

# بررسی تأثیر اعتماد سازمانی بر بهره‌وری با نقش میانجی نشاط کاری (مورد مطالعه: دانشگاه ایلام)

محمد حسن مرشدی تنکابنی\* صید مهدی ویسه\*\* محمد تابان\*\*\*

## چکیده

در جوامع کنونی که روابط در میان افراد و گروه‌ها بسیار شکننده می‌باشد، اعتماد که به عنوان یک موضوع محوری در سازمان مطرح می‌شود می‌تواند به رشد و ادامه حیات این روابط کمک نماید. از طرفی، توجه به رفاه و آسایش کارمندان، سطح ادراک نشاط کاری را در میان آنها افزایش می‌دهد و این امر موجب بهره‌وری می‌شود. هدف اصلی این پژوهش بررسی تأثیر اعتماد سازمانی بر بهره‌وری با نقش میانجی نشاط کاری می‌باشد. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها، توصیفی-همبستگی است. به همین منظور یک نمونه آماری ۲۲۵ نفری از جامعه آماری ۵۴۰ نفری طبق فرمول کوکران از میان کارکنان دانشگاه ایلام بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شد. ابزار پژوهش پرسشنامه می‌باشد. روایی پرسشنامه‌ها از طریق روایی محتوایی تأیید شد و پایایی آنها از طریق آلفای کرونباخ سنجش شد و به ترتیب ۰/۸۹، ۰/۹۶، ۰/۸۹ به دست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده، در مرحله اول از طریق آزمون همبستگی پیرسون رابطه هر یک از متغیرهای پیش‌بین به‌طور جداگانه با متغیر ملاک بررسی شد و در مرحله دوم به منظور مشخص کردن سهم تأثیر هر یک از متغیرهای پیش‌بین بر متغیر ملاک، از تحلیل رگرسیونی چند متغیره استفاده شد. همچنین جهت محاسبه متغیر میانجی در این پژوهش از نرم‌افزار لیزرل استفاده شد. نتایج نشان داد که اعتماد سازمانی بر بهره‌وری تأثیرگذار است. همچنین نشاط کاری می‌تواند نقش میانجی در این رابطه داشته باشد. اعتماد و نشاط برقراری ارتباطات دوستانه و انتقال دانش به دیگر کارکنان را تسهیل می‌کند که این امر موجب افزایش بهره‌وری در سازمان می‌شود.

واژگان کلیدی: اعتماد سازمانی، بهره‌وری، نشاط کاری، دانشگاه ایلام.

تاریخ دریافت: ۲۰ آذر ۱۳۹۷

تاریخ پذیرش: ۱۶ اسفند ۱۳۹۷

\* کارشناسی ارشد مدیریت سازمان‌های دولتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه ایلام، ایران (نویسنده

مسئول): [morshedi7759@gmail.com](mailto:morshedi7759@gmail.com).

\*\* استادیار گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه ایلام، ایران.

\*\*\* استادیار گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه ایلام، ایران.

## ۱. مقدمه

بهره‌وری از جمله عواملی به حساب می‌آید که بقا و دوام یک سازمان را می‌تواند تضمین نماید. یک وظیفه اساسی که مدیران در سازمان‌ها و در رده‌های مختلف برعهده دارند، ایجاد و حفظ جو و فضایی است که در آن اعضاء با اشتیاق و از طریق همکاری، بیشترین تلاش خود را نمایند تا قادر باشند به مأموریت‌ها و اهداف مورد انتظار دست یابند (احمدی، ۱۳۹۵: ۸۸). در واقع هدف اصلی مدیریت سازمانی حصول اطمینان از استفاده مؤثر و کارآمد از منابع متنوع آن مانند نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات در تلاش برای دستیابی به رقابت و همچنین افزایش بهره‌وری است (ترابی و ال-دن<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷).

بهره‌وری عاملی اساسی در حرکت سازمان‌ها می‌باشد. عوامل بسیاری می‌تواند عملکرد کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد که از جمله این عوامل، می‌توان به عوامل روانی و مقوله شاد بودن در محیط کار را اشاره کرد. شادی در محیط کار شاخصی از احساس مثبت و تعهدات کاری و آثار مربوط به آن است. علاوه بر آن شادی در کار در ارتباط با احساس مثبت و اعتماد و با در نظر گرفتن عوامل احساسی و شناختی مورد تحلیل قرار می‌گیرد (حجازی و تقی‌پور فرشی، ۱۳۹۴: ۷۹).

وحدت و عجیر<sup>۲</sup> (۲۰۱۰) در کاهش کارایی سرمایه‌گذاری در آموزش عالی عواملی را شناسایی نمودند که از آن جمله می‌توان از اثرهای متقابل شرایط اقتصادی، الگوهای فرهنگی و اجتماعی و همچنین، عوامل روانی و انگیزشی (شادی و نشاط) در کاهش اثربخشی و بهره‌وری نظام آموزش عالی نام برد (طاهریان و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۰۳).

در نظر گرفتن نشاط کاری در سازمان و فراهم کردن زمینه‌هایی برای شادی کارکنان راهی مؤثر و قابل اعتماد برای نیل به سلامت روان کارکنان و همچنین ایجاد اعتماد به

1- Torabi & El-Den

2- Vahdat & Ajir

سازمان است. براساس نتایج پژوهش‌های انجام شده در زمینه‌ی خوشبختی و نشاط، از نظر ۵۰ درصد مردم احساس شادکامی و نشاط مهم‌ترین مسئله‌ی زندگی به شمار می‌رود (قیطاسی، ۱۳۹۶).

اعتماد که عمدتاً بر پایه استنتاج‌ها و تفاسیر در مورد انگیزه‌ها، شخصیت و باطن دیگران است، در زمانی که روابط بین گروه‌ها و افراد رو به سستی پیش می‌رود و به سرعت در حال تغییر است، موضوعی اساسی در سازمان‌ها است. به این دلیل این امر رخ می‌دهد که مدیران، در جست‌وجوی درک و شناخت چگونگی ایجاد همکاری مؤثر در سازمان‌ها هستند (قنبری و شمشادی، ۱۳۹۵: ۴۱). در مطالعات مدیریت و سازمان، اعتماد یک جنبه مهم و پیچیده از تعامل انسانی است، شامل مفاهیمی اساسی برای مطالعه است و عاملی مهم جهت توسعه روابط بین فردی به حساب می‌آید. سطح پایین اعتماد در بین اعضا باعث می‌شود که به یکدیگر اعتماد نکنند و سوءظن در بین آن‌ها گسترش پیدا کند که نتیجه چنین امری تبدیل ارتباطات باز در سازمان به ارتباطات بسته خواهد بود و منجر به انحراف جریان اطلاعاتی در سازمان می‌شود. (فعال، ۱۳۹۳).

