

行政院國家科學委員會補助
大專學生參與專題研究計畫研究成果報告

* ***** *
* 計 畫 影響虛擬社群知識分享及知識品質之因素:以社會交換 *
* 名稱 理論為基礎 *
* ***** *

執行計畫學生： 卓倩如
學生計畫編號： NSC 98-2815-C-216-017-H
研究期間： 98年07月01日至99年02月28日止，計8個月
指導教授： 王貞淑

處理方式： 本計畫可公開查詢

執行單位： 中華大學資訊管理學系

中華民國 99年03月31日

行政院國家科學委員會補助
大專學生參與專題研究計畫研究成果報告

* 計畫 *
* : 影響虛擬社群知識分享及知識品質之因素: *
* 名稱 以社會交換理論為基礎 *

執行計畫學生：卓倩如

學生計畫編號：NSC 98-2815-C-216-017-H

研究期間：98年7月1日至99年2月底止，計8個月

指導教授：王貞淑

處理方式(請勾選)：立即公開查詢

涉及專利或其他智慧財產權，一年二年後可公開查詢

執行單位：中華大學資訊管理學系

中華民國 九十九年 三月 十五日

行政院國家科學委員會補助
大專學生參與專題研究計畫研究成果報告
影響虛擬社群知識分享及知識品質之因素：
以社會交換理論為基礎

計畫編號：NSC 98-2815-C-216-017-H

執行期限：98年7月1日至99年2月28日

指導教授：王貞淑 教授 中華大學 資訊管理學系

執行計畫學生：卓倩如

關鍵字：知識分享、知識品質、社會交換理論、虛擬社群

1. 中文摘要

隨著 Web 2.0 的概念被提出後，網際網路中出現了許多透過虛擬社群力量，成功聚集知識並達到知識分享的案例。然而，在虛擬社群上的知識品質衡量研究，仍相當缺乏。因此本計畫以過去與資訊品質、服務品質、系統品質、網際網路系統品質的文獻理論作為基礎，探討影響虛擬社群知識品質與分享的重要因素。本計畫除了探討過去與品質相關的理論外，也將社會交換理論納入至知識品質的研究中，並以 Yahoo 知識+的社群成員作為研究對象。

在本計畫中將彙整所有與研究相關的品質影響因素，進而探討虛擬社群中知識分享及知識品質議題。為了檢驗此模式的有效性，本計畫以曾在 Yahoo 知識+平台中進行發問及使用的社群使用者進行網路問卷調查，再經由統計分析方法驗證各假說。

研究結果顯示，知識問題類型、期望價值、系統功能及知識品質會受知識分享影響。知識問題類型、期望價值、系統功能及知識分享也會受知識品質影響。研究結果指出，影響虛擬社群衡量知識品質涵蓋時效性、信賴性、關連性、實用性、理解性、正確性、完整性及可靠性等八種特性。當分享平台所具備的知識內容符合知識品質八種特性時，則此分享平台的知識將會吸引更多社群成員進行知識分享。

ABSTRACT

Since the concept of Web 2.0 is proposed, the knowledge sharing and storing is more easily by the interne. However, knowledge quality study in the virtual community is a lack. Therefore, this study base on information quality, service quality, system quality, and network quality. This study also is not only referencing the quality theory but also including social exchange theory to knowledge quality. This study will summarizes all impact factors of knowledge quality and knowledge sharing from literature. To validate this model, this study makes questionnaire to collect data from network, the sample of study is the community's users of Yahoo +. The results demonstrate that knowledge question type, expect value, system function and knowledge quality will affect to knowledge share. Knowledge question type, expect value, system function and knowledge share will be affect to knowledge quality. The virtual credibility, accuracy communication, practicability, understanding, complete and reliability are affect to knowledge quality in the virtual community.

Keyword : knowledge sharing, knowledge quality, social exchange theory, virtual community

2. 計畫緣由與目的

隨著資訊科技不斷的演進，知識已成為知識經濟時代中不可或缺的要角。當以服務為導向的 Web 2.0 概念崛起時，虛擬社群成員在分享知識時，其媒介特質將可能造成影響。近年來，與品質相關的理論相繼被提出，不同的學者對於品質的觀點也都有著許多不同的看法。而 DeLone 和 McLean[10] 提出資訊系統成功模式 (IS Success Model)，證實資訊品質、系統品質，以及服務品質會對資訊系統產生的影響。過去對知識品質的研究，仍以資訊品質、服務品質、系統品質、網際網路系統品質為主。然而，在虛擬社群衡量知識品質方面的研究，卻始終相當缺乏。因此本計畫藉由過去與資訊品質、服務品質、系統品質以及網際網路系統品質的文獻理論作為研究基礎，探討影響虛擬社群知識品質與分享的重要因素。根據前述的研究背景和動機，本計畫除了探討過去與品質相關的理論外，也將社會交換理論納入至知識品質的研究中，並以 Yahoo 知識+ 的社群成員作為研究平台研究對象。本計畫將彙整所有與品質及分享相關的影響因素，進而探討虛擬社群中知識分享及知識品質議題。綜觀本計畫的主要目的可以分為以下三點：

