

Tanulástámogatás, információigény és bizalom

Garaj Erika

MTA SzTAKI – humánpolitikai igazgató

A tudásintenzív ágazatok térnyerése nyomán megerősödött a tanulás, az információ és a vele való bánni tudás iránti igény. Ezt a jelenséget egyaránt érzékelik a szervezetek vezetői és közvetlen munkatársaik is. A bizalom egyrészt információs állományunk jelentős részét teszi ki, másrészt az információ helyettesítőjeként is felfogható. Kiemelt szerepet játszik a tudásbővítésre irányuló szervezet által biztosított tanulástámogatás tranzakciós folyamataiban, ahol ugyanúgy számolni kell a kockázattal, a tökéletlen informáltságból eredő bizonytalansággal és egymásra utaltsággal, mint a gazdasági szereplők más piaci tranzakcióinál. E tanulmány célja: a tanulástámogatás, információigény és bizalom néhány összefüggésének vizsgálata hazai tudásalapú szervezetek képzési politikájában.

Tárgyszavak: tanulás; információ; bizalom; vezető; kommunikáció; humánerőforrás.

Alkalmazott kutatási módszerek

Fenti kérdéskör kvantitatív és kvalitatív eszközökkel való közös vizsgálatára¹ került sor. A kapott adatokat leíró és esetenként matematikai statisztikai módszerekkel elemeztünk. Az alkalmazott kvalitatív módszer az összetett kérdéstechnikával végzett mélyinterjú volt, amelynek segítségével az egyéni magatartás motivációit kívántuk megérteni, elemezni, tendenciákra, feltárt viselkedési jellemzőkre rámutatni.

¹ A felmérés az Információgazdaság és Identitás Tudományos Iskolában készült, az OTKA 40768. számú kutatás keretében. Kutatásvezetők: Hámos Balázs, Szabó Katalin.

Kiindulópontunk szerint bármely tanulástámogatás elsődleges feltétele – a tudásmegosztáshoz hasonlóan – a tudásigény (mint tárgy), a bizalom (mint, szubjektív tényező) és kommunikáció (mint, közvetítő közeg) hármas egysége. Mindegyik tényező hordozója (egyben birtokosa) lehet valamely szerveződés (hálózat, szervezet) csoport vagy maga az egyén.

Terjedelmi korlátok miatt három összefüggést tekintünk át közelebről, ezek:

1. Tanulástámogatás és bizalom.
2. Információigény és kezelése.
3. Tanulástámogatás és információigény.

Értelmezési keretek

A tudás folyamatos mozgásban van a gazdasági környezetben, létrehozzák, keresik, alkalmazzák, megosztják egymás között vagy visszatartására törekszenek. A szervezetek tudásmenedzselés-technikáinak egyik formája az egyéni és szervezeti tanulás támogatása. Minden tanulás előfeltétele a kommunikáció. Polányi a kommunikáció előfeltételeként értelmezi a bizalom és tekintély kialakulását. Bizalom hiányában lehetlenné válna a kommunikáció, ezért a bizalom nem belőle fakad, hanem megelőzi azt. A tanulástámogatás térbeli és időbeli keretei kitágulnak. Megvalósulhat a partnerek közvetlen fizikai értelemben vett személyes jelenlétével vagy közvetve a modern információs technológiák közvetítésével.

Jelentős igény mutatkozik a tanulástámogatásban érdekeltek részéről egyrészt a piaci koordinációra, azaz a szerződéses úton való szabályozásra (külső együttműködő partnerek esetén), másrészt a bürokratikus koordinációs eszközök alkalmazására (szervezeten belüli vezetői előírások).

A bizalom természete miatt elsősorban a tudáshordozók reciprok altruizmusán alapuló belső tanulástámogatás tűnik a leghatékonyabbnak a nem vagy nehezen kodifikálható (implicit) tudás átadásánál. A reciprok az altruizmus legelterjedtebb változata, egyfajta szívesség vagy segítség, amely a hasonló mentalitás elvárásán alapul.

A bizalom nemcsak a tanulás elengedhetetlen feltétele, hanem a tudás átadásának hatékonyságát meghatározó tényezője is.

