

社交媒体用户知识隐藏的影响因素研究

王培林

(安徽大学管理学院, 安徽合肥, 230601)

[摘要] 为探究社交媒体用户知识隐藏的影响因素, 采用 SPSS 对 591 份样本数据进行相关性分析和线性回归分析, 从社交媒体使用、人际关系、情绪耗竭等方面剖析知识隐藏的影响因素。研究结果显示: (1) 相较于社交媒体使用及人际关系而言, 情绪耗竭显著正向影响知识隐藏、规避隐藏、装傻隐藏及合理隐藏, 发挥着更大的影响作用, 是知识隐藏的关键因素; (2) 社交媒体使用的不同方式对知识隐藏存在着不同影响, 社交支持起显著正向影响, 休闲支持起显著负向影响, 知识支持不存在显著影响; (3) 在人际关系中, 任务关系对知识隐藏及其 3 个维度不起显著影响作用, 信任关系仅对合理隐藏产生显著影响。研究结果丰富并拓展了知识隐藏的理论研究, 为知识隐藏实践提供了新思路。

[关键词] 知识隐藏行为; 社交媒体使用; 情绪耗竭; 人际关系

[中图分类号] G252 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1674-893X(2025)03-0015-09

自 2021 年至今, 知识隐藏研究引起了国内外学术界的强烈关注。在 web of science 数据库 2021—2024 年发表的学术论文中, 标题含“知识隐藏”的就有 340 篇。

知识隐藏是指知识拥有者在知识转移过程中隐瞒全部或部分知识, 或者拒绝向知识需求者转移知识。如何减少知识隐藏是摆在所有组织管理者面前的一个重要课题。知识隐藏不仅损害工作关系, 造成同事/同行之间的不信任与冲突, 而且会给组织带来巨大的损失。Nguyen 等^[1]研究发现, 知识隐藏行为使得美国员工每周浪费大约 5.3 小时来等待同事分享相关信息或知识, 时间的浪费造成组织创造力降低、发展力降低、员工协作性低、不遵守工作规范等问题, 2018 年给美国相关组织造成了高达 4 700 万美元的损失。

随着社交媒体的兴起, 社交媒体使用与知识行为之间的相关性得到了理论与实证研究的支持。但大多数研究侧重于验证社交媒体在知识行为中的积极效用(如知识分享), 较少关注其负面影响(如知识隐藏)。基于此, 本文尝试以社交媒体用户为调查对象, 探索社交媒体用户知识隐藏的影响因素。

一、相关研究简评

学术界高度关注社交媒体的相关研究, 篇名含“社交媒体”的学术论文, 在 web of science 数据库中已有 21 162 篇, 在中国知网已有 6 793 篇。随着用户日益关注网络空间中的隐私和安全问题, 越来越多的互联网用户在上网时选择隐瞒而不是分享他们的知识, 社交媒体用户知识隐藏也开始引起学术界的关注。

截至 2025 年 2 月 15 日, 在 web of science 核心数据库中, 篇名含“知识隐藏”的学术论文共有 593 篇, 其中与社交媒体相关的仅有 38 篇; 在中国知网中, 篇名含“知识隐藏”的学术论文有 297 篇, 其中与社交媒体相关的仅有 13 篇。

[收稿日期] 2024-12-26; **[修回日期]** 2025-03-14

[基金项目] 安徽省哲学社会科学规划项目“基于知识隐藏的重大突发事件网络谣言及其治理机制研究”(AHSKY2022D141)

[作者简介] 王培林, 女, 江西兴国人, 博士, 安徽大学管理学院副教授, 主要研究方向: 知识管理, 联系邮箱: wangpeilin1982@163.com

