

虚拟社区及其知识分享研究综述

陈春光

(华中师范大学 公共管理学院,湖北 武汉 430079)

摘 要: 虚拟社区“virtual community”是人们通过计算机网络分享知识和信息的场所,计算机网络日新月异,虚拟社区也因此得到了飞速发展,用户通过公告栏、聊天室等电子载体交换信息、知识分享。以往的研究表明虚拟社区已经成为知识分享的重要途径,许多组织为方便员工的交流,共享与工作相关的信息建立了内部虚拟社区,但是理论研究仍然落后于实践。通过查阅文献,回顾了虚拟社区产生的背景及其形成过程,在此基础上归纳了虚拟社区的知识分享的特征和形式,分析了虚拟社区知识分享存在的弊端,最后进一步探讨和评价影响虚拟社区的知识分享意愿的因素。

关键词: 虚拟社区;知识分享;分享意愿

中图分类号: C916.2

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2013) 01-0063-05

一、引言

计算机网络发达的时代,虚拟社区从形式到内涵都发生了新的变化,这就有必要重新认识虚拟社区,然后才能更好的去利用它,并把它作为一个实现自己的意愿的平台。本文研究虚拟社区及其知识分享的意愿、知识分享的价值就是来增加人们对虚拟社区中知识分享的了解,更好的促进虚拟社区的发展和人们分享知识的效率。但由于虚拟社区在商业、社会和教育中发挥了作用越来越明显,而在虚拟社区的可用性并不保证其参与者将分享他们的知识。因此,这就有必要了解和掌握促进虚拟社区中知识分享行为的因素。本文选取虚拟社区这样的情景下的知识分享情况来分析和评价,希望对人们的学习以及现实生活中的实践产生积极的作用。

二、虚拟社区的相关问题

(一)虚拟社区的概念

关于虚拟社区的概念,Rheingold 首先指出:“虚拟社区”是“一群主要通过网络彼此沟通、讨论的人们,彼此有某种程度的认识、充分的感情,分享某种程度的信息与知识,在网络空间中形成个人关系网络的社会集合体”(王飞绒,2007)。Hagel 和 Armstrong 认为虚拟社区是“通过因特网串联,以满足网友在幻想、兴趣、人际关系及交易需求的小团体”。Romm 则认为,“虚拟社区是一群人由电子媒体相互沟通所形成的一种新的社会现象”(王学东,易明,2002)。笔者认可这样一种观点,虚拟社区以现代信息技术为依托,在互联网上形成的,由相互之间联系相对密切的人们所组成的虚拟生活共同体,并以共同的兴趣和利益为纽带,把身处不同地方的人们联结在一起交流和分享知识的虚拟社会集合体。

(二)虚拟社区特征

虚拟社区,从广义上说,原是指在企业之间以市场为导向建立的动态联盟;从狭义上说,是指有共同目标和合作协议,强调运用信息技术(特别是网络技

收稿日期:2012-11-14

作者简介:陈春光(1985-),男,河南太康人,华中师范大学公共管理学院硕士,研究方向:企业管理。

术)达成的一种完全松散、平等的组织形态。作为一种新型的组织形式,虚拟社区有其自身的独特性:第一,组织边界的模糊性。虚拟社区打破了传统的组织界限,可以跨时间、空间以及组织的边界共事,它通过种类繁多的电子信息及网络互动技术将个人与个人、群体与群体、个人与群体等彼此联结成组织形态。第二,组织结构的松散、灵活性。虚拟社区从组成到解散完全取决于完成共同的目标和项目任务而产生的互动活动的存在与消失。第三,组织资源的共享性。虚拟社区能够整合各成员的核心能力和资源,把实现既定目标和项目任务所需要的理想资源整合到一起,可以避免重复投资,并可以在短时间内形成较强的竞争能力,实现对市场需求的敏捷响应。第四,组织运行成本低碳性。虚拟社区中的成员一般是通过计算机网络等技术手段,在一起按既定的程序工作,工作相对独立,不仅节约了时间,而且降低了工作的运行成本。第五,组织目标的认同性。虚拟社区比面对面的实体组织对目标的认同性要求更强。因为虚拟社区成员跨越组织的边界工作,没有上级制定的法规和制度指导和约束他们,所以必须靠共同目标的认同来维持这种协作关系。

(三)虚拟社区的存在形式

虚拟社区跨越时空界限,没有固定、严密的科层组织结构,为了共同的目标和为完成某项任务,以相互信任及网络和电子技术为主要联系手段,相互合作、协同工作的松散、灵活的组织形式。目前常见的有董事会、动态联盟、咨询委员会、创新团队、文化沙龙、QQ群、博客群等等。

