

DOI 编码: 10.3969/j.issn.1672-884x.2013.10.019

组织内成员间知识共享的影响因素研究

周 密 刘 倩 梁 安

(西安交通大学管理学院)

摘要: 采用问卷调查法对 5 个组织(包含 270 个成员)进行了调查,从知识贡献和收集 2 个角度探讨了知识共享系统机制。研究结果表明:个体知识共享的成本和收益因素对知识贡献与知识收集有阻碍作用或促进作用;组织情感承诺能够对外在性成本与收益因素、知识贡献与知识收集之间关系起到减弱调节作用;知识权威丧失是阻碍知识贡献的重要影响因素。

关键词: 知识贡献; 知识收集; 成本; 收益; 情感承诺

中图分类号: C93 **文献标志码:** A **文章编号:** 1672-884X(2013)10-1545-08

Knowledge-sharing Influencing Factors between Organization Members: To Give or to Receive?

ZHOU Mi LIU Qian LIANG An

(Xi'an Jiaotong University, Xi'an, China)

Abstract: We explore the mechanism of the knowledge sharing systems from two perspectives through the questionnaire survey of five organizations (with 270 members). This study gets the following main results; first, the costs and benefits factors of individual knowledge sharing play the role of corresponding barriers and promotion; second, organizational affective commitment plays the moderating role to the individual knowledge sharing behavior; third, the knowledge authority loss is the important influence factors of knowledge contribution, even if the affective commitment is high.

Key words: knowledge donation; knowledge collection; cost; benefit; affective commitment

在知识经济时代,知识已成为企业重要的特有资源,是提升企业核心竞争力的动力,是企业市场竞争中制胜的关键^[1]。知识在任何组织中都是无形的战略资源^[2],因为知识共享机制有助于组织建立起资源丰富的知识库,促进新技术、新方法的产生,从而为组织创新和绩效提升提供源动力。

组织内个体间的知识共享是存在障碍的^[3],个体是否有能力并有意愿共享知识,以及如何促进有效的知识共享一直是知识管理中的难题。近年来,学术界对此进行了深入探索,例如,HUNG 等^[4]指出,内部及外部动机均会促进个体知识共享行为。然而,知识共享本身包含了知识贡献和收集,即使就个体而言,在贡献知识的同时也可能在不断地收集知识,反之亦然。目前,将知识共享的 2 个方面(知识贡献和收集)区分开,从单方面进行的研究较多,但将 2 个方面结合起来进行系统性研究的较少。

和谐有效的知识共享系统必定是知识贡献者与收集者并存的,而且部分组织成员可能同时扮演 2 种角色。考虑知识共享的 2 个方面并进行整体研究,对管理者和研究者了解知识共享系统的有效运作及影响因素具有重要意义。本研究基于社会交换理论的成本与收益框架,分别从个体与组织 2 个角度,深入分析知识共享(知识贡献与收集)问题,以期对组织内部知识共享的实践管理提供有益的建议。

1 文献回顾

1.1 知识共享

知识共享主要在组织内成员间发生,定义为从一个个体或团队向另一个个体或团队转移或传播知识的一系列活^[5]。VAN DEN HOOFF 等^[6]认为,知识共享是个体交换其拥有的知识并共同创造新知识的过程,这个过程也是个体知识转化为组织知识的基础。大多学

收稿日期: 2012-11-12

基金项目: 国家自然科学基金资助项目(71072129)

者认为个体间的知识共享是以交换为基础的^[7,8],知识共享的本质是交换,而交换本身就是一个双向的过程。GRAY^[7]提出,知识共享包括知识贡献(供给方)和知识收集(需求方)2个方面,两者自然特征不同,影响因素也应该不同。所以,在组织背景下,良好的知识共享系统的运作不仅需要知识收集者,更需要知识贡献者,两者相依而存,从单方面探讨知识共享问题是片面的。

事实上,知识贡献与收集是一个互动的过程。在知识共享过程中,知识需求者会根据自身的任务目标和知识需求情况,向组织内的他人寻求知识,同时知识提供者则会根据自身情况和互惠性预期供给知识。因此,可以把组织内的知识共享看作是一种知识市场中的交换关系。这种关系的平衡状态由知识的供应与需求同时决定。为达到知识共享关系的平衡状态,有必要同时将知识贡献和收集纳入到同一背景下进行研究,分析哪些因素影响知识共享系统的良好运作。

