

## رابطه اعتماد سازمانی و مؤلفه‌های آن با بهره‌وری نیروی انسانی در ادارات ورزش و جوانان استان اردبیل

آرمین فعال<sup>۱\*</sup>، ابراهیم علی دوست قهفرخی<sup>۲</sup>، مجید جلالی فراهانی<sup>۳</sup>

۱. کارشناس ارشد مدیریت ورزشی دانشگاه تهران.

۲. دانشیار مدیریت ورزشی دانشگاه تهران.

۳. دانشیار مدیریت ورزشی دانشگاه تهران.

تاریخ دریافت: (۹۴/۰۲/۲۳) تاریخ پذیرش: (۹۵/۰۱/۲۲)

## The Relationship between Organizational Trust and its components with Human Resource Productivity In The Departments of Youth And Sports of Ardebil Province

A. Faal<sup>\*1</sup>, E. Alidoust Ghahfarokhi<sup>2</sup>, Majid Jalali Farahani<sup>3</sup>

1. M.A Sport Management, University of Tehran.

2. Assistant Professor, Sport Management, University of Tehran.

3. Associate Professor, Sport Management, University of Tehran.

Received: (2015/May/13)

Accepted: (2016/April/10)

### چکیده

### Abstract

The main purpose of this research was to survey and recognition of the relation between organizational trust and its components with productivity which is assessed in the departments of Sport and Youth in Ardebil Province. This research was descriptive correlation which was carried out by a field method. There were 100 people including, all employees of the department and departments of youth and sport of Ardebil province and all samples were considered equally to each person. According to the research objectives, two questionnaires, Organizational Trust, Human Resource Productivity were used for data collection. the questionnaires were prepared of the dissertation Layeghi (2011) and Shafiei (2011). The validity of the questionnaire was confirmed by the masters of sport management and reliability of the Cronbach's alpha coefficient was used to determine the reliability coefficient was (Organizational Trust 0.92, Human Resource Productivity 0.86). for the statistical analysis data, the descriptive and inferential statistical methods (Kolmogorov Smirnov test, Pearson correlation, multiple regression) were used. Finally, according to the findings of the research, showing that four indicators, competency, reliability, truth and organizational commitment, have positive and meaningful relation with productivity.

### Keywords

Organizational Trust, Productivity, Human Resource, Sport and Youth, Ardabil.

هدف اصلی این پژوهش بررسی و شناخت رابطه اعتماد سازمانی و مؤلفه‌های آن با بهره‌وری نیروی انسانی به عنوان یکی از عوامل مؤثر بر آن بود که در ادارات ورزش و جوانان استان اردبیل مورد ارزیابی قرار گرفت. روش تحقیق، توصیفی از نوع همبستگی بود که به شکل میدانی اجرا گردید. جامعه آماری مورد نظر در این پژوهش، تمامی کارمندان اداره و ادارات کل ورزش و جوانان استان اردبیل بودند که تعداد آن‌ها ۱۰۰ نفر بود و نمونه نیز برابر با تعداد جامعه به صورت تمام شمار در نظر گرفته شد. با توجه به اهداف پژوهش، از دو پرسشنامه اعتماد سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی جهت گردآوری داده‌ها استفاده شد. پرسشنامه‌ها از پژوهش لایقی (۱۳۹۰) و شفیعی (۱۳۹۰) تهیه شد. روایی این پرسشنامه‌ها با نظر اساتید رشته مدیریت ورزشی تأیید شد و برای تعیین پایایی آن از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب پایایی اعتماد سازمانی ۰/۹۲ و بهره‌وری نیروی انسانی ۰/۸۶ بود. برای تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی (کلوموگروف-اسمیرنوف، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه) استفاده شد. در نهایت بر اساس یافته‌های پژوهش، مشخص گردید که شاخص‌های شایستگی، قابلیت اتکا، صداقت و تعهد سازمانی از اعتماد سازمانی با بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مثبت و معنی‌داری دارند.

### واژگان کلیدی

اعتماد سازمانی، بهره‌وری، نیروی انسانی، ورزش و جوانان، اردبیل.

## مقدمه

با گسترش پدیده جهانی سازی، اهمیت اعتماد در روابط اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و سازمانی به طور چشم گیری مورد توجه قرار گرفته است. به طوری که اکثر صاحب نظران در علوم مختلف به اهمیت نقش آن در سازمان‌ها اشاره کرده‌اند. مطالعات ادبیات سازمانی نیز بر اهمیت اعتماد به عنوان پیش نیاز اثر بخشی سازمانی تأکید داشته‌اند. اعتماد برای موفقیت سازمانی، انجام تغییرات مداوم در نقش‌ها و تکنولوژی‌ها و همچنین طراحی مشاغل و مسئولیت‌ها ضروری می‌باشد. می‌تواند اثرات درون فردی و بین فردی ایجاد کند و روابط درون و برون سازمان را تحت تأثیر قرار دهد (دانایی فرد، رجب زاده، ۱۳۸۸: ۶۸).

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 می‌رود. سطح پایین اعتماد باعث می‌گردد 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، ۱۳۸۸: ۱۰۴). نقش حیاتی اعتماد سازمانی در بهبود کارایی و اثربخشی سازمانی در سازمان‌هایی که دارای شبکه گسترده بروکراسی هستند و در آن‌ها همکاری بین فردی و بین سازمانی اهمیت فزاینده‌ای دارد، مورد توجه جدی قرار گرفته است (الونن، بلومکوئیست و پومالاین<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸: ۱۶۲).

این عقیده که اعتماد در محیط‌های کاری به عنوان عامل اصلی بالقوه‌ای است که منجر به بهبود عملکرد سازمانی می‌شود و می‌تواند یکی از منابع مزیت رقابتی در بلندمدت باشد، به سرعت با اقبال مواجه گشته است (لامسا و پوسه‌تایت<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶: ۱۳۲).

بی‌اعتمادی یا کمبود اعتماد میان اعضای سازمان و بین مدیریت و کارکنان، موجب توقف ارتباطات سازمانی، مدیریت دانش، کارایی سازمان و مشارکت می‌شود. اعتماد برای اثربخشی سازمان یک نیازمندی به حساب می‌آید و تحقیقات نشان دهنده ارتباط آن با رضایت 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 در تجارت دارند (کالاوی<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷: ۲۵). 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 (پوسه‌تایت و لامسا، ۲۰۰۸: ۳۲۹).

از طرفی، به علت اهمیت بالای بهره‌وری در فرایند توسعه سازمان‌ها و کشورها، تحقیقات متعددی در زمینه عوامل مؤثر بر بهره‌وری صورت گرفته که همگی تأکید دارند که نیروی انسانی دارای بیشترین بعد در مجموعه عوامل مؤثر بر بهره‌وری است (جانعلی نژاد، ۱۳۷۹: ۱۳۰). استفاده مؤثر و کارآمد از نیروی انسانی و یا به تعبیر دیگر بهره‌وری نیروی انسانی یکی از مسائل عمده هر جامعه‌ای می‌باشد. امروزه شرط بقای هر سیستم سازمانی بذل توجه عمیق و کافی به نیروی انسانی موجود خود و تلاش در جهت خلق ارزشی تحت عنوان «کارمندان ارزشمندترین دارایی ما هستند» می‌باشد (میرزایی، ۱۳۸۷: ۴).

با توجه به اهمیت نیروی انسانی به عنوان با ارزشمندترین سرمایه جوامع، شناخت عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در هر سازمان می‌تواند در ارتقای بهره‌وری و توان رقابت آن سازمان بسیار مفید و مؤثر باشد. در حال حاضر، تمامی کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه به این مطلب اذعان دارند که بهبود بهره‌وری خصوصاً بهره‌وری نیروی انسانی منشأ اصلی رشد اقتصادی و رفاه ملی و از جمله مباحث مهم امروز محافل مدیریتی می‌باشد. همچنان که پیتر دراگر بهره‌وری کارکنان فرهیخته را مهمترین چالش مدیریتی در قرن بیست و یکم می‌داند (دراگر، ۱۳۸۷، ۲۰۸). از جمله عوامل مؤثر در افزایش بهره‌وری نیروی انسانی مهارت، آموزش، انگیزش و مشارکت در تصمیمات شرکت است که در سایه اعتماد مدیران به کارکنان و بالعکس قابل پیاده‌سازی است و از عوامل مؤثر در کاهش بهره‌وری می‌توان به ناامنی شغلی و مساعد نبودن محیط کاری اشاره کرد (استادزاده، ۱۳۸۷). هنر مدیریت در سازمان این است که احساس مثبت در کارکنان را افزایش و احساسات منفی را کاهش دهد تا آنان با انرژی بیشتری کار کنند؛ چرا که احساس مثبت استرس را کاهش می‌دهد و یکی از عامل‌های این احساس خوب به میزان تمایل فرد به نسبت دادن نیت خوب به دیگران و داشتن اطمینان به گفتار و کردار

1- Ellonen, Blomqvist &amp; puumalainen

2- Pucetaite &amp; Lamsa

3- Callaway

نیروی انسانی نشان داد که مؤلفه‌های ارتباطات سازمانی، سیستم پاداش، انسجام سازمانی و خلاقیت بر بهره‌وری اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های پیام‌نور کشور تأثیر دارد و از طرفی تعارض پذیری، هویت سازمانی، ریسک‌پذیری و حمایت مدیریت بر بهره‌وری اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های پیام‌نور کشور تأثیری نداشت.

کلگ و همکاران<sup>۷</sup> (۲۰۰۲)، طی تحقیقی دو جنبه از اعتماد را در نظر گرفتند: (۱) اعتماد کارکنان به اینکه سازمان به نظرات آن‌ها توجه می‌کند و (۲) اعتماد کارکنان به اینکه در منافع سازمان شریک خواهند بود. آن‌ها در این مطالعه به دنبال این سؤال بودند که آیا این دو جنبه از اعتماد بر فرایند نوآوری دخالت دارد یا خیر؟ نتیجه تحقیق آن‌ها مثبت بود. مفهوم سازی آن‌ها بر اساس این انتظار کلی است که شنیده شدن و دریافت منافع، امری منطقی است. اگر کارکنان به این انتظارات اعتماد نداشته باشند، آن‌ها نوآور نخواهند بود.

بیجلسما و کوپمن<sup>۸</sup> (۲۰۰۳) در تحقیقی در رابطه با اعتماد در سازمان نشان دادند که اعتماد باعث تقسیم اطلاعات در سازمان و سهیم شدن همه افراد در اطلاعات سازمانی و توجه به ماندن در سازمان می‌شود.

پاین<sup>۹</sup> (۲۰۰۳)، در پژوهش خود عنوان کرد که قابلیت اتکا، تصویر فرد از سازمان است که تا چه حد می‌تواند در بحران‌ها و همچنین در کمبود توانایی‌ها به سازمان تکیه کند و هرچه این اعتماد بیشتر باشد اتکا و تکیه فرد به سازمان بیشتر می‌باشد که خود منجر به افزایش بهره‌وری نیروی انسانی می‌شود.

