

“关联中的危机”：平台化集合行为中的政府传播

——以开封夜骑事件为例

王国强^{1*}，贾浩¹，刘宇靖¹，刘亭亭¹

(1.西北大学新闻传播学院，陕西省西安市，710217；*通讯作者，1203537010@qq.com)

摘要：平台媒介在推动“服务型政府”建设的同时，也隐含诱发集合行为的风险。文章援引情境危机传播理论，以“开封夜骑”为分析案例，讨论平台化集合行为中的政府传播实践，省思时下政府危机传播的策略方法。时下集合行为的平台化转向具有依附式关联、具身为数据、开封性风险、情绪向供给的典型特征；通过危机情境划分与策略比较，揭示出当下政府转型对平台化集合行为具备有效的应对能力，政府以底线思维为基、立足平台媒体、积极诉诸情感修辞力图与群众建构共识；但受制于媒介技术限制与传统治理思维惯习，政府与平台之间仍存在信息隔阂，与平台的关联治理仍需完善，平台性政府转型任重道远。

关键词：平台化；集合行为；政府传播；危机传播

引言

随着平台对日常公共生活全方位的渗透，平台研究已经成为社会科学研究的一个重要课题，在部分学者看来，这甚至已经成为学术研究的“显学”[1]。尽管平台一词蕴含不同层次的逻辑涵义与讨论维度，但随着平台日益强化其基础设施属性，即能够按照自身逻辑重组政治、经济与社会生活，学界对于平台的理解也从过去的“媒介组织形式”向一种含义更宽泛、边界也更模糊的“社会实践机制”过渡。“平台化”因而获得超越信息生态的普泛性意义，其演化出的社会问题受到了越来越多的讨论。在社交媒体规制、算法推送、用户数据保护等传统虚拟空间规范治理的议题之外，平台经济与劳动、健康数据平台、青年社会运动等“新”平台化问题也受到关注[2]。

本研究将目光聚焦于平台示能之下的大学生骑行行动——开封夜骑，这一现象出现在淄博、天水、哈尔滨等网红城市与特种兵旅游的文旅热之后，当面对这样一个偶然的“泼天流量”时，开封政府采取了何种传播行动值得深入分析。研究援引情景危机传播理论作为理论依据，采用案例分析的研究方法对政府危机传播进行系统分析，比较组织危机情境和应对策略的匹配情况，以省思当下政府危机传播的思维方法与实践策略，优化中国式现代政府治理方式、提高治理科学性与有效性。

1 文献综述与问题提出

1.1 “集中参与”：平台社会中的政府治理

数字化的推进使得平台深嵌到人们的衣食住行之中，无论是日常生活还是新闻传播学研究，平台已然成为备受瞩目的关键议题[3]。而平台社会并非一个与我们生活的现实社会相区别的虚拟空间，与之相反，我们现在正生活在所谓的平台社会中。何塞·范·迪克将“平台社会”定义为，“其中的社会经济流动愈加依赖全球网络平台生态系统，这个平台生态系统靠算法驱动、数据支撑得以运作和自我调节[4]。”在平台社会之中，诸多社会事务都遵循平台特征与逻辑重组其关联形式和组织方式，其中便包括国家治理的重要组成——政府。

平台对国家治理的全领域渗透，实现了政府运行的资源、组织以及技术等各种元素的平台化支撑，平台与政府的耦合便也不可回避[5]。尽管美国学者 Tim O'Reilly 较早的提出了“政府即平台”的概念，并将政府比作繁荣的集市以强调政府本源上就是为了促进集体参与协作的基础性平台，然而以“政府即平台”为代表的既有探讨对平台型政府的概念内涵、形态特征和发展挑战等关键问题皆语焉不详[6]，因此，中国在探索政府数字化转型之中形成了自己的平台型政府治理特征。如学者姬德强所指出的，中国平台运行模式下的“政府集中参与”非但没有阻碍或减缓平台化进程，反而带来了平台飞速而稳定发展的春天[7]。但是现有的学界研究“批评多于建设”，且关于“新型的国家与平台关系，即如何超越管控与被管控的简单二元逻辑，发掘平台化进程中国家权力与平台权力的相互构建关系”方面关注相对较少，而既有研究多将“平台视为信息的组织者和发布者的功能主义研究范式”，因此从自主知识体系构建角度出发，探寻基于中国经验的平台与政府，技术、文化与人之间的互构共生关系便十分必要[8]。