1.2 社会交换理论视角下的知识共享

社会交换理论作为重要的社会学理论广泛应用于组织行为学研究中,其核心观点是人类一切社会活动都可归结为一种交换,重点解释了社会交换过程中人们之间的关系,不同于经

济交换中清晰的债务关系^[8]。人们为他人提供恩惠是基于一种普遍意义上对未来可能发生回报的一种期待,而不是经济利益^[9]。由此,社会交换理论假设人们之间存在一种相对长期的有益关系,并不总是一次性的交换^[10]。

组织内知识共享可视为这样一种普遍意义上的社会交换,如 WAYNE 等^[11]在感知组织支持和领导成员交换(LMX)研究中指出,雇员和组织关系或雇员和其领导的关系中将信息作为主要的交换资源。知识共享是一种社会行为,发生在社会结构和社会关系基础之上,知识贡献方提供知识的同时,期望获得知识的反馈或未来类似的回应与报酬。大多数社会交换都遵守以下的假设:社会行为是一连串的交流;在交换过程中个体均会尝试最大化报酬及最小化成本;当交换主体从他人处得到报酬时,会觉得有义务要回报。在组织背景下,知识交换双方同样希望以最小化的成本来获取最大化的收益,交换的主体们以不同形式的报酬来回报对方。KANKANHALLI 等^[9]关于知识贡献者贡献行为的影响因素研究中,围绕社会交换理论提出了许多知识共享过程涉及的成本和收益性因素。其他学者也在研究中提出了知识共享涉及的成本和收益性因素(见表 1)。

表 1 前人研究涉及的知识共享成本与收益因素

影响因素	概念定义	参考文献	
成本	知识权威丧失	感知到的因为知识贡献而失去的在组织中的权力和独特价值	[7]
	整理知识的努力	整理知识耗费的时间和精力	[12]
	人际风险	暴露自身情况和无知可能带来的尴尬和丢脸	[13]
	共享规范	能够促进知识共享的、在组织内广为流传的知识共享规范	[14]
收益	组织的奖励	组织为知识贡献者提供的经济激励	[15]
	知识自我效能	对于自己能够为组织提供有价值知识的能力的一种信心和判断	[16,17]
	声望增加的预期	感知到的因为贡献知识而导致的在组织中声望和名誉的增加	[16,17]
	互惠性	相信目前的知识贡献行为能够使自己在未来对知识的需求同样得到满足	[17]
	帮助他人的喜悦	通过知识贡献而帮助他人,为此所感知到的喜悦	[18]
	人际信任	对同事的意图、能力和可靠性的信任以及对知识贡献和使用的尊重	[19]
组织认同	感知到的价值观及组织成员的相似性,以及对组织的忠诚程度	[20]	

在成本收益框架下对知识共享影响因素的研究广泛而零散,未形成统一的框架。本文在前期研究基础上,依据 BLAU^[9]对内外报酬的定义,提出知识共享影响因素可分为内外两部分的观点。外在性收益和成本即通过交换带来的收益和成本,一般是交换涉及的主要资源,如金钱、知识权益等,更具有个体性和功利性。内在性收益和成本则主要是考虑交换关系带来的收益和成本,如信任、友谊等,更具有潜在性和长期性的特点。

本研究从内外部成本收益出发,选择了 4

个更具代表性的变量进行探索。

1.3 组织情感承诺

从社会交换理论研究组织内的知识共享行为的前提,是将组织中的每个个体视为社会交换行为的主体^[7,16,18],而组织成员作为组织的一份子,其与组织的关系也会对个人的行为模式造成影响。个体与组织间关系的典型研究变量是组织承诺。O'REILLY 等^[21]指出,个体的行为特征和行为模式不仅受到个体之间的关系强度的影响,还受到他们对于同一个组织的承诺影响。

情感承诺是组织承诺的一个方面。MEYER等^[22]指出,情感承诺与个体对组织的认同感和归属感有关,情感性承诺是个体感受到的对所在组织的一种情感性的依恋。情感性承诺会导致个体想要继续留在组织中的动机和需要。情感性承诺会促使员工在工作中更愿意付出额外的努力。知识的贡献和收集即是为工作所付出的努力。如果人们确信分享知识的行为在他所处的环境中是有用的,那么他们会更愿意去做这件事。JARVENPAA等^[23]认为,更高水平的情感性承诺会使人们产生这样的信念,即组织对于个人所拥有与创造的知识与信息具有支配、控制的权力。因此,情感性组织承诺会为知识的贡献和收集创造一个积极的环境。

2 假设提出

2.1 内外部成本收益因素对知识收集与贡献的影响

贡献知识导致个体特有的知识不再稀缺。在知识交换过程中,知识不会被减少或消耗掉,反而会积累和产生新知识,因此知识贡献成本不应从资源消耗来考察,而必须从知识稀缺性的变化来考察。GRAY^[7]的研究验证了知识贡献者因为贡献出特有的知识而失去从这些知识中获益的权益。因此,知识贡献者会保留一些特有的知识,以期获取更高的组织价值,从而阻止知识持有者贡献自己的知识。

