

# Trust-building factors affecting organizational Knowledge sharing: a Delphi study<sup>1</sup>

## **Hassan mantegh**

Ph.D. Student in Information and Knowledge Management, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran, <https://orcid.org/0000-0001-7653-1471>

## **Fatemh zandian**

Corresponding author, Associate Professor, Knowledge and Information Science, Faculty of Management and Economics, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran, <https://orcid.org/0000-0003-4542-7457>

## **Mohammad Hassanzadeh**

Professor, Knowledge and information science, Faculty of Management and Economics, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran, <https://orcid.org/0000-0002-6175-0855>

## **Atefeh Sharif**

Assistant Professor, Knowledge and Information Science, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran, <https://orcid.org/0000-0003-4761-6761>

## **Abstract**

**Objective:** The current research seeks to identify and analyze the most important trust-building factors affecting the sharing of organizational knowledge in the field of knowledge management to provide the basis for proper management and proper planning for managers of organizations.

**Methods:** The present research was conducted using the methods of Systematic Review and Delphi. The participating experts in Delphi were selected by purposive sampling. The selected experts were professors of information and knowledge science, sociology, and management in university with scientific and research experience in knowledge management and organizational trust. In order to analyze the data, frequency distribution, mean, agreement coefficient, one-sample t-test, and Friedman ranking were used.

---

<sup>1</sup>. The present study is taken from: PhD thesis, with the title: Modeling the impact of trust-building context on knowledge sharing and Organizational creativity in industrial companies, By Hassan mantegh, Supervisor: Fatima Zandian, Advisor: Mohammad hassanzadeh, Atefeh sharif, Presented in Tarbiat Modares University in 1400.

**Findings:** The research findings showed that the trust-building factors effective on knowledge sharing could be categorized into six general dimensions, including organizational trust factor, mental norm, and attitude towards knowledge sharing, external motivation, internal motivation, and organizational support. Among the effective factors from the point of view of experts, the factor of organizational trust, with a total Mean of 4.86, has the most impact, and external motivation, with a total Mean of 4.14, has the least impact on knowledge sharing. The effects of the factors on the components of knowledge sharing also showed that the effect of organizational trust on the intention to share knowledge, with an average of 4.91 and a consensus index of 1.9, has the highest average and value of the consensus index, Vice versa, the effect of the external motivation factor on the component Knowledge sharing behavior has the lowest value with an average of 4.09 and a consensus index equal to 1.38.

Also, the factor prioritization index results showed that the organizational trust factor has the first rank with a Mean rating of 4.45. After that, the factor of internal motivation and attitude to knowledge sharing with a similar Mean rank equal to 3.77 in the second rank, the factor of organizational support with a Mean rank equal to 3.50 in the third rank, the Mental norm factor with a Mean rank equal to It ranks fourth with 23.3 and external motivation factor ranks fifth with a Mean rating of 2.27.

**Conclusion:** The results showed that for efficient knowledge sharing and creating a dynamic platform, the attention and appropriate policy of managers and knowledge management professionals to improve the culture of knowledge sharing among different organization departments seems necessary. In this regard, organizations are suggested to facilitate employee knowledge-sharing by strengthening trust-building factors and motivational stimuli.

**Keywords:** Knowledge sharing, organizational trust, individual trust, trust-building factors, Delphi study



## عوامل اعتماد آفرین مؤثر بر تسهیم دانش سازمانی: مطالعه دلفی<sup>۱</sup>

حسن منطق

دانشجوی دکترا، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران، رایانه‌نامه:  
Hassan.mantegh@gmail.com

فاطمه زندیان

نویسنده مسئول، دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران، رایانه‌نامه:  
zandian@modares.ac.ir

محمد حسن زاده

استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران، تلفن: 09125093368، رایانه‌نامه:  
hasanzadeh@modares.ac.ir

عاطفه شریف

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران، رایانه‌نامه:  
Atefeh.sharif@modares.ac.ir

تاریخ ارسال: 1402/01/24

تاریخ ویرایش: 1402/02/20

تاریخ پذیرش: 1402/03/16

### چکیده

**هدف:** این پژوهش درصدد شناسایی و تحلیل مهمترین عوامل اعتماد آفرین مؤثر بر تسهیم دانش سازمانی در حوزه مدیریت دانش است تا زمینه را برای مدیریت درست و برنامه‌ریزی مناسب برای مدیران سازمان‌ها فراهم نماید.

**روش پژوهش:** پژوهش حاضر با استفاده از روش‌های مرور نظام‌مند و دلفی انجام شد. خبرگان شرکت‌کننده در دلفی به‌وسیله نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. خبرگان انتخاب شده‌ها، اساتید حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، جامعه‌شناسی و مدیریت در دانشگاه‌های تربیت مدرس، تهران، خوارزمی، شهید بهشتی، شاهد، مالک اشتر و علامه طباطبایی بودند که سابقه علمی و پژوهشی در موضوع مدیریت دانش و اعتماد سازمانی را داشتند. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از توزیع فراوانی، میانگین، ضریب توافق، آزمون تی تک‌نمونه‌ای و رتبه‌بندی فریدمن استفاده شد.

<sup>1</sup> . پژوهش حاضر برگرفته از: رساله دکتری، با عنوان: مدل‌سازی تأثیر بافت اعتماد آفرین بر اشاعه دانش و خلاقیت سازمانی در شرکت‌های صنعتی، توسط حسن منطق، استاد راهنما: فاطمه زندیان، استاد مشاور: محمد حسن زاده، عاطفه شریف، ارائه شده در دانشگاه تربیت مدرس در سال 1400 است.

**یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش نشان داد عوامل اعتمادآفرین مؤثر بر تسهیم دانش را می‌توان در شش بعد کلی شامل عوامل اعتماد سازمانی، هنجار ذهنی، نگرش به تسهیم دانش، انگیزش بیرونی، انگیزش درونی و حمایت سازمانی دسته‌بندی نمود. در میان عوامل مؤثر از دیدگاه خبرگان، عامل اعتماد سازمانی با میانگین کل برابر با 4/86 دارای بیشترین تأثیرگذاری و انگیزش بیرونی با میانگین کل برابر 4/14، دارای کمترین تأثیرگذاری بر تسهیم دانش است.

**نتیجه‌گیری:** نتایج به‌دست‌آمده نشان داد که جهت فرآیند تسهیم دانش کارآمد و ایجاد بستری پویا، توجه و سیاست‌گذاری مناسب مدیران و شاغلان حرفه‌ای مدیریت دانش برای بهبود فرهنگ تسهیم دانش میان بخش‌های مختلف سازمان ضروری به نظر می‌رسد. در همین راستا به سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود با تقویت عوامل اعتمادآفرین و محرک‌های انگیزشی، تسهیم دانش میان کارکنان را تسهیل نمایند.

**کلیدواژه‌ها:**

*تسهیم دانش، اعتماد سازمانی، اعتماد فردی، عوامل اعتمادآفرین، مطالعه دلفی*

## مقدمه و بیان مسئله

دانش عنصر ضروری در برنامه‌ریزی راهبردی کسب‌وکارها و سازمان‌ها است (کارایانیس، فریرا و فرناندز<sup>۱</sup>، 2021؛ دراکر<sup>۲</sup>، 2012؛ ایچیجو و نوناکا<sup>۳</sup>، 2007) و مدیریت بهینه آن عامل حیاتی برای موفقیت سازمانی است (الاحبابی، سینگ، بالاسوبرامانیان و گور<sup>۴</sup>، 2019؛ فاروق<sup>۵</sup>، 2018). درحالی‌که موفقیت یک سازمان به‌طور فزاینده‌ای به مدیریت دانش کارآمد و پویا بستگی دارد؛ موفقیت مدیریت دانش به میزان زیادی با رفتار کارکنان به‌ویژه با تسهیم دانش میان کارکنان مرتبط است (چوپرا و گوپتا<sup>۶</sup>، 2019).

تسهیم دانش در میان کارکنان به‌عنوان یک مولفه حیاتی در کسب‌وکار (اسلام، جاسم‌الدین و حسن<sup>۷</sup>، 2015) و فرآیند مهمی در چرخه حیات دانش سازمان به شمار می‌رود و جایگاه ویژه‌ای در مدیریت دانش دارد (تقوی‌فرد، حاجیان، پورسیاح و طحان، 1393). در سازمان‌ها تسهیم دانش به‌اندازه‌ای اهمیت یافته است که بسیاری پذیرفته‌اند موفقیت مدیریت دانش به تسهیم کارآمد دانش بستگی دارد، آن‌گونه که باک و کیم<sup>۸</sup> (2002) معتقدند تسهیم دانش مهم‌ترین بخش مدیریت دانش است که به‌وسیله آن دانش تسهیم می‌شود و عواملی که تسهیم و انتقال دانش را تسهیل می‌کند، از مسائل اساسی مدیریت دانش است (رنزل<sup>۹</sup>، 2008). تسهیم دانش نه‌تنها توانایی سازمان‌ها را برای مدیریت دانش به حداکثر می‌رساند، بلکه راه‌حل‌های مؤثری برای دستیابی به مزیت رقابتی ارائه می‌کند (رید<sup>۱۰</sup>، 2003). به عقیده محققان، اشتراک‌گذاری دانش منجر به انتشار ایده‌های نوآورانه می‌شود که می‌تواند ظرفیت بهبود فرآیندهای کاری و توسعه فرصت‌های تجاری جدید را فراهم کند (لین<sup>۱۱</sup>، 2008؛ نوناکا و تاکوچی<sup>۱۲</sup>، 1995؛ یی<sup>۱۳</sup>، 2009).

از سوی دیگر، هرگونه آشفتگی یا از دست دادن دانش، مانند آنچه ناشی از موج بازنشستگی کارکنان است، تاب‌آوری و توسعه پایدار سازمان را تهدید می‌کند (اشتاینر<sup>۱۴</sup>، 2018). در نتیجه، بهره‌مندی از دانش و تجربیات کارکنان و تسهیم دانش آن‌ها برای مدیران و تصمیم‌گیرندگان دولتی و خصوصی حائز اهمیت است.

تسهیم دانش فرآیندی است که کارکنان باهدف حل مشکلات کاری، دانش، تجربیات و مهارت‌ها را در میان همکاران خود به اشتراک گذاشته و جستجو می‌کنند (بائو، خو و ژانگ<sup>۱۵</sup>، 2016). تسهیم دانش به‌عنوان یکی از سازوکارهای کلیدی

1. Carayannis, Ferreira & Fernandes

2. Drucker

3. Ichijo and Nonaka

4. Al Ahababi, Singh, Balasubramanian & Gaur

5. Farooq

6. Chopra and Gupta

7. Islam, Jasimuddin & Hasan

8. Bock & Kim

9. Renzl

10. Reid

11. Lin

12. Nonaka & Takeuchi

13. Yi

14. Steiner

15. Bao, Xu & Zhang

تعریف می‌شود که توسط آن دانش در سازمان‌ها منتقل می‌شود و پایداری سازمان‌ها به میزان کارآمدی اشتراک‌گذاری دانش در میان کارکنان آن بستگی دارد (کابرا،<sup>۱</sup> 2005). سانگ<sup>۲</sup> (2001)، معتقد است از طریق تسهیم دانش کارآمد، سازمان‌ها می‌توانند بهره‌وری را بهبود بخشند، هزینه‌های آموزشی و خطرهای ناشی از عدم اطمینان را کاهش دهند (حسینی و دانایی- فرد، 1391: 112).

کارآمدی اشتراک‌گذاری دانش منوط به تمایل کارکنان برای انتقال دانش خود به‌جای انباشت آن است و احتمالاً انگیزه-ای مشابه رفتارهای جامعه پسند دارد که دستیابی به آن از طریق فشار یا پاداش چالش‌برانگیز است (بابیچ، سرن، کانلی، دیسویک و اسکرلاواج<sup>۳</sup>، 2019؛ گراهام<sup>۴</sup> و دیگران، 2019). در واقع تصمیم کارکنان برای مشارکت در تسهیم دانش به‌نوعی فردی است و نمی‌توان با کنترل‌های مدیریتی آن‌ها را به تسهیم دانش وادار نمود (محمد و کمالانابان<sup>۵</sup>، 2020). کارکنان را فقط می‌توان با استفاده از تشویق، توانمندسازی و محرک‌های انگیزشی به اشتراک‌گذاری دانش خود میان همکاران ترغیب نمود (زبوچیا، ایوان، پتروپولوس و پینزارو<sup>۶</sup>، 2019). اگرچه فرهنگ، ملزومات سازمانی و فناوری نقش حیاتی در تسهیم دانش ایفا می‌کند، اما بسیاری از محرک‌های انگیزشی با عوامل انسانی مرتبط هستند (قبادی و ماتياسن<sup>۷</sup>، 2016؛ ناداسون، الجفیری سعد و احمی<sup>۸</sup>، 2017؛ یانگ، وانگ و محمد<sup>۹</sup>، 2019).