1. 探討在虛擬社群中，影響社群成員分享知識後的品質因素。
2. 探討影響虛擬社群成員進行知識分享之因素。
3. 透過本計畫探討出實際影響知識分享與知識品質的因素，進而提供實質能提升網路知識內容品質的方案建議給虛擬社群經營者參考。

3. 文獻回顧與探討

3.1 知識問題類型

Constant et al. [7] 將知識的類型區分為知識成果以及專業知識兩類。而知識成果即為具體可見的物品，如文件、發明等；而專業知識即為非具體可見的知識，如記憶、知識、經驗或技能等。兩種類型的知識對社群成員具有不同的意義，且不同類型的知識會影響社群分享的態度。因

此本計畫對於知識類型定義為，藉由學習所得到的專業知識，作為知識類型的分類依據。Weil 曾針對知識熟悉度提出說明，並認為人們可能藉由透過與物品的接觸，個人發展出對物品為其所有物的感受 [12, 27]。Beaglehole 也認為人們透過對於物、人或地方的知識熟悉，將會產生與其人、物、地方的自我融合認知 [4]。因此，透過事物之間的關連，可以從該物獲取資訊，並對該物感到熟悉。例如：本身就讀資訊領域科系畢業，工作領域偏向資訊領域，可能因為就讀資訊相關科系畢業而對工作內容感到熟悉。因此本計畫對於知識熟悉度定義為，根據對相關科系畢業以及工作的領域作為知識熟悉度的衡量依據。

3.2 期望價值

社會交換理論雖然從利益和報酬的觀點來剖析人與人之間互動關係；但在現實社會裡，有許多的交換關係卻是由社會規範所制定，而非個人所能選擇 [1]。社會交換理論探討人際關係的行為，主要以無形的利潤與報酬的交換作為依據（例如：信任、關心及聲譽等），而交換方式並無明確規範及法規可以用來加以約束及管理。但是不論是經濟學上的交換理論或是社會交換理論，都是假設當個人所得的報酬大於成本時，才會採取的交換行為，兩者差異在於社會交換理論並不保證付出的成本可以得到同等的報酬，但是經濟學上的社會交換理論可以確保雙方交換可以達到成本跟報酬同等的狀況。人們行為的表現並非是想立即獲得利益，而是基於預期未來能夠獲得接受者回報 [5]。因此，當人們在人際關係互動時，會衡量預期付出的代價以及期望可能得到回報的結果。

當個人可以貢獻有價值資訊，則此貢獻行為即為一種成就感 [13]。由此可知，當個人可以提供具有相當價值的資訊給社群團體，會使個人覺得本身對團體具有相當程度的貢獻，進而激勵個人提供更多的貢獻來滿足個人的成就感。因此分享平台給社群成員的成就感多寡，會影響社群成員的知識分享程度。當知識分享意願受到影響，則可能對知識品質造成影響。

由此可知，成就感可能會影響到虛擬社群知識分享及知識品質。

期望回報和互惠作用，兩者之間是相近的[13]。社群成員願意分享知識是因為分享平台內的知識內容為社群成員所需知識或是期望可以得到所需回報，進而達到供需平衡狀態。由此可知，分享平台的知識內容或是互惠機制，是否滿足社群成員所需知識及所需回報會影響社群成員的知識分享；當知識分享受到影響，則可能對知識品質造成影響。由此可知，虛擬社群成員獲得知識與獎勵的機會也可能影響虛擬社群知識分享及知識品質。而個人知識分享若基於非利他主義，則便是出自於個人自我興趣[13]。而 Kwok & Gao[15]則認為個人興趣是指基於欣賞或善意的情感。因此，個人興趣可能會基於對分享平台的欣賞與喜好，因此當個人對分享平台不再有興趣、不再欣賞或不再擁有熱情時，則可能會影響知識的分享；當知識分享受到影響，則可能對知識品質造成影響。由此可知，個人興趣可能會影響虛擬社群成員的知識分享及虛擬社群平台中的知識品質。

