

表演与建构：拟剧理论视角下的百科社群规范^{*}

丁汉青, 朱 婧

(北京师范大学 新闻传播学院, 北京 100875)

[摘要] 基于“前后台”场景理论和常人方法论, 运用网络民族志, 参与式观察研究以百度百科文艺组为代表的虚拟社群的表演规范及建构过程。研究发现百科聊天室“后台”存在开放度不同的“中台”与“深后台”。“中台”中的人际交互旨在构建权力关系, “深后台”的人际交互则重在构建亲密关系。两个空间不同的交互目标催生出不
同的规范内容。这些规范受到数字平台规定要求与社群成员先觉规范意识影响, 又经由“表演行为的暗示作用”
“意见领袖的示范作用”“反馈结果重复的次数”三种方式具体构建。建构起的规范既持续规训着成员, 又不断被成
员打破。“建构”与“解构”两股力量始终相伴相生、交织混杂, 动态形塑着社群规范的“当下”, 为百度百科词条生产
注入源源不断的动力。

[关键词] 虚拟社群; 规范; 中台; 深后台; 互动

[中图分类号] G206

[文献标识码] A

[文章编号] 1008-1763(2024)01-0137-09

Performance and Construction: A Case Study on the Norm of Encyclopedia Virtual Community

DING Hanqing, ZHU Jing

(College of Journalism and Communications, Beijing Normal University, Beijing 100875, China)

Abstract: Based on the “front and back” scene theory and ordinary human methodology, this paper uses network ethnography and participant observation to study the performance norms and construction process of the virtual community represented by the Baidu encyclopedia art group. The study found that the “backstage” of the encyclopedia chat room has “middle stage” and “deep backstage” with different openness. Interpersonal interaction in “middle stage” aims to build power relations, while interpersonal interaction in “deep backstage” focuses on building intimate relationships. The different interaction goals of the two spaces give rise to different normative content. These norms are affected by the requirements of the digital platform and the perceptual norms of community members, and they are also specifically constructed by three methods: the suggestive role of performance behavior, the exemplary role of opinion leaders, and the number of repetitions of feedback results. The established norms not only continue to discipline members, but are also constantly broken by members. The two forces of “construction” and “deconstruction” have always been accompanied and intertwined, dynamically shaping the “present” of community norms, and injecting continuous impetus into the production of Baidu Encyclopedia entries.

Key words: virtual community; norms; middle stage; deep backstage; interaction

^{*} [收稿日期] 2023-03-12

[基金项目] 国家社会科学基金后期资助重点项目: 机制与效能: 大众生产场域研究(21FXW003)

[作者简介] 丁汉青(1975—), 女, 河南南阳人, 北京师范大学新闻传播学院教授, 博士生导师, 博士, 研究方向: 媒介生产与消费、媒介技术与社会。

一 引言

随着数字技术和互联网技术的发展,网络百科逐渐取代传统百科成为人们获取信息的主要渠道之一。而百度百科作为“最大的中文百科”也受到广泛关注。截至 2023 年 5 月,百度百科共有 27136014 个词条,进行了 27136014 次编辑,7722264 人参与编写。^[1] 百度百科大部分词条都由以百科蝌蚪团为代表的百度社群成员完成,他们被称之为“最核心的优秀词条贡献团队”。^[1] 百度社群在词条编撰“前台”所展示的巨大能量与其“后台”展演息息相关。梅罗维茨认为,媒介的出现暴露了更多后台行为,致使“私下”的行为被推向了“更深、更不可见的后台”,即“深后台”。而原始意义上的“后台”则变成了“中台”,它既不属于“前台”,也不属于“后台”,而是成为兼具两个场域特点的“中间区域”。^[2]^[135] 在百度百科中,观众认识的前台——词条展示部分——更接近于梅罗维茨所定义的“前前台”,其中的内容被高度剧本化,被“编辑指南”严格规范;而通常被理解为“后台”的百度百科 QQ 聊天室也分化出了“中台”与“深后台”两个空间。前者即 QQ 聊天室的词条生产讨论区;后者则指聊天室中包含大量用户个性化互动文本的闲谈区。在“中台”与“深后台”这种频繁互动的交往场景中,成员既承担着表演者的角色,同时又是他人的观众。为了保证表演的连续性,及规避表演失败,成员在表演中相互配合,彼此协调,达成不同的规范。本研究旨在以百度百科“中台”与“深后台”为观察对象,分析用户在互动过程中遵循的规范及规范的动态建构过程,洞察百科这一趣缘群体的存在状态。

二 文献综述

卢梭在《社会契约论》中感叹:“人生而自由,却无往不在枷锁之中。”卸下枷锁的途径为构建社会契约。^[3]^[4] 在现代生活中,这种社会契约即为存在于个体、群体、社会等多个层面的规范制度。其中,“以内在价值观、情感为基础,以互惠合作为主要特征,以成本分摊与收益分享为主要内容”^[4] 的群体规范研究一直是学者关注的重点。随着互联网的发展,数字技术搭建起现实生活的网络“镜像”。在“镜像”世界中,网络虚拟社群突破了空间界限,连接基点由初始的地缘、业缘等延展至趣缘,连接方式亦由原始

的强连接转变成强、弱连接并存。在频繁的互动中,网络虚拟社群逐渐形成了一套与现实相联系又独具社群特点的交往规范,即虚拟社群规范,“引逗”着国内外虚拟社群规范研究者的好奇,形成了一批研究成果。

