

Investigating the correlation between organizational transparency and organizational trust with the career path of employees (Case study: Bank Melli branches in Kerman)

Abstract

The present study was conducted to investigate the relationship between organizational transparency and organizational trust with the career development of Bank Melli Kerman branches. The statistical population of the study includes all employees of Bank Melli branches in Kerman, whose number is ۴۲۰ people. Using Cochran's formula, a simple random sample size of ۲۰۰ people was selected. In order to collect data, three questionnaires with optimal validity and reliability were used. Before testing the hypotheses, normality (having a normal distribution) of variables was used. The study was evaluated by a sample (KS) by Kolmogorov-Smirnov test. The normal assumption was valid for all variables. Pearson correlation was used to test the hypotheses due to the normality of the studied variables. SPSS software version ۲۴ was used for data analysis and a significance of ۰,۰۵ was considered. Findings show that there is a direct relationship between transparency and organizational trust with the career path of employees and at the end, some suggestions are presented.

Keywords: organizational trust, career advancement, organizational transparency

بررسی همبستگی بین شفافیت سازمانی و اعتماد سازمانی با مسیر پیشرفت شغلی کارکنان (مطالعه موردی: شعب بانک ملی شهر کرمان) زهران نگاری^۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۳/۲۰

عباس بابایی نژاد (نویسنده مسئول)^۲

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۶/۱۴

چکیده

پژوهش حاضر به منظور بررسی رابطه بین شفافیت سازمانی و اعتماد سازمانی با مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان انجام گرفته است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان می باشد که تعداد آنها ۴۲۰ نفر است. که با استفاده از فرمول کوکران به صورت تصادفی ساده، حجم نمونه برابر ۲۰۰ نفر انتخاب شد. به منظور جمع آوری داده ها از سه پرسشنامه با روایی و پایایی مطلوب استفاده شده است. قبل از آزمون فرضیه‌ها، نرمال بودن (توزیع طبیعی داشتن) متغیرهای مورد مطالعه توسط آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف یک نمونه‌ای^۱ (K-S) بررسی شد. فرض نرمال برای تمام متغیرها برقرار بود. برای بررسی فرضیات به دلیل نرمال بودن متغیرهای مورد مطالعه از همبستگی پیرسون^۲ استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS ویراست ۲۴ استفاده شد و معنی داری ۰/۰۵ در نظر گرفته شد. یافته های حاصل نشان می دهد که بین شفافیت و اعتماد سازمانی با مسیر پیشرفت شغلی کارکنان رابطه مستقیم وجود دارد و در پایان پیشنهاداتی ارائه گردیده است.

واژگان کلیدی: اعتماد سازمانی، پیشرفت شغلی، شفافیت سازمانی

^۱ کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران.

Zahranegari2000@gmail.com

^۲ استادیار گروه مدیریت، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران.

Management7204020@yahoo.com

^۱ One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

^۲ Pearson Correlation

^۳ structure equation modeling

شفافیت از موضوعاتی است که امروزه مطالعات فراوانی روی آن انجام شده و توجه اندیشمندان بسیاری را به خود جلب کرده است، یکی از متغیرهای که می‌تواند سازمان‌ها را در تأمین اهداف یاری کند، شفافیت سازمانی است. با وجودی که شفافیت سازمانی موضوع تازه‌ای نیست، به مفهوم آن توجه زیادی نشده است و اکثر مطالعات در این زمینه، شفافیت سازمانی را در مفهوم افشای اطلاعات بررسی کرده‌اند. در مقاله حاضر، شفافیت سازمانی با ابعاد کامل‌تری در نظر گرفته شده است. موضوع سازمان شفاف نیازمند ترکیب گسترده‌ای از نگرش‌ها و ویژگی‌های مناسبی از فرهنگ مناسب است (فراهانی، ۱۳۹۵، ۸۰). اعتماد بیانی نوین از اندیشه‌ای کهن است که جای آن در روابط امروزی به خوبی نمایان و آشکار است و به کارگیری ساز و کارهای آن می‌تواند در کسب نتایج مطلوب فردی و سازمانی موثر باشد. اعتماد سازمانی تکنیکی است که انسان‌ها در روابط خود آن را به کار می‌گیرند اما تاکنون به عنوان تکنیک رفتاری که می‌شود آن را آموزش داد و در جایگاه‌های مختلف از آن بهره‌گرفت نگریسته نشده است (احمدی مهربانی، محمدرضا، ۱۳۸۱). اعتماد به معنی اشتیاق کارکنان برای انجام فرمان‌های مورد انتظار مدیر بدون نساخ به کنترل یا ارزشیابی است. شکل‌گیری فرایندهای سازمانی بر پایه‌ی اعتماد تحولی شگرف در تعامل کارکنان و مدیران و افزایش تعهد سازمانی و بهبود عملکرد کارکنان بوجود آورده است (فرحبد؛ علوی؛ نجف‌زاده، ۱۳۸۹). یکی از مهم‌ترین نیازهای سازمان برای پیشرفت در مسیر شغلی برقراری اعتماد میان کارکنان و مدیر می‌باشد. وجود سطوح بالای اعتماد در سازمان باعث ایجاد هزینه‌های پایین ارزیابی و دیگر مکانیزم‌های کنترل خواهد بود و کارکنان خود را کنترل و دارای انگیزه‌های درونی خواهد بود. با توجه به اینکه ایجاد اعتماد موجب اثربخشی و پیشرفت سازمان و کاهش هزینه‌های ارزیابی و کنترل می‌شود بنابراین این مقاله سعی در ضرورت شناسایی عواملی که باعث ایجاد اعتماد می‌شود قابل احساس است (حسن‌زاده، ۱۳۸۳).

بیان مسأله

سازمان‌های امروز دیگر فرصت‌های زمانی سازمان‌های دیروز را ندارند، بنابراین همواره باید با توسل به سرعت و مهارت، توانمندی‌های خود را به روز نگه دارند و در عرصه کنونی رقابت، با توسل به عامل کلیدی پیشرفت و ترقی یعنی «نیروی انسانی کارآمد»، یک گام جلوتر از سایر رقبا حرکت کنند. برای این منظور باید در درون سازمان اعتماد در درجه بالایی وجود داشته باشد تا کارکنان با ایمان به یکدیگر و در راستای اتکا به هم، دست در دست هم تیمی را ایجاد و سامان دهند که پیشرو باشد. «اعتماد در محیط‌های کاری یکی از منابع مهم مزیت رقابتی است» (لامسا و پوستیت^۴، ۲۰۰۶). نیروهای انسانی عامل اصلی، کلیدی هر سازمانی هستند که اگر برانگیخته شوند باعث موفقیت و پیشرفت سازمان میشوند و در غیر اینصورت باعث رکود و بدبختی سازمانها هستند (ان. اوپنهام، ۱۳۶۹). مفهوم سرمایه انسانی که این روزها در ادبیات علوم مدیریتی و کسب و کار استفاده می‌شود به خوبی گویای اهمیت منابع انسانی در دنیا است. در دنیای امروز سازمان‌ها از مهم‌ترین و اثرگذارترین بنیان‌های اجتماعی بشر قلمداد می‌شود. اهمیت نقش و قدرت آن‌ها به گونه‌ای است که در تمام خدمات و محصولات و باورهای افراد جامعه را متاثر می‌سازند.

امروزه مشکل اعتماد در روابط اجتماعی و سیاسی و سازمانی بطور چشمگیری مورد توجه قرار گرفته است. در مطالعات سازمانی نیز از اعتماد به عنوان عامل بنیادی برای سازمان‌ها نام برده می‌شود. مطالعه ادبیات سازمانی نشان می‌دهد که اعتماد یک عامل حیاتی و ضروری برای پیشرفت و موفقیت فردی و سازمانی می‌باشد (ارگریس، ۱۹۷۳).

