情报学报 ISSN 1000-0135
第32卷第7期742-751，2013年7月

JOURNAL OF THE CHINA SOCIETY FOR SCIENTIFIC AND TECHNICAL INFORMATION ISSN 1000-0135
Vol. 32 No. 7, 742-751 July 2013

doi:10.3772/j.issn.1000-0135.2013.07.008

社会资本对公务员知识共享影响的实证研究[1)]

王 芳[1] 杨晶晶[2]

（1. 南开大学商学院信息资源管理系，300071；2. 中国交通部第一航务勘察设计院，300222）

摘要 知识管理对于提高政府行政管理与社会服务质量具有重要意义。大量针对企业、社区的研究发现，社会资本对于组织或社区成员间的知识共享具有重要影响，但此结论尚未在政府组织中得到检验。本文运用实证研究方法，检验了社会资本对公务员知识共享的影响，并重新定义了政府组织社会资本的变量。研究发现部门认同和信任与公务员知识共享显著相关，而社会交互对公务员知识共享则没有显著影响。另外，性别对公务员社会交互有显著影响，工龄对公务员的部门认同和知识共享有显著影响。

关键词 知识共享 社会资本 公务员 政府 信任

An Empirical Study on the Influence of Social Capitals on Knowledge Sharing in Chinese Civil Servants

Wang Fang[1] and Yang Jingjing[2]

(1. *Department of Information Resource Management, Business School of Nankai University* 300071;
2. *CCCC First Harbor Consultants CO., LTD*, 300222)

Abstract Knowledge management is helpful to improve the effects of government administration and social services. A great deal of studies on business organizations have found that social capital has significant influence on the knowledge sharing of members. But this conclusion hasn't been testified in government organizations. This empirical study testified the influence of social capitals on the knowledge sharing of Chinese civil servants. It was found that trust and organizational identification significantly influence the knowledge sharing of civil servants while social interaction has not significant influence. In addition, social interaction was proved to have significant difference between male and females, while organizational identification and knowledge sharing have significant differences between groups with different lengths of service.

Keywords knowledge sharing, social capital, civil servants, government, trust

1 问题的提出

政府部门的知识共享对于提高政府行政管理效率和公共服务质量具有重要作用。Rae对美国能源部的研究发现组织并不需要更多的控制与技术，而是需要更多的对话与知识共享[1]。Deverell与Burnett对英国地方政府的研究发现，那些自认为有更强的知识共享文化的机构在信息公开方面也位居前列[2]。Brunetto与Farr-Wharton对澳大利亚地方

收稿日期：2012年8月30日

作者简介：**王芳**，女，1970年出生，博士，教授，博士生导师。主要研究方向：电子政务，情报学理论与方法。E-mail: wangfang70@vip.163.com。**杨晶晶**，女，1987年8月出生，硕士，助理馆员，主要研究方向：数字档案馆。

1) 本文系教育部人文社会科学研究项目“基于多利益相关者价值焦点分析的电子政务整体性评价研究”（10YJA870021）的阶段性研究成果。

政府的研究则表明,政府职员与其主管交流的质量确实影响他们的服务质量,对交流频率、模式、内容与双向与否的不满意显著导致职员在客户关系、伦理问题上的模糊认识[3]。更多来自企业的研究证明了知识共享对组织产出的贡献。成功的知识共享可用于指导企业在产品设计、工艺过程及组织设计方面的创新[4]。员工间以及团队内或团队间的知识共享可以使企业充分利用知识资源[5],并显著影响产品创新[6]。

Rumizen 将组织的知识管理过程划分为生产、获取、共享与利用四个环节[7]。其中,知识共享主要包括组织内[6]与组织间[8]两种类型。大量的研究探索了企业、社区或虚拟组织中影响组织成员知识共享的因素,包括个体因素、知识特征[9]、组织氛围[10]、社会资本[11,12],等等。其中,相当多数量的研究证明了社会资本对组织知识共享的影响。

自 20 世纪 90 年代末期以来,世界各国电子政务的快速发展促进了政府机构的知识管理。美国联邦政府启动了知识管理项目来支持总统管理事项,关注政府公务员知识与技能的捕获技术,并借此发展政府部门的领导力[13]。其他如加拿大[14]、马来西亚[15]等国也积极发展政府知识管理项目。但是,现有关于政府部门知识共享的研究主要集中于部门之间,较少关注政府公务员个人层面。公务员是政府服务的具体提供者,其知识共享水平影响政府的公共服务质量。公务员在组织内部的社会资本是否影响其知识共享?对于这个问题的回答将有助于政府机构制定更加切实可行的知识管理策略,本文拟针对这个问题展开研究。

