

虚拟社区的内涵及其建构的组织性路径

裘涵,田丽君

(浙江大学语言与认知国家创新基地,浙江杭州,310028;浙江传媒学院,浙江杭州,310018)

摘要:基于虚拟社区的社会系统和技术系统双重特征,重新界定了虚拟社区的概念和内涵。提出虚拟社区建构的组织进路,力图展现技术与组织之间相互植入、相互建构、互相赋予意义的实践旨趣。并以政府内部虚拟社区为例,详解了组织进路新视角的开辟所带来的积极意义。

关键词:虚拟社区;社会性软件;Web2.0;组织

中图分类号:C912.8

文献标识码:A

文章编号:1672-3104(2006)06-0752-05

一、虚拟社区的内涵

传统意义上的“社区”是通过实际的物理空间加以表征,是指聚集在一定地域范围内的社会群体;或指社会组织根据一套规范和制度结合而成的,在共同的社会活动中培育出共同意识和情感的社会共同体。随着信息通讯(ICT)技术的兴起,社会学学科衍生出了一个新的分支“网络社会学”,“虚拟社区”的概念及其研究领域亦应运而生。

(一) 虚拟社区概念之再界定

虚拟社区(Virtual Community),含义相近的词有“在线社区”(Online Community)、“电子社区”(Electronic Community)和“网络社区”(Networked Community)等。Rheingold(1993)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”^[1]。Hagel and Armstrong认为虚拟社区是“通过Internet串连,以满足网友在幻想、兴趣、人际关系及交易需求的小团体”^[2]。Romm则认为,“虚拟社区是一群由电子媒体相互沟通所形成的一种新的社会现象”^[3]。

虚拟社区是由网络 and 软件技术所构建而成的一种技术现象,也是人们相互沟通、互动而组成的一重社会现象。从组织的视角来看,虚拟社区是信息技术引入组织后,组织系统与信息技术系统之间形成的相互建构的一种社会技术系统。而原有对虚拟社

区概念的界定强调了虚拟社区是一种利用技术构建的社会现象,而未能认识到虚拟社区的技术和组织系统的实践性互构的关系。另外,社会性软件、Web2.0技术与虚拟社区的属性相暗合,只有社会性软件和Web2.0技术的参与,虚拟社区才能完成构建。

因此,本文将虚拟社区定义为:由社会性软件和Web2.0技术构建而成的具有一定界限的网络技术空间,同时能满足一群有着共同兴趣、喜好、经验、认知的人的交流、协作等需要,并与组织系统互相建构而形成的一种社会技术系统。

传统意义上的社区有两大属性:一是它的地域性,即社区具有一定的边界的时空坐落;二是它的社会性,即人们在共同生活中存在着功能和组织、心理情感上的联系^{[4](19)}。社区的地域性和社会性属性又决定了社区的功能:为社区群体提供安全秩序、生活设施和生活服务等地域性的服务;以及为社区群体提供建立信任关系,培育社区归属感和社区精神的社会交往环境。虚拟社区立基于社会系统属性,同时又融入信息技术的特质,并嵌入组织环境之中与之发生实践性互构关系。因此,虚拟社区的内涵需要从物理社区的社会系统层面和技术特质两方面进行界定。

(二) 虚拟社区内涵之再界定

1. 从物理社区的社会系统层面进行界定

虚拟社区与物理社区共同分享着地域性特征:空间的限定性,身份的固定性,角色的多重性,行为

的积累性。但虚拟社区的地域性体现在网络空间中的“分散性”与“群聚性”:社区成员通过信息技术建构“个人门户”;“私有”的“个人门户”并非孤立,而是网络生态系统中的一个有机部分;“个人门户”之间互相影响,相互建构。

