

学术虚拟社区用户持续知识共享的意愿研究

陈明红 (中山大学资讯管理学院 广州 510006)

摘要 文章采用社会资本理论和技术接受模型,构建学术虚拟社区持续知识共享的结构方程模型,深入探究学术虚拟社区用户持续知识共享的关键影响因素。以科学网社区用户为调查对象,通过网络调查获得370份有效问卷,采用偏最小二乘法(PLS)对模型进行验证。研究结果表明,社会资本、感知有用性和感知易用性均对学术虚拟社区知识共享满意度具有显著的正向影响,并且知识共享的满意度显著地影响持续知识共享的意愿。

关键词 学术社区 虚拟社区 知识共享 社会资本

Studies in the Willingness of Academic Virtual Community Users Continuous Knowledge Sharing

Chen Minghong (School of Information Management, Sun Yat-sen University, Guangzhou, 510006)

Abstract In order to explore key influencing factors of knowledge sharing continuance intention in academic virtual communities, this study builds a continuance intention model of knowledge sharing based on social capital theory and Technology Acceptance Model (TAM). And the model is validated by Partial Least Squares (PLS) method through online questionnaire of 370 valid responses from ScienceNet.cn. The results indicate that social capital, perceived usefulness and perceived ease of use are significantly related to continuance intentions to share knowledge, and users' satisfaction is significantly related to knowledge sharing continuance intention in academic virtual communities.

Keywords academic communities, virtual communities, knowledge sharing, social capital

1 引言

随着互联网的全面普及与快速发展,虚拟社区成为信息交流和知识共享的重要平台^[1]。数字媒体研究集团(Digital Media Research Group)的调查显示,50%以上的网民受到了虚拟社区中相关信息和知识的影响^[2]。许多学者参与各种专业社区,通过搜寻、获取和贡献专业知识以传播其研究兴趣、提高学术洞察力和提升学术创新能力^[3]。与传统正式的知识交流相比,学术虚拟社区知识共享具有开放性和便利性,不受时间和空间限制,知识共享效率更高。然而,学术虚拟社区的社会关系松散、管理不规范及知识质量标准缺失等因素可能对知识共享效果和用户持续共享意愿带来负面影响。据统计,虚拟社区用户流失非常严重^[4],

33%的用户偶尔在虚拟社区中提问或搜寻知识,经常参与知识共享的用户只有4.4%^[5],不少用户参与一次后就不再问津。这使得许多虚拟社区在创建后不久便走向衰落,不利于虚拟社区的可持续发展^[1]。

作为典型的信息系统,虚拟社区的最终成功主要取决于用户的持续参与而不是初始采纳^[6-8]。在学术虚拟社区中,知识共享是重要的社区活动,用户持续的知识共享是学术虚拟社区长期发展的关键。然而,学术虚拟社区是依托信息技术而存在的在线社交网络系统^[9],其知识共享过程和结果受到社会资本资源和信息技术的双重影响。本文利用社会资本理论和技术接受模型(TAM)构建学术虚拟社区持续知识共享的社会—技术理论框架,深入探讨用户对学术虚拟社区知识共享的满意度评价及持续知识共享的影响机

本文系教育部人文社会科学青年基金项目“信息生态视角下的网络信息资源优化配置研究”(编号:12YJC870004)、国家自然科学基金项目“基于云计算的公共信息服务机制研究”(编号:71263006)、中山大学青年教师培育项目“社会网络视角下的虚拟社区知识共享研究”(编号:1309076)的研究成果之一。

