

基于信任视角的个体特征对员工知识分享决策的影响研究

谢荷锋,肖 斌^①

(南华大学 经济管理学院,湖南 衡阳 421001)

[摘 要] 文章基于信任整合模型,从组织内个体信任的视角,建立了员工个体特征(包括能力特征与品质特征)与分享决策之间的关系模型,并实证检验了二者之间的作用关系。研究表明,信任,主要是个体间的情感信任与认知信任,在个体特征与知识分享决策间的关系中,发挥着关键的中介作用,个体特征主要通过影响个体间的信任水平,影响着企业组织内个体的知识分享决策。

[关键词] 信任; 个体特征; 知识分享决策

[中图分类号] F272 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1673-0755(2010)05-0051-05

随着商业环境和技术环境的快速变革,企业将知识资产的管理上升到战略层面已成趋势。促进员工私有知识与经验的流动,成为企业知识创新和获取核心竞争力的重要举措^[1]。知识分享是一个复杂的过程,受到各类因素的影响,如组织因素、技术因素、动机因素以及情景因素等,其中最为重要的因素,为企业组织内部的员工间的信任状况^[2]。如何提升员工间的信任水平,已经成为企业知识分享管理实践与理论研究关注的焦点。但是,关于员工个体特征在促进员工知识分享决策中的作用,一直甚少受到关注。本文拟在 Mayer、Davis 和 Schoorman 提出的“信任整合模型”的基础上^[3],从企业组织内的个体信任视角,将分享者的个体特征,主要是知识分享接受方的特征(包括人格特征和能力特征)、信任状况和员工知识分享决策整合成一个统一的模型,以探讨三者之间的作用规律。

一 研究假设与模型

1. 信任与个体特征

信任是指个体相信且愿意基于他人言辞、行为和决策行事^[4]。信任是健康人格的重要构成部分,也是人际交往、市场交易制度稳定乃至社会制度稳定的基础。

在关于信任的研究中,信任维度一直备受关注。Lewis & Weigert 指出,从人际信任的角度来看,信任包括认知过程和情感基础^[5]。认知过程是在人和制度中,区分哪些是可信

的、不可信任的和未知的,理性地选择在哪些方面和什么样的环境信任谁,并且将这种信任置于自认为“良好的理由”的基础上。基此,McAllister 指出,对于信任建立所必须的知识量,一般处于“完全知识”和“完全无知”之间,在完全知识的情况下,则无需“信任”存在,而在完全无知的情况下,则失去了理性信任的基础^[4]。“知识”和“良好的理由”共同构成了认知信任的基础。McAllister 进一步指出,信任的情感基础也存在。人们在信任关系中进行感情投入,表达他们对伙伴福利的关心和关注,相信这种关系的内在德行,并且认为这种情绪是互惠的,其结果是个人间的感情联系提供了个人间信任的基础^[4]。因此,人际信任中包含了两个基本维度:基于知识和良好理由的认知维度(cognition-based trust, CBT)和基于双方情感的情感维度(affect-based trust, ABT),并认为前者的发展有利于后者的提升。

在人际信任的研究中,信任的前因一直备受关注。Mayer、Davis & Schoorman 从信任的风险管理功能出发,提出了所谓的“信任整合模型”,指出人际信任是受信方(trustee)的个体特征(包括人格特征和能力特征)的函数,其中人格特征主要包括善良(benevolence)和正直(integrity)两类品质特征^[3]。

“善良”是指受信方摒弃自我利益,关心和维护他人利益的程度。Mayer、Davis & Schoorman 认为,受信方的“善良”品质,对于信任方来说,具有特殊的吸引力^[3]。在组织

[收稿日期] 2010-06-25

[基金项目] 教育部人文社科基金(编号:09YJ630058)、湖南省自然科学基金(编号:09JJ4035)和湖南省社科联基金项目(编号:0808050B)资助。