از نوآوری پژوهش حاضر می‌توان به وجود متغیر نشاط کاری در ارتباط بین اعتماد سازمانی و بهره‌وری اشاره کرد که برای اولین بار تأثیر غیرمستقیم نشاط کاری در رابطه بین اعتماد سازمانی و بهره‌وری مورد بررسی قرار می‌گیرد.

اهمیت این پژوهش از آنجا ناشی می‌شود که نشاط کاری یکی از مهم‌ترین نیاز کارکنان در محیط کار است که اکثر مواقع این نیاز در محیط کار تأمین نمی‌شود و فقدان چنین نیازی مسلماً بر نگرش، کارایی و بهره‌وری کارکنان تأثیر نامطلوبی می‌گذارد. از طرفی بی‌اعتمادی یا کمبود اطمینان میان اعضای سازمان و بین مدیریت و کارکنان، موجب توقف ارتباطات سازمانی، کارایی سازمان و مشارکت می‌شود. سازمان مورد بررسی هم همانند سایر سازمان‌های دیگر از این قواعد مستثنی نبوده و برای بهبود عملکرد نیازمند به توجه بیشتر مدیران نسبت به این جریان می‌باشد.

حال مسئله اصلی این پژوهش این است که تا چه میزان اعتماد سازمانی بر بهره‌وری

با نقش میانجی نشاط‌کاری در دانشگاه ایلام تأثیر دارد؟  
در این پژوهش ضمن بیان مقدمه و بیان مسأله، به بررسی مبانی نظری، مدل مفهومی و فرضیات تحقیق، روش و نتیجه‌گیری پرداخته می‌شود.

## ۲. مبانی نظری

### اعتماد سازمانی

با گسترش پدیده جهانی سازی، اهمیت اعتماد در روابط اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و سازمانی به‌طور چشم‌گیری مورد توجه قرار گرفته است، بطوری که اکثر صاحب‌نظران در علوم مختلف به اهمیت نقش اعتماد در سازمان‌ها اشاره کرده‌اند. مطالعات ادبیات سازمانی نیز بر اهمیت اعتماد به‌عنوان پیش‌نیاز اثر بخشی سازمانی تأکید داشته‌اند. اعتماد برای موفقیت سازمانی، انجام تغییرات مداوم در نقش‌ها و تکنولوژی‌ها و همچنین طراحی مشاغل و مسئولیت‌ها ضروری می‌باشد. اعتماد می‌تواند اثرات درون فردی و بین فردی ایجاد کند و روابط درون و برون سازمان را تحت تأثیر قرار دهد (فعال، ۱۳۹۳).

اعتماد احساسی است که ما در زندگی روزمره خود بسیار احساس می‌کنیم و تعریف کردن آن بسیار دشوار است هر چند که همه فکر می‌کنند معنای فرهنگ لغت را درک می‌کنند. این نسبی است زیرا از فرد به فرد دیگر فرق می‌کند، و به این دلیل که در یک زمان کوتاه ایجاد نمی‌شود، احساسی است که به تلاش طولانی و از خود گذشتگی نیاز دارد. به طور کلی به عنوان اعتماد به نفس و وابستگی بدون احساس ترس، ترس و تردید تعریف می‌شود (ازگور و تکتاش<sup>۱</sup>، ۲۰۱۸: ۹۳).

از منظر ایکانن<sup>۱</sup> (۲۰۱۳) اعتماد به‌عنوان چسب اجتماعی تعریف شده که اعضای سازمان را به یکدیگر متصل می‌کند و با القای همکاری و احساسات مثبت برای پیشرفت و عملکرد موفقیت‌آمیز تیم‌ها حیاتی است. این تعاریف نشان می‌دهند اعتماد پدیده‌ای پویاست و به کنش متقابل کنشگران مختلفی وابسته است که ممکن است بر ایجاد یک مدل برای اعتماد تأثیر بگذارند (پروری، ۱۳۹۵: ۱۳۸).

به بیان والرز<sup>۲</sup> (۲۰۰۶) اعتماد سازمانی قادر است با بهبود ارتباطات و همکاری میان اعضای سازمان و مدیران و ارتقاء و افزایش کارآیی میان تیم‌ها موجب حفظ و بهبود کارکنان شود. کارکنان بیان می‌کنند هنگامی که به همکاران و مدیرانشان اعتماد می‌کنند احساس مالکیت و تعهد را دارند. ایجاد اعتماد در محیط سازمان می‌تواند کاربردهای مثبت و زیادی برای سازمان داشته باشد. تحقیقات نشان داده است که اعتماد موجب بهبود ارتباطات، همکاری و کار تیمی می‌شود (جوهری کامل، ۱۳۸۸: ۱۲).

به عبارت دیگر، شرایط آب و هوایی برای اعتماد، نگرانی از آسیب‌پذیری را کاهش می‌دهد و به کارکنان اجازه نوآوری می‌دهد. برعکس، زمانی که شرایط آب و هوایی برای اعتماد کم است، کارکنان اغلب "از جست و جوی کار هدفمند و کارآمد" منحرف می‌شوند (فاینشمت و لنس فریزر<sup>۳</sup>، ۲۰۱۷: ۵۵۴).

هنگامی که عدم اعتماد به روابط، روابط انسانی و انسجام سازمانی وجود دارد، بر کارکنان تأثیر می‌گذارد و می‌تواند تأثیر منفی بر روی عملکردشان و سازمان بگذارد (تاشتن و همکاران، ۲۰۱۳). بدین صورت که عدم اعتماد به‌عنوان یک دلیل مهم برای کارمندان ذکر شده است که دانش و تجربه خود را با دیگر اعضای سازمان به اشتراک نگذارند (قره‌خانی و موسخانی<sup>۴</sup>، ۲۰۱۲؛ هولست و فیلدز<sup>۵</sup>، ۲۰۱۰).

1- Ikonen

2- Velez

3- Fainshmidt & Lance Frazier

4- Gharakhani & Mousakhani

اعتماد به نفع هیأت تصمیم‌گیری در سلسله مراتب مدیریتی است، که به شرکت‌های کارآمدتر اجازه می‌دهد تا از مزیت بهره‌وری خود نسبت به مقدار بیشتری از ورودی‌ها استفاده کنند (سیگانو و پینوتی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۶: ۱).

در بسیاری از موارد وجود اعتماد بین اعضای یک سازمان می‌تواند مبنایی را برای یک مزیت رقابتی یا شایستگی سازمانی متمایز فراهم کند (الارج<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۶: ۷۳۱). در واقع مطالعات قبلی نشان داده‌اند که اعتماد می‌تواند توانایی سازمان در ارتقاء روابط، جمع‌آوری اطلاعات مربوط به توسعه بازار و فن‌آوری و ایجاد اشتراک دانش مفید داخلی و خارجی را تسهیل کند (آبیدین محمد<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۴).

