



The Role of Organizational Trust in the Transfer of Tacit Knowledge

(Case Study: Public Libraries of Fars Province)

Ali Biranvand (Corresponding Author)

Assistant Prof., Department of Knowledge and Information Science,
Payame Noor University, Iran
biranvand@gmail.com

Maryam Golshani

PhD Student of Knowledge and Information Science, Payame Noor University, Iran
Marygolshany@gmail.com

Reza Akbarnejad

Assistant Prof., Department of Knowledge and Information Science,
Azarbaijan Shahid Madani University, Tabriz, Iran
r.akbarnejad@azaruinv.ac.ir

Zahra Rafiee

MSc in Knowledge and Information Science, Payame Noor University, Iran
ketabalamarvdasht@gmail.com

Abstract

Purpose: One of the challenges facing public libraries is the use of staff tacit knowledge. In this study, the effect of organizational trust (calculus-based trust, knowledge-based trust, and identity-based trust components) on the transfer of tacit knowledge of staff of Fars Province public library in Iran was investigated.

Method: The present study is an applied research that has collected information by using a descriptive method. The statistical population of this research included all employees of public libraries in Fars province in 2021 (350 people), from 184 individuals were selected as the statistical sample of the research through using simple random sampling method. A questionnaire taken from Fuller's research (2018) was used to collect data. The independent variable in this research is organizational trust, which includes calculus-based trust, knowledge-based trust, and identity-based trust components. The dependent variable is the transfer of tacit knowledge, which includes two components: the desire to share and the desire to use tacit knowledge. The validity of the questionnaire was calculated using Cronbach's alpha and combined reliability. In order to investigate the effect of organizational trust on the transfer of tacit knowledge, confirmatory factor analysis and partial least squares technique were applied. Furthermore, SPSS and PLS software were used for statistical analysis.

Findings: The results show that the value of t-statistic, in relation to the effect of calculus-based trust on the willingness to share and use of tacit knowledge, is 2.39 and 2.87, respectively. Therefore, calculus-based trust has a positive and significant effect on the transfer of tacit knowledge. Regarding the effect of knowledge-based trust on the tendency to share and apply tacit knowledge, t-statistics are 4.94 and 6.35, respectively. Therefore, knowledge-based trust has a positive and significant effect on the transfer of tacit knowledge. Moreover, regarding the effect of identity-based trust on the tendency to share and apply tacit knowledge, t-statistics are 7.11 and 4.38, respectively. Therefore, identity-based trust has a positive and significant effect on the transfer of tacit knowledge. Furthermore, identity-based trust has a stronger effect on the tendency to share knowledge than sensory and knowledge-based trust. Calculus-based trust, knowledge-based trust, and identity-based trust have a positive and significant effect on employees' willingness to use tacit knowledge.

Originality/value: The transfer of tacit knowledge is an interactive process that is basically based on trust between the parties. Therefore, it is necessary to examine the role of organizational trust in the transfer of tacit knowledge in a comprehensive and accurate manner in order to identify and remove potential barriers in this area. The results of the present study help the managers of public libraries to establish organizational trust in the relations between individuals and groups of employees, and provide the ground for the transfer of tacit knowledge in public libraries.

Keywords: Tacit knowledge transfer, Calculus-based trust, Knowledge-based trust, Identity-based trust

Conflicts of Interest: None

Funding: None.

Citation: 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). *Research on Information Science & Public Libraries*. 27(2), 327-358.

Research on Information Science and Public Libraries, 2021, Vol.27, No.2, pp. 327-358

[DOR: 20.1001.1.26455730.1400.27.2.4.2](https://doi.org/10.1001.1.26455730.1400.27.2.4.2)

Received: 2th June 2021; Accepted: 5th August 2021

Article Type: Research-based

© Iran Public Libraries Foundation



نقش اعتماد سازمانی در انتقال دانش ضمنی

(مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی استان فارس)

علی بیرانوند (نویسنده مسئول)

استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران
biranvand@gmail.com

مریم گلشنی

دانشجوی دکتری، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران
Marygolshany@gmail.com

رضا اکبرنژاد

استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران
r.akbarnejad@azaruinv.ac.ir

زهرا رفیعی

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران
ketabalamarvdasht@gmail.com

چکیده

هدف: این پژوهش با هدف تعیین تأثیر اعتماد سازمانی بر انتقال دانش ضمنی در کتابخانه‌های عمومی استان فارس انجام شده است.

روش: پژوهش حاضر بر اساس هدف کاربردی و از نظر روش گردآوری اطلاعات توصیفی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان فارس در سال ۱۳۹۹ (۳۵۰ نفر) است که از این میان با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، ۱۸۴ نفر به عنوان نمونه آماری پژوهش انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها، از پرسش‌نامه برگرفته از پژوهش فولر (۲۰۱۸) استفاده شده است. همچنین، برای بررسی تأثیر اعتماد سازمانی بر انتقال دانش ضمنی در میان کارکنان کتابخانه‌های عمومی، از تحلیل عاملی تأییدی و تکنیک حداقل مربعات جزئی استفاده شد. نرم‌افزارهای مورد استفاده برای تحلیل داده‌ها اس‌پی‌اس‌اس و پی‌ال‌اس هستند.

یافته‌ها: نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که اعتماد سازمانی بر تمایل به تسهیم و کاربرد دانش ضمنی تأثیری مثبت و معنادار دارد. در این میان، اعتماد هویت محور نسبت به اعتماد حسابگرانه و دانش محور تأثیر قوی‌تری بر تمایل به تسهیم دانش دارد. اعتماد حسابگرانه، اعتماد دانش محور، و اعتماد هویت محور تأثیری مثبت و معنادار بر تمایل کارکنان به کاربرد دانش ضمنی دارند.

اصالت/ارزش: انتقال دانش ضمنی فرایندی تعاملی است که اساساً بر مبنای اعتماد بین طرفین شکل می‌گیرد. از این رو، ضروری است نقش اعتماد سازمانی در انتقال دانش ضمنی به شکلی جامع و دقیق مورد کنکاش قرار گیرد. بر همین اساس، نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد که اعتماد سازمانی تأثیری مثبت و معنادار بر انتقال دانش ضمنی کارکنان کتابخانه‌های عمومی دارد.

کلیدواژه‌ها: انتقال دانش ضمنی، اعتماد حسابگرانه، اعتماد دانش‌محور، اعتماد هویت‌محور

تعارض منافع: گزارش نشده است.

منبع حمایت‌کننده: حامی مالی نداشته است.

استناد: بیرانوند، علی؛ گلشنی، مریم؛ اکبرنژاد، رضا؛ و 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.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی. دوره ۲۷، شماره ۲، صص ۳۲۷-۳۵۸

[DOR: 20.1001.1.26455730.1400.27.2.4.2](https://doi.org/10.1001.1.26455730.1400.27.2.4.2)

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۳/۱۲؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۵/۱۴

نوع مقاله: علمی پژوهشی

© نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

مقدمه

دانش را می‌توان به دانش ضمنی و دانش صریح تقسیم‌بندی کرد. دانش ضمنی معمولاً در حیطه دانش شخصی و تجربی قرار می‌گیرد، در حالی که دانش صریح بیشتر به دانشی اطلاق می‌شود که جنبه عینی‌تر، عقلانی‌تر و فنی‌تر دارد. امروزه، سازمان‌ها در حال ابداع روش‌های نوینی به منظور تبدیل دانش ضمنی به دانش صریح هستند که قابل ثبت، ذخیره‌سازی و انتقال به تمامی اعضای سازمان است. در این حالت، سازمان به یک آزمایشگاه عقلانیت تبدیل می‌شود. به عبارتی دیگر، در فرایند تبدیل دانش ضمنی به دانش صریح، تأکید بر بهره‌گیری مستمر از شیوه‌های علمی و پژوهشی است (نیلی‌پور طباطبایی، تقسیمی و فاطمی، ۱۳۹۷). فرایند تبدیل دانش ضمنی به دانش صریح و در دسترس دیگران نیازمند برقراری نوعی ارتباط مبتنی بر اعتماد است که زمینه‌ساز تسهیم دانش است (بیرانوند و صیف، ۱۳۹۸). بر اساس نتایج پژوهش مظفری و جوکار (۲۰۲۰)، از میان عوامل سه‌گانه سازمانی، فناوری و فردی، عوامل سازمانی مهم‌ترین عامل در انتقال دانش ضمنی به شمار می‌روند.

کامینگز و تنگ^۱ (۲۰۰۳) معتقدند که وقتی انتقال دانش به‌درستی صورت گیرد، اثربخشی سازمانی افزایش می‌یابد. با این حال، انتقال دانش نه به‌خودی‌خود اتفاق می‌افتد و نه خود هدایت‌شده یا خود خلاق است. به همین دلیل، استدلال می‌شود که انتقال دانش مؤثر تا حدودی به قابلیت‌های کارمندان و اهداف مدیریت برای مدیریت منابع دانش دریافت‌شده از طریق ارتباط متقابل بستگی دارد (عشرت و رحمان^۲، ۲۰۱۹). اگرچه اتفاق نظر تقریباً کاملی در مورد نیاز به تسهیم دانش در سازمان‌ها وجود دارد، تحقیقات جدید نشان می‌دهد که کارکنان سازمان‌ها بعضاً تمایل زیادی به اشتراک‌گذاری دانش ضمنی از خود نشان نمی‌دهند. از جمله دلایل این موضوع کمبود اعتماد بین کارکنان است؛ از این منظر، اعتماد به‌عنوان عاملی کلیدی در تسهیم دانش ضمنی قلمداد می‌شود (فولر^۳، ۲۰۱۸). همه انسان‌ها دارای نیازی ذاتی به تعامل با افراد و مؤسسات دیگر هستند. این تعاملات می‌تواند منجر به شکل‌گیری روابط کوتاه‌مدت یا بلندمدت افراد با دیگران شود که در نهایت مبادله یا تعاملی را بین افراد شکل می‌دهد. با توجه به استقلال و آزادی عمل طرف مقابل، یک فرد نمی‌تواند به‌طور کامل قادر به

1. Cummings & Teng

2. Ishrat & Rahman

3. Fuller

درک رفتار طرف مقابل شود. روابط دوطرفه سودمند نیازی اجتماعی است که وقتی با غیرقابل پیش‌بینی بودن رفتار طرف مقابل در کنار هم قرار می‌گیرند نیاز به اعتماد را در ما خلق می‌کنند (کبیری، قلعه‌ای، طالبی و شیخلو، ۱۳۹۸).

