

# 行政院國家科學委員會專題研究計畫 成果報告

## 社會界域與知識創造行為：Enterprise 2.0 使用研究 研究成果報告(精簡版)

計畫類別：個別型  
計畫編號：NSC 100-2410-H-343-002-  
執行期間：100年08月01日至101年07月31日  
執行單位：南華大學資訊管理學系

計畫主持人：楊美蓮

計畫參與人員：碩士班研究生-兼任助理人員：蔡麗瑀  
碩士班研究生-兼任助理人員：蔡育慧  
大專生-兼任助理人員：張自隆

公開資訊：本計畫涉及專利或其他智慧財產權，2年後可公開查詢

中華民國 101 年 10 月 28 日

中文摘要：資訊科技在支援跨越組織社會結構、時間及地理位置的知識管理活動上，扮演著重要的促進者角色。其中，Enterprise 2.0 則被研究者及組織知識管理者賦予高度的期待。認為，Enterprise 2.0 的特性，例如：廣泛性 (broadness)、互動性 (Interactivity) 可以提供組織知識工作者，跨越專業、性別、位階、頭銜或是跨部門等社會結構距離，經過知識分享過程而達到知識創造。然而，有趣的是，Enterprise 2.0 的特性，使得組織知識工作者在知識分享的社會互動過程中，必須面對更多元社會界域中他人的機會，例如：不同部門、不同階級層級，此時，Enterprise 2.0 的使用是否能如大家的預期，能跨越實體組織中的社會結構距離而達到組織知識創造，是值得探討研究。本研究以台灣企業作為研究對象探討 Enterprise 2.0 的廣泛性 (broadness)、互動性 (Interactivity)、匿名性 (Anonymity) 及面對多元社會互動時個人之社會互動焦慮 (Social Interaction Anxiety)，他人觀看檢視焦慮 (Social Phobia Scrutiny Fears)，個人面子考量 (Self Face Concern) 等對於組織知識工作者願意跨越部門 (department) 及跨越組織層級 (hierarchy level 等社會界域進行知識分享的影響。研究發現對於知識管理理論及實務有貢獻。

中文關鍵詞：社會界域、社會距離、知識創造、知識分享、Enterprise 2.0

英文摘要：Information technology (IT) is viewed as a critical aspect in managing organizational knowledge. Especially, the Enterprise 2.0 is perceived as a new IT invention that supports the knowledge creation and sharing practices that spans across the barriers of organizational structure distance such as departmental, status, position, title, and gender issues. However, the organizational structure distance is a strong boundary that shapes knowledge workers' social interaction strategies in determining the social boundary of 'our' and 'other' group, in which they decide when, where, how to interact with others, and how to self-present or self-disclosure. In addition, while knowledge workers participating social interaction such as knowledge sharing, they will experience the social interaction anxiety, social phobia scrutiny fears that others examine their sharing, and self-

face maintain across social boundary. Furthermore, the Enterprise 2.0 characteristics such as broadness, interactivity, and anonymity could facilitate or impede knowledge workers in knowledge sharing. Therefore, it is critical to study how these factors affect the knowledge workers' knowledge sharing and creation behavior across the boundary to success the Enterprise 2.0 implementation. This project intents to fulfill this goal.

英文關鍵詞： Social Boundary/Social Distance, Knowledge Creation, Knowledge Sharing, Enterprise 2.0

行政院國家科學委員會補助專題研究計畫

期中進度報告  
 期末報告

社會界域與知識創造行為：Enterprise 2.0 使用研究

**A Study of Social Boundary and Knowledge Creation Behaviors  
through Enterprise 2.0 Usage**

計畫類別： 個別型計畫  整合型計畫

計畫編號：NSC 100-2410-H-343 -002 -

執行期間：100 年 8 月 1 日至 101 年 7 月 31 日

執行機構及系所：南華大學 資訊管理學系

計畫主持人：楊美蓮 副教授

計畫參與人員：蔡育慧、蔡麗瑛、張自隆

本計畫除繳交成果報告外，另含下列出國報告，共 0 份：

移地研究心得報告

出席國際學術會議心得報告

國際合作研究計畫國外研究報告

處理方式：除列管計畫及下列情形者外，得立即公開查詢

涉及專利或其他智慧財產權， 一年  二年後可公開查詢

中 華 民 國 101 年 10 月 27 日

## 目錄

前言.....	5
研究目的.....	6
文獻探討.....	6
社會界域(Social Boundary) .....	6
創造(knowledge Creation)與社會界域(Social Boundary) .....	7
組織社會軟體—Enterprise 2.0 及知識管理 .....	8
研究方法.....	9
研究模型及假說.....	9
資料收集.....	10
資料分析.....	11
模型檢驗結果.....	17
討論與結論.....	18
參考書目：.....	20
國科會補助專題研究計畫成果報告自評表.....	25

# 社會界域與知識創造行為：Enterprise 2.0 使用研究

## 中文摘要

資訊科技在支援跨越組織社會結構、時間及地理位置的知識管理活動上，扮演著重要的促進者角色。其中，Enterprise 2.0 則被研究者及組織知識管理者賦予高度的期待。認為，Enterprise 2.0 的特性，例如：廣泛性 (broadness)、互動性(Interactivity)可以提供組織知識工作者，跨越專業、性別、位階、頭銜或是跨部門等社會結構距離，經過知識分享過程而達到知識創造。然而，有趣的是，Enterprise 2.0 的特性，使得組織知識工作者在知識分享的社會互動過程中，必須面對更多元社會界域中他人的機會，例如：不同部門、不同階級層級，此時，Enterprise 2.0 的使用是否能如大家的預期，能跨越實體組織中的社會結構距離而達到組織知識創造，是值得探討研究。本研究以台灣企業作為研究對象探討 Enterprise 2.0 的廣泛性 (broadness)、互動性(Interactivity)、匿名性 (Anonymity) 及面對多元社會互動時個人之社會互動焦慮(Social Interaction Anxiety)，他人觀看檢視焦慮(Social Phobia Scrutiny Fears)，個人面子考量(Self Face Concern)等對於組織知識工作者願意跨越部門 (department)及跨越組織層級(hierarchy level 等社會界域進行知識分享的影響。研究發現對於知識管理理論及實務有貢獻。

關鍵字： 社會界域、社會距離、知識創造、知識分享、Enterprise 2.0

# **A Study of Social Boundary and Knowledge Creation Behaviors through Enterprise 2.0 Usage**

## **Abstract**

Information technology (IT) is viewed as a critical aspect in managing organizational knowledge. Especially, the Enterprise 2.0 is perceived as a new IT invention that supports the knowledge creation and sharing practices that spans across the barriers of organizational structure distance such as departmental, status, position, title, and gender issues. However, the organizational structure distance is a strong boundary that shapes knowledge workers' social interaction strategies in determining the social boundary of "our" and "other" group, in which they decide when, where, how to interact with others, and how to self-present or self-disclosure. In addition, while knowledge workers participating social interaction such as knowledge sharing, they will experience the social interaction anxiety, social phobia scrutiny fears that others examine their sharing, and self-face maintain across social boundary. Furthermore, the Enterprise 2.0 characteristics such as broadness, interactivity, and anonymity could facilitate or impede knowledge workers in knowledge sharing. Therefore, it is critical to study how these factors affect the knowledge workers' knowledge sharing and creation behavior across the boundary to success the Enterprise 2.0 implementation. This project intends to fulfill this goal.

**Keywords:** Social Boundary/Social Distance, Knowledge Creation, Knowledge Sharing, Enterprise 2.0

## 前言

組織中，知識工作者透過兩類的資訊科技工具進行溝通及協同合作。第一類是管道類型(channels)的工具，例如：電子郵件、個人對個人的即時通訊。這一類可以經由溝通參與者進行知識上的分享及創造，然而溝通參與者所分享及創造的內容儲存則較分散，同時其能見度只侷限在有參與溝通的對象之間，因此，知識的分享及創造在儲存上較無法統籌儲存，且能見度及共享範圍上比較受限。第二類是平台形式(platforms)的溝通媒介，例如：組織內部網(intranets)、組織網站及資訊入口(Web sites and information portals)。這類型的溝通媒介所涉及的人數及資訊的普遍性及能見度較廣，同時，因參與溝通及分享的人群聚在同一平台，因而分享及創造的內容可集中儲存(McAfee 2006)。

組織之知識管理系統(Enterprise Knowledge Management System, EKMS)即在試圖保有上述兩者溝通管道的特性。組織期待其知識管理系統(EKMS)能促進員工系統性的創造、分享、獲取、組織及運用的組織知識以增進組織的競爭力(Tiwana 2001; Earl 2001; Alavi and Leidner 2001; Alavi et al. 2006; Kulkarni 2007)。多數企業所建置的組織知識管理系統，多作為其由上而下，貫徹組織知識管理活動的管理控制工具(Zuboff 1988; Robins and Webster 1988)。因此，嚴格的監視知識工作者的溝通及協同合作以做為未來獎賞或是處罰員工在組織知識管理目標落實的參考依據，也成為管理者在確保組織知識管理的重要工作(Zuboff 1988)。除此，組織知識管理系統其集中管理及公開的特性，使得溝通及協同合作，成為公開展示的活動。而組織之知識工作者在使用組織知識管理系統時，則必須顧及管理者的監視，且同時需要考量在面對不同互動者時，應採取什麼樣的分享行動及決定分享什麼樣的內容，才能使自己的公開展示行為合宜。

由於知識管理系統中監視管控所衍生出知識工作者在面對不同互動對象與情境脈絡(例如：專業、性別、位階、頭銜或是跨部門界域等社會結構或是社會距離)時，所產生的社會互動焦慮將影響其知識分享行為。因此，也失去組織期待透過資訊科技工具進行組織層面的溝通及協同合作，進而產生知識創造，以累積組織知識資產的意義。