国外研究主要讨论虚拟社群规范与其他变量间关系的研究。一方面,在将虚拟社群规范作为自变量的研究中,有学者证实虚拟社群规范正向影响成员加入社群的意愿、社群成员的态度与行为^[5]、线上分享意愿^[6]、社群互动水平、群体身份^[7]、“我们”这种群体意识^[8]、对社群的贡献意愿^[9]以及社会资本的形成^[10]。亦有学者发现虚拟社群规范能在“可观测的支持”和“社区感”中发挥调节作用^[11]。而“用户间的连接”^[12]则在虚拟社群规范影响成员行为中发挥中介作用。另一方面,将虚拟社群规范作为因变量的研究多讨论匿名性和遵守群体规范行为之间的关系。有研究证实匿名性正向影响人们遵从规范的程度,当匿名性使成员去个性化后,成员的个人身份会被削弱,寻求集体身份的意识会加强。在融入集体的动机驱使下,成员会趋向与群体规范保持一致。^[13]

国内则主要采纳质性方法从结构功能主义视角探究虚拟社群规范的形成过程、规训方式和功能等。周恒认为网络社群的内生性规则由全体社群成员通过协商与交流达成一致,社群成员在共享社群资源的同时共同参与管理社群的日常事务。^[14] 王艺璇采用网络民族志方法发现了粉丝社群中的三种规训方式。^[15] 有关虚拟社群规范功能的研究则证实,在虚拟社群规范的刺激、约束和凝聚下,成员间可以建立一种虚拟社群的认同,从而有助于结成牢固的群体关系。^[16] 同时虚拟社群规范可保证社群成员对特定事物保持相似的信息认知,从而更有助于他们对特定事物持有相似的态度,采纳相似的行为,促进群体共同目标的实现。^[17]

综合来看,现有研究的关注焦点主要在虚拟社群规范的概念、形成机制、对成员的规训和功能四个方面,研究成果较丰富。然而当前研究仍存在两个问题:第一,大多研究只是在研究虚拟社群时顺带提及虚拟社群规范,致使虚拟社群规范的讨论不够深入。第二,研究多采用结构功能主义视角,鲜少描述规范的动态建构过程,未能充分体现人在规范下的主动性,这与实际社群成员共同参与建构虚拟社群规范并发挥不同作用的现实不符。

鉴于此,本研究拟以百度百科文艺组虚拟社群

为研究对象,基于拟剧理论和常人方法学观念,回答两个问题:(1)百度百科文艺组剧班有哪些表演规范?(2)这些表演规范是如何建构起来的?

三 研究方法

研究使用网络民族志与参与式观察方法。研究者于2019年冬以“新人编辑者”身份进入“百度百科文艺组新人群”,对“新人群”进行为期数月的观察。与此同时,研究者参加百科的“导师计划”^①,在一名百科导师的指导下完成为期一个月的编辑学习。并在完成一个特色词条后,获得进入“内部群”的资格。随后研究者便一边参与“数字劳动”一边观察“内部群”与“新人群”。在此过程中,研究者既积累了丰富的数据资料,又获得了大量经验性感受,并与内部群成员缔结了亲密的关系。研究者最终归纳整理2019年11月至2021年1月间“百度百科文艺组”所生产的20多万字符的文本,并对其提炼抽象,以呈现完整的社群面貌。为保护社群成员的隐私及避免研究可能带来的伦理问题,本研究所提及的用户昵称均为虚拟名称。

四 不同互动目标约束下的“中台”与“深后台”表演规范

研究首先发现,“中台”与“深后台”场景的变化左右着表演者的自我展露范围。在作为中台的“新人群”中,成员出入频繁,难以防范信息泄露风险,因而“新人群”中的表演者大多有较强的自我保护意识,他们会有意限制自我展露的范围,致使“新人群”所展露的内容有限。“新人群”表演规范以“培训”为目标构建权力关系,工作取向突出。而“内部群”在筛选众多“边缘观众”后,成为更为隐蔽的“深后台”。群内成员相互信任,在表演时更放松,更愿意坦诚相对。“深后台”表演规范的指向也相应转变为组建亲密关系、培育团队意识,社交取向更加鲜明。

(一)侧重权力关系构建的“中台”表演规范

百度百科文艺组“新人群”构成了百度百科生产的“中台”。所有百度百科编辑者均可申请加入,其主要作用是培训新编辑。“新人群”成员分为“培训者”和“被培训者”两类,前者可称为“核心剧班”,后者可称为“回应剧班”。两个剧班的成员构成“施惠

者-受惠者”关系基模:“核心剧班”成员以施惠者的身份消耗时间与精力培训“回应剧班”成员,而“回应剧班”成员则在“核心剧班”成员的帮助下,学习词条编撰。双方在交往中投入与所得之间的不平衡铸就了二者的权力关系^{[18]147},也促成社群维持这种关系结构下的表演规范。

1. 身份标记规范——表达装备的差异化使用要求

在特定时间,决定个体行为和心理活动的所有事实是个人的主观因素、客观环境及被主观化了的客观环境所构成的一个不可分割的整体系统。^{[19]18}对于文艺组“新人群”来讲,百度百科平台构成了约束其行为的基本环境。平台要求所有进入社群的成员修改群名片为百度ID,这为“新人群”确立了基本的身份标记规范。但“回应剧班”与“核心剧班”在规范遵从上却有所不同。