(四)虚拟社区中存在的问题

各种类型的虚拟社区显示,人们通过逐条阅读他们的公开留言或私人电子邮件来了解其他参与者及其兴趣,但其中还存在着许多问题有待解决。第一,找正确答案的拥有者极其困难。用户在消息栏中阅读大量的留言极费时、麻烦,信息过剩,包括完全不相关的信息过剩,使许多人对虚拟社区望而却步。第二,消息回复率极低。据调查,在新闻组中,消息的回复率仅为2%,造成低回复率的原因一是回复花费时间长,二是交流方式不规范。第三,信任的缺失。由于网络的虚拟性,在虚拟社区中,一些人不为自己的行为负责,因而社区中的人们也不易建立相互信任的关系。

三、虚拟社区中的知识分享行为和意愿

(一)虚拟社区中的知识分享行为

虚拟社区渗透到了学习生活的方方面面,但虚拟社区成员之间的知识分享并没有达到预期期望值。正如 Wasko & Faraj 在他一篇文章中指出,如果虚拟社区没有充足的可以使用的知识,人们也许不

愿参与,因为虚拟社区不能实现他们的知识需要(Wasko & Faraj,2000)。其中一些研究把焦点集中在内在的激励因素(Wasko & Faraj,2005),然而很多研究把焦点放在了人与人之间能塑造知识分享行为的情况,例如社会资本(Chiu et al.,2006;Wasko & Faraj,2005),社会认知理论(Chiu et al.,2006;Hsuet al.,2007),信任(Ridings et al.,2002),满意度(Chen,2007),社会网络(Wasko,Faraj,& Teigland,2004),或者集体行为(Cheung & Lee,2007;Wasko & Faraj,2005;Wasko et al.,2004)。就目前的现实状况而言,使虚拟社区成员间有知识分享的意愿是建设虚拟社区的最大挑战。本文总结以往的研究,提出了虚拟社区中影响知识分享的因素有以下三个方面:自我效能、结果预期和信任,心理安全(Srivastava,2002)。下面将主要针对心理安全进行分析(关系图,如图1所示)。

1.自我效能和结果预期

自我效能是自我评估的形式,影响抉择采取何种行为,以及当遇到困难时,继续实施该行为的努力和持续程度,最终还影响行为的掌握。有高度自我效能意识的人比自我效能意识弱的人更容易实施相关行为。社会认知理论强调了自我效能,指出如果我们怀疑成功实施行动的能力,那么,对行动的积极结果预期是徒劳的。社会认知理论主张:只有知识分享的愿望对于实施知识分享是不充分的,知识的创造者必须有认知能力去完成它。这些能力包括:创造知识的内容、把个人知识贡献给组织数据库、在团体内或团体间通过正式的交流分享个人知识,或在个人之间进行非正式的交流。基于以上分析,我们认识到,在各种不同的信息技术使用背景下,自我效能是影响用户行为的一个重要决定因素。拥有它,虚拟社区的成员就可以通过共同利益结合起来,形成社会网络,为与其他成员交流以及交换知识提供渠道。用户的知识分享自我效能对他们的知识分享有正面影响。社会认知理论是当前国内外心理学研究领域的热门课题之一。基于社会认知理论,结果预期是关于自我行为的预期结果。结果预期由三个重要方面组成:身体影响、社会影响和自我估计影响(徐小龙,杨芳华,2007)。在每一种形式里,积极的预期都被看作是激励,因此,人们的行为能够通过这些不同的影响形式加以控制。个人行为将会导致积极的结果,因为个人将会以社会经济交换理论中的自我利益标准行事。因此,对于成功的知识管理,奖励体制是极其重要的。从中我们认识到:虚拟社区中的个人只有在期望得到满足时,才会实施知识分享。社会认知理论是关于人和人的行为的知识和认知的理论。一个人对以某种方式行动的认知力有两个基本决定性方面:自我效能和结果预期。自我效能,是人们对自身组织和控制预期行为的能力产生影响的信念,是潜在地

影响做出知识分享决定的重要因素。与奖励体制有关的结果预期同样是影响做出知识分享决定的重要因素。依据经济交换原则,个人将会以理性的自利原则行事。因此,当知识分享的结果超过其成本或达到其预期值时,知识分享将会发生。这就是为什么实践者会为实现成功的知识分享实施奖励体制(Armstrong, 1997)。一方面结果预期表明:如果虚拟社区的成员认为他们会从知识分享中得到诸如货币奖励、提升或再教育的机会等内在利益时,他们将会形成一种积极的知识分享态度;另一方面如果成员认为他们将会得到诸如自我满足感、社会认同或权利等外在利益时,他们同样会乐于进行知识分享。

