



浙江省哲学社会科学重点研究基地

浙江省信息化与经济社会发展研究中心

The Research center of information technology & economic and social development

虚拟社区群体行为 社会资本视角的理论研究

唐莉芳 著



上海交通大学出版社

SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

虚拟社区群体行为

——社会资本视角的理论研究

唐莉芳 著



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内容提要

本书沿着“社会资本—虚拟社区感—网络群体行为”这一分析路径,主要开展三个方面的研究工作:第一,虚拟社区情境下社会资本和网络群体行为的内涵界定,以此作为问题研究铺垫解释和剖析的基础;第二,从社会资本这一研究视角来分析其对网络群体行为的影响作用,构建“社会资本—虚拟社区感—网络群体行为”的理论分析框架,提出假设;第三,探明虚拟社区成员社会资本与网络群体行为之间的中介变量。

本书适合虚拟社区和组织行为相关研究人员及学生参考使用。

图书在版编目(CIP)数据

虚拟社区群体行为:社会资本视角的理论研究/唐莉芳
著. —上海:上海交通大学出版社,2017
ISBN 978-7-313-16863-4

I. ①虚… II. ①唐… III. ①互联网络—应用—社区管理—群体—社会行为—研究 IV. ①C916.2-39
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 074751 号

虚拟社区群体行为:社会资本视角的理论研究

著 者:唐莉芳

出版发行:上海交通大学出版社

邮政编码:200030

出 版 人:郑益慧

印 制:杭州印校印务有限公司

开 本:710mm×1000mm 1/16

字 数:171 千字

版 次:2017 年 4 月第 1 版

书 号:ISBN 978-7-313-16863-4/C

定 价:55.00 元

地 址:上海市番禺路 951 号

电 话:021-64071208

经 销:全国新华书店

印 张:11

印 次:2017 年 4 月第 1 次印刷

版权所有 侵权必究

告读者:如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话:0571-88294385

本研究受到浙江省信息化与
经济社会发展研究中心资助

前言

PREFACE

随着互联网技术的发展和虚拟社区的出现,人类选择群体行为的生存场域从现实延伸到了网络社会,从而衍生出一种基于互联网的“网络群体行为”。由于网络群体行为在网络上集中反映为以虚拟社区为载体或平台的网民互动。因此,虚拟社区的生存与发展仅仅依靠经营者自身的能力和网络技术的应用是不够的,它还需要依靠虚拟社区成员积极参与互动。这表明虚拟社区的经营发展与网络群体行为是密不可分的。另一方面,网络群体行为的集中和规模的扩大,会引发群体成员在信息传递、沟通乃至行为互动上的正效应和负效应。研究虚拟社区情景下网络群体行为的影响因素和作用机理是摆在理论研究者面前的重要任务之一。

本书通过对社会资本理论、社区感知理论、群体行为理论以及社会关系网络理论等相关研究的文献梳理发现,关于社会资本和网络群体行为的研究虽然分别都受到了各自领域研究者的重视并取得了一定成果,但目前仍然存在研究上的不足:

(1)将社会资本与网络群体行为结合起来探寻两者影响关系的研究尚少。现有的将社会资本理论运用在网络情境下个体行为的研究成果并不多见,可找到的相关研究主要集中在知识共享、创新行为以及公民行为等具体行为上,而社会资本对于网络群体行为是否发挥影响作用以及影响路径是怎



样的,这部分研究尚缺乏。

(2)在对群体行为的研究数据获取上还存在一定的困难。目前学者们对群体行为数据的获取方面的研究成果较少,主要原因在于群体行为的突发性和过程难以重现等,这就限制了对其进行实证研究。同时,我们还看到传统社会科学研究者对群体行为的数据获取大多是通过已有资料的归纳,数据的主观性和随意性过强;而自然科学研究者主要是运用技术方法获得相关的互联网数据,这些数据虽然能够反映一定的网络群体行为,但是却忽略了产生群体行为的社会情境以及个体之间的差异,因此,数据的适用性还需验证,由此得出的研究结果往往难以被深入解释。

