

XUNI SHEQU ZUZHIGONGMIN XINGWEI GAINIANYINGCHENG YU YINGXIANG

虚拟社区组织 公民行为

概念、
形成与
影响

张大钟 著

ZHANG DAZHONG ZHU

上海大学出版社

虚拟社区组织公民行为： 概念、形成与影响

张大钟 著

上海大学出版社

· 上海 ·

图书在版编目(CIP)数据

虚拟社区组织公民行为：概念、形成与影响/张大钟著. —上海：上海大学出版社，2015. 5
ISBN 978-7-5671-1730-3

I. ①虚… II. ①张… III. ①互联网络—作用—社区管理—组织管理学—研究 IV. ①C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 112361 号

策 划 农雪玲 庄际虹

责任编辑 农雪玲

封面设计 倪天辰

技术编辑 章 斐

虚拟社区组织公民行为：概念、形成与影响

张大钟 著

上海大学出版社出版发行

(上海市上大路 99 号 邮政编码 200444)

(<http://www.shangdapress.com> 发行热线 021-66135112)

出版人：郭纯生

*

南京展望文化发展有限公司排版

上海华教印务有限公司印刷 各地新华书店经销

开本 890×1240 1/32 印张 8 字数 201 千字

2015 年 5 月第 1 版 2015 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5671-1730-3/C·119 定价：45.00 元

序



记得大概在 20 多年前,我在加拿大留学期间,那时互联网刚刚兴起,可以通过电脑上网并且发送邮件等,好像是一件非常奇特的事情。当然其高效快捷等特点马上为大家所接受。经过这些年的发展,互联网及其相关技术成就已经深入整个社会的方方面面。现在人们到了任何地方,首先要问有没有网络。互联网已经完全融入大多数人的生活当中。于是乎生活在现实社会中的人,也演变成一方面生活在现实社会中的实体人,以及另一方面生活在网络世界里,即虚拟社会里的虚拟人,有的人甚至在两个社区里的注册姓名都有所不同,表现形式、话语及各种行为也呈现出极不相同的特征。因此在这两个可能呈现完全不同行为的社区里,分析其组织公民的行为问题是亟待解决的重大课题,同时也是一个难题。

随着信息技术的飞速发展,虚拟社区与现实社会似乎在两个平行的空间里根据自身的规律和特点各自发展着,又相互作用着,有时甚至会起到意想不到的影响,例如最近发生的几件事情真相发生逆转的情况就是如此。尤其是随着互联网的兴起而出生和成长的“90后”、“00后”身上,更加凸显了这些虚拟社区的鲜明特质。例如,以往高校对学生的管理和教育,我们接触的就是现实社会中的学生。但是如今,也许我们更需要考虑除了现实中的“学生”身份之外,他们还有很多虚拟身份。虚拟社区不仅造就了学生的虚拟身份,也诞生了诸如“二次元”这样的来自虚拟世界的语汇,由此产生了沟通、认知上的鸿沟,也引发了社会上各种关于价值观的争议和讨论。因此,更好地认识和了解虚拟社区的作用与影响,将能帮助我们缩短与在互联网时代诞生的年轻人之间的语言文化上的“代沟”,也有助于这些对在校学生的教育和管理方式,从传统的单一维度向立体维度转变。

为此,《虚拟社区组织公民行为：概念、形成与影响》著者张大钟博士研究虚拟社区里的公民行为,尤其是以组织公民为研究对象,分析其虚拟社区中成员的组织行为,这正是当前学界、企业乃至政府或者非政府组织等方面极为关注的重点。

当然,要研究清楚全部虚拟社区组织公民各类行为将是一个重大课题,同时也是一件非常困难的事情。张大钟博士由于其自身所拥有的电视节目制作、宣传管理、电视频道运营、电视广告业务、电视购物、新媒体运营、媒体经营等多方面、多维度、长期的从业经验,尤其是他曾经致力打造的新兴

