

A Study on the Causes of Youth Social Media Burnout from the Perspective of Drama Theory —Take the Use of Tencent's QQ as an Example

Wu Yulan Zhang Yunfei

Abstract: With the development of network technology, social media has penetrated into People's Daily life, bearing the social and sharing needs of users. However, in recent years, young people have become tired and bored when using social media, and there has been a willingness and tendency to withdraw from social media. Tencent QQ, as one of the mainstream social media platforms, users have also suffered from burnout, and the number of active accounts has been declining. From the perspective of Irwin Goffman's drama theory, this paper takes young users of Tencent QQ as the research object, uses web crawler method to capture user comments, and summarizes the causes of social media burnout among young people through content analysis and text analysis. The study found that the stage setting of Tencent QQ does not meet the needs of users, and has the risk of exposing the privacy of users in the background, reducing the trust of users. In Tencent QQ, individual expression needs can not be met, and the impression management steps are complicated, and too many fake performances at the front desk cause user fatigue. There are also problems of social overload and social comparison in the performance interaction of users, which is easy for users to get bored. This study is carried out from the perspective of drama theory, in order to enrich the research perspective of social media burnout, and provide a reference dimension for improving the functional Settings of social media such as QQ.

Key words: Social media burnout; Youth groups; Tencent QQ; Dramaturgy theory; Self-presentation

作者简介：吴玉兰，中南财经政法大学新闻与文化传播学院教授，博士、硕士生导师；张云飞，中南财经政法大学新闻与文化传播学院硕士研究生。

文章引用：吴玉兰，张云飞. 拟剧理论视角下青年群体社交媒体倦怠成因研究——以腾讯QQ的使用为例 [J]. 中国新闻评论, 2024, 5 (2) : 18-28.

<https://doi.org/10.35534/cnr.0502002>

拟剧理论视角下青年群体社交媒体倦怠成因研究

——以腾讯QQ的使用为例

吴玉兰 张云飞

摘要：随着网络技术的发展，社交媒体深入到受众的日常生活，承担着用户的社交和分享需求。但近年来，青年人在使用社交媒体时产生了疲惫、厌烦感，出现了从社交媒体中退出的意愿和倾向。腾讯QQ作为主流社交媒体平台之一，用户账号活跃度不断下降。本文以欧文·戈夫曼的拟剧理论为视角，以腾讯QQ的青年用户为研究对象，运用网络爬虫法抓取用户评论，通过内容分析和文本分析法探析青年群体产生社交媒体倦怠的原因。研究发现，腾讯QQ的舞台设置不符合用户需求，并具有暴露用户后台隐私的风险，降低了用户的信任度；在腾讯QQ使用中个人的表达需求得不到满足，并且印象管理步骤复杂，前台过多的虚假表演造成用户疲惫；用户的表演互动存在社交过载和社会比较问题，容易使用户产生厌倦。本研究以拟剧理论为视角展开，以期丰富社交媒体倦怠现象的研究视角，为改善QQ等社交媒体的功能设置提供参考。

关键词：社交媒体倦怠；拟剧理论；自我呈现；青年群体；腾讯QQ

Copyright © 2024 by author (s) and SciScan Publishing Limited

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



腾讯QQ是中国最早的社交媒体平台，它的诞生标志着我国进入社交媒体时代。^① 腾讯QQ以年轻用户为主，是年轻人的网络聚集地。2017年企鹅智库调查显示，QQ的活跃用户以“90后”“95后”为主，占比55.9%，学历上以中学生和大学生为主，占比72%。^② 但目前QQ的用户活跃量和评分持续走低，数据显示：截至2023年12月31日，QQ移动终端月活账户数5.54亿，同比下滑3%。^③ 截至2024年2月29日，腾讯QQ在小米手机应用商店里的评分只有3.6分，差评数量达到2.2万条。

