

# 网络公众的表达沟通特征、模式与现状研究

## ——以人民网“强国论坛”为例

王淑华

**摘要：**与现实社会的传播网络相比，网络公众的表达沟通在产生原因、稳定性、强度和互动手段上都呈现不同特征。文章探究了网络公众的表达沟通模式，并以人民网“强国论坛”为例，分析现阶段网络公众表达沟通的现状，研究结果显示针对不同公共议题，网络公众的表达沟通程度参差不齐，粗糙零散，未见成熟。

**关键词：**虚拟社区；弱关系；社会资本；表达；沟通

**作者简介：**王淑华，女，副教授，传播学博士。（浙江传媒学院 新闻与传播学院，浙江 杭州，310018）

中图分类号：G206.2 文献标志码：A 文章编号：1008-6552（2014）04-0050-06  
DOI:10.13628/j.cnki.zjcmxb.2014.04.010

在互联网这一虚拟社区中，性别、阶层、职业身份、年龄和受教育程度等因素不再成为言论表达和沟通互动的障碍，与现实社会的传播网络相比，网络公众的表达沟通在产生原因、稳定性、强度和互动手段上都呈现不同特征。网络公众可以对社会问题或公共议题畅所欲言，以公共利益为出发点表达自己的意见和观点，并在与他人的辩论和沟通中逐步完善自己的观点，其参与无论在形成网络舆论还是在推动事件的合理解决方面，都有意或无意地发挥着作用。言论表达的有效性、深刻性和反思性，以及沟通交流的互动性、理性和多元性，成为衡量网络公众的互联网实践是否成熟的考察要素。本文以人民网“强国论坛”为例，试分析现阶段网络公众的表达沟通的现状。

### 一、虚拟社区下网络公众的表达沟通特征

随着新媒体科技的发展，互联网作为一种新型的虚拟社区走进我们的日常生活。虚拟社区指的是一群可能见过面，也可能从未见过面的人，通过电脑和网络来交换文字和思想的场所。<sup>[1]</sup>它为人际传播、组织传播和大众传播的延伸提供可能，任何人只要拥有电脑、网络和上网技术都能进行表达和沟通，在互联网上，人与人、群体与群体之间的表达沟通比现实社会更为微妙。韩国学者（Joon Koh, Young-Gul Kim）根据本国研究发现，虚拟社区中人与人之间的感觉包括以下三重标准：其一是成员关系，人们能感受到在虚拟社区中相互的感情；其二是影响，人们彼此间相互影响；其三是沉浸，人们感觉自己全身心融入虚拟社区之中。<sup>[2]</sup>除去感觉因素，网络公众的表达沟通在产生原因、稳定性、强度和互动手段上都呈现不同特征：

首先，从产生原因看，互联网虚拟社区的表达沟通大部分藉由网络公众共同的兴趣、爱好、情感、认知等因素生成与扩散，任何人和群体均能平等地发表自己的观点和见解，并自由地进行沟通和互动，在此过程中，获取信息资讯，满足情感需求，形成精神共鸣，实现社会认可。

其次，从稳定性上看，在互联网虚拟社区的传播网络中，人与人之间是一种较为松散的弱关系，这促进了表达沟通的扩散和桥接。美国社会学家马克·格兰诺维特将社会结构紧密联系的亲人和密友之间的关系归为强关系，而将几乎很少了解彼此的只是相识的人之间的关系归为弱关系，他认为弱关系

体现信息传播强大的扩散作用，能为人们提供超越自己社会圈子的信息和资源，拥有桥梁作用。互联网隐匿性、分散性和跨时空性等特点使网络上人与人之间的交流更多表现为弱关系，这有助于信息在网络上的广泛传播，甚至可能形成一股强有力的舆论力量。