یکی از نهادهای تأثیرگذار در انتقال و تسهیم دانش در سطح جامعه کتابخانه‌های عمومی هستند. در محیط کتابخانه‌های عمومی، رفتار اشتراک دانش کتابداران به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم تحت تأثیر عوامل مختلف سازمانی قرار می‌گیرد. اگرچه تسهیم دانش موجب افزایش بهره‌وری و هم‌افزایی در کتابخانه‌های عمومی می‌شود، پایین بودن سطح اشتراک دانش در این کتابخانه‌ها چالش‌های قابل توجهی از جمله نیاز به آموزش ضمن خدمت، نبود سرمایه اجتماعی سازنده یا ضعف در عوامل نوظهور در ارائه خدمات نوآورانه و مطلوب را به دنبال دارد (کفاشان کاخکی، رجبی، ناجی، آسمان‌دوره و هراتی^۱، ۲۰۲۰).

اگرچه درباره اهمیت مدیریت دانش به‌طور عام و تسهیم دانش به‌طور خاص مطالعات زیادی انجام شده است، اما تاکنون پژوهش‌های زیادی در خصوص نقشی که اعتماد سازمانی می‌تواند در افزایش تمایل کارکنان در تسهیم و کاربرد دانش داشته باشد انجام نشده است. از این رو، ضروری است این تأثیرگذاری به شکلی جامع و دقیق بررسی شود. بر این اساس، پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر اعتماد سازمانی بر انتقال دانش ضمنی^۲ در کتابخانه‌های عمومی استان فارس انجام شده است. به عبارت دیگر، این پژوهش تلاشی است به منظور یافتن پاسخی برای این پرسش که: اعتماد چه تأثیری بر تمایل کارکنان کتابخانه‌ها جهت انتقال دانش ضمنی دارد؟

پاسخ به این پرسش می‌تواند تأثیر اعتماد را به عنوان یکی از عوامل ترغیب کننده تسهیم دانش در کارکنان کتابخانه‌های عمومی نشان دهد تا مدیران کتابخانه‌های عمومی بتوانند به منظور بهبود شرایط لازم برای انتقال دانش ضمنی تلاش کنند. پژوهش حاضر به بررسی مؤلفه‌های اعتماد سازمانی (حسابگرانه، دانش محور و هویت محور) پرداخته و تأثیرگذاری هریک از ابعاد مزبور مورد قیاس قرار گرفته است. از این نظر، پژوهش حاضر دارای نوآوری بوده و تاکنون پژوهش مشابهی در حوزه کتابخانه‌های عمومی در ایران انجام نشده است. بنابراین، این پژوهش می‌تواند از اهمیت لازم برای پیاده‌سازی در کتابخانه‌های عمومی در ایران برخوردار باشد.

1. Kaffashan Kakhki, Rajabi, Naji, AsemanDoreh, & Harati

2. tacit knowledge transfer

تسهیم دانش

تسهیم دانش فعالیت نقل و انتقال یا انتشار دانش (شامل دانش صریح و ضمنی) از یک شخص، گروه یا سازمان به شخص دیگری است (وی، ژنگ و ژانگ^۱، ۲۰۱۱). تسهیم دانش فرصت‌هایی را برای به حداکثر رساندن توان سازمان به منظور افزایش کارایی و رسیدن به مزیت رقابتی فراهم می‌کند. کارکنان و سازمان‌ها می‌توانند از مزایای بالقوه و واقعی تسهیم دانش به طور هم‌زمان بهره‌مند شوند. با این حال، تسهیم دانش در سازمان زمانی اتفاق می‌افتد که کارکنان دانش ضمنی و نهادی خود را با سایر همکاران به اشتراک بگذارند و از طریق ذخیره تجربیات خود در پایگاه‌های دانش موجب افزایش مهارت سازمانی دیگران شوند (ال قیسی و ال زاقار، ۲۰۱۵؛ لین، ۲۰۰۶)^۲. فرایند تسهیم دانش شامل ساختارهای رسمی (جلسات، کارگاه‌ها، و فعالیت‌های آموزشی) یا ساختارهای غیررسمی (اتاق‌های فکر، طوفان مغزی، یادگیری عملیاتی) است. بنابراین، بسیاری از عوامل شخصی یا سازمانی مانند اعتماد، مهارت‌های ارتباطی، درک مشترک، و فرهنگ سازمانی می‌توانند در کاربرد و تسهیم دانش ضمنی درون سازمان نقش داشته باشند. از این رو، حمایت از رفتار تسهیم دانش ضمنی کارکنان به چالشی بزرگ برای سازمان‌ها تبدیل شده است. این امر نشان می‌دهد که چرا محققان علاقه‌مند به انجام و گسترش تحقیقات در مورد روند اشتراک دانش در سازمان‌های مختلف یا محیط‌های کتابخانه‌ای هستند. مطالعات انجام‌شده درباره تسهیم دانش عموماً به سه دسته زیرساخت‌های فردی، سازمانی و فناوری به عنوان عوامل مؤثر در رفتار اشتراک دانش متمرکز شده است (کفاشان کاخکی، رجبی، ناجی، آسمان‌دره و هراتی، ۲۰۲۰).

تاپ^۳ (۲۰۱۲) نشان داد که سبک‌های مدیریت سازمانی، زیرساخت‌های فناوری موجود در سازمان‌ها، اعتماد و روابط بین کارکنان و مدیران از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر تسهیم دانش در سازمان به شمار می‌روند. به علاوه، از دیدگاه عوامل سازمانی در تسهیم دانش، بیرانوند، شعبانی و محمدی استانی (۱۳۹۶) نشان دادند که اعتماد متقابل، سودمندی و ارزش درک‌شده، وظایف شغلی و فناوری‌های مناسب از جمله عوامل مؤثر در تسهیم دانش در کتابخانه‌ها به شمار می‌روند.

1. Wei, Zheng & Zhang

2. Al Qeisi & Al Zagheer

3. Top

اسلام، ایکدا و اسلام^۱ (۲۰۱۳) بر تفاوت‌های وظیفه شغلی بین کتابداران و تسهیم دانش متمرکز شدند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد شرایط سازمانی و وظایف شغلی بر نگرش و قصد اشتراک دانش افراد در کتابخانه‌ها تأثیر دارد. نتایج پژوهش کمارسان و سوروپرانی^۲ (۲۰۱۳) در مورد تأثیر سیاست‌های سازمانی بر اشتراک دانش در کتابخانه‌ها مطابق با مطالعات دیگر از نوع مشابه بود و ارتباط بین دو متغیر را تأیید کرد. همان طور که در مثال‌های بالا نشان داده شده است، عوامل مؤثر در ایجاد رفتار انتقال دانش در هریک از گروه‌های فردی، سازمانی و فناوری بسیار متنوع است.

فضای منفی رقابتی در سازمان می‌تواند مانعی برای تسهیم دانش باشد. در چنین محیطی، دانش به عنوان منبع قدرت فرض، و به طور جدی از آن محافظت می‌شود. از سوی دیگر، یک وضعیت مطلوب سازمانی منجر به ایجاد اعتماد و همکاری بین فردی برای تسهیم دانش می‌شود (کارلوسی و سچیوما^۳، ۲۰۱۲). تمایل و اشتیاق به تسهیم دانش بین کارکنان، سطح بالایی از اعتماد، عدالت، آزادی اطلاعات، و تحمل در برابر شکست را می‌طلبد. آنها معتقد هستند که جو سازمانی و انگیزه‌های مثبت انگیزشی در کتابخانه‌های عمومی و همچنین منابع دانش شخصی و سازمانی تقویت شده با توانایی رهبری کتابداران، تأثیر مثبت و معناداری بر هنجارهای ذهنی، نگرش، قصد و رفتار اشتراک دانش دارد. چنین شرایطی روند تسهیم دانش در محیط کتابخانه عمومی را تسهیل می‌کند (کفاشان کاخکی، رجبی، ناجی، آسمان‌دره و هراتی، ۲۰۲۰).

اعتماد سازمانی

پیاده‌سازی مدیریت دانش در هر سازمان مستلزم وجود اعتماد در سطوح فردی، گروهی و سازمانی است. اعتماد از فرایندهای مدیریت دانش حمایت می‌کند و ضمن تسهیل عملکرد آن، زمینه را برای استقرار مدیریت دانش در سازمان و بهبود فرایندهای دانش آماده می‌سازد. اعتماد مفهومی انتزاعی است که اغلب با مفاهیم مرتبطی همچون قابلیت اتکا و امنیت خلط می‌شود. همچنین، اعتماد مفهومی چندوجهی است که دارای ابعاد عقلایی، احساسی و یا رفتاری است (بیرانوند و دیگران، ۱۳۹۶). اعتماد سازمانی باعث بروز رفتار شهروندی سازمانی در ابعاد وظیفه‌شناسی، جوانمردی، فضیلت مدنی، نوع دوستی و نیز احترام و تکریم در میان کارکنان کتابخانه‌های عمومی می‌شود (منصوری، دانیالی ده حوض، ۲۰۱۹).

1. Islam, Ikeda & Islam

2. Kumaresan & Swrooprani

3. Carlucci & Schiuma

اعتماد در مباحث مختلف دارای تعاریف متفاوتی است، اما وجه مشترک تمامی تعاریف این است که اعتماد را به عنوان یک ارزش تأیید می کنند. اعتماد به معنای یک رابطه جهت دار بین دو گروه ضامن و اعتماد کننده است. در واقع، وجود اعتماد یکی از تأثیر گذارترین عواملی است که می تواند موجب توسعه و رشد سازمان ها شود. اعتماد به یک زیربنای اصلی در ارتباطات و تئوری های سازمانی تبدیل شده است و در واقع سرمایه ای با ارزش است که موجب کاهش ریسک، دستیابی به رضایت مندی، ایجاد تعهد و زمینه ساز ارتباطات طولانی مدت در مشتریان می شود (کردو و ویرا، ۲۰۱۹)^۱. بر اساس نظر فولر (۲۰۱۸)، اعتماد سازمانی شامل اعتماد حسابگرانه، اعتماد دانش محور و اعتماد هویت محور است.

