

基于需要理论的知识共享问题研究综述

高原, 周 燕

(武汉大学 经济管理学院, 湖北 武汉 430072)

[作者简介] 高原(1970-), 男, 安徽凤台人, 武汉大学经济与管理学院博士生, 主要从事组织行为与人力资源管理研究; 周燕(1984-), 女, 四川内江人, 武汉大学经济与管理学院硕士生, 主要从事组织行为与人力资源管理研究。

[摘 要] 企业员工知识共享问题是知识员工激励与管理的重要内容, 国内外学者已经做了一些研究。他们的研究主要集中在: 基于交易成本理论和经济交换理论的研究主要假定人们希望通过知识共享满足经济需要; 基于社会交换理论和社会资本理论的研究主要假定人们希望通过知识共享满足社会需要; 基于社会认知理论和合理行动理论的研究主要假定人们希望通过知识共享满足心理需要。同时, 对知识共享问题的进一步研究, 如参与知识共享的不同角色对共享的影响、对知识共享的因果关系的分析、人力资源管理对知识共享的影响等, 也提出了我们的见解, 以便推动对该问题的研究和与同行交流。

[关键词] 知识员工; 知识员工管理; 知识共享

[中图分类号] F272.92 [文献标识码] A [文章编号] 1672-7320(2007)04-0503-05

知识共享不是自然的行为, 而是在各种各样的影响因素作用下, 由掌握知识的个体决定知识共享行为是否发生, 以什么形式发生。不同领域的学者分别从经济学、社会学、社会心理学、计算机科学等不同的学科视角对这个问题展开了探索。在此, 我们把近几年国际上研究“哪些因素影响知识共享”这个问题的研究文献做了收集, 并称之为有关知识共享影响因素研究。因为对此问题研究的层面涉及到个体层面、群体层面、组织层面, 甚至联盟组织层面。但是, 由于“组织中绝大部分知识是个人知识, 并且以隐性知识存在”, 所以, 本文仅从个体层面来做研究综述。

基于个体知识共享决定的直接因素是个体动机, 所以, 根据动机理论中的需要理论来构建本综述的整体框架是合理的。个体在做出知识共享决定时, 必然受到其内在需要的驱使。具体来说, 个体要满足自己的三种需要: 第一, 经济需要, 对应于 ERG 理论的存在需求, 看重经济需要的个体希望通过知识分享避免遭到惩罚、获得物质上的报酬以及职位上的晋升等。第二, 社会需要, 对应于 ERG 理论的关系需求, 看重社会需要的个体希望通过知识分享获得和谐的人际关系、互惠的人际关系、建立优质的社会资本等。第三, 心理需要, 对应于 ERG 理论的成长需求, 着重心理需要的个体希望通过知识分享来实现自我价值和完善自我道德等。尽管我们把个体的内在需要分为三类, 但实际上, 很少有人仅仅从单纯的某一种需要出发做出知识分享的行为, 左右人们行为的往往是多种需要共同作用下的结果。

本文从以下五个视角对有关知识共享影响因素的研究进行综述。

一、基于交易成本理论和经济交换理论的研究

根据交易成本理论, 交易指“技术独立的买卖双方, 积极自利的观点, 对所欲交换的产品或服务, 在

双方可接受的条件下,建立起一定的契约关系并完成交换的活动”。知识市场如同其它所有类型的市场一样,都是参与者为目前或未来利益,对稀有资源进行交易的体系^[1](第 78-88 页),并可以从交换的对象中获取或者付出不同形式的报酬。因此,从知识拥有者的观点来衡量,知识共享是一种知识买卖双方愿意进行的交易,在这一过程中,知识供应者是卖方,知识的需求者是买方。而从经济交换理论来看,其同样非常强调物质报酬对知识分享行为的激励,物质报酬激励在管理实践中一直是一种传统的但仍然有效的激励手段。组织为了鼓励知识共享,通常会设计相应的报酬制度以实现组织意图。

