

## بررسی تاثیر اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی انتقال دانش در شهرداری تهران

ماهرخ قاسمی

کارشناسی روابط عمومی، واحد ۱ تهران، دانشگاه جامع علمی- کاربردی، تهران، ایران

### چکیده

در پژوهش حاضر به بررسی تاثیر اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی انتقال دانش در شهرداری تهران پرداخته شد. جامعه آماری این تحقیق کارکنان شهرداری تهران می‌باشند. در این تحقیق برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده می‌شود که حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان به تعداد نمونه ۳۷۸ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. پژوهش حاضر از نظر هدف در حیطه تحقیقات کاربردی است و از نظر ماهیت و روش توصیفی-پیمایشی است. ابزار گردآوری اطلاعات این تحقیق پرسشنامه می‌باشد، پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بالاتر از ۰٫۷ محاسبه شد. پرسشنامه از روایی و اعتبار تایید شده برخوردار است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون مدل معادلات ساختاری و نرم افزار PLS استفاده شده است. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها تاثیر اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی انتقال دانش در شهرداری تهران مورد تایید قرار داد.

واژه‌های کلیدی: اعتماد سازمانی، انتقال دانش، رضایت شغلی

## مقدمه

محیط‌های کاری در سرتاسر جهان بسیار متنوع شده اند و این امر به خصوص درباره کشورهای توسعه‌یافته بیشتر صدق می‌کند. در نتیجه مدیران با محیط‌های داخلی و خارجی بسیار متنوعی در سازمان‌های خود روبه‌رو هستند. تنوع در این مقوله به جذب افرادی با سوابق و زمینه‌های مختلف، دارای توقعات و انتظارات گوناگون و بهره‌گیری از تواناییها و استعدادهای آنها برای افزایش سودآوری شرکت اشاره دارد (حیرانی، ۱۳۹۷).

امروزه دانش به منزله یک قلمرو پژوهشی مستقل در مطالعه سازمانها مطرح می‌شود و به عنوان فرایندی جهت کسب مزیت رقابتی قلمداد می‌گردد. اندیشمندان بسیاری معتقدند تسهیم دانش مهمترین عامل موفقیت در مدیریت دانش است و آن را به عنوان انتشار داوطلبانه تجارب و مهارت‌های به دست آمده در سازمان تعریف میکنند. تسهیم دانش به فرایندی اشاره دارد که با استفاده از آن دانش به شکلی تبدیل شود که از سوی دیگران فهم، جذب و استفاده گردد (کشاورزی، ۱۳۹۲).

در واقع برای توجه به خلق هرچه بیشتر دانش و فهمیدن فرایند تسهیم آن، باید فاکتورهای موثر شناسایی و برای بدست آوردن نتایج بهتر، بهبود یابند، یکی از این فاکتورها اعتماد سازمانی است. اعتماد سازمانی ادراکات فردی مثبتی است که افراد درباره محتوا و رفتارهای اعضای سازمان دارند و اعتماد سازمانی به توانایی تطبیق فرد با محیط اجتماعی به منظور بهره‌وری از فرصت‌های سودمند نیز گفته می‌شود (شیرازی، ۱۳۹۱) تعاریف متعددی از مفهوم اعتماد وجود دارد که از میان آنها تعریف روسو و همکارانش (۱۹۹۸) جزء پذیرفته‌ترین‌هاست اشاره کرد: از نظر آنان، اعتماد یک حالت روانشناختی است که به گرایش افراد به آسیب پذیر بودن نسبت به انتظارات مثبت دیگران اشاره دارد. بدین معنا که اعتماد کننده در برابر فعالیتهای اعتماد شونده آسیب پذیر بوده و نمی‌تواند رفتار او را کنترل کند. فرد اعتمادشونده مختار است به نفع یا زیان اعتمادکننده عمل کند دانش مشترک و اعتماد دوطرفه مولفه‌هایی در ایجاد ارزش مشارکتی بوده و مدیران باید محیطی را پرورش دهند که تقسیم دانش و اعتماد را در کار تیمی تسهیل نماید (پین جانی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲).

