

高校突发事件网络舆情泛化现象研究^{*}

陈强 王雅蕾 王国华

(华中科技大学公共管理学院 武汉 430074)

摘要 高校突发事件网络舆情呈现泛化现象。在界定高校突发事件网络舆情概念的基础上指出扩散速度快、破坏性强和舆情主体同质性强是其主要特征。指出舆情议题、舆情指向和舆情表达的泛化是高校突发事件网络舆情泛化的主要表现,而产生这种现象的原因主要包括网民成见系统的作用,媒介报道的倾向性和涉事高校的舆情引导,并简要分析这种现象的辩证性作用。

关键词 高校突发事件 网络舆情 泛化

中图分类号 D035

文献标识码 A

文章编号 1002-1965(2011)05-0006-04

A Study on the Generalized Phenomenon of University Emergency Internet Public Opinion

CHEN Qiang WANG Yalei WANG Guohua

(College of Public Administration, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430074)

Abstract University emergency internet public opinion presents a phenomenon of generalization. After defining university emergency internet public opinion, characteristics of rapidly spreading, great destructibility, and high homogeneity of subject are pointed out. The generalization of university emergency internet public opinion is mainly represented by the generalization of items, directions, and expressions. Causes of the generalized phenomenon are internet users' prejudice system, the tendency of media reports, and related universities' public opinion guide. The phenomenon has dialectical effects.

Key words university emergency internet public opinion generalization

1 高校突发事件网络舆情概念与特征

网络舆情是由于各种事件的刺激而产生的互联网传播的人们对于该事件的所有认知、态度、情感和行为倾向的集合^[1]。基于此,笔者将高校突发事件网络舆情定义为,由于高校突发事件的刺激而产生的互联网传播的人们对于该高校的所有认知、态度、情感和行为倾向的集合。与其他网络舆情相比,高校突发事件网络舆情具有以下特征:a. 扩散速度快。教育事业一直以来都是网民关注和讨论的热点话题,高校突发事件的发生在此基础上又满足网民的猎奇心理。网民,尤其是其中的高校学生群体,擅于借助QQ、MSN、博客/

微博、BBS、SNS社区等各种形式的网络载体,分享、转载和评论事件,从而使得舆情信息在极短的时间内扩展到网络社会的各个角落。b. 破坏性强。高校突发事件的发生往往暴露高校运行过程中的部分缺陷,这与其作为全社会范围内“精神坐标”的身份相脱节,致使大部分网民难以忽视与事件相关的信息。加之网民心理特征和网络社会特质带来聚焦与放大效应,事件负面信息被不断衍化、丰富和发展,网民中的高校学生群体也乐于对其进行口诛笔伐,甚至从网上走到网下,采取极端化的行为,不仅扰乱高校的正常秩序,而且对事发高校的声誉造成极大损害。c. 舆情主体同质性强。CNNIC发布的《第26次中国互联网络发展统计报告》

收稿日期:2010-11-23

修回日期:2011-01-12

基金项目:国家社会科学基金项目“突发事件网络舆情的信息要素分析与政府治理研究”(编号:10BTQ046);武汉市社会科学研究基金项目“新媒体的热点聚焦与武汉网络舆情分析研判机制研究”(编号:whsk10056);华中科技大学研究生科技创新基金“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)。

作者简介:陈强(1987-),男,硕士研究生,研究方向为网络舆情;王雅蕾(1987-),女,硕士研究生,研究方向为网络舆情;王国华(1966-),男,教授,博士生导师,研究方向为公共政策分析、舆情信息研究、政府管理与创新。

指出,学生群体在整体网民中的占比远远高于其他群体,接近1/3的网民为学生^[2]。高校突发事件网络舆情的形成虽然同其他网络舆情一样,是各种力量相互作用的结果,但学生群体的集中关注往往成为推动网络舆情发展的中坚力量。值得注意的是,事发高校学生群体扮演着双重角色。对高校持高认同度的学生将事件的真实信息完整呈现,承担了新闻报道者、信息发布者的角色;而对高校持低认同度的学生则以此为契机大量宣泄其对学校的不满,承担着偏颇的裁判者的角色。

2 高校突发事件网络舆情泛化的表现

高校突发事件极易成为网民关注的重点,海量的网络舆情也应该以事发高校本身为议题形成。有学者指出网络社会多种力量的混合作用会促使突发事件网络舆情的偏离化、延伸化或扩大化^[3]。通过对已有案例的研究,笔者也发现高校突发事件网络舆情在其爆发、反复和消散的过程中,还存在不同于其他网络舆情的明显的泛化现象。高校突发事件网络舆情的泛化是指随着高校突发事件网络舆情的演化,舆情议题、舆情指向、舆情表达等在内容、范畴、深度上的扩散。如在武汉大学张在元事件中,湖北省人民以及中国德育教育便成为舆论声讨的对象。具体来说,高校突发事件网络舆情的泛化主要表现在:

2.1 舆情议题的泛化 舆情议题的泛化主要是指在高校突发事件网络舆情演化过程中,由于网民聚焦点的发散,导致初始议题,即高校突发事件本身的关注度不断下降,并衍生出多个与事发高校本身无明显关联的议题。作为初始议题的高校突发事件在网民的讨论下,在内容、范畴、深度方面不断扩大,从而使部分积蓄已久的矛盾重新浮出水面并产生更多、更大、更重要的议题,在这种情况下,网民对初始事件的注意力往往极易被转移。随着高校突发事件本身受关注度的下降,中国教师地位、中国(道德)教育以及年青一代的个性特征等都有可能成为网民继续讨论的热点话题并挤占大量稀缺的注意力资源,而高校突发事件本身则难以得到完整和客观的评判。

2.2 舆情指向的泛化 舆情指向的泛化主要是指在高校突发事件网络舆情演化过程中,由于网民意见的倾向性导致初始指向,即事件当事方的关注度不断下降,同时网民评论涉及与事件没有明显关联的其他对象的现象。高校突发事件发生后,网民结合自身知识、经验及价值观对片面信息进行判断,并发表带有倾向性的意见。随着讨论的深化,网络舆情信息标题的核心标签往往逐渐由事发高校向其他对象转移。例

如,网民在讨论2008年10月中国政法大学杀师事件时便衍生出多种指向,而对中国政法大学本身的关注度则持续下降。在2010年3月发生的华中科技大学武昌分校书记车轧女记者事件中,武汉被网友冠以“土匪市”的名号,武汉本地人则被称为“地痞流氓”。

2.3 舆情表达的泛化 舆情表达的泛化主要是指在高校突发事件网络舆情演化过程中,由于参与主体的学历水平和职业层次偏高,舆情表达不断分散化,思想不断多元化的现象。高校突发事件首先会引起全国其他高校师生的关注,由于高校人群的学历水平偏高,上网时间灵活自由,同时具有集聚性,几乎每个高校都有自己的交流平台,高校人群发起的舆情表达往往兼具报道型信息、评论型信息和娱乐型信息的特点,思维和语言天马行空,态度和情感的表达往往不总是以事发高校为中心。此外,高校突发事件较之其他突发事件,更多的引起其他高学历和高职业阶层网民的关注,他们的关注和加入使高校突发事件网络舆情的表达更加分散化、多元化。

3 高校突发事件网络舆情泛化的动因

3.1 网民成见系统的作用 网民时间和精力的有限性与网络信息海量性的矛盾迫使其在熟悉信息内容前便做出判断,媒介的报道和评论与网民的成见拼合成受众真实。成见系统不仅是信息采集的过滤器,即通过它网民筛选与自己价值系统相符合的信息,引发内心深处的共鸣,而且是信息读取的识别器,碎片化的信息只要激发成见系统,事件局部信息就能迅速被网民感知并在聚焦中放大。在成见系统的作用下,网民对事件的解读大多采取先定义后理解的方式,即使事件信息再繁杂也能迅速识别出与自己固有看法相吻合的事项,并在此基础上发表自己的观点。成见系统支持人们在接触信息之前进行想象,以将未知的信息更好地整合到既有的框架中,避免外部冲击带来的心理失衡。“在一定程度上,来自外部的刺激,尤其是印刷品和口头语言发出的刺激,可以唤起一个成见系统的某个部分”^[4],而网络信息兼具图文音像一体的特点能带给受众全方位的刺激,从而更容易唤起网民的成见系统。需要指出的是,网民成见系统是共性和个性的统一。比如社会化模式以及社会大环境的相似性使网民对教育、医疗和房地产抱有大致相同的负面印象。而微观成长环境的差异使得不同网民对事件持有不同的先验看法。成见系统启动后,网民便根据需要对事件进行认知并形成自己的态度,当事件激发网民共同成见时,网民对事件的态度也趋于一致,此时围绕事件生成的网络舆情指向较为集中,反之则易出现网络舆

情泛化现象。以 2004 年东方新闻网《南京师大音乐学院女生停课陪舞事件调查》报道跟帖为例,网友评论主要集中在事发高校以及陪舞对象政府官员身上,究其原因主要在于网民根据其自身在现实生活中的遭遇以及媒体对政府接待腐败的报道所形成的对类似行为的成见,并将涉及接待官员的事件视为腐败问题。当网民接触到南京师大陪舞事件的相关信息后,共同成见系统得以运行,整个事件网民所关注的局部也就主要定位于官员和校领导的腐败行为,关于南师大陪舞事件的网络舆情也未出现明显的泛化现象。