再次，从强度上看，互联网虚拟社区中表达沟通的强度与个人的社会资本有关。美国社会学家罗伯特·帕特南认为社会资本能使社会网络、规范和信任共同参与并且行动起来，更有效地追求共同利益。<sup>[3]</sup>他将社会资本分为关系紧密的强社会接合的黏合性社会资本和弱的、松散的连接性社会资本。奥尔德里奇（Aldridge）在研究互联网上的社会资本时，新增了第三种关联性社会资本，它指的是不同层级权力与社会地位之间的垂直型的关联机制，如政治精英和普通大众间的，政策制定者和当地团体间的、不同社会阶层的个体之间的关系。<sup>[4]</sup>这三类资本在网络公众间、网络公众与社会团体之间、网络公众与政府和企业之间流淌并发挥作用，更能促进年轻网络公众参与网络交往，关注公共事务。

最后，从互动手段上看，互联网虚拟社区中的表达沟通主要通过借助新媒体科技力量促使人们之间的传播网络更为密切。Facebook 2011 年联合米兰大学做的调查显示，Facebook 上任何两个独立的用户之间的中间链长度为 4.74，而在同一国家这个数值为 3；调查数据显示，Facebook 的任意两个用户，五度分离的占 99.6%，四度分离的占 92%。<sup>[5]</sup>这一数据重新修正了社会学上的六度分离理论，让我们看到科技不仅拉近了人与人之间的距离，而且改变了人们参与表达沟通的节奏。

## 二、网络公众的表达沟通模式

互联网的虚拟社区传播网络中，网络公众进行弱关系下的社会交往，形成了表达沟通的三要素：言论表达者、公共议题和沟通交流者三要素。言论表达者和沟通交流者是双向互动的传播关系，沟通双方的性格品质、表达方式、思维能力以及公共议题的属性特征等因素都会影响表达沟通最终的效果。个体差异和议题差异既影响“自由市场”中言论表达观点的有效性、深刻性和反思性，又影响沟通协商中“自我修正”的互动性、理性和多元性。网络公众的表达沟通可以是粗糙的、拙劣的甚至是原始的，也可以随着探索和努力不断去粗取精，向更为成熟和完善的方向发展。同时，言论表达和沟通交流的互动交往是建立在共同经验范围内的，这个共同经验包括共同的知识认知、兴趣爱好，相似的人生观、价值观、道德观等；表达沟通的议题围绕公共事件和公共话题展开。针对不同的公共议题，网络公众的言论表达和沟通交流的各个要素具有不同层面的特征，本研究试拟制网络公众表达沟通模式图（见图 1），呈现原始粗糙和成熟理想两个处于两端的层面（分别用层面一和层面二来表示），而在

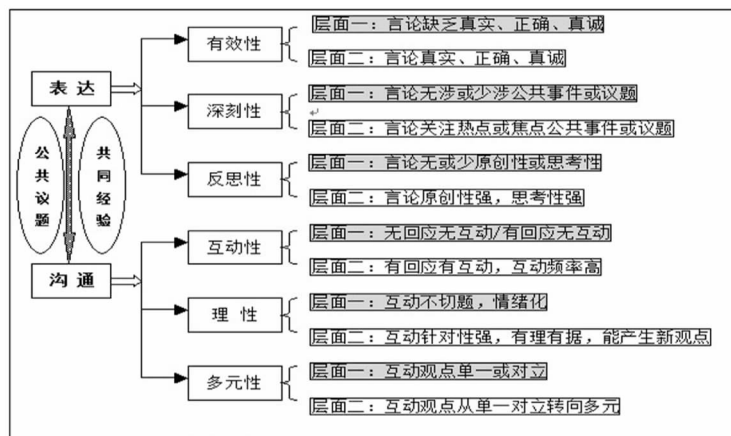


图 1 网络公众表达沟通模式图

这两个层面之间还存在不同程度的中间状态,在模式图中不再一一赘述。

如图所示,在网络公众的言论表达阶段,言论表达者在发表意见和观点的有效性、深刻性和反思性三个方面作出反应。

有效性:层面一的网络言论大多源自道听途说,缺乏真实可信性,表达的有效性差;层面二的网络言论经过认真判断核实,更为真实、准确,有效性强,网络公众对言论的审慎态度体现表达沟通的诚意。

