

بِسْمِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه ولی عصر (عج) رفسنجان
دانشکده علوم اداری و اقتصاد
گروه مدیریت

پایان نامه کارشناسی ارشد
رشته مدیریت دولتی گرایش تحول سازمانی

بررسی پیامدهای اعتماد بین فردی در سازمان‌های دولتی شهرستان
دزفول

استاد راهنما
دکتر مصطفی هادوی نژاد

نگارنده
منصور شریفی اصل

مهرماه ۱۳۹۲




دانشگاه ولی عصر (عج) رفسنجان
دانشکده‌ی علوم اداری و اقتصاد
گروه مدیریت


پایان‌نامه‌ی کارشناسی‌ارشد رشته‌ی مدیریت دولتی گرایش تحول


بررسی پیامدهای اعتماد بین فردی در سازمان‌های دولتی شهرستان دزفول

منصور شریفی اصل

در تاریخ ۱۳۹۲/۷/۳۰ هیأت داوران زیر بررسی و با درجه‌ی عالی به تصویب نهایی رسید.

۱- استاد راهنمای پایان‌نامه آقای دکتر مصطفی هادوی‌نژاد با مرتبه‌ی علمی استادیار  امضاء

۲- استاد داور داخل گروه آقای دکتر ناصر شهسواری با مرتبه‌ی علمی استادیار  امضاء

۳- استاد داور داخل گروه آقای دکتر حسین کاظمی با مرتبه‌ی علمی استادیار  امضاء

۴- نماینده‌ی تحصیلات تکمیلی آقای دکتر مهدی ملایی با مرتبه‌ی علمی استادیار  امضاء

تمامی حقوق مادی مترتب بر نتایج مطالعات، ابتکارات و نوآوری‌های
حاصل از پژوهش موضوع این پایان‌نامه، متعلق به دانشگاه
ولی‌عصر (عج) رفسنجان است.

منت فرای را عز و جل که طاعتش موجب قربتست و به شکر اندرش مزید نعمت
هر نفسی که فرو می رود ممدّ حیاتست و چون بر می آید مفرّح ذات پس در هر نفسی
دو نعمت موجودست و بر هر نعمت شکر واجب.
فرای را سپاس که به من توفیق عطا نمود که پژوهش حاضر را به انجام رسانم. در
راستای این پژوهش همواره مورد لطف و عنایت عزیزانی بوده‌ام که ضروری می‌دانم
مراتب قدردانی خود را نسبت به آن‌ها ابراز نمایم.

صمیمانه‌ترین سپاس تقدیم به:

استاد ارجمند جناب آقای دکتر مصطفی هادوی نژاد که گلشن‌سرای علم و دانش
را با راهنمایی‌های کارساز و سازنده خود به روی من گشودند و با سعه صدر و صبوری
مرا راهنمایی نموده و با ارائه نظرات سازنده و رهنمودهای بی‌دریغشان در پیشبرد این
پایان‌نامه سعی تمام مبزول داشتند.

و با سپاس فراوان از سه وجود مقدس که عاشقانه سوختند تا گرمابفش وجود و روشنگر
راهم باشند:

پدر

مادر

و

استادان عزیزم.

تقدیرم به:

فدا را اجر می‌نوم که عنایت فرمود تا در این بازار تقدیمی‌ها، بنده نیز سهمی داشته باشم. در همین راستا پژوهش حاضر را به استاد بزرگوارم جناب آقای دکتر مصطفی هادوی نژاد که آشنایی با ایشان برایم افتخاری بس بزرگ بود، تقدیرم می‌نمایم.