Senge 認為真正的知識分享行為發生在幫助他人[25]。因此，助人會影響知識的分享；當知識分享受到影響，則可能對知識品質造成影響。由此可知，助人會影響虛擬社群知識分享及知識品質。當分享的知識得到別人的讚美或肯定時，所得到的滿足感會使它們更加熱衷於分享[19]。此外，知識等級的提升可以滿足個人被認同以及被肯定的成就感，由於受到外界的鼓勵，因而願意進行知識分享；當知識分享受到影響，則可能對知識品質造成影響。因此，知識等級的提升及成就感可能會影響虛擬社群知識分享及知識品質。

當個人對團體的歸屬感高時，就算社群中的其他成員都是陌生人，個人也會願意分享知識給其他人，因為他們認為成員是群體中的一部份，彼此間擁有共同的目標[16]。因此團體的歸屬感可能會影響知識的分享，當團體對知識分享平台的歸屬感不再或是分享平台吸引力不再，則可能導致團體歸屬感減弱影響知識分享；當知

識分享受到影響，則會影響知識品質。由此可知，團體歸屬感可能會影響虛擬社群知識分享及知識品質。

Taylor & Todd 認為主觀規範對於行為意向是有強烈影響的[26]。本計畫將主觀規範定義為，虛擬社群所重視的人，對知識分享抱持有正面態度，或者這些人本身也有在分享平台分享知識，因而促使分享者去分享知識；當知識分享受到影響，則可能對知識品質造成影響。由此可知，主觀規範可能會影響虛擬社群知識分享及知識品質。

3.3 知識品質及系統功能

近年來，與品質相關的理論相繼被提出，不同的學者對於品質的觀點也都有著許多不同的看法。由於學者間採用的觀點差異，因此對於品質的定義與範圍也都有不同的解釋，而在許多與品質相關的研究中，仍以資訊品質、服務品質、系統品質以及網際網路系統品質為主。然而，在虛擬社群上的知識品質衡量方面，卻始終缺乏相關的研究進行研究。因此本計畫藉由過去與資訊品質、服務品質、系統品質以及網際網路系統品質的文獻理論作為基礎，探討影響虛擬社群知識品質與分享的重要因素。綜合所有與品質相關變數，本計畫包含 Bailey and Pearson 以及 Saarinen 所提出與品質相關的可靠性、正確性、完整性、關連性[3, 23]；Bailey and Pearson 以及 Rai, Lang and Welker 所提出與品質相關的實用性、理解性、信賴性、廣泛性[3, 20]；Mallach 以及 Wilkinson 所提出與品質相關的一致性、時效性[17, 28]；Seddon and Kiew 提出與品質相關的虛擬社群介面的一致性、易用性[24]。因此本計畫將以上述學者所提出的理論作為研究依據。

3.4 知識分享

在知識分享的過程中，本身需要具備相關的知識背景，才可以分享知識給其他人，亦即「知識分享」是一種溝通的過程[11]。而 Bock 則對知識分享定義為提供與傳送知識的行為[6]。但是根據社會交換理論得知，自願與他人進行知識分享並不符合人性，所以當人們在分享知識時會考量彼此之間的關係深淺，進而影響到所

提供知識的正確性與有用性[8]。而知識分享可能會受分享者在意自己是否被賞識、是否期望獲得回報或建立良好聲譽等因素影響[9]。也可能藉由得到別人的肯定與讚美，來獲得滿足感與成就感，進而促使他們更樂於分享[19]。而 Constant 則認為影響知識分享態度的因素為個人價值評斷[7]。由於本身具備樂於助人的天性，因此願意主動分享知識。綜合上述文獻可以得知，知識分享行為可能會受到獲得回報、助人、成就感、個人主觀認知等因素影響。

3.5 虛擬社群

虛擬社群是在對虛擬空間發展出來的人際關係有足夠的情感，且虛擬空間中的使用者多且聚集的時間也夠長，所發生在網路上的一群社會群體[21]。而 Romm et al. [22]認為虛擬社群是一群人透過電子媒體相互溝通所形成的一個新興社會現象。虛擬社群為網路上共享行為的典範，成員的行為會趨於標準的一群人，而這群人想和其他人更加親近，因而形成一個群體[14]。綜合上述文獻，可以定義虛擬社群為：「因為興趣、背景或具有相同意識型態，因而彼此產生互動，進而聚集在一起的社會群體」。而在虛擬社群的種類當中，Armstrong and Hagel III[2]認為虛擬社群種類分別有「興趣型、人際關係型、幻想型及交易型」等四種，並進行劃分。在興趣型的社群中，社群成員對於某類議題具有相同興趣。人際關係型的社群中，社群成員彼此提供生活上的經驗，藉由這些經驗，將社群間彼此相互連結。幻想型的社群中，社群成員創造一個可以讓人們幻想及娛樂的空間。交易型的社群，其主要目的為買賣商品以及對商品提供諮詢資訊。由於「人際關係型」的虛擬社群主要提供社群間資訊和人際互動空間，故以此主題型社群為本計畫的社群種類。因此本計畫將針對吸引社群成員知識分享及衡量分享平台知識內容品質方面進行研究，並將社群依據分層抽樣方法，以各個領域主題的對象作為研究依據。