制,针对性地提出学术虚拟社区持续发展与知识管理策略。

2 文献回顾

2.1 学术虚拟社区中的知识共享

学术虚拟社区是用户以互联网为平台,针对特定主题内容进行学术知识交流与共享并建立网络社会关系的专业在线社区^[9]。作为社会价值和社会期望产生的重要场所,学术虚拟社区通过知识交流与共享促进学术知识的开发与利用^[1]。根据 Usoro 等人提出的定义,知识共享是知识提供和知识获取的双方或多方的交流互动过程^[1]。在学术虚拟社区中,具有共同兴趣、背景或目标的成员利用在线论坛、电子邮件、BBS、Blog 和 Wiki 等社会化媒体,通过对同一学术领域或主题进行提问、回答和讨论进行知识共享^[13]。这种依靠互联网建立起的相互理解和信任的信息交流与知识共享显然比面对面的方式受到的影响因素更多^[13],已有学者从技术特性、成本与收益、激励机制、内在与外在动机、社会资本、社会与个人认知、社区氛围等诸多方面广泛研究知识共享意愿^[14],且尤其关注学术虚拟社区的社会性与可用性对知识共享的影响。社会性是指学术虚拟社区促使用户互动以实现共同目标的特性,包括互惠、规范、信任、社会关系、社会影响等内容;可用性是指学术虚拟社区技术系统对于用户完成特定任务的易用程度和有用程度^[14],包括感知有用性、感知易用性、感知相对优势等内容。

2.2 社会资本视角下的知识共享

社会资本是指嵌入在社会关系网络中的各种资源的总和,由结构资本、关系资本和认知资本三个维度构成^[15]。其中,结构资本是指社会系统中个人之间的交流结构和联系强度,是社会资本的基础,没有结构资本就没有社会关系,个人便无法获得所需的社会资源;关系资本是指人们通过多次互动所形成的个人关系,主要源于关系网络中人们之间的相互信任和对集体的强烈认同;认知资本是指个人共享代码和含义系统的程度,认知资本能够促进社会系统对集体目标和行为的共同理解和沟通。

知识资源价值的实现不仅依赖于个人知识的存储与创造,更得益于人们之间的社会化互动与交换,诸多研究均已证实社会资本对虚拟社区知识交流、传播和共享具有促进作用,如 Chiu 等人的研究指出在线交互联结显著地影响虚拟社区成员之间知识分享的数量^[17];Chang 等人的实证研究表明,关系资本会显著地影响个人之知识共享动机^[18];Lin 等人提出社会认知资本中的信任因素对学术虚拟社区知识共享行为具有正向影响^[3]。可见,社会资本是虚拟社区知识共享的前置动因,利用社会资本理论可从网络结构和组织关系的宏观层面探究知识共享的动力机制。

2.3 技术接受视角下的知识共享

技术接受模型(Technology Acceptance Model,TAM)常用于解释人们对信息技术和信息系统的态度及意愿,该模型利用感知有用性和感知易用性两个主要的行为信念预测用户态度及接受意愿^[19]。知识共享总是依托于一定的社会技术系统而存在,系统的可用性对知识共享过程具有重要影响,而可用性主要通过人们对社会技术系统的感知有用性和感知易用性进行测量,如 Hung 等人采用 TAM 研究虚拟社区知识共享意愿,指出感知有用性和感知易用性对知识共享意愿具有正向影响^[20]。TAM 能够从用户对技术感知的视角很好地解释知识共享意愿和行为,却忽视了社会关系、社会影响等外部因素的影响。为了全面揭示知识共享影响机制,有学者综合社会资本理论和 TAM 构建了知识共享理论模型,如 Phang 等人提出虚拟社区成员的社交能力和感知易用性是知识搜寻和交换行为的前因变量^[14];Liao 等人研究发现社会资本、社会影响、可用性(包括感知有用性和易用性)对虚拟社区知识采纳具有重要影响^[21]。

综上所述,学者从社会资本和技术接受两种视角研究虚拟社区知识共享意愿及行为,揭示出社会性和可用性对虚拟社区知识共享具有重要影响,并且以社会资本理论和 TAM 为基础构建的综合模型比单一理论或模型更符合客观实际,具有更好的解释力。然而,已有研究对学术虚拟社区的关注不够,从两种视角综合研究学术虚拟社区知识共享满意度及持续意愿的成果不多,社会性与可用性对知识共享满意度及持续意愿的内在影响机制不得而知。鉴于此,本研究整合社会资本理论和 TAM 模型,构建知识共享的社会—技术综合模型,深入探究学术虚拟社区持续知识共享的动力机制与影响机理。

