

DOI 编码: 10.3969/j.issn.1672-884x.2014.06.019

社会资本、移情效应与虚拟社区成员的知识创造

赵 晶 汪 涛

(武汉大学经济与管理学院)

摘要:以社会资本理论为依托,研究相互信任、共同语言和网络密度如何影响虚拟社区成员间的移情作用,进而通过移情作用影响社区成员的知识创造行为,即知识外显化和知识组合。通过在线收集255份虚拟社区成员数据,采用结构式方程模型进行验证。研究发现,网络密度直接影响了社区成员间的移情作用,移情作用进而影响了社区成员的知识外显化和知识组合;社区成员间的相互信任和共同语言可以提高虚拟社区的网络密度,并通过网络密度的中介作用间接影响社区成员间的移情作用。

关键词:相互信任;网络密度;共同语言;移情作用;知识创造行为

中图法分类号:C93;F713 **文献标志码:**A **文章编号:**1672-884X(2014)06-0921-08

The Influence of Social Capital and Empathy on Knowledge Creation in Virtual Communities

ZHAO Jing WANG Tao

(Wuhan University, Wuhan, China)

Abstract: This study aims to shed light on knowledge creation in a virtual community context. Based on social capital theory, hypotheses were proposed that trust, shared language, and network density influence empathy between members, which affects externalization and combination of knowledge creation. Data were collected from eight existing virtual communities ($n=255$). Structural equation modeling was conducted to test the hypothesized model. The results find that network density impacts empathy, which exerts significant effects on both externalization and combination and trust and shared language influence empathy via the mediation effect of network density.

Key words: trust; network density; common language; empathy; knowledge creation activity

互联网和智能化通信技术的发展推动了虚拟社区的建立与发展,如Facebook、Twitter、SecondLife及众多的BBS等。虚拟社区将处于不同时区、不同区域的成员连接在一起,并对人们的日常生活产生了日渐深远的影响。

虚拟社区成员在社区中的互动过程既是社会交流的过程也是知识创造的过程,且社会交往激发的创造力绝非单个成员可以实现^[1]。虚拟社区成员的知识创造非常重要,因为它不仅直接影响虚拟社区的生存,且成为企业产品、服务创新的灵感之源。如何在虚拟社区中进行知识管理吸引了众多学者的关注,但是迄今为止多数学者的研究重点仍集中于探索影响虚拟社

区成员知识共享的因素^[2],很少有学者研究社区成员在虚拟社区中的知识创造行为^[1]。

1 文献述评与研究方向

1.1 知识创造

根据隐性知识和显性知识的相互转化过程,知识创造行为可以分为知识社会化、知识外显化、知识组合、知识内在化^[3]。知识社会化指人们通过日常接触而实现的隐性知识在个体之间潜移默化的转移,如学徒过程中,学徒通过观察和模仿学到的技能^[4]。知识外显化指知识持有者通过类比和建立模型将隐性知识表达成显性知识,如软件工程师通过编制程序将自己对

收稿日期: 2013-06-06

基金项目:国家自然科学基金资助项目(71272226);国家自然科学基金资助青年项目(71302095);中国博士后科学基金资助项目(2013M542068);武汉大学人文社会科学“70后”学者学术团队建设计划;武汉大学“985工程”三期建设项目

产品、服务的理解和构想进行固化和实现。知识组合指通过收集、整合现有的显性知识而形成新的显性知识,如消费者通过广泛阅读其他消费者对某一类产品的评价而产生自己对该类产品的整体认识。知识内在化指个体将新的显性知识纳入自己的知识体系,形成新的隐性知识,如消费者在参考其他消费者的态度、意见后对自己的消费决策体系进行调整,以用于将来的消费决策。这 4 种知识创造行为是连续的,形成一个螺旋。在虚拟社区的环境下,4 种知识创造行为中只有知识外显化和知识组合是与企业新产品开发直接相关、并对企业新产品开发成功与否带来重要影响的知识创造行为^[5]。此外,虚拟社区成员通过这 2 种知识创造行为创造的知识不但可以满足企业和其他消费者对于与产品相关的和与产品使用心得相关的知识的需求^[5],还拓展了虚拟社区的知识库,为社区成员之间的社会化学习过程和下一轮新的知识创造过程奠定了基础^[1]。由此,本研究将着重研究在虚拟社区中成员知识外显化和知识组合这 2 种知识创造行为。