2.信任

虚拟社区是网络社会化的重要产物,在众多网络应用中发展极为迅速。虚拟社区以现实社区为原型,社区成员之间的交互行为在很大程度上依赖于信任关系,稳定良好的信任环境对于虚拟社区的健康发展十分重要(Dixon 2000)。信任,一个关于其他团队将会以可信任的方式行事并且不会利用自己团队弱点的潜在信念,已经被认为是影响知识分享的重要因素。知识分享是成员利用虚拟社区的主要动机。与传统组织不同,虚拟社区中成员是以共同的利益和实践结合在一起的,并且没有共同的规范和常规作为成员和组织之间的纽带。因此,与传统组织相比,成员和虚拟社区之间的关系更容易破裂,缺乏面对面的沟通和法律保障使得虚拟社区的成员分享知识更加困难。因此,在虚拟社区中信任是重要的,它可以创造一个成员之间更加坦率交流的氛围,排除了机会主义行为。在该视角下,信任是维持虚拟社区存在性的关键因素。信任对于人与人之间以及团体之间的关系是非常重要的,这已在不同学科的研究中证实。本文采用的信任的定义是:“信任是建立在对他人行为预期的基础上的,它是合作或交换双方在处于不确定的状况下,仍相信对方可靠,认为对方不会利用自己的弱点,自己会得到正面结果的一种行为”。从虚拟社区的角度看,个人或他人具有分享已有知识的意愿是关键所在,信任是加强知识分享的有效方法。信任不仅需要花费时间才能产生,而且易破裂。因此,需要特别关注信任的持续发展。根据关于信任发展的文献,孙丽萍(2007)进一步把信任分为三个阶段:以经济为基础的信任、以信息为基础的信任 and 以识别力为基础的信任。在虚拟社区中信任是建立在可获得的经济利益、成熟的组织结构和健全的管理体制基础之上的,吸引成员参与并信任团体。虚拟社区中的信任,在起始阶段是建立在可获得的经济利益基础之上。随着时间的发展,以经济为基础的信任将会转移到以信息为基础的信任上,最后,转移到以识别力为基础的信任上。以经济为基础的信任是建立在经济利益基础上,并且害怕违反信

任带来的惩罚。因此,信任可以通过对成本和利益的合理估计形成。以信息为基础的信任是依赖信息,而不是依赖对惩罚的害怕或值得信任得到的奖励为基础。以识别力为基础的信任是由个人之间的感情纽带构成的,人们之间形成了强烈的内部关系和共同的识别力,使人们在一起工作,并形成了集体的力量。以识别力为基础的信任有利于有价值知识的分享和增强新知识创造的可能性。因此,在虚拟社区的背景下,信任对知识分享行为有极其重要的作用。增强成员之间的信任机制,有利于有价值知识的分享并创造新知识(孙丽萍,2007)。

3.心理安全

心理安全也是促进知识共享的一个突出因素。这意味着心理安全高,成员会更愿意表达自己的想法,证明他们的专业知识。换句话说,他们觉得他们共享的行为不会导致消极后果,他们更愿意去分享知识。心理安全最初被定义为“愿意去表现和贡献,不担心自我、地位或事业受到消极影响”(Kahn, 1990, p.708)。它是一个个体心理安全状态(不是一个个体特征)个人对周围的环境感到自信,没有威胁性,他们也不会因为表达自己的观点而感到尴尬或被惩罚。一些组织理论研究已经证明心理安全是一个重要的因素,能影响组织中的各种员工行为。