- Makrobizalomnak (confidence) tekinthető a technikai rendszer infrastruktúrája, IT-technológia, adatbázisok, hálózatok és működésükbe vetett bizalom, valamint az ezeket szabályozó jogintézmények.

- Mikrobizalmi szintet (trust) feltételez a közvetlen formális vagy informális kapcsolatban lévők tudásmegosztása, az egymástól való tanulás.

A bizalom növelésének makroszintű kezelési lehetőségeiként három alapvető mechanizmust javasolnak, ezek:

- a tranzakciók technikai biztonságának növelése
- a korrektséget garantáló jogintézmények kiépítése és
- a társadalmi mechanizmusok kifejlesztése.

Ezek biztosítása kettős paradox hatással járhat. Egyrészt hozzájárulhat a partnerek közötti személyes bizalom erősödéséhez, másrészt részben helyettesítheti azt. A felek közötti bizalom egyfajta helyettesítési kapcsolatban áll a bizalom intézményes garanciáival, de kisebb költséggel jár hozzájuk képest.

A tanulástámogatás szempontjából fontos alapkérdés egyrészt, hogy milyen tudás hogyan kodifikálható, másrészt, hogy a tudás birtokosaként, hordozójaként az egyénen kívül csoportot vagy szervezetet is elfogadunk-e.

Lam szerint a tudás két dimenzió mentén elemezhető:

- a tudás manifesztálódása és kifejezőmódja szerint explicit és implicit tudás,
- ontológiai szempont szerint egyéni vagy kollektív.

Az implicit tudás a tapasztalaton és az egyéni akciókon alapszik, ezért csak tapasztalati tanulással (learning by doing) bővíthető. Mivel az explicit tudás jól kodifikálható, ezért aggregálható is. Ezzel szemben az implicit tudás személyes, amely nehezen aggregálható, csak a tudás közvetlen használata révén lehet belőle hasznosítani. Az explicit és az implicit tudás kölcsönösen megalapozzák egymást. Azok a szervezetek, amelyekben az explicit tudás a meghatározó, általában formális koordinációs és ellenőrzési struktúrával rendelkeznek.

A személyes bizalom előfeltételeként és helyettesítőjeként vannak jelen a makrobizalmi mechanizmusok, mint a tranzakciók magas szintű információtechnológiai támogatása (adatbázisok, tudásmegosztás írott dokumentumai, biztonságos hozzáférhetőség) és a korrekt szervezeti szabály- és normarendszer. Az ilyen szervezetekben a feladatok nagy mértékben standardizáltak, mert az explicit tudás könnyen kodifikálható és aggregálható. Ezzel szemben az implicit tudás inkább decentralizált struktúrát és informális koordinációs mechanizmust igényel, mert a tudás erősen kötődik az egyénekhez. Az implicit tudás szétszórtnak, az egyes aktorokhoz kötődve van jelen, szubjektív, ezért nem standardizálható. Ebből következően az implicit tudásbővítésre irányuló tanulástámogatás

nagyfokú egyéni autonómiát és elkötelezettséget, valamint az ezekkel együtt járó magas szintű személyközi mikrobizalmi szintet igényel. A formális szakmai tudás szerepe kisebb, döntő a szervezeten belüli tudáshordozók tapasztalata és a tudást átvenni szándékozóknak az új helyzetekhez való alkalmazkodása és saját próbálkozásaik (trial and error) szerepe.

A bizalom megjelenési formáinál fokozati különbségek tapasztalhatók, ezért szükséges megkülönböztetnünk egymástól az eltérő bizalomigényt. Az aktoroknál (egyén, szervezet) mást és mást jelent az alacsony bizalomigény és a bizalmatlanság fogalma. Az előbbi származhat abból is, hogy az adott aktor számára a rendelkezésre álló információk elégségesek és ezért nem igényel további megerősítést, míg az utóbbi esetben erős a bizonytalanság érzése és nem képes bízni a másik aktorban.