1.2 移情作用

移情作用可广泛定义为将原本孤立的个体联系在一起的现象。移情作用包括 4 个方面:幻想、换位思考、移情关注、个人忧伤^[6]。幻想指人们强烈地认为自己就是小说、电影或表演中的虚拟人物的倾向。换位思考指人们能够接受其他人立场或观点的能力。移情关注指人们因他人的不愉快经历而产生的相应的感觉。个人忧伤指因看到他人的不愉快经历而觉得不舒服或焦虑^[6]。前期研究表明移情作用是社会帮助行为的前因,因为移情作用会使人产生认知的不平衡,从而觉得帮助他人是自己应履行的道德义务^[7]。帮助行为的实施会为帮助者自身带来内在回报,如减轻帮助提供者的个人忧伤^[8]。

在虚拟社区中,移情作用贯穿于社区成员的互动过程中,并对社区成员的行为产生了深远的影响,如知识创造和信息共享。鉴于此,本研究将探讨移情作用在虚拟社区中如何影响社区成员的知识创造行为,尤其是移情关注和换位思考的作用,因为这 2 个方面是以他人为导向的。

1.3 社会资本

社会资本理论认为在一个社会群体中,个体与个体之间的关系是具有创造力的资源,如社会资本。这些资源可以辅助和促进个体之间的行为和合作,以获得群体内部的共同利益^[9]。根据社会资本理论,本研究认为社区成员互动

过程中形成的社会资本会影响社区成员在虚拟社区中的行为与表现,如社区成员间的相互关心与帮助、换位思考,即会影响成员间的移情作用。

至今,学术界对社会资本并未有统一的定义。本研究采用 NAHAPIET 等^[10]提出的广泛定义,即社会资本是个体或某一社会单位因拥有关系网络而获得或有可能获得的实际的或是潜在的资本的总和。社会资本有 3 个维度:①关系维度主要指个体之间直接关系的功能及个体间互动的结果^[10],包括相互信任^[11]、规范^[12]等几个方面;②结构维度指个体与谁接触及通过何种方式与其建立联系^[10],主要包括网络密度^[13]、层级划分、网络连结等几个方面^[10];③认知维度指能够为社区成员提供共同语言、共同符号的资源,主要包括共同愿景、共同语言和符号等^[10]。由于虚拟社区自身的特点,如开放性和自主性,可用于调节人与人面对面互动的社会准则在虚拟社区中的缺失^[14]。本研究将以社会资本理论为依托集中研究相互信任、社区密度和共同语言如何通过社区成员间的移情作用影响社区成员的知识创造行为。

2 模型建立

2.1 社会资本与移情作用

相互信任指虚拟社区中社区成员认为其他成员是可信的、可以依赖的^[15]。相互信任可以降低交易成本和交易结果的不确定性,防止其他成员的投机性行为,使社区成员不用担心其他成员会做出对其不利的行为。由此,相互信任可以促进社区成员间的相互合作、信息交流、关注问题的披露、需要帮助意向的表达^[10],所有的这些都是形成社区成员间移情作用的必要前因^[8]。此外,相互信任的关系说明社区成员间有共同的价值观和目标,这些都会帮助社区成员更好地理解其他成员的需求与处境,因此,也有利于移情作用的产生。在虚拟社区中相互信任是形成移情作用的重要成因之一^[16]。