2 文献回顾

本文涉及知识共享与社会资本两个主要变量,二者均有丰富的研究成果作为理论支持。

2.1 知识共享研究

知识是组织的关键资产。Nonaka 将知识划分成隐性知识与显性知识两大类[16]。Alavi 与 Leidner 综述了知识的不同研究视角,包括大脑状态、对象、过程、能力等,将知识的类型概括为判断、程序、因果、条件、关系及实用知识[17]。Davenport 与 Prusak 将知识定义为经济、价值、背景信息及专家知识的流动性混和物,它可以吸纳与评价新的经验和信息[18]。上述研究表明,组织的知识一般由组织的规章、程序、制度、软件、实践与准则或其职员所承载。Holthouse 将知识共享定义为知识在个体之间的流动[19]。本文将政府组织的知识定义为公务员为完成工作任务和组织目标所需要的信息或知识,可以划分为两类:一类是编码信息或显性知识,如工作手册、业务指南、数据、内部文件等;第二类是完成工作任务所需要的隐性知识或专门知识,如特定的经验、技巧、专家知识、内部消息等。本文主要研究后者在公务员个人之间的流动、转移或交换。

近年来政府知识与信息共享问题受到了较多的关注,主要集中于部门层面。陈冬林等借鉴国外相关研究,提出了基于本体的电子政务知识共享模型[20]。Butler 等介绍了创新性开源软件 pKADS 在政府与非政府组织知识共享中的应用及研发过程[21]。Yan 等结合 TAM 模型、信息质量、信任等因素提出了电子政务信息共享的研究假设[22]。Liu 与 Chetal 系统分析了“911”之后美国联邦政府机构间的信息共享问题,发现由于担心利益损失,现有的安全信息共享技术与协议无法为政府机构间的信息共享提供足够的激励,提出了基于利益的信任模型和共享协议[23]。

就知识共享概念的操作化而言,Kim 与 Lee[24]研究了政府组织的信息技术能力、组织文化氛围和组织结构对知识共享能力的影响,将知识共享能力划分为三个维度:政府职员间的知识共享,政府职员获取其他部门文件、信息与知识的易得性及同一组织内部团队间的知识共享。Chow 与 Chan[25]运用结构方程模型方法,分析了社会资本、社会信任与共享愿景对于组织知识共享的影响,将知识共享分解为知识共享的态度和主观准则两个方面。Chang 与 Chuang[26]分析了社会资本与个人动机对知识共享的影响,将知识共享划分为知识共享的数量与质量两个方面。本文将主要借鉴 Chang 与 Chuang 的研究成果对知识共享进行测量。

2.2 社会资本相关理论

社会资本是近年来社会学和管理学十分关注的研究内容,在组织行为、知识管理、人力资源管理、市场营销等研究领域产生了丰富的成果。在政府管理领域,关于社会资本的研究主要集中于公民社会资本与政府管理绩效之间关系的探讨。Cusack 对德国 30 个中小城市的研究发现,在精英政治文化社区内更高的社会资本导致公民对政府更高的满意度[27]。Knack 对美国州政府的研究发现,信任、志

愿活动及人口普查反应等社会资本的“普惠方面”与更好的政府绩效相关，而联系活动、非正式社交等社会资本的“社交联系方面与政府绩效”无关[28]。与政府社会资本相关的研究还有文献[29~31]等。

就社会资本的概念化而言，Coleman 认为社会资本由构成社会结构的各个要素组成，它们为结构内部的个人行动提供了便利[32]。Putnam 认为社会资本指的是社会组织的特征，如信任、规范，它们通过推动协调的行动来提高社会效率[33]。福山(Fukuyama)认为社会资本是个体之间或群体内部共享的非正式规范，这些规范与传统美德如诚实、守信、尽责相关，在此基础上产生的信任、网络与公民社会，可以使群体或组织更高效地运作[34]。Paldam[35]讨论了社会资本的三大概念家族：信任、合作的容易度和网络。Fafchamps[36]则认为除了社会网络资源之外，组织成员间的信任与合作行为也属于社会资本的范畴。Nahapiet 和 Ghoshal 提出了智力资本生产过程中的社会资本理论模型，他将社会资本划分为三个维度：结构维度(网络结点、网络配置与可占用的组织(appropriable organization))、认知维度(共享的代码与语言，共享的叙事)与关系维度(信任、规范、义务与身份)[11]。Widen-Wulff 与 Ginmand 将社会资本划分为结构维度、内容维度与关系维度[37]。社会资本分析包括不同的层次，如个人的、组织的、组织间的或社会的，本文主要关注个人社会资本。综合上述社会资本的研究成果，本文将社会资本划分为结构、关系与认知三个维度，如图1所示：