个体贡献知识时会考虑到表述观点和传授技能可能会暴露自己的弱点,从而导致尴尬的境地。知识持有者的风险成本因素是一种基于对交换关系的担忧而产生的。为了维持和改善这种人际关系,对人际风险因素有较高感知的人便不愿意贡献自己的知识。据此,提出下列假设:

假设 1a 知识权威丧失与知识贡献负相关。

假设 1b 人际风险与知识贡献负相关。

知识贡献者自我效能的高低体现了其传授知识的自信心。基于社会交换理论理解个体知识贡献过程,即知识贡献者将知识与他人分享的同时会获得他人关于知识的回馈,这种回馈则会加强贡献者对知识的认知及对自我知识资本的信心。CONSTANT等^[24]指出,当人们得知他们所分享的知识对组织有用时,这种反馈会增强他们对自己能力的信心,同时带来自我效能的增加。因此,个体对于知识自我效能的感知越大,越会倾向于选择知识贡献行为。

人际信任是社会交换中个体间关系的重要

影响因素。PUTNAM^[19]指出,较强的人际信任意味着相信他人的意图总是好的。知识共享过程中,信任来源于长期知识交换形成的交换关系及以往交换经历。VAN DEN HOOFF等^[25]认为,当知识贡献者对组织中的其他成员有较强的人际信任时,他会相信知识的接收者不会随意滥用或误用他所提供的知识。由此而得到推测,个体对组织环境中的人际信任因素的感知越高,越会倾向于选择知识贡献行为。基于此,提出下列假设:

假设 1c 知识的自我效能与知识贡献正相关。

假设 1d 人际信任与知识贡献正相关。

知识收集行为本质上是获取,虽然也要付出一定代价,但外在性成本因素并不明显。 TSAI等^[26]认为,与知识的贡献过程相同,个体在收集知识时也会考虑向同事寻求知识可能会暴露自己的弱点和无知,从而带来尴尬的境地。相较于知识贡献,在知识收集过程中这种因素的考虑和影响作用更为显著。因为在知识贡献时,作为贡献者是一种知识供应的角色,暴露自己的弱点和无知的可能性小且不易被个体感知到。为了不被这种暴露无知而带来的尴尬影响到与同事间的互动关系,拥有较高人际风险感知的人不会愿意向自己的同事收集知识。据此,提出下列假设:

假设 2a 人际风险与知识收集负相关。

知识收集行为相较于知识贡献的收益更加明显且具有激励性。知识的自我效能体现了个体对知识共享行为的控制感,影响个体知识共享的动机。CHEN等^[27]认为,成员对其知识的评价和信心越高,更有能力面对知识收集障碍。知识收集使个体获取新知识,自我知识资本的增加反映在个人认知层面会导致知识自我效能的提升。根据以往的经验,通过知识收集行为能够提高自己的知识效能,所以知识自我效能越高的个体越愿意进行知识收集行为。

前文已经述及,信任是经过长期的交换关系和交换经历产生的;组织中,成员间需要相互合作进而进行知识交换,因此,较强的人际信任能使成员更自由地交换、寻找和收集知识。LEE等^[28]验证了缺乏信任是成员间知识共享活动的主要障碍。知识交换较强的人际信任使知识收集者更相信知识的提供者具有友善的意图、提供知识的能力强以及知识可靠性高,从而更愿意向其请教。相信同事友好的意图降低收集者害怕被嘲笑的担心,相信同事的能力和知

识可靠性则会提升收集者对知识有效性和有用性的感知,因此,对组织中的成员具有较高人际信任感知的个体会更愿意收集知识。据此,提出下列假设:

假设 2b 知识的自我效能与知识收集正相关。

假设 2c 人际信任与知识收集正相关。

2.2 组织情感承诺的调节效应

知识共享系统中的收集者和贡献者的行为会受到其与组织关系的影响。JO 等^[29]认为,组织情感承诺越高的个体会把组织的利益看得更重,从而愿意在工作中付出额外的努力并愿意在一定程度上牺牲自己的利益。知识共享可以提升组织竞争力和抗风险能力,组织成员才能在组织中获得更多的利益,组织情感承诺会影响从成本收益视角出发的个体间知识共享行为。

