

فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی

سال سیزدهم، شماره سوم، بهار ۱۴۰۱ (پیاپی ۵۱)

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۱/۲۰

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۱/۳۱

نقش واسطه‌ایی اعتماد سازمانی در رابطه با اشتیاق شغلی و هویت سازمانی
کارکنان اداره آموزش و پرورش شهر مرودشت
کوروش اسدپور^۱، محمد کاظم زراعت کار^۲، نواب اسدپور^۳، محمد حبیبی^۴

چکیده

هدف پژوهش حاضر نقش واسطه‌ایی اعتماد سازمانی در رابطه با اشتیاق شغلی و هویت سازمانی کارکنان اداره آموزش و پرورش شهر مرودشت می‌باشد. روش پژوهش به کار گرفته شده به لحاظ هدف جزء پژوهش‌های کاربردی بوده و به لحاظ شیوه جمع‌آوری اطلاعات جزء پژوهش‌های توصیفی از نوع همبستگی است جامعه آماری این تحقیق شامل تمامی کارکنان اداره آموزش و پرورش شهر مرودشت که مطابق آمار کارگزینی این اداره کل کارمندان رسمی ۱۴۰ نفر است. برای تعیین حجم نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی و با استفاده از جدول مورگان تعداد ۱۰۳ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش سه پرسشنامه اعتماد سازمانی، اشتیاق شغلی و هویت سازمانی می‌باشد جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمارتوصیفی و استنباطی استفاده شده است که در سطح آمار توصیفی میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش و در سطح استنباطی از آزمون معنی‌داری ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون ساده و سلسله‌مراتبی بارون کنی استفاده می‌شود. نتایج پس از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که بین اعتماد سازمانی کارکنان با اشتیاق شغلی و هویت سازمانی رابطه معنا داری وجود دارد همچنین هویت سازمانی کارکنان با اشتیاق شغلی آن‌ها رابطه معنا دار دارد. ضمن اینکه اعتماد سازمانی می‌تواند بین اشتیاق شغلی و هویت سازمانی نقش میانجی را ایفا کند.

کلید واژه‌ها: اعتماد سازمانی، اشتیاق شغلی، هویت سازمانی

^۱ کارشناس ارشد تحقیقات آموزشی دانشگاه علامه طباطبایی تهران (نویسنده مسئول) koroush^{۷۳}asadpour@gmail.com

^۲ دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت m.k.zeraatkar^{۷۴۶}@gmail.com

^۳ دانشجوی دکتری کشاورزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز navab.asadpour@yahoo.com

^۴ دانشجوی ارشد روانشناسی تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت mohamadhb^{۱۳}@gmail.com

مقدمه

با توجه به سیر تحولات مدیریت منابع انسانی، توجه به انسان در دنیای سازمان و مدیریت از دیرباز مورد نظر صاحب نظران مدیریت بوده است؛ این توجه روز به روز افزایش یافته تا جایی که امروزه نیروی انسانی را مشتریان سازمان ها نام نهاده اند. این بدان معنا است که در عصر جدید، ضرورت پاسخ گویی به نیاز های اساسی کارکنان در هر سازمان، در اولویت اول قرار می گیرد، زیرا نیل به اهداف سازمان در گرو تأمین اهداف و خواسته های منطقی و مشروع منابع انسانی است سازمان آموزش و پرورش مانند هر سازمان دیگری برای اهداف خاصی طراحی و بنیاد نهاده شده است و موفقیت آن نیز بر اساس دستیابی به این اهداف سنجیده می شود در پیشبرد اهداف نظام آموزش و پرورش عوامل و مؤلفه های مختلفی مؤثرند که در میان آن ها کارکنان نقش برجسته ای ایفا می کنند در حقیقت کارکنان متعهد برای سازمانی نوعی دارایی و سرمایه محسوب می شوند و نقش آن ها در پیشبرد اصلاحات آموزشی، ایجاد نوآوری در آموزش و اثربخشی کلیدی است زارعی (۱۳۹۹). بالابودن اعتماد سازمانی مساوی با بهبود رضایت شغلی، تعهد سازمانی، فضای اطمینان بین کارکنان، افزایش همکاری و همفکری، تقسیم اطلاعات، حل مساله، تسهیل توانمندسازی، توانایی تغییر کاهش فشار روحی و روانی، کاهش عدم اطمینان نسبت به آینده، حل تعارضات و در نهایت باعث ایجاد چارچوبی برای افزایش بهره وری سازمانی می شود. پایین بودن اعتماد سازمانی، افزایش تعارض، بی ثباتی سازمان، ترک خدمت، کاهش انگیزش و رضایت شغلی، شایعات و اعتصابات لاینحل، مانع تراشی بر سر تحقق اهداف سازمانی را در پی خواهد داشت (دانایی فرد، ۱۳۹۰). در مطالعات مدیریت و سازمان، اعتماد یک جنبه اساسی و پیچیده از تعامل انسانی است که در برگیرنده مفاهیم مهمی برای مطالعه است و کلید اصلی برای توسعه روابط بین فردی به شمار می رود. سطح پایین اعتماد باعث می گردد که کارکنان جریان اطلاعات را در سازمان منحرف کنند و سوءظن و بدگمانی در بین کارکنان رواج پیدا کند. ارتباطات باز و صادقانه در سازمان از بین برود و تصمیمات سازمان از کیفیت مطلوبی برخوردار نباشد (قلی پور و همکاران، ۱۳۹۰). نقش حیاتی اعتماد سازمانی در بهبود کارایی و اثربخشی سازمانی در سازمان هایی که دارای شبکه گسترده بروکراسی هستند و در آن ها همکاری بین فردی و بین سازمانی اهمیت فزاینده ای دارد، مورد توجه جدی قرار گرفته است (الونن، بلومکوویست و پومالاینن، ۲۰۰۸). این عقیده که اعتماد در محیط های کاری به عنوان عامل اصلی بالقوهای است که منجر به بهبود عملکرد سازمانی می شود و می تواند یکی از منابع مزیت رقابتی در بلندمدت باشد، به سرعت با اقبال مواجه گشته است (لامسا و پوسه تایت، ۲۰۰۶). بی اعتمادی یا کمبود اعتماد میان اعضای سازمان و بین مدیریت و کارکنان، موجب توقف ارتباطات سازمانی، مدیریت دانش، کارایی سازمان و مشارکت می شود. اعتماد برای اثربخشی سازمان یک نیازمندی به

نقش واسطه‌ایی اعتماد سازمانی در رابطه با اشتیاق شغلی و هویت سازمانی کارکنان اداره... ۱۵۵ □