بائو و همکاران<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۴)، به بررسی نقش تعهد و اعتماد ارتباطی بر روی اثربخشی نوآوری در مؤسسات خصوصی چین پرداختند. آن‌ها در این مطالعه تعهد را به دو بعد، تعهد نسبت به رهبر و تعهد نسبت به تیم، تقسیم‌بندی کردند و نتیجه مطالعه آن‌ها فرضیه‌های آن‌ها را تأیید کرد.

کاوی<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۴)، در پژوهشی با عنوان «رابطه بین اعتماد سازمانی و رضایت» نشان داد که اعتماد یک عامل حیاتی و ضروری برای موفقیت فردی و سازمانی می‌باشد و بالا بودن اعتماد درون سازمانی، ضعف در سایر منابع لازم برای ارتقا بهره‌وری را تا حدی جبران می‌کند.

آن‌ها می‌باشد که نام آن را کوک و وال<sup>۴</sup> (۱۹۸۰) اعتماد گذاشتند.

در دهه گذشته توجه افزایش‌دهی به مباحث مربوط به اعتماد از سوی طیفی از رشته‌ها و دیدگاه‌های مختلف دانشگاهی شده است (آتکینسون و بوتچر<sup>۵</sup>، ۲۰۰۳: ۲۸۵). اکثر تحقیقات درباره اعتماد بر فرد به عنوان ذینفع اعتماد متمرکزند. در حالی که بررسی افراد، مهم و جالب است. مایر و همکارانش (۱۹۹۶) بر اهمیت گسترش اعتماد به سطوحی گروهی و سازمانی تأکید کرده و تحقیقات بیشتر در این موضوع را خواستار شده‌اند (سروا، فولر و مایر<sup>۶</sup>، ۲۰۰۵: ۶۳۰). از طرف دیگر اهمیت و نقش برجسته‌ای که نیروی انسانی در هر سازمان دارد، پرداختن به موضوعاتی که موجب افزایش عملکرد کارکنان، کاهش غیبت و ترک خدمت آنان و در نهایت افزایش بهره‌وری گردد، مورد توجه پژوهشگران و صاحب نظران می‌باشد (کامدیده، ۱۳۸۱: ۴۶).

پناهی (۱۳۸۷) در تحقیقی با عنوان «اعتماد و اعتماد سازی در سازمان» نشان داد که سطوح پایین اعتماد سبب افزایش استرس و کاهش بهره‌وری، فقدان نوآوری و ضربه وارد کردن به فرایند تصمیم‌گیری می‌شود. دانایی‌فرد و رجب زاده (۱۳۸۸) که در پژوهش خود نقش شایستگی مدیریتی مدیران را در بخش دولتی با توجه به اعتماد درون سازمانی انجام داده‌اند، بیان کردند که چنین به نظر می‌رسد که اگر کارکنان تصور کنند مدیران شایسته‌ای بر سازمان حاکم هستند اعتماد سازمانی آن‌ها تحت تأثیر قرار خواهد گرفت. رایبیز (۱۳۸۸) نشان داد که از بین ابعاد اعتماد سازمانی، صداقت مهمترین بعد می‌باشد؛ زیرا اگر فرد، دیگری را دارای معنویت و صداقت نداند، سایر ابعاد معنی و مفهوم خود را از دست خواهند داد. شفیعی (۱۳۹۰) نیز در پایان‌نامه خود با عنوان بررسی رابطه اعتماد سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت گواه، به این نتایج دست یافت که بین شاخص‌های شایستگی، قابلیت اتکا، صداقت و تعهد سازمانی از اعتماد سازمانی با کارایی، اثربخشی و انعطاف‌پذیری به عنوان شاخص‌های بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد؛ اما فرهنگ و همکاران (۱۳۹۰)، در پژوهش خود به این نتایج دست یافتند که تأثیر مستقیم اعتماد سازمانی بر توسعه کارکنان معنادار نیست.

همچنین رضایی صوفی (۱۳۹۳) در ارتباط با بهره‌وری

7- Clegg et al.  
8- Bijlsma & Koopman  
9- Paine  
10- Bao et al.  
11- Covey

4- Cook & Wall  
5- Atkinson & Butcher  
6- Serva, Fuller & Mayer

برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه اعتماد سازمانی شفیعی (۱۳۹۰) مشتمل بر ۱۶ سؤال که دارای چهار بعد درستی و صداقت، قابلیت اتکا، شایستگی و تعهد سازمانی بود استفاده شد. همچنین برای سنجش و اندازه‌گیری بهره‌وری نیروی انسانی از پرسشنامه ۲۳ سؤالی لایقی (۱۳۹۰) استفاده گردید که روایی و پایایی آن‌ها مجدداً گرفته شد. روایی این پرسشنامه‌ها با نظر اساتید و متخصصین گرایش مدیریت ورزشی که تعداد آن‌ها ۱۰ نفر بود تأیید شد و برای تعیین پایایی آن از آزمون ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب پایایی اعتماد سازمانی ۰/۹۲ و بهره‌وری نیروی انسانی ۰/۸۶ بود. در نهایت، بعد از توزیع پرسشنامه‌ها میان کارکنان، تعداد ۹۵ پرسشنامه به طور کامل پاسخ داده شده و جمع‌آوری گردید.

این پژوهش در دو سطح آمار توصیفی (فراوانی نسبی، میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (کلموگروف-اسمیرنوف، همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه) و با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۱۶، تجزیه و تحلیل شد.