梳理社交媒体用户知识隐藏的相关文献发现,现有研究主要聚焦在社交媒体用户知识隐藏的影响因素研究,大致可归纳为以下三大研究流派。

第一,技术流派。这类研究强调社交媒体使用对知识隐藏的影响,主要关注技术使用对用户的影响。Ghasemaghaei 等^[2]研究发现,技术的大数据特征对知识隐藏有显著影响,虽然数据量和速度增强了知识隐藏,但是数据的多样性减少了知识隐藏。Arias-Pérez 等^[3]进一步研究发现,员工的 AI 意识、AI 引发的技术动荡与规避隐藏、装傻隐藏、合理隐藏等显著正相关, AI 意识及机器人意识在这一关系中发挥中介作用, AI 引发的技术动荡和员工的 AI 意识是数字时代知识隐藏的两大新触发点。他们指出,当员工认为人工智能会对其工作构成威胁时,他们愿意以各种可能的方式隐藏知识。Gao 等^[4]研究证实,社交媒体的过度使用会导致知识隐藏。Ma 等^[5]则发现,社交媒体对知识隐藏的影响取决于它的使用方式,与社会相关的公共社交媒体和私人社交媒体使用对知识隐藏有促进作用,与工作相关的公共社交媒体使用对知识隐藏有抑制作用,而与工作相关的私人社交媒体使用则对知识隐藏的影响不显著。

第二,人际关系流派。这类研究强调人际关系因素对知识隐藏的影响,主要关注信任、隐私风险等关系类因素对用户的影响。典型研究包括:He 等^[6]发现,在企业社交媒体上,互惠和信任对员工的知识隐藏行为有显著的负向影响;Arias-Pérez 等^[7]发现,伙伴信任影响着组织间知识隐藏;黄子萱等^[8]还发现,隐私风险会促进知识隐藏;亓小涛等^[9]则对社会化问答用户的隐私顾虑进行了探索。

第三,心理情绪流派。这类研究强调心理情绪对知识隐藏的影响,主要关注心理情绪对用户的影响。典型研究包括:Chen 等^[10]发现,在社交媒体上,用户的向上社会比较心理易引发负面情绪,进而导致知识隐藏;Chen 等^[11]指出,那些在社交媒体上与朋友进行比较的人,在不知不觉中会产生心理脱离,这反过来导致他们的创新行为明显下降和知识隐藏的增加;李嘉雯等^[12]对虚拟问答社区用户知识隐藏的影响因素进行了探索,发现自我效能、心理所有权对知识隐藏存在正向显著影响。

此外,张韫麒等^[13]还开发了社会化问答社区的知识隐藏行为量表,为社交媒体用户知识隐藏研究提供了良好的测量工具。

综上可知,与社交媒体或知识隐藏研究的热火朝天相反,社交媒体用户知识隐藏的研究冷清很多。针对社交媒体用户知识隐藏的影响因素,现有研究偏重于从单一维度探索知识隐藏的影响因素,技术流派强调社交媒体使用对知识隐藏的影响,人际关系流派认为关系因素对知识隐藏的影响最为关键,心理情绪流派则强调心理情绪对知识隐藏的影响。那么,社交媒体使用、人际关系、心理情绪这三大因素中,究竟哪一个因素是知识隐藏的关键影响因素呢?已有研究并未对此作出回答,这即是本文要回答的问题。

鉴于心理情绪因素的因子较多,本文选取情绪耗竭作为代表。这是因为,现有研究发现,情绪耗竭对于知识隐藏的影响极为明显。情绪耗竭是指用户因过度消耗心理和情绪资源而产生的疲劳状态^[14]。Zhou 等^[15]发现,情绪耗竭会引发知识隐藏行为的发生。Fatima 等^[16]发现,护士知识隐藏和工作摸鱼现象的明显增加是因为受到负面情绪的影响。Ul Ain 等^[17]也证实情绪耗竭与知识隐藏正相关。

基于此,本研究通过对社交媒体用户的调查,探索社交媒体使用、人际关系、情绪耗竭等对知识隐藏的影响,探寻社交媒体用户知识隐藏的关键影响因素。

二、研究设计

(一) 变量选择与量表构建

将英文量表翻译为中文量表,所有量表采用李克特五级计分,按从“完全不符合”到“完全符合”的顺序,相应给予 1~5 分。

因变量: 知识隐藏。采用 Connally^[18]编制的量表, 分规避隐藏、装傻隐藏、合理隐藏 3 个变量测量知识隐藏, 共 12 个测量题项, 例题如“小组成员明明答应帮助您, 但并没有这样做”。

自变量 1: 社交媒体使用。采用 Ali-Hassan 等^[19]编制的量表。根据社交媒体使用的不同方式, 通过知识支持、社交支持、休闲支持等 3 个变量来测量, 共 11 个题项。知识支持的例题如“与成员经常利用社交媒体分享任务、信息、知识”, 社交支持的例题如“社交媒体能让我迅速与项目组成员建立关系”, 休闲支持的例题如“社交媒体让我在工作之余得到片刻休息”。