اعتماد حسابگرانه^۲

اعتماد حسابگرانه مبنای اولیه و نخستین گام در ایجاد روابط مبتنی بر اعتماد است. اعتماد حسابگرانه عاملی کاملاً منطقی و مبتنی بر محاسبه ریسک و فایده در ایجاد یک رابطه است؛ از این رو، همواره به عنوان نخستین مرحله در ایجاد رابطه اعتماد محور در نظر گرفته می شود. مؤلفه های اعتماد حسابگرانه شامل تنبیه در صورت خدشه دار کردن اعتماد و دریافت پاداش در صورت حفظ اعتماد هستند. همان گونه که از این تعریف مشخص می شود، اعتماد حسابگرانه سازه ای کاملاً منطقی بوده و لذا نقش مهمی در شکل گیری اعتماد ایفا می کند. شاپیرو و همکاران (۱۹۹۲) اعتماد حسابگرانه را نوعی اعتماد مبتنی بر برآورده ساختن نیازهای طرف مقابل تعریف کردند. در این مطالعه مشخص شد که در صورت خدشه دار کردن اعتماد از جانب یک طرف، طرف مقابل دیگر تمایلی به تداوم رابطه ندارد (تنبیه)؛ بدین ترتیب، رابطه اعتماد محور از بین می رود. در غیاب اطلاعات کافی راجع به طرف مقابل، تصمیم گیری یک شخص برای اعتماد کردن به دیگران تا حد زیادی به اعتماد حسابگرانه وی (یعنی ارزیابی میزان پاداش یا خسارت ناشی از برقراری رابطه) بستگی دارد. به همین علت است که در رفتار سازمانی و روابط بین کارکنان، مسئله اعتماد حسابگرانه از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است (ژو^۳ و دیگران، ۲۰۱۹). اعتماد حسابگرانه به شدت متکی به سطح رفتار منطقی افراد و همچنین قابلیت های درونی شخص برای ارزیابی مزایا و مضرات بالقوه برقراری رابطه با طرف مقابل

1. Curado & Vieira

2. calculus-based trust (CBT)

3. Zhao

است. مطالعات نشان می‌دهند که رابطه‌ای مثبت بین استنتاج منطقی و اعتماد حسابگرانه وجود دارد، در حالی که وابستگی فرد به تصمیم‌گیری‌های عاطفی تا حد زیادی باعث از بین رفتن اعتماد حسابگرانه می‌شود (عمهه^۱ و دیگران، ۲۰۲۰). در مطالعه حاضر، اعتماد حسابگرانه به معنای درک کارکنان از تنبیه سازمانی، مقررات و سیاست‌گذاری‌های سازمان برای مقابله با خدشه‌دار شدن اعتماد و دریافت پاداش در صورت حفاظت از اعتماد است. با توجه به این مطالب، فرضیه‌های زیر ارائه می‌شود:

- فرضیه ۱. اعتماد حسابگرانه تأثیر مثبت و معناداری بر تمایل کارکنان به تسهیم دانش ضمنی دارد.
- فرضیه ۲. اعتماد حسابگرانه تأثیر مثبت و معناداری بر تمایل کارکنان به کاربرد دانش ضمنی دارد.

اعتماد دانش‌محور^۲

دانش به عنوان اساسی‌ترین عامل در تصمیم‌گیری نقش مهمی در ایجاد یا عدم ایجاد اعتماد بین دو طرف ایفا می‌کند. در حوزه اعتماد سازمانی و روابط بین کارکنان، دانش عاملی است که به فرد این قابلیت را می‌دهد که رفتارهای طرف مقابل را به‌خوبی تفسیر کند. هرچه دانش فرد راجع به خصوصیات رفتاری طرف مقابل بیشتر باشد، سطح اعتماد او برای برقراری رابطه ارتقا می‌یابد (الی و بزر^۳، ۲۰۱۷). اعتماد دانش‌محور ناشی از ارزیابی طرف مقابل توسط شخص است. در این صورت، اگر طرف مقابل ویژگی‌های موردنظر شخص را داشته باشند فرد به طرف مقابل اعتماد پیدا می‌کند و در غیر این صورت، اعتماد شکل نمی‌گیرد (جنگ و لو^۴، ۲۰۱۸). اعتماد دانش‌محور بدون وجود اعتماد حسابگرانه به وجود نمی‌آید. عقیده بر این است که طرفین رابطه زمانی به اعتماد دانش‌محور روی می‌آورند که بتوانند بر اساس تجربیات و نتایج قبلی، رفتار طرف مقابل را پیش‌بینی کنند. به عبارت دیگر، اعتماد دانش‌محور نوعی از اعتماد است که ناشی از دانش قبلی راجع به رفتارهای طرف مقابل است. در واقع، اعتماد ناشی از اعتماد حسابگرانه به تدریج موجب شکل‌گیری اعتماد دانش‌محور می‌شود؛ یعنی فرد بر اساس تجربیات قبلی و مشاهده رفتارهای طرف مقابل به این نتیجه می‌رسد که می‌تواند به او اعتماد

1. Omeihe 2. knowledge-based trust (KBT) 3. Oulabi & Bizer 4. Jiang & Luo

کند. نخستین مرحله اعتماد دانش محور شامل توانایی فرد برای درک عقاید و رفتارهای طرف مقابل است. در این مرحله، افراد می‌توانند دیدگاه طرف مقابل را پیش‌بینی کنند و بدین ترتیب دانش بیشتری راجع به رفتارهای وی به دست می‌آورند. برای مثال، افراد در این مرحله می‌توانند عکس‌العمل طرف مقابل نسبت به شرایط مثبت یا منفی محیط کاری را پیش‌بینی کنند. در این پژوهش، براساس اعتماد دانش محور، فرضیه‌های زیر ارائه می‌شود:

فرضیه ۳. اعتماد دانش محور تأثیر مثبت و معناداری بر تمایل کارکنان به تسهیم دانش ضمنی دارد.

فرضیه ۴. اعتماد دانش محور تأثیر مثبت و معناداری بر تمایل کارکنان به کاربرد دانش ضمنی دارد.

اعتماد هویت محور^۱

اعتماد هویت محور آخرین مرحله شکل‌گیری اعتماد در حوزه روابط سازمانی است. بدون اعتماد حسابگرانه و اعتماد دانش محور، اعتماد هویت محور شکل نمی‌گیرد. اعتماد هویت محور زمانی اتفاق می‌افتد که هریک از طرفین رابطه طرف دیگر را تأیید کند. در اعتماد هویت محور، افراد می‌توانند نیازها و ترجیحات دیگران را پیش‌بینی کنند. برای مثال، در رابطه مبتنی بر اعتماد هویت محور، افراد می‌توانند سؤالات را به شکلی پاسخ دهند که طرف مقابل را متقاعد و مطمئن سازد. اعتماد هویت محور بیانگر بُعد احساسی و درونی است؛ یعنی اینکه یک شخص ذاتاً تا چه حد تمایل دارد به دیگران اعتماد کند. نظریه پردازان شخصیت اعتماد هویت محور را یک ویژگی فردی قلمداد کرده و آن را به عنوان یک عقیده، انتظار یا احساس تعریف می‌کنند که ریشه در شخصیت فرد دارد و به بالندگی اولیه روان‌شناختی فرد بستگی دارد. چنین احساسی تمایل باطنی به اعتماد نامیده می‌شود و نقشی مهم در ایجاد رابطه مبتنی بر اعتماد در بین افراد دارد (یاداو، داش، چاکرابورتی و کومار^۲، ۲۰۱۸).

هولسته و فیلدز (۲۰۱۰) به بررسی تأثیر اعتماد و عواطف کارکنان بر تمایل به تسهیم دانش ضمنی و صریح پرداختند. در این پژوهش، مشخص شد که تمایل به تسهیم دانش (ضمنی و آشکار) به این امر بستگی دارد که افراد تا چه حد به یکدیگر و منبع ارائه‌دهنده دانش اعتماد

1. identity-based trust (IBT)

2. Yadav, Dash, Chakraborty & Kumar

دارند. در پژوهش‌هایی دیگر نیز مشخص شده است که میزان تسهیم دانش بین کارکنان رابطه‌ای مستقیم با سطح اعتماد آن‌ها دارد (آدلر^۱، ۲۰۰۱؛ لوکاس^۲، ۲۰۰۵). تسهیم دانش مفهومی است که رابطه‌ای نزدیک با اعتماد متقابل کارکنان به یکدیگر دارد. در صورتی که هریک از کارکنان نسبت به همکار خود اعتماد کافی داشته باشد، احتمال پذیرش دانش به اشتراک گذاشته شده از سوی همکاران افزایش می‌یابد. در عین حال، باید توجه داشت که عکس این قضیه نیز صادق است؛ بدین معنا که یک فرد تنها زمانی اقدام به تسهیم دانش خود با دیگران می‌کند که نسبت به آن‌ها اعتماد داشته باشد (البی و بزر، ۲۰۱۷). در پژوهشی که اخیراً توسط (کیم و پارک^۳، ۲۰۲۰) در میان ۲۲۸ نفر از کارکنان صنایع خدماتی در کره جنوبی انجام شد، مشخص شد که ابعاد مختلف اعتماد تأثیری مثبت و معنادار بر تمایل کارکنان به تسهیم دانش دارد. به همین ترتیب، (فنگ^۴ و دیگران، ۲۰۱۸) نیز نشان دادند که سبک رهبری سازمان اگر بتواند جوی از اعتماد را در سطوح مختلف سازمان به وجود بیاورد، میزان تسهیم دانش در بین کارکنان بیشتر می‌شود. (له و لی^۵، ۲۰۱۸) نیز به این نتیجه رسیدند که حتی در صورت فراهم بودن تمامی شرایط برای تسهیم دانش، اگر اعتماد کافی بین کارکنان و همچنین بین کارکنان و مدیران ارشد سازمان وجود نداشته باشد، فرایند تسهیم دانش تا حد زیادی اثربخشی خود را از دست می‌دهد. (کرامر و دیگران، ۲۰۱۹) نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که اعتماد بین کارکنان پیش‌نیاز اصلی برای به اشتراک گذاری دانش و به تبع آن افزایش نوآوری کارکنان است. بر این اساس، می‌توان نتیجه گرفت که ابعاد مختلف اعتماد (اعتماد هویت‌محور، اعتماد دانش‌محور و اعتماد حسابگرانه) تأثیری مثبت بر تمایل افراد به تسهیم دانش ضمنی دارند. در واقع، میزان اعتماد بین فردی است که تمایل به تسهیم دانش ضمنی را تعیین می‌کند. به علاوه، مشخص شده است که سطح اعتماد بین کارکنان بر استفاده از دانش ضمنی نیز تأثیر دارد. تمایل به استفاده از دانش ضمنی به ادراک گیرنده پیام (دریافت کننده دانش) از میزان ریسک در روابط بین فردی و سطح اعتماد افراد به یکدیگر بستگی دارد. اعتماد، شانس پذیرفتن دانش جدید و استفاده از آن در محیط کاری را افزایش می‌دهد. گیرنده پیام باید ریسک موجود در رابطه را بپذیرد و به این اطمینان برسد که اطلاعاتی که دیگران در اختیار وی قرار می‌دهند ناقص نیست (فولر، ۲۰۱۸). ناهاپیت و گوшал (۱۹۹۸) مدلی نظری ارائه دادند که رابطه بین اعتماد و