虚拟社区与物理社区同样分享着社会性特征:运作规则一致,言语规则共享。虚拟社区中的互动与交互,会使公共领域的生活形成一套约束成员行为的或是正式的、法定的规则或是潜在的、事实的规则。虚拟社区的实践会使社区言语逐渐形成独特的具有区别其他团体的话语规则和认知基础,从而能进一步凝聚认同。开放性信息技术的植入,可以塑造成一个公开的、可辩论的“公共领域”,比之工业文明语境下的传统社区,更能培养公众精神,而“具有可靠的共同感的民众在一定程度上是值得信赖的”^{[5](111)}。

2. 从虚拟社区的技术系统层面进行界定

虚拟社区与传统社区的差异究其根本就是“物理实在”与“虚拟实在”的差异。相对于物理实在而言,虚拟实在是“让主体在特殊的环境里,在感觉层面上产生具有效果上的等同性”^{[6](53)}。效果上的等同性是由于虚拟社区嵌入了体现社会性的信息技术。虚拟社区社会技术系统鲜明地体现了网络化逻辑的技术特质和社会性软件与web2.0的技术特质。

① 网络化逻辑的技术特质

卡斯特尔大胆地宣称,信息技术使网络形态成为社会组织和过程的主要形态,成为人类创新活动的驱动力,任何系统都运作于网络化逻辑之中^[7]。虚拟社区就是运作于网络化逻辑之中,在信息技术的支持下呈现出强烈的“网络化逻辑”:首先,人们通过动态分布式的超媒体网络系统与其人进行频繁的沟通和互动,从而形成了虚拟社区^[8]。其次,虚拟社区通过以计算机和网络为媒介的沟通得以存在,网络是虚拟社区的传播媒介^{[9](5)}。再次,网络为人们塑造了一个全新的生活空间,网络空间是虚拟社区活动的区域。最后,虚拟社区的实时性、大众化、个人化、超文本、异步性、互动性和全球化等特性都是源自于网络的技术特质。

② Web2.0 技术与社会性软件的技术特质

对于Web2.0技术与社会性软件的界定,尚无定论,但可以肯定的是这两个概念虽时常用在不同

的场合,然而两者在本质上是相通、相融、相互支持的。Web2.0概念是在对下一代软件特征的诉求背景下提出:Web2.0技术形态下,Web是系统开发的平台;系统设计体现群体智慧;数据是系统的核心;软件的开放通用性;富用户体验等^[10]。社会性软件是泛指那些能增强人类社会联系、信息交互、群体协作的软件。社会性软件几乎都基于Web服务,并无一例外地体现了Web2.0的技术理念,而Web2.0的可以说是受社会性软件思想的影响,是社会性软件在Web信息系统中的拓展性应用。由于Web2.0与社会性软件强烈的社会性表征,它们和虚拟社区的本质暗合,Web2.0与社会性软件对于虚拟社区的构建是不可或缺的。Web2.0与社会性软件共同打造了虚拟社区,通过Web2.0与社会性软件构建,虚拟社区才得以产生和发展。同时,虚拟社区是Web2.0与社会性软件在组织环境中必然的衍生现象,Web2.0与社会性软件在组织环境中的应用和实践必然构建出以应各种之需的虚拟社区。

二、虚拟社区建构的组织性进路

(一) 虚拟社区建构的传统进路

虚拟社区传统的建构路径大致可分为目的性进路、功能性进路和实效性进路三种。

目的性进路是指基于虚拟社区的目的导向,将虚拟社区分为商业型、社交型、生活型和学习型虚拟社区的建构方式。商业型虚拟社区是作为电子商务的一种手段,它服务于纯粹的商业目的,以期达到吸引客户,增强凝聚力,扩大商家市场号召力的目标,如豆瓣网。社交型虚拟社区是以社会交往为主要目的,针对各种话题或主题发表言论,进行讨论和交流,如“天涯社区”。生活型虚拟社区是社会生活的虚拟化,如“第九城市”。学习型虚拟社区是人们以学习为主要目的而在虚拟空间中活动,如“亚卓市”。

