

网络舆情反沉默螺旋研究^{*}

——以“中华女事件”为例

A Study on Internet Public Opinion against the Spiral of Silence

陈 强 曾润喜 徐晓林

(华中科技大学公共管理学院 武汉 430074)

摘 要 在界定网络舆情反沉默螺旋概念的基础上指出传统媒体的能量、网络的特性和社会环境的变化是网络舆情反沉默螺旋发生的主要原因,运用定性的方法对网络舆情反沉默螺旋主体的类型进行了划分,包括信息优势者、信念坚定者和利益驱动者,并对“中华女事件”网络舆情反沉默螺旋的产生、消解和反沉默螺旋的形成作了探讨。

关键词 网络舆情 反沉默螺旋 中华女事件

中图分类号 G206.3

文献标识码 A

文章编号 1001-1965(2010)08-0005-04

“第四媒体”互联网的蓬勃发展使人们突破时间和空间的限制以较低的成本发表自己的看法,促进“超级意见市场”的形成和发展。“超级意见市场”以其自由性和包容性吸纳各种想法和评论,网络民意也得以多样化的呈现。这些民意通过分化与聚合,形成具有倾向性和影响性的网络舆情,从而获得大量的注意力资源,乃至进入政策议程。近年来学界也出现了网络舆情研究热,传播学的沉默螺旋理论受学者关注,并产生了一定的争论,在此过程中反沉默螺旋现象时有发生,沉默螺旋理论在网络社会的适用性受到质疑,如在网络上沉默螺旋的核心假设社会孤立动机是否存在等。尽管如此,对于网络舆情反沉默螺旋的研究却没有形成理论体系。笔者试图对网络舆情反沉默螺旋的概念、原因和主体类型进行探讨,在此基础上解读“中华女事件”网络舆情反沉默螺旋的形成,以深化网络舆情反沉默螺旋的理论和现实基础。

1 网络舆情反沉默螺旋的界定

沉默螺旋理论来自伊丽莎白·诺艾尔-诺依曼(1974, 1984, 1991)多年来发展并验证的民意理论^[1],其核心是个人因害怕被群体和社会孤立,在表达意见前会预先估计民意的气候,当意识到自己的意见与大多数人相同时,便会在公众场合公开自己的观点,反之

则会隐藏观点,这一趋势呈现螺旋的过程。

在网络传播环境下,社会孤立的动机已经基本消失,从众心理明显减弱,网络空间的少数派意见明显增强。因而“沉默的螺旋”产生了失效的表现,呈现出“反沉默螺旋”特征^[2]。网络社会中,自我确信度高的特定“少数派”通过网络发表的与媒介舆论相悖的意见,往往会引起受众的反向思维,从而使“沉默的螺旋”迅速“倒戈”,形成“反沉默螺旋模式”^[3]。此外沉默螺旋理论对现实的解释能力也遭到削弱。“范跑跑事件”在形成舆论的整个传播过程中用传统的“沉默螺旋”理论已经不能解释——“倒范”的声浪没有使大众一边倒,而是形成各方观点的汇合^[4]。因此通过对现有文献的梳理,我们可以发现反沉默螺旋的提出不仅是沉默螺旋理论指导实践过程中部分失效的结果,而且有浓厚的时代背景和强烈的现实需求。

反沉默螺旋是指在网络传播时代,受众的参与性大大提高,不再只是被动地接受信息,受众可以自由发表或支持“少数”意见,此种“少数”意见被更多的网民接受,可能发展为与“多数”意见势均力敌甚至超越和改变“多数”意见的情况^[2]。国内现有的反沉默螺旋研究文献多以个案切入为主,2007年的“虎照事件”、2008年发生的“家乐福事件”和“范跑跑事件”都被当做典型来研究。关于反沉默螺旋产生的原因,学者们

收稿日期: 2010-04-05

修回日期: 2010-07-16

基金项目: 国家社会科学基金项目“网络舆情突发事件预警机制研究”(编号: 08B22030);教育部哲学社会科学研究重大课题委托研究项目“基于网络舆情研判的高校群体性事件预警与网上应急处理”(编号: 08WL1111);华中科技大学科技创新基金项目“泛在时代下,高校突发事件网络舆情回应机制研究”(编号: HF-07-23-2010-407)阶段性研究成果之一。