在思考如何使用資訊科技作為跨越專業、性別、位階、頭銜或是跨部門等社會結構距離，促進組織知識工作者溝通及協同合作，進而產生知識分享及創造的媒介時，用於組織中的社會軟體(social software) — Enterprise 2.0 則被研究者及組織知識管理者賦予高度的期待。Enterprise 2.0 是指：組織用以促進協同合作的自由型態應用軟體系統(McAfee 2006)。例如：組織中用以溝通及協同合作的社會網絡軟體、部落格等工具。據 Forrester Research 調查(2008)，組織在至 2013 年，對 Enterprise 2.0 的投資金額將高達 46 億美元。

研究者及組織管理者宣稱引進Enterprise 2.0在作為知識工作者溝通及協同合作上有很大的助益(Levy 2009; Mark 2007; Matt et al. 2008)。同時，Enterprise 2.0也可促進知識工作者經由互動及合作的方式分享其知識、經驗及創意(McAfee 2006; Wigand 2007; Bughin 2008; Cook 2008; Tredinnick 2006)。然而，組織中實體的社會結構距離，例如：專業、性別、位階、頭銜或是跨部門等，是型塑組織知識工作者之間實踐社會互動的強烈力量(Berger et al. 1972; Ridgeway and Walker 1995)，亦是互動者作為評估何時、何地、如何參與及如何抽離與他人的互助合作關係(Kahn 1990; Gutheil and Gabbard 1993)，更是用以區別”我群”、”他群”及決定自己面對”我群”、”他群”時，開放、封閉或拓展社會界域的的依據(Bacharach et al. 2000)。除此，不同的社會界域距離，將使個人經驗到與不同社會界域中的他人互動時的焦慮，同時也會承擔不同他人對自己行為的觀看及檢視，尤其是當個人必須關心到自己的面子形象時，Enterprise



2.0的使用是否能如大家的預期，跨越實體組織中的社會結構距離而達到組織知識創造，是值得探討研究。

## 研究目的

本計畫研究目的在探索組織以台灣企業作為研究對象探討Enterprise 2.0的廣泛性(broadness)、互動性(Interactivity)、匿名性(Anonymity)及面對多元社會互動時個人之社會互動焦慮(Social Interaction Anxiety)，他人觀看檢視焦慮(Social Phobia Scrutiny Fears)，個人面子考量(Self Face Concern)等對於組織知識工作者願意跨越部門(department)及跨越組織層級(hierarchy level)等社會界域進行知識分享的影響。

## 文獻探討

### 社會界域(Social Boundary)

Kooyman(2006)指出界域(boundaries)是透過社會的建構而產生。它建立在個人與其周遭人際的相處關係的實踐上。界域的變化區分，將依個人所處的環境、成員及觀念的不同，而有所差異(Bourdieu 1985)。Murdock(1949)定義社會界域系統(Social Boundary System)是：一個關係結構的系統，在這關係結構系統中，個人與他人複雜的連結在一起。Cohen (1969)指出：社會界域系統是人們參與社會活動中的一種社會關係網絡。社會關係網絡之間的界線區隔，可從下列兩個部份來做區分：1) 當成員在某一個社會網絡中的角色實踐與其在另一社會網絡中的社會角色實踐完全無關聯時，則兩個社會網絡的界線區隔即可辨別；2) 成員在社會網絡中，被授予為其他社群成員實踐其社會責任的程度。社會界域不同，則在物質或非物質資源的存取上有著差異；同時，在許多的社會互動模式中，也呈現出不同的行為模式(Lamont and Molnár 2002)。在社會系統中，血緣關係(kinship)、家族(household)、教育(educational)、職業(occupation)、政治(political)、宗教(religious)、社群(community)、專業(professional)、階層(status)、性別(gender)、部門(department)等，都是界域系統(boundary system) (Lamont and Molnár 2002)。在特定社會界域系統中，人們擁有特定社會文化脈絡(Cohen 1969) 及特定的識別(identity) (Chattopadhyay et al. 2004)。

Bourdieu (1985)指出，社會互動場域中，個人與所屬群體的界定，則是由個人與群體間的關係位置所界定。當在社會互動場域裏，位在相似地位、處於相同情境、面對相似問題及興趣相似的人，他們的行為舉止、對事物所持的觀點及立場將會相似。而社會群體的形成及群體與群體間的界限則是人們每天實務互動過程的結果(Bourdieu 1984, 1991)。在社會互動場域中，人們經由實務互動，不斷的產生及再製群體的結構，同時，這群體結構，也使人們的行為成為可能或是限制了人們的行為(Bourdieu 1977; Giddens 1984)。人們經由參與其所屬群體的互動，進而產生及累積了屬於該群體的經濟、文化或是社會的資本(Bourdieu and Wacquant 1992)。

社會界域與群體的集體識別(collective identity)有密切的關連。集體識別是經由界定社會界域的內部或外部的對話互動過程中所建構出來的(Jenkins 1996)。在這過程，個人經歷了辨識自己與他人的區別及與自己所歸屬的群體共享信念的過程，同時，也劃定界線作為指稱”我群”(圈內人)或”他群”(圈外人) (Eliasonph and Lichterman 2003)。人們認知界域內的社會空間為”我的空間”(sense of my place)，在”我的空間”裏有著關懷”我群”的情感及親密的關係，而這種情感及關係則是協同合作的基礎(Bourdieu 1989)。

在社會互動中，社會界域的產生及維持是一種策略議題，即人們往往需要不斷的評估何時、何地、如何參與及如何抽離與他人的互助合作關係(Kahn 1990; Gutheil and Gabbard 1993)。亦即，做為一個理性的行動者，必須思考將投諸在他人身上多少的情感？如何區別自己與他人？及自己參與互助合作關係的界限在哪裡？這些決定都涉及社會界域管理的策略，即行動者用來決定自己面對他人時，開放、封閉、拓展社會界域的程度。而選擇跨入”他群”的界域去尋求他人或是提供他人支援，或是選擇建構一個排他的界域，不尋求他人或是提供他人支援，這中間的選擇必需取得平衡，而這個平衡即是互助合作關係建立的核心(Bacharach et al. 2000)。因此，社會界域的產生及維持是人們每天實務互動過程中策略決定及群體結構再製的結果 (Bourdieu 1977, 1984, 1991; Giddens 1984)。而社會界域的範疇亦將隨著成員的互動決策而有所變化。

在組織結構中，社會界域決定了界域內及界域外人們之間關係的強弱或是好壞，同時也決定了分享及協同合作的可能及品質。當社會界域所決定的關係強時，人們彼此信任進而分享生命經驗、資源及觀點的可能也較高(Blatt and Camden 2006; Ragins and Dutton 2006)。然而，詭異的是，組織社會結構中，員工的專業、性別、位階或是頭銜，卻是界定組織知識工作者社會界域的重要分界因素(Blau 1977; Byrne 1971; Bourdieu 1985)，而專業、性別、位階或是頭銜更是型塑組織知識工作者之間實踐社會互動的強烈力量(Berger et al. 1972; Ridgeway and Walker 1995)。例如：位階或是頭銜會影響組織知識工作者對於互動的參與及群體決策的評(Meeker and Weitzel-O'Neil 1985; Ridgeway and Diekema 1989)。

### 創造(knowledge Creation)與社會界域(Social Boundary)

知識是真實信念(true belief)，它深植於個人的價值系統中(Nonaka and Takeuchi 1994)。知識創造(knowledge creation)則來自於個人對於是否繼續以目前的方式生活所做的質問。例如：身為專業人員(professional)，其在知識上的實踐對所處領域或社會是否有貢獻？尤其是在後現代這個多元文化力量，但缺乏基礎一致性的年代裡，知識創造是一種智慧及情感的挑戰，因為專業工作不可避免的會涉及個人與社會的矛盾與衝突(Hoshmand 1998)。Bruner(1962)認為知識創造涉及強烈的情感及吸收的自由，它是一種背離及認同(detachment and commitment)的矛盾組合，即知識創造在超越實務支配價值之外，尋找專業尊嚴的活動。Sternberg及Lubart (1996)認為具有知識創造能力的人，即使遇到阻礙仍然會有追求知識創新的作為。即知識創造是一種在傾聽自己內在聲音之後，能夠表達自己想法的力量。它需要勇氣，一種即使絕望伴隨在身邊，也能繼續前進的能耐。因而知識創造必須經由實際的介入活動(encounter the act)產生(May 1975)。Hoshmand(1998)指出知識創造，是個人與所處社會互相建構的。知識創造不僅是文化社會的產物，它存在於個人識別(personal identity)之建立與社會存在(social existence)間持續的運作中。因而，個人是在知識創造的行為中形成「自我」(self)及世界的力量。

在知識創造的過程中，個人必須持續的將對於是否繼續以目前的方式生活提出質問。而質問會在個人內心中引起掙扎：即一邊是清楚的意識思考，一邊則是一種想要破繭而出的洞見。在這洞見即將誕生的同時，個人將產生焦慮與內疚，即它可能摧毀原來自身所擁有的假設，也同時動搖自我與世界的關係(May 1975)。這種可能需要獨自面對新洞見出現實時的焦慮及所處社群成員可能指控自己的想法是一種狂妄，而迫使自己拒絕聆聽內在的聲音，拒絕接受失去方向及根源的惶恐，而放棄知識創造的可能。因而遵循著社群既有的形式及習慣模式來行事，將是個人通往社群最安全的一條路。然而，既有型式卻是知識創造的疆界，它將限制個人及社群的知識創造力。因此，知識創造活動中將涉及與社群符號及來自文化中非正式的規範作競賽或妥協。

Hoshmand(1998)指出知識創造與個人追求專業道德識別(professional moral identities)同樣源生於個人所處的文化，而身為專業，其生活脈絡是一種思考道德存在的生活。Newbrough(1993)