本书认为在虚拟社区这一情境下,应用社会资本理论来阐述网络群体行为是合适的。一般来讲,虚拟社区中的成员之间通过交流互动会形成网络群体,网络群体中存在着较为复杂的社会关系网络,而社会资本正是产生于社会关系网络中的无形资源,或者说社会资本为个体成员的交流互动行为创造了关系型社会资源环境。因此,本研究以社会资本理论、社区感知理论、群体行为理论及社会关系网络理论等理论为基础,借鉴 Bandura(1986)提出的“环境—认知—行为”的研究框架,构建了“社会资本—虚拟社区感—网络群体行为”的理论分析框架,提出相关假设,今后还将通过实证进行验证,试图拓展社会资本效能的研究领域,以进一步丰富群体行为理论的研究。

本书沿着“社会资本—虚拟社区感—网络群体行为”这一分析路径,主要开展三个方面的研究工作:

(1)虚拟社区情境下社会资本和网络群体行为的内涵界定,以此作为问题研究铺垫解释和剖析的基础。

(2)探究网络群体行为的影响因素和作用机理,具体地说,从社会资本这一研究视角来分析其对网络群体行为的影响作用,构建“社会资本—虚拟社区感—网络群体行为”的理论分析框架,提出假设。

(3)探明虚拟社区成员社会资本与网络群体行为之间的中介变量。以虚拟社区感作为中介变量,它建立了社会资本与网络群体行为之间的关联,它是揭示社会资本对网络群体行为影响机制这一迄今为止仍被视为黑箱的关键性变量。

总之,本书围绕社会资本影响网络群体行为以及对虚拟社区感中介作用所进行的讨论和研究,从以下三方面进行了尝试性的创新:

(1)研究视角方面。不同于以往多数学者从社会学和心理学两个学科角度对群体行为的研究。本研究从管理学科角度出发,结合社会资本的视角对网络群体行为的影响因素及路径进行研究,对于群体行为研究领域是一种拓展,也为网络群体行为的前因提供一个可深入探索的相对较新颖的视角。

(2)研究逻辑方面。构建“社会资本—虚拟社区感—网络群体行为”的理论逻辑。尝试引入虚拟社区感这一中介变量,探寻虚拟社区群体成员社会资本对网络群体行为影响的微观因果机制。较之于国内外已有的网络群体行为的相关研究,本研究补充和扩展了相关领域的研究。

(3)关键构想方面。在上述逻辑主线中存在以下关键构想:①群体成员社会资本作用于网络群体行为的构想;②群体成员社会资本作用于虚拟社区感的构想;③虚拟社区感作用于网络群体行为的构想;④虚拟社区感作为中介变量作用于群体成员社会资本与网络群体行为之间关系的构想。这些关键构想完成了研究逻辑主线的可行性。

为实现上述的关键构想,本研究建立在对两个具体概念阐释的基础之上:①明确虚拟社区群体成员社会资本的内涵界定与研究层面;②对一般性网络群体行为的内涵理解和研究情境的解释。这也是在虚拟社会背景下对群体行为的重新审视。

社会资本对网络群体行为影响的作用机理,是一个极其复杂的系统性问题,它还涉及社会资本变化、行为者心理活动以及网络技术平台升级等对这种作用机理的影响。当这种系统性发生变化时,理论的分析 and 研究框架也应做出动态调整,以适应变化了的现实。关于这个研究专题的纵深研究,有待于更多学者做出努力。

目录

CONTENTS

第一章 研究情境与核心概念的界定	1
第一节 本研究对虚拟社区的理解	1
第二节 虚拟社区群体成员的社会资本	4
第三节 虚拟社区中的网络群体行为	6
第二章 研究背景与研究意义	10
第一节 研究背景与问题提出	10
第二节 研究意义	17
第三章 研究设计	20
第一节 研究思路	20
第二节 研究内容	21
第三节 技术路线	22
第四章 社会资本的理论研究概述	24
第一节 社会资本的概念与发展	24