具体来讲,“回应剧班”成员资历浅,人微言轻,只能遵循百度有关群内称谓的规定,将群昵称设置为他们的百度ID,接受随机分配的“白丁”“秀才”等群头衔。并且在进入“核心剧班”前不能随意更改群昵称和头衔。这种缺乏选择弹性的身份符号成为显示“回应剧班”被动与弱势地位的一个外在表征。

与此相反,“核心剧班”成员资历深,社群地位高。为了彰显身份、表达个性,他们罔顾平台规则,擅自修改身份名片。这种“公然”挑衅规范的行为之所以没有遭到惩戒,盖因以下两点:第一,“精英编辑者”与“回应剧班”相区隔的需求与平台对“精英编辑者”的网开一面。百度百科下属社群众多、人员众多,平台管理难度较大。于是平台将管理的权限让渡给每个社群中最出色的两三个编辑者。这批“精英编辑者”便以QQ群“群主”和“管理员”或百度社群分类小组“组长”与“副组长”的身份管理社群,成为连接百度官方和一般成员的纽带。他们成为社群的“实际管理者”后,便不愿在身份符号上将自己混同为“一般成员”,而是期待能使用更加个性化、更能彰显团体身份地位的象征符号。例如组长“柔儿”的群昵称为“柔儿组长”,群头衔为“温柔的小望望”。此举虽触犯了百度平台的“权威”,但平台碍于他们对内容产品的贡献,便默许了其破坏身份符号规范的行为。第二,“核心剧班”其他成员对“精英编辑者”的效仿与“精英编辑者”的“顺水人情”。“核心剧

^① 百度百科发起的“导师计划”旨在鼓励资深编辑者向新人编辑者传授知识与经验,帮助新人编辑者尽快熟悉编辑活动。当新人编辑者进阶后,资深编辑者与新人编辑者都能获得来自官方的丰厚奖励。

班”其他成员眼见“组长”“副组长”等“精英编辑者”违规命名且安然无恙,便争相效仿其“出格”行为,用独特的命名方式来阐释个性主张,诸如部分成员将群头衔和群昵称分别设定为“小浪姐”与“姐姐”、“白首穷经”与“在路上”等。“组长”“副组长”也乐意做个“顺水人情”,默许违规命名的行为。在平台官方网开一面及实际管理者“睁一只眼闭一只眼”的情况下,“核心剧班”的其他成员也获得了命名的自主权。最终,“核心剧班”与“回应剧班”的差异化身份符号使用规范在社群中生效。

2. 言谈规范——剧班间独特的文字符号运用

文艺组的“核心剧班”与“回应剧班”因拥有的“情感能量”不同而在关系互动中居于不同位置。其中,“核心剧班”位居中心,是掌权者;“回应剧班”则位居边缘,是“核心剧班”的拥护者。关系权力的差异亦体现在他们各自的言谈规范中。

(1) 称谓规范——基于亲密度及资历的差异称呼

布尔迪厄指出:“当社会运作中的权力网络演变成越来越复杂的游戏结构时,语言就不仅仅只是一

种表达工具,更是一种文化,一种象征性权力。”^{[20]6} 百科文化虽倡议成员“平等”,但随着社群的发展,在社群网络中占据不同位置的成员之间会形成错落的权力关系。称谓不仅能标明个体的身份信息,更能突出成员在关系网络中的位置。越居核心位置的成员,其称谓也越复杂,常糅合情感、地位等多重元素;而边缘化成员的称谓则较随意、单一。总体而言,称谓规范建立在情感与资历两个维度上。

在情感维度上,“核心剧班”中既存在因百科中的传授关系而结成的义务性情感^①,又存在基于深入交往而产生的自发性情感。义务性情感的称谓主要体现在以“柔儿组长”为中心的师门关系称谓上(图1)。“柔儿组长”是师门关系的核心,她被徒弟们称之为“师傅”,先接受“柔儿组长”指导者“姐姐”被称为“大师姐”,而“柔儿组长”曾经的指导者“枫岩之鹰”则被唤作“师叔”^②。自发性情感的称谓凸显在没有师门关系的“核心剧班”成员间的亲昵称谓上。譬如他们在交流中会以“小肥牛”“姐姐”“羊哥”“348”等绰号称呼彼此。

