

网络突发事件蔓延及其危险性评估

余 廉, 叶金珠

(华中科技大学公共安全预警研究中心, 武汉 430074)

摘 要: 网络突发事件是一种新类型的公共安全危机形式。本文从网络突发事件的概念出发, 分析了其生命周期过程, 认为蔓延期是这一过程中的特殊阶段。进而提出网络突发事件蔓延危险性评估的必要性, 总结了网络突发事件蔓延的影响因素及其危险性评估要素。

关键词: 网络突发事件; 蔓延; 影响因素; 评估要素

中图分类号: C931

文献标识码: A

文章编号: 1674-4969(2011)02-0157-07

1 问题背景和概念界定

1.1 问题背景

互联网技术凭借其独特性, 在其出现不到三十年的时间里, 迅速得到广泛应用。互联网把不同的沟通方式(互惠互动、广播、个体查询搜索、组群讨论、人机互动)和不同种类的内容(文字、视频、视觉图像、音频)集成在单一媒介中。这种多功能性使得其引发的社会变革, 或许比电视和电话所带来的变革还要深入和广泛。近年来, 中国互联网基础资源迅猛增长, 网络用户也呈现出爆炸性增长趋势。截至2010年12月底, 我国网民规模达4.57亿人, 互联网普及率攀升至34.3%^[1]。网络时代的到来, 为组织沟通和社会交流带来了全新的变革, 也使政府面临着—个崭新而更为复杂的管理环境。互联网因其开放、便捷、虚拟、平等互动的特性, 逐渐成为信息交流与分享的公共领域、社会舆论的发源地及民意生成的主要载体。近年来的网络突发事件, 如“躲猫猫”事件、邓玉姣事件、华南虎事件等, 直指现实问

题, 其影响由网络空间进入现实生活。这些事件扩散速度快、参与人数多、影响范围广, “不仅给社会心理投下阴影, 还带来不少影响稳定的隐患, 已具有公共事件的性质, 构成了一种新类型的公共安全危机。”^[2]这种危机形式给政府治理和风险管理带来了很大的挑战。

网络突发事件是现代社会发展中一个新现象, 目前针对它的理论研究以及应对策略都明显不足, 尤其是政府部门应对此类事件时, 缺乏对事态发展的判断和预测能力, 处置方法与手段缺乏或不恰当, 导致事态扩大, 甚至危及公共安全, 影响社会稳定与和谐。在互联网时代, 网络突发事件是政府不得不经常面临的一种新的危机形式, 深入研究网络突发事件的发生与发展, 开展预防与应对工作, 已经成为政府应急管理实践中又一重要课题。

1.2 相关理论研究评述

目前, 关于网络突发事件研究的相关文献主要集中在危机与灾害管理、社会公众心理行为、

收稿日期: 2010-12-01; 修回日期: 2011-01-05

基金项目: 国家自然科学基金重大研究计划重点支持项目: 非常规突发事件应急技术系统集成原理与方法研究(91024024); 湖北省环境保护厅项目: 湖北省突发环境污染事故应急管理信息系统研究的联合资助。

作者简介: 余廉(1959-), 男, 湖北黄冈人, 教授, 研究方向为公共安全预警与应急管理。E-mail: shelian2@163.com;

叶金珠(1980-), 女, 湖北鄂州人, 博士生, 研究方向为公共安全预警与应急管理。

公共行为与政策等三个领域。危机与灾害管理学者的研究主要集中于灾害下政府与公众的信息交流, 如 B.H.Erickson 研究了突发公共事件相关信息通过人际关系的途径, 提出了基于人群危机信息传递的控制与监测方法^[3]; E.L.Quarantelli 对政府与公民交流信息的内容与程度进行了总结分析, 提出了基于不同危机状态下信息流差异化构想^[4]; L.G. Militello 等人对危机信息交流进行了研究, 并提出了改善公众与组织信息流的方法^[5]。社会公众心理学者主要从公众变异行为进行了研究, 如 Smelser 早在 1964 年就提出了灾难容易引发聚众行为; Mawson 认为突发性灾难使人产生恐惧、焦虑、无助、不确定等情绪, 从而希望与自己熟悉或与自己有相似性(对事件有相似理解)的人在一起; Bohstedt 认为聚众人群是一个想法相似的群体, 很容易传染同一种情绪, 进行同一行动。公共行为与政策学者近年来开始关注网络与公众舆情的关系研究, 如 H.Savigny 指出, 互联网作为一种新的传播方式将对公众舆论造成的影响^[6], F.L.Rusciano 讨论了公共政策、网络与公众舆情之间的关系。从总体上看, 国外的相关研究分布较为分散, 较少从公共安全的角度对网络舆情及其影响进行研究。