حساب می‌آید و تحقیقات نشان دهنده ارتباط آن با رضایت و انگیزش شغلی است شغلی است. سازمان‌ها با سطوح بالاتری از اعتماد میان کارکنان و بین مدیران قابلیت بیشتری برای به دست آوردن و حفظ استعدادها در جهت دستیابی به مزیت رقابتی دارند (کالاوی، ۲۰۰۷). به علاوه اعتماد زمینه انضباط اجتماعی را فراهم می‌کند و در بهبود کیفیت زندگی کاری مؤثر است. به وضوح می‌توان گفت که اعتماد به عنوان عاملی تأثیرگذار بر واکنش‌های احساسی به نتایجی می‌انجامد که در نهایت به چهارچوبی در افزایش بهره‌وری سازمانی می‌انجامد (پوسه تایت و لامسا، ۲۰۰۸). یکی از داغترین موضوعات در سالهای اخیر در مدیریت، بحث هویت سازمانی و مهمتر از آن شکل دهی هویت^۱ است که پژوهش‌های بسیار نادری در این زمینه انجام شده است. امروزه در بسیاری از سازمانهای دولتی، نوعی تمایل به افزایش نرخ جابه‌جایی، کاهش خشنودی شغلی، افزایش میزان غیبت از کار، گسترش بیگانگی از کار و فقدان احساس مسئولیت‌پذیری کارکنان و به طور کلی عدم هویت‌یابی اعضا با سازمان خود، مشاهده می‌شود. لزوم افزایش آگاهی مدیران و اداره‌کنندگان این سازمانها از هویت سازمانی و منافع بالقوه حاصل از وجود هویت سازمانی قوی و مستحکم، بیش از پیش آشکار می‌شود. شناخت هویت سازمانی و تلاش جهت توسعه و تقویت آن برای مدیران مهم است؛ زیرا هویت‌یابی افراد با سازمان سبب کاهش میزان ترک خدمت کارکنان می‌شود، رفتارهای موافق و همسو با اهداف سازمان را افزایش می‌دهد و در نهایت موجب تحقق اهداف سازمان می‌شود (قلی‌پور، پورعزت و محمدی، ۱۳۹۰). سازمان‌ها برای بقای کارکنان دانش‌محور، ارزشمند و مستعد خود بایستی به مؤلفه مهم و مثبت دیگری که اشتیاق شغلی^۲ است، توجهی ویژه مبذول نمایند. اشتیاق شغلی یک مؤلفه مهم و مثبت در سلامتی کارکنان به شمار می‌رود. مسئله مهم پیش روی سازمان‌ها، نحوه افزایش سطوح اشتیاق کارکنان‌شان می‌باشد. با ایجاد اشتیاق کاری یک انسجام و وحدت میان کارکنان سازمان پدید می‌آید که به معنای رسیدن به نتایج مطلوب برای فرد و سازمان است (که‌نسال زیدی، حجازی و طحانی، ۱۳۹۶). هالبرگ^۳ (۲۰۰۶) اشتیاق شغلی را به عنوان یک حالت ذهنی مثبت نسبت به شغل تعریف می‌شود که با ویژگی‌های شوق داشتن به کار، وقف کار شدن و جذب در کار توصیف می‌گردد. به جای یک حالت خاص و موقتی، اشتیاق شغلی به یک حالت داشتن به کار، وقف کار شدن و جذب در کار توصیف می‌گردد. به جای یک حالت خاص و موقتی، اشتیاق شغلی به یک حالت روانشناختی ثابت و فراگیر اشاره دارد با توجه به مطالب ارائه شده محقق در این راستا در پی پاسخ به این سؤال است که آیا اعتماد سازمانی نقش واسطه‌ایی معناداری در رابطه با اشتیاق شغلی و هویت سازمانی ایفا می‌کند؟

^۱-Identification

^۲ job excitement

^۳ Halberg

پیشینه تحقیق

نیهان (۲۰۱۵) در پژوهش خود با عنوان تغییر پارادایم: اعتماد و نقش آن در سازمان های بخش دولتی نشان داد که یکی از مهمترین عوامل موثر در سازمانهای بخش دولتی شکل گیری اعتماد بین ارباب رجوع و کارکنان سازمانها است و باید مدیران به تغییر تفکر ارباب رجوع نسبت به سازمان و اعتمادی که ایجاد می شود توجه نماید.

روگرز (۲۰۱۴) در پژوهش خود با عنوان اعتماد سازمانی و تاثیر آن بر توانایی آژانس های فدرال انتخاب برای مدرن سازی سیستم های فناوری اطلاعات در مقیاس بزرگ نشان داد که می توان از طریق عوامل مختلف از جمله بهبود رهبری اخلاقی و سلامت روان شناختی محیط کار، اعتماد سازمانی را افزایش داد.

بالی و وان لانگ (۲۰۱۳) در تحقیق خود نشان دادند که کسب اعتماد، کاری بسیار دشوار است، اما از دست دادن آن به راحتی اتفاق می افتد و سازمانها ممکن است به راحتی اعتماد کسب شده طی سالهای متمادی را یک شبه از دست بدهند. اگر کارکنان، به سازمان و واحدهای آن اعتماد داشته باشند و آنها باعث کاهش و یا از بین رفتن این اعتماد شوند، سازمان یا واحد ممکن است هرگز نتواند اعتماد را در سطح قبلی در بین کارکنان ایجاد کند.

هاستینگ (۲۰۱۰) در پژوهش خود نشان داد که رابطه مثبت و معناداری بین مؤلفه های سرمایه روانشناختی و اشتیاق کارکنان وجود دارد. هر چند، تمام مؤلفه های سرمایه روانشناختی در ایجاد اشتیاق از اهمیت برخوردارند با این حال دو مؤلفه امیدواری و خودکارآمدی از قابلیت پیش بینی بالاتری برخوردار هستند.

هفرنان و همکاران (۲۰۰۸) در پژوهشی به بررسی تعامل اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی پرداختند و به این نتیجه رسیدند که اعتماد به عنوان یک عامل مهم در میزان بازده یا کارایی مدیر، رضایتمندی کارکنان، تعهدات و عملکرد آنها شناخته شده است.

ویفالد^۱ (۲۰۰۸) در پژوهش خود با عنوان «بررسی اشتیاق شغلی، رهبری تحولی و رابطه ساختاری روانشناختی» نشان داد که با استفاده از رگرسیون سلسله مراتبی یک ارتباط قوی بین اشتیاق شغلی، رهبری و ساختار روانشناختی وجود دارد.

خالقی فر (۱۳۹۷) در تحقیقی با عنوان رابطه توانمندسازی روانشناختی کارکنان و اشتیاق شغلی در پیش بینی کارآفرینی از دیدگاه کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی بیان داشت که بین توانمندسازی کارکنان و اشتیاق شغلی و ابعاد آنها با کارآفرینی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. نتایج

نقش واسطه‌ای اعتماد سازمانی در رابطه با اشتیاق شغلی و هویت سازمانی کارکنان اداره... ۱۵۷ □

تحلیل رگرسیون چند متغیری نیز نشان داد پیش-بینی توانمندسازی کارکنان و اشتیاق شغلی به گونه معناداری ($p < 0.01$) توان تبیین واریانس کارآفرینی در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی را به میزان ۰/۵۰ دارا است. نتیجه گیری: سازمان-های توانمند، کارکنان با احساس هیجان، مالکیت و افتخار بهترین ابداعات و ابتکارات را از خود نشان می-دهند. از این رو موفقیت در سازمان، رابطه مستقیمی با کاردانی و تلاش نیروی انسانی و اشتیاق شغلی در سازمان دارد.

الوانی و دانایی فر و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی به بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و اعتماد سازمانی با عملکرد شغلی با نقش میانجی انگیزش شغلی کارکنان اداره امور مالیاتی شهرستان بهبهان پرداختند. روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری در این تحقیق کلیه کارکنان اداره امور مالیاتی شهرستان بهبهان بوده و نمونه آماری برابر با جامعه و به تعداد ۶۵ نفر در نظر گرفته شده و نمونه گیری به روش در دسترس انجام گرفت. ابزار تحقیق پرسشنامه ای بوده که برای سنجش عدالت سازمانی از پرسشنامه نیهوف و مورمن (۱۹۹۳)، پرسشنامه اعتماد سازمانی الون و همکاران (۲۰۰۸)، پرسشنامه انگیزش شغلی هاگمن و الدهام (۱۹۷۵) و پرسشنامه عملکرد شغلی مینا نابدل (۱۳۸۶) استفاده شده است. نتایج حاصل از مدل معادلات ساختاری نشان می دهد که فرضیه های اصلی با توجه به مقادیر ضرایب اثر و عدد معناداری تأیید شده است و مدل به خوبی برازش شده است. همچنین نتایج تحلیل رگرسیونی نشان می دهد، که مولفه های عدالت سازمانی قادر به پیش بینی متغیر عملکرد شغلی کارکنان می باشند. همچنین مولفه های اعتماد سازمانی قادر به پیش بینی متغیر عملکرد شغلی کارکنان می باشند. نتایج تحلیل واریانس چند متغیره، نشان دهنده تفاوت معنادار در سطح تحصیلات افراد در یکی از متغیرهای عدالت سازمانی، اعتماد سازمانی، انگیزش شغلی و متغیر عملکرد شغلی می باشد. همچنین نتایج آزمون t دو نمونه مستقل، نشان دهنده تفاوت معنادار بین عملکرد شغلی کارکنان بر حسب جنسیت افراد می باشد.

