

信息时代的网络舆情

——现状·趋势·应对

主 编◎廖志坤

副主编◎燕道成 袁 会

信息时代的网络舆情

——现状·趋势·应对

主 编◎廖志坤

副主编◎燕道成 袁 会

本作品中文简体版权由湖南人民出版社所有。
未经许可，不得翻印。

图书在版编目（CIP）数据

信息时代的网络舆情：现状·趋势·应对 / 廖志坤主编. —长沙：湖南人民出版社，2017.3

ISBN 978-7-5561-1654-6

I. ①信… II. ①廖… III. ①互联网络—舆论—研究 IV. ①G219

中国版本图书馆CIP数据核字（2017）第056937号

XINXI SHIDAI DE WANGLUO YUQING

信息时代的网络舆情——现状·趋势·应对

主 编 廖志坤
副 主 编 燕道成 袁 会
责任编辑 龙妍洁妮
装帧设计 黎 珊

出版发行 湖南人民出版社 [<http://www.hnppp.com>]
地 址 长沙市营盘东路3号
邮 编 410005

印 刷 长沙宇航印刷有限公司
版 次 2017年3月第1版
2017年3月第1次印刷
开 本 710 mm × 1000 mm 1/16
印 张 19.75
字 数 300千字
书 号 ISBN 978-7-5561-1654-6
定 价 68.00元

营销电话：0731-82683348 （如发现印装质量问题请与出版社调换）

序

廖志坤

毫无疑问，人类社会尚有许多待解之谜，比如说，人类为何会在欲求和抗拒中静悄悄地来到信息社会。

因为想了解外部事物，想维护自身安全，想保全现有疆界，人类开启了最原始的信息获取进程。这种探索走过“烽火传警”“结绳记事”“龟板铭文”和“马上相逢无纸笔”的漫漫途程，历经告别“铅与火”的艰难跋涉，而今步入了一个与任何既往都迥然有异的信息时代。从某种意义上讲，信息时代也许可以与农耕时代和工业时代并称。在我看来，我们身处的现代社会或如一些贤达之士所说的后现代社会，其最为显著的标志并不是智慧、勤劳或精神境界，也不在于交通之畅通、物质之丰盈或高度的城市化。因为这些东西，在我们心里都可能是相对的，就如同快与慢、勤与惰、贫与富、乐与愁一样，不同时期自有不同的标准，同一时期不同的人也可能有不同的感受。而唯有基于大数据、云计算、融媒体和移动互联的信息化，才是人际传播、大众传播时代所未曾谋面的“奇珍异物”，才是绝对的超越。这种超越带给人类前所未有的便利。人们足不出户，便能知天下大事，能见万里之人，能购异域之物，能办想办之事。当然，它也给我们带来了烦扰、焦虑、浮躁和不安。事实上，人们不只对信息时代的到来普遍缺乏技术、心理和文化准备，即便到了自以为准备充分之时，仍可能因为对互联网的过分依赖或沉迷、对信息爆炸与贫乏同在的困惑，而成为这个时代的“奴隶”。因而，我们迫切需

要有恰当的互联网思维、互联网文化、互联网习惯。惟其如此，我们才可能在不过多失去传统社会内在福祉的同时，享受信息社会带来的好处。

在信息时代所常见的不安和无措之中，网络舆情是一个格外引人注目的物事。随着进入社会生活主流的网络“原住民”的骤增，我国网民数量已超7亿，手机上网用户已超6.9亿，网络舆情的声势随之壮大，影响日渐深广。放眼神州，从芸芸众生到各方领袖无不垂青网络舆情，很多领导人每天工作的第一件事就是进入阳光平台、信访平台查看相关网络舆情。尽管网络舆情中还存在呐喊、谩骂、偏执和狂躁等种种非理性倾向，但网络舆情作为公众诉求的表达，社会稳定的计量，人心向背的反映，所蕴含的正面价值只会与日俱增。

可以说，无论是正面把握，还是反面利用，互联网都是今天人们生活的焦点，也是舆论斗争的主战场。这就要求加大对网络舆情的监测和研究。湖南师范大学新闻与传播学院是湖南省委宣传部和湖南师范大学共建的一所新闻学院。共建之初，即成立了社会舆情监测和网络舆情研究中心，聚集了一些有志于斯的学者来关注社会舆论，监测网络舆情，研究舆论生发机理和传播规律，以期能为新时期的舆论引导工作尽一己之力。

