



Trust-Building Factors Affecting Organizational Knowledge Sharing: a Delphi Study¹

Hassan Mantegh 

Ph.D. candidate in Information and Knowledge Management, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran.
E-mail: Hassan.mantegh@gmail.com

Fatemeh Zandian 

*Corresponding author, Associate professor, Knowledge and Information Science, Faculty of Management and Economics, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran. E-mail: zandian@modares.ac.ir

Mohammad Hassanzadeh 

Professor, Knowledge and Information Science, Faculty of Management and Economics, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran. E-mail: hasanzadeh@modares.ac.ir

Atefeh Sharif 

Assistant professor, Knowledge and Information Science, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran.
E-mail: Atefeh.sharif@modares.ac.ir

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.

Methodology: 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.

Findings: The research findings showed that the trust-building factors affecting 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

1. The present study is taken from: Ph.D thesis, with the title: Modeling the impact of trust-building context on knowledge sharing and Organizational creativity in industrial companies, By Hassan Mantegh, Supervisor: Fatemeh Zandian, Advisor: Mohammad Hassanzadeh, Atefeh Sharif, Presented in Tarbiat Modares University in 1400.

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

Article type: Research

How to cite:

Mantegh, H., Zandian, F., Hassanzadeh, M., & Sharif, A. (2024). Trust-Building Factors Affecting Organizational Knowledge Sharing: a Delphi Study. *Library and Information Sciences*, 27(2), 157-186.

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 13/04/2023

Received in revised form: 10/05/2023

Accepted: 06/06/2023

Available online: 17/08/2024

Publisher: Central Library of Astan Quds Razavi
Library and Information Sciences, 2024, Vol. 27, No. 2, pp. 157-186.

© The author(s)






شاپا چاپی: ۹۶۳۷-۱۶۸۰
شاپا الکترونیکی: ۲۶۷۶-۵۹۷۷

کتابداری و اطلاع رسانی


عوامل اعتماد آفرین مؤثر بر تسهیم دانش سازمانی: مطالعه دلفی

حسن منطق 


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

فاطمه زندیان 

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

محمد حسن زاده 

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

عاطفه شریف 

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

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 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. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از توزیع فراوانی، میانگین، ضریب توافق، آزمون تی تک‌نمونه‌ای و رتبه‌بندی فریدمن استفاده شد.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد عوامل اعتماد آفرین 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 ۴/۸۶ دارای بیشترین تأثیرگذاری و انگیزش بیرونی با میانگین کل برابر ۴/۱۴، دارای کمترین تأثیرگذاری بر تسهیم دانش است.

نتیجه‌گیری: نتایج به دست آمده 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 اعتماد آفرین و محرک‌های انگیزشی، تسهیم دانش میان کارکنان را تسهیل نمایند.

کلیدواژه‌ها: تسهیم دانش، اعتماد سازمانی، اعتماد فردی، عوامل اعتماد آفرین، مطالعه دلفی

نوع مقاله: پژوهشی

استناد:

منطق، حسن؛ زندیان، فاطمه؛ حسن زاده، محمد؛ شریف، عاطفه (۱۴۰۳). عوامل اعتماد آفرین مؤثر بر تسهیم دانش سازمانی: مطالعه دلفی. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۲۷(۲)، ۱۵۷-۱۸۶.

تاریخچه مقاله:

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱/۲۴ تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۲/۲۰ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۳/۱۶ تاریخ انتشار: ۱۴۰۳/۵/۲۷

ناشر: کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی

کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۴۰۳، دوره ۲۷، شماره ۲، شماره پیاپی ۱۰۶، صص. ۱۵۷-۱۸۶.

© نویسندگان



۱. 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 ۱۴۰۰ است.

مقدمه

دانش عنصر ضروری در برنامه‌ریزی راهبردی کسب‌وکارها و سازمان‌هاست (کارایانیس، فریرا و فرناندز^۱، ۲۰۲۱؛ دراکر^۲، ۲۰۱۲؛ ایچیجو و نوناکا^۳، ۲۰۰۷) و مدیریت بهینه آن عامل حیاتی برای موفقیت سازمانی است (الاحبابی، سینگ، بالاسوبرامانیان و گور^۴، ۲۰۱۹؛ فاروق^۵، ۲۰۱۸). در حالی که موفقیت یک سازمان به طور فزاینده‌ای به مدیریت دانش کارآمد و پویا بستگی دارد؛ موفقیت مدیریت دانش به میزان زیادی با رفتار کارکنان به ویژه با تسهیم دانش میان کارکنان مرتبط است (چوپرا و گوپتا^۶، ۲۰۱۹).

تسهیم دانش در میان کارکنان به عنوان یک مؤلفه حیاتی در کسب‌وکار (اسلام، جاسم‌الدین و حسن^۷، ۲۰۱۵) و فرآیند مهمی در چرخه حیات دانش سازمان به شمار می‌رود و جایگاه ویژه‌ای در مدیریت دانش دارد (تقوی‌فرد، حاجیان، پورسیاح و طحان، ۱۳۹۳). در سازمان‌ها تسهیم دانش به اندازه‌ای اهمیت یافته است که بسیاری پذیرفته‌اند موفقیت مدیریت دانش به تسهیم کارآمد دانش بستگی دارد، آن‌گونه که باک و کیم^۸ (۲۰۰۲) معتقدند تسهیم دانش مهمترین بخش مدیریت دانش است که به وسیله آن دانش تسهیم می‌شود و عواملی که تسهیم و انتقال دانش را تسهیل می‌کند، از مسائل اساسی مدیریت دانش است (رنزل^۹، ۲۰۰۸). تسهیم دانش نه تنها توانایی سازمان‌ها را برای مدیریت دانش به حداکثر می‌رساند، بلکه راه‌حل‌های مؤثری برای دستیابی به مزیت رقابتی ارائه می‌کند (رید^{۱۰}، ۲۰۰۳). به عقیده پژوهشگران، اشتراک‌گذاری دانش منجر به انتشار ایده‌های نوآورانه می‌شود که می‌تواند ظرفیت بهبود فرآیندهای کاری و توسعه فرصت‌های تجاری جدید را فراهم کند (لین، ۲۰۰۸؛ نوناکا و تاکوچی ۱۹۹۵؛ یی^{۱۱}، ۲۰۰۹). 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^{۱۲}، ۲۰۱۸). 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 با هدف حل مشکلات کاری، دانش، تجربیات و مهارت‌ها را در میان همکاران خود به اشتراک گذاشته و جستجو می‌کنند (بائو، خو و ژانگ^{۱۳}، ۲۰۱۶). تسهیم دانش به عنوان یکی از سازوکارهای کلیدی 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^{۱۴}، ۲۰۰۵).

1. Carayannis, Ferreira & Fernandes

2. Drucker

3. Ichijo & Nonaka

4. Al Ahababi, Singh, Balasubramanian & Gaur

5. Farooq

6. Chopra & Gupta

7. Islam, Jasimuddin & hasan

8. Bock & kim

9. Renzl

10. reid

11. Lin; Nonaka & Takeuchi; Yi

12. Steiner

13. Bao, Xu & Zhang

14. Cabrera

سانگ^۱ (۲۰۰۱)، 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 دانایی‌فرد، ۱۳۹۱، ص. ۱۱۲). کارآمدی اشتراک‌گذاری دانش منوط به تمایل کارکنان برای انتقال دانش خود به جای انباشت آن است و احتمالاً انگیزه‌های مشابه رفتارهای جامعه‌پسند دارد که دستیابی به آن از طریق فشار یا پاداش چالش‌برانگیز است (بابیچ، سرن، کانلی، دیسویک و اسکرلاواج^۲، ۲۰۱۹؛ گراهام^۳ و دیگران، ۲۰۱۹). در واقع، تصمیم کارکنان برای مشارکت در تسهیم دانش به نوعی فردی است و نمی‌توان با کنترل‌های مدیریتی آن‌ها را به تسهیم دانش وادار نمود (محمد و کمالانابان^۴، ۲۰۲۰). 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^۵، ۲۰۱۹). اگرچه فرهنگ، ملزومات سازمانی و فناوری نقشی حیاتی در تسهیم دانش ایفا می‌کند، اما بسیاری از محرک‌های انگیزشی با عوامل انسانی مرتبط هستند (قبادی و ماتیاسن^۶، ۲۰۱۶؛ ناداسون، الجفیری سعد و احمی^۷، ۲۰۱۷؛ یانگ، وانگ و محمد^۸، ۲۰۱۹).