در سازمان‌ها فرآیند تسهیم به دلیل وجود موانعی که مانع انتقال دانش از منبع به گیرنده می‌شود، پیچیده است و در-نتیجه، قصد کارکنان به مشارکت در اشتراک دانش را کاهش می‌دهد. موانع بالقوه مهم، مانند تمایل کارکنان به احتکار دانش (به دلیل ترس از دست دادن قدرت فردی در سازمان)، و محرک‌های انگیزشی (زنک<sup>۱۰</sup> و دیگران، 2022) و سایر عوامل تأثیرگذار باید شناسایی شوند تا رفتارهای تسهیم دانش کارکنان فعال و تقویت شوند.

وانگ و نو<sup>۱۱</sup> (2010) شش گروه از عوامل را بیان کرده‌اند که به‌طور قابل توجهی بر قصد و رفتار تسهیم دانش تأثیرگذار هستند: عوامل سازمانی (مانند حمایت مدیریت، ساختار سازمانی و ویژگی رهبری)، ویژگی‌های بین فردی - گروهی (مانند تنوع، ویژگی و توسعه کار گروهی)؛ ویژگی‌های فرهنگی (مانند جمع‌گرایی و درون‌گروهي / برون‌گروهي)؛ ویژگی‌های فردی (مانند تحصیلات، شخصیت و تجربه کاری)؛ نگرش به تسهیم دانش، و عوامل انگیزشی (مانند باور به مالکیت دانش، منافع متقابل) و اعتماد (لی و لی<sup>۱۲</sup>، 2018).

---

1. Cabrera

2. Song

3. Babic, Cerne, Connelly, Dysvik & Skerlavaj

4. Graham

5. Mohammed & kamalanabhan

6. Zbucnea, Ivan, Petropoulos & Pinzaru

7. Ghobadi & Mathiassen

8. Nadason, Al-Jaffri Saad & Ahm

9. Yang, Wang & Mohammed

10. Zenk

11. Wang and Noe

12. Le & Lei

همچنین مطالعات مختلفی در خارج و داخل ایران صورت گرفته است که به نقش تأثیرگذار اعتماد سازمانی بر تسهیم دانش اشاره دارند و ابعاد آن را مورد مطالعه قرار داده‌اند (یوان و ما<sup>۱</sup>، 2022؛ کیمیسیاک<sup>۲</sup>، 2020؛ مورنو و آلدانا<sup>۳</sup>، 2016؛ ویسنانت و خساونه<sup>۴</sup>، 2014؛ کورادو و ویرا<sup>۵</sup>، 2019؛ پارکین<sup>۶</sup>، 2019؛ وانگ، تسنگ و یین<sup>۷</sup>، 2012؛ بیرانوند، گلشنی، اکبرنژاد و رفیعی، 1400؛ ضیاء، رضوانی و احمدیان، 1399؛ قنبریور نصرتی، بای، پورسلطانی زرنندی و سیاووشی، 1398). شماری از مطالعات انجام شده به تأثیرگذاری عوامل انگیزشی اشاره داشته (ژانگ، شیانگ و خان<sup>۸</sup>، 2020؛ لی، جین و ریو<sup>۹</sup>، 2021؛ هیزبروک، ون دن ایلی و ویلیامسون<sup>۱۰</sup>، 2021؛ ایگان<sup>۱۱</sup>، 2020؛ قاسم‌زاده علیشاهی، وحدت و صمدی، 1399؛ نوری کوهانی و نادی، 1398؛ خواجهی و کرمانی، 1398؛ میرزازاده، کشتی‌دار و بزم‌آرا، 1398) و گروه دیگری از مطالعات به تأثیرگذاری حمایت سازمانی و پاداش‌ها بر تسهیم دانش اشاره دارند (وینارنو، پراستیو، دودیجا و پراتامی<sup>۱۲</sup>، 2021؛ عباسی<sup>۱۳</sup> و دیگران، 2021؛ شاطری و حیات<sup>۱۴</sup>، 2020؛ صفا و فون سولمز<sup>۱۵</sup>، 2016؛ باغبانی آرنی، مقصودی گنجه، آریاپور، ستوده آرنی و مهتری آرنی، 1397؛ شعله، گلابچی و حاجی‌یخچالی، 1397؛ کاووسی خامنه، 1393؛ بهشتی، 1395).

تاملی بر یافته‌های مطالعات پیشین نشان می‌دهد که این مطالعات به طور مجزا و تنها به بخشی از عوامل تأثیرگذار بر ابعاد تسهیم دانش اشاره داشته‌اند و جای خالی مطالعه‌ای جامع با هدف شناسایی عوامل اعتمادآفرین مؤثر بر تسهیم دانش سازمانی در ابعاد مختلف احساس می‌شود.

## ضرورت پژوهش

همان‌طور که اشاره شد، پیش‌بینی عوامل مؤثر بر تسهیم دانش سازمانی، تنها با اتکاء به داده‌های گذشته پژوهش‌ها و بدون توجه به مهمترین عوامل اعتمادآفرین مؤثر، با کمبود و کاستی‌هایی برای شناخت کامل مدیران جهت رفع چالش‌ها ایجاد خواهد کرد؛ بنابراین، به منظور آگاهی مدیران سازمان‌ها برای مدیریت درست عوامل مؤثر و رفع خلا مطالعات پیشین، پژوهش حاضر درصد شناسایی و تحلیل مهمترین عوامل اعتمادآفرین احتمالی مؤثر بر فرآیند تسهیم دانش در حوزه مدیریت

1. Yuan & Ma

2. Kmieciak

3. Moreno & Aldana

4. Whisnant & Khasawneh

5. Curado & Vieira

6. Parkin

7. Wang, Tseng & Yen

8. Zhang, Xiang & Khan

9. Lee, Jin & Ryu

10. Haesebrouck, Van den Abbeele & Williamson

11. Egan

12. Winarno, Prasetyo, Dudija & Pratami

13. Abbasi

14. Shateri & Hayat

15. Safa & Von Solms

دانش است تا زمینه برای همگامی و رویارویی مؤثر با چالش‌های تسهیم دانش در سازمان‌ها فراهم شود. بدین ترتیب، شناخت عوامل اعتمادآفرین مؤثر بر تسهیم دانش، سبب مواجهه بدون غافل‌گیری مدیران سازمان‌ها و برنامه‌ریزی مناسب و درست برای گسترش و تقویت فرهنگ تسهیم دانش در میان کارکنان سازمان‌ها است.

## پیشینه‌های پژوهش

1- بر اساس دیدگاه خبرگان، مهمترین عوامل اعتمادآفرین احتمالی تاثیرگذار بر تسهیم دانش کدامند؟

2- اولویت‌بندی عوامل اعتمادآفرین تاثیرگذار بر تسهیم دانش به چه صورت است؟

## پیشینه پژوهش

تاکنون تحقیقات گوناگونی در زمینه عوامل مؤثر بر تسهیم دانش انجام گرفته است. در ادامه، مهمترین تحقیقات مرتبط پیشین داخلی و خارجی حول موضوع پژوهش معرفی می‌شوند.

## پیشینه پژوهش در داخل کشور

زبردست، مهرداد و جلیلی (1401) به تحقیقی با عنوان «شناسایی عوامل مؤثر در مدل تسهیم دانش بر اساس نظریه داده-بنیاد (مطالعه موردی کارکنان آموزش و پرورش)» پرداخته‌اند. این تحقیق با هدف بررسی عوامل مؤثر در تسهیم دانش در ابعاد فردی، سازمانی، محیطی و فرامحیطی در بین کارکنان آموزش و پرورش انجام شده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که بعد فردی (شامل: لذت بردن از تسهیم دانش، تعهد سازمانی، دانش خاص سازمانی، اعتماد، انگیزش، ارزشمندی دانش و تعاملات فردی - گروهی)، بعد سازمانی (شامل: ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، توسعه مستندسازی، برنامه‌ریزی درون-سازمانی و پاداش‌های سازمانی)، بعد محیطی (شامل: دانش فنی، بسترفناوری اطلاعات، به‌روز رسانی حافظه دانشی، و عوامل اقتصادی و اجتماعی)، و بعد فرامحیطی (شامل: عوامل سیاسی، قانونی و تعاملات بین‌المللی) در تسهیم دانش نقش دارند.

سهرابی، یزدخواستی و صادقی آرانی (1400) در تحقیقی به بررسی «فراتحلیل عوامل سازمانی مؤثر بر تسهیم دانش سازمانی» پرداخته‌اند. نتایج یافته‌های تحقیق نشان‌دهنده این است که عوامل سازمانی تاثیر معناداری بر تسهیم دانش داشته است و توانسته است 0/504 درصد از تغییرات تسهیم دانش را تبیین کند. با توجه به یافته‌های این تحقیق از بین عوامل سازمانی مؤثر بر تسهیم دانش سازمانی سرمایه ساختاری (0/636)، سرمایه رابطه‌ای (0/637)، اعتماد شناختی (0/646)، اعتماد عاطفی (0/609)، رهبری تحول‌آفرین (0/643)، پیوند متقابل اجتماعی (0/713) و زبان مشترک (0/690) بیشترین اثر و رابطه معنادار را با تسهیم دانش سازمانی داشتند.

رجبی، فکور ثقیه و خوراکیان (1398) به تحقیقی با عنوان «تاثیر اعتماد عاطفی و شناختی بر یادگیری فردی: مطالعه‌ی نقش میانجی شبکه‌های اجتماعی و تسهیم دانش» پرداخته‌اند. جامعه آماری این تحقیق را معلمان مدارس متوسطه



آموزش و پرورش مشهد که در شبکه‌های اجتماعی عضو بودند تشکیل داده بودند که از میان آن‌ها 375 نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. یافته‌های این تحقیق نشان داد که اعتماد عاطفی و شناختی بر استفاده از شبکه‌های اجتماعی تاثیر مثبت دارد. همچنین در این تحقیق اثر مثبت کاربرد شبکه‌های اجتماعی بر تسهیم دانش و همچنین تاثیر مثبت تسهیم دانش بر یادگیری فردی مورد تایید قرار گرفت. نتایج این تحقیق حاکی از آن است که با افزایش اعتماد میان فردی می‌توان بستری مناسب برای ترویج استفاده از شبکه‌های اجتماعی و اشتراک‌گذاری دانش در میان معلمان فراهم ساخت که نتیجه‌ی آن ارتقای کیفی نظام آموزشی در مدارس خواهد بود.

قنبرپور نصرتی، بای، پورسلطانی زرنیدی و سیاوشی (1398) به تحقیقی با عنوان «نقش اعتماد و معنویت در محیط کار بر رفتار تسهیم دانش کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان تهران» پرداخته‌اند. در این تحقیق 114 نفر از کارکنان و کارشناسان اداره کل ورزش و جوانان استان تهران با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه آماری تحقیق انتخاب شدند. یافته‌های تحقیق نشان داد که اعتماد و معنویت در محیط کار بر رفتار تسهیم دانش کارکنان اثری مثبت و معنادار دارد. همچنین یافته‌ها نشان داد که این متغیرها در مجموع 64 درصد از تغییرات متغیر رفتار تسهیم دانش را پیش-بینی می‌کنند. نتیجه این تحقیق حاکی از آن است که مدیران به منظور تسهیم و اشتراک‌گذاری دانش در محیط سازمان، باید فرهنگ سازمان را به سمت افزایش اعتماد و معنویت در بین کارکنان و محیط سازمان سوق دهند.

شجاعی، پورشجاعی و صادقی (1397) به تحقیقی با عنوان «بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و انگیزش افراد با رفتار تسهیم دانش با نقش میانجی قصد تسهیم دانش» پرداخته‌اند. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان شرکت توزیع برق استان گلستان بود که 242 نفر از آنها به عنوان نمونه آماری محاسبه و انتخاب شدند. یافته‌های این تحقیق نشان داد که بین وابستگی اجتماعی، اعتماد اجتماعی، چشم‌انداز مشترک و خودکارآمدی و قصد تسهیم دانش و همچنین قصد تسهیم دانش و رفتار تسهیم دانش رابطه معناداری وجود دارد. همچنین لذت از کمک به دیگران و منفعت متقابل با قصد تسهیم دانش رابطه معناداری نداشت.

خلیل‌نژاد، گل‌محمدی و مرادزاده سوماری (1397) در تحقیقی به بررسی «تاثیر اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی با توجه به نقش تسهیم دانش» پرداخته‌اند. جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان دانشگاه‌های شهر ایلام بود که از طریق نمونه‌گیری تصادفی، اطلاعات از 234 نفر جمع‌آوری شد. نتایج تحقیق نشان داد که اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان و تسهیم دانش تاثیرگذار است، تسهیم دانش نیز بر رضایت شغلی کارکنان تاثیر دارد. همچنین نتایج نشان داد که اعتماد سازمانی از طریق تسهیم دانش تاثیر بیشتری بر رضایت شغلی کارکنان نسبت به اثر مستقیم آن دارد و افزایش رضایت شغلی کارکنان در دانشگاه‌ها به اعتمادسازی و تسهیم دانش و تجربیات کارکنان بستگی دارد.