自变量 2: 人际关系。采用 Nadeem 等^[20]编制的量表, 通过信任关系、任务关系等 2 个变量来测量, 共 8 个题项。信任关系的例题如“成员一直考虑您的利益”, 任务关系的例题如“从成员那里获得科研信息”。

自变量 3: 情绪耗竭。采用 Maslach 等^[21]编制的量表, 共 4 题, 例题如“与同事的合作让我身心疲惫”。

控制变量: 以用户的性别、专业、成员关系、社交媒体使用频率等作为控制变量。性别代码是一个虚拟变量, 男性编码为 0, 女性编码为 1; 专业为虚拟变量, 将 12 大学科逐个赋予数字 1~12; 成员关系按由远至近顺序分别赋予 1~5; 社交媒体使用频率按很少使用、需要时用、不定时用、经常使用、频繁使用分别给予 1~5 分。

量表构建后, 邀请 30 位 Z 世代社交媒体用户对问卷进行试调研, 修改部分措辞后得到最终量表。

(二) 数据样本收集

选取社交媒体用户为本研究的调查对象, 设置 1 道筛选题“您在业务工作中使用过以下哪些社交媒体”, 选择“没有使用过”的用户将不能填写正式问卷, 选择其他选项的用户方可填写完整问卷。

在问卷星线上平台生成问卷链接, 通过知乎、微信群、QQ 群、微信朋友圈等发放链接, 邀请用户填写及转发链接, 以滚雪球的形式进行问卷发放。问卷发放时间为 2024 年 1 月 1 日至 2 月 26 日。

共回收线上问卷 640 份, 剔除不合格问卷 49 份(如未参与过知识隐藏行为、选项全部一致等), 得到有效问卷 591 份, 有效问卷回收率为 92.3%。

(三) 样本分布

受访者 591 人, 来自高校、研究所、企业等不同单位, 均使用过社交媒体, 参与过知识隐藏行为, 适宜于本课题的研究分析。

样本中, 63.8% 为女性; 专业覆盖 12 个大类, 其中管理学占 56.7%、工学占 16.6%。可见, 调查群体中女性及管理学专业居多。此外, 经常使用社交媒体联系的受访者占 76%, 调查样本对于社交媒体使用有良好的接受度。

三、调查结果与分析

(一) 信效度分析

为保证数据分析的质量, 本研究要对量表进行信效度分析。

首先, 采用 Cronbach's α 系数按照以下步骤进行信度分析。第一, 检验知识隐藏的信度。先对规避隐藏、装傻隐藏、合理隐藏等 3 个变量逐一进行信度检验, α 系数分别是 0.91、0.905、0.901; 再对知识隐藏进行信度检验, α 系数等于 0.952。信度系数均大于 0.9, 说明知识隐藏及其 3 个变量的信度都非常可靠。第二, 检验社交媒体使用的信度。先对知识支持、社交支持、休闲支持等 3 个变量逐一进行信度检验, α 系数分别是 0.863、0.741、0.834; 再对社交媒体使用进行信度检验, α 系数等于 0.9。信度系数均大于 0.7, 说明社交媒体使用及其 3 个变量的信度都比较可靠。第三, 检验人际关系的信度。先对信任关系、任务关系逐一进行信度检验, α 系数分别是 0.71、0.884; 再对人际关系进行信度

检验, α 系数是 0.694。信度系数大于 0.6, 说明人际关系及其 2 个变量的信度都可靠。第四, 对情绪耗竭进行信度检验, α 系数等于 0.939。信度系数大于 0.9, 说明情绪耗竭变量的信度非常可靠。第五, 对整个问卷进行信度检验, α 系数是 0.87, 信度良好, 说明本研究的量表具有较好的内部一致性, 题目不需要调整。

然后, 采用探索性因子分析的巴特利特检验进行效度分析。结果显示, KMO 值为 0.914($P < 0.001$), 特征值大于 1 的公因子共 6 个, 解释了总体方差的 69.556%, 每个题项的载荷都超过 0.6, 说明量表的结构效度良好。