经过近两年的努力，研究中心不仅建成了较为先进的舆情监测平台，也承担了一批国家和省部级相关课题，并着重从助力舆论危机干预、网络舆论引导的角度对信息时代的网络媒介环境、网络舆论生态、拟态空间中的舆情传播、民意表达，以及大数据时代的危机管理和舆情应对等问题进行研究。这些研究有的是拓荒草创，有的是总结开掘，有的是个案分析，有的是学理审视，有的是问有所答，有的是汪洋恣肆，其中形态万千、风格迥异，但都能围绕新媒体、信息时代、网络舆情、精神价值、舆论引导等关键词或深或浅地展开，并试图回答融媒体时代网络舆情现状、趋势和应对等诸种问题。总的看来，这些努力颇有价值，值得关注，故而不揣谫陋，在这里结集呈现，以求教于方家。

然而，信息化时代的浪潮必然一浪高过一浪，媒体的融合进程尚不知何时能够完成。研究新媒体时代网络舆情，我们只是迈出了万里长征的第一步。未来的工作，需要的远不是一两年的努力，因为一个时代有一个时代的网络舆情。路漫漫其修远兮，我们将上下而求索。

是为序。

目 录

一、新媒介环境与网络舆论生态

网络虚拟社区中的趣缘文化传播	蔡 骐	002
群体性事件中的网络民意表达与互动机制	岳 璐	028
对网络信息搜寻行为研究的回顾与展望	刘 振	038
E-learning 国际研究进展的可视化分析	王海刚 谢 逢	047
佛教文化的新媒体传播	李 琦 罗 京	058
媒介融合背景下的农村主流价值观传播——对湖南省衡阳市、永兴县、 绥宁县部分农村的调查	廖志坤 乔玉为	066

二、拟态空间中的舆情传播和民意表达

何种意见？何种领袖？——对网络意见领袖的几点思考	蔡 骐 曹慧丹	096
网络舆情事件传播中的可信性线索探析	廖志坤 袁 会	105
文人论政观念的现代学理重建——梁启超舆论思想再审视	李 滨 王云峰	119

媒介融合背景下网络舆情传播的影响因素分析

——以“8·12”天津滨海新区爆炸事故为例	单文盛	黎 蕾	141
网络舆情发展演变的社会心理分析	袁 会	张 玺	154
湖南省红色旅游线路宣传策略调研报告	张 磊	罗 京	于抒含 168
网际造谣行为的特点及作用机理	袁 会	谢耘耕	182

三、大数据时代的危机管理及舆情应对

突发事件中的信息公开与媒介传播策略	廖志坤	200
大数据时代我国网络舆情的新特点以及应对策略	燕道成	陈 曦 210
社会心理视角下网络负面舆论的传播学特征与引导策略	刘 果	224
论邻避型群体性事件中网络舆情的监测与引导	肖鲁仁	235
基于网民应对的公共事件舆论引导	岳 璐	257
Canada Goose：从小众口碑到全球传播的进阶之路	陈 璐	274
新媒体视域下国内影视作品的口碑营销	李 滨	贺 阳 287
暗潮汹涌：微信圈群网络舆论的特点及应对	刘 颖	唐乐阳 298

一、新媒介环境与网络舆论生态

网络虚拟社区中的趣缘文化传播

蔡 骐^①

摘要：近年来，趣缘群体在网络虚拟社区中大规模兴起。网络虚拟社区中的趣缘群体有别于现实中的社会群体，他们在现代化进程中寻求身份的认同和共同体的重建，并以新媒介技术为依托构建起“小世界网络”，形成了兼具传统社群凝聚力与现代社群自由度的趣缘共同体。从本质上看，趣缘群体是一种以身份认同为基础的亚文化体系，它构建了以兴趣和情感为核心的趣缘“圈子”，并形成了“圈子化”的文化传播机制：圈子内部的信息扩散同时遵循相对封闭的圈子化路径和相对开放的交错式社会网络路径，人际互动则表现为扁平化与层阶化并存的结构；不同圈子之间存在着或对抗或联盟的关系，而同时，其在社会支配性原则的影响下也呈现出权力等级化的链式结构。

