

社会化问答型虚拟社区知识共享激励机制研究

汤小燕

(硅湖职业技术学院 江苏苏州 215131)

摘要: 为了实现对社会知识资本的高效化、实时化积累,提高社会知识资本的流动率,现提出一套行之有效的社会化问答型虚拟社区知识共享激励机制构建方案。首先,从虚拟社区发展阶段及特征、知识共享困境、知识共享激励机制三个方面入手,全面地分析虚拟社区知识共享理论。其次,结合虚拟社区知识共享实际情况,利用社区阶段性特征,完成对信息甄别机制模型和选择性激励机制模型的建设。最后,从开发人性化的技术平台、培养互惠的社区氛围、建立有所侧重的阶段性激励机制三个方面入手,完成对社会化问答型虚拟社区知识共享激励机制的构建。结果表明:本文所提出的知识共享激励机制构建方案具有较高的可靠性和可行性,为虚拟社区知识共享提供重要的依据和参考。希望通过这次研究,为技术人员提供有效的借鉴和参考。

关键词: 社会化问答型;虚拟社区;知识共享;激励机制

目前,虚拟社区在实际发展中,通常会面临较大知识共享难题,这是由于成员沟通机制不完善、社区信息不对称、预期收益较低、知识共享机会成本大等因素造成的,所以,为了解决以上不良问题,帮助社区成员更好地汇聚虚拟社区知识,提高成员社区知识学习能力,

促使虚拟社区知识共享健康、可持续发展,如何科学地构建社会化问答型虚拟社区知识共享激励机制是相关人员必须思考和解决的问题。

1 社会交换理论

社会交换理论主要是指人们在结合主观成本的基础上,选择经济可行性较高的行动,也就是说,人们在做事情之前,会对这件事情潜在性收益和成本进行精确化衡量,当收益超过成本后,人们会确定做这件事情。例如:在虚拟社区情境中,社区成员在共享知识期间会全面地分析和比较收益与成本,当收益超过成本后,知识共享才具有一定的价值,此时,社区成员才会继续选择共享知识这种行为。社会交换具有以下特点:(1)无契约性。社会交换并不存在固定不变的契约,人们乐于助人主要是建立在未来收益预期的基础上进行的,这就导致收益是否能够实现具有一定的不确定性。(2)收益无形化性。利益与有形资源是影响经济交换效果的两大核心因素,社会交换主要以强调无形资源为主,从而更好地满足对方的心理预期。(3)互惠依赖性。在进行社会交换时,人们主要是建立在互惠互利的基础上进行的,双方行为相互影响,存在一定的互惠性和依赖性,也就是说当一个人向另一个人提供、帮助后,如果这个人没有获得相应的报酬,可能会终止这种帮助行为,这说明他人给予报酬在某种程度上会引发更多回合的交换。

2 社会化问答型虚拟社区知识共享影响因素研究

2.1 理论模型

知识共享被成为一种典型的社会交换行为,知识提供者主要负责将所学知识传递给知识接受者,同时,社区组织与组织激励被视为一种典型的交换支持^[1],虚拟社区知识共享社会交换活动如图 1 所示,该图对这种社会交换活动进行了形象、生动地描绘。

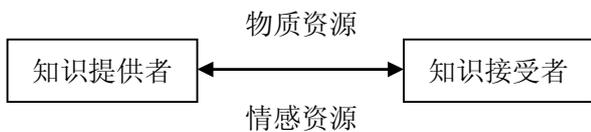


图 1 虚拟社区知识共享社会交换活动

在此基础上,从组织氛围、组织激励两个角度出发,对知识共享的影响程度进行全面化实证分析,并选取合适的变量,完成对如图 2 所示的虚拟社区知识共享研究模型的构建。

2.2 实证分析

2.2.1 问卷设计及数据收集

在本次研究中,通过将参与虚拟社区活动的成员设置为问卷调查对象,同时,线下所选取的调研对象主要以在校大学生为主,线上所选取的调研对象主要以虚拟社区为主^[2],通过采用问卷发放的