Kathryn M. Bartol 和 Abhishek Srivastava^[2](第 64-77 页)在对知识分享行为 4 种类型的划分基础之上,给出了配套的报酬制度建议。(1)将知识贡献给公司数据库的分享行为。这种形式的分享使得组织可以很方便地记录和测量分享知识的数量和价值,从而根据数量和价值支付报酬。(2)以正式的交流形式分享知识。这种形式的分享又可以根据分享范围的不同划分为三种,分别是团队内交流团队间交流和组织间交流。其中,个体报酬制度有利于实现这三种形式的交流,团队报酬有利于促进团队内交流。利润分享计划、收益分享计划等长期报酬形式有利于团队间和组织间交流。持股计划尤其适合激励员工分享复杂知识。(3)以非正式的交流形式分享知识。报酬制度在程序和结果上的公正使得员工对组织更加信任,从而更加愿意知识分享。(4)以实践团体的方式分享知识。在这种形式的分享中,内在报酬会发挥很大的作用。可见,本研究的潜在假定是,人们分享知识主要是为了获得薪水,这是一种典型的经济交换行为观。

二、基于社会交换理论的研究

社会交换理论认为,人与人之间所有的接触都以给予和回报等值这一形式为基础的,行动者以自己所拥有的某种资源作为代价,从其他行动者那里换取某种报酬的社会互动过程。社会交换与经济交换虽然都有交换的语词,但是含义大不同:第一,社会交换的一般等价物不是货币,而是某种公认的价值观念或制度文化;第二,社会交换不只以获取物质利益为目标,还有其它非物质报酬;第三,社会交换不要求立即兑现回报,一方面是不需要,另一方面是不一定能做到。

Gee Woo Bock, Young-Gul Kim^[3](第 14-22 页)运用社会交换理论,解释了报酬促使知识分享神话被打破的原因。知识分享是一种社会交换,交换物为看不见,摸不着,有价值却不好测量的知识,很难从经济意义上支付合适的报酬。Gee-Woo Bock, Robert W. Zmud, Young-Gul Kim 和 Jae-Nam Lee^[4](第 87-111 页)对来自韩国的 27 个组织的 154 个管理者所做的实证研究结果并不支持预期的外部报酬对知识分享态度有影响这一传统说法。Sai Ho Kwok 和 Sheng Gao^[5](第 45-53 页)对在校学生所做的结构性问卷调查结果也表明,外部动机对知识分享态度没有影响。

互惠是社会交换的典型形式。Gee-Woo Bock et al.^[4](第 87-111 页)的实证研究结果发现,预期的互惠关系对知识分享态度有显著影响,人们普遍将与人分享知识作为一种扩展人际关系,维持人际关系,加强人际关系的一种有效手段,并且预期从这些人际关系中获得知识分享带来的益处。预期的互惠关系是建立在信任的基础上的,所以,信任也是基于社会交换理论的知识分享决定因素研究中的热点。

von Krogh, Nonaka, Ichijo^[6](第 1-6 页)根据内部动机强度和信任程度两个维度建立了动机—信任模型,由低到高依次是基于保留的信任、基于算计的信任、基于知识的信任、基于身份认同的信任和基于关心的信任; Philipp A. W. Kaser, Raymond E. Miles^[6](第 1-6 页)运用动机—信任模型,以 3 个公司为分析案例,探讨了 5 种知识分享实践类型——金钱交换、社会交换、导师关系、实践团体、合作与模型中的五种信任类型一一对应。

Meng-Hsiang Hsu, Teresa L. Ju, Chia-Hui Yen, Chun-Ming Chang^[7](第 153-169 页)的研究结果发现,在虚拟团队中,信任也是逐步建立的,并且由最初的基于经济的信任和基于信息的信任发展到基于身份认同的信任。但是,成功的知识分享是基于身份认同的信任的结果。

三、基于社会资本理论的研究

社会资本理论认为,社会资本是指个人拥有的关系网络以及其里面的社会网络和一系列资源。Nahapiet 和 Ghosha^[8] (第 1872-1888 页)将社会资本分解为三个维度:结构社会资本、关系社会资本和认知社会资本。社会资本的结构维度可以用社会互动关系来表示,关系维度可以用信任、互惠标准和身份认同来表示,认知维度可以用共同愿景和共同语言来表示。社会资本通过紧密的社会交互活动,个体能够增加共同知识交换的深度、广度和效率,从而影响知识分享行为。

Chao-Min Chiu, Meng-Hsiang Hsu, Eric T.G. Wang^[8] (第 1872-1888 页)的实证研究表明,社会互动关系、互惠标准、身份认同与知识分享的数量显著正相关,信任、共同语言、共同愿景与知识分享的质量显著正相关,共同愿景对知识分享的数量显著负相关,共同语言、信任与知识分享的数量负相关。总体来说,社会资本有利于知识分享,但是,不同的社会资本维度对知识分享作用的形式却不尽相同。