1. Adler 2. Lucas 3. Kim & Park 4. Phong 5. Le & Lei

تبادل دانش را به‌خوبی نشان می‌دهد. مطالعه این محققان نشان داد اعتماد سازه‌ای چندبعدی است که مبتنی بر اعتماد باطنی (عاطفی) است و تمایل افراد به استفاده از دانش ارائه‌شده توسط دیگران را افزایش می‌دهد. در مجموع، بررسی پیشینه پژوهش نشان می‌دهد که تمایل به تسهیم و کاربرد دانش ضمنی تحت تأثیر اعتماد و ابعاد مختلف آن قرار دارد.

در تبیین رابطه بین اعتماد و استفاده از دانش تسهیم‌شده، این نظریه ارائه شده است که فرد تنها زمانی به استفاده از دانش دیگران علاقه‌مند می‌شود که احساس کند طرف مقابل (کسی که دانش را ارائه کرده است) از نیت خیرخواهانه برخوردار است. خیرخواهی یکی از جنبه‌های اصلی اعتماد در استفاده از دانش تسهیم‌شده است. خیرخواهی عبارت است از تمایل اعتمادشونده به آنکه کار مطلوب اعتمادکننده را انجام دهد. خیرخواهی برای ایجاد اعتماد به‌منظور استفاده از دانش دیگران خیلی مهم است؛ زیرا حاکی از آن است که فرد اعتقاد درونی به مراقبت و نگرانی راجع به دیگران دارد و بدون آنکه دلایل یا سود شخصی برایش داشته باشد سعی در تسهیم دانش با دیگران دارد. نتایج مطالعات میدانی نیز نشان می‌دهد که خیرخواهی یکی از مؤلفه‌های اصلی اعتماد برای تسهیم و به‌کارگیری دانش در سازمان به‌شمار می‌رود (یوان، اُلفمن و یی^۱، ۲۰۲۰). علاوه بر این، در اینجا، مفهوم بُعد تعاملی رابطه مطرح می‌شود. بُعد تعاملی بر این نکته تأکید دارد که نتایج قبلی و تجربیات قبلی در رابطه بین دو طرف (اعتمادکننده و اعتمادشونده) بر تصمیم‌گیری‌های آینده برای استفاده از دانش طرف مقابل تأثیر می‌گذارد. بُعد تعاملی اصولاً بر اساس طول مدت رابطه بین افراد و تجربیات آن‌ها از اعتماد به یکدیگر سنجیده می‌شود (کیم و پارک^۲، ۲۰۲۰). بر اساس بُعد هویت‌محور اعتماد، فرضیه‌های زیر ارائه می‌شود:

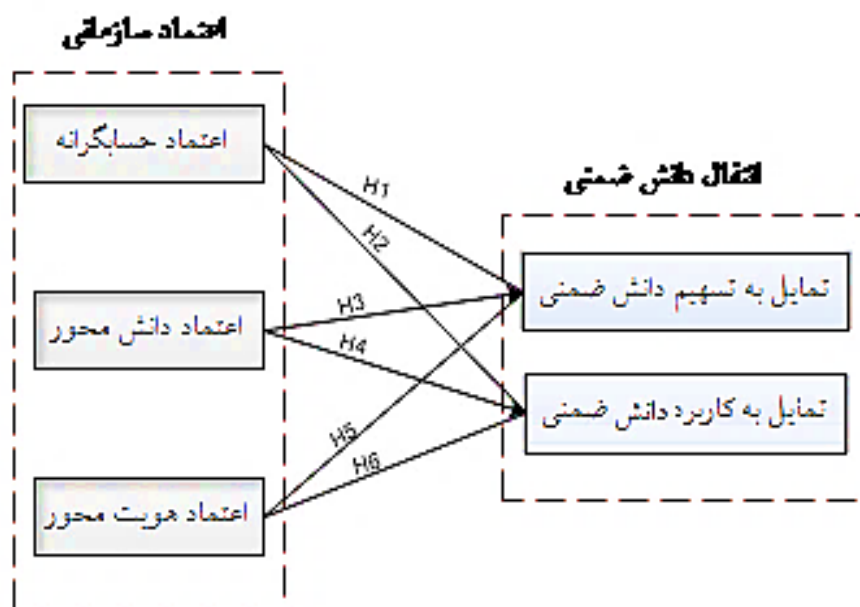
فرضیه ۵. اعتماد هویت‌محور تأثیر مثبت و معناداری بر تمایل کارکنان به تسهیم دانش ضمنی دارد.

فرضیه ۶. اعتماد هویت‌محور تأثیر مثبت و معناداری بر تمایل کارکنان به کاربرد دانش ضمنی دارد.

1. Yuan, Olfman & Yi

مدل مفهومی پژوهش

با توجه هدف اصلی پژوهش مبنی بر بررسی تأثیر اعتماد سازمانی بر انتقال دانش ضمنی در کتابخانه‌های عمومی، مدل مفهومی پژوهش روابط بین متغیرهای مورد بررسی را در شکل ۱ به تصویر کشیده است. در این پژوهش، متغیر مستقل (اعتماد سازمانی) شامل مؤلفه‌های اعتماد حسابگرانه، اعتماد دانش محور و اعتماد هویت محور است. متغیر وابسته (انتقال دانش ضمنی) شامل دو مؤلفه تمایل به تسهیم دانش ضمنی و تمایل به کاربرد دانش ضمنی است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش (فولر، ۲۰۱۸)

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف پژوهشی کاربردی است که در آن داده‌ها به شیوه توصیفی گردآوری شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان فارس (۳۵۰ نفر) است که با استفاده از فرمول کوکران ۱۸۴ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. همچنین، برای گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه پژوهش فولر (۲۰۱۸) استفاده شد. در پرسش‌نامه

مذکور در قالب ۲۴ سؤال با رویکرد طیف لیکرت، دیدگاه پاسخ‌گویان در خصوص متغیرهای اعتماد (مؤلفه‌های حسابگرانه، دانش‌محور و هویت‌محور) و متغیر انتقال دانش (مؤلفه‌های تسهیم دانش و به‌کارگیری دانش) بررسی شده است (جدول ۱). پایایی پرسش‌نامه از طریق پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ محاسبه شده که میزان آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی محاسبه شده در همه مؤلفه‌های موردنظر بیشتر از ۰/۷ به دست آمده است (جدول ۴). به‌منظور انجام پژوهش، در گام اول، برای توصیف ویژگی‌های عمومی پاسخ‌دهندگان که شامل جنسیت، سن، تحصیلات و سابقه خدمت آن‌ها می‌شود، از روش‌های تحلیل توصیفی مانند جداول توزیع فراوانی و میانگین و نمودارها و نرم افزار اسپاس پی‌اس استفاده شده است. در گام دوم، به کمک تحلیل عاملی تأییدی و محاسبه آماره آزمون تی^۱، روابط بین متغیرهای پنهان و آشکار در مدل بیرونی پژوهش اندازه‌گیری شد. در گام سوم، پس از آزمون مدل بیرونی پژوهش، با کمک مدل درونی که نشان‌دهنده ارتباط بین متغیرهای پنهان پژوهش است، به بررسی فرضیه‌های پژوهش مدل پرداخته شد.

جدول ۱. متغیرهای پژوهش و توزیع سؤالات پژوهش

متغیر	تعداد	سؤالات مربوطه	منبع
اعتماد سازمانی	اعتماد حسابگرانه	۵-۱	فولر (۲۰۱۸)
	اعتماد دانش‌محور	۱۲-۶	
	اعتماد هویت‌محور	۱۶-۱۳	
انتقال دانش ضمنی	تمایل به تسهیم دانش ضمنی	۲۰-۱۷	
	تمایل به کاربرد دانش ضمنی	۲۴-۲۱	

یافته‌ها

در جدول ۲، اطلاعات جمعیت‌شناختی نمونه پژوهش ارائه شده است.

1. t-value

جدول ۲. اطلاعات جمعیت‌شناختی نمونه پژوهش

متغیر	ویژگی	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۸۸	۶۲٪
	زن	۵۴	۳۸٪
تحصیلات	کاردانی و کمتر	۱۹	۱۳٪
	کارشناسی	۹۲	۶۵٪
	تحصیلات تکمیلی	۳۱	۲۲٪
رشته تحصیلی	علم اطلاعات و دانش‌شناسی	۸۹	۶۳٪
	سایر رشته‌ها	۵۳	۳۷٪
سابقه کاری	کمتر از ۵ سال	۴۱	۲۹٪
	بین ۵ تا ۱۰ سال	۲۷	۱۹٪
	بین ۱۰ تا ۱۵ سال	۳۵	۲۵٪
	بیش از ۱۵ سال	۳۹	۲۷٪

براساس اطلاعات جدول ۲، از ۱۴۲ نفر نمونه مورد مطالعه، ۸۸ نفر (۶۲ درصد) زن و ۵۴ نفر (۳۸ درصد) را مردان تشکیل می‌دهند. از منظر تحصیلات، ۱۹ نفر (۱۳ درصد) تحصیلات کاردانی و کمتر دارند. ۹۲ نفر (۶۵ درصد) مدرک کارشناسی دارند و ۳۱ نفر (۲۲ درصد) نیز تحصیلات تکمیلی دارند. ۸۹ نفر (۶۳ درصد) از کتابداران در رشته تحصیلی علم اطلاعات و دانش‌شناسی و ۵۳ نفر (۳۷ درصد) نیز در سایر رشته‌های دانشگاهی تحصیل کرده‌اند. ۴۱ نفر (۲۹ درصد) از کتابداران کمتر از ۵ سال سابقه خدمت دارند. ۲۷ نفر (۱۹ درصد) نیز ۵ تا ۱۰ سال سابقه خدمت دارند. ۳۵ نفر (۲۵ درصد) بین ۱۰ تا ۱۵ سال سابقه خدمت و ۳۹ نفر (۲۷ درصد) نیز بیش از ۱۵ سال سابقه خدمت دارند.