假设 1 在虚拟社区中,相互信任正相关于社区成员间移情作用。

网络密度是指社会网络成员间关系的强弱程度。在高密度的社会网络中,网络成员间存在强连接,且具有高度的相似性,因为人倾向于与具有类似特征的他人交往,而交往的过程又进一步提高了人与人之间的相似性^[17]。社区成员间的相似性可以帮助社区成员更好地从对方的角度出发思考问题,进而有助于移情作用的产生。另外,在高密度的虚拟社区中,成员间通

常也彼此熟悉,了解彼此的境遇、需求和面临的问题,这也为移情作用的产生提供了必要的条件。HEINKE等^[18]指出,在高密度社会网络中,成员具有高度相似性,因而成员彼此间也更容易产生移情作用。

假设2 在虚拟社区中,网络密度正相关于社区成员间移情作用。

共同语言专指人使用社会网络成员共同拥有的词汇、符号和认知能力^[19]。在虚拟社区中,社区成员通常会使用特定的词汇、叙述方式来描述自己的心情、经历、需求及对某一事物的看法,以在成员间实现共鸣。因为共同语言的存在,虚拟社区的成员可以很容易理解其他成员希望表达的意思。另外,心情、经历、需求及对某一事物的看法都来自于虚拟社区成员的个人经历,因而是一种隐性的知识。共同语言因其自身的特性也成为虚拟社区成员有效表达这些信息的必要工具^[20]。由此,共同语言可以帮助实现虚拟社区成员间的有效沟通^[19]。ANDREONI等^[21]曾发现有效沟通是产生移情作用的必要条件。

假设3 在虚拟社区中,共同语言正相关于社区成员间移情作用。

2.2 移情作用与社区成员的知识创造

在虚拟社区中社区成员通过知识创造为其他成员提供其所需的信息是一种常见的帮助他人的行为。这些有用的信息可能来自于他们的亲身感受,如使用某类产品过程中的情感变化等(知识外显化),也有可能来自于专业的技术服务人员或其他信息途径(知识组合)。前期的研究表明,人与人之间的移情作用是社会帮助行为的重要驱动因素^[7,21]。此外,社区成员间的移情作用是虚拟社区成员交流过程中的一个重要特征,它会帮助社区成员更好地理解其他成员的需求,如信息需求、情感支持需求,因而会帮助社区成员以更恰当的手段、更有效的叙述方式传递有用信息。社区成员间的移情作用也会促使成员更大程度地进行自我揭示,而这些信息对于其他成员解决他们当前所面临的问题是非常重要的^[1]。

假设4a 在虚拟社区中,社区成员间的移情作用正相关于社区成员的知识外显化。

假设4b 在虚拟社区中,社区成员间的移情作用正相关于社区成员的知识组合。

2.3 相互信任、共同语言和社区密度之间的动态相关性

社会资本的3个不同纬度之间也存在相互

的动态关系。相互信任有利于虚拟社区成员间的互动与合作,如是否乐意与其他成员进行交流与沟通、是否乐于与其他成员分享资源^[16]。在相互信任的环境中,虚拟社区成员不需要担心其他成员的投机行为,因而在与其交往过程中面临较低的交易风险和较低的交易结果不确定性,所以相互信任可以促进成员间的相互交往^[9,16]。虚拟社区成员间互动频率的提高与合作数量的增加会提高社区的网络密度。此外,虚拟社区成员间的相互信任表明了成员间存在以情感为基础的相互忠诚^[22]。这种彼此忠诚有助于帮助虚拟社区成员间维系长久的友谊,进而形成一个高密度社区。研究表明,相互信任是维持紧密关系和建立高密度社区的基础和前提条件^[22]。

假设5 在虚拟社区中,成员间的相互信任正相关于网络密度。

共同语言也有助于高密度虚拟社区的形成。虚拟社区成员间拥有共同语言意味着他们对同一事物有相似的理解和拥有共同的背景知识^[10],这些都有助于虚拟社区成员之间的有效沟通和信息交流^[19]。此外,共同语言也为虚拟成员之间的沟通提供了恰当的沟通方式和沟通工具^[23],因为他们在沟通过程中所使用的词汇和语言通常都是彼此之间已经认可和经常使用的,因而不会产生因无意识的“用词不当”而“冒犯”其他成员的现象。所有这些都有利于维持和形成一个高密度的社会网络。WATSON等^[24]的研究表明,共同语言有利于建立广泛意义上的团结。研究模型见图1。