Kutatási eredmények

A személyes bizalom igényének erősödése fokozza a rendszerbe vetett makrobizalom iránti igényt is annak ellenére, hogy azzal részben helyettesítési viszonyban áll. Ez a tendencia általánosan jellemző a kutatásba bevont személyek attitűdjére. Kutatásunk a tanulástámogatási formák iránti személyes igényen keresztül jelzi a szervezet részéről látni és tapasztalni kívánt (makro)bizalmat.

Tanulástámogatás és bizalom

A tudásalapú szervezetek gondolkodásának középpontjában a humán erőforrás tanulási képessége áll, új minták elsajátítására, további lehetőségek feltárására törekszik. Tudatos információmegosztásos kultúra jellemzi. A tanulás magtevékenységként van jelen, intézményesülésének számos formája megtalálható keretein belül, mert a hangsúly a tudásmegosztás iránti igényen és az együttműködésen van. Általános gazdasági jellemző, hogy növekszik a változatosság és összetettség, különböző kulturális és etnikai háttérrel rendelkező gazdasági szereplők (ember, csoport, szervezet, hálózat) kerülnek kapcsolatba egymással. E különbözőség miatt a hasonlóságon, közös háttéren, értékeken és normákon nyugvó kölcsönös vonzódás csökkenhet, amelyet az egymás iránti bizalom erősítésével ellensúlyozni lehet.

A mások iránt érzett bizalom kifejeződhet a tanulástámogatás szervezeti körülményeinek megítélésében. Többségben vannak azok a személyek, akik – a további bizalom megelőlegezéseként – további tanulás-

támogatási formákat igényelnének szervezeti részről. Elemzésünk során a tanulástámogatás személyes bizalom (trust) megjelenítéseként kezeltük a minden munkatárs számára hozzáférhető oktatási, fejlesztési és karrier tanácsadást, a tapasztalatokat megosztó és tudásbővítő személyre szabott egyéni és csoportos formákat és az együttműködést támogató belső tréningeket. Kiindulópontként az e formákban megjeleníthető elsődlegesen implicit tudástartalmakat vettük. Fontosnak tartjuk megemlíteni, hogy ezek formális szervezése, rendelkezésre bocsátása és támogatása pusztán kereteket adhat, a tényleges tanulás a résztvevők bizalmi szintjén, tudásán és kommunikációján múlik.

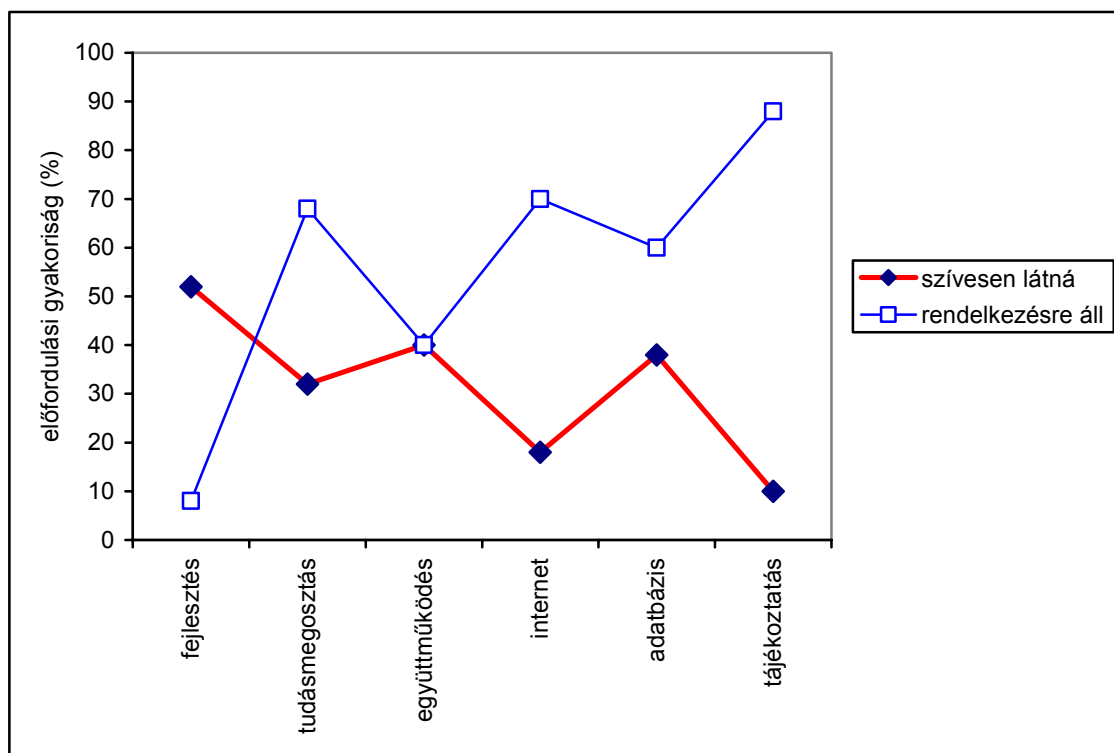
Rendszerorientált bizalom (confidence) iránti igényként azonosítottuk a szervezeten kívüli (internet) és belüli adatbázisokhoz való hozzáférést, valamint a korrekt tájékoztatást normaként kezelő szervezeti szabály- és normarendszert. E csoportosítás alapja a kodifikálható és aggregálható explicit tudás. Az egyének tanulási törekvéseiben dominánsan van jelen a bizalom iránti igény, ezen belül elsősorban a személyes kapcsolatokra jellemző trust (mikrobizalom) megjelenési formáit preferálják, ezt követi a kodifikációs tudásmegosztást támogató technológiai keretfeltételekbe vetett bizalom a confidence (makrobizalom).