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^۹ و دیگران، ۲۰۲۲) و سایر عوامل تأثیرگذار باید شناسایی شوند تا رفتارهای تسهیم دانش کارکنان فعال و تقویت شوند.

وانگ و نو^{۱۰} (۲۰۱۰) شش گروه از عوامل را بیان کرده‌اند که به طور 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 درون‌گروهی/ برون‌گروهی)؛ 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 لیبی^{۱۱}، ۲۰۱۸).

1. Song
2. Babic, Cerne, Connelly, Dysvik & Skerlavaj
3. Graham
4. Mohammed & kamalanabhan
5. Zbucea, Ivan, Petropoulos & Pinzaru
6. Ghobadi & Mathiassen

7. Nadason, Al-Jaffri Saad & Ahm
8. Yang, Wang & Mohammed
9. Zenk
10. Wang & Noe
11. 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^۱، ۲۰۲۲؛ کیمیسیاک^۲، ۲۰۲۰؛ مورنو و آلدنا^۳، ۲۰۱۶؛ ویسنانت و خساونه^۴، ۲۰۱۴؛ کورادو و ویرا^۵، ۲۰۱۹؛ پارکین^۶، ۲۰۱۹؛ وانگ، تسنگ و یین^۷، ۲۰۱۲؛ بیرانوند، گلشنی، اکبرنژاد و رفیعی، ۱۴۰۰؛ ضیاء، رضوانی و احمدیان، ۱۳۹۹؛ قنبرپور نصرتی، بای، پورسلطانی زرنیدی و سیاووشی، ۱۳۹۸). شماری از مطالعات انجام شده به تأثیرگذاری عوامل انگیزشی اشاره داشته (ژانگ، شیانگ و خان^۸، ۲۰۲۰؛ لی، جین و ریو^۹، ۲۰۲۱؛ هیزبروک، ون دن ابیلی و ویلیامسون^{۱۰}، ۲۰۲۱؛ ایگان^{۱۱}، ۲۰۲۰؛ قاسم‌زاده علیشاهی، وحدت و صمدی، ۱۳۹۹؛ نوری کوهانی و نادری، ۱۳۹۸؛ خواجوی و کرمانی، ۱۳۹۸؛ میرزازاده، کشتی‌دار و بزم‌آرا، ۱۳۹۸) و گروه دیگری از مطالعات به تأثیرگذاری حمایت سازمانی و پاداش‌ها بر تسهیم دانش اشاره دارند (وینارنو، پراستیو، دودیجا و پراتامی^{۱۲}، ۲۰۲۱؛ عباسی^{۱۳} و دیگران، ۲۰۲۱؛ شاطری و حیات^{۱۴}، ۲۰۲۰؛ صفا و فون سولمز^{۱۵}، ۲۰۱۶؛ باغبانی آرانی، مقصودی گنج، آریاپور، ستوده آرانی و مهتری آرانی، ۱۳۹۷؛ شعله، گلابچی و حاجی‌یخچالی، ۱۳۹۷؛ کاووسی خامنه، ۱۳۹۳؛ بهشتی، ۱۳۹۵).

تأملی 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 دانش است تا زمینه برای همگامی و رویارویی مؤثر با تسهیم دانش، سبب مواجه بدون غافلگیری مدیران سازمان‌ها و برنامه‌ریزی مناسب و درست برای گسترش و تقویت فرهنگ تسهیم دانش در میان کارکنان سازمان‌هاست.

1. Yuan & Ma
2. Kmiecik
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

پرسش‌های پژوهش

- ۱- بر اساس دیدگاه خبرگان، مهمترین عوامل اعتمادآفرین احتمالی تأثیرگذار بر تسهیم دانش کدامند؟
- ۲- اولویت‌بندی عوامل اعتمادآفرین تأثیرگذار بر تسهیم دانش به چه صورت است؟

پیشینه پژوهش

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

پیشینه پژوهش در داخل کشور

زبردست، مهرداد و جلیلی (۱۴۰۱) به پژوهشی با عنوان «شناسایی عوامل مؤثر در مدل تسهیم دانش بر اساس نظریه داده‌بنیاد (مطالعه موردی کارکنان آموزش و پرورش)» پرداخته‌اند. این پژوهش 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 پژوهش 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 درون‌سازمانی و پاداش‌های سازمانی)، بعد محیطی (شامل: دانش فنی، بستر فناوری اطلاعات، به‌روزرسانی 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 (۱۴۰۰) در پژوهشی به بررسی «فراتحلیل عوامل سازمانی مؤثر بر تسهیم دانش سازمانی» پرداخته‌اند. نتایج یافته‌های پژوهش نشان‌دهنده این است که عوامل سازمانی تأثیر معنی‌داری بر تسهیم دانش داشته است و توانسته است ۵۰۴/۰ درصد از تغییرات تسهیم دانش را تبیین کند. با توجه به یافته‌های این پژوهش از بین عوامل سازمانی مؤثر بر تسهیم دانش سرمایه ساختاری (۰/۶۳۶)، سرمایه رابطه‌ای (۰/۶۳۷)، اعتماد شناختی (۰/۶۴۶)، اعتماد عاطفی (۰/۶۰۹)، رهبری تحول‌آفرین (۰/۶۴۳)، پیوند متقابل اجتماعی (۰/۷۱۳) و زبان مشترک (۰/۶۹۰) بیشترین اثر و رابطه معنی‌دار را با تسهیم دانش سازمانی داشتند.

رجبی، فکور ثقیه و خوراکیان (۱۳۹۸) به پژوهشی با عنوان «تأثیر اعتماد عاطفی و شناختی بر یادگیری فردی: مطالعه نقش میانجی شبکه‌های اجتماعی و تسهیم دانش» پرداخته‌اند. جامعه آماری این پژوهش را معلمان مدارس متوسطه آموزش و پرورش مشهد که در شبکه‌های اجتماعی عضو بودند تشکیل داده بودند که از میان آن‌ها ۳۷۵ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که اعتماد عاطفی و

شناختی بر استفاده از شبکه‌های اجتماعی تأثیر مثبت دارد. همچنین در این پژوهش اثر مثبت کاربرد شبکه‌های اجتماعی بر تسهیم دانش و همچنین تأثیر مثبت تسهیم دانش بر یادگیری فردی مورد تأیید قرار گرفت. نتایج این پژوهش 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 نتیجه آن ارتقای کیفی نظام آموزشی در مدارس خواهد بود.

قنبرپور نصرتی، بای، پورسلطانی زرنندی و سیاوشی (۱۳۹۸) به پژوهشی با عنوان «نقش اعتماد و معنویت در محیط کار بر رفتار تسهیم دانش کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان تهران» پرداخته‌اند. در این پژوهش ۱۱۴ نفر از کارکنان و کارشناسان اداره کل ورزش و جوانان استان تهران با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه آماری پژوهش انتخاب شدند. یافته‌های پژوهش نشان داد که اعتماد و معنویت در محیط کار بر رفتار تسهیم دانش کارکنان اثری مثبت و معنی‌دار دارد. همچنین، یافته‌ها نشان داد که این متغیرها در مجموع ۶۴ درصد از تغییرات متغیر رفتار تسهیم دانش را پیش‌بینی می‌کنند. نتیجه این پژوهش 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 (۱۳۹۷) به پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و انگیزش افراد با رفتار تسهیم دانش با نقش میانجی قصد تسهیم دانش» پرداخته‌اند. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان شرکت توزیع برق استان گلستان بود که ۲۴۲ نفر از آن‌ها به عنوان نمونه آماری محاسبه و انتخاب شدند. یافته‌های این پژوهش 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 معنی‌داری وجود دارد. همچنین لذت از کمک به دیگران و منفعت متقابل با قصد تسهیم دانش رابطه معنی‌داری نداشت.