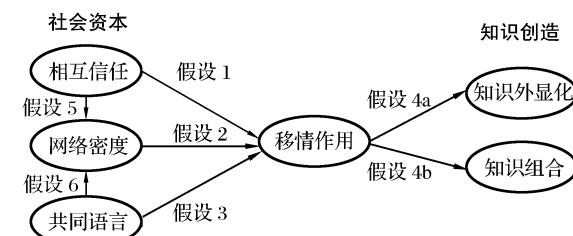


图1 研究模型

假设6 在虚拟社区中,成员间的共同语言正相关于网络密度。

3 研究方法

3.1 样本

为了验证研究模型,本研究在美国8个虚拟健康社区中进行了在线问卷调查,因为虚拟健康社区具有更单纯的“虚拟性”,为研究社区成员在虚拟社区环境中知识创造行为提供了更加理想的环境。在线问卷调查实施前,笔者使

用搜索引擎，并依据以下标准来筛选合适的虚拟社区：①从公众网可以访问该虚拟社区；②虚拟社区成员间的互动活跃，如每天都有新帖或新的回复；③虚拟社区已经建立多年，能够为本研究和成员间的互动提供稳定环境。为了保证研究结果的普遍性，调研的虚拟社区包括有关危及生命疾病的社区，如乳腺癌和脑瘤，以及有关非危及生命疾病的社区，如神经性头痛和肌肉痛。

在得到虚拟社区管理者及相关部门的批准后，于筛选出的虚拟健康社区的网站上张贴了在线问卷调查的网址和邀请信。问卷调查的进程如下：介绍研究目的一虚拟社区的使用—虚拟社区中的社会资本—知识创造—移情作用—受访者人口统计信息。受访者在阅读研究目的说明、确定自己的年龄超过 18 岁以后可以进入问卷调查页面回答问题。

经统计，共有 255 位虚拟健康社区的成员参加了调研。在删除数据不全的问卷后，得到 208 份问卷可用于最后的数据分析。为了确保无重复填写的问卷，检查了所有问卷受访者的 IP 地址，没有发现重复填写的问卷。受访者的年龄区间为 18~85 岁，平均年龄为 49.362 岁（标准差为 12.371）。成员加入虚拟社区的年限区间为 1~182 个月，平均年限为 34.874 月（标准差为 33.932）。61.894% 受访者的家庭年收入超过 40 000 美金。绝大多数受访者具有专科以上学历（85.673%）。73.238% 受访者天天访问他们的虚拟社区。78.872% 受访者因自身健康问题成为虚拟健康社区成员。

3.2 测量变量

本研究所采用的量表均来源于已发表的文献。用于测量虚拟社区成员间的相互信任的量表由 CHIU 等^[19]开发的量表改编而成，该量表包括 5 个问题；用于测量网络密度的量表由 ANTIA 等^[25]的量表改编而成，该量表包括 5 个问题；用于测量共同语言的量表由 CHIU 等^[19]的量表改编而成，该量表包括 4 个问题；用于测量社区成员知识外显化的量表由 SCHULZE 等^[3]的量表改编而成，该量表包括 5 个问题；用于测量虚拟社区成员知识组合的量表由 SCHULZE 等^[3]的量表改编而成，该量表包括 2 个问题；用于测量虚拟社区成员间的移情作用的量表由 DAVIS^[6]的量表改编而成，其中 4 个问题用于测量换位思考，3 个问题用于测量移情关注。所有量表均为 7 点李克特量表，1 为强烈不同意，7 为强烈同意。