認為身為專業人員，是從事價值基礎(value-based)建立的工作，應當對身為專業的價值(professional merit)及專業假設(professional assumptions)做不斷的反思與檢討。當身為專業人員對盛行的專業價值觀產生懷疑時，他將經歷到對專業識別懷疑的焦慮。此時，專業人員應當勇於對自己原來持有的先見(preoccupation)做質問，並同時對自己所意識到的感知去努力前進。這種努力前進的動力是一種感動的關懷，即關懷專業知識及專業專業社群的力量，而這樣的動力則是知識道德的活動，亦即知識的創造(Heshusius 1994)。

知識創造(knowledge Creation)與社會界域(Social Boundary System)有著密切的關係(Levina and Vaast 2005)。如上所述，社會界域的產生及維持是一種策略，人們在社會互動中，需要不斷的評估何時、何地、如何參與及如何抽離與他人的互助合作關係(Kahn, 1990; Gutheil and Gabbard, 1993)。尤其當知識工作者在歷經知識創造歷程中，對專業識別懷疑、對於面對互動的對象應該開放或封閉自己的思考、或是對於既定社會界域的持續認同或背離時的焦慮，維持既有社會界域或是拓展的新社會界域，均是組織知識資產累積的重要活動(Nahapiet and Ghoshal 1998)。

## 組織社會軟體—Enterprise 2.0 及知識管理

資訊科技在支援跨越組織社會結構、時間及地理位置的知識管理活動上，扮演著重要的促進者角色(Alavi and Leidner 2001; Money and Turner 2007)。Schultze(2008)指出知識管理系統演進歷經：專家系統(Expert System)、文件管理系統(Document Management System, DMS)、知識庫(knowledge repository)等階段。McElory (2003)將知識管理系統分成以下兩大類別：第一代知識管理系統或是傳統的知識管理系統、第二代知識管理系統或是協同合作知識管理系統。第一代知識管理系統(傳統的知識管理系統)，例如：電子郵件、文件管理系統(DMS)、內容管理系統(Content Management System, CMS)及intranet。此類型的知識管理系統，其內容的產生主要是正式的及集中式的，而內容的共通性較強。這類型的知識管理系統有以下的缺點：1、知識內容的產生是由少數的一群知識工作者所產生，而這影響了知識內容的豐富度；2、支援這類型知識管理系統的科技，其在捕捉癮性知識部份是較弱的，同時在連結知識工作者的程度及範圍也較為侷限(Davenport 2005; Paroutis and Al Saleh 2009)；3、傳統知識管理的建置及實施成本較高，同時在實施的困難度也較高(Al-Ghassani 2002)。第二代知識管理系統(協同合作知識管理系統)，例如：Enterprise 2.0。學者 (McAfee 2006; Alexander et al. 2003; Levy 2009) 指出Enterprise 2.0相較於傳統的知識管理系統其：1、建置及實施成本較低；2、允許知識工作者在非正式的場合中，自然的分享隱性知識；3、由組織中所有知識工作者共同參與知識內容的創造及產生；4、在知識管理相關活動上，提供社會連結的特性，讓知識工作者都能參與知識分享及創造活動；5、允許分散式的進行知識管理相關的活動。

Enterprise 2.0是第二代知識管理系統(協同合作知識管理系統)。它是一種允許組織知識工作者線上分享及互助合作的線上軟體。例如：組織利用部落格(Blog)、社會網絡網站(Social Network Site)、維基(Wiki)……等社會軟體，期待跨越組織社會結構距離——專業、性別、位階、頭銜或是部門距離，來提升知識工作者的工作產量工作產(Brynjolfsson and McAfee 2007)。組織使用Enterprise 2.0的目的為：1、透過Enterprise 2.0提供組織成員協同合作的可能(Bughin 2008; McAfee 2006)；2、做為溝通的平台(Cook 2008)；3、做為組織跨部門間，員工連結及擴展社會網絡的媒介(DiMicco et al. 2008)；4、是組織用以作為組織成員知識分享及創造的重要管道(Levy 2009; McAfee 2006)。

Enterprise 2.0做為社會軟體(social software)基本上必須具備以下幾個功能(McAfee 2006; Hinchcliffe 2007)：提供搜尋內容及使用者的功能、提供連結不同內容及不同使用者的功能、允許使用者編著分享內容、允許使用者對分享內容做標註分類、允許使用者對分享的內容做推薦、即時提供使用者訂閱最新的更新內容、能容易上手使用、以人際網絡為基礎的功能、

開放及公開的互動場域、提供獲取社群整合性的智慧功能。

研究者及組織管理者對於引進Enterprise 2.0作為知識工作者溝通及協同合作將有很大的助益，存在著極高的期待(Levy 2009; Mark 2007; Matt et al. 2008)。同時，也認為Enterprise 2.0可促進知識工作者經由互動及合作的方式分享其知識、經驗及創意(McAfee 2006; Wigand 2007; Bughin 2008; Cook 2008; Tredinnick 2006)。又Enterprise 2.0可以提供組織知識工作者，捕捉自己在工作當下面對問題時，所做的相關提問及與他人討論過程的經驗(Levy 2009; Paroutis and Al Saleh 2009)，也可以讓使用者隨時隨地去存取(McAfee 2006)。特別是，Enterprise 2.0的社會連結特性，讓組織知識工作者能自然的分享及貢獻自己在實務上所累積的生命經驗(Anderson 2007)。

## 研究方法

### 研究模型及假說

McAfee(2006)指出Enterprise 2.0以人際網絡為基礎，提供使用者透過公開、互動的方式，將社群成員的知識傳播給網絡中的成員。而依據文獻定義，**公開性(Openness)**，指可以群聚大眾以公開對話辯證的場域(Bussotti and Pettenati 2005)；**互動性(Interactivity)**是指能進溝通、對話、回應(McMillan et al., 2002)；**廣泛性(Broadness)**指提供跨越不同部門、領域、脈絡的人一起工作及生活的功能(Young et al. 1997)。除此，科技特性中**匿名性(Anonymity)**亦是影響知識工作者是否願意跨越部門(department)及跨越組織層級(hierarchy level等社會界域進行知識分享及創造。此處，匿名性(Anonymity)是指個人所張貼用以跟設中他人分享的知識不被他人所指稱或辨識出的程度(Pinsonneault and Heppel, 1997)。個人關心科技是否有匿名性是因為擔心他人對自己行為的評價(Diener, 1980)。

除Enterprise 2.0科技特性外，個人面對不同的社會界域距離的他人時，將使個人經驗到不同的社會互動焦慮及他人對自己觀看及檢視，尤其是當個人必須關心到自己的面子形象時，這些擔心亦將影響組織知識工作者是否願意跨越部門(department)及跨越組織層級(hierarchy level等社會界域進行知識分享及創造。依據文獻**社會互動焦慮(Social Interaction Anxiety)**是指與陌生他人對談時，內心的擔憂或焦慮。尤其是指在社會互動中，擔心他人認為自己的言談不妥、愚笨、不善言詞(Leary, 1983; Mattick and Clarke, 1998)；**他人觀看檢視焦慮(Social Phobia Scrutiny Fears)**是指，面對他人的觀看檢視時，所產生的害怕及焦慮，尤其是當個人在他人面前呈現時(書寫或是面對面時)，個人所感受到的沮喪(Leary, 1983; Mattick and Clarke, 1998)；**個人面子考量(Self Face Concern)**則是關於自己形象管理(Leary, 1983)。面子考量是了解華人文化下社會互動的基礎元素(Kim and Nam, 1998)。因為，當個人舉止不妥時，將危及個人在社會中的地位，同時也會危及自己所屬團體的面子(Lim, 1994)。

依據上述文獻，本研究提出以下研究模型(圖一)及相關假設：

假說1a：組織員工社會互動焦慮對其與不同部門員工進行知識分享有影響

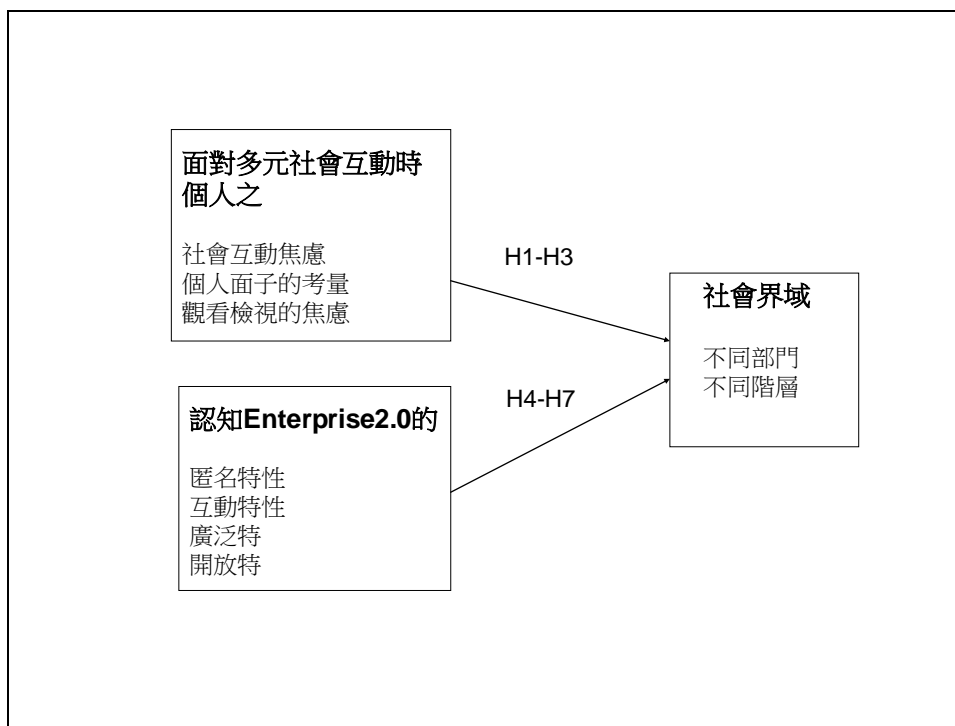
假說2a：組織員工對於個人面子的考量對其與不同部門員工進行知識分享有影響

假說3a：組織員工擔憂他人對自己分享內容進行觀看檢視的焦慮將影響其與不同部門員工進行知識分享

假說4a：組織員工認知Enterprise2.0的匿名特性對其與不同部門員工進行知識分享有影響

假說5a：組織員工認知Enterprise2.0的互動特性對其與不同部門員工進行知識分享有影響

- 假說6a：組織員工認知Enterprise2.0的廣泛特性對其與不同部門員工進行知識分享有影響
- 假說7a：組織員工認知Enterprise2.0的開放特性對其與不同部門員工進行知識分享有影響
- 假說1b：組織員工社會互動焦慮對其與不同階層員工進行知識分享有影響
- 假說2b：組織員工對於個人面子的考量對其與不同階層員工進行知識分享有影響
- 假說3b：組織員工擔憂他人對自己分享內容進行觀看檢視的焦慮將影響其與不同階層員工進行知識分享
- 假說4b：組織員工認知Enterprise2.0的匿名特性對其與不同階層員工進行知識分享有影響
- 假說5b：組織員工認知Enterprise2.0的互動特性對其與不同階層員工進行知識分享有影響
- 假說6b：組織員工認知Enterprise2.0的廣泛特性對其與不同階層員工進行知識分享有影響
- 假說7b：組織員工認知Enterprise2.0的開放特性對其與不同階層員工進行知識分享有影響