حسینی سرخوش، اخوان، کیا و امین‌پور (1394) در تحقیقی به «بررسی رفتار تسهیم دانش کارکنان در یک سازمان با فناوری پیشرفته بر نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده» پرداخته‌اند. نتایج تجزیه و تحلیل 112 داده گردآوری شده از جامعه آماری این تحقیق نشان داد که نگرش نسبت به تسهیم دانش، هنجارهای ذهنی و کنترل رفتاری درک شده بر قصد تسهیم دانش اثر

معنادار و مثبت دارد. علاوه بر این، نتایج تحقیق، اثر مثبت و معنادار قصد تسهیم دانش و کنترل رفتاری درک‌شده بر رفتار تسهیم دانش را نشان داد.

کشاوری، بیگی‌نیا و رضائی (1391) در تحقیقی به بررسی «نقش اعتماد بین فردی با تسهیم دانش در ستاد مرکزی شرکت ملی گاز ایران» پرداخته‌اند. نتایج تحقیق نشان داد که بین اعتماد (شناختی و عاطفی) و تسهیم دانش (دانش آشکار و نهان) رابطه معناداری وجود دارد. همچنین بر اساس نتایج این تحقیق، اعتماد شناختی و عاطفی با اشاعه دانش نهان بیشترین رابطه همبستگی را داشت. به‌طور کلی نتایج تحقیق نشان‌دهنده وجود رابطه همبستگی قوی بین اعتماد فردی و تسهیم دانش در سازمان مورد مطالعه بود.

### پیشینه پژوهش در خارج کشور

چوی، گو و چوی<sup>1</sup> (2022) به تحقیقی با عنوان «حمایت‌های سازمانی اداری و تسهیم دانش: یک رهیافت تعدیل‌گر- میانجی» پرداخته‌اند. در این مقاله تأثیر مثبت حمایت سازمانی اداری بر رفتار اشتراک دانش کارکنان از طریق تعهد عاطفی آنها بررسی شد. نمونه آماری تحقیق 222 زوج از مدیران و زیردستان بودند. نتایج تحقیق نشان داد که در رابطه بین حمایت سازمانی اداری و تسهیم دانش متغیر تعهد عاطفی دارای نقش میانجی است. همچنین متغیر وابستگی بین مشاغل، تأثیرات متغیر تعهد عاطفی بر تسهیم دانش را تعدیل می‌کند، به‌طوری که، با کاهش میزان وابستگی بین مشاغل، تأثیرات متغیر تعهد عاطفی بر تسهیم دانش افزایش پیدا می‌کند و بالعکس. به‌طور کلی نتایج این تحقیق حاکی از آن است که کارکنانی که از حمایت سازمانی بالایی برخوردار هستند؛ هنگامی دانش خود را به اشتراک خواهند گذاشت که رفتار تسهیم دانش را به عنوان یک رفتار داوطلبانه تلقی نمایند.

لین و شین<sup>2</sup> (2021) به تحقیقی با عنوان «روابط ساختاری بین عدالت سازمانی، اعتماد سازمانی، اشاعه دانش و رفتار نوآورانه: با تمرکز بر اساتید دانشگاه‌های علوم ورزشی چین» پرداخته‌اند. در این تحقیق 271 پرسشنامه توسط اساتید تکمیل گردید. نتایج تحقیق نشان داد که: 1- درک اساتید ورزشی از عدالت سازمانی تأثیر مثبتی بر میزان اعتماد سازمانی آنان دارد. 2- عدالت توزیعی و عدالت تعاملی اساتید ورزشی تأثیری مثبت بر اشاعه دانش دارد، ولیکن عدالت رویه‌ای تأثیری بر اشاعه دانش ندارد. 3- اعتماد سازمانی اساتید تأثیر مثبتی بر رفتار نوآورانه آنان دارد. 4- اشاعه دانش اساتید تأثیر مثبتی بر رفتار نوآورانه آنان دارد.

ناکلز<sup>3</sup> (2021) به تحقیقی با عنوان «تأثیرات اعتماد اجتماعی بر اشاعه دانش، وفاداری، و اثربخشی در بین گروه‌های مجازی میان کارکردی<sup>4</sup>» پرداخته است. نمونه آماری این تحقیق را 103 نفر از افراد عضو شبکه اجتماعی لینکدین که

<sup>1</sup>. Choi, W., Goo, W., & Choi, Y.

<sup>2</sup>. Lin & Shin

<sup>3</sup>. Knuckles

<sup>4</sup>. Cross Functional Virtual Teams (CFVTs)

دارای سابقه فعالیت در گروه‌های مجازی میان کارکردی بودند، تشکیل می‌دادند. نتایج تحقیق نشان داد که در «گروه‌های مجازی میان کارکردی» اعتماد اجتماعی از طریق دو متغیر میانجی (واسط) قصد تسهیم دانش و درک مزیت نسبی بر اشاعه دانش تأثیرگذار است. همچنین بر اساس سایر نتایج این تحقیق، اشاعه دانش بر وفاداری گروهی و نیز بر اثربخشی گروهی تأثیرگذار است.

کیمیسیاک<sup>۱</sup> (2020)، به تحقیقی با عنوان «اعتماد، اشاعه دانش و رفتار نوآورانه سازمانی: شواهد تجربی از لهستان» پرداخته است. در این تحقیق به بررسی تاثیر اعتماد افقی و عمودی کارکنان بر اشاعه دانش (اهدا و جمع‌آوری دانش) و همچنین تاثیر اعتماد بر رفتار نوآورانه سازمانی (خلق ایده، تحقق ایده) پرداخته شده است. نتایج این تحقیق نشان داد که هر دو نوع اعتماد افقی و عمودی با ابعاد اشاعه دانش رابطه معنادار مثبتی دارند. در مقایسه با جمع‌آوری دانش، فقط اهدا دانش با خلق ایده دارای رابطه معناداری بوده است و بین ابعاد اشاعه دانش و تحقق ایده نوآورانه رابطه مستقیمی وجود نداشت. همچنین در تحقیق، اهدا دانش متغیر تعدیل‌گر رابطه اعتماد عمودی و خلق ایده بود.

کاچپرسکا و لوکاسیویچ<sup>۲</sup> (2020)، به تحقیقی با عنوان «اهمیت نقش اعتماد در اشاعه دانش و کارایی فعالیت‌های مرتبط با کسب و کارهای صنعت گردشگری» پرداخته‌اند. این تحقیق با هدف بررسی رابطه بین اعتماد و اشاعه دانش و اهمیت آن در ارتقای کارایی عملکرد فعالیت‌های کسب‌وکارهای صنعت گردشگری انجام شده است. در این تحقیق نمونه آماری 148 نفر از افرادی بودند که در زمینه تسهیل‌گری امور مرتبط با صنعت گردشگری به فعالیت می‌پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد که مقوله اعتماد سازمانی نه تنها در فرآیند اشاعه دانش از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است؛ بلکه در ارتقای کارایی عملکرد کسب و کارهای مرتبط با صنعت گردشگری نیز نقش‌آفرین است.

لی و لی<sup>۳</sup> (2018)، در تحقیقی با عنوان «نقش واسطه‌ای اعتماد به عنوان محرک رابطه بین رهبری تحول‌آفرین و فرآیندهای اشاعه دانش» به بررسی تاثیرات رهبری تحول‌آفرین و جنبه‌های اعتماد (اعتماد به رهبر، اعتماد بین کارکنان) بر فرآیند اشاعه دانش (جمع‌آوری و اهدا دانش) پرداخته‌اند. نتایج تحقیق نشان داد که در ارتباط با تاثیرات رهبری تحول‌آفرین بر فرآیندهای اشاعه دانش، متغیر اعتماد به رهبر (بر اساس افشاء و اطمینان) و اعتماد بین کارکنان (بر اساس افشاء و اطمینان) نقش متغیر تعدیل‌گر را دارند. همچنین سایر نتایج این تحقیق نشان داد که متغیر اعتماد به رهبر (بر اساس اطمینان) و اعتماد بین کارکنان (بر اساس اطمینان) بیشترین تاثیرات را بر فرآیند اهدا دانش داشته است و در مقابل، رهبری تحول‌آفرین، اعتماد به رهبر (بر اساس افشاء)، و اعتماد بین کارکنان (بر اساس افشاء) بیشترین تاثیرات را بر فرآیند جمع‌آوری دانش دارد.

جونز<sup>۴</sup> (2017)، در تحقیقی با عنوان «اشاعه دانش و نوآوری فناوری: اثربخشی اعتماد، آموزش و ارتباط خوب» به بررسی نقش اعتماد فردی، آموزش فناوری و ارتباط بین فردی در اشاعه دانش منتهی به نوآوری فناوری در سازمان‌ها پرداخته است. این تحقیق با استفاده از روش ارزیابی کیفی شواهد (مقالات) مرتبط با اشاعه دانش و مدیریت نوآوری فناوری انجام شده است. در این تحقیق پس از ارزیابی کیفی، 31 عنوان مقاله انتخاب و سپس توسط چارچوب وزن‌دهی مورد استفاده

1. Kmiecik

2. Kacperska & Lukasiewicz

3. Le & Lei

4. Jones

(WoE)، در نهایت 14 مقاله تجزیه و تحلیل شد. نتایج تحقیق نشان داد که سه عامل اعتماد، آموزش فناوری و ارتباط بین-فردی نقش بسیار مهمی در اشاعه دانش و موفقیت مدیریت نوآوری فناوری دارد. بر اساس نتایج تحقیق، برای اثربخشی گردآوری و فرآیند اشاعه دانش، عامل اعتماد فردی یک عنصر حیاتی است. همچنین آموزش فناوری هم برای اثربخشی گردآوری دانش مهم است و هم برای یادگیری کارکنان جهت ایجاد نوآوری فناورانه از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. وجود ارتباط بین فردی مناسب نیز جهت اشاعه دانش میان کارکنان سازمان‌ها ضروری است.

روتن، بلاس- فرانکن و مارتین<sup>۲</sup> (2016)، در تحقیقی به بررسی «تاثیر اعتماد (کم) بر اشاعه دانش» پرداخته‌اند. جامعه آماری تحقیق 102 نفر از کارکنان متخصص شاغل در موسسات مختلف مالی کشور هلند بودند. نتایج این تحقیق نشان داد که از لحاظ میزان اشاعه دانش بین موسساتی که از سطح اعتماد بالا و پایینی برخوردارند، اختلاف معناداری وجود دارد. به طوری که موسساتی که در آن‌ها اعتماد فردی بین کارکنان کم است، اشاعه دانش در سطح پایین قرار دارد و بالعکس در موسساتی که بین کارکنان اعتماد فردی زیاد است، میزان اشاعه دانش نیز بیشتر است. همچنین بر اساس نتایج این تحقیق هر دو بعد اعتماد فردی (شناختی و عاطفی) بر اشاعه دانش تأثیرگذار بودند و اعتماد عاطفی تأثیر قابل توجهی بر اشاعه دانش ضمنی دارد.

پارک و لی<sup>۳</sup> (2014)، در تحقیقی تحت عنوان «اشاعه دانش در طرح‌های توسعه نظام‌های اطلاعاتی: بررسی نقش وابستگی و اعتماد» نقش وابستگی و اعتماد را در اشاعه دانش در نظام‌های اطلاعاتی گروه - طرح بررسی کرده‌اند. داده‌های این تحقیق از 125 گروه - طرح از دو شرکت بزرگ فناوری اطلاعات جمع‌آوری شد. نتایج تحقیق نشان داد که وابستگی و اعتماد تأثیر قوی بر تسهیم دانش دارند.

هولستر و فیلدز<sup>۴</sup> (2010)، به تحقیقی با عنوان «اعتماد و اشاعه دانش ضمنی و استفاده از آن» پرداخته‌اند. این تحقیق با هدف بررسی تأثیر اعتماد شناختی و عاطفی کارکنان بر تمایل آنان برای اشاعه دانش ضمنی و استفاده از آن صورت گرفته است. نتایج این تحقیق نشان داد که هر دو نوع اعتماد فردی (شناختی و عاطفی) بر تمایل کارکنان بر اشاعه دانش ضمنی و استفاده از آن تأثیرگذاراند. همچنین در این بین، اعتماد عاطفی تأثیر بیشتری بر تمایل کارکنان بر اشاعه دانش داشته است و در مقابل، اعتماد شناختی بیشترین تأثیر را بر استفاده از دانش ضمنی داشت.