媒体与互联网产业,所创建的SMG旗下的百视通、东方龙、东方宽频、文广互动等新媒体公司,乃至他所经营的中国内地网络数字电视、IP电视、互联网电视、网络电视、手机电视等多种新媒体业务,为他完成如此重大的课题以及相关难题奠定了很好的实践基础。张大钟博士找准了“游戏公会社区”的组织公民作为研究对象,并以此作为切入点,通过对传统组织公民行为与虚拟社区组织公民行为的对比分析,从虚拟社区组织公民行为特征与构成维度,虚拟社区组织公民行为形成的内在机制,个人在虚拟社区中形成的组织公民行为对其现实组织中工作绩效作用与影响,虚拟社区组织公民行为对现实组织和社会的影响等几方面开展了深入分析。书中得出了一系列很有创造性的结论:给出了虚拟社区组织公民行为的概念以及五维度构成模型(组织认同、组织忠诚、利他行为、责任意识和运动家精神);探索了在虚拟社区影响组织公民行为的形成的因素,发现了虚拟社区内在因素(领导风格、依附动机、社交媒体使用)通过两种虚拟社区成员的组织信任作用于虚拟社区组织公民行为,证实了基于虚拟社区内在因素和组织信任理论视角的虚拟社区组织公民行为的形成机理;证实了个人在虚拟社区组织中形成的公民行为中的组织认同、组织忠诚、利他行为和责任意识都正向作用于该成员在现实组织中的个人工作绩效(任务绩效、人际绩效和工作奉献);而且还发现了个人虚拟社区组织中形成的公民行为中的运动家精神与该成员在现实组织中的个人工作绩效无关的结果。此外,张大钟博士还从实际的虚拟社区影响现实组织和社会的案例出发进行研究,分析了产生这些

影响和挑战的原因,并提出了对于现实社会治理的若干建议,使得研究成果更加具有说服力与实践性。这些成果也更加宜于学界、学校、政府或者非政府组织等借鉴及制定相关政策。尤其是高等学校如何占领虚拟社区这个阵地来开展对学生的全方位教育与培养,如何针对学生的“双重身份”对其进行社会主义核心价值体系与理想道德教育等,张大钟博士的研究都有着非常重要的实际意义和实用价值。

随着互联网技术,尤其是信息技术的极速发展,加之我国近期兴起的“互联网+”与各类传统行业的嫁接发展方式,本书的研究成果对于虚拟社区组织公民行为的分析更加具有现实作用。当然,有些结论也非常有必要在虚拟社区发展中与时俱进而不断调整。相信本书所研究的内容能够为类似问题的研究与实践提供有意义的借鉴,能够对当今社会开展治理、主动治理等起到非常积极的实际应用价值。

上海大学原副校长、教授: 

2015年5月10日

目录



第一章 导论	1
第一节 研究缘起	1
第二节 研究目标与主要内容	7
第三节 研究方法与技术路线	10
第四节 研究意义与主要创新	17
第二章 文献研究综述	19
第一节 虚拟社区相关研究	19
第二节 社交媒体使用相关研究	32
第三节 组织公民行为相关研究	48
第四节 本章小结	60
第三章 虚拟社区组织公民行为构成维度研究	61
第一节 虚拟社区组织公民行为的案例研究	62
第二节 虚拟社区组织公民行为的构成维度 测量	73

第四章 虚拟社区组织公民行为形成的内在机制	89
第一节 本章研究设计	89
第二节 虚拟社区组织公民行为形成内在机制的质性研究过程	93
第三节 虚拟社区组织公民行为内在形成机制的实证研究	110
第四节 结果分析与讨论	147
第五节 本章小结	152
第五章 虚拟社区组织公民行为对个体、组织和社会的影响	153
第一节 组织公民行为对个体的影响与作用	153
第二节 虚拟社区组织公民行为对现实组织和社会的影响与挑战	179
第三节 利用社会计算与大数据研究和管理虚拟社区的 建议	194
第六章 结论、建议与展望	207
第一节 虚拟社区组织公民行为五维度结构与组织管理 建议	207
第二节 虚拟社区组织公民行为形成的内在机制与组织 管理	212
第三节 虚拟组织公民行为对现实组织的影响及管理建议	216
第四节 研究局限与未来展望	218
参考文献	221
附录	236
后记	247

第一章 导论

第一节 研究缘起

一、选题背景

(一) 信息技术高速发展

20 世纪 90 年代以来,信息技术的高速发展在人类社会活动的各个方面都带来了深刻的变革。尼古拉斯·尼葛洛庞帝(Nicholas Negroponte)在其著述《数字化生存》中指出,“人类已经进入数字化生存的时代,这种生存方式摆脱了以往生存方式在时间、空间乃至原子上的束缚,是一种基于比特(bite)的生存方式和生活态度”。

中国互联网络信息中心(CNNIC)第 34 次《中国互联网络发展状况统计报告》数据显示,截至 2014 年 6 月底,中国网民(不包括台湾地区)规模达到 6.32 亿人,较 2013 年底增长 1.1%(见图 1-1)。数据还表明我国移动互联网网民增长更为迅速,截至 2014 年 6 月,中国手机网民(移动互联网)规模达 5.27 亿人,较 2013 年底增加 2 699 万人,使用手机等移动终端上网的比例由 2013 年的 81.0%提升至 83.4%,移动互联网网民数量首次超越传统 PC 网民数量(见图 1-2),移动互联网已经成为下一阶段互联网发展的主要方向。