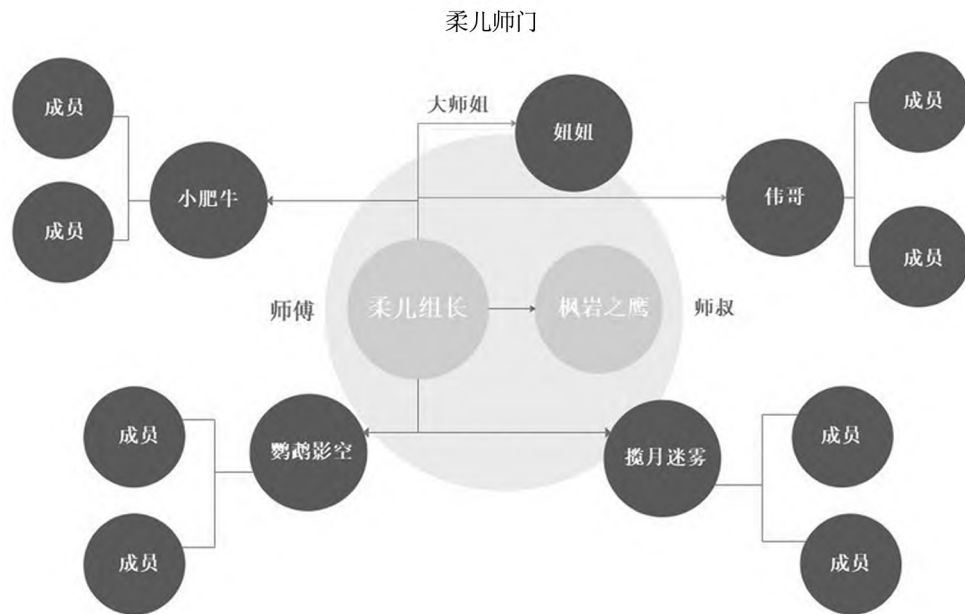


图1 师门关系图

在资历维度上,“回应剧班”成员常使用带有“恭敬”与“讨好”意味的称谓称呼“核心剧班”成员。其

中,“大佬”“大神”等带有较深厚网络色彩、略带戏谑的称谓会被“核心剧班”成员欣然接受,由此还衍生

① 导师计划是百度百科开展的新人词条编辑辅导计划。科友可自主选择导师报名参加,通过导师计划任务编辑自己感兴趣的词条;由其导师对其编辑版本进行评审、批注、指导,帮助其快速掌握词条编辑规则,提高编辑能力;直至新人科友编辑特色词条,加入百科蝌蚪团。

② “枫岩之鹰”虽指导过“柔儿组长”,但他们当时并未以师徒相称,“柔儿组长”一直唤枫岩之鹰为“羽哥哥”,因而社群其他成员将“枫岩之鹰”称为“师叔”。

出一些特殊的“称谓表情包”(图2)。而在现实生活中较常用的“老师”等称谓则会遭到排斥。一位新成员称呼核心成员为老师时,就被婉拒道“都是科友,不必那么客气”。这从侧面印证了百科社群既“镜像”着现实交往中的身份区隔,又努力使自己异于现实,以强化社群成员的身份认同。



图2 社群内关于“称谓”的表情包

(2) 发言规范——“核心剧班”主导发言

“核心剧班”与“回应剧班”所掌握的话语权有所不同:“核心剧班”成员作为优势表演者常主导互动内容,“回应剧班”成员则作为追随者,常扮演观众与配角。此话语权差异建立于两剧班社会资本“势差”的基础上。在群体层面,社会资本代表着互动成员所拥有的价值资源。^{[18]25} 两剧班社会资本的“势差”主要表现在如下三方面:首先,“核心剧班”成员掌握着更多的信息资源。他们背靠与百度官方直接接洽的蝌蚪团社群,可以将该社群发布的一手信息转载到社群。其次,“核心剧班”成员拥有丰富的编辑知识和经验,他们能够在社群中释疑解惑,传授编辑知识与技巧。最后,“核心剧班”成员彼此熟悉,拥有更多亲密性表演的符号资本,可以相互寒暄、问候,关心彼此的生活日常。上述社会资本“势差”导致“核心剧班”和“回应剧班”拥有不平等的话语权力,由“核心剧班”成员主动发言或在交流中占据主导地位已经成为社群话语规则之一。

(3) 回应规范——“回应剧班”保持顺从

“回应剧班”除了需要按照发言规范的要求饰演“追随者”外,还需要保持顺从的态度,这进一步诠释了“回应剧班”成员的弱势地位。

一是,在矛盾发生时,“回应剧班”要保持顺从,不能扩大矛盾。社群中有“杜绝相互谩骂”之规范,此规范以群公告的形式呈现于众人面前。但这一规范在实际执行过程却几乎约束不了“核心剧班”成员。当来自两个剧班的成员都违反此规范时,往往只有“回应剧班”成员遭到惩罚。而“核心剧班”成员在冲突中的不当表达或被忽视,或被以调侃的方式

正当化。例如“核心剧班”的“小肥牛”与“回应剧班”成员发生矛盾时,“核心剧班”的其他成员先是集体缄默,对争吵的内容视而不见,后在双方争吵火力逐渐上升时,“核心剧班”其他成员称:“友情提醒:本群都是社会人儿,说话味儿重,玻璃心请慎入,不懂梗的请百度。”直接将矛盾归因于“回应剧班”的成员无法融入社群,而将“核心剧班”成员这一行为定义为群聊中普遍合理的沟通方式。在类似事件示范下,“杜绝相互谩骂”的规范在执行中“变形”为“杜绝回应剧班成员谩骂”。当“核心剧班”成员与“回应剧班”成员发生矛盾并相互出言不逊时,后者只能选择隐忍与顺从。

二是,“回应剧班”的顺从还体现在回应的立场与“核心剧班”保持一致上。这种一致突出表现为群聊中常见的回复消息“+1”上。重复表达进一步削弱了“回应剧班”的话语权。同时该话语环境还给“回应剧班”造成了无形的压迫感,他们只能用一种戏谑的方式(图3)来阐释自己的无奈与感慨。

头顶一阵压迫感

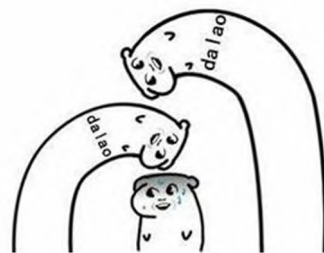


图3 调侃“核心剧班”对“回应剧班”压迫的表情包

(二) 侧重亲密关系建构的“深后台”表演规范

“深后台”具有流动性,它的边界处于开放状态,只要“中台”成员达到考核要求即可进入“深后台”,同时“深后台”成员若是违反规则也会被驱逐出去。

1. “深后台”进入规范——考核制

“深后台”维持运作的关键在于严格的观众隔离。从逻辑上讲,成功的观众隔离至少需要有两个前提:其一是观众是可被识别的,其二是观众可被隔离的。^{[21]116-117} 文艺组先依据成员的考核绩效识别出“深后台”用户和观众,然后又用“内部群”与“新人群”间分离的会话框,将“深后台”表演者与观众隔离开。