A bizalom megjelenítésére – az egyénileg igényelt tanulástámogatási formákat alapul véve – a következő négy csoportot különítettük el:

1. Teljes körű bizalmat igénylők (Teljes-csoport): mindazok, akik egyaránt preferálták a személyes kapcsolatokat és a szervezet által biztosított rendszerorientált tudástranszfer támogatási formákat (vizsgált populáció 36%-a).
2. Személyorientált mikrobizalmat igénylők (Trust-csoport): akik, elsősorban a személyes együttműködést igénylik (vizsgált populáció 25%-a).
3. Rendszerorientált makrobizalmat igénylők (Confidence-csoport): akik a szervezet által rendelkezésre bocsátott támogatásokkal élénének (vizsgált populáció 8%-a).
4. Nem igényelnek további bizalmat (Nem igénylő csoport): akik nem várnak el több szervezeti tanulástámogatást (vizsgált populáció 31%-a). Ennek oka lehet, hogy egyrészt az érintettek bizalom-szintjének megfelelő a rendelkezésre álló támogatási forma, másrészt bizalmatlanok a szervezet, saját munkatársaik, vezetőik iránt.

A kapott eredmények elsősorban az első feltételezést valószínűsítik, miszerint a vizsgált szervezetekben a munkatársak magasabb arányban élhetnek egyes támogató formákkal, mint amennyien igényelnék azokat

(1. ábra). A válaszok alapján magas a szervezet által megelőlegezett bizalom az informatikai eszközök rendelkezésre bocsátásával (internet), a szervezeti tudásként megjelenő tudáshordozók (adatbázisok) kezelésével és normaként való megjelenésével kapcsolatban (tájékoztatás). A tudásmegosztó formáknál a kodifikálható tudástartalmakat tartalmazó írásbeli beszámolóknál fontosabbnak tekintik a – megközelítésmódtól, módszerektől, szemlélettől, módszerektől függő – nem leírható tudás megosztását. Az erre irányuló igény fejeződik ki abban, hogy minden harmadik személy szívesen látna még több implicit tudást a szervezetben. Ez magas bizalomszintre és nyitott szemléletmódra utal. Biztos abban, hogy van mit tanulni másoktól és érdekli ezek egyéni és szervezeti hasznosíthatósága.



1. ábra Tanulástámogatás megítélése

Legnagyobb igény a munkatársak, mint munkavállalók részéről a fejlesztésre, oktatásra, karrier tanácsadásra és az együttműködések támogatására van. A munkatársak az adott szervezet feléjük való bizalmatlanságának jeleként élhetik meg az ilyen irányú egyéni igények figyelmen kívül hagyását, ha a tanulástámogatás részeként megjelenő

belső tudásmegosztás folyamatát szervezetenként generalizált félelmek akadályozzák.