^۴ - Lamsa and Postit

بالا بودن اعتماد درون سازمانی ضعف در سایر منابع لازم برای ارتقا بهره وری را تا حدی جبران می کند. بررسی ها نشان می دهند که اعتماد اثرات درون فردی و بین فردی ایجاد کرده و روابط درون و برون سازمانی را تحت تاثیر قرار می دهد (معمارزاده، ۱۳۹۵). از این رو گفته می شود بالا بودن اعتماد سازمانی مساوی با پیشرفت شغلی می شود. پایین بودن اعتماد درون سازمانی نوعاً افزایش تعارض و بی ثباتی و کاهش انگیزش را در پی خواهد داشت (هارت^۵ و همکاران، ۲۰۱۵). شواهد نشان می دهد که عملکرد و پیشرفت شغلی نیروی کار در سازمان های دولتی ایران پایین است کارکنان وظایف محوله را به خوبی انجام نمی دهند انگیزه و روابط کاری پایینی دارند و همواره به فکر ترک سازمان و تغییر شغل می باشند (ارگریس، ۱۹۷۳). در تعریفی که از اعتماد ارائه می گردد عموماً آن را انتظارات یا باورهایی می دانند که افراد دوست دارند به دیگران به طریقی قابل پیش بینی و نه صرفاً در راستای منفعت شخصی خود نشان دهند (بایر^۶، ۱۹۸۶). براساس این تعریف یکی از مسائل و مشکلات سازمان های امروزی کمبود اعتماد بین کارکنان و مدیران است. در سازمان های ما به خصوص سازمان های دولتی شکاف قابل توجهی بین کارکنان و مدیریت و خواسته های این دو وجود دارد. در نتیجه این سبک تصمیمات معمولاً با مشکلات اجرایی روبرو می شوند زیرا کارکنان در اجرای تصمیمات سرسختی نشان می دهند و در مقابل مدیران نیز به کارکنان اعتماد نمی کنند و آنها را در جریان تصمیم گیری مشارکت نمی دهند و اینها همه باعث ایجاد فضای بی اعتمادی در سازمان می شود. نتیجه بی اعتمادی پدید آمدن رفتارهایی مانند شایعه پراکنی -تضاد- سیاسی کاری و کم کاری در سازمان خواهد بود که انرژی بالایی از سازمان ها گرفته و هزینه ها را افزایش می دهد. در چنین سازمانی صحبت از مباحثی مانند خود مدیریتی و خودکنترلی و همکاری و ... بی فایده است و اکثر تلاش ها برای افزایش بهره وری به نتیجه مطلوب نخواهد رسید زیرا تحقق اهداف سازمان مستلزم همکاری اعضای آن با یکدیگر است و مهمترین راه تسهیل همکاری اعتماد متقابل کارکنان به یکدیگر و نیز اعتماد میان کارکنان و مدیران سازمان ها می باشد (چاوشی، ۱۳۹۶). شفافیت فرایندی است که اطلاعات مربوط به شرایط موجود، تصمیمات و اقدامات را قابل دسترسی، رؤیت و فهم می کند. این شفافیت شامل دسترسی اعضاء و همکاران به جزئیات اجرایی، تصمیم گیری و مالی می شود. هرچند طبیعتاً سطوح دسترسی های مختلفی در سازمان ها، شرکت ها و انجمن ها تعریف می شود. به عبارتی اعضاء سازمان احساس کنند دوستی هنجار با ارزشی است، یکدیگر را حمایت کنند، به یکدیگر اعتماد داشته باشند و احساس کنند روابط خوبی در محیط کاری حاکم است. در تعریف دیگری به درجه ای که اهداف و برنامه های سازمان، توسط اعضای آن به وضوح درک شده و به افزایش نسبت احساس دخالت کارکنان در تنظیم اهداف و روش های برنامه ریزی و رویه های اداری اشاره دارد. پرورش احساس دخالت کارکنان، مهم تر از ارائه لیستی از اهداف و جزئیات برنامه ها می باشد. برای ترویج شفافیت سازمانی، تمام اعضای سازمان در تنظیم هدف و فرایند برنامه ریزی شرکت می نمایند (کاشانی، ۱۳۹۲). شفافیت از موضوعاتی است که امروزه مطالعات فراوانی روی آن انجام شده و توجه اندیشمندان بسیاری را به خود جلب کرده است، یکی از متغیرهای که می تواند سازمان ها را در تأمین اهداف یاری کند، شفافیت سازمانی است. با وجودی که شفافیت سازمانی موضوع تازه ای نیست، به مفهوم آن توجه زیادی نشده است و اکثر مطالعات در این زمینه، شفافیت سازمانی را در مفهوم افشای اطلاعات بررسی کرده اند. در مقاله حاضر، شفافیت سازمانی با ابعاد کامل تری در نظر گرفته شده است. موضوع سازمان شفاف نیازمند ترکیب گسترده ای از نگرش ها و ویژگی های مناسبی از فرهنگ مناسب است (فراهانی، ۱۳۹۵، ۸۰). عوامل متعددی بر میزان پیشرفت شغلی تاثیر می گذارند که یکی از این عوامل "اعتماد و شفافیت" است. سازمان ها به اعتماد به عنوان راهنمای مدیریت اثربخش روابط مینگرند. اعتماد جزء اساسی و جدانشدنی سازمان

^۵ - Hart

^۶ - Bayer

هاست. موفقیت سازمان در گرو اعتماد در سازمان هاست چرا که نقش مهمی را در تکامل روابط ایفا می کند. جوامع موفق جهان و نقش سازنده و موثر افراد در توسعه اقتصادی و اجتماعی و سیاسی کشورشان تاکید بر این واقعیت دارد که نیروی انسانی در دو نقش نیروی کار و مدیر عامل تضمین کننده است. دسترسی به منابع طبیعی و ایجاد تحول و دگرگونی بدون وجود نیروی انسانی اندیشمند، متخصص و توانا هرگز امکان پذیر نبوده است. سرمایه و منابع طبیعی عوامل غیرفعال جریان تولید و انسان عضو فعال و سازنده این جریان است. کامیابی سازمانی در دستیابی به هدفهای کوتاه مدت، بلندمدت به ترکیب بهینه پول، مواد، ماشین و منابع انسانی وابسته است. (پهلوان، ۱۳۸۱).

به طور کلی روانشناسان اعتماد و فرایند اعتماد سازمانی را یکی از پایه های اساسی توسعه و پیشرفت فرد در شغلش توصیف کرده اند. امروزه اندیشمندان دیگر رشته ها به ویژه مدیریت فرایندهای اعتماد و اعتماد سازی را در محیط های تجاری با عنوان اتخاذ استراتژی و مشارکت و پیشرفت فراگیر توصیف می کنند (جینز، ۱۹۹۸).

لذا با توجه به موارد ذکر شده و اهمیت جهت گیریهای مسیر شغلی و شفافیت و اعتماد سازمانی در ارتقاء کیفیت خدمات بانکی ارائه شده که رسالت اصلی بانک ملی میباشد سوال اصلی تحقیق بصورت زیر طراحی شد تا با جمع اوری و تحلیل داده ها و ارایه پیشنهادها کاربردی باعث بهبود عملکرد شعب بانک ملی گردد. سوال عبارتست از اینکه: آیا بین شفافیت سازمانی و اعتماد سازمانی با مسیر پیشرفت شغلی کارکنان در شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه وجود دارد؟

چارچوب نظری تحقیق

مسیر پیشرفت شغلی اولین متغیری است که در این تحقیق مورد توجه قرار گرفته است (بعنوان متغیر ملاک) متغیری که تلاش میشود تغییرات آن توسط متغیر شفافیت سازمانی و اعتماد سازمانی و مؤلفه های آن (بعنوان متغیر پیش بین) تعبیر، تفسیر و تشریح شود. واژه کار شغلی یا مسیر شغل معانی زیادی دارد. در کاربرد عمومی می تواند به معنی پیشرفت، یک حرفه و شغل یا ثبات و پایداری در طول زمان باشد. متناسب با هدف خود ما آن را به عنوان «الگویی از تجارب مربوط به کار که مسیر زندگی یک شخص را پل می زند» می شناسیم. با استفاده از این تعریف، واضح است که همه ما مسیرهای شغلی داشته و یا خواهیم داشت. این مفهوم هم به نیروی کار غیر ماهر و ناپایدار و هم نیروی کار ماهر مانند مهندسان و پزشکان مربوط می شود. بنابراین، هر کاری می تواند یک مسیر شغلی را تشکیل دهد: علاوه بر مشاغل رسمی، مسیرهای شغلی می تواند در مورد مشاغل غیر رسمی مانند کار در پرورشگاهها، کار در منازل یا کارهای داوطلبی نیز مصداق داشته باشد. به علاوه، موفقیت مسیر شغلی نه تنها بطور عینی بر حسب ارتقاء کارکنان تعریف می شود بلکه بطور ذهنی بر حسب رضایت آنها نیز تعریف می شود. (رابینز، ۲۰۰۵) یا مسیر پیشرفت شغلی عبارتست از «الگوی سلسله مراتبی از مشاغلی که یک فرد می تواند در طی زندگی کاری خود آنها را بدست آورد» (ودر، ۲۰۰۳). عملکرد کارمند در شغلش نشان دهنده تواناییهای بالفعل و بالقوه و همچنین نقاط ضعف و قوت او است. در نتیجه با ارزیابی فرد و کسب اطلاعاتی در این زمینه می توان مسیر پیشرفت شغلی فرد را در سازمان ترسیم نمود. منظور از «مسیر شغلی»، مشاغلی است که در طی عمر کاری فرد در سازمان، یکی پس از دیگری به او واگذار می شود (سعادت، ۱۳۸۳: ۲۱۶). موریس الگویی را برای مسیر پیشرفت شغلی ارائه کرده است که بر سه عنصر مهم چالش، پشتیبانی و قدرشناسی استوار است. این سه عنصر در طول زمان همگام با یکدیگر فعالیت می کنند تا پرورش و به سازی را پدید آورده و حفظ کنند. چالش، تلاش لازم برای موفقیت های جدید و هدف های برجسته است، قدرشناسی (قبول صلاحیت) مستلزم تایید و پاداش دهی برای عملکرد موفقیت آمیز افراد است و نهایتاً پشتیبانی نیز مستلزم پذیرش و درک عملکرد کارکنان از سوی سازمان است. مسیر شغلی مجموعه متوالی نگرش ها و رفتارهای فرد در زمینه فعالیت ها و تجربه های مربوط به کار در طول عمر است (عباس زاده؛

سلیمانی؛ یوردخانی، ۱۳۸۹: ۸۸). دردیدگاه عمومی پیشرفت شغلی طمانی حاصل می شود که فرد بتواند از تمام توانایی ها و امکانات خود در رسیدن به هدف های شغلی استفاده و بهره برداری نماید. پیشرفت شغلی یک مفهوم نسبی دارد و هیچ فردی را نمی توان موفق نامید مگر اینکه از دفاها آگاه باشیم. پیشرفت شغلی عبارت از رابطه ای است که بین پیشرفت کنونی فرد و ایده آل های آینده اش تعیین می نماید. میزان موفقیت فرد در برآوردن نسبی این هدف ها را موفقیت شغلی می نامند (شفیع آبادی، ۱۳۸۲) مسیر پیشرفت شغلی به فعالیتهایی گفته می شود که سازمان برای اداره مسیر پیشرفت شغلی کارکنانش عهده دار می شود. **تی جی دلانگ و شاین (۱۹۹۸)** ابعاد مسیر پیشرفت شغلی را به ۵ بعد تقسیم کرده اند شامل: شاید سنگی فنی - استقلال کاری - صلاحیت مدیریتی - امنیت شغلی - خلاقیت و تنوع است که ما در این تحقیق از ۵ مولفه خلاقیت و شاید سنگی فنی و استقلال کاری و صلاحیت مدیریتی و امنیت به عنوان مولفه های پیشرفت شغلی استفاده کرده ایم.