另一项研究也得出同样的结论。Willem Annick 和 Scarbrough Harry^[9] (第 1343-1370 页)将社会资本区分为工具性社会资本和情感性社会资本。通过调查比利时两家公司发现,社会资本总体上来说促进知识分享的,但是,工具性社会资本反映出一定的机会主义倾向和政治目的,从而使得知识分享形式具有很高的选择性。

同样,Chien-Peng Lin^[10] (第 236-241 页)把社会网络关系分为工具性关系和情感性关系,通过对台湾某夜校企业管理专业兼读学生的调查发现,不同性别群体对影响知识分享的不同类型的社会网络关系有不同的偏好。

至于社会资本的来源,Marloes Bakker, Roger Th.A.J. Leenders, Shaul M. Gabbay, Jan Kratzer 和 Jo M.L. Van Engelen^[11] (第 594-605 页)对一个大型的新产品研发项目中 23 个团队 91 个个体所做的调查发现,社会资本的产生不是因为信任,而是因为团队成员资格,尤其是在存在时间较长的团队中更是如此。

四、基于社会认知理论的研究

社会认知理论认为,人类行为是由人的因素、行为和环境因素三方互动的结果。其核心概念是自我效能、结果期待和个人目标,在知识分享决定研究中,通常引用自我效能和结果期望两个概念。自我效能是指个体对其组织和实施达成特定目标所需行为过程的能力的信念,结果期望是指个人对自己能完成这项任务的可能结果的判断。

Chao-Min Chiu, Meng-Hsiang Hsu 和 Eric T.G. Wang^[8] (第 1872-1888 页)对虚拟社团的研究表明,社团成员愿意分享知识不是因为存在个人的结果期待,而是因为存在社团的结果期待。Chao-Min Chiu et al.^[7] (第 153-169 页)所做的另一项研究,运用社会认知理论,从环境和个人两个角度来研究虚拟社团知识分享决定,实证分析结论恰恰相反,个人的结果期待与知识分享行为正相关,而社会的结果期待与知识分享行为负相关。研究者给出的解释是,虚拟社团中成员的知识结构相似,没有必要再进行知识分享。此外,知识分享的自我效能对知识分享行为有影响,并且通过个人的结果期待对知识分享行为间接施加影响。

五、基于合理行动理论的研究

合理行动理论认为,人的行为受到其行为意向的影响,而行为意向又受到行为态度和主观标准的影响,行为态度受到结果评价影响,主观标准受到遵从动机影响。Gee-Woo Bock et al.^[4] (第 87-111 页)对

来自韩国的 27 个组织的 154 个管理者做了调查,结果显示,知识分享态度显著影响知识分享意愿。知识分享意愿显著影响知识分享行为,既影响显性知识的分享,又影响隐性知识的分享。主观标准显著影响知识分享态度和知识分享意愿。同时,公平的、创新的和有归属感的组织气候对主观标准和知识分享意愿有显著影响,预期的互惠关系对知识分享态度有显著影响。可见,组织环境因素和社会心理需要都是通过影响态度或标准来影响行为的。

Chih-Chien Wang^[12](第 370-382 页)对参加继续教育的在职学生所做实证研究发现,不管有没有考虑自我利益,那些认为与同事分享知识是工作场所伦理的个体将更倾向于分享知识。知识分享意愿通过分享细节的程度来衡量,在存在自我利益考虑的群体中,分享细节知识的意愿明显低于不存在自我利益考虑的群体。当他们感觉到来自同事竞争的威胁时,他们会减少知识分享意愿。

合理行动理论为解释知识分享行为提供了一个很好的分析框架,不管是出于经济交换的目的,还是出于社会交换的目的,抑或是为了自我实现,都可以通过提高知识分享意愿来实现知识分享行为。但是,这种意愿不是通过经济的成本收益分析来实现,而是通过需求满足分析来实现。

综观以往国内外的研究进展和研究成果可知,对知识共享虽然研究角度很多,范围也比较广,但可以看出各家之间在互相补充、相互印证的同时,已经出现了相互借鉴、相互融合的趋势。同时我们也可以看到,任何一种理论,独自的解释总是有其局限性,对于员工知识共享行为的考察也不能仅从某一个方面,用某一个理论来进行解释。因此,笔者认为,要进一步深入开展对知识共享行为的成因与发展进行研究,还应该考虑知识分享过程中知识提供者、知识接受者等各类相关角色的变化和分离对知识分享的影响;研究知识共享行为的因果关系;多层次来综合评价员工知识共享行为;人力资源管理对员工知识共享的影响研究等。