3.2 媒介报道的倾向性 互联网时代的到来打破传统媒介对信息的垄断发布权,传统受众的身份发生巨大改变,网民只要愿意便可根据自己的偏好通过网络平台分享各种信息,人人都是记者的局面正在形成,网络信息超载也伴随而来。网络的匿名性以及网络把关人的弱化助长虚假信息、网络谣言的传播,网络信息的真实性饱受网民质疑。换句话说,网民所发布信息的可信度并未随着信息权力的分散和信息供给数量的增长而提高。网络时代人们虽然以较低的成本获取大量的信息,但是信息核实的成本却很高,大众传播媒介便常常成为人们判断和支撑立场的依据。然而受大众传播媒介及其工作人员价值体系的影响,媒介对事件的报道往往体现出倾向性,并贯穿于信息的选择、加工和处理过程。这种倾向性在标题关键词的选取上表现的最为明显。标题关键词的选取,也即我们常说的信息标签化,是为适应受众信息消费快餐化而出现的。标签的选取直接影响到信息的关注度,决定能否抓住网民稀缺的注意力资源。因此,当大众传播媒介采集到高校突发事件的原始信息后必须对其进行加工和包装,以对受众形成强烈的刺激并触发情绪共鸣。以新浪网对武大张在元事件的报道标题《武大病床前解聘病危教授引网友争议》为例,截至 2009 年 12 月 4 日,评论跟帖达到 1841 条,而且跟帖的关注点基本都集中在事件发生地武大身上,如对武大声誉的担忧,对武大人事部门的不满,对武大校领导的不满等。“武大”、“病床解聘”、“病危教授”是其报道所选取的关键词。而网易对重庆电子工程职业学院软件工程系学生干部未带头转户遭撤职事件的报道《重庆学生干部因不配合“农转非”被停职》所引起的跟帖评论虽然同样达到 1667 条,但是跟帖关注的焦点却集中在重庆农转非等问题上,涉事高校却在关注范围之外,网络舆情出现明显的泛化现象。与新浪对武大张在元事件报道不同的是,重庆电子工程职业学院没有成为新闻报道的标签,取而代之的是“农转非”。对比两则报道在高校突发事件网络舆情形形成中扮演的角色,我们可以发现媒介

在报道高校突发事件时标签的选择是网络舆情泛化的重要因素。

3.3 涉事高校的舆情引导 高校突发事件信息在大众传播媒介和网民的合力作用下得以迅速传播,成为网民讨论的网络热点事件,并形成具有倾向性的网络舆情。当网络舆情的指向过于集中在事发高校身上时便会对涉事高校领导造成巨大的心理压力并损害涉事高校的声誉,降低学生对学校的认同感和归属感。更为严重的是激烈讨论中伴随的群体极化效应促使网民趋于极端化和非理性化,如果涉事高校未及时采取措施对沸腾的网络舆论加以疏导,网民很可能从网上走向网下,形成高校群体性事件,严重干扰高校正常秩序。“武大张在元事件”、“华科肖传国事件”、“复旦出售绝密论文事件”以及“河北大学李刚门事件”等系列高校突发事件的发生所导致的网民关注度不同也促使其他高校积极总结和探索事件发生后将网络舆论对自身的伤害降至最低的策略。分散网民注意力,转移网民的兴趣是涉事高校较为常用的舆情引导方式。“每个人对于无形世界的印象是那么变动不居。触点会变,已经定型的期望也会变,而变化最微妙的则是被激发起来的兴趣”^[4]。在高校突发事件网络舆情的发展过程中,网民兴趣的转移所产生的蝴蝶效应决定着网络舆情的生命周期,多数网民兴趣的变化也即网络舆情消解的开始。具体来说网民兴趣的转移意味着该事件对网民稀缺注意力资源占用的能力弱化,敏感的大众传播媒介捕捉到相关信号后为抓住即将闲置的注意力往往会采取措施挖掘新的兴趣点,从而避免网民兴趣转移带来的损失。大众传播媒介在该事件中的退出使事件关注度急剧下降并最终淹没在海量信息中。因此高校会通过各种途径转移网民的兴趣,至少将网民的关注点移植到高校以外的客体。如涉事高校通过与网络媒体和网络论坛的关系删除指向其本身的评论和帖子,增加跟帖和评论中对指向其他舆情客体的帖子数目,突出指向泛化的典型帖,从而在网民的情感领域制造“链式反应”——造成感染和情感流行病,使得最先形成的暗示迅速传染给所有人,并产生相应的情绪”^[5]。这种潜移默化的引导促使网民对事件的评论多元化,推动高校突发事件网络舆情泛化现象的产生。

