

● 东方¹, 邓灵斌²

(1. 衡阳师范学院 图书馆, 湖南 衡阳 421008; 2. 南华大学 经济管理学院, 湖南 衡阳 421001)

社会知识转移的信任问题实证研究

摘要: 国内外研究知识转移的文献较多, 而对于知识转移信任问题的研究却很少。文章在总结现有研究文献的基础上, 通过实证研究探讨了该问题, 并得出结论: 信任对社会知识转移具有较大的促进作用; 应构建促进社会知识转移的人际信任体系。

关键词: 知识转移; 知识共享; 信任; 人际关系; 实证研究

Abstract: There are many research literatures on knowledge transfer both at home and abroad, but few on the trust problems of knowledge transfer. Based on the summary of the present research literatures, this paper makes an empirical study of this problem and concludes that trust plays an important role in promoting social knowledge transfer, and we should construct an interpersonal trust system to promote social knowledge transfer.

Keywords: knowledge transfer; knowledge sharing; trust; interpersonal relationship; empirical study

知识交易的最大特点是交易的无形性、信息的不对称性、潜在的外部性和产权转移的不完全性, 从而造成交易双方潜在的逆向选择与道德风险。要克服这种交易风险, 信任在其中起着至关重要的作用。现有文献关于信任与知识管理关系的讨论, 涉及最多的是信任与知识转移的关系问题。迈尔等总结了众多信任的研究成果, 认为“信任是指不管一方对于另一方的监督和控制能力的强弱如何, 该方都愿意使自己变得容易受到另一方行为的伤害的一种意愿, 这种意愿是建立在该方对另一方将履行某种特定的且对己方而言非常重要的行为预期之上的”^[1]。这一概念是目前引用最多的、使用频率最高的概念。为了研究的需要, 本文也沿用这一传统的定义。那么社会知识转移与信任之间究竟存在什么关系? 笔者试图通过实证研究来探讨这个问题。

1 相关研究文献回顾

1.1 现有研究文献概览

利用中国期刊全文数据库及 OCLC Article First 学术论数据库, 检索 1994—2009 年以来发表的有关知识转移及其信任研究的文献, 结果如表 1、表 2 所示^[2-3]。

表 1 中国期刊全文数据库检索记录 (1994—2009. 12)

关键词	数量(篇)	篇名	数量(篇)
知识转移	2241	知识转移	788
信任 (在结果中检索)	48	信任 (在结果中检索)	7

表 2 OCLC First Search 中 Article First 检索记录
(1994—2009. 12)

Keyword	Articles	Title	Articles
Knowledge Transfer	1054	Knowledge Transfer	942
(and) Trust	7	(and) Trust	5

1.2 较具代表性的观点

由表 1、表 2 可知, 国内外研究知识转移的文献较多, 而对于知识转移信任问题的研究却很少。从国外来看, 较多研究者认为, 要转移知识必须存在信任, 信任是转移隐性知识的先决条件^[4]。劳伦德和查欧维 (Rolland & Chauvel) 认为信任是知识交换最为重要的先决条件之一。信任的重要性一直得到肯耐里等 (Connelly & Kelloway) 研究的支持。在这个研究中, 被调查者普遍认为, 他们将仅仅愿意与信得过的人分享知识, 这里涉及的是人际关系信任。IBM 公司以知识为基础的组织协会 IKO 于 2001 年通过对美国医药、银行和燃气 3 个公司的 138 名从事知识密集性工作的个人进行调查研究发现, 在知识分享的过程中, 信任是非常重要的, 信任在加强知识转移有效性方面的作用是显著的。迪耐·福特 (D. Ford) 经过有关分析提出: 在很少或者没有人际关系信任的条件下, 如果存在组织制度信任, 将会有更多的知识转移; 在很少或者没有制度为基础的信任的条件下, 如果存在人际关系信任将会有更多的知识转移; 在存在不信任的条件下, 知识转移会受到阻碍而失败, 这是由于恐惧、怀疑、警惕等不信任行