作者简介: 陈 强 (1987-),男,硕士研究生,研究方向为网络舆情、突发事件;曾润喜 (1984-),男,博士研究生,工程师,研究方向为网络舆情、电子政务;徐晓林 (1956-),男,教授,博士生导师,研究方向为电子政务。

既有共性也有差异性,网络特性和中坚分子的存在获得较多认同。中坚分子可以对“多数派”产生有利的影响,甚至可以改变群体已有的合意并推动新的合意的形成^[4]。

为便于研究我们借鉴王琦对反沉默螺旋的界定,认为网络舆情反沉默螺旋是指在互联网虚拟社区诸如 blog、bbs、sns 上,少数人不会因为自己的看法与主流“意见气候”相左而隐藏自己带有倾向性和影响力的观点,随着时间的推移,事件讨论的深入,这些少数观点被更多的网民接受,进而与“多数”意见势均力敌甚至超越和改变“多数”意见的现象。

2 网络舆情反沉默螺旋的原因

2.1 传统媒体的能量 网络媒体伴随互联网的发展而兴起,瓦解了统一舆论,每个网民都是“没有执照的电视台”,信息生产的权力逐渐平民化,打破了前互联网时代传统媒体信息垄断的特权,改变了信息来源途径单一化的情形,形成多中心立体化的信息源。然而网络信息传播的高速性削弱了把关人的作用,为虚拟空间大量真伪难辨的信息垃圾的存在提供土壤,降低了信息的可信性。当大多数人对某事件的信息极度渴求时,虚假信息乃至谣言就可能趁虚而入,成为共同分享的信息以暂时缓解因信息缺乏导致的紧张心理。如果大多数群体成员分享着某个信念,其他成员或者持有少数观点的人就不会说出看法,大多数实际上不喜欢成为独立的异议者。真相往往由于时间上的延误慢于谣言,而成为少数人持有的信息。在这种情况下如果没有外力的介入,仅凭网络媒体和网民的自由发展,谣言则会演化为真相。传统媒体与网络媒体的结合将改变事情的发展趋势,使得真相不再沉默。前互联网时代,传统媒体是信息的生产者,垄断信息的发布权,报纸、广播、电视成为人们信息获取的主要渠道,传统媒体把关人对信息的严格审查保证了信息的真实性,从而维护传统媒体的权威性。所以当虚假信息因时间上的空窗成为“认知核心”,真相成为“认知边缘”时,传统媒体以其一贯的真实性和权威性介入并大范围报道,能够扭转真相的不利局面,反沉默螺旋的形成成为可能。

2.2 网络的特性 互联网社群的特别之处在于,网民的意见表达和信息传播在相当程度上突破了传统“把关人”的审查,把个人电脑变成了公共生活的“介面端”,在卧室、办公桌、网吧等幽暗处就可以“公开喊话”^[5],人们可以根据自己的需要随时保持或者断开连接,从而方便“台前”和“幕后”的切换,而且随着互联网的发展,网民可以选择和使用的匿名技术也越来越高。因此网民可以自由发表自己的观点和看法,尤

其是在现实社会中因种种原因而被迫隐藏心底的意见。时空限制的突破使来自不同群体、不同地域的信息汇集在互联网上,相关事件的真相也因超载的信息有可能不被大家立即关注,这时持有这些信息的人就被称为“认知边缘”,即他或他们的信息仅为自己所持有,而不被群体成员所分享和认同,虽然事情的解决对这些信息有较高的需求。当然这并不意味着持有这些信息的人就此沉默,互联网为信息的传播提供了多元化的渠道,桑斯坦甚至将互联网比作“公共论坛”,人们可以自由的发表演说,接近想要接近的人群。所以“认知边缘”作为少数派坚持自己的看法时,或者总能找到属于自己的领地并发展壮大成为“认知核心”,或者随着其他势力的介入而成为多数派。少数派成为多数派的过程也就是网络舆情反沉默螺旋的形成过程。