محمدزاده و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی به اثر اعتماد شناختی و عاطفی به رهبر بر هویت سازمانی: نقش میانجی اعتماد به سازمان پرداختند. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی بوده است. بدین منظور، برای جمع آوری داده ها از جامعه ۳۰۵ نفری معلمان مدارس مقطع راهنمایی شهرستان چناران استان خراسان رضوی با استفاده از فرمول کوکران و بر اساس روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای، ۱۰۵ نفر از این معلمان با ابزار پرسشنامه برای سنجش متغیرهای مدنظر مورد آزمون قرار گرفتند. تحلیل داده ها به روش مدل یابی معادلات ساختاری مبتنی بر تحلیل مسیر و با نرم افزار لیزرل انجام شد. نتایج نشان داد که هر دو بعد اعتماد عاطفی و شناختی معلمان به مدیران مدرسه بر اعتماد کلی (مشمول بر سه بعد اعتماد درستکارانه، وابستگی و متعهدانه) به مدرسه موثر است و از میان این دو متغیر پیش بین، متغیر اعتماد عاطفی به مدیر، قدرت پیش بینی کنندگی

بیش-تری برای اعتماد به مدرسه دارد. هم-چنین، مشخص شد که در رابطه بین متغیرهای اعتماد شناختی و عاطفی معلمان به مدیران مدارس با متغیر هویت سازمانی، اعتماد کلی به مدرسه می تواند متغیر واسطه معتبری بشمار رود.

کهریزی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی به مطالعه رابطه بین هویت سازمانی و انگیزش شغلی در بین اعضای هیئت علمی پرداختند. جامعه آماری شامل تمام اعضای هیئت علمی دانشگاه های کردستان و رازی کرمانشاه است که در سال تحصیلی ۹۴-۱۳۹۳ به طور رسمی مشغول خدمت بودند. حجم نمونه با استفاده فرمول کوکران تعداد ۲۶۹ عضو هیئت علمی انتخاب شدند. در تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی جهت بررسی ویژگی های جمعیت شناختی نمونه ها و از آمارهای استنباطی از جمله: آزمون t یک نمونه مستقل، تحلیل رگرسیون، و تحلیل واریانس یک راهه با استفاده از نرم افزار SPSS ۱۹ استفاده شد. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه های استاندارد هویت سازمانی ناهایت و گوشال (۱۹۹۸) و برای انگیزش شغلی از پرسشنامه هاگمن و اولدهام (۱۹۷۶) استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که از میان مولفه های هویت سازمانی (تعلق به سازمان، وفاداری به سازمان، ویژگی های مشترک با سازمان) تعلق به سازمان، و ویژگی های مشترک با سازمان بیش بینی کننده خوبی برای برآورد انگیزش شغلی اعضای هیئت علمی بودند.

تقوایی یزدی (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان رابطه مولفه های سلامت سازمانی با اعتماد سازمانی و مسئولیت پذیری اجتماعی دبیران آموزش و پرورش ساری نشان داد که بین مؤلفه های سلامت سازمانی (هفت مؤلفه تأکید علمی، روحیه، حمایت منابع، ساخت دهی، ملاحظه گری، نفوذ مدیر و یگانگی نهادی) با اعتماد سازمانی و مسئولیت پذیری اجتماعی دبیران دبیرستانهای دخترانه شهر ساری رابطه ای معنی دار وجود دارد.

پروری و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان پژوهشی در تعامل بین اعتماد سازمانی و سکوت سازمانی کارکنان نشان داد که بین اعتماد سازمانی و ابعاد آن به استثنای بعد نظارت و کنترل متقابل، با سکوت سازمانی رابطه منفی و معناداری وجود دارد. همچنین ارتقای اعتماد سازمانی در بین کارکنان و اساتید دانشگاه یکی از عوامل ضروری در ترغیب کارکنان به ارائه پیشنهادهای و نظرات سازنده درباره مسائل پیش روی سازمان است.

وجدانی چوشلی (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان پیش بینی کارآفرینی بر اساس اشتیاق شغلی، تعهد شغلی و امنیت شغلی در کارمندان سازمان آموزش و پرورش به این نتایج دست یافتند که بین اشتیاق شغلی (نیرومندی، وقف خود و جذب)، تعهد شغلی (تعهد هنجاری، تعهد مستمر و تعهد عاطفی) و امنیت شغلی (جابجایی کمتر در شغل، انتخاب شغل مناسب، رضایت شغلی، رضایت اقتصادی، عاطفی بودن محیط کار، احساس آرامش، تعهد سازمانی و دفاع از سازمان)، با کارآفرینی در کارمندان

نقش واسطه‌ایی اعتماد سازمانی در رابطه با اشتیاق شغلی و هویت سازمانی کارکنان اداره... ۱۵۹ □

سازمان آموزش و پرورش رابطه‌ی مثبت معناداری وجود دارد. همچنین، نتایج تحلیل رگرسیون آشکار کرد که ۳۱ درصد از کل واریانس کارآفرینی کارمندان سازمان آموزش و پرورش براساس متغیرهای اشتیاق شغلی، تعهد شغلی و امنیت شغلی قابل پیش‌بینی است. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که اشتیاق شغلی، تعهد شغلی و امنیت شغلی از متغیرهای مرتبط با کارآفرینی می‌باشد که نیازمند برنامه‌ریزی می‌باشند.

فریاد(۱۳۹۳) در تحقیق با عنوان بررسی نقش واسطه اشتیاق شغلی در رابطه بین توانمندسازی روانشناختی و رفتار نوآورانه در کارکنان بیان داشت که رابطه توانمندسازی روانشناختی کارکنان و اشتیاق شغلی آنان مثبت و معنی دار است و توانمندسازی روانشناختی بواسطه اشتیاق شغلی نتیجه مثبتی دربروز و افزایش رفتارهای نوآورانه کارکنان دارد

امیرکافی و هاشمی‌نسب (۱۳۹۲) در پژوهشی به منظور بررسی تأثیر اعتماد سازمانی، عدالت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی که بر روی کارکنان آتش‌نشانی، هلال احمر، دانشگاه شهید باهنر و اداره‌ی امور شعب (بانک ملی) استان کرمان انجام شد، به این نتیجه رسیدند که عدالت سازمانی به شکل غیرمستقیم از طریق اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی تأثیر می‌گذارد. همچنین نتایج حاکی از آن است که حمایت سازمانی ادراک شده دارای تأثیر مستقیم و غیرمستقیم بر تعهد است، تأثیر غیرمستقیم آن از طریق متغیر اعتماد سازمانی صورت می‌گیرد و نهایتاً تأثیر مستقیم اعتماد سازمانی بر تعهد بیش از تأثیر متغیرهای دیگر است.