ابعاد متغیر اعتماد سازمانی مورد بررسی در این پژوهش که توسط الونن و همکاران (۲۰۰۸) ارائه شده، شامل موارد زیر می‌باشد که به‌طور مختصر توضیح داده می‌شوند. اعتماد عمودی: اعتمادی است که بین کارکنان و رهبران وجود دارد (الونن<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۰۸).

**اعتماد جانبی:** به اعتماد بین کارکنان در یک سازمان اطلاق می‌گردد (ظفر شکرگزار، ۱۳۹۴). در این پژوهش، اعتماد نهادی نوع غیر شخصی اعتماد سازمانی می‌باشد که در حوزه‌های سازمانی، بسیار کم مورد بررسی و تحلیل قرار گرفته است.

**اعتماد نهادی:** نوع غیر شخصی اعتماد است و به‌عنوان اعتماد اعضاء سازمان نسبت به استراتژی و چشم‌انداز سازمان، قابلیت تجاری تکنولوژی، فرآیندها و ساختارهای منصفانه و سیاست‌های منابع انسانی معرفی می‌شود (همان).

5- Holste & Fields

1- Cingano & Pinotti

2- Alarj

3- Abidin-Mohamed

4- Ellonen

## بهره‌وری سازمانی

سازمانی که می‌خواهد در دنیای رقابتی امروز به موفقیت نائل آید ناگزیر به ایجاد یک سازمان سریع‌تر، هوشمندتر و برتر است. یک سازمان سریع، هوشمند و برتر به سه چیز نیاز دارد. فرایندهای انعطاف‌پذیر و سازگاری که بتواند به سرعت در مقابل تغییرات تقاضا، عکس‌العمل نشان دهند، تکنولوژی که امکان برقراری سریع ارتباط با مشتریان و تأمین‌کنندگان را فراهم سازد و مهم‌تر از آن، نیروی کار بسیار کارآمد و بهره‌ور.

تنوع تعاریف بهره‌وری از سوی استادان و کارشناسان علوم مختلف، گویای این واقعیت است که هنوز درباره مفاهیم و تعاریف بهره‌وری توافق وجود ندارد، به‌طور کل می‌توان گفت که بهره‌وری ترکیبی از کارایی و اثربخشی است (حسینی و همکاران، ۱۳۹۵: ۶۰).

مفهوم بهره‌وری برای نشان دادن نسبت برون داد یک فرد، واحد و سازمان استفاده می‌شود. هرچه بهره‌وری در یک سازمان افزایش یابد، هزینه تولید واحد کار در آن کاهش می‌یابد. بهره‌وری یک سازمان بیش از هر عامل دیگری به دانش، مهارت‌ها، توانایی‌ها، نگرش‌ها و رفتار اعضای آن بستگی دارد (حجازی و تقی‌پور فرشی، ۱۳۹۴: ۸۱).

بهره‌وری، افزایش استفاده از منابع، نیروی انسانی و اقدامات علمی برای کاهش هزینه‌ها و رضایت کارمندان، مدیران و مصرف‌کنندگان است. به بیان دیگر، حداکثر استفاده مناسب از نیرو برای حرکت به سمت اهداف با زمان و هزینه کمتر است (خان محمدی<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۲).

نقش کارکنان در افزایش یا کاهش بهره‌وری نسبت به دیگر عوامل پررنگ‌تر به نظر

می‌رسد و عاملی است که بدون آن عوامل دیگر پدید نمی‌آیند. زمانی که نیروی کار از لحاظ ترکیب و تغییر در مهارت‌های شغلی با چالش‌های جدیدی روبه‌رو شده، مدیران سخت در تکاپوی هموار کردن این چالش‌هایند و قوانین و خط‌مشی‌های سازمان‌ها را در جهت سوق می‌دهند که بتوانند به نحوی مطلوب بهره‌برداری نمایند (امین بیدختی و همکاران، ۱۳۹۲).

اندازه‌گیری بهره‌وری به سازمان در ایجاد ارتباط صحیح بین بهره‌وری با سایر هدف‌های استراتژیک سازمان یاری می‌کند؛ برای مثال بهبود بهره‌وری ممکن است ابزار اولیه دستیابی به افزایش سهم سازمان در بازار باشد. وجود سامانه مطمئن اندازه‌گیری، بهره‌وری سازمان را قادر می‌سازد از طریق ایجاد سطوح مورد نظر در بهبود بهره‌وری (که با دستیابی به هدف استراتژیک مشخص مرتبط است) به طرح‌های استراتژیک خود جان تازه‌ای ببخشد و آن‌ها را محقق سازد (جبارزاده، ۱۳۹۲: ۶۲).

### نشاط کاری

فیشر<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) بیان می‌کند که شادی، توجه فیلسوفان را از آغاز تاریخ نوشتن به خود جلب کرده است، اما اخیراً مورد تحقیق روانشناسی قرار گرفته است. طلوع روانشناسی مثبت‌نگر در دهه گذشته، توجه به شادی و وضعیت‌های مثبت دیگر را مشروعیت بخشید. به‌طور کلی توجه به روانشناسی مثبت‌نگر به محققان القا شده و محققان شروع به انجام تحقیق سازمانی مثبت‌نگر و رفتار سازمانی مثبت‌نگر کرده‌اند، با این وجود هنوز مباحثی وجود دارد مبنی بر اینکه این اصطلاحات دقیقاً چه چیزهایی را شامل می‌شوند و چگونه ممکن است سودمند شوند (قلی‌پور و غریبی یامچی، ۱۳۹۴: ۱۰۳).

---

1- Fisher



مک دوول<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) نشاط کاری را این‌گونه بیان می‌کند: درگیر شدن در فعالیتی ویژه که مرتبط با کار نیست و لذت‌بخش و یا سرگرم کننده می‌باشد. تقویت کننده‌ها (مشوق‌ها)، ابتکارات هدفمند و حمایت از تنوعی از فعالیت‌های لذت‌بخش و شادی‌آور بر احساس مثبت و بهره‌وری فردی و سازمانی تأثیرگذار است (حجازی و تقی‌پور فرش، ۱۳۹۴: ۷۹).

شادی و نشاط از مهم‌ترین و مؤثرترین مؤلفه‌های تأثیرگذار در روند زندگی انسان است و بدون آن‌ها زمینه فعالیت، خلاقیت، ابتکار، اختراع و زندگی سالم ایجاد نمی‌شود. بر اساس نظریه دیدگاه آرگایل شادی و نشاط یک پدیده و ویژگی در انسان است که سه مؤلفه اصلی (عاطفه مثبت، رضایت از زندگی و نبود احساسات منفی) دارد. حاصل شدن حالت شادی و نشاط وابسته به نبود احساسات یا عواطف منفی مانند عصبانیت، اضطراب و افسردگی و وجود عواطف مثبت مانند لذت، آرامش، اعتماد به خود و سازمان ... است (طاهریان و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۰۰).