2.3 社会环境的变化 改革开放以来,主流价值观和思想观念一统天下的局面被逐渐打破,各个领域的相继解禁使得压抑已久的人们争相表达自己的观点,张扬自我的个性,以从传统社会条条框框的束缚中解脱出来。过去被主流社会所责备的言论和行为,随着时间的推移和时代的变迁,也逐渐为人们习以为常,受到大家的宽容和理解。当代社会激烈的竞争也迫使人们积极表现自我,从而在众多竞争者中脱颖而出,以获得更多的机会。互联网的兴起加速了社会的变革,网络社会也初具规模,注意力就更加成为极其稀缺的资源。大量信息充斥在网络世界,人们只要动下鼠标就可以在任何时间任何地点廉价甚至不需成本地获取自己需要的信息,个人偏好被无限放大。个人发布的信息要在网络社会海量信息中成为焦点,引起关注,就必须有自己独特的风格,随波逐流只会被网络信息海所吞噬。丰富的网络语言、标签化的网络新闻在某种程度上都是人们张扬个性,标新立异的结果。这种社会氛围的形成也有利于人们在处于弱势时仍勇于表达出自己的看法,以自身的价值观衡量事情的是非,选择忠于内心言论的阵营,而不被他人所左右。这在正是网络舆情沉默螺旋的消解,反沉默螺旋的形成过程中所需要的品质。

3 网络舆情反沉默螺旋主体类型

本研究主要基于“认知核心”和“认知边缘”来对网络舆情反沉默螺旋主体类型进行分析,因此有必要对其进行清晰描述。“认知核心”为拥有与所有或大多数群体成员相同的信息的人;而“认知边缘”则是指其他群体成员的的知识只是自己持有^[6]。基于此我们认为“认知边缘”要转化为“认知核心”至少应具备两个条件,即信息有价值和信息被共享。而当虚假信息被共享时,“认知核心”也可能转为“认知边缘”。

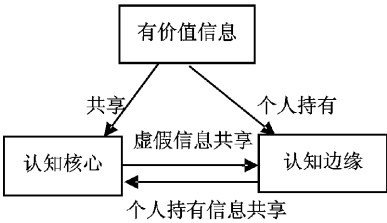


图 1 “认知核心”和“认知边缘”示意图

3 1 信息优势者 信息获取的即时性和高质量性是信息优势者的主要体现。信息优势者凭借时间和空间的优势,能够掌握大量没有经过加工和过滤的资料,群体的渴求使这些信息富有价值,关键在于信息能否在最短的时间内被群体成员分享,从而使这些有价值的信息产生影响力,因为信息的影响力取决于给出信息信号的人的数量和质量。正常情况下,信息优势者获取信息后立即通过各种媒介传递给其他成员,成员接收信息后经过讨论,分化,聚合通常形成具有一定倾向性和影响性的观点和意见,即网络舆情,并随着时间和关注度的变化而高涨、衰弱直至消失,也就不会存在反沉默螺旋的现象。但是,在事件发生后信息优势者发布信息前有一段时空窗,在这段时间内各种掩盖事件真相或部分事实的信息借助网络把关人的缺失、网民的信息渴求以及网络哄客和推手的参与很容易居主导地位,成为“认知核心”,推动与事件真相背离的网络舆情的形成。信息优势者虽然拥有真实信息,可因错过时机导致信息未被分享而成为“认知边缘”,但并不会就此沉默,因为他了解事件的真相。随着时间推移,当传统媒体或者网络新闻发言人参与进来揭露事情概括为网络舆情反沉默螺旋的形成过程。信息优势者从“认知边缘”过渡为“认知核心”,成为反沉默螺旋的主体,整个过程如图 2 所示。

3 2 信念坚定者 信念坚定者大致可以分为两类人,对自己拥有高度自信的人和对事件具有深度成见的人,他们共同的特点便是信念坚定,不轻易改变自己对事件的观点和看法,还会通过各种方式维持既有的认知,以达到心理上的平衡。互联网的发展在方便信