### نتایج و یافته‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش نشان داد که از بین ۹۵ نفر افراد نمونه، ۸۱ نفر مرد (۸۵/۳ درصد) و ۱۴ نفر زن بودند. همچنین، ۸۴ نفر از این افراد متأهل بوده و ۱۱ نفر مجرد بودند (۱۱/۶ درصد). جدول ۱. سایر ویژگی‌های جمعیت شناختی افراد نمونه را نشان می‌دهد.

جدول ۱. توصیف ویژگی‌های جمعیت شناختی افراد مورد بررسی

متغیر	گروه	فراوانی	درصد
سن	کمتر از ۲۵ سال	۳	۳/۲
	۲۶ - ۳۵ سال	۳۱	۳۲/۶
	۳۶ - ۴۵ سال	۴۲	۴۴/۲
	بالتر از ۴۵ سال	۱۹	۲۰
تحصیلات	دیپلم	۱۸	۱۸/۹
	کاردانی	۲۰	۲۱/۱
	کارشناسی	۴۵	۴۷/۴
	کارشناسی ارشد و دکتری	۱۲	۱۲/۶
سابقه کار	کمتر از ۵ سال	۹	۹/۵
	۶-۱۰ سال	۲۳	۲۴/۲
	۱۱-۱۵ سال	۲۹	۳۰/۵
	۱۶-۲۰ سال	۱۵	۱۵/۸
	بالتر از ۲۰ سال	۱۹	۲۰

یلماز<sup>۱۲</sup> (۲۰۰۸) در پژوهش خود با عنوان بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی در مدارس ابتدایی ترکیه به این نتیجه رسید که ابعاد تعهد سازمانی رابطه و تأثیر معناداری بر اعتماد سازمانی دارد.

همچنین آدامز<sup>۱۳</sup> و دیگران طی تحقیقی که در تورنتو در سال ۲۰۰۸ در دپارتمان وزارت دفاع کانادا انجام دادند آثار اعتماد سازمانی را بررسی کردند و اثر آن بر رضایت شغلی، کاهش تداخل، رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی، کارگروهي و کارایی فردی تشریح نمودند.

در مطالعاتی که آدامز در سال ۲۰۰۸ در مؤسسه «نظام‌های انسانی» انجام داد مطالعات گذشته را بررسی نمود که حاکی از نتایج ذیل بود:

۱. اعتماد بر رضایت شغلی تأثیرگذار است.
۲. اعتماد بر کاهش تعارض در سازمان مؤثر است.
۳. اعتماد بر رفتار شهروندی در سازمان مؤثر است.
۴. اعتماد بر کارایی بخش‌های سازمان مؤثر است.

آن‌ها تأثیر اعتماد سازمانی را بر کارایی و خروجی سازمان چنین تشریح کردند که با توجه به تأثیر بر انگیزش، تعهد سازمانی، کارایی و کاهش تعارض نهایتاً خروجی تحت تأثیر خواهد بود.

با توجه به بررسی مبانی نظری و پژوهشی و اهمیت موضوع، محقق بر آن است که اثرات نقش انواع مختلف اعتماد سازمانی را بر بهره‌وری نیروی انسانی مورد بررسی قرار دهد تا به درک جامعی از تأثیر اعتماد بر بهره‌وری برسد. از این رو، این پژوهش سعی در بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی در ادارات ورزش و جوانان استان اردبیل دارد و این که آیا اساساً این ارتباط در سازمان قابل لمس است؟ عواملی که این ارتباط را می‌سازد کدام هستند و نحوه ارتباط این دو مقوله به چه شکلی است؟

### روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف در زمره تحقیقات کاربردی است. طرح تحقیق در این پژوهش، توصیفی و از نوع همبستگی است و جمع‌آوری اطلاعات به شکل میدانی انجام گرفت. جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه کارمندان شاغل در اداره و ادارات کل ورزش و جوانان استان اردبیل بود که نمونه آماری برابر با جامعه آماری (۱۰۰ نفر) به صورت تمام شمار در نظر گرفته شد.

نتایج حاصل از جدول ۳. نشان می‌دهد که با توجه به آنکه  $P < 0/05$  می‌باشد، از این رو با  $0/95$  اطمینان بین اعتماد سازمانی و ابعاد آن با بهره‌وری، ارتباط معناداری وجود دارد. همچنین برای تعیین تأثیر ابعاد اعتماد سازمانی کارکنان از رگرسیون چندگانه با روش همزمان استفاده شد. در این قسمت سعی شده با استفاده از این روش تغییراتی را که هر یک از متغیرهای اعتماد سازمانی برای بهره‌وری نیروی انسانی تبیین می‌کند، تعیین شود.

همانطور که در جدول ۴. مشاهده می‌شود مجذور مقدار ضریب همبستگی که به آن ضریب تعیین نیز گفته می‌شود  $0/319$  به دست آمده است و این بدان معناست که ۳۲ درصد از تغییرات بهره‌وری را می‌توان به وسیله اعتماد سازمانی تبیین کرد. هرچه مقدار ضریب تعیین بالاتر و به مقدار یک نزدیک‌تر باشد رگرسیون از برازش مناسب‌تری برخوردار است. با کمک ضریب تعیین می‌توان دریافت که به ازای تغییرات در متغیرهای مستقل چه مقدار تغییر در متغیر وابسته صورت می‌گیرد.