我国对公共突发事件网络舆情的研究开展较晚。目前主要集中在应急管理、计算机网络、政治学、新闻传播学几个领域开展了研究。如柯健讨论了公安机关网络舆情预警机制, 提出了改善公安机关网络舆情应急对策的建议^[7]; 陶建杰研究了网络舆情的应急联动机制, 提出了网络舆情应急机制的完善方向^[8], 徐晓日对网络舆情事件的应急处理进行了研究, 提出了相关的应对措施与方法^[9]; 王来华等对群体性突发事件与舆情进行了研究, 指出了两者之间的联系^[10]; 陈月生等研究了群体性突发事件发生后的舆情控制内容, 提出了完善应急管理工作的要求^[11]。计算机网络研究的学者主要从网络舆情算法和舆情监测系统构建两个方面进行了研究, 如疏学明(2006)对公共安

全的网络舆情预警方法进行了研究, 李生红在基于特征概念网基础上对网上离散文本信息舆情进行了研究; 王娟提出了网络舆情监控系统的构成。政治学领域的研究人员大多从民主化建设的角度研究网络舆情, 如刘毅对网络舆情下的政府管理模式进行了初步探索, 提出了完善的对策, 张丽红对网络舆情对民主政治的影响进行了分析, 并提出了完善方案; 李琼瑶分析了网络舆情的现状, 并提出了利用媒体对网络舆情进行引导的对策^[12]。

总之, 国内外学者关于公共突发事件网络舆情的研究领域比较分散, 没有从突发公共事件与网络舆情以及人工预控下的变化规律出发进行研究, 难以对公共突发事件网络舆情进行事前监控与预控, 更不能随着突发事件和网络舆情的动态演化, 采取有效和科学的预控措施对网络舆情进行预警管理。

1.3 网络突发事件的概念

从众多网络突发事件中, 可以发现该类事件有其发展特点: 某一特定事件在网络上被披露后, 迅速引起大量网民的高度关注与激烈讨论; 网民通过网络互动, 推动事态发展; 事件影响迅速传播蔓延, 成为公共议题, 引起社会普遍关注; 最终政府不得不出面干预, 直至事件平息。从起源来看, 网络突发事件一般都源于现实社会中某个负面性事件, 这里称其为初始事件。显然, 网络突发事件是初始事件影响的蔓延以及影响蔓延演变结果的集合。由于突发事件的本质特征是给社会秩序造成或可能造成危害, 是需要采取应对措施破坏性事件, 所以, 网络突发事件可以定义为: 围绕客观存在的某负面性社会事件, 通过大规模网民持续的网络互动, 迅速传播蔓延而对社会产生广泛负面影响, 危害或可能危害社会秩序与公共安全并需要政府应对解决的事件。

网络突发事件与现实中的突发事件在参与主体、诱致因素、演化规律及干预方式等方面存在着差异, 但其具有突发事件的一般特征。如: 不

确定性与突发性、负面性与危害性、扩散与衍生性、紧急性和社会性。网络突发事件虽然演变迅速,产生的原因及发展的结果也具有高度的不确定性,但是其发展演变仍然表现为一定的周期规律。

2 网络突发事件的生命周期

2.1 网络突发事件生命过程分析

谈到“生命周期”,常常指谓生物体的生命周期。生物生命周期本质上是指出生、成长、衰老乃至死亡的过程^[13]。现代科学研究中,越来越多的研究领域采用了这一分析概念。经过对众多网络事件的案例分析与总结,可以发现,网络突发事件的活动过程犹如生物体的生命周期一样,有一个从产生到消亡的过程。网络突发事件从被识别到完全从公众的视线消失,整个事件所持续的时间大多较为短暂。例如,“躲猫猫”事件与邓玉娇事件持续时间约一个月,华南虎事件持续了约九个月。根据网络突发事件在整个生命过程中表现的不同形态,以及基于 R.E.Crable 和 S.L.Vibbert 提出的事件演变的阶段划分^[14],可将其分为五个不同的阶段:

孕育期:其特征是某个或某些网民注意到某一社会事件或现象,认识到该事件或现象是有问题的或是不合理的,例如,弱势群体利益受损、官员行为不当等。

爆发期:其特征是网民开始大规模关注问题事件,并围绕此主题进行网络互动,事件成为网民热议的焦点。

蔓延期:此阶段网民热议事件得到最大量人群的关注,其特征是大规模网民持续的网络互动使得事件迅速传播扩散,大众媒体也开始介入。经过大众媒体的“包装”和互联网传播,该事件成为公共议题,进入公共领域,其社会影响全面放大。

转折期:其特征是由于事件的社会影响力不断增大而引起政府重视,政府相关部门针对事件做出决策,并采取应对行动。

休眠期:政府的应对行为使得事件得到合理

解决,事件造成的社会影响慢慢减弱,该事件逐渐从公众的视线退去,或是由新的突发事件取而代之。

2.2 “躲猫猫事件”的生命周期分析

“躲猫猫事件”是一个典型的网络突发事件案例。现根据前述五阶段生命周期理论,对此事件的生命周期过程进行详细分析。

孕育期:2009年1月30日,24岁的云南省玉溪市北城镇男子李乔明因盗伐林木被关押进看守所,于4天后因“重度颅脑损伤”医治无效死亡。警方于2月13日的解释是,李乔明在同狱友玩“躲猫猫”游戏时不小心撞墙而死。该事件经网络曝光后,部分网民质疑官方解释,引发许多网民转载该新闻。

爆发期:公众普遍质疑公安机关对死者死亡原因的解釋,网民开始围绕此事件进行大规模网络互动。2月14日,事件被转载至猫扑、新浪、百度、天涯等各大网站,成为热议焦点。

蔓延期:2月16日开始,各网站、论坛关于躲猫猫事件的新闻和言论铺天盖地。《中国青年报》、《南方周末》、《人民时评》等主流媒体迅速跟进,发表深度报道。这些报道又经过新浪网等网络媒体的转载,引起轩然大波。

转折期:2月22日,云南省政府邀请网民参加调查,由于行动无果,加重了网民不满情绪。在网络舆论的高度质疑下,国家高检、国务院公安部等指令云南省组成专门调查组调查事件真相。

休眠期:2月27日,云南省政府新闻办通报调查结果:李乔明系看守所内牢头狱霸以玩游戏为名,殴打致死。县公安局、看守所责任人受到处罚,李乔明家属获得赔偿。从此,事件渐渐平息。

从一般意义上讲,某一事件逐渐演变并发展为社会影响极大的突发事件,需要一个相对漫长的时间过程,而互联网的普及应用,使得这一过程加快并变得相对容易。这是现代信息技术条件下的社会活动的一个新特征,它对政府公共事务

的管理方式与管理能力提出了新的要求。显然, 互联网为政府管理活动提供了更加公开、便利、快速的信息手段, 有利于提高行政效率和扩大亲民面, 但互联网的广泛应用也使公民有了直接的议政与参政方式。因此, 互联网对于政府管理者来说犹如一把“双刃剑”, 政府能否根据网络突发事件演变周期不同阶段的特点以及内在联系, 采用适宜的管理方式和措施予以应对, 关系着政府的执政能力和公信力。从社会危机管理的角度讲, 互联网可能成为现实社会不稳定因素的放大器, 在网络信息海量传播和迅捷复制中, 社会中某些事件的负面影响极有可能急剧扩大而演变成社会危机的导火索; 但互联网也是政府危机管理中开展信息发布、预警通报、公关宣传等工作的重要平台, 政府部门能够充分利用网络功能, 对特殊事件进行监测、评估、预警, 并采取措施因势利导, 掌控事态发展, 缓解事件危机。