مطالعات پیشین اسناد قابل ملاحظه‌ای را فراهم می‌آورند مبنی بر این که اعتماد نقش مثبتی را در تقسیم دانش ایفا می‌کند. در متون گذشته در زمینه مدیریت رابطه، اعتماد به عنوان فاکتور مهمی شناخته شده است که بر تقسیم دانش در همکاری‌های بین سازمانی اثر می‌گذارد. در تحقیق حاضر به بررسی بررسی تاثیر اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی انتقال دانش در شهرداری تهران می‌پردازیم.

## بیان مسئله

به دلیل تنوع گسترده محیط‌های کاری، مدیریت موثر سازمانها و منابع انسانی با چالشهای فراوانی روبه‌رو شده است. یکی دیگر از منابع مهم هر سازمان جهت رقابت پذیری و نوآوری، دانش سازمان و فرایند صحیح مدیریت و تسهیم دانش در آن سازمان است. علیرغم اهمیت زیاد تسهیم دانش، نیروی انسانی سازمان ممکن است از انجام آن اجتناب ورزد. به همین دلیل، یکی از چالش‌های کلیدی در مدیریت صحیح دانش این است که چگونه میتوان کارکنان را برای تسهیم دانش خود در سازمان تشویق و در آنها ایجاد انگیزه کرد (رضایی، ۱۳۹۱).

<sup>۱</sup> Pinjani

مدیران به طور مداوم در جستجوی راه هایی برای تسهیل تبادل دانش در درون هر واحد و نیز در بین واحدهای سازمانی هستند. این مسئله بسیار مهم است و در صورت عدم نشر آن نمی تواند به طور مؤثر مورد استفاده قرار گیرد و میتواند اثربخشی سازمانی را مختل کند (تانگ چینگ<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲).

سازمان های قرن بیست و یکم با جریان بی نظیری از دگرگونی در محیط اطراف خود مواجه هستند و محیط کاری آن ها با عواملی مانند شتاب زیاد تغییر، قطعیت نداشتن و غیر قابل پیشبینی بودن جریانات محیطی، توصیف می شود. امروزه بیشتر مدیران در جستجوی دستیابی به راهکار مؤثرتری برای سازمان های خود هستند تا به آن ها کمک کند خود را با محیط پویا و متغیر حاکم، هماهنگ و سازگار کنند (فرزانه، ۱۳۹۵).

رضایت شغلی یک حالت احساسی مثبت یا مطبوع است که پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد است. این حالت احساسی مثبت، کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی افراد میکند. از نظر سازمانی، سطح بالای رضایت شغلی منعکس کننده جو سازمانی بسیار مطلوب است که منجر به جذب و بقای کارکنان می شود (دمیر<sup>۳</sup>، ۲۰۱۸). رضایت شغلی نوعی سازگاری عاطفی فرد با شغل و شرایط کاری است که شامل دو مولفه شناختی و رفتاری است، که جنبه شناختی، عقاید کارکنان در مورد شغل و جنبه رفتاری آن تمایل رفتاری فرد را نسبت به شغل را نشان میدهد. جنبه شناختی به دلیل آن که رابطه بیشتری با نگرش فرد دارد از اعتبار بیشتری نسبت به مولفه رفتاری برخوردار است (جعفری، ۱۳۹۵).

اعتماد در ارتباط مؤثر و کار تیمی موفق میان کارمندان و نیز بین کارمندان و مدیران مهم است. ارتباط شفاف و مطمئن، کارمندان و سازمان را در مبادله اطلاعات پیرامون علائق، تمایلات و رویکردها برای مشکلات محتمل حمایت می کند. بنابراین، یک سازمان ماهیت کارمندان را آموخته و کارمندان تمایلات و اهداف سازمان را می آموزند. این مسئله به ایجاد فرهنگ جامعیت و بازخوردهای بحرانی در صورت لزوم کمک کرده و طرحی را برای وقوع "اعتماد سازمانی" فراهم می آورد (نورناها<sup>۴</sup>، ۲۰۱۲).