### اعتماد سازمانی و بهره‌وری:

با توجه به تغییرات روزافزون در جوامع و به‌خصوص شکل‌گیری این تغییرات در محیط کار، اعتماد یک متغیر اصلی و اساسی در سازمان‌ها می‌باشد. فراهم‌سازی زمینه‌های آن در محیط کار دارای فواید و مزایای زیادی برای مدیران و کارکنان و حتی خود سازمان می‌باشد؛ چرا که بالا بودن اعتماد درون‌سازمانی، ضعف در سایر منابع لازم برای ارتقاء بهره‌وری را تا حدی جبران می‌کند (سعیدی و محمودی، ۱۳۹۶). نتایج حاصل از پژوهش آن‌ها به‌طور مستقیم با یافته‌های فعال و همکاران (۱۳۹۵) و شفیع (۱۳۹۰) که بیان کردند اعتماد سازمانی و ابعاد آن که شامل اعتماد عمودی، جانبی و نهادی می‌باشد و موجب افزایش بهره‌وری کارکنان می‌شود، همخوانی دارد.

فرضیه ۱: آیا اعتماد سازمانی بر بهره‌وری تأثیر معناداری دارد؟

### اعتماد سازمانی و نشاط کاری:

رخنمن<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) بیان می‌کند زمانی که کارکنان به همکاران و مدیران خود اعتماد داشته باشند، محیط کاری را کنجکاو و یا مشکوک ارزیابی نکنند، به فعالیت‌های گسترده‌تری دست می‌زنند و شادتر هستند؛ یعنی وقتی کارمندان به یکدیگر اعتماد دارند، انتقادات را بهتر می‌پذیرند و در مورد اشتباهات، حساسیت کمتری نشان می‌دهند و احساسات را راحت‌تر بیان می‌کنند. پس به هر میزان که کارمندان به مدیران و همکاران خود اعتماد بیشتری داشته باشند، به همان میزان شادتر هستند (عسگری و همکاران، ۱۳۹۲). همچنین پناهی و دهقانی (۱۳۹۱) در بررسی تحقیقات مرتبط با این موضوع به این نتیجه رسیدند که عواملی از جمله اعتماد به دیگران، ارضای نیازهای مادی و متغیرهای زمینه‌ای می‌توانند بر روی شادی تأثیرگذار باشند.

فرضیه ۳: آیا اعتماد سازمانی بر نشاط کاری تأثیر معناداری دارد؟

### نشاط کاری و بهره‌وری:

کارل و پلوچت<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) در پژوهش خود بیان می‌کنند از آنجایی که نیروی انسانی یک سازمان، ارزشمندترین سرمایه آن سازمان محسوب می‌شود گسترش فرهنگ سالم‌اندیشی، قدردانی و تقویت روحیه متقابل لازم است که در برنامه‌ریزی آموزشی سازمان‌ها در نظر قرارگیرد. از آنجایی که عملکرد و بهره‌وری کارکنان عامل اصلی حرکت سازمان‌هاست، عوامل متعددی می‌تواند عملکرد کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد که از جمله این عوامل بسیار مهم، می‌توان از عوامل روانی و مقوله شاد بودن در کار را

1- Rockman

2- Karl & Peluchette

نام برد. شادی در کار شاخصی از احساس مثبت و تعهدات کاری و آثار مربوط به آن است (حجازی و تقی‌پور فرشی، ۱۳۹۴). در واقع نتیجه‌گیری آن‌ها از این ارتباط، با نتیجه مطالعه عباسیان (۱۳۹۶)، قیطاسی دولابی (۱۳۹۶)، حسینی و همکاران (۱۳۹۵) همخوانی دارد.

فرضیه ۳: آیا نشاط کاری بر بهره‌وری تأثیر معناداری دارد؟

### مدل مفهومی و فرضیات تحقیق

بر اساس مبانی نظری ارائه شده و همچنین مدل مفهومی، فرضیه‌های مورد نظر در زیر شرح داده می‌شود.

#### فرضیه‌های پژوهش

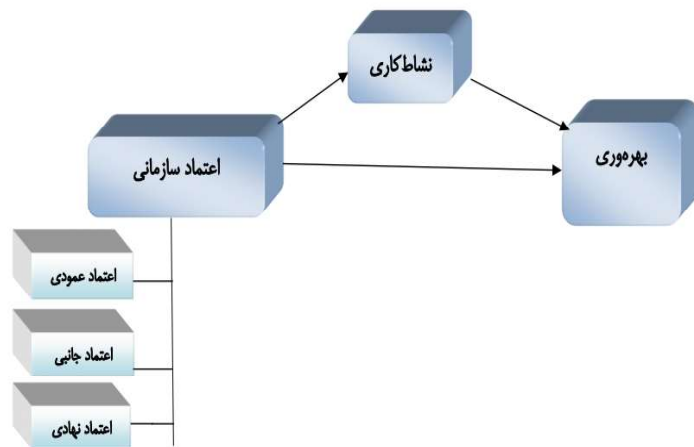
##### فرضیه‌های اصلی

• اعتماد سازمانی بر بهره‌وری سازمانی در کارکنان دانشگاه ایلام تأثیر معناداری دارد.

• اعتماد سازمانی بر بهره‌وری با نقش میانجی نشاط‌کاری کارکنان دانشگاه ایلام تأثیر معناداری دارد.

##### فرضیه‌های فرعی

- اعتماد عمودی بر بهره‌وری در کارکنان دانشگاه ایلام تأثیر معناداری دارد.
- اعتماد جانبی بر بهره‌وری در کارکنان دانشگاه ایلام تأثیر معناداری دارد.
- اعتماد نهادی بر بهره‌وری در کارکنان دانشگاه ایلام تأثیر معناداری دارد.
- اعتماد عمودی بر نشاط‌کاری کارکنان دانشگاه ایلام تأثیر معناداری دارد.
- اعتماد جانبی بر نشاط‌کاری کارکنان دانشگاه ایلام تأثیر معناداری دارد.
- اعتماد نهادی بر نشاط‌کاری کارکنان دانشگاه ایلام تأثیر معناداری دارد.