在辨别“深后台”用户与观众时,剧班成员使用明确的考核规范。首先,“中台”成员需要完成一个

特色词条^①才能进入“深后台”;其次,成员进入“深后台”后,还需要每三个月完成一个特色词条来维持“深后台”成员的身份,否则会因考核失败而被“柔儿组长”移出。在此规范约束下,“深后台”变得更加纯净,更有利于互动仪式的开展以及集体情感的生成,也为建构更深厚的信任关系奠定良好基础。

2. “深后台”言谈规范——经过修饰的真实

与“中台”相比,“深后台”的表演更加松弛。表演者不仅共同探讨编辑过程中遇到的疑难问题,而且还分享生活、评论时事、吐露烦恼、寻求建议等等,呈现出更大尺度的个人展露。

(1) 发言规范——寻找大家的共同兴趣点

网络空间,众声喧哗。在“深后台”中,成员发起的话题应落在社群“普遍兴趣”的谱系中,才不致陷入自说自话的尴尬,其表演才具有意义。目前来看,社群普遍感兴趣的话题主要有两类:

第一,词条编辑话题。由于百度百科是基于词条编写这一共同任务、共同兴趣凝聚而成的社群,因此与编辑词条有关的话题被大多数成员关注,较易获得积极回应。例如当“柔儿组长”感叹“桶桶都有水,但桶桶都装不满”时^②,就引起了许多成员的共鸣,大家纷纷“吐槽”自己在编辑词条时因缺少编辑规范要求的一两项内容而错失达标机会的惨痛经历,引得社群内唏嘘一片。而这一话题的发起者亦成为话题讨论的中心,完成一次成功的互动表演。

第二,关照社群整体氛围的话题。在文艺组“深后台”中,社群氛围偏轻松活泼,不少社群成员是文学迷。因此文学评论、笑话段子等话题往往也能吸引其他成员的注意。

由此可以看出,与“中台”相比,经过选拔的“深后台”成员不太重视培训新人的公共话题,而是转向“兴趣”类话题。并且他们还建构出依据群成员公共兴趣而决定发言内容的发言规范,以此获得更多回应与支持,共同构建起活跃的内部群像。

(2) 回应规范——彼此关心与支持

韦伯指出,现代人陷入了“理性的牢笼”,个体化生存的流离感、孤独感使得人们急需寻找心灵的故乡,获得稳定感与归属感。^{[22]172-174}在“深后台”中,求助与施助成为社群中除兴趣交谈外的又一互动日

常,“深后台”对众多成员而言更像一个情感栖居地,他们在这里寻获支持与慰藉,疗养现实世界的疲惫与失意,相互关心与支持也演化为社群中规范化的自觉行动。

其一,社群成员隔空问候,遥相关心。在“深后台”中,虽“具身”离场,但大家仍会相互道早安、晚安。在节庆时互送祝福,发红包抢红包。除此类常规问候外,成员还会用“更个性化”的互动内容显示熟络、亲昵与在乎。譬如“小肥牛”在群中分享美食时,“流年”评价“牛牛瘦的吓人”,“征兆”称“我顶2.5个牛牛了”,而“处先生”则劝诫道:“牛牛多吃点”。再如,当奔波各地的“伟哥”在群里发送自己抵达的新位置与车票时,“伟哥”说“开学了明天去新乡倒车”,“征兆”回复称“倒车到南阳喊我”,准备接待“伟哥”,将线上的交往延伸至线下。

其二,社群成员互相帮助,彼此支持。这种支持既体现在百科词条撰写活动上,亦延伸至日常生活。在词条撰写中,他们相互鼓励,帮助对方升级,肯定赞扬同组成员获得的荣誉。例如,当“小肥牛”成为艺术品分类的负责人^③时,引来一片恭喜声,“小肥牛”在群里发红包回应,红包上写道“感谢组长栽培,组员支持”。在日常生活中,成员也会积极提供力所能及的支持与帮助。“关心”与“被关心”、“支持”与“被支持”达到了社会交换理论中维持稳定关系的条件,即关系中的收支平衡。^{[23]104}在情感关系的维系下,文艺组“深后台”也成了供生产者休憩的“精神家园”。

五 规范的建构机制

规则并非天然存在于社群之中,而是在交往中逐步建构起来的。百度百科文艺组规范在成员的相互影响下建构起来,所形成的规范既规训着成员,又在成员的反抗中呈现流动性。

(一) 规范的建构路径

文艺组社群以数字平台的规定要求与社会成员的先觉规范为基础,经由成员间的互动交往,最终形成针对百科文艺组场景和特定成员关系的具体规范。

① 特色词条是由百科任务评审团成员评审并授予“特色词条”旗帜的词条,是百科词条中的典范之作。

② 百度词条需要按照百度指南要求完善每一部分内容,以社科类词条为例,需要撰写内容简介、作品目录、创作背景、作品思想、作品影响或作品评价、出版信息、作者简介等项内容,若缺其中一项或几项,则不可达标。“桶桶都有水,但桶桶都装不满”意指已完成词条所要求的某些项目,但还有一些项目的内容难以查得的情况。