第二节 社会资本的维度	35
第三节 社会资本的测量	41
第四节 小结与启示	49
第五章 虚拟社区感的理论研究概述	51
第一节 虚拟社区感的概念与发展	51
第二节 虚拟社区感的维度与测量	56
第三节 虚拟社区感的影响因素与结果	59
第四节 小结与启示	65
第六章 网络群体行为的理论研究概述	67
第一节 虚拟社区用户群体的界定	67
第二节 群体行为和网络群体行为的关联	69
第三节 网络群体行为产生机制研究	80
第四节 网络群体行为演化与引导的研究	89
第五节 网络群体行为的研究方法	92
第六节 小结与启示	94
第七章 现有文献评述	96
第一节 网络群体行为的研究评述	96
第二节 社会资本与网络群体行为关系的研究评述	99
第八章 变量的理论考察和理论模型	101
第一节 基于社会资本视角的网络群体行为的考察	101
第二节 理论模型构建	120
第九章 理论研究假设	130
第一节 社会资本与虚拟社区感的关系	130

第二节 虚拟社区感与网络群体行为的关系	137
第三节 社会资本与网络群体行为的关系	141
第四节 研究假设汇总和假设框架	145
参考文献	149
索引	162

第一章 研究情境与核心概念的界定

卡斯特(Castells,1996)的网络社会理论认为,网络已成为当今人类社会中一种新型的组织形态,它有助于个体扩展其社会交往的既有边界。这一主张得到了威尔曼(Wellman,2001)的积极回应。他认为因特网的出现加速了向网络社会转变的过程,社会网络的连接也将变得更为松散。总体来说,相比传统社交,以虚拟社区为代表的社会化媒体平台的出现为那些具有共同兴趣和目标的职业群体凝聚成一个整体提供了更大的可能性(Ellison,Heino 和 Gibbs,2006;刘于思,2013;徐煜,2014)。针对虚拟社区这一网络群体行为的发生场域,首先对本研究具体情境进行阐述和界定,其次对虚拟社区群体成员的社会资本进行概念上的辨识和理解,最后对研究对象——虚拟社区中的网络群体行为进行解释。

第一节 本研究对虚拟社区的理解

虚拟社区的成功依赖于平台上大多数人的积极参与(Blanchard 和 Markus,2002)。只有参与者在社区平台上不断交互,才会发生思想、信息和其他资源的互换,虚拟社区的价值才得以产生(郭莉,张悦等人,2014)。因此,群体互动是虚拟社区成功的核心。国外学者 Howard Rheingold(1993)最早提出了虚拟社区(Virtual Community)的概念,在他关于虚拟社区定义的探讨中,对虚拟社区的描述主要集中在三个方面:社会活动空间网络虚拟化、社



区讨论的公共化和个人关系。基于此概念,国内外学者开始从不同视角对虚拟社区进行界定。

国内外学者侧重于从系统视角、关系视角和技术视角来理解和定义虚拟社区。值得本研究关注的是从关系视角对虚拟社区的理解,这一视角认为虚拟社区是人们为了满足各自需要,在网络空间相互交流形成的具有共同目标的群体关系总和。很明显,虚拟社区的提出者 Rheingold(1993)在定义中就强调了社会人际关系^①。

而后,Femback 和 Thompson(1995)将虚拟社区与网络空间或者网络上简单的人群聚集区别开来,强调其内含的“社会关系”,他认为虚拟社区是在计算机网络中通过反复的互动形成的社会关系,这种互动发生在围绕兴趣话题而形成的特定的区域内(如聊天频道等)。