为所导致的^[5]。D. Levin等研究认为,人际信任在知识转移过程中扮演着十分重要的角色,它能够有效地促进知识的转移^[6]。

从国内来看,研究知识转移中的信任问题起步较晚。冯天学、田金信指出,隐性知识只有在平等、互信、合作等特定的情境中通过深入交流、体验、模仿、感悟等方式才可能发生转移与共享^[7]。魏江、王铜安通过实证研究得出影响企业知识转移的六大因素:信任、人际关系、激励机制、决策者态度、知识管理系统、知识吸收能力,这些因素分别作用于个体、群体和组织三类主体间的知识转移过程^[8]。马骏等则研究了影响知识转移成本的因素,指出信任是影响知识转移成本的因素之一^[9]。疏礼兵研究指出,知识内隐性、转移意愿、传授能力、关系信任、知识距离和吸收能力是影响团队内部知识转移的重要变量^[10]。胡厚宝、彭灿指出信任障碍是知识联盟中知识转移所面临的主要障碍之一,应将“信任建设”视作虚拟企业的生命线和首要任务,应倡导、鼓励和支持组织间的相互信任^[11]。姜海认为,建立稳固的信任关系是信息网络中隐性知识转移的主要对策^[12]。陶洋、海龙研究认为,社会关系维度涉及的主要是信任,基于信任与互惠的关系更有可能促进明确的知识转移^[13]。由此可见,国内的研究者大部分都强调人际信任对知识转移是非常重要的。

2 对该问题的实证研究

为了更清楚地了解社会知识转移与信任之间的关系问题,笔者采取了问卷调查实证研究方法。主要参照国内外已经发表的学术论文,征求有关专家的意见,在此基础上对调查问卷进行设计和完善(囿于篇幅,调查表省略)。本问卷调查运用的主要方法是随机抽样调查,同时运用专家访谈、直接观察等方法;本研究的对象主要是我国部分高校师生、大中型企业(根据国家公布的企业名录,结合笔者的社会关系状况进行了相应选择);问卷的发放方式以电子邮件为主,辅之以邮寄、传真及现场填写方式。共发放问卷300份,回收有效问卷176份,有效回收率为52.8%,符合实证研究的要求。对回收的问卷运用SPSS软件进行统计、分析,从而得出有关结论。

3 研究结论及其启示

3.1 信任对社会知识转移具有较大的促进作用

根据调查结果,总结前人的研究成果,基本上可以得出结论:信任是保证知识有效转移的重要基础,特别是信任在隐性知识转移的过程中发挥重要的作用。只有相互信任,转移双方相互之间才愿意敞开心扉与对方交流,知识才能实现快速有效的转移,信任对社会知识转移具有较

大的促进作用。

信任分别通过直接作用和间接作用两种方式来促进社会知识转移。信任对知识转移的直接促进作用是指,信任直接影响社会成员的心理过程和行为,从而实现对知识转移的促进。例如,知识转移参与者之间具有较高的信任水平时,将倾向于对对方将来的行为做出积极的预期,因而提供方更有可能相信接受方会在将来回报自己,从而愿意将自己的知识与接受方分享;而接受方更有可能相信提供方所提供的知识具有较高的可靠性和有效性,从而敢于吸收和运用这些知识。信任对知识转移促进的间接作用是指,通过为那些在一定条件下能够促进知识转移的因素创造发挥作用的条件,从而实现其间接促进知识转移的作用。例如互联网、电子邮件系统、群件、查询检索系统、电视会议、知识库等各种技术和方法本身并不能直接促进知识的转移,而只有在运用这些技术和方法的人之间存在高度信任时,这些技术和方法才能真正对知识转移产生促进作用。因而,信任对于知识转移的促进作用主要表现在两个方面:一是可以减少转移者的众多顾虑,直接促进其转移行为的发生;二是提高双方的关系质量,从而促进知识转移行为的发生。可以认为,人际信任能够提高双方的关系质量,进而有效促进社会知识转移行为。

3.1.1 信任降低知识转移的难度,使知识转移更容易

进行知识转移活动本身所必须面对的两个最主要的问题是,如何让人们更愿意参与知识转移活动;如何让知识转移本身变得对其参与者来说更容易。以往的研究往往从第一个问题的角度来阐述信任对知识转移的促进作用,即信任通过影响知识转移双方的情感过程、认知过程等心理过程来促使知识转移的双方都更愿意参与知识转移活动,进而实现知识转移。但不能忽视的是,信任还能够使知识转移活动对于参与双方来说变得更容易。具体来说,信任主要是通过促进知识转移双方深入沟通、信任促使提供方理清个人知识领域以及信任促进双方对对方行为更为积极的归因这3个方面来降低知识转移的难度,从而使知识转移过程变得更为容易。