اعتماد سازمانی فرصتی را برای همکاری افراد در سازمانها ایجاد میکند تا بر مبنای آن سرمایه گذاری خود را افزایش دهند. اعتماد سازمانی نقشهای مختلفی را در تسهیم دانش هم به عنوان پیش نیاز و هم به عنوان پیامد آن ایفا میکند. در واقع آنچه در این میان حائز اهمیت است این است که گروههای داخل سازمان قابلیت اعتماد به یکدیگر را داشته باشند برخی از پژوهشگران بیان داشته اند که یک راه موفق در این زمینه تعهد کارکنان است. همچنین مهارتها و توانایی که کارکنان که در طول زمان بدست میاورند، میتواند مقدمه ای برای اعتماد باشد (ابراهیمی، ۱۳۹۱). در واقع هر اندازه فضای حاکم بر سازمان توأم با اعتماد باشد موجبات همکاری و مشارکت و بروز شایستگی و توانایی افراد سازمان فراهم می شود و به تبع آن افراد تعهد بیشتری نسبت به سازمان نشان میدهند و بر تمایل آنها در کسب دانش جدید و تسهیم دانش موجود تاثیر میگذارد (شاوران و همکاران، ۱۳۹۳).

حال نظریه اهمیت اعتماد سازمانی که منجر به تقسیم اطلاعات در سازمان و سهیم شدن همه افراد در سازمان می شود شواهد نشان میدهد که یکی از مسایل و مشکلات سازمانها عدم اعتماد بین اعضای سازمان میباشد و از آنجاییکه جلب اعتماد کارکنان به طور مستقیم در برونداد یک سیستم سازمانی مؤثر خواهد بود لذا بررسی جایگاه اعتماد سازمانی از مواردی است که باید

<sup>۲</sup>Tung-ching

<sup>۳</sup>DEMIR

<sup>۴</sup>Nur Naha

مورد توجه قرار گیرد از این رو در این پژوهش به بررسی تاثیر اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی انتقال دانش در شهرداری تهران می پردازیم.

### پیشینه تحقیقات انجام شده

-حیرانی و همکاران (۱۳۹۷) پژوهشی را تحت عنوان "تحلیل مسیر سرمایه روانشناختی و رضایت شغلی معلمان تربیت بدنی و غیر تربیت بدنی شهر اماره عراق" را مورد بررسی قرار دادند. هدف از پژوهش حاضر، تحلیل مسیر سرمایه روانشناختی و رضایت شغلی معلمان تربیت بدنی و غیر تربیت بدنی شهر اماره عراق می باشد. جهت تجزیه و تحلیل داده های از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده گردید. همچنین از مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شد. نتایج نشان داد که بین سرمایه روانشناختی و ابعاد آن با رضایت شغلی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

-شاوران و همکاران (۱۳۹۳) پژوهشی با عنوان "تعیین روابط چندگانه میان اعتماد سازمانی، خودکارآمدی فردی و جمعی اعضای هیئت علمی دانشگاه ها" در دانشگاه های منتخب دولتی شهر اصفهان انجام داده اند. هدف از این پژوهش بررسی روابط چندگانه میان متغیرهای اعتماد، خودکارآمدی عضو هیئت علمی و خودکارآمدی جمعی اعضای هیئت علمی بوده است. نتایج این پژوهش نشان داده است که اعتماد و خودکارآمدی عضو هیئت علمی بر خودکارآمدی جمعی تاثیر دارد و میان مؤلفه های اعتماد و خودکارآمدی عضو هیئت علمی رابطه پنهان و میان اعتماد و خودکارآمدی جمعی و خودکارآمدی عضو هیئت علمی با خودکارآمدی جمعی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

-کشاوری (۱۳۹۲) مقاله ای با عنوان نقش اعتماد بین فردی با تسهیم دانش در سازمان: ستاد مرکزی شرکت گاز ایران انجام و این تحقیق با هدف شناسایی نقش اعتماد بین فردی با تسهیم دانش در ستاد مرکزی شرکت گاز ایران انجام شد. داده های مربوط به اعتماد و تسهیم دانش جمع آوری و با روش همبستگی تجزیه تحلیل شد. یافته های تحقیق، همبستگی مثبت و معنی داری بین اعتماد فردی با تسهیم دانش و مولفه های آن را تایید کرد.