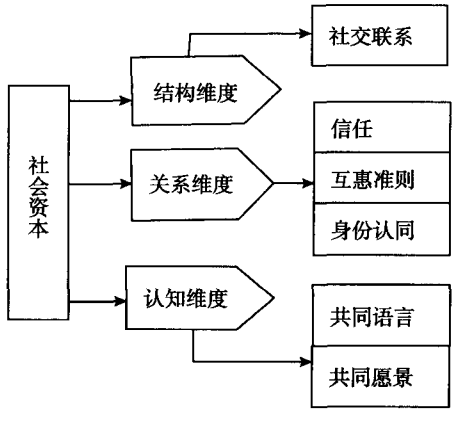

图1 社会资本维度划分

2.3 社会资本理论在知识共享中的应用研究

大量研究从不同的角度分析了知识共享的影响因素，如文献[38~41]等，其中包括社会资本的影响。McFadyen 与 Cannella 研究了生物医学领域的科学家个人层次上社会资本和知识生产之间的关系，发现随着关系数量的上升，知识生产的回报降低，人际关系的强度对知识生产的边际效果比关系的数量更高[42]。Chiu 等对专业虚拟社区的实证研究发现社会交互关系、信任、互惠准则、身份认同及共享愿景与共享语言影响社区中个人的知识共享[43]。Chang 与 Chuang[26]的实证研究表明，利他主义、身份认同、互惠与共享语言对于知识共享具有显著的正向影响，声誉、社会交互与信任对于知识共享的质量具有正向影响，但是对于知识共享的数量没有影响。

如上所述，社会资本对于社区或组织的知识共享具有显著影响，但是尚未在政府部门得到充分检验。目前，世界范围内政府转型的潮流方兴未艾，探索社会资本对公务员知识共享的影响将有利于我们理解政府知识管理在个人层次上的发生机制，从而帮助管理者选择更为有力的知识管理方案。

3 研究假设

在文献综述的基础上，从社会资本的三个维度共六个方面探讨其对公务员个体知识共享的影响。

(1)公务员的社交联系对其知识共享的影响

如图1所示，社交联系(Social interaction ties)是社会资本结构维度的核心。Noorderhaven 与 Harzing 的研究表明，在跨国公司不同部门间的社交联系是公司内知识共享的重要刺激因素，面对面交流所形成的交流渠道尤其有利于隐性的、非编码知识的共享[44]。Tsai 和 Ghoshal 的研究表明社交联系对于资源的交流与整合具有显著影响[45]。在政府部门，公务员之间的社交在一定程度上受到部门和职别的限制。但是，其社交活动可以形成一定的社会网络[46]。英国甚至建立了专门的政府交流网络(GCN)以支持不同部门、机构的公务人员获得所需的技能和知识[47]。据此，提出假设1：

H1a：社交联系对公务员知识共享数量具有显著正向影响；

H1b：社交联系对公务员知识共享质量具有显著正向影响；

(2)信任对公务员知识共享的影响

社会资本的关系维度包括信任、互惠准则与身份认同。Misztal 将信任定义为社会秩序的基础[48]。Nelson 与 Cooprider 的研究表明，企业信息系统部门

和其他部门之间的相互信任可以促进他们的知识共享[49]。Tan 等运用扎根理论方法发现了跨国金融机构中信任对知识管理的重要作用[50]。Chiu 等[43]以及 Chang 与 Chuang[26]的研究表明信任是知识共享行为的重要解释因素。据此,提出假设 2:

H2a:信任对公务员知识共享数量具有显著正向影响;

H2b:信任对公务员知识共享质量具有显著正向影响;

(3)互惠准则对公务员知识共享的影响

根据 Blau[51]的社会交换理论与 Gouldner[52]的互惠准则,知识交换应当是相互的和公平的。Davenport 和 Prusak[18]、Liu 等[53]的研究表明,互惠准则是驱动知识共享的原因之一。据此,提出假设 3:

H3a:互惠准则对公务员知识共享数量具有显著正向影响;

H3b:互惠准则对公务员知识共享质量具有显著正向影响;

(4)身份认同对公务员知识共享的影响

身份认同是指成员对组织或团队的归属感与正向感知。成员的身份认同度越高,就越愿意共同推动组织的创新和进步。Ho 等的研究表明社会身份认同与工作信任对于组织的在线知识交流具有调节作用[54]。Rosendaa 的研究表明,在知识型组织中,知识共享与社会身份认同具有很强的相关性[55]。政府部门是具有强烈知识特征的组织,因此,提出假设 4:

H4a:身份认同对公务员知识共享数量具有显著正向影响;

H4b:身份认同对公务员知识共享质量具有显著正向影响;

(5)共同语言与公务员知识共享

认知是社会资本的重要维度,包括共同语言与共同愿景。Lauring 与 Selmer 的研究表明,在多文化学术型组织中,交流的语言与知识共享之间显著相关[56]。共同语言便于成员理解组织目标并采取恰当的工作方法,共享想法,从而提高部门内部的交流效率。据此,提出假设 5:

H5a:共同语言对公务员知识共享数量具有显著正向影响;

H5b:共同语言对公务员知识共享质量具有显著正向影响;

(6)共同愿景与公务员知识共享

Cohen 和 Prusak 指出,共同的价值观和目标使组织中成员的联系更加紧密,更愿意积极合作,从而提高了知识共享的数量和质量[57]。据此,提出假设 6:

H6a:共同愿景对公务员知识共享数量具有显著正向影响;

H6b:共同愿景对公务员知识共享质量具有显著正向影响;

基于以上假设,本文提出了如下理论分析框架,如图 2 所示:

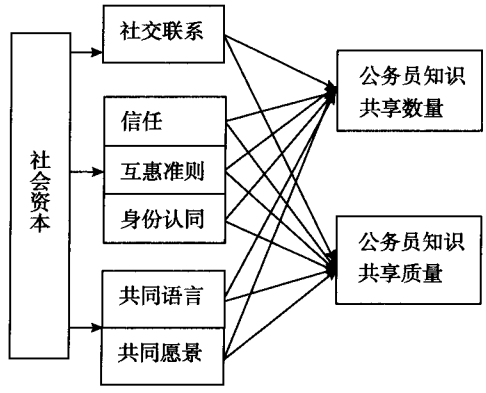

图 2 社会资本对公务员知识共享影响的初步假设模型

4 研究方法与测量工具

4.1 研究方法

本研究主要采用问卷调查方法收集数据,运用 SPSS19.0 统计分析软件进行数据分析,包括描述性统计、信度分析、因子分析、方差分析及回归分析,以确定测量工具并检验变量之间的关系。

4.2 量表与问卷

文献中社会资本与知识共享的测量已经比较成熟。本文量表制定的主要步骤包括:①从文献中选取研究变量的测量项目。②将量表翻译为中文,根据公务员的职业特征和政府组织的性质,调整观测量表。③预调查,进一步完善问卷。修改后的量表共计 31 个题项,采用李克特(Likert)7 分量表。④设计调查问卷。调查问卷的内容主要包括三个部分:量表、开放性问题以及人口学统计项目。量表部分具体如下:

(1)社会资本量表

在文献综述的基础上,借鉴 Nahapiet 和 Ghoshal[9]对社会资本的定义,并参考 Chiu 等[35]的

研究成果，结合公务员的具体特征，初步制定了由社会交互联系、信任、互惠、身份认同、共同语言与共同愿景构成的知识共享量表(略)。

(2)知识共享量表

借鉴 Chang 和 Chuang[27]的研究，初步制定了由知识共享数量与知识共享质量两个维度构成的量表(略)。

5 数据收集与假设修正

5.1 数据收集

数据收集过程包括三个阶段。第一阶段，2011年12月在于海南召开的“全国地方政府网站评奖”会议现场发放200份问卷，有效回收合格问卷共83份。发放对象为来自全国各地的电子政务部门的工作人员。第二阶段，2012年1~3月，通过问卷星网站发放问卷，邀请政府部门的工作人员上网填答，共收回有效问卷78份。第三阶段，通过不定期发送邮件等方式，回收问卷19份。总计回收有效问卷180份。

5.2 样本描述

本研究共发放问卷297份，有效回收180份，有效回收率为60.6%。人口学变量统计数据详见表1。

表1 人口学统计数据分析

变量	类别	频次	百分比
性别	男	99	55
	女	68	37.8
地区	东部	95	52.8
	中部	35	19.4
	西部	23	12.8
年龄	25~35	99	55.0
	36~45	19	10.6
	45~55	21	11.7
学位	博士后	1	.6
	博士	1	.6
	硕士	48	26.7
	本科	105	58.3
	大专	7	3.9
	大专以下	1	.6
部门	省/自治区/直辖市级部门	12	6.7
	市级或地市级部门	82	45.6
	县乡级部门	48	26.7
职务	副厅局级	1	0.60
	正处	8	4.7
	副处	9	5.29
	正科	31	18.24
	副科	15	8.82
	科员	106	62.35
工龄	≤5年	100	55.6
	5~10年	22	12.2
	10~15年	5	2.8
	≥15年	21	11.7

注：类别百分比加总小于100%是因为人口学变量部分存在一些缺失值。

5.3 信度分析

运用SPSS19.0版软件进行分析，少量的缺失值以一般值4来代替。量表的总体 Cronbach α 为0.953，各变量内部 Cronbach α 的最小值为0.765，表明测量信度良好。

5.4 因子分析与假设修正

由于量表主要来自企业与虚拟社区的研究文献，并未在公务员群体中得到验证，而且原始文献的研究对象也非中国人，一些与组织文化相关的因素可能会有所变化。为此，需要对测量效度进行进一步的检验。