استقلال کاری: بدین معنی که کارمند آزادی کامل و خود مختاری جهت تعیین چگونگی انجام کار دارد (برومند، ۱۳۸۵: ۱۴۲).
شایستگی فنی: به این موضوع توجه دارد که افراد باید چه چیزهایی را بدانند و چه کارهایی را بتوانند انجام دهند (برومند، ۱۳۸۵: ۱۴۲).

خلاقیت: عبارت است از توانایی ترکیب ایده ها در یک روش منحصر به فرد یا ایجاد پیوستگی بین ایده هاست. (برومند، ۱۳۸۵: ۱۴۲).

صلاحیت: صلاحیت به قابلیت های دیگران بر می گردد که براساس آن می توانند وظایف خود را انجام دهند (برومند، ۱۳۸۵: ۱۴۲).

امنیت شغلی: مجموعه ای از احساس و ادراک عوامل تهدید کننده در شغل است (برومند، ۱۳۸۵: ۱۴۲). اعتماد اساس موفقیت در زندگی شخصی و روابط کاری می باشد. در واقع تمام روابط سازمانی بر مبنای اعتماد ایجاد می شود. نکته آن است که مدیر و کارکنان سازمان اهمیت اعتماد و چگونگی ترویج و ارتقا آن و نقش خود در ایجاد اعتماد را مورد توجه قرار دهند. مدیرانی می توانند موجبات ارضای نیازهای مراتب بالاتر کارکنان تحت نظارت خود را فراهم سازند که فضای روانی مناسب را درون سازمان به وجود آورده باشند و در ایجاد این فضای روانی اعتماد نقش عمده ای دارد. جمع آوری کارکنان ماهر و کارآمد آن قدر دشوار نیست بلکه نگهداری آن ها و ایجاد فضای مناسب برای فعالیت مطلوب آن ها دشوار تر است زیرا به کار بستن اندیشه های نو در سایه وجود اعتماد مقدور می باشد. اعتماد یکی از موضوعات مهم در روابط انسانی و زندگی سازمانی است (یلماز، ۲۰۰۸). از اعتماد تعاریف گوناگونی به عمل آمده است: مطابق فرهنگ امریکن هریتیج اعتماد به عنوان یک فعل، به معنای داشتن اعتماد به نفس و احساس اطمینان، انتظار اطمینان داشتن می باشد. تحکیم اطمینان در صداقت یک شخص یا یک چیز و باور اطمینان بخش از دیگر معانی است که برای این کلمه ذکر شده است (شرتلف، ۱۳۷۸). این واژه در سازمان منجر به رضایت و دلگرمی کارکنان شده و در نهایت تغییر بینش و نگرش فرد نسبت به وظایف و شغل خود را به دنبال خواهد داشت. اعتماد برای ایجاد روابط انسانی موثر، برقراری و بهبود ارتباط سازمانی، اعمال رهبری مردمی و تحولی، ایجاد همکاری، ایجاد تغییر سازمانی موفقیت آمیز و نهایتاً تاثیر بر کارکنان بسیار لازم و ضروری است.

مطابق با نظر (ایلون و همکاران، ۲۰۰۸) اعتماد کارایی و بازدهی ارتباطات و نیز همکاری سازمانی را افزایش می دهد. همچنین به عنوان یک عامل مهم و اساسی در میزان بازده یا کارایی مدیر، ضایتمندی کارکنان، تعهدات و عملکرد آن ها شناخته شده است. این متغیر به عنوان سازه ای مهم در موفقیت و روابط کاری محسوب می شود (هفرنان و همکاران، ۲۰۰۸). امروزه اهمیت اعتماد

در روابط اجتماعی، اقتصادی و سیاسی و سازمانی به طور چشمگیری مود توجه قرار گرفته است. در مطالعات سازمانی نیز از اعتماد بعنوان عامل بنیادی برای سازمان های اثربخش نام برده می شود و متخصصین رهبری و محققان به اهمیت اجاد اعتماد در بین نیروب کار اذعان دارند. مطالعه ادبیات نشان می دهد که اعتماد یک عامل حیاتی و ضروری برای موفقیت فردی و سازمانی می باشد (کاوی، ۲۰۰۴). بالا بودن اعتماد سازمانی ضعف در سایر منابع لازم برای ارتقا بهره وری را تا حدی جبران می کند. اعتماد سازمانی در بسیاری از مباحث علمی همانند اقتصاد (سکو، ۱۹۹۲) جامعه شناسی (لهمان، ۱۹۷۹) مورد بررسی قرار گرفته است. کروز و کوستا سیلوا در پژوهش خود درباره اعتماد نتیجه گرفتند که اعتماد در بسیاری از نظریه های علمی مانند نظریه هزینه معاملاتی (ویلیامسون، ۱۹۷۵) نظریه تبادل اجتماعی (بلو، ۱۹۶۴) مورد استفاده قرار گرفته است. اعتماد سازمانی به دو بخش اعتماد فردی و اعتماد غیر فردی تقسیم می شود (الونن و همکاران، ۲۰۰۸: ۱۶۲). در سازمان ها اعتماد به دو صورت فردی و غیر فردی وجود دارد. اعتماد به دو نوع اعتماد افقی (اعتماد میان کارکنان) و اعتماد عمودی (اعتماد میان کارکنان و مدیران) تقسیم می گردد (کاستیگن؛ ایلتر؛ برمان، ۱۹۹۸: ۳۰۴). اعتماد فردی مبتنی بر شایستگی و خیرخواهی و قابلیت اطمینان است (مایر؛ دواویس، ۱۹۹۹: ۱۲۵). پژوهش های اندکی در باره اعتماد غیر فردی در سازمان ها انجام شده است. اعتماد غیر فردی مبتنی بر نقش ها، نظام ها و اعتبارات قابل درک به منظور اطمینان افراد است (اتکینسون؛ بوچر، ۲۰۰۳: ۲۸۵). در واقع اعتماد نهادی اعتماد اعضای سازمان به راهبردها و شایستگی های تجاری و فنی سازمان و اعتماد به ساختارها و فرایندهای سازمانی مانند سیاست های منابع انسانی است (الونن و همکاران، ۲۰۰۸: ۱۶۴). در یک تعریف کلی می توان گفت که اعتماد سازمانی انتظارات مثبت افراد درباره لیاقت، قابلیت اطمینان و خیرخواهی اعضای سازمان و نیز اعتماد نهادی در درون سامان است (مایر؛ دواویس، ۱۹۹۹: ۱۲۴). مایر و همکارانش (۱۹۹۵) نیز سه مولفه اعتبار، صلاحیت و خیرخواهی را به عنوان ابعاد اصلی اعتماد مطرح می کنند اعتبار: به معنی اعتقاد به این می باشد که یک فرد یا سازمان آنچه را که قول انجام آن را داده است انجام خواهد داد و بی تناقض عمل خواهد کرد.

صلاحیت: صلاحیت به قابلیت های دیگران بر می گردد که براساس آن می توانند وظایف خود را انجام دهند.
خیرخواهی: خیرخواهی به معنی انگیزه های مهربانانه و میزان محبت یک شخص نسبت به گروه مقابل و توجه صادقانه به رفاه دیگران است (دیتز و هارتوگ، ۲۰۰۶).