组织情感承诺高的个体会在意识到知识贡献成本损失的情况下依然贡献知识。从个体角度考虑,在知识贡献过程中,知识贡献者需要将自己独有的知识给同事分享,会考虑失去这部分知识带来的独享权益的代价,随之带来的人际风险同样会影响知识持有者的积极性。然而,从组织角度出发,CASIMIR 等^[30]认为,高组织情感承诺个体对组织具有高认同感,个人目标与组织目标具有很大程度上的一致性,并且与组织成员间的信任关系更强。高组织情感承诺导致较强的组织认同感及与组织更稳定的关系,将成员与组织的利益相连,进而削弱了个体在贡献知识时对成本性因素的考虑。因此,组织情感承诺会影响内外部成本因素对知识贡献的影响。基于此,提出下列假设:

假设 3a 组织情感承诺对知识权威丧失与知识贡献之间的关系起到减弱调节作用。

假设 3b 组织情感承诺对人际风险与知识贡献之间的关系起到减弱调节作用。

组织情感承诺高的个体会在意识到知识贡献收益不高的情况下依然贡献知识。在知识贡献过程中,可能出现以下 3 种情况:①在长期的社会交换活动中,以往经历使个体知道,通过知识贡献行为能够增强知识自我效能。这是因为知识贡献者在提供知识的同时,也能够得到同事们对于知识的回馈。这种回馈能够调整和增强其对于自己拥有的知识资本的判断,从而增强知识自我效能感,因此知识自我效能感有助于促进知识贡献。②当个体具有高的组织情感承诺时,即使对上述收益的感知不高也会愿意选择知识贡献行为。MATZLER 等^[31]认为,高

组织情感承诺个体认为知识贡献是一种认知上的必须行为,并与组织成员具有较高的信任关系有关。因此,外在性收益因素对知识贡献的负面影响作用会被减弱。③高组织情感承诺的个体可能在组织中已经拥有了较高的人际信任,因此知识贡献的内在性收益因素对于其知识贡献的阻碍作用会被减弱。基于此,提出下列假设:

假设 3c 组织情感承诺对知识的自我效能与知识贡献之间的关系起到减弱调节作用。

假设 3d 组织情感承诺对人际信任与知识贡献之间的关系起到减弱调节作用。

组织情感承诺高的个体会在意识到知识收集成本损失的情况下依然收集知识。从个人角度考虑,在知识收集过程中,和知识贡献行为相比,知识收集的成本因素相对要少,主要是基于内在性的成本(人际风险)考虑。组织中的个体在收集知识时,会考虑到向同事求助可能会暴露自己的无知和弱点,这在当今竞争激烈的市场经济中是很好理解的,个体对于这方面的考虑会阻碍其知识收集行为。然而,从组织角度出发,ANVARI 等^[32]认为,高组织情感承诺个体与组织关系更为紧密,愿意为组织和工作付出更多的努力或承担更大的风险。高组织情感承诺导致个体愿意在工作中付出更多,进而促使其在感知到人际风险的情况下收集知识,因此,组织情感承诺会影响内部成本因素对知识收集的影响。基于此,提出下列假设:

假设 4a 组织情感承诺对人际风险与知识收集之间的关系起到减弱调节作用。

在知识收集过程中,知识收集者最直接的收益就是知识的获取,这种获取会增强自己对于自身所拥有的知识资本的判断力,能够提高个人的知识自我效能感,因而组织成员会积极地进行知识收集。组织情感承诺高的成员愿意为组织在工作中付出更多的努力^[29],可以理解个体愿意为了做好工作而收集更多的知识。由此可见,激励和促进个体知识收集行为的因素不仅有对知识的渴求,而且还有对组织和工作的热忱,因此,组织情感承诺会减弱知识自我效能对知识收集的正向影响。同样,高组织情感承诺者可能在组织中已经拥有了较高的人际信任,因此知识收集的内在性收益因素对于知识收集的作用会被减弱。

组织承诺高的个体会在意识到知识收集收益不高的情况下依然收集知识。从个人角度考量,知识收集过程中,知识收集者最直接的收益

就是知识的获取,这种获取会增强自己对于自身所拥有的知识资本的判断力,能够提高个人的知识自我效能感,因而组织成员会积极地进行知识收集。然而,CASIMIR等^[30]认为,从组织角度出发,高组织情感承诺个体对组织和工作的投入更多,拥有较高的人际信任。高组织情感承诺者本身有较高的人际信任,因而人际信任的收益预期对知识收集的作用减弱。因此组织情感承诺会影响内外部收益因素对知识收集的影响。基于此,提出下列假设:

假设 4b 组织情感承诺对知识自我效能与知识收集之间的关系有减弱调节作用。

假设 4c 组织情感承诺对人际信任与知识收集之间的关系有减弱调节作用。

3 研究方法

3.1 样本与程序

本文以企业中各部门的员工作为研究对象。其中样本企业包含通信企业(2家)、兵工企业(1家)、制造公司(2家),主要在这些企业的高层职能部门和工作任务需要专业技术知识的部门展开调研。共发放问卷 270 份,回收问

卷 221 份,其中有效问卷 206 份,问卷发放回收率为 81.8%,回收的所有问卷中,问卷有效率为 93.2%。

针对收集的无效问卷,将问卷中填写出来的如性别、年龄、学历、工龄等变量进行统计,与有效问卷相关信息比较,发现两者在统计上并无显著差异,剔除的无效问卷不会对研究结果产生影响(见表 2)。

3.2 变量的测量

为了保证测量工具的效度和信度,本研究采用的量表全部来源于国内外知名期刊上的成熟量表,并经过多人反复的中英文双向翻译,确保不会因为语言表述问题而影响量表原来的信度和效度。根据回收的数据再一次对测量工具进行了信效度检验,以保证研究数据的可靠性,从而保证研究结果的可信性。

本文用克伦巴赫系数检验变量信度。分析结果表明,知识贡献、知识收集、知识权威丧失、人际风险、知识自我效能、人际信任、组织情感承诺的克伦巴赫系数值分别为 0.892、0.888、0.961、0.895、0.768、0.875、0.818,均在临界值 0.7 以上,保证了量表的高信度。

表 2 样本的人口统计特征描述统计

	极小值	极大值	均值	标准差	偏度		峰度	
					统计量	标准误	统计量	标准误
年龄	22.00	59.00	30.794 0	7.669 48	1.366	0.172	1.448	0.343
性别	0.00	1.00	0.434 3	0.554 84	1.524	0.173	6.569	0.344
行业工龄	0.50	37.00	7.933 7	8.005 93	1.676	0.174	2.204	0.346
工龄	0.50	37.00	7.387 9	7.642 24	1.838	0.172	3.077	0.343
学历	1.00	4.00	2.367 6	0.687 64	-0.323	0.179	-0.483	0.355
职称	1.00	5.00	1.883 7	0.890 74	0.784	0.185	0.319	0.368

注:性别(0=男、1=女);学历(1=中专、2=大专、3=本科、4=本科以上);职称(1=无、2=初级、3=中级、4=副高、5=正高)。

表 3 变量平均值、标准差和相关系数矩阵

变 量	平均值	标准差	1	2	3	4	5	6	7
因变量 1. 知识贡献	3.733 1	0.863 80	1						
2. 知识收集	3.864 0	0.935 00	0.692**	1					
自变量 3. 知识权威丧失	1.960 5	0.985 08	-0.159*	-0.147*	1				
4. 人际风险	2.313 5	0.739 64	-0.088	-0.121	0.709**	1			
5. 知识自我效能	3.366 3	0.726 16	0.389**	0.411**	0.178**	0.110	1		
6. 人际信任	3.610 5	0.835 30	0.553**	0.593**	-0.028	0.021	0.504**	1	
调节变量 7. 组织情感承诺	3.596 7	0.832 49	0.513**	0.598**	-0.018	-0.031	0.453**	0.722**	1

注:*、**分别表示 $p < 0.1$ 、 $p < 0.05$,下同。

表 3 分析结果显示,知识权威丧失与知识贡献负相关;知识自我效能和人际信任与知识贡献正相关;知识权威丧失与知识收集负相关;知识自我效能、人际信任与知识收集正相关;同时,组织情感承诺与知识贡献、知识收集正相关。主要自变量和因变量间关系显著为回归模型分析和假设验证奠定了很好的基础。

4 实证结果分析

4.1 知识贡献的回归分析

本文采用多元层次回归分析方法验证假设。①将所有控制变量放入回归模型,以便在控制变量影响效应条件下研究主要自变量对因变量的作用;②放入自变量知识权威丧失、人际风险、知识自我效能、人际信任;③放入调节变

量组织情感承诺;④放入二元交互项,组织情感承诺×知识权威丧失、组织情感承诺×人际风险、组织情感承诺×知识自我效能、组织情感承诺×人际信任,以检验二元交互项对知识贡献的影响。

由表 4 可知,知识权威丧失与知识贡献显著负相关(模型解释力度显著增加 31.9%,模型 M_2 的 $Adj-R^2$,下同),假设 1a 被证明。人际风险与知识贡献的关系不显著,假设 1b 没有被验证。知识自我效能和人际信任与知识贡献显著正相关,假设 1c 和假设 1d 得到支持。组织情感承诺对人际风险与知识贡献间关系的调节作用显著(模型解释力度显著增加 3.6%,模型 M_3 与模型 M_4 的 $Adj-R^2$ 之和,下同),数据结果部分支持假设 3b。组织情感承诺对知识自我效能与知识贡献间的调节作用显著,假设 3c 得到支持。另外,组织情感承诺对知识权威丧失和人际信任与知识贡献间的调节作用不显著,假设 3a 和假设 3d 没有得到验证。