(1)因子分析

运用SPSS软件进行分析，KMO值为0.927。首先对各维度分别进行探索性因子分析，发现各维度观测题项的负荷因子均达到0.6以上，表明变量有较好的收敛效度。但是对总量表的探索性因子分析发现，一些属于不同维度的观测题项属于同一主成份，表明量表的区分效度不理想，原因可能与原始量表并不完全适用于中文语境和公务员情境有关。为此，对量表进行重新调整。采用最大变异法直交转轴因子分析，逐次删除区分效度不良的题项，将相关度高的题项整合为新的变量。新定义后变量修正为

四个，即社交联系、信任、部门认同和知识共享，每个观测变量只在一个主成分上的因子负荷量大于0.6。量表详见附表1与附表2。

(2)假设修正

根据因子分析的结果，对原来的假设做出修正。修正后的假设模型如图3所示。

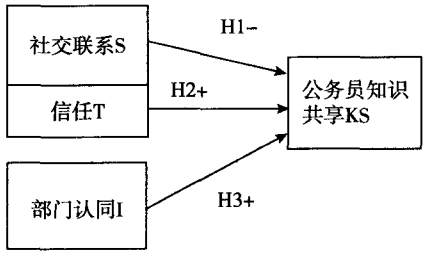

图3 修正后的假设模型及检验结果

H1：社交联系对公务员知识共享具有显著正向影响；

H2：信任对公务员知识共享具有显著正向影响；

H3：部门认同对公务员知识共享具有显著正向影响。

6 分析结果

6.1 回归分析

首先进行相关分析，发现部门认同、信任及社交联系三个变量与知识共享之间均呈现出显著正相关关系。考察因变量标准化残差的直方图分布，呈正态分布特征，表明可以进一步做回归分析。表2为模型汇总，三个自变量共解释因变量的55.9%。

表3为模型的回归系数以及回归系数的显著性检验，容差接近1，VIF值远小于10，表明自变量间不存在显著共线性问题。回归模型如下：

知识共享 = 0.067 × 社交联系 + 0.563 × 部门认同 + 0.50 × 信任 + 0.556

如表6所示，社交联系对公务员知识共享的影响不显著，信任对知识共享有显著正向影响，部门认同对知识共享影响最大，在很大程度上决定了公务员知识共享的质量和效果。这意味着创造相互信任的组织文化，增强公务员对政府组织的归属感，对于促进政府部门内的知识共享活动具有重要作用。假设检验结果如图3所示。

6.2 人口学统计变量的检验

除回归分析之外，还对调整后的四个变量在人口学统计变量上的差异进行了检验。

(1)性别对社交联系有显著影响

对性别进行独立样本T检验，发现性别对公务员社交联系有影响，但对信任、部门认同和知识共享均无显著影响，结果如表4所示。有趣的是，虽然男性公务员与部门同事的交流更为密切，但这并没有导致更高质量的信任与知识共享。这意味着公务员间的交流可能并没有以业务知识为主要内容。

表2 模型汇总

调整 R^2	标准估计的误差	更改统计量					Durbin-Watson
		R^2 更改	F 更改	df1	df2	Sig. F 更改	
0.559	0.63288	0.567	76.683	3	176	0.000	1.944

表3 回归模型系数表

模型	非标准化系数		标准系数	t	Sig.	共线性统计量	
	B	标准误	试用版			容差	VIF
常量	0.556	0.344		1.618	0.107		
S	0.067	0.056	0.063	1.182	0.239	0.865	1.156
T	0.250	0.056	0.277	4.435	0.000	0.633	1.580
I	0.563	0.070	0.527	8.046	0.000	0.575	1.740

表4 社会联系在性别上的独立样本T检验

		方差方程的 Levene 检验		均值方程的 t 检验		
		F	Sig.	t	df	Sig.(双侧)
S	假设方差相等	1.192	0.277	1.971	164	0.050*
	假设方差不相等			2.010	151.048	0.046*

(2)工龄对部门认同和知识共享有显著影响

F检验的结果如表5所示,工龄对公务员的部门认同和知识共享有显著影响,对其他变量没有显著影响。LSD多重比较发现15年及以上组的部门认同值要高于五年及以下组5~10年组和10~15年组。就知识共享的多重比较而言,15年及以上组的知识共享值要高于五年及以下组、5~10年组。表明随着工龄的增加,公务员对部门的认同感增强,知识共享的频度和质量也在增加。

6.3 开放性问题分析

针对知识资本的积累问题,被调查者对于开放性问题"您认为影响同事间交流的不利因素有哪些?"的回答主要包括:①利益考虑;②兴趣爱好;③科室风格(组织文化);④职场禁忌与信任缺乏;⑤年龄差距;⑥时间压力;⑦工作思路;⑧团队意识缺乏;⑨领导带动不力;⑩语言表达能力;等等。可以看出,利益、组织文化、信任缺乏是公务员所感知到的影响交流的主要因素。