方式,对以上两种调研对象进行全面地调查,为后期间卷收集提供重要的依据和参考。

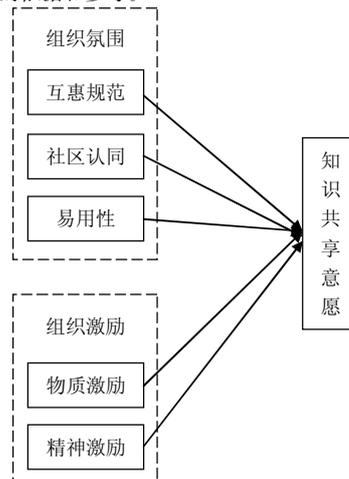


图 2 虚拟社区知识共享研究模型

2.2.2 样本特征分析

通过采用线下处理的方式,在大学校园内,对大学生发放相关问卷,同时将问卷线上传输到问卷星系统工,并向两个不同的虚拟社区复制和分享问卷链接,将论坛币奖励数量设置为 10 个,从而更好地鼓励和引导各个社区成员对相关问卷内容进行精确填写^[3]。另外,问卷收集时间为两周。本次调研中,共收到了 350 份问卷,并筛选和删除 50 份具有明显作假的问卷,最后,所获得的问卷为 300 份,经计算,有效回收率达到了 85.8%。在整个样本中,男性人数占比为 61.8%,女性人数占比为 38.2%。

2.2.3 问卷信度及效度分析

信度检验主要是用于对问卷有效性的全面了解,信度系数高表明测量结果具有较高的一致性和稳定性,各变量信度检验结果如表 1 所示,从表 1 中的数据可以看出,各个变量信度测量系数值均超过了 0.8 (公认的标准值为 0.70),这说明本文所构建的测量模型具有较高的信度,问卷质量完全达标。

表 1 各变量信度检验结果

测量维度	影响因素	测量项目数	信度测量系数
结果变量	知识共享意愿	4	0.868
	互惠规范	3	0.815
组织氛围	社区认同	3	0.861
	易用性	3	0.838
	物质激励	3	0.589
组织激励	精神激励	3	0.890
	整体信度	19	0.814

通过采用主成分分析法,对所整合好的信息进行分类^[4],并抽

取出具有共性的因子，在进入因子分析数据之前，需要采用 KMO 和 Bartlett's 球体检验法，对这些数据进行全面化检验，其中，KMO 检验法主要用于对变量间简单相关系数的检验；Bartlett's 球体检验法主要用于对相关阵中各变量间的相关性的检验^[5]，本次检验所获得的各变量效度分析结果如表 2 所示，从表 2 中的数据可以看出，本次研究中，各个变量的 KMO 值均超过了 0.7，同时，Bartlett's 球体检验法所获得的 P 值均为 0.000，这说明所选用的样本数据完全满足因子分析相关标准和要求，最后，在完成各变量作因子分析后，所获得累积方差贡献率均超过了 70%，这表明该量表所对应的效度相对较高，为后期深入研究提供重要的依据和参考。

表 2 各变量效度分析结果

因子	测量项目数	KMO	Bartlett	累积方差贡献率
知识共享意愿	4	0.813	0.000	71.831%
互惠规范	3	0.715	0.000	72.970%
社区认同	3	0.730	0.000	78.493%
易用性	3	0.722	0.000	75.494%
物质激励	3	0.737	0.000	77.916%
精神激励	3	0.737	0.000	81.850%

2.2.4 研究模型检验

本次研究中，在 AMOS17.0 软件的应用背景下，通过对结构方程进行建模，获得如表 3 所示的模型拟合指数，这些指数主要用于对数据与模型之间拟合度的精确化衡量，从表 3 中的数据可以看出，模型拟合指数均符合良好相关标准和要求，这说明所构建的结构方程模型具有较高的拟合效果。

表 3 模型拟合指数

指标	χ^2/df	CFI	GFI	NFI	IFI	RMSEA
标准值	< 3	> 0.9	> 0.9	> 0.9	> 0.9	< 0.08
结果值	1.994	0.955	0.914	0.914	0.956	0.059

3 社会化问答型虚拟社区知识共享激励机制构建途径

3.1 开发人性化的技术平台

虚拟社区是否简单易用，直接决定了成员知识共享成本以及成员对知识共享意愿度，所以，为了提高虚拟社区的简单易用性，相关部门要结合虚拟社区构建需求，加强对人性化技术平台的开发，这样一来，不仅可以提高成员操作的方便性^[6]，还能将知识共享成本降到最低，同时，还为各个成员之间沟通提供一定的便利，从根本上解决信息不对称问题。例如：通过将 og, Wiki, Tag, RSS 等信息技术科学地应用到虚拟社区中，完成对相关知识组织的构建，确保各个成员之间的沟通变得更加协同化^[7]。另外，还要加强对技术平台人性化设计和开发，所显示的网页信息必须具有较高层次的清晰性、直观性，便于成员快速查看和定位所需要的信息数据，另外，所设计的按钮具有较高的简易性和适用性，满足各个成员日常操作和使用习惯，在此基础上，还要不断地简化和完善知识共享操作流程。最后，还要保证所设计的平台功能具有操作简单、安全可靠等特点^[8]，降低成员的学习成本。另外，还要结合社区成员的实际使用需求，不断地优化和改进平台的功能，确保技术平台设计的科学性和合理性。