مدل پژوهش

برای آزمون فرضیه‌های پژوهش، از روش حداقل مربعات جزئی استفاده شده است. در این روش، قدرت رابطه بین عامل (متغیر پنهان) و متغیر قابل مشاهده به وسیله بار عاملی نشان داده می‌شود. به طور کلی، روابط بین متغیرها در تکنیک حداقل مربعات جزئی به دو دسته مدل تقسیم می‌شود:

۱. مدل بیرونی^۱: روابط متغیرهای پنهان با متغیرهای آشکار را نشان می‌دهد.
۲. مدل درونی^۲: مدل درونی روابط متغیرهای پنهان با یکدیگر را بررسی می‌کند.

مدل بیرونی پژوهش

مدل بیرونی نشان‌دهنده رابطه سؤالات با سازه‌ها است. در این پژوهش، برای برازش مدل بیرونی پژوهش از روایی سازه، و پایایی ترکیبی استفاده شده است.

روایی سازه

روایی سازه ارتباط گویه‌ها یا همان سؤالات پرسش‌نامه با سازه‌ها یا همان متغیرهای پنهان را بررسی می‌کند. در این پژوهش، برای آنکه نشان داده شود متغیرهای پنهان به درستی اندازه‌گیری شده‌اند از روایی سازه استفاده شده است. نتایج نهایی روایی سازه در جدول ۳ ارائه شده است.

بر اساس نتایج روایی سازه که در جدول ۳ درج شده است، مقدار بار عاملی مشاهده شده در تمامی موارد بزرگ‌تر از ۰/۶ است، و این امر نشان می‌دهد هم‌بستگی بسیار مناسبی بین متغیرهای قابل مشاهده با متغیرهای پنهان مربوط به خود وجود دارد. همچنین، براساس نتایج مندرج در جدول ۳، مقدار بوت استرپینگ (آماره تی) در تمامی موارد از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگ‌تر است، و این امر نشان می‌دهد هم‌بستگی بین متغیرهای قابل مشاهده با متغیرهای پنهان مربوط به خود معنادار است. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت هر سازه به درستی مورد سنجش قرار گرفته است و با عنایت به یافته‌های حاصل از این مقیاس می‌توان به آزمون فرضیه‌های پژوهش پرداخت.

1. Outer Model 2. Inner Model

جدول ۳. خلاصه نتایج بررسی روایی سازه بر اساس مدل بیرونی پژوهش

سازه‌ها	گویه‌ها	بار عاملی	آماره تی
اعتماد حسابگرانه	Q01	۰/۹۰۴	۵۳/۹۴۹
	Q02	۰/۹۳۴	۹۱/۷۹۷
	Q03	۰/۸۴۵	۲۹/۰۳۸
	Q04	۰/۸۳۷	۲۲/۵۵۱
	Q05	۰/۸۳۹	۳۱/۸۵۲
	Q06	۰/۷۸۹	۱۹/۲۳
	Q07	۰/۷۷۰	۱۸/۶۵۶
اعتماد دانش محور	Q08	۰/۸۳۸	۳۰/۵۵۴
	Q09	۰/۸۷۱	۲۳/۶۹۱
	Q10	۰/۸۵۲	۳۱/۴۹۷
	Q11	۰/۸۶۴	۳۲/۰۱۶
	Q12	۰/۸۶۵	۳۴/۴۴۶
اعتماد هویت محور	Q13	۰/۸۷۷	۳۲/۱۷۳
	Q14	۰/۸۹۱	۳۲/۲۱۸
	Q15	۰/۸۸۶	۴۲/۱۳۲
	Q16	۰/۷۹۳	۲۰/۴
	Q17	۰/۷۹۱	۲۲/۴۵۲
تمایل به تسهیم دانش ضمنی	Q18	۰/۸۵۰	۱۷/۲۳۴
	Q19	۰/۸۴۸	۲۴/۴۳۴
	Q20	۰/۶۹۰	۶/۸۵۸
تمایل به کاربرد دانش ضمنی	Q21	۰/۷۹۱	۲۲/۴۵۲
	Q22	۰/۸۵۰	۱۷/۲۳۴
	Q23	۰/۸۴۸	۲۴/۴۳۴
	Q24	۰/۶۹۰	۶/۸۵۸

پایایی ترکیبی

به منظور سنجش پایایی سازه‌های پژوهش، از پایایی ترکیبی^۱ و آلفای کرونباخ استفاده شده است.

جدول ۴. پایایی سازه‌های پژوهش

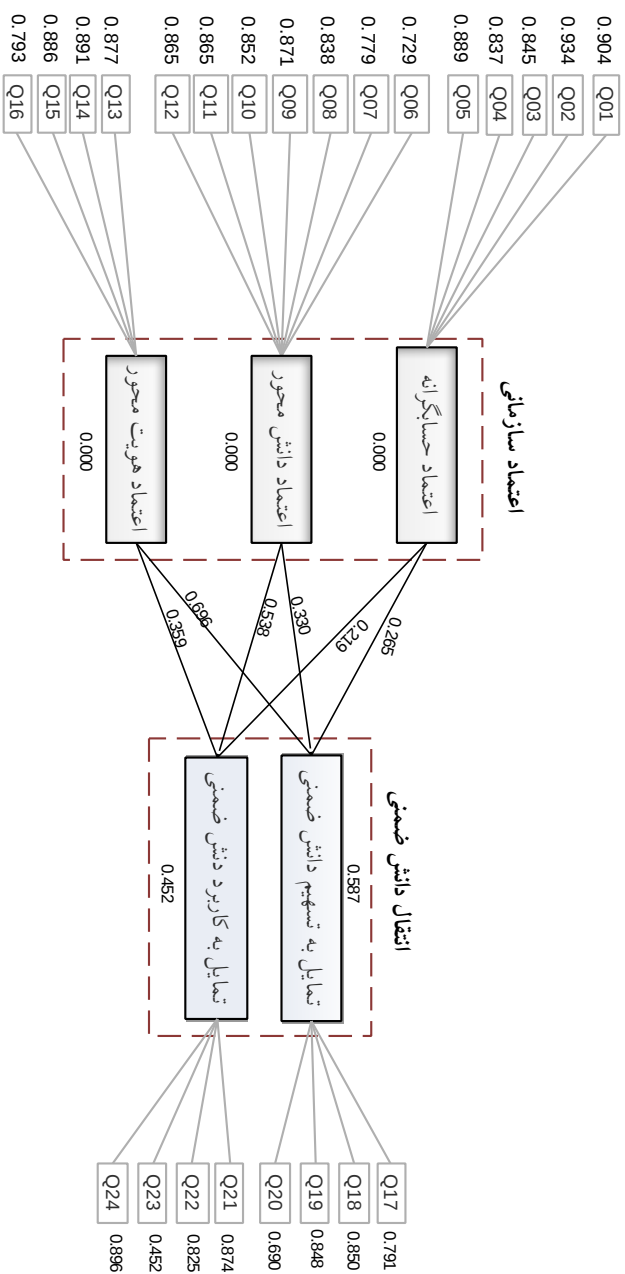
سازه‌های اصلی	پایایی ترکیبی (CR)	آلفای کرونباخ
اعتماد حسابگرانه	۰/۹۴۱	۰/۹۲۱
اعتماد دانش محور	۰/۹۴۲	۰/۹۲۸
اعتماد هویت محور	۰/۹۲۱	۰/۸۸۵
تمایل به استفاده	۰/۸۵۷	۰/۷۷۶
تمایل به تسهیم	۰/۸۷۴	۰/۸۱۰

همان طور که در جدول بالا مشاهده می‌شود، آلفای کرونباخ تمامی متغیرها بزرگ‌تر از ۰/۷ است، و بنابراین پایایی سازه‌ها مورد تأیید است. مقدار پایایی ترکیبی نیز در تمامی موارد از آستانه ۰/۷ بزرگ‌تر است، و بنابراین پایایی سازه‌ها مطلوب است.

مدل درونی پژوهش

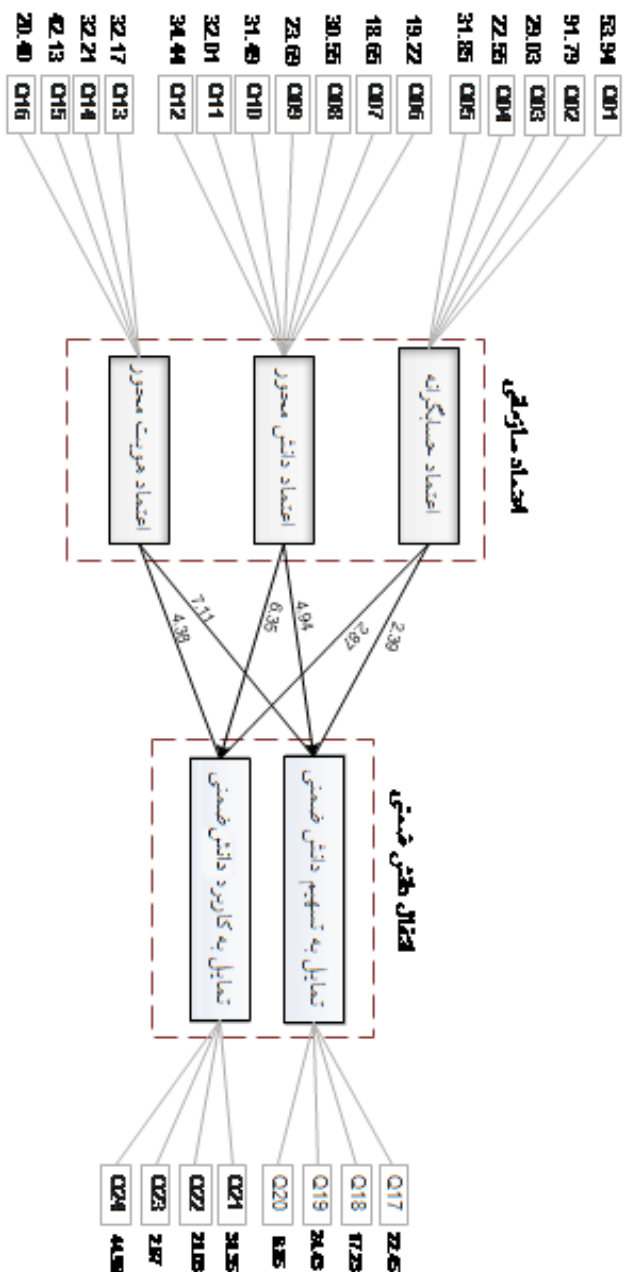
رابطه متغیرهای مورد بررسی در هریک از فرضیه‌های پژوهش براساس یک ساختار علی با تکنیک حداقل مربعات جزئی آزموده شده است. در این مدل که خروجی نرم افزار اسمارت پی‌ال‌اس است، خلاصه نتایج مربوط به بار عاملی استاندارد متغیرها ارائه شده است. آماره تی و مقدار بوت استرپینگ برای سنجش معناداری روابط نیز در شکل‌های ۲ و ۳ آمده است.