功能性进路是指基于虚拟社区的功能导向,将虚拟社区分为MUD虚拟社区、BBS虚拟社区和WWW虚拟社区。MUD虚拟社区是网络联机、多人参与的游戏功能社区。BBS虚拟社区是以发布或交换信息为主的讨论功能社区。WWW虚拟社区是以沟通和交往为主的社会交往功能型社区^[11]。

实效性进路是指基于沟通行为发生的实效性导

向,将虚拟社区分为同步虚拟社区和异步虚拟社区。同步虚拟社区是能够实时进行沟通和交流的虚拟社区,如IRC、ICQ、MUD等。异步虚拟社区是指基本上以非实时沟通、交流为主调的虚拟社区,如BBS、Newsgroup、WWW的虚拟社区和E-mail等。

(二) 虚拟社区建构的组织性进路

基于目的、功能或实效性进路构建虚拟社区,确实有利于相关问题的研究和分析,但组织视角的缺位直接导致了目前虚拟社区研究中的所指不明,失却了技术与组织之间相互建构的而产生的实践性情趣。基于组织的视角,从组织性质差异和组织的内外这两个维度建构虚拟社区,可有力地解释虚拟社区所涉及的各种组织问题,如能深入地探讨必定有助于展现技术系统与组织环境之间相互植入、相互建构、互相赋予意义的生动的社会技术现象。

首先,根据组织性质差异维度,将虚拟社区分为企业、政府和其他组织的虚拟社区。企业虚拟社区,是指在企业中应用的虚拟社区。政府内部虚拟社区,是指在政府中应用的虚拟社区。其他组织虚拟社区,是指在企业和政府之外的组织中应用的虚拟社区(如学校虚拟社区)。另外,根据组织的内外维度,将虚拟社区分为组织内部虚拟社区和组织外部虚拟社区。组织内部虚拟社区的参与对象主要是组织内部成员,体现的是组织内部的沟通、交互与协作的关系。而组织外部虚拟社区的参与对象包括组织内外部的成员,体现的则是组织与外部的互动关系。

通过组织差异性维度和组织内外维度的界定,粗略地勾勒出政府内部、政府外部、企业内部、企业外部、其他组织内部和其他组织外部虚拟社区等六种不同研究指向的虚拟社区。不同类别的虚拟社区有不同的功能属性。如企业外部虚拟社区的有着网络营销和品牌宣传等功能,而企业内部虚拟社区有着企业组织内部的沟通和协作、知识管理和组织学习等功能;其他组织内部虚拟社区,如学校外部虚拟社区有着招生宣传、就业指导等功能,而学校内部虚拟社区的主要功能是师生互动、学科协作、联合科研等功能。

组织视野下的虚拟社区的构建为虚拟社区研究开辟了组织研究的新领域,为虚拟社区的研究与实践提供了新思路,为分析组织与技术之间的关系机制提供了情景性范例。由于篇幅所限,故仅选择“政

府内部虚拟社区”为例,通过分析构建“政府内部虚拟社区”的意义,间接阐明基于组织视角的虚拟社区的构建之意义。

政府内部虚拟社区简言之就是指以政府组织内部应用为导向而建构的虚拟社区。“政府内部虚拟社区”的提出,为政府组织提供了个人知识管理、组织系统学习的工具,为组织交流信息和传播知识勾勒了空间,为组织沟通和协同工作提供了全新的媒介,对政府组织的治理变革和电子政务的建设也有着重大的理论意义和实践启示。