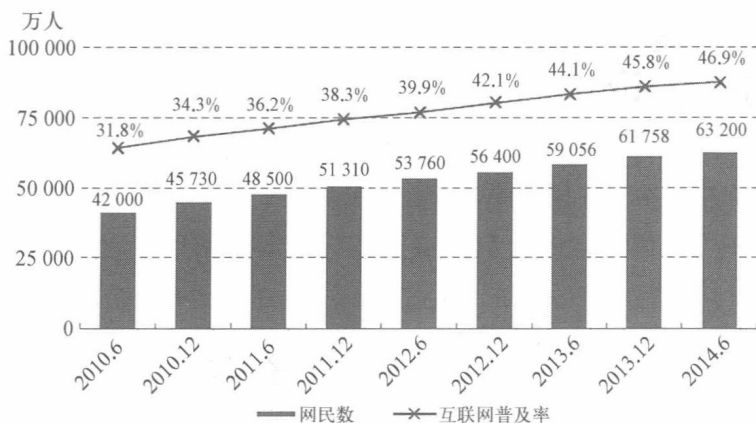


图 1-1 中国网民规模和互联网普及率

资料来源：中国互联网络信息中心，第 34 次“中国互联网络发展状况统计报告”，2014 年 7 月，<http://www.cnnic.net.cn>。

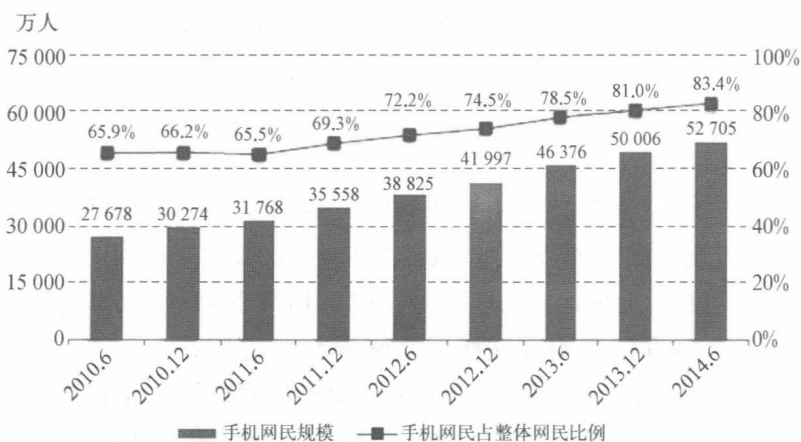


图 1-2 中国手机网民规模及其占网民比例

资料来源：中国互联网络信息中心，第 34 次“中国互联网络发展状况统计报告”，2014 年 7 月，<http://www.cnnic.net.cn>。

互联网与信息技术的发展改变了人们的生活方式,人们利用各种新媒体与自媒体平台开展活动、发表个人见解、共享信息、进行娱乐并形成虚拟化的组织,极大地改变了个人与组织的交流、信息获取与使用、娱乐等行为方式(卢向华、冯越,2009; Peterson & Merino, 2003; Ratchford 等, 2003; Godes & Mayzlin, 2004)。

(二) 互联网时代的虚拟社区(virtual community)变革

信息技术不断浸入传统社会生活之中,社会结构在虚拟空间得以拓展,并出现了新的组织形式。虚拟社区就是依托于信息技术和互联网技术发展出来的新型组织形态,其主要特征为基于新媒体与自媒体的沟通形式,网络化的聚集地,自我组织的实体(Hagel III & Armstrong, 1997)。信息社会中各种虚拟性的社区组织不断涌现与壮大,这些非传统意义上的组织在构成、管理、运作等多方面,相较于传统的组织行为有了重大变化。

虚拟社区组织一直是社会学研究的重要议题,众多的学者从组织构成与结构、组织人员管理、组织间关系、组织参与机制、组织学习等多方面进行了研究并取得了大量的成果。随着信息技术的发展,虚拟社区经历了出现、发展和壮大的过程。虚拟社区也被称为虚拟社群、互联网社区、虚拟组织等,它们都是基于互联网数字技术,利用社交媒体为沟通与交流手段,以某个共同的目的所形成的类组织形式。