深刻性:层面一的网络言论很少或没有涉及公共事件或者公共话题,无法体现共同利益,对现实社会的社会进程以及民主发展没有太大关系,缺乏深刻性;层面二的网络言论以公众的公共利益为基础,话题围绕公众热点或焦点议题展开,有利于引发公众的深刻思考和讨论。

反思性:层面一的网络言论很少或缺乏原创性,只是对他人观点不加修改地简单复制,缺少个人观点的融入,表达缺少反思性;层面二的网络言论以个人原创性内容为主,或对他人的观点进行批判性分析,并融合于自己观点之中,博采众长,具有反思性。

在网络公众的沟通交流阶段,言论表达者和沟通交流者之间进行观点和意见的交换互动,主要在互动性、理性和多元性三个方面作出反应。

互动性:层面一的网络言论表达后无回应,或有回应但言论表达者未与沟通交流者进行进一步互动,无法促成公共议题的进一步讨论;层面二的网络言论表达者和沟通交流者能彼此交流想法,形成高频率的互动,不同观点间的撞击有利于个人观点的修正和真理的形成。

理性:层面一的网络沟通互动未针对议题的中心主旨展开,未体现公共利益,论辩观点偏激,有谩骂成分,缺乏重点,是缺乏理性的表现;层面二的网络沟通互动针对性强,论辩有理有据,重点突出,并有助于产生新观点,提供新信息,是充满理性的交锋。

多元性:层面一的网络沟通互动形成的观点单一,或者是两个观点之间极端对立,非此即彼,忽视其他声音;层面二的网络沟通互动更为宽容,允许不同声音和意见的百家争鸣,包容性更强,有助于展现观点的多元性。

### 三、网络公众表达沟通的现状分析——以人民网“强国论坛”为例

#### (一) 网络论坛与表达沟通

表达沟通作为说服性话语的组成部分,能产生人的态度或行为的改变。而在梵·迪克看来,说服性话语是对权威性话语的挑战,使对话成为可能。他谈到科技发展对政治民主发展的功能时指出,电子布告栏和其他在线讨论区的交互作用形成对话的功能,有可能创造新的公共讨论的广场。<sup>[6]</sup>电子布告栏的使用方式简便,对参与者要求低,任何一个普通人都有可能成为信息发布者、故事讲述者、观点论辩者、意见倡导者或者活动组织者,任何人都可以参与对公共议题和公共事件的公众对话和公众沟通。相对国外的电子布告栏或者新闻组来说,在中国BBS和网络论坛更为流行。金李文认为网络BBS比传统媒体更能适应中国公民,特别是年轻一代的信息和沟通需求,它的发展能促进中国公共领域的实现。<sup>[7]</sup>罗伯特·G.田和吴艳则认为网络论坛使普通中国人增强了他们作为政治公民的角色。<sup>[8]</sup>网络论坛的信息更新及时,具有较强时效性,有利于形成对公共热点和焦点事件的集中讨论,网络论坛用户的发言逻辑性强,表达内容更为充实,这为充分而深入的互动沟通提供了有利条件。正如北京大学新闻与传播学院胡泳教授认为的,网络论坛营造了简单的互动沟通环境,对传播探讨公共议题尤其适合。<sup>[9]</sup>下文将以人民网“强国论坛”为例,探讨互联网公众表达沟通的现状。

#### (二) 互联网表达沟通的现状——以人民网“强国论坛”为例

##### 1. 研究方法、对象和目标

本研究选择人民网“强国论坛”作为分析对象。“强国论坛”是中国的新闻网站中最早开办的网络论坛,创办于1999年5月9日,原名“强烈抗议北约暴行BBS论坛”,后于6月19日更名为“强国论坛”,成为我国知名度最高的互动栏目。根据研究目的,本研究选择“强国论坛”中的“深入讨论”论坛作为分析对象,因为“深入讨论”论坛在议题选择、言论表达和沟通交流方面更具典型性,能更清晰地展示网络论坛的公共对话的呈现过程与公共舆论的生成过程。文本分析截取2012年7月至2012年12月六个月内的论坛帖子,采用简单随机抽样的方式(抽签法),每个月选择一天进行分析,分别观察7月4日、8月13日、9月8日、10月21日、11月26日和12月31日6天的帖子,共计885条。