Gupta 和 Kim(2004)强调虚拟社区就是相互不认识但有相似目标的人以网络互动和交流沟通为主要方式来建立关系、享受趣味和进行交易而形成的群组。

Hsu 和 Lin(2008)强调虚拟社区具有两个重要的特性,即互动性与娱乐性。

在强调虚拟社区关系属性的同时,部分学者从虚拟社区生成内容方面进一步区分了虚拟社区与一般网络信息服务,如 Hagel 和 Armstrong(1997)认为虚拟社区是以计算机为媒介进行通信的网络空间,该网络空间有集成内容和交流的潜力,虚拟社区的重要特点在于它的内容是由其成员产生的。可见,这一定义除了指出虚拟社区的社会关系性外,还强调了虚拟社区的另一个特点,即虚拟社区的内容是通过成员的互动交流而产生。

国内部分学者具有开创性的从“精神”视角来理解和定义虚拟社区,他们将虚拟社区成员的情绪、兴趣、情感等都归纳为精神统一体,而这一角度和本研究社会关系网络的研究视角是契合的。

① Howard Rheingold 在其著作《The Virtual Community》(1993)中强调虚拟社区源自于电脑中媒介传播所建构而成的虚拟空间(Cyberspace),是一种社会集合体(Social Aggregation),是“一群主要借由计算机网络彼此沟通的人们,他们彼此有某种程度的认识、分享某种程度的知识和信息、在很大程度上如同对待朋友般彼此关怀,从而所形成的团体”。从他的理解中,我们发现他对于虚拟社区的认识是从社交网络出发的,并将虚拟社区与群体的命运联系在一起。

杜骏飞(2004)在研究中指出,虚拟社区是人们以旨趣认同形成在线聚合的网络共同体。

刘柳(2006)认为虚拟社区是以心理和情感因素为纽带的亲密关系群体。

赵玲(2009)认为虚拟社区是存在于网络空间,成员利用信息技术基于共同兴趣进行沟通和互动,并产生大部分内容,形成社会关系。

贯君(2014)认为虚拟社区是指活动在网络空间中一群具有共同兴趣和利益诉求且相互间联系密切的人联结在一起所形成的一种虚拟社会共同体。

本研究围绕虚拟社区中的群体行为进行研究,参与虚拟社区的行为是在群体中有意向的社交行为(Dholakia 和 Bagozzi, 2004),而群体行为产生目的和最终结果都是形成社会关系网络。

因此,本研究主要从社会关系的角度综合国内外学者对虚拟社区的定义,认为虚拟社区实际上是通过提供一个虚拟的社区空间和平台,让有着共同兴趣爱好、话题和目标的个体成员与其他成员在虚拟社区里从事互动交流和信息共享等活动,从而形成具有较强社会关系的共同体。

在理解虚拟社区的同时,本研究还强调对于其内涵特征的总结。本研究认同 Lee 等(2003)和赵玲(2011)关于虚拟社区的研究成果,并针对本研究具体的研究情境,提出虚拟社区虚拟社区的几个共同特征:

(1)虚拟空间。它是和实体社区相对应的,所有的虚拟社区都是在虚拟空间中建立起来。

(2)内容由成员产生。以成员的交流和互动为中心,虚拟社区内容由成员产生。

(3)社区内关系的建立。不同类型的虚拟社区所形成的社会联系强弱程度有所不同,社区内还形成了情感和文化的认同(孟笛,2015)。



第二节 虚拟社区群体成员的社会资本

一、个体社会资本的内涵

自从社会资本概念被引入学术研究以来,它表现出的强大解释力已经得到了越来越多研究者的青睐。社会资本之所以具有强大解释力,部分原因在于其概念定义比较宽泛,在不同研究中它可以有不同的含义(赵延东,2005)。对于社会资本的研究层面,多数学者分为宏观和微观两个层面,一部分学者将其分为宏观、中观和微观三个层面(苗红娜,2015)。前者以科尔曼(Coleman,1988;1990)、波茨(Alejandro Portes,1995)、普特南(Putnam,1993)以及中国学者赵延东(2005)和罗家德(2007,2014)等学者为代表^①。微观层面的社会资本分析又称为嵌入自我的观点。在这个层面上,讨论个体自我通过社会网络(自我包括在内)调动资源的潜力(Thomas Fort Brown,2000)。这里关注的是个人的结果,不过是在特定社会结构的情境中来考虑。本研究讨论的是在虚拟社区情境中,从群体成员角度出发,群体成员个体如何通过虚拟社区社会关系网络来调动资源的问题。