表5 工龄影响的方差分析摘要

ANOVA

		df	均方	F	显著性
部门认同	组间	4	84.860	2.790	0.028*
	组内	172	30.415		
	总数	176			
知识共享	组间	4	85.221	3.722	0.006**
	组内	173	22.896		
	总数	177			

7 结论与讨论

本项研究为社会资本对公务员知识共享的影响作用提供了证据:属于社会资本关系维度的信任与属于认知维度的部门认同对于公务员的知识共享有显著正向影响。同时,研究结果也表明,属于结构维度的部门内社会交互对于公务员的知识共享没有显著影响。尽管男性与女性在社会交互方面有显著差异,但是在知识共享方面却没有差异。这进一步说明公务员的社会交互并不影响与业务知识相关的知识共享,这可能与政府部门特殊的组织文化及业务模式有关。Tsai[6]对多部门企业的研究表明,以中心化为形式的正式科层结构对知识共享有显著负面影响,以社会交互为形式的非正式交流对于竞争市场利益部门间的知识共享有显著正向影响,对于竞争内部资源的部门间的知识共享没有影响。根据这一发现,政府组织比企业具有更为严格的科层结构,公务员之间的主要竞争目标为有限的内部晋升资源,因此横向社会交互对于其知识共享并没有显著影响。

本项研究所做的创新包括:①将借鉴于虚拟社区研究的社会资本量表和知识共享量表用于对中国公务员进行调查,考虑到中国人思维模式与西方人的不同以及公务员对于社会资本的特殊认识,在对量表进行构建效度分析时重新调整了量表的观测项目,并对变量名称进行了重新命名,形成了由社会交互、信任与部门认同三个维度构成的社会资本量表与一个知识共享量表。②证明公务员间的信任及其对部门的认同将有助于他们进行知识共享。③工龄对公务员部门认同与知识共享有显著影响。

本项研究存在的局限包括:首先,由于对公务员进行问卷调查难度较大,高级职位的受访者较难获得,并且他们也更倾向于拒填问卷,导致样本在不同职位与受教育水平上难以完全按总体比例分布,从而无法获得充分的数据对变量在不同职位间的区别进行检验。其次,研究没有对各变量在部门间的区别进行检验,这主要是因为首批受访者全部来自于电子政务部门或信息中心,对知识与技能的要求较高,适合作为知识共享的分析样本。但是后期的受访者来源较为分散,不同部门间的区别被忽略,从而无法揭示不同部门间的差异。第三,受访者总体年龄和职位偏低,虽然在一定程度上影响了样本的代表性,但是却消除了不同职级公务员知识共享状况

不同对研究结论影响。第四,由于政府部门的特殊组织文化,公务员问卷填答的真实性有待提高。针对这一问题,可以通过扩大样本量来减少随机误差。

本项研究的现实意义在于促进公务员知识共享,发现可以从提升公务员的社会资本入手,主要途径包括构造相互信任的文化,加强部门认同。另外,考虑到工龄对于公务员社会资本积累和知识共享的作用,在组织文化的设计上应当加强不同工龄公务员间的知识共享,促进知识的传承与流动。

附表 1: 调整后的社会资本量表

社交关系

S1 我和本部门的一些同事交流频繁

S2 我花很多时间与本部门的同事交流

S3 我和本部门的一些同事有私下交流

S4 我经常与本部门的同事沟通

信任

T1 面临好机会时(如升职等),本部门的同事之间不会相互利用

T2 本部门同事之间一般会信守承诺

T3 本部门同事间不会故意做阻碍交流的事

T4 本部门同事彼此诚实相处

部门认同

I1 我对本部门有一种归属感

I2 我在部门内有一种团结感或亲切感

I3 我对本部门有一种强烈的认同感

I4 作为本部门的一员我感到自豪

I5 本部门的同事使用共同的术语或行话

I6 本部门同事在讨论时采用相互可以理解的沟通方式

I7 本部门的同事采用可理解的表述方式传递信息或文件

知识共享

KS1 本部门成员彼此分享的知识或经验与工作任务相关

KS2 本部门同事彼此分享的知识或经验很容易理解

KS3 本部门同事彼此分享的知识或经验是准确的

KS4 本部门同事彼此分享的知识或经验是完整的

KS5 本部门同事彼此分享的知识或经验是可靠的

KS6 本部门同事彼此分享的知识或经验是及时的

KS7 本部门同事经常分享或传播新的知识和经验

KS8 同事可以在本部门内获得大量的知识和经验

参 考 文 献

[1] Rae L. Knowledge Sharing and the Virtual Organization: Meeting 21st Century Challenges [J]. Thunderbird International Business Review, 1998, 40(5): 525-540.