息扩散的同时也为人们提供了大量维持既有观点的机会。网络技术的发达足以使得人们根据自己的偏好从网络海量信息中拉取去出与自己价值观,过去经验和既有认知相一致的信息,定制成“我的日报”,筑起“信息茧房”。“如果公司建立了信息茧房,就不可能兴隆,因为其自己的决定不会得到内部的充分挑战。一些公司就由于这个原因而失败。如果政治组织的成员——或国家领导人——生活在茧房里,他们就不可能考虑周全,因为他们自己的先入之见将逐渐根深蒂固”^[6]。当事件发生后,网民出于对信息的渴求往往表现出非理性思维,对信息被过滤和真实与否予以忽略,从而形成与事件本身不符的网络舆情。这些偏离事实的网络舆情便是网民的非理性被删减过的视频和部分信息失实的帖子激发的结果。这种情况下如果信念坚定者支持主流舆情声讨的对象(其实正常来说此时被声讨的对象应成为主流舆情支持的对象,但是集体的非理性使主流舆情偏离了事实)便成了少数派,外部世界与内心认知产生了不一致,从而促使他们采取行动维护自己的观点,如通过各种渠道挖掘最接近事件真相的信息,找出主流舆情支持对象的过错等等。尤其当他们发现存在失真时,会在各种公开场合(论坛、虚拟社区等)予以发布,以引起更多的关注,维持既定的立场乃至和其他成员分享自己的观点,当更多的力量参与进来时,新的网络舆情便会逐渐形成。因此信念坚定者是反沉默螺旋不可缺少的主体。

3 3 利益驱动者 人们是否透露自己所拥有的信息取决于透露的个人收益与个人成本。“他人的陈述使你认为自己的观点是错的或者是无益的,那么透露的私人收益就会更加减少。在这种情况下,你有理由认为透露根本不会改善群体的决定。如果反对明显的一致意见的人受到名誉损害,事情会更糟。在这种情况下,私人的计算很直白:沉默是金”^[6]。相反如果个人坚信透露信息有利于改善群体的收益进而增加自己的收益,则会通过各种渠道表达见解,从而使个人持有