### جمع‌بندی پیشنهادی

ادبیات تجربی تحقیق حاکی از وجود عواملی در شکل‌گیری تسهیم دانش سازمانی است. از جمله آن‌ها می‌توان به مواردی از قبیل: حمایت سازمانی، سرمایه اجتماعی، انگیزش، سرمایه فکری، فرهنگ سازمانی، مدیریت و رهبری سازمان، آموزش و یادگیری سازمانی، استفاده از شبکه‌های اجتماعی، رفتار شهروندی سازمانی، توانمندسازی کارکنان، هویت اجتماعی، عامل

1. The Weight of Evidence

2. Rutten, Blaas-Franken & Martin

3. Park & Lee

4. Holster & Fields

فناوری، ارتباطات و روابط فردی، عوامل زمینه‌ای و شخصیتی اشاره کرد. در همین راستا عوامل سازمانی (حمایت و پاداش- های سازمانی)، عوامل روانشناختی مانند انگیزش (درونی و بیرونی) و اعتماد سازمانی مؤثرتر شناخته شد. به طور کلی بررسی پژوهش‌های انجام شده نشان می‌دهد که پیشینه قابل توجهی در زمینه تمرکز بر اعتماد (فردی) و تاثیر آن بر اشاعه دانش وجود دارد که مهمترین آن‌ها تحقیقات زبردست، مهرداد و جلیلی (1401)، سهرابی، یزدخواستی و صادقی آرانی (1400)، قنبرپور نصرتی، بای، پورسلطانی زرنندی و سیاوشی (1398)، کشاورزی، بیگی‌نیا و رضائی (1391)، میکیش و سینگ‌مان (2010)، روتن، بلاس- فرانکن و مارتین (2016)، و جونز (2017) می‌باشد. همچنین در تعدادی از تحقیقات مانند خلیل‌نژاد، گل محمدی و مرادزاده سوماری (1397)، کیمسیاک (2020)، و فونگ با لی و هوی لی (2018) نیز به رابطه و تاثیر اعتماد سازمانی بر اشاعه دانش پرداخته شده است. این تحقیقات با تاکید بر ابعاد شناختی و عاطفی اعتماد (فردی) و همچنین اعتماد به مدیران و رهبران سازمان انجام شده است.

## روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی است که با استفاده از روش‌های مرور نظام‌مند و دلفی انجام شد. در وهله اول جهت شناسایی عوامل تاثیرگذار بر تسهیم دانش به بررسی و مرور نظام‌مند<sup>1</sup> مطالعات این حوزه پرداخته شد. برای جستجو منابع از پایگاه‌های اطلاعاتی گوگل اسکالر، الزویر، امرالد<sup>2</sup>، پرکوئیست<sup>3</sup> و پایگاه اطلاعاتی فارسی شامل پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات (ایراندک)، کتابخانه مرکزی و دانشکده‌ای دانشگاه تهران، بانک نشریات کشور<sup>4</sup>، سایت جهاد (سید)<sup>5</sup> استفاده شد و پایگاه‌های اطلاعاتی مذکور بین سال‌های 2000 تا 2022 میلادی و 1385 تا 1401 خورشیدی بررسی شدند. کلمات کلیدی مورد جستجو شامل "Knowledge sharing"، "Knowledge exchange"، "knowledge transfer" و "Knowledge distribution" بود. برای جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی فارسی از کلیدواژه‌های "اشتراک‌گذاری دانش"، "تسهیم دانش"، "تبادل دانش"، "انتقال دانش"، و "توزیع دانش" استفاده شد. معیارهای ورود منابع به مطالعه شامل: منابع به زبان انگلیسی و فارسی، دارای چکیده و متن کامل و منابع مرتبط با موضوع رابطه یا تاثیر بر فرآیند اشتراک‌گذاری دانش (تسهیم دانش / قصد تسهیم دانش / رفتار تسهیم دانش) می‌باشند. پس از جستجو در بانک‌های اطلاعات فارسی و لاتین 467 عنوان پایان‌نامه و 711 عنوان مقاله شناسایی شد. سپس، منابع بر اساس معیارهای ورود مطالعه مورد ارزیابی قرار گرفتند. به طور کلی 282 سند پژوهشی متناسب با ملاک‌ها و معیارهای مرور نظام‌مند انتخاب شد و مواردی که با ملاک‌های تحقیق مطابقت نداشت کنار گذاشته شد. با بررسی تحقیقات گزینش شده داده‌های لازم استخراج شد. داده‌های استخراج شده شامل مشخصات کلی پژوهش (عنوان تحقیق، نام نویسنده، سال تحقیق، نوع تحقیق) و مشخصات روش‌شناسی (حجم جامعه، حجم نمونه و ویژگی‌های جامعه نمونه) و نیز مشخصات آماری تحقیق در ارتباط با

<sup>1</sup>. Systematic Review

<sup>2</sup>. Emerald

<sup>3</sup>. per Quist

<sup>4</sup>. magiran

<sup>5</sup>. side

شناسایی متغیرهای دارای رابطه و تاثیرگذار در مقوله تسهیم دانش بود. بعد از استخراج متغیرهای تاثیرگذار، این متغیرها دسته‌بندی شد. بدین صورت که عوامل شناسایی شده‌ای که فراوانی حضور آن‌ها 2 یا بیشتر از 2 مورد بود، در یک دسته جای گرفت. در نهایت سیاهه‌ای مشتمل بر یازده عامل اعتمادآفرین مؤثر بر تسهیم دانش (قصد و رفتار تسهیم دانش) در این حوزه تهیه شد.

در مرحله بعد، خبرگان شرکت‌کننده در این مطالعه به وسیله نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. خبرگان انتخاب شده، اساتید حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، جامعه‌شناسی و مدیریت در دانشگاه‌های تربیت مدرس، تهران، خوارزمی، شهید بهشتی، شاهد، مالک اشتر و علامه طباطبایی بودند که سابقه علمی و پژوهشی در موضوع مدیریت دانش و اعتماد سازمانی را داشتند؛ بنابراین انتخاب نمونه به صورت هدفمند صورت گرفت. در این مرحله پرسشنامه تدوین شده برای خبرگان پاسخگو ارسال و از آن‌ها درخواست شد در پاسخ به مجموعه‌ای از سوال‌های بسته که برآمده از مرحله اول مطالعه کتابخانه‌ای و مرور نظام‌مند بوده است، نظرات و پیشنهادات خود را اعلام کنند.

همچنین پرسشنامه طوری طراحی شده بود که خبرگان بتوانند نظرات خود را نسبت به هر کدام از عوامل، مطابق با طیف لیکرت 5 درجه‌ای (کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) بیان کنند و طبق سوال بازی که در پرسشنامه مطرح شده بود، سایر عوامل تأثیرگذار خاصی که نادیده گرفته شده بود را اضافه کنند. به دلیل استفاده از طیف لیکرت 5 درجه‌ای در پرسشنامه و همچنین با توجه به این که در توزیع فراوانی گویه‌ها، میزان 70 درصد پاسخ‌ها به عنوان سطح اتفاق نظر تعیین شده بود؛ عدد میانگین 4 به عنوان امتیاز ملاک جهت تایید عامل تاثیرگذار در نظر گرفته شد و در مرحله اول دلفی، عواملی که امتیاز کمتر از 4 را کسب کردند، حذف شد. در واقع، در مرحله اول دلفی، پس از گردآوری پرسشنامه، اطلاعات مربوط به آن‌ها تحلیل و توزیع فراوانی، میانگین در ارتباط با عوامل تاثیرگذار محاسبه شد. پس از تحلیل اولیه پاسخ‌ها و اعمال نظرات خبرگان، پرسشنامه برای اجرای مرحله دوم دلفی طراحی و همراه با گزارش تحلیلی مرحله اول برای آن‌ها ارسال گردید.

به‌طور کلی، توزیع و گردآوری پرسشنامه در سه مرحله از روند دلفی انجام شد. بررسی پرسشنامه‌ها در مرحله سوم نشان داد که سطح بالایی از توافق نظر میان متخصصان منتخب در زمینه عوامل تاثیرگذار بر تسهیم دانش (قصد و رفتار تسهیم دانش) وجود دارد و به علاوه، هیچ عامل تازه‌ای از سوی خبرگان مطرح نشد. در واقع، شمار محدودی عامل معرفی شده از سوی خبرگان دارای همپوشانی زیادی با عوامل ذکر شده در پرسشنامه بودند. در ضمن در مرحله سوم دلفی، عوامل شناسایی شده در شش بعد کلی زیر دسته‌بندی شد:

- 1- اعتماد سازمانی (مولفه اعتماد بین فردی و اعتماد نهادی یا موسسه‌ای) 2- هنجار ذهنی 3- نگرش به تسهیم دانش
- 4- انگیزش بیرونی (پاداش نقدی - غیرنقدی و منافع متقابل) 5- انگیزش درونی (پاداش‌های درونی و لذت بردن از کمک به دیگران) و 6- حمایت سازمانی.

همچنین به منظور حصول اطمینان از میزان توافق نظر شرکت کنندگان دلفی، از توزیع فراوانی و ضریب آلفای کرونباخ<sup>۱</sup> استفاده شد. در توزیع فراوانی وقتی حداقل میزان 70 درصد کل پاسخگویان، جواب یکسانی به یکی از گزینه‌های پاسخ به سوالات پژوهش بدهند، توافق نظر در مورد پاسخ به آن سوال حاصل شده است (مکنا<sup>۲</sup>، 1994). به بیان دیگر در صورتی که 70 درصد پاسخگویان دوره‌های دوم و سوم به اتفاق نظر برسند، آن مرحله به عنوان مرحله‌ای که خبرگان شرکت کننده در دلفی درباره آن اتفاق نظر دارند، در نظر گرفته می‌شود (ویلیامز و وب<sup>۳</sup>، 1994).

ضریب آلفای کرونباخ شاخص سنجش پایایی است که برای کمی کردن میزان سازگاری درونی پاسخ‌های متخصصان به سوالات پژوهش به کار گرفته می‌شود. اگر پاسخ‌های متخصصان به سوالات همبستگی زیادی با هم داشته باشند، این پاسخ‌ها را سازگار، همگن و یا همگرا می‌نامند (فیضی و ایران دوست، 1392).

پس از تحلیل نظرات خبرگان شرکت کننده، در نهایت ده مولفه مهم تاثیرگذار شناسایی شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها در راستای سنجش میزان اهمیت و تاثیرگذاری هر یک از مولفه‌ها بر تسهیم دانش، از روش‌های آماری توصیفی (توزیع فراوانی، میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (تی تک نمونه‌ای<sup>۴</sup> و آزمون فریدمن<sup>۵</sup>) و ضریب توافق و شاخص اجماع استفاده شد. شاخص اجماع، بیانگر آن است که خبرگان و صاحب‌نظران این مطالعه تا چه حد نسبت به ابعاد و مولفه‌ها، اجماع نظر و توافق دارند.

برای محاسبه ضریب توافق همان‌طور که گفته شد از توزیع فراوانی استفاده شد. بدین منظور ابتدا نمرات گویه‌های متغیرها با توجه به دامنه تغییر آن، به سه دسته (موافقم، مخالفم و بینابین) با فواصل برابر کدبندی<sup>۶</sup> شده‌اند و سپس خروجی به دست آمده برای گویه‌های مورد نظر ترسیم شد. شاخص اجماع نیز با استفاده از فرمول زیر محاسبه شد:

$$\frac{\text{تعداد پاسخ‌ها به گزینه کاملاً موافقم} \times 2 + \text{تعداد پاسخ‌ها به گزینه موافقم} \times 1 + \text{تعداد پاسخ‌ها به گزینه مخالفم} \times (-1) + \text{تعداد پاسخ‌ها به گزینه کاملاً مخالفم} \times (-2) + \text{تعداد پاسخ‌ها به گزینه بینابین}}{\text{تعداد کل پاسخ به گزینه‌ها}} = \text{شاخص اجماع}$$

در محاسبه شاخص اجماع هر چه مقدار به دست آمده به صفر نزدیک‌تر باشد، نشان‌دهنده تشتت آرا در باب ابعاد و مولفه‌ها انتخابی برای سنجش بعد مورد نظر و هر چه مقدار شاخص اجماع از صفر دورتر باشد نشانگر توافق بر سر موضوع مورد نظر است. در این پژوهش مقدار شاخص اجماع بر برداری «از +2 تا -2» نشان داده شده تا میزان اجماع خبرگان کاملاً

1. Cronbach's Alpha

2. Mckenna

3. Williams & webb

4. T-test

5. Friedman

6. Recode

مشخص شود (آزاد ارمکی، مبارکی و شهبازی، 1391). در ادامه به منظور سنجش پایایی پرسشنامه در مراحل سه گانه دلفی، از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که نتایج آن در جدول شماره (1) ذکر شده است.

جدول 1. پایایی پرسشنامه‌های مراحل دلفی

مرحله دلفی	تعداد گویه‌ها	آلفای کرونباخ
مرحله اول	18	0/864
مرحله دوم	19	0/892
مرحله سوم	9	0/881
میانگین آلفای کرونباخ مراحل 3 گانه		0/879

همان‌طور که نتایج جدول (1) نشان می‌دهد؛ مقادیر به دست آمده از آزمون آلفای کرونباخ، برای همه مراحل دلفی بالای 0/7 است؛ بنابراین، می‌توان گفت که پرسشنامه‌های دلفی از پایایی قابل قبولی برخوردار بوده و پاسخ‌های خبرگان به سوالات همبستگی زیادی با هم دارند.

## یافته‌ها

در جدول (2) عوامل اعتمادآفرین شناسایی شده و نتایج حاصل از توافق خبرگان در خصوص میزان تأثیرگذاری این عوامل و مولفه‌ها بر تسهیم دانش، میانگین<sup>1</sup>، انحراف معیار<sup>2</sup>، ضریب توافق و شاخص اجماع ذکر شده است.