首先,是能够丰富和发展“一般电子政务模型”。一般而言,“电子政务”建设模式主要包括计算机与网络层、信息资源层和应用层。其中,应用层包括应用平台和应用系统两大部分。应用系统是政府公务人员办理公务和处理事务直接面对的系统,直接体现政府的信息化程度和电子政务的发展状况。这种一般意义上的“电子政务”建设模型可称之为“一般电子政务模型”。“一般电子政务模型”中的应用系统包括三大方面的内容,即以公文处理和流转为中心的办公自动化系统(OA系统);以部门业务处理为中心的业务处理系统;以对内对外互联互通的业务互动、信息共享、内容管理以及信息发布系统为主的门户网站系统。从“一般电子政务模型”中可以很清晰地看出目前电子政务应用系统建设主要集中在:办公自动化、部门业务处理系统和门户网站的建设。办公自动化以办公的无纸化、高效率为目标指向;部门业务处理系统是为了快速应对公民和企业的要求,完成本部门的职责和业务为目标指向;而门户网站则以满足公民、企业或政府信息获取或服务的“一站式”为目标指向。它们的目标取向主要是工作效率和服务质量,而对知识管理功能的支持力尚弱,无法满足政府组织知识创造、积累和传播的要求,无法应对知识经济社会对政府的要求。而“政府内部虚拟社区”的提出并融入“一般电子政务模型”恰恰能很好地弥补电子政务建设中知识管理的空缺与功能的缺失,发展和丰富了“一般电子政务模型”,因此,变迁后的电子政务模型可称之为“发展电子政务模型”。

“发展电子政务模型”并不是对“一般电子政务模型”的否定,而是对政府组织的核心资源取向和组织文化取向两个维度上丰富和发展了“一般电子政

务模型”的内涵,即一方面能逐渐推动政府组织资源取向的嬗变,另一方面能温和地革新既有的封闭式政府组织文化。在组织资源维度上,“发展电子政务模型”发展了“一般电子政务模型”:后者立足于“数据”或“信息”,前者则关注于“知识”。在组织文化维度上,“发展电子政务模型”发展了“一般电子政务模型”。“一般电子政务模型”隐含的组织文化的假设是封闭式的,在封闭式环境下的电子政务建设,并没有真正体现现代信息通讯技术核心本质:开放、自由与协作,只是将物理空间的政府办公和业务处理移到了网络,这个过程只是一个“电子化”和“数字化”的表面处理过程,虽然在一定程度上提高了政府的办事效率,但尚未真正体现网络技术的本质特征。政府内部虚拟社区的开放、沟通与协作的本质核心从根本上凸显了信息通讯技术的开放、自由与协作的本质,它的融入必然对政府组织的核心资源取向和组织文化取向产生重要的影响。

其次,是能够推动政府组织的核心资源取向的嬗变,推进知识管理和组织学习。政府内部虚拟社区对政府组织资源的影响是政府组织资源的核心从“数据”和“信息”变成了“知识”。政府内部虚拟社区是知识管理的良好实现空间,特别对于隐性知识的获取和转化有着其他知识管理工具无法比拟的优势。夏敬华等曾指出,“由于知识管理主要通过知识的分享而达到价值倍增效应的,社区显然是实现知识分享的最直接的方法,由此实施知识管理时应优先考虑建置社区”^{[12](141)}。在实践中,“美国生产力和质量中心”(APQC)的知识管理项目咨询和实施方式也建议在知识管理试点阶段优先建设组织的虚拟社区^{[13](366)}。虚拟社区能有力地支持知识生产、知识分享、知识应用和知识创新四个知识过程,并对知识的社会化、外在化、结合化以及内隐化的过程有着强大支持作用,还能实现组织显性知识与隐性知识、编码战略与个人化战略的有机结合。政府虚拟社区在推动政府知识管理的同时,也型塑了政府组织内学习空间,培养公务人员不断学习、不断思考的习惯,不断提高政府公务人员的学习能力。

第三,是能够革新政府组织的文化取向,培育“开放式”组织文化。虚拟社区的团结、互惠和社区归属感的社会属性,以及虚拟社区的网络化逻辑特征和 Web2.0 与社会性软件的技术特征决定了政府