表 4 回归分析统计结果—知识贡献

变量	M_1	M_2	M_3	M_4
年龄	-0.042	-0.022	-0.025	-0.009
性别	0.060	0.070	0.069	0.063
工龄	-0.206	-0.147	-0.146	-0.145
学历	-0.007	-0.057	-0.055	-0.046
职称	0.192*	0.111*	0.119*	0.099
知识权威丧失		-0.310**	-0.300**	-0.250*
人际风险		0.137	0.124	0.097
知识自我效能		0.244**	0.236**	0.247**
人际信任		0.386***	0.336***	0.360***
组织情感承诺(AC)			0.077	0.048
AC×知识权威丧失				0.146
AC×人际风险				-0.207**
AC×知识自我效能				-0.124*
AC×人际信任				0.100
R^2	0.097	0.416	0.419	0.452
F	3.400**	12.283***	11.125***	8.833***
Adj- R^2	0.097**	0.319***	0.003	0.033*

注:***表示 $p < 0.01$,下同。

4.2 知识收集的回归分析

验证方法同知识贡献部分,回归分析统计结果见表 5。

由表 5 可知,人际风险与知识收集显著负相关(模型解释力度显著增加 37.8%),假设 2a 被证明。知识自我效能和人际信任与知识收集显著正相关,假设 2b 和假设 2c 得到支持。组织情感承诺对知识自我效能与知识收集间关系的调节作用显著(模型解释力度显著增加 4.4%),数据结果支持假设 4b。另外,组织情感承诺对人际风险和人际信任与知识收集间的调节作用不显著,假设 4a 和假设 4c 没有得到验证。

表 5 回归分析统计结果—知识收集

变量	M_1	M_2	M_3	M_4
年龄	-0.067	0.029	0.015	0.018
性别	0.098	0.096	0.092	0.094
工龄	-0.146	-0.138	-0.130	-0.111
学历	0.046	0.007	0.010	0.016
职称	0.031	-0.061	-0.035	-0.053
人际风险		-0.155**	-0.171**	-0.179**
知识自我效能		0.160*	0.141*	0.151*
人际信任		0.503***	0.354***	0.340***
组织情感承诺(AC)			0.229**	0.253**
AC×人际风险				0.079
AC×知识自我效能				-0.114*
AC×人际信任				0.070
R^2	0.068	0.446	0.473	0.490
F	2.310*	15.675***	15.461***	12.168***
Adj- R^2	0.068*	0.378***	0.027***	0.017*

5 讨论与启示

5.1 主要研究结论

本文以职能管理和技能型人才为研究对象,探讨了内外部成本收益因素、知识分享和组织情感承诺三者之间的关系。本文主要工作:①检验内外部成本收益因素对知识共享的影响;②检验组织情感承诺在内外部成本收益因素和知识共享的关系之间所起到的调节作用。主要结论如下:

知识共享社会交换过程中,基于交换资源的知识所带来的外生性成本和收益因素对知识收集和贡献 2 个方面均起到相应的阻碍作用或促进作用。这说明个体基于对社会交换资源的自我成本收益的判断而采取行为的假设和模型得到了实证的验证。

基于社会交换关系的人际互动所带来的内生性成本和收益因素对知识贡献和收集的影响也基本起到相应的阻碍作用或促进作用。人际风险对知识贡献的负向影响没有得到验证。本文分析认为相较于知识收集,知识贡献行为是一种组织公民行为,知识持有者在知识交换中处于相对优势的地位,对人际风险的感知很小或基本不会被觉察到。实际工作中,能够为组织成员提供知识支持的专家往往受到尊敬,知识专家对人际风险的感知较小,基本不会影响到其知识贡献行为。

组织情感承诺对内外部成本和收益因素与知识贡献间关系的调节作用部分得到验证。其中,组织情感承诺没有削弱知识权威丧失与知识贡献间的负相关关系,这可能是由于在我国市场经济竞争日益激烈的情形下,知识产权保护制度不够完善,知识侵权行为时有发生,因此知识权威丧失的担忧也成为阻碍知识贡献乃至

知识共享的一个主要障碍;组织情感承诺没有削弱人际信任与知识贡献间的正相关关系,本文认为,由于我国是一个典型的关系型社会,人际间的信任关系是主导个体行为的关键因素。相比较抽象的高组织情感承诺带来的不可预见性的未来收益,两人间紧密的人际信任关系更能促进知识贡献行为的发生,因此,组织情感承诺的调节作用变得不显著。