3 研究模型及假设

将学术虚拟社区知识共享的满意度及持续知识共享意愿的影响因素划分为社会资本与技术接受两个方面,构建理论研究模型,如图 1 所示。该模型表明,社会资本与技术接受因素通过知识共享满意度对持续知识共享意愿产生影响。其中,社会资本由结构资本、关系资本和认知资本三个变量构成,而结构资本通过社会交互联结进行测量,关系资本和认知资本是二阶变量,分别由两个一阶变量进行测量;技术接受因素包括感知有用性和感知易用性两方面内容。

3.1 社会资本

知识共享总是嵌入在特定的社会情境中,人们之间的网络结构、关系质量以及共同的社会认知对知识共享效果起着不容忽视的作用。本研究从社会资本的三个维度展开研究,探究结构资本、关系资本和认知资本对虚拟社区知识共享满意度及持续意愿的影响机制。

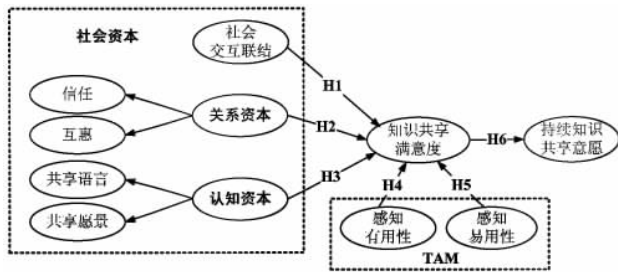


图1 理论研究模型

(1) 结构资本与知识共享满意度

结构资本表征的是社会系统中人们相互联结的整体模式。人们通过社会交互联结可以获得他人的知识和其他资源,因而可将社会交互联结视为社会资源流通的渠道^[9]。在学术虚拟社区中,知识共享的各方以提问、回答和讨论等方式进行的对话和联系是一种社会交互联结,社会联结越强,社区用户交换知识资源的频率越高,数量越多。这在已有研究中得到证实,如Chiu等指出虚拟社区的社会互动关系能够增加知识交互的强度、频率和广度^[13];Liao等提出社会交互联结对虚拟社区知识共享采纳态度具有重要影响^[21]。本研究将社会交互联结作为结构资本,从交互强度、耗费时间及交流频率等方面测量,并认为社会交互联结关系能够促进知识共享,提升知识共享满意度,社会交互联结与知识共享满意度之间具有如下假设关系:

H1: 学术虚拟社区知识共享满意度受到社会交互联结的正向影响。

(2) 关系资本与知识共享满意度

关系资本是指社会联系的人格化内容,聚焦于影响个人行为的互动关系,主要包括信任和互惠。其中,信任被视为营造合作环境和促进知识共享的关键因素,从两个方面加以影响:一是信任促使组织成员更愿意参与成员间的对话,使得双方交换的知识更多;二是信任使得成员之间交换知识更加自由。因此,信任程度会影响知识交换的效果,例如Ridings等对36个虚拟社区的调查研究表明用户对他人的信任程度直接影响其知识给予和知识获取的意愿^[23]。此外,关系资本的另一变量互惠是指在社会交互过程中,个人对未来的收益预期。根据社会交换理论,知识共享活动的参与者总是对互惠有所期望,这种期望也决定了他们为知识共享付出的时间和努力程度^[17]。Davenport等指出互惠使得用户在分享知识时感到更方便,对知识共享有促进作用^[23];Bock等提出互惠对知识分享态度有积极影响^[24]。可见,以信任和互惠表征的关系资本能够促进知识交流和知识共享,提高对知识和自我需求的理解程度,能够提高用户对知识共享的满意程度^[23]。本研究将关系资本视为二阶变量,通过对两个一阶变量信任和互惠进行测度,研究两者对知识共享

满意度的影响,并提出以下假设关系:

H2: 学术虚拟社区知识共享满意度受到关系资本的正向影响。

(3) 认知资本与知识共享满意度

认知资本是指社会系统提供的用于共享的涵义和推断的资本,主要包括共享语言和共享愿景^[29]。从共享语言看,虚拟社区成员若采用共同语言或代码,表明他们有着相似的观点和看法^[29]。共享语言对虚拟社区活动的重要作用体现在共享语言能够改善社区用户的相互认知,减少用户间的误解,有助于用户认同社区整体目标并付诸实际^[21]。因而,具有共享语言的社区用户具有较强的信息获取和知识交换能力,知识共享的效率和效果更佳。此外,共享愿景表示用户对社区共同目标的理解和就目标实现达成共识的程度^[21]。对于知识共享而言,共享愿景使人们产生共同的行动目标,加强用户对彼此的认同度和社区凝聚力,增强知识共享的驱动力和参与度。已有研究表明,共享语言和共享愿景对知识采纳态度具有积极作用^[21],认知资本对知识共享满意度具有重要影响^[23]。据此,本研究将共享语言和共享愿景作为认知资本的一阶变量,研究两者对知识共享满意度的影响,提出以下假设关系:

H3: 学术虚拟社区知识共享满意度受到认知资本的正向影响。

3.2 技术接受因素

对于学术虚拟社区,感知有用性(Perceived Usefulness, PU)是指用户认为利用学术虚拟社区对其工作和学习绩效的提高程度;感知易用性(Perceived Ease of Use, PEU)是指用户认为利用学术虚拟社区的容易程度。TAM及其应用研究表明,感知有用性和感知易用性对知识共享行为意愿具有显著影响^[21]。根据Oliver提出的期望确认理论(Expectation Confirmation Theory, ECT),用户的忠实来自于他们对产品或服务的高度认同和承诺,进而影响用户再次使用的意愿^[28]。如果用户认为学术虚拟社区有用且方便使用,那么他们会增加对学术虚拟社区的使用频率和满意度。因此,本研究认为感知易用性和感知有用性是知识共享满意度的两个前因变量,并提出以下两个假设关系:

H4: 知识共享满意度受到感知有用性的正向影响。

H5: 知识共享满意度受到感知易用性的正向影响。

3.3 知识共享满意度

在本研究中,满意度是指用户对知识共享是否满足自身需求的主观评价,是用户对知识共享的感知绩效与其期望进行比较的结果。研究表明用户对信息技术或信息系统的满意度直接影响持续使用意愿,例如,Bhattacharjee以期望确认理论与TAM为基础研究信息系统持续使用意愿,发现用户满意度是影响持续使用意愿最重要的因素^[9];Jin等对网上问答知识社区

的研究表明,用户对问题回答的满意度与该用户继续回答问题的意愿正相关^[8];Zhou等以社会型虚拟社区“第二人生”为研究对象,研究指出用户满意度与持续使用意愿之间具有正相关关系^[29]。因此,本研究认为用户对学术虚拟社区知识共享的满意程度与持续知识共享意愿具有如下假设关系:

H6:持续知识共享意愿受到知识共享满意度的正向影响。

4 量表设计与数据收集

4.1 量表设计

研究模型包括9个一阶变量和2个二阶变量,二阶变量通过对应的一阶变量进行测度。为了提高量表的内容效度,各变量的测度指标均来源于已有研究,每个变量至少包括3个测度项,采用李克特7级量表进行测度。在正式派发问卷前,邀请科学网用户进行了小样本的预调查,回收有效问卷43份,根据问卷分析结果对部分问项进行修改和调整,最终量表及来源参考如表1所示。

表1 变量的测度及来源

作为调查对象。广泛搜集各用户邮箱并向其逐一发放网络问卷,经过半年时间,共回收有效问卷370份。表2是对调查样本进行描述性统计分析的结果,由表2可知,在370份有效问卷中,84.86%是男性;70%以上具有副高及以上职称,45岁以下用户大约占80%,自然科学领域用户占大多数(76.49%)。

表2 描述性统计结果

5 数据分析与假设检验

基于方差的偏最小二乘法(Partial Least Squares, PLS)不要求样本具有正态分布特征,并且能够同时分析测量模型和结构模型。由于本调查的样本数据采用方便抽样方式获得,并不完全服从正态分布,故采用PLS分析数据,检验相关假设。

