

互联网新舆论场的结构性特征

——以社会化媒体为例

马妍妍

摘要: 社会化媒体塑造了开放、透明、互动,但又复杂的新舆论场,这个舆论场具有自组织的结构特性。文章结合自组织的四个典型特征,即开放系统、准稳态、非线性作用和多变量影响,阐述社会化媒体系统的结构特性,从系统结构层面解释社会化媒体的广泛分享、协同生产、自我修复、动态平衡、组织再生等现象,为研究社会化媒体传播系统中各要素、与其他传播环境之间的互动、与社会系统之间的融合提供了新的视角。

关键词: 社会化媒体;舆论场;自组织;开放系统

作者简介: 马妍妍,女,讲师,传播学博士。(浙江树人大学 人文学院,浙江 杭州,310015)

中图分类号: G206.2 **文献标志码:** A **文章编号:** 1008-6552 (2013) 05-0035-04

社会化媒体 (Social Media) 是新近出现的新概念,这个概念在国内目前还有“社交媒体”、“社会性网络服务”、“社会性媒体”等版本,维基百科采用了 Andreas Kaplan 和 Michael Haenlein 的定义,将其解释为“建立在 WEB2.0 的意识形态和技术上的互联网应用集合,它允许用户创造内容 (UGC) 的传播和互动”^[1],从这个概念中可以看到其所拥有的三个核心要素,即 WEB2.0、UGC 和社交网络。社会化媒体营造了快速、开放、透明的传播环境,建构了自下而上的信息传播模式,造成了人人都是传播者的传播氛围。然而,这种新型的大众传播平台,也饱受信息真实性、守门人缺失、诚信问题等问题的诟病。总体而言,以微博、微信等为代表的社会化媒体平台建构了互联网新的舆论场。

这个舆论空间与以往都不同,具有巨大的弹性和张力,这个空间的特殊在于两点:一是它为专业的大众传播机构提供了言论平台和技术支持,体现在微博实名认证的各个媒体以及出自它们的信息被广泛在各大博客、论坛、内容社区等传播;二是它为普通大众提供了言论和社交平台,普通大众可以在上面参与新闻传播过程,也可以只将其作为自己的社交工具。而且,上述两点经常融合在一起,共同发挥作用。比如一个实名认证的媒体人,在社会化媒体上,他既需要体现职业角色,又是一个个人角色。这两类社会角色若是融合,会对信息传播产品和过程产生全新的效果。活跃于社会化媒体上的各种人和机构,好像是一个自发组成的社团和组织,其组织结构和特点也很符合自组织的原则。

自组织概念最早可追溯到美国生物学家贝塔朗菲提出的一般系统论,这是一门运用逻辑和数学的方法研究一般系统运动规律的理论。他认为,系统理论也可以处理组织的问题,在他对有机体与无机物的物理和化学平衡进行了对比后,认为最根本的区别就是有机体是一个开放的系统,且处于准稳态 (动态平衡) 的状态。他进一步论述,“生命系统本质上是开放系统,开放系统被定义为与环境交换物质的系统,表现为输入和输出,物质组分的组建与破坏”^[2]。贝塔朗菲的系统理论,提出了一种新的科学方法论,且这个理论除了适用于生物学外,也同样适用于社会科学和人类学。而后的自组织的概念也是建立在系统论的基础上,即一些组织的诞生是在最初无序的系统成分之间互动外产生的,这个过

程是自发的,并不由某个机构或内部系统引导,但组织却通过协调和尽责自动变得有序。因此,自组织也符合一般系统论中对开放系统的定义和特征。艾什比认为自组织及其过程有两层含义:一是组织起源于独立的个体,通过形成某种类型的联系而各自行动和改变,强调的是从无组织到有组织的过程;二是从坏组织到好的组织^[3]。社会化媒体塑造的新舆论场,其形成过程、运行机制、信息流通模式等,都符合自组织的原则和特征。