组织情感承诺对内外部成本和收益因素与知识收集间关系的调节作用部分得到验证。其中,组织情感承诺没有削弱人际风险和人际信任与知识收集间的关系。本文认为,在我国人际关系导向背景下,中国人内敛及爱面子的人格特征异常显著,对其在组织中的知识收集行为产生显著的影响。作为知识匮乏者,成员非常羞于承认自己在知识方面的不足,一方面更加害怕遭到同事嘲笑的人际风险,另一方面更加重视自己可信赖的人给予的知识帮助,这就导致组织情感承诺对2种主效应的调节作用不显著。

5.2 对管理实践的启示

本研究在丰富知识共享文献的基础上,也能够为管理实践提供一些有价值的启示。

首先,知识共享是一个社会交换过程,本研究可以帮助管理实践者深入理解个人和组织因素对知识共享系统的影响,进而通过有效的管理实践促进组织内员工共享知识的行为。依据本研究的结论,要推进中国企业内组织共享行为,企业管理者应该重视知识产权保护制度的建立以及配套的奖惩机制的实施,从而减少知识贡献者对知识权威丧失的担忧;管理者应努力营造积极、开放的沟通环境(如匿名的网络沟通平台等),这有利于改善企业内人际互动环境,消除员工对人际关系方面的顾虑,进而促进知识分享行为的发生。

其次,本研究认为管理实践者应该明确意识到个人与组织的关系也是影响组织成员知识共享行为的重要因素。依据本研究的结论,管理者可以通过改善个人与组织之间的关系来提高组织成员知识共享的积极性,例如股权激励,将个人绩效与团队绩效挂钩的办法;目标管理的实践等。这些管理措施的目的都是希望提高员工的自主性和主人翁精神,从而积极影响组织成员在知识共享系统中的积极主动性。

5.3 存在的不足

本研究也存在一些不足:①仅仅考虑到组织内部因素对知识共享的影响,未来研究可拓

展至组织外部因素对知识共享的影响研究。②横截面的研究设计对验证变量间的因果关系存在一定的局限性,无法观察这种长期性的形成过程以及处于不同阶段的组织成员,其成本和收益因素是如何变化又是如何影响知识共享行为的,有待进一步深入。③未来研究中,可以对成本和收益的影响因素进行进一步的划分,以完善模型并提高解释力度。

参 考 文 献

- [1] JACKSON S E, CHUANG C H, HARDEN E E, et al. Toward Developing Human Resource Management Systems for Knowledge-Intensive Teamwork [J]. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 2006, 25: 27~70
- [2] CARMELI A, ATWATER L, LEVI A. How Leadership Enhances Employees' Knowledge Sharing: The Intervening Roles of Relational and Organizational Identification [J]. *Journal Technology Transfore*, 2011, 36(3): 257~274
- [3] CURRIE G, KERRIN M. Human Resource Management and Knowledge Management: Enhancing Knowledge Sharing in a Pharmaceutical Company [J]. *International Journal of Human Resource Management*, 2003, 14(6): 1 027~1 045
- [4] HUNG S Y, DURCIKOVA A, LAI H M, et al. The Influence of Intrinsic and Extrinsic Motivation on Individuals' Knowledge Sharing Behavior [J]. *Human Computer Studies*, 2011, 69(6): 415~427
- [5] LEE J. The Impact of Knowledge Sharing, Organizational Capability and Partnership Quality on IS Outsourcing Success [J]. *Information and Management*, 2001, 38(5): 323~335
- [6] VAN DEN HOOFF B, VAN WEENEN F L. Committed to Share: Commitment and CMC Use as Antecedents of Knowledge Sharing [J]. *Knowledge and Process Management*, 2004, 11(1): 13~24
- [7] GRAY P H. The Impact of Knowledge Repositories on Power and Control in the Workplace [J]. *Information Technology and People*, 2001, 14(4): 368~384
- [8] BLAU P M. *Exchange and Power in Social Life* [M]. New York: John Wiley, 1964
- [9] KANKANHALLI A, BERNARD C Y, AN K W. Contributing Knowledge to Electronic Knowledge Repositories: An Empirical Investigation [J]. *MIS Quarterly*, 2005, 29(1): 113~143
- [10] MOLM L D. *Coercive Power in Social Exchange* [M]. New York: Cambridge University Press, 1997
- [11] WAYNE S J, SHORE L M, LIDEN R C. Perceived Organizational Support and Leader-Member Ex-