جمال زاده (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه میزان اشتیاق شغلی و ابعاد نگرش‌های کاری کارکنان در دستگاه‌های اجرایی شهرستان کاشمر» نشان داد که میزان اشتیاق شغلی در بین کارکنان اجرایی شهرستان کاشمر به مقدار زیاد می‌باشد، همچنین بین اشتیاق شغلی و ابعاد نگرش‌های کاری کارکنان از منظر انرژی حرفه‌ای، فداکاری حرفه‌ای و شیفتگی حرفه‌ای رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که بین میزان اشتیاق شغلی و ابعاد نگرش‌های کاری از منظر رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. اما بین اشتیاق شغلی و قصد ترک خدمت رابطه معناداری وجود ندارد. نتایج این پژوهش گویای ارتباط تأثیر مفاهیم سازمانی مثبت در ایجاد پیامدهای مثبتی چون رضایت شغلی و تعهد سازمانی است. مدیران سازمان‌ها باید با تأکید بیشتر برای ایجاد اشتیاق در کارکنان نسبت به شغلشان، پیامدهای مثبت حاصل از آن را به خود و سازمان‌ها نشان بازگردانند.

روش شناسی پژوهش

روش پژوهش به کار گرفته شده به لحاظ هدف جزء پژوهش های کاربردی بوده و به لحاظ شیوه جمع آوری اطلاعات جزء پژوهش های توصیفی از نوع همبستگی است که در آن به توصیف رابطه بین متغیرها با یکدیگر پرداخته است. جامعه آماری این تحقیق شامل تمامی کارکنان اداره آموزش و پرورش شهر مرودشت که مطابق آمار کارگزینی این اداره کل کارمندان رسمی ۱۴۰ نفر است. برای تعیین حجم نمونه با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی و با استفاده از جدول مورگان تعداد ۱۰۳ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. که ابتدا پس از دریافت لیست کارکنان با توجه به جدول تصادفی اسامی کسانی که مشخص شد به عنوان نمونه آماری انتخاب گردید.

ابزار گردآوری اطلاعات

ابزار جمع آوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه است. به منظور جمع آوری اطلاعات از جامعه مورد نظر از پرسشنامه های اعتماد سازمانی، اشتیاق شغلی و هویت سازمانی استفاده می شود.

الف) پرسشنامه هویت سازمانی

پرسشنامه هویت سازمانی در سال ۱۹۸۳ توسط چنی معرفی شد. این پرسشنامه ۱۸ گویه دارد و مولفه های عضویت، وفاداری و شباهت را مورد سنجش و ارزیابی قرار می دهد. نمره گذاری پرسشنامه براساس طیف لیکرت پنج درجه ای و از خیلی موافقم تا خیلی مخالفم می باشد.

مولفه های پرسشنامه

عضویت: سوالات ۱ تا ۶

وفاداری: ۷ تا ۱۴

شباهت: ۱۵ تا ۱۸

روایی و پایایی

در پژوهش نصراصفهانی و دهکردی برای تایید روایی محتوا و ظاهری از نظرات اساتید خبره و همچنین تحلیل عامل تاییدی استفاده گردید که نتیجه حاکی از تایید پرسشنامه است. همچنین برای تایید پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید و پایایی در سطح ۹۵٪ به دست آمد که بیانگر پایایی بالای پرسشنامه است.

ب) پرسشنامه اشتیاق شغلی

این پرسشنامه از ۱۷ سوال تشکیل شده، که توسط سالواناوا و شوفلی در سال ۲۰۰۱ طراحی شده است. این پرسشنامه شامل ۳ مولفه می باشد. این ابعاد شامل نیرومندی (۶ ماده)، وقف خود (۵ ماده) و

نقش واسطه‌ای اعتماد سازمانی در رابطه با اشتیاق شغلی و هویت سازمانی کارکنان اداره... ۱۶۱ □
جذب (۶ ماده) می باشد. پاسخ ها در تمام ماده های این مقیاس از کاملا مخالفم تا کاملا موافقم
درجه بندی شده است .

مولفه ها و سوالات مربوط به هر مولفه:

- (۱) سوال‌های ۶-۱ جهت سنجش انرژی حرفه ای (توانایی)
(۲) سوال‌های ۱۱-۷ جهت سنجش فداکاری حرفه ای (وقف خود)
(۳) سوال‌های ۱۷-۱۲ جهت سنجش شیفتگی حرفه ای (جذب)

روایی و پایایی پرسشنامه :

در تحقیق وزیر پناه (۱۳۹۱) روایی پرسشنامه اشتیاق شغلی ۰/۷۸ و در تحقیق ضیاالدینی و همکاران (۱۳۹۱) پایایی پرسشنامه اشتیاق شغلی به روش آلفای کرونباخ ۰/۹۶۲ اعلام شده است.
جهت تعیین اعتبار شوفیلی و همکاران (۲۰۰۱) ارتباط مقیاس اشتیاق شغلی با مقیاس فرسودگی شغلی را سنجید و رابطه بالا و منفی بین این دو مقیاس یافت .

ج) پرسشنامه استاندارد اعتماد سازمانی

پرسشنامه استاندارد اعتماد سازمانی شامل ۱۶ گویه و دارای ابعاد درستی و صداقت، قابلیت اتکا، شایستگی، تعهد سازمانی می باشد. در این پژوهش برای سنجش اعتماد سازمانی، از ابعاد پیشنهادی پایین (۲۰۰۳) استفاده شده است.

مولفه های پرسشنامه

جدول ۳-۶ مولفه های پرسشنامه اعتماد سازمانی

سوالات	ابعاد
۴-۱	درستی و صداقت
۹-۵	قابلیت اتکا
۱۳-۱۰	شایستگی
۱۶-۱۴	تعهد سازمانی

تحلیل بر اساس مولفه های پرسشنامه

به این ترتیب که ابتدا پرسشنامه‌ها را بین جامعه خود تقسیم و پس از تکمیل پرسشنامه‌ها داده‌ها را وارد نرم افزار اس پی اس اس کنید. البته قبل از وارد کردن داده ها شما باید پرسشنامه را در نرم افزار اس پی اس اس تعریف کنید و سپس شروع به وارد کردن داده ها کنید.
چگونگی کار را برای شفافیت بیشتر به صورت مرحله به مرحله توضیح می دهیم

۱۶۲ □ فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی - سال سیزدهم، شماره سوم، بهار ۱۴۰۱

مرحله اول. وارد کردن اطلاعات تمامی سوالات پرسشنامه (دقت کنید که شما باید بر اساس طیف لیکرت عمل کنید مثلا اگر شخصی سوال ۷ پرسشنامه را خیلی کم انتخاب کرده است شما باید در پرسشنامه در جلوی سوال ۷ عدد ۱ (خیلی کم) را بگذارید.

مرحله دوم. پس از وارد کردن داده های همه سوالات، سوالات مربوط به هر مولفه را کامپیوت کنید. مثلا اگر مولفه اول X و سوالات آن ۱ تا ۷ است شما باید سوالات ۱ تا ۷ را compute کنید تا مولفه X ایجاد شود.

به همین ترتیب همه مولفه ها را ایجاد کنید و پس از این کار در نهایت شما باید همه مولفه ها که ایجاد کردید را با هم compute کنید تا این بار متغیر اصلی تحقیق به وجود بیاید که به طور مثال متغیر مدیریت دانش یا ... است.

مرحله سوم. حالا شما هم مولفه ها را به وجود آورده اید و هم متغیر اصلی تحقیق را؛ حالا می توانید از گزینه آنالیز هر آزمونی که می خواهید برای این پرسشنامه (متغیر) بگیرید. مثلا می توانید آزمون توصیفی (میانگین، انحراف استاندارد، واریانس) یا می توانید آزمون همبستگی را با یک متغیر دیگر بگیرید.