1.2 集合行为的平台化

倘若将“开封夜骑”这种“公众聚合”定义为“惯常”的群体性事件，则在一定程度上限制了对该现象的分析视角。这是由于群体性事件最初属于“政治术语”而非严格的学术概念，尽管经历了部分学者的明晰，但仍存在争议[9]。正如学者邱建新曾指出，“群体性事件”概念具有中国本土化特色，暗含负面评价的倾向，以此代指“公众的网络聚合”，则可能造成对公众网络言论表达的污名[10]。而集合行为是指在自发、不可预料、无组织的以及不稳定的状况下，对某一共同影响或刺激产生反应的行为[11]。将“开封夜骑”这种“公众聚合”归为集合行为显然更为合适：一方面这规避了前述的污名化问题，另一方面也减少了“群体”这一概念中“高层次互动体系”所强调的指代偏差，因为群体是以对彼此行为的共同要求为基础，并以一种有规则的方式相互发生作用的人们所组成的集体[10]。

集合行为的学术研究由来已久，美国社会学家斯梅尔塞将集合行为界定为“在重新规定社会行为的信念的基础上产生的社会动员”[12]；而法国社会心理学家古斯塔夫·勒庞所著《乌合之众：大众心理研究》对此讨论较多、流传甚广，其认为在集合行为中，“个人的力量湮灭于群体中，个人的身份也隐藏于群体之中”，行为的匿名性和情绪的传染性容易造成大规模的、非理性的群体运动[13]。同时，学界关于集合行为的理论演进与媒介环境紧密联系，且集合行为的概念流变主要以互联网尤其是社交媒体的出现作以区分[14]，如部分学者采用网络集合行为的概念指代网络环境下的集群行为[15]。这一传统亦启示了对于平台化社会中集合行为的关注。所谓平台化集合行为，可视为平台延伸、拓展、嵌入集合行为所带来的持续影响，兼具集合行为不确定与从众效应共性特质的同时，也呈现出关联性、数据化、具身性、情感性的特征[16]。而这方面的相关探讨主要集中于网络空间治理方面[17]，现实空间的关注则相对受到遮蔽，但学者张亚南对网络集合行为向现实空间的蔓延研究，颇为直接得指出了，“网络集合行为与现实空间存在联动效应”，这为从平台化集合行为角度研究开封夜骑提供了研究启发[18]。

因而本文的研究问题可确定为：此次开封夜骑事件经历了怎么样的危机演变？折射出平台化集合行为何种特征？而开封当地政府在此次危机中，采用了怎么样的传播策略，其传播效果如何？这对于当下的平台社会中的政府传播又有何启示？

2 作为平台化集合行为的开封夜骑

2.1 开封夜骑：文旅热下的青年集聚

“开封夜骑”主要是指大学生夜晚骑共享单车前往开封游玩的现象，该集合行为受社会广泛关注主要开始于11月2日。然而这一行为早在2024年6月便已经零星出现，其时社交媒体上便流传：郑州四名女大学生连夜骑共享单车到开封，“为了吃一口正宗的灌汤包”[19]。在随后的几个月时间内，陆续有更多的郑州大学生夜骑开封，但并未形成庞大规模。随着下半年开学，夜骑前往开封的学生人数持续增加，且在抖音、小红书等社交媒体平台出现了骑行攻略与相关话题。

自11月2日起，这一现象受到地方政府与媒体的关注，出于“文旅热”的考虑，开封当地给予一定的优待政策与广泛报道，至此更多社交媒体平台用户扩散传播，引发更大规模的学生夜骑单车前往开封[20]。然而

从11月7日开始，夜骑开封的人流完全超出了当地的控制范围，对开封当地交通与城市环境造成显著影响，郑州至开封的必经之路“郑开大道”也因夜骑造成严重拥堵，交警不得已连夜临时管制。此外，华侨大学一位老师指称夜骑学生都是“酒囊饭袋”进一步引爆舆论场，关于此次开封夜骑的公共舆论开始走向负面。10月9日起，美团、“哈啰”、青桔三大单车平台发布联合公告：超区骑行将强制锁车；开封当地市民也对夜骑行为“怨声载道”；多所河南高校发文呼吁学生暂停夜骑，自此该事件逐渐降温。