5.1 测量模型分析

(1) 信度评估

采用组合信度(Composite Reliability, CR)、Cronbach和平均萃取方差(Average Variance Extracted, AVE)三个指标测量信度。根据Burkink和Chin提出的标准,当CR和Cronbach分别大于0.7^[3],AVE大于0.5^[3]时,表明调查数据具有较好的一致性,测量模型信度可以接受。以上三个值可直接由PLS计算得到,如表3所示,所有变量的CR值均大于0.8, Cronicb均大于0.7,除信任(TRU)的AVE值为0.55外,其余变量的AVE值均大于0.7,因此,所有变量都具有较好的测量信度。

(2) 效度评估

对于聚合效度,可从两个方面进行评估:一是所有变量的因子负载值(loadings)都要显著且大于0.6;二是每个变量的平均萃取方差至少大于0.5^[3]。表3表明,所有变量的因子负载值都大于0.6,所有变量的平均萃取方差在0.55至0.89之间,满足聚合效度的最低标准。

对于区分效度,主要通过比较平均萃取方差(AVE)的平方根与变量间相关系数进行评估,若某变量AVE的平方根大于所有与该变量相关的相关系数,则表明该变量的区分效度好。变量间的相关系数由表4所示,所有变量AVE的平方根均大于相应变量之间的相关系数,可见测量模型的区分效度较好。

(3) 多重共线性诊断

由于个别变量之间的相关系数较高(如与互惠和满意度相关的少数几个相关系数),容易引起多重线性

4.2 数据收集与描述性统计

以全球最大的中文科学社区——科学网为研究环境,选取在科学网上注册并参加过知识共享的用户

表3 信度分析结果

到验证,其中,知识共享满意度对持续共享意愿具有非常显著的影响($\beta=0.71, P<0.001$),假设H6成立;知识共享满意度被社会资本和技术接受因素解释了48%的方差,其中,结构资本(社会交互联结)对知识共享满意度的影响比较显著,影响系数为0.11,显著性水平为0.01,假设H1成立;关系资本对知识共享满意度的影响显著,影响系数为0.21,显著性水平为0.01,并且关系资本中的信任对知识共享满意度的影响系数为0.17(0.82 \times 0.21),互惠对知识共享满意度的影响系数为0.20(0.93 \times 0.21),假设H2成立;认知资本对知识共享满意度的影响是显著的,影响系数为0.17,显著性水平为0.05,并且认知资本中的共享语言对知识共享满意度的影响系数为0.15(0.91 \times 0.17),共享愿景对知识共享满意度的影响系数为0.16(0.92 \times 0.17),假设H3成立;感知有用性对知识共享满意度的影响显著,影响系数为0.18,显著性水平为0.01,假设H4成立;感知易用性对知识共享满意度的影响非常显著,影响系数为0.22,显著性水平为0.001($\beta=0.22, P=0.001$),假设H5成立。

6 讨论

由测量模型和结构模型的分析结果可知,所有假设均得到验证,所有路径系数均显著。分析各因素对学术虚拟社区知识共享满意度及持续知识共享意愿的影响关系,得到如下启示:

(1) 学术虚拟社区知识共享满意度对持续知识共享意愿具有重要影响

学术虚拟社区知识共享满意度到持续知识共享意愿的标准化路径系数为0.71,并且在0.001的水平下显著,表明用户知识共享满意度对持续知识共享的意愿具有非常显著的正向影响作用。这与Jin^[8]、Cheung^[13]等的研究结论一致,说明满意度对持续知识共享的意愿具有直接决定性影响。虚拟社区实践发展表明,用户持续参与虚拟社区的信息交流、知识共享等活动是虚拟社区可持续发展的关键,因而需要重视学术虚拟社区用户持续知识共享意愿的影响因素,提升用户对知识共享的满意度。而满意度是用户对学术虚