الونن و همکارانش (۲۰۰۸) اعتماد سازمانی را به دو بعد اعتماد بین شخصی (ارتباطی) و غیر شخصی تفکیک کردند. در این مطالعه هر دو نوع از اعتماد سازمانی، یعنی اعتماد شخصی و غیر شخصی را مورد بررسی قرار میگیرد. اعتماد شخصی میتواند به دو بعد شکسته شود: اعتماد افقی که به اعتماد بین کارکنان مربوط میشود و اعتماد عمودی که به اعتماد بین کارکنان و مدیران را دربر می گیرد. این اعتماد ها بر اساس صلاحیت، خیرخواهی و یا اعتبار هستند. در این تحقیق، نوع غیر شخصی اعتماد سازمانی، اعتماد نهادی نام گرفته است. اعتماد غیر شخصی در حوزه های سازمانی، بسیار کم مورد مطالعه قرار گرفته است. اعتماد نهادی میتواند به اعتماد اعضا به استراتژی و چشم انداز سازمان، شایستگی تجاری و فناوری آن، ساختارها و فرایندهای منصفانه و سیاست های منابع انسانی سازمان اشاره کند (الونن و همکاران، ۲۰۰۸). ابعاد شفافیت سازمانی از دیدگاه برگرن و برنشتین (۲۰۱۵) عبارتند از:

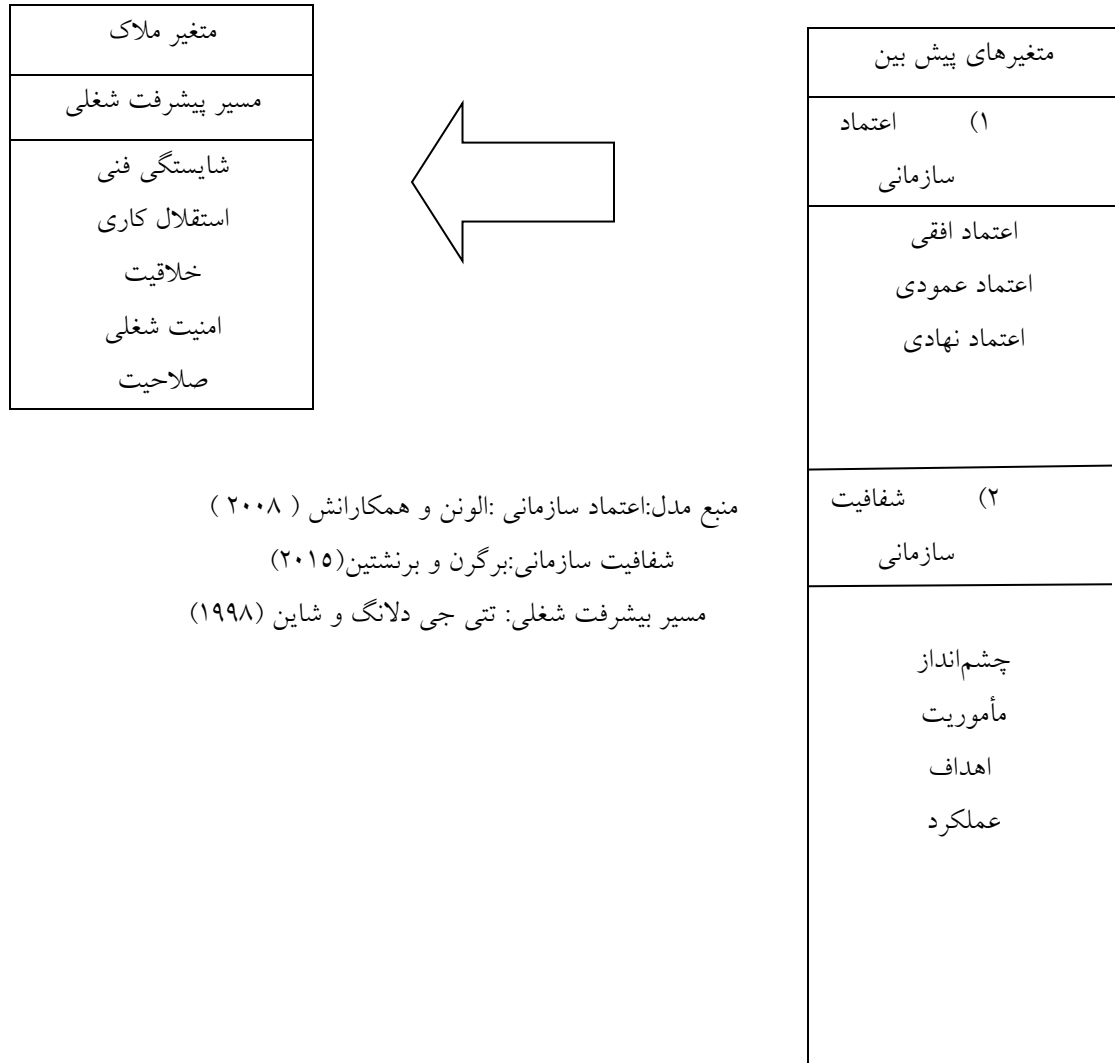
الف) چشم انداز: بیانگر آینده مطلوب و ایده آل سازمان است. چشم انداز یا دورنما، توصیفی است از شرایط آینده سازمان و به عبارت دیگر، تصویری است از وضعیت سازمان، زمانی که به اهداف و استراتژی های خود دست یافته باشد. بدین ترتیب توجیهی روشن، مشخص و قابل دفاع از اینکه چرا و چه انتظاری از سازمان می رود حاصل می شود و امکان موفقیت سازمان با تصویر

روشنی که از آینده آن بدست می‌آورند محتمل‌تر خواهد شد. از طرف دیگر توافق به آینده سازمان، همه نیروهای مجموعه را همسو و هم‌جهت ساخته، آرمان مشترکی را بین اعضاء مجموعه فراهم می‌سازد.

ب) مأموریت: بیانگر ارزش‌ها و اولویت‌های یک سازمان است، مأموریت سازمان نشان‌دهنده طیف فعالیت سازمان از نظر محصول و بازار است، بنا به تعریف، رسالت عبارت است از فلسفه وجودی و یا نقشی که یک مجموعه در جامعه برعهده گرفته تا با ایفای آن، خدمات مورد نظر را ارائه دهد و نیازهای جامعه را برآورده سازد.

ج) اهداف: هر سازمانی دارای دو دسته از اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت می‌باشد. می‌توان هدف‌های بلندمدت را به صورت نتیجه‌های خاصی که سازمان می‌کوشد در تأمین مأموریت خود به دست آورده تعریف کرد، این هدف‌ها تعیین‌کننده مسیر شرکت می‌باشند و مقصود از دوره بلندمدت، دوره‌ای است که بیش از یک سال می‌باشد. هدف‌های سالانه، هدف‌های کوتاه‌مدتی هستند که شرکت برای رسیدن به هدف‌های بلندمدت باید به آنها دست یابد.

د) عملکرد: به برآیند کار سازمان اطلاق می‌شود. تحلیل فاصله و عندالزوم ایجاد حرکتی اصلاحی، اطمینان از دستیابی به اهداف و راهبردهایی است که در طول برنامه تنظیم شده است. در این حرکت بصورت مستمر نسبت به تجدید نظر و بازبینی عوامل تأثیرگذار و تأثیرپذیر اقدام شده و پس از ارزیابی کارایی و اثربخشی خروجی‌ها و نتایج برنامه، نسبت به اصلاح و بازخورد و تعدیل برنامه اقدام می‌شود. (فراهانی، ۱۳۹۲، ۸۱). در خصوص رابطه بین متغیرها کردناتیچ (۱۳۹۳) در تحقیقی نشان داد بین شفافیت سازمانی با بیشرفت شغلی رابطه مثبتی وجود دارد.



منبع مدل: اعتماد سازمانی: الونن و همکارانش (۲۰۰۸)

شفافیت سازمانی: برگرن و برنشتین (۲۰۱۵)

مسیر پیشرفت شغلی: تتی جی دلانگ و شاین (۱۹۹۸)

فرضیه‌های تحقیق

فرضیات اصلی

بین اعتماد سازمانی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه وجود دارد.

بین شفافیت سازمانی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه وجود دارد.

فرضیات فرعی

بین اعتماد افقی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه وجود دارد.

بین اعتماد عمودی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه وجود دارد.

بین اعتماد نهادی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه وجود دارد.

بین چشم انداز و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه وجود دارد.

بین مأموریت و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه وجود دارد.

بین اهداف با مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه وجود دارد. بین عملکرد و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه وجود دارد.

روش تحقیق

پژوهش حاضر از حیث هدف کاربردی و از حیث گردآوری اطلاعات داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی است. در این روش تاثیر میان متغیرها بر اساس هدف تحقیق تحلیل می‌گردد. همچنین پژوهش حاضر از آن لحاظ که اطلاعات درباره افراد از طریق پرسشنامه جمع آوری شده پیمایشی بوده و به دلیل آنکه نتایج مورد انتظار آن می‌تواند در چگونگی عملکرد و برنامه ریزیهای شعب بانک ملی شهر کرمان موثر واقع شود کاربردی خواهد بود. جامعه آماری این تحقیق کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان به تعداد ۴۲۰ نفر می‌باشد. با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه ۲۰۰ نفر می‌باشد. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بوده است. برای جمع آوری اطلاعات از سه پرسشنامه استاندارد، پرسشنامه اعتماد سازمانی با ۲۶ سوال (الونن و همکارانش، ۲۰۰۸) و پرسشنامه پیشرفت شغلی با ۲۸ سوال (تی جی دلانگ و شاین، ۱۹۹۸) و شفافیت سازمانی با ۲۰ سوال (برگرن و برنشتین، ۲۰۱۵) استفاده شده است.