目前,学者们从不同学科范畴与研究范式出发,对社会资本做出了不同的界定,如 Williams(2006),Neves(2013)等。但多数学者们遵从 Nahapiet 和 Ghoshal(1998)对于个人社会资本的经典定义基础上的进一步理解。他们普遍认同个人社会资本是嵌入组织内部关系网络的实际及潜在资源的总和。个体要想从这种资源中获益,他必须参与特定的组织或者有能力去接触其他社会组织成员,而这些都是一个组织以外的成员不可能得到的(Woolcock,1998;Portes,2000)。它体现了组织内部成员之间非正式的关系网络,为内部成员之间的社会性互动提供渠道,加强了成员之间的合作与

^① 多数学者从宏观和微观两个层面来服务于自己对社会资本的分析目的,在此基础上,有些学者更加细化和具体地将其视为个体和集体层面来进行研究。

信任,并且有助于成员间信息的交流与分享。本研究对个体社会资本的理解是,个人在社会关系网络中所占有的、能够通过关系网络而获得的、来自于社会关系网络中的实际或潜在资源的总和,这也是对社会资本从微观层面的一个定义^①。

二、虚拟社区群体成员社会资本

对于网络成员来说,他们相互之间并不认识,但能通过虚拟的社会关系网络实现超现实的交流互动甚至成为现实朋友,社会关系网络在其中起着关键作用。结合虚拟社区的研究情景和已有文献研究,我们认为从社会关系网络和资源观相结合的角度去理解虚拟社区群体成员社会资本更加完整和更有说服力:它是存在于虚拟社区群体成员之间的一种社会关系网络,群体成员能够通过这一社会关系网络而占有和获得实际或潜在的资源。

1. 虚拟社区群体成员社会资本是个人认知层面的变量

群体是陌生人为主集合而成的团体。因此群体成员社会资本基本上衡量的是一个人对一个抽象的群体,如社会、组织、群体及其中陌生的成员的认同与信任,属于个人认知层面变量(罗家德和方震平,2014)。对于本研究的研究对象网络群体成员社会资本来说,成员个体通过虚拟社交网站维系和拓展的人际关系中包含着大量不同形式的社会资本。可以说,网络群体成员社会资本是一个个体与群体相互作用的结果,它虽然具有跨层次的特点,但仍属于个人认知层面的变量。一方面,它是源于微观互动及其网络的组织层面现象的描述。群体中的成员个体通过人格化或非人格化的互动建构了个体的社会网络,形成了能够带来个体和群体社会资本的网络结构、网络关系和

^① 这里并非本研究对个体社会资本的定義,而是基于已有学者研究成果,对个人社会资本的内涵进行理解和归纳。在此基础上,我们提出对虚拟社区群体成员社会资本的理解和定义。可以看出,个体社会资本强调的是个体所占有的资源总和,而这一资源包含有实际的和潜在的两方面,所有这些资源必定是来自于个体所存在的某个特定的社会关系网络之中。由于这些资源与个体的社会网络关系情况有关,因此个体的社会资本的数量、质量以及内涵都对个体在这个社会网络之中的发展和影响有着密不可分的联系,且这种资本也必将对整个社会网络的运作产生一定的影响。



网络认知;在社会和组织环境的影响下,个体网络就有机会突显、聚合或转化为群体层面的、服务于群体和个人的内部社会资本;另一方面,它在强调网络结构的同时更强调网络节点的心理状态,即网络节点所感知的网络关系和网络认知。群体内文化、结构、气氛等组织因素,不仅可以直接影响成员的心理状态和个体社会资本的产生,而且还对嵌入其中的成员个体产生跨层次影响,适宜的环境可以促进个体的积极互动和积极认知。