4. 研究模型與方法

藉由過去文獻探討以及本計畫的

因素分析程序，本計畫提出一個在虛擬社群環境中評估影響知識分享及知識品質的研究模式，在此模式中共包含了知識問題類型、期望價值、系統功能、知識分享及知識品質等五大構面，並且在期望價值構面中，將社會交換理論的概念納入探討。綜合上述文獻，本計畫提出知識分享及知識品質研究模型如圖 1 所示：

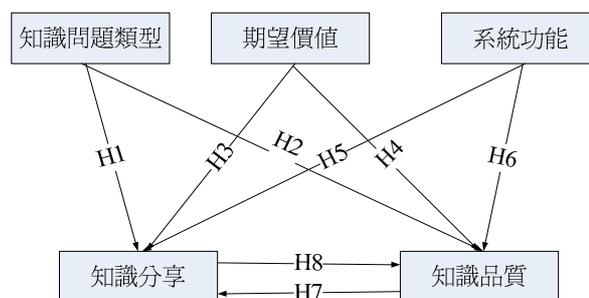


圖 1 知識分享及知識品質研究模式

Constant et al. [7]認為兩種類型的知識對於社群的意義不同，且會影響社群成員分享的態度。因此本計畫對於知識類型定義為，是否經由學習而得到的專業知識來做為知識類型的分類依據。

Beaglehole[4]也認為人們透過對於物、人或地方的知識熟悉，將會產生與其人、物、地方的自我融合認知。因此本計畫對於知識熟悉度根據學習領域作為知識熟悉度的衡量依據。由此可知，不同類型知識的分享動機及對知識熟悉程度，也會對虛擬社群有不同程度的影響。當知識分享受到知識類型及知識熟悉度不同所影響，則可能對知識品質造成影響。因此，根據上述知識類型及知識熟悉度的影響，產生假說 1 及假說 2。根據文獻顯示，助人、成就感、獲得知識、獲得獎勵、個人興趣、提升等級、社群發展及主觀規範對知識分享及知識品質所產生的影響，提出假說 3 及假說 4。

假說 1：虛擬社群對知識分享的知識問題類型並不會對知識分享有顯著差異。

假說 2：虛擬社群對知識分享的知識問題類型並不會對知識品質有顯著差異。

假說 3：虛擬社群對知識分享的期望價值並不會對知識分享有顯著差異。

假說 4：虛擬社群對知識分享的期望價值並不會對知識品質有顯著差異。

本計畫根據資訊品質、服務品質、系統品質、網際網路系統品質中提出兩個影響知識分享及知識品質的構面，並提出四個假說。

假說 5：虛擬社群對知識分享的系統功能並不會對知識分享有顯著差異。

假說 6：虛擬社群對知識分享的系統功能並不會對知識品質有顯著差異。

假說 7：虛擬社群對知識品質的衡量方式並不會對知識分享有顯著差異。

假說 8：虛擬社群對知識分享的品質並不會對知識品質有顯著差異。

本計畫的實施方法是採用調查研究，藉由網路問卷調查的資料蒐集，探討虛擬社群中知識分享及知識品質議題。樣本調查則是從研究主體中選取樣本予以研究，並根據分層抽樣原理的方式，將 Yahoo 知識+的知識分類項目中的電腦網路、生活資訊、手機通訊、煩惱心事、休閒嗜好、視聽娛樂、運動體育、社會人文、科學醫療、商業金融、教育學習以及其他等十二種知識分類項目，以分層概念隨機選取一部份以代替全體實施調查，並將部份調查結果推論全體的情形。本計畫的問卷調查，以曾在 Yahoo 知識+的平台中發問及使用的社群使用者作為實證研究的對象，並採用網路問卷方式寄發問卷。