(二) 描述性统计

根据描述性统计结果, 社交媒体使用总体得分 3.77 分, 人际关系总体得分 3.63 分, 接近“比较符合”水平, 反映出用户具有较高的社交媒体使用水平和良好的人际关系; 情绪耗竭得分 2.61 分, 接近“一般”水平, 反映出社交媒体用户的情绪耗竭程度不高; 知识隐藏总体得分 2.27, 接近“不太符合”水平, 反映出社交媒体用户较低的知识隐藏程度。

在社交媒体使用维度中, 知识支持得分 3.8 分, 略高于社交支持和休闲支持, 反映出社交媒体用户的知识支持水平更高。在知识支持的 5 个指标中, 最高得分项是“及时接受信息”, 4.03 分, 超过 25% 的用户认为社交媒体能帮助他们及时收到成员发出的信息; 最低得分项是“找到共同兴趣”, 3.57 分。社交支持的 3 个指标中, 最高得分项是“建立关系”和“保持紧密联系”, 得分 3.85; 最低得分

表 1 社交媒体用户知识隐藏的描述性统计

变量	题项	平均值	标准差	变量	题项	平均值	标准差
知识支持	及时接收信息	4.03	0.77	情绪耗竭	身心疲惫	2.80	1.01
	分享知识	3.89	0.82		元气大伤	2.62	1.03
	共同构思创意	3.85	0.80		很疲倦	2.52	1.00
	碰撞新想法	3.66	0.83		力量殆尽	2.49	1.02
	找到共同兴趣	3.57	0.85		均值	2.61	
	均值	3.80			口头帮忙	2.42	1.16
社交支持	建立关系	3.85	0.83	规避隐藏	告知部分信息	2.34	1.14
	保持紧密联系	3.85	0.79		拖延帮忙	2.33	1.17
	结识更多人	3.63	0.87		告知无用信息	2.24	1.18
	均值	3.78			均值	2.33	
休闲支持	娱乐休闲	3.76	0.85	装傻隐藏	假装不明白你的问题	2.56	1.17
	休息	3.70	0.86		假装不知道	2.04	1.14
	身心放松	3.68	0.86		假装不懂	2.02	1.01
	均值	3.71			假装听不懂	1.96	1.06
信任关系	成员不让您受伤害	3.62	0.90		均值	2.15	
	私下关系好	3.51	0.88	合理隐藏	保密信息	2.42	1.25
	成员考虑您的利益	3.35	0.93		特定人员知晓	2.39	1.28
	均值	3.49			不想回答	2.36	1.16
任务关系	成员提供建议	3.82	0.78		无权过问	2.20	1.21
	成员分享任务信息	3.78	0.80		均值	2.34	
	成员帮助解决任务难题	3.69	0.82				
	均值	3.76					

项是“结识更多人”, 3.63 分。休闲支持的 3 个指标中, 最高得分项是“娱乐休闲”, 3.76 分; 最低得分项是“身心放松”, 3.68 分。由此, 社交媒体用户的知识支持及社交支持得到了较好的实现, 尤其是“及时接收信息”“建立关系”“保持紧密联系”需求; 但“找到共同兴趣”“结识更多人”“身心放松”等需求需要得到更多的重视。

在人际关系维度中, 任务关系得分 3.76, 高于信任关系, 反反映出社交媒体用户更重视任务关系。6 个指标中, 得分最高的是“成员提供建议”, 其次是“成员分享任务信息”, 这 2 个指标都属于任务关系。得分最低的是“成员考虑您的利益”, 其次是“私下关系好”, 这 2 个指标都属于人际信任关系。

在情绪耗竭维度中, 得分最高的是“身心疲惫”, 说明用户在合作任务完成中的身心疲惫感需要得到重视。

在知识隐藏维度中, 合理隐藏和规避隐藏的得分较高。在规避隐藏的 4 个指标中, “口头帮忙”得分最高, 2.42 分; 装傻隐藏的 4 个指标中, “假装不明白你的问题”得分最高, 2.56 分, 3 分及以上的得分率达到 51.8%; 合理隐藏的 4 个指标中, “保密信息”得分最高, 2.42 分。这说明, “口头帮忙”等规避隐藏方式, 还需要管理者更多关注, 并加大相关措施的力度; “假装听不懂你的问题”方式的装傻隐藏, 是规避社交媒体用户装傻隐藏的重点所在。另外, 管理者在保密制度、知识权限、用户分享意愿上还有较大的改进空间。