圖一 研究模型

## 資料收集

本研究針對參與經濟部工業局及經濟部中小企業處所推動的知識管理相關計畫(例如：產業知識管理計畫、中小企業知識管理運用計畫)的企業進行研究。在以電話徵詢並獲得同意參與本計畫後，寄出問卷。問卷發放280份，回收218份，回收率為79.65%。經檢視，剔除20份填答不完整及無效問卷，最後有198份為有效問卷。產業別則包括：金融保險、電腦資訊、農林漁牧、大眾傳播、服務、教育、餐飲旅遊、零售批發、製造、醫療護理、其他業者。受測對象之基本資料如表一所示。

表一 受測對象之基本資料

變數	Value	Variable	Value
<b>性別</b>		<b>工作</b>	
Male	69%	人事	2%
Female	31%	經營決策	1%

<b>年齡</b>		生產	37%
20-29	19%	行政	12%
30-39	35%	銷售	9%
40-49	23%	顧客服務	8%
>=50	23%	研發	9%
<b>產業別</b>		倉儲	5%
資訊	10%	財務	2%
服務業	3%	採購	5%
零售批發	13%	資訊服務	6%
農林漁牧	5%	會計	4%
製造	69%		
<b>教育</b>		<b>公司使用 Enterprise2.0 的歷史</b>	
高中(含以下)	8%	<=1	20%
大專(學)	63%	1-3	22%
研究所	28%	3-5	29%
		>5	19%

## 資料分析

各構面之敘述統計資料、因素分析、信效度檢驗，分別如表二(a, b)、表三(a,b)、表四(a,b)所示。其中 a 表中呈現的是以不同部門作為社會界域的衡量，而b圖是以不同階級作為衡量。

表二(a) 各構面敘述統計-不同部門

Construct	Indicator	Mean	Stdev	Loading
社會互動焦慮	sias1	3.725664	1.231063	0.800300
	sias2	3.808938	1.186559	0.896500
	sias3	3.822257	1.140933	0.823800
	sias4	3.924779	1.169466	0.881400
	sias5	3.929204	1.125201	0.853500
	sias6	3.623894	1.175738	0.885700
	sias7	3.812478	1.154941	0.863800
	sias8	3.907080	1.234772	0.846200
個人面子	sface2	4.324425	1.065240	0.618700
	sface3	4.765487	0.929924	0.941900
	sface4	5.066637	0.928559	0.799800
他人觀看檢視焦慮	sps1	3.800000	1.173788	0.873100
	sps2	3.849558	1.205331	0.889300
	sps3	4.265487	1.229401	0.693800

	sps4	3.915575	1.172643	0.872400
	sps5	3.791106	1.172239	0.937600
	sps6	3.848938	1.238031	0.914200
	sps7	3.871681	1.198664	0.900700
	anym2	4.924469	1.110987	0.657900
匿名性	anym3	5.026549	1.207091	0.728700
	anym4	3.584071	1.559063	-0.675400
	anym5	3.584071	1.380664	-0.683100
	inact1	5.386681	1.065333	0.761800
互動性	inact3	5.444425	1.086392	0.876100
	inact4	5.156283	1.224802	0.983000
社會界域-相同部門	sd_bnd2	1.597345	0.844218	0.958100
	sd_bnd3	2.380531	1.267148	0.852800
社會界域-不同部門	sd_bnd4	3.172566	1.657669	0.827600
	sd_bnd5	3.827434	2.123174	0.999500
	brd1	5.752212	0.970965	0.735900
	brd2	5.433628	1.086287	0.901500
廣泛性	brd3	5.429204	1.069511	0.919700
	brd4	5.349558	1.157363	0.873200
	brd5	5.500000	1.016530	0.852500
	opn1	5.451327	1.041291	0.643600
	opn2	5.288894	1.127874	0.905200
開放性	opn3	5.159292	1.131892	0.899200
	opn4	5.200000	1.166190	0.966200
	opn5	5.287611	1.147568	0.866500

表二(b) 各構面敘述統計-不同階級

Construct	Indicator	Mean	Stdev	Loading
	sias1	3.725664	1.231063	0.795800
	sias2	3.808938	1.186559	0.896500
社會互動焦慮	sias3	3.822257	1.140933	0.824600
	sias4	3.924779	1.169466	0.881000
	sias5	3.929204	1.125201	0.856000

	sias6	3.623894	1.175738	0.886200
	sias7	3.812478	1.154941	0.864200
	sias8	3.907080	1.234772	0.845400
	sface2	4.324425	1.065240	0.602800
個人面子	sface3	4.765487	0.929924	0.940000
	sface4	5.066637	0.928559	0.812700
	sps1	3.800000	1.173788	0.872600
	sps2	3.849558	1.205331	0.889600
	sps3	4.265487	1.229401	0.696200
他人觀看檢視焦慮	sps4	3.915575	1.172643	0.872900
	sps5	3.791106	1.172239	0.937100
	sps6	3.848938	1.238031	0.913700
	sps7	3.871681	1.198664	0.900200
	anym2	4.924469	1.110987	0.651200
	anym3	5.026549	1.207091	0.732600
匿名性	anym4	3.584071	1.559063	-0.676300
	anym5	3.584071	1.380664	-0.682200
	inact1	5.386681	1.065333	0.749800
互動性	inact3	5.444425	1.086392	0.872400
	inact4	5.156283	1.224802	0.984800
	sd_bnd2	1.597345	0.844218	0.998900
社會界域-低階級	sd_bnd4	3.172566	1.657669	0.845500
	sd_bnd3	2.380531	1.267148	0.895800
社會界域-高階級	sd_bnd5	3.827434	2.123174	0.970200
	brd1	5.752212	0.970965	0.735900
	brd2	5.433628	1.086287	0.904000
廣泛性	brd3	5.429204	1.069511	0.916900
	brd4	5.349558	1.157363	0.875100
	brd5	5.500000	1.016530	0.851200
	opn1	5.451327	1.041291	0.625400
	opn2	5.288894	1.127874	0.912200
開放性	opn3	5.159292	1.131892	0.891500
	opn4	5.200000	1.166190	0.967800
	opn5	5.287611	1.147568	0.853600



表三 因素分析 (a) -不同部門

Scale Items	sias	sface	sps	anym	inact	sd_dptin	sd_dptot	brd	opn
sias1	<b>0.8038</b>	0.0623	0.7147	-0.2684	-0.0841	-0.1056	-0.1763	-0.1122	-0.0355
sias2	<b>0.9005</b>	0.1413	0.7648	-0.1511	-0.1169	-0.1236	-0.1081	-0.0989	0.0157
sias3	<b>0.8275</b>	0.1969	0.6584	-0.0924	-0.0974	-0.1528	-0.1608	-0.0797	0.0186
sias4	<b>0.8853</b>	0.0875	0.7877	-0.1251	-0.0814	-0.1381	-0.1638	-0.0788	-0.0225
sias5	<b>0.8573</b>	0.1388	0.7502	-0.1322	-0.1386	-0.2120	-0.1857	-0.1045	0.0029
sias6	<b>0.8896</b>	0.0511	0.7946	-0.2944	-0.1894	-0.1755	-0.1798	-0.1628	-0.1254
sias7	<b>0.8676</b>	0.0801	0.7814	-0.1389	-0.1907	-0.1325	-0.1517	-0.1591	-0.1339
sias8	<b>0.8499</b>	0.1314	0.8302	-0.1037	-0.2185	-0.1482	-0.1700	-0.1798	-0.1381
sface2	0.3377	<b>0.6214</b>	0.3069	-0.0424	0.0384	0.0471	0.0369	0.0834	0.1249
sface3	0.0850	<b>0.9460</b>	0.1175	0.0477	0.2092	0.1114	0.1053	0.1651	0.1996
sface4	-0.0028	<b>0.8035</b>	0.0612	0.1862	0.1862	0.0443	0.0803	0.2182	0.2249
sps1	0.8513	0.0893	<b>0.8770</b>	-0.1188	-0.1581	-0.2149	-0.2213	-0.1465	-0.0763
sps2	0.8447	0.1126	<b>0.8932</b>	-0.1364	-0.1597	-0.1622	-0.1756	-0.1197	-0.0628
sps3	0.5675	0.2585	<b>0.6969</b>	0.0737	-0.0531	-0.1163	-0.0865	0.0141	0.0367
sps4	0.7610	0.1833	<b>0.8763</b>	-0.1105	-0.1355	-0.1523	-0.1489	-0.1075	-0.0757
sps5	0.8252	0.1606	<b>0.9418</b>	-0.1467	-0.0688	-0.1466	-0.1616	-0.1251	-0.0382
sps6	0.7814	0.1506	<b>0.9182</b>	-0.1218	-0.0646	-0.2024	-0.1986	-0.0834	-0.0251
sps7	0.7389	0.1281	<b>0.9047</b>	-0.1240	-0.0391	-0.1742	-0.1845	-0.0873	-0.0463
anym2	-0.0432	0.2411	-0.0146	<b>0.6608</b>	0.2600	0.0773	0.0955	0.2571	0.3216
anym3	-0.1367	0.2462	-0.1126	<b>0.7320</b>	0.2519	0.1531	0.1351	0.2827	0.3295
anym4	0.1201	0.1753	0.0351	<b>-0.6784</b>	0.0008	-0.1036	-0.0907	-0.0613	0.0549
anym5	0.2062	0.1200	0.1483	<b>-0.6861</b>	-0.0472	-0.1106	-0.1138	-0.1517	-0.0843
inact1	-0.2540	0.2253	-0.1838	0.2765	<b>0.7652</b>	-0.0036	-0.0079	0.5380	0.5528
inact3	-0.1778	0.2537	-0.0938	0.2779	<b>0.8799</b>	-0.0380	-0.0191	0.5399	0.5661
inact4	-0.1431	0.1677	-0.1079	0.1675	<b>0.9873</b>	-0.0857	-0.0852	0.3923	0.4872
sd_bnd2	-0.1752	0.0427	-0.2028	0.1698	-0.0657	<b>0.9625</b>	0.7456	0.1668	0.0788
sd_bnd3	-0.1443	0.1681	-0.1427	0.1283	-0.0736	<b>0.8557</b>	0.7661	0.0940	0.0660
sd_bnd4	-0.1747	0.0133	-0.2034	0.1522	-0.0859	0.8585	<b>0.8312</b>	0.0817	0.0363
sd_bnd5	-0.1917	0.1048	-0.1984	0.1610	-0.0676	0.8061	<b>1.0038</b>	0.1223	0.1057