4 数据分析及结果

4.1 初步分析

在测试研究假设之前，进行了一系列初步分析。本研究采用 Harman's 单因子测试来检测共同方法变异在本研究中是否显著。共同方法变异是一种系统测量变异。它通常由以下原因造成：①自变量、因变量的测量结果均来自于相同的信息提供者；②量表本身的问题；③测量过程和测量环境对测量结果的影响等。共同方法变异会对行为学研究的结论带来很大的影响。由此，在进行数据分析时，检测共同方法变异在本研究中是否显著是必要和必须的。数据分析结果表明共有 6 个因子出现，第 1 个因子只解释了 30.375% 的总变异。由此，共同方法变异在本研究中不显著，不会对研究结果带来显著影响。

为了检测每个量表的信度和单维性，本研究进行了探索性因子分析。随机抽取了 120 个问卷用以分析，结果表明，所有因子的信度都高于 0.750，因此所有因子都具有高信度性。因为每一个因子所解释的变异超过 62.894%，因此每个因子的单维性也得到了肯定。探索性因子分析的结果见表 1。

表 1 探索性因子分析的结果

构成概念	非标准化因子负荷	α	解释的变异 %
相互信任 (T)	T ₁	0.831	72.410
	T ₂	0.824	
	T ₃	0.839	
	T ₄	0.891	
	T ₅	0.867	
网络密度 (D)	D ₁	0.834	71.514
	D ₂	0.850	
	D ₃	0.869	
	D ₄	0.882	
	D ₅	0.791	
共同语言 (L)	L ₁	0.841	74.61
	L ₂	0.937	
	L ₃	0.890	
	L ₄	0.778	
知识外显化 (K)	K ₁	0.694	62.894
	K ₂	0.768	
	K ₃	0.837	
	K ₄	0.800	
	K ₅	0.855	
知识组合 (C)	C ₁	0.932	86.918
	C ₂	0.932	
换位思考 (I)	I ₁	0.868	65.621
	I ₂	0.801	
	I ₃	0.834	
	I ₄	0.731	
移情作用 (P)	P ₁	0.816	68.056
	P ₂	0.791	
	P ₃	0.866	

由于本研究所采用的数据是从8个虚拟健康社区中收集而来的,而每个虚拟健康社区都针对不同的疾病,且每种疾病对于生命的危及程度也有所不同,所以每个因子的因子负荷在不同的虚拟社区环境中也有可能会有所不同,进而会影响研究结果的正确性,因此,在检验研究假设之前,检测每个因子的因子负荷在不同的虚拟社区间是否存在显著差异也是必须的。为此,本研究采用了多组验证性因子分析检测是否可以将从不同的虚拟社区中获得的数据合并成单一数据进行分析。本研究先根据虚拟健康社区所针对的疾病类型将数据分为危及生命的类群(100份问卷)和非危及生命的类群(108份问卷)。分析结果表明,因子负荷约束模型的 χ^2 为1 091.253,自由度为680;且因子负荷非约束模型的 χ^2 为1 076.172,自由度为658。因为2个模型 χ^2 的差距在0.05的水平不显著(χ^2

差为15.081,自由度差为22),所以因子负荷在不同的类群间没有显著差距,因此本研究可以将所有数据综合在一起进行深入分析。

4.2 测量模型

本研究采用验证性因子分析来检测测量模型的正确性。在分析过程中采用了最大似然估计方法。数据分析结果表明模型的拟合度是可以接受的: $\chi^2 = 584.394, df = 329, p < 0.001$, $\chi^2/df = 1.776$, $IFI = 0.925$, $CFI = 0.924$, $RMSEA = 0.061$ 。所有构成概念的组合信度变化范围为0.664~0.899,进一步肯定了每一个构成概念的高信度。此外,所有构成概念的平均变异抽取量(AVE)均高于0.50,因此每一个构成概念都具备足够的聚合效度。因为每一个构成概念的平均变异抽取量大于变量间相关性的平方,因此区分效度也得到了肯定。测量模型检验结果见表2。