- هادی زاده (۱۳۹۲) پژوهشی با عنوان " بررسی رابطه بین تسهیم دانش و نوآوری در سازمان های خدمات مالی: بانک رفاه کارگران" انجام داده اند. هدف اصلی پژوهش خود را سنجش رابطه بین تسهیم دانش و نوآوری عنوان کرده اند. در این پژوهش از ابزار پرسشنامه در میان ۹۶ نفر از کارکنان در بانک رفاه کارگران استفاده شده است. در سطح اطمینان ۹۵ درصد، نتایج نشان دهنده وجود رابطه معنادار و مثبت میان تسهیم دانش و نوآوری است. علاوه بر آن، نتایج مشابه میان متغیرهای تسهیم دانش آشکار، تسهیم دانش پنهان، تسهیم دانش استراتژیک، تسهیم دانش کارشناسی با نوآوری مشاهده شد.

-مولوز و ازودوج<sup>۵</sup> (۲۰۱۵) در مطالعه ای با عنوان "به بررسی نقش میانجی فرهنگ تیمی در تأثیر گذاری تسهیم دانش بر نوآوری خدمات" پرداختند. نتایج این تحقیق نشان دادند که با بهبود فرهنگ تیمی، تسهیم دانش تقویت شده و این امر موجب افزایش نوآوری در خدمات می گردد.

- یاسین<sup>۶</sup> (۲۰۱۳) در مقاله ای با عنوان بررسی رابطه عوامل سازمانی بر تقسیم دانش با استفاده از ICT در بین معلمان پرداخته شد. هدف اصلی این پژوهش بررسی رابطه عوامل سازمانی بر تقسیم دانش بود. این پژوهش در بین سالهای ۲۰۱۱ تا ۲۰۱۳ در

<sup>5</sup>Molose, &Ezeudji

<sup>6</sup>Yassin

پراک انجام شد. نتایج حاصل از آزمون نشان داد بین عوامل سازمانی از قبیل سیستم پاداش و تمایل رفتاری فرد بر استفاده از ICT در به اشتراک گذاری دانش ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد.

چن، چانگ و چن پی<sup>۷</sup> (۲۰۱۲) در تحقیقی با عنوان "تشکیل قصد رفتاری در به اشتراک گذاری دانش: بررسی نقش کیفیت خودکارآمدی و جو سازمانی" بیان میکنند "نگرش" مهمترین عامل تاثیرگذار در توجه به تسهیم دانش است. هرچه یک عامل تاثیر بیشتری روی نگرش افراد داشته باشد، بنابراین تاثیر بیشتری هم روی تسهیم دانش خواهد داشت. با توجه به اینکه نقش اساسی را خود افراد ایفا می کنند، سازمان ها باید کارکنان خود را به طرفداری از سیستم تسهیم دانش، تشویق نمایند. ابزار تکنولوژی و سیستم مدیریت دانش فقط ابزارهایی برای بهره گیری مدیران هستند، اما در واقع مدیران باید فرهنگ مشارکتی و تسهیم دانشی را در سازمان خود نهادینه سازند.