首先,知识转移双方相互间的信任能够促进双方之间沟通的频率提高,而双方更频繁、深入的沟通,势必会促进知识转移。因为更深入的沟通使知识转移的双方之间能够建立更广泛的共同知识基础,从而提高了双方知识转移的能力,使知识转移更容易进行。知识转移双方更深入的沟通,还可使得双方能够利用更多的沟通渠道(例如,书信、电子邮件、电话、面对面沟通等)和沟通媒介(例如,文字语言、肢体语言等),从而提高了双方知识转移的能力,使知识转移更容易进行。其次,知识搜寻成本是阻碍知识转移的因素之一。解决的办法是可以让提供方

清知识领域, 向外界明确自己所擅长的以及不擅长的领域, 但这样也容易暴露自身的弱点。在这种情境下, 信任扮演了非常重要的角色。当提供方对接受方的信任水平较高时, 提供方更有可能相信接受方不会利用自己的弱点, 从而敢于划清自己的知识领域。这样一来, 知识地图的准确性将大大提高, 从而降低接受方寻找适合知识的难度, 更有利于知识转移的进行。第三, 知识转移活动中不可避免地存在着不确定性和因果关系的模糊性, 这使得知识转移中的双方都有可能做出导致对方受到损害, 或者与对方预期不符的行为, 尽管有时并非有意所为。这极易导致双方的误会, 使双方停止知识转移活动, 从而增加了维持稳定的知识转移的难度。若双方相互间信任水平较高, 则双方都更有可能将对方的行为归因于环境因素, 原谅对方的不当行为, 从而使得双方的关系更为牢固、持久。这就为知识转移活动提供了余地, 降低了维持知识转移稳定进行的难度, 从而促进社会知识转移。

3.1.2 信任通过提高个体知识转移的意愿而促进知识转移 对于知识转移活动而言, 成员是否愿意以及在多大程度上愿意参与知识转移活动是能否进行知识转移的根本所在。当参与者愿意与他人进行知识转移时, 即使这种转移非常困难, 其参与者仍然有足够的动力去进行这种活动; 反之, 如果参与者不愿意参与这种活动, 那么就算转移知识本身再简单, 知识转移也不会发生。因此, 信任要想通过降低知识转移难度来发挥对知识转移的促进作用, 至少需要一个前提, 即知识转移的参与者真正愿意转移知识。社会成员参与知识转移活动的意愿高低取决于对参与知识转移活动的风险、代价、预期收益等主观感受。信任能够通过影响参与者的心理过程, 降低对知识转移所面临的风险和代价, 提高参与者感受到的预期收益的大小, 提高参与者参加知识转移活动的意愿水平, 从而直接或间接地促进社会知识转移活动。

3.2 构建促进社会知识转移的人际信任体系

相互信任是知识转移得以进行与实现的基础, 尤其是当所需转移的知识由于本身的特性尚未从发送方的意识中抽象出来并编码化, 以致无法加以判别, 其客观性也难以得到保证的时候。彼此信任就能降低这种知识的粘度, 使得它比较容易被接受方接受。特别是针对隐性知识而言, 其转移过程更是需要社会成员之间的相互信任。建立起稳固的信任关系能够有效避免信息曲解, 容易消除信息和知识自由转移的感情障碍, 相互信任对隐性知识的有效转移具有关键性作用, 信任水平越高, 隐性知识可获取的可能性越高, 转移机会越多。从整个社会环境来看, 社会凝聚力、社会文化、社会成员之间的相互关系以及社会成员的价值观念构成了知识转移的信任体系。因此, 可以通过各种

方式培养知识转移和分享的文化氛围, 提高知识转移参与者的信誉, 加强成员之间的沟通, 创造机会建立社会成员间良好的人际关系来营造、促进相互信任的和谐体系。主要突出以下三方面。