جدول 2. تحلیل پرسشنامه مرحله اول دلفی

شاخص اجماع	ضریب توافق	انحراف معیار	میانگین	
1/94	100	0/25	4/94	تأثیر اعتماد فردی کارکنان (به یکدیگر) بر قصد تسهیم دانش
1/75	100	0/447	4/75	تأثیر اعتماد فردی کارکنان (به یکدیگر) بر رفتار تسهیم دانش
1/5	93/7	0/629	4/44	تأثیر اعتماد فردی کارکنان (به مدیران) بر قصد تسهیم دانش
1/5	93/7	0/544	4/19	تأثیر اعتماد فردی کارکنان (به مدیران) بر رفتار تسهیم دانش
1/56	93/7	0/632	4/5	تأثیر اعتماد نهادی / موسسه‌ای کارکنان بر قصد تسهیم دانش
1/56	87/5	0/727	4/44	تأثیر اعتماد نهادی / موسسه‌ای کارکنان بر رفتار تسهیم دانش

<sup>1</sup>. Mean

<sup>2</sup>. Std. Deviation



0/87	50	0/894	3/5	تأثیر کنترل رفتاری ادراک شده کارکنان بر قصد تسهیم دانش
1/32	87/5	0/619	4/12	تأثیر هنجار ذهنی کارکنان بر قصد تسهیم دانش
1/75	100	0/447	4/75	تأثیر نگرش کارکنان به تسهیم دانش بر قصد تسهیم دانش
1/32	87/5	1/01	4/31	تأثیر پاداش سازمانی بر قصد تسهیم دانش
1/38	87/5	1/02	4/37	تأثیر پاداش سازمانی بر رفتار تسهیم دانش
1/32	93/7	0/793	4/32	تأثیر منافع متقابل بر قصد تسهیم دانش
1/32	93/7	0/793	4/32	تأثیر منافع متقابل بر رفتار تسهیم دانش
1/19	62/5	0/957	3/87	تأثیر خودکارآمدی دانش بر قصد تسهیم دانش
1/19	56/2	1/02	3/87	تأثیر خودکارآمدی دانش بر رفتار تسهیم دانش
1/38	87/4	0/873	4/31	تأثیر لذت بردن از کمک به دیگران بر قصد تسهیم دانش
1/38	87/4	1/02	4/13	تأثیر لذت بردن از کمک به دیگران بر رفتار تسهیم دانش
1/63	100	0/5	4/63	تأثیر حمایت سازمانی بر رفتار تسهیم دانش

همان‌طور که نتایج جدول (2) نشان می‌دهد؛ در مرحله اول دلفی و در میان مولفه‌های تأثیرگذار بر تسهیم دانش (قصد و رفتار تسهیم دانش)، «اعتماد فردی کارکنان به یکدیگر» با میانگین 4/94 و شاخص اجماع برابر با 1/94 دارای بیشترین میانگین و مقدار شاخص اجماع است. همچنین با توجه به این که ضریب توافق متغیرهای «کنترل رفتار ادراکی» و «خودکارآمدی دانش» کمتر از 70 درصد و میانگین آن‌ها نیز کمتر از 4 است، این دو متغیر برای مرحله بعدی دلفی حذف می‌شود.

جدول 3. تحلیل پرسشنامه مرحله دوم دلفی

شاخص اجماع	ضریب توافق	انحراف معیار	میانگین	
1/73	93/3	0/617	4/67	تأثیر اعتماد فردی کارکنان (به یکدیگر) بر قصد تسهیم دانش
1/73	86/6	0/737	4/60	تأثیر اعتماد فردی کارکنان (به یکدیگر) بر رفتار تسهیم دانش
1/53	100	0/516	4/53	تأثیر اعتماد فردی کارکنان (به مدیران) بر قصد تسهیم دانش
1/4	93/3	0/617	4/33	تأثیر اعتماد فردی کارکنان (به مدیران) بر رفتار تسهیم دانش
1/73	93/3	0/617	4/67	تأثیر اعتماد نهادی / موسسه‌ای کارکنان بر قصد تسهیم دانش
1/53	93/3	0/834	4/53	تأثیر اعتماد نهادی / موسسه‌ای کارکنان بر رفتار تسهیم دانش
1/6	100	0/507	4/60	تأثیر هنجار ذهنی کارکنان بر قصد تسهیم دانش
1/8	100	0/414	4/80	تأثیر نگرش کارکنان به تسهیم دانش بر قصد تسهیم دانش
1/33	93/3	0/594	4/27	تأثیر پاداش‌های بیرونی (مادی) مانند پاداش‌های نقدی و غیرنقدی سازمانی بر قصد تسهیم دانش
1/33	86/6	0/862	4/20	تأثیر پاداش‌های بیرونی (مادی) مانند پاداش‌های نقدی و غیرنقدی سازمانی رفتار

تسهیم دانش				
1/53	93/3	0/828	4/40	تأثیر پاداش‌های درونی (مانند احساس شایستگی، استقلال، رضایت و آرامش) بر قصد تسهیم دانش
1/53	80	0/816	4/33	تأثیر پاداش‌های درونی (مانند احساس شایستگی، استقلال، رضایت و آرامش) بر رفتار تسهیم دانش
1/67	93/3	0/632	4/60	تأثیر منافع متقابل بر قصد تسهیم دانش کارکنان
1/6	93/3	0/640	4/53	تأثیر منافع متقابل بر رفتار تسهیم دانش
1/4	100	0/507	4/40	تأثیر لذت بردن از کمک به دیگران بر قصد تسهیم دانش
1/4	93/3	0/617	4/33	تأثیر لذت بردن از کمک به دیگران بر رفتار تسهیم دانش
1/73	93/3	0/737	4/60	تأثیر حمایت سازمانی بر رفتار تسهیم دانش
1/27	60	0/834	3/87	تأثیر متغیرهای زمینه‌ای مانند سطح تحصیلات و سمت شغلی بر قصد تسهیم دانش
1/27	66/7	0/799	3/93	تأثیر متغیرهای زمینه‌ای مانند سطح تحصیلات و سمت شغلی

با توجه به نتایج جدول (3) می‌توان گفت که در مرحله دوم دلفی میانگین همه مولفه‌ها به جز مولفه متغیرهای زمینه‌ای (سطح تحصیلات و سمت شغلی) بالاتر از 4 بوده و مورد تایید است. همچنین در این مرحله و در میان مولفه‌های تأثیرگذار بر مولفه‌های تسهیم دانش، «نگرش کارکنان به تسهیم دانش»، با میانگین 4/80 و شاخص اجماع برابر با 1/8، دارای بیشترین میانگین و مقدار شاخص اجماع است.

#### جدول 4. تحلیل پرسشنامه مرحل سوم دلفی (عوامل و مولفه‌ها)

شاخص اجماع	ضریب توافق	انحراف معیار	میانگین	
1/9	100	0/302	4/91	تأثیر اعتماد سازمانی (اعتماد بین فردی و نهادی) بر قصد تسهیم دانش
1/81	100	0/405	4/82	تأثیر اعتماد سازمانی (اعتماد بین فردی و نهادی) بر رفتار تسهیم دانش
1/45	100	0/522	4/45	تأثیر هنجار ذهنی بر قصد تسهیم دانش
1/64	100	0/505	4/64	تأثیر نگرش کارکنان به تسهیم دانش بر قصد تسهیم دانش
1/38	90/9	0/603	4/18	تأثیر انگیزش بیرونی (پاداش نقدی - غیرنقدی و منافع متقابل) بر قصد تسهیم دانش
1/38	90/9	0/831	4/09	تأثیر انگیزش بیرونی (پاداش نقدی - غیرنقدی و منافع متقابل) بر رفتار تسهیم دانش
1/64	100	0/505	4/64	تأثیر انگیزش درونی (پاداش‌های درونی، و لذت بردن از کمک به دیگران) بر قصد تسهیم دانش
1/64	100	0/505	4/64	تأثیر انگیزش درونی (پاداش‌های درونی، و لذت بردن از کمک به دیگران) بر رفتار تسهیم دانش
1/55	100	0/522	4/55	تأثیر حمایت سازمانی بر رفتار تسهیم دانش

داده‌های جدول (4) بیانگر آن است که از بین شش عامل اصلی مؤثر بر تسهیم دانش، عامل اعتماد سازمانی با میانگین 4/91 و شاخص اجماع برابر با 1/9 دارای بیشترین میانگین و مقدار شاخص اجماع است و بالعکس، عامل انگیزش بیرونی با میانگین 4/09 و شاخص اجماع برابر با 1/38 دارای کمترین میانگین و مقدار شاخص اجماع است. در ادامه با استفاده از آزمون‌های آماری به ارزیابی معنادار بودن میانگین‌های به دست آمده می‌پردازیم. بدین منظور، ابتدا نرمال بودن داده‌های پژوهش با استفاده از آزمون کلموگروف - اسیمرنوف<sup>1</sup> بررسی شد. با توجه به نرمال بودن داده‌ها، جهت بررسی معناداری آماری عوامل (اعتمادآفرین) مؤثر بر تسهیم دانش، از آزمون تی تک‌نمونه‌ای استفاده شد و نتایج حاصل از آن در جدول شماره (5) آورده شده است.

جدول 5. نتایج آزمون تی تک‌نمونه‌ای عوامل اعتمادآفرین مؤثر بر تسهیم دانش

عوامل	میانگین کل	انحراف معیار	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری
اعتماد سازمانی	4/86	0/646	34/50	10	0/000
هنجار ذهنی	4/45	0/522	9/24	10	0/000
نگرش کارکنان به تسهیم دانش	4/64	0/505	10/76	10	0/000
انگیزش بیرونی	4/14	0/634	5/93	10	0/000
انگیزش درونی	4/64	0/504	10/75	10	0/000
حمایت سازمانی	4/55	0/522	9/81	10	0/000

T-test = 3

همان‌طور که در نتایج جدول (5) ملاحظه می‌شود؛ میانگین عوامل اعتمادآفرین مؤثر بر تسهیم دانش، بالاتر از حد متوسط (3) و سطح معناداری کمتر از 0/05 است و مقدار تی به دست آمده برای هر عامل، از مقدار بحرانی (1/96) بالاتر است. این نتیجه حاکی از آن است که از دیدگاه خبرگان شرکت‌کننده، همه عوامل، بر تسهیم دانش مؤثر هستند. همچنین طبق نتایج جدول (6)، عامل اعتماد سازمانی با میانگین کل برابر با 4/86 دارای بیشترین میانگین و انگیزش بیرونی با میانگین کل برابر 4/14، دارای کمترین میانگین می‌باشد.

همچنین به منظور رتبه بندی مناسب و اولویت‌بندی هر یک از عوامل اعتمادآفرین تاثیرگذار بر تسهیم دانش، از آزمون فریدمن استفاده شد. با انجام این آزمون توسط نرم افزار SPSS نتایج زیر (جداول زیر) حاصل شد.

<sup>1</sup>. Kolmogorov-Smirnov

### جدول 6. خروجی آمار استنباطی مبتنی بر آزمون فریدمن

آماره آزمون (Chi-Square)	19/132
درجه آزادی (df)	5
سطح معناداری (sig.)	0/002

با توجه به نتایج جدول (6)، سطح معناداری به دست آمده ( $\text{sig} = 0/002$ ) کمتر از 5 درصد است ( $p \leq 0/05$ )، بنابراین فرضیه  $H_0$  رد شده و ادعای یکسان بودن رتبه (اولویت) عوامل اعتمادآفرین تاثیرگذار پذیرفته نمی‌شود.

### جدول 7. خروجی آمار توصیفی (میانگین رتبه ها) مبتنی بر آزمون فریدمن

اولویت	میانگین رتبه ها (Mean Rank)	عوامل
اول	4/45	اعتماد سازمانی
دوم	3/77	نگرش به تسهیم دانش
دوم	3/77	انگیزش درونی
سوم	3/50	حمایت سازمانی
چهارم	3/23	هنجار ذهنی
پنجم	2/27	انگیزش بیرونی

نتایج به دست آمده طبق جدول (7) نشان می‌دهد که از دیدگاه خبرگان عامل اعتماد سازمانی بیشترین میانگین رتبه‌ای را داشته و در رتبه اول قرار می‌گیرد. همچنین میانگین انگیزش درونی و نگرش به تسهیم دانش با هم برابر بوده و از لحاظ رتبه‌ای در مرتبه دوم قرار می‌گیرند. حمایت سازمانی در اولویت سوم، هنجار ذهنی در اولویت چهارم و در نهایت کمترین رتبه مربوط به عامل انگیزش بیرونی است که در اولویت پنجم قرار می‌گیرد.

### بحث و نتیجه گیری

با توجه به اهمیت تسهیم دانش برای سازمان‌ها، می‌توان اذعان کرد که این پدیده سازمانی به عنوان عامل اساسی در رشد و پیشرفت فردی و سازمانی (سلیمی، حیدری و کشاورزی، 1392) تحت تاثیر عوامل اعتمادآفرین مختلفی است که پژوهش حاضر با هدف شناسایی این عوامل انجام شد.