3 网络突发事件蔓延的危险性评估

从网络突发事件的生命演化进程来看, 其五个生命阶段中的蔓延期是一个决定事件生命长度的分水岭。网络突发事件蔓延期的特征是网民对初始事件进行持续的大规模网络互动, 使得热点事件迅速传播和扩散而进入公共领域, 使事件的社会影响全面放大。显然, 网络媒体传播的快速性、广泛性和互动性, 大大加快了初始事件的传播速度和影响面, 初始事件信息在互联网作用下, 被数以百万人关注或者重复传播, 使得事件的负面影响可以像感冒病毒一样蔓延扩散。从政府公共事务管理职责来看, 如果政府在此阶段缺乏相应的敏感性, 不能正确评估事态发展并采取最佳方式应对, 即使最后事件得到平息, 也会付出多倍的代价, 同时还使政府声誉和公信力受损。虽然每天都有很多日常生活中的事件在网络上传播, 但对于能够形成网络突发事件而对社会造成巨大负面影响的事件, 现有理论并不能解释其形成机理及它同现实社会生活互动的规律。从公共

管理职责与行政效率的角度讲, 政府应当关注网络意见的何种特质、应当以何种价值评估角度来决定对网络事件的管理行为, 是一个当前未能完全解决的政策选择难题。事实上, 某些事件在网络上的广泛流传并不足以导致政府的介入, 尽管互联网促进了该事件的传播。但是, 政府必须关注网络事件的社会性质及其蔓延的社会结果, 由此来决定政府管理职能的进一步行动。

从社会公共利益的角度讲, 不同的初始事件在网络上蔓延的危险性不同, 政府部门给予的关注也应当不同。事实证明, 当政府还没有能力和足够的资源去实时监测所有网络事件的真实性并进行及时纠正和调解时, 政府部门只能优先考虑或处理某些最重要、最紧急的网络突发事件问题。然而, 互联网的技术特性和网民行为的开放性, 使得网络突发事件的蔓延变得难以控制。因为互联网的作用, 即使是某些不紧要的事件, 也可能演变成为最大的威胁^[15], 因此, 如何评估网络突发事件蔓延的危险性, 如何确定网络中那些政府必须优先处理的事件, 是预防与应对网络突发事件的关键因素, 也是政府管理者的中心职责。

3.1 网络突发事件蔓延的影响因素

网络突发事件的发生与蔓延, 在网络突发事件生命周期中的不同阶段, 其影响因素不尽相同, 逐渐地显现自身的不同特点。影响网络突发事件的发生及作用的是离散型分布的网民对初始事件进行筛选所构成的“导火索”机制。而网络突发事件的蔓延则需要网民大规模参与的“社会关注意识选择机制”的助推力。网络突发事件在其蔓延期, 是如何吸引社会公众和新闻媒体的注意力, 如何得到社会关注所带来的增量和动力, 并促使网民大规模参与互动的? 上述问题可从以下因素进行分析:

(1) 初始事件特性

在社会生活中并非所有的事件都能产生合法性和吸引力, 在空间开放、平等参与、言论匿名

的网络沟通互动中，事件要得到广泛传播，本身必须有“象征性”，其象征意义能够获得其他参与者的共鸣和支持^[16]。如，现实社会中一些“涉腐”、“涉富”、“涉权”、“涉黑”、“涉纪”、“涉恶法”等^[17]各类事件极易在大众中产生共鸣，成为关注焦点。基于此类事件的特性，尽管是呈离散型分布的网民也能够在网上构建出正当性、合法性议题，获得大众的广泛认同，从而实现持续性地传播与议题内容的扩大。

(2) 网络积极分子的推动

互联网能提高公众成为激进分子的可能性及速度^[18]。对于特定的事件，网络积极分子和带有不满情绪的公众可以在互联网上快捷地传播他们的信息。他们通过建立议程和制造刺激，取得更广范围的人群的关注，推动众多网民不断参与互联网舆论的建构，将特定议题扩散到更多公众中去。实践说明，互联网在信息扩散和动员方面具有无与伦比的优势^[19]。