结合史蒂文·芬克的危机传播四阶段模型，回顾开封夜骑整个事件的关键节点，可将该事件分为危机征兆期、危机爆发期、危机扩散期与危机痊愈期，以此明晰整个事件的发展脉络，便于对危机情境的划分[21]，见表1。须指出的是，尽管明显征兆期起始于11月2日，但是结合该事件便可发现开封夜骑行为自6月份已经逐渐开始，只是此时处于潜隐阶段。

表1 开封夜骑事件危机阶段划分表

危机阶段	时间节点	相关事件名称
征兆期	2024年11月2日至6日	开封市多景点大学生免票；开封市文旅局发表骑行倡议；单车平台称已超出基本服务范围，正加强调度
爆发期	2024年11月7日至8日	华侨大学某老师称夜骑学生酒囊饭袋；郑开大道严重拥堵；
扩散期	2024年11月9日	开封当地媒体、政府建议错峰出行提前预约；单车平台发布郑州区域共享单车联合公告：超区将强制锁车；
解决期	2024年11月10日至11日	郑开大道非机动车临时禁行；美团、“哈啰”、青桔联合声明是否涉嫌垄断；

2.2 开封夜骑中的平台化特征

前文梗概了开封夜骑事件的危机演变，并根据特定时间节点进行了危机阶段的划分。本章将以开封夜骑为例，归纳其平台化特征又如何体现：

2.2.1 依附式关联：平台作为行为触发器

建立关系一直互联网发展的主题，平台亦不例外。若传统社交媒体意味着人与人的联结，那在平台社会，曾经默默无闻的物也有了自己的一席之地。所谓万物互联，实在为虚拟空间与现实空间的关联、重合，卡斯特所谓的网络社会走的更为深远，而这种关联特征也成为平台化的本质特征。

传统集合行为往往止于社交媒体的议论纷纷，平台为其破域提供了新的可能。在开封夜骑中，平台成为了真正的新型基础设施，所有的大学生只有通过平台扫码撬动共享网络里的“物”，才能将单车纳为自己身体的一部分。由于物联网的存在，这个人-物结合体也不得不时刻将自己的各类具身信息上传至更深层的平台系统。也正是这个原因，处于数据流中转位置的单车平台，得以提早发布公告、进行调度。同时，这种平台依附存在一定的可见性差别，当平台借助终端发布一对多的提醒公告时，只是一种软性的依附劝服；然而，当夜骑危机超出平台控制时，这种软性依附便会被更强硬的依附取代，单车在这时被强行剥离人体，通过物联网平台可以瞬间剥夺无数用户的媒介权力。在这里，我们才意识到这份关联并不是完全的平等，是一种潜在的单向的黑箱式依附，至少就平台与用户而言。

2.2.2 具身为数据：虚实交互的参与模式

平台化集合行为的另一特征，便是贯穿始终的数据化。在前平台网络时代，集合行为的信息扩散更多是自主的数据上传，发送与否皆在用户的掌控之中。而平台化的数据是在将整个现实空间与人类行动数据化，放置到开封夜骑事件的案例之中，最为基础的便是将单车用户的身体转化为数据。

如前文所言，平台对于单车的流动正是以这些数据为基本，数据的云端传输使得平台的日常运作、危机应对、政策转变成为可能。而于单车用户而言，运动手表等终端将用户具身体验不断转变为可供分析的数据信息，

这并非传统身心二元的离身转化，这些数据可能成为用户塑造量化自我的“真实原材料”，社交平台中单车客便是以此将异质的具身感等价比较。当然，这也会成为各种平台运营的燃料，Li Guang-hui 等人提出基于 ARM7 的身体运动信息收集平台，可利用多节点网络技术收集的多点加速度信息，这些可被应用到计算机游戏操作、身体恢复训练、体育运动、康复治疗等多个领域[22]。

2.2.3 开放性风险：平台驱动的裂变与隐患

贝克曾以风险社会这一概念反思现代化进程，作为现代性特征之一的媒介化产物——平台，无疑是建构现代社会风险机制的又一组成。前文依附式关联与具身为数据已经揭晓了微观层面的风险可能，个人在平台面前愈发透明，数据保护成为日益受到关注的话题；而于宏观社会而言，平台的跨时空连接使得风险足以突破疆域界限，任何人都可能牵涉其中。