چکیده

این پژوهش، با هدف بررسی پیامدهای اعتماد بین فردی در سازمان‌های دولتی شهر دزفول مبتنی بر راهبرد روابط علی میان متغیرها انجام شده است. برای انجام پژوهش، ابتدا پرسشنامه‌های پژوهش تهیه و پس از اطمینان از پایایی و روایی محتوی آنها، در بین نمونه ۳۶۵ نفری از کارکنان قلمرو مکانی پژوهش توزیع شد؛ برای بررسی مقدماتی روایی سازه^۱ سنجه از فن تجزیه مؤلفه‌های اصلی و به منظور اجتناب از تهدید واریانس مشترک، آزمون یک عاملی هارمن اجرا شد. از آنجا که در این پژوهش از روش بیشینه^۲ درست‌نمایی برای برآورد پارامترها استفاده شده بود و این روش بر پیشفرض نرمال بودن چند متغیره داده‌ها استوار است، ضروری بود تا از برقراری این پیشفرض اطمینان حاصل شود. به سبب نقض نرمال بودن چند متغیره در مدل‌های پژوهش، خودگردان‌سازی اجرا شد؛ برای بررسی فرضیه‌ها، نخست با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی، مدل‌های اندازه‌گیری پژوهش در نرم افزار Amos graphics برآورد و آزمون شدند. برای بررسی مدل‌های پژوهش، شش شاخص کاسکوئر، کاسکوئر بهنجار شده، برازش افزایشی، برازش تطبیقی، توکر-لوئیس و ریشه دوم مربعات خطای برآورد بررسی و ارزیابی شدند. در نتیجه روشن شد که دست کم در سطح اطمینان ۹۵ درصد، اولاً اعتماد بین فردی عمودی به طور مستقیم در رفتارهای نوآور، هویت‌یابی سازمانی و تعلق خاطر کاری، و به طور غیرمستقیم در رضایت شغلی و تعهد سازمانی اثر مثبت معنی‌دار دارد. دوم اینکه اعتماد بین فردی افقی به طور مستقیم در رضایت شغلی و تعلق خاطر کاری، و به طور غیرمستقیم در تعهد سازمانی اثر مثبت معنی‌دار دارد. سوم اینکه علی‌رغم اثر مستقیم تعهد سازمانی در رفتارهای شهروندی سازمانی، اعتماد بین فردی عمودی اثر معنی‌داری در این رفتارها ندارد.

واژگان کلیدی: اعتماد بین فردی، تعلق خاطر کاری، تعهد سازمانی، هویت‌یابی سازمانی، رفتارهای نوآور.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول: کلیات پژوهش
۱.....	۱-۱ بیان مسأله
۳.....	۲-۱ بیان هدف
۳.....	۳-۱ اهمیت پژوهش
۴.....	۴-۱ فرضیه‌های پژوهش
۵.....	۵-۱ تعاریف واژگان
۵.....	۶-۱ محدوده و محدودیت‌های پژوهش
۶.....	۷-۱ ساختار پایان‌نامه
	فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش
۹.....	۱-۲ اعتماد
۱۱.....	۲-۲ اعتماد بین فردی
۱۴.....	۳-۲ پیامدهای اعتماد بین فردی در سازمان
۱۴.....	۱-۳-۲ تعلق خاطر کاری
۱۷.....	۲-۳-۲ رضایت شغلی
۱۸.....	۳-۳-۲ رفتارهای شهروندی سازمانی

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
-------	------

۴-۳-۲ تعهد سازمانی.....	۲۱
۵-۳-۲ هویت‌یابی سازمانی.....	۲۴
۶-۳-۲ رفتارهای نوآور.....	۲۷
۴-۲ خلاصه.....	۳۰

فصل سوم: روش پژوهش

۱-۳ راهبرد پژوهش.....	۳۳
۲-۳ روش گردآوری و تحلیل داده‌ها.....	۳۳
۱-۲-۳ نمونه‌گیری و ابزار گردآوری داده‌ها.....	۳۳
۲-۲-۳ فنون آماری.....	۳۶
۳-۳ ملاحظات بالقوه اخلاقی.....	۳۹
۴-۳ خلاصه.....	۴۰

فصل چهارم: تجزیه تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیات

۱-۴ فرضیات پژوهش.....	۴۱
۲-۴ برآورد و آزمون مدل‌های اندازه‌گیری.....	۴۲
۱-۲-۴ مدل اندازه‌گیری رفتارهای شهروندی سازمانی.....	۴۲
۲-۲-۴ مدل اندازه‌گیری تعهد سازمانی.....	۴۳

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۴۵.....	۳-۴ برآورد و آزمون مدل معادله ساختاری پژوهش
۴۹.....	۴-۴ خلاصه
	فصل ۵ بحث و پیشنهاد
۵۱.....	۱-۵ بحث
۵۷.....	۲-۵ پیشنهادها

فهرست شکل

صفحه	عنوان
۲۹	شکل ۱-۲ مدل مفهومی پژوهش.....
۴۳	شکل ۱-۴ مدل اندازه‌گیری رفتارهای شهروندی سازمانی.....
۴۳	شکل ۲-۴ مدل اندازه‌گیری رفتارهای شهروندی سازمانی- پس از اصلاح.....
۴۴	شکل ۳-۴ مدل اندازه‌گیری تعهد سازمانی.....
۴۴	شکل ۴-۴ مدل اندازه‌گیری تعلق خاطر کاری.....
۴۵	شکل ۵-۴ مدل معادله ساختاری پژوهش.....
۴۷	شکل ۶-۴ مدل معادله ساختاری پژوهش پس از اصلاح.....
۴۸	شکل ۷-۴ مدل نهایی پژوهش.....