表4 变量间的相关系数

注:斜对角线上的粗体数值表示对应变量 AVE 值的平方根。

问题,因而有必要进行多重共线性诊断,以评判研究模型中各自变量之间是否存在严重的相互依赖关系。利用 SPSS 的回归分析模块进行计算,结果表明,方差膨胀因子(Variance Inflation Factor, VIF)处于1.67至6.01之间(符合小于10的要求),相容度(Tolerance Values)处于0.16至0.59之间(符合大于0.1的要求)^[33],表明本研究不存在多重共线性问题。

5.2 结构模型分析

结构模型的评估及假设检验需要查看 PLS 运算结果,包括路径系数、显著性水平和因变量被解释的比例(R²值),3个指标如图2所示。

由图2可知,满意度和意愿的R²值分别为0.48和0.50,说明该结构模型具有较好的预测效果。此外,所有假设关系均得

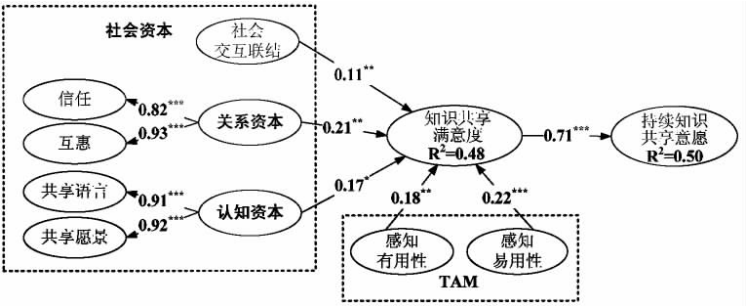


图2 结构方程模型检验结果

注:显著性水平 *代表 $p<0.05$, **代表 $p<0.01$, ***代表 $p<0.001$ 。

拟社区知识共享的期望与实际感知之间的差异程度,学术虚拟社区管理者需经常调查用户对知识共享的满意度评价,关注用户的实际体验,通过高效的管理与服务,改善知识共享效果,缩小用户期望与实际感知之差异,提高用户满意度,增强用户持续知识共享意愿。

(2) 社会资本对学术虚拟社区知识共享满意度具有重要影响

学术虚拟社区知识共享是基于特定情境的社会化活动,受到社会资本的显著影响^[4]。其中,关系资本对学术虚拟社区知识共享满意度的影响最大,影响系数为 0.21($P < 0.01$);认知资本的影响次之,影响系数为 0.17($P < 0.05$);结构资本(社会交互联结)的影响作用相对较小($\beta = 0.11$, $P < 0.01$)。说明社会资本的三个维度对知识共享满意度均有显著的正向影响,体现于社会资本在一定程度上能够防止或减少“公共地悲剧”现象。如果不考虑学术虚拟社区的社会交互联结、信任、互惠等社会资本的影响和约束,用于共享的知识常常被视为“公共物品”^[39],用户总是希望获取知识而不愿意为此支付任何成本,不愿意贡献自身知识以回馈他人,导致社区中的知识数量日益减少,造成知识共享困境。然而社会资本嵌入于学术虚拟社区,对知识共享过程和结果产生持续性影响。在一个具有共同语言 and 共同愿景的学术虚拟社区中,若用户之间相互联系紧密且彼此信任,那么用户将会更愿意共享更多高质量知识,知识共享效果更好,用户满意度也越高。因此,学术虚拟社区管理者不仅要关注用户个人的知识量,更要注重社会资本的影响,通过增强用户之间的社会联结、信任、互惠,形成共同的价值观和意义体系,构建学术虚拟社区知识共同体,促进知识的共享与利用。

(3) 技术接受因素对学术虚拟社区知识共享满意度具有重要影响

技术接受因素的感知有用性和感知易用性对知识共享满意度的影响非常显著,影响系数为 0.18($P < 0.01$)和 0.22($P < 0.001$),感知易用性的影响稍大于感知有用性,这与预期有一定出入。对于一般社区的知识共享,社区有用性的影响大于易用性,但在学术虚拟社区中,参与知识共享的专家和学者更加关注专业知识价值和共享条件的便利性,因而社区的易用性对知识共享满意度的影响更大。学术虚拟社区管理者在保证社区有用性的前提下,强化社区的易用性,以用户为中心,利用各种技术手段和管理手段,提高学术虚拟社区的实用价值和操作简便性,提升用户体验,让用户感受到学术虚拟社区的有用性和易用性,以提高用户满意度,增强社区吸引力,形成稳定的用户群,并促进用户持续地参与知识共享。