5. 研究結果與討論

本計畫回收的網路問卷共有 224 份，其中扣除無效問卷 27 份，共有 197 份有效問卷進行統計分析。回收的問卷中，其中有效問卷為 87.95%，並且使用 SPSS 統計軟體進行統計分析。本計畫將其因素進行信度分析，進而使用多變量變異數分析 (MANOVA) 來驗證假說檢定。而各因素所形成的構面，彼此間的相關係數均不為 0，由此顯示構面間的確存在某種實質上的關係，故本計畫之各因素的判別效度達一定水準。而問卷中的各構面之 Cronbach's α 值介於 0.703 與 0.915 之間。根據 Nunnally [18] 建議，所有量表的 Cronbach's α 值只要大於 0.7，即顯示此問卷具有相當高的信度。

知識問題類型對知識分享之研究結果如表 1 所示，結果顯示虛擬社群對知識分享中的知識問題類型有顯著差異，因此拒絕假設 1a 及拒絕假設 1b。由此可知，知識問題類型對知識分享可能因為分享的知識類型及知識熟悉度不同，而造成分享上的顯著差異。

知識問題類型對知識品質之研究結果如表 2 所示，結果顯示虛擬社群對知識品質中的知識問題類型有顯著差異，因此拒絕假設 2a 及拒絕假設 2b。由此可知，知識問題類型對知識品質可能因為分享的知識類型及知識熟悉度不同，而造成品質上的顯著差異。

表 1 知識問題類型對知識分享之多變量變異數分析

知識問題類型	Wilks	F 值	P-Value	顯著性 $\alpha = 0.05$
1a. 知識類型	0.897	3.582	0.002	*
1b. 知識熟悉度	0.851	5.359	0.000	***

註：* $p < 0.05$ ** $p < 0.001$ *** $p < 0.000$

表 2 知識問題類型對知識品質之多變量變異數分析

知識問題類型	Wilks	F 值	P-Value	顯著性 $\alpha = 0.05$
2a. 知識類型	0.770	2.581	0.000	***
2b. 知識熟悉度	0.807	2.097	0.004	*

註：* $p < 0.05$ ** $p < 0.001$ *** $p < 0.000$

表 3 期望價值對知識分享之多變量變異數分析

期望價值	Wilks	F 值	P-Value	顯著性 $\alpha = 0.05$
3a. 助人	0.667	14.384	0.000	***
3b. 成就感	0.750	9.892	0.000	***
3c. 獲得知識	0.940	2.018	0.062	
3d. 獲得獎勵	0.835	6.023	0.000	***
3e. 個人興趣	0.642	15.899	0.000	***
3f. 提升身份等級	0.826	6.427	0.000	***
3g. 社群人際發展	0.682	13.486	0.000	***
3h. 主觀規範	0.698	12.598	0.000	***

註：* $p < 0.05$ ** $p < 0.001$ *** $p < 0.000$

期望價值對知識分享之研究結果如表 3 所示，研究結果顯示虛擬社群對知識分享中的期望價值有顯著差異，因此拒絕假設 3a、假設 3b、假設 3d、假設 3e、假設 3f、假設 3g 及假設 3h。由此可知，期望價值對知識分享可能因為分享的助人、成就感、獲得獎勵、個人興趣、提升身份等級、社群人際發展以及主觀規範不同，而造成分享上的顯著差異。由於假設 3c. 獲得知識之 Wilks' Lambda 值為 0.940，F 值為 2.018，P 值為 0.062，未達 $\alpha = 0.05$ 的顯著水準，顯示虛擬社群對知識分享中的獲得知識沒有差異。

期望價值對知識品質之研究結果如表 4 所示，結果顯示虛擬社群對知識品質中的期望價值有顯著差異，因此拒絕假設 4a、假設 4b、假設 4c、假設 4d、假設 4e、假設 4f、假設 4g 及假設 4h。由此可知，期望價值對知識品質可能因為分享的助人、成就感、獲得知識、獲得獎勵、個人興趣、提升身份等級、社群人際發展以及主觀規範不同，而造成知識品質上的顯著差異。

系統功能對知識分享之研究結果如表 5 所示，研究結果顯示虛擬社群對知識分享中的系統功能有顯著差異，因此拒絕假設 5a 及假設 5b。由此可知，系統功能對知識分享可能因為分享的一致性及易用性不同，而造成分享上的顯著差異。

系統功能對知識品質之研究結果如表 6 所示，研究結果顯示虛擬社群對知識品質的系統功能有顯著差異，因此拒絕假設 6a 及假設 6b。由此可知，系統功能對知識品質可能因為分享的一致性及易用性不同，而造成知識品質上的顯著差異。