شکل (۱) الگوی مفهومی پژوهش

### ۳. روش پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ هدف، کاربردی می‌باشد و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی (غیرآزمایشی) و از شاخه مطالعات میدانی به‌شمار می‌آید. روش انجام تحقیق به صورت پیمایشی می‌باشد که یکی از مهم‌ترین مزایای آن قابلیت تعمیم نتایج است. جامعه آماری شامل کارکنان دانشگاه ایلام به تعداد ۵۴۰ نفر می‌باشد که ۲۲۵ نفر به‌عنوان نمونه بر اساس جدول کرجسی و مورگان به صورت تصادفی انتخاب گردیدند. برای جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز این پژوهش و همچنین برای اندازه‌گیری متغیرهای مدل، از ابزار پرسشنامه استاندارد استفاده شده است. برای سنجش و اندازه‌گیری بهره‌وری سازمانی از پرسشنامه بهره‌وری سازمانی از پرسشنامه شریفی (۱۳۹۰) استفاده شد که دارای ۱۵ سوال می‌باشد و پاسخگو باید در یک طیف لیکرت پنج درجه‌ای به سؤالات پاسخ دهد. برای سنجش و اندازه‌گیری اعتماد سازمانی از پرسشنامه اعتماد سازمانی الونین و همکاران (۲۰۰۸) استفاده شد. این پرسشنامه حاوی ۴۹ می‌باشد و با هدف سنجش اعتماد درون سازمانی طراحی شده است. با توجه به

نظریه الونن و همکاران، اعتماد سازمانی دارای سه بخش اعتماد جانبی، اعتماد عمودی و اعتماد نهادی است و بنابراین این پرسشنامه این سه مؤلفه را می‌سنجد. در این پرسشنامه پاسخگو باید در یک طیف لیکرت پنج درجه‌ای میزان اعتماد سازمانی در محل کار خود را مشخص نماید. برای سنجش نشاط‌کاری از پرسشنامه نشاط‌کاری قیطاسی دولابی (۱۳۹۶) که شامل ۲۹ سؤال می‌باشد، استفاده شد. در این پرسشنامه پاسخگو باید در یک طیف لیکرت پنج درجه‌ای میزان نشاط‌کاری در محل کار خود را مشخص نماید. برای تعیین روایی پرسشنامه، از روایی محتوایی استفاده شد. به این صورت که از نظرات صاحب‌نظران آموزش عالی و همچنین استاد راهنما استفاده شد و مورد تأیید قرار گرفت. همچنین برای تعیین پایایی پرسشنامه‌ها از آلفای کرونباخ استفاده شد که در جدول زیر ارائه شده است. شایان ذکر است هر کدام از پرسشنامه‌ها از نظر روایی و پایایی در تحقیقات پیشین مورد استفاده قرار گرفته و روایی و پایایی آنها بررسی گردیده است.

جدول ۱. آلفای کرونباخ پرسشنامه‌ها

متغیر	نمونه	مقدار قابل قبول	ضریب آلفای کرونباخ	نتیجه
بهره‌وری سازمانی	۲۲۵	$0/5 <$	۰/۸۹	تأیید
اعتماد سازمانی	۲۲۵	$0/5 <$	۰/۹۷	تأیید
نشاط سازمانی	۲۲۵	$0/5 <$	۰/۹۶	تأیید
آلفای کلی پرسشنامه	۲۲۵	$0/5 <$	۰/۹۷	تأیید

برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده، ابتدا از آمار توصیفی برای بررسی متغیرهای جمعیت‌شناختی تحقیق شامل جنسیت، میزان تحصیلات، سنوات خدمت و ... استفاده شد و در آمار استنباطی هم در مرحله اول از آزمون همبستگی پیرسون در صورت نرمال بودن داده‌ها که از طریق آزمون کلوموگروف اسمیرنوف به دست آمد،

رابطه هر یک از متغیرهای پیش‌بین به طور جداگانه با متغیر ملاک مورد مقایسه و تحلیل قرار گرفت و در مرحله دوم به منظور مشخص کردن سهم تأثیر هر یک از متغیرهای پیش‌بین بر متغیر ملاک، از تحلیل رگرسیونی چند متغیره استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم‌افزار Lisrel و SPSS و آزمون همبستگی میان متغیرها و رگرسیون چندگانه استفاده شد.

جدول ۲. اطلاعات جمعیت‌شناختی نمونه

متغیر	ابعاد	فراوانی	درصد
جنسیت	زن	۲۸	۱۲/۴
	مرد	۱۹۷	۸۷/۵
تحصیلات	دیپلم	۲۳	۱۰/۲
	فوق دیپلم	۲۸	۱۲/۴
	کارشناسی	۴۹	۲۱/۷
	کارشناسی ارشد	۹۴	۴۱/۷
	دکترای	۳۱	۱۳/۷
سابقه‌ی کار	کمتر از ۵ سال	۲۸	۱۲/۴
	۶ تا ۱۰ سال	۷۹	۳۵/۱
	۱۱ تا ۲۰ سال	۹۵	۴۲/۲
	۲۱ تا ۳۰ سال	۲۳	۱۰/۲

#### ۴. یافته‌ها

##### بررسی فرضیه‌های اصلی (آزمون رگرسیون چندگانه)

فرضیه اصلی اول: ابعاد اعتماد سازمانی بر بهره‌وری سازمانی در کارکنان دانشگاه ایلام تأثیر معناداری دارد.

فرضیه اصلی دوم: ابعاد اعتماد سازمانی بر نشاط کاری در کارکنان دانشگاه ایلام تأثیر معناداری دارد.

جدول ۳. نتایج ضرایب همبستگی چندگانه در مدل رگرسیون (منبع: داده‌های پژوهش)

T	سطح معناداری	ضریب F	خطای استاندارد برآورده شده	ضریب تعیین تعدیل شده (R <sup>2</sup> ADJ)	ضریب تعیین (R <sup>2</sup> )	ضریب همبستگی چندگانه (R)	فرضیه‌های اصلی
۱۲/۶۴۸	۰/۰۰۰	۱۵۹/۹۶۱	۰/۴۵۰	۰/۴۱۵	۰/۴۱۸	۰/۶۴۶	اعتماد بهره‌وری ←
۸/۹۱۹	۰/۰۰۰	۷۹/۵۵	۰/۵۶۵	۰/۲۶۰	۰/۲۶۳	۰/۵۱۳	اعتماد ← نشاط کاری

دامنه ضریب همبستگی چندگانه بین ۰ تا ۱ است. هرچه مقدار این ضریب به (۱) نزدیک‌تر باشد، نشان از همبستگی قوی‌تر و هرچه مقدار آن به (۰) نزدیک‌تر باشد، دلالت بر همبستگی ضعیف‌تر بین مقادیر مشاهده شده و پیش‌بینی شده دارد. با توجه به جدول (۳) و نتایج حاصل از ضریب همبستگی بدست آمده می‌توان به درستی فرضیه اصلی اول و دوم رسید و در نتیجه متغیرهای اعتماد سازمانی بر بهره‌وری با ضریب همبستگی ۰/۶۴۶ و همچنین متغیرهای اعتماد بر نشاط با ضریب

همبستگی ۰/۵۱۳ در کارکنان دانشگاه ایلام تأثیر معناداری دارد و فرضیه اول و دوم اثبات می‌گردد. ضریب تعیین تعدیل شده برای اعتماد سازمانی بر بهره‌وری، ۰/۴۱۵ و برای اعتماد بر نشاط، ۰/۲۶۰ می‌باشد و این بدین معناست که متغیرهای پیش‌بین مدل توانسته‌اند به ترتیب ۴۱/۵ درصد و ۲۶ درصد از واریانس متغیر ملاک را پیش‌بینی کنند.