یافته‌های تحلیلی اصلی (بررسی فرضیه‌های تحقیق)

فرضیه اصلی ۱: بین اعتماد سازمانی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

H₀: بین اعتماد سازمانی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معناداری وجود ندارد.

H₁: بین اعتماد سازمانی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

جهت بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است (داده‌ها کمی و نرمال). نتایج حاصل از این آزمون در جدول زیر آمده است.

جدول ۱- ضرایب همبستگی بین اعتماد سازمانی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان

متغیر	مسیر پیشرفت شغلی		وجود ارتباط	نوع ارتباط
	همبستگی پیرسون	p		
اعتماد سازمانی	۰/۵۵۷	<۰/۰۰۱*	دارد	مستقیم

* در سطح ۰/۰۵ معنی‌دار

با توجه به این که $P < ۰/۰۵$ لذا فرض H_0 (عدم رابطه) در سطح ۰/۰۵ رد می‌شود؛ بنابراین بین اعتماد سازمانی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معنی‌دار وجود دارد $p < ۰/۰۵$ و همبستگی پیرسون برابر با ۰/۵۵۷. این رابطه به صورت مستقیم است. یعنی با افزایش اعتماد سازمانی، مسیر پیشرفت شغلی نیز در شعب بانک ملی شهر کرمان بهبود پیدا می‌کند.

فرضیه اصلی ۲: بین شفافیت سازمانی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

H₀: بین شفافیت سازمانی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معناداری وجود ندارد.

H₁: بین شفافیت سازمانی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

جهت بررسی رابطه بین شفافیت سازمانی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است (داده‌ها کمی و نرمال).

جدول ۲- ضرایب همبستگی بین شفافیت سازمانی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان

متغیر	مسیر پیشرفت شغلی			نوع ارتباط
	همبستگی پیرسون	p	تعداد	
شفافیت سازمانی	۰/۴۹۳	<۰/۰۰۱*	۲۰۰	دارد

* در سطح ۰/۰۵ معنی دار

با توجه به این که $P < ۰/۰۵$ لذا فرض H_0 (عدم رابطه) در سطح ۰/۰۵ رد می‌شود؛ بنابراین بین شفافیت سازمانی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معنی دار وجود دارد ($p < ۰/۰۰۵$ و همبستگی پیرسون برابر با ۰/۴۹۳). این رابطه به صورت مستقیم است. یعنی با افزایش شفافیت سازمانی، مسیر پیشرفت شغلی نیز در شعب بانک ملی شهر کرمان بهبود پیدا می‌کند.

بررسی فرضیات فرعی تحقیق در قالب همبستگی

فرضیه فرعی ۱: بین اعتماد افقی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

H_0 : بین اعتماد افقی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معناداری وجود ندارد.

H_1 : بین اعتماد افقی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

جهت بررسی رابطه بین اعتماد افقی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است (داده‌ها کمی و نرمال).

جدول ۳- ضرایب همبستگی بین اعتماد افقی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان

متغیر	مسیر پیشرفت شغلی			نوع ارتباط
	همبستگی پیرسون	p	تعداد	
اعتماد افقی	۰/۳۰۴	<۰/۰۰۱*	۲۰۰	دارد

* در سطح ۰/۰۵ معنی دار

با توجه به این که $P < ۰/۰۰۵$ لذا فرض H_0 (عدم رابطه) در سطح ۰/۰۵ رد می‌شود؛ بنابراین بین اعتماد افقی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معنی دار وجود دارد ($p < ۰/۰۰۵$ و همبستگی پیرسون برابر با ۰/۳۰۴). این رابطه به صورت مستقیم است. یعنی با افزایش اعتماد افقی، مسیر پیشرفت شغلی نیز در شعب بانک ملی شهر کرمان بهبود پیدا می‌کند. بر اساس مقدار R^2 (مجذور همبستگی پیرسون)، اعتماد افقی ۹/۲۴ درصد از تغییرات مسیر پیشرفت شغلی را توضیح می‌دهد.

فرضیه فرعی ۲: بین اعتماد عمودی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

H_0 : بین اعتماد عمودی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معناداری وجود ندارد.

H_1 : بین اعتماد عمودی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

جهت بررسی رابطه بین اعتماد عمودی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است (داده‌ها کمی و نرمال).

جدول ۴- ضرایب همبستگی بین اعتماد عمودی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان

متغیر	مسیر پیشرفت شغلی		نوع ارتباط
	تعداد	p	
اعتماد عمودی	۲۰۰	<۰/۰۰۱*	دارد

* در سطح ۰/۰۵ معنی دار

با توجه به این که $P < 0/05$ لذا فرض H_0 (عدم رابطه) در سطح ۰/۰۵ رد می‌شود؛ بنابراین بین اعتماد عمودی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معنی دار وجود دارد ($p < 0/05$) و همبستگی پیرسون برابر با ۰/۲۹۲. این رابطه به صورت مستقیم است. یعنی با افزایش اعتماد عمودی، مسیر پیشرفت شغلی نیز در شعب بانک ملی شهر کرمان بهبود پیدا می‌کند. بر اساس مقدار R^2 (مجذور همبستگی پیرسون)، اعتماد عمودی ۸/۵۳ درصد از تغییرات مسیر پیشرفت شغلی را توضیح می‌دهد.

فرضیه فرعی ۳: بین اعتماد نهادی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

H_0 : بین اعتماد نهادی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معناداری وجود ندارد.

H_1 : بین اعتماد نهادی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

جهت بررسی رابطه بین اعتماد نهادی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است (داده‌ها کمی و نرمال).

جدول ۵- ضرایب همبستگی بین اعتماد نهادی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان

متغیر	مسیر پیشرفت شغلی		نوع ارتباط
	تعداد	p	
اعتماد نهادی	۲۰۰	<۰/۰۰۱*	دارد

* در سطح ۰/۰۵ معنی دار

با توجه به این که $P < 0/05$ لذا فرض H_0 (عدم رابطه) در سطح ۰/۰۵ رد می‌شود؛ بنابراین بین اعتماد نهادی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معنی دار وجود دارد ($p < 0/05$) و همبستگی پیرسون برابر با ۰/۴۸۰. این رابطه به صورت مستقیم است. یعنی با افزایش اعتماد نهادی، مسیر پیشرفت شغلی نیز در شعب بانک ملی شهر کرمان بهبود پیدا می‌کند. بر اساس مقدار R^2 (مجذور همبستگی پیرسون)، اعتماد نهادی ۲۳/۰۴ درصد از تغییرات مسیر پیشرفت شغلی را توضیح می‌دهد.

فرضیه فرعی ۴: بین چشم انداز و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

H_0 : بین چشم انداز و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معناداری وجود ندارد.

H_1 : بین چشم انداز و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

جهت بررسی رابطه بین چشم انداز و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است (داده‌ها کمی و نرمال).

جدول ۶- ضرایب همبستگی بین چشم انداز و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان

متغیر	مسیر پیشرفت شغلی		نوع ارتباط
	تعداد	p	
اعتماد عمودی	۲۰۰	<۰/۰۰۱*	دارد

مستقیم	دارد	همبستگی پیرسون	
		p	تعداد
		۰/۳۰۴	۲۰۰

* در سطح ۰/۰۵ معنی دار

با توجه به این که $P < ۰/۰۵$ لذا فرض H_0 (عدم رابطه) در سطح ۰/۰۵ رد می شود؛ بنابراین بین چشم انداز و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معنی دار وجود دارد ($p < ۰/۰۵$ و همبستگی پیرسون برابر با ۰/۳۰۴). این رابطه به صورت مستقیم است. یعنی با بهبود بخشیدن به وضعیت چشم انداز، مسیر پیشرفت شغلی نیز در شعب بانک ملی شهر کرمان بهبود پیدا می کند. بر اساس مقدار R^2 (مجذور همبستگی پیرسون)، چشم انداز ۹/۲۴ درصد از تغییرات مسیر پیشرفت شغلی را توضیح می دهد.

فرضیه فرعی ۵: بین ماموریت و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

H_0 : بین ماموریت و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معناداری وجود ندارد.

H_1 : بین ماموریت و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

جهت بررسی رابطه بین ماموریت و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است (داده‌ها کمی و نرمال).

جدول ۷- ضرایب همبستگی بین ماموریت و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان

مستقیم	دارد	مسیر پیشرفت شغلی	
		p	تعداد
		۰/۲۹۲	۲۰۰

* در سطح ۰/۰۵ معنی دار

با توجه به این که $P < ۰/۰۵$ لذا فرض H_0 (عدم رابطه) در سطح ۰/۰۵ رد می شود؛ بنابراین بین ماموریت و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معنی دار وجود دارد ($p < ۰/۰۵$ و همبستگی پیرسون برابر با ۰/۲۹۲). این رابطه به صورت مستقیم است. یعنی با روشتر بودن ماموریت سازمانی، مسیر پیشرفت شغلی نیز در شعب بانک ملی شهر کرمان بهبود پیدا می کند. بر اساس مقدار R^2 (مجذور همبستگی پیرسون)، ماموریت ۸/۵۳ درصد از تغییرات مسیر پیشرفت شغلی را توضیح می دهد.

فرضیه فرعی ۶: بین اهداف و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

H_0 : بین اهداف و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معناداری وجود ندارد.