brd1	-0.0653	0.1692	-0.0084	0.3436	0.5327	0.0425	0.0301	<b>0.7391</b>	0.4684
brd2	-0.2233	0.1582	-0.1850	0.2241	0.3546	0.1517	0.1156	<b>0.9055</b>	0.6774
brd3	-0.0672	0.1737	-0.0447	0.2689	0.4356	0.1686	0.1437	<b>0.9238</b>	0.7006
brd4	-0.0967	0.1510	-0.0834	0.1830	0.3382	0.1295	0.0770	<b>0.8771</b>	0.6897
brd5	-0.1428	0.2204	-0.1307	0.2866	0.4465	0.0985	0.0966	<b>0.8563</b>	0.6355
opn1	0.0339	0.2608	0.0801	0.1986	0.5539	-0.0332	0.0054	0.5846	<b>0.6464</b>
opn2	-0.0369	0.1970	-0.0265	0.1617	0.4355	0.0761	0.0759	0.7191	<b>0.9093</b>
opn3	0.0279	0.3066	0.0521	0.2486	0.5545	0.0276	0.0652	0.6614	<b>0.9032</b>
opn4	-0.0673	0.1890	-0.0752	0.2567	0.5108	0.1086	0.1204	0.7106	<b>0.9705</b>
opn5	-0.1251	0.2195	-0.0867	0.3132	0.5361	0.0235	0.0807	0.6782	<b>0.8702</b>

表三 因素分析 (b) -不同階級

Scale Items	sias	sface	sps	anym	inact	sd_lel	sd_leh	brd	opn
sias1	<b>0.7958</b>	0.0559	0.7108	-0.2676	-0.0810	-0.0956	-0.1521	-0.1118	-0.0311
sias2	<b>0.8965</b>	0.1325	0.7611	-0.1513	-0.1140	-0.1124	-0.1162	-0.0997	0.0157
sias3	<b>0.8246</b>	0.1900	0.6556	-0.0929	-0.0942	-0.1526	-0.1531	-0.0805	0.0173
sias4	<b>0.8810</b>	0.0823	0.7845	-0.1260	-0.0781	-0.1485	-0.1401	-0.0799	-0.0234
sias5	<b>0.8560</b>	0.1338	0.7472	-0.1327	-0.1347	-0.1986	-0.1958	-0.1051	0.0009
sias6	<b>0.8862</b>	0.0440	0.7907	-0.2942	-0.1838	-0.1880	-0.1625	-0.1632	-0.1252
sias7	<b>0.8642</b>	0.0743	0.7778	-0.1388	-0.1866	-0.1162	-0.1525	-0.1596	-0.1343
sias8	<b>0.8454</b>	0.1248	0.8265	-0.1030	-0.2152	-0.1314	-0.1678	-0.1797	-0.1397
sface2	0.3368	<b>0.6028</b>	0.3052	-0.0423	0.0384	0.0415	0.0451	0.0816	0.1218
sface3	0.0850	<b>0.9400</b>	0.1176	0.0469	0.2064	0.0561	0.1446	0.1644	0.1930
sface4	-0.0019	<b>0.8127</b>	0.0618	0.1847	0.1825	0.0024	0.1010	0.2172	0.2184
sps1	0.8471	0.0826	<b>0.8726</b>	-0.1184	-0.1551	-0.2102	-0.2141	-0.1470	-0.0786
sps2	0.8407	0.1048	<b>0.8896</b>	-0.1367	-0.1568	-0.1809	-0.1516	-0.1199	-0.0639
sps3	0.5662	0.2604	<b>0.6962</b>	0.0729	-0.0526	-0.1105	-0.0951	0.0141	0.0330
sps4	0.7578	0.1769	<b>0.8729</b>	-0.1111	-0.1333	-0.1548	-0.1420	-0.1076	-0.0786
sps5	0.8209	0.1542	<b>0.9371</b>	-0.1469	-0.0653	-0.1435	-0.1514	-0.1254	-0.0405
sps6	0.7766	0.1469	<b>0.9137</b>	-0.1226	-0.0614	-0.2002	-0.1879	-0.0839	-0.0270
sps7	0.7341	0.1239	<b>0.9002</b>	-0.1241	-0.0354	-0.1802	-0.1682	-0.0882	-0.0494
anym2	-0.0420	0.2426	-0.0142	<b>0.6512</b>	0.2568	0.0704	0.0906	0.2554	0.3149

anym3	-0.1356	0.2479	-0.1117	<b>0.7326</b>	0.2481	0.1597	0.1315	0.2809	0.3254
anym4	0.1191	0.1721	0.0343	<b>-0.6763</b>	0.0026	-0.1084	-0.0846	-0.0607	0.0586
anym5	0.2046	0.1147	0.1471	<b>-0.6822</b>	-0.0444	-0.1032	-0.1154	-0.1508	-0.0793
inact1	-0.2535	0.2278	-0.1827	0.2748	<b>0.7497</b>	-0.0043	-0.0008	0.5357	0.5421
inact3	-0.1768	0.2557	-0.0929	0.2761	<b>0.8724</b>	-0.0153	-0.0379	0.5368	0.5533
inact4	-0.1429	0.1683	-0.1079	0.1659	<b>0.9848</b>	-0.0778	-0.0849	0.3898	0.4757
sd_bnd2	-0.1753	0.0414	-0.2018	0.1702	-0.0666	<b>0.9989</b>	0.7481	0.1659	0.0842
sd_bnd4	-0.1737	0.0124	-0.2022	0.1522	-0.0858	<b>0.8455</b>	0.7929	0.0809	0.0405
sd_bnd3	-0.1443	0.1677	-0.1420	0.1280	-0.0750	0.6613	<b>0.8958</b>	0.0930	0.0675
sd_bnd5	-0.1905	0.1048	-0.1973	0.1606	-0.0686	0.7099	<b>0.9702</b>	0.1210	0.1071
brd1	-0.0647	0.1712	-0.0076	0.3417	0.5246	0.0488	0.0311	<b>0.7359</b>	0.4547
brd2	-0.2228	0.1611	-0.1838	0.2231	0.3467	0.1825	0.1054	<b>0.9040</b>	0.6767
brd3	-0.0664	0.1731	-0.0443	0.2677	0.4294	0.1774	0.1444	<b>0.9169</b>	0.6938
brd4	-0.0961	0.1511	-0.0827	0.1815	0.3330	0.1414	0.0856	<b>0.8751</b>	0.6895
brd5	-0.1411	0.2228	-0.1298	0.2840	0.4403	0.1155	0.0864	<b>0.8512</b>	0.6248
opn1	0.0341	0.2624	0.0803	0.1968	0.5469	-0.0374	0.0015	0.5815	<b>0.6254</b>
opn2	-0.0371	0.1973	-0.0262	0.1604	0.4289	0.0939	0.0650	0.7170	<b>0.9122</b>
opn3	0.0288	0.3055	0.0521	0.2466	0.5494	0.0139	0.0661	0.6576	<b>0.8915</b>
opn4	-0.0663	0.1899	-0.0747	0.2547	0.5047	0.1075	0.1174	0.7073	<b>0.9678</b>
opn5	-0.1232	0.2200	-0.0863	0.3100	0.5297	0.0160	0.0707	0.6741	<b>0.8536</b>