Információigény és kezelése

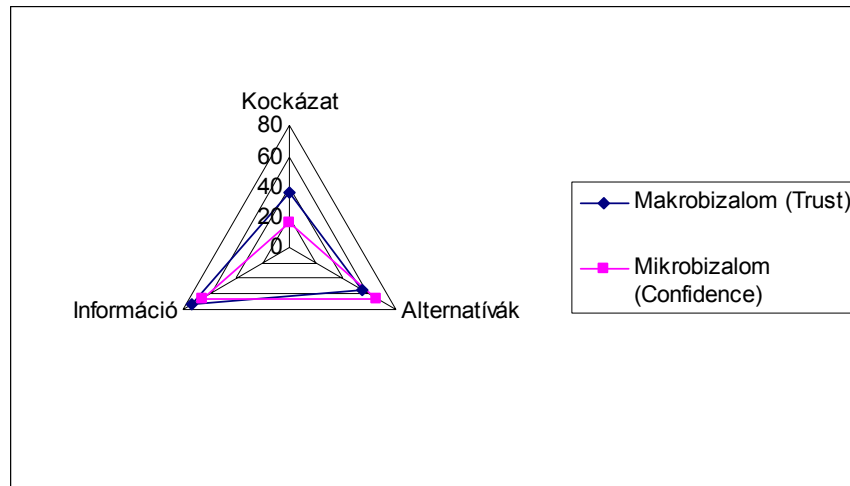
A kutatásban megvizsgáltuk a résztvevők információigényét és kockázatvállalási hajlandóságát, továbbá ezek néhány összefüggését az érintett négy bizalomcsoportban. Áttekintettük, hogy mennyire igényelnek különböző információforrásokat és mennyire szeretnek minél több alternatívát figyelembe venni, mielőtt bármilyen döntést hoznak.

Az információhiányból eredő bizonytalan helyzetek kezelésére utal a kockázatvállalás mértéke. A bizalmat a kockázatvállalás egy speciális formájaként is értelmezhetjük, ahol a kockázatvállalásnál a lehetséges pozitív kimenetel vonzóbb, mint a lehetséges negatív következmény. A bizalomban a szubjektív valószínűség és befolyásoló tényezői (saját és mások tapasztalatai, hajlam, világlátás) jutnak szerephez. A bizalom, mint hajlandóság a másik féltől függő sebezhetőség (vulnerabilitás) vállalása azon az elváráson alapul, hogy a másik fél az elvárt módon viselkedik. Ez önmagában még csak hajlam, nem kockázatvállalás.

A kockázatvállalás konkrét szituációtól függ, a bizalom iránti hajlam általános személyiségvonás az adott személyhez kötődik. Kockázatosnak az ebből eredő bizalomteli viselkedés tekinthető. A bizalom számottevő kockázatot rejt. Ha az egyik aktor alkalmazza, és a másik nem, hátrányosabb helyzetbe kerülhet a jó szándék feltételezésével kiszolgáltattottabbá váló fél. Ha egyik aktor sem számíthat a másik jóindulatára, a gazdasági folyamatok költségei jelentősen megnövekedhetnek. Ha kölcsönös a bizalom, etikusak a felek és a sajátjukon kívül a közvetlen társas környezetük érdekeit is szem előtt tartják, komoly esély teremődik a gazdaság hatékonyabb működtetésére. Kutatásunkban a válaszadók többsége kezdeményezőként lép fel az információkezelésben, ezen belül a tudásmegosztásban, ahol mások álláspontjának, tapasztalatainak megismerésére törekszenek.

Ez a tanulástámogatás iránti erős elvárást jelzi, azaz a válaszadók 20%-a vállal kockázatot, a többség minél több tudástartalom elsajátítására törekszik. Ezt a felismerést erősíti meg fenti tényezők korrelációvizsgálata. A bizonytalan helyzetben döntésre kényszerülők igyekeznek minél inkább csökkenteni az információhiányból fakadó kényszert. Magas szintű bizalom jellemzi őket, amely kifejeződik a személyközi bizalomban (sok alternatíva) és a rendszerorientált bizalomerosztó intézmények használatában (információforrások) a vizsgált teljes populációban. Az

egyres tényezőknek a makrobizalom (confidence) és mikrobizalom (trust) formákhoz való szoros viszonyára utal a 2. ábra. Eszerint a személyközi bizalom nagyobb biztonságérzettel jár, ezért inkább hajlamosak indokolt esetben a kockázatvállalásra.