H_1 : بین اهداف و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

جهت بررسی رابطه بین اهداف و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است (داده‌ها کمی و نرمال).

جدول ۸- ضرایب همبستگی بین اهداف و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان

مستقیم	دارد	مسیر پیشرفت شغلی	
		p	تعداد

* در سطح ۰/۰۵ معنی دار

با توجه به این که $P < ۰/۰۵$ لذا فرض H_0 (عدم رابطه) در سطح ۰/۰۵ رد می شود؛ بنابراین بین اهداف و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معنی دار وجود دارد ($p < ۰/۰۵$) و همبستگی پیرسون برابر با ۰/۴۸۰. این رابطه به صورت مستقیم است. یعنی با روشتر شدن اهداف، مسیر پیشرفت شغلی نیز در شعب بانک ملی شهر کرمان بهبود پیدا می کند. بر اساس مقدار R^2 (مجذور همبستگی پیرسون)، اهداف ۹/۲۴ درصد از تغییرات مسیر پیشرفت شغلی را توضیح می دهد.

فرضیه فرعی ۷: بین عملکرد و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

H_0 : بین عملکرد و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معناداری وجود ندارد.

H_1 : بین عملکرد و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

جهت بررسی رابطه بین عملکرد و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است (داده ها کمی و نرمال).

جدول ۹- ضرایب همبستگی بین عملکرد و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان

متغیر	مسیر پیشرفت شغلی		
	وجود ارتباط	نوع ارتباط	تعداد
عملکرد	دارد	مستقیم	p
			همبستگی پیرسون
			۰/۳۰۴
			< ۰/۰۰۱*
			۲۰۰

* در سطح ۰/۰۵ معنی دار

با توجه به این که $P < ۰/۰۵$ لذا فرض H_0 (عدم رابطه) در سطح ۰/۰۵ رد می شود؛ بنابراین بین عملکرد و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه معنی دار وجود دارد ($p < ۰/۰۵$) و همبستگی پیرسون برابر با ۰/۳۰۴. این رابطه به صورت مستقیم است. یعنی با افزایش عملکرد کارکنان، مسیر پیشرفت شغلی نیز در شعب بانک ملی شهر کرمان بهبود پیدا می کند. بر اساس مقدار R^2 (مجذور همبستگی پیرسون)، عملکرد ۲۳/۰۴ درصد از تغییرات مسیر پیشرفت شغلی را توضیح می دهد.

بحث و بررسی

یافته های تحقیق حاکی از آن است که بین اعتماد سازمانی با مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه وجود دارد.

دیلمقانی و ذاکری (۱۳۹۵) در پژوهشی به بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی با لنگرهای مسیر پیشرفت شغلی پرداختند و طبق نتایج آماری بدست آمده گویای آن است که بین لنگرهای مسیر پیشرفت شغلی و اعتماد سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. بنابراین میتوان گفت که نتیجه ی تحقیق حاضر با تحقیق دیلمقانی و ذاکری همسویی دارد. مسیر پیشرفت شغلی با شکل دهی به آنچه که فرد در زندگی به دنبال آن است برانتخاب های شغلی فرد و واکنش فرد و واکنش های کارکنان به تجارب شغلی

شان اثر می گذارد و در تصمیم تغییر از یک شغل به شغل دیگر دخالت می کند. گاهی در خصوص مسیر پیشرفت شغلی کارکنان به سازمان کمک می کند تا از یک سو برای پاسخ به نیازهای افراد، مشاغل را دوباره طراحی کند و از سوی دیگر درباره ی دگرگونی های مسیر شغلی آنها برنامه ریزی کند. لذا در جهت افزایش میزان مسیر پیشرفت شغلی توجه به یکی از مهمترین نیازهای کارکنان در سازمان، برقراری اعتماد میان آنها و مدیر می باشد. وجود سطوح بالای اعتماد در سازمان باعث ایجاد هزینه های پایین ارزیابی و دیگر مکانیزم های کنترل خواهد بود و کارکنان خود را کنترل و دارای انگیزه های درونی خواهند بود. اعتماد بین افراد و سازمانها باعث می شود تا تعاملات و روابط منظم و منطقی بین افراد بوجود آید و فرصتی را برای ایجاد همکاری سازمان ها ایجاد می کند تا بر مبنای آن سرمایه گذاری خود را افزایش دهند با توجه به اینکه ایجاد اعتماد، موجب مسیر پیشرفت شغلی و اثر بخشی سازمان می شود، بنابراین ضرورت شناسایی عواملی که باعث ایجاد اعتماد می شود، قابل احساس است. کریشنا و پتوسکی گزارش می کنند که تأثیر مسیر پیشرفت شغلی بر رضایت شغلی و عملکرد (بازده) مثبت بوده است. مایز نیز همبستگی معنی داری را بین مسیر پیشرفت شغلی را با انگیزش، اعتماد و رضایت شغلی کارکنان را گزارش کرده است. دستیابی به برنامه های مسیر پیشرفت شغلی در هماهنگی با سایر برنامه های مدیریت منابع انسانی سازمان است و این هماهنگی باید با هدف یاری رساندن به نیازهای فرد و سازمان ادامه یابد یعنی نه تنها برای یافتن، انتخاب و انتصاب فرد راه و روش های خاصی وجود دارد و باید رعایت گردد بلکه پیمودن مسیر شغلی افراد نیز پس از ورود به سیستم باید با توجه به توانایی ها و علاقمندی های افراد صورت گیرد لذا سازمان باید با یک ارزیابی درست و صحیح به شناخت شغلی افراد پرداخته و پیشرفت آنان را در این مسیر تسهیل نماید. در این میان انگیزه و توانایی افراد و داشتن اطلاعات کافی از سازمان جهت طی مسیر پیشرفت شغلی بسیار مهم میباشد که این مهم در سایه وجود اعتماد افقی در سازمان حاصل خواهد شد از طریق ایجاد اعتماد افقی بین کارکنان افراد است که اطلاعات در سازمان و در بین نیروهای هم رده و در نهایت در کل سازمان تقسیم خواهد شد و افراد انگیزه به ماندن در سازمان و پیشرفت در شغل را پیدا می کنند. لذا در جهت افزایش میزان مسیر پیشرفت شغلی همانگونه که تاکنون ثابت گردیده اعتماد عمودی یک امر بسیار مهم است بنابراین افرادی که از اعتماد عمودی بهره بیشتری برده باشند برای برقراری ارتباطات سالمتر و قویتری برخوردارند و خودشان را بهتر از دیگران موجه قرار میدهند و روابط دوستانه با اطرافیان خود اعم از همکاران، مدیران، کارفرمایان، دوستان و... دارند و بانوع نگرش و رفتاری که دارند پیشرفت شغلی را در آنها بیشتر میکنند. میمندی و همکارن (۱۳۹۰) در تحقیق تحت عنوان بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی با عدالت سازمانی و موفقیت سازمانی کارکنان ادارات دولتی استان یزد به بررسی موضوع پرداخته و نتیجه گرفتند که بین اعتماد سازمانی با عدالت سازمانی و موفقیت سازمانی کارکنان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد و طبق رگرسیون انجام شده بیشترین تاثیر را بر عدالت سازمانی، اعتماد افقی دارد و بیشترین تاثیر را بر موفقیت سازمانی اعتماد عمودی و اعتماد نهادی دارد. از آنجایی که موفقیت یک سازمان باعث پیشرفت آن سازمان است می توان گفت که نتایج این پژوهش با تحقیق حاضر همخوانی دارد. همچنین در جهت افزایش میزان مسیر پیشرفت شغلی فردی که دارای اعتماد نهادی بالایی است، با دیگران همدلی دارد. همدلی بر پایه خودآگاهی قرار دارد و هر چه شناخت از خود بیشتر باشد بهتر می توان احساسات دیگران را درک کرد. بنابراین هنگامیکه با مخاطب خود همدلی نمایم احساس احترام و اعتماد به خود را نیز در آن بر می انگیزیم. در تحقیقی که توسط امیری (۱۳۸۶) با عنوان مدیریت حوزه اعتماد سازمانی با تاکید بر موفقیت سازمان انجام داد نشان داد که تنها راه دستیابی به نتایج بهتر در این حوزه، اعتماد نهادی و اعتماد عمودی است. از آنجایی که موفقیت یک سازمان باعث پیشرفت آن سازمان است می توان گفت که نتایج این پژوهش با تحقیق حاضر همخوانی دارد.

یافته های تحقیق حاکی از آن است که بین شفافیت سازمانی و مسیر پیشرفت شغلی کارکنان شعب بانک ملی شهر کرمان رابطه وجود دارد.