为能深入了解互联网公众表达沟通的实际情况,研究依照前述互联网公众表达沟通模式的概念,通过网络表达、网络沟通以及网络公共议题三大途径,结合网络论坛展开文本分析。主要研究以下问题:

网络公众表达方面:(1)言论表达是否真实可信;(2)网络言论涉及话题是否为公共事件或公共议题,是否能引发深刻讨论;(3)言论是否具有原创性,能体现作者的思考。

网络公众沟通方面:(1)言论表达是否体现回应和互动的过程;(2)沟通互动是否理性,有针对性;(3)沟通互动观点是否多元,具有包容性。

## 2. 研究结果

### 第一,网络公众表达方面。

首先,无论是条例规范还是个人意识,都促进网络公众表达的真实可信。一方面,论坛用户在注册时提示需遵守人民网用户协议,《强国社区管理条例》(下文简称为《条例》)规定了用户的权利和责任,对社区禁止内容提出了26点要求,论坛用户发言必须遵守这些规定,否则会受到相应的惩罚。另一方面,虽然论坛用户可以使用虚拟ID发言,但大家都知道,在高科技时代,要找到ID背后的真人并不难,所以发言都是谨慎的。所有这些,都能保证信息传播的真实有效。

其次,论坛用户使用真实姓名发言更体现其交流沟通的真诚。大部分论坛用户习惯使用虚拟ID,但也有一些网友直接使用现实真名,也有用户采用退而求其次的方法,使用姓名的拼音作为ID(如ID为leining,发帖都以“宁磊:”开头)。论坛用户使用现实真名发帖,“敢作敢当”,体现做事光明磊落、真诚待人的风范和品德。

再次,从发表帖子议题的类型来看,大部分论坛用户的发言都心怀公共利益。根据对收集的885个文本进行统计可知,除4条帖子与公共议题无关外,881条帖子关注的都是公共议题或政治议题。其中很多帖子关注最新热点公共事件,如7月4日的帖子中涉及的公共议题有山东原副省长黄胜权钱色交易事件和新疆和田反劫机案,8月13日的帖子中涉及的公共议题有陈光标卖空气、奥运会和周克华持枪抢劫杀人案,9月8日的帖子中涉及的公共议题有湖北麻城学生自带课桌上学和陕西“微笑局长”杨达才事件,10月21日的帖子中涉及的公共议题有莫言获诺贝尔文学奖和钓鱼岛事件,11月26日的帖子中涉及的公共议题有雷政富艳照事件、孩子闷死在垃圾箱和白酒塑化剂事件,12月31日的帖子中涉及的公共议题有总书记考察、湖南凤凰县学生营养午餐被瘦身事件。此外,其他帖子中涉及的公共议题包括政治、经济、军事、科技、外交、教育、食品安全、环保、卫生等等各个领域的各个方面,可见论坛用户关注的公共事件较为广泛和多元。

最后,从公众表达的原创性来看,论坛用户对原创帖子重视度不高,思考的深刻程度参差不齐。主要表现在两个方面,其一是帖子文章转载他人文章且不交代来源,其二是原创文帖子在标题和正文中没有明显标识,阅读者无法分辨到底是原创还是转载。少部分论坛用户会在帖子标题的显要位置写好“原创”。根据文本统计表明,只有94条帖子在标题位置注明“原创”,占文本总量的10.6%。观点的原创性是论坛用户试图真诚沟通互动的表现,能体现原帖作者参与公共议题讨论的积极性,也能体现