روایی و پایایی پرسشنامه

قابلیت اعتماد یا پایایی یک ابزار عبارت است از درجه ثبات آن در اندازه گیری هر آنچه اندازه می گیرد یعنی اینکه ابزار اندازه گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی به دست می دهد. روایی پرسشنامه با استفاده از نظرات اساتید راهنما و مشاور، خوب ارزیابی و تایید شده است. پایایی این پرسشنامه توسط شفیع (۱۳۹۰) با آزمون آلفای کرونباخ با ۹۱/ گزارش شده است؟

روش تجزیه و تحلیل داده ها

تجزیه و تحلیل داده های گرد آوری شده در دو سطح توصیفی و استنباطی مورد ارزیابی خواهد گرفت. در سطح توصیفی میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش و در سطح استنباطی از آزمون معنی داری ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون ساده و سلسله مراتبی بارون کنی استفاده می شود

نقش واسطه‌ای اعتماد سازمانی در رابطه با اشتیاق شغلی و هویت سازمانی کارکنان اداره... ۱۶۳ □

یافته‌های پژوهشی

فرضیه اصلی - اعتماد سازمانی می تواند بین اشتیاق شغلی و هویت سازمانی

نقش میانجی را ایفا کند.

به منظور آزمون نقش واسطه‌گری اعتماد سازمانی بین اشتیاق شغلی و هویت سازمانی از روش تحلیل مسیر به شیوه رگرسیون سلسله مراتبی و با استفاده از روش بارون و کنی استفاده شد.

جدول ۱- نتایج رگرسیون چندگانه به روش سلسله مراتبی برای آزمون نقش واسطه‌گری اعتماد

سازمانی در رابطه بین اشتیاق شغلی و هویت سازمانی را نشان می‌دهد.

جدول ۱- نتایج رگرسیون چندگانه به روش سلسله مراتبی برای آزمون نقش واسطه‌گری اعتماد سازمانی									
مرتب	متغیرهای پیش‌بین	بتا	t	p	R	R ^۲	F	df	p
اول	اشتیاق شغلی	۰/۶۱۲	۷/۹	۰/۰۰۰۱	۰/۶۱۲	۰/۳۷۵	۶۳/۴	۱ و ۱۰۶	۰/۰۰۰۱
دوم	اشتیاق شغلی	۰/۲۷۷	۲/۶	۰/۰۰۸	۰/۶۴۴	۰/۴۱۵	۳۷/۲	۱ و ۱۰۵	۰/۰۰۰۱
	اعتماد سازمانی	۰/۴۲۱	۴/۰۹	۰/۰۰۰۱					

از نتایج آزمون تحلیل‌واریانس جدول ۱ [$F(۱۰۶,۱) = ۶۳/۴, p < ۰/۰۱$] می‌توان استنباط کرد که بین متغیر پیش‌بین (اعتماد سازمانی) و متغیر ملاک (هویت سازمانی) رابطه خطی معنی‌دار وجود دارد و اعتماد سازمانی کارکنان قادر به پیش‌بینی هویت سازمانی آن‌ها می‌باشد. مجذور ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰/۳۷۵ است، این بدان معنی است که ۳۷/۵ درصد واریانس هویت سازمانی کارکنان توسط اعتماد سازمانی آن‌ها قابل پیش‌بینی است.

از نتایج آزمون تحلیل‌واریانس در مرحله دوم جدول ۱ [$F(۲, ۱۰۵) = ۳۷/۲, p < ۰/۰۱$] می‌توان استنباط کرد که بین متغیرهای پیش‌بین (اشتیاق شغلی و اعتماد سازمانی) و متغیر ملاک (هویت سازمانی) رابطه خطی معنی‌دار وجود دارد و همچنین اشتیاق شغلی و اعتماد سازمانی به صورت مستقیم قادر به پیش‌بینی هویت سازمانی می‌باشند. مجذور ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰/۴۱۵ است، این بدان معنی است که حدود ۴۱/۵ درصد واریانس هویت سازمانی توسط اشتیاق شغلی ذکر شده و اعتماد سازمانی قابل پیش‌بینی است. در این مرحله مقدار ضریب تعیین از ۳۷/۵ درصد در مرحله اول به ۴۱/۵ درصد در مرتبه دوم می‌رسد به عبارتی با اضافه شدن متغیر اعتماد سازمانی به اشتیاق شغلی به عنوان متغیرهای پیش‌بین ۴ درصد به قابلیت پیش‌بینی متغیرهای پیش‌بین افزوده شده و این نشان دهنده نقش واسطه‌گری معنی‌دار اعتماد سازمانی در رابطه بین متغیرهای اشتیاق شغلی و هویت سازمانی می‌باشد.

فرضیه‌های فرعی:

فرضیه فرعی اول - اعتماد سازمانی کارکنان با اشتیاق شغلی با آن‌ها رابطه معنا دار دارند.

برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد و نتایج در جدول ۲ قابل مشاهده است.

جدول ۲- ضریب همبستگی اعتماد سازمانی و اشتیاق شغلی	
اعتماد سازمانی	
**۰/۶۸۸	اشتیاق شغلی
*:معنی‌داری در سطح ۰/۰۵ **: معنی‌داری در سطح ۰/۰۱	

از خروجی جدول ۲ می‌توان نتیجه گرفت که اشتیاق شغلی ($r=0/688$ ، $p<0/01$) با اعتماد سازمانی رابطه مستقیم و معنا دار دارد. با افزایش اعتماد سازمانی کارکنان، اشتیاق شغلی آن‌ها نیز افزایش می‌یابد.

فرضیه فرعی دوم - اعتماد سازمانی کارکنان با هویت سازمانی آنها رابطه معنا دار دارند.

برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد و نتایج در جدول ۳ قابل مشاهده است.

جدول ۳ ضریب همبستگی اعتماد سازمانی و هویت سازمانی	
هویت سازمانی	
** ۰/۶۱۲	اعتماد سازمانی
*:معنی‌داری در سطح ۰/۰۵ **: معنی‌داری در سطح ۰/۰۱	

از خروجی جدول ۳ می‌توان نتیجه گرفت که اعتماد سازمانی ($r=0/612$ ، $p<0/01$) با هویت سازمانی رابطه مستقیم معنا دار دارد. با افزایش اعتماد سازمانی کارکنان، هویت سازمانی آن‌ها افزایش می‌یابد.

نقش واسطه‌ای اعتماد سازمانی در رابطه با اشتیاق شغلی و هویت سازمانی کارکنان اداره... ۱۶۵ □

فرضیه فرعی سوم- هویت سازمانی کارکنان با اشتیاق شغلی آنها رابطه معنا

دار دارد.

برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد و نتایج در جدول ۴ قابل

مشاهده است.

جدول ۴ ضریب همبستگی هویت سازمانی و اشتیاق شغلی	
هویت سازمانی	
** ۰/۵۶۷	اشتیاق شغلی
* معنی‌داری در سطح ۰/۰۵	
** معنی‌داری در سطح ۰/۰۱	

از خروجی جدول ۴ می‌توان نتیجه گرفت که اشتیاق شغلی ($r=0/567$, $p<0/01$) با هویت سازمانی رابطه مستقیم معنا دار دارد. با افزایش هویت سازمانی کارکنان، اشتیاق شغلی آنها افزایش می‌یابد.

فرضیه فرعی چهارم- اعتماد سازمانی کارکنان به طور معناداری قادر به

پیش‌بینی هویت سازمانی آنها می‌باشد.

برای آزمون این فرضیه از تحلیل رگرسیون ساده استفاده شد و نتایج در جدول ۵ قابل مشاهده

است.