حسن دوست و پرومال<sup>۸</sup> (۲۰۱۱) در تحقیقی با عنوان "تقسیم دانش در سازمان های آموزش عالی (یادگیری در سطوح بالا)" عوامل: ساختار سازمانی، زیرساخت های تکنولوژیکی، وجود اعتماد، روحیه جمع پذیری و کار تیمی، پاداش ها و انگیزش ها، طرز رفتار، مشکلات امنیتی، توجه به تسهیم دانش، مهارت های کامپیوتری اعضا مزایای ناشی از تسهیم دانش به عنوان فرضیه هایی موثر بر تسهیم دانش در موسسات آموزش عالی مالزی را بررسی کرده اند. محقق در نهایت نقش فاکتورهای: زیرساخت های تکنولوژیکی، وجود اعتماد، طرز رفتار، مهارت های کامپیوتری اعضای هیئت علمی را به عنوان عوامل موثر و برجسته تاثیرگذار پیرامون تسهیم دانش بدست می آورد.

## فرضیات تحقیق

### فرضیه اصلی

اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی انتقال دانش در شهرداری تهران تاثیر معنی داری دارد

### فرضیه های فرعی

- ۱- اعتماد سازمانی بر انتقال دانش تاثیر معنی داری دارد
- ۲- انتقال دانش بر رضایت شغلی تاثیر معنی داری دارد
- ۳- اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی تاثیر معنی داری دارد

## روش تحقیق

این تحقیق از نظر هدف کاربردی است و از نظر ماهیت گردآوری داده ها توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق حاضر کارکنان شهرداری تهران می باشند که تعداد آنها ۲۴۶۰۰ نفر میباشد که با استفاده از جدول مورگان نیز تعداد نمونه ۳۷۸ نفر به عنوان نمونه تعیین می شود و برای نمونه گیری نیز در این تحقیق از روش تصادفی ساده استفاده می شود. ابزار گردآوری اطلاعات این تحقیق پرسشنامه می باشد، پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ (۰/۸۵۰) محاسبه شد. پرسشنامه از روایی و اعتبار تایید شده برخوردار است. در این تحقیق برای بررسی فرضیات تحقیق از آزمون مدل معادلات ساختاری استفاده شده است.

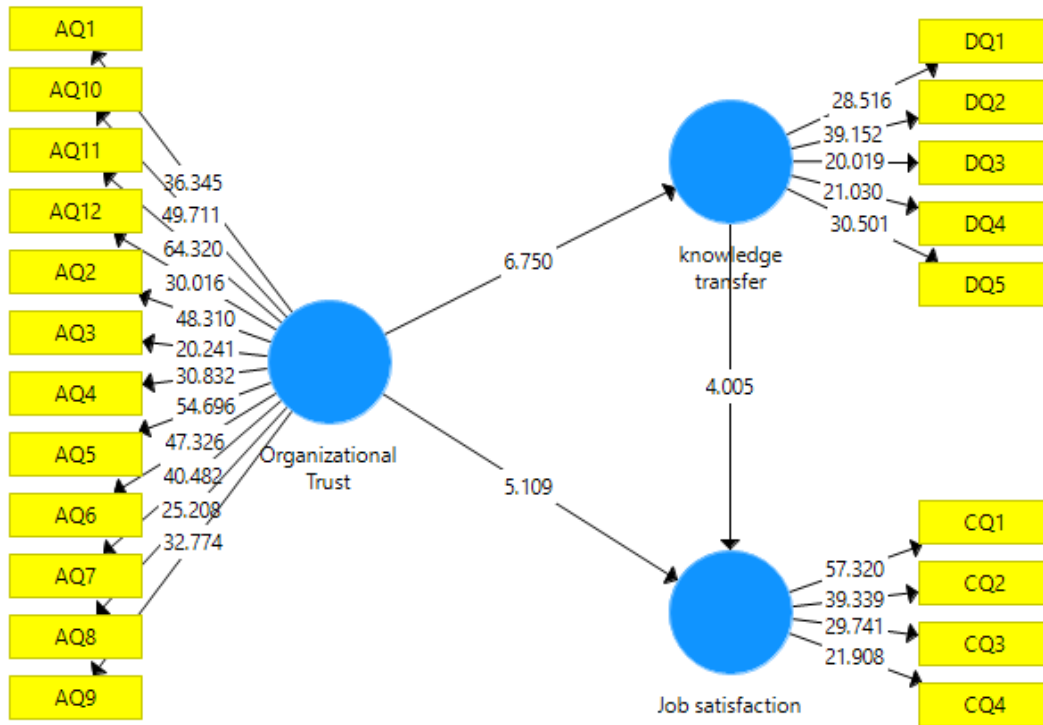
<sup>7</sup> chen, shiuann-shuoh; chuang