این یافته ها با یافته های کردنائیچ (۱۳۹۸) همخوانی دارد، سطوح بالای شفافیت نقش، کارکنان را قادر می سازد راهکار هایی را برای انجام مؤثر وظایف ارائه دهند، این امر خودمختاری یا آزادی عمل را در آن ها افزایش می دهد. فقدان شفافیت نقش این باور را به آن ها القا می کند که آن ها نیازمند حمایت هستند، بنابراین احساس مؤثر بودن در محیط کارشان را کاهش می دهد کارکنانی که درکی از نقششان داشته باشند تصمیم هایی خواهند گرفت که در نتایج کار مؤثر واقع خواهد شد (خالقی مقدم و همکاران، ۱۳۹۷، ۳۲). در تئوری اصیل و وکیل، شفافیت از جمله ابزارهای در دسترس اصیل برای کنترل وکیل می باشد. این ابزار به وکیل اجازه نمی دهد که خط مشی هایی که تنها در جهت منافع خود می باشد، دنبال کند. می توان گفت ایده اصلی استفاده از شفافیت سازمانی در جهت مبارزه با فساد اداری از تئوری اصیل و وکیل نشأت گرفته است. همانطور که میدانیم سازمان شفاف، سازمانی است که ذی نفعان داخلی و خارجی آن، می توانند اطلاع مورد نیاز خود را به منظور بررسی فعالیت ها و پروسه های درون سازمانی، به دست آورند. بنابراین می توان گفت اطلاعات در رابطه با رفتار وکیل، از جمله اطلاعاتی است که اصیل خواهان بررسی آن می باشد (سیدنقوی و همکاران، ۱۳۹۲، ۷۸). اهمیت شفافیت، ضرورت تدوین سیاست های مشخص و ساختارهای سازمانی مناسب را برای ارزیابی و بهبود شفافیت ایجاب می کند. با این وجود، سنجش و ارزیابی شفافیت کار بسیار مشکلی است. میزان شفافیت به صورت نظری، در حقیقت میزان دقت و درستی اطلاعات دریافتی و کامل بودن آن ها و در یک کلام، کیفیت اطلاعات را بیان می کند. به طور طبیعی چنین اعتباری تنها از طریق ارزیابی اطلاعات داده شده فراهم خواهد شد تا مسیر پیشرفت شغلی پشت سر گذاشته شود (حساس یگانه و همکاران، ۱۳۹۷، ۷۹).

پیشنهادات اجرایی تحقیق

علیرغم اینکه نتایج این پژوهش رابطه مثبت و معنی دار را به بین اعتماد سازمانی و مسیر پیشرفت شغلی نشان داد لذا پیشنهاد می گردد توسط مدیران شرایطی فراهم گردد که کارکنان آزادانه و بدون هیچ گونه ترس و و اهمه ای نظرات خود را در رابطه با امورات ارائه نمایند و اعتماد کافی به مدیریت و کارکنان داشته باشند. تا بدین صورت شعب بتواند از توانمندی های کارکنان در ارائه راهکارهای مناسب جهت برخورد و حل مشکلات استفاده نماید.

شعب میتواند از طریق سنجش مسیر پیشرفت شغلی افراد کسانی را که دارای صلاحیت مدیریتی هستند و اشتیاق و تعهد بیشتری برای قبول مسئولیت در انجام وظایف محوله دارند انتخاب نماید تا از این طریق بتواند اعتماد کافی بین کارکنان ایجاد کرده و از این طریق امورات محوله به نحو احسن انجام شده و بهبود عملکرد حاصل گردد.

مسئولان شعب مسیر شغلی کارکنان را مورد سنجش قرار دهند. این کار باعث توانایی شعب در ایجاد هماهنگی میان نیازها و افراد شده و این نکته همچنین منبع اطلاعاتی مفید، هم برای تصمیم های فردی تغییرات مسیر پیشرفت شغلی و هم برای شعب بانک ملی کرمان و در جهت کمک به افراد برای تغییر مسیر شغلی آنها قابل کاربرد است.

به دلیل اینکه بین اعتماد افقی و مسیر پیشرفت شغلی رابطه وجود دارد، لذا پیشنهاد می شود با ایجاد حس اعتماد در کارکنانی که دارای رده مختلف و سنوات مختلف هستند و همچنین با ایجاد جویی که در آن کارکنان به صورت آزادانه درباره مشکلات محیط کار خود با همکاران سخن بگویند به بهبود اعتماد افقی در سازمان کمک شود تا در امتداد آن مسیر پیشرفت شغلی افزایش یابد.

به دلیل اینکه بین اعتماد عمودی و مسیر پیشرفت شغلی رابطه وجود دارد، لذا پیشنهاد می شود مدیران با همه کارکنان به صورت یکسان و منصفانه رفتار کنند، مدیران در تصمیم های خود ثبات نسبی داشته باشند و مدیران نسبت به مشکلات کارکنان احساس مسئولیت کنند تا با این اعمال به بهبود اعتماد عمودی در سازمان کمک شود تا در امتداد آن مسیر پیشرفت شغلی افزایش یابد.

به دلیل اینکه بین اعتماد نهادی و مسیر پیشرفت شغلی رابطه وجود دارد، لذا پیشنهاد می شود مدیران سازمان در خصوص تحقق اهداف سازمان از عملکرد مناسب برخوردار باشند، مدیران جهت رفع مشکلات کارکنان تلاش کنند و مدیران سازمان از مهارت انسانی لازم برخوردار باشند و به بهبود اعتماد نهادی در سازمان کمک شود تا در امتداد آن مسیر پیشرفت شغلی افزایش یابد.

استفاده از افرادی در پست های مدیریتی که دارای بیشتر ویژگیهای مسیر پیشرفت شغلی باشند تا بتوانند همه اهداف کارکنان را با اهداف سازمان همسو نمایند و اعتماد نهادی را در سازمان تقویت کند تا باعث اعتماد اعضاء سازمان نسبت به استراتژی و چشم انداز سازمان، قابلیت تجاری و تکنولوژی، فرایندها و ساختارهای منصفانه و سیاست های منابع انسانی گردد و این امر باعث تجلی اهداف سازمان با تلاش چشمگیرانه کارکنان حاصل خواهد شد.

منابع

آهی، پ، بجانی، ح (۱۳۹۱)، نقش برنامه ریزی مسیر پیشرفت شغلی در موفقیت سازمان، نشریه، عامی - ترویجی، شماره ۲۸، ص ۸۰

ان.اوپنهام، طرح پرسشنامه و سنجش نگرش ها، ترجمه مرضیه کریم نیا، چاپ اول، تهران، معاونت آستان قدس رضوی، ۱۳۶۹

احمدی مهربانی، م، مدیریت بر مبنای اعتماد، توسعه مدیریت، شماره ۴۶، ۱۳۸۱

الوانی، م و داناییفرد، ح (۱۳۸۰)، دانش مدیریت، شماره ۵۵، انتشارات دانشگاه تهران؛

اکبری، م، ۱۳۸۷، رابطه بین اعتماد بین فردی، خودکارآمدی، پابندی مذهبی و بخشش با باورهای دنیای عادلانه توزیعی و رویه ای . پایان نامه کارشناسی ارشد روان شناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.

اوتارخانی، ع، ۱۳۸۸، عدالت و انصاف در همکاری مبتنی بر اعتماد. چشم انداز مدیریت، شماره ۲۳

بست، جان، (۱۳۸۰)، روش های تحقیق در علوم تربیتی و رفتاری، ترجمه حسن پاشا شریفی و نرگس طالقانی، چاپ دوم، انتشارات رشد.

برومند، ز؛ (۱۳۸۵)، مدیریت رفتار سازمانی، تهران: انتشارات دانشگاه پیام نور، چاپ چهارم.

برنز، استاکر، (۱۹۹۸)، بررسی رابطه فرهنگ سازمانی و ساختار سازمانی

بنی طبام و شاه طالبی، ب و کریمی، ف (۱۳۸۸)، بررسی وضعیت تعهد شغلی و اعتماد درون سازمانی در دبیرستان های شهر اصفهان، علوم تربیتی سال دوم ص ۷۰

بنی طبام، س م، شاه طالبی، ب، کریمی، ب، ۱۳۸۸، بررسی وضعیت تعهد شغلی و اعتماد درون سازمانی در دبیرستان های شهر اصفهان، علوم تربیتی، سال ۲، شماره ۷، ص ۹۸

بهشتی، فر، م (۱۳۸۹)، بررسی و تبیین الزامات اجرائی نظام جانشین پروری در بدنه دولت جمهوری اسلامی ایران و ارائه مدلی مطلوب بر اساس اهداف چشم انداز ۱۴۰۴، رساله دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان .

پترس و کرن، (۲۰۰۹) تأثیر اعتماد سازمانی را بر رتبه بندی عملکرد مجازی گروه، نوآوری سازمانی، رفتار خرید، رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی، انگیزش، عملکرد سازمانی، تداوم روابط، اثربخشی، مدیریت دانش و عملکرد گروهی، مشارکت در

تصمیم گیری، سطح همکاری

- پناهی، ب (۱۳۸۷)، اعتماد و اعتماد سازی در سازمان، ماهنامه پیک نور، سال هفتم، ص ۸
- پهلوان، ب (۱۳۸۱)، مسیر پیشرفت شغلی، همایش کشوری مدیریت منابع در بیمارستان، ص ۱۴۸
- ترابی، م (۱۳۸۵)، ضرورت توانمندسازی دانشجویان در دوران تحصیل، نشریه رویش، شماره ۱۴
- حاتم، ن. حیدری، ع، کشتکاران، و، ارزشیابی ابعاد مسیر پیشرفت شغلی کارکنان حوزه ی ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز ص ۱
- حافظ نیا، م (۱۳۸۵)، مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، چاپ دوازدهم، انتشارات سمت.
- حسن زاده، ح (۱۳۸۳)، شنا سایی عوامل مؤثر بر اعتماد سازی بین کارکنان و مدیران و بررسی وضعیت موجود سازمان های اجرایی کشور، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، پردیس قم.
- خاکی، غ (۱۳۸۴)، چالش های استقرار کاربرد حسابداری منابع انسانی در بنگاه، مجموعه مقالات دومین کنفرانس توسعه منابع انسانی، www.civilica.com.
- خاکی، غ (۱۳۸۴)، روش تحقیق با رویکردی به پایان نامه نویسی، چاپ دوم، انتشارات بازتاب.
- خنیفر، ح، مقیمی، م، جندقی، غ (۱۳۸۸)، بررسی رابه بین مولفه های اعتماد و تعهد سازمانی کارکنان ص ۴-۵-۶
- خنیفر، ح و زروندی، ن (۱۳۸۹)، بازکاوی مفهوم اعتماد در سازمان، چاپ اول، تهران، انتشارات بعثت.
- چاوشی، ح (۱۳۸۶)، بررسی و مطالعه رابطه هوش عاطفی مدیران و میزان اعتماد زیردستان به آنان، دانشگاه تهران، پردیس قم، پایان نامه و ارشناسی ارشد، مدیریت.
- دانایی فرح، رجب زاده، ع، حصیری، ا (۱۳۸۸)، ارتقا اعتماد درون سازمانی در بخش دولتی: بررسی نقش شایستگی مدیریتی مدیران، ص ۶۲-۶۳
- دیلمقانی، س، ذاکری، م (۱۳۹۵)، تعیین رابطه بین لنگرهای مسیر شغلی و اعتماد سازمانی *مورد مطالعه دانشگاه پیام نور جنوب استان اذربایجان غربی).
- رضاییان، ع و حاتمی، س و دستار، ح (۱۳۹۰)، ارتباط بین مدیریت مسیر پیشرفت شغلی و رضایت از مسیر پیشرفت شغلی، مجله طب نظامی، ص ۲۰۰
- رضائیان، ع (۱۳۷۲)، مبانی مدیریت رفتار سازمانی، چاپ پنجم، تهران، انتشارات سمت، ص ۵۸
- رضائی، خ (۱۳۸۵)، روانشناسی تربیتی و کاربردهای آن، چاپ اول، انتشارات فاطمیه.
- زارعی متین، ح و طهماسبی، ر و موسوی، م (۱۳۸۸)، نقش مولفه های فرهنگ سازمانی در اعتماد سازی، فصلنامه علوم مدیریت، سال چهارم، ص ۳
- سکاران، اوما، (۱۳۸۵)، روش های تحقیق در مدیریت، ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی، چاپ چهارم، انتشارات مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی.
- سلیمی، ب و رضایی، ح و حسن پور، ا (۱۳۸۹)، نقش رهبری خدمت گذار در ارتقای اعتماد سازمانی مبتنی بر نظرات کارکنان سازمان امور مالیاتی استان گیلان، مجله مدیریت توسعه و تحول ص ۲۳
- سنجری، ا (۱۳۸۸)، روش های تحقیق در مدیریت، چاپ اول، انتشارات عابد.
- سعادت، ا؛ مدیریت منابع انسانی؛ انتشارات سمت، چاپ سوم، تهران: ۱۳۷۵
- سیدجوادین، ر (۱۳۸۷)، مدیریت منابع انسانی و امور کارکنان، نشریه نگاه دانش، چاپ پنجم.

شجاعی، م (۱۳۸۳)، بررسی رابطه بین ترس از موفقیت و نیاز به پیشرفت در کارکنان سازمان امور اقتصاد و دارایی کل امور مالیاتی استان کرمان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان.

- Argyris .Chris. (۱۹۵۸). The Organization: What Makes It Healthy? Harvard Business Review ۳۶(۶) November /December: ۱۰۷-۱۱۶.,
- Baier, A. (۱۹۸۶). Trust & Antitrust Ethics, Personnel Review, ۲۵(۵), ۱۳۵-۵۲. Boon, S. D. & Holmes, J. G. (۱۹۹۱). The dynamics of interpersonal trust: resolving uncertainty in the face of risk, in Hinde, R. A., Groebel, J. (Eds), Co-operation and Pro-social Behavior, Cambridge University Press, Cambridge, MA
- Blomqvist, K., ۲۰۰۸, Trust in a Knowledge-based organization, a paper presented at the Conference for Organizational Knowledge, Competences and Learning, Copenhagen, Denmark.
- C. and D.A .Schon (۱۹۹۶): organizational Learnini ۲. Argris , Reading ,wesly.
- Callaway, P., ۲۰۰۷, the relationship between organizational trust and job satisfaction: an analysis in the U.S federal work force, Florida.
- Clarke, Thomas , The knowledge economy " Education + Training' Volume; ۴۳ Issue ۵/۴: .۲۰۰۱;
- Colquitt, J., Scott, B. and LePine, J., ۲۰۰۷, Trust, Trustworthiness, and Trust Propensity: A Meta-Analytic Test of Their Unique Relationships with Risk Taking and Job Performance, Journal of Applied Psychology, ۹۲(۴), ۹۰۹-۹۲۷.
- Costigan, D., Insinga, R., Berman, J. and Ilter, S., ۲۰۰۶, the effect of employee trust of the supervisor on enterprising behavior: A cross-cultural comparison, Journal of Business and Psychology, ۲۱(۲), ۲۷۳-۲۹۲.
- Covey, M. R., ۲۰۰۹, Building Trust: How the best Leaders do it, Leadership Excellence, ۲۲ (۲), ۲۲-۲۴.
- DeConinck, J., ۲۰۱۰, the effect of organizational justice, perceived organizational support, and perceived supervisor support on marketing employees' level of trust, Journal of Business Research, ۶۳, ۱۳۴۹-۱۳۵۵.
- Downey, L., Roberts, J. And Stough, C., ۲۰۱۱, Workplace Culture Emotional Intelligence and Trust in the Prediction of Workplace Outcomes, Int. Journal of Business Science and Applied Management, ۶(۱), ۳۰-۴۰. ۲۱۹
- Dietz, Graham & Hartog, Deanne N. Den, (۲۰۰۶), Measuring trust inside organizations, Personnel Review, Volume. ۳۵, Number ۵
- Ellonen, R. (۲۰۰۵). The relationship of organizational cultures, trust and innovativeness. A dissertation, Lappeenranta University of technology. ۱۵-۱۹. Ellonen, R.; Blomqvist, K., & Ellonen, R., Blomqvist, K. And Puumalainen, K., ۲۰۰۸, European Journal of Innovation Management Emerald Article: The role of trust in organisational innovativeness, European Journal of Innovation Management, ۱۱ (۲), ۱۶۰-۱۸۱.
- Erden, A. And Erden, H., ۲۰۰۹, predicting organizational trust level of school managers and teachers at elementary schools, Procedia Social and Behavioral Sciences, ۱, ۲۰۰۰-۲۱۹۰.
- Erturk. A., ۲۰۰۸, A trust-based approach to promote employees': openness to organizational change in Turkey, International Journal of Manpower, ۲۹ (۵), ۴۶۲ -۴۸۳.
- Fang, Y. And Chiu, C., ۲۰۱۰, in justice we trust: Exploring knowledgesharing continuance intentions in virtual communities of practice, Computers in Human Behavior, ۲۶, ۲۳۵-۲۴۶.

- Jimenez, B. M. (۲۰۰۴). Organizational climate and organizational learning in schools, Dissertation abstract, EdD. John's University, school of Education and Human services.
- H, J, Lee. (۲۰۰۴). the role of competence – based trust and organizational identification in continuous improvement. *Journal of management psychology*, ۱۹, ۶۲۳-۶۳۹.
- Mayer R. C., Davis J.H., Schoorman F. D. (۱۹۹۹). Anintegrative Model of organizational trust. *Acad. Manage. Rev.* ۲۰: ۷۰۹-۳۴.
- Martins, N. (۲۰۰۲), (a model for managing trust), *Intetnational Journal of manpower*, Vol. ۲۳, No. ۸;
- Meamarzadeh, Gholam reza; Khodaei mahmodi, Reza. (۲۰۰۹). Designing of Model for Organizational Justice in Governmental Organization of Iran, *Management & Economic College of Sciences & Research of Islamic Azad University of Tehran. Scientific and Research Management Quarterly* N. ۸۲, fall.
- Mishra, J., & Morrissey, M. A. (۱۹۹۰). Trust in employee/employer relationships: a survey of west Michigan managers. *Public Personnel Management*, ۱۹, ۴۴۳-۴۸۶.
- Nyhan, R. C. (۲۰۰۰). Changing the paradigm: trust and its role in public sector organizations. *American Review of Public Administration*, ۳۰(۱), ۸۷-۱۰۹.
- HART P. ۲۰۰۱. Integrated Framework. Although the stressors and strain approach has become the Occupational Stress: Toward a More Integrated Framework.
- Lamsa, A. M. & Pucetaite, R. (۲۰۰۶). Development of organizational trust among employees from a contextual perspective. *Business ethics*, ۱۰(۲): ۱۳۰-۱۴۱.