③ 百科分类拓展委员会是以具有专业编审能力的百科蝌蚪团成员组建的百科管理服务团队,目标是扩大高质量词条的分类覆盖面。而艺术品分类负责人是其中艺术品类词条的管理者。

数字平台的规定要求指的是数字平台针对大众生产的目标所定制的纲领性规范,如需保持编辑记录、不能发布不当言论等,意在连接QQ群后台与生产前台,使互动服务于生产,同时把控言论失范对平台造成的负效应。社会成员先觉的规范则指个人进入特定社群之前所积累的交往规范,如在与他人交流时需带称谓、合作时需分清主次等等。这是文化、习惯、礼俗沉淀的结果。即使互动场景转至线上,个人依旧会保有此类规范意识。

对文艺组这个特定的社群来讲,数字平台的规定要求与先觉规范只是泛场景化、泛社群的一般规范,真正能体现文艺组社群“存在”的具体规范则需经由特定社群成员间的互动交往才能建构起来。这种建构主要通过“表演行为的暗示作用”“意见领袖的示范作用”“反馈结果重复的次数”三种方式完成。

1. 表演行为结果的暗示作用

基于表演行为结果的模仿是规范建构的普遍模式。在社群中,成功的表演会吸引大多数成员的注意,引起广泛的讨论,当事人也会因身处话语轴心而获得更多的关注。相反,失败的表演则会使表演者陷于尴尬或与他人对立的境地。成员会在观摩他人表演或反思自己表演的过程中,习得哪些行为是“合适”的,哪些行为是“不当”的,并将学习成果应用于自己的表演中。

从表演行为结果中“习得”规范经由两种路径完成:隆重仪式路径与潜移默化路径。隆重仪式路径指借助迎新入、发红包、加昵称等仪式大张旗鼓地开展。回应规范的构建常采用隆重仪式路径。具体来讲,成员的身份升降信息都会被公开展示在社群中。当成员由“新人群”迁至“内部群”时,“柔儿组长”会在“内部群”内宣布“恭喜某名成员”;当这名成员又升级至“蝌蚪”时,“柔儿组长”会二度祝贺,发红包并将该名成员的昵称仪式性地添加到群公告栏内,象征其为“组内荣光”。升级迅速、收获荣誉的成员往往是那些对“核心剧班”成员保持顺从,主动转让话语权的“回应剧班”成员。“顺从=升迁”间的暗示性关联会促使社群逐渐形成一种氛围,即尽可能听从“核心剧班”的安排,依“核心剧班”的计划行事。

潜移默化路径则依赖日积月累的正负反馈,潜藏在细枝末节的成员反应中。常见的正向反馈结果包括回复迅速、附和、态度积极、鼓励赞赏等。在社交媒体之中,表演者会根据回复速度的快慢、文字流露的态度倾向以及表情包(图4)等判断观众对表演所持的情感倾向。例如“与众不同的巫”在初入社群

后就依照社群系统信息提示修改好百度名片,“评审一牛”就以她为何取这一名字而攀谈起来,称该名字为“好名字”。而后当其提出要学习编辑时,“评审一牛”立即爽快答应,并让其私加QQ详谈。又如当“南影”修改完名片,抱怨自己ID名太丑时,“评审一牛”与“柔儿组长”快速回应道“没事”。“评审一牛”还安慰其称:“你混到副组长之后就不用改群名片了”“像我一样,可可爱爱”。修改百度名片后所收获的这些积极反应让越来越多成员意识到遵从身份标记规范是其在社群内站稳脚跟的第一步,形成了对该规范的自觉意识。



图4 常见正反馈表情包

常见的负反馈则包括移出群聊、公开指责、冷群、回复慢、态度消极等。其中“冷群”最为典型。冷群情况又可分为三种,一是大家正在积极交流问题时突然因为某个人的发言而沉寂;二是成员发表某种言论后无人应和,其他成员忽视发言者内容展开其他会话;三是发言者的内容经过很长一段时间的沉寂后最终被某位成员回复后终止。这三种情况都会令表演者身陷尴尬,促使其反思发言内容的规范性。仍以身份标记规范为例,当新成员对入群提示的“修改昵称”要求无动于衷时,等待它的可能就是沉寂的社群与“柔儿组长”反复地“改名”提示,倘若其在提醒后仍未有任何改名举动,最终可能会被踢出社群。

在社群中,由于成员众多,背景各异,并不是所有成员的表演行为都可经过正负反馈的“放大”而被重复和模仿,演化为公共规范。某行为演化为公共规范还受到“意见领袖的作用”和“表演反馈结果重复的次数”的影响。

2. 意见领袖的示范作用

在大量预示性线索中,别人的行动对自身行为的影响最为普通、有效。而在别人的行动中,那些地位高、能力强和有权力的原型又更具影响力。^{[24]75-76}在百科社群中,那些编辑能力强、社群地位高的意见

领袖就发挥着示范作用。

一方面,成员通过模仿意见领袖的表演行为来应对不确定的环境,减少在没有详尽规则指南的情况下犯错的可能。另一方面,核心成员的编辑荣誉又是其他成员追求的目标。模仿核心成员的表演有助于帮助新成员提升编辑能力、获得更多奖励。数字平台将新老成员混杂在同一社群,有助于充分发挥意见领袖的示范作用,在社群内顺利实践考核制规范。例如,在文艺组QQ社群中,当核心成员在群聊中炫耀兑换过的奖品、已编辑的数目以及百科为他们颁发的荣誉图片时,除收获一般成员的恭敬与称赞之外,还能激发一般成员的以其为榜样、争取荣誉的愿望。