3.2 培养互惠的社区氛围

社区成员通过积极主动地参与到知识共享活动中，不仅可以更好地交流和分享自身所掌握的知识，还能学习其他成员所掌握的知识，达到互惠学习的目的，从而最大限度地提高各个成员获得回报概率，确保所有成员的知识共享意愿度得以显著提升。总之，通过加强对互惠社区氛围的培养，可以引导和鼓励各个社区成员积极主动地分享和贡献自身所掌握的知识。对于社区管理者而言，可以从以下几个环节出发，确保互惠社区氛围培养的有效性和针对性。首

先，要将互惠纳入到社区规则中，同时，要求所有成员全面地了解和掌握社区规则，并充分认识到互惠这一价值观的重要性^[9]。其次，要加强对点赞功能、关注功能、私信功能等各种功能的设计和开发，鼓励和引导知识接收者表达自身对知识共享者的感谢，从而激发知识共享者贡献知识和分享知识的动力。最后，社区还要加强对知识共享者名单以及所获得知识回馈奖励的公布，从而加强对社区互惠氛围的有效培养。

3.3 建立有所侧重的阶段性激励机制

在虚拟社区初始阶段中，社区成员对双方真实知识水平缺乏足够、有效了解，此时，所构建的激励机制主要以按劳取酬、不劳而获两种物质性激励方式为主，同时，还要设置相应的监督体系，一旦发现网站内出现垃圾贴，需要对其不良行为进行严厉打击。接着，要结合各个社区成员所获得的论坛币，对社区成员等级进行划分，为后期甄别社区成员类型提供重要的依据和参考，这样一来，有效地分析和解决道德风险问题，降低知识共享难度。在虚拟社区成熟阶段中，社区成员已经充分了解双方的真实知识水平，此时，所构建的激励机制主要是以“选择性激励”策略为主，确保社区成员拥有更高的知识共享动力。在边际效用递减相关原理的影响下，导致物质激励已经无法足以吸引和激发社区成员共享知识动力，此时，社区成员对精神激励提出了更高的追求，为此，知识接受者可以根据知识共享者的所共享的知识质量，对知识共享者进行评分，并换算成相应的荣誉奖章，便于知识共享者获得更高的精神满足，双车虚拟社区知识共享水平得以大幅度提高。

结束语

综上所述，虚拟社区属于个性化知识管理重要内容，不仅可以促使知识共享向创新化、健康化方向不断发展，同时，还能最大限度地提高虚拟社区知识共享绩效，所以，相关部门要重视对社会化问答型虚拟社区知识共享激励机制的构建，在构建该激励机制期间，相关部门除了要做好对人性化技术平台的开发外，还要重视对互惠社区氛围的培养，同时，还要加强对有所侧重的阶段性激励机制的建立，只有这样，才能激发社区人员参与知识共享活动的主动性和积极性。

参考文献：

- [1]施艳萍.社会化问答社区知识共享效率影响因素研究[D].江苏:东南大学,2019,11(07):130-131.
 - [2]张晓亮.虚拟社区用户持续知识共享行为研究——基于沉浸理论与情绪认知理论[D].浙江:浙江工商大学,2015,33(17):45-46.
 - [3]迟铭,毕新华,徐永顺.移动学术虚拟社区治理机制对知识共享行为影响研究——以信任为中介变量[J].管理评论,2021,33(2):164-175.
 - [4]郑攀.学术虚拟社区隐性知识共享激励机制研究——以丁香园论坛为例[J].经济与社会发展研究,2021(4):254.
 - [5]黄冰毅.基于上瘾模型的移动学术虚拟社区知识共享动力激发策略研究[J].情报探索,2019(2):72-75.
 - [6]李永秀,李帅.虚拟学术社区知识共享催生机制实证研究[J].创新科技,2017(6):75-78.
 - [7]金岳晴.高校 Livinglibrary 虚拟社区知识共享机制研究[J].农业图书情报学刊,2011,23(10):56-60.
 - [8]宋玲玉,赵文平,李腊梅.虚拟社区系统质量与激励制度对知识共享影响的实证研究[J].数字化用户,2014(1):226-227.
 - [9]许娅楠.基于区块链的虚拟知识社区代币激励机制仿真研究[D].广东:华南理工大学,2019,26(14):21-22.
- 汤小燕 (1989.10-) 女 (汉族) 安徽铜陵人 学历: 硕士研究生 职称: 讲师 研究方向: 电子商务、市场营销
项目: 江苏高校哲学社会科学基金项目 社会化问答型虚拟社区知识共享激励机制研究——以“知乎网”为例 2018SJA1489