关键词：网络虚拟社区；趣缘群体；趣缘文化传播；共同体；圈子化

随着互联网技术的发展和普及，网络虚拟社区正成长为人们互动与沟通的新型空间。尤其是伴随着 Web2.0 时代社会化网络应用的升级，由 SNS（社会性网络服务）等社会化媒体引领的以关系为核心的传播互动风潮，令网络空间中涌现出大量的社群聚合现象。其中，因共同的兴趣聚合而成的趣缘社群尤为引人注目，如豆瓣网汇聚了一批文学、影视、音乐及其他小众兴趣的

^① [作者简介] 蔡骐，男，博士，湖南师范大学新闻与传播学院院长，教授。

爱好者,科学松鼠会为来自各地的科学爱好者提供个性化的互动空间,下厨房、蚂蜂窝、字幕组等各类细分的兴趣圈子也成为年轻一代所追捧的文化时尚。来自不同地域的社会个体以相同的兴趣为依托进行多层次的传播互动和关系建构,演绎出异彩纷呈的趣缘文化,由此呈现的“全新的文化杂态共生状态”^①已成为现代社会一种重要的文化表征。趣缘群体为什么会在网络虚拟社区中兴起?网络虚拟社区中的趣缘文化呈现出什么样的传播机制及互动结构?本文拟从传播学、社会学及文化研究的角度来解析网络虚拟社区中的趣缘文化传播。

一、研究对象与相关文献

趣缘群体,是社会学意义上的一类社会群体。所谓社会群体,即通过一定的社会关系结合起来进行共同活动的集体。顾名思义,趣缘群体,也就是经由趣缘关系网络虚拟社区中的趣缘文化传播结合起来的 social 群体,这种趣缘关系建立在共同的兴趣爱好、价值取向的基础上,比如传统社会中的黄梅戏迷群、朋克族,网络虚拟社区中的粉丝群、小清新族群、极客、维客等。

作为一种社群聚合现象,趣缘群体早已存在于人类社会发展的历史长河中,但显然,相对于血缘、地缘群体而言,趣缘群体始终居于次要地位,因此并未成为学术界关注的重点。细究之,“趣缘”研究的萌芽最早可追溯到20世纪社会学家对城市社区的研究。自社会学家滕尼斯提出“共同体”与“社会”的二分概念开始,关于区域和环境如何影响人类社会结构的问题便成为社区研究的重点,而共同的地域被视为是社区形成的核心前提。20世纪70年代,美国社会学家费舍尔(Claude S. Fischer)提出“社区解放论”(Community Liberated)一说,他在《城市性的亚文化理论》一文中指出,在现代城市中,城市居民更有可能超出邻里范围和地域局限,建立更广泛的人际关

① [美]曼纽尔·卡斯特:《网络社会的崛起》,夏铸九译,北京:社会科学文献出版社,2003年,第441页。

系,通过社会关系形成一个个“小圈子”^①,而在其著作《社会网络与场所:城市环境中的社会关系》(1977年)中,费舍尔又进一步阐述了社会网络在城市居民生活中的作用,指出居住在非邻近地域的居民,通过特定关系(如共同兴趣或爱好、共同价值观等)组成一个群体,从而形成自己的社会网络^②。总之,“社区解放论”主张将社区从地域和场所中解放出来,通过广泛而自由的人际关系构建“脱域的共同体”(Disembedded Community)^③,而在众多学者的研究中,兴趣社区(Community of Interest)都被视为脱域社区的一种重要类型。

除了城市社区研究之外,由伯明翰学派主导的亚文化研究也包涵了趣缘文化的概念。根据学者盖尔德(Ken Gelder)的界定,亚文化群是指以特有的兴趣和习惯,以共同的身份、行为以及所处的地域而在某些方面呈现出非常规或边缘状态的人群。^④可见,共有的兴趣是构成亚文化群的内在因素之一,诸如“摩登青年”“光头仔”等亚文化族群都是某种程度上的趣缘群体。在理论建构方面,伯明翰学派着重对亚文化风格进行解读,认为亚文化群体通过“采纳和适应物质客体,并把其重新组织化成为一种独特的风格,表达了它们作为一个群体存在的集体性”^⑤。伯明翰学派对符号学、结构主义等理论的应用,以及关于风格和认同的阐述都为趣缘文化研究提供了可资借鉴的路径。此外,也有学者从社会资本的角度讨论现实社会中的兴趣社团,如美国

① Fischer, C., "Toward a Subcultural Theory of Urbanism", American Journal of Sociology, 1975, P. 80.