3. 反馈结果重复的次数

规范扩散不是一种单一的现象,它只有在积累大量个案积聚时才变得明显。^[25]重复的反馈结果会强化表演行为在成员认知上的刺激,加速单一表演行为转换为社群中的公共规范。

譬如,在称谓规范中,那些使用敬称、将自己置于谦卑位置的提问者往往会收到及时而周详的回复,而那些未使用敬称、冒失、无礼的提问者则很久收不到回复或干脆无人回复。这种被反复验证的行为结果会促使其他成员更自觉地规范称谓,以获得积极的交流反馈,最终逐渐在社群中建构统一的称谓规范。又如,在“深后台”中,那些落于“普遍兴趣”谱系内的话题一次次在积极反馈中突显出来,针对此类话题发言成为成员普遍遵循的规范。再如,他人获得成就时热闹的恭维之声与失意之时的安抚之声会一遍遍刺激成员,促其自觉参与其中,以避免自己在取得进步或遭遇不幸时遭受冷漠与无视。

上述三种社群规范建构方式彼此交叠,合力建构起社群内的规范体系。此规范体系既规训着成员,又受到成员的影响。

(二) 社群成员对规范的反向塑造

社群成员在联合建构规范的过程中并非任由规范摆布。有学者指出由于规范不能预见其使用中需要考虑的无数偶然性,规范的应用总无法避免与情境冲突的情况。^[26]当规范与情境冲突时,社群成员尤其是“核心剧班”成员会通过反向塑造规范来满足个人展演的特定需要。这种反向塑造的典型做法是发展出一套“潜”规范。如百科拟定的身份标记规范最初的适用范围是社群内所有成员,但是“核心剧

班”成员利用地位与关系的优势率先突破规范,遂将此规范的适用范围限定为“回应剧班”。再如被置于群公告中的“杜绝相互谩骂”规范被暗中替换为“禁止回应剧班成员谩骂”。“核心剧班”成员纵使是事端的挑起者,也不会被移出群聊,“回应剧班”成员却会被驱逐离场。又如“深后台”的进入规范亦不再适用于某些“核心剧班”人员。“柔儿组长”曾提到她的爱徒“姐姐”常常因为完不成任务来私下求她别将其移出群聊,她总会心软答应。相比之下,“回应剧班”成员只要完不成任务,就会被横扫出群。

“核心剧班”成员强大的反向塑造规范能力一方面源于他们是参与建构规范的主体,因而拥有更多的规范定义权和解释权。另一方面则源于他们是规范的捍卫者,是监督规范执行的责任主体。在“核心剧班”成员发展出一套“潜”规范时,“回应剧班”成员和平台方都缺乏故意挑明、将自己置于“核心剧班”对立面的动机。

由此可知,剧班成员尤其是“核心剧班”成员并不甘愿做规范操纵下的“提线木偶”。当规范要求与实际情境冲突时,他们会摸索规范可变通的范围,暗自发展出一套“潜”规范,以此捍卫剧班成员的利益。这种因人而变、因事而异的规范权变术体现出成员共同参与建构规范的弹性。

六 结 语

克莱·舍基在互联网研究中提出,网络的力量在于它使建构群体的努力变成一件“简单得可笑”的事情。^[27]新型社群的快速发展使其成为不可忽视的社会力量。^[28]正如百科社群,尽管规模不大,但确实确在百科词条生产中发挥着重要作用^①。而百度社群规范是内容产品之外的又一社群产物,其中折射着社群内的权力关系、结构特点与互动模式,是考察大众生产组织方式的重要视角。

本研究发现,百度百科聊天室社群目前仍保持足够的流动性,既存在一直坚守的老成员,又有不断进入的新成员。聊天室“中台”有较强的“培训工作”取向,成员可分为培训他人的“核心剧班”与接受培训的“回应剧班”。“核心剧班”成员因文化资本优势而成为社群中的当权者,他们在“维护”与“破坏”中成为社群规范建构的主导力量。“回应剧班”成员作为依附者,很大程度上只是社群规范建构的追随者。

^① 在百度百科主页,百度百科将蝌蚪团描述为“最核心的优秀词条贡献团队”。

“核心剧班”与“回应剧班”的“主-从”关系集中反映在“中台”所建构的侧重权力关系的身份符号、称谓、发言、回应等规范上。而在聊天室的“深后台”,绝对的弱势表演者被剔除,成员对亲密关系的情感需求超过了对培训关系的功利需求,这一新需求催生出包括考核、寻求一致话题、关心与支持彼此等规范。

“中台”与“深后台”的规范首先会受到数字平台的规定要求与社群成员先觉规范意识的影响,后经由“表演行为的暗示作用”“意见领袖的示范作用”“反馈结果重复的次数”三种方式具体建构而成。首先,百度百科是社群赖以依附的场景,因而平台的意志会渗透到社群规范内容中。其次,每一社群成员都具有多重身份,在进入百科社群时并非“白板”一块。社群成员初始的社会生活经验同样会影响到其对社群规范的“习得”。不过,这种影响相对含糊间接。最后,社群中直接规范成员的具体规范尚需经由成员互动逐步确定。

社群成员虽是建构规范的主体,但并不甘心沦为规范操纵的傀儡,其会为维护个人或小群体的面子、情感与关系对抗规范。“建构”与“解构”、“维护”与“打破”两股力量始终相伴相生、交织混杂,动态形塑着社群规范的“当下”。