<sup>8</sup> Hassandoust, & Perumal

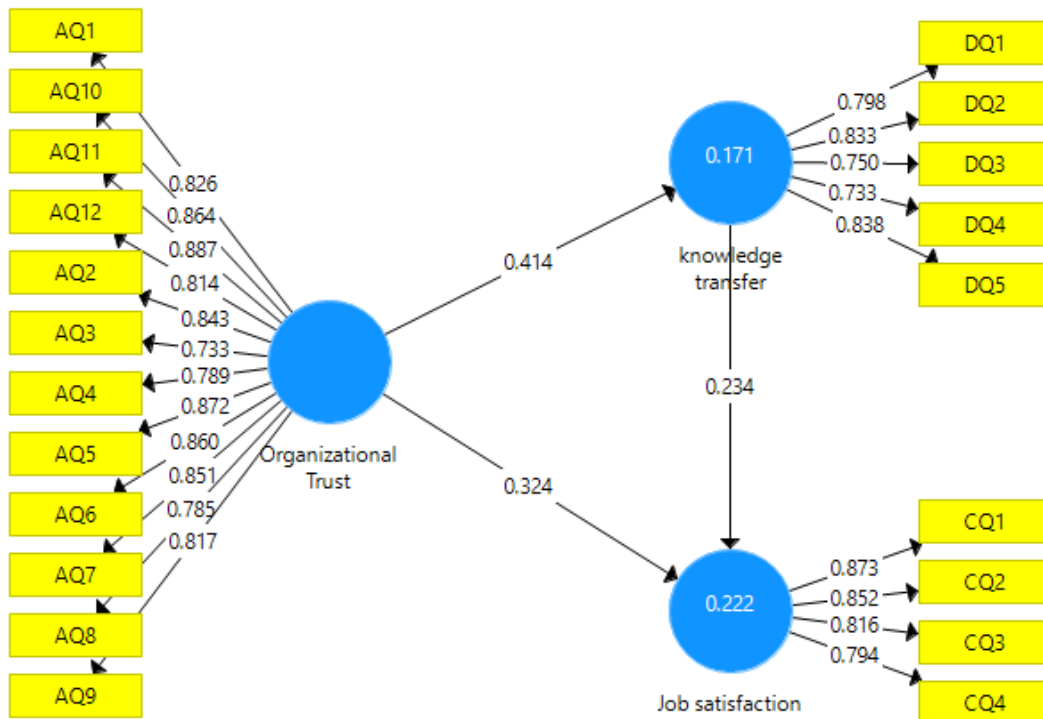
تجزیه تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیات

در این پژوهش برای بررسی فرضیه‌های پژوهش از آزمون مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شده است.

نمودار ۱- مدل معادلات ساختاری در حالت T-VALUES فرضیه های تحقیق



نمودار ۲- مدل معادلات ساختاری در حالت استاندارد فرضیه های تحقیق



## بررسی فرضیه های تحقیق

## فرضیه اصلی تحقیق:

اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی انتقال دانش در شهرداری تهران تاثیر معنی داری دارد.

## - بررسی نقش میانجی متغیر انتقال دانش

در این بخش نقش میانجی متغیر انتقال دانش سنجیده می شود. برای آزمون ارتباط یک متغیر میانجی، یک آزمون پر کاربرد به نام آزمون سوبل<sup>۹</sup> وجود دارد که برای معناداری تأثیر میانجی یک متغیر در رابطه میان دو متغیر دیگر به کار می رود.