2. ábra Bizalomigény és információkezelés

Ez kevésbé jellemző a rendszerorientált bizalomnövelő mechanizmusokat elvárók körében. Minkét bizalomtípus körében kiemelten nagy igény van mind az információforrások használatára, mind a sok alternatíva preferálására. Ez a tanulástámogatás és a bizalomigény jelentős összefüggését mutatja (60% fölötti). Minden emberre jellemző a generalizált bizalom bizonyos szintje, amely alapja a konkrét helyzetekben tanúsított bizalomnak. A bizalom közvetlen személyes interakciókban jelenik meg (perszonalizált mikrobizalom). A makrobizalom a bizalom deperszonalizált változata, ami nem igényel közvetlen tapasztalatot vagy információt az adott aktorról. Alapja egy a közösség által közvetített norma, szabályrendszer, amelyet minden érintettnek el kell fogadnia, így e szabályok keretei között a tagok egymásban megbízhatnak. Egy adott közösség (csoport, szervezet, hálózat) tagjairól kialakuló benyomás erősen minősíti az adott közösséget. A perszonalizált makrobizalom jelentős hatással van a deperszonalizált, az adott közösség iránti makrobizalomra.

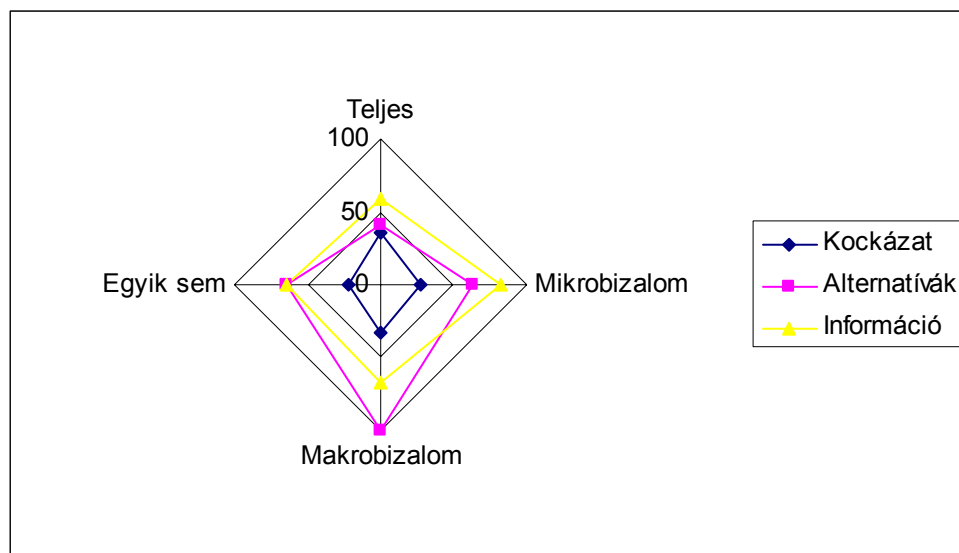
Tanulástámogatás és információigény

További érdekes felismerésekhez vezetett az egyes bizalomcsoportok – bizonytalanságkezelés és információigény viszonyulását alapul ve-

vő – részletes vizsgálata (3. ábra). Minél közelebb áll az egyén bizalomigényéhez a rendelkezésre álló szervezeti tanulástámogatás, annál kevésbé vállal kockázatot. A lehetséges okok két végpontja azonosítható, a közöttük lévő változatokat számos szubjektíven megélt tényező árnyalja. Optimális esetben a szervezet és az egyén között kölcsönösen magas bizalom van, a tanulástámogatás az aktorok igényének megfelelően nagy hatékonyságú, ezért ritkán kényszerülnek indokolt kockázatvállalására.