知識品質對知識分享之研究結果如表 7 所示，研究結果顯示虛擬社群對知識分享中的知識品質有顯著差異，因此拒絕假設 7a、假設 7b、假設 7d、假設 7e、假設 7f、假設 7g、假設 7h 及假設 7j。由此可知，知識品質對知識分享可能因為分享的時效性、信賴性、關連性、實用性、理解性、正確性、完整性及可靠性不同，而造成分享上的顯著差異。由於假設 7c. 廣泛性之 Wilks' Lambda 值為 0.966，F 值為 1.102，P 值為 0.360，未達 $\alpha = 0.05$ 的顯著水準，顯示虛擬社群對知識分享中的廣泛性沒有差異。由於假設 7i. 一致性之 Wilks' Lambda 值為 0.941，F 值為 1.993，P 值為 0.066，未達 $\alpha = 0.05$ 的顯著水準，顯示虛擬社群對知識分享中的一致性沒有差異。

知識分享對知識品質之研究結果如表 8 所示，研究結果顯示虛擬社群對知識品質中的知識分享有顯著差異，因此拒絕假設 8a。由此可知，知識分享對知識品質可能因為知識分享程度不同，而造成知識品質上的顯著差異。

表 4 期望價值對知識品質之多變量變異數分析

期望價值	Wilks	F 值	P-Value	顯著性 $\alpha=0.05$
4a. 助人	0.778	2.477	0.000	***
4b. 成就感	0.784	2.390	0.001	**
4c. 獲得知識	0.728	3.180	0.000	***
4d. 獲得獎勵	0.835	1.749	0.025	*
4e. 個人興趣	0.671	4.083	0.000	***
4f. 提升身份等級	0.753	2.826	0.000	***
4g. 社群人際發展	0.715	3.383	0.000	***
4h. 主觀規範	0.742	2.976	0.000	***

註一：* $p<0.05$ ** $p<0.001$ *** $p<0.000$

表 5 系統功能對知識分享之多變量變異數分析

系統功能	Wilks	F 值	P-Value	顯著性 $\alpha=0.05$
5a. 一致性	0.928	2.443	0.025	*
5b. 易用性	0.933	2.244	0.039	*

註一：* $p<0.05$ ** $p<0.001$ *** $p<0.000$

表 6 系統功能對知識品質之多變量變異數分析

系統功能	Wilks	F 值	P-Value	顯著性 $\alpha=0.05$
6a. 一致性	0.791	2.304	0.001	**
6b. 易用性	0.800	2.178	0.003	*

註一：* $p<0.05$ ** $p<0.001$ *** $p<0.000$

表 7 知識品質對知識分享之多變量變異數分析

知識品質	Wilks	F 值	P-Value	顯著性 $\alpha=0.05$
7a. 時效性	0.851	5.368	0.000	***
7b. 信賴性	0.864	4.849	0.000	***
7c. 廣泛性	0.966	1.102	0.360	
7d. 關連性	0.904	3.316	0.003	***
7e. 實用性	0.905	3.263	0.004	***
7f. 理解性	0.924	2.580	0.018	*
7g. 正確性	0.933	2.259	0.037	*
7h. 完整性	0.895	3.632	0.002	*
7i. 一致性	0.941	1.993	0.066	
7j. 可靠性	0.909	3.163	0.005	*

註一：* $p<0.05$ ** $p<0.01$ *** $p<0.000$

表 8 知識分享對知識品質之多變量變異數分析

知識分享	Wilks	F 值	P-Value	顯著性 $\alpha=0.05$
8a. 知識分享	0.719	1.583	0.014	*

註一：* $p<0.05$ ** $p<0.01$ *** $p<0.000$

6. 結論與建議

本計畫藉由調查研究，以 Yahoo 知識+ 平台的發問及回答使用者作為研究對象，並採集有效樣本 197 份。以下針對研究結果進行總結討論。

(1) 知識問題類型對知識分享及知識品質之影響情況

不同的知識問題類型會導致社群成員在進行分享知識及衡量知識品質的標準不同。過去文獻指出不同知識問題類型以及對知識熟悉度會對知識分享造成影響，但是並未從社群成員本身是否具備相關背景知識部分深入探討。然而研究結果顯示，相關背景畢業或是相關工作的社群成員，會回答與相關背景或相關工作的知識問題者僅佔少數。相反的，回答與相關背景或相關工作無關的知識問題者佔了多數。當知識分享受到影響，則會影響分享的知識品質。因此，Yahoo 知識+ 平台所具備的知識內容是否為正確的專業知識，值得深入探討。