#### جدول ۴. نتایج آزمون فرضیه های فرعی

رابطه‌ی مورد آزمون	ضریب همبستگی پیرسون	تعداد نمونه	سطح معناداری	نتیجه
اعتماد عمودی ← بهره‌وری سازمانی	۰/۶۰۸***	۲۲۵	۰/۰۰۰	معنادار است
اعتماد جانبی ← بهره‌وری سازمانی	۰/۵۸۳***	۲۲۵	۰/۰۰۰	معنادار است
اعتماد نهادی ← بهره‌وری سازمانی	۰/۶۲۱***	۲۲۵	۰/۰۰۰	معنادار است
اعتماد عمودی ← نشاط‌کاری	۰/۴۷۶***	۲۲۵	۰/۰۰۰	معنادار است
اعتماد جانبی ← نشاط‌کاری	۰/۵۰۱***	۲۲۵	۰/۰۰۰	معنادار است
اعتماد نهادی ← نشاط‌کاری	۰/۴۶۱***	۲۲۵	۰/۰۰۰	معنادار است

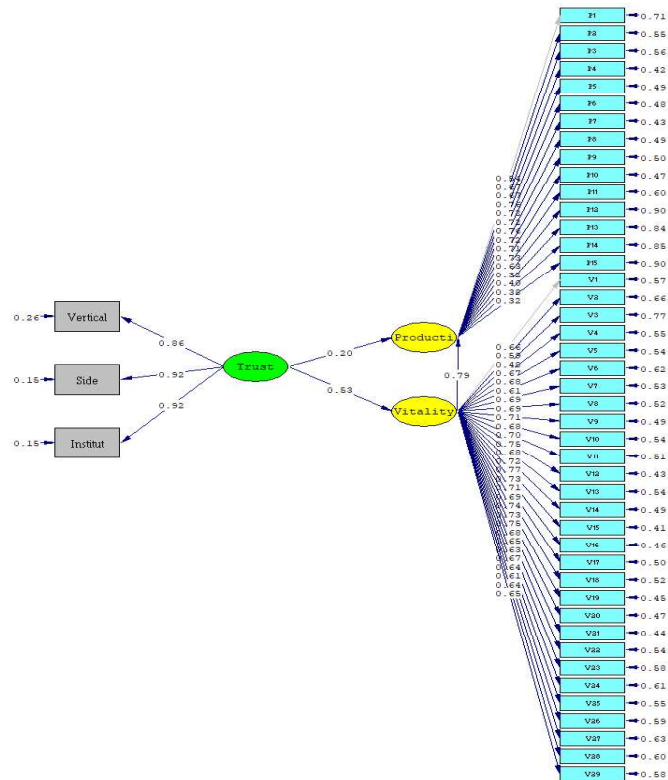
فرضیه ۷: اعتماد سازمانی بر بهره‌وری با نقش میانجی نشاط‌کاری در کارکنان دانشگاه ایلام تأثیر معناداری دارد. نکته مهم در ارتباط با اثر غیرمستقیم (میانجی) این



است که باید هر دو ارتباط (اعتماد سازمانی با نشاط کاری) و (نشاط کاری با بهره‌وری) معنادار باشند تا بتوان اثر غیرمستقیم را محاسبه نمود. لازم به ذکر است که مقدار ضریب مسیر در اثر غیر مستقیم از ضرب دو اثر مستقیم تشکیل دهنده آن حاصل می‌شود (ضریب مسیر ارتباط بین مستقل با میانجی ضرب در ضریب مسیر ارتباط بین میانجی با وابسته).

با توجه به شکل ۲، با گذاشتن مقادیر مربوطه در فرمول مذکور، می‌توان اثر غیر مستقیم (میانجی) متغیر نشاط کاری را محاسبه نمود.

$$0.179 \times 0.53 = 0.09517$$



شکل ۲. ضریب مسیر متغیرهای پژوهش در حالت استاندارد

## ۵. بحث و نتیجه‌گیری

توجه به رفاه و آسایش کارمندان، سطح ادراک نشاط سازمانی را در میان آنها افزایش می‌دهد و این امر موجب تقویت، حمایت و اعتماد سازمانی می‌شود. اگر کارمندان احساس کنند که سازمان به آنها توجه دارد، به منافع آنها می‌اندیشد، برای خواسته‌های آنها اولویت قائل است، در راستای منافع آنها عمل می‌کند، به کار آنها ارزش و اهمیت می‌دهد، کارهای مثبت آنها را نادیده نمی‌گیرد، خواهان موفقیت آن هاست و خلاصه آنکه مورد حمایت سازمان هستند، به سازمان اعتماد می‌کنند، به آن تعلق و دلبستگی پیدا می‌کنند، به اهداف سازمان و فادار می‌مانند و انگیزه‌ی درونی آنها برای کار بیشتر افزایش می‌یابد. این امر موجب افزایش کارآیی و بهره‌وری سازمان می‌شود (امیرکافی و هاشمی نسب، ۱۳۹۲: ۵۷).

هدف اصلی این پژوهش بررسی تأثیر اعتماد سازمانی بر بهره‌وری با نقش میانجی نشاط کاری می‌باشد. از این رو، با مطالعه مبانی نظری و پیشینه پژوهش، فرضیه‌ها و الگوی مفهومی ارائه شد. نتایج بدست آمده از تجزیه و تحلیل داده‌ها، حاکی از تأیید و صحت فرضیه‌های ذکر شده بود. یافته‌های این پژوهش نشان داد که فرضیه‌های اصلی تحقیق که شامل تأثیر اعتماد سازمانی بر بهره‌وری و همچنین اعتماد سازمانی بر نشاط کاری به ترتیب با ضریب همبستگی ۰/۶۴ و ۰/۵۱ در کارکنان دانشگاه ایلام تأثیر معناداری دارد. همچنین نتایج مربوط به فرضیه‌های فرعی نشان داد که اعتماد عمودی (\*\*۰/۶۰۸)، اعتماد جانبی (\*\*۰/۵۸۳) و اعتماد نهادی (\*\*۰/۶۲۱) بر بهره‌وری سازمانی و همین‌طور اعتماد عمودی (\*\*۰/۴۷۶)، اعتماد جانبی (\*\*۰/۵۰۱) و اعتماد نهادی (\*\*۰/۴۶۱) بر نشاط کاری تأثیر معناداری در کارکنان دانشگاه ایلام دارد.

نتایج با انتظارات نظری همخوانی دارد و نتایج کلی حاصل از آزمون فرضیات اصلی و فرعی پژوهش، نشانگر تأیید کلی روابط مورد فرض پژوهش است. به سخن دیگر شواهدی بر رد فرضیه‌های پژوهش وجود نداشت.