خلیل‌نژاد، گل‌محمدی و مرادزاده سوماری (۱۳۹۷) در پژوهشی به بررسی «تأثیر اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی با توجه به نقش تسهیم دانش» پرداخته‌اند. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان دانشگاه‌های شهر ایلام بود که از طریق نمونه‌گیری تصادفی، اطلاعات از ۲۳۴ نفر جمع‌آوری شد. نتایج پژوهش نشان داد که اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان و تسهیم دانش تأثیرگذار است، تسهیم دانش نیز بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر دارد. همچنین، نتایج نشان داد که اعتماد سازمانی از طریق تسهیم دانش تأثیر 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 (۱۳۹۴) در پژوهشی به «بررسی رفتار تسهیم دانش کارکنان در یک سازمان با فناوری پیشرفته بر نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده» پرداخته‌اند. نتایج تجزیه و تحلیل ۱۱۲ داده گردآوری شده از جامعه آماری این پژوهش نشان داد که نگرش نسبت به تسهیم دانش، هنجارهای ذهنی و کنترل رفتاری درک‌شده بر قصد تسهیم دانش اثر معنی‌دار و مثبت دارد. علاوه بر این، نتایج پژوهش، اثر مثبت و معنی‌دار قصد تسهیم دانش و کنترل رفتاری درک‌شده بر رفتار تسهیم دانش را نشان داد.

کشاوری، بیگی‌نیا و رضائی (۱۳۹۱) در پژوهشی به بررسی «نقش اعتماد بین فردی با تسهیم دانش در ستاد مرکزی شرکت ملی گاز ایران» پرداخته‌اند. نتایج پژوهش نشان داد که بین اعتماد (شناختی و عاطفی) و تسهیم دانش (دانش آشکار و نهان) رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین، بر اساس نتایج این پژوهش، اعتماد شناختی و عاطفی با اشاعه دانش نهان بیشترین رابطه همبستگی را داشت. به طور کلی نتایج پژوهش 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^۱ (۲۰۲۲) به پژوهشی 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 پژوهش ۲۲۲ زوج از مدیران و زیردستان بودند. نتایج پژوهش 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؛ به طوری که، با کاهش میزان وابستگی بین مشاغل، تأثیرات متغیر تعهد عاطفی بر تسهیم دانش افزایش پیدا می‌کند و بالعکس. به طور کلی نتایج این پژوهش 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^۲ (۲۰۲۱) به پژوهشی 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 پژوهش ۲۷۱ پرسشنامه توسط اساتید تکمیل گردید. نتایج پژوهش نشان داد که: ۱- درک اساتید ورزشی از عدالت سازمانی تأثیر مثبتی بر میزان اعتماد سازمانی آنان دارد. ۲- عدالت توزیعی و عدالت تعاملی اساتید ورزشی تأثیری مثبت

1. Choi, W., Goo, W., & Choi, Y.

2. Lin & Shin

بر اشاعه دانش دارد، ولیکن عدالت رویه‌ای تأثیری بر اشاعه دانش ندارد. ۳- اعتماد سازمانی اساتید تأثیر مثبتی بر رفتار نوآورانه آنان دارد. ۴- اشاعه دانش اساتید تأثیر مثبتی بر رفتار نوآورانه آنان دارد.

ناکلز^۱ (۲۰۲۱) به پژوهشی با عنوان «تأثیرات اعتماد اجتماعی بر اشاعه دانش، وفاداری و اثربخشی در بین گروه‌های مجازی میان کارکردی^۲» پرداخته است. نمونه آماری این پژوهش را ۱۰۳ نفر از افراد عضو شبکه اجتماعی لینکدین که دارای سابقه فعالیت در گروه‌های مجازی میان کارکردی بودند، تشکیل می‌دادند. نتایج پژوهش 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 پژوهش، اشاعه دانش بر وفاداری گروهی و نیز بر اثربخشی گروهی تأثیرگذار است.

کیمیسیاک^۳ (۲۰۲۰)، به پژوهشی با عنوان «اعتماد، اشاعه دانش و رفتار نوآورانه سازمانی: شواهد تجربی از لهستان» پرداخته است. در این پژوهش به بررسی تأثیر اعتماد افقی و عمودی کارکنان بر اشاعه دانش (اهدا و جمع‌آوری دانش) و همچنین تأثیر اعتماد بر رفتار نوآورانه سازمانی (خلق ایده، تحقق ایده) پرداخته شده است. نتایج این پژوهش نشان داد که هر دو نوع اعتماد افقی و عمودی با ابعاد اشاعه دانش رابطه معنی‌دار مثبتی دارند. در مقایسه با جمع‌آوری دانش، فقط اهدا دانش با خلق ایده دارای رابطه معنی‌داری بوده است و بین ابعاد اشاعه دانش و تحقق ایده نوآورانه رابطه مستقیمی وجود نداشت. همچنین، در پژوهش اهدا دانش متغیر تعدیل‌گر رابطه اعتماد عمودی و خلق ایده بود.

کاپرسکا و لوکاسیویچ^۴ (۲۰۲۰)، به پژوهشی با عنوان «اهمیت نقش اعتماد در اشاعه دانش و کارایی فعالیت‌های مرتبط با کسب و کارهای صنعت گردشگری» پرداخته‌اند. این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین اعتماد و اشاعه دانش و اهمیت آن در ارتقای کارایی عملکرد فعالیت‌های کسب و کارهای صنعت گردشگری انجام شده است. در این پژوهش نمونه آماری ۱۴۸ نفر از افرادی بودند که در زمینه تسهیل‌گری امور مرتبط با صنعت گردشگری به فعالیت می‌پرداختند. نتایج پژوهش 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^۵ (۲۰۱۸)، در پژوهشی با عنوان «نقش واسطه‌ای اعتماد به عنوان محرک رابطه بین رهبری تحول‌آفرین و فرآیندهای اشاعه دانش» به بررسی تأثیرات رهبری تحول‌آفرین و جنبه‌های اعتماد (اعتماد به

1. Knuckles
2. Cross Functional Virtual Teams (CFVTs)
3. Kmieciak
4. Kacperska & Lukasiewicz
5. Le & Lei

رهبر، اعتماد بین کارکنان) بر فرآیند اشاعه دانش (جمع‌آوری و اهدا دانش) پرداخته‌اند. نتایج پژوهش نشان داد که در ارتباط با تأثیرات 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 پژوهش نشان داد که متغیر اعتماد به رهبر (بر اساس اطمینان) و اعتماد بین کارکنان (بر اساس اطمینان) بیشترین تأثیرات 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 تأثیرات را بر فرآیند جمع‌آوری دانش دارد.

جونز^۱ (۲۰۱۷)، در پژوهشی 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 پژوهش با استفاده از روش ارزیابی کیفی شواهد (مقالات) مرتبط با اشاعه دانش و مدیریت نوآوری فناوری انجام شده است. در این پژوهش پس از ارزیابی کیفی، ۳۱ عنوان مقاله انتخاب و سپس توسط چارچوب وزن‌دهی مورد استفاده^۲ (WoE)، در نهایت ۱۴ مقاله تجزیه و تحلیل شد. نتایج پژوهش 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 پژوهش، 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^۳ (۲۰۱۶)، در پژوهشی به بررسی «تأثیر اعتماد (کم) بر اشاعه دانش» پرداخته‌اند. جامعه آماری پژوهش ۱۰۲ نفر از کارکنان متخصص شاغل در مؤسسات مالی کشور هلند بودند. نتایج این پژوهش نشان داد که از لحاظ میزان اشاعه دانش بین مؤسساتی که از سطح اعتماد بالا و پایینی برخوردارند، اختلاف معنی‌داری وجود دارد. به طوری که مؤسساتی که در آن‌ها اعتماد فردی بین کارکنان کم است، اشاعه دانش در سطح پایین قرار دارد و بالعکس در مؤسساتی که بین کارکنان اعتماد فردی زیاد است، میزان اشاعه دانش نیز بیشتر است. همچنین، بر اساس نتایج این پژوهش هر دو بعد اعتماد فردی (شناختی و عاطفی) بر اشاعه دانش تأثیرگذار بودند و اعتماد عاطفی تأثیر قابل توجهی بر اشاعه دانش ضمنی دارد.