جدول ۴. توصیف مدل پژوهش

مدل	ضریب همبستگی	مجدور مقدار ضریب همبستگی	ضریب همبستگی تعدیل شده	خطای معیار تخمین
۱	۰/۵۶۵	۰/۳۱۹	۰/۲۸۲	۱/۱۲۴۲۹

در جدول ۵. ضرایب و معنی‌داری درستی و صداقت و تعهد سازمانی ارائه شده است. همانطور که مشاهده می‌شود، میزان معناداری برای متغیر درستی و صداقت و تعهد سازمانی از  $0/05$  کمتر است؛ بنابراین می‌توان گفت که این متغیرها تأثیر معنی‌داری بر بهره‌وری دارند.

در جدول ۲. مشخصه‌های آماری و همچنین بررسی وضعیت توزیع طبیعی متغیرهای پژوهش در اداره و ادارات کل ورزش و جوانان استان اردبیل از طریق آزمون کولموگروف-اسمیرنوف آمده است.

جدول ۲. مشخصه‌های آماری و آزمون کولموگروف-اسمیرنوف متغیرهای پژوهش

ابعاد	تعداد	میانگین	انحراف معیار	آماره z	مقدار p
درستی و صداقت	۹۵	۱۲/۴۸۴	۳/۲۲۰	۰/۰۹۵	۰/۰۸۰
قابلیت اتکا	۹۵	۱۵/۷۹۱	۳/۷۴۴	۰/۰۹۸	۰/۰۶۳
شایستگی	۹۵	۱۲/۴۰۲	۳/۰۰۶	۰/۰۹۵	۰/۰۸۱
تعهد سازمانی	۹۵	۹/۷۲۰	۲/۵۰۰	۰/۰۶۱	۰/۲۱۰
بهره‌وری	۹۵	۸۲/۳۵۶	۱۰/۵۷۷	۰/۰۹۵	۰/۰۸۰

نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف حاکی از نرمال بودن داده‌ها در متغیرهای مورد بررسی بود. سپس برای آزمون فرضیه‌ها با توجه به کمی بودن متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد.

جدول ۳. همبستگی بین اعتماد سازمانی و متغیرهای آن با بهره‌وری

متغیرها/مؤلفه‌ها	ضریب همبستگی	سطح معناداری (P)
درستی و صداقت با بهره‌وری	۰/۴۳۸	۰/۰۰۱
قابلیت اتکا با بهره‌وری	۰/۳۷۸	۰/۰۰۱
شایستگی با بهره‌وری	۰/۳۵۶	۰/۰۰۱
تعهد سازمانی با بهره‌وری	۰/۴۸۵	۰/۰۰۱
اعتماد سازمانی با بهره‌وری	۰/۵۱۰	۰/۰۰۱

جدول ۵. ضرایب رگرسیون

سطح معناداری	آماره t	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب
		بتا	انحراف معیار	
۰/۰۰۱	۱۰/۸۰۱		۵/۱۱۶	ثابت
*۰/۰۳۴	۲/۱۶۶	۰/۳۰۳	۰/۴۶۲	درستی و صداقت
۰/۰۹۹	۱/۶۷۰	۰/۲۴۲	۰/۴۳۰	قابلیت اتکا
۰/۱۷۲	-۱/۳۷۸	-۰/۲۱۳	۰/۵۶۳	شایستگی
*۰/۰۱۹	۲/۳۹۱	۰/۲۹۸	۰/۵۶۱	تعهد سازمانی

با توجه به مقادیر ستون بتا می‌توان گفت که به ازای یک واحد تغییر در متغیر درستی و صداقت،  $1/001$  تغییر در بهره‌وری و به ازای یک واحد تغییر در متغیر تعهد سازمانی،  $1/342$  تغییر در بهره‌وری ایجاد می‌شود. بر این اساس می‌توان معادله رگرسیون را به صورت زیر نوشت:

$$\text{تعهد سازمانی} (1/342) + \text{درستی و صداقت} (1/001) + 55/257 = \text{بهره‌وری}$$

### بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به یافته‌های پژوهش بین اعتماد سازمانی و بهره‌وری ارتباط معنی‌داری وجود دارد. نتایج به دست آمده از این فرضیه اینگونه بیان کرد که بالا بودن حس اعتماد در بین کارکنان و اینکه اگر اعتماد و عوامل مؤثر بر آن در سازمان در سطح بالاتری قرار داشته باشد، احتمالاً باعث می‌شود کارکنان بهره‌وری بیشتری از خود نشان دهند و در نتیجه بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان افزایش خواهد یافت. چنانچه، سطوح بالای اعتماد سبب افزایش روحیه کارکنان، کاهش غیبت، افزایش نوآوری سازمانی و در نتیجه افزایش بهره‌وری خواهد بود. در حالی که سطوح پایین اعتماد سبب افزایش استرس، فقدان نوآوری و ضربه وارد کردن به فرایند تصمیم‌گیری و در نهایت کاهش بهره‌وری در اداره و ادارات کل ورزش و جوانان استان خواهد شد. تحقیقات مختلف نشان می‌دهد که اعتماد سازمانی دارای رابطه معنی‌داری با بهره‌وری است. یافته‌های پناهی (۱۳۸۷) و شفیعی (۱۳۹۰) با یافته‌های این فرضیه پژوهش مطابقت دارد. اما فرهنگ و همکاران (۱۳۹۰)، در پژوهش خود به این نتایج دست یافتند که تأثیر مستقیم اعتماد سازمانی بر توسعه کارکنان معنادار نیست که با یافته‌های پژوهش حاضر همسو نمی‌باشد.