[作者简介] 谢荷锋(1973-),男,湖南衡南人,南华大学经济管理学院副教授,博士。

^①南华大学经济管理学院硕士研究生。

环境下, McAllister发现,对他人的关注和关心,而不是强调自我利益,是发展个人情感信任的关键^[4]。这种对他人的关注和关心,主要体现在个人的组织公民行为方面,即为他人提供超出个人工作角色之外,且不会得到组织直接和明确奖励的帮助和协作,这种利他主义行为,从一个侧面反映了个人的“善良”品质,它成为情感信任发展的基础。Jarvenpaa Knoll& Leinler对虚拟团队内合作的研究表明,“善良”品质对受信方的可信程度的预测能力,会随着合作时间的延长而增加,预测系数从初期的 0.149(不显著)到后期的 0.333(显著),暗示了个人的善良品质是双方信任发展的基础^[6]。

基于上述研究,本文认为,在知识分享情景下,接受方的“善良”品质,不仅会提高供给方对其的情感信任,随着双方认知程度的加深,还会进一步使分享者认为对方具有较高的可靠性和可信性,提高个人对知识分享决策安全性的评价,即“善良”品质还有利于提高供给方对接受方的认知信任。因此,本文提出如下研究假设:

研究假设 H1: 在知识分享中,接受方的“善良”品质,对提升供给方对其的情感信任具有积极的影响。

研究假设 H2: 在知识分享中,接受方的“善良”品质,对提升供给方对其的认知信任具有积极的影响。

在知识分享中,接受方另一个备受关注的品质是“正直”。在关于信任的前因研究中,“正直”被认为可增加受信方的可靠性和可信性^[3,12]。Jarvenpaa Knoll& Leinler研究了由不同国家成员临时组成的虚拟团队内的信任前因问题,发现团队成员的正直程度,对信任具有很强的而且非常稳定的预测能力,回归系数保持在 0.443~0.533($P<0.01$)之间^[6]。正因如此,美国组织行为学家斯蒂芬·P·罗宾斯将正直与能力、一致性、忠诚和开放并列,作为影响信任的五大人格特征因素,认为正直表明一个人诚实,因此是可以信赖的。基于上述研究,提出如下假设:

研究假设 H3: 在知识分享中,接受方的“正直”品质,对提升供给方对其的情感信任具有积极的影响。

研究假设 H4: 在知识分享中,接受方的“正直”品质,对提升供给方对其的认知信任具有积极的影响。

在知识分享中,供给者面临的风险之一就是知识被转移后,被接受方所误用,从而给其声誉和利益带来损失,因此,接受方的个人能力,成为影响供给方知识分享决策的关键因

素之一^[7]。其次,在分享过程中,接受方的能力越强,知识转移相对越容易,越能更好地节省知识转移成本。大量的文献研究表明,接受方的知识吸收能力和保持能力,对于知识转移的成功率,具有重要的影响^[8]。接受方的能力,会影响到供给方对其在知识转移风险控制,以及知识转移效率方面的信心。因此,在知识分享中,具有较强能力的个人,包括拥有高超的工作能力、丰富的知识和实践经验等,能够获取供给方更高的信任。据此,有如下假设:

研究假设 H5: 在知识分享中,接受方的能力越强,供给方对其的认知信任水平越高。

2 信任与知识分享

人际信任对于知识分享决策具有重要的影响^[2,9]。首先,人际信任影响个人进行知识分享的动机和意愿。一般认为,知识分享对于知识供给方来说,存在着多种潜在的损害,如知识优势的丧失、暴露自身知识弱点和知识被误用等^[9]。基于情感和理性认知的、高水平的信任可以有效地降低分享者对分享风险的感知,提高分享双方的认同感,并对分享过程的噪声进行积极归因^[10]。Kaser& Miles的研究表明,不同层次的信任水平,对个人进行知识分享的内在激励水平,呈现正相关的关系^[11]。其次,信任可以提高相互间进行知识交换的机会。对于对方可靠性和可信性的认知,或者是随着情感信任的增加,有助于消除分享者对于分享风险的担忧,减少双方的戒备心理和防御行为,从而提高知识分享的机会^[4,9]。最后,信任增加了分享者对知识交换的预期价值。在众多的知识分享风险中,其中一个重要的风险就是无法监督知识分享所产生的实际利益,从而使知识供给方在丧失知识优势和产权的基础上,无法获得对方足够的互惠补偿。信任关系有利于防止投机行为,纠正在信息非对称情况下分享价值被低估的倾向。除此以外,研究表明,信任还有利于提升知识分享的容易度,降低和消除知识误用风险、不认可风险和被利用风险^[9,10]。因此,提出如下研究假设:

