



پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد: علیرضا عبدالهی بید، ۱۳۹۶

## بررسی نقش میانجی اعتماد سازمانی برای اثر گذاری قابلیت های فرایندی و زیر ساختی دانش بر عملکرد سازمانی (مطالعه موردی استانداری خراسان رضوی)

هدف اصلی مطالعه حاضر، بررسی تأثیر قابلیت‌های مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با میانجی‌گری اعتماد سازمانی بود. جامعه آماری این تحقیق، کارکنان ستادی استانداری خراسان رضوی به تعداد 650 نفر، و ابزار تحقیق، پرسشنامه استاندارد 38 سؤالی با طیف لیکرت 5 گزینه‌ای بود. داده‌ها به‌صورت حضوری از افراد نمونه جمع‌آور شده و حجم نهایی نمونه آماری 151 نفر بوده است. پس از بررسی و تأیید روایی صوری- محتوایی و سازه‌ای و نیز پایایی پرسشنامه، داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از تکنیک مدل‌سازی معادلات ساختاری به‌وسیله نرم‌افزار آموس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت، که براساس آن میانجی‌گری اعتماد سازمانی در رابطه بین قابلیت فرایندی دانش و عملکرد سازمانی مورد تأیید واقع شد. از دیگر نتایج تحقیق این بود که اثر مستقیم قابلیت فرایندی دانش بر عملکرد سازمانی نیز از نظر آماری معنادار بود. بر این اساس، نقش متغیر اعتماد سازمانی در رابطه بین متغیرهای مستقل و وابسته، میانجی‌گری جزئی است. اما اثر قابلیت زیرساختی دانش بر عملکرد و اعتماد سازمانی مورد تأیید قرار نگرفت. لذا، در این تحقیق، قابلیت زیرساختی دانش نه به‌طور مستقیم و نه غیرمستقیم بر عملکرد سازمانی اثر نداشت. در کل، از بین فرضیه‌های تحقیق دو فرضیه رد شد و دو فرضیه مورد تأیید قرار گرفت

**کلیدواژه‌ها:** مدیریت دانش، قابلیت فرایندی، قابلیت زیرساختی، اعتماد سازمانی، عملکرد سازمانی

شماره‌ی پایان‌نامه: ۱۲۷۲۱۲۱۵۹۵۲۰۲۲

تاریخ دفاع: ۱۳۹۶/۰۸/۱۷

رشته‌ی تحصیلی: مدیریت اجرایی

دانشکده: علوم انسانی

استاد راهنما: حسن نوده‌ی

استاد مشاور: احمد رضا کریمی مزیدی

### **M.A. Thesis:**

The mediating role of organizational trust to influence the process and knowledge infrastructure on Organizational Performance (Case Study of Khorasan Razavi)

The main purpose of current study was to investigate the influence of knowledge management capabilities on organizational performance by mediation of organizational



trust. Statistical population was comprised of Khorasan Razavi Governorate's Staff (650 people), and research instrument was a 38-item standard questionnaire ranged on a 5-point Likert-type scale. Data was collected in person from the sample population and that the final sample size was 151 people. After examining and confirming the questionnaire's face-content and construct validity as well as its reliability, gathered data was analyzed by conducting structural equation modeling in AMOS software based on which the mediation of organizational trust in the relation between process capability and organizational performance was confirmed. The other result was that the direct impact of process capability on organizational performance was statistically significant. On this basis, the role of process capability in the relation between independent and dependent variables was partial mediation. But, the impact of infrastructure capability on organizational trust and performance was not confirmed. Therefore, in this study, knowledge infrastructure capability did not affect organizational performance directly or indirectly. In general, amongst the research hypotheses, two hypotheses were supported and two were rejected