در واقع یافته‌های این پژوهش با نتیجه مطالعه (سعیدی و محمودی، ۱۳۹۶)، فعال و همکاران (۱۳۹۵)، شفیع (۱۳۹۰)، پناهی و دهقانی (۱۳۹۱)، عباسیان (۱۳۹۶)، قیطاسی دولابی (۱۳۹۶) و حسینی و همکاران (۱۳۹۵) همخوانی دارد.

در پرتو این نتایج، می‌توان موارد زیر را پیشنهاد کرد.

با توجه به فرضیه فرعی اول پیشنهاد می‌گردد که زمینه مناسب برای ایجاد اعتماد بین کارکنان و مدیریت ایجاد شود. لازمه ایجاد چنین فضایی در سازمان‌ها، اعتماد به دیگران می‌باشد. در واقع فرض مدیران باید چنین باشد که تمامی کارکنان قابل اعتماد می‌باشند مگر اینکه خلاف این موضوع اثبات شود. بنابراین در صورتی که کارکنان به این باور برسند که مدیرانشان به آنها اعتماد دارند، آنها هم اعتماد متقابل را برقرار می‌نمایند. جریان اعتماد متقابل بین مدیریت و کارمندان به بهبود عملکرد و بهره‌وری کمک می‌کند.

با توجه به فرضیه فرعی دوم پیشنهاد می‌گردد که مدیران پیوندهای دوستی بین کارکنان را ایجاد نمایند. این امر علاوه بر بهبود روابط اجتماعی آنها، می‌تواند جریان اعتماد بین کارکنان را قوی‌تر نموده و تبادل اطلاعات و مهارت‌ها را آسان نماید که در نهایت به افزایش کارایی و بهره‌وری منجر خواهد شد.

با توجه به فرضیه فرعی سوم پیشنهاد می‌گردد که سیاست‌های مربوط به کارکنان (پرداخت مناسب، امنیت شغلی، قدردانی و غیره) باید برای کاهش عدم اعتماد به سازمان و سیاست‌های منابع انسانی ایجاد شود. ایجاد چنین سیاست‌هایی می‌تواند نگرش کارکنان به سازمان، فرآیندها و ساختارهای منصفانه را تحت تأثیر قرار دهد و منجر به افزایش میزان بهره‌وری آنها گردد.

با توجه به فرضیه فرعی چهارم پیشنهاد می‌گردد که مدیران جریان ارتباطات با کارکنان را به‌طور آشکار برقرار نمایند. این امر می‌تواند شامل تعاملات چهره به چهره و مشارکت کارکنان در اخذ تصمیم‌های مهم سازمان باشد. جریان مذکور می‌تواند در سطح افزایش توانایی‌ها، قابلیت و نشاط در کار کارکنان، مؤثر واقع گردد.

با توجه به فرضیه فرعی پنجم پیشنهاد می‌گردد که مدیران به برگزاری کارگاه‌های آموزشی مرتبط با نحوه برقراری ارتباطات مؤثر با دیگران اقدام نمایند. جریان ارتباطات بین کارکنان می‌تواند در نشاط در کار مؤثر واقع گردد.

با توجه به فرضیه فرعی ششم پیشنهاد می‌گردد که مدیران باید تلاش کنند تا میزان اعتماد کارکنان به سازمان افزایش یابد. این امر می‌تواند شامل اقداماتی برای بالا بردن اعتماد پرسنل به سازمان‌ها صورت گیرد و همچنین سطح اعتماد کارکنان و عوامل مؤثر بر آن مشخص شود. چنانچه مدیران سازمان‌ها بنیان اعتماد در سازمان‌ها که درست‌کاری و صداقت می‌باشد را گسترش داده و خود به آن عمل کنند و همچنین این اطمینان را در کارکنان ایجاد نمایند که استراتژی‌ها و چشم‌انداز سازمان در جهت منافع کل سازمان می‌باشد. این امر در نهایت می‌تواند به نشاط در کار کارکنان کمک نماید. به محققین آتی پیشنهاد می‌شود که مطالعات مربوط به همبستگی بین سطوح اعتماد سازمانی کارکنان و میزان بهره‌وری و نشاط‌کاری در سازمان‌های دیگر و با نمونه‌گیری وسیع‌تر را انجام دهند که این امر به منظور افزایش کیفیت نتایج، امکان مقایسه را فراهم می‌کند.

از محدودیت‌های موجود در این پژوهش می‌توان به این امر اشاره کرد که این پژوهش یک نمونه از سازمان‌های دولتی را بررسی نموده است و قابلیت تعمیم کلی را ندارد. در نتیجه در تعمیم این یافته‌ها به دیگر سازمان‌ها باید جانب احتیاط رعایت شود. **سپاسگزاری:** این مقاله حاصل پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد رشته مدیریت سازمان‌های دولتی گرایش برنامه‌ریزی و نظارت در دانشگاه ایلام است؛ نویسندگان مقاله بر خود لازم می‌دانند از تمامی عزیزانی که در اجرای این پژوهش ما را یاری رسانده‌اند؛ تشکر و قدردانی نمایند.

## منابع

۱. ابراهیم، علی دوست قهفرخی؛ جلالی فراهانی، مجید. (۱۳۹۵). رابطه اعتماد سازمانی و مؤلفه‌های آن با بهره‌وری نیروی انسانی در ادارات ورزش و جوانان استان اردبیل. پژوهش‌های کاربردی در مدیریت ورزشی، دوره پنجم، شماره ۱۹، صص ۳۷-۴۵.
۲. احمدی، مسعود. (۱۳۹۵). رابطه بین رفتار شهروندی- سازمانی مدیران و بهره‌وری سازمانی. فصلنامه مدیریت منابع در نیروی انتظامی، سال چهارم، شماره ۴، صص ۸۷-۱۰۸.
۳. امیرکافی، مهدی؛ هاشمی نسب، فخرالسادات. (۱۳۹۲). تاثیر عدالت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی. نشریه مسائل اجتماعی ایران (دانشگاه خوارزمی)، دوره چارم، شماره ۱، صص ۳۳-۶۲.
۴. پروری، پیمان؛ سهرابی، روح الله؛ نقدی، اسدالله. (۱۳۹۵). پژوهشی در تعامل بین اعتماد سازمانی و سکوت سازمانی کارکنان (مورد مطالعه: کارکنان و اعضای هیئت علمی دانشگاه بوعلی سینا). فرهنگ در دانشگاه اسلامی، سال ششم، شماره ۱، صص ۱۳۵-۱۶۰.
۵. پناهی، محمدحسین و دهقانی، حمید. (۱۳۹۱). بررسی عوامل مؤثر بر شادی دانشجویان با تأکید بر مشارکت اجتماعی. جامعه‌شناسی کاربردی، سال بیست و سوم، شماره پیاپی (۴۷)، صص ۱-۱۸.
۶. حجازی، مسعود؛ تقی‌پور فرشی، فریبا. (۱۳۹۴). بررسی تاثیر شادی در کار بر بهره‌وری نیروی انسانی. فصلنامه مدیریت بهره‌وری، سال نهم، شماره ۳۳، صص ۷۷-۹۲.
۷. حسینی، محمدعلی؛ فرزادمهر، مهدی؛ نورآبادی، زهرا؛ علمدارلو، ابوالفضل. (۱۳۹۵). رابطه شادکامی با بهره‌وری در پرستاران. فصلنامه مدیریت پرستاری، سال پنجم، دوره پنجم، شماره ۲، صص ۵۹-۶۵.