1. Composite Reliability (CR)



شکل ۲: تکنیک حداقل مربعات جزئی مدل مفهومی پژوهش

شکل ۳ مدل مفهومی پژوهش (مقدار آماری با بورت استرایینگ)



پس از آنکه از صحت اندازه‌گیری سازه‌های پژوهش اطمینان حاصل شد، بررسی روابط این سازه‌ها به‌منظور آزمون فرضیه‌های پژوهش میسر می‌شود.

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اول پژوهش: اعتماد حسابگرانه تأثیر مثبت و معناداری بر تمایل کارکنان به تسهیم دانش ضمنی دارد.

مقدار بار عاملی استاندارد تأثیر اعتماد حسابگرانه بر تمایل به تسهیم دانش ضمنی $0/265$ به دست آمده است. همچنین، مقدار آماره تی نیز $2/392$ به دست آمده است که از مقدار بحرانی $1/96$ بزرگ‌تر است. بنابراین، با اطمینان 95 درصد می‌توان ادعا کرد: اعتماد حسابگرانه بر تمایل به تسهیم دانش ضمنی تأثیری مثبت و معنادار دارد.

فرضیه دوم پژوهش: اعتماد دانش‌محور تأثیر مثبت و معناداری بر تمایل کارکنان به تسهیم دانش ضمنی دارد.

مقدار بار عاملی استاندارد تأثیر اعتماد دانش‌محور بر تمایل به تسهیم دانش ضمنی $0/330$ به دست آمده است. همچنین، مقدار آماره تی نیز $4/941$ به دست آمده است که از مقدار بحرانی $1/96$ بزرگ‌تر است. بنابراین، با اطمینان 95 درصد می‌توان ادعا کرد: اعتماد دانش‌محور بر تمایل به تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه سوم پژوهش: اعتماد هویت‌محور تأثیر مثبت و معناداری بر تمایل کارکنان به تسهیم دانش ضمنی دارد.

مقدار بار عاملی استاندارد تأثیر اعتماد هویت‌محور بر تمایل به تسهیم دانش ضمنی $0/696$ به دست آمده است. همچنین، مقدار آماره تی نیز $7/111$ به دست آمده است که از مقدار بحرانی $1/96$ بزرگ‌تر است. بنابراین، با اطمینان 95 درصد می‌توان ادعا کرد: اعتماد هویت‌محور بر تمایل به تسهیم دانش ضمنی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه چهارم پژوهش: اعتماد حسابگرانه تأثیر مثبت و معناداری بر تمایل کارکنان به کاربرد دانش ضمنی دارد.

مقدار بار عاملی استاندارد تأثیر اعتماد حسابگرانه بر تمایل به کاربرد دانش ضمنی $0/219$ به دست آمده است. همچنین، مقدار آماره تی نیز $2/872$ به دست آمده است که از مقدار

بحرانی ۱/۹۶ بزرگ‌تر است. بنابراین، با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان ادعا کرد: اعتماد حسابگرانه بر تمایل به کاربرد دانش ضمنی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه پنجم پژوهش: اعتماد دانش‌محور تأثیر مثبت و معناداری بر تمایل کارکنان به کاربرد دانش ضمنی دارد.

مقدار بار عاملی استاندارد تأثیر اعتماد دانش‌محور بر تمایل به کاربرد دانش ضمنی ۰/۵۳۸ به دست آمده است. همچنین، مقدار آماره تی نیز ۶/۳۵۳ به دست آمده است که از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگ‌تر است. بنابراین، با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان ادعا کرد: اعتماد دانش‌محور بر تمایل به کاربرد دانش ضمنی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

فرضیه ششم پژوهش: اعتماد هویت‌محور تأثیر مثبت و معناداری بر تمایل کارکنان به کاربرد دانش ضمنی دارد.

مقدار بار عاملی استاندارد تأثیر اعتماد هویت‌محور بر تمایل به کاربرد دانش ضمنی ۰/۳۵۹ به دست آمده است. همچنین، مقدار آماره تی نیز ۴/۳۸۸ به دست آمده است که از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگ‌تر است. بنابراین، با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان ادعا کرد: اعتماد هویت‌محور بر تمایل به کاربرد دانش ضمنی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

جدول ۵. خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

فرضیه‌ها	متغیر مستقل	متغیر وابسته	بار عاملی	آماره تی	نتیجه
فرضیه ۱	اعتماد حسابگرانه	تمایل به تسهیم دانش ضمنی	۰/۲۶۵	۲/۳۹۲	تأیید
فرضیه ۲	اعتماد دانش‌محور	تمایل به تسهیم دانش ضمنی	۰/۳۳۰	۴/۹۴۱	تأیید
فرضیه ۳	اعتماد هویت‌محور	تمایل به تسهیم دانش ضمنی	۰/۶۹۶	۷/۱۱۱	تأیید
فرضیه ۴	اعتماد حسابگرانه	تمایل به کاربرد دانش ضمنی	۰/۲۱۹	۲/۸۷۲	تأیید
فرضیه ۵	اعتماد دانش‌محور	تمایل به کاربرد دانش ضمنی	۰/۵۳۸	۶/۳۵۳	تأیید
فرضیه ۶	اعتماد هویت‌محور	تمایل به کاربرد دانش ضمنی	۰/۳۵۹	۴/۳۸۸	تأیید

ارزیابی برازش مدل

در این پژوهش، برازش مدل ساختاری با استفاده از شاخص GOF استفاده شده است. این شاخص برای بررسی برازش مدل کلی که هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری را ارزیابی

می‌کند. این شاخص با استفاده از جذر حاصل ضرب «میانگین شاخص ضریب تعیین» و «میانگین شاخص‌های افزونگی^۱» محاسبه می‌شود:

$$GOF = \sqrt[2]{(R^2) \times (Communnality)}$$

وترلس^۲ (۲۰۰۹) سه مقدار ۰/۲۵، ۰/۳۶ و ۰/۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای Gof معرفی کرده‌اند. مقدار نیکویی برازش در این مطالعه برابر با ۰/۴۱۹ است. بنابراین، مدل از برازش مطلوبی برخوردار است.

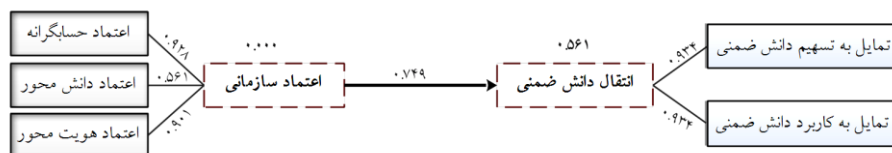
$$(\overline{R^2}) = ۰/۵۲۰$$

$$(Communnality) = ۰/۳۳۸$$

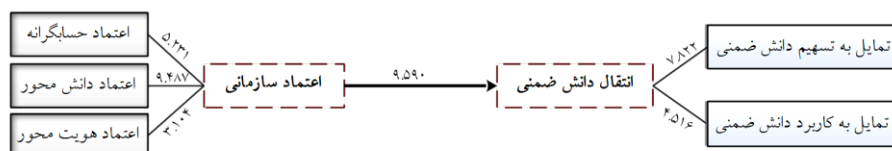
$$GOF = \sqrt[2]{0.520 \times 0.338} = ۰/۴۱۹$$

ارزیابی فرضیه اصلی

میزان تأثیر اعتماد سازمانی بر تمایل به تسهیم و کاربرد دانش ۰/۷۴۹ به دست آمده است. مقدار آماره تی نیز ۹/۵۹۰ به دست آمده است. بنابراین، با اطمینان ۹۵ درصد اعتماد سازمانی تأثیر معنادار و مثبتی بر تمایل کارکنان به تسهیم و کاربرد دانش ضمنی دارد.



شکل ۴. آزمون فرضیه اصلی پژوهش



شکل ۵. معناداری آزمون فرضیه اصلی پژوهش

1. Communalities

2. Wetzels

شاخص‌های ارزیابی اعتبار درونی مدل پژوهش در جدول ۶ ارائه شده است.

جدول ۶. شاخص‌های ارزیابی اعتبار درونی مدل کلی پژوهش

سازه‌های اصلی	روایی متقاطع اشتراکی	روایی متقاطع افزونگی	ضریب تشخیص	نیکویی برازش
اعتماد سازمانی	۰/۶۸۳	۰/۶۸۳	—	۰/۵۷۱
تمایل به تسهیم و کاربرد دانش	۰/۵۲۴	۰/۴۸۱	۰/۵۶۱	

مقدار ضریب تشخیص تمایل به تسهیم و کاربرد دانش ۰/۵۶۱ به دست آمده است که مقداری قوی محسوب می‌شود. روایی متقاطع اشتراکی و افزونگی هر دو از مقدار ۰/۳۵ بیشتر است. شاخص نیکویی برازش نیز ۰/۵۷۱ به دست آمده است.