این مطالعه با در نظر گرفتن تسهیم دانش به عنوان یک فرآیند حیاتی در سازمان، در وهله نخست برای دستیابی به ابعاد و مولفه‌های اعتمادآفرین، از مرور منابع پژوهش استفاده نمود، سپس با استفاده از روش دلفی، این امکان را فراهم نمود تا مجموعه‌ای از افراد متخصص دانشگاهی در حوزه‌های حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، جامعه‌شناسی و مدیریت در انتخاب ابعاد و مولفه‌ها دیدگاه‌های خود را مطرح و مشارکت نموده و به توافقی قوی دست یابند. این اجماع بر عوامل اعتمادآفرین به عنوان یک موضوع پیچیده و چندبعدی تاکید نموده و نشان می‌دهد که از دید خبرگان شرکت‌کننده در دلفی، علاوه بر شاخص‌های مرسوم مؤثر بر تسهیم دانش مانند اعتماد سازمانی و مولفه‌های آن (اعتماد فردی و نهادی)، دیگر عوامل شامل انگیزش (بیرونی - درونی)، حمایت سازمانی، هنجار ذهنی، نگرش کارکنان نیز حائز اهمیت هستند. از این حیث این مطالعه با یافته‌های بسیاری از مطالعات اخیر در خصوص ماهیت چندبعدی عوامل اعتمادآفرین مؤثر بر تسهیم دانش سازمانی مشابهت دارد. از میان این مطالعات می‌توان به طیفی از پژوهش‌های انجام شده همانند یوان و ما (2022)، کیمیساک (2020)، پارکین (2019)، جین و ریو (2021)، ایگان (2020)، صفا و فون سولمز (2016)، کاستاندا و دوران<sup>1</sup> (2018)، وینارنو، پراستیو، دودیجا و پراتامی (2021)، شاطری و حیات (2020)، هیزبروک، ون دن ایبلی و ویلیامسون (2021)، دیریه<sup>2</sup> (2019)، بیرانوند، گلشنی، اکبرنژاد و رفیعی (1400)، ضیاء، رضوانی و احمدیان (1399)، قاسم‌زاده علیشاهی، وحدت و صمدی (1399)، یگانه‌مفرد، غیور باغبانی و رجوعی (1398)، شعله، گلابچی و حاجی یخچالی (1397)، مهدوی، تقوی‌پور و ظریفی حسینی (1394)، قدم‌پور و زندکرمی (1397)، تقوی‌فرد، حاجیان، پورسیاح و طحان (1393)، نژادی جیردهی (1395)؛ جعفری‌مقدم، زالی، غفوریان و پریشن (1398)، عبدلی مسینان (1396)، جعفری، آرین‌فر و الوانی (1395)؛ فروغی، نیکزاد قادیکلای و امیری (1399)؛ نوری کوهانی و نادری (1398)؛ حسینی‌سرخوش، اخوان، کیا و امین‌پور (1394)، جعفری، اخوان و اسحق (1397)، کریم (1393)، بهشتی (1395) اشاره کرد. در واقع، در این پژوهش‌ها به تأثیرگذاری ابعاد مختلف عوامل اعتمادآفرین اشاره شده است.

بخش یافته‌های مطالعه، با استفاده از تحلیل و محاسبه شاخص‌های «میانگین، ضریب توافق و شاخص اجماع» به گردآوری و شناسایی عوامل اعتمادآفرین و مولفه‌های تأثیرگذار بر تسهیم دانش (قصد و رفتار تسهیم دانش) اختصاص دارد. نکته قابل توجه در نتایج محاسبات شاخص‌های مورد مطالعه، دستیابی به اجماع و توافق بر سر تأثیرگذاری عوامل و مولفه‌های اعتماد سازمانی (اعتماد بین فردی، نهادی)، هنجار ذهنی، نگرش به تسهیم دانش، انگیزش درونی (پاداش‌های درونی، و لذت بردن از کمک به دیگران)، انگیزش بیرونی (پاداش نقدی - غیرنقدی و منافع متقابل)، و حمایت سازمانی است، هر چند اجماع و توافقی میان خبرگان در رابطه با تأثیرگذاری متغیرهای کنترل رفتاری ادراک شده، خودکارآمدی دانش و متغیرهای زمینه‌ای (تحصیلات و سمت شغلی) بر تسهیم دانش (قصد و رفتار تسهیم دانش) حاصل نشد.

1. Castaneda & Durán

2. Diriye

همچنین از دیدگاه خبرگان از میان شش عامل اصلی مؤثر بر تسهیم دانش، عامل اعتماد سازمانی با میانگین کل برابر با 4/86 دارای بیشترین تأثیرگذاری و انگیزش بیرونی با میانگین کل برابر 4/14، دارای کمترین تأثیرگذاری بر تسهیم دانش است. نتایج تاثیرات عوامل بر مولفه‌های تسهیم دانش نیز نشان داد که تاثیر اعتماد سازمانی بر مولفه‌ی قصد تسهیم دانش، با میانگین 4/91 و شاخص اجماع 1/9 دارای بیشترین میانگین و مقدار شاخص اجماع است و بالعکس، تاثیر عامل انگیزش بیرونی بر مولفه‌ی رفتار تسهیم دانش با میانگین 4/09 و شاخص اجماع برابر با 1/38 دارای کمترین مقدار است.

نتایج محاسبه شاخص اولویت با استفاده از آزمون آماری فریدمن نیز نشان داد عامل اعتماد سازمانی با میانگین رتبه‌ای برابر با 4/45 رتبه اول را دارد. پس از آن عامل انگیزش درونی و نگرش به تسهیم دانش با میانگین رتبه‌ای یکسان و برابر با مقدار 3/77 در رتبه دوم، عامل حمایت سازمانی با میانگین رتبه‌ای برابر با 3/50 در رتبه سوم، عامل هنجار ذهنی با میانگین رتبه‌ای برابر با 3/23 در رتبه چهارم و عامل انگیزش بیرونی با میانگین رتبه‌ای برابر با 2/27 در رتبه پنجم و آخر قرار دارد.

به‌طور کلی نتایج این پژوهش اهمیت عوامل اعتمادآفرین تاثیرگذار بر تسهیم دانش را به مدیران سازمان‌ها و شاغلان حرفه‌ای مدیریت دانش گوشزد نموده و دربردارنده توصیه‌های مفیدی برای آن‌ها است. یافته‌های این پژوهش نشان داد که با ارتقا و افزایش عوامل اعتمادآفرین (شامل اعتماد سازمانی، هنجار ذهنی، نگرش کارکنان، عوامل انگیزشی و حمایت سازمانی) میزان تسهیم دانش آن‌ها در سازمان افزایش می‌یابد.

## پیشنهادهای کاربردی

با توجه نتایج تحقیق حاضر، به مدیران و فعالان حوزه مدیریت دانش سازمان‌ها توصیه می‌شود که به منظور ارتقای فرهنگ تسهیم دانش در سازمان‌ها، اقدامات ضروری برای تسهیل اشتراک‌گذاری دانش کارکنان را شناسایی نموده و مورد توجه قرار دهند. توصیه می‌شود که برای ارج نهادن به تسهیم دانش کارکنان و ایجاد انگیزش، همانند مشوق‌های مادی (پاداش‌های مالی) از مشوق‌های غیرمادی مانند تقدیر معنوی نیز استفاده شود. علاوه بر این سازمان‌ها می‌توانند ادراک لذت بردن از کمک به دیگران را از طریق اعلام عمومی مزایای تسهیم دانش ارتقا دهند. افزون بر این سازمان‌ها می‌تواند با تلاش در جهت افزایش اعتماد سازمانی، کارکنان را به تسهیم دانش خود ترغیب نمایند. در نتیجه، به سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود با اتخاذ سیاست‌های مناسب و عملیاتی فضای اعتماد کارکنان را افزایش دهند. در این رابطه مشارکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیرهای سازمانی و شفاف‌سازی تصمیم‌ها و دستورالعمل‌های صادره از طرف مدیران بسیار مؤثر است. همچنین نتایج پژوهش نشان داد که هر اندازه هنجارهای ذهنی کارکنان نسبت به تسهیم دانش قوی‌تر باشد، قصد و رفتار تسهیم دانش نیز قوی‌تر خواهد بود. در این رابطه رهبران سازمان می‌توانند با الگو شدن برای دیگران، هنجارهای تسهیم دانش را در سازمان انتشار دهند؛ بنابراین مشارکت عملی رهبران در تسهیم دانش و ارائه دانش خود به دیگران در راستای تقویت

هنجارهای تسهیم دانش در سازمان‌ها ضروری است. علاوه بر این، نتایج پژوهش حاکی از تاثیر حمایت سازمانی بر تسهیم دانش کارکنان است. نقش مسئولین سازمان در توسعه حمایت سازمانی مطلوب از کارکنان انکارناپذیر است؛ بنابراین راهکارهای حمایت از ایده و نظرات کارکنان و حمایت از کارکنان در چارچوب قانون و مقررات جهت افزایش امنیت خاطر کارکنان به مسئولان و مدیران سازمان‌ها توصیه می‌شود.

### پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آینده

- پیشنهاد می‌شود در پژوهشی دیگر، عوامل و مولفه‌های سخت‌افزاری تاثیرگذار بر تسهیم دانش مورد شناسایی و بررسی قرار گیرد.
- پیشنهاد می‌شود در پژوهشی مشابه، شناسایی عوامل اعتمادآفرین سازمانی مؤثر بر تسهیم دانش با استفاده از سایر تکنیک‌ها مانند مصاحبه و گروه کانونی<sup>1</sup> صورت گیرد و سپس نتایج به دست آمده با نتایج تحقیق حاضر مقایسه شود.

### سپاسگزاری

از معاونت محترم پژوهشی دانشگاه تربیت مدرس و اساتید شرکت‌کننده در پانل دلفی به خاطر همکاری در اجرای پژوهش حاضر سپاسگزاری می‌شود. نگارندگان بر خود لازم می‌دانند که از سردبیر محترم کتابداری و اطلاع‌رسانی و داوران محترم این اثر که با ارائه نظرهای ارزشمند به بهبود پژوهش حاضر کمک کردند، تشکر و قدردانی نمایند.

### منابع:

- آزاد ارمکی، تقی؛ مبارکی، مهدی؛ شهبازی، زهره (1391). بررسی و شناسایی شاخص‌های کاربردی توسعه اجتماعی (با استفاده از تکنیک دلفی). *فصلنامه مطالعات توسعه اجتماعی - فرهنگی*، 1(1)، 7-30.
- باغبانی آرانی، ابوالفضل؛ مقصودی گنجه، یاسر؛ آریاپور، زهرا؛ ستوده آرانی، حسین؛ مهتری آرانی، محمد (1397). عوامل مؤثر بر تبادل دانش ضمنی و نقش آن در عملکرد بازاریابی شرکت‌های تعاونی کشاورزی استان اصفهان. *فصلنامه تعاون و کشاورزی*، 7(26)، 1-27.
- بهشتی، حسن (1395). *بررسی تاثیر راهبردهای خود مدیریتی و رهبری تحول‌آفرین بر تسهیم دانش (مطالعه موردی کارکنان و نمایندگان بیمه ایران استان اردبیل)*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی اردبیل، واحد گرمی.
- بیرانوند علی؛ گلشنی، مریم؛ اکبرنژاد، رضا؛ رفیعی، زهرا (1400). نقش اعتماد سازمانی در انتقال دانش ضمنی (مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی استان فارس). *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، 27(2)، 327-358.