[2] Deverell A C, Burnett S. Need-to-know Cultures: an Investigation into Intra-organisational and Extraorganisational Knowledge Sharing Cultures in Local Government in the UK[J]. Knowledge and Process Management, 2012, 19 (3):131-141.

[3] Brunetto Y, Farr-Wharton R. Service Delivery by Local Government Employees Post- the Implementation of NPM: A social capital perspective[J]. International Journal of Productivity and Performance Management, 2008, 57 (1): 37-56.

[4] Nelson R. National innovation systems: A comparative analysis[M]. New York: Oxford University Press, 1993.

[5] Cabrera E F, Cabrera A. Fostering knowledge sharing through people management practices[J]. International Journal of Human Resource Management, 2005, 16: 720-735.

[6] Tsai W. Social Structure of "Coopetition" Within a Multiunit Organization: Coordination, Competition, and Intraorganizational Knowledge Sharing[J]. Organization Science, 2002, 13 (2): 179-190.

[7] Rumizen M C. The Complete Idiot's Guide to Knowledge Management [M]. Madison-Wisconsin: CWL Publishing Enterprises, 2002.

[8] Dawes S S. Interagency information sharing: Expected benefits, manageable risks[J]. Journal of Policy Analysis and Management, 1996, 15 (3): 377-394.

[9] Lee C K, Al-Hawamdeh S. Factors impacting knowledge sharing[J]. Journal of Information & Knowledge Management, 2002, 1(1): 49-56.

[10] Bock G W, Zmud R W, Kim Y G, et al. 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.

[11] Nahapiet J, Ghoshal S. Social capital, intellectual capital, and organizational advantage[J]. Academy of Management Review, 1998, 23(2): 242-266.

[12] Chow W S, Chan L S. Social network, social trust and

shared goals in organizational knowledge sharing [J]. Information & Management, 2008, 45(7): 458-465.

[13] Greene D. Knowledge Management in the Federal Government: Getting Started before It's too Late [EB/OL]. [2012-10-16]. http://www.cyios.com/whitepapers/Knowledge Management.pdf.

[14] Government of Canada invests in building and sharing knowledge on economic, social and cultural issues [EB/OL]. [2012-10-16]. http://www.sshrc-crsh.gc.ca/news_room-salle_de_presse/press_releases-communiques/2012/public_outreach-sensibilisation_du_public-eng.aspx.

[15] Mohamed O, Egbu C. Issues Associated with Knowledge Sharing Initiatives in Government Agencies in Malaysia [OL]. [2012-10-16]. http://usir.salford.ac.uk/12825/1/1508.pdf.

[16] Nonaka I. A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation[J]. Organization Science, 1994, 5(1): 14-37.

[17] Alavi M, Leidner D. Review: Knowledge management and knowledge management systems[J]. MIS Quarterly, 2001, 25(1): 107-136.

[18] Davenport T H, Prusak L. Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know[M]. Boston: Harvard Business School, 1999.

[19] Holthouse D. Knowledge Research Issues[J]. California Management Review, 1998, 43(3): 277-280.

[20] 陈冬林,聂规划,刘平峰. 基于本体的电子政务知识共享理论研究[J]. 科技进步与对策, 2008(11): 198-200.

[21] Butler T, Feller J, Pope A, et al. Promoting Knowledge Sharing in Government and Non-Government Organizations Using Open Source Software: The pKADS Story[J]. Electronic Journal of e-Government, 2004, 2(2): 81-94.

[22] Yan Zhujun, Sun Baowen, Wang Tianmei. A study on information sharing of e-government[J]. International Conference Grey Systems and Intelligent Services, 2009, 12(10-12): 1331-1335.

[23] Liu P, Chetal A. Trust-Based Secure Information Sharing between Federal Government Agencies[J]. Journal of the American Society for Information Science and Technology, 2005, 56(3): 283-298.

[24] Kim S, Lee H. Organizational Factors Affecting Knowledge Sharing Capabilities in E-Government: An Empirical Study [J]. Knowledge Management in Electronic Government, 2004(3035): 281-293.

[25] Chow W S, Chan L S. Social network, social trust and shared goals in organizational knowledge sharing[J]. Information & Management, 2008, 45: 458-465

[26] Chang H, Chuang S S. Social capital and individual motivations on knowledge sharing: Participant involvement as a moderator[J]. Information & Management, 2011, 48(1): 9-18.

[27] Cusack T R. Social capital, institutional structures, and democratic performance: A comparative study of German local governments[J]. European Journal of Political Research, 1999 (35): 1-34.