## جدول ۱- نتایج حاصل از آزمون سوبل متغیر انتقال دانش

a	b	S <sub>a</sub>	S <sub>b</sub>	z-value
۰,۴۱۴	۰,۲۳۴	۰,۰۶۳	۰,۰۵۲	۳,۴۴۴

بر اساس نتیجه بدست آمده مقدار z-value بالاتر از ۱,۹۶ می باشد که بیانگر نقش میانجی متغیر انتقال دانش می باشد. لذا در مجموع فرضیه اصلی تحقیق مبنی بر اینکه اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی با نقش میانجی انتقال دانش در شهرداری تهران تاثیر معنی داری دارد، مورد تأیید قرار می گیرد.

## جدول ۲- نتایج حاصل از بررسی فرضیه های تحقیق

نتیجه پیش بینی	T-VALUE	ضریب مسیر	فرضیات	فرضیه های فرعی
۹۹٪ تأیید	۶,۷۵۰	۰,۴۱۴	اعتماد سازمانی بر انتقال دانش تاثیر معنی داری دارد	اول
۹۹٪ تأیید	۴,۰۰۵	۰,۲۳۴	انتقال دانش بر رضایت شغلی تاثیر معنی داری دارد	دوم
۹۹٪ تأیید	۵,۱۰۹	۰,۳۲۴	اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی تاثیر معنی داری دارد	سوم

## نتیجه گیری و پیشنهادات:

با توجه به نتایج بدست آمده از فرضیه های تحقیق، متخصصین منابع انسانی در شهرداری تهران می توانند برنامه هایی برای توسعه اعتماد سازمانی و رضایت شغلی و در راستای آن تقسیم دانش در کارکنان طراحی کنند در این راستا به مدیران در شهرداری تهران پیشنهاد می شود، فعالیت هایی مانند حاکم کردن جو انتقادپذیری در سازمان، فراهم کردن امکان مشارکت کارکنان در تصمیم گیری ها و گسترش فرهنگ تصمیم گیری گروهی و تقویت روحیه انجام کار گروهی در کارکنان و مدیران با عوامل مختلف انگیزشی، تقویت روحیه نوآوری و خلاقیت، به ویژه تضمین پیشرفت افراد خلاق، برقراری امنیت شغلی برای

<sup>۹</sup> Sobel Test

مدیران و کارکنان به افراد خلاق و نوآور، همسو کردن اهداف کارکنان و مدیران با اهداف سازمان، توسعه فرهنگ تصمیم‌گیری یا مسئولیت‌پذیری مشترک و ایجاد اعتماد متقابل و مصالحه یا گذشت از اشتباهات را به صورت یک ارزش فرهنگی انجام دهند.