1. Jones

2. the Weight of Evidence

3. Rutten, Blaas-Franken & Martin

پارک و لی^۱ (۲۰۱۴)، در پژوهشی 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 پژوهش از ۱۲۵ گروه - طرح از دو شرکت بزرگ فناوری اطلاعات جمع‌آوری شد. نتایج پژوهش نشان داد که وابستگی و اعتماد تأثیر قوی بر تسهیم دانش دارند. هولستر و فیلدز^۲ (۲۰۱۰)، به پژوهشی با عنوان «اعتماد و اشاعه دانش ضمنی و استفاده از آن» پرداخته‌اند. این پژوهش 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 پژوهش 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 پژوهش 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 فناوری، ارتباطات و روابط فردی، عوامل زمینه‌ای و شخصیتی اشاره کرد. در همین راستا عوامل سازمانی (حمایت و پاداش‌های 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 تأثیر آن بر اشاعه دانش وجود دارد که مهمترین آن‌ها: پژوهش‌های زبردست، مهرداد و جلیلی (۱۴۰۱)، سهرابی، یزدخواستی و صادقی آرانی (۱۴۰۰)، قنبرپور نصرتی، بای، پورسلطانی زرنندی و سیاوشی (۱۳۹۸)، کشاورزی، بیگی‌نیا و رضائی (۱۳۹۱)، میکینیش و سینگ‌مان (۲۰۱۰)، روتن، بلاس - فرانکن و مارتین (۲۰۱۶)، و جونز (۲۰۱۷) است. همچنین، در تعدادی از پژوهش‌ها مانند: خللیل‌نژاد، گل‌محمدی و مرادزاده سوماری (۱۳۹۷)، کیمیسایک (۲۰۲۰) و فونگ با لی و هوی لی (۲۰۱۸) نیز به رابطه و تأثیر اعتماد سازمانی بر اشاعه دانش پرداخته شده است. این پژوهش‌ها با تأکید بر ابعاد شناختی و عاطفی اعتماد (فردی) و همچنین اعتماد به مدیران و رهبران سازمان انجام شده است.

1. Park & Lee

2. Holster & Fields

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 تأثیرگذار بر تسهیم دانش به بررسی و مرور نظام‌مند^۱ مطالعات این حوزه پرداخته شد. برای جستجوی منابع از پایگاه‌های اطلاعاتی گوگل اسکالر، الزویر، امرالد^۲، پرکوئیست^۳ و پایگاه اطلاعاتی فارسی شامل پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات (ایرنداک)، کتابخانه مرکزی و دانشکده‌های دانشگاه تهران، بانک نشریات کشور^۴، سایت جهاد (سید)^۵ استفاده شد و پایگاه‌های اطلاعاتی مذکور بین سال‌های ۲۰۰۰ تا ۲۰۲۲ میلادی و ۱۳۸۵ تا ۱۴۰۱ 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 تأثیر بر فرآیند اشتراک‌گذاری دانش (تسهیم دانش / قصد تسهیم دانش / رفتار تسهیم دانش) هستند. پس از جستجو در بانک‌های اطلاعات فارسی و لاتین ۴۶۷ عنوان پایان‌نامه و ۷۱۱ عنوان مقاله شناسایی شد. سپس، منابع بر اساس معیارهای ورود مطالعه مورد ارزیابی قرار گرفتند. به طور کلی، ۲۸۲ سند پژوهشی متناسب با ملاک‌ها و معیارهای مرور نظام‌مند انتخاب شد و مواردی که با ملاک‌های پژوهش مطابقت نداشت کنار گذاشته شد. با بررسی پژوهش‌های گزینش شده داده‌های لازم استخراج شد. داده‌های استخراج‌شده شامل مشخصات کلی پژوهش (عنوان پژوهش، نام نویسنده، سال پژوهش، نوع پژوهش) و مشخصات روش‌شناسی (حجم جامعه، حجم نمونه و ویژگی‌های جامعه نمونه) و نیز مشخصات آماری پژوهش در ارتباط با شناسایی متغیرهای دارای رابطه و تأثیرگذار در مقوله تسهیم دانش بود. بعد از استخراج متغیرهای تأثیرگذار، این متغیرها دسته‌بندی شد. بدین صورت که عوامل شناسایی شده‌ای که فراوانی حضور آن‌ها ۲ یا بیشتر از ۲ 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،

1. Systematic Review
 2. Emerald
 3. Per Quist
 4. Magiran
 5. Side

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 پرسش‌های 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 ۵ درجه‌ای (کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) بیان کنند و طبق پرسش 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 ۵ درجه‌ای در پرسشنامه و همچنین با توجه به این که در توزیع فراوانی گویه‌ها، میزان ۷۰ درصد پاسخ‌ها به عنوان سطح اتفاق نظر تعیین شده بود؛ عدد میانگین ۴ به عنوان امتیاز ملاک جهت تأیید عامل تأثیرگذار در نظر گرفته شد و در مرحله اول دلفی، عواملی که امتیاز کمتر از ۴ 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 تأثیرگذار 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.

به طور 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 تأثیرگذار 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:

۱- اعتماد سازمانی (مؤلفه اعتماد بین فردی و اعتماد نهادی یا مؤسسه‌ای) ۲- هنجار ذهنی ۳- نگرش به تسهیم دانش ۴- انگیزش بیرونی (پاداش نقدی- غیرنقدی و منافع متقابل) ۵- انگیزش درونی (پاداش‌های درونی و لذت بردن از کمک به دیگران) و ۶- حمایت سازمانی.

همچنین به منظور حصول اطمینان از میزان توافق نظر شرکت‌کنندگان دلفی، از توزیع فراوانی و ضریب آلفای کرونباخ^۱ استفاده شد. در توزیع فراوانی وقتی حداقل میزان ۷۰ درصد کل پاسخگویان، جواب یکسانی به یکی از گزینه‌های پاسخ به پرسش‌های پژوهش بدهند، توافق نظر در مورد پاسخ به آن پرسش حاصل شده است

(مککنا^۱، ۱۹۹۴). به بیان دیگر در صورتی که ۷۰ درصد پاسخگویان دوره‌های دوم و سوم به اتفاق نظر برسند، آن مرحله به عنوان مرحله‌ای که خبرگان شرکت‌کننده در دلفی درباره آن اتفاق نظر دارند، در نظر گرفته می‌شود (ویلیامز و وب^۲، ۱۹۹۴).

ضریب آلفای کرونباخ شاخص سنجش پایایی است که برای کمی کردن میزان سازگاری درونی پاسخ‌های متخصصان به پرسش‌های پژوهش به کار گرفته می‌شود. اگر پاسخ‌های متخصصان به پرسش‌ها همبستگی زیادی با هم داشته باشند، این پاسخ‌ها را سازگار، همگن و یا همگرا می‌نامند (فیضی و ایران‌دوست، ۱۳۹۲). پس از تحلیل نظرات خبرگان شرکت‌کننده، در نهایت ده مؤلفه مهم تأثیرگذار شناسایی شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها در راستای سنجش میزان اهمیت و تأثیرگذاری هر یک از مؤلفه‌ها بر تسهیم دانش، از روش‌های آماری توصیفی (توزیع فراوانی، میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (تی تک نمونه‌ای^۳ و آزمون فریدمن^۴) 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^۵ شده‌اند و سپس خروجی به دست آمده برای گویه‌های مورد نظر ترسیم شد. شاخص اجماع نیز با استفاده از فرمول زیر محاسبه شد:

$$\frac{\text{تعداد پاسخ‌ها به گزینه کاملاً موافقم} \times ۲ + \text{تعداد پاسخ‌ها به گزینه موافقم} \times ۱ + \text{تعداد پاسخ‌ها به گزینه مخالفم} \times (-۱) + \text{تعداد پاسخ‌ها به گزینه کاملاً مخالفم} \times (-۲)}{\text{تعداد کل پاسخ به گزینه‌ها}} = \text{شاخص اجماع}$$

در محاسبه شاخص اجماع هر چه مقدار به دست آمده به صفر نزدیک‌تر باشد، نشان‌دهنده تشتت آرا در باب ابعاد و مؤلفه‌های 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 ۲+ تا ۲-» نشان داده شده تا میزان اجماع خبرگان کاملاً مشخص شود (آزاد ارمکی، مبارکی و شهبازی، ۱۳۹۱). در ادامه به منظور سنجش پایایی پرسشنامه در مراحل سه گانه دلفی، از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که نتایج آن در جدول (۱) ذکر شده است.