فهرست جدول

صفحه	عنوان
۳۴.....	جدول ۱-۳ پرسشنامه‌های پژوهش
۳۵.....	جدول ۲-۳ ضرایب آلفای کرونباخ متغیرها برای سنجش پایایی سنجه‌ها
۴۶.....	جدول ۱-۴ وضعیت تأیید/ رد فرضیات پژوهش
۴۷.....	جدول ۲-۴ شاخصهای برازش مدل‌های پژوهش
۴۸.....	جدول ۳-۴ اثرات استاندارد شده غیرمستقیم متغیرهای مدل اصلاح شده پژوهش

فهرست پیوست

صفحه	عنوان
۷۱	پیوست‌ها:
۷۱	پیوست ۱
۸۱	پیوست ۲
۸۲	پیوست ۳
۸۷	پیوست ۴
۹۶	پیوست ۵
۹۹	پیوست ۶
۱۰۰	پیوست ۷
۱۰۱	پیوست ۸
۱۰۲	پیوست ۹-۱
۱۰۲	پیوست ۹-۲
۱۰۳	پیوست ۹-۳
۱۰۳	پیوست ۹-۴
۱۰۴	پیوست ۱۰
۱۰۴	پیوست ۱۱
۱۰۴	پیوست ۱۲-۱

۱۰۵..... پیوست ۲-۱۲

۱۰۵..... پیوست ۱-۱۳

۱۰۶..... پیوست ۲-۱۳

۱۰۶..... پیوست ۱۴

فصل اول

کلیات پژوهش

مقدمه

این فصل با بیان مسئله آغاز شده است. در ادامه، هدف اصلی (بررسی پیامدهای اعتماد بین فردی شامل تعلق خاطر کاری، رضایت شغلی، رفتارهای شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی، هویت یابی سازمانی و رفتارهای نوآور) بیان شده است. سپس اهمیت و فرضیات پژوهش طرح و دست آخر تعریف مهم‌ترین واژگان تخصصی مورد استفاده در پژوهش، تبیین محدوده و محدودیت‌های پژوهش و نیز ساختار کلی پایان‌نامه ارائه شده است.

۱-۱ بیان مسأله

اگر اعتماد^۱ در سازمان مخدوش شود، چه خواهد شد؟ امروزه اهمیت اعتماد در روابط اجتماعی به طور چشمگیری مورد توجه قرار گرفته است. در مطالعات سازمانی نیز از اعتماد به عنوان عامل بنیادی برای سازمان‌های اثربخش نام برده می‌شود و متخصصان و پژوهشگران رهبری به اهمیت ایجاد اعتماد در بین نیروی کار اذعان دارند. مطالعه ادبیات سازمانی نشان می‌دهد که اعتماد عاملی حیاتی و ضروری برای موفقیت فرد و سازمان است (Argyris, 1973).

طبق تعریف، اعتماد عبارتست از تمایل فرد به آسیب‌پذیری در برابر اقدام فرد دیگر بر مبنای یک سری انتظارات، در ازای اقدامی خاص از سوی فرد مقابل که برای اعتماد کننده مهم است، با توجه به این نکته که توانایی نظارت و کنترل بر شخص مقابل وجود ندارد (Mayer et al., 1995).

¹ Trust

دو مضمون عمده در این ارتباط عبارتند از اینکه اولاً اعتماد مجموعه‌ای از باورها و انتظارات است؛ دوم اینکه در این باورها نوعی تمایل برای اقدامی خاص وجود دارد (Doney et al., 1998). به عبارت دیگر، در حالت اعتماد، اگر چه طرف مقابل به شیوه‌ای عمل می‌کند که ممکن است برای اعتماد کننده مضر باشد (Baier, 1986)، اهداف یا اقدام آن قدر برای اعتماد کننده مهم هست که خود را در این خطر قرار می‌دهد (Giffin, 1967)؛ مضاف بر اینکه انتظار می‌رود طرف مقابل در عمل خود، با حسن نیت رفتار کند (Rempel et al., 1985).

