شماره هفدهم، صص ۲۵-۵.
- [۱۴] سید نقوی؛ میر علی، رفعتی آلاشتی؛ کبری، خانزاده؛ زینب(۱۳۸۹)، "مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته".

- [۱۵] صالحی امیری؛ سید رضا (۱۳۸۷)، "اعتماد اجتماعی"، پژوهشنامه ۱۶، گروه پژوهش های فرهنگی و اجتماعی.
- [۱۶] عبدالباقی؛ عبدالمجید، دلوئی؛ محمد رضا (۱۳۸۶)، "اعتماد کلید ثروت های نامرئی"، «تدبیر»، شماره ۱۹۰، ص ۲۹-۲۴.
- [۱۷] فقیهی؛ ابوالحسن، فیضی؛ طاهره (۱۳۸۵)، "سرمایه اجتماعی: رویکردی نو در سازمان"، «دانش مدیریت»، شماره ۷۲، ص ۴۶-۲۳.
- [۱۸] قلی پور؛ آرین، پور عزت؛ علی اصغر، حضرتی؛ محمود (۱۳۸۸)، "بررسی تأثیر رهبری خدمتگزار بر اعتماد سازمانی و توانمند سازی در سازمان های دولتی"، نشریه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- [۱۹] کفاشی؛ مجید (۱۳۸۹)، "رواسازی مقیاس سنجش اعتماد اجتماعی به دانشگاه آزاد اسلامی"، فصلنامه پژوهش اجتماعی. علمی - پژوهشی، سال سوم، شماره هشتم، رودهن، صص ۸۱-۶۲.
- [۲۰] کیوی؛ ریمون، کامپنهود؛ لوک وان (۱۳۷۹)، "روش تحقیق در علوم اجتماعی"، عبدالحسین نیک گهر، نشر توتیا، تهران، چاپ پنجم.
- [۲۱] مک ناب؛ دیوید ای (۱۳۹۰)، "روش های تحقیق کمی و کیفی مدیریت دولتی و سازمان های غیرانتفاعی"، واعظی؛ رضا؛ آزمندیان؛ محمد صادق، تهران، نشر صفار، جلد اول، چاپ اول.
- [۲۲] نصر اصفهانی؛ علی (۱۳۸۰)، "مدیریت رفتار گروهی"، اصفهان، انتشارات جهاد دانشگاهی.

- [23] Boon, S.D. & Holmes, J.G. (1991) "The dynamics of interpersonal trust: resolving uncertainty in the face of risk", in Hinde, R.A., Groebel, J. (Eds), Co-operation and Pro-social Behaviour, Cambridge University Press, Cambridge, MA.
- [24] Creed, W.E., Miles, R.E. (1996) "Trust in organizations: a conceptual framework linking organizational forms, managerial philosophies and the opportunity costs of control", in Kramer, R.M., Tyler, T.R. (Eds), Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research, Sage Thousand Oaks, pp. 16-38.
- [25] Cook, J. & Wall, T.D. (1980) "New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment", "Journal of Occupational Psychology", Vol. 53.
- [26] Jhonson; David, (1993), "Reading Out: Interpersonal effectiveness" and self-actualization Boston, Allyn and Bacon".
- [27] R., McAllister, D.J., Bies, R.J. (1998) "Trust and distrust: new relationships and realities, Academy of Management Review", Lewiciki., "Vol. 23 No.3, pp438-58."
- [28] Schoorman, F.D. (1995) "An integrative model of organizational trust", Mayer, R.C., Davis, J.H., "Academy of Management Review", Vol. 20 No.3, pp.709-734.
- [29] McAllister, D.J. (1995) "Affect - and cognition - based trust as foundations for interpersonal co-operation in organizations", "Academy of Management Journal", Vol. 38 No.1, pp.24-59.
- [30] Robbins, P., Stephen, (2003) "Essentials of Organizational Behavior", Copyright By Pearson Education, inc, Upper Sadelle River."
- [31] Rosseau, D., Sitkin, S.B., Burt, R.S., Camerer, C. (1998) "Not so different after all: a cross-discipline view of trust", "Academy of Management Review", Vol. 23 No. 3, pp. 393-404.
- [32] Robert, (2009) "Trust in leadership is vital for employee performance", Sharkie, "Management Research News", Vol 5, pp 491-498.
- [33] E.M., Brodt, S.E., Korsgaard, M.A., Werner, J.M. (1998) "Managers as initiators of trust: an exchange relationship framework for understanding managerial trustworthy behavior", Whitener, "Academy of Management Review", Vol. 23 No. 3, pp.513-30.