جدول ۵ نتایج تحلیل رگرسیون هویت سازمانی بر حسب اعتماد سازمانی									
متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	بتا	t	p	R	R ^۲	F	df	p
هویت سازمانی	اعتماد سازمانی	۰/۶۱۲	۷/۹	۰/۰۰۰۱	۰/۶۱۲	۰/۳۷۵	۶۳/۴	۱۰۶ و ۱	۰/۰۰۰۱

از نتایج آزمون تحلیل واریانس جدول ۵ [$F(1, 106) = 63/4$, $p < 0/01$] می‌توان استنباط کرد که بین متغیر پیش‌بین (اعتماد سازمانی) و متغیر ملاک (هویت سازمانی) رابطه خطی معنی‌دار وجود دارد و اعتماد سازمانی کارکنان قادر به پیش‌بینی هویت سازمانی آنها می‌باشد. مجذور ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰/۳۷۵ است، این بدان معنی است که ۳۷/۵ درصد واریانس هویت سازمانی کارکنان توسط اعتماد سازمانی آنها قابل پیش‌بینی است.

فرضیه فرعی پنجم- اشتیاق شغلی کارکنان به طور معناداری قادر به پیش

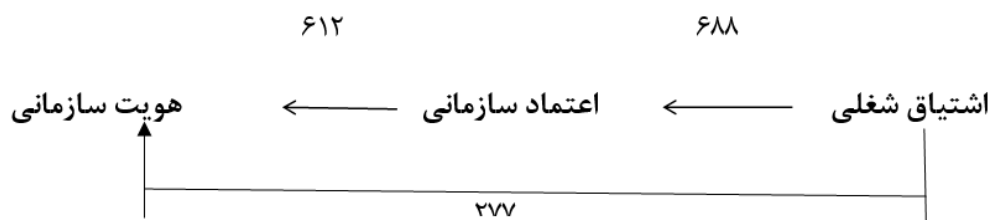
بینی اعتماد سازمانی آنها می‌باشد.

برای آزمون این فرضیه از تحلیل رگرسیون ساده استفاده شد و نتایج در جدول ۶ قابل

مشاهده است.

جدول ۶- نتایج تحلیل رگرسیون اعتماد سازمانی بر حسب اشتیاق شغلی									
متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	بتا	t	p	R	R ^۲	F	df	p
اعتماد سازمانی	اشتیاق شغلی	۰/۶۸۸	۹/۷	۰/۰۰۰۱	۰/۶۸۸	۰/۴۷۴	۹۵/۳	۱ و ۱۰۶	۰/۰۰۰۱

از نتایج آزمون تحلیل واریانس جدول ۶ [$F(1, 106) = 95/3, p < 0/01$] می‌توان استنباط کرد که بین متغیر پیش‌بین (اشتیاق شغلی) و متغیر ملاک (اعتماد سازمانی) رابطه خطی معنی‌دار وجود دارد و اشتیاق شغلی کارکنان به طور مستقیم قادر به پیش‌بینی اعتماد سازمانی آن‌ها می‌باشد. مجذور ضریب همبستگی چندگانه برابر با ۰/۴۷۴ است، این بدان معنی است که ۴۷/۴ درصد واریانس اعتماد سازمانی کارکنان توسط اشتیاق شغلی آن‌ها قابل پیش‌بینی است. طبق جداول بالا نمودار مسیر متغیرها به شرح زیر است:



شکل ۱- مدل مفروض واسطه‌گری کلی اعتماد سازمانی در رابطه بین اشتیاق شغلی و هویت سازمانی

جدول ۷ میزان تاثیر مستقیم و غیر مستقیم متغیرهای تحقیق			
میزان تاثیر مستقیم اشتیاق شغلی بر اعتماد سازمانی			
اثر استاندارد	خطای معیار	t	p
۰/۶۸۸	۰/۱۰۳	۹/۷	۰/۰۰۰۱
میزان تاثیر مستقیم اعتماد سازمانی بر هویت سازمانی			
اثر استاندارد	خطای معیار	t	p
۰/۶۱۲	۰/۰۵۵	۷/۹	۰/۰۰۰۱
میزان تاثیر غیر مستقیم اشتیاق شغلی بر هویت سازمانی			
اثر استاندارد	خطای معیار	t	p
۰/۲۷۷	۰/۱۰۸	۲/۶	۰/۰۰۸

نتایج یافته‌ها

فرضیه یک - اعتماد سازمانی کارکنان با اشتیاق شغلی با آن‌ها رابطه معنا دار دارند.

برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد نتایج نشان داد که اشتیاق شغلی سازمانی (۲=۰/۶۸۸، $p < ۰/۰۱$) با اعتماد سازمانی رابطه مستقیم و معنا دار دارد. با افزایش اعتماد سازمانی کارکنان، اشتیاق شغلی آن‌ها نیز افزایش می‌یابد. نتایج این پژوهش با نتایج بیجسما ۲۰۰۸، کانشیرو ۲۰۰۸، جین ۲۰۰۹، دایر ۲۰۱۸، شفیع ۹۰ همسویی دارد. در تبیین این فرضیه می‌توان بیان داشت که امروز در عصر جدید منابع انسانی موثر عامل اصلی تداوم موفقیت و تحقق اهداف سازمان‌ها است موفقیت یا عدم موفقیت سازمان‌ها به طور مستقیم به کیفیت و اثربخشی کارکنان آن‌ها با بسته است نتایج بسیاری از پژوهش درباره نقش و اهمیت نیروی انسانی در رشد و توسعه سازمان‌ها و نیز در توسعه جوامع بشری بر این نکته تاکید دارد که یک جامعه توسعه یافته نیست مگر آنکه به توسعه منابع انسانی خود پردازد با توجه به مطالعات و بررسی نظرات مختلف دانشمندان علم سازمان عوامل مختلفی بر روی رفتار و عملکرد کارکنان تاثیر دارد که یکی از این عوامل اعتماد سازمانی است اعتماد سازمانی در محیط‌های کاری به عنوان عامل اصلی بالقوه‌ای است که منجر به افزایش رضایت و مشارکت کارکنان و در نتیجه بهبود عملکرد سازمانی می‌شود به سرعت مورد توجه اندیشمندان حوزه مدیریت قرار گرفته است ایجاد محیطی که دارای اعتماد سازمانی است تاثیر مثبت بسیاری برای سازمان‌ها دارد برعکس هزینه‌های بی‌اعتمادی به علت عدم تمایل کارکنان به همکاری و مشارکت و طرف‌گیری به خاطر رفتارهای نامناسب کیفیت پایان کار و نیاز به کنترل می‌تواند سنگی باشد اعتماد برای جامعه پذیری موفق همکاری کارگروهی مسجد و کمک‌های بلند مدت برای حداقل کردن خطرات و کاهش هزینه‌های عملیاتی مهم است و علاوه بر اعتماد زمینه انضباط اجتماعی را فراهم می‌کند و در بهبود کیفیت زندگی کاری موثر است بنابراین تقویت ابعاد و شاخص‌های اعتماد سازمانی و عملکرد و کارایی سازمان را ارتقا بخشیده و تحقق اهداف و رسالت سازمان را تضمین می‌کند برابری شناخت و توجه به اثرات ابعاد و مولفه‌های اشتیاق و اعتماد سازمانی بر اثربخشی کارکنان برای بسیاری از مدیران که در جستجوی ارتقا عملکرد است می‌تواند مفید باشد.

فرضیه دوم - اعتماد سازمانی کارکنان با هویت سازمانی آن‌ها رابطه معنا دار دارند.

برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد و نتایج نشان داد که اعتماد سازمانی (۲=۰/۶۱۲، $p < ۰/۰۱$) با هویت سازمانی رابطه مستقیم معنا دار دارد. با افزایش اعتماد سازمانی کارکنان، هویت سازمانی آن‌ها افزایش می‌یابد. نتایج این پژوهش با نتایج

یونامی ۲۰۱۵، جین ۲۰۱۶، دایر ۲۰۱۸، وینها ۲۰۱۸، محمدزاده ۹۶، پروری ۹۵ همسویی دارد. در تبیین این فرضیه می توان بیان داشت که هویت سازمانی مفهومی است برای توصیف رابطه بین یک فرد با سازمانی که در آن کار میکند. کارکنانی که احساس هویت یکسان با سازمان خود دارند، طرز تفکرهای مثبت و رفتار مفیدی نسبت به محیط کار خود نشان میدهند. امنیت شغلی عبارت است از احساس داشته یک شغل مناسب، اطمینان از تداوم آن در آینده و فقدان عوامل تهدیدکننده شرایط مناسب، کاری در آن شغل و به انتظارات شخص از آینده شغلی مطلوب همچون فرصتهای ارتقاء در کار در طولانی مدت اشاره دارد. اگر فردی احساس کند که شغل مناسبی دارد و اطمینان داشته باشد که تا پایان دوره خدمت در آن شغل به کار ادامه خواهد داد و از طرف شخص یا عواملی به جهت ایفای مناسب، نقشها و وظایف شغلی خود مورد تهدید واقع نمی شود، دارای امنیت شغلی است. به عبارتی، احساس امنیت شغلی به حالتی گفته می شود که برآیند ارزیابی فرد از شرایط فردی، سازمانی و محیطی، او را به این نتیجه هدایت کند که عامل خاصی امنیت شغلی وی را تهدید نمی کند و او میتواند به تداوم اشتغال خود اطمینان داشته باشد. امروزه به دلیل بحران اشتغالی که برای افراد وجود دارد و با وجود افراد بسیاری که بیکار می باشند، وجود شغلی که نسبتا مناسب، باشد، میتواند افراد را راضی و خوشحال نگه دارد، ولی این امر دلیل بر رضایت شغلی آنها نمیشود، افراد همیشه خود را با دیگران مقایسه میکنند و در این مقایسه به موارد مختلفی از جمله وضعیت اقتصادی، میزان حقوق و مزایا نیز توجه خاصی میگردد، شاید همه عوامل بتواند تاثیراتی بر توصیف رابطه فرد با سازمان داشته باشد و بر آنها تاثیر نامناسبی بگذارد. اکنون حضور فعالانه سازمان در عرصه رقابت و تکنولوژی و پیدایش مشاغل جدید و لزوم چند مهارتی شدن کارکنان، توانمندسازی آنان را امری اجتناب ناپذیر کرده است. توانمندسازی، تکنیکی نوین و موثر در جهت ارتقای بهره وری سازمان به وسیله بهره گیری از توان کارکنان است. کارکنان به واسطه دانش، تجربه و انگیزه خود صاحب قدرت نهفته هستند و در واقع توانمندسازی آزاد کردن این قدرت است. این تکنیک، ظرفیتهای بالقوهای برای بهره برداری از سرچشمه توانایی انسانی در اختیار میگذارد و در یک محیط سالم سازمانی روشی متعادل را در بین اعمال کنترل کامل از سوی مدیریت و آزادی عمل کامل کارکنان پیشنهاد میکند. از طریق برنامه های توانمندسازی، ظرفیتهای کاری با تفویض اختیار، افزایش مسئولیت، خودمختاری در تصمیم گیری و احساس خود کارآمدی، افزایش مییابد و در نتیجه بهره وری و اثربخشی سازمان نیز بالا میرود

فرضیه سوم - هویت سازمانی کارکنان با اشتیاق شغلی آنها رابطه معنا دار دارد.

برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد و نتایج نشان داد که اشتیاق شغلی ($r=0/567$ ، $p<0/01$) با هویت سازمانی رابطه مستقیم معنا دار دارد. با افزایش هویت

نقش واسطه‌ای اعتماد سازمانی در رابطه با اشتیاق شغلی و هویت سازمانی کارکنان اداره... ۱۶۹ □

سازمانی کارکنان، اشتیاق شغلی آن‌ها افزایش می‌یابد. نتایج این پژوهش با نتایج کهریزی ۹۶، رحیمی ۹۵ همسویی دارد. در تبیین این فرضیه می‌توان بیان داشت که هویت سازمانی چیزی است که کارمندان درباره شرکت دریافت، حس و فکر میکنند و به عنوان یک فهم معمول مشترک از ارزشها و ویژگیهای روشن سازمان پذیرفته میشود. هویت سازمانی نقش محوری در تنظیم هنجارهای رفتاری اعضای سازمان ایفا مینماید. مدیران از سازوکارهای نمادین به منظور ترویج و تثبیت یک هویت ممتاز در سازمان استفاده نموده و این هویت ممتاز و برجسته باعث بوجود آمدن خود تنظیمی در نزد افراد برای دستیابی به اهداف عملکردی، جذب و نگهداری استعدادها، کسب شهرت و ایجاد امنیت ذهنی در سازمان شده و به افراد جهت مواجهه با موقعیتهای ابهام آمیز کمک مینماید. مطالعات گویای این واقعیت است که کارکنانی که خود را با سازمان شان هویت یابی مینمایند، توانمندی بالاتری در سازمان داشته و تمایل کمتری به ترک شغل و سازمان خود دارند. بنابراین بیه هویت سازمانی و توانمندسازی کارکنان رابطه وجود دارد. توانمندسازی ضمن تغییر در نحوه نگرش افراد و قضاوت آن‌ها در رابطه با مسائل مختلف فردی و سازمانی باعث بوجود آمدن این باور در آن‌ها می‌شود که آزادی و اختیار منع مطمئنی برای توانا شدن است. از این رو وقتی گروهی از افراد در سازمان‌ها توانمند می‌شوند، روابط آن‌ها با صاحبان قدرت تغییر میکند و در اهداف مشترکشان سهیم خواهند شد. افراد توانمند شده در ارتباطات خود با دیگر همکاران و صاحبان، مدیریت و فرایند کاری تغییر ایجاد خواهند کرد. در برخی مواقع تعارضات بین فردی و درون گروهی افراد منجر به کاهش رضایت افراد شده که همین امر می‌تواند در کاهش هویت سازمانی افراد موثر باشد. علاوه بر آن می‌بایست به این نکته هم توجه نمود که در برخی موارد افراد برای کسب، منفعت شخصی سعی در برقراری ارتباط با صاحبان قدرت خواهند کرد ولی در عمل توجه خاصی به سازمان نشان نخواهند داد. هویت سازمانی مرکز تحقیق سازمانی و مدیریت است. هویت سازمانی در یک مرحله عالی در بین بررسبهای سازمانی و مدیریت بنا شده است شناخت هویت سازمانی و تلاش جهت توسعه و تقویت آن برای سازمان مهم است، زیرا هویت یابی افراد با سازمان سبب کاهش میزان ترک خدمت کارکنان میشود، رفتارهای موافق و همسو با اهداف سازمان را افزایش میدهد و در نهایت موجب تحقق اهداف سازمان میشود. همچنین هویت سازمانی، استراتژی را پیش میبرد و اعضا را قادر میسازد، جهت گیری استراتژیک سازمان را انتخاب کرده، آن را بپذیرند و در برابر تغییرات محیطی توان پاسخگویی داشته باشند و از طرفی هویت این ویژگی را دارد که با توانمند کردن سازمان، موجبات جذب کارکنان بهتر و مستعدتر را فراهم و به سازمان کمک کند تا خود را از سایرین متمایز سازد

فرضیه چهارم - اعتماد سازمانی می‌تواند بین اشتیاق شغلی و هویت سازمانی نقش میانجی را ایفا کند.