一、开放系统:信息充分传播和交换

在贝塔朗菲提出的一般系统论中,开放系统是其区别于机械论的重要指标。开放系统的特征主要有物质与能量的输入与输出、准稳态、动态平衡,这些物理学和生物学的概念同样适用于社会化媒体。社会化媒体,作为社会系统的一个层面,其开放性主要体现为两点:其一,平台的开放性。社会化媒体的主要应用形式,如社交网站、微博、微信、博客、论坛、播客等都倡导用户创造内容,打破了由专业大众传播机构提供信息的模式。因此,在社会化媒体平台上,聚集了各种类型的人、群体和机构。其二,信息流动自由。由于传播者的数量巨大和信息传播的便捷性,因此信息的输入与输出十分频繁,尤其当公众对某一事件形成集中性关注时,信息的生产和传播就更加频繁,以此带来的是对事件的认知不断被颠覆和重建。另外,由于社会化媒体在分享和互动上具有天然的技术优势,大到像网络技术提供的复制、粘贴功能,小到如微博的@、转发、评论功能等,都让信息的复制、传播变得异常的简单,也让信息数量在增加的同时,流动也频繁。

这样的开放系统保证了信息的多样性和全面性,而信息的流动则提高了疑问、疑惑被解答的可能性。在原先封闭的媒介系统中,虽然大众传媒机构通过不断更新技术和手段,保证信息的真实、及时和全面,但还是无法克服有限的信源、僵硬的行政机构体制、有偏向的传播技术的局限,如果再加上政治、经济、文化等因素的深层次影响,就更无法避免怀疑的产生。在社会化媒体上,信息的多面向可以让受众看到更多的维度的信息,同时各种分析和评论也有利于引发普通受众的思考,有助于受众形成对事件的相对全面的了解;信息的自由和频繁的交换则可以帮助疑问的解答和疑惑的解除,也让谣言无所遁形,事实终会浮出水面。

社会化媒体各种应用形式在信息交换和流动中,也有各自的特点,为信息的理性和有序流动提供了保证。微博和播客,由于其规则的限定,如国内的微博一条只允许发表140字,播客是采用流媒体的传播方式,因此更适合作为保证信息的即时性和实时性,从而在短时间内形成宏大信息流。博客和论坛,适合呈现对某一事件的评论、分析,引发人们深度思考。社交网络和内容社区更强调某一类人对问题的看法,因此社交性更强,也能够形成一些主题类的讨论,如果壳网的谣言粉碎机,就是用科学的方法来破除谣言,尤其是在一些重大事件中,如日本地震、核扩散等问题上从科学的角度进行剖析,在业界赢得了好口碑。维基(wiki)是一个在线数据库,它在互联网上创设了一个虚拟空间,在这个空间里,所有人都可以针对某个话题、事件、名字来自由发言,它强调用群体之力和集体智慧生产信息,它“为普通协商提供了重要的补充或替代,甚至被视作协商发生的主要地方,具有日益提升的社会重要性”^[4],在对名词和知识的溯源、求证、参考方面考虑得更加细致和全面。在对2007年美国发生的弗吉尼亚理工学院的枪杀案这个事件和词条的编辑上,维基上展开了一场关于“是否该为每一个受害者做一个维基页面”^[5]的讨论,最后,维基百科上关于“弗吉尼亚理工屠杀”有8个部分内容,分别是:袭击、案犯、各方反应、对枪支政策的影响、法律上的后果、类似的惨案、参考文献和外部视频等链接,其中各方反应就有包括急救机构、其他大学、出事校园、政府、韩国、其他和后续反应,参考文献达到139个。关于这件事情,维基百科最后提供了洋洋数万字的报告,再加上参考文献和外部超链接的扩散内容,最后给人们呈现了非常细致、多元、可信的关于事件的全面报道。