## منابع

- ابراهیمی، عباس (۱۳۹۱)، بررسی نقش اعتماد در تسهیم دانش شغلی کارکنان دانشگاه تربیت مدرس، فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت نظامی، شماره ۴۷.
- کشاوری، حسین (۱۳۹۴)، نقش اعتماد بین فردی با تسهیم دانش در سازمان، مجله پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی، دوره ۲ شماره ۲
- رضایی دولت‌آبادی، حسین. بهارستان، امید. محمدی صدر، محمد. (۱۳۹۱). تحلیل ارتباط فرهنگ یادگیری سازمانی، فرهنگ نوآورانه و ابداع در صنایع غذایی کرمان. ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی. دوره دوم. شماره ۳. صص ۱۲ - ۵۴
- حیرانی، علی؛ مظلوم صالح الربیعایی، احمد؛ خانمرادی، سعید. ۱۳۹۷، تحلیل مسیر سرمایه روانشناختی و رضایت شغلی معلمان تربیت بدنی و غیر تربیت بدنی شهر اماره عراق. فصلنامه علمی-پژوهشی مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، ۱۴: ۳۳ (۱۰۷-۹۷)
- جعفری، سلیمان و فتانه کوگانی، ۱۳۹۵، بررسی رابطه بین استرس شغلی و رضایت شغلی مورد مطالعه: معلمان حق التدریس آموزش و پرورش شهر خرم‌آباد، دومین کنفرانس بین‌المللی حسابداری و مدیریت در هزاره سوم، رشت، شهرداری رشت - دانشگاه فنی و حرفه‌ای میرزا کوچک صومعه‌سرا،
- فرزانه، محمد؛ مرادی، کیوان؛ ملایی رباب (۱۳۹۵). بررسی تأثیر رهبری اخلاقی بر توسعه سازمان یادگیرنده در مدارس متوسطه شهری. رویکردهای نوین علمی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه اصفهان، سال یازدهم شماره ۲، شماره پیاپی ۲۴
- قربانی، محمد و ظهورپرونده، وجیهه. (۱۳۹۵) بررسی نقش میانجی قابلیت یادگیری سازمانی در رابطه بین تسهیم دانش و قابلیت نوآوری سازمانی. مجموعه مقالات دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت سرمایه فکری.
- هادیزاده مقدم، اکرم؛ بهروز قلی‌چلی، و پروین محبی. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین تسهیم دانش و نوآوری در سازمان‌های خدمات مالی: بانک رفاه کارگران. پژوهش‌های مدیریت در ایران، سال هفدهم، شماره ۱، صص ۲۲۲-۲۰۱.
- شاروان، حمیدرضا و همکاران (۱۳۹۳) تعیین روابط چنگانه میان اعتماد سازمانی، خودکارآمدی فردی و جمعی اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی. شماره ۴۶، صص
- شیرازی، علی. خداوردیان، الهام. نعیمی، محمد. (۱۳۹۱). تأثیر اعتماد سازمانی بر رفتارهای شهروندی سازمانی. پژوهش‌نامه مدیریت تحول. سال چهارم. شماره ۷. صص ۱۵۴-۱۳۳.
- کشاوری، حسین (۱۳۹۲)، نقش اعتماد بین فردی با تسهیم دانش در سازمان، مجله پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی، دوره ۲، شماره ۲
- chen, shiuann-shuoh; chuang, yu-wei; chen, pei-yi. (2012). "Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the roles of KMS quality, KMS self-efficacy, and



organizational climate". Knowledge-Based Systems ,vol 31, pp106–118. doi:10.1016/j.knosys.2012.02.001.

-DEMIR, Selcuk. (2018)."The Relationship between Psychological Capital and Stress, Anxiety, Burnout, Job Satisfaction, and Job Involvement." Eurasian Journal of Educational Research (EJER) 75

-Hassandoust, F; Perumal, V. (2011). "online knowledge sharing in Institutes of Higher Learning: A Malaysian Perspective". Journal of Knowledge Management Practice, vol. 12, No. 1

-Pinjani Praveen , Palvia Prashant (2012) Trust and knowledge sharing in diverse global virtual teams Information & Management 50 (2013) 144–153

-Yassin,Fadillah (2013 ) . “The Influence of Organizational Factors on Knowledge Sharing Using ICT among Teachersrocedia Technology 11 .272 – 280

-Molose, T. and O. Ezeuduji, I. (2015). Knowledge sharing, team culture, and service innovation in the hospitality sector: the case of South Africa, African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure Vol. 4 (1).

-Nur Naha Abu Mansor, (2012) Investigating possible contributors towards “Organizational Trust” in effective “Virtual Team” collaboration context,Procedia - Social and Behavioral Sciences 57 (2012 ) 283 – 289

-Wanga, Z., Wang, N. (2012). Knowledge sharing, innovation and firm performance, Expert Systems with Applications, 39 , 8899–8908.

-Mu ra, M.; Lettieri, E.; Radaelli, G. & Spiller, N. (2013). Promoting Professionals’ Innovative Behaviour Through Knowledge Sharing: The Moderating Role of Social Capital. *Journal of Knowledge Management*, 17 (4), pp. 527-544.