

突发公共事件中社交媒体用户的网络亲社会参与研究

——基于“韩国梨泰院踩踏事件”相关微博的内容分析

朱昱霏

(上海交通大学, 上海 200240)

【摘要】网络亲社会参与逐渐成为“亲社会行为”的一种延伸, 对其行为进行研究具有理论和实践层面的意义。本文基于“韩国梨泰院踩踏事件”, 对微博用户发布的2136条相关微博日志展开内容分析。研究发现, 事件发生后, 社交媒体用户更加倾向于以网络贡献的形式进行亲社会参与, 其中又以分享与事件相关的科普知识与自救指南最为突出; 作为核心维度之一的“在线捐赠”类的爱心行动并未在此次爬取的微博日志中出现; 在面对其他群体的陌生人时, 用户的亲社会行为动机主要以借鉴经验、吸取教训为主, 亲社会参与的比例下降。

【关键词】网络亲社会参与; 社交媒体; 内容分析

随着互联网的蓬勃发展, 网络亲社会参与逐渐成为一种普遍的社会现象, 为公共互动空间的拓展提供了更多的可能性。对于处在困难情境中的个体或群体, 个体用户可以通过发布、转发、评论、互动等多种方式参与突发公共事件, 采取亲社会行为。理论层面, 本研究可以丰富对用户亲社会参与的研究。实践层面, 网络亲社会参与有助于多元主体矛盾的化解和社会公共问题的解决, 可为互联网治理提供新的启发。

一、文献回顾: 网络亲社会参与

在现有研究中, 关于“网络亲社会参与”这一概念的相关研究较少。网络公众参与是用户与媒体之间的持续交互, 泛指网民以个人或群体为单位, 通过社交媒体平台参与社会公共问题的一切行为, 例如在平台中发布内容、参与网络话题讨论等。亲社会行为指的是出于分享、赠予、帮助等意愿采取的措施或有益于其他个人或群体的自愿行动。

因此, 本文所探讨的网络亲社会参与, 是一种基于亲社会动机借助网络平台参与社会生活的行为。具体来说, 指的是个体的用户通过发布、评论、转发等方式, 采取的使社会中的他人乃至整个群体获益的友好、积极的行为。

对于网络亲社会参与的研究起步较晚, 并且随着互联网的发展不断更新迭代, 目前研究关注的重点主要集中在以下三个方面:

1. 网络亲社会参与的影响因素, 主要包括网络平台特征、个体个性差异、外部激励、现实中的亲

社会行为倾向等。Clark-Gordon 等人(2019)发现, 网络平台上的匿名性, 能够增进用户之间的交流, 并让用户表现出更强的网络亲社会参与意愿。Barrett(1977)的研究表明, 个体是否自信是亲社会行为的一个重要预测因素。Qiao 等人(2020)发现, 对于互联网平台而言, 经济激励与亲社会行为之间的共同作用。

2. 网络亲社会参与的多元动机, 可以总结为满足个体内部心理和迎合外部他人利益两方面的动机。个体内部心理层面, 包含用户因做好事而获得心理满足感(Vandebosch, 2018)、自我效能感的增强(Steinemann, 2020)、追求理想的在线公共形象(Lavertu, 2020)等等。迎合外部他人利益层面, Engelmann(2009)认为, 个体的利他和互惠的亲社会倾向与生俱来。

3. 关于网络亲社会参与的测量, 张璐等人(2022)结合利他-间接互惠模型和使用-满足理论编制了16题量表, 从行为动机角度来看, 将网络亲社会行为分为网络利他和网络互惠; 从产生的行为结果角度来看, 分为网络助人和网络合作。

过往研究对网络亲社会参与的影响因素、行为动机等进行了较为深入的分析, 并得出了具有较高信效度的测量量表。但是, 现有研究多是从网络亲社会行为的实施者的角度出发, 缺乏对困难情境中的个体或群体, 即网络亲社会行为的接受者的区分分析。

在此基础上, 本文拟从对于陌生人的网络亲社会参与角度出发, 采用内容分析来研究中国微博用

户对于韩国梨泰院踩踏事故的亲社会参与的表现特征，旨在为互联网治理提供新的启发。

二、数据与方法

(一) 数据来源

本文选取典型社交媒体微博，并把#韩国首尔梨泰院发生踩踏事故#微博话题作为研究对象。2022年10月29日晚10点左右，韩国首尔龙山区梨泰院发生大规模踩踏事故。该话题最终形成3.5亿次的阅读量，5.8万的讨论量，具有充足的数据支撑。