۸. جبارزاده، یونس. (۱۳۹۲). شناسایی شاخص‌های مؤثر در سنجش بهره‌وری کارکنان، مطالعه موردی بازرسی کل ناجا. فصلنامه نظارت و بازرسی، سال هفتم، شماره ۲۴: صص ۷۲-۵۵.
۹. جواهری کامل، مهدی. (۱۳۸۸). تأثیر عدالت سازمانی، رابطه رهبر-عضو، اعتماد و توانمندسازی روانشناختی بر رفتارهای شهروندی سازمانی. دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال ششم، شماره ۲۴، صص ۷-۲۴.
۱۰. شفیعی، علی. (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت گواه، پایان‌نامه کارشناسی ارشد. پردیس بین‌المللی کیش دانشگاه تهران.
۱۱. طاهریان، حسین؛ فیض، داود؛ حیدرخانی، زهرا. (۱۳۹۳). عوامل مدیریتی و سازمانی مؤثر بر شادی و نشاط در دانشگاه‌ها و تأثیر آن‌ها بر تولید علم. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۷۲، صص ۹۹-۱۱۶.
۱۲. ظفر شکرگزار، اتابک. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی با نوآوری کارکنان بیمه آسیا. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.
۱۳. عباسیان، سهیل. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر رهبری بصیر بر بروز رفتار شهروندی سازمانی با میانجی‌گری اعتماد و نشاط سازمانی (مطالعه موردی: شرکت نفت پاسارگاد). پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده مهندسی صنایع و مدیریت. دانشگاه صنعتی شاهرود.
۱۴. فعال، آرمین، علیدوست، ابراهیم؛ جلالی، مجید. (۱۳۹۵). رابطه اعتماد سازمانی و مؤلفه‌های آن با بهره‌وری نیروی انسانی در ادارات ورزش و جوانان استان اردبیل. نشریه پژوهش‌های کاربردی در مدیریت ورزشی، سال پنجم، شماره ۳۷-۴۵.
۱۵. قلی‌پور، آرین؛ غریبی یامچی، حمیده. (۱۳۹۴). تأثیر نهادینه‌سازی اخلاق بر

شادی و نشاط کارکنان. فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، سال چهارم، شماره ۴ (شماره پیاپی ۱۹)، صص ۹۷-۱۲۰.

۱۶. قنبری، سیروس؛ شمشادی، صادق. (۱۳۹۵). بررسی رابطه توانمندسازی روانشناختی با اعتماد سازمانی پرستاران: آزمون نقش میانجی یادگیری سازمانی. فصلنامه مدیریت پرستاری، سال پنجم، دوره پنجم، شماره ۱، صص ۴۰-۴۸.

۱۷. قیطاسی دولابی، فرزانه. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر توانمندسازی و اعتماد سازمانی بر نشاط کاری کارکنان دانشگاه پیام نور ایلام. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه پیام نور مرکز ایلام.

۱۸. محمودی، محمدکاظم و سعیدی، محمدقاسم. (۱۳۹۶). رابطه اعتماد سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی در فرماندهی نیروی انتظامی مازندران. فصلنامه دانش انتظامی مازندران، دوره هشتم، شماره ۳۱، صص ۱۱۵-۱۳۸.

19. Abidin-Mohamed, Z., Ann, H. J., & Yee, W. P. (2014). Strategic Management. Oxford University Press.

20. Alaarj, S., & Abidin-Mohamed, Z., Ahmad Bustamam, U. (2016). Mediating Role of Trust on the Effects of Knowledge Management Capabilities on Organizational Performance. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 235, 729-773.

21. Cingano, F., & Pinotti, P. (2016). Trust, firm organization, and the pattern of comparative advantage. Journal of International Economics, 100, 1-13.

22. Ellonen, R., Blomqvist, K., & Puumalainen, K. (2008), the role of trust in organizational innovativeness. European Journal of Innovation Management, 11(2): 160-181.

23. Fainshmidt, S., & Lance Frazier, M. (2017). What Facilitates Dynamic

- Capabilities? The Role of Organizational Climate for Trust. Long Range Planning, 50(5), pp.550-556.
24. Fisher, D. C., (2010), Happiness at work, International journal of management reviews, 12(4), 384-412.
25. Gharakhani, D., & Mousakhani, M. (2012). Knowledge management capabilities and SMEs' organizational performance. Journal of Chinese Entrepreneurship, 4(1), 35-49.
26. Holste, J. S., & Fields, D. (2010). Trust and tacit knowledge sharing and use. Journal of knowledge management, 14(1), 128-140.
27. Ikonen, M. (2013). Trust Development and Dynamics at Dyadic Level. A Narrative Approach to Studying Processes of Interpersonal Trust in Leader Follower Relationships. Dissertations in Social Sciences and Business Studies. University of Eastern Finland.
28. İşçi, E., Taştan, S. B., & Akyol, Ç. (2013). The role of managerial communication skills on the effect of organizational trust on job alienation: a case of private hospital employees. International Refereed Journal of Humanities and Academic Sciences, 2(3), 95-113.
29. Karl, K., & Peluchette, J. (2005), How does workplace fun impact employee perceptions of customer service quality? Journal of Leadership & Organizational Studies, 13, 2-13.
30. Khanmohammadiotaqsara, M., Khalili, M., & Mohseni. A. (2012). The role of practical training in productivity and profitability of organizations in the Third Millennium. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 47, 1970 – 1975.
31. McDowell, T. (2005), Fun at work: Scale development, confirmatory factor



- analysis, and links to organizational outcomes. (Doctoral dissertation, Alliant International University, 2005). Dissertation Abstracts International, 65, 6697.
32. Özgür, G., & Tektaş, P. (2018). An examination of the correlation between nurses' organizational trust and burnout levels. *Nursing Research* 43, 93-97.
33. Rockman, F.I. (2003). Fun in the workplace. *Reference Services Review*, 31(2), 109-110.
34. Torabi, F., & El-Den, J. (2017). The impact of Knowledge Management on Organizational Productivity: A Case Study on Koosar Bank of Iran. *Procedia Computer Science*, 124, 300–310.
35. Vahdat, R., & Ajir, M. (2010). The role of university in production of science. *Journal of Strategic Research, Expediency: The Challenges of Producing*, 1, 137-173(in Persian).