表四(a) 各構面之信效度檢驗-不同部門

	Cronbach Composite		AVE	sias	sface	sps	anym	inact	sd_dptin	sd_dptot	brd	opn
	Alpha	Reliability										
<b>sias</b>	0.948032	0.956683	0.734342	<b>0.86</b>								
<b>sface</b>	0.708938	0.836335	0.636560	0.129	<b>0.80</b>							
<b>sps</b>	0.946376	0.956586	0.760243	0.885	0.164	<b>0.87</b>						
<b>anym</b>	0.447236	0.000373	0.471665	-0.191	0.084	-0.123	<b>0.69</b>					
<b>inact</b>	0.896033	0.909213	0.771373	-0.165	0.201	-0.114	0.209	<b>0.88</b>				
<b>sd_dptin</b>	0.762275	0.902371	0.822602	-0.178	0.094	-0.196	0.168	-0.074	<b>0.91</b>			
<b>sd_dptot</b>	0.879520	0.913526	0.841994	-0.192	0.100	-0.200	0.161	-0.069	0.814	<b>0.92</b>		
<b>brd</b>	0.913407	0.933303	0.737847	-0.143	0.196	-0.114	0.281	0.457	0.152	-0.121	<b>0.86</b>	
<b>opn</b>	0.927890	0.935014	0.745287	-0.062	0.229	-0.052	0.260	0.536	0.080	-0.103	0.751	<b>0.860</b>

表四(b) 各構面之信效度檢驗-不同階級

	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>Composite Reliability</b>	<b>AVE</b>	<b>sias</b>	<b>sface</b>	<b>sps</b>	<b>anym</b>	<b>inact</b>	<b>sd_lel</b>	<b>sd_leh</b>	<b>brd</b>	<b>opn</b>
<b>sias</b>	0.956630	0.734108	0.948032	0.97								
<b>sface</b>	0.835489	0.635827	0.708938	0.123	0.84							
<b>sps</b>	0.956630	0.760401	0.946376	0.884	0.160	0.97						
<b>anym</b>	0.000302	0.470892	0.447236	-0.191	0.088	-0.123	0.67					
<b>inact</b>	0.905777	0.764342	0.896033	-0.161	0.201	-0.111	0.205	0.95				
<b>sd_lel</b>	0.922147	0.856391	0.825630	-0.173	0.044	-0.199	0.170	0.064	0.91			
<b>sd_leh</b>	0.931414	0.871809	0.802430	-0.185	0.135	-0.188	0.158	0.075	0.734	0.90		
<b>brd</b>	0.933345	0.737975	0.913407	-0.144	0.198	-0.115	0.280	-0.451	0.172	-0.118	0.96	
<b>opn</b>	0.932076	0.736673	0.927890	-0.062	0.224	-0.055	0.253	-0.521	0.087	-0.099	0.749	0.96

### 模型檢驗結果

各假設檢驗結果如表五(a, b)。從表五(a)可以看出個人關心面子的考量對於與同部門的夥伴或是與跨部門的夥伴進行知識分享呈正向影響；匿名性的考量對於與同部門的夥伴或是與跨部門的夥伴進行知識分享呈負向影響；互動性的考量對於與同部門的夥伴或是與跨部門的夥伴進行知識分享呈負向影響。這些構面對與同部門的夥伴進行知識分享解釋變異度為 12%；而對於不同部門的夥伴進行知識分享解釋變異度為 11.6%。而從表五(b)可以看出個人關心面子的考量對於與比自己高階層的同事分享知識呈正向影響；他人觀看檢視焦慮對於與自己同階級同事進行知識分享呈負相關；匿名性對於個人與同階級的同事或是與高階層的長官互動都成正向影響；互動性對於個人與同階級的同事或是與高階層的長官互動都成負向影響；廣泛性對於個人與同階級的同事互動都成正向影響。這些構面對與同階級的夥伴進行知識分享解釋變異度為11.2%；而對於不同部門的夥伴進行知識分享解釋變異度為12%。

表五 (a) 假設檢驗結果-部門

假說		<b>Entire Sample estimate</b>	<b>T-Statistic</b>	<b>假說檢驗</b>
假說 1a	社會互動焦慮->社會界域 (同部門)	0.0040	0.0343	不支持
	社會互動焦慮->社會界域 (不同部門)	-0.0630	-0.4819	不支持
假說 2a	個人面子->社會界域 (同部門)	0.1420	1.7988	支持
	個人面子>社會界域 (不同部門)	0.1470	1.6748	支持

假說 3a	他人觀看檢視焦慮->社會界域 (同部門)	-0.2130	-1.5785 不支持
	他人觀看檢視焦慮->社會界域 (不同部門)	-0.1670	-1.3274 不支持
假說 4a	匿名性->社會界域 (同部門)	0.1310	2.0528 支持
	匿名性->社會界域 (不同部門)	0.1220	1.6858 支持
假說 5a	互動性->社會界域 (同部門)	-0.2290	-2.07899 支持
	互動性->社會界域 (不同部門)	-0.2360	-2.4650 支持
假說 6a	廣泛性->社會界域 (同部門)	0.1710	1.4841 不支持
	廣泛性->社會界域 (不同部門)	0.0580	0.6061 不支持
假說 7a	開放性>社會界域 (同部門)	-0.0020	-0.0224 不支持
	開放性>社會界域 (不同部門)	0.1100	0.7810 不支持

表五 (b) 假設檢驗結果-階層

假說		Entire	假說檢驗
		Sample estimate	T-Statistic
假說 1b	社會互動焦慮->社會界域 (低階層)	0.0490	0.4678 不支持
	社會互動焦慮->社會界域(高階層)	-0.0750	-0.7616 不支持
假說 2b	個人面子->社會界域 (低階層)	0.07200	1.0112 不支持
	個人面子>社會界域 (高階層)	0.1780	1.8515 支持
假說 3b	他人觀看檢視焦慮->社會界域 (低階層)	-0.2380	-1.7596 支持
	他人觀看檢視焦慮->社會界域 (高階層)	-0.1500	1.5952 不支持
假說 4b	匿名性->社會界域 (低階層)	0.1330	1.7668 支持
	匿名性->社會界域 (高階層)	0.1180	1.7145 支持
假說 5b	互動性->社會界域 (低階層)	-0.2070	-2.2439 支持
	互動性->社會界域 (高階層)	-0.2400	-2.4505 支持
假說 6b	廣泛性->社會界域 (低階層)	0.2090	1.8213 支持
	廣泛性->社會界域 (高階層)	0.0570	0.8017 不支持
假說 7b	開放性>社會界域 (低階層)	-0.0210	-0.2024 不支持
	開放性>社會界域 (高階層)	0.1000	1.0841 不支持

## 討論與結論

Enterprise 2.0 在作為知識工作者溝通及協同合作上被研究者及實務者賦予很大的期待

(Levy 2009; Mark 2007; Matt et al. 2008)。同時，Enterprise 2.0 也被認知為可促進知識工作者經由互動及合作的方式分享其知識、經驗及創意(McAfee 2006; Wigand 2007; Bughin 2008; Cook 2008; Tredinnick 2006)。然而，組織中實體的社會結構距離，例如：專業、性別、位階、頭銜或是跨部門等，是型塑組織知識工作者之間實踐社會互動的強烈力量(Berger et al. 1972; Ridgeway and Walker 1995)，亦是互動者作為評估何時、何地、如何參與及如何抽離與他人的互助合作關係(Kahn 1990; Gutheil and Gabbard 1993)，更是用以區別”我群”、”他群”及決定自己面對”我群”、”他群”時，開放、封閉或拓展社會界域的的依據(Bacharach et al. 2000)。而”我群”、”他群”(圈內、圈外)對於知識分享創造行為及知識分享內容品質有著很關鍵性的影響(Huang et al., 2011)。除此，不同的社會界域距離，將使個人經驗到與不同社會界域中的他人互動時的焦慮，同時也會承擔不同他人對自己行為的觀看及檢視，尤其是當個人必須關心到自己的面子形象時，Enterprise 2.0 的使用是否能如大家的預期，跨越實體組織中的社會結構距離而達到組織知識創造，是值得探討研究。

本研究發現：組織員工使用 Enterprise 2.0 類型的社會網絡軟體進行知識分享及創造時，不論是在自己部門內或是跨部門，考量自己的形象，擔心分享過程中，個人舉止不妥時，將危及個人在部門內或是組織中的地位，同時也擔心危及自己所屬團體的面子(Lim, 1994)。而科技特性中匿名性是組織員工關心的重要因素，匿名性保護周全，則組織員工會與部門及其他跨部門的成員做知識分享及創造的行為。科技特性中互動性提供組織員工進行溝通、對話及回應反而讓組織員工與同部門或是不同部門員工互動分享的行為止步。而當自己與高階主管分享時，組織成員會擔心面子的問題；而低階層員工在使用 Enterprise 2.0 時，對於他人對自己張貼分享的內容議題進行觀看檢視時，會產生焦慮。匿名性保護周全，則組織員工會與不同階層成員做知識分享及創造的行為。而當科技特性中互動性高時，反而讓組織員工與跨越不同階層員工互動分享的行為止步。最後 Enterprise 2.0 提供員工能跨越不同部門、領域、脈絡的人一起工作及生活的功能，促進低階層員工彼此的分享活動。整體而言 Enterprise 2.0 匿名性、互動性及面子考量對跨部門的知識分享行為有著顯著的影響；而匿名性、互動性、廣泛性等特性對跨層級的知識分享行為有著顯著的影響。

知識分享及創造行為是社會互動行為。因此，Enterprise 2.0 提供組織員工與不同社會界域成員進行互動分享時，科技系統的設計者必須理解個人在進行社會互動時，內心的焦慮及考量。除此，思考科技如何設計以降低這些焦慮，使知識分享跨越社會界域。