نتایج همبستگی پیرسون نشان داد که همبستگی مثبت و معناداری بین درستی و صداقت و بهره‌وری وجود دارد. بنابراین با توجه به نتایج به دست آمده از این فرضیه می‌توان اینگونه بیان کرد که بین درستی و صداقت و بهره‌وری نیروی انسانی ارتباط وجود داشت و کارکنان معتقد بودند که هرچه سطح صداقت و درستی در بین کارکنان و همچنین بین کارکنان و مدیران بالا باشد و سازمان افراد خود را فریب ندهد و رفتار سازمان طبق اصول و قواعد باشد، اعتماد به سازمان بالا می‌رود و منجر به افزایش بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان خواهد شد. نتایج یافته‌های پژوهش با تحقیقات رایبیز<sup>۱۴</sup> (۱۳۸۸)، شفیعی (۱۳۹۰) همسو است.

نتایج همبستگی پیرسون نشان داد که همبستگی مثبت و معناداری بین قابلیت اتکا و بهره‌وری وجود دارد. این بدان معناست که کارکنان معتقدند هرچه سطح اعتماد کارکنان در سازمان بیشتر باشد اتکا و تکیه آن‌ها به سازمان بیشتر می‌باشد و این در صورتی است که سازمان به وعده‌های خود پای‌بند باشد و در تصمیمات مهم از نظرات کارکنان بهره‌برداری و به وعده‌های خود درباره کارکنانش عمل کند که این امر منجر به افزایش بهره‌وری نیروی انسانی خواهد بود. نتایج یافته‌های پژوهش با تحقیقات شفیعی (۱۳۹۰) و همچنین پاین (۲۰۰۳)، همسو می‌باشد.

نتایج همبستگی پیرسون نشان داد که همبستگی مثبت و معناداری بین شایستگی و بهره‌وری وجود دارد. این یافته بدین معنی است که شایستگی به ویژه شایستگی مدیران در سازمان دارای اهمیت می‌باشد و هر چه سطح این شایستگی در سازمان بیشتر باشد و افراد به مهارت‌های سازمان اطمینان داشته باشند و سازمان توانایی انجام دادن آنچه که می‌گوید انجام خواهد داد را داشته باشد، اعتماد کارکنان به سازمان و مدیران افزایش پیدا می‌کند که منجر به افزایش بهره‌وری نیروی انسانی می‌شود. نتایج یافته‌های پژوهش با تحقیقات دانایی فرد و رجب‌زاده (۱۳۸۸)، شفیعی (۱۳۹۰) همسو می‌باشد. در این پژوهش نقش شایستگی مدیریتی مدیران در افزایش اعتماد درون سازمانی مورد کاوش قرار گرفت که چنین نتیجه گرفته شد اگر کارکنان مدیران شایسته‌ای داشته باشند سطح اعتماد سازمانی آن‌ها افزایش پیدا می‌کند.

نتایج همبستگی پیرسون نشان داد که همبستگی مثبت و معناداری بین تعهد سازمانی و بهره‌وری وجود دارد. این نتایج پژوهش با یافته‌های خنیفر و همکاران (۱۳۸۸) طی تحقیقی که در بررسی رابطه بین مؤلفه‌های اعتماد و تعهد سازمانی کارکنان جهاد کشاورزی و آموزش و پرورش استان قم انجام دادند، ناهمسو بود. آن‌ها به این نتایج رسیدند که در هر دو سازمان میان اعتماد و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد و تعهد سازمانی موضوع پیچیده و در عین حال مهمی است که تحت تأثیر عوامل مختلفی است که اکثر آن‌ها نیز در اختیار مدیر قرار ندارد؛ لذا نباید انتظار داشته باشیم که تنها یک متغیر مانند اعتماد بتواند درصد بالایی از تعهد سازمانی

را در سازمان به وجود آورد. اما نتایج به دست آمده از فرضیه حاضر پژوهش با یافته‌های شفیی (۱۳۹۰)، روپل و هارینگتون<sup>۱۵</sup> (۲۰۰۰)، بهاتی<sup>۱۶</sup> (۲۰۰۷) همخوانی دارد. روپل و هارینگتون (۲۰۰۰) در پژوهش خود عنوان کردند که اعتماد به عنوان متغیر میانجی بر تعهد و نوآوری تأثیرگذار بود. نتایج این پژوهش نیز نشان داد که مدیران نه تنها به طور مستقیم از طریق تشویق خیرخواهی فردی، بلکه به طور غیرمستقیم از طریق تشویق جو اخلاقی سازمان که ارتباطات کارکنان را ارتقا می‌بخشد، می‌توانند جوّی از اعتماد را در سازمان ایجاد کنند. بنابراین مدیران می‌توانند جوّ اخلاقی محیط کار و ارتباطات کارکنان که منجر به اعتماد می‌شود را تحت تأثیر قرار دهند. رابطه جوّ اخلاقی محیط کار، اعتماد، تعهد و نوآوری در این مطالعه به دست آمد. همچنین بهاتی در مجله اینترنتی ریویو آو بیزینس<sup>۱۷</sup> (۲۰۰۷) دریافت که رابطه مثبت قوی میان مشارکت کارکنان، رضایت شغلی، بهره‌وری کارکنان و تعهد آنان وجود دارد و در این زمینه مدل خود را ارائه نمود. بنابراین با توجه به نتایج به دست آمده از این فرضیه پژوهش که بین تعهد سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی ارتباط وجود دارد و بیشتر تحقیقاتی که اشاره شد می‌توان اینگونه بیان کرد که تعهد سازمانی به عنوان یکی از متغیرهای اعتماد سازمانی بر بهره‌وری مؤثر می‌باشد و هر چه رابطه میان افراد و سازمان با دوام باشد، افراد نسبت به سازمان احساس تعلق بیشتری می‌کنند و همکاری با سازمان را نسبت به دیگر سازمان‌ها ترجیح داده و برای آن ارزش بیشتری قائل می‌شوند که این خود منجر به بالارفتن بهره‌وری کارکنان می‌شود.