مطالعات گوناگونی از حوالی دهه ۱۹۸۰ میلادی به بعد به طور خاص به مطالعه اعتماد در سازمان، پیامدها و گونه‌های آن اختصاص یافته است؛ عده‌ای از حیث شناختی به فرآیندهای اعتمادسازی توجه کرده‌اند (Doney, et al., 1998)؛ برخی گستره حوزه اعتماد را از نظر گذرانده‌اند (Shaw, 1997)؛ گروهی به ویژگی‌های اعتماد شونده پرداخته‌اند (Mayer, et al., 1995) و بعضی نیز گونه‌های مختلف آن را مورد شناسایی و بررسی قرار داده‌اند (Rousseau et al., 1998)؛ ولی مطالعات پیرامون اعتماد بین فردی^۱ که یکی از گونه‌های اعتماد در سازمان است و پیامدهای آن کمتر و گاه از جنبه‌های مختلف مورد توجه قرار گرفته است (Singh & Srivastava, 2009). این در حالی است که بررسی اعتماد در سطح تیمی و فردی می‌تواند بینشی کلی ایجاد کند تا هم بتوان عوامل تأثیرگذار در آن و هم پیامدهای آن را بررسی نمود (Singh & Srivastava, 2009).

در پژوهش‌هایی که در گستره مطالعات اعتماد بین فردی در سازمان‌ها صورت گرفته است، همواره دو رویکرد مختلف وجود داشته است: اعتماد میان کارکنان و سرپرست (اعتماد عمودی^۲) و اعتماد میان همکاران (اعتماد افقی^۳) (Gabarro, 1978). اعتماد عمودی از دل ادراکات کارکنان درباره خیرخواهی، درستی، توانایی و گشاده‌دستی سرپرست در تسهیم اطلاعات ظهور می‌یابد. توضیح آنکه، خیرخواهی حدی است که یک سرپرست می‌خواهد برای زیردست خوب باشد؛ درستی حدی است که اقدامات سرپرست برای زیردست از حیث مؤلفه‌هایی مانند انصاف، صداقت و عدالت قابل پذیرش باشد؛ توانایی به مهارت کاری منبث از شایستگی سرپرست برمی‌گردد؛ باز بودن، تمایل سرپرست برای تسهیم اطلاعات و ایده‌هاست و مقصود از ثبات رفتار، قابلیت پیش‌بینی رفتار سرپرست است (Mayer et al., 1995). برخی از صاحب‌نظران چنین عواملی را از پیش‌بینی‌های اعتماد می‌دانند (Clark & Payne, 1997) و عده‌ای دیگر آن‌ها را در عداد اجزای اعتماد برمی-شمردند (Nyhan & Marlowe, 1997).

¹ Interpersonal Trust

² Vertical Trust

³ Horizontal Trust

اعتماد همکاران نیز شکلی دیگر از اعتماد بین فردی است که مطالعات اندکی در خصوص آن صورت گرفته و خلأ پژوهشی در آن محسوس است (Bussing, 2002)؛ به یک معنا پژوهش‌های اعتماد بین فردی افقی بسیار کمتر از اعتماد بین فردی عمودی انجام شده است (Bagraim & Hime, 2007). ضمن اینکه، به اثرات بالقوه‌ی آن نیز چندان توجه نظام‌مندی نشده است (Ferres et al., 2004).

اگر چه پژوهش‌هایی به بررسی پیامدهای اعتماد بین فردی پرداخته‌اند مانند (Dunn, 2000)؛ (Mayer, et al., 1995; Zucker, 1986)، برخی از آنها مستقلاً به یک یا تعداد اندکی از این پیامدها توجه کرده‌اند (Tan & Tan, 2000) و برخی دیگر بین دو گونه افقی و عمودی اعتماد بین فردی یا اساساً اعتماد سازمانی تفاوت قائل نشده‌اند (Schindler et al., 1993). این در حالی است که عده‌ای بر این باورند از آنجا که اعتماد به سرپرستان و اعتماد به همکاران پیشایندهای متفاوتی دارند، باید این دو سازه را جدا از هم فرض کرد (Mayer, et al., Kramer, 1999)؛ پژوهش حاضر تلاش کرده از سد این دو محدودیت عبور کند و با عنایت به تفکیک این دو گونه اعتماد بین فردی از یکدیگر، به بررسی پیامدهای مختلف رفتاری آنها در قالب مدلی واحد بپردازد.

