

基于社会资本和计划行为理论的知识共享影响因素研究

郑万松¹ 孙晓琳² 王刊良³

(1. 西安交通大学 管理学院 陕西 西安 710049; 2. 西安财经学院 商学院 陕西 西安 710061;

3. 中国人民大学 商学院 北京 100872)

[摘 要] 在知识共享过程中,个人意愿直接决定共享行为是否发生。为此,结合社会资本理论和计划行为理论构建研究模型,以服务业为研究对象,通过问卷调查方式,探讨了员工知识共享态度和意愿的影响因素。结果显示:信任、形象、失去知识权威对知识共享态度有显著影响;知识共享态度、主观规范和感知行为控制对知识共享意愿有显著影响;而乐于助人对知识共享态度没有显著影响。

[关键词] 知识共享;共享态度;共享意愿;社会资本理论;计划行为理论

[中图分类号] F272 - 0 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1008-245X(2014) 01-0043-06

知识和信息是一种无形的资产而且很难被仿效,被公认为是组织成长的价值源泉和提高竞争力的主要因素。但是,大部分组织不能拥有其发展所需要的所有知识和信息,这需要处于不同组织的个人提供知识和信息^[1]。随着这种需求的日益紧迫,跨组织知识共享已经成为一种必然趋势。信息技术的发展为知识共享提供了有力支撑,它使知识和信息共享突破了时间、空间和组织的限制,组织内部员工之间、组织之间的员工,以及员工和顾客之间通过信息技术平台可以方便地共享知识和信息。在知识和信息共享的过程中,个人意愿处于中心地位,它直接决定共享的行为是否发生,信息技术虽然为知识共享提供了有力工具,但却不能改变个人共享的意愿。许多知识管理项目失败率很高,一个很重要的原因便是员工缺少共享知识和信息的意愿^[2-3],所以研究个人知识共享态度和意愿的影响因素非常重要。本文正是基于此原因,拟以服务业为例,研究在新兴信息技术背景下跨组织的知识共享影响因素。

一、文献回顾与理论背景

知识共享是知识管理的核心,因为知识和信息在

共享的过程中相互并存,难以区分,大部分研究将知识和信息共享统一纳入知识共享的研究范畴。本文拟引入计划行为理论和社会资本理论来研究知识共享的影响因素。计划行为理论起源于 20 世纪 70 年代提出的合理行动理论,该理论阐明了态度、主观规范、意愿和行为之间的关系,认为态度和主观规范决定意愿,而意愿决定行为^[4]。但随着该理论的深入应用,其不足也逐渐凸现,因为个体并不完全受自身所控制,可能会因能力不足而无法完成自己感兴趣的事情。扩展与完善后的该理论认为,除行为态度、主观规范外,感知行为控制对意愿也有较强影响;也就是说,个体行为意愿还受执行人的能力、机会以及资源等实际条件的制约^[5],例如金钱或时间不能得到保证而无法实现预期目标。对于知识共享来说,个人对知识共享的态度和主观规范会影响对知识共享的意愿,同时主观规范对知识共享态度也有显著影响。随着信息技术的发展,各种网络平台和知识管理系统得到了广泛应用,个人的信息技术能力也会影响知识共享的意愿^[6]。

近年来,社会资本理论开始广泛应用到社会学、经济学、政治学等领域。法国社会学家皮埃尔·布迪厄认为社会资本是存在于社会网络关系的资源总和,这

[收稿日期] 2013 - 06 - 10

[基金项目] 国家统计局研究项目(2012LY098);陕西省自然科学基金项目(2010JM9004);陕西省软科学基金项目(2012KRM26)

[作者简介] 郑万松(1976 -)男,河北河间人,西安交通大学管理学院博士研究生;孙晓琳(1972 -)女,河南郑州人,西安财经学院商学院教授;王刊良(1966 -)男,陕西户县人,中国人民大学商学院教授,博士生导师。