假设 H6: 分享双方的情感信任越高,越有利于促进供给方的知识分享决策。

假设 H7: 分享双方的认知信任越高,越有利于促进供给方的知识分享决策。

综合上述分析和假设,本文提出如下研究模型(图 1):

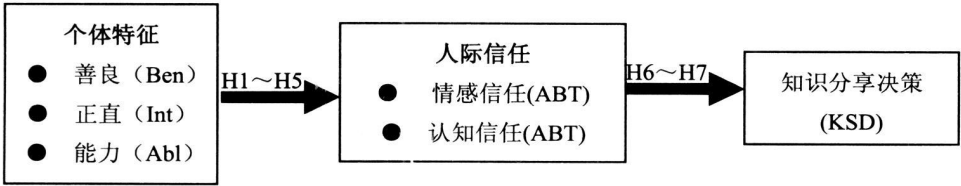


图 1 个体特征、信任与知识分享决策关系模型

二 研究方法

(一)概念测量

个体特征变量的测量。所谓“善良”,是指受信方(知识分享的接受方)超越自我利益,维护他人利益的意愿程度^[3,6]。本文的“善良”变量的测量,参照 Jarvenpaa et al的

测量量表,编制了 4个项目进行测量。所谓“正直”,是指受信方坚持被信任方认可的一整套原则,包括待人接物的公平原则、信守承诺原则、言行一致原则等为人处事的普遍原则的程度^[3,6]。本文在上述概念的基础上,参考 Jarvenpaa et al的测量方法,编制了 5个项目进行测量。所谓“能力”(ability)

ty), 是指个人拥有的、能够使其在某个特定领域具有一定影响的技巧和才干^[3 6]。本文对个体能力特征的测量, 主要参考了 Javenpaa et al 的测量量表, 编制了 6 个项目进行测量。

信任变量的测量。情感信任 (ABT) 是指供给方通过对双方的现行情感状态进行评价, 以决定对接受方的信赖程度。认知信任 (CBT) 是指供给方对接受方可靠性和可信性的预期。McAllister 对情感信任和认知信任的测量量表进行了很好的开发, 并获取了一个包括 12 个项目的测量量表。本文在其量表的基础上, 结合知识分享的具体情景, 编制了 12 个项目进行测量。

知识分享决策的测量。所谓知识分享决策 (knowledge sharing decision, KSD), 是指人们在知识分享过程中, 为了规避分享可能带来的风险, 或者 (和) 追求分享所可能带来的受益, 而作出的决定和选择。其涉及三个方面的决策: “分享

什么”, “如何分享”和“分享投入”。“分享什么”涉及对分享内容选择问题, “如何分享”涉及到分享模式的选择问题, 而“分享投入”涉及到分享过程中的成本承担意愿问题。在所有三个决策维度中, “分享什么”是整个决策的核心, 它直接决定了分享模式的选择和分享投入程度。因此, 为了简化问题, 本文将分享决策操作为知识供给方对分享内容进行选择决策, 即供给方对被转移知识的质和量进行的选择。

对分享内容决策的测量。根据研究目的的差异, 不同的研究选择被分享知识的不同属性, 包括复杂程度、有用性程度和隐性化程度进行测量^[13~ 15]。本文对于知识分享内容的决策, 主要关注知识的隐性属性 (或可编码属性), 以此作为知识分享内容决策的测量。在具体的测量中, 本文参考了 Hansen 关于知识隐性程度的测量量表, 设置了 4 个项目进行测量^[15]。