与传统社会中的集合行为相比，平台化集合行为会牵涉更多元的利益主体与领域，开封夜骑参与者便是借助社交媒体平台互动、借助单车平台行动。夜骑行动在网络空间与现实空间不断穿梭扩散，其边界开放模糊，因而社会风险也在不断增加。通过对开封夜骑事件的梳理，我们可以看到利益相关者不断增加，从本地景区到郑州高校、从当地政府到普通市民、从聚焦于事件本身到涉及更多舆论主体，平台化复杂的互动层加速并增强风险的影响力与破坏力，利益共同体不断增加，正如学者贾瑞雪所言，一旦发生技术故障将会在整个互联网、整个社会引发连锁反应，甚至会威胁到每个人的本体性安全。

2.2.4 情绪化供给：集体狂欢下的情感溢出

在互联网群体传播时代，搭载着比特湍流的人类情感乘奔御风、无远弗届，掀起了人类历史上最大规模的一场情感传播革命[23]。而情绪作为人类情感的外显，在平台化的变革中获得了新的发生情境：平台可供性为情绪传播提供了充足的空间，功能设计、算法推荐、内容管理，就用户而言，他们接触到的不仅是话题社区的信息茧房，也是一个满足自我价值的情绪茧房。

“青春没有售价，开封必须拿下”，开封夜骑被塑造为继“特种兵旅游”后青年群体彰显自我的必要手段。社交媒体平台之上“安利贴”的情绪能量，激发青年群体参与到夜骑的互动仪式之中，然而正如奥尔波特和波斯特曼在谣言传播过程中发现了“磨平”(leveling)、“削尖”(sharpening)、“同化”(assimilation)的信息变异效应一般[24]，情绪传播亦会发生变异。在集合行为的不断互动中日益走向极端，“夜骑”与“青春”等价，反对夜骑的声音早已在沉默的螺旋中被淹没，而只有等到新的媒介权力介入舆论场时，这样的一边倒格局才会发生转变。犹如舆论反转一般，开封夜骑之中的公众情绪，随着焦点事件的发展变化而前后反转：青年群体旅游行为的边界何在？此类集合行为又该如何看待？大学生、市民、政府等众多潜在利益相关者的情绪纠缠折射出的是，在新的社会交往过程中，人们现实观念之争。

3 回到情境：开封夜骑危机中的政府传播

开封夜骑于当地政府而言，无异于中文语境下的危机。危机代表着这样一种情境，即决策者预感到意料之外的潜在威胁，需要短时间内改变策略[25]。而情境危机传播理论(Situational Crisis Communication Theory, SCCT)打破了传播者本位及组织本位那种固化封闭的态势，与时下“服务型政府”的治理方式相契合；同时，该理论提出针对不同情境的反应策略选择建议，其指导意义也远高于由一系列“通则”或“禁忌”组成的列表[26]。因此，针对开封夜骑这种强动态性平台化集合行为，情境危机传播理论可为我们提供合适的分析抓手。

美国学者库姆斯等人根据归因理论基于“情境”建构了所谓的情境危机传播理论，该理论认为“危机情境是危机所处的社会环境及社会环境限制下的语境”[27]，而利益相关者则通过对组织危机责任归因来界定危机情境。因此，根据危机情境选取相应的危机应对策略，理论上可以减少危机对组织形象的损害、挽回组织的声誉。根据情境危机传播理论可以将开封夜骑事件进行情境划分，见表2。

表2 开封夜骑事件危机情境汇总表

危机阶段	危机类型	证据真实性	危机伤害程度	组织过往表现
征兆期 (郑州夜骑开封学生人数激增)	受害者型	证据真实	轻微	危机史：近年大学生“特种兵式”旅游火热，带动淄博、哈尔滨、天水等地旅游发展； 关系史：此前公众对开封当地政府并无不满情绪；
爆发期 (华侨大学某老师称夜骑学生酒囊饭袋；郑开大道严重拥堵)	意外型	证据真实	中等	危机史：近年高校教师发表错误言论的舆情事件较多，如上海震旦职业学院教师宋庚一课堂公开发表错误言论； 关系史：开封市政府曾称已做好迎接随机性大客流的充分准备；
扩散期 (大量骑行者涌入城市，影响当地居民生活)	意外型	证据真实	中等	危机史：淄博烧烤出圈带来巨大流量，五一假期超12万人次前往； 关系史：发生危机事件时，公众常认为政府部门应该承担责任；
解决期 (网民质疑单车平台涉嫌垄断)	受害者型	证据模糊	轻微	危机史：英伟达涉嫌违反“反垄断法”被立案调查；美团曾涉关于外卖骑手系统困境的舆情讨论中； 关系史：根据艾媒咨询的数据，公众对共享单车行业发展前景持乐观态度[28]；美团等平台整体偏向消费者；