[28] Knack S. Social Capital and the Quality of Government: Evidence from the States [J]. American Journal of Political Science, 2002, 46 (4): 772-785.

[29] Newton K. Political Support: Social Capital, Civil Society and Political and Economic Performance[J]. Political Studies, 2006, 54: 846-864.

[30] Keele L. Social Capital and the dynamics of trust in government[J]. American Journal of Political Science, 2007, 51(2): 241-254.

[31] Tavits M. Making Democracy Work More? Exploring the Linkage between Social Capital and Government Performance[J]. Political Research Quarterly, 2006, 59 (2): 211-225.

[32] Coleman James S. Foundations of Social Theory[M]. Cambridge: Belknap Press of Harvard University Press, 1990.

[33] Putnam R D. Making democracy work: civic traditions in modern Italy[M]. Princeton University Press, 1993.

[34] Fukuyama F. Social Capital and Civil Society[D]. IMF Working Paper, 2000.

[35] Paldam M. Social Capital: One or Many? Definition and Measurement[J]. Journal of Economic Surveys, 2000, 14: 629-653.

[36] Fafchamps M. Ethnicity and Networks in African Trade [J]. The B. E. Journal of Economic Analysis & Policy, 2003, 2(1): 14.

[37] Widén-Wulff G, Ginman M. Explaining knowledge sharing in organizations through the dimensions of social capital [J]. Journal of Information Science, 2004, 30 (5): 448-458.

[38] Lin H, Lee G. Perceptions of senior managers toward knowledge sharing behavior[J]. Management Decision, 2004, 42(1): 108-125

[39] Lin T C, Wub S, Lu C T. Exploring the affect factors of knowledge sharing behavior: The relations model theory perspective [J]. Expert Systems with Applications, 2011(07): 1-14

[40] 曾其勇,王忠义. 政府公务员隐性知识共享影响因素分析及策略研究[J]. 图书情报知识, 2011(3): 103-108.

[41] McDermott R, O'Dell C. Overcoming cultural barriers to sharing knowledge[J]. Journal of Knowledge Management, 2001,5(1):76-85.

[42] McFadyen M A, Cannella A A. Social capital and knowledge creation: diminishing returns of the number and strength of exchange relationships[J]. Academy of Management Journal, 2004, 47 (5): 735-746.

[43] Chiu C M, Hsu M H, Wang E T G. Understanding knowledge sharing in virtual communities: An integration of social capital and social cognitive theories [J]. Decision Support Systems, 2006, 42(3): 1872-1888.

[44] Noorderhaven N, Harzing A W. Knowledge sharing and social interaction within MNCs [J]. Journal of International Business Studies, 2009, 40(5): 719-741.

[45] Tsai W, Ghoshal S. Social capital and value creation: an empirical study of intrafirm networks[J]. Academy of Management Journal, 1998, 41(4): 464-476.

[46] Renfro R S, Deckro R F. A social network analysis of the Iranian government 69th MORS Symposium Working Group8 [OL]. [2012-10-16]. http://www.fas.org/irp/eprint/socnet.pdf.

[47] What is the Government Communication Network (GCN)? [OL]. [2012-10-16]. http://www.civilservice.gov.uk/networks/government-communication-network.

[48] Misztal B A. Trust in modern societies : the search for the bases of social order[M]. Cambridge Mass : Polity Press, 1996.

[49] Nelson K M , Cooprider J G. The contribution shared knowledge to IS group performance [J]. MIS Quarterly, 1996, 20(4): 409-432.

[50] Tan S, Teo H H, Tan B, et al. Developing a Preliminary Framework for Knowledge Management in Organizations [C]//AMCIS Proceedings, 1998 :211.

[51] Blau P M. Exchange and Power in Social life[M]. New York: John Wiley and Sons, 1964.

[52] Gouldner A W. The norm of reciprocity: A preliminary statement[J]. American Sociological Review, 1960, 25 (2): 161-178.

[53] Liu C, Liang T, Rajagopalan B. Knowledge Sharing as Social Exchange: Evidence from a Meta-Analysis[J]. Pacific Asia Journal of the Association for Information Systems, 2011, 3 (4):21-47.

[54] Ho L A, Kuo T H, Lin B. How social identification and trust influence organizational online knowledge sharing [J]. Internet Research, 2012, 22 (1): 4-28.

[55] Rosendaal B. Sharing knowledge, being different and working as a team [J]. Knowledge Management Research & Practice, 2009,7(1): 4-14.

[56] Lauring J, Selmer J. Multicultural Organizations: Common Language, Knowledge Sharing and Performance [J]. Personnel Review, 2011, 40(3): 324-343.

[57] Cohen D, Prusak L. In Good Company: How Social Capital Makes Organizations Work [M]. Boston: Harvard Business School Press, 2001.

(责任编辑　车　尧)