Abszolút negatív helyzetben nagyon alacsony bizalmi szinttel rendelkezik az egyén és a szervezet, ezért jellemző az információvisszatartás.

A tudástranszfer a bizalmatlanságot erősítő objektív és szubjektív környezeti tényezők miatt alacsony hatékonyságú. Kockázatot ilyen körülmények között még indokolt esetben sem vállalnak, pedig az információhiány és a tudás visszatartási zavarok miatt ezek aránya magas. Eredményeink a pozitívabb kicsengéshez állnak közelebb.



3. ábra Bizonytalanságkezelés és információigény eltérő bizalmi csoportokban

Erre utalnak az információforrásokra vonatkozó választások, amelyek nagyon hasonlóan alakulnak minden egyes csoportban (60–80% közötti).

- A legkevésbé kockázatot vállaló, további bizalmat kevésbé igénylők csoportjához tartozók is nagy számban igénylik a másoktól

származó alternatívákat, ez a tanulástámogatás minél hatékonyabb működtetésének igényét jelzi.

- A rendszerorientált makrobizalmat igénylők csoportja (confidence) igényli relatíve legnagyobb arányban a sok alternatívát. Ennek háttérében a szervezettől elvárt formális tanulástámogatások iránti magas igény áll.
- Legnagyobb előfordulási arányt képvisel – ezért a legjellemzőbbnek tekinthető – a teljes körű bizalmat igénylők csoportja. Ennek kockázatvállalási szintje a legmagasabb, megközelíti a tudásmegosztást igénylő alternatívák választását.
- A kockázatvállalást értelmezhetjük a kísérletezés megjelenési formájaként is, ebben az esetben szervezeten ráépülhet a tanulástámogatás.

A szervezeten belüli bizalom döntően a vezetők befolyásoló képességén, jóindulatán és szabálykövető integritásán múlik, és a szervezeti célok elérhetőségébe vetett hitben mutatkozik meg. A szervezet iránti bizalom függ a kommunikációs folyamatoktól, a vezetői magatartástól, az alkalmazottak döntéshozatalba való bevonásától, és a munkavégzés csapatjellegétől is. A mások (egyres munkatársak, csoportok) bevonására építő participatív vezetési stílusok iránti igény növekedése is a bizalomra irányítja a figyelmet. A bizalmi alapú módszerek közé tartozik a személyre szabott támogatás és szervezeti jövőképnek megfelelő viselkedési modell.

A vezetői döntések megítélésében a neutralitás mellett a bizalom is meghatározó. A vezetővel kapcsolatos személyes bizalom erősödését gátolja az irányító–számonkérő kommunikációs stílus, mert információszűrésre készítheti a munkatársat. A facilitáló-támogató magatartás nemcsak az információáramlást segíti, hanem erősíti a bizalmat is. Az átruházott felelősség mértéke meghatározza az elköteleződést és a további bizalmat. Ebből következhet az is, hogy a bizalom növeléséhez csökkenteni érdemes az ellenőrzést. A vezető generalizációs bizalmat megelőlegező viselkedésének mértéke (alacsony-magas), vezetői felfogása (delegáló-utasító), a munkatársak bevonásának aránya, a jóindulatra és a munkatársakkal való törődésre utaló kommunikációja erőteljesen hat a beosztottak bizalompercepciójára.

Összegzés

Kutatásunk szerint a szervezet iránti bizalmat befolyásolja a tanulástámogatási formák rendszere az egyéni tanulási igényektől függően. A

munkatársak a tanulást és tudásmegosztást hangoztató szervezeti képzési politikától azt várják, hogy a szervezet érzékenyen reagáljon a szervezeti célokkal összhangban lévő egyéni tanulási igényekre és ennek megfelelően alakuljanak a tanulástámogatási formák is. A tanulástámogató rendszer észlelése és értelmezésének pontossága ugyanúgy meghatározója a szervezet iránti bizalomnak, mint maga a rendszer. A szervezet iránti bizalmat valóban növeli – eredményeink szerint – egy relevánsabb, a tanulástámogatási formákra visszaható HR-rendszer bevezetése, elsősorban a belső tudásmegosztás céljából igényelt személyközi kapcsolatok megerősítésén keresztül. Kutatásunknak a bizalomra vonatkozó következtetése elsősorban a bizalmat befolyásoló tényezők idioszinkratikus és kontextusfüggő jellegét támasztja alá.