社交媒体提供了线上交流平台，但用户却表现出从中退出的意愿和趋势，这种现象被称为社交媒体倦怠。^④ 社交媒体倦怠最早引起关注是由于Gartner的一项调查。2011年，Gartner在11个国家选取6295位用户，调查他们对于社交媒体的使用趋势与看法。结果显示，25%的用户对社交媒体产生疲倦，31%的用户对社交网络感到厌烦，甚至部分用户开始注销社交账号。^⑤ 但社交媒体在2011年处于旺盛发展时期，70%的成年网民都在使用社交网络。由于调查结果和社交媒体发展状况形成巨大反差，社交媒体倦怠现象开始受到学界关注。一方面，学者开始探讨社交媒体倦怠反映的社会规律和社会意义，认为这体现了网络时代繁荣后的衰退和人类社交的降温冷却；^⑥ 另一方面，学者研究社交媒体倦怠的产生原因，认为是平台、用户和社会相互作用的结果。^⑦ 此外，学者依据心理学的S-O-R范式，研究社交媒体倦怠造成的影响，认为对用户的心理和行为都会产生后果。^⑧ 腾讯QQ作为主流的社交媒体之一，虽然用户活跃量下降趋势明显，但在社交媒体倦怠方面并未被学界过多关注。

欧文·戈夫曼提出的拟剧理论，认为人们之间的交往行为类似于舞台表演，社会是表演舞台，个体是舞台上的演员。^⑨ 戈夫曼使用戏剧表演中的术语，讨论个体在一定情境中如何控制他人对自身的印象，以及如何维持表演时的行动。戈夫曼把表演区域划分为前台和后台，前台是表

① McLelland, Mark, Haiqing Yu, et al. Alternative histories of social media in Japan and China [J]. The SAGE handbook of social media, 2017: 53-68.

② “95后”报告. 未来消费主力的今日喜好|企鹅智库&QQ空间 [EB/OL]. [2024-03-06]. https://www.sohu.com/a/165399724_455313.

③ 李豪悦. 腾讯2023年财报出炉：微信及WeChat合并月活增至13.43亿 游戏海外收入逆势增长 [N]. 证券日报, 2024-03-21 (2).

④ Karr-Wisniewski, Pamela, Ying Lu. When more is too much: Operationalizing technology overload and exploring its impact on knowledge worker productivity [J]. Computers in Human Behavior, 2010 (5): 1061-1072.

⑤ Gartner. Survey Highlights Consumer Fatigue with Social Media Analysts to Explore Social Media Land-scape at the Gartner Portals [EB/OL]. [2024-05-10]. <http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=1820015,2011-05-11>.

⑥ 李宏, 李微. 社交媒体倦怠研究述评与展望 [J]. 情报科学, 2017 (9): 172-176.

⑦ 毕伦恺, 潘晓婷. 社交媒体倦怠成因及应对研究 [J]. 新闻研究导刊, 2022 (3): 24-26.

⑧ 代宝, 罗蕊, 续杨晓雪. 社交媒体倦怠: 含义、前因及后果 [J]. 现代情报, 2019 (9): 142-150.

⑨ 欧文·戈夫曼. 日常生活的自我呈现 [M]. 冯钢, 译. 北京: 北京大学出版社, 2008: 27.

演进行的场所，包含舞台设置和个人前台两个要素，后台是不向观众暴露的表演者放松区域。^①随着技术的进步，社交媒体为表演者提供了虚拟舞台，使拟剧理论中的人际表演在新媒体时代得以延伸。用户依赖新兴形式，可以不断调整表演内容更好地实现自我印象管理。近年来，较多学者促进拟剧理论的现代化应用，关注特定群体在社交媒体平台的自我呈现。^②而社交媒体倦怠是用户自我呈现的异常现象，违背了网络时代的发展趋势。

本文以拟剧理论为研究视角，以腾讯QQ的青年群体用户（介于15到24岁之间）^③为研究对象，运用网络爬虫技术抓取微博话题“#年轻人为什么抛弃了QQ#”下的网友评论，数据收集周期自2024年1月5日至2月4日共30天，共抓取评论821条。“#年轻人为什么抛弃了QQ#”话题讨论量达5.4万，话题阅读量达4.4亿，在用户观点中有较