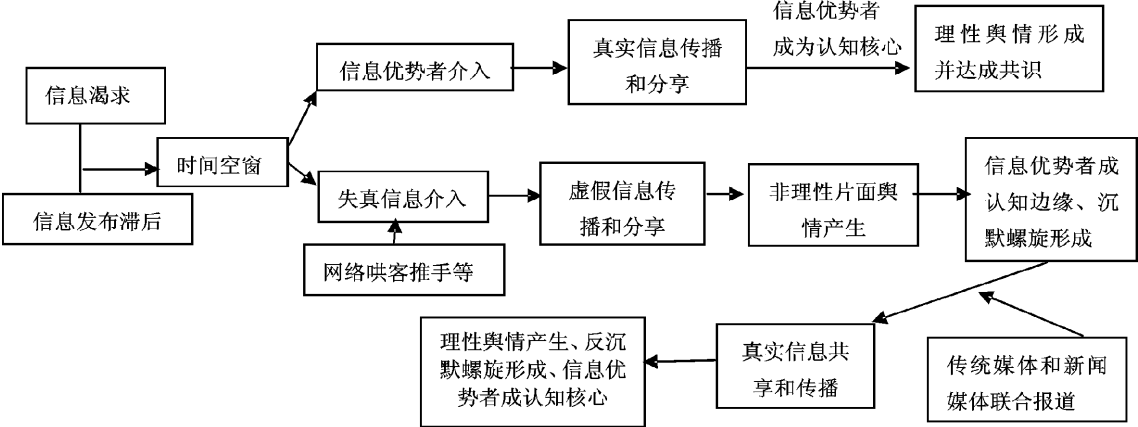


图 2 信息优势者与网络舆情反沉默螺旋示意图

的信息获得群体成员以及更多人的关注。网络推手是网络舆情反沉默螺旋形成过程中比较特殊的利益驱动者,他们以发帖、跟帖为职业,发帖和跟帖的速度远高于一般网民,而且帖子的内容完全听从于雇主的安排。当雇主所安排的内容恰好促进沉默螺旋的消解,推动反沉默螺旋的形成时,网络推手便在无意识的情况下发挥着作用。由此我们也可以看出利益驱动者在反沉默螺旋形成过程中扮演的角色是错综复杂的,而且最摇摆不定。当透露信息的利益不足以满足个人的利益或者随着时间的增长这种利益所带来的效用降低时,人们往往容易放弃先前的立场,或保持沉默成为旁观者,或吸纳主流的观点成为大多数中的一员。

4 网络舆情反沉默螺旋现象解读“中华女事件”

2010年 3 月 23 日贵州电视台法制频道记者在配合执法的过程中被一名违法中华牌轿车女司机殴打。当天晚上《强悍“中华女”郭丽当街暴打贵州电视台女记者》的帖子出现于各大网站,女司机和该事件分别被网友和媒体标签化为“中华女”和“中华女事件”。值得关注的是,在“中华女事件”的发展过程中,网络舆情的指向发生了明显的裂变和转化,由初期的“认知核心”声讨中华女转变为后期的声讨女记者,完整的展现了网络舆情反沉默螺旋的形成过程。

4.1 “认知核心”声讨“中华女”阶段(沉默螺旋形成) “中华女”事件发生后,贵州法制网充分发挥地理空间的的优势,以事件知情人的身份,结合网络媒体新闻报道的便捷性,将因被过滤而部分失真的新闻和视频发布在网络上,《强悍“中华女”当街暴打女记者》的新闻成为网民和其他网络媒体获取信息的主要渠道。以该新闻为依据的转帖《强悍“中华女”郭丽当街暴打贵州电视台女记者》也在事发当天晚上出现,并被转载于各大网站和论坛,引起网民的广泛讨论,跟帖和转帖,原始新闻和帖子也不断升级,事件标签由最初的“中华女”、“暴打”和“强悍”发展到“无牌豪车”、“曝光”、“耳光”、“暴打”等,在网络转帖和网络媒体报道相互作用下,网民根据接触到的信息做相关的评论,逐渐形成共同倾向,即“中华女”太无耻,应该用法律严惩,甚至有网友主张人肉搜索。以网友只看风景 3 月 24 日在新华社区发的《什么背景?女子开无牌豪车被电视台曝光狂扇记者耳光》帖子为例,大多数帖子都从各个角度表达对“中华女”的不满,如网友 fine132 指出“这分明是在抽法律的耳光,真厉害,继续疯狂”。网友俺是屯里人认为“这样的人太嚣张,以为有钱就很了不起,鄙视!”网友箭之殇更是质问“上面有硬人?”。部分失真的信息被大多数人接受后,传统媒体也开始以报道视频和转载网络新闻的形式跟进,以争

夺稀缺的注意力资源,却对信息的失真没有过多关注。事件发生初期,网民、传统媒体和网络媒体的集体非理性促成了网络舆情的初次形成,这一阶段以中华女被治安拘留而推向高潮。少数支持“中华女”的声音并没有被群体所分享,成为“认知边缘”,他们或保持沉默,或者改变立场。