二、准稳态：形成答疑和释疑的动力机制

从系统论哲学来看，“稳态与真正平衡态保持一定距离，所以能够做功；…这个系统尽管持续不断地进行着不可逆的过程，有输入和输出，有组建和破坏发生着，但其构成仍保持不变。……一个开放系统到达稳态，不取决于初始条件，而只取决于系统参数，即反应和传递的速率。这称为‘异因同果性’”^[2](133)]。这里，对自组织来说意味着，首先，状态不是一成不变的，而且在不断变化中寻求动态平衡的；其次，要关注系统中的参数。准稳态的结构特征帮助形成了一种适合于社会化媒体平台的答疑和释疑的动力机制。

首先，社会化媒体上同时有信息的建设和破坏。结构上来说，社会化媒体的非科层、自发和松散的结构特征，很容易使其发展和壮大，但同时也容易偏离正确的轨道。社会化媒体上的很多信息一开始就是遭人诟病的。但从发展过程看，这种论断似乎低估了网民群体的媒介素养，尤其是知识分子的影响力。事实上，社会化媒体上确实存在很多破坏性的信息，比如谣言，但也不能忽视信息建设者的努力，从身份上来说，他们也许是专业媒体机构和媒体人、政府部门及其发言人、个人意见领袖，也可能是普通的大众，每一个在社会化媒体平台上的人，都用自己擅长的方式传播和充实着信息，用众人的力量让信息和事实不断接近真相。甚至，破坏也可以作为重建的一种动力和渠道，比如郭美美事件，从最初的各种猜测和揣测、恶搞戏谑、谩骂、谣言等，最终大家把舆论焦点集中到了对红十字会的批评和质疑上，不仅引发了人们对慈善事业和公众善心的重新考虑，呼唤“绿色慈善”的到来，也让新浪重新规范微博的实名认证机制，破坏性的信息最终走向建设性的方向。

其次，社会化媒体系统中逐渐形成自己的答疑和释疑路径。非稳态结构特征需要更多地关注系统变化中的参数变化，从而研究如何调节参数以帮助系统达到动态的平衡。社会化媒体上的参数调节持续在进行，并且这种调节都是在外部环境的变化和激发下，组织内部成员自发进行的调节，通过调节来适应环境的变化。如新浪微博的举报功能，在没有该功能之前，微博上的辟谣路径中断，使得传播系统中谣言遍布，有这个功能后，使得一些诈骗、谣言和非法广告在微博上的传播路径被封牢，破坏性的信息得到了遏制。这样的微调在社会化媒体上时刻都在发生，这些对参数的调节让社会化媒体具有独特的答疑和释疑的方法。

三、非线性作用：各种声音促成组织再生

在大众传播中，非线性显示的是受众对传者信息的反馈，双向传播模式中认为正反馈是使原来传递的信息在下一次传播中得到加强的反馈，负反馈则是使原来传递的信息在下一次传播中减弱的反馈。一个组织具有非线性结构就意味着这个组织中存在许多正反馈，因为它可以加强信息的传递，并可以让这些信息之间通过交叉、碰撞，最终产生各类信息的突发，从而使系统从一种旧稳态发展到新稳态。在社会化媒体上，正反馈作用不断地发生，通常一个不起眼的信息，经过不断的复制、扩容、分享、传播、延展，如此循环往复后，使其成为公共事件，在全社会引起强烈的反响后，最终导致某种集体认同。比如在互联网，尤其是在社会化媒体平台上广泛传播的“富二代”、“官二代”等主题，都是由某几个单一的、特殊的事件引发，经全社会共同接收、分享、扩充、评论后，导致对一个群体和某种现象的持续性批判和关注。这种正反馈效应，初时让系统显得不堪重负和饱受诟病，比如此类事件出现后，社会化媒体上充斥着愤怒的情绪和批评的话语，这时候即便想保持中立地看问题，都会被当作焦点，成为人们情绪转移和宣泄的出口。之后，组织进入一种新的稳态，于是对这类人的称呼、特点和评价都开始固定下来，情绪趋向平稳，分析也越来越理性。