۲-۱ بیان هدف

هدف اصلی از انجام این پژوهش، که مبتنی بر راهبرد روابط علی بین متغیرهاست، بررسی پیامدهای اعتماد بین فردی در سازمان‌های دولتی شهر دزفول است.

۳-۱ اهمیت پژوهش

اعتماد موضوعی بین‌رشته‌ای و در برگیرنده مفاهیم بسیار گسترده و با اهمیتی برای مطالعه در سازمان و کلید اصلی برای توسعه و روابط بین فردی به شمار می‌رود (Bijlsma & Koopman, 2003). مطالعه اعتماد در روانشناسی صنعتی و مدیریت رفتاری دارای اهمیت وافر است (زارعی و حسن زاده، ۱۳۸۳).

یکی از مسائل و مشکلات سازمان‌های امروزی، کمبود اعتماد بین کارکنان و مدیران یا سرپرستان است. در برخی سازمان‌ها، شکاف قابل توجهی بین افراد سازمان و خواسته‌های این دو وجود دارد. در نتیجه این شکاف، تصمیمات معمولاً با مشکلات اجرایی روبرو می‌شوند، زیرا کارکنان در اجرای تصمیمات سرسختی نشان می‌دهند و در مقابل مدیران نیز به کارکنان اعتماد نمی‌کنند و آن‌ها را در جریان تصمیم‌گیری مشارکت نمی‌دهند و این‌ها همه باعث ایجاد فضای بی‌اعتمادی در

سازمان می‌شود (خنیفیر، مقیمی، جندقی و زروندی، ۱۳۸۸). چنین ادعا می‌شود که نتیجه بی‌اعتمادی، پیامدهایی منفی برای سازمان به دنبال خواهد داشت که انرژی بالایی از سازمان می‌گیرد و هزینه‌ها را افزایش می‌دهد (چاوشی، ۱۳۸۶)، اما اینکه فارغ از هر گونه ادعای نظری این پیامدها، و به طور مجزا پیامدهای یکی از اقسام اعتماد در سازمان (اعتماد بین فردی) که خود بر دو گونه‌ی افقی و عمودی است، چه خواهد بود، مسئله‌ای در گرو انجام مطالعه‌ای مستقل و منسجم است که پژوهش پیش رو به آن اختصاص یافته است.

۴-۱ فرضیه‌های پژوهش

اعتماد بین فردی افقی در سازمان اثر مثبت معنی‌داری در تعلق خاطر کاری^۱ کارکنان دارد.
 اعتماد بین فردی افقی در سازمان اثر مثبت معنی‌داری در هویت‌یابی سازمانی^۲ کارکنان دارد.
 اعتماد بین فردی افقی در سازمان اثر مثبت معنی‌داری در رضایت شغلی^۳ کارکنان دارد.
 اعتماد بین فردی افقی در سازمان اثر مثبت معنی‌داری در تعهد سازمانی^۴ کارکنان دارد.
 اعتماد بین فردی عمودی در سازمان اثر مثبت معنی‌داری در تعلق خاطر کاری کارکنان دارد.
 اعتماد بین فردی عمودی در سازمان اثر مثبت معنی‌داری در رضایت شغلی کارکنان دارد.
 اعتماد بین فردی عمودی در سازمان اثر مثبت معنی‌داری در رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان دارد.
 اعتماد بین فردی عمودی در سازمان اثر مثبت معنی‌داری در هویت‌یابی سازمانی کارکنان دارد.
 اعتماد بین فردی عمودی در سازمان اثر مثبت معنی‌داری در رفتارهای نوآور کارکنان دارد.
 رضایت شغلی کارکنان اثر مثبت معنی‌داری در رفتار شهروندی سازمانی ایشان دارد.
 تعهد سازمانی کارکنان اثر مثبت معنی‌داری در رفتارهای شهروندی سازمانی دارد.
 رضایت شغلی کارکنان اثر مثبت معنی‌داری در تعهد سازمانی ایشان دارد.
 هویت‌یابی سازمانی اثر مثبت معنی‌داری در تعلق خاطر کاری کارکنان دارد.
 هویت‌یابی سازمانی اثر مثبت معنی‌داری در تعهد سازمانی کارکنان دارد.
 هویت‌یابی سازمانی اثر مثبت معنی‌داری در رضایت شغلی کارکنان دارد.
 رضایت شغلی کارکنان اثر مثبت معنی‌داری در تعلق خاطر کاری ایشان دارد.

¹ work engagement

² Organizational identity

³ JobSatisfaction

⁴ Organizational commitment