(2) 期望價值構面對知識分享及知識品質之影響情況

期望價值會改變社群成員分享知識及衡量知識品質的標準。過去文獻曾指出，助人、成就感、獲得獎勵、獲得知識、個人興趣、提升身份等級、社群人際發展及主觀規範會對知識分享造成影響，但是無法得知哪些期望價值是影響知識分享的關鍵因素。因此本計畫將納入社會交換理論為基礎，探討助人、成就感、獲得獎勵、獲得知識、個人興趣、提升身份等級、社群人際發展及主觀規範對知識分享造成的影響。研究顯示，助人、成就感、獲得獎勵、個人興趣、提升身份等級、社群人際發展及主觀規範，會因為社會交換理論所強調的成本報酬平衡狀態對知識分享造成影響。當知識分享受到影響，則會影響分享的知識品質。然而研究顯示，是否可以從分享平台獲得知識，並不會對知識分享造成影響；但是吸引社群成員知識分享及使用 Yahoo 知識+ 平台的主要因素為「獲得知識、個人興趣、提升身份等級」等三種特性。由於「獲得知識」在知識分享以及實際數據上相互矛盾，因此本計畫推論認為，社群成員知識分享不受是否可

以獲得知識的影響原因為：

- A. 社群成員即使在分享平台上無法獲得所需知識，但是可以藉由獲得其他價值（例，提升身份等級）來補足無法獲得知識的不足，因此不影響社群成員分享知識。
- B. 由知識問題類型結論顯示 Yahoo 知識+ 平台所具備的知識內容是否為專業知識備受質疑；但是仍舊吸引廣泛社群成員進行知識分享。由此可知，只要可以滿足社群成員所需的期望報酬，即可吸引社群成員知識分享。因此，本計畫建議虛擬社群經營者，可以藉由滿足社群所需報酬（例，加入金錢獎勵制度），吸引更多社群成員在分享平台上分享社群成員所具備的知識。

(3) 系統功能對知識分享及知識品質之影響情況

系統功能會改變社群成員分享知識及衡量知識品質的標準。根據過去與品質相關文獻指出，一致性及易用性為系統品質的影響因素。由於 Yahoo 知識+ 的一致性、易用性的系統機制，主要根據使用頻率、身份等級及點數多寡等方式，衡量社群分享可以使用的工具。而本計畫將 Yahoo 知識+ 局限一致性及易用性造成知識內容侷限於功能輔助不足，無法傳遞完整知識的影響，納入研究中進行討論。研究結果顯示，分享知識內容時侷限於功能輔助不足的系統機制會影響知識分享內容的易用性。當知識分享受到影響，則會影響分享的知識品質。因此，本計畫建議虛擬社群經營者，可以藉由滿足社群期望報酬的方式，來替代功能差異所造成的知識不完整。由於使用 Yahoo 知識+ 發問問題的社群成員，並不是每一位皆具備相關領域知識。因此，由發問者來選出最佳解答的知識是否正確仍舊有待商榷。研究結果顯示，分享知識內容被選為最佳解答的系統機制是否公平會影響社群成員分享的一致性。當知識分享受到影響，則會影響分享的知識品質。因此，本計畫建議虛擬社群經營者，可以藉由聘用專家來為 Yahoo 知識+ 的知識品質進行把關。

(4) 知識品質對知識分享之影響情況

知識品質會改變社群成員分享知識

質的標準。本計畫根據過去與服務品質、系統品質、資訊品質及網際網路系統品質等相關文獻，提出可能對知識品質造成影響的因素。從研究結果顯示，時效性、信賴性、關連性、實用性、理解性、正確性、完整性及可靠性等八種特性對社群成員衡量知識品質有影響。而廣泛性跟一致性在研究中並無顯著差異，本計畫認為由於Yahoo 知識+的分類已經依不同領域進行劃分，因此涵蓋知識是否廣泛對品質不造成影響。由於社群成員彼此來自不同領域，依據不同領域對知識有不同的定義，因此知識是否具有 consistency 對品質不造成影響。本計畫建議虛擬社群經營者，在考量社群知識分享及知識品質時，將時效性、信賴性、關連性、實用性、理解性、正確性、完整性及可靠性等八種特性納入作為衡量標準。此衡量標準不僅可以為分享平台的知識作最佳品質的把關，更是分享平台知識內容的最佳保證。