Web2.0 技术与实践的发展,催生了大量的虚拟社区,艾瑞公司的 2011 年中国网络社区报告显示,中国网络社区呈现高速增长的态势。截至 2011 年 6 月,中国境内的网站数为 183 万个(CNNIC 2011 年报告),其中 80% 的网站拥有独立社区。信息互动的变化产生了社区关系(刘瑛和杨伯淑,2003),建构于信息技术手段之上的虚拟社区,其信息传播方式由过去单向传播转变为一

对多、双向传播,互动性、实时性高度增强,而信息把关人却相应弱化,这些特点都使得虚拟社区在组织模式、组织层级、组织成员认同、组织成员交往与互动行为等各方面都较传统组织有了较大的变革。虚拟社区通过互联网平台实现了组织的形成、组织成员的活动、组织间的互动等行为,因此,虚拟社区在具有技术性一面的同时更加具有社会性。近年来,社会学、管理学的许多研究者将组织研究的视角聚焦于虚拟社区之上。

与传统组织的重视层级与严格管理不同,虚拟社区通过信息技术灵活地协调各种活动,并把各种工作技能与资源结合起来。也正因为信息技术的参与,组织能够快速自我建构,并能应对以往实体组织中常常出现的约束性不稳定(戴维·布坎南、安德杰·贺钦斯盖,2005)。社会学家与管理学家普遍认为虚拟社区成为组织设计与运作的一场变革,后福特组织理论、柔性组织、虚拟社区与其他新型社会组织的实践和理论都代表了后现代理论学者的思想。Stuart Clegg(1990)曾注意到这些新型组织有助于行业民主的增加与技能改进,同时也意味着严格的工作内容与高度的管制。

在众多的虚拟社区中,游戏组织的数量逐渐高涨。根据CNNIC的数据,截至2014年6月,中国网络游戏用户规模达到3.68亿人,使用率从2013年底的54.7%升至58.2%,增长规模达3008万人。手机网络游戏用户规模为2.52亿人,使用率从2013年底的43.1%提升至47.8%,增长规模达3648万人(如图1-3所示)。网络游戏的风行,催生了众多的游戏型虚拟社区,比如游戏公会、电竞战队等。2005年,随着《魔兽世界》的流行,中国游戏公会组织数量达到一个新的高峰。据不完全统计,单《魔兽世界》的游戏公会数量就有数万个之多。游戏玩家在公会中的互动、认同、角色、责任等诸多方面都是虚拟社区行为研究的热点与重点。

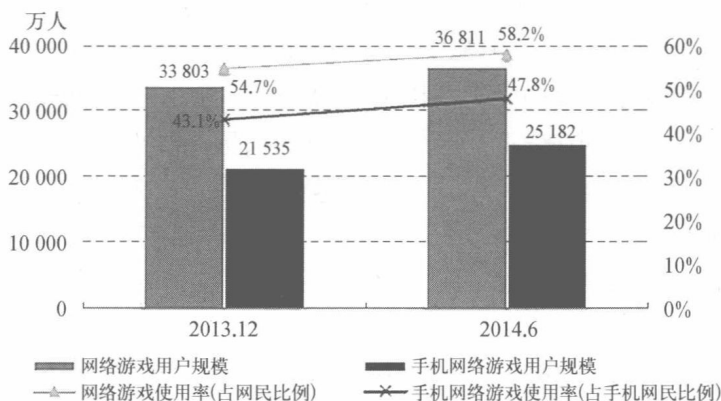


图 1-3 网络游戏/手机网络游戏用户规模及使用率

资料来源：中国互联网络信息中心，第 34 次“中国互联网络发展状况统计报告”，2014 年 7 月，<http://www.cnnic.net.cn>。

（三）虚拟社区成员行为变化

传统的组织行为学所关注的成员行为包括个性、学习、沟通、知觉、激励、组织公民行为等诸多方面。此外，组织中的群体与团队也是研究的重点之一。而虚拟社区引发的组织变革体现在组织的各个方面，其中虚拟社区成员行为相对于以往组织成员行为的改变更为明显。

从虚拟社区成员的个性来看，从现实的表现出发，虚拟社区在个体行为与群体和团队行为都有所不同。比如，虚拟社区中由于信息传播渠道的自媒体化，特别是由于自媒体信息把关人的缺失，个体的个性能够得到较为自由的释放。正如我们在百度贴吧（也可以认为是一种虚拟社区）、游戏贴吧等观察到的，许多当前流行的网络用语与流行事件，大多出自虚拟社区成员的互动之中，比如网络用语“给力”、“贾君鹏，你妈妈喊你回家吃饭”都来自百度贴吧，此外，还有“郭美美”、“干露露”等网络红人事件均来自网络水军组织（一种虚拟社区）的炒作。