نتایج نشان داد که بین متغیر پیش‌بین (اعتماد سازمانی) و متغیر ملاک (هویت سازمانی) رابطه خطی معنی‌دار وجود دارد و اعتماد سازمانی کارکنان قادر به پیش‌بینی هویت سازمانی آن‌ها می‌باشد. همچنین هویت سازمانی کارکنان توسط اعتماد سازمانی آن‌ها قابل پیش‌بینی است. همچنین بین متغیر پیش‌بین (اشتیاق شغلی) و متغیر ملاک (اعتماد سازمانی) رابطه خطی معنی‌دار وجود دارد و اشتیاق شغلی کارکنان به طور مستقیم قادر به پیش‌بینی اعتماد سازمانی آن‌ها می‌باشد. ضمناً اعتماد سازمانی کارکنان توسط اشتیاق شغلی آن‌ها قابل پیش‌بینی است. بین متغیر پیش‌بین (اعتماد سازمانی) و متغیر ملاک (هویت سازمانی) رابطه خطی معنی‌دار وجود دارد و اعتماد سازمانی کارکنان قادر به پیش‌بینی هویت سازمانی آن‌ها می‌باشد. نتایج این پژوهش با نتایج بیجولما ۲۰۰۸، کانشیرو ۲۰۰۸، جین ۲۰۰۹، دایر ۲۰۱۸، شفیع ۹۰ یونامی ۲۰۱۵، جین ۲۰۱۶، دایر ۲۰۱۸، وینها ۲۰۱۸، محمدزاده ۹۶، پروری ۹۵ همسویی دارد.

منابع

پروری، پیمان؛ سهرابی، روح‌الله و اسدالله نقدی. (۱۳۹۵)، پژوهشی در تعامل بین اعتماد سازمانی و سکوت سازمانی کارکنان، **مجله فرهنگ در دانشگاه اسلامی**، سال ۶، شماره ۱، صص ۱۶۱ - ۱۳۵.

تقوایی یزدی، مریم. (۱۳۹۵). رابطه مؤلفه‌های سلامت سازمانی با اعتماد سازمانی و مسئولیت‌پذیری اجتماعی دبیران آموزش و پرورش ساری. **فصلنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی**، ۷(۲۷)، ۹۵-۱۱۶.

جمال زاده، زینب (۱۳۹۱). «بررسی رابطه میزان اشتیاق شغلی و ابعاد نگرش‌های کاری کارکنان در دستگاه‌های اجرایی شهرستان کاشمر». پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.

داناویی فر، ایمان؛ رحیم پور، امیر؛ کمال اصل، امیدعلی؛ قبادی، ماریانوس. (۱۳۹۷). بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و اعتماد سازمانی با عملکرد شغلی با نقش میانجی انگیزش شغلی کارکنان اداره امور مالیاتی شهرستان بهبهان، **کنفرانس جهانی مدیریت، اقتصاد حسابداری و علوم انسانی** در آغاز هزاره سوم.

نقش واسطه‌ای اعتماد سازمانی در رابطه با اشتیاق شغلی و هویت سازمانی کارکنان اداره... ۱۷۱ □

فریاد، لعیا و خوراکیان، علیرضا و ناظمی، شمس‌الدین، ۱۳۹۳، بررسی نقش واسطه‌ای اشتیاق شغلی در رابطه بین توانمندسازی روانشناختی و رفتار نوآورانه در کارکنان، نخستین کنفرانس ملی آینده پژوهی، **مدیریت و توسعه**، شیراز

قلی‌پور، آرین، پورعزت، علی‌اصغر، محمدی، فرشته (۱۳۹۰)، «تیین عوامل درون سازمانی و برون سازمانی موثر بر ساخت سازمانی هویت در سازمان‌های دولتی»، **فصلنامه مدیریت دولتی**، ۷(۳)، ۱۶۶-۱۴۹.

کهزیزی، کلثوم؛ امجد زبردست، محمد؛ خالق پناه، کمال (۱۳۹۶). مطالعه رابطه بین هویت سازمانی و انگیزش شغلی در بین اعضای هیئت علمی، **ششمین کنفرانس بین‌المللی حسابداری و مدیریت و سومین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری‌های باز**.

کهزیزی، کلثوم، ۱۳۹۶، رابطه بین هویت سازمانی و انگیزش شغلی اعضای هیئت علمی با نقش میانجی سرمایه اجتماعی، **فصلنامه جامعه و نهادهای اجتماعی**، دوره ۴، شماره ۱۰ محمدزاده، زهرا؛ رحمان سرشت، حسین؛ کوشازاده، سید علی (۱۳۹۶). اثر اعتماد شناختی و عاطفی به رهبر بر هویت سازمانی: نقش میانجی اعتماد به سازمان، **نشریه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی**، ۳(۹)، ۱۲۰-۱۳۱.

لوانی، سیدمهدی و حسن دانایی‌فرد (۱۳۸۰)، **مدیریت دولتی و اعتماد عمومی**، **نشریه دانش مدیریت**، سال چهاردهم، شماره ۵۵، صص ۳۰-۲۲.

وجدانی چوشلی، سمیه (۱۳۹۵). **پیش‌بینی کارآفرینی بر اساس اشتیاق شغلی، تعهد شغلی و امنیت شغلی در کارمندان سازمان آموزش و پرورش**، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه محقق اردبیلی - دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

Balliet, D., Van Lange, P. A., (۲۰۱۳), Trust, punishment, and cooperation across ۱۸ societies: A meta-analysis, **Perspective on Psychological Science**, ۸(۴), PP: ۳۶۳ - ۳۷۹.

Bijlsma, K., & Koopman, P. (۲۰۰۳). "Introduction: trust within organisations". **Personnel Review**, ۳۲(۵): PP: ۵۴۳-۵۵۵

Ellonen, R., Blomqvist, K., & Puimalainen, K. (۲۰۰۸). The role of trust in organisational innovativeness, **European Journal of Innovation Management**, Vol: ۱۱, PP: ۱۶۰ - ۱۸۱.

Hasting, J. (۲۰۱۰). The relative roles of enagement and Psychological capital in predicting job performance and eagerness job. **Jorurnal Work& S tress**, ۲۲, ۲۴۲-۲۵۶

Heffernan, T., O'Neill, G., Travaglione, T., & Droulers, M. (۲۰۰۸). Relationship marketing: The impact of emotional intelligence and trust on bank performance. **International Journal of Bank Marketing**, Vol. ۲۶, No. ۳, PP: ۱۸۳-۱۹۹.

۱۷۲ □ فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی - سال سیزدهم، شماره سوم، بهار ۱۴۰۱

- Lamsa, A.M. & Pucetaite, R.(۲۰۰۶). "Development of organizational trust among employees from a contextual perspective". **Business Ethics: A European Review**. ۱۵(۲): PP:۱۳۰-۱۴۱. ## Paine,
- Nyhan, R. C. (۲۰۱۵). **Changing the paradigm: Trust and its role in public sector organizations**, American Review of Public Administration, ۳۰(۱), PP: ۸۷-۱۰۹.
- Puusa A, Tolvanen U. Organizational identity and trust. **Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies** ۲۰۰۶; ۱۱(۲): ۲۹-۳۳.
- Rogers, d. (۲۰۱۴). Organizational trust and its impact on the ability of selected federal agencies to modernize large-scale information technology systems,
- Utami, A., Bangun, Y., & Lantu, D. (۲۰۱۵). Understanding the Role of Emotional Intelligence and Trust to the Relationship between Organizational Politics and Organizational Commitment, **Pericardia – Social**
- Wefald.Anderw.J,(۲۰۰۸). An examination of job engagement, transformational leadership, and related psychological constructs. Kansas state university. **Academy of Management Journal**.