表 1 变量及其测量项目

测量变量	测量项目
善良	接受方非常关心他人的利益;
	接受方从来不损人利己;
	接受方乐于助人; 接受方富有爱心。
正直	接受方信守承诺;
	接受方言行一致, 表里如一;
	接受方讲究个人道德;
能力	接受方富有正义感。
	接受方具有很强的工作能力;
	接受方对需要做的工作具有丰富的经验和知识;
	接受方拥有可以增加整个团队绩效的专业能力;
	接受方工作非常在行;
情感信任	接受方所承担的工作总是完成得非常出色。
	如果不在一起了, 我们会感到一种失落感;
	如果我工作中有了问题, 他 (她) 会给我关心和帮助;
	我们都为建立良好的工作关系而努力地进行情感投入;
认知信任	我们总是关心对方的利益不受到损害。
	他 (她) 具有很强的理论联系实践的能力;
	他 (她) 从来不会取笑或利用别人在知识结构方面的弱点;
	他 (她) 具有很强的知识产权观念, 非常尊重别人的知识成果;
	他 (她) 会毫无保留地与我分享他 (她) 的工作经验与知识;
知识分享内容	他 (她) 不会将我与他交流的知识, 随意泄露给别人。
	分享的知识主要是书面知识, 包括来自报刊、杂志、专业书刊;
	分享的知识一般很难用书面形式表达;
	分享的知识主要是个人的技能、经验和工作诀窍等。

(二)测量评价

根据 Straub 关于 MIS 研究中的测量评价准则^[16], 本研究主要从两个方面对上述测量量表进行评价: 效度和信度。为此, 在采集研究数据前, 本研究通过问卷调查, 以浙江、湖

南两省企业员工, 以及某大学 MBA 学员为对象, 得到 78 份前测数据, 以此评价量表的效度和信度。

效度评价主要考虑收敛效度和区分效度。收敛效度采用“纠正项目总相关系数”值 (CITC) 进行评判。发现分享

内容决策测量中的项目 KSD1 的值为 0.458 小于 0.5, 予以剔除。区分效度采用探索性因子分析方法(EFA)进行评判, 情感信任和认知信任中的 ABT1 和 CBT1 的项目载荷系数小于 0.5, ABT2 “正直”测量中的 Int1, “能力”测量中的 Ab1 出现跨因子现象, 予以剔除。因此, 通过效度分析后, 实际测量总项目由 31 个下降为 25 个。

剔除上述项目后, 计算各变量测量的 Cronbach α 系数。由表 2 可见, 所有测量信度系数均高于一般认为的 0.5 标准值。因此, 上述量表基本符合测量评价标准, 可以用于进一步的研究。

三 假设检验

(一)数据收集与描述性统计

样本主要来自中国大陆国有企业和民营企业中, 从事具有较高知识密度的工作的员工。数据的收集方式采用纸质问卷和电子问卷两种方式, 调查对象涉及北京、天津、杭州、

温州、绍兴、深圳、长沙等 9 个地区, 涉及包括软件开发、电子通讯、管理咨询、文化创意、金融、生物制药、化工等 13 个行业, 共发放问卷 600 份, 其中电子问卷 200 份, 纸质问卷 400 份。最终纸质问卷回收 289 份, 电子问卷回收 99 份, 共计回收问卷 389 份, 占总发放问卷量的 64.8%。问卷回收后, 通过分析 & 检查, 剔除废卷 39 份, 实际用于研究的有效问卷 350 份, 占总发放量的 58.3%。

用于本研究的有效数据中, 被调查对象主要集中于 21 ~ 31 岁年龄段, 占总体的 80.5%, 其中男性占 57.4%, 女性占 42.6%, 大专及其以下占 32.6%, 本科占 54.6%。职位构成中, 一般员工与基层管理者为主体, 占 83.1%, 其余为中高层。

数据的描述性统计特征见表 2 所示, 其中信度采用的是 Cronbach α 系数。

表 2 数据的描述性统计

变量	项目	均值	方差	信度	Pearson 相关系数					
					1	2	3	4	5	6
1 善良 (Ben)	4	5.1893	1.05136	0.928	1					
2 正直 (Int)	4	5.3186	1.05589	0.962	.813 ^a	1				
3 能力 (Ab1)	5	4.8177	1.16640	0.885	.336 ^a	.477 ^a	1			
4 情感信任 (ABT)	4	4.4593	1.17974	0.880	.653 ^a	.578 ^a	.397 ^a	1		
5 认知信任 (CBT)	5	4.8080	1.13053	0.884	.618 ^a	.619 ^a	.430 ^a	.693 ^a	1	
6 分享决策 (KSD)	3	4.1667	1.09403	0.738	.255 ^a	.295 ^a	.252 ^a	.311 ^a	.208 ^a	1

