

众声喧哗的背后

网络议题的形成机制与传播路径研究



目 录

第 1 章 导论	1
1.1 国内外研究现状	4
1.2 研究目的和意义	12
1.3 研究基本思路和方法	12
第 2 章 网络议题的生成与建构：网络社群的视角	17
2.1 网络社群：互动的信息场域	18
2.2 语言游戏：网络社群的微观言论机制	24
2.3 词语的游戏：制度性话语的意义重塑	40
2.4 幽默与反讽：游戏者如是说	47
2.6 游戏中的群体幻想	56
第 3 章 网络议题的传播动力机制	65
3.1 群体讨论和交流的一般过程	66
3.2 多数人的力量和少数人的影响	59

众声喧哗的背后：网络议题的形成机制与传播路径研究

3.3 群体极化和群体盲思	80
3.4 “李旭丹”事件：关于网络群际冲突的个案研究	87
第4章 网络议题的传播模式与路径	109
4.1 网络议题传播的基本通路	109
4.2 网络热点议题的传播路径研究	117
4.3 微博：网络议题传播的新模式	131
第5章 网络议题传播与现实资源调动	145
5.1 网络动员：类型与特征	145
5.2 网络动员中的议题建构与认同聚合	151
5.3 网络动员的效力：断裂与建构	161
第6章 结论与建议	166
参考文献	170
后 记	186

第 1 章 导论

随着改革的推进，社会现代化和信息化水平的提升，中国社会步入了深刻的社会转型期，这意味着社会结构的调整和社会资源及利益的重新分配。中国社会从过去“铁板一块”的巨型、整体群体，分化为多元利益群体。群体利益诉求的多元化和碎片化虽然缓解了大规模社会冲突的可能性，但同时也加剧了局部的、小群体的、个体的矛盾冲突事件爆发的可能性。从现实的社会状况看，20 世纪 90 年代以来，农村农民为占地、征地、土地纠纷，城乡工人为工资、劳动福利、就业条件，城市居民为拆迁、住房等等，发生的矛盾冲突事件不断增多。同时，在最近 10 余年里，社会改革的受益者是社会主导性阶层，身处社会下层的城镇产业工人和农民在改革中获益相对较少，却承担了大部分的改革成本，弱势群体的相对剥夺感日益严重；而在不同阶层和群体之间、城乡之间、乃至文化和社会生活的许多层面上也缺乏有效的整合机制，从

而带来的社会“断裂”，^①成为萌发社会矛盾积累、社会危机的原发性动因。

传播技术的发达，为社会公共危机的传播、蔓延和恶化起到了“放大器”和“共振器”的作用效果。在危机情景中，相关信息会在由政府、大众媒介、第三部门、市场组织和社会公众等社会行动者所构成的社会危机场域中传播。新媒体尤其是互联网的兴起和发达，构成了危机信息传播和舆论共振的新场域。目前我国拥有互联网网民 3.38 亿，互联网普及率达到 22.6%，上网普及率达到 25.5%，互联网已完全成为大众媒体，78.7% 的网民通过互联网获取新闻信息，由于网民目标诉求、对信息本身的了解度、赋予情感等的不同，本来模糊不清的信息形态又经过网民的加工、互动，很容易导致流言、谣言甚嚣尘上和社会心理恐慌。

近两年来，山西黑砖窑事件、厦门 PX 事件、重庆钉子户事件、各地出租车罢运事件、上海出租车钓鱼执法事件等一系列突发性或群体性事件，或以网络为“策源地”所促发的“正龙拍虎”事件、南京市江宁区房产局局长周久耕天价烟事件等网络事件，凸现出互联网在引导社会情绪、聚合社会舆论、调动现实资源、促进社会变革方面的深刻影响。党和政府日益重视

^① 孙立平著，《断裂——20 世纪 90 年代以来的中国社会》，社会科学文献出版社，2003 年版。

网络作为新兴媒介形态和舆论场域的角色和地位。2008年6月1日，胡锦涛主席在视察人民日报社时指出“互联网已成为思想文化信息的集散地和社会舆论的放大器，我们要充分认识以互联网为代表的新兴媒体的社会影响力。”^①