<sup>1</sup>. Focus Group

- تقوی فرد، محمدتقی؛ حاجیان، معصومه؛ پورسیاح، الهام؛ طحان، مرتضی (1393). نقش اعتماد سازمانی در تسهیم دانش بین کارکنان. *مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند*، 3 (10)، 79-99.
- جعفری، مصطفی؛ اخوان، پیمان؛ اسحق، حجت‌الله (1397). تاثیر عوامل فردی و محیطی بر روی فرآیند اشتراک دانش با تعدیل گر تحصیلات. *فصلنامه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی*، 5 (16)، 21-46.
- جعفری، محمدباقر؛ آرین فر، مسعود؛ الوانی، مهدی (1395). بررسی تاثیر انگیزه‌های فردی بر رفتار به اشتراک گذاری دانش با توجه به نقش تعدیل کنندگی ارزش‌ها (مطالعه موردی: ایده شهر). *مدیریت فناوری اطلاعات (دانشکده مدیریت دانشگاه تهران)*، 8 (2)، 253-272.
- جعفری مقدم، سعید؛ زالی، محمدرضا؛ غفوریان، فاطمه‌سادات؛ پریشن، نسرین (1398). شناسایی عوامل مؤثر بر تسهیم دانش در میان کارآفرینان نوپا و بالقوه. *پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی*، 9 (3)، 25-43.
- حسینی سرخوش، مهدی؛ اخوان، پیمان؛ کیا، علی؛ امین‌پور، علیرضا (1394). بررسی رفتار تسهیم دانش کارکنان در یک سازمان با فناوری پیشرفته بر نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده. *فصلنامه علمی مدیریت نوآوری*، 4 (4)، 61-80.
- حسینی، سیدمجتبی؛ دانایی فرد، حسن (1391). تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر تسهیم دانش: مطالعه نقش میانجی فرهنگ سازمانی. *فصلنامه علوم مدیریت ایران*، 7 (28)، 109-130.
- خلیل‌نژاد، شهرام؛ گل‌محمدی، عماد؛ مرادزاده سوماری، سپیده (1397). تاثیر اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان با توجه به نقش تسهیم دانش. *فصلنامه توسعه*، 13 (49)، 37-56.
- خواجوی شکراله، کرمانی احسان (1398). بررسی عوامل مؤثر بر تسهیم دانش در مؤسسات حسابرسی. *فصلنامه دانش حسابرسی*، ۱۹ (۷۵)، 31-60.
- رجبی، مریم؛ فکور ثقیه، امیرمحمد؛ خوارکیان، علیرضا (1398). تاثیر اعتماد عاطفی و شناختی بر استفاده از شبکه‌های اجتماعی و تسهیم دانش بر یادگیری فردی. مطالعه نقش میانجی شبکه‌های اجتماعی و تسهیم دانش. *فصلنامه مطالعات منابع انسانی*، 9 (4)، 51-74.
- زبردست، فرهنگ؛ مهرداد، حسین؛ جلیلی، راضیه (1401). شناسایی عوامل مؤثر در مدل تسهیم دانش بر اساس نظریه داده‌بنیاد (مطالعه موردی کارکنان آموزش و پرورش). *ماهنامه جامعه‌شناسی سیاسی ایران*، 5 (7)، 459-474.
- سلیمی، قاسم؛ حیدری، الهام؛ کشاورزی، فهیمه (1392). تبیین رابطه التزام دانشجویان و رفتار تسهیم دانش در دانشگاه: سهم متغیر نگرش به تسهیم دانش. *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی*، 47 (4)، 351-374.
- سهرابی، عاطفه؛ یزدخواستی، علی؛ صادقی آرانی، زهرا (1400). فراتحلیل عوامل سازمانی مؤثر بر تسهیم دانش سازمان. *مجله علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، 7 (3)، 277-322.
- شجاعی، سامره؛ پورشجاعی، هادی؛ صادقی، منصوره (1397). بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و انگیزش افراد با رفتار تسهیم دانش با نقش میانجی قصد تسهیم دانش. *فصلنامه مطالعات مدیریت بر آموزش انتظامی*، 11 (41)، 77-104.
- شعله، فریبا؛ گلابچی، محمود؛ حاجی یخچالی، سیامک (1397). طراحی مدل عوامل سازمانی مؤثر بر انتقال دانش با هدف کاهش مخاطرات محیطی در طرح‌های صنعت نفت و گاز ایران. *مدیریت مخاطرات محیطی*، 5 (4)، 381-400.



- ضیاء، بابک؛ رضوانی، مهران؛ احمدیان، یاسمن (1399). بررسی عوامل مؤثر بر انتقال دانش و تاثیر آن بر عملکرد نوآوری اتحادیه‌های راهبردی بین‌المللی کسب‌وکارهای کوچک و متوسط دارویی. *نشریه توسعه کارآفرینی*، 13 (4)، 601-619.
- عبدلی مسینان، فائزه (1396). *تاثیر ویژگی‌های شبکه اجتماعی سازمان بر فعالیت‌های تسهیم دانش و عملکرد شغلی*. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، مدیریت عمومی (گرایش مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی)، دانشگاه علامه طباطبائی.
- فیضی، کامران؛ ایران‌دوست، منصور (1392). *دلفی روشی برای تحقیق تصمیم‌گیری و آینده‌پژوهی*. تهران: سازمان مدیریت صنعتی.
- قدم‌پور، عزت‌اله؛ زند کریمی، مریم (1397). بررسی رابطه بین ارتباط سازمانی و تسهیم دانش با نقش میانجی اعتماد سازمانی در میان دبیران مدارس. *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات (مجله علوم تربیتی و روانشناسی)*، 10 (25)، 103-128.
- قنبرپور نصرتی، امیر؛ بای، ناصر؛ پورسلطانی زرنندی، حسین؛ سیاوشی، محمد (1398). نقش اعتماد و معنویت در محیط کار بر رفتار تسهیم دانش کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان تهران. *نشریه مدیریت ورزشی*، 11 (4)، 647-663.
- کاووسی خامنه، زیور (1393). *بررسی نقش پیش زمینه‌ها در رفتار تسهیم دانش (مورد مطالعه: وزارت کشور)*. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی.
- کریم، امین (1393). *تاثیر فرهنگ سازمانی و فناوری اطلاعات بر روی تسهیم دانش در سازمان (مطالعه موردی: بیمه ایران)*. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی.
- کشاورزی، علی حسین؛ بیگی‌نیا، عبدالرضا؛ رضائی، زهرا (1391). نقش اعتماد بین فردی با تسهیم دانش در سازمان: ستاد مرکزی شرکت ملی گاز ایران. *پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی*، 2 (2)، 109-126.
- مهدوی، موسی؛ تقی‌پور، حمیدرضا؛ طریفی حسینی، حمید (1394). نقش سرمایه اجتماعی در تسهیم دانش بین مدیران و کارشناسان ستادی جهادی دانشگاهی. *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه امام حسین (ع)*، 7 (1)، 137-158.
- میرزازاده، زهراسادات؛ کشتی‌دار، محمد؛ بزم‌آرا، ابوالقاسم (1398). بررسی نقش عوامل فردی و فناوری اطلاعات بر تسهیم دانش معلمان تربیت بدنی آموزشگاه‌های خراسان رضوی. *مدیریت و توسعه ورزش*، 8 (4)، 158-174.
- نژادی جیردهی، مطهره (1395). *بررسی نقش واسطه‌ای اعتماد شناختی و تعهد عاطفی در تأثیرگذاری رضایت شغلی بر تمایل به تسهیم دانش (مورد مطالعه: جهاد کشاورزی شهر رشت)*. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، رشته مدیریت دولتی (گرایش منابع انسانی)، دانشگاه رشت.
- نوری کوهانی، مرضیه؛ ناد، محمدعلی (1397). رابطه ساختاری بین انگیزش درونی و بیرونی، نگرش به تسهیم دانش، کنترل رفتاری ادراک شده، هنجاری‌های ذهنی و نیت تسهیم دانش با رفتار تسهیم دانش. *دو فصلنامه مطالعات آموزشی و آموزشگاهی*، 8 (20)، 127-154.
- نیکزاد قادیکلانی، مهدیس؛ فروغی، داریوش؛ امیری، هادی (1399). تأثیر مداخلات رفتاری بر رفتار اشتراک‌گذاری دانش توسط حسابرسان مستقل: بررسی نقش میانجی نگرش‌ها و هنجارهای انتزاعی. *بررسی‌های حسابداری و حسابرسی*، 27 (3)، 429-453.

- یگانه‌مفرد، منیره؛ غیور باغبانی، مرتضی؛ رجوعی، مرتضی (1398). تحلیل عوامل مؤثر بر تبادل دانش و نقش آن‌ها در عملکرد زنجیره تامین از طریق یکپارچه‌سازی تامین‌کننده بیمارستان‌های مشهد. *نشریه مدیریت سلامت*, 22 (2), 18-27.

## References

- Abbasi, S. G., Abbas, M., Pradana, M., Al-Shammari, S. A. S., Zaman, U., & Nawaz, M. S. (2021). Impact of organizational and individual factors on knowledge sharing behavior: social capital perspective. *SAGE Open*, 11(4), 1-12.
- Abdoli Masinan, F. (2017). *The effect of organizational social network characteristics on knowledge sharing activities and job performance*. Master's Thesis, Public Management (Information Systems Management), Allameh Tabatabai University. (In Persian)
- Al Ahbabi, S.A., Singh, S.K., Balasubramanian, S., & Gaur, S.S. (2019). Employee perception of impact of knowledge management processes on public sector performance. *Journal of Knowledge Management, Emerald Publishing*, 23 (2), 351-373.
- Azad Aramaki, T., Mobaraki, M., & Shahbazi, Z. (2012). Investigation and Identification of Social Development Applied Indicators (Using the Delphi technique). *Quarterly Journal of Social-Cultural Development Studies*, 1 (1) :7-30. (In Persian)
- Babic, K., Cerne, M., Connelly, C.E., Dysvik, A., & Skerlavaj, M. (2019). Are we in this together? Knowledge hiding in teams, collective prosocial motivation and leader-member exchange. *Journal of Knowledge Management, Emerald Publishing*, 23 (8), 1502-1522.
- Baghbani Arani, A., Maqsoodi -Ganja, Y, Ariapour, Z., Sotudeh- Arani, H., & Mehtari- Arani, M. (2018). An Investigation of the Effect of Tacit Knowledge Exchange on the Marketing Performance in Agricultural Production Cooperatives in Isfahan Province. *Quarterly of Cooperation and agriculture*, 7 (26), 1-27. (In Persian)
- Bao, G.M., Xu, B.X., & Zhang, Z.Y. (2016). Employees' trust and their knowledge sharing and integration: the mediating roles of organizational identification and organization-based self-esteem. *Knowledge Management Research and Practice*, 14(3), 362-375
- Beheshti, H. (2016). *Investigating the impact of self-management strategies and transformational leadership on knowledge sharing (a case study of employees and representatives of Iranian insurance in Ardabil province)*. Master's thesis, Ardabil Islamic Azad University, Garmsi branch. (In Persian).
- Biranvand, A., Golshani, M., Akbarnejad, R., & Rafiee, Z. (2021). The Role of Organizational Trust in the Transfer of Tacit Knowledge (Case Study: Public Libraries of Fars Province). *Information research and public libraries*, 27 (2), 327-358. (In Persian)
- Cabrera, E.F., & Cabrera, A. (2005). Fostering knowledge sharing through people management practices. *The International Journal of Human Resource Management*, 16 (5), 720-735.

- Castaneda, D.L., & Duran, W.F. (2018). Knowledge sharing in organizations: Roles of beliefs, training and perceived Organizational Support. *Knowledge Management & E – Learning*, 10 (2), 148- 162.
- Carayannis, E.G., Ferreira, J.J.M., & Fernandes, C. (2021). A prospective retrospective: conceptual mapping of the intellectual structure and research trends of knowledge management over the last 25 years. *Journal of Knowledge Management*, 25 (8), 1977-1999.
- Choi, W., Goo, W., & Choi, Y. (2022). Perceived Organizational Support and Knowledge Sharing: A Moderated-Mediation Approach. *SAGE Open*, 12(2), 1-13.
- Chopra, M., & Gupta, V. (2019). Linking knowledge management practices to organizational performance using the balanced scorecard approach. *Kybernetes*, 49 (1), 88-115.
- Curado, C., & Vieira, S. (2019). Trust, knowledge sharing and organizational commitment in SMEs. *Personnel Review*, 48(6), 1449-1468.
- Diriye, A. (2019). The role of social capital in knowledge sharing in higher education institutes. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 17(2), 158-170.
- Drucker, P. (2012). *The Frontiers of Management*. New York: Routledge.
- Egan, E. M. (2020). *Self-Efficacy and Knowledge Sharing Motivation: A Qualitative Study of Self-Efficacy Theory Within the Open-Source Software Drupal Community*. Dominican University, ProQuest Dissertations Publishing.
- Faizi, K., & Irandoost, M. (2013). *Delphi is a method for decision-making research and Futurology*. Tehran: Industrial Management Organization. (In Persian)
- Ghadampour, E., & Zand karimi, M. (2018). Relationship between organizational communication and Knowledge sharing with the role of positive organizational trust in teachers. *Library and Information Science Studies (Journal of Educational Sciences and Psychology)*, 10 (3), 103-128. (In Persian).
- Ghanbarpour Nosrati, A., Bay, N., poursoltani Zarandi, H., & siavoshi, M. (2019). The Role of Trust and Spirituality in Workplace in Knowledge Sharing Behavior in the Employees of Sport and Youth General Office of Tehran Province. *Journal of sports management*, 11 (4), 647-663. (In Persian).
- Ghobadi, S., & Mathiassen, L. (2016). Perceived barriers to effective knowledge sharing in agile software teams: knowledge-sharing barriers in agile teams. *Information Systems Journal*, 26 (2), 95-125.
- Graham, K.A., Resick, C.J., Margolis, J.A., Shao, P., Hargis, M.B., & Kiker, J.D. (2019). Egoistic norms, organizational identification, and the perceived ethicality of unethical pro-organizational behavior: a moral maturation perspective. *Human Relations*, 73 (9), 1249-1277.
- Haesebrouck, K., Van den Abbeele, A., & Williamson, M. G. (2021). Building trust through knowledge sharing: Implications for incentive system design. *Accounting, Organizations and Society*, 93, 101241.
- Holste, J. Scott; Fields, Dail (2010). Trust and Tacit Knowledge Sharing and use. *Journal of Knowledge Management*, 14(1), 128-140.