情境危机传播理论将危机按照责任等级由低到高划分为受害者型、意外型、可预防型。开封夜骑起源于政府组织外部，主要由大学生群体组成行动，因此组织可控性较差，前期政府危机归因则较小；而随着事件的发展，夜骑人数超出控制范围，尽管此时危机发生源仍处于组织外部，但当地政府的危机归因受情境变化不断升级，“开封市政府曾称已做好迎接随机性大客流的充分准备”失效，危机逐渐由受害者型转化为意外型。

情境危机传播理论根据不同的危机类型也提出了相应的应对策略，包括否认型、淡化型和重塑型三大类：一般认为，组织需要承担的危机责任越低，那么组织更倾向于使用更加强硬的防御策略；当组织需要承担的危机责任越重，组织则更多的选择妥协策略。这种危机应对策略与情境的关系隐含了规范理论的基本逻辑，是理论家所呼吁的应然部分的策略选项，并鼓吹这样的做法可以显现出较佳的危机沟通效果[29]，见表3。

表3 开封夜骑事件危机应对策略分析表

危机事件名称	危机类型	危机应对策略	具体的危机应对行为
夜骑开封学生人数激增	受害者型	通报及指示性信息	开封文旅局发布公告欢迎大学生；开封多部门连夜上岗迎骑行大学生；
郑开大道严重拥堵	意外型	重塑型	交警连夜进行临时交通管制；
大量骑行者涌入城市，影响当地居民生活	意外型	重塑型	交通管制公告：郑开大道非机动车临时禁行；
网民质疑平台涉嫌垄断	受害者型	否认型	美团、“哈啰”、青桔联合声明是否涉嫌垄断；

开封政府的危机应对策略整体基于通报与指示性信息展开，而库姆斯亦主张组织应首要告知公众危机的基本情况、所采取的保护措施以及组织将采取的修正行为[30]。平台社会之中，媒介的基础设施化在明晰、互证危机证据的同时，也便于指示性信息的广泛传播中，能够减少组织和公众之间的信息不对称，消除危机初期公众对组织的不信任感；同时，提供指示性信息也能够为组织塑造出一种负责任的组织形象，减少危机带来的负面影响。以微信公众账号“开封发布”为例，尽管2024年11月3日的“欢迎公告”与后续的“管制公告”目的向左，然而仍然塑造了积极的政府形象，热评称之为“格局决定胜局”。

总之，开封政府的危机传播应对策略与情境危机情境基本匹配，当地政府对开封夜骑的事件介入是逐渐深入的，其承担的责任也是逐渐增加，从早期的“顺应”转向中后期的“引导”，试图重塑政府传播方向与夜骑集合行为。然而具体的实务操作与理论主张的却呈现出差异：意外型情境可采取淡化策略使得责任转移即可，而在开封夜骑的实务操作中则是采用了承担更多责任的“重塑”策略。这种应对策略正是由于政府的公共性位置决定，我国政府在长期的管理实践中形塑了“全能政府”的公众印象，即使近些年在向“服务型政府”转型，但随着开封夜骑对公共领域的影响不断增大，公众也认为政府应承担更大的责任。而从我国传统实践来看，集合行为本身无论是否平台化，政府都有一定的管理责任。

4 实践省思：平台化集合行为中的政府危机传播优化

正如案例分析的目标不仅在于讲述故事，更重要的是产出知识[31]。因此本文也希冀从开封夜骑事件的政府实践出发，在解释原因、理解特征之基础上讨论规范原则，以此优化平台社会中的政府传播与危机应对策略。

4.1 关联治理：从平台型政府走向平台性政府

时下大力建设的平台型政府被视作政府数字化的进阶，数字政府依赖于数字基础实施框架与人工智能技术得以智能化升级，具备模块化和开放性的特征[32]。政府组织通过嵌入平台媒体或自主搭建平台，已基本实现治理与服务模式的转型；在开封夜骑事件，最为显著的便是开封当地政府通过各类媒体平台向公众发布交通信息。然而，也可以发现，平台型政府的传播行动与管制行动相对于单车平台而言相对迟滞，从多边平台理论的角度出发，体现出时下平台社会中公共事务治理主体之间的信息隔阂。