但是，面对一波未平一波又起的网络议题和极易激活、沸腾的网民情绪，政府有关部门的危机传播管理以及舆论引导工作面临着严峻的形式。首先，网络危机事件的舆情引导工作同传统的危机事件处置工作存在根本区别，在传统的危机处置中能够发挥重要作用的基层党组织、思想政治工作和公安、武警等“维稳”力量，在网络危机事件处置中作用乏力，被称为网络危机处置的“三个进不去”；^②其次，面对新媒体环境下的危机事件，很多领导干部缺乏心理和“技术”准备，容易出现两种典型的应对情况。一种是对网络危机事件的传播规律缺乏根本的认识，仍然囿于“等、靠、要”的思维模式。所谓“等”，即是侥幸心理，被动等待“大事化小，小事化了”。“靠”，是在应对上选择借助宣传部门或者传统媒体对于危机事件的“宣传把关”，即信息封锁和压制，“要”是在对危机事件处置无力的情况下，寄希望于要求民众跟政府部门立场保持一致，不破

^① 《胡锦涛在人民日报社考察工作时的讲话（2008年6月20日）》，<http://politics.people.com.cn/GB/1024/7408514.html>

^② 代群等，《应对“网上群体性事件”新题》，《瞭望》新闻周刊，2009年第22期，第10~11页。

坏安定团结的局面。而另一种反应则是对网络民意的过度回馈。任何一种舆论意见都存在理智的成分，同时也存在不理性的情绪表达。政府管理部门在处理网络危机事件时往往因为本身的经验不足和能力所限，急于安抚网民情绪，做出过度反应。例如，云南省邀请网民共同参与调查“躲猫猫”事件真相。^①这样的处理方法，虽然体现了政府对公民知情权的尊重和不怕追问的勇气，但这种应对恐怕并不是一种可以制度化、具有延续性的行动选择。

在这样的新情势下，有关新媒体环境下的危机传播及舆论引导研究成一个带有现实焦灼感的关键议题。

1.1 国内外研究现状

在危机传播研究领域，就研究范式来看，主要有公共关系学、管理学和传播学三种不同的理论范式：从公共关系的视角来看，危机传播就是危机公关；从管理学视角而言，危机传播是一种特殊的管理活动；从传播学视角而言，危机传播是一种

^① 躲猫猫事件：24岁的云南省玉溪北城镇男子李乔明因盗伐林木被刑拘，1月30日进入看守所，2月8日下午受伤住院，4天后在医院死亡，死因是“重度颅脑损伤”。对于死因，晋宁县公安机关给出的答案是，当天李乔明受伤，是由于其与同监室的狱友在看守所天井里玩“躲猫猫”游戏时，遭到狱友踢打并不小心撞到墙壁而导致。结果公布后，引发广泛质疑。“躲猫猫”成为网络热词。

特殊的传播形式，重点研究危机传播过程中的传播主体、媒介、受众等变量以及危机传播的应对策略和效果传播。^①

传播学者对危机传播的研究主要集中在以下几个方面：

一是危机传播中的媒介角色与功能研究。学者们认为大众媒体在行使喉舌作用的同时，也要承担起社会公器的职责。谈悠专门谈到了影响巨大的主流媒体的“舆论缓释”作用。这些媒体应努力充当“社会舆论的减压阀”，在危机传播中起到“公开信息、澄清事实、平息谣言、鼓舞人心”等舆论缓释的作用。^②

二是危机传播中政府、媒介与公众的关系研究，其中涉及到政府形象研究。如龚新琼认为，作为社会公共资源的管理者和社会政策的制定者，政府应转变宣传观念，变信息的“堵”为信息的“通”，变被动的信息提供者为主动的信息发布者，用事实清楚、证据确凿的信息构筑公共信息平台，通过长期的信息决策透明化运作建立公众对政府的信任，并使这种信任经受得住危机的考验，应允许大众传媒在危机中自由发言。^③ 马艺等探讨了危机事件情境下政府形象传播的二维矩阵模型，用认知

① 史安斌，《危机传播研究的“西方范式”及其在中国语境下的“本土化”问题》，《国际新闻界》，2008年06期，第22~27页。

② 谈悠，《主流媒体在危机传播中的舆论缓释作用》，《南京理工大学学报》（社会科学版），2004/4，第33~35页。

③ 龚新琼，《环境守望——危机传播中大众传媒的核心功能》，《湖北师范学院学报（哲学社会科学版）》，2007年03期，第89~92页。

度和美誉度来建构政府形象传播的二维四象限矩阵模型。用这个二维矩阵模型来考察我国历史上的政府形象传播，可以看出政府形象传播的认知度大致呈上升趋势，但美誉度指标则因具体的历史情况不同，而表现出较大不稳定性。建立这一模式的现实意义在于危机一旦来临，在时间有限的约束下，通过调查，快速找到政府目前的形象传播区间，分析原因，调整制定政府形象传播措施。^①