(双尾检验, 其中^a $P < 0.05$; ^{**} $P < 0.01$)

(二)检验结果

假设检验采用结构方程模型方法。由于所有变量测量的项目均不少于 3, 且是一个典型的递归模型, 因此, 模型是

可识别的^[17]。在此基础上, 运用软件 AMOS7.0 对模型进行拟合检验。检验的结果见表 3。

表 3 假设检验结果

假设	假设路径	系数估计	标准估计	标准误	t	显著性概率	假设结论
H 1	ABT < - - - Ben	.315	.310	.057	5.494	***	支持
H 2	CBT < - - - Ben	.399	.487	.049	8.144	***	支持
H 3	ABT < - - - Int	.047	.048	.046	1.036	.300	不支持
H 4	CBT < - - - Int	.240	.305	.042	5.761	***	支持
H 5	CBT < - - - Ab1	.118	.196	.031	3.797	***	支持
H 6	KSD < - - - ABT	.563	.545	.111	5.059	***	支持
H 7	KSD < - - - CBT	.210	.164	.125	1.685	.092	弱支持

$\chi^2 = 1010.289$, $df = 267$, $\chi^2/df = 3.78$, $RMSEA = 0.089$, $CFI = 0.93$, $NFI = 0.91$, *** $P < 0.01$

由表 3 可见, 模型对数据的拟合程度基本满意。其中拟合卡方值与自由度的比值约为 3.78, 在 2~5 的范围内, 其他相关参数, 如 RMSEA、CFI 和 NFI 也基本在可接受范围内 (其中 RMSEA 弱为偏大)。基此, 模型拟合基本满意。

另一方面, 从拟合路径中的相关参数来看, 除“正直”(Int)对“情感信任”(ABT)的路径系数不显著外, 其他路径均显著 ($P < 0.05$) 或者弱显著 ($P < 0.1$)。据此, 文章中的假设 H5 没有获得实证数据支持, 其他假设均获得实证支持。

五 结 论

综合上述检验结果,有以下研究结论:

其一,企业组织内的知识分享中,个体间的信任水平,包括情感信任与认知信任,在个体特征与知识分享决策的关系中,发挥着重要的中介作用。通过影响供给方对其的信任水平,接受方的个体特征间接地影响了供给方的知识分享决策。其中,在个体的人格特征中,善良品质既影响情感信任,也影响认知信任,而正直品质主要影响认知信任,对情感信任影响不显著。其次,在个体能力特征中,个体能力显著影响认知信任。进一步地,考虑到情感信任与认知信任间的作用关系(表中没有列出),同时考虑相关的间接效应后,我们发现善良品质对个体信任的影响,仍然比正直和能力为大。这一结果显示对方是否摒弃自我利益,关心和维护他人利益的行为特征,仍然是知识分享决策者关注的焦点。

其二,分享者之间的信任水平,对于分享决策有显著的积极影响。从检验系数的数值来看,情感信任比认知信任,对分享者的知识分享决策影响更大。这一结果与其他文献,如 Chowdhury 不同^[13]。在这些文献中,认知信任对知识分享决策的影响,要高于情感信任。这一结果的一个可能解释来自研究样本的文化差异。与西方文化重理性认知不同,中国文化更倾向于情感方面的因素。因此,情感信任在降低和消除分享者的分享风险感知,从而促进知识分享决策方面,要高于认知信任。另一个可能解释来自情感信任与认知信任的关系。Lewis & Weigert 和 McAllister 均认为认知信任是情感信任发展的基础,情感信任是一类比认知信任更高级的信任阶段^[4-5]。因此,情感信任对分享决策的影响,实际蕴含了部分来自认知信任的间接影响。事实上,在考虑间接影响效应后的计算表明,认知信任对于分享决策的影响效应达到 0.588(标准值为 0.459),与情感信任的影响效应(标准值为 0.545)相差不大。

上述研究结论对于中国情景下的企业知识分享管理实践,有着重要的启发意义。为了有效促进企业组织内的知识分享,必须加强员工品质方面和能力方面的建设,包括在人力资源管理中的招聘、培训方面关注员工的品质和工作能力的建设。同时,在文化建设方面,要特别强调集体主义和团队精神,培养员工关心他人利益,坚持公平、守信、言行一致的做人原则。这些举措,均有利于培育组织内的人际信任水平,特别是情感信任水平,从而有利于促进组织内员工私有知识的分享和流动。