虚拟社区成员的学习、沟通等行为与现实组织中的行为相比在背景、特征、行为模式等方面也发生了很大的改变。信息技术提供了丰富的学习与沟通手段,而且更加便利与低成本。成员间的权利在虚拟社区中呈现多样化,因此改变了组织成员的自我认同与知觉过程,成员的社会认同模式从单一模式转为多元化模式,比如有些成员在现实社会中识别度不高,但在虚拟社区中却拥有很高的认同度,这种现象在游戏公会中特别显著。

虚拟社区中成员的组织公民行为相较于传统组织公民行为也出现了变化,比如出现更多利他行为,更加乐于帮助其他成员,特别是在游戏公会类型的虚拟社区中,成员的运动家精神体现得更突出。相较于虚拟社区行为的其他方面研究而言,虚拟社区公民行为研究还处在研究的初期。

二、问题的提出

信息技术时代催生和发展了虚拟社区,在虚拟社区的研究中成员的组织行为研究又是目前学界和实践领域关注的重点。通过文献的回顾与现象观察,本书将聚焦于虚拟社区的组织公民行为,并以游戏公会为研究案例,探索虚拟社区中组织公民行为的特征、形成模式、影响与作用等社会学界亟须了解和研究的问题。本书主要的研究问题如下:

(一) 虚拟社区组织公民行为的特征与构成维度

组织公民行为的特征与构成维度的研究一直是组织公民行为理论研究的重点。虽然学界对组织公民行为的特征已经有了一些共识,但是这些成果均是以现实组织作为研究对象而产生的。虚拟社区的组织公民行为相较于实体组织的组织公民行为是否存在差异?在哪些方面又具有共性?这些都是本书需要研究的问题。

（二）虚拟社区组织公民行为形成的内在机制

组织公民行为的形成具有一定的内在因素,比如动机、组织内部激励、工作满意内在驱动、组织公平与组织承诺的回报等。在虚拟社区中这些因素是否仍影响组织公民行为的形成?是否还存在其他影响虚拟社区公民行为形成的因素?这些都是构成虚拟社区形成内在机制的主要研究问题,在研究影响虚拟社区形成因素的基础上,本书将进一步提出虚拟社区公民行为形成的内在机制模型。

（三）虚拟社区组织公民行为对现实组织的作用与影响

以往组织公民行为的研究大多聚焦于单一组织内部,由于虚拟社区在组成方式上较为松散,成员在虚拟社区中所产生的组织公民行为是否会影响其在现实组织中的行为与表现?个体在虚拟社区中的公民行为是否有利于现实组织公民行为的产生?这些问题具有相当重要的理论与实践意义,从目前的研究现状来看,相关的研究还不充分,本书将在此问题上作一定的探索性研究。

第二节 研究目标与主要内容

一、研究目标

虚拟社区组织公民行为的研究还处于初期,有许多需要探索与研究的问题,根据目前观察到的现象与文献研究的结果,本书研究的主要目标有以下几点:

- (1) 社会网络中虚拟社区组织公民行为及其构成维度;
- (2) 虚拟社区组织公民行为形成的内在机制;
- (3) 虚拟社区组织公民行为对现实组织的作用机制是怎样的;

(4) 虚拟社区组织公民行为以及虚拟社区对现有组织和社会的挑战,并提出一些社会管理建议。

二、研究的主要内容

本书对目前社会领域的新现象进行了探索性的研究,试图建立虚拟社区公民行为形成的内在机制理论模型,并探索虚拟社区组织公民行为对实体组织的影响与作用。第一,本书将在综合国内外文献的基础上,对虚拟社区的特征、组织公民行为理论、虚拟社区组织公民行为理论等理论性问题进行总结与评述,找出研究的核心问题。第二,为了对虚拟社区组织公民行为的构成维度进行测量,本书将以游戏公会组织为案例,对现实组织公民行为与虚拟社区公民行为进行比较研究,分析两者的差异,再利用实证研究与质性分析相结合的方法提出和测量虚拟社区公民行为的构成维度。第三,在游戏公会等虚拟社区组织研究的基础上构建虚拟社区组织公民行为形成的内在机制理论模型。第四,研究虚拟社区组织公民行为的出现将会对现实的实体组织产生怎样的影响与作用。就整体而言,本书可分为4个部分(如图1-4所示):第一部



图 1-4 本书研究框架