三是探讨危机传播的新闻报道观念和报道模式，此部分与本研究主旨关系较小，不做具体阐述。

四是集中在对危机传播的应对和管理策略研究上。从学理上，学者研究认为，当前我国政府危机管理实践中暴露出两个亟待解决的问题：1. 在政府危机管理中，缺乏完善的危机新闻体制；2. 缺乏利用媒体进行有效传播的意识。因此政府危机传播策略应重视四个方面：1. 建立新闻发言人制度；2. 制定危机新闻发布方案；3. 通过媒体进行有效的信息传播；4. 掌握危机新闻发布的原则：时间性、准确性、公开性、一致性。^②

王想平、宫宇探讨了危机传播中的舆论形态和引导策略，认为危机传播过程中舆论具有剧烈性、多元化、趋利性的特点，

① 马艺等，《危机事件情境下政府形象传播的二维矩阵模型》，《新闻与传播研究》2006年1月

② 杨军、张媛，《政府危机传播研究》，《西华大学学报（哲学社会科学版）》，2005年增刊

因而舆论引导应该做好四个主动：1. 主动在第一时间做出正面回应；2. 主动发布周延性信息；3. 主动介入“议程设置”；4. 主动寻求信源合作。^①

还有研究者专门研究了新的媒体环境下危机传播如何调整的问题。钱珺认为，第二媒介时代危机传播具有与第一媒介时代不同的模式，“这个模式的信息源不再仅仅是政府，过程中加入了政府、媒介与公众之间的互动，是一个双向的信息交流过程，传者与受者的身份界限也变得模糊”。^②还有的学者探讨了手机等新媒体在危机传播中的作用，指出手机由于具有传播上的双向性、互动性以及外形上的便携性，在社会危机事件发生时作为人际传播的载体而异常活跃，手机兼具小众传播与大众传播，呈现出一种危机传播形态与效果上的复合性。^③

而在针对网络环境下的危机传播以及引导研究方面，通过对1995~2009年新闻传播学主要学术期刊的文献及相关专著查阅与分析发现，围绕这些议题的论文数量呈现逐年上升的势头。根据文献梳理可以将我国新闻传播学术界在这方面的研究归纳为三个方面：一是在舆论学的视域下，对网络舆情的概念

① 王想平、宫宇，《危机传播的舆论形态与引导策略》，《求实》，2005，Ⅱ

② 钱珺，《第二媒介时代下的危机传播模式初探》，《新闻知识》，2007年2月

③ 参见郑萍，《手机危机短信强效传播的博弈分析——以“广元蛆虫柑橘”手机短信传播为例》，《理论导刊》2009年1月；卞地诗，《论手机媒体在危机传播中的应用社会科学辑刊》，2008/06；邓媛，《危机事件中的手机短信传播分析》，《东南传播》2008/04

界定和功能影响进行了概括。现有的研究对网络舆情的性质、主体、特征做出定义。刘毅认为网络舆情是“情绪、态度和意见交错的总和”。^①王来华认为网络舆情是网民的社会政治态度，当这种态度被公开表达出来并形成了群体的共同看法时，舆情才转换为舆论，而“研究和认识网络舆情与舆论之间的转换，其重要意义是发现和应对这个过程的影响或后果”。^②而对网络舆情功能影响的研究，多为针对某个事件的个案式研究，或是学理层面的批判性研究。第二个方面的研究，多有开创性成果，集中在对网络舆论及其生成机制的探讨方面。金兼斌从“议题的出现”、“议题的存活”到“舆论的走向”分析了网络舆论演变过程中的一些关键环节。^③学者们还提出了“蝴蝶效应”描述网络舆情的演化效果，“龙卷风”模型描述网络舆论暴力的形成机制，并以统计学中的生灭过程对网络舆论数量进行描述，这些研究为网络舆情的疏导和应对提供了科学的参考依据。值得注意的是，一些自然科学领域的学者开始利用时间、空间和变量均离散的数学模型诸如元胞自动机模型，对网络舆论传播条件和路径进行推演。但由于舆论传播的复杂性，从自然科学角