(3) 传统媒体的参与

网络突发事件的蔓延特征不仅仅是初始事件在互联网上的传播扩散，其最重要的标志是网络事件在传统媒体参与下，进入公共领域而成为公共议题。如果没有传统媒体，尤其是主流媒体与互联网在信息传播、议题构建上的合作和互动，网络事件难以形成显著的蔓延状态。只有在传统媒体的支持下，网络舆论才能不局限在有限的网民中，才能在更广阔的空间里感染公众，推动事件影响的发展^[20]。同时，政府面对网络突发事件所呈现出的各种缺位，如态度的缺位、信息的缺

位以及渠道的缺位^[21]等，也是事件影响蔓延扩大的原因之一。

3.2 危险性评估要素

面对各种网络突发事件，政府的首要任务是通过对社会评估，确定网络事件蔓延的危害程度，梳理出事件处置的优先次序，制定可行的对策与行动。在大量的评估实践中，管理者们通常使用影响和可能性两个维度作为评估的尺度。不同网络突发事件蔓延的风险表征的手段有所不同，一般可归纳为网络突发事件蔓延的发生概率与危害性后果的乘积形式：

$$Risk = PC$$

Risk——网络突发事件蔓延危险性的表征指标；

P——网络突发事件蔓延势头增大的可能性，也反映事件需要政府重视以及需要采取行动的可能性；

C——网络突发事件的危害性后果；

当网络突发事件的发展进入蔓延期，如果处置不当将会导致失控的、甚至是无法挽回的严重后果。正确评估事件蔓延可能性，阻止其危害结果的产生，变得更为重要。

网络突发事件蔓延的可能性，受初始事件吸引力、积极分子推动力和传统媒体参与度的影响。网络突发事件蔓延危险性评估要素可以概括如表 1。

4 结论与展望

与现实生活中的突发事件相比较，网络突发

表 1 网络突发事件蔓延危险性评估要素

要素	定义
危险性	网络突发事件蔓延危险度表征指标，表示为网络突发事件蔓延发生概率与危害性后果的乘积
影响	网络突发事件蔓延的危害性后果，指给社会和政府造成的财产物质损失及名誉损失
可能性	网络突发事件蔓延势头增大的概率，即需要政府额外注意或采取行动的可能性。初始事件吸引力、积极分子推动力和传统媒体参与度是其评估依据
吸引力	初始事件吸引力，即公众关注和看重该事件的程度
推动力	积极分子推动力为积极分子引领事件进程，促使事件蔓延的能力和可能性
参与度	传统媒体参与度，即传统媒体促使事件蔓延所起作用的比例

事件蔓延的速度更快。因此,政府不仅需要随时关注与监测民众参与度大的论坛、门户网站等相关的网络信息平台,还要密切关注传统媒体的声音,正确评估事件蔓延的危险性,时刻保持反应的灵敏度,依靠合理而有效的干预措施控制网络突发事件负面影响的扩散,以便在网络突发事件处置中更好地控制局面。

在网络突发事件的生命周期中,蔓延期对整个事件的发生机理、发展趋势产生至关重要的影响。政府必须在短时间内对此作出评估与判断,找到决策的要素与依据,及时有效地开展处置工作,才能赢得公信力。政府在评估事件蔓延危险性时应当寻求建立新的测评办法,确定影响事件蔓延因素及相应指标,当蔓延可能性出现征兆时,适时灵敏地应对,减轻网络突发事件给社会公众和政府管理带来的负面影响。

现实中的网络突发事件管理并非一个线性过程。事件发展不一定遵循线性连续路径,其遵循的路径反映了利益相关者的价值和利益相关的强度与多样性,以及各个因素相互作用的复杂性^[22]。对于网络突发事件的危机管理,也必须重视其中的多元因果关系和不可预见性。无论网络突发事件的产生与发展多么复杂,它都遵循着一定的基本规律,我们应研究探索这一规律并制定出一个针对性的长期预防计划。

尽管,国家在应对其他各种突发事件上积累了大量的经验,但对于网络突发事件这一新类型的危机,在管理方法上仍然存在很多空白。网络突发事件的预防与应对,越来越要求有成熟标准的操作方法,需要有多学科的专业团队共同承担事件风险分析的任务,更需要政府把识别网络突发事件风险作为其日常管理工作的组成部分,在网络突发事件管理方法上建立共识,制定出切实有效且操作性强的网络突发事件应急管理指南。

参考文献

[1] 中国互联网络信息中心. 第 27 次中国互联网络发展状

况调查统计报告[EB/OL]. (2011-01-18). <http://research.cnnic.cn/html/1295338825d2556.html>.