些资源可以为人们的行为提供便利,这也是社会资本不同于其他资本的重要特征。科尔曼则认为社会资本是个人拥有的社会结构资源,并认为“它并不是一个简单的实体,它们全部由社会结构的某个方面组成,它们促进了处在该结构内的个体的某些行动”^[7]。与其他类型的资本相比,社会资本更强调处于社会关系中的个体所拥有的资源,而非作为资源要素的个体。政治社会学家罗伯特·D·普特南进一步指出“与物质资本和人力资本相比,社会资本指的是社会组织的特征,例如信任、规范和网络,它们能够通过推动协调和行动来提高社会效率”^[8]。社会资本包含三种类型,分别为结构资本、关系资本和认知资本,研究表明它们分别对知识共享有影响^[9]。社会资本的一些因素对知识共享有显著影响,如社会网络、社会信任以及共同的价值取向等。知识贡献者和周围人的关系则影响隐性知识共享^[10]。

先前对知识共享的研究可以分为两类:一类是以效用为导向,这类研究的特点是强调个人因素,例如共享态度、感知行为控制、感知有用性和复杂性等,其理论基础一般基于合理行动理论、计划行为理论或技术采纳理论等;另一类是基于社会影响的研究,这类研究关注社会或组织等外部环境的影响,一般基于社会资本或社会网络理论、组织理论或社会交换理论。然而,由于知识共享本身既受个人因素影响,又受组织和社会因素影响,所以在研究中应综合考虑。本文将综合上述两类研究,结合计划行为理论和社会资本理论,以期对研究结果有更强的解释力。

二、模型与假设

本文选取社会资本中几个重要的变量:信任、形象、失去知识的权威、乐于助人,并结合计划行为理论构建研究模型,如图1所示。

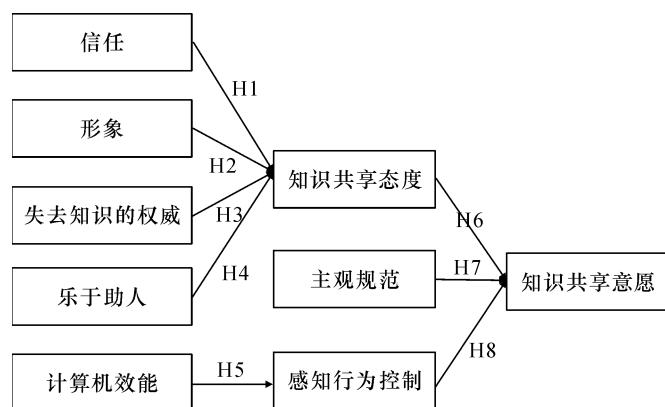


图1 本文的研究模型

信任在创建知识共享的氛围中起到关键的作用,在知识贡献者和接受者之间如果没有信任,知识共享不可能发生。信任是个体为其他人乐意采取行动的一个变量,是建立在对他人行为预期的基础上的,是社会资本的一个重要因素,也是人际关系中比较重要的一个方面,不同的个人在社会关系中的信任程度不同^[11]。在知识共享的环境中,信任基于知识的真实性和可靠性。个体之间的信任越强,知识共享越易发生。因此,本文提出

H1: 信任对知识共享态度具有正向影响。

形象是指由于个人的某种行为而带来好的名声,在本文中指由于知识共享给个人带来好的名声^[12]。随着交往范围的扩大,个人更倾向于拥有好的名声,在知识共享的环境里,个人可以通过知识共享而受到其他人的尊重并获得好的名声。先前的研究表明,个人趋向于在组织或群体内获得更好的名声而共享其知识和信息,从而被认为是某领域的专家,进而受到别人的尊重并获得好的印象^[13]。因此,本文提出

H2: 形象对知识共享态度具有正向影响。

对于个人来说,知识是保持竞争优势的源泉,个人可能将保护知识作为保持竞争优势的手段^[14]。失去知识的权威是指由于共享知识和信息而被他人了解和掌握,从而使自己失去拥有这种知识的权威或垄断地位。知识和信息拥有者可能由于以上顾虑而不愿对其他人共享。在知识共享过程中,个人可能担心自己的技术或经验被其他人学会,从而失去了自己在某方面的权威而不愿去共享知识。因此,本文提出

H3: 失去知识的权威对知识共享态度具有负向影响。

乐于助人的研究最早起源于利他主义,是指由于帮助他人而获得内心的幸福且不期望任何回报^[15]。虽然绝对的利他主义比较少见,但相对的利他主义却在社会中较为普遍。在知识共享的过程中,个人可能会通过知识共享获得满足感。在本文中,乐于助人是指义务地共享知识而给自己带来幸福。当个人有利他思想时,会觉得共享知识是个人应尽的义务或责任,并将其视为一种快乐或一种有意义的事情^[15]。因此,本文提出