① 刘毅，《略论网络舆情的概念、特点、表达与传播》，《理论界》，2007（1），第11~12页。

② 王来华，《论网络舆情与舆论的转换及其影响》，天津社会科学，2008（4），第66~69页。

③ 金兼斌，《网络舆论的演变机制》，《传媒》，2008年4月，第11~13页。

度建立的模型在对舆论传播的规律进行描述时存在局限和与现实矛盾之处，模型的解释力较为有限。第三个方面的研究则聚焦“网络事件”，探讨网络热点/危机事件的发生模式、传播模式，以及网民行为和心理分析，并针对网络传播的特征，探讨网络事件发生后的危机管理和应急机制，其中有部分研究涉及到网络舆情的监测和预警问题。

这些研究对网络环境下的危机传播作了大量的描述和分析，在分析一手资料的基础上，提出了一些重要的、值得继续深入研究的问题：诸如网络意见领袖的特征、网络媒体和传统媒体之间的议程互动等等，也充分论证了对网络舆论进行监测和预警的必要性。

相比较而言，国外对网络舆论研究的切入点更具体而微。大多数研究的基本思路是通过网络舆论来理解现实社会和政治生活，以实证研究来探讨网络讨论对增强公民意识和参与式民主的作用；而批判性研究则关注网络舆论形成过程中的权力关系。此外，立足于网络社区，考察网络群体通过交流和讨论所构建的亚文化群体身份认同，对网上社会互动和组织存在的模式进行分析和描述，也是一个重要的研究方向。从研究方法上来看，国外学者的研究方法多采用田野调查、实验方法等实证研究方法；从研究视野上看，国外学者的研究比较注意吸收社会物理学等学科的研究成果，提出了小世界网络的 Sznajd 舆论

众声喧哗的背后：网络议题的形成机制与传播路径研究

模型等具有一定推演能力的舆论生成模型，具有一定的前瞻性，但也同样存在空间划分、时间对应、转换规则定义等简单性与真实性之矛盾的问题。

综合来看，针对我国的现实问题，当前对于新媒体环境下，尤其是网络环境的危机传播和舆论引导研究存在一些不足之处：

首先，学理方面的研究远多于基于实证研究基础上的对策性研究，结合我国特殊语境尤其是新媒体环境下的实用性研究不够深入和细致，对现实实践的指导性较为薄弱。

其次，在现有研究对网络舆论生成和传播的技术路径重视不足，对网络舆论的研究没有超越传统舆论研究的窠臼。同现实中其他社会舆论形态不同，网络舆论的客体、主体及意见本身都有具有网络空间上的对应载体，网络舆论的传播速度、规模都具有物理痕迹。因此，可以通过先进的软件工具追踪有关议题的所有“帖子”，通过对舆情的量化表达、分布状态和言论倾向进行描述和分析，对网络舆论的生成和传播特征进行把握，这比个案式的、主观描述以及感性假设缺少理性验证的研究更为科学。

再次，现有研究虽然基本上涵盖了有关网络舆论的所有重要问题，但是研究较为零散，缺少“重点突破”，缺少对规律的认识和把握。在网民注意力有限的情况下，如果把网民对某个议题的意见汇集、扩散之过程比作一场森林大火，那么，木材

疏密、材质、风向、温度，这些必要因素究竟是以何种比例进行结构，最终燃起了一场大火？现有的研究并没有很好得解答这一关键问题，通常涉及一点不及其余，更忽略了舆论生成过程中，管理者、相关利益集团和普通网友的博弈格局及其变化，对舆论扩散的内生性和现实特征无法给出明晰的解释。

第四，正因为对网络舆论本身的生成、发展规律没有较为透彻的认识，缺少建立在数据统计分析基础上的科学推演，现有研究对网络舆论监测、预警机制以及引导策略、路径的判断和建议缺少科学性，对政策制定的参考作用有限。

第五，网络舆论的传播和扩散也不仅仅局限在网络空间，很多情况下是通过“线上线下一体化”互动实现的。现有研究在“网络舆论的生成传播过程对社会的影响”这方面缺乏应有的实证研究。从社会控制和管理的角度来看，这方面的研究涉及到个人或组织如何通过对网络议题的构建、群体对话和讨论来促成对现实资源的调动，进行程度不同的社会动员。对转型时期的中国社会而言，通过网络人际传播和群体互动而推进的网络舆论，如何界定和塑造了人们对现实的理解，进而在现实中促成具有较高组织程度的群体行为，这是一个尤为值得关注的问题。