Eredményeink alapján kijelenthetjük, hogy a bizalom megfelelő szintje szükséges, de nem elégséges a tudásbővítésre irányuló képzési politika hatékony működéséhez. A bizalom elsősorban szubjektív feltételként van jelen, amelyet bizonyos makrobizalmi mechanizmusokkal helyettesíteni tudunk szervezeti szinten, de nem pótolhatja a személyek közötti tudást. Hiába van bizalom és a szükséges tudást hordozó személy a szervezetben, ha probléma van a kommunikáció és információfeldolgozás, azaz kódolás és dekódolás szintjén. Ezért e három tényező, vagyis

- a bizalom,
- a tudás és
- a kommunikáció

szerepét tartjuk kulcsfontosságúnak és fejlesztendőnek.

A gazdasági szereplők viselkedése – ezen belül tudása, kommunikációs képességei és másokban való megbízása – meghatározott szocializációs folyamat során formálódik. Az egyének bizalomhoz való viszonya nem statikus, ezért akarva akaratlanul hatnak egymás mentalitására. Végül, de nem utolsó sorban bízunk abban, hogy a bizalom, tudás és kommunikációs hatékonyság növelésének – a különböző etikai–kulturális háttérre is tekintettel lévő – alternatív lehetőségei és további összefüggéseik vizsgálata a társadalmi–gazdasági fejlődés egyik támogató eszközévé válik a jövőben.

Hivatkozások

Hámori Balázs [2003]: Érzelem-gazdaságtan – A közgazdasági elemzés kiterjesztése. Kossuth Kiadó, Budapest.

Bögel György [2004]: Informatikai beruházás – üzleti megtérülés. Tézisek. Forrás:http://www.econ.klte.hu/oktatas_es_kutatas/habilitacio/bogel_tezisek.pdf letöltve: 2004. október 19.

Florida, R. [2004]: The Rise of the creative class Basic Books. New York.
<http://www.adobe.com/products/acrobat/readstep2.html> letöltve: 2004. október 25.

Perelman, M. [1998]: Information, Social Relations, and the Economics of High Technology. Mac Millan

McKight, D.H. – Chervany, N.L. [2001]: Conceptualizing Trust: A Typology and E-Commerce Customer Relationships Model. Proceedings of the 34th Hawaii International Conference on System Sciences. IEEE

Garaj Erika [2005]: Tanulás és identitás információtechnológiai környezetben. Munkaanyag. Információgazdaság és Identitás Tudományos Iskola, Budapest. Kutatásvezetők: Hámori Balázs, Szabó Katalin.

Polányi Mihály [1994]: Személyes tudás I-II. Atlantisz Kiadó, Budapest.

Kocsis Éva [2004]: A tudásmegosztás hatékonysága. Menedzseri szemlélet versus gazdaságelméleti megközelítés. Társadalom és Gazdaság, 26. évf. 1. sz. p. 39-55.

Hámori Balázs [2004]: Bizalom, hírnév és identitás az elektronikus piacokon. Közgazdasági Szemle LI. évf. szeptember p. 480-497.

Klang, M. [2001]: Who do you trust? Beyond encryption, secure e-business. Decision Support System, Vol. 31. Issue 3. August. p. 293-301.

Hámori Balázs – Szabó Katalin [2004]: A piaci algoritmusok és magatartásformák változásai az információgazdaságban. In: Czagány László-Garai László (szerk.) [2004]: A szociális identitás, az információ és a piac. SZTE Gazdaságtudományi Kar Közleményei. JATEPress, Szeged p. 43-78.

Lam, A. [1998]: Tacit Knowledge, Organisational Learning and Innovation: A Social Perspective. DRUID Working Paper p. 98-122. Copenhagen.

Hayek, F. A. [1948]: The Use of Knowledge in Society. In: Individualism and Economic Order. Chicago. University of Chicago Press.