3.2.1 诚信为本, 提高知识转移参与者的信誉 人们比较容易判断个人是否会在知识转移中做出损人利己的事情, 也可以判断个人是否有足够的知识和信度参与知识转移的活动。信誉对于个人和组织来说, 是一项重要的无形资产, 是需要时间进行长期积累的。信誉的树立需要长期的积累, 一旦遭到毁坏, 则要为之付出沉重的代价, 给知识转移活动造成较大的损失。一般来说, 声誉高的人或组织, 可信程度也比较高。因此, 为了更好地推动全社会的知识转移, 应该特别注重以诚信为本, 提高知识转移参与者的信誉, 信任是知识转移的“润滑剂”。

3.2.2 倡导全社会树立相互信任的风气 在社会知识转移活动中, 培养信任的关键在于创造一个沟通开放、社会成员积极参与决策、主动分享关键知识和分享个人思想及情感的社会文化环境, 倡导树立相互信任的良好风气。对管理者本身来说, 应该加强成员对自己的信任, 这可以通过加强成员对组织目标和使命的理解、通过实践的管理行为来证明自己值得信赖以及积极团结成员等措施来实现。另外, 管理者要想办法预防和消除知识转移活动中可能出现的不信任。不信任存在的地方充满恐惧、怀疑、冷嘲热讽、愤世嫉俗、警觉和警惕, 在这样不信任的环境下, 成员之间是不可能进行有效的知识转移和知识分享活动的, 应以相互信任来压制不正之风。

3.2.3 利用网络虚拟社区加强人际信任 网络虚拟社区(Net Virtual Community)并非是一种物理空间的组织形态, 而是指具有共同兴趣及需要的人们组成的、成员可能散布于各地的、以旨趣认同的形式成为在线聚合的网络共同体^[14]。网络虚拟社区通过情感沟通加强人际信任, 改善人际关系。社区成员之间的信任和归属感是虚拟社区良好发展的重要因素, 良好的社群认同是虚拟社区得以持续发展的纽带, 使成员紧密联系、有效沟通, 从中获取社会支持与“归属感”。网络虚拟社区通过为用户建立的虚拟学习社区而促进知识的转移和共享。随着网络的发展, 个人的学习方式正在发生变化, 越来越强调相互的协作、互助式学习, 由传统的被动的接受状态学习方式转变成主动参与, 并通过与别人的协作来完成。通过虚拟学习社区将个人的隐性知识转化为学习共同体的显性知识, 再将共同体的显性知识转化为个人的隐性知识, 达到个人知识的螺旋式上升。虚拟社区创建了一种“非正式的交互方式相互学习”的结构, 并相应地扩展了学习的时空范围, 为学习者创建了一种相互交流、指导和学习的机会, 有利于学习

者转移和共享知识,有利于集中集体的智慧解决疑难问题。

4 结束语

笔者在总结现有研究文献的基础上,通过实证研究探讨了社会知识转移与信任的关系问题,并得出结论:信任对社会知识转移具有较大的促进作用;应构建促进社会知识转移的人际信任体系。这在当前具有一定的理论价值和现实指导意义。当然,本研究也存在不足,应该还要在更大的范围内开展调查,在更广阔的思维空间高屋建瓴地思考问题;规模更大、范围更广的调查有利于提高研究结论的准确性和适用性。挖掘本文对实践的应用和指导价值还有较多的工作要做,有待在未来的工作中予以改进和完善。□

参考文献

- [1] MAYER R C, et al. An integration model of organizational trust [J]. *Academy of Management Review*, 1995 (20): 709-734.
- [2] <http://www.cnki.net>.
- [3] <http://firstsearch.oclc.org/FSIP>.
- [4] DAVENPORT T H, PRUSAK L. *Working knowledge: how organizations manage what they know* [M]. Boston: Harvard Business School (MA) Press, 1998.
- [5] 辛晴, 杨蕙馨. 基于社会网络视角的知识转移研究述评 [J]. *图书情报工作*, 2009, 53 (14): 92-96.