7 结语

从社会资本和技术接受两个视角研究学术虚拟

社区持续知识共享的意愿,综合考察学术虚拟社区的社会性和可用性对知识共享满意度及持续知识共享意愿的影响,构建了社会—技术理论模型,并以科学网用户为调查对象进行实证研究,结果表明知识共享满意度对持续知识共享的意愿具有非常显著的正向影响,并且社会资本的三个维度(结构资本、关系资本和认知资本)和学术虚拟社区的技术因素(感知有用性和感知易用性)均显著地影响知识共享满意度。理论上,本研究利用社会资本理论和技术接受模型(TAM)对信息系统持续使用模型进行扩展,从社会性和可用性的视角探究学术虚拟社区持续知识共享的动力机制和内在机理。实践上,本研究对于学术虚拟社区知识管理具有一定的借鉴意义,学术虚拟社区管理者以及相关网站可以从社会性和技术因素两个方面采取针对性措施,促进知识共享。然而,本研究还存在着些许不足:一是结构资本由一个一阶变量社会交互联结进行测量,而另外两个维度关系资本和认知资本是二阶变量,分别由两个一阶变量进行测量,变量分布不均匀,可能会对因果关系造成影响,未来可扩充结构资本,增加其一阶变量;二是只针对科学网社区用户进行调查,样本缺乏多样性,将来可全面调查多个中外学术虚拟社区用户,增加模型的普适性。

参考文献

- [1] Chen Y L. The factors influencing members' continuance intentions in professional virtual communities—a longitudinal study [J]. Journal of Information Science, 2007, 33(4): 451–467.
- [2] Digital Media Research Group: An Analysis of Consumer Media Contact for Online Shopping[R/OL]. [2014-02-26]. <http://mic.iii.org.tw/aisp/reports/reportdetail.asp?docid=CDOC20120330003&doctype=RC&smode=1>.
- [3] Lin M J, Hung S W, Chen C J. Fostering the determinants of knowledge sharing in professional virtual communities [J]. Computers in Human Behavior, 2009(25): 929–939.
- [4] Jones Q, Ravid G, Rafaeli S. Information overload and the message dynamics of online interaction spaces [J]. Information Systems Research, 2004, 15(2): 194–210.
- [5] Development and Evaluation Commission: The Survey Report of Person and Family Households Digital Divide[R/OL]. [2014-03-17]. <http://www.rdec.gov.tw/public/Attachment/0121411543371.pdf>.
- [6] Bhattacharjee A. Understanding information systems continuance: an expectation–confirmation model [J]. MIS Quarterly, 2001, 25(3): 351–370.
- [7] Butler B S. Membership size, communication activity, and sustainability: A resource–based model of online social structure [J]. Information Systems Research, 2001, 12(4): 346–362.
- [8] Jin X L, Zhou Z Y, Lee M K O, et al. Why users keep answering questions in online question answering communities: A theoretical and empirical investigation [J]. International Journal of Information Management, 2013, 33(3): 93–104.
- [9] Lu Y, Yang D. Information exchange in virtual communities under