H4: 乐于助人对知识共享态度具有正向影响。

知识共享通常涉及到计算机操作和使用,这又涉及到计算机效能。计算机效能是指个人执行与计算机相关的任务时感知到的难易程度。它不仅是计算机能力的评估,而且包含动机和采纳等,是一个多因素的组

合^[16]。计划行为理论和知识共享领域的研究证实,计算机效能和感知的行为控制存在强相关^[17]。在知识共享的过程中,个人必须利用计算机将知识进行编码、记录、存储和共享,这些都需要具备一定的计算机技能。计算机自我效能越高,对知识共享的感知行为控制越强。因此,本文提出

H5: 计算机效能正向影响知识共享的感知行为控制。

态度是指个体对某种行为所持的正面或负面的整体感觉或评价,包含喜欢-讨厌、好的-差的、高兴-悲伤等。大量实证研究证明行为态度影响行为意愿。在知识共享中,如果个人认为知识共享对自己很重要且能实现他们的价值,即对知识共享持有积极的态度时,则更有共享的意愿;反之,如果个人认为知识共享会失去其价值或可能导致竞争者的出现时,则可能持消极的态度,共享的意愿会降低^[17]。因此,本文提出

H6: 知识共享态度正向影响知识共享意愿。

主观规范被定义为采取某种行为所感知到的社会压力,是影响个体行为的重要因素。主观规范主要来自两个方面的影响:一是外部影响或信息影响,主要来自外部信息,例如媒体报道和专家意见等;二是内部影响或人为影响,主要来自朋友、同事、上级等^[7]。紧密的社会和组织关系有利于主观规范的形成,在此基础上形成的主观规范又会影响行为意愿。先前的研究表明主观规范正向影响知识和信息的共享。在知识共享中,个人对知识共享的主观规范越强,对知识共享的意愿也越高。因此,本文提出

H7: 主观规范正向影响知识共享意愿。

感知的行为控制是指个人为达到某种目的而感知的困难程度。计划行为理论指出,感知的行为控制越高,对某种行为的意愿越强。在以IT为基础的知识共享中,感知的行为控制是预测行为发生的重要因素,它与系统使用的难易程度紧密相关^[18]。知识管理系统或知识共享平台涉及计算机学、信息学、管理学等方面的知识或技能^[19],个人对知识共享感知的控制程度越高,其共享意愿越强。因此,本文提出

H8: 感知的行为控制正向影响知识共享意愿。

三、数据收集与分析

(一) 量表编制

本文中所有测量题项均来自成熟的量表,所有量表均采用李克特五点尺度,5表示“非常同意”,3表示“一般”,1表示“完全不同意”。在面对面进行访谈的

基础上,听取专家的意见对量表的语义表达进行了修正;然后进行了预实验,结果表明信度、效度和情境合理性均符合研究要求,最终形成调查问卷。

(二) 数据收集

为保证数据的可靠性,采取实地调查的方式,于2012年5-12月在上海、北京、西安、沈阳、济南5个城市向235家服务企业的员工随机发放问卷556份。问卷收回491份,其中4份因内容缺失为无效问卷,有效问卷共487份,有效回收率达87.59%。其中,男性占52%,年龄主要集中在30-50岁之间;受教育程度主要集中在本科和硕士以上;职称主要集中在中级和高级;工作经验主要集中在5-15年之间。详见表1。

表1 描述性统计分析结果

个性特征变量	分类	频数	百分比(%)
性别	男	257	52.77
	女	230	47.23
年龄	30岁以下	95	19.51
	30-40岁	155	31.83
	40-50岁	152	31.21
	50岁以上	85	17.45
工作经验	少于5年	96	19.71
	5-10年	176	36.14
	10-15年	123	25.26
	15年以上	92	18.89
受教育程度	大专	116	23.82
	本科	176	36.14
	硕士以上	195	40.04
职称	初级	58	11.91
	中级	279	57.29
	高级	150	30.80

(三) 信度和效度检验

信度检验的目的是考察量表的一致性程度。一般采用内部一致性系数估计,常见的是用克朗巴哈系数(Cronbach's α)测量, α 值越大,表示量表的内部一致性越高。本研究所有 α 值都在0.884以上,满足 α 值大于0.7即具有充足信度的条件^[20],说明本量表具有良好的信度。