表2 测量模型分析结果

构成概念	平均值	标准偏差	组成信度	1	2	3	4	5	6
1. 相互信任	5.451	1.212	0.899	0.640					
2. 网络密度	5.790	1.043	0.892	0.294 **	0.623				
3. 共同语言	6.134	0.868	0.895	0.220 **	0.218 **	0.683			
4. 知识外显化	4.482	1.360	0.853	0.043 *	0.156 **	0.052 **	0.542		
5. 知识组合	4.339	1.799	0.862	0.043 **	0.074 **	0.042 **	0.125 **	0.759	
6. 移情作用	5.567	0.903	0.665	0.067 **	0.100 **	0.060 **	0.051 **	0.009	0.515

注: *、**分别表示 $p < 0.05$ 、 $p < 0.01$,下同。对角线上的数字是每一个构成概念的平均变异提取值,对角线下方的数字是变量间相关性的平方。

4.3 假设检验

本研究采用结构方程模型来验证假设模型。在分析过程中本研究采用了最大似然估计方法。数据分析结果表明模型的拟合度是可以接受的: $\chi^2 = 433.845, df = 218, p < 0.001$, $\chi^2/df = 1.990$, $RMSEA = 0.069$, $CFI = 0.924$, $IFI = 0.925$ 。数据分析结果不支持假设1($b = 0.078, p = 0.208$),表明在虚拟社区环境中,相互信任不显著、直接地影响社区成员间的移情作用。统计分析结果支持假设2($b = 0.360, p < 0.001$),表明虚拟社区的网络密度可以显著地增强社区成员间的移情作用。数据分析结果不支持假设3($b = 0.066, p = 0.372$),表明在虚拟社区中成员间的共同语言和移情作用之间不存在显著的直接关联。数据分析结果支持假设4(假设4a: $b = 0.904, p < 0.001$;假设4b: $b = 1.122, p < 0.001$),表明在虚拟社区中移情作用显著地影响社区成员的知识外显化和知识组

合。数据分析结果支持假设5($b = 0.394, p < 0.001$)和假设6($b = 0.271, p = 0.002$),表明相互信任和共同语言可以提高虚拟社区的网络密度。结构方程模型的分析结果见表3。

表3 结构方程模型分析结果

路径	非标准化估计	标准偏差	结果
假设1:相互信任 → 移情作用	0.078	0.062	不支持
假设2:网络密度 → 移情作用	0.360 ***	0.086	支持
假设3:共同语言 → 移情作用	0.066	0.074	不支持
假设4a:移情作用 → 知识外显化	0.904 ***	0.201	支持
假设4b:移情作用 → 知识组合	1.122 ***	0.311	支持
假设5:相互信任 → 网络密度	0.394 ***	0.071	支持
假设6:共同语言 → 网络密度	0.271 **	0.089	支持

注: ***表示 $p < 0.001$

4.4 追加分析

研究表明,虚拟社区成员间的相互信任和共同语言并不直接影响虚拟社区成员间的移情作用。这又带来了另外一个问题,即虚拟社区

成员间的相互信任和共同语言是否会通过社会资本的其他维度体现。为了验证可能存在的变量间的相互关系,本研究采用了中介路径阶段模型和 Sobel's 检测^[26]。分析表明,虚拟社区成员间的相互信任显著地影响虚拟社区的网络密度($b=0.468, p<0.001$);仅将虚拟社区成员间的相互信任、移情作用纳入模型时,相互信任显著地影响社区成员间的移情作用($b=0.193, p<0.001$);将相互信任、网络密度、移情作用同时纳入模型时,虚拟社区成员间的相互信任对移情作用的影响不再显著($b_{\text{相互信任}}=0.092, p_{\text{相互信任}}=0.115$),而网络密度对移情作用的影响依旧显著($b_{\text{社区密度}}=0.215, p_{\text{社区密度}}=0.002$)。因此在虚拟社区中网络密度完全中介了相互信任对社区成员间移情作用的影响。分析同样表明网络密度完全中介了共同语言对社区成员间移情作用的影响(共同语言-移情作用: $b=0.253, p<0.001$;共同语言-网络密度: $b=0.559, p<0.001$;共同语言-网络密度-移情作用: $b_{\text{网络密度}}=0.222, p_{\text{网络密度}}=0.001; b_{\text{共同语言}}=0.130, p_{\text{共同语言}}=0.092$)。Sobel's 检测同样肯定了以上的分析结果(相互信任-网络密度-移情作用: $T=3.558, p<0.001$;共同语言-网络密度-移情作用: $T=3.271, p<0.001$)。