- extreme disaster condition[J]. Decision Support Systems, 2011 (50) : 529- 538.
- [10] Lee F S, Vogel D, Limayem M. Virtual community informatics: A review and research agenda[J]. Journal of Information Technology Theory and Application, 2003, 5(1) : 47- 61.
- [11] Usoro A, Sharratt M W, Tsui E, et al. Trust as an antecedent to knowledge sharing in virtual communities of practice[J]. Knowledge Management Research & Practice, 2007, 5(3) : 199- 212.
- [12] Cheung C M K, Lee M K O, Lee Z W Y. Understanding the continuance intention of knowledge sharing in online communities of practice through the post- knowledge- sharing evaluation processes[J]. Journal of the Association for Information Science and Technology, 2013, 64(7) : 1357- 1374.
- [13] Lin F R, Huang H Y. Why people share knowledge in virtual communities[J]. Internet Research, 2013, 23(2) : 133- 159.
- [14] 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) : 226- 236.
- [15] Phang C W, Kankanhalli A, Sabherwal R. Usability and sociability in online communities: A comparative study of knowledge seeking and contribution[J]. Journal of the Association for Information Systems, 2009, 10(10) : 721- 747.
- [16] Nahapiet J, Ghoshal S. Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage[J]. Academy of Management Journal, 1998, 23(2) : 242- 266.
- [17] Chiu C M, Hsu M H, Wang T. Understanding knowledge sharing in virtual communities: An integration of social capital and social cognitive theories[J]. Decision Support Systems, 2006, 42(3) : 1872- 1888.
- [18] Chang H H, Chuang S S. Social capital and individual motivations on knowledge sharing: Participant involvement as a moderator[J]. Information & Management, 2011(48) : 9- 18.
- [19] Davis F D. Perceived usefulness, perceived ease, and user acceptance of information technology[J]. MIS Quarterly, 1989, 13(3) : 319- 340.
- [20] Hung S W, Cheng M J. Are you ready for knowledge sharing? An empirical study of virtual communities[J]. Computers & Education, 2013(62) : 8- 17.
- [21] Liao S L, Chou E Y. Intention to adopt knowledge through virtual communities: Posters vs lurkers[J]. Online Information Review, 2012, 36(3) : 442- 461.
- [22] Ridings C M, Gefen D. Virtual community attraction: Why people hang out online[J]. Journal of Computer- Mediated Communication, 2004, 10(1) : 1- 20.
- [23] Davenport T H, Prusak L. Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know[M]. Harvard Business School Press, Boston, 1998.
- [24] 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.
- [25] Sun Y Q, Fang Y L, Lim K, et al. User satisfaction with information technology service delivery: A social capital perspective[J]. Information Systems Research, 2012, 23(4) : 1195- 1211.
- [26] Wasko M M, Faraj S. Why should I share? Examining social capital and knowledge contribution in electronic networks of practice[J]. MIS Quarterly, 2005, 29(1) : 35- 57.
- [27] 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.
- [28] Oliver R L. Whence consumer loyalty?[J]. Journal of Marketing, 1999(63) : 33- 44.
- [29] Zhou Z Y, Fang Y L, Vogel D, et al. Attracted to or locked in predicting continuance intention in social virtual world services[J]. Journal of Management Information Systems, 2012, 29(1) : 273- 305.
- [30] Hau Y S, Kim B, Lee H, et al. The effects of individual motivations and social capital on employees' tacit and explicit knowledge sharing intention[J]. International Journal of Information Management, 2013(33) : 356- 366.
- [31] Kuo R Z, Lee G G. KMS adoption: The effects of information quality[J]. Management Decision, 2009, 47(10) : 1633- 1651.
- [32] Burkink T. Cooperative and voluntary wholesale groups: Channel coordination and interfirm knowledge transfer[J]. Supply Chain Management, 2002, 7(2) : 60- 70.
- [33] Chin W W. The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling[M]. Marcoulides G A. Modern Methods for Business Research. Psychology Press, 1998: 295- 336.
- [34] Fornell C, Larcker D F. Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error[J]. Journal of Marketing Research, 1981, 18(1) : 39- 50.
- [35] Mason C H, Perreault W D. Collinearity, power and interpretation of multiple regression analysis[J]. Journal of Marketing Research, 1991, 28(3) : 268- 280.
- [36] Wasko M M, Teigland R. Public goods or virtual commons? Applying theories of public goods, social dilemmas, and collective action to electronic networks of practice[J]. Journal of Information Technology Theory and Application, 2004, 6(1) : 25- 42.

[作者简介] 陈明红, 女, 1983年生, 中山大学资讯管理学院讲师。
收稿日期: 2014- 06- 18

欢迎订阅

2015年《情报资料工作》杂志

中国社会科学情报学会学报

社科情报领域权威刊物

全国中文核心期刊

全国图书馆学情报学核心期刊

邮发代号 82- 22 全年定价 288 元