- Hosseini Sarkhosh, M., Akhavan, P., Kia, A., & Aminpour, A. (2016). Examining Knowledge-sharing Behavior in a High-Tech Firm Based on the Theory of Planned Behavior. *Scientific Quarterly Journal of Innovation Management*, 4 (4), 61-80. (In Persian)
- Hosseini, S.M, & Danai Fard, H. (2013). The effect of organizational citizenship behavior on knowledge sharing: studying the mediating role of organizational culture. *Iranian Management Sciences Quarterly*, 7 (28), 109-130. (In Persian)
- Ichijo, K., & Nonaka, I. (2007). *Knowledge Creation and Management: New Challenges for Managers*. Oxford University Press, Oxford; New York.
- Islam, M. Z., Jasimuddin, S. M., & Hasan, I. (2015). Organizational culture, structure, technology infrastructure and knowledge sharing: Empirical evidence from MNCs based in Malaysia. *Vine*, 45(1), 67-88.
- Jafari, M., Akhavan, P., & Eshaqi, S.H. (2018). The Effects of Personal and Environmental Factors on the Process of Knowledge Sharing with the Role of Education Moderator. *Knowledge Retrieval and semantic systems quarterly*, 5 (16), 21-46. (In Persian).
- Jafari, M.B., Arinfar, M., & Alwani, M. (2016). Investigating the effect of individual motivations on knowledge sharing behavior according to the role of modifying values (case study: Ide Shahr). *Journal of Information Technology Management*, 8 (2), 253- 272. (In Persian)
- Jafari-Moghadam, S., Zali, M. R., Ghafourian, F., & Parishan, N. (2020). Identification of Effective Factors of Knowledge Sharing among Nascent and Potential Entrepreneur. *Organizational resource management research*, 9 (3), 25- 43. (In Persian)
- Jones III, DM, D. G. E. (2017). Knowledge sharing and technological innovation: The effectiveness of trust, training, and good communication. *Cogent Business & Management*, 4(1), 1387958.
- Kacperska, E., & Lukasiewicz, K. (2020). The Importance of trust in knowledge sharing and the Efficiency of Doing Business on the example of Tourism. *Information*, 11, 311.
- Karim, A. (2014). *The impact of organizational culture and information technology on knowledge sharing in the organization (case study: Iran insurance)*. Master's thesis, Islamic Azad University, Central Tehran branch. (In Persian)
- Kavossi Khamene, J. (2014). *Investigating the role of backgrounds in knowledge sharing behavior (case study: Ministry of Interior)*. Master's thesis, Islamic Azad University, Central Tehran branch. (In Persian)
- Keshavarzi A.H., Biginia, A., & Rezaei, Z. (2012). Relationship between interpersonal trust and knowledge sharing in organization (case study: National Iranian Gas Company). *Organizational resource management research*, 2 (2), 109-127. (In Persian)
- Khalil Nejad, S., Gul Mohammad, E., & Muradzadeh Somari, S. (2018). The effect of organizational trust on employees' job satisfaction according to the role of knowledge sharing. *Development Quarterly*, 13 (49), 37-56. (In Persian)
- Khajovi, S., & Kermani, E. (2019). Investigating factors affecting knowledge sharing in auditing institutions. *Accounting Knowledge Quarterly*, 19(75), 31-60. (In Persian)

- Kmiecik, R. (2020). Trust, knowledge sharing, and innovative work behavior: Empirical evidence from Poland. *European Journal of Innovation Management*, 24 (5), 1832-1859.
- Knuckles Jr, L. (2021). *Effects of Social Trust on Knowledge Sharing, Loyalty, and Effectiveness in Cross Functional Virtual Teams* (Doctoral dissertation, Trident University International).
- Lee, J., Jin, M. H., & Ryu, G. (2021). Motivated to share? Using the person–environment fit theory to explain the link between public service motivation and knowledge sharing. *Sustainability*, 13(11), 6286.
- Le, P. B., & Lei, H. (2018). The mediating role of trust in stimulating the relationship between transformational leadership and knowledge sharing processes. *Journal of Knowledge Management*, 22(3), 521-537.
- Lin, C-P. (2008). Clarifying the relationship between organizational citizenship behaviors, gender, and knowledge sharing in workplace organizations in Taiwan. *Journal of Business Psychology*, 22(3), 241-50.
- Lin, Zhenggen; Shin, Hongbum (2021). Structural Relationship between organizational Justice, organizational trust, and Knowledge Sharing and Innovative behavior: Focus on professors from Chinese Sport University. *Journal of Physical Education and sport*, 21 (2), 882-893.
- Mahdavi, M., Taghipour, H., & Tarifi Hosseini, H. (2015). The role of social capital in sharing knowledge between managers and experts of academic jihadi headquarters. *Human Resource Management Research Quarterly of Imam Hossein University*, 7 (1), 137-158. (In Persian)
- Mckenna, H. P. (1994). The Delphi technique: A Worthwhile research approach for nursing? *Journal of Advanced Nursing*, 19 (6), 1221-1225.
- Mirzazadeh, Z.S., Keshtidar, M., & Bazmara, A. (2017). Study of the role of individual knowledge sharing of Khorasan Razavi Physical Education Teachers. *Quarterly Journal of Sport Development and Management*, 8 (4), 158- 174. (In Persian)
- Mohammed, N., & Kamalanabhan, T.J. (2020). Interpersonal trust and employee knowledge sharing behavior Creative performance as the outcome. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 50 (1), 94-116.
- Moreno, E. F., & Aldana, W. O. A. (2016). The informal institutions and the knowledge sharing: the mediating effect of the social identity and the organizational trust. *Revista Ibero-Americana de Estrategia*, 15 (2), 8-21.
- Nadason, S., Al-Jaffri Saad, R., & Ahmi, A. (2017). Knowledge sharing and barriers in organizations: a conceptual paper on knowledge-management strategy. *Indian-Pacific Journal of Accounting and Finance (IPJAF)*, 1 (4), 32-41.
- Nejadi Jiredehi, M. (2016). *Investigating the mediating role of cognitive trust and emotional commitment in the impact of job satisfaction on willingness to share knowledge (case study: Rasht's agricultural jihad)*. Master's thesis, public administration field (human resources orientation), Rasht University. (In Persian)

- Nikzad Ghadikolaee, M., Foroghi, D., & Amiri, H. (2020). The Effect of Behavioral Interventions on Auditors' Knowledge-Sharing Behavior: Examining the Mediating Role of Attitudes and Normative Belief. *Accounting and auditing reviews*, 27 (3), 429-453. (In Persian)
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford University Press, New York, NY.
- Nouri Koochani, M., Nadi, M.A. (2019). Examining the Structural Relationship between Intrinsic and Extrinsic Motivation, Attitudes toward Knowledge Sharing, Perceived Behavioral Control, Subjective Norms, Intentions of Knowledge Sharing and Knowledge Sharing Behavior. *Two quarterly educational and school studies*, 8 (20), 127-154. (In Persian).
- Park, J.G., & lee, J. (2014). Knowledge sharing in information systems development projects: Explicating the role of dependence and trust. *International Journal of Project Management*, 32 (1), 153–165.
- Parkin, N. (2020). *An Investigation into the Influence of Trust on the Sharing of Practical Knowledge in Technology Producing Small to Medium Enterprises (SMEs)*. University of North Umbria at Newcastle (United Kingdom).
- Rajabi, M., Fekur Thagih, A., & Khorakian, A. (2019). The effect of Affective and cognitive trust on the use of social networks and knowledge sharing on individual learning. *Human resources study quarterly*, 9(4), 51-74. (In Persian)
- Reid, F. (2003). Creating a knowledge-sharing culture among diverse business units. *Employment Relations Today*, 30 (3), 43.
- Renzl, B. (2008). Trust in management and knowledge sharing: the mediating effects of fear and knowledge documentation. *Omega*, 36 (2), 206-220.
- Rutten, W.; Blaas-Franken, J.; and martin, H. (2016). The impact of (low) trust on knowledge sharing. *Journal of knowledge Management*, 20(2). 199-124.
- Park, J.G., & lee, J. (2014). Knowledge sharing in information systems development projects: Explicating the role of dependence and trust. *International Journal of Project Management*, 32 (1) 153–165.
- Safa, N. S., Von Solms, R., & Furnell, S. (2016). Information security policy compliance model in organizations. *Computers & security*, 56, 70-82.
- Salimi, Q, Heydari, E., & Keshavarzi, F. (2014). Explaining the relationship between students' commitment and knowledge sharing behavior in the university: the variable contribution of knowledge sharing attitude. *Academic librarianship and information research*, 47 (4), 351-374. (In Persian)
- Shateri, K., & Hayat, A. A. (2020). Investigating the Mediating Role of Organizational Trust in the Relationship between Perceived Organizational Support and Knowledge Sharing. *Knowledge Management & E-Learning*, 12(3), 298-314.
- Shoeleh, F., Gulabchi, M., & Haji Yakhchali, S. (2019). Designing a model of organizational factors effective on knowledge transfer with the aim of reducing environmental risks in Iran's oil and gas industry projects. *Environmental risk management*, 5 (4), 381-400. (In Persian)

- Shujai, S., PourShujai, H., & Sadeghi, M. (2018). Study the relationship between social capital and people's motivation with knowledge sharing behavior with the mediating role of knowledge sharing intention. *Quarterly Journal of Management Studies on Police Training*, 11 (41), 77-104. (In Persian)
- Sohrabi, A., Yazdekasty, A., & Sadeqi-Arani, Z. (2021). A Meta-Analysis of Organizational Factors Affecting the Sharing of Organizational Knowledge. *Science and techniques of information management*, 7 (3), 277-322. (In Persian)
- Steiner, G. (2018). From probabilistic functionalism to a mental simulation of innovation: by collaboration from vulnerabilities to resilient societal systems: comment on 'managing complexity: from visual perception to sustainable transitions—contributions of Brunswick's theory of probabilistic functionalism. *Environment Systems and Decisions*, 38 (1), 92-98.
- Taghavifard, M.T., Hajian, M., Poursayyah, E., & Tahhan, M. (2015). The Role of Organizational Trust in Sharing the Knowledge between the Employees. *Smart business management studies*, 3 (10), 58- 77. (In Persian)
- Wang, H. K., Tseng, J. F., & Yen, Y. F. (2012). Examining the mechanisms linking guanxi, norms and knowledge sharing: the mediating roles of trust in Taiwan's high-tech firms. *The International Journal of Human Resource Management*, 23 (19), 4048-4068.
- Williams, P.L., & Webb, C. (1994). The Delphi technique: a Methodological Discussion. *Journal of Advanced Nursing*, 19 (1), 180- 186.
- Winarno, A., Prasetio, A.P., Dudija, N., Pratami, C.N., & Liu, R. (2021). The impact of perceived organizational support on knowledge sharing: A mediation analysis through an SEM approach. *Journal of Eastern European and Central Asian Research*, 8 (4), 570-584.
- Whisnant, B., & Khasawneh, O. (2014). The influence of leadership and trust on the sharing of tacit knowledge: Exploring a path model. *Journal of Business Studies Quarterly*, 6 (2), 1-17.
- Yang, B., Wang, L., & Mohammed, B.O. (2019). Improving the organizational knowledge sharing through online social networks: the mediating role of employee motivation. *Kybernetes*, 49 (11), 2615-2632.
- Yegane Mofrad, M., Ghayour Baghbani, S.M., & Rojui, M. (2019). Analyzing factors affecting knowledge sharing and their roles on supply chain performance through integrating hospitals suppliers in Mashhad. *Journal of health management*, 22 (2), 18-27. (In Persian)
- Yi, J. (2009). A measure of knowledge sharing behavior: scale development and validation. *Knowledge Management Research & Practice*, 7 (1), 65-81.
- Yuan, H., & Ma, D. (2022). Gender differences in the relationship between interpersonal trust and innovative behavior: the mediating effects of affective organizational commitment and knowledge-sharing. *Behavioral Sciences*, 12 (5), 145.
- Zbucnea, A., Ivan, L., Petropoulos, S., & Pinzaru, F. (2019). Knowledge sharing in NGOs: the importance of the human dimension. *Kybernetes*, 49 (1), 182-199.
- Zebardest, F., Mehrdad, H., Jalili, R. (2022). Identifying the effective factors in the knowledge sharing model based on data foundation theory (case study of education staff). *Journal Iranian political sociology*, 5(7), 458-474. (In Persian)

- Zenk, L., Hynek, N., Edelman, N., Virkar, S., Parycek, P., & Steiner, G. (2022). Exploring motivation to engage in intra organizational knowledge sharing: a mixed methods approach. *Kybernetes*, 51(13), 18- 32
- Zhang, X., Jinpeng, X., & Khan, F. (2020). The influence of social media on employee's knowledge sharing motivation: a two-factor theory perspective. *Sage Open*, 10 (3), 1-17.
- Ziyae, B., Rezvani, M., & Ahmadian, Y. (2021). Investigating the Factors affecting knowledge transfer and its impact on innovation performance of international strategic alliances of pharmaceutical SMEs. *Entrepreneurship Development*, 13 (4), 601-619. (In Persian)

دو دایند ویرایش نشده