بحث و نتیجه‌گیری

پایین بودن سطح انتقال دانش ضمنی در کتابخانه‌های عمومی موجب بروز مشکلاتی از قبیل افزایش هزینه‌های جانبی، نیاز به ادامه آموزش ضمن خدمت، کار مجدد، کاهش سرمایه اجتماعی سازنده یا ضعف در عوامل نوظهور در ارائه خدمات نوآورانه و مطلوب می‌شود. نتایج این پژوهش می‌تواند نشان دهد که چگونه و تا چه اندازه اعتماد سازمانی در تسهیم و به کارگیری دانش تأثیر می‌گذارند. انتظار می‌رود نتایج این پژوهش مبنایی تجربی برای افزایش بهره‌وری و هم‌افزایی در کتابخانه‌های عمومی فراهم کند.

اعتماد حسابگرانه مبنای اولیه و نخستین گام در ایجاد روابط مبتنی بر اعتماد است. دو طرف یک رابطه نیازمند آموزش دانش محور، یادگیری و توانایی در ایجاد یک رابطه طولانی مدت مبتنی بر اعتماد با یکدیگر هستند. اعتماد حسابگرانه همواره به عنوان نخستین مرحله در ایجاد رابطه اعتمادمحور در نظر گرفته می‌شود. بر اساس نتایج به دست آمده، اعتماد حسابگرانه تأثیری مثبت و معنادار بر تمایل کارکنان به تسهیم دانش ضمنی دارد. نتایج پژوهش لاو و کوب (۲۰۱۰) تأثیر اعتماد بر انتقال دانش در سازمان را تأیید می‌کند. بر اساس نتایج پژوهش فالوور (۲۰۱۸)، سیاست‌ها و اجرای اعتماد عواملی هستند که بر روابط اعتماد تأثیر می‌گذارند. مرحله اعتماد حسابگرانه شامل قوانین، سیاست‌ها و مجازات‌های نقض اعتماد است.

یافته‌های پژوهش حاضر تأثیر اعتماد حسابگرانه بر تمایل به تسهیم دانش و تمایل به کاربرد دانش را نشان می‌دهد. این یافته‌ها با یافته‌های پژوهش عزلی (۲۰۱۵) که پاداش‌ها و تشویق‌ها برای حفظ اعتماد رفتارهای اشتراک دانش را پیش‌بینی نمی‌کند در تضاد است، اما با یافته‌های فولر (۲۰۱۸) هم‌سو است.

اعتماد دانش‌محور بدون وجود اعتماد حسابگرانه به وجود نمی‌آید. به عبارت دیگر، اعتماد دانش‌محور نوعی از اعتماد است که ناشی از دانش قبلی راجع به رفتارهای طرف مقابل است. بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر، اعتماد دانش‌محور تأثیری مثبت و معنادار بر تمایل کارکنان به تسهیم دانش ضمنی دارد. این نتایج تئوری کاهش عدم قطعیت^۱ را تأیید می‌کنند. تئوری کاهش عدم قطعیت نشان می‌دهد هرچه فرد بیشتر شخص را بشناسد، می‌تواند رفتار آن شخص را پیش‌بینی کند. تئوری کاهش عدم قطعیت به دنبال توضیح چگونگی تفکر و رفتار افراد در مراحل اولیه توسعه رابطه است. تئوری کاهش عدم قطعیت به دو دلیل نظریه‌ای اساسی در زمینه ارتباطات بین فردی است؛ این تئوری یکی از اولین چهارچوب‌هایی است که ایجاد ارتباط بین دو حوزه دانشی را باعث می‌شود. تئوری کاهش عدم قطعیت انواع استراتژی‌های جست‌وجوی اطلاعات را برای محاسبه فرایندهای عدم اطمینان در آشنایی ترسیم می‌کند. تئوری کاهش عدم قطعیت زمینه‌های بین فردی را متنوع و متغیر با تعاملات اولیه، فرایندهای تبادل اجتماعی، تفاوت‌های فردی در عدم اطمینان، روابط برقرارشده، ارتباطات واسطه‌ای رایانه‌ای، ارتباطات دوگانه درون سازمان‌ها و ارتباطات بین فرهنگی معرفی می‌کند. پژوهش مک‌نایت و همکاران (۲۰۰۲) و رود (۲۰۱۶) با بررسی روابط اعتماد و معتمد از نظریه کاهش عدم اطمینان پشتیبانی می‌کنند. اعتماد دانش‌محور به طور قابل توجهی تمایل به تسهیم دانش و تمایل به کاربرد دانش را پیش‌بینی کرده است، اما با یافته‌های شاه و محمود (۲۰۱۶) مبنی بر اینکه اعتماد هیچ تأثیر مثبتی بر انتقال دانش نداشت مغایرت دارد.

اعتماد هویت‌محور آخرین مرحله شکل‌گیری اعتماد در حوزه روابط سازمانی است و بدون اعتماد حسابگرانه و اعتماد دانش‌محور نمی‌توان انتظار داشت که اعتماد هویت‌محور شکل گیرد. بر اساس نتایج به دست آمده، اعتماد هویت‌محور تأثیری مثبت و معنادار بر تمایل کارکنان به

1. uncertainty reduction theory (URT)

تسهیم دانش ضمنی دارد. اعتماد هویت‌محور بر نظریه عمل مستدل^۱ (کنش عقلایی) استوار است. نظریه عمل مستدل بر نگرش‌ها و هنجارهای ذهنی از طریق روابط قوی متمرکز است (عاجزن و فیشبین، ۱۹۷۵). تئوری عمل مستدل که شامل پیش‌بینی‌های نگرش و پیش‌بینی‌های رفتار است مدلی برای پیش‌بینی قصد رفتاری است. بنابراین، در این تئوری، رفتار، منحصرأ تحت کنترل قصد رفتاری (نیت و اراده فردی) است. مگوایر و همکاران ارزیابی (۲۰۰۱) تأیید کردند که هویت متقابل، پایه و اساس تولید اعتماد هویت‌محور است. مگوایر و همکاران (۲۰۰۱) گزارش دادند که اعتماد هویت‌محور به سمت بالا می‌رود و بر سلسله‌مراتب تأثیر می‌گذارد. یافته‌های مطالعه حاضر نشان می‌دهد که اعتماد هویت‌محور پیش‌بینی‌کننده تسهیم دانش است، اما تمایل به استفاده از دانش را پیش‌بینی نمی‌کند. نتایج نشان می‌دهد که کارکنان در مرحله اعتماد هویت‌محور مایل به تسهیم دانش بودند، اما تعریف فرایند انتقال دانش را کامل نکردند.

نتایج پژوهش حاضر حاکی از آن است که اعتماد حسابگرانه تأثیری مثبت و معنادار بر تمایل کارکنان به کاربرد دانش ضمنی دارد. سازمان‌های دارای اعتماد حسابگرانه کارکنانی دارند که مایل به اشتراک و استفاده از دانش ضمنی هستند. برای ایجاد اعتماد حسابگرانه، سازمان‌ها باید سیاست‌ها و رویه‌های مشخصی راجع به اعتماد ایجاد کنند. برای انطباق، برنامه‌های پاداش روابط اعتماد بین کارکنان را تشویق می‌کنند. رهبران، مدیران و سرپرستان باید به دنبال اجرای اقدامات انطباق برای کارکنانی باشند که از سیاست‌ها و رویه‌های اعتماد حسابگرانه منحرف می‌شوند. کارفرمایان باید تخلف از اعتماد را بررسی کنند. برای مثال، اگر کارمندی دیر به کار پردازد، بیشتر سازمان‌ها اقدامات اصلاحی را اعمال می‌کنند. انحراف کارمندان از سیاست منجر به اخطار، مشاوره یا توبیخ کلامی می‌شود. اشکال اقدامات اصلاحی باید با ادامه رفتارهای منفی پیشرفت کند.

بررسی نتایج نشان می‌دهد که اعتماد دانش‌محور تأثیری مثبت و معنادار بر تمایل کارکنان به کاربرد دانش ضمنی دارد. بنابراین، فرضیه پنجم پژوهش تأیید می‌شود. کارکنانی که رفتارهای همکاران خود را پیش‌بینی می‌کنند در مرحله اعتماد دانش‌محور هستند. سازمان‌های دارای کارمند در مرحله اعتماد دانش‌محور تمایل بیشتری به اشتراک و استفاده از انتقال دانش

1. theory of reasoned action (TRA)

دارند تا سازمان‌هایی که در مرحله اعتماد حسابگرانه با کارمندان خود کار می‌کنند. رهبران، مدیران و سرپرستان باید روابط اعتماد حسابگرانه را تشویق کنند. از طریق تعاملات مکرر، کارمندان وارد مرحله اعتماد دانش‌محور می‌شوند.

اعتماد هویت‌محور تأثیری مثبت و معنادار بر تمایل کارکنان به کاربرد دانش ضمنی دارد. بنابراین، فرضیه ششم پژوهش تأیید می‌شود. کارمندان در مرحله اعتماد هویت‌محور به‌عنوان نماینده عمل می‌کنند و اهداف و ارزش‌های مشترک را شروع می‌کنند. نتایج مطالعه حاضر نشان می‌دهد اعتماد هویت‌محور تمایل به کاربرد دانش ضمنی مؤثر ایجاد نمی‌کند. اعتماد هویت‌محور ارتباط قوی با تمایل به تسهیم دانش ضمنی دارد.

نتایج حاصل از بررسی اعتماد حسابگرانه، دانش‌محور و هویت‌محور نشان می‌دهد اعتماد هویت‌محور تأثیر قوی‌تری نسبت به اعتماد دانش‌محور و اعتماد حسابگرانه بر تمایل به تسهیم دانش دارد. نتایج نشان می‌دهد که کارکنان در مرحله هویت‌محور تمایل بیشتری به تسهیم کاربرد دانش ضمنی نسبت به کارکنان در مرحله حسابگرانه و دانش‌محور دارند.

به‌طور کلی، نتایج به‌دست‌آمده در این پژوهش نشان می‌دهند که اعتماد سازمانی بر تمایل به تسهیم و کاربرد دانش ضمنی تأثیری مثبت و معنادار دارد.