刘家明等人提出的平台性政府概念，或可提供启示：即主张以多边公共平台建设为主线，通过开放公共资源与治理权力，以开放共享与合作共赢的机制，允许并促进利益相关方直接互动、合作共治、生产运作公共品[33]。如今，单车平台的社会化已从商业行为逐渐过渡到公共行为，地方政府与平台的协议合作可方便各治理主体之间的信息交换，便于在诸如开封夜骑的平台化集合行为中及时获取关键数据信息，做好秩序维护与社会治理。同时，这种平台性政府的治理方式是以更深度关联嵌入到平台系统之中，与各级平台组织共生共荣，部分治理权力的开放更便于公共事务的社会治理。在开封夜骑事件后期，舆论矛头部分指向单车平台的“强制锁车”行为，尽管单车平台联合公告因公共利益豁免属于合法的横向垄断协议，但政府的支持性传播可完善危机事件的后续处理、利于网络舆论的平息，体现平台性政府的本体特征。

4.2 情感修辞：构建多诉求修辞话语专业体系

政府传播因其公共性，天然属于公共修辞这一具体修辞类型，维护公共空间的协商性、批判性与对话性是政府传播的应然目标[34]。在情感转向席卷修辞学理论研究时，政府的传播实践亦从“全能型政府”走向“服务型政府”，情感化互动在政府治理中占据着重要位置。塞缪尔·马特斯即提出了“情感修辞”(affective rhetoric)的概念，旨在强调修辞活动的情感面向，即在社会与文化生活中策略性地使用情感，以达到积极的修辞目的。

而开封夜骑事件中的当局也以日用而不知的传播方式践行这一观点，“开封发布”微信公众号11月3日文章受阅读界面限制篇幅较小，但寥寥数语便已展示其共意动员之效果。“青春没有售价，夜骑就在当下”“夜骑特种兵”“人生就是要充满 passion”等流行语增加了修辞文案的感染力，其次网络图片与视频的将骑行青年的语言、面部表情、音调转译为情感迹象，最后又委婉劝诫、强调安全，精准捕捉并传递了青春的活力、城市的魅力以及对安全的重视等多重情感信息，塑造了积极的政府形象。尽管最后迫于安全考虑“开封夜骑”按下暂停键，但仍当地政府表达了对于大学生群体文旅活动的欢迎。开封政府的将情感修辞立足于“理性的情感”，采用“诉诸情感”的建构共识，但这并不排斥其它“诉诸理性”的手段实施，在11月9日的三篇通告

便可看出。由此可见,当下政府的多诉求修辞话语体系已经基本建立,在平台化的集合行为发生时,亦能够根据演变情境及时转换,兼具权威性与灵活性。

4.3 底线思维:在准备中“争取最好结果”

作为平台化集合行为的开封夜骑,兼具传统集合行为强互动与快传播特征之余,呈现出更为紧密的依附式关联,涉及更广泛的社会主体,牵一发而动全身,短短几天便出现城市交通拥堵的现象。发展、扩散之迅速令声称已有准备的开封政府也措手不及,而这也涉及政府危机传播中最为核心,也是在多变的平台化社会中最为重要的政府治理思维的问题。

2013年,习近平总书记首次提出“底线思维”的思想方法,即居安思危,凡事从最坏处准备,努力争取最好的结果,做到有备无患、遇事不慌,牢牢把握主动权的思维。底线思维涉及政治、经济、社会、意识形态等多个领域,要求增强谨慎之心,对风险因素有所准备,正如其2019年在省部级干部专题研讨班上指出的:“坚持底线思维,增强忧患意识,提高防控能力,着力防范化解重大风险”。置于贝克所谓风险社会的语境之下,习近平总书记之“底线思维”与吉登斯所谓“……以一种积极的方式来对待风险的能力”异曲同工。在危机传播与风险沟通紧密相关的学术前提下,底线思维亦适用于政府危机传播的思想方法与工作方法之中[35]。学者古荒曾指出,底线思维方法体系由坚守底线、活用底线、善用底线三个维度组成。开封政府在整个夜骑事件过程中,前期采取“顺应”策略鼓励大学生在保证安全的基础上文旅出行,而后以《重要提醒!请您及时预约》调整“引导”,并在造成一定社会影响的情况下及时采取“管制”措施,在传播实践中充分释放了底线思维的方法论力量。同时,也看到开封政府正逐渐从“危机传播”走向“风险沟通”——底线思维的更高要求,尽管存在一定的平台忽视与潜隐期忽视的不足,但确已基本落实多方参与、平等对话的沟通理念。