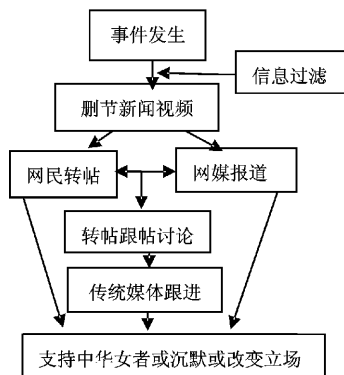


图 3 “中华女事件”沉默螺旋形成示意图

4.2 “认知核心”支持“中华女”阶段(沉默螺旋的消解、反沉默螺旋的形成) “中华女事件”经过几天发酵,网民也渐趋理性,传统媒体、事件知情人和网络媒体对事件的还原使得更多的信息被挖掘出来。浙江卫视率先将完整视频播出,网民将浙江卫视播放的视频和最初的视频相比较发现女记者并不娇柔,而且经过对视频的仔细研究发现女记者问话方式相当业余。天涯社区网友 jan ezhou888 作为事件知情人对事发道路情况提出质疑,帖子《“中华女事件”新爆料! 贵阳交警也搞钓鱼执法》引起广泛关注,访问次数达到 205 767,跟帖达 1 609,大多数人转而支持“中华女”,如网友 851198704 的“打得好打得妙打得呱呱叫,中华姐我爱你!”,网友天然的冬虫夏草更是“旗帜鲜明地支持中华女!”午夜的甜心号召“强烈建议贵阳人去围观开庭,建议声援中华女”。网络媒体的跟进,使得大量支持中华女的网络新闻呈现在网民面前。如人民网的《“中华女”郭丽为何暴打女记者》法律界的《贵州中华女事件:记者才是可耻的》网易的《打记者的“中

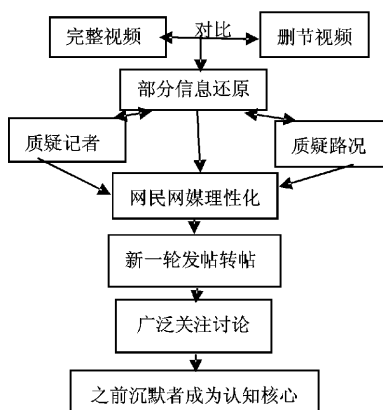


图 4 “中华女事件”反沉默螺旋形成示意图

(下转第 18 页)

- Adopters of E-Procurement in Singapore: An Empirical Study [J]. Omega, 2009(37): 972-987
- [29] Kowtha N R, Choon T M. I Determinants of Website Development: a Study of Electronic Commerce in Singapore [J]. Information and Management, 2001, 39(3): 227-242
- [30] Jung-Yu Lai, Chun-Chieh Yang. Effects of Employees Perceived Dependability on Success of Enterprise Applications in E-business [J]. Industrial Marketing Management, 2009(38): 263-274
- [31] Sangjae Lee, Hyoungchul Ahn. Fuzzy Cognitive Map Based on Structural Equation Modeling for the Design of Controls in Business-to-consumer E-commerce web-based Systems [J]. Expert Systems with Applications, 2009(5): 1-14
- [32] Hersi Ahmed, Tugrul Dain, Nuri Basoglu. Information Technology Diffusion in Higher Education [J]. Technology in Society, 2007(29): 469-482
- [33] Raymond L. Bergeron, F. Blili S. The Assimilation of E-Business in Manufacturing SMEs: Determinants and Effects on Growth and Internationalization [J]. Electronic Markets, 2005, 15(2): 106-118
- [34] Gwanhoo Lee, Weidong Xia. Organizational Size and IT Innovation Adoption: A Meta-Analysis [J]. Information & Management, 2006(43): 975-985
- [35] Paulina Papastathopoulou, George J. Avlonitis, Nikolaos G. Panagopoulos. Intraorganizational Information and Communication Technology Diffusion: Implications for Industrial Sellers and Buyers [J]. Industrial Marketing Management, 2007(36): 322-336
- [36] Heinz Hollenstein, Martin Woerter. Inter- and Intra-Firm Diffusion of Technology: The Example of E-Commerce: An Analysis Based on Swiss Firm-Level Data [J]. Research Policy, 2008(37): 545-564
- [37] Sejin Ha, Leslie Stoel. Consumer E-shopping Acceptance: Antecedents in a Technology Acceptance Model [J]. Journal of Business Research, 2009(62): 565-571
- [38] Wei in Hong, Kevin Zhu. Migrating to Internet-Based E-Commerce: Factors Affecting E-Commerce Adoption and Migration at the Firm Level [J]. Information & Management, 2006(43): 204-221
- [39] 高平, 刘文雯, 徐博艺. 基于 TAM/ITF 整合模型的企业实施 ERP 研究 [J]. 系统工程理论与实践, 2004(10): 74-79
- [40] 陈文波, 黄丽华. 组织信息技术采纳的影响因素研究述评 [J]. 软科学, 2006, 20(3): 1-4
- [41] 俞科, 彭久生. 3G 数据业务发展的策略建议——基于技术接受模型的分析 [J]. 西安电子科技大学学报 (社会科学版), 2007, 17(5): 39-44
- [42] 王玮. 信息技术的采纳和使用研究 [J]. 研究与发展管理, 2007, 19(3): 48-55
- [43] 申亚楠, 甘利人, 郭春明等. 基于技术接受模型的网络财务系统持续开发 [J]. 技术经济, 2008, 27(9): 44-48
- [44] 冯秀珍, 马爱琴. 基于 TAM 的虚拟团队信息沟通技术采纳模型研究 [J]. 科学学研究, 2009, 27(5): 765-769
- [45] 赵晶, 朱镇. 企业电子商务战略实施关键成功因素的实证研究 [J]. 清华大学学报 (自然科学版), 2006, 46(S1): 914-922
- [46] 毕新华, 余翠玲. 信息技术吸纳能力及其过程模型研究 [J]. 科学学与科学技术管理, 2006(12): 42-46
- [47] 刘枚莲, 黎志成. 面向电子商务的消费者行为影响因素的实证研究 [J]. 管理评论, 2006, 18(7): 32-38
- [48] 邓朝华, 鲁耀斌, 汪曼. 基于 IT/TF 整合模型的企业移动服务采纳实证研究 [J]. 南开管理评论, 2008, 11(3): 104-110
- [49] 周纁, 戴伟辉. 中小企业对行业平台的接受与扩散模型 [J]. 科技进步与对策, 2008, 25(5): 46-49
- [50] 何析军, 朱茂然, 王洪伟. 企业电子商务采纳与应用关键影响因素实证研究 [J]. 计算机工程与应用, 2009, 45(2): 191-196