社会化媒体上的信息传播，就是在这样的非线性传播和反馈中，各种观点不断涌现和相互碰撞，信

息传播从不对称到对称再到不对称,各类群体都在生产和传播信息,系统内的观点中混杂着社会权威机构、专业信息传播机构、意见领袖和普通大众,最终信息产生突变行为和相干效应、协同动作,以异乎寻常的方式重新组织自己,实现整个组织的有序。

四、多变量影响:在环境和内部共同调节中达到有序

多变量是开放系统的必然结果,也是准稳态形成的必要条件,多变量作用的结果是行程开放系统的涨落,而涨落作用是达到非线性效果的必有变化,也就是说,这个组织必须有涨落起伏的变化,才能使组织离开原先的稳态,经由变化后达到新的稳态,涨落必须依靠外部和内部环境的共同作用完成。社会化媒体本身就是开放的组织,它的组织结构和规则都是开放的,如维基创造了一种被称为“同侪生产”(peer-production)的模式,即开放原始码、档案分享及亚马逊书店上数以百计的读者书评跟产品评论等行为。这些生产性行为,既没有厂商来管,也没有金钱的市场诱因,但却创造了可观的商品价值,因此,分享和开放本身就是社会化媒体的结构特性。但维基这种协同生产,又存在一种可预期的不均衡,舍基认为这种不均衡有两个特点:一是不均衡呈现同一形态;二是这种不均衡对大型社会系统有驱动作用而不是损害它^[6]。由此可见,在维基中出现的各种信息流动,即便出现了不均衡,但最终多个变量走向了同一个目标。在社会化媒体平台中,从信息传播的轨迹看,信息发布和传播渠道相对畅通、评论和反馈也十分及时;从参与者来说,暂时实现了人人平等,至少每个人都可以发出自己的声音,而且普通大众的声音也可能成为公共事件的源起,当然意见领袖的作用就更明显和突出;从互动目的来说,既有信息获取的需求,也有社交需求,还有自我满足需求,还有通过每个人的微小努力改造世界的需求,即实现自身价值的需求。

社会化媒体面临的内外环境,都是开放和互动的,同时,它们之间也在互相作用和影响,社会政治、经济、科技、文化发展和社会进程会影响社会化媒体组织的发展,而内部的信息流动和作用、各成员和机构的互动和传播更是直接体现社会化媒体的价值,而内外因素的共同作用,最终使社会化媒体在大众传播系统中达到了平衡和准稳态。

社会化媒体系统呈现出自组织的结构特征,给今后研究其系统内部的各要素和变量之间的相互作用、与外部的资源和信息的交换以及其与社会系统之间的互动和融合等问题提供了一种新的视角,也为媒介信任的重建提供了新的思考方式。清华大学罗家德教授认为,“重建信任、实现社会转型最重要的问题是社会重建。社会重建简单说就是建设我们生活中的小团体。不同圈子的人结成自组织团体,形成一套自己的伦理,并具备自我治理能力。”^[7]社会化媒体作为由人和信息组成的自组织,也在促进媒介与受众信任关系的修复的道路上摸索前进。

参考文献:

- [1] Ahlqvist, Toni, Bäck A, Halonen M, Heinonen, S. Social media[EB/OL]. 维基百科. 2013-05-05
- [2] [美]冯·贝塔朗菲. 一般系统论:基础、发展和应用[M]. 北京:清华大学出版社,1987:132.
- [3] Ross Ashby w. principles of the self-organizing system[J]. Classical Papers – Principles of the self-organizing system E; CO Special Double Issue, 2004(6):114–116.
- [4] [美]凯斯·R·桑斯坦. 信息乌托邦:众人如何生产知识[M]. 北京:法律出版社,2008:160.
- [5] Andera Forte, Vanessa Larco, Amy Bruckman. Decentralization in Wikipedia Governance[J]. Journal of Management Information System, 2009(26):50.
- [6] [美]克莱·舍基. 未来是湿的[M]. 北京:中国人民大学出版社,2009:79.
- [7] 罗家德. 信任危机与社会自组织[EB/OL]. 和讯网. 2013-03-17.