内部虚拟社区“嵌入”到政府组织后能有效地推动参与、互惠、协作、共享、共赢和信任的“开放式”组织文化的形成。

第四,是能够促进政府组织治理的变革。进入21世纪,我国政府面临着诸多的机遇和挑战:全球化的趋势不断发展,国际局势发生着深刻的变化,综合国力竞争日趋激烈;随着改革进入关键时期,社会利益关系更为复杂,社会问题和社会矛盾日益突出,新情况和新问题层出不穷;科学科技的进步日新月异,特别是信息科技带来了巨大的冲击;公共行政管理领域的理论范式转向以及世界各国治理变革的启示……我国政府在这种机遇和挑战并存的环境下,只有不断地提升政府内部的运作和管理能力,不断增强政府外部的服务和应对能力,才能有效地获得和维持政府存在的合法性资源,才能有力地推动社会经济文化的全面发展,才能全面提高国家或地区的综合竞争力。然而对外服务和应对能力的提升也是以政府内在能力提升为前提的,“政府内部虚拟社区”概念的提出,及其虚拟社区的构建实践就是以提升政府组织内在能力为根本诉求的。政府内部虚拟社区的对于电子政务建设模型的发展意义,以及对于组织的核心资源取向和组织文化取向的影响,决定了政府内部虚拟社区能在根本上提升政府的内在能力,对新形势下政府治理变革有着巨大的实践意义。

参考文献:

- [1] Rob Kling & Christina courtright. Group behaviour and learning in electronic forums: A socio-technical approach[R]. CSI Working Paper, No. WP-02-09, 2002.
- [2] 陆承志. 网络社群的现状与趋势[EB/OL]. http://www.ihome.com.tw/report_dir/report_group.doc, 2004-11-18
- [3] Romm C, Plisjin N R. Virtual communities and society: Toward and integrative three phase mode[J]. International Journal of Information Management, 1997, 17(4): 261-270.
- [4] 王小章. 何谓社区与社区何为[A]. 冯刚, 史及伟. 社区: 整合与发展[C]. 北京: 中央文献出版社, 2003.
- [5] 哈贝马斯. 公共领域的结构转型[M]. 上海: 学林出版社, 1999.
- [6] 张怡. 虚拟认识论[M]. 上海: 学林出版社, 2003.
- [7] M. 卡斯特尔. 网络社会的崛起[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2001.
- [8] Hoffman, D L, und Novak T P. Marketing in hypermedia

- computer mediated environments: conceptual foundations[J]. 20 .html, 2005 - 12 - 08 .
- Journal of Marketing, 1996 , 60(6) : 50 - 68 . [11] 廖锦钊. 虚拟社区的初探[J]. 信息社会研究, 2001 , (1) : 57 - 83 .
- [9] 崔嵬. 在虚拟与现实之间: 一塌糊涂 BBS 虚拟社区研究[D]. 北京: 北京大学硕士研究生学位论文, 2001 . [12] 夏敬华, 金昕. 知识管理[M]. 北京: 机械工业出版社, 2003 .
- [10] Tim o' Reilly. What' s Web2 .0[EB/ OL]. http : / / www . oreil- [13] 王德禄. 知识管理的 IT 实现[M]. 北京: 电子工业出版社, 2003 .
lynet .com/ pub/ a/ oreilly/ tim/ news/ 2005/ 09/ 30/ what-is- web-

Content of the virtual community and its construction in the organization

QIU Han , TIAN Lijun

(Language and Cognition Research Center , Zhejiang University , Hangzhou 310028 , China ;
Zhejiang University of Media and Communications , Hangzhou 310018 , China)

Abstract : The paper defines newly the virtual community based on its dual nature as both social system and technology system . Aiming at the absence from the perspective of organization , it proposes the organization approaches to construct virtual community , trying to help show the practising purport in embedding , constructing and endowing meanings between technology and organization . Lastly , the paper explains in detailed positive significance to develop new perspective of organization approach with an example of virtual community in the government .

Key words : virtual community ; social soft ; Web2 .0 ; organization

[编辑:颜关明]