本文所采用的量表均引自成熟量表,有着较强的理论基础,并根据专家提出的意见优化了量表,表明本

量表具有良好的内容效度。收敛效度表明各指标与其对应因子的相关度,本文用组合信度和抽取平均方差值(AVE)来检验收敛效度,表2列出了各因子的标准均值、标准差、组合信度和抽取平均方差值。结果显示所有组合信度值均大于0.9,所有抽取平均方差值都在0.7以上,表明具有非常高的收敛效度^[21]。判别效度表明各因子与其指标的相关度是否大于该因子与其他因子的相关度。本文通过比较各因子AVE值平方根与因子间相关系数来考察判别效度。如表3所示,各因子AVE值平方根均明显大于该因子与其他因子的相关系数,表明本量表具有良好的判别效度。

表2 验证性因子分析

变量	均值	标准差	组合效度	抽取平均方差值
信任	3.356	0.335	0.923	0.803
形象	3.485	0.343	0.946	0.756
失去知识的权威	4.011	0.378	0.926	0.801
乐于助人	3.543	0.296	0.927	0.865
共享态度	3.897	0.532	0.945	0.734
主观规范	3.765	0.399	0.921	0.779
感知行为控制	3.402	0.602	0.927	0.767
计算机效能	3.401	0.423	0.957	0.864
共享意愿	3.791	0.528	0.935	0.769

表3 相关系数矩阵

变量	ASE	ISE	LKIP	PBC	IMA	SN	TRU	CE
ASE	0.872							
ISE	0.334	0.883						
LKIP	-0.323	-0.065	0.893					
PBC	0.289	0.379	-0.024	0.905				
IMA	0.300	0.290	-0.078	0.201	0.862			
SN	0.353	0.305	-0.143	0.232	0.104	0.892		
TRU	0.334	0.234	-0.129	0.144	0.211	0.104	0.901	
CE	0.228	0.029	0.203	0.198	0.298	0.035	0.388	0.925

注: ASE表示知识共享态度; ISE表示知识共享的意愿; LKIP表示失去知识的权威; PBC表示感知的行为控制; IMA表示形象; SN表示主观规范; TRU表示信任; CE表示计算机效能。

(四) 假设检验

本文应用Smart PLS软件进行结构模型分析,PLS(partial least squares)是一种偏最小二乘法,它不仅对理论的探索和验证能力较强,而且能较好地处理复杂

模型,在各领域得到了广泛应用^[22]。本文的分析结果见表4,可以发现,除乐于助人对共享动机的系数不显著外,其他系数都在0.05的水平显著。其中信任、形象和失去知识的权威对共享态度的系数分别为0.30、0.22和-0.15;计算机效能对感知行为控制的系数为0.51;共享态度、主观规范和感知行为控制对共享意愿的系数分别为0.41、0.31和0.33。

表4 假设检验结果

假设	β 值	T 值	结论
H1 信任对知识共享态度具有正向影响	0.30 ***	3.18	支持
H2 形象对知识共享态度具有正向影响	0.22 ***	3.07	支持
H3 失去知识的权威对知识共享态度具有负向影响	-0.15 **	2.55	支持
H4 乐于助人对知识共享态度具有正向影响	0.02	1.79	不支持
H5 计算机效能正向影响对于知识共享的感知行为控制	0.51 ***	3.58	支持
H6 知识共享态度正向影响知识共享意愿	0.41 ***	3.35	支持
H7 主观规范正向影响知识共享意愿	0.31 ***	3.18	支持
H8 感知的行为控制正向影响知识共享意愿	0.33 ***	3.29	支持

注: ***代表 $p < 0.001$, **代表 $p < 0.05$ 。信任、形象和失去知识的权威对知识共享态度的解释度 $R^2 = 0.45$ 。计算机效能对共享知识的感知行为控制的解释度 $R^2 = 0.51$ 。知识共享态度、主观规范和感知行为控制对知识共享意愿的解释度 $R^2 = 0.58$ 。