1. Mckenna
2. Williams & webb
3. T-test
4. Friedman
5. recode

جدول ۱. پایایی پرسشنامه‌های مراحل دلفی

مراحل دلفی	تعداد گویه‌ها	آلفای کرونباخ
مرحله اول	۱۸	۰/۸۶۴
مرحله دوم	۱۹	۰/۸۹۲
مرحله سوم	۹	۰/۸۸۱
میانگین آلفای کرونباخ مراحل ۳ گانه		۰/۸۷۹

همان‌طور که نتایج جدول (۱) نشان می‌دهد؛ مقادیر به دست آمده از آزمون آلفای کرونباخ، برای همه مراحل دلفی بالای ۰/۷ است؛ بنابراین، می‌توان گفت که پرسشنامه‌های دلفی از پایایی قابل قبولی برخوردار بوده و پاسخ‌های خبرگان به پرسش‌های همبستگی زیادی با هم دارند.

یافته‌ها

در جدول (۲) عوامل اعتمادآفرین شناسایی شده و نتایج حاصل از توافق خبرگان در خصوص میزان تأثیرگذاری این عوامل و مؤلفه‌ها بر تسهیم دانش، میانگین^۱، انحراف معیار^۲، ضریب توافق و شاخص اجماع ذکر شده است.

جدول ۲. تحلیل پرسشنامه مرحله اول دلفی

شاخص اجماع	ضریب توافق	انحراف معیار	میانگین	
۱/۹۴	۱۰۰	۰/۲۵	۴/۹۴	تأثیر اعتماد فردی کارکنان (به یکدیگر) بر قصد تسهیم دانش
۱/۷۵	۱۰۰	۰/۴۴۷	۴/۷۵	تأثیر اعتماد فردی کارکنان (به یکدیگر) بر رفتار تسهیم دانش
۱/۵	۹۳/۷	۰/۶۲۹	۴/۴۴	تأثیر اعتماد فردی کارکنان (به مدیران) بر قصد تسهیم دانش
۱/۵	۹۳/۷	۰/۵۴۴	۴/۱۹	تأثیر اعتماد فردی کارکنان (به مدیران) بر رفتار تسهیم دانش
۱/۵۶	۹۳/۷	۰/۶۲۳	۴/۵	تأثیر اعتماد نهادی / مؤسسه‌ای کارکنان بر قصد تسهیم دانش
۱/۵۶	۸۷/۵	۰/۷۲۷	۴/۴۴	تأثیر اعتماد نهادی / مؤسسه‌ای کارکنان بر رفتار تسهیم دانش
۰/۸۷	۵۰	۰/۸۹۴	۳/۵	تأثیر کنترل رفتاری ادارک شده کارکنان بر قصد تسهیم دانش
۱/۳۲	۸۷/۵	۰/۶۱۹	۴/۱۲	تأثیر هنجار ذهنی کارکنان بر قصد تسهیم دانش
۱/۷۵	۱۰۰	۰/۴۴۷	۴/۷۵	تأثیر نگرش کارکنان به تسهیم دانش بر قصد تسهیم دانش
۱/۳۲	۸۷/۵	۱/۰۱	۴/۳۱	تأثیر پاداش سازمانی بر قصد تسهیم دانش
۱/۳۸	۸۷/۵	۱/۰۲	۴/۳۷	تأثیر پاداش سازمانی بر رفتار تسهیم دانش
۱/۳۲	۹۳/۷	۰/۷۹۳	۴/۳۲	تأثیر منافع متقابل بر قصد تسهیم دانش
۱/۳۲	۹۳/۷	۰/۷۹۳	۴/۳۲	تأثیر منافع متقابل بر رفتار تسهیم دانش
۱/۱۹	۶۲/۵	۰/۹۵۷	۳/۸۷	تأثیر خودکارآمدی دانش بر قصد تسهیم دانش
۱/۱۹	۵۶/۲	۱/۰۲	۳/۸۷	تأثیر خودکارآمدی دانش بر رفتار تسهیم دانش
۱/۳۸	۸۷/۴	۰/۸۷۳	۴/۳۱	تأثیر لذت بردن از کمک به دیگران بر قصد تسهیم دانش
۱/۳۸	۸۷/۴	۱/۰۲	۴/۱۳	تأثیر لذت بردن از کمک به دیگران بر رفتار تسهیم دانش
۱/۶۳	۱۰۰	۰/۵	۴/۶۳	تأثیر حمایت سازمانی بر رفتار تسهیم دانش

1. mean

2. std. deviation

همان‌طور که نتایج جدول (۲) نشان می‌دهد؛ در مرحله اول دلفی و در میان مؤلفه‌های تأثیرگذار بر تسهیم دانش (قصد و رفتار تسهیم دانش)، «اعتماد فردی کارکنان به یکدیگر» با میانگین ۴/۹۴ و شاخص اجماع برابر با ۱/۹۴ دارای بیشترین میانگین و مقدار شاخص اجماع است. همچنین، با توجه به این که ضریب توافق متغیرهای «کنترل رفتار اداری» و «خودکارآمدی دانش» کمتر از ۷۰ درصد و میانگین آن‌ها نیز کمتر از ۴ است، این دو متغیر برای مرحله بعدی دلفی حذف می‌شود.

جدول ۳. تحلیل پرسشنامه مرحله دوم دلفی

شاخص اجماع	ضریب توافق	انحراف معیار	میانگین	
۱/۷۳	۹۳/۳	۰/۶۱۷	۴/۶۷	تأثیر اعتماد فردی کارکنان (به یکدیگر) بر قصد تسهیم دانش
۱/۷۳	۸۶/۶	۰/۷۳۷	۴/۶۰	تأثیر اعتماد فردی کارکنان (به یکدیگر) بر رفتار تسهیم دانش
۱/۵۳	۱۰۰	۰/۵۱۶	۴/۵۳	تأثیر اعتماد فردی کارکنان (به مدیران) بر قصد تسهیم دانش
۱/۴	۹۳/۳	۰/۶۱۷	۴/۳۳	تأثیر اعتماد فردی کارکنان (به مدیران) بر رفتار تسهیم دانش
۱/۷۳	۹۳/۳	۰/۶۱۷	۴/۶۷	تأثیر اعتماد نهادی / مؤسسه‌ای کارکنان بر قصد تسهیم دانش
۱/۵۳	۹۳/۳	۰/۸۳۴	۴/۵۳	تأثیر اعتماد نهادی / مؤسسه‌ای کارکنان بر رفتار تسهیم دانش
۱/۶	۱۰۰	۰/۵۰۷	۴/۶۰	تأثیر هنجار ذهنی کارکنان بر قصد تسهیم دانش
۱/۸	۱۰۰	۰/۴۱۴	۴/۸۰	تأثیر نگرش کارکنان به تسهیم دانش بر قصد تسهیم دانش
۱/۳۳	۹۳/۳	۰/۵۹۴	۴/۲۷	تأثیر پاداش‌های بیرونی (مادی) مانند پاداش‌های نقدی و غیرنقدی سازمانی بر قصد تسهیم دانش
۱/۳۳	۸۶/۶	۰/۸۶۲	۴/۲۰	تأثیر پاداش‌های بیرونی (مادی) مانند پاداش‌های نقدی و غیرنقدی سازمانی رفتار تسهیم دانش
۱/۵۳	۹۳/۳	۰/۸۲۸	۴/۴۰	تأثیر پاداش‌های درونی (مانند احساس شایستگی، استقلال، رضایت و آرامش) بر قصد تسهیم دانش
۱/۵۳	۸۰	۰/۸۱۶	۴/۳۳	تأثیر پاداش‌های درونی (مانند احساس شایستگی، استقلال، رضایت و آرامش) بر رفتار تسهیم دانش
۱/۶۷	۹۳/۳	۰/۶۳۲	۴/۶۰	تأثیر منافع متقابل بر قصد تسهیم دانش کارکنان
۱/۶	۹۳/۳	۰/۶۴۰	۴/۵۳	تأثیر منافع متقابل بر رفتار تسهیم دانش
۱/۴	۱۰۰	۰/۵۰۷	۴/۴۰	تأثیر لذت بردن از کمک به دیگران بر قصد تسهیم دانش
۱/۴	۹۳/۳	۰/۶۱۷	۴/۳۳	تأثیر لذت بردن از کمک به دیگران بر رفتار تسهیم دانش
۱/۷۳	۹۳/۳	۰/۷۳۷	۴/۶۰	تأثیر حمایت سازمانی بر رفتار تسهیم دانش
۱/۲۷	۶۰	۰/۸۳۴	۳/۸۷	تأثیر متغیرهای زمینه‌ای مانند سطح تحصیلات و سمت شغلی بر قصد تسهیم دانش
۱/۲۷	۶۶/۷	۰/۷۹۹	۳/۹۳	تأثیر متغیرهای زمینه‌ای مانند سطح تحصیلات و سمت شغلی