② 夏建中:《现代西方城市社区研究的主要理论与方法》,《燕山大学学报(哲学社会科学版)》,2000年第2期,第4页。

③ 脱域共同体,是指跨越地域形成的共同体,社会互动与情感联结是脱域共同体形成的关键。

④ Gelder, Ken (ed), The Subcultures Reader (2nd Edition), London and New York: Routledge, 2005, p. 25.

⑤ Stuart Hall, Tony Jefferson, Resistance Through Rituals: Youth Subcultures in Post-war Britain, London: Hutchinson, 1976, pp. 53-54.

学者罗伯特·普特南 (Robert Putnam) 在《独自打保龄球：美国下降的社会资本》^① 中指出，以兴趣为纽带形成的俱乐部及其成员之间的社会交往是社会资本的重要构成。

随着网络传播技术的兴起及传统血缘、地缘关系纽带的弱化，以趣缘关系为纽带的趣缘群体开始在网络虚拟社区中大量出现。国外学术界对网络虚拟社区中的趣缘群体的研究大致遵循两种路径：一是研究现实中的趣缘群体在网络空间中的发展趋向，考察网络技术及网络文化影响下的趣缘群体的行为实践。亨利·詹金斯 (Henry Jenkins) 从“集体智慧” (Collective Intelligence) 的视角对网络参与式文化中的媒介迷群展开研究。他指出，网络参与式文化中的媒介迷是典型的“交互式受众” (Interactive Audience)^②。交互式受众并不局限于某个单一的趣缘圈子，而是根据自身的兴趣从一个社区转移到另一个社区，通过共同的知识生产和互惠交换形成“集体智慧”，其力量远远大于各组成部分的简单相加。詹金斯认为，随着互联网与主流文化及商业文化的交融，这些业余的知识生产族群将拥有更高的“能见度”，并为大众文化开启源源不断的创新；也有学者注意到趣缘群体在网络互动中的社会交换现象，如安德·贝克 (Andrea Baker) 通过对虚拟社区中的摇滚乐迷的参与式观察，指出社群成员之间存在各种形式的物质交换，这些交互的物质不仅构成了社群文化，也反映了社群成员的自我价值，更重要的是，这种给予和接受的过程强化了由网络新媒体技术联结起来的个体之间的黏合度及凝聚力^③。二是针对网络虚拟社区的研究，这一研究路径倾向于将虚拟社区等同于趣缘社区。早些年，美国学者霍华德·瑞恩高德 (Howard Rheingold) 首次提出

① [美] 罗伯特·普特南：《独自打保龄球：美国下降的社会资本》，虞大鹏、赵世涛、栾斌译，《规划师》，2002年第8期，第82-86页。

② Henry Jenkins, "Interactive Audience? The 'Collective Intelligence' of Media Fans," The New Media Book, 2002, pp. 157-170.

③ Andrea Baker, "The Exchange of Material Culture Among Rock Fans in Online Communities," Information, Community & Society, no. 3, 2012, pp. 519-536.

“虚拟社区”(Virtual Community)一词,将虚拟社区看作是网络虚拟空间中形成的“社会性群集”(Social Aggregations),是“足够多的人以充分的情感进行长时间的公共讨论而形成的一种人际关系网络”^①。此后,许多学者开始思考网络技术如何使“社区”成为可能,勒斯洛夫指出,虚拟社区形成的核心是共同的兴趣、理念、目标以及相互的信任,它们构成了身份的集体意识,而正是基于互联网技术的虚拟公共空间、持续性沟通与信息共享为这种集体意识的确立提供了可能^②。