四、结果与讨论

(一) 研究发现与贡献

随着社会的发展,社会化分工日益精细,知识和信息也趋向分布于不同组织的不同个体中,如何将这些有用的知识和信息进行共享,对于提高整个社会的知识水平有着重要意义。知识共享不同于经济活动中的商品交换,人们在知识和信息共享中更多关注的是社会资本^[23-24]。本文选取信任、形象、失去知识的权威和乐于助人等较具有代表性的社会资本因素进行了研究,结果显示信任、形象和失去知识的权威对知识共享有显著影响。研究结果不支持乐于助人和共享态度存在相关性,这与先前组织内部的研究结果^[25]不同。由于在跨组织环境下社会联系比较松散,而组织内部的社会联系则相对紧密,又由于社会联系的紧密程度会

影响乐于助人对共享态度的关系,这可能便是导致不支持乐于助人影响共享态度的原因,也进一步证实了影响知识和信息共享的因素会随情境的变化而不同。此外,个人的态度和意愿在知识和信息共享的整个过程中是关键角色,从心理学上对其考察是必要的。本研究首次将社会资本理论与计划行为理论结合并构建模型,同其他研究相比,模型对共享意愿有较强的解释力($R^2=0.58$)。其结果显示,社会资本在知识共享中起着重要作用,它会直接影响共享的态度,进一步影响共享意愿。计算机效能对感知的行为控制有正向作用,表明信息系统的复杂程度对使用者有显著影响。主观规范和感知的行为控制会影响知识共享的态度,验证了计划行为理论在中国情境下的适用性。

(二) 管理启示

近年来,一些企业建设了知识管理平台,希望为知识共享提供便捷,但远未达到知识和信息共享的目标,本研究一定意义上可以为管理者制定相关政策提供理论指导。(1) 信任是社会交往的基础,也是影响知识和信息共享的首要因素,政府应该加强建立社会信任机制以提高知识共享。(2) 目前我国对于知识产权方面的法律尚不完善,由于缺乏保护,个人可能会担心共享知识和信息而失去自己本来的优势,这在一定程度上阻碍了知识和信息共享的发生,所以应健全这方面的法律以保护知识拥有者的合法权益。(3) 主观规范和共享意愿存在强相关,在知识共享的过程中,应注重宣传和教育工作以及氛围的营造。(4) 在软件开发时应注意与客户进行交流,注重软件的培训工作,以提高计算机效能和感知行为控制,进一步促进知识共享。

(三) 研究不足与未来研究建议

本文的研究还存在一些不足。(1) 本文所用研究方法以问卷调研为主,因此存有研究的局限性,下一步可以采用其他研究方法加以补充。(2) 本研究主要以服务业的知识共享为例展开,希望后期研究可以拓展到其他行业和领域。(3) 越来越多的证据表明,当组织中拥有适合知识和信息共享的有利因素时,知识和信息共享更易实现^[25],因此在后期研究中,可以引进和组织相关的变量,以使研究具有更强的解释力。

[参 考 文 献]

- [1] 郭迅华,张楠,黄彦. 开源软件的采纳与应用: 政府组织环境中的案例实证[J]. 管理科学学报, 2010, 13(11): 65-76.
- [2] XI Z, ZHENJIAO C, DOUG V, et al. Knowledge-sharing reward dynamics in knowledge management systems: game theory-based empirical validation[J]. Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries, 2010, 20(2): 103-122.
- [3] CHOI S Y, LEE H, YOO Y. The impact of information technology and transactive memory systems on Knowledge Sharing, Application, and Team Performance: A Field Study[J]. MIS Quarterly, 2010, 34(4): 855-870.
- [4] AJZEN I, FISHBEIN M. Attitude-behavior relations: A theoretical analysis and review of empirical research[J]. Psychological Bulletin, 1977, 84: 888-918.
- [5] AJZEN I. The Theory of planned behavior[J]. Organizational Behavior & Human Decision Processes, 1991, 50(2): 179-211.
- [6] BOCK G W, ZMUD R W, KIM Y G. Behavioral Intention Formation in Knowledge Sharing: Examining the Roles of Extrinsic Motivators, Social-psychological Forces, and Organizational Climate[J]. MIS Quarterly, 2005, 29(1): 87-111.
- [7] SCHOORMAN F D, MAYER R C, Davis J H. An integrative model of organizational trust: past, present, and future[J]. Academy of Management Review, 2007, 32(2): 344-354.
- [8] BHATTACHERJEE A. Acceptance of e-commerce services: the case of electronic Brokerages[J]. IEEE Transaction Systems, 2000, 30(4): 411-420.
- [9] HE W, QIAO Q, WEI K K. Social relationship and its role in knowledge management systems usage[J]. Information & Management, 2009, 46: 175-180.
- [10] HOLSTE J S, FIELDS D. Trust and tacit knowledge sharing and use[J]. Journal of knowledge management, 2010, 14(1): 128-140.
- [11] DURCIKOVA A, FADEL K J, BUTLER B S, et al. Knowledge exploration and exploitation: The impacts of psychological climate and knowledge management system access[J]. Information Systems Research, 2011, 22(4): 855-866.
- [12] KANKANHALLI A, TAN B C Y, WEI K. Contributing knowledge to electronic knowledge repositories: An empirical investigation[J]. MIS Quarterly, 2005, 29(1): 113-143.
- [13] CHAI S, KIM M. What makes bloggers share knowledge? An investigation on the role of trust[J]. International Journal of Information Management, 2010, 30(5): 408-415.
- [14] SMITH D H. Altruism, volunteers, and volunteerism[J]. Non-profit and Voluntary Sector Quarterly, 1981, 10(1): 21-36.