با توجه به نتایج جدول (۳) می‌توان گفت که در مرحله دوم دلفی میانگین همه مؤلفه‌ها به جز مؤلفه متغیرهای زمینه‌ای (سطح تحصیلات و سمت شغلی) بالاتر از ۴ بوده و مورد تأیید است. همچنین، در این مرحله

و در میان مؤلفه‌های تأثیرگذار بر مؤلفه‌های تسهیم دانش، «نگرش کارکنان به تسهیم دانش»، با میانگین ۴/۸۰ و شاخص اجماع برابر با ۱/۸، دارای بیشترین میانگین و مقدار شاخص اجماع است.

جدول ۴. تحلیل پرسشنامه مرحله سوم دلفی (عوامل و مؤلفه‌ها)

شاخص اجماع	ضریب توافق	انحراف معیار	میانگین	
۱/۹	۱۰۰	۰/۳۰۲	۴/۹۱	تأثیر اعتماد سازمانی (اعتماد بین فردی و نهادی) بر قصد تسهیم دانش
۱/۸۱	۱۰۰	۰/۴۰۵	۴/۸۲	تأثیر اعتماد سازمانی (اعتماد بین فردی و نهادی) بر رفتار تسهیم دانش
۱/۴۵	۱۰۰	۰/۵۲۲	۴/۴۵	تأثیر هنجار ذهنی بر قصد تسهیم دانش
۱/۶۴	۱۰۰	۰/۵۰۵	۴/۶۴	تأثیر نگرش کارکنان به تسهیم دانش بر قصد تسهیم دانش
۱/۳۸	۹۰/۹	۰/۶۰۳	۴/۱۸	تأثیر انگیزش بیرونی (پاداش نقدی - غیرنقدی و منافع متقابل) بر قصد تسهیم دانش
۱/۳۸	۹۰/۹	۰/۸۳۱	۴/۰۹	تأثیر انگیزش بیرونی (پاداش نقدی - غیرنقدی و منافع متقابل) بر رفتار تسهیم دانش
۱/۶۴	۱۰۰	۰/۵۰۵	۴/۶۴	تأثیر انگیزش درونی (پاداش‌های درونی و لذت بردن از کمک به دیگران) بر قصد تسهیم دانش
۱/۶۴	۱۰۰	۰/۵۰۵	۴/۶۴	تأثیر انگیزش درونی (پاداش‌های درونی و لذت بردن از کمک به دیگران) بر رفتار تسهیم دانش
۱/۵۵	۱۰۰	۰/۵۲۲	۴/۵۵	تأثیر حمایت سازمانی بر رفتار تسهیم دانش

داده‌های جدول (۴) بیانگر آن است که از بین شش عامل اصلی مؤثر بر تسهیم دانش، عامل اعتماد سازمانی با میانگین ۴/۹۱ و شاخص اجماع برابر با ۱/۹ دارای بیشترین میانگین و مقدار شاخص اجماع است و بالعکس، عامل انگیزش بیرونی با میانگین ۴/۰۹ و شاخص اجماع برابر با ۱/۳۸ دارای کمترین میانگین و مقدار شاخص اجماع است. در ادامه با استفاده از آزمون‌های آماری به ارزیابی معنی‌دار بودن میانگین‌های به دست آمده می‌پردازیم. بدین منظور، ابتدا نرمال بودن داده‌های پژوهش با استفاده از آزمون کلموگروف - اسیمرنوف^۱ بررسی شد. با توجه به نرمال بودن داده‌ها، جهت بررسی معنی‌داری آماری عوامل (اعتمادآفرین) مؤثر بر تسهیم دانش، از آزمون تی تک‌نمونه‌ای استفاده شد و نتایج حاصل از آن در جدول (۵) آورده شده است.

جدول ۵. نتایج آزمون تی تک‌نمونه‌ای عوامل اعتمادآفرین مؤثر بر تسهیم دانش

عوامل	میانگین کل	انحراف معیار	مقدار t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
اعتماد سازمانی	۴/۸۶	۰/۶۴۶	۳۴/۵۰	۱۰	۰/۰۰۰
هنجار ذهنی	۴/۴۵	۰/۵۲۲	۹/۲۴	۱۰	۰/۰۰۰
نگرش کارکنان به تسهیم دانش	۴/۶۴	۰/۵۰۵	۱۰/۷۶	۱۰	۰/۰۰۰
انگیزش بیرونی	۴/۱۴	۰/۶۳۴	۵/۹۳	۱۰	۰/۰۰۰
انگیزش درونی	۴/۶۴	۰/۵۰۴	۱۰/۷۵	۱۰	۰/۰۰۰
حمایت سازمانی	۴/۵۵	۰/۵۲۲	۹/۸۱	۱۰	۰/۰۰۰

T-test = 3

همان‌طور که در نتایج جدول (۵) ملاحظه می‌شود؛ میانگین عوامل اعتمادآفرین مؤثر بر تسهیم دانش، بالاتر از حد متوسط (۳) و سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ است و مقدار تی به دست آمده برای هر عامل، از مقدار بحرانی (۱/۹۶) بالاتر است. این نتیجه حاکی از آن است که از دیدگاه خبرگان شرکت‌کننده، همه عوامل، بر تسهیم دانش مؤثر هستند. همچنین، طبق نتایج جدول (۶)، عامل اعتماد سازمانی با میانگین کل برابر با ۴/۸۶ دارای بیشترین میانگین و انگیزش بیرونی با میانگین کل برابر ۴/۱۴، دارای کمترین میانگین است. همچنین، به منظور رتبه‌بندی مناسب و اولویت‌بندی هر یک از عوامل اعتمادآفرین تأثیرگذار بر تسهیم دانش، از آزمون فریدمن استفاده شد. با انجام این آزمون توسط نرم‌افزار SPSS نتایج زیر (جدول زیر) حاصل شد.

جدول ۶. خروجی آمار استنباطی مبتنی بر آزمون فریدمن

آماره آزمون (Chi-Square)	۱۹/۱۳۲
درجه آزادی (df)	۵
سطح معنی‌داری (sig.)	۰/۰۰۲

با توجه به نتایج جدول (۶)، سطح معنی‌داری به دست آمده ($\text{sig} = 0/002$) کمتر از ۵ درصد است ($p \leq 0/05$). بنابراین، فرضیه H_0 رد شده و ادعای یکسان بودن رتبه (اولویت) عوامل اعتمادآفرین تأثیرگذار پذیرفته نمی‌شود.