本文通过Python3.6爬取2022年10月29日至2022年11月10日#韩国首尔梨泰院发生踩踏事故#话题中的所有文本内容，共得到2288条微博日志。在除去重复和删除不相关或无意义的信息后，最终获取2136条可分析的数据。

(二) 内容分析

内容分析法是对信息特征进行系统的、客观的和量化的分析，一直以来被广泛应用于各种研究和调查领域。本文采取人工编码分析，辅以描述性统计来展开研究。

首先，随机抽取10%的微博日志让编码员分别进行分类，形成原始的类目。然后两位编码员共同讨论和完善，经过筛选、合并后形成初步类目。

在正式编码前，随机抽取样本总量的10%微博日志进行编码。随后，采取霍尔斯蒂方法对两名编码员编码的内容进行信度检验。经检验，信度为84.23%，符合大于80%的标准，通过信度检验。

三、研究发现

经过对微博日志的分组统计，研究所爬取的样本微博日志中，不属于网络亲社会参与行为的共计1617条，占总数的75.7%，包括单纯转发事件新闻、对事件发表看法、发布幸灾乐祸的言论、网络攻击

等。体现网络亲社会参与的微博日志共计590条，占24.2%。

本文在此基础上总结出9类具体的亲社会参与行为类型，如表1按数量降序排列为：1. 分享与事件相关的科普知识与自救指南；2. 向死伤者表示哀悼；3. 为事件中的人祈福、祝愿；4. 提醒他人注意安全；5. 同情事件中的人；6. 呼吁、向社会提供建议；7. 告知相关信息，如事件原因、进展等；8. 发布或转发与事件相关的应对措施；9. 赞扬事件中的人或行为。

本文进一步对行为类型进行归纳总结，例如“向死伤者表示哀悼”“为事件中的人祈福、祝愿”“同情事件中的人”“赞扬事件中的人或行为”则主要涉及用户个人对公共事件中其他人的情感表达，向他人表达同情、善意、关心等内容，因此将其归为情感支持，共计282条，占47.7%。“分享与事件相关的科普知识与自救指南”“提醒他人注意安全”“呼吁、向社会提供建议”“告知相关信息，如事件原因、进展等”“发布或转发与事件相关的应对措施”主要是用户在公共事件中以知识生产或信息传播的形式对他人进行告知提醒、分享知识等，因此将其综合归为网络贡献，共计308条，占总数的52.2%。然而在研究中，作为核心维度之一的“在线捐赠”类的爱心行动并未在韩国踩踏突发事件中出现，其原因可能有两点：首先，线上捐赠行为多发生在微信、小程序、QQ等平台渠道，依靠微博内容统计捐赠类行为存在一定的困难；其次，对于“陌生人群体”的韩国死伤者，用户的捐赠意愿较国内的突发事件进一步降低。

研究统计发现，分享与事件相关的科普知识与自救指南的微博日志位居第一，占比超过了30%，通

表1 样本中不同亲社会参与类别的频数分布

参与属性	具体类别	数量	类别占比	属性占比
网络亲社会表达	向死伤者表示哀悼	121	20.5%	47.7%
	为事件中的人祈福、祝愿	103	17.4%	
	同情事件中的人	57	9.6%	
	赞扬事件中的人或行为	2	0.3%	
网络亲社会行动	分享与事件相关的科普知识与自救指南	188	31.8%	52.2%
	提醒他人注意安全	68	11.5%	
	呼吁、向社会提供建议	25	4.2%	
	告知相关信息，如事件原因、进展等	16	2.7%	
	发布或转发与事件相关的应对措施	10	1.6%	

过分享科普类的信息,用户可以增强他人的自救意识、降低类似事故的伤亡率。位居第二第三的分别是向事故的死伤者表示哀悼和为事件中的人祈福、祝愿,分别占 20.5% 和 17.4%。典型微博内容有“致哀,愿逝者安息”“安全隐患一直有,不管哪国人,我都希望你们平平安安的”等。可见无论对象是否为同一个国家的群体,用户都会发布大量祈福和哀悼类信息,宗乾进等人(2017)认为,人在经历灾难的困境下,其情感需要有一个出口来宣泄,因此为受灾地社交媒体用户的祈福行为有其正当性。