[参考文献]

[1] Spender JC. Making Knowledge the basis of a dynamic theory of the firm [J]. Strategic Management Journal 1996(17): 45-62

[2] Huber G. Transfer of knowledge in knowledge management systems: unexplored issues and suggested studies [J]. European Journal of Information Systems 2001(10): 72-79

[3] Mayer RC, Davis JH, Schoorman F. An integrative model

el of organizational trust[J]. Academy of Management Review, 1995(3): 709-734

[4] McAllister D. Affect- and cognition- based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations [J]. Academy of Management Journal 1995(1): 24-59

[5] Lewis JD, Weigert A. Trust as a social reality[J]. Social Forces 1985(3): 967-984

[6] Jarvenpaa L, Knoll K, Leidner E. Is anybody out there? Antecedents of trust in global virtual teams[J]. Journal of Management Information Systems 1998(4): 29-64

[7] Nahapiet J, Ghoshal S. Social capital, intellectual capital and the organizational advantage[J]. The Academy of Management Review 1998(2): 242-266

[8] Butler J. Toward understanding and measuring conditions of trust: Evolution of a conditions of trust inventory[J]. Journal of Management 1991(1): 643-663

[9] Andrews M, Delahaye L. Influences on knowledge processes in organizational learning: the Psychosocial filter[J]. Journal of Management Studies 2000(6): 797-810

[10] 高祥宇,卫民堂,李伟. 人际信任对知识转移促进作用的研究[J]. 科研管理, 2005(6): 106-114

[11] Kaser AW, Miles E. Knowledge activists: the cultivation of motivation and trust properties of knowledge sharing relationships [C]. Academy of Management Proceedings 2001 ODG D1.

[12] Andrichvili A, Page V, Wentling T. Motivation and Barriers to Participation in Virtual Knowledge-sharing Communities of Practice [J]. Journal of Knowledge Management 2003(1): 64-77

[13] Chowdhury S. The role of affect- and cognition- based trust in complex knowledge sharing[J]. Journal of Management Issues 2005(3): 310-323

[14] Bock G, Zmud R, Kim Y, et al. Behavioral intention formation in knowledge sharing: examining the roles of extrinsic motivations, social-psychological forces, and organizational climate[J]. MIS Quarterly 2005(1): 87-111

[15] Hansen MT. The Search-Transfer Problem: The Role of Weak Ties in Sharing Knowledge across Organization Subunits [J]. Administrative Science Quarterly 1999(1): 82-111

[16] Straub D. Validating instruments in MIS research[M]. MIS Quarterly 1989(2): 147-170

[17] 侯杰泰,温忠麟,成子娟. 结构方程模型及其应用[M]. 北京:教育科学出版社,2004

(下转第 60 页)

Empirical Analysis of Comparative Advantage of Hunan Agricultural Product

LI Shuai ZHAN Jing
(University of South China, Hengyang 421001, China)

Abstract This paper conducts an empirical analysis on advantages in the main agricultural products in Hunan using SAI EAI AAI The result shows that it has a significant advantage in the production of agricultural products such as cereal grains, paddy grain, rape seed, hemp, tobacco leaf and tea leaf This paper evaluates the competitiveness in the international market of the agricultural products in Hunan using RCA The result shows that it hasn't formed the comparative advantage in the international market even though it has significant production advantages

Key words Hunan province agricultural products comparative advantage

(上接第 55页)

Empirical Study on the Relationship between Personal Traits and Knowledge-sharing Decision based on Trust Perspective

XIE He-feng XIAO Bin
(University of South China, Hengyang 421001, China)

Abstract This paper examines empirically the relationship between personal traits, including integrity and ability, and knowledge sharing via interpersonal trust perspective The result shows that interpersonal trust, especially affection-based trust and cognition-based trust are the key mediators to the relationship between employees' personal traits and their knowledge-sharing decisions Moreover, employees' good personal traits improve knowledge sharing in organization mainly through affecting the level of interpersonal trust

Key words trust personal traits knowledge-sharing decision