جدول ۷. خروجی آمار توصیفی (میانگین رتبه‌ها) مبتنی بر آزمون فریدمن

اولویت	میانگین رتبه‌ها (Mean Rank)	عوامل
اول	۴/۴۵	اعتماد سازمانی
دوم	۳/۷۷	نگرش به تسهیم دانش
دوم	۳/۷۷	انگیزش درونی
سوم	۳/۵۰	حمایت سازمانی
چهارم	۳/۲۳	هنجار ذهنی
پنجم	۲/۲۷	انگیزش بیرونی

نتایج به دست آمده طبق جدول (۷) 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 نتیجه‌گیری

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، ۱۳۹۲) تحت تأثیر 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 مؤلفه‌های 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 مؤلفه‌ها دیدگاه‌های خود را مطرح و مشارکت نموده و به توافقی قوی دست یابند. این اجماع بر عوامل اعتمادآفرین به عنوان یک موضوع پیچیده و چند بعدی تأکید نموده و نشان می‌دهد که از دید خبرگان شرکت‌کننده در دلفی، علاوه بر شاخص‌های مرسوم مؤثر بر تسهیم دانش مانند اعتماد سازمانی و مؤلفه‌های 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 چند بعدی عوامل اعتمادآفرین مؤثر بر تسهیم دانش سازمانی مشابهت دارد. از میان این مطالعات می‌توان به طیفی از پژوهش‌های انجام شده همانند یوان و ما (۲۰۲۲)، کیمیساک (۲۰۲۰)، پارکین (۲۰۱۹)، جین و ریو (۲۰۲۱)، ایگان (۲۰۲۰)، صفا و فون سولمز (۲۰۱۶)، کاستاندا و دوران^۱ (۲۰۱۸)، وینارنو، پراستیو، دودیجا و پراتامی (۲۰۲۱)، شاطری و حیات (۲۰۲۰)، هیزبروک، ون دن ابیلی و ویلیامسون (۲۰۲۱)، دیریه^۲ (۲۰۱۹)، بیرانوند، گلشنی، اکبرنژاد و رفیعی (۱۴۰۰)، ضیاء، رضوانی و احمدیان (۱۳۹۹)، قاسم‌زاده علیشاهی، وحدت و صمدی (۱۳۹۹)، یگانه‌مفرد، غیور باغبانی و رجوعی (۱۳۹۸)، شعله، گلابچی و حاجی یخچالی (۱۳۹۷)، مهدوی، تقوی‌پور و ظریفی حسینی (۱۳۹۴)، قدم‌پور و زندکرمی (۱۳۹۷)، تقوی‌فرد، حاجیان، پورسیاح و طحان (۱۳۹۳)، نژادی جیردهی (۱۳۹۵)؛ جعفری‌مقدم، زالی، غفوریان و پریشن (۱۳۹۸)، عبدلی مسینان (۱۳۹۶)، جعفری، آرین‌فر و الوانی (۱۳۹۵)؛ فروغی، نیکزاد قادیکلای و امیری (۱۳۹۹)؛ نوری کوهانی و نادری (۱۳۹۸)؛ حسینی‌سرخوش، اخوان، کیا و امین‌پور (۱۳۹۴)، جعفری، اخوان و اسحق (۱۳۹۷)، کریم (۱۳۹۳)، بهشتی (۱۳۹۵) اشاره کرد. در واقع، در این پژوهش‌ها به تأثیرگذاری ابعاد مختلف عوامل اعتمادآفرین اشاره شده است.

1. Castaneda & Durán

2. Diriye

بخش یافته‌های مطالعه، با استفاده از تحلیل و محاسبه شاخص‌های «میانگین، ضریب توافق و شاخص اجماع» به گردآوری و شناسایی عوامل اعتمادآفرین و مؤلفه‌های 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 مؤلفه‌های 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.

همچنین، از دیدگاه خبرگان از میان شش عامل اصلی مؤثر بر تسهیم دانش، عامل اعتماد سازمانی با میانگین کل برابر با ۴/۸۶ دارای بیشترین تأثیرگذاری و انگیزش بیرونی با میانگین کل برابر ۴/۱۴، دارای کمترین تأثیرگذاری بر تسهیم دانش است. نتایج تأثیرات عوامل بر مؤلفه‌های تسهیم دانش نیز نشان داد که تأثیر اعتماد سازمانی بر مؤلفه قصد تسهیم دانش، با میانگین ۴/۹۱ و شاخص اجماع ۱/۹ دارای بیشترین میانگین و مقدار شاخص اجماع است و بالعکس، تأثیر عامل انگیزش بیرونی بر مؤلفه رفتار تسهیم دانش با میانگین ۴/۰۹ و شاخص اجماع برابر با ۱/۳۸ 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 ۴/۴۵ رتبه اول را دارد. پس از آن عامل انگیزش درونی و نگرش به تسهیم دانش با میانگین رتبه‌ای یکسان و برابر با مقدار ۳/۷۷ در رتبه دوم، عامل حمایت سازمانی با میانگین رتبه‌ای برابر با ۳/۵۰ در رتبه سوم، عامل هنجار ذهنی با میانگین رتبه‌ای برابر با ۳/۲۳ در رتبه چهارم و عامل انگیزش بیرونی با میانگین رتبه‌ای برابر با ۲/۲۷ در رتبه پنجم و آخر قرار دارد.

به طور کلی نتایج این پژوهش اهمیت عوامل اعتمادآفرین تأثیرگذار 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.

پیشنادهای کاربردی

با توجه نتایج پژوهش 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 تصمیم‌گیریهای 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 تأثیر 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 مؤلفه‌های سخت‌افزاری تأثیرگذار 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^۱ صورت گیرد و سپس نتایج به دست آمده با نتایج پژوهش 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.

1. focus group

منابع

- آزاد ارمکی، تقی؛ مبارکی، مهدی؛ شهبازی، زهره (۱۳۹۱). بررسی و شناسایی شاخص‌های کاربردی توسعه اجتماعی (با استفاده از تکنیک دلفی). *فصلنامه مطالعات توسعه اجتماعی- فرهنگی*، ۱(۱)، ۷-۳۰.
- باغبانی آرانی، ابوالفضل؛ مقصودی گنجه، یاسر؛ آریاپور، زهرا؛ ستوده آرانی، حسین؛ مهتری آرانی، محمد (۱۳۹۷). عوامل مؤثر بر تبادل دانش ضمنی و نقش آن در عملکرد بازاریابی شرکت‌های تعاونی کشاورزی استان اصفهان. *فصلنامه تعاون و کشاورزی*، ۷(۲۶)، ۱-۲۷.
- بهشتی، حسن (۱۳۹۵). بررسی تأثیر راهبردهای خودمدیریتی و رهبری تحول‌آفرین بر تسهیم دانش (مطالعه موردی کارکنان و نمایندگان بیمه ایران استان اردبیل). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی اردبیل، واحد گرمی.
- بیرانوند علی؛ گلشنی، مریم؛ اکبرنژاد، رضا؛ رفیعی، زهرا (۱۴۰۰). نقش اعتماد سازمانی در انتقال دانش ضمنی (مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی استان فارس). *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۷(۲)، ۳۲۷-۳۵۸.
- تقوی فرد، محمدتقی؛ حاجیان، معصومه؛ پورسیاح، الهام؛ طحان، مرتضی (۱۳۹۳). نقش اعتماد سازمانی در تسهیم دانش بین کارکنان. *مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند*، ۳(۱۰)، ۷۹-۹۹.
- جعفری، مصطفی؛ اخوان، پیمان؛ اسحق، حجت‌الله (۱۳۹۷). تأثیر عوامل فردی و محیطی بر روی فرآیند اشتراک دانش با تعدیل گر تحصیلات. *فصلنامه بازاریابی دانش و نظام‌های معنایی*، ۵(۱۶)، ۲۱-۴۶.
- جعفری، محمدباقر؛ آرین فر، مسعود؛ الوانی، مهدی (۱۳۹۵). بررسی تأثیر انگیزه‌های فردی بر رفتار به اشتراک‌گذاری دانش با توجه به نقش تعدیل‌کنندگی ارزش‌ها (مطالعه موردی: ایده شهر). *مدیریت فناوری اطلاعات (دانشکده مدیریت دانشگاه تهران)*، ۸(۲)، ۲۵۳-۲۷۲.
- جعفری مقدم، سعید؛ زالی، محمدرضا؛ غفوریان، فاطمه‌سادات؛ پریشان، نسرين (۱۳۹۸). شناسایی عوامل مؤثر بر تسهیم دانش در میان کارآفرینان نوپا و بالقوه. *پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی*، ۹(۳)، ۲۵-۴۳.
- حسینی سرخوش، مهدی؛ اخوان، پیمان؛ کیا، علی؛ امین‌پور، علیرضا (۱۳۹۴). بررسی رفتار تسهیم دانش کارکنان در یک سازمان با فناوری پیشرفته بر نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده. *فصلنامه علمی مدیریت نوآوری*، ۴(۴)، ۶۱-۸۰.
- حسینی، سیدمجتبی؛ دانایی‌فرد، حسن (۱۳۹۱). تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر تسهیم دانش: مطالعه نقش میانجی فرهنگ سازمانی. *فصلنامه علوم مدیریت ایران*، ۷(۲۸)، ۱۰۹-۱۳۰.
- خلیل‌نژاد، شهرام؛ گل محمدی، عماد؛ مرادزاده سوماری، سپیده (۱۳۹۷). تأثیر اعتماد سازمانی بر رضایت شغلی کارکنان با توجه به نقش تسهیم دانش. *فصلنامه توسعه*، ۱۳(۴۹)، ۳۷-۵۶.
- خواجهی شکراله، کرمانی احسان (۱۳۹۸). بررسی عوامل مؤثر بر تسهیم دانش در مؤسسات حسابرسی. *فصلنامه دانش حسابرسی*، ۱۹(۷۵)، ۳۱-۶۰.
- رجبی، مریم؛ فکور ثقیه، امیرمحمد؛ خوارکیان، علیرضا (۱۳۹۸). تأثیر 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*، ۹(۴)، ۷۴-۵۱.