## 參考書目：

- Alavi, M, Kayworth, T., and Leidner, D. (2006) An empirical examination of the influence of organizational culture on knowledge management practices, *Journal of Management Information Systems* 22(3): 191-224.
- Alavi, M. and Leidner, D.E. (2001) Review: Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues, *MIS Quarterly* 25(1): 107-136.
- Alexander, A., Vaughn, P. & Tim, W. (2003) Motivation and barriers to participation in virtual knowledge-sharing communities of practice. *Journal of Knowledge Management* 7: 64.
- Andersen, P. (2007) What is Web 2.0?: ideas, technologies and implications for education. JISC.
- Bacharach, S.B., Bamberger, P., and McKinney, V. (2000) Boundary Management Tactics and Logics of Action: The Case of Peer-Support Providers, *Administrative Science Quarterly* 45(4): 704-736.
- Barth, F. (1956) Ecologic Relationships of Ethnic Groups in Swat, North Pakistan. *American Anthropologist* 58:1079-1089.
- Berger, J., Cohen, B. P., and Zelditch, M., Jr. 1972. Status characteristics and social interaction. *American Sociological Review*, 37: 241-255.
- Blatt, R. and Camden, C. T. 2008. Positive relationships and cultivating community. In J. E. Dutton & B. R. Ragins (Eds.), *Exploring positive relationships at work: Building a theoretical and research foundation*: 243-264. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Blau, P. 1977. *Inequality and heterogeneity*. New York: Free Press.
- Bourdieu, P (1991) *Language and Symbolic Power*. Trans. Gino Raymond and Matthew Adamson. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Bourdieu, P. (1984) *Homo Academicus*. Trans. Peter Collier. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Bourdieu, P. (1985) The Social Space and the Genesis of Groups, *Theory and Society* 14(6): 723-744.
- Bourdieu, P. (1989) Social Space and Symbolic Power, *Sociological Theory* 7(1): 14-25.
- Bourdieu, P. *Outline of a Theory of Practice*, Cambridge University Press, Cambridge, England. 1977.
- Bourdieu, P., and Wacquant, L. J. D. (1992) *An Invitation to Reflexive Sociology*, University of Chicago Press, Chicago.
- Bradley, A. (2007) *How to Apply the PLANT SEEDS Framework for Enhanced Enterprise Web 2.0 Adoption*. Gartner Inc.
- Bruner, J. *On knowing: Essays for the Left Hand*. Cambridge, MA: Belknap Press of the Harvard University Press, 1962.
- Brynjolfsson, E. and McAfee, A. P. (2007) The Future of the Web. *MIT Sloan Management Review* 48: 49.
- Bughin, J. (2008) The rise of enterprise 2.0. *Journal of Direct, Data and Digital Marketing Practice*

(formerly Interactive Marketing) 9: 251-259.

- Bughin, J. (2008) The rise of enterprise 2.0. *Journal of Direct, Data and Digital Marketing Practice* 9:251-259.
- Bussotti, P. and Pettenati, M. (2005) Functional model of a sense-emerging assistant for knowledge construction and management. *Journal of Knowledge Management* 9(6): 92-103.
- Byrne, D. 1971. *The attraction paradigm*. New York: Academic Press.
- Chattopadhyay, P., Tluchowska, M, and George, E. (2004) Identifying the ingroup: A closer look at the influence of demographic dissimilarity on employee social identity, *Academy of Management Review* 29(2): 180-202.
- Cohen, Y.A. (1969) Social Boundary Systems, *Current Anthropology* 10(1): 103-126.
- Cook, N. (2008) *Enterprise 2.0: How Social Software Will Change the Future of Work*, London, Gower Publishing.
- Davenport, T. (2005) *Thinking for a Living* , Boston: Harvard Business School Press.
- Diener, E. (1980) Deindividuation: the absence of self-awareness and self-regulation in group members. In Paulus, P.B. (Ed.), *the psychology of group influence*. Hillsdale, N.J.: Erlbaum.
- Dimicco, J., Millen, D. R., Geyer, W., Dugan, C., Brownholtz, B. & Muller, M. (2008) Motivations for social networking at work. *Proceedings of the ACM 2008 conference on Computer supported cooperative work*. San Diego, CA, USA, ACM.
- Earl, M. (2001) Knowledge management strategies: Toward a taxonomy, *Journal of Management Information Systems* 18(1): 215-223.
- Eliasoph N. and Lichterman, P. (2003) Culture in Interaction, *The American Journal of Sociology*, 108(4): 735-794.
- Forrester Research, *Global Enterprise Web 2.0 Market Forecast: 2007 To 2013*, April, 2008. [http://www.forrester.com/rb/Research/global\\_enterprise\\_web\\_20\\_market\\_forecast\\_2007/q/id/43850/t/2](http://www.forrester.com/rb/Research/global_enterprise_web_20_market_forecast_2007/q/id/43850/t/2)
- Giddens, A. *The Constitution of Society: Outline of the Theory of Structuration*, University of California Press, Berkeley, CA, 1984.
- Glaser, B. G., and Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory*. Chicago: Aldine.
- Heshusius, L. (1994). Freeing ourselves from objective: Managing subjectivity or turning toward a participatory mode of consciousness? *Educational Researcher* (23), 1994, pp. 423-440.
- Hoshmand, L. T. (1998) *Creativity and Moral Vision in Psychology: Narratives on Identity and Commitment in a Postmodern Age*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications Inc.
- Huang Q, Davison RM and Gu J (2011) The impact of trust, guanxi orientation and face on the intention of Chinese employees and managers to engage in peer-to-peer tacit and explicit knowledge sharing. *Information Systems Journal* 21(6), 557-577.
- Jenkins, R. (1996) *Social Identity*. London: Routledge.
- Kooyman, B. (2006) Boundary theory as a means to understanding social space in archaeological sites, *Journal of Anthropological Archaeology* 25: 424 - 435.
- Kulkarni, U. R., Ravindran, S., and Freeze, R. (2007) A knowledge management success model:



- Theoretical development and empirical validation, *Journal of Management Information Systems* 23(3): 309–347.
- Lamont, M. and Molnár, V. (2002) The study of boundaries in the social sciences, *Annual Review Sociology* 28:167–195.
- Leary MR (1977) *Understanding Social Anxiety*. Sage Publications, CA.
- Levina, N. and Vaast, E. (2005) The emergence of boundary spanning competence in practice: Implications for implementation and use of information systems, *MIS Quarterly* 29(2): 335-363.
- Levy, M. (2009) WEB 2.0 implications on knowledge management. *Journal of Knowledge Management* 13:120-134.
- Lim T (1994) Facework and interpersonal relationships. In *The Challenge of Facework* (Ting-Toomey S, Ed), pp 209-229, State University of New York Press, Albany, New York.
- Mark, V. (2007) WEB 2.0 promise or threat? *Management Today*, 55.
- Martin, P. Y., and Turner, B. A. (1986). Grounded theory and organisational research. *Journal of Applied Behavioural Science* 22: 141-157.
- Matt, P., Brian, H., Lisa, B. and Amy, B. (2008) Value 2.0: eight new rules for creating and capturing value from innovative technologies. *Strategy & Leadership*, 36:10.
- May, R. *The Courage to Create*. New York: W.W. Norton & Company, Inc. 1975.
- McAfee, A. P. (2006) "Enterprise 2.0: The Dawn of Emergent Collaboration", *Sloan Management Review* 47 (3): 21-28.
- Mcafee, A. P. (2006) Enterprise 2.0: the dawn of emergent collaboration. *Engineering Management Review, IEEE*, 34:38.
- Mcelroy, M. W. (2003) *The new knowledge management: Complexity, learning, and sustainable innovation*, Butterworth-Heinemann.
- McMillan, Sally J. and Jang-Sun Hwang (2002) Measures of Perceived Interactivity: An Exploration of the Role of Direction of Communication, User Control, and Time in Shaping Perceptions of Interactivity, *Journal of Advertising*, 31 (3): pp.29–42.
- Meeker, B. F., and Weitzel-O'Neil, P. A. 1985. Sex roles and interpersonal behavior in task-oriented groups. In J. Berger & M. Zelditch (Eds.), *Sfufus, reward, and influence: 379-405*. Washington, DC: Jossey-Bass.
- Nahapiet, J., and Ghoshal, S. (1998) Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage," *Academy of Management Review* 23(2): 242-266.
- Newbrough, J.R. (1993). The post-modern professional: Reflective and generative practice. *Interamerican Journal of Psychology* (27), 1993, pp. 1-22.
- Nonaka, I. and Takeuchi, H. *The knowledge-creating Company*, New York: Oxford University Press. 1995.
- Pandit, N. R. (1995). *Towards a grounded theory of corporate turnaround: A case study approach*. Unpublished doctoral thesis, University of Manchester, UK.
- Paroutis, S. & Al Saleh, A. (2009) Determinants of knowledge sharing using Web 2.0 technologies

Journal of Knowledge Management 13: 52-63.