然而,无论是网络亲社会表达还是行动,用户的行为对象并不总是指向经历事件的当事人,即个体用户的“善意”并不总是指向他国的“陌生人”。例如“为事件中的人祈福、祝愿”类别中,虽然大多数是不强调国界、对所有韩国的事件亲历者祈福的微博日志,但其中也存在仅仅祝愿在韩中国人、中国留学生群体平安的用户。同样,属于亲社会行动的“提醒他人注意安全”类别中,提醒身边人的微博比例远远大于陌生人。张智琦等人(2020)认为,由于我们都属于一个大群体“中国”,中国人的身份就成为我们群体的身份象征,因此,中国人本身对本群体和其他群体的亲社会行为倾向会存在差距。本文的研究结果也侧面证实了,用户的群体身份与网络亲社会行为的表现特征存在关联,具体体现为对于属于其他群体的陌生人时,亲社会行为主要以借鉴经验、吸取教训的动机出发,并且与先前的研究相比,亲社会参与的比例下降。

四、讨论

本研究以“韩国梨泰院踩踏事件”为例,研究了面对陌生人群体时微博用户的网络亲社会参与的表现特征,得出以下结论:

1. 事件发生后,社交媒体用户更加倾向于以网络贡献的形式进行亲社会参与,其中又以分享与事件相关的科普知识与自救指南最为突出,占全部的 31.8%;接近一半的微博(47.7%)是和情感表达相关的,用户向他人表达同情、善意、关心等。

2. 作为核心维度之一的“在线捐赠”类的爱心行动并未在此次爬取的微博日志中出现。首先,依靠微博内容统计捐赠类行为存在一定的困难;其次,对于“陌生人群体”的韩国死伤者,用户的捐赠意愿较国内的突发事件进一步降低。

3. 在面对陌生人或其他群体时,用户的亲社会行为主要以借鉴经验、吸取教训的动机出发,并且与先前的研究相比,亲社会参与的比例下降。

至此,本文基于内容分析的方法对用户亲社会参与进行了研究,为网络治理与实践提供了启示。首先,在本研究收集的数据中,超过半数的微博日志传播了科普知识与自救信息,有助于降低类似事件的死伤人数,具有良好的实践意义。因此发生突发公共事件后,应重视对社交媒体用户所发日志进行分析扩散,为事件发生后的治理提供帮助。其次,无论是本群体还是其他群体的陌生人,用户都发布了较多情感支持类的内容,其中哀悼类信息占比最多,需要为用户提供心理干预,缓解由突发事件引发的恐慌情绪。

同时,本文也存在一定局限性。首先,本文采取内容分析方法分析来考察网络亲社会参与行为,虽然采取了严谨的信度检验,但在编码员的选择上,论文的撰写者同时担任了编码员的角色,在编码时可能会带有“先入为主”的偏见,因此可能对信效度产生较为明显的影响。其次,本文通过 Python 在微博平台爬取了用户的数据,但网络亲社会参与很有可能存在于其他平台,例如“在线捐赠”等爱心行动在本次统计的数据中缺失,因此可能影响研究的分类结果。再次,本文以“韩国梨泰院踩踏事件”为例,对网络亲社会行为的接受者进行区分分析,但由于缺乏对照,研究结论的适用性存在一定问题。

参考文献:

- [1] 黄丽娜. 研究网络亲社会参与: 概念、维度与测量——基于突发公共事件中社交媒体用户数据的实证 [J]. 国际新闻界, 2022, 44(08): 49-69.
- [2] 吴胜涛, 高承海, 梁肖幸子, 胡沈璠. 集体主义与亲社会行为: 群体认同的作用 [J]. 中国社会心理学评论, 2019, (02): 193-203+224.
- [3] [美] 金伯莉·纽恩多夫. 内容分析方法导论 [M]. 李武等译, 重庆: 重庆大学出版社, 2020 年, 第 1 页; 第 175-175 页.
- [4] 宗乾进, 杨淑芳, 湛莹, 沈洪洲. 突发性灾难中受灾地区社交媒体用户行为研究——基于对“天津 8.12 爆炸”相关微博日志的内容分析和纵向分析 [J]. 信息资源管理学报, 2017, 7(01): 13-19+105.
- [5] 张智琦, 朱睿达, 刘超. 国家自豪感对亲社会行为的影响: 群体类型和忠诚度的调节作用 [J]. 科学通报, 2020, 65(19): 1956-1966.

作者简介: 朱昱霏 (1999.10—), 女, 汉族, 上海市, 硕士, 研究方向传播学。