(三) 相关性分析

在进行回归分析前, 我们先对主要变量进行 Pearson 相关性分析, 以探索变量之间的关系。结果见表 2。

表 2 各变量的相关性分析结果

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. 知识隐藏	1									
2. 规避隐藏	0.92**	1								
3. 装傻隐藏	0.94**	0.84**	1							
4. 合理隐藏	0.90**	0.69**	0.76**	1						
5. 社交支持	-0.12**	-0.10*	-0.13**	-0.10*	1					
6. 休闲支持	-0.19**	-0.17**	-0.19**	-0.16**	0.45**	1				
7. 认知支持	-0.20**	-0.20**	-0.20**	-0.15**	0.71**	0.58**	1			
8. 信任关系	-0.23**	-0.21**	-0.21**	-0.22**	0.39**	0.26**	0.45**	1		
9. 任务关系	-0.17**	-0.18**	-0.15**	-0.14**	0.35**	0.25**	0.41**	0.6**	1	
10. 情绪耗竭	0.61**	0.57**	0.56**	0.55**	-0.15**	-0.13**	-0.17**	-0.22**	-0.18**	1

注: *** $P < 0.001$, ** $P < 0.01$, * $P < 0.05$ 。

由表 2 可知, 知识隐藏、规避隐藏、装傻隐藏、合理隐藏之间存在较高相关关系, 相关系数为 0.69~0.94; 社交媒体使用的社交支持、休闲支持、知识支持之间存在中等程度的相关关系, 相关系数为 0.45~0.71; 任务关系与信任关系存在中等程度的相关关系, 相关系数为 0.6。

对于知识隐藏、规避隐藏、装傻隐藏、合理隐藏而言, 社交支持、休闲支持、知识支持、信任关系、任务关系与之呈负相关关系, 存在较弱的相关关系; 情绪耗竭与之呈显著正相关关系, 存在中等程度的相关关系。这说明, 提高社交媒体使用、增强信任关系和任务关系可以降低社交媒体用户的规避隐藏、装傻隐藏、合理隐藏程度, 从而减少知识隐藏行为的发生, 但情绪耗竭会促进各类知识隐藏

行为的发生。

此外,社交支持、休闲支持、知识支持、信任关系、任务关系与情绪耗竭等呈负相关关系,说明提供社交媒体使用、增强信任关系及任务关系有助于降低情绪耗竭。

(四) 多元线性回归分析

为探索社交媒体使用、人际关系及情绪耗竭是否是用户知识隐藏的影响因素,将个体特征、知识支持、社交支持、休闲知识、信任关系、业务联系、情绪耗竭等作为自变量,进行多元线性回归分析,得到如下结果,具体见表3。

从各模型的指标值来看, $D-W$ 值为 1.5~2.0,反映出数据不存在自相关,符合独立性; VIF 为 1.03~2.62,均小于 5,反映出不存在共线性问题。这说明,表 3 的模型分析结果可信。

规避隐藏的影响因素。在控制变量中,年龄($\beta=-0.1$, $P<0.001$)、专业($\beta=0.11$, $P<0.001$)对规避隐藏具有显著影响,成员关系($\beta=-0.09$, $P<0.05$)、社交媒体使用频率($\beta=-0.11$, $P<0.001$)对规避隐藏具有显著负向影响。在自变量中,知识支持对规避隐藏具有显著负向影响($\beta=-0.12$, $P<0.05$),社交支持($\beta=0.13$, $P<0.01$)、情绪耗竭($\beta=0.52$, $P<0.001$)对规避隐藏具有显著正向影响。

装傻隐藏的影响因素。在控制变量中,年龄($\beta=-0.09$, $P<0.01$)、专业($\beta=0.12$, $P<0.001$)对装傻隐藏具有显著正向影响,成员关系($\beta=-0.08$, $P<0.05$)、社交媒体使用频率($\beta=-0.13$, $P<0.001$)对装傻隐藏具有显著负向影响。在自变量中,休闲支持对装傻隐藏具有显著负向影响($\beta=-0.09$, $P<0.05$),而情绪耗竭($\beta=0.52$, $P<0.001$)则对装傻隐藏具有显著正向影响。

合理隐藏的影响因素。在控制变量中,年龄、专业、成员关系、社交媒体使用频率等对合理隐藏均不存在显著影响,因为 $P>0.05$ 。在自变量中,休闲支持($\beta=-0.09$, $P<0.05$)、信任关系($\beta=-0.12$, $P<0.05$)对合理隐藏具有显著负向影响,情绪耗竭($\beta=0.51$, $P<0.001$)对规避隐藏具有显著正向影响。