اعتماد حسابگرانه مبنای شکل‌گیری اعتماد سازمانی است. بنابراین، پیشنهاد می‌شود قوانین و سیاست‌های تشویقی به‌منظور شکل‌گیری اعتماد در میان کارکنان کتابخانه‌های عمومی در نظر گرفته شود. همچنین، در صورت نیاز، مجازات‌های نقض اعتماد سازمانی مشخص شود تا افراد در پایبندی به اعتماد سازمانی مقید شوند.

مبنای شکل‌گیری اعتماد دانش‌محور، شناخت کافی فرد از شخصیت سایر همکاران و توانایی درک رفتار متقابل ایشان است. بنابراین، برای کمک به شکل‌گیری هرچه بهتر اعتماد دانش‌محور، پیشنهاد می‌شود مدیران کتابخانه‌های عمومی زمینه‌ای فراهم کنند تا شناخت هرچه بهتر کتابداران نسبت به مباحث شخصیت‌شناسی، رفتارشناسی و برقراری روابط اجتماعی شکل گیرد.

اعتماد هویت‌محور بر نظریه عمل مستدل استوار است. بنابراین، اعتماد هویت‌محور بر نگرش‌ها و هنجارهای ذهنی مثبت افراد برای اعتماد به دیگران و انتقال دانش ضمنی استوار است.

بر این اساس، پیشنهاد می‌شود درک درستی از تأثیرات انتقال دانش ضمنی در سلسله‌مراتب سازمانی برای افراد ایجاد شود تا بتوانند با شرایط موجود انطباق لازم را ایجاد کنند.

منابع

- بیرانوند، علی؛ شعبانی، احمد؛ و محمدی استانی، مرتضی (۱۳۹۶). بررسی عوامل مؤثر بر تسهیم دانش کتابداران و ارائه مدل پیش‌بینی رفتار آن‌ها (مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی استان فارس). *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، ۹(۱)، ۳۹-۶۰.
- بیرانوند، علی؛ و صیف، محمدحسن (۱۳۹۸). بررسی تأثیر عوامل مؤثر بر قصد تسهیم دانش. *رهیافت*، ۲۸(۷۲)، ۴۷-۶۰.
- کبیری، افشار؛ قلعه‌ای، علیرضا؛ طالبی، معصومه؛ و شیخلو، مریم. (۱۳۹۸). رابطه میان ابعاد اخلاقی معنویت در محیط کار با سلامت سازمانی و اعتماد سازمانی. *اخلاق در علوم و فناوری*، ۱۴(۲)، ۸۳-۹۰.
- مظفری، لیلا؛ و جوکار، طاهره (۱۳۹۹). اشتراک‌گذاری دانش پنهان در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی: مطالعه موردی استان فارس. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۶(۱)، ۱۷-۴۳.
- منصوری، حسین؛ و دانیالی ده‌حوض، محمود (۱۳۹۸). مطالعه اثر تعدیل‌کنندگی بهره‌وری نیروی انسانی در رابطه بین اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۵(۳)، ۵۱۰-۴۸۳.
- نیلی‌پور طباطبایی، اکبر؛ تقسیمی، جمشید؛ و فاطمی، طیه. (۱۳۹۷). ارائه مدل مدیریت دانش با رویکرد قابلیت یادگیری سازمانی (مطالعه موردی: شهرداری اصفهان). *دانش‌شناسی*، ۱۱(۴۰)، ۱۵-۲۷.

References

- Adler, Paul S. (2001). Market, Hierarchy, and Trust: The Knowledge Economy and the Future of Capitalism. *Organization Science*, 12(2), 215-234. <https://doi.org/10.1287/orsc.12.2.215.10117>
- Al Qeisi, Kholoud I; & Al Zagheer, Hanadi M. (2015). Determinants of knowledge sharing behaviour among personnel in banking industry. *International Journal of Business and Management*, 10(4), 49.
- Biranvand, A., Shaabani, A., & Mohammadi Ostani, M. (2017). Investigating factors affecting knowledge-sharing librarians and introducing a model for predicting their behavior (Case study: Fars Province's public libraries). *Journal of Studies in Library and Information Science*, 9(19), 39-60. [https://doi.org/10.22055/sl.is.2017.11644_\(in_Persian\)](https://doi.org/10.22055/sl.is.2017.11644_(in_Persian))
- Biranvand, A., & Seif, M. H. (2019). The Effect of effective factors on knowledge sharing intention. *Rahyaft*, 28(72), 47-60. (in Persian)

- Carlucci, D., & Schiuma, G. (2012). Assessing and managing organizational climate in healthcare organizations: An intellectual capital based perspective. *International Journal of Information Systems in the Service Sector (IJISSS)*, 4(4), 49-61.
- Curado, C., & Vieira, S. (2019). Trust, knowledge sharing and organizational commitment in SMEs. *Personnel Review*. <https://doi.org/10.1108/PR-03-2018-0094>
- Fuller, L. P. (2018). *Trust: A Pathway to Overcome Tacit Knowledge Transfer Barriers*. (Doctoral dissertation, Trident University International)
- Ishrat, R., & Rahman, W. (2019). Factors of knowledge sharing: a literature review. *Sarhad Journal of Management Sciences*, 5(2), 219-254.
- Islam, M. A., Ikeda, M., & Islam, M. M. (2013). Knowledge sharing behaviour influences: A study of Information Science and Library Management faculties in Bangladesh. *IFLA Journal*, 39(3), 221-234. <https://doi.org/10.1177/0340035213497674>
- Jiang, H., & Luo, Y. (2018). Crafting employee trust: from authenticity, transparency to engagement. *Journal of Communication Management*. <https://doi.org/10.1108/JCOM-07-2016-0055>
- Kabiri, A., Ghaleei, A., Talebi, M., & Sheikho, M. (2019). Relationship between dimensions of spirituality (as ethics) in the workplace with organizational health and organizational trust. *Ethics in Science and Technology*. 14(2), 83-91 (in Persian)
- Kakhki, M. K., Hadadian, A., Joyame, E. N., & Asl, N. M. (2020). Understanding librarians' knowledge sharing behavior: The role of organizational climate, motivational drives and leadership empowerment. *Library & Information Science Research*, 42(1), 100998. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2019.100998>
- Kaffashan Kakhki, M., Rajabi, M., Naji, A., AsemanDoreh, Y., & Harati, H. (2020). The Effect of Job and Motivation on the Knowledge Sharing of Librarians in Public Libraries. *Public Library Quarterly*, 39(1), 17-36. <https://doi.org/10.1080/01616846.2019.1585218>
- Kim, E., & Park, S. (2020). Employees' perceptions of organizational learning: the role of knowledge and trust. *Kybernetes*. <https://doi.org/10.1108/K-03-2020-0169>
- Kremer, H., Villamor, I., & Aguinis, H. (2019). Innovation leadership: Best-practice recommendations for promoting employee creativity, voice, and knowledge sharing. *Business Horizons*, 62(1), 65-74. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2018.08.010>
- Kumaresan, S. C., & Swrooprani, B. S. (2013). Knowledge sharing and factors influencing sharing in libraries—a pilot study on the knowledge sharing attributes of the education city library community in qatar. *Journal of Information & Knowledge Management*, 12(01), 1350007. <https://doi.org/10.1142/S021964921350007X>

- 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*. <https://doi.org/10.1108/JKM-10-2016-0463>
- Lin, H. F. (2006). Impact of organizational support on organizational intention to facilitate knowledge sharing. *Knowledge Management Research & Practice*, 4(1), 26-35. <https://doi.org/10.1057/palgrave.kmrp.8500083>
- Lucas, L. M. (2005). The impact of trust and reputation on the transfer of best practices. *Journal of Knowledge Management*. <https://doi.org/10.1108/13673270510610350>
- Mansoori, H., & Danyali Deh Hoz, M. (2019). A study of the moderating effect of the productivity of manpower on the relationship between organizational trust and organizational citizenship behavior. *Research on Information Science & Public Libraries*, 25(3), 483-510. (in Persian) <http://publi.j.ir/article-1-2031-fa.html>
- Mozafari, L., & Jowkar, T. (2020). Tacit knowledge sharing among public librarians: Case of Fars Province. *Research on Information Science & Public Libraries*, 26(1), 17-43. (in Persian) <http://publi.j.ir/article-1-2030-en.html>
- Nilipour Tabatabaee, A., Taghsimi, J., & Fatemi, T. (2018). Presenting a knowledge management model with an organizational learning capability approach (Case study: Isfahan Municipality). *Quarterly Journal of Knowledge Studies*, 11(40), 15-27. (in Persian)
- Omeihe, K. O., Amoako, I. O., Gustafsson, V., Khan, M. S., & Omeihe, I. (2020). Getting Personal: the issues of trust and distrust in small and medium-sized enterprises in Nigeria. *Journal of Small Business & Entrepreneurship*, 0(0), 1-20. <https://doi.org/10.1080/08276331.2020.1836550>
- Oulabi, Y., & Bizer, C. (2017). Estimating missing temporal meta-information using Knowledge-Based-Trust. In *CEUR Workshop Proceedings* (Vol. 1959, pp. Paper-4). RWTH.
- Phong, L. B., Hui, L., & Son, T. T. (2018). How leadership and trust in leaders foster employees' behavior toward knowledge sharing. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 46(5), 705-720. <https://doi.org/10.2224/sbp.6711>
- Top, S. (2012). Assessing the knowledge sharing in terms of risk level in-house service sector assisted with logistic regression model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 58, 802-811. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.1058>
- Wei, J., Zheng, W., & Zhang, M. (2011). Social capital and knowledge transfer: A multi-level analysis. *Human Relations*, 64(11), 1401-1423. <https://doi.org/10.1177/0018726711417025>

- Yadav, R. S., Dash, S. S., Chakraborty, S., & Kumar, M. (2018). Perceived CSR and corporate reputation: the mediating role of employee trust. *Vikalpa*, 43(3), 139-151. <https://doi.org/10.1177/0256090918794823>
- Yuan, X., Olfman, L., & Yi, J. (2020). How do institution-based trust and interpersonal trust affect interdepartmental knowledge sharing?. In *Information Diffusion Management and Knowledge Sharing: Breakthroughs in Research and Practice* (pp. 424-451). IGI Global.
- Zhao, N., Shi, Y., Xin, Z., & Zhang, J. (2019). The impact of traditionality/modernity on identification-and calculus-based trust. *International Journal of Psychology*, 54(2), 237-246.