5 结语

平台作为媒介,从微观上方便人们日常生活的同时,也重新塑造了社会结构,推动了社会关系的媒介化变革。就政府治理而言,平台在方便政务服务方面呈现出巨大潜力的同时,也隐含着诸如集合行为的不可确定风险,这是风险社会与媒介之示能的具体体现。文章正是在这样的理论与时代背景之下讨论平台化集合行为中的政府传播实践,首先辨析了集合行为与群体性事件在中国语境下的概念争议,提出时下集合行为的平台化转向;其次,选择“文旅热”下典型事件——“开封夜骑”作为案例分析对象,并通过史蒂文·芬克的危机传播阶段模型回顾其事件演变,归纳出平台化集合行为依附式关联、具身为数据、开封性风险、情绪向供给的基本特征;再次,将短暂而复杂的“开封夜骑”进行危机情境划分,通过比较具体的危机情境与政府传播策略,揭示出当下“服务型”政府转型对于平台化集合行为具备有效的应对能力。

随着平台日益成为隐性治理主体,将促使由政府主导的传统集合行为治理发生转变。在该事件中,抖音通过限流敏感话题、共享单车企业通过调整调度策略,实质上已然行使了流量闸门与行为开关的权力,而政府后期联合平台发布得管制通告,进一步标志着平台从“技术工具”升级为“治理伙伴”。但是这种治理主体的多元化,无疑隐含着平台权力与政府权威的博弈:政府的应急管理需要依赖平台实时人流数据(如单车定位信息),但企业以“用户隐私”为由可以拒绝共享完整数据,这一矛盾可能导致风险研判滞后,因而数据黑箱现象将进一步凸显数字时代治理权威的分散化危机。

在时下的政府传播中,地方政府借助底线思维的思想方法正逐渐从精英式传播走向对话式沟通,并积极诉诸情感修辞与群众建构共识,然而受制于媒介技术限制与传统治理思维惯性,政府与平台之间仍存在信息隔阂。且所谓的集合行为也需要得以重新认知,在平台化集合行为中真正的“组织者”或许并非具体个人或机构,而是算法规则、数据流动与用户协议的集合体,那么未来的危机治理研究需积极跳出“政府—民众”二元框架,将平台作为第三种不可忽视的力量纳入互动网络分析中,才能更完整的阐释数字时代的群体行动逻辑。

参考文献

- [1] 刘战伟,刘洁.“平台/platform”:一个概念史的溯源性研究[J].新闻与写作,2023(8):70-82.