表3 多元回归线性分析结果(标准化 β 值)

变量	规避隐藏		装傻隐藏		合理隐藏		知识隐藏		
	β	t	β	t	β	t	β	t	
控	性别	-0.10	-3.10***	-0.09	-2.65**	-0.004	-0.12	-0.07	-2.16*
制	专业	0.11	3.19***	0.12	3.49***	0.06	1.76	0.10	3.17***
变	成员关系	-0.09	-2.77*	-0.08	-2.32*	0.03	0.75	-0.05	-1.56
量	社交媒体使用频率	-0.11	-3.13***	-0.13	-3.65***	-0.07	-1.84	-0.11	-3.24***
自 变 量	社交支持	0.13	2.83**	0.07	1.54	0.07	1.35	0.10	2.17*
	休闲支持	-0.06	-1.40	-0.09	-2.10*	-0.09	-2.10*	-0.08	-2.14*
	知识支持	-0.12	-2.31*	-0.08	-1.50	-0.01	-0.21	-0.08	-1.49
	信任关系	-0.05	-1.08	-0.05	-1.21	-0.12	-2.57*	-0.08	-1.90
	任务关系	-0.02	-0.51	0.03	0.62	0.04	0.90	0.02	0.40
	情绪耗竭	0.52	15.25***	0.52	14.84***	0.51	14.19***	0.56	16.88***
R		0.62		0.61		0.57		0.65	
ΔR^2		0.38		0.36		0.31		0.41	
F		36.5***		34.8***		27.9***		42.1***	
$D-W$		1.56		1.60		1.56		1.51	

注: *** $P<0.001$, ** $P<0.01$, * $P<0.05$; $D-W$ 表示 Durbin-Watson。

知识隐藏整体的影响因素。在控制变量中,年龄($\beta=-0.07$, $P<0.05$)、专业($\beta=0.1$, $P<0.001$)对知

识隐藏整体具有显著影响,社交媒体使用频率($\beta=-0.11, P<0.001$)对知识隐藏具有显著负向影响,成员关系对知识隐藏整体不具有显著影响。在自变量中,休闲支持对知识隐藏具有显著负向影响($\beta=-0.08, P<0.05$),社交支持($\beta=0.1, P<0.05$)、情绪耗竭($\beta=0.56, P<0.001$)对知识隐藏具有显著正向影响。

结合 $Exp(B)$ 值可以看出,相对于其他变量而言,情绪耗竭对知识隐藏、规避隐藏、装傻隐藏、合理隐藏的影响相对更为重要,是各类知识隐藏行为的关键影响因素。这是今后研究中值得进一步探讨的问题。

四、研究结论与讨论

本研究基于问卷调查数据,以知识支持、社交支持、休闲支持、信任关系、任务关系、情绪耗竭为自变量,以知识隐藏、规避隐藏、装傻隐藏、合理隐藏为因变量,探索了社交媒体使用、人际关系、情绪耗竭对知识隐藏的影响,得出如下研究结论与启示。

(一) 研究结论

首先,相较于社交媒体使用、人际关系而言,情绪耗竭对知识隐藏的影响更大,是知识隐藏的关键影响因素。本研究的相关分析表明,情绪耗竭与知识隐藏、合理隐藏、规避隐藏、装傻隐藏的相关系数更大;多元线性回归分析也表明,情绪耗竭的标准化 β 值更大。以上分析结果都指向同一个结论:情绪耗竭是知识隐藏的关键影响因素。

其次,社交媒体使用的不同方式对知识隐藏起不同的作用,社交支持正向影响知识隐藏,休闲支持负向影响知识隐藏,知识支持则抑制知识隐藏。本研究表明,社交媒体使用的社交支持可能会对规避隐藏、知识隐藏产生显著影响,休闲支持可能会对合理隐藏、装傻隐藏、知识隐藏产生显著影响;知识支持则不会对规避隐藏和合理隐藏产生显著影响。从标准化 β 值可看出,社交支持会促进知识隐藏行为的发生,但休闲支持能抑制知识隐藏行为。知识支持以知识分享为目标导向,用户通过社交媒体展示他们的创造力,生成知识,创建、编辑和发布自己的内容,从其他用户处获取各种主题的知识、了解最新新闻并接受教育^[22],能有效抑制规避隐藏。