其思考过程。

也有一些帖子先呈现别人观点,再融入自己的观点,这种展示方式呈现了作者对观点深入探索的过程。如ID为“以笔化剑”的网友2012年11月26日发表的题为《从“雷书记”的“雷人语录”说开去》(19:44:45)一文,在开头先引入新闻由头“近日重庆北碚区的雷书记因为那点艳事而蹿红网络,尘埃落定,‘雷书记’在反腐工作中的众多反腐语录又成为了新的噱头而被人们反复转载和赏析。”交代新闻来源后进行原创性分析,最后指出为官者必须舍弃特权,才能“获得真正的尊重”,“重拾弥足珍贵的真实人性”。帖子有理有据,论证有力,显示作者的深刻思考。

## 第二,网络公众沟通方面。

首先,从沟通互动的过程来看,论坛用户之间的沟通互动总体来说活跃度不高。文本调查显示,13.6%的帖子处于无回复状态,发言既无回应也无沟通;13.2%的帖子处于只有一条回复的状态,也就是说虽然有人对发言回应,但作者却没进行反馈,处于高频率回应和互动的帖子非常少(见图2)。另一方面,帖子无回复并不意味着该帖子无人关注,一些网络用户会“潜水”阅读,即只看不发言。可见,论坛用户的互动沟通欲望不强,高频率沟通互动偏少,一部分用户还停留在只看不发言的阶段,一来一回的思想碰撞的情况不多,一些发帖用户在发言结束后,很少愿意再去关注别人的看法,这样难以形成观点和意见的自我修正。

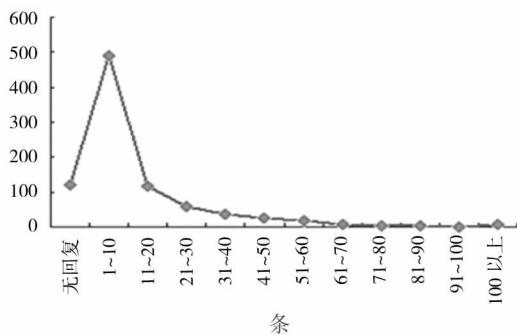


图2 强国论坛帖子回复数量折线图

其次,从沟通互动的理性程度来看,大部分论坛用户发帖能准确表达自己的观点,言论具有针对性和条理性。但个别帖子仍存在带主观色彩的谩骂字句,如2012年10月21日19:57:05 ID为“屏山石”发表的《被日本热烈欢迎的一千五上海游客该不该被骂?》为调查文本中回复率最高的帖子(回复为168条),从回帖看出,虽然大部分论坛用户在大部分时间进行对话时都能遵从强国论坛的管理条例,但在表达沟通时感性成分较多,很多沟通互动者出现情绪化的表达,文不对题,甚至产生谩骂成分,既包括对游客进行抨击的内容(51条),也包括对上海人的固定成见的内容(6条),还有一些论坛用户的发言文不对题,不明白他想表达什么(3条),仅有个别论坛用户对上海游客的做法持宽容的态度(5条)。愤怒情绪占上风,影响大脑的正常逻辑思维能力,从而阻碍对话的理性化,对话不仅无法正常进行,更无法获得具有建设性的结果。

再次,从互动沟通后形成的观点情况来看,大部分帖子很少有互动回应,且参与讨论者受感性因素影响比较明显,大多数讨论要么观点单一,如帖子《鲁迅为何被赶出课本》(以笔化剑)的17条回帖均对新版语文教材中逐步剔除鲁迅的文章持反对意见;要么观点对立,非此即彼,排斥第三方,如《由讨论王益民文章所引起的思考》(方天佐)和《谢谢方天佐先生在人民网强国论坛给王益民搭建了一个较量的平台》(王益民)两个帖子均是对马克思主义理论正确表述的纯理论探讨,虽然回帖有明显的回应沟通,但进行交锋的主要是方天佐和王益民两名论坛用户,偶有“彭联邦”、“xueyunluyifu”、“长江一浪”以及其他匿名网友参与讨论,但很明显无法真正融入两人的讨论之中,因为方天佐和王益民两人忽视了他不同的声音,且对理论水平较弱的发言用户缺乏宽容性。如在《由讨论王益民文章所引起的思考》(方天佐)的帖子中,“彭联邦”的论坛用户在互动中对“王益民”回帖:

唉!再好心提醒一次,生产关系,不仅可以破坏社会生产力,也会促进社会生产力!这就是生产关系的双重性!也不知你还能不能听得进去! [彭联邦 2012-07-04 11:02:42]

“王益民”回复为:

彭联邦先生,你就不要献丑了。你根本就不懂的是:封建社会生产关系束缚机器生产力的发展,是资本社会生产关系适合机器生产力的发展。[王益民 2012-07-04 11:55:49]

由回复可见,论坛网友“王益民”并不认为与“彭联邦”之间是平等对话,而是把自己放在学术权威的位置,觉得“彭联邦”的理论水平差,不屑与之对话,对不同意见缺乏包容性,这种“气势”会使其他用户不敢开口,无益于观点的多元呈现。

### 3. 结 论

根据文本分析表明,在言论表达方面,在网络论坛虽然大部分网络公众使用虚拟ID,但经过自律和自我筛选后,信息传播真实可靠,使用真名发言更显示出对话的诚意。网络公众关注的话题绝大部分为公共议题,其中焦点热点事件的关注度更高,但公众表达的原创性意识不强,发帖仍以转载为主,无法显示作者的思考。而在沟通交流方面,网络公众对公共话题的回应和互动的热忱不高,且回应互动时受情绪影响较大,观点易走极端化,受刻板印象影响较深,很难吸纳他人的新观点,沟通讨论缺乏包容性,讨论主要呈现单一或对立观点,很少有多元观点的兼容并包。

## 四、总 结

从现阶段来看,我国网络公众的表达沟通处于即时变化的状态,针对不同公共议题,无论是网络公众言论表达的有效性、深刻性和反思性,还是沟通交流的互动性、理性和多元性程度都参差不齐,粗糙零散,未见成熟,无法充分体现民意。网络公众通过言论表达和沟通交往,就公共事务达成某种共识,这是促进社会协调,推动人类社会走向民主发展的尝试。若要使网络公众的表达沟通去粗取精,从碎片化走向整合化,从粗糙走向成熟,那需要依赖网络公众、网络环境以及现实社会对公共性认知和公共性能力的提高,这需要相当长时间的积淀。

### 参考文献:

- [1] Rheingold H. Virtual Community [A]. Frances Hesselbein, Marshall Goldsmith, Richard Beckhard, Richard F. Schubert. *The Community of the Future: The Drucker Foundation Future Series* [C]. New York: The Peter Drucker Foundation for Nonprofit Management, 1998: 116.
- [2] Joon Koh, Young-Gul Kim. Sense of Virtual Community: A Conceptual Framework and Empirical Validation [J]. *International Journal of Electronic Commerce* 2003 8(2): 77.
- [3] Putnam Robert D. Tuning in, tuning out: the strange disappearance of social capital in America [J]. *Political Science and Politics*, 1995, 28: 665.
- [4] Aldridge Stephen, Halpern David, Fitzpatrick Sarah. *Social Capital: A Discussion Paper* [M]. London: Performance & Innovation Unit, 2002: 12.
- [5] 博宁. Facebook 称联系世上任意两人只需 4 个中间人 [EB/OL]. TechWeb 网站, 2011-11-23. <http://www.techweb.com.cn/world/2011-11-23/1122588.shtml>.
- [6] Van Dijk J. Model of democracy and concepts of communication [A]. Hacker K L, Dijk J van. *Digital democracy* [M]. London: Sage Publications, 2000: 40.
- [7] Jin Liwen. *Chinese outline BBS sphere: what BBS has brought to China*. Massachusetts: Massachusetts Institute of Technology [M]. Master's thesis, 2009.
- [8] Robert G Tian, Yan Wu. Crafting self identity in a virtual community: Chinese internet users and their political sense form [J]. *Multicultural Education & Technology Journal*, 2007, 1(4): 238-258.
- [9] 胡泳. 中国网络论坛的源与流 [J]. 新闻战线, 2010(4): 16.