- Paroutis, S. and Al Saleh, A. (2009) Determinants of knowledge sharing using Web 2.0 technologies Journal of Knowledge Management 13: 52-63.
- Pettigrew, A. M. (1987). Researching strategic change. In A. M. Pettigrew (Ed.), *The management of strategic change* (pp. 1-14). Oxford: Blackwell.
- Pfaff, C. C. and Hasan, A.-H. (2007) Can Knowledge Management be Open Source? In Feller, J., Fitzgerald, B., Scacchi, W. and Alberto, S. (Eds.) *Open Source Development, Adoption and Innovation*. Limerick, Ireland Springer Boston.
- Pinsonneault, A., and Heppel, N. (1997) Anonymity in Group Support Systems Research: A New Conceptualization, Measure, and Contingency Framework, *Journal of Management Information Systems* 14(3): 89-108.
- Ragins, B. R. and Dutton, J. E. 2006. Positive relationships at work: An introduction and invitation. In J. E. Dutton & B. R. Ragins (Eds.), *Exploring positive relationship at work: Building a theoretical and research foundation*: 243-264. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Ridgeway, C. L.. and Walker, H. 1995. Status structures. In K. Cook, G. Fine. & J. House (Eds.). *Sociological perspectives on social psychology*: 281-310. New York: Allyn and Bacon.
- Ridgeway, C. L.. and Diekema, D. 1989. Dominance and collective hierarchy formation in male and female task groups. *American Sociological Review*, 54: 79-93.
- Robins, K. and Webster, F. (1998) Cybernetic capitalism: Information, technology, everyday life, in Vincent Mosco and Janet Wasko (ed.), *The Political Economy of Information*, pp. 44-75. The University of Wisconsin Press, Madison.
- Schultze, U. (2008) The Evaluation of Knowledge Management Technology: from Explicit Rules to Implicit Profile. In Becerra-Fernandez, I & Leidner, D. (Eds.) *Knowledge management: an evolutionary view*. New York, M.E. Sharpe.
- Sternber,R.J. and Lubart, T.I. "Investing in creativity,"*American Psychologist* (51), 1996, pp. 677-688.
- Strauss, A. and Corbin, J. (1990). *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. London: Sage.
- Tiwana, A. (2001) A design knowledge management system to support collaborative information product evolution, *Decision Support Systems* 31(2): 241-262.
- Tredinnick, L. (2006) Web 2.0 and Business: A pointer to the intranets of the future? *Business information review* 23: 228.
- Turner, B. A. (1983). The use of grounded theory for the qualitative analysis of organizational behavior. *Journal of Management Studies* 20: 333-348.
- Wigand, R. T. (2007) Web 2.0 disruptive technology or is everything miscellaneous In Ard, H. & Erik, D. (Eds.) *Information management: setting the scene (Perspectives on information management, Vol. 1*. Elsevier.
- Wilensky, H. and Redmiles, D. (2008) Adoption of Web 2.0 in the Enterprise: Technological Frames of KM Practitioners and Users, CSCW 2008. San Diego California USA.
- Young, V., Brown, G., and Laursen, J. (1997) *ICTS and development: testing a framework for evaluation*. Volume 1: Final report. Ottawa, Canada: Performance Review Division, Canadian

International Development Agency.

Zuboff, S. (1988) *In the Age of the Smart Machine: The Future of Work and Power*. New York: Basic Books Inc.

## 國科會補助專題研究計畫成果報告自評表

請就研究內容與原計畫相符程度、達成預期目標情況、研究成果之學術或應用價值（簡要敘述成果所代表之意義、價值、影響或進一步發展之可能性）、是否適合在學術期刊發表或申請專利、主要發現或其他有關價值等，作一綜合評估。

1. 請就研究內容與原計畫相符程度、達成預期目標情況作一綜合評估

- 達成目標
- 未達成目標（請說明，以 100 字為限）
- 實驗失敗
  - 因故實驗中斷
  - 其他原因

說明：

2. 研究成果在學術期刊發表或申請專利等情形：

- 論文：已發表 未發表之文稿 撰寫中 無
- 專利：已獲得 申請中 無
- 技轉：已技轉 洽談中 無
- 其他：已發表於國際學術研討會

3. 請依學術成就、技術創新、社會影響等方面，評估研究成果之學術或應用價值（簡要敘述成果所代表之意義、價值、影響或進一步發展之可能性）（以500字為限）

Enterprise 2.0 在作為知識工作者溝通及協同合作上被研究者及實務者賦予很大的期待(Levy 2009; Mark 2007; Matt et al. 2008)。同時，Enterprise 2.0 也被認知為可促進知識工作者經由互動及合作的方式分享其知識、經驗及創意(McAfee 2006; Wigand 2007; Bughin 2008; Cook 2008; Tredinnick 2006)。然而，組織中實體的社會結構距離是型塑組織知識工作者之間實踐社會互動的強烈力量(Berger et al. 1972; Ridgeway and Walker 1995)，亦是互動者作為評估何時、何地、如何參與及如何抽離與他人的互助合作關係(Kahn 1990; Gutheil and Gabbard 1993)，更是用以區別”我群”、”他群”及決定自己面對”我群”、”他群”時，開放、封閉或拓展社會界域的的依據(Bacharach et al. 2000)。除此，不同的社會界域距離，將使個人經驗到與不同社會界域中的他人互動時的焦慮，同時也會承擔不同他人對自己行為的觀看及檢視，尤其是當個人必須關心到自己的面子形象時。

本研究發現：整體而言 Enterprise 2.0 匿名性、互動性及面子考量對跨部門的知識分享行為有著顯著的影響；而匿名性、互動性、廣泛性等特性對跨層級的知識分享行為有著顯著的影響。當組織社會軟體設計與社會互動行為考量背離時，織社會軟體可能成為跨越社會界域進行知識分享的障礙。因而，理解社會界域及社會互動考量，可幫助組織社會軟體設計，進而透過其使用而促進跨社會界域的分享行為。

據相關文獻檢視，從社會界域觀點來探討組織社會軟體應用進而促進知識分享行為的研究闕如。而本研究在此議題的探索及理解上，提供了相關的知識，以作為知識管理研究者及實務者重要參考。

# 國科會補助計畫衍生研發成果推廣資料表

日期:2012/10/28

國科會補助計畫	計畫名稱: 社會界域與知識創造行為: Enterprise 2.0使用研究
	計畫主持人: 楊美蓮
	計畫編號: 100-2410-H-343-002- 學門領域: 資訊管理
無研發成果推廣資料	

100 年度專題研究計畫研究成果彙整表

計畫主持人：楊美蓮		計畫編號：100-2410-H-343-002-					
計畫名稱：社會界域與知識創造行為：Enterprise 2.0 使用研究							
成果項目		量化			單位	備註（質化說明：如數個計畫共同成果、成果列為該期刊之封面故事...等）	
		實際已達成數（被接受或已發表）	預期總達成數（含實際已達成數）	本計畫實際貢獻百分比			
國內	論文著作	期刊論文	0	0	100%	篇	
		研究報告/技術報告	0	0	100%		
		研討會論文	0	0	100%		
		專書	0	0	100%		
	專利	申請中件數	0	0	100%	件	
		已獲得件數	0	0	100%		
	技術移轉	件數	0	0	100%	件	
		權利金	0	0	100%	千元	
	參與計畫人力（本國籍）	碩士生	0	0	100%	人次	
		博士生	0	0	100%		
		博士後研究員	0	0	100%		
		專任助理	0	0	100%		
國外	論文著作	期刊論文	0	2	100%	篇	
		研究報告/技術報告	0	0	100%		
		研討會論文	0	0	100%		
		專書	0	0	100%	章/本	
	專利	申請中件數	0	0	100%	件	
		已獲得件數	0	0	100%		
	技術移轉	件數	0	0	100%	件	
		權利金	0	0	100%	千元	
	參與計畫人力（外國籍）	碩士生	0	0	100%	人次	
		博士生	0	0	100%		
		博士後研究員	0	0	100%		
		專任助理	0	0	100%		

<p style="text-align: center;">其他成果</p> <p>(無法以量化表達之成果如辦理學術活動、獲得獎項、重要國際合作、研究成果國際影響力及其他協助產業技術發展之具體效益事項等，請以文字敘述填列。)</p>	無
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---

	成果項目	量化	名稱或內容性質簡述
科 教 處 計 畫 加 填 項 目	測驗工具(含質性與量性)	0	
	課程/模組	0	
	電腦及網路系統或工具	0	
	教材	0	
	舉辦之活動/競賽	0	
	研討會/工作坊	0	
	電子報、網站	0	
	計畫成果推廣之參與(閱聽)人數	0	



# 國科會補助專題研究計畫成果報告自評表

請就研究內容與原計畫相符程度、達成預期目標情況、研究成果之學術或應用價值（簡要敘述成果所代表之意義、價值、影響或進一步發展之可能性）、是否適合在學術期刊發表或申請專利、主要發現或其他有關價值等，作一綜合評估。

## 1. 請就研究內容與原計畫相符程度、達成預期目標情況作一綜合評估

達成目標

未達成目標（請說明，以 100 字為限）

實驗失敗

因故實驗中斷

其他原因

說明：

## 2. 研究成果在學術期刊發表或申請專利等情形：

論文： 已發表  未發表之文稿  撰寫中  無

專利： 已獲得  申請中  無

技轉： 已技轉  洽談中  無

其他：（以 100 字為限）

## 3. 請依學術成就、技術創新、社會影響等方面，評估研究成果之學術或應用價值（簡要敘述成果所代表之意義、價值、影響或進一步發展之可能性）（以 500 字為限）

Enterprise 2.0 在作為知識工作者溝通及協同合作上被研究者及實務者賦予很大的期待 (Levy 2009; Mark 2007; Matt et al. 2008)。同時，Enterprise 2.0 也被認知為可促進知識工作者經由互動及合作的方式分享其知識、經驗及創意 (McAfee 2006; Wigand 2007; Bughin 2008; Cook 2008; Tredinnick 2006)。然而，組織中實體的社會結構距離是型塑組織知識工作者之間實踐社會互動的強烈力量 (Berger et al. 1972; Ridgeway and Walker 1995)，亦是互動者作為評估何時、何地、如何參與及如何抽離與他人的互助合作關係 (Kahn 1990; Gutheil and Gabbard 1993)，更是用以區別‘我群’、‘他群’及決定自己面對‘我群’、‘他群’時，開放、封閉或拓展社會界域的的依據 (Bacharach et al. 2000)。除此，不同的社會界域距離，將使個人經驗到與不同社會界域中的他人互動時的焦慮，同時也會承擔不同他人對自己行為的觀看及檢視，尤其是當個人必須關心到自己的面子形象時。

本研究發現：整體而言 Enterprise 2.0 匿名性、互動性及面子考量對跨部門的知識分享行為有著顯著的影響；而匿名性、互動性、廣泛性等特性對跨層級的知識分享行為有著顯著的影響。當組織社會軟體設計與社會互動行為考量背離時，織社會軟體可能成為跨越社會界域進行知識分享的障礙。因而，理解社會界域及社會互動考量，可幫助組織社會軟體設計，進而透過其使用而促進跨社會界域的股份行為。

據相關文獻檢視，從社會界域觀點來探討組織社會軟體應用進而促進知識分享行為的研究闕如。而本研究在此議題的探索及理解上，提供了相關的知識，以作為知識管理研究者

及實務者重要參考。