最后,人际关系对知识隐藏存在部分影响。其中,任务关系对知识隐藏及其 3 个变量均不存在显著影响,信任关系仅对合理隐藏起显著负向影响。

(二) 理论贡献与实践启示

本研究做出了如下理论贡献。第一,本研究首次将社交媒体使用、人际关系、情绪耗竭三类因素放入同一模型,比较了这些因素的影响程度差异,进一步深化了知识隐藏影响因素研究。第二,从新的角度再次证实了“社交媒体使用的不同方式对知识隐藏存在着不同影响”这一结论,为社交媒体使用的研究带来新思路。Ma 等从公共、私人两个维度划分社交媒体使用的方式,本研究从知识支持、社交支持、休闲支持等维度划分社交媒体使用的方式。巧合的是,两项研究都得出了同样的研究结论。第三,深化了信任对知识隐藏影响的研究。与 He 等的研究结论略有不同,本研究发现,在社交媒体上,信任显著负向影响合理隐藏,但并未对规避隐藏、装傻隐藏、知识隐藏等产生影响。

本研究对知识管理实践提供了以下启示。第一,为规避知识隐藏,管理者需高度关注用户的负面心理情绪,尤其是情绪耗竭。情绪耗竭是知识隐藏、合理隐藏、规避隐藏、装傻隐藏的关键影响因素。把握住用户情绪耗竭这一主要矛盾,也就把握住了知识隐藏的关键环节。在情绪耗竭方面,用户在任务完成中的身心疲惫感需特别重视。第二,有针对性地采用不同的社交媒体使用方式,以有效规避知识隐藏。针对规避隐藏,鼓励在社交媒体上分享知识等的知识支持性使用,在工作场所减少社交媒体的社交支持性使用。针对装傻隐藏、合理隐藏,鼓励适度开放社交媒体的休闲支持性使用。第三,要

规避合理隐藏,还需要培养信任关系。一方面,营造良好的氛围,让成员在考虑自身利益的同时也考虑对方利益;另一方面,借助社交媒体,在工作任务之余为员工增加私下联系的机会。

(三) 不足和展望

本研究在以下方面尚待改进。(1) 样本量有限。日后需结合问卷调查和访谈等方法,对更大样本量进行分析,以获得对社交媒体用户知识隐藏的更具广泛性和代表性的认识。(2) 研究内容上,发现情绪耗竭对知识隐藏存在影响,但并未进一步揭示情绪耗竭对知识隐藏的影响机制。今后可在增加样本量的基础上,加强此研究。(3) 样本选取上,仅选取了社交媒体用户,并未将社交媒体用户与非社交媒体用户进行比较,今后可对此进一步研究。

参考文献:

- [1] NGUYEN T M, MALIK A, BUDHWAR P. Knowledge hiding in organizational crisis: The moderating role of leadership[J]. *Journal of Business Research*, 2022(139): 161–172.
- [2] GHASEMAGHAEI M, TUREL O. Possible negative effects of big data on decision quality in firms: The role of knowledge hiding behaviours[J]. *Information Systems Journal (Oxford, England)*, 2021, 31(2): 268–293.
- [3] ARIAS-PÉREZ J, VÉLEZ-JARAMILLO J. Understanding knowledge hiding under technological turbulence caused by artificial intelligence and robotics[J]. *Journal of Knowledge Management*, 2022, 26(6): 1476–1491.
- [4] GAO S, ZHAO X. Social media overload and proactive-reactive innovation behaviour: A TTSC framework perspective[J]. *International Journal of Information Management*, 2024(75): 1–14.
- [5] MA L, ZHANG X, DING X. Enterprise social media usage and knowledge hiding: A motivation theory perspective[J]. *Journal of Knowledge Management*, 2020, 24(9): 2149–2169.
- [6] HE M, YUAN Z, SHE W. Sharing or hiding? Exploring the influence of social cognition and emotion on employee knowledge behaviors within enterprise social media[J]. *Behavioral Sciences*, 2024, 14(8): 1–27.
- [7] ARIAS-PÉREZ J, HUYNH T. Flipping the odds of ai-driven open innovation: The effectiveness of partner trustworthiness in counteracting interorganizational knowledge hiding[J]. *Industrial Marketing Management*, 2023(111): 30–40.
- [8] 黄子萱, 熊回香. 在线健康社区用户知识共享与隐藏行为的演化博弈研究[J]. *数据分析与知识发现*, 2023, 7(11): 125–139.
- [9] 亓小涛, 刘芳, 郭顺利, 等. 社会化问答情境下用户隐私顾虑的关键影响因素识别与关联分析[J]. *情报科学*, 2024, 42(5): 58–67.
- [10] CHEN L M, XU Y, HE Y. Social media use in the workplace: The role of social comparison in negative behaviors[J]. *Acta Psychologica*, 2024(243): 1–13.
- [11] CHEN Y, PITAFI A H, SAHER L, et al. Feeling low: How social media influences employees' knowledge hidings and innovative behavior[J]. *Acta Psychol (Amst)*, 2024(246): 1–11.
- [12] 李嘉雯, 秦琴, 柯青. 虚拟问答社区用户知识隐藏行为影响因素实证研究[J]. *农业图书情报学报*, 2022, 34(2): 48–62.
- [13] 张韫麒, 王萍, 杨可. 社会化问答社区用户知识隐藏行为量表开发研究[J]. *情报科学*, 2024, 42(3): 163–173.
- [14] TRZEBIATOWSKI T, Del CARMEN TRIANA M, TRIANA M C. Family responsibility discrimination, power distance, and emotional exhaustion: When and why are there gender differences in work-life conflict?[J]. *Journal of Business Ethics*, 2020, 162(1): 15–29.
- [15] ZHOU X. Mental health self-efficacy as a moderator between the relationship of emotional exhaustion and knowledge hiding: Evidence from music educational students[J]. *Frontiers in Psychology*, 2022(9): 1–14.
- [16] FATIMA D, GHAFFAR M, ZAKARIYA R, et al. Workplace bullying, knowledge hiding and time theft: Evidence from the health care institutions in pakistan[J]. *Journal of Nursing Management*, 2021, 29(4): 813–821.
- [17] ULAIN N, AZEEM M U, SIAL M H, et al. Linking knowledge hiding to extra-role performance: The role of emotional exhaustion and political skills[J]. *Knowledge Management Research & Practice*, 2022, 20(3): 367–380.

- [18] CONNELLY C E, ZWEIG D, WEBSTER J, et al. Knowledge hiding in organizations[J]. *Journal of Organizational Behavior*, 2012, 33(1): 64–88.
- [19] ALI-HASSAN H, NEVO D, WADE M. Linking dimensions of social media use to job performance: The role of social capital[J]. *The Journal of Strategic Information Systems*, 2015, 24(2): 65–89.
- [20] NADEEM M A, LIU Z, GHANI U, et al. Impact of shared goals on knowledge hiding behavior: The moderating role of trust[J]. *Management Decision*, 2021, 59(6): 1312–1332.
- [21] MASLACH C, JACKSON S E. The measurement of experienced burnout[J]. *Journal of Occupational Behaviour*, 1981, 2(2): 99–113.
- [22] OKSA R, KAAKINEN M, SAVELA N, et al. Professional social media usage: Work engagement perspective[J]. *New Media & Society*, 2021, 23(8): 2303–2326.

Factor influencing knowledge hiding among social media users

WANG Peilin

(School of Management, Anhui University, Hefei 230601, China)

Abstract: To explore the factors affecting knowledge hiding of social media users, and with the help of SPSS, it analyzes the 591 sample data including social media application, personal relations, emotional exhaustion and other aspects. The results show that: (1) Emotional exhaustion has a significantly positive impact on knowledge hiding, rationalized hiding, evasive hiding and playing dumb, which has a greater impact than social media and interpersonal relationship; (2) different types of social media usage have different effects on knowledge hiding, social usage has a significant positive effect, leisure usage has a significant negative effect, and cognitive usage has no significant effect. (3) for interpersonal relationships, instrumental relationship has no significant impact on knowledge hiding and its three dimensions, while trust relationship only has a significant impact on rationalized hiding. These results enrich and expand the theoretical research of knowledge hiding, and provide new ideas for the practice of knowledge hiding.

Key words: knowledge hiding behaviour; social media usage; emotional exhaustion; interpersonal relations

[编辑：胡兴华]