5 结论与展望

本研究着重研究了在虚拟社区中非常重要的 2 种知识创造行为,即知识外显化和知识组合的前驱因素。研究表明,在虚拟社区中社会资本和移情作用对社区成员的知识创造起到了重要作用。社会资本 3 个维度之一的网络密度直接影响了社区成员间的移情作用,移情作用进而影响了社区成员的知识外显化和知识组合。社区成员间的相互信任和共同语言可以提高虚拟社区的网络密度,并通过网络密度的中介作用间接影响社区成员间的移情作用。

本研究具有一定的理论贡献:①丰富了有关社会资本如何影响知识创造的研究,本研究通过实证分析的方法验证了在虚拟社区中网络密度是移情作用的前驱因素,而移情作用又进一步影响了社区成员的知识外显化和知识组合。②本研究生成的虚拟社区中知识外显化和知识组合的量表为将来学者研究虚拟社区中的知识创造行为提供了必要的工具。

本研究的结论对企业的实践也有一定的启

示意义:①网络密度在虚拟社区中是影响社区成员间移情作用的前驱因素,因此虚拟社区的管理者应该通过采用恰当的管理机制和手段来鼓励成员间的互动,通过加强虚拟社区规范来提高成员间的相互信任,进而促进社区成员间的密切关系的形成;如通过及时归档虚拟社区的现有知识以尽快建立社区成员间的共同语言以方便社区成员间的沟通。②因为移情作用是影响社区成员在虚拟社区环境中进行知识创造的直接因素,所以虚拟社区的管理者应采用有效的管理手段来鼓励成员间的有效沟通,如在适当的时候建立子社区,使有共同兴趣的成员能够更好的沟通。此外,虚拟社区的管理者还应具备相应的技能来支持移情作用在社区成员交流过程中的实现。

本研究尚存在一定的局限性:①只选取了社会资本每一个维度中最重要的方面进行了研究。每一维度的其他方面也许会对社区成员在虚拟社区中的知识创造带来影响。由此,学者们在未来的研究中可以研究社会资本其他方面如何影响社区成员在虚拟社区中的知识创造行为,如共同愿景。②虽然虚拟健康社区成员间的互动性更强、社区的“虚拟性”更强,为研究社区成员在虚拟社区中的知识创造提供了理想的研究环境,但是该研究结论是否可以推广到其他类型的虚拟社区,如单纯以社交为目的的虚拟社区,还有待验证。

参 考 文 献

- [1] JAYANTI R K, SINGH J. Pragmatic Learning Theory: An Inquiry-Action Framework for Distributed Consumer Learning in Online Communities [J]. Journal of Consumer Research, 2010, 36 (6): 1 058~1 081
- [2] 雷静, 吴晓伟, 杨保安. 虚拟社区中的公共知识与知识共享网络[J]. 情报杂志, 2012(3):145~150
- [3] SCHULZE A, HOEGL M. Knowledge Creation in New Product Development Projects [J]. Journal of Management, 2006, 32(2):210~236
- [4] 单伟, 张庆普, 刘臣. 企业内部隐性知识流转网络分析 [J]. 科学研究, 2009, 27(2):255~261
- [5] NAMBISAN S. Designing Virtual Customer Environments for New Product Development: Toward a Theory [J]. Academy of Management Review, 2002, 27(3): 392~413
- [6] DAVIS M. A Multidimensional Approach to Individual Differences in Empathy [J]. JSAS Catalog of Se-