- [15] COMPEA D R ,Higgins C A. Computer self – efficacy: development of a measure and initial test[J]. MIS Quarterly , 1995 ,19(2) : 189 – 211.
- [16] CHIU C M ,HSU M H. Understanding knowledge sharing in virtual communities: An integration of social capital and social cognitive theories[J]. Decision Support Systems 2006 , 42(3) : 1872 – 1888.
- [17] KUO F Y ,YOUNG M L. Predicting knowledge sharing practices through intention: A test of competing models [J]. Computers in Human Behavior ,2008 ,24(6) : 2697 – 2722.
- [18] CHOW W S ,CHAN L S. Social network ,social trust and shared goals in organizational knowledge sharing [J]. Information & Management 2008 ,45: 458 – 465.
- [19] CHIASSON M W ,DAVIDSON E. Pushing the contextual envelope: developing and diffusing IS theory for health information systems research [J]. Information and Organization 2004 ,14: 155 – 188.
- [20] NUNALLY J C. Psychometric Theory [M]. NewYork: McGraw – Hill ,1978: 362 – 387.
- [21] HAIR J F ,ANDERSON R F ,TATHAM R L ,et al. Multivariate data analysis[M]. Prentice Hall ,1998: 23 – 56.
- [22] HENSELER J ,RINGLE C M ,SINKOVICS R R. The use of partial least squares path modelling in international marketing [J]. Advances in International Marketing ,2009 ,20: 277 – 320.
- [23] BRACHOS D ,KOSTOPOULOS K ,SODERQUIST K E ,et al. Knowledge effectiveness , social context and innovation [J]. Journal of knowledge management ,2007 ,11(5) : 31 – 44.
- [24] WASKO M M ,TEIGLAND R ,FARAJ S. The provision of online public goods: Examining social structure in an electronic network of practice [J]. Decision Support Systems , 2009 ,47(3) : 254 – 265.
- [25] QUIGLEY N R ,TESLUK P E ,LOCKE E A ,et al. A Multi-level Investigation of the Motivational Mechanisms Underlying Knowledge Sharing and Performance [J]. Organization Science 2007 ,18(1) : 71 – 88.

(责任编辑: 张 丛)

The Research for Influencing Factors of Knowledge Sharing Based on Theory of Social Capital and Theory of Planned Behavior

ZHENG Wan-song¹ ,SUN Xiao-lin² ,WANG Kan-liang³

(1. School of Management , Xi'an Jiaotong University , Xi'an , 710049 , China;

2. School of Business , Xi'an University of Finance and Economics , Xi'an 710061 , China;

3. School of Business , Renmin University of China , Beijing 100872 , China)

Abstract In the process of knowledge sharing , individual intention directly determines whether the sharing behavior takes place. For this reason , this paper constructed a research model by combining the social capital theory with the planned behavior theory. The affecting factors of the attitude and intention of knowledge sharing of employees were discussed with the service industry as the object of study and using the questionnaire survey mode. The results indicate that trust , image , loss of knowledge power have significant impacts on the attitude toward knowledge sharing. Besides , the attitude toward knowledge sharing , the subjective norm and the perceived behavior control have significant impacts on the intention of knowledge sharing. However , being ready to help others has no significant impacts on the attitude toward knowledge sharing.

Key words knowledge sharing; attitude of knowledge sharing; intention of knowledge sharing; social capital theory; planned behavior theory