有研究发现,信任的程度不仅对知识分享意愿产生直接的影响,还能通过心理安全能调整人们信

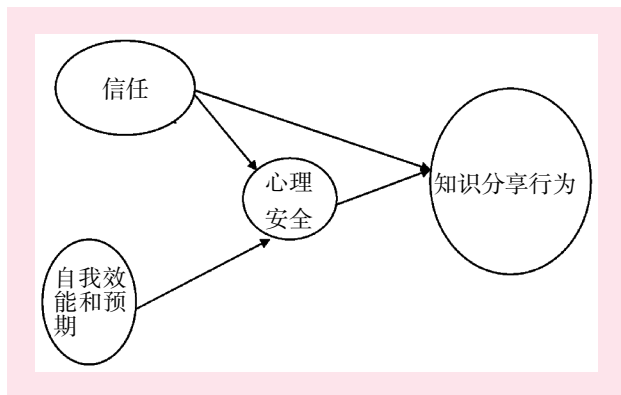


图1 知识分享行为关系图

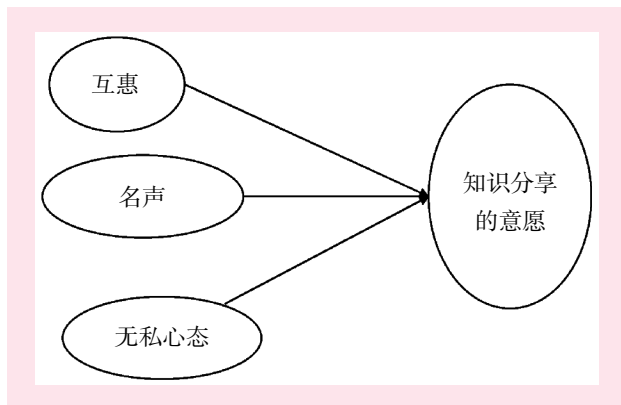


图2 知识分享意愿关系图

任的关系,可以对知识分享的意愿产生间接的影响。

(二)虚拟社区中的知识分享意愿

1.互惠

公开知识可以从同事那里得到有价值的知识作为回报。

2.名声

作为机构内拥有专门知识的专家,向团体贡献知识有助于巩固在团体内的地位。

3.无私心态

向团体贡献知识不求回报,是自我满足的需要。

四、增强虚拟社区成员知识共享意愿的对策

(一)提高社区成员共享知识的自我效能

包括:①提高社区在技术层面的易用性。例如,新浪博客在登录区下面设置了进入“帮助目录”的快速链接,帮助成员快速掌握相关的使用方法,例如“如何创建或者加入新浪博客小组”、“如何推荐文章到小组中”、“如何在精品文苑推荐连载作品”等。②建立网上学习区或提供在线培训。新浪博客的论坛板块专门用于成员在线提问与解疑(何保健,2005)。

(二)提高社区成员知识共享的个人结果预期

包括:①公开表扬知识贡献者。新浪博客在主页公告设置“个人排行榜”、“一周之星”,以示对知识分享者的尊敬和认同。按照文章的类别设置“精品文苑”,并明示有多少人收藏了该文章,增强了分享者的自豪感(海华,2004)。②推动社区成员间的知识交换行为。新浪博客采用 push 技术将每周最精辟最受欢迎的文章推送到各位成员,较好地刺激了社区成员共享知识的愿望。

(三)加强内在和外在激励,采取一定的激励手段加以引导,建立有效的激励系统,对促进虚拟社区知识共享具有很重要的作用

在虚拟社区中,内在激励主要可以采用情感激励,主要表现在对于社区成员的帮助应该及时的表示感谢和对其帮助的信息的反馈,这样有助于再次激发成员的自我满足感和自我肯定,激发社区成员再次知识共享的动力。外在激励可以采用社区威望激励和“虚拟物质”激励(Srivastava 2002)。在社区实际运行中,这种虚拟的物质激励确实也能起到一定的激励作用,但是激励的深度和远度不及情感激励和威望激励。

五、结论及展望

本文通过不仅总结和分析虚拟社区和知识共享的相关概念,还结合相关的研究成果分析了虚拟社区中知识分享行为和分享意愿,提出了增强虚拟社区中的知识分享对策,得出这样几个结论,在虚拟社区中由于广泛应用信息技术,组织结构不再受到管

理幅度的限制,因此虚拟社区可以尽量减少管理层次,扩大管理幅度,减少信息失真率,节约管理费用。另外,传统的“金字塔”式的官僚组织结构也不能适应虚拟社区敏捷灵活、高效快速的经营方式,虚拟社区是一种水平管理模式,组织结构扁平化。

从前面的虚拟社区相关知识的论述中,我们可以看到构建虚拟社区,能有效地促进我国网络用户使用者获取知识,同时虚拟社区能为公众参与政治提供平台,它将为网民参与行为提供可行的技术保证。对虚拟社区这种新的社会交流应用形式进行研究具有重要的意义,并引起人们广泛关注,但其理论研究仍然落后于实践。虚拟社区具有关系和协同的特点。总结相关研究成果,从服务管理、声誉管理和社会搜索三个方面对未来的研究趋势进行了展望。虚拟社区已经成为一个志同道合者进行密切联系的虚拟世界。虚拟社区已经成为互联网上最重要的文化和现象,具有重要的研究价值。

参考文献:

- [1] 王学东,易明.虚拟组织及其性质研究[J].科技进步与对策,2002,(10).
- [2] 林慧岳,李林芳.论知识分享[J].自然辩证法研究,2002,(8).
- [3] 米家乾,孙波.企业知识管理的核心——知识分享[J].国际经贸探索,2003,(8).
- [4] 鲁若愚,陈力.企业知识管理中的分享与整合[J].研究与发展管理,2003,(2).
- [5] 卜心怡,赵灵丽.基于 Shapley 值的知识共享利益分配策略及改进[J].科技进步与对策,2009,(11).
- [6] 孙丽萍.虚拟社区中的知识分享行为分析[J].合作经济与科技,2007,(11).
- [7] 王飞绒,等.虚拟社区知识共享运作机制研究[J].浙江学刊,2007,(5):201-205.
- [8] 徐小龙,王方华.虚拟社区的知识共享机制研究[J].自然辩证法研究,2007,(8):8-86.
- [9] 海华.电子商务环境中虚拟社区的知识共享活动[J].情报杂志,2004,(7):75-76.
- [10] 何保健.对虚拟社区管理的透视分析[J].学术交流,2005,(10):136-140.
- [11] 秦言.知识经济时代[M].天津:天津人民出版社,1998:227-235.
- [12] 张喜征.基于虚拟社区的网络信任管理模式研究[J].情报杂志,2006,(4).
- [13] Bartol, K.M, & Srivastava, A.Encouraging Knowledge Sharing : The Role of Organizational Reward Systems. [J]. Journal of leadership and Organization Studies, 2002,(1).
- [14] Wasko, Molly McLure, Samer Faraj. "It is what one does": why people participate and help others in

- electronic communities of practice [J]. Journal of Strategic Information Systems, 2000, (9): 155-173.
- [15] Rheingold. Virtual reality[M]. Vinge; Wesley, 1991.
- [16] Dixon. N. M. Conl/non Knowledge:How Company Thrive by Sharing What They Know[M]. MA:Harvard Business School Press, 2000.
- [17] Alton Chua. Knowledge Sharing: a Game People Play [J]. Aslib Proceedings, 2003, (3).
- [18] Kim A J. Community Building on the Web [M]. Berkeley: Peachpit Press, 2000.

[责任编辑：张 磊]

Review on Virtual Community and Knowledge Sharing Research

CHEN Chun-guang

(School of Public Administration, Central China Normal University, Wuhan 430079, China)

Abstract: Virtual community is a place where people use the computer network to share knowledge and information. Computer network has been updating and consequently, the virtual community has obtained rapid development. The users use the bulletin board, chat rooms and other electronic carrier which people can use to exchange and share information knowledge. Previous studies show that virtual community has become an important way of knowledge sharing. Many organizations establish the internal virtual community to facilitate the exchange of the information of work, but the theoretic research still lags behind the practice. The paper reviews the background and forming process of the virtual community. Based on this, this paper sums up the features of knowledge sharing and forms of virtual community. It then analyzes the disadvantages of knowledge sharing in the way of virtual community. Finally, this paper examines the factors influencing the willingness to share knowledge in virtual community.

Key words: virtual community; knowledge sharing; the willingness to share knowledge

(上接第 62 页)

- Strategy Among Information Technology Professionals [J]. Career Development International, 2002, 7(1): 6-13.
- [3] 杨蓉. 人力资源管理[M]. 大连: 东北财经大学出版社, 2006.
- [4] 李健, 姜震寰. 基于双因素激励理论的企业人力资源管理变革[J]. 商业研究, 2009, (4).
- [5] 马文霞. 完善以人为本的中小企业员工激励机制研究 [D]. 保定: 华北电力大学, 2007.
- [6] 苟瑞波, 蒋言斌. 解读“波特—劳勒激励”模式完善大学科技园激励体系[J]. 研究与发展管理, 2003, (4): 77-78.
- [7] 佚名. 日本企业激励员工的七大绝招[J]. 思想政治工作研究, 2011, (3): 64.

[责任编辑：张 磊]

Research on the Incentive Mechanism of Enterprise Based on Humanistic Theory

YANG Zhen, ZHOU Huai-min

(School of Management, Chongqing Technology and Business University, Chongqing 400067, China)

Abstract: Incentive mechanism plays a great role in achieving enterprise's targets by stimulating employees' enthusiasm, initiative and creativity. Through analysis of the problems existing in incentives mechanism and its causes in the actual situation, the paper tries to establish incentive models and offers corresponding countermeasures on building company culture and improving employees' training, performance appraisal and employees' participation.

Key words: business management; incentive mechanism; life-coordinate