- change; A Social Exchange Perspective[J]. *Academy of Management Journal*, 1997, 40(1): 82~111
- [12] MARKUS M L. Towards a Theory of Knowledge Reuse: Types of Knowledge Reuse Situations and Factors in Reuse Success[J]. *Journal of Management Information Systems*, 2001, 18(1): 57~94
- [13] SUSAN J, ASHFORD D. Feedback-seeking in Individual Adaptation: A Resource Perspective[J]. *Academy of Management Journal*, 1986, 29(3): 465~487
- [14] NAHAPIET J, GHOSHAL S. Social Capital, Intellectual Capital, and Organizational Advantage[J]. *Academy of Management Review*, 1998, 23(2): 242~266
- [15] BA S, STALLAERT J, WHINSTON A B. Research Commentary: Introducing a Third Dimension in Information Systems Design? The Case for Incentive Alignment [J]. *Information Systems Research*, 2001, 12(3): 225~239
- [16] CONSTANT D, SPROULL L, KIESLER S. The Kindness of Strangers: The Usefulness of Electronic Weak Ties for Technical Advice[J]. *Organization Science*, 1996, 7(2): 119~135
- [17] KALMAN M E. The Effects of Organizational Commitment and Expected Outcomes on the Motivation to Share Discretionary Information in a Collaborative Database: Communication Dilemmas and Other Serious Games [D]. Los Angeles, CA: University of Southern California, 1999
- [18] WASKO M M, FARAJ S. It Is What One Does: Why People Participate and Help Others in Electronic Communities of Practice[J]. *Journal of Strategic Information Systems*, 2000, 9(2): 155~173
- [19] PUTNAM R D. The Prosperous Community: Social Capital and Public Life[J]. *The American Prospect*, 1993, 13(4): 35~42
- [20] PATCHEN M. Participation, Achievement, and Involvement on the Job[M]. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1970
- [21] O'REILLY C A, CHATMAN J. Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior[J]. *Journal of Applied Psychology*, 1986, 71(3): 492~499
- [22] MEYER P, ALLEN N J. Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application[M]. New York: Sage, 1997
- [23] JARVENPAA S L, STAPLES D S. Exploring Perceptions of Organizational Ownership of Information and Expertise[J]. *Journal of Management Information Systems*, 2001, 18(1): 151~183
- [24] CONSTANT D, KIESLER S, SPROULL L. What's Mine Is Ours or Is It? A Study of Attitudes about Information Sharing [J]. *Information Systems Research*, 1994, 5(4): 400~421
- [25] VAN DEN HOOFF B, DE RIDDER J A. Knowledge Sharing in Context: The Influence of Organizational Commitment, Communication Climate and CMC Use on Knowledge Sharing [J]. *Journal of Knowledge Management*, 2004, 8(6): 117~130
- [26] TSAI C H, ZHU D S, HO B C T, et al. The Effect of Reducing Risk and Improving Personal Motivation on the Adoption of Knowledge Repository System [J]. *Technological Forecasting and Social Change*, 2010, 77(6): 840~856
- [27] CHEN C J, HUNG S W. To Give or to Receive? Factors Influencing Members' Knowledge Sharing and Community Promotion in Professional Virtual Communities[J]. *Information & Management*, 2010, 47(4): 226~236
- [28] LEE H, CHOI B. Knowledge Enablers, Processes, and Organizational Performance: An Integrative View and Empirical Examination [J]. *Journal of Management Information System*, 2003, 20(1): 179~228
- [29] JO S J, JOO B K. Knowledge Sharing: The Influences of Learning Organization Culture, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behaviors[J]. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 2011, 18(3): 353~364
- [30] CASIMIR G, LEE K, LOON M. Knowledge Sharing: Influences of Trust, Commitment and Cost[J]. *Journal of Knowledge Management*, 2012, 16(5): 740~753
- [31] MATZLER K, RENZL B, MOORADIAN T, et al. Personality Traits, Affective Commitment, Documentation of Knowledge, and Knowledge Sharing [J]. *International Journal of Human Resource Management*, 2011, 22(2): 296~310
- [32] ANVARI R, AMIN S M, ISMAIL W, et al. Mediating Effects of Affective Organizational Commitment and Psychological Contract in the Relationship between Strategic Training Practices and Knowledge Sharing[J]. *African Journal of Business Management*, 2011, 5(6): 2189~2202

(编辑 杨妍)

通讯作者: 周密(1971~), 女, 陕西西安人。西安交通大学(西安市 710049)管理学院组织管理系副教授, 博士。研究方向为组织与人力资源管理、知识管理。E-mail: zhoumi@mail.xjtu.edu.cn