نتایج رگرسیون چندگانه نشان داد که اعتماد سازمانی می‌تواند در پیش‌بینی بهره‌وری افراد سهم داشته باشد که از بین ابعاد اعتماد سازمانی، درستی و صداقت و تعهد سازمانی بیشترین نقش را در پیش‌بینی بهره‌وری دارند. یافته‌های حاصل در این بخش پژوهش با نتایج تحقیقات رایبیز (۱۳۸۸)، یلماز (۲۰۰۸) همسو است. در سازمان‌هایی که در آن اعتماد حاکم است می‌توان فضای باز، کارمندان مسئول، بهره‌وری و تعهد به سازمان، فرهنگ سازش، کار گروهی، رضایت شغلی بالا و مشارکت در تصمیم‌گیری را مشاهده کرد. بنابراین با توجه به نتایج رگرسیون چندگانه و همچنین سایر پژوهش‌ها می‌توان گفت که درستی و صداقت و تعهد سازمانی نسبت به سایر ابعاد اعتماد سازمانی از اهمیت و نقش بیشتری در ایجاد بهره‌وری برخوردارند و این نشان دهنده آن است که کارکنان به اینکه سازمان با آن‌ها منصفانه و بحق رفتار کند و در تصمیمات، آن‌ها را مد نظر قرار داده و رابطه بین افراد و سازمان یک رابطه با دوام باشد؛ به گونه‌ای که نسبت به سازمان احساس تعلق کنند، بیش از سایر موارد اهمیت می‌دهند.

در نهایت با جمع‌بندی مطالب ارائه شده می‌توان اذعان نمود که سازمان‌ها با بهره‌مندی از اعتماد سازمانی مطلوب از طریق مدنظر قرار دادن کارکنان در زمانی که تصمیم مهمی گرفته می‌شود، رفتار منصفانه و بحق با کارکنان، پای‌بندی سازمان به وعده‌های خود، توانایی سازمان در انجام دادن آنچه که می‌گوید، اطمینان افراد به مهارت‌های سازمان، احترام گذاشتن، موفقیت سازمان در رسیدن به اهداف خود، اعطای پاداش و تشویق، ایجاد یک رابطه با دوام میان افراد و سازمان، ایجاد حس تعلق افراد نسبت به سازمان، اعتماد کردن و باور داشتن به افراد، تقویت همکاری متقابل و ایجاد هماهنگی مناسب با کارکنان، احساس هدف مشترک بین کارکنان و مدیران و رفتار سازمان طبق قواعد و اصول بتوانند زمینه‌های بهره‌وری و توسعه آن را در مدیران و کارکنان اداره ورزش و جوانان فراهم ساخته و از جمله عوامل مهمی هستند که مدیران ورزشی استان می‌توانند با تأثیر آن‌ها باعث توسعه بهره‌وری در خود و کارکنان شوند و به ارتقا و پیشرفت سازمان‌های ورزشی استان کمک کنند. پس توصیه می‌شود که سازمان‌ها به دنبال ایجاد یک جوّ آکنده از اعتماد باشند. باید توجه داشت که ایجاد اعتماد یک فرایند ساده نیست، بلکه پدیده‌ای پویاست و مزایایی که از اعتماد ناشی می‌شود آن را با ارزش‌تر می‌کند.

## منابع

- استاذزاده، مریم (۱۳۸۷). *عوامل مؤثر در افزایش یا کاهش بهره‌وری نیروی انسانی*. مجله راه کار مدیریت (آنلاین). دسترسی در سایت [www.mgtsolution.com](http://www.mgtsolution.com)، بازیابی در اردیبهشت ۱۳۹۴. ##پناهی، بلال. (۱۳۸۷). «اعتماد و اعتماد سازی در سازمان». پیک نور، سال ۷، شماره ۴، صص: ۸۹-۸۲. ##جانعلی نژاد، محمد (۱۳۷۹). *شناسایی عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی و بررسی تأثیرات آن‌ها بر کارکنان دانشگاه تربیت مدرس*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس. ##خنیفر، حسین؛ مقیمی، سید محمد؛ جندقی، غلامرضا؛ زروندی،