目前来看,研究者已不再被网络社群“平等、开放”的“外表”所迷惑,而是致力于探索网络社群内部关系权力的起伏沟壑。本研究从规范建构角度,揭示出百科网络社群“不平等”且“流动”的内部风貌。从理论层面看,本研究一方面关注并揭示了规范的动态建构机制以及社群成员强大的“反建构能力”,深化了对大众生产机制的理解;另一方面,揭示出以百科为代表的大众生产机制仍有“科层制”的影子,有助于消解此前研究者对于大众生产过于乐观的认知。从实践层面看,本研究为知识生产平台管理与维系用户,提升知识生产者的创作动力提供了一定的参考与借鉴。当然,作为一项探索性研究,本研究在原创理论贡献上仍有提升空间,不过,我们相信假以时日,本领域研究将会迎来更大的突破。

[参 考 文 献]

- [1] 百度. 百度百科主页[EB/OL]. (2023-05-09)[2023-10-20]<https://baike.baidu.com/>
- [2] 约书亚·梅罗维茨. 消失的地域: 电子媒介对社会行为的影响[M]. 肖志军, 译. 北京: 清华大学出版社, 2002.

- [3] 让·雅克·卢梭. 社会契约论[M]. 杨国政, 译. 西安: 陕西人民出版社, 2004.
- [4] 蔡祥军, 章平, 李玉连. 群体规范、集体行动发生与共享资源合作治理[J]. 技术经济, 2007(10): 53-58.
- [5] Lee A R. Investigating moderators of the influence of enablers on participation in knowledge sharing in virtual communities[J]. Sustainability, 2021(17): 1-16.
- [6] Chiu C M, Hsu M H, Wang E T G. Understanding knowledge sharing in virtual communities: an integration of social capital and social cognitive theories[J]. Decision Support Systems, 2006(3): 1872-1888.
- [7] Ruangkanjanases A, Hsu S L, Wu Y J, et al. What drives continuance intention towards social media? Social influence and identity perspectives[J]. Sustainability, 2020(17): 1-15.
- [8] Hsu C L, Lin J C C. Antecedents and gains of user participation in social media in Taiwan[J]. Technology in Society, 2020(61): 1-10.
- [9] Tsai H T, Bagozzi R P. Contribution behavior in virtual communities: cognitive, emotional, and social influences[J]. MIS Quarterly, 2014(1): 143-164.
- [10] Kim J, Yang K, Zeng X, et al. The influence of perceived benefit on structural, cognitive and relational social capital in fashion blogs: the study of female users[J]. Journal of Fashion Marketing and Management: An International Journal, 2021(2): 310-330.
- [11] Uysal N. Social collaboration in intranets: the impact of social exchange and group norms on internal communication[J]. International Journal of Business Communication, 2016(2): 181-199.
- [12] Liu C W, Gao G G, Agarwal R. Unraveling the “social” in social norms: the conditioning effect of user connectivity[J]. Information Systems Research, 2019(4): 1272-1295.
- [13] Huang G X, Li K. The effect of anonymity on conformity to group norms in online contexts: a meta-analysis[J]. International Journal of Communication, 2016(10): 398-415.
- [14] 周恒. 互联网社会的自我秩序化: 可能、形式及其意义[J]. 新闻界, 2020(3): 63-70+92.
- [15] 王艺璇. 悖论的合法性: 网络粉丝社群对粉丝形象的再现与生产——以鹿晗网络粉丝社群为例[J]. 中国青年研究, 2017(6): 67-74.
- [16] 陈俊鹏. 规范转向背景下虚拟社群的认同建构[J]. 青年记者, 2019(23): 17-18.
- [17] 朱天, 张诚. 框架理论视域下互联网圈子的传播结构认知[J]. 现代传播(中国传媒大学学报), 2015(10): 128-132.
- [18] 林南. 社会资本——关于社会结构与行动的理论[M]. 张磊, 译. 上海: 人民出版社, 2003.
- [19] 库尔特·勒温. 拓扑心理学[M]. 高觉敷, 译. 北京: 商务印书馆, 2003.
- [20] 皮埃尔·布尔迪厄. 言语意味着什么: 语言交换的经济[M]. 褚思真, 刘晖, 译. 北京: 商务印书馆, 2005.
- [21] 欧文·戈夫曼. 日常生活中的自我呈现[M]. 冯钢, 译. 北京: 北京大学出版社, 2008.
- [22] 韦伯. 新教伦理与资本主义精神[M]. 黄晓京, 彭强, 译. 成都: 四川人民出版社, 1986.
- [23] 彼得·布劳. 社会生活中的交换与权力[M]. 孙非, 张黎勤, 译. 北京: 华夏出版社, 1988.
- [24] 阿尔伯特·班杜拉. 社会学习理论[M]. 陈欣银, 李伯黍, 译. 北京: 中国人民大学出版社, 2015.
- [25] 黄超. 建构主义视野下的国际规范扩散[J]. 外交评论(外交学院学报), 2008(4): 59-65+5.
- [26] 杨述超. 常人方法学的基本主张及其内在逻辑[J]. 天府新论, 2020(5): 153-160.
- [27] 克莱·舍基. 未来是湿的[M]. 胡泳, 沈满琳, 译. 北京: 中国人民大学出版社, 2009.
- [28] 赵丽瑾. 粉丝社群的组织结构与动员机制研究[J]. 现代传播(中国传媒大学学报), 2020(8): 153-157.