- [2] 黄文森, 狄丰琳, 余佳慧, 等. 全面认识平台: 2022 年全球传播学研究综述[J]. 新闻界, 2023(1): 21-38.
- [3] 孙萍, 邱林川, 于海青. 平台作为方法: 劳动、技术与传播[J]. 新闻与传播研究, 2021(1): 8-24, 126.
- [4] 何塞·范·迪克, 孙少晶, 陶禹舟. 平台化逻辑与平台社会——对话前荷兰皇家艺术和科学院主席何塞·范·迪克[J]. 国际新闻界, 2021(9): 49-59.
- [5] 宋锴业. 中国平台组织发展与政府组织转型——基于政务平台运作的分析[J]. 管理界, 2020(11): 172-194.
- [6] 张舜禹. 平台型政府: 数字时代的新政府组织形态及其挑战应对[J]. 宁夏社会科学, 2023(3): 45-55.
- [7] 姬德强, 李喆. 平台研究的进化及其中国框架[J]. 浙江学刊, 2024(3): 90-101, 2.
- [8] 刘勇, 倪小帆. 再思平台: 概念旅行与范畴拓展——兼论平台研究的新维度[J]. 编辑之友, 2024(10): 15-21.
- [9] 于建嵘. 当前我国群体性事件的主要类型及其基本特征[J]. 中国政法大学学报, 2009(6): 114-120, 160.
- [10] 邱建新. 为“网络公众舆论”正名——关于“网上群体性事件”概念适当性的思考[J]. 江苏社会科学, 2009(6): 91-95.
- [11] 戴维·波普诺. 社会学(第10版)[M]. 李强, 译. 北京: 中国人民大学出版社, 1999: 593-598.
- [12] SMELSER, N. J. The Theory of Collective Behavior[M]. New York: Free Press, 1963: 8.
- [13] (法) 古斯塔夫·勒庞. 乌合之众: 大众心理研究[M]. 冯克利, 译. 北京: 中央编译出版社, 2017: 9-11.
- [14] 王贵斌, 斯蒂芬·麦克道威尔. 媒介情境、社会传统与社交媒体集合行为[J]. 现代传播(中国传媒大学学报), 2013(12): 100-106.
- [15] 赵成斐. “网络集群行为”与“价值累加”——一种集体行动的逻辑与分析[J]. 新闻与传播研究, 2013(8): 67-77, 127.
- [16] 孙萍. 平台研究的想象力: 概念、生态与公共价值[J]. 新闻界, 2024(5): 13-22.
- [17] 王贵斌, 斯蒂芬·麦克道威尔. 论社交媒体集合行为的心理及其逻辑[J]. 中州学刊, 2013(12): 168-173.
- [18] 张亚南. 网络集合行为向现实空间的蔓延及其治理[D]. 黑龙江大学, 2021: 15.
- [19] 詹铎, 丁伟. “夜骑开封”被叫停背后: 网络推手煽起来的巨大流量, 却成烫手山芋[EB/OL]. (2024-11) [2024-12-11]. https://www.thepaper.cn/newsDetail_forward_29306857, 2024-12-11.
- [20] 陈然. 夜骑开封爱满金秋[EB/OL]. (2024-11-04) [2024-12-11]. https://www.kaifeng.gov.cn/kfsrmzfwz/zwyw/pc/content/content_1853238622639411200.html, 2024-11-04.
- [21] 王曼. 危机生命周期视角下武汉新冠疫情公关效果研究[D]. 华中科技大学, 2021: 24.
- [22] LI G H, ZHANG X H, HAN L G. Body motion information collection platform design based on ARM7[C]//2010 2nd IEEE International Conference on Information Management and Engineering. Chengdu, China, 2010: 395-397.
- [23] 董文畅. 群体传播时代的情感传播研究: 范式与路径[J]. 现代传播(中国传媒大学学报), 2022(7): 45-53.
- [24] ALLPORT G W, POSTMAN L. The Psychology of Rumor[M]. New York: Henry Holt & Co, 1947: 75, 86, 100.
- [25] HERMANN S, CHARLES F. International Crisis: Insights from Behavioral Research[M]. New York: New York Press, 1972.
- [26] 汪臻真, 褚建勋. 情境危机传播理论: 危机传播研究的新视角[J]. 华东经济管理, 2012(01): 98-101.
- [27] COOMBS W T. Impact of Past Crises on Current Crisis Communication: Insights from Situational Crisis Communication Theory[J]. Journal of Business Communication, 2004, 41: 266-267.
- [28] 艾媒咨询. 2024 年中国共享单车消费者行为调研数据[EB/OL]. (2024-07-07) [2024-12-11]. https://m.163.com/dy/article/J9HST6H00511A1Q1.html?spss=adap_pc, 2024-12-11.
- [29] 吴宜蓁. 危机情境与策略的理论规范与实践: 台湾本土研究的后设分析[J]. 国际新闻界, 2013(5): 33-42.
- [30] COOMBS W T. Protecting Organization Reputations During a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory[J]. Corporate Reputation Review, 2007, 10: 164-173.
- [31] 张静. 案例分析的目标: 从故事到知识[J]. 中国社会科学, 2018(8): 126-142, 207.
- [32] 孟庆国, 鞠京芮. 人工智能支撑的平台型政府: 技术框架与实践路径[J]. 电子政务, 2021(9): 37-46.

- [33] 刘家明, 詹绍文. 平台性政府: 概念渊源与边界考察——多边平台和平台组织学的视角[J]. 甘肃行政学院学报, 2024(4): 81-94+127-128.
- [34] 刘涛. 公共修辞: 话语实践中的公共利益及其修辞建构[J]. 西北师大学报(社会科学版), 2022(6): 67-82.
- [35] 苏婧, 张镜. 从危机传播到风险沟通——突发公共卫生事件的传播转型[J]. 新闻与写作, 2020(4): 5-13.