- [6] LEVIN D Z, CROSS R. The strength of weak ties you can trust; the mediating role of trust in effective knowledge transfer [J]. *Management Science*, 2004, 50 (11): 1477-1490.
- [7] 冯天学, 田金信. 基于企业内知识转移与共享的激励模式研究 [J]. *预测*, 2005, 24 (5): 9-13.
- [8] 魏江, 王铜安. 个体、群组、组织间知识转移影响因素的实证研究 [J]. *科学学研究*, 2006, 24 (1): 91-97.
- [9] 马骏, 等. 基于知识转移情境的知识转移成本影响因素分析 [J]. *北京工商大学学报: 社会科学版*, 2007, 22 (3): 102-108.
- [10] 疏礼兵. 技术创新视角下企业研发团队内部知识转移影响因素的实证分析 [J]. *科学学与科学技术管理*, 2007 (7): 68-71.
- [11] 胡厚宝, 彭灿. 知识联盟中的知识转移障碍与对策 [J]. *科技进步与对策*, 2007, 24 (3): 136-138.
- [12] 姜海. 信息网络中隐性知识转移机理分析与策略研究 [J]. *图书馆学研究*, 2007 (8): 95-98.
- [13] 陶洋, 海龙. 基于网络的知识转移机制 [J]. *科技进步与对策*, 2008, 25 (2): 168-171.
- [14] 黄少宽, 黄晓斌. 网络虚拟社区及其在图书情报工作中的应用 [J]. *情报理论与实践*, 2008, 31 (1): 109-111.

作者简介: 东方, 女, 1973 年生, 副研究馆员。发表论文 43 篇。研究方向: 信息资源管理。

邓灵斌, 男, 1973 年生, 副教授, 博士。发表论文 40 余篇。研究方向: 信息管理、知识产权。

收稿日期: 2009-12-29

(上接第 123 页)

4 韩国的网络信息资源管理经验对我国的启示

韩国的国家知识门户网站和 Web Archive 的实践为我国开展网络信息资源管理事业提供了丰富的经验,对于我国的网络信息资源管理事业的发展具有重要的借鉴意义。

1) 制定网络信息资源管理的国家战略。在国家机构制定相关政策,确保在国家规划统筹范围内进行。

2) 加强各个机构的合作。需要加强国内各个网络信息资源的保存机构之间的合作以及保存机构与出版商、著作权者的合作。

3) 建立健全有利于网络信息资源管理的法律环境,尤其是有利于 WA 的数字资料呈缴法的建立,确保 WA 工作顺利、长久地发展。中国国家图书馆积极推动和促进 Web 资源呈缴法的起草,以解决 WA 长远发展过程中的法律障碍。希望韩国的数字资料呈缴法(案)能为我国 WA 事业有借鉴作用。□

参考文献

- [1] 韩国统计厅. 按年龄的互联网利用率 [EB/OL]. [2009-12-14]. <http://www.kosis.kr/>.

- [2] 韩国国立中央图书馆. 国立中央图书馆 60 年史 [M]. 首尔: 国立中央图书馆, 2006: 257.
- [3] 韩国情报化振兴院. 国家知识门户网站连接机构现状 [EB/OL]. [2009-12-14]. https://www.knowledge.go.kr/jsp/intro/intro01_01.jsp.
- [4] 韩国情报化振兴院. 知识情报资源管理基本计划 [EB/OL]. [2009-12-14]. https://www.knowledge.go.kr/jsp/intro/intro14_view.jsp?pdId=150%20%20%20%20%20%20%20¤tPage=3.
- [5] 韩国情报化振兴院. 2007 年国家知识门户网站目录数据连接说明 [EB/OL]. [2009-12-14]. https://www.knowledge.go.kr/jsp/intro/intro14_list.jsp.
- [6] 韩国情报文化振兴院. 国家知识门户网站国民服务改善方案研究. 韩国情报文化振兴院研究报告 [EB/OL]. [2009-12-14]. <http://www.itfind.or.kr/itfind/getFile.htm?identifier=02-006-080109-000001>.
- [7] 金佑承. 关于 Web Archive 的法、制度问题的考察 [J]. *韩国文献情报学会刊*, 2007, 47 (3): 4-6.
- [8] 韩国国立中央图书馆. 收集保存过程 [EB/OL]. [2009-12-14]. http://www.oasis.go.kr/intro/intro_gatherprss.jsp?&nocache=1259297273099.
- [9] 韩国国立中央图书馆. 关于数字资源呈缴以及利用的法律(案) 2007 [EB/OL]. [2009-12-14]. <http://pds11.egloos.com/pds/200809/30/84/6.hwp>.

作者简介: 朱莲花, 女, 1964 年生, 硕士, 馆员。

刘春燕, 女, 1970 年生, 馆员。

收稿日期: 2010-01-21