- زبردست، فرهنگد؛ مهرداد، حسین؛ جلیلی، راضیه (۱۴۰۱). شناسایی عوامل مؤثر در مدل تسهیم دانش بر اساس نظریه داده‌بنیاد (مطالعه موردی کارکنان آموزش و پرورش). *ماهنامه جامعه‌شناسی سیاسی ایران*، ۵(۷)، ۴۵۹-۴۷۴.
- سلیمی، قاسم؛ حیدری، الهام؛ کشاورزی، فهیمه (۱۳۹۲). تبیین رابطه التزام دانشجویان و رفتار تسهیم دانش در دانشگاه: سهم متغیر نگرش به تسهیم دانش. *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۴۷(۴)، ۳۵۱-۳۷۴.
- سهرابی، عاطفه؛ یزدخواستی، علی؛ صادقی آرانی، زهرا (۱۴۰۰). فراتحلیل عوامل سازمانی مؤثر بر تسهیم دانش سازمان. *مجله علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۷(۳)، ۲۷۷-۳۲۲.
- شجاعی، سامره؛ پورشجاعی، هادی؛ صادقی، منصوره (۱۳۹۷). بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و انگیزش افراد با رفتار تسهیم دانش با نقش میانجی قصد تسهیم دانش. *فصلنامه مطالعات مدیریت بر آموزش انتظامی*، ۱۱(۴۱)، ۷۷-۱۰۴.
- شعله، فریبا؛ گلابچی، محمود؛ حاجی یخچالی، سیامک (۱۳۹۷). طراحی مدل عوامل سازمانی مؤثر بر انتقال دانش با هدف کاهش مخاطرات محیطی در طرح‌های صنعت نفت و گاز ایران. *مدیریت مخاطرات محیطی*، ۵(۴)، ۳۸۱-۴۰۰.
- ضیاء، بابک؛ رضوانی، مهران؛ احمدیان، یاسمن (۱۳۹۹). بررسی عوامل مؤثر بر انتقال دانش و تأثیر آن بر عملکرد نوآوری اتحادیه‌های راهبردی بین‌المللی کسب‌وکارهای کوچک و متوسط دارویی. *نشریه توسعه کارآفرینی*، ۱۳(۴)، ۶۰۱-۶۱۹.
- عبدلی مسینان، فائزه (۱۳۹۶). تأثیر ویژگی‌های شبکه اجتماعی سازمان بر فعالیت‌های تسهیم دانش و عملکرد شغلی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مدیریت عمومی (گرایش مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی)، دانشگاه علامه طباطبائی.
- فیضی، کامران؛ ایران‌دوست، منصور (۱۳۹۲). *دلفی روشی برای پژوهش تصمیم‌گیری و آینده‌پژوهی*. تهران: سازمان مدیریت صنعتی.
- قدم‌پور، عزت‌اله؛ زند کریمی، مریم (۱۳۹۷). 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)*، ۱۰(۲۵)، ۱۰۳-۱۲۸.
- قنبرپور نصرتی، امیر؛ بای، ناصر؛ پورسلطانی زرنندی، حسین؛ سیاووشی، محمد (۱۳۹۸). نقش اعتماد و معنویت در محیط کار بر رفتار تسهیم دانش کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان تهران. *نشریه مدیریت ورزشی*، ۱۱(۴)، ۶۴۷-۶۶۳.
- کاووسی خامنه، زیور (۱۳۹۳). *بررسی نقش پیش‌زمینه‌ها در رفتار تسهیم دانش (مورد مطالعه: وزارت کشور)*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی.
- کریم، امین (۱۳۹۳). *تأثیر فرهنگ سازمانی و فناوری اطلاعات بر روی تسهیم دانش در سازمان (مطالعه موردی: بیمه ایران)*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی.
- کشاورزی، علی حسین؛ بیگی‌نیا، عبدالرضا؛ رضائی، زهرا (۱۳۹۱). نقش اعتماد بین فردی با تسهیم دانش در سازمان: ستاد مرکزی شرکت ملی گاز ایران. *پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی*، ۲(۲)، ۱۰۹-۱۲۶.
- مهدوی، موسی؛ تقی‌پور، حمیدرضا؛ طریفی حسینی، حمید (۱۳۹۴). نقش سرمایه اجتماعی در تسهیم دانش بین مدیران و کارشناسان ستادی جهادی دانشگاهی. *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه امام حسین (ع)*، ۷(۱)، ۱۳۷-۱۵۸.
- میرزازاده، زهراسادات؛ کشتی‌دار، محمد؛ بزم‌آرا، ابوالقاسم (۱۳۹۸). بررسی نقش عوامل فردی و فناوری اطلاعات بر تسهیم دانش معلمان تربیت بدنی آموزشگاه‌های خراسان رضوی. *مدیریت و توسعه ورزش*، ۸(۴)، ۱۵۸-۱۷۴.
- نژادی جبردهی، مطهره (۱۳۹۵). *بررسی نقش واسطه‌ای اعتماد شناختی و تعهد عاطفی در تأثیرگذاری رضایت شغلی بر تمایل به تسهیم دانش (مورد مطالعه: جهاد کشاورزی شهر رشت)*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت دولتی (گرایش منابع انسانی)، دانشگاه رشت.

نوری کوهانی، مرضیه؛ نادى، محمدعلى (۱۳۹۷). 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*، ۸ (۲۰)، ۱۲۷-۱۵۴.

نیکزاد قادیکلائی، مهدیس؛ فروغی، داریوش؛ امیری، هادی (۱۳۹۹). تأثیر مداخلات رفتاری بر رفتار اشتراک‌گذاری دانش توسط حسابرسان مستقل: بررسی نقش میانجی نگرش‌ها و هنجارهای انتزاعی. *بررسی‌های حسابداری و حسابرسی*، ۲۷ (۳)، ۴۲۹-۴۵۳.

یگانه‌مفرد، منیره؛ غیور باغبانی، مرتضی؛ رجوعی، مرتضی (۱۳۹۸). تحلیل عوامل مؤثر بر تبادل دانش و نقش آن‌ها در عملکرد زنجیره تأمین از طریق یکپارچه‌سازی تأمین‌کننده بیمارستان‌های مشهد. *نشریه مدیریت سلامت*، ۲۲ (۲)، ۱۸-۲۷.

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 Ahababi, 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, Garmpi 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. S., & Fields, D. (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, 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)
- Kmieciak, R. (2020). Trust, knowledge sharing, and innovative work behavior: Empirical evidence from Poland. *European Journal of Innovation Management*, 24(5), 1832-1859.
- Knuckles J. 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, Z., & Shin, H. (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 Koohani, 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., & 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 meditation 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.
- Zbucea, 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)