4 高校突发事件网络舆情泛化的辩证性

正如笔者前文所提到的,高校突发事件发生后,尤其当该事件出乎意料时能够引起网民的强势关注并争相发表意见和看法,如果高校不及时加以引导便会形成具有破坏性的负面网络舆情,对高校形成巨大的冲击波。在网络舆情形成和发展中,其他舆情客体的出

现对分散网民的注意力,转移网民兴趣起着至关重要的作用。当然,其他舆情客体的出现既可能是网民根据过去经验和固有成见对事件进行联想的结果,也可能是涉事高校资源动员下主动引导的结果。网络舆情的泛化促进网民情绪宣泄对象多元化,进而减轻涉事高校所直接承受的舆论压力,并为其争取宝贵的舆情疏导时间。不过需要指出的是,高校突发事件网络舆情的泛化较容易引起网民对现行制度的不满,加深网民对部分群体的成见。以网易对2010年10月28日吉林师大分院学生群殴的报道《吉林师范大学分院40余学生群殴一人肝部被刺伤》跟帖为例,截至10月31日,评论跟帖虽然达到3391条之多,但是网民对于事发高校的指责却相对较少,值得关注的是网民跟帖中出现明显的地域攻击现象,网民对东北人群体的成见(“东北人爱打架”、“东北人就是黑社会”等)显现出来,东北、河南、南京、以及广东网友的相互攻击成为跟帖的主要组成部分。由此我们也可以发现高校突发事件网络舆情泛化的负面效应最明显的便是集中分散的成见并使现实生活中潜藏的成见完整地呈现出来从而激发网络世界和现实世界的社会冲突,增加转型时期的社会风险。

5 高校突发事件网络舆情泛化的应对

根据以上分析,高校突发事件网络舆情泛化的应对不等同于高校突发事件网络舆情的应对。高校突发事件网络舆情的应对主体主要是高校;由于泛化的正面影响主要是作用于高校,而负面影响却作用于整个社会,因此泛化的应对应该是由政府主导。传统的高校突发事件网络舆情应对方式,即分散网民注意力,转移网民兴趣,所带来的效果与高校突发事件网络舆情泛化的应对目标是相背的。对高校突发事件网络舆情的疏导不等同于转移。高校突发事件网络舆情泛化的应对需以疏导为目标。

网民成见系统的作用难以消除,因此,在政府的主

导和舆情疏导的目标下,高校突发事件网络舆情泛化的具体应对策略主要从以下两个方面展开:一是对高校“分散网民注意力,转移网民兴趣”突发事件网络舆情应对方式不予提倡。事发高校采用舆情泛化的方式对网络舆情进行疏导时要充分考虑到其可能产生的社会影响。相关政府部门也应对其密切关注。要使高校真正缩减突发事件带来的负面影响,必须直面事件,就事论事,解决问题。有必要及时、全面、客观、中立的发布信息,澄清事实,做出处理,而不是轻易的造成泛化后果,从而形成涉事高校微生态环境和社会大环境的双赢局面。二是通过对媒介报道的引导和管控来避免高校突发事件网络舆情的轻易泛化。主要是对于中央新闻网站、商业门户网站的管理,敦促其尽可能完整、客观的报道事件,尤其是加强对事件的后续报道,补充事件的进展及处理结果等信息,从而防止无端的网民猜测、舆情扩散,或对已经发生扩散的舆情进行引导。再者,通过适当的删帖规则及网站管制,避免网络论坛出于争夺眼球资源的目的不合理的将帖子置顶、飘红等。此外,由于高校突发事件网络舆情的参与主体具有学历水平、职业层次较高的特征,不妨加大对知识分子群体客观、理性的评论博文的推荐、推广力度,使其发挥更大的影响力,以助力于泛化的应对。

参考文献

- [1] 曾润喜. 网络舆情管控工作机制研究[J]. 图书情报工作, 2009(18): 79-82
- [2] 第26次中国互联网络发展统计报告[EB/OL]. <http://www.cnnic.net.cn/uploadfiles/pdf/2010/7/15/100708.pdf>
- [3] 方付建, 王国华, 徐晓林. 突发事件网络舆情片面化呈现的形成机理——基于网民的视角[J]. 情报杂志, 2010(4): 26-30
- [4] [美] 沃尔特·李普曼著, 阎克文, 江红译. 公众舆论[M]. 上海: 上海人民出版社, 2006
- [5] [俄] 谢·卡拉-穆尔扎著. 论意识操纵[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2004

(责编:王平军)