我们认为，没有对以上问题的回答和切实把握，我们对网络时代危机传播、舆论引导工作的思维定位和应对路径的选择

就无从谈起。

1.2 研究目的和意义

基于以上的认识，本课题的研究以网络舆论生成和传播的物理痕迹——“网络议题”为切入点，试找到网络议题的生成和扩散规律，对其中的关键因素进行量化分析，试找出因素特征，以期对这一问题有一个较为深入的认识和把握。

其次，通过本课题的实证研究，考察网络舆情的“线上－线下”互动对现实资源的调动，来探析网络舆论对社会现实的影响路径，对新技术条件下的社会控制和管理变革有一定借鉴意义。

第三，通过科学的研究，为我国宏观舆情态势分析提供一些对策性建议，以期对舆情预警关键技术的思路改进有所启示。

1.3 研究基本思路和方法

从信息科学的角度来看，作为典型的社会复杂系统的演化过程，网络舆论的生成和传播是一个处在非平衡状态下的开放系统与外界交换信息流，通过系统内各要素的非线性相干扰效

应所形成的一种耗散结构。这种耗散结构具有高度的开放性、不确定性、非平衡性、自组织性等特点。我们可以假设,系统的各要素围绕某个“阈值”时刻处于起伏涨落的动态变化中,因为信息流的输入、交换和流通,各要素不断偏移平衡状态,一旦达到某个“临界点”,通过相干扰效应,系统会由原来的纷杂、不稳定、无序的状态进入一个相对有序稳定的状态,也就是形成一种或者几种的主导意见。同时,还应该考虑到,有关人类社会的秩序不仅仅是建立在信息对称和平衡之基础上,它是各种意愿及智慧或者冲突对立,或者团结合作的结果,每一种意愿只会以某种使人信服的范式为基础。因此,还需要从社会学、传播学角度对系统内要素、信息流特征、交换过程等方面进行定性考察,最大可能地解决抽象的数学模型导致的现实适用性问题。

根据以上思路,确定本课题研究的主要内容是:

以网络舆论生成和传播的物理痕迹——“网络议题”为切入点,通过考察网络议题的生成和建构、传播规模、速度及分布机制,确定使网络舆论系统达到有序稳定状态的关键节点及其演化关系。具体的分析框架如下:

依据上面的框架,本课题的研究主要设计到五个方面的内容:

A. 单一议题的建构、生成、传播机制研究

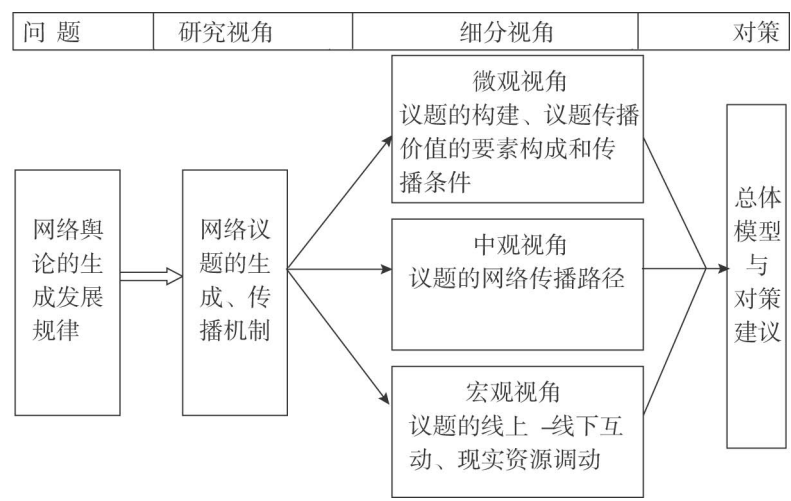


图 1-1 分析框架

对这一子课题的研究以两个径路展开：一是以“语言游戏”的理论框架，对单一议题的流变进行定性分析，通过对热点议题的文本分析和社会环境、社会心理的对应性分析，考察议题生成的社会背景、不同议题的网民构成结构和议题传播价值构成要素等因素，为定量研究做较深入的探测性研究。

第二，在定性研究的基础上，从时间和空间两个维度，对单一议题的生成、传播和流变过程，以及在这一过程中元议题/原议题的关键信息点或总体信息量的变化，进行分析和推演，试找到在某一议题“策源地”（如门户网站新闻跟帖、网络论坛、博客）促成单一议题生成和传播的关键因素。

B. 议题的网络传播路径研究