15- Ruppel & Harrington

16- Bhatti

17- International Review of Business

نقیسه (۱۳۸۸). «بررسی رابطه بین مؤلفه‌های اعتماد و تعهد سازمانی کارکنان (در سازمان‌های جهاد کشاورزی و آموزش و پرورش استان قم)». نشریه مدیریت دولتی. دوره ۱، شماره ۲، صص: ۱۸-۳. ## دانایی فرد، حسن؛ رجب زاده، علی (۱۳۸۸). «ارتقای اعتماد درون سازمانی در بخش دولتی: بررسی نقش شایستگی مدیریتی مدیران. پژوهش‌های مدیریت. سال ۲، شماره ۴، صص: ۹۰-۵۹. ## دراکر، پیتر (۱۳۸۷). «چالش‌های مدیریت در سده ۲۱. ترجمه عبدالرضا رضایی نژاد. تهران، انتشارات فرا. ## رابینز، استیون (۱۳۹۰). رفتار سازمانی: مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها: سازمان. ترجمه سید محمد اعرابی و علی پارسایان. چاپ ۱۸. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی. ## رضایی صوفی، مرتضی (۱۳۹۳). «ارتباط بین فرهنگ سازمانی با خلاقیت و بهره‌وری اعضای هیات علمی تربیت بدنی پیام نور کشور». پژوهش‌های کاربردی در مدیریت ورزشی. سال ۳، شماره ۲ (۱۰ پیاپی)، صص ۹۴-۸۵. ## شفیع، علی (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت گواه. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران (پردیس بین المللی کیش). ## فخرهنگ، ابوالقاسم؛ سیادت، سیدعلی؛ هویدا، رضا؛ مولوی، حسین (۱۳۹۰). «بررسی رابطه ساده و چندگانه یادگیری سازمانی و اعتماد اجتماعی در سازمان با توسعه کارکنان دانشگاه‌های دولتی پزشکی و غیرپزشکی جنوب شرق کشور». جامعه شناسی کاربردی. سال ۲۲، شماره ۱ (پیاپی ۴۱)، صص: ۱۸۲-۱۵۹. ## قلی‌پور، آری (۱۳۸۸). «بررسی تأثیر رهبری خدمتگزار بر اعتماد سازمانی و توانمند سازی در سازمان‌های دولتی». نشریه مدیریت دولتی. دوره ۱، شماره ۲، صص: ۱۱۸-۱۰۳. ## کامدیده، علیرضا (۱۳۸۱). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان در شرکت آب و فاضلاب منطقه ۵ تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وابسته به وزارت نیرو. ## لایقی، سیما (۱۳۹۰). بررسی رابطه میان توانمندسازی کارکنان و بهره‌وری نیروی انسانی در حوزه ستاد وزارت مسکن و شهرسازی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران. ## میرزایی، محسن (۱۳۸۷). ۱/۰۳ درصد رشد اقتصادی کشور از محل بهره‌وری است». مجله برنامه. معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهوری. شماره ۲۶۹، ص: ۴. ##

Adams, S. H., & Wiswell, A. K. (2008). "Further Exploration of Organizational Trust Factors". *Virginia Polytechnic Institute and State University*. Online Submission, PP:3-12. ##- Atkinson, S., & Butcher, D. (2003). "Trust in Managerial Relationships". *Journal of Managerial Psychology*. 18(4): PP:282-304. ## Bao, G. M., Yang, Z. R., Xie, Z. S., & Zhou, M. J. (2004). "The dilemma of trust and commitment in the construction of innovative team in chinese private enterprises". *In Engineering Management Conference, 2004. Proceedings. 2004 IEEE International 1*: PP:412-416. ## Bhatti, K. K., & Qureshi, T. M. (2007). "Impact of employee participation on job satisfaction, employee commitment and employee productivity". *International Review of Business Research Papers*. 3(2): PP:54-68. ## Bijlsma, K., & Koopman, P. (2003). "Introduction: trust within organisations". *Personnel Review*, 32(5): PP:543-555. ## Callaway, P. L. (2007), "The relationship Between Organizational Trust and Job Satisfaction: An Analysis in the U.S. Federal Work force". *Boca Raton, Florida, USA*. ISBN: 1-58112- 352-3, PP:23-37. ## Clegg, C., Unsworth, K., Epitropaki, O., & Parker, G. (2002). "Implicating trust in the innovation process". *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 75(4): PP:409-422. ## Cook, J., & wall, T. (1980). "New work attitude measures of trust. Organizational commitment and personal need non-fulfillment". *Journal of occupational psychology*. 53(1): PP:39-52. ## Covey, S. R. (2004). "Trust in organizations: A conceptual framework linking organizational forms, managerial philosophies, and the opportunity costs of controls". *Free Press; Revised edition (November 9, 2004)*. P: 384. Available from :<http://www.amazon.com>. ##- Ellonen, R., Blomqvist, K. & puumalainen, K. (2008). "The role of Trust in organizational innovativeness". *European Journal of Innovation management*, 11(2): PP:160-181. ## Lamsa, A.M. & Pucetaite, R. (2006). "Development of organizational trust among employees from a contextual perspective". *Business Ethics: A European Review*. 15(2): PP:130-141. ## Paine, Katie.D. (2003). "Guidelines for Measuring Trust in Organizations". *The Institute for Public Relations*. PP:1-13. Available from : <http://www.instituteforpr.com>. ## Pucetaite, R. & Lamsa, A-M. (2008), "Developing Organizational Trust Through Advancement of Employees Work Ethic in a post-Socialist Context". *Journal of Business Ethics*, 82(2): PP:325-337. ## Ranca, C. A & Iordanescu .E (2012). "Assessment of Organizational Trust: Preliminary Data for Romanian Adaptation of the Organizational Trust Inventory Short Form". *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 78: PP:436-440. ## Ruppel, C. P., & Harrington, S. J. (2000). "The relationship of communication, ethical work climate, and trust to commitment and innovation". *Journal of Business Ethics*. 25(4): PP:313-328. ## Serva, M. A., Fuller, M. A., & Mayer, R. C. (2005). "The Reciprocal Nature of Trust: A longitudinal study of interacting teams". *Journal of organizational behavior*. 26(6): PP:625-648. ## Yilmaz, K. (2008). "The Relationship Between Organizational Trust and Organizational Commitment in Turkish Primary Schools". *Journal of Applied Sciences*. 8(12): PP:2293-2299. ##