- lected Documents in Psychology, 1980, 10:85
- [7] WILHELM M O, BEKKERS R. Helping Behavior, Dispositional Empathic Concern, and the Principle of Care [J]. Social Psychology Quarterly, 2010, 73: 11~32
- [8] PRESTON S D, DE WAAL F B M. Empathy: Its Ultimate and Proximate Bases [J]. Behavioral and Brain Sciences, 2002, 25(1):1~20
- [9] COLEMAN J S. Social Capital in the Creation of Human Capital [J]. American Journal of Sociology, 1988, 94(s):S95~S120
- [10] NAHAPIET J, GHOSHAL S. Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage [J]. Academy of Management Review, 1998, 23 (2): 242~266
- [11] 陆铭, 李爽. 社会资本、非正式制度与经济发展 [J]. 管理世界, 2008(9):161~179
- [12] BURT R S. Structural Holes [M]. Cambridge: Harvard University Press, 1992
- [13] 邵云飞, 欧阳青燕, 孙雷. 社会网络分析方法及其在创新研究中的运用 [J]. 管理学报, 2009, 6(9): 1 188~1 203
- [14] FINN J, BANACH M. Victimization Online: The Downside of Seeking Human Services for Women on the Internet [J]. Cyber Psychology & Behavior, 2000, 3(5):785~796
- [15] ZHAO J, HA S, WIDDOWS R. Building Trusting Relationships in Online Health Communities [J]. Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking, 2013, 16(9): 650~657
- [16] LEIMEISTER J M, EBNER W, KRCMAR H. Design, Implementation, and Evaluation of Trust-Supporting Components in Virtual Communities for Patients [J]. Journal of Management Information Systems, 2005, 21(4):101~135
- [17] BURT R S, KILDUFF M, TASSELLI S. Social Network Analysis: Foundations and Frontiers on Advantage [J]. Annual Review of Psychology, 2013, 64(1): 527~547
- [18] HEINKE M S, LOUIS W R. Cultural Background and Individualistic-Collectivistic Values in Relation to Similarity, Perspective Taking, and Empathy [J]. Journal of Applied Social Psychology, 2009,
- 39(11): 2 570~2 590
- [19] CHIU C, HSU M, WANG E T G. Understanding Knowledge Sharing in Virtual Communities: An Integration of Social Capital and Social Cognitive Theories [J]. Decision Support Systems, 2006, 42(3): 1 872~1 888
- [20] ANCORI B, BURETH A, COHENDET P. The Economics of Knowledge: The Debate about Codification and Tacit Knowledge [J]. Industrial and Corporate Change, 2000, 9(2): 255~287
- [21] ANDREONI J, RAO J M. The Power of Asking: How Communication Affects Selfishness, Empathy, and Altruism [J]. Journal of Public Economics, 2010, 95 (7/8): 513~520
- [22] PARSON T. Research with Human Subjects and the ‘Professional Complex’ [J]. Ethical Aspects of Experimentation with Human Subjects, 1969, 98(2): 325~360
- [23] LEE R. Social Capital and Business and Management: Setting a Research Agenda [J]. International Journal of Management Reviews, 2009, 11 (3): 247~273
- [24] WATSON G, PAPAMARCOS S. Social Capital and Organizational Commitment [J]. Journal of Business and Psychology, 2002, 16(4):537~552
- [25] ANTIA K D, FRAZIER G L. The Severity of Contract Enforcement in Interfirm Channel Relationships [J]. Journal of Marketing, 2001, 65(4):67~81
- [26] BARON R M, KENNY D A. The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations [J]. Journal of Personality and Social Psychology, 1986, 51(6):1 173~1 182

(编辑 杨妍)

通讯作者: 赵晶(1975~),女,河北邯郸人。武汉大学(武汉市 430072)经济与管理学院博士后研究人员。研究方向为服务管理、消费者行为。E-mail: zhaojingwh@gmail.com