2. 本研究的群体成员社会资本研究维度采用经典三维度分法

从现有研究可以看出,个体社会资本研究大多都是基于 Nahapiet 和 Ghoshal(1998)的经典三维度分法,即结构维度(Structural Dimension)、关系维度(Relational Dimension)和认知维度(Cognitive Dimension)。个体社会资本的不同维度对组织都具有重要的影响,同时,三个维度自身又都相互影响、相互作用。虽然本研究的虚拟社区情境与传统社区有一定差别,但个体通过虚拟社交网站维系和拓展的人际关系中同样包含着大量的社会资本,因此参考前人的研究理念和研究结果,我们也认同和借鉴 Nahapiet 和 Ghoshal(1998)的社会资本三维度研究成果,将网络群体成员社会资本的研究维度集中为结构维度(网络互动程度)、关系维度(信任关系情况)、认知维度(共同认知情况)三个维度,然后将其具体应用到理论模型的构建和实证研究中^①。

第三节 虚拟社区中的网络群体行为

群体行为最早由学者 Ross(1908)提出,他强调群体在面对冲突的时候,

① 后文详细说明了网络群体成员社会资本主要来源于四种形式:①群体内有很高的信任度。②群体实现了人际关系的多样化联结。③群体内有很强的行为规范。④群体是一个利益互惠体。由此可见,虽然是基于网络平台的社会资本研究,网络群体成员的社会资本来源同样可以从结构社会资本、关系社会资本和认知社会资本三个维度来进行探究。

会很自然地展现出带有显著群体性特征的行为或态度,认为群体行为有两个必要的特点,即因冲突而表现出来的群体行为和群体态度。群体最开始是由有混合的兴趣和动机的人组成,特别是在不稳定群体中,比如表演和抗议人群(Turner 和 Killian,1972)。

由此可见,群体行为这一概念从出现开始就与“冲突”有着紧密联系。斯梅尔塞(Smelser,1971)认为群体行为是在重新规定社会行为的信念的基础上产生的社会动员。戴维·波普诺(David Popenoe,1999)更为详细地指出,群体行为是在相对自发,无组织的以及不稳定的情况下对某一共同影响或刺激发生反应的行为。根据收敛理论,群体行为不是群体的产物(Helbing 和 Molnar,1995),而是由特定个人带到群体中的,由一定数量的人形成一定集合后形成的(Nara 和 Torrens,2007)。群体行为是群体中成员相互作用的结果,它体现了群体成员的心理状态和行为方式,其中包含了成员个人对外在环境、他人心理等各种感知与反应(张静,孙慧轩,2016)。随着互联网的出现与发展,对于群体行为的研究场域就很自然延伸到了网络社会,由此衍生出基于互联网的“网络群体行为”的研究。

关于网络群体行为的理解与定义,国内外多数学者是从已有的群体理论或者前人对群体行为的理解上来区分“现实群体行为”与“网络群体行为”,从而提出自己对网络群体行为的理解(徐漪,2015)。由于每个学者所运用的理论方法上存在差异,在探究视角和侧重点上也有所区别,但是多数学者对于网络群体行为的界定还是从其所造成的社会影响和冲突上来理解,具体的我们将在后文进行详述。

综合已有学者对群体行为的研究,多数学者对群体行为的理解是界定为群体中的个体动作^①,如 Park 和 Burgess(1921)认为群体行为是个人行为,是在群体共同推动和影响下发生的,可以说是一种情绪冲动。

Popenoe(2003)认为群体行为是由于某些普遍的影响和鼓舞而产生的个

① 对已有群体行为的定义可以划分为两种类型:多数学者的定义侧重于个体行为、情绪及社会互动的作用的结果,代表学者如 Park(1921)、Milgram(1963)、Popenoe(1971; 2003)、张书维(2011)等。一部分学者的定义认为群体行为主要是关注行为结果,强调群体行为的目的是最大限度地维护本群体的利益,提高群体的社会地位,代表学者有 Ross(1908)、Wright(1990;2009)、乐国安(2011)、殷容(2015)等。