目前,国内学术界关于现实社会中的趣缘群体的研究成果较少,现有的研究主要集中于两个层面:一是从社会学的结构功能主义视角展开的研究,如章雯从城市社会结构变迁的背景出发探讨了黄梅戏迷群产生的原因,她指出,基于趣缘的人际交往能够为人们提供工具性支持和情感性支持,由此促进群体认同并催生一种新兴的关系共同体^③;二是从社会互动与认同的层面探究趣缘群体的形成过程。如苗凤祥^④、范芳旭^⑤等将趣缘群体的形成看作是一个动态发展的过程,重点探讨趣缘群体如何进行群体互动、构建群体规范,以及如何形成群体归属感和群体认同。国内学者对网络虚拟社区中的趣缘群体的关注和研究,主要是伴随着虚拟社区研究的兴起而出现的,现有的研究成果主要集中于三个层面:其一,不少学者考察了趣缘群体如何作为一种重要的虚拟社群在网络社区中出现。在大部分虚拟社区研究中,趣缘群体都被

① Howard Rheingold, *The Virtual Community. Homesteading on the Electronic Frontier*, New York: Addison-Wesley, 1993, p. 6.

② Rene T. A. Lysloff, “Musical Community on the Internet: An On-line Ethnography,” *Cultural Anthropology*, vol. 18, no. 2, 2003, pp. 233-263.

③ 章雯:《城市社会结构变迁中的趣缘群体研究——日常生活的视角》,硕士学位论文文,华东师范大学,2006年,第33-56页。

④ 苗凤祥:《趣缘群体的社会互动研究——以户外运动爱好者群体为例》,硕士学位论文文,浙江师范大学,2011年,第20-26页。

⑤ 范芳旭:《趣缘群体中的群体认同——以〈读库〉读者群体为例》,硕士学位论文文,华中科技大学,2010年,第18-39页。

视为虚拟社群的典型类型,如黄佩在其著作《网络社区:我们在一起》^①中重点论述了以品位和兴趣为纽带形成的“迷”文化。其二,更多学者则是对代表性的网络趣缘社群展开个案研究,这其中,比较常见的是对网络同人女群体、Cosplay(角色扮演)族群以及对豆瓣网等趣缘社区的研究。这类个案研究大多将趣缘现象作为一种社会文化现象,综合运用亚文化、社会认同、社会资本等多种理论视角展开分析。其三,也有学者从网络趣缘群体与青少年发展的角度展开研究,如谢玉进在《网络趣缘群体与青少年发展》^②《论网络趣缘关系》^③等文章中指出,网络趣缘关系有利于提升关系主体的主体性,丰富个体的社会关系,推动人的全面发展。

总体而言,目前国内外对网络虚拟社区中的趣缘文化传播这一现象的研究还相当薄弱。从研究成果来看,关于网络趣缘的文献资料比较匮乏,与网络趣缘文化的发展势头相比,相关理论建构和实证分析都亟待补充;从研究的切入点来看,现有的研究大多单纯地关注普通的网络虚拟社区或现实生活中的趣缘群体,为数不多的对网络趣缘现象的研究主要沿用传统的社会学理论视角,未能全面深入地探讨网络虚拟社区中趣缘文化的传播机制及趣缘群体的互动关系。本文试图在现有研究的基础上,运用跨学科的理论视角对网络虚拟社区中的趣缘文化传播的规律和机制进行深入的探究。

二、重建共同体:网络虚拟社区中趣缘群体的兴起

众所周知,在现代社会,人与人之间主要是经由特定的血缘、地缘及业缘关系联结起来的。相较于家庭、邻里及职业群体而言,趣缘群体显得较为小众化、边缘化,其往往是在一定的地理范围内自发组织而成,多以小规模

^① 黄佩:《网络社区:我们在一起》,北京:中国宇航出版社,2010年,第148-157页。

^② 谢玉进:《网络趣缘群体与青少年发展》,《中国青年研究》,2006年第7期,第60-63页。

^③ 谢玉进:《论网络趣缘关系》,《重庆社会科学》,2007年第3期,第115-118页。

的松散化的俱乐部形式存在。然而,伴随着互联网技术及应用的更新换代,现实社会中零散而小众的趣缘群体如今正在网络虚拟社区中蓬勃生长,崇尚清新、文艺的审美趣味的“小清新”,以制作恶搞短片为乐的恶搞族,追逐“苹果”时尚的“果粉”等纷纷入驻虚拟社区,组建集体的精神堡垒,开启一场场身份建构和文化认同之旅。那么,趣缘群体何以会在互联网中大规模地聚合?与现实社会常见的家庭、邻里及职业共同体相比,网络趣缘群体呈现出哪些新特征?

(一) 新媒介技术与“小世界网络”的形成

媒介先知麦克卢汉曾指出,媒介最重要的方面,并不是根植于与文化内容有关的各种问题,而是在于传播的技术。^①自互联网诞生以来,网络技术不断更新换代,从以门户网站为代表的 Web1.0 时代,到包括 P2P (点对点传输)、RSS (简易聚合) 等技术形态及博客、SNS (社交网)、微博客等新兴应用在内的 Web2.0 时代,再到近几年,移动互联技术的浪潮又开始在全球迅速铺开,新媒介的革新再度深刻地影响着既有的信息传播模式。其中,以 Web2.0 技术为基础的网络应用的推陈出新,不断促使传播由“点到面”的广播模式向“多点到多点”的互播模式转变,互播模式的群体交互性使互联网天然地具备了社区的特质,而以 SNS 为代表的社交型应用的兴盛又使基于“关系”的传播得以凸显。随着人们逐渐将沟通和互动的场域从现实社会搬至网络空间,基于互联网的虚拟社区得以确立并发展。

网络虚拟社区并不特指某种具体的网络应用,网络论坛、博客、SNS、微博等都可以构成虚拟社区。从技术层面来看,网络虚拟社区是建立在 Web2.0 技术及应用平台基础之上的可供人们沟通与互动的公共空间。然而,正如詹姆斯·凯瑞 (James W. Carey) 所言,“技术这一最实在的物质产品,从产生

^① [英] 尼克·史蒂文森:《认识媒介文化》,王文斌译,北京:商务印书馆,2001年,第185页。

之日起就彻底是文化的产物”^①。基于 Web2.0 技术的网络虚拟社区并非冰冷的物化建制，它通过对时空距离的重构，创建了一种新型的社会互动模式。

从传播的文化研究视野出发，技术的不同偏向将导致形成不同的文化建制。哈罗德·英尼斯（Harold Adams Innis）将媒介划分为“偏倚空间”的媒介技术与“偏倚时间”的媒介技术。“偏倚空间”的媒介可以跨越空间束缚使信息得到延伸传播，“偏倚时间”的媒介所传播的信息可以超越时间的流变得持久的保存和延续。因此，偏倚空间的媒介创造了各组成部分相互分割的“大”社会，偏倚时间的媒介创造的是紧密联结的“小”共同体。英尼斯指出，从报纸、广播到电视，传播技术的发展历程就是人们从偏倚时间的文化逐渐转向偏倚空间的文化的历史。漫长的大众传播时代塑造了广泛的彼此分离的受众，直至互联网时代的到来，新媒介技术不再延续对空间的无限偏倚，并且改写了固有的时空结构和文化规则。

毋庸置疑的是，与报纸、广播、电视等传播媒介一样，网络媒介也能实现信息在空间上的无限传递。通过电脑这一终端设备，由互联网发送的信息可以瞬间传递至世界各地，形成无数的由点到面的线性信息流。然而，不同于传统媒介时代的传受分离，基于互联网的信息生产的主体可以是任何人。处于世界各地的人们，因为互联网而突破了现实空间的束缚，他们以身体不在场的形式、以虚拟的符号角色遨游于网络世界中，在信息的接收、反馈、生产与再生产中与其他无数的虚拟角色共同结成一个巨大的信息网络。值得注意的是，在这个巨大的信息场中，人与人之间并不是彼此隔离的，而是以兴趣爱好、价值理念、目标利益等因素为纽带形成了一个个虚拟社区。在此，成员之间通常是以网络应用为媒介进行“面对面”的交流，或是通过相同的符号表达及行为方式来共享文化经验。经由网络技术本身的信息储存功能、与口语传播类似的网络人际交流以及仪式化的行为，虚拟社区中的传播也能

① [美] 詹姆斯·凯瑞：《作为文化的传播》，丁未译，北京：华夏出版社，2005年，第8页。