[参 考 文 献]

- [1] Davenport, T H & L. Prusak. Working Knowledge: How Prganizations Manage What they Know[M]. Boston: Havard Business School, 1998.
- [2] Bartol, Kathryn M. Abhishek Srivastava. Encouraging Knowledge Sharing: The Role of Organizational Reward Systems[J]. Journal of Leadership and Organization Studies, 2002, 9(1): 64-77.
- [3] Bock, Gee Woo & Young-Gul Kim. Breaking the Myths of Rewards: An Exploratory Study of Attitudes About Knowledge Sharing [J]. Information Resources Management Journal, 2002, 15(2): 14-22.
- [4] Bock, Gee-Woo & Robert W. Zmud, Young-Gul Kim, Jae-Nam Lee. 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.
- [5] Kwok, Sai Ho & Sheng Gao. Attitude Towards Knowledge Sharing Behavior[J]. Journal of Computer Information Systems, 2005: 45-53.
- [6] Kaser, Philipp A. W. Raymond E. Miles. Knowledge Activists: The Cultivation of Motivation and Trust Properties of Knowledge Sharing Relationships[J]. Academy of Management Proceedings, 2001:1-6.
- [7] Hsu, Meng-Hsiang &Teresa L. Ju, Chia-Hui Yen, Chun-Ming Chang. Knowledge Sharing Behavior in Virtual Communities: The Relationship Between Trust, Self-efficacy and Outcome Expectations' [J]. Human-Computer Studies, 2007, 65: 153-169.
- [8] Chiu, Chao-Min & Meng-Hsiang Hsu, Eric T. G. Wang. Understanding Knowledge Sharing in Virtual Communities: An Integration of Social Capital and Social Cognitive Theories[J]. Decision Support Systems, 2006, 6: 1872-1888.
- [9] Annick, Willam & Scarbrough Harry. Social Capital and Political Bias in Knowledge Sharing: An Exploratory Study[J]. Human Relations, 2006: 1343-1370.
- [10] Lin, Chien-Peng. Gender Differs: Modelling Knowledge Sharing From a Perspective of Social Network Ties [J]. Asian Journal of Social Psychology, 2006: 236-241.

- [11] Bakker, Marloes & Roger Th. A. J. Leenders, Shaul M. Gabbay, Jan Kratzer, Jo M. L. Van Engelen. Is Trust Really Social Capital? Knowledge Sharing in Product Development Projects [J]. *Learning Organization*, 2006: 594-605.
- [12] Wang, Chih-Chien. The Influence of Ethical and Self-interest Concerns on Knowledge Sharing Intentions among Managers: An Empirical Study [J]. *International Journal of Management*, 2004: 370-382.

(责任编辑 邹惠卿)

Research Summarizing Knowledge Sharing Research on Knowledge Workers

GAO Yuan, ZHOU Yan

(School of economics & management, Wuhan University, Wuhan 430072, Hubei, China)

Biographies: GAO Yuan (1970-), male, Doctoral candidate, School of Economics & Management, Wuhan University, majoring in organizational behavior and human resource management; ZHOU Yan (1984-), female, Graduate, School of Economics & Management, Wuhan University, majoring in organizational behavior and human resource management.

Abstract: It is important that knowledge sharing research on management of knowledge workers in organization. Scholars in and abroad have done some research which mainly concentrate on those as follows, a) study based on transaction cost theory and economic exchange theory which mainly suppose that people wish to satisfy themselves economical needs by knowledge sharing, b) study based on social exchange theory and social capital theory which mainly suppose that people wish to satisfy themselves social needs by knowledge sharing, c) study bases on social recognition theory and reason action theory which mainly suppose that people wish to satisfy themselves psychological needs by knowledge sharing. The further study on knowledge sharing such as the different roles of participants which have different impacts on knowledge sharing, the analysis of causality about knowledge sharing, the influences of human resource management practice on knowledge sharing. Then we put forward our view in this review article in order to promote further study and share knowledge with peers.

Key words: knowledge worker; knowledge worker management; knowledge sharing