- [2] 张先国, 刘娟, 杨成军. 公共事件凸显治理脱节[J]. 瞭望新闻周刊, 2008(5):12.
- [3] Erickson B H, Nosanchuk T A, Liviana Mostacci, et al. The flow of crisis information as a probe of work relations[J]. Canadian Journal of Sociology: Cahiers canadiens de sociologie, 1978, 3(1): 71-87.
- [4] Quarantelli E L. Disaster crisis management: a summary of research findings[J]. Journal of Management Studies, 1988, 25: 374-85.
- [5] Militello L G, Patterson E S, Bowman L, et al. Information flow during crisis management: challenges to coordination in the emergency operations center[J]. Cognition, Technology & Work, 2007, 9(1): 25-31.
- [6] Savigny H. Public opinion, political communication and the internet[J]. Politics, 2002, 22(1): 1-8.
- [7] 柯健. 和谐社会视野下建立公安机关网络舆情预警机制初探[J]. 公安研究, 2007(12): 62-66.
- [8] 陶建杰, 完善网络舆情联动应急机制[J]. 党政论坛, 2007(09): 28-30.
- [9] 徐晓日. 网络舆情事件的应急处理研究[J]. 华北电力大学学报: 社会科学版, 2007(01): 90-93.
- [10] 王来华, 温淑春. 论群体性突发事件与舆情问题研究[J]. 天津社会科学, 2006(05): 63-65.
- [11] 陈月生, 于家琦. 群体性突发事件发生、应急和预防机制与舆情[J]. 社科纵横, 2006(07): 135-137.
- [12] 李琼瑶. 网络舆论的现状与引导[J]. 湖南行政学院学报, 2006(2): 79-80.
- [13] 朱晓峰. 生命周期方法论[J]. 科学学研究, 2004(6): 567.
- [14] Crable R E, Vibbert S L. Managing issues and influencing public policy[J]. Public Relations Review, 1985 (11): 3-16.
- [15] Coombs W T. Assessing online issue threats: issue contagions and their effect on issue prioritisation[J]. Journal of Public Affairs, 2002(4): 215-229.
- [16] 高恩新. 互联网公共事件的议题建构与共意动员[J]. 公共管理学报, 2009(4): 100.
- [17] 邵道生. “网络民主”十三论: “网络民意冲击波”[EB/OL]. (2011-01-18). http://guancha.gmw.cn/content/2009-06/09/content_931662.htm.
- [18] Hearit K M. Newsgroups, activist publics, and corporate apologia: the case of Intel and its pentium chip[J]. Public Relations Review, 1999(3): 291-308.
- [19] Chang Yinkun. Out of the Closet and into the Political Arena: Can the Internet Become a Location for Queer Movements[J]. 资讯社会研究: 台湾, 2006(10): 165-203.

- [20] 赵万里. 网络事件、网络话语与公共领域的重建[J]. 兰州大学学报：社会科学版, 2009(5): 117.
- [21] 陈虹, 鞠海鸥. 政府莫在网络事件“癌变”后才操刀手术[J]. 社会观察, 2010(5): 46.
- [22] Bigelow B, Fahey L, Mahon J. A typology of issue evolution[J]. Business and Society, 1993, 32(1): 29.

The Assessment on Internet Emergency Spread and Its Risk

She Lian, Ye Jinzhu

(Centre for Early Warning Management Research of Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430074)

Abstract: The Internet Emergency is a new type of public security crisis. This paper first presents the concept of internet emergency. Then it analyzes the life cycle of internet emergency and argues that the spread stage is a special stage of the process. The paper also puts forward the necessity for risk assessment of internet emergency spread, and sums up its influencing factors and risk assessment elements.

Key words: internet emergency; spread; influencing factor; assessment element