(5) 知識分享對知識品質之影響情況

知識分享會改變社群成員衡量知識品質的標準。根據文獻可以得知，知識分享會對影響知識品質造成影響。研究結果顯示，知識分享對知識品質有影響。社群成員願意分享知識，主要是因為分享平台可以達到社群所需報酬（例如，助人、成就感…等）。因此，本計畫建議虛擬社群經營者，藉由多方研究蒐集吸引社群分享的誘因，將其誘因成為網站特色並為知識品質把關，則可以吸引更多社群成員進行知識分享，創造分享平台的絕對優勢。

7. 參考文獻

- [1] 孫思源，「由社會交換理論探討資訊系統委外合夥關係之影響因素」，國立中山大學，資訊管理學系研究所，博士論文，民 89。
- [2] Armstrong and Hagel III J., "Net Gain: Expanding Markets Through Virtual Communities", Mckinesy & Company, 1997.
- [3] Bailey, J.E. and Pearson, S.W., "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction," Management Science, Vol. 29, No. 5, pp. 519-529., 1983.
- [4] Beaglehole, E., "Poverty: A study in social psychology.", New York: Macmillan, 1932.
- [5] Blau, P., Exchange and Power in Social Life. New York:Wiley, 1964.
- [6] Bock, G. W., Zmud, R. W. and Kim, Y. G., " Behavioral Intention Formation in Knowledge Sharing: Examining the Roles of Extrinsic Motivators, Social-Psychological Forces, and Organizational Climate, " MIS Quarterly(29:1), pp. 87-111., 2005 .
- [7] Constant, D., Sproull, L., and Kiesler, S., " The Kindness of Strangers: The Usefulness of Electronic Weak Ties for Technical Advice," Organization Science(7:2), pp. 119-135., 1996.
- [8] Davenport , T.H. & Laurence P., " Working knowledge: How Organizations Manage What they Know" , Harvard Business School Press., 1997.
- [9] Davenport , T.H. & Prusak, L., " Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know." Boston: Harvard Business School Press., 1998.
- [10] DeLone, W.H. and McLean, E.R., "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," Journal of Management Information Systems, Vol. 19, No. 4, pp. 9-30., 2003.
- [11] Hendriks, P., " Why Share Knowledge? The Influence of ICT on Motivation for Knowledge Sharing," Knowledge and Process Management(6:2), pp. 91-100., 1999.
- [12] James, W., "The principles of

- psychology” , New York: Holt., 1890.
- [13] Kollock, P., “The Economies of online cooperation: gifts and public goods in Cyberspace” , Routledge, London., 1999.
- [14] Komito, L., ” The Net as foraging Society: Flexible Communities ” , The Information Society, Vol. 14, Iss. 2, pp. 97-106., 1998.
- [15] Kwok, J. S. H., and Gao S., “Knowledge sharing community in P2P network: a study of motivational perspective,” Journal of Knowledge Management (8:1) , pp. 94-102., 2004.
- [16] Leana, C. R., and Buren, H. J. V., “Organizational social capital and employment practices,” Academy of Management Review (24:3) pp. 538-555., 1999.
- [17] Mallach, E.,” Climbing Castle od Data” , Computer Word , Octoner. pp. 23, 1988.
- [18] Nunnally, J.C.,” Psychometric Theory, 2nd” , McGraw-Hill, New York., 1978.
- [19] Osteraker, M. C., “Measuring Motivation in a Learning Organization,” Journal of Workplace Learning (11:2), pp. 73-77., 1999.
- [20] Rai, A., Lang, S. S., and Welker, R. B., “Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis,” Information Systems Research, Vol. 13, No. 1, pp. 50-69., 2002.
- [21] Rheingold, H.,” Virtual community: homesteading on the electronic frontier.” , Addison-Wesley., 1993.
- [22] Romm, C., Pliskin, N. and Clarke, R.,” Virtual Communities and Society: Toward and Integrative three phase model, ” International Journal of Information Management(17:4), pp. 261-270., 1997.
- [23] Saarinen, T.,” An expanded instrument for evaluating information system success,” Information & Management, 31(2), pp. 103-118., 1996.
- [24] Seddon, P. B., and Kiew, M. Y.,” A partial test and development of DeLone and McLean’ s model of IS success.” Proc. Internat. Conf. Inform. Systems. Vancouver, Canada, pp. 99-110., 1994.
- [25] Senge, P.,” Sharing Knowledge” , Exective Excellence., 1997.
- [26] Taylor, S., and Todd, P. A. “Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models,” Information Systems Research (6:1), pp. 144-176., 1995.
- [27] Weil, S.,” The need for roots: Prelude to a declaration of duties towards mankind London: Routledge and Kegan Paul.” , 1952.
- [28] Wilkinson, J.W.,” Accounting Information Systems: Essential Concepts and Applications, Second Edition.” , 1993.