(责编: 刘武英)

(上接第 8 页)

“中华女”为何赢了民意》燕赵都市网的《“中华女”为何得到网民同情》等等。网民、传统媒体和网络媒体的立体化报道扭转了事件初期多数人声讨中华女的情形, 初期的少数派也大逆转为“认知核心”, 他们的信息得到更多人的分享和认同。

5 讨 论

网络舆情作为反映社会动态的晴雨表受到政府和学界的广泛关注, 沉默螺旋理论也成为学者研究网络舆情的视角, 然而对于网络舆情反沉默螺旋的研究却比较少, 舆情的动态性增加了研究的难度。笔者尝试着对这一现象作出相关探讨, 在界定网络舆情反沉默螺旋概念的基础上, 分析了网络舆情反沉默螺旋的原因和主体类型, 并以定性的方法结合“中华女事件”剖析了反沉默螺旋的形成, 以期对网络舆情的引导产生积极效应, 拓宽研究的视野。对于“中华女事件”缺乏

定量的分析可能是文章的不足之处, 这也能成为后来研究者的研究方向。此外网络舆情反沉默螺旋的形成也受到网民心理的影响, 网民心理在反沉默螺旋形成过程中的作用也值得我们探讨。

参 考 文 献:

- [1] 丹尼斯·麦奎尔, 斯文·温德尔著; 祝建华译. 大众传播模式论 [M]. 上海: 上海译文出版社, 2008: 101
- [2] 王琦. 网络传播中“反沉默螺旋”现象浅析——以“家乐福事件”为例 [J]. 新闻爱好者, 2009(6): 67
- [3] 姚珏. 互联网中的反沉默螺旋现象 [J]. 武汉理工大学学报 (社会科学版), 2004(6): 286-288
- [4] 尹瑞平. “范跑跑事件”传播中的反“沉默螺旋”解析 [J]. 东南传播, 2008(10): 43-45
- [5] 李永刚. 我们的防火墙——网络时代的表达与监管 [M]. 桂林: 广西师范大学出版社, 2009: 47
- [6] 凯斯·R. 桑斯坦. 信息乌托邦 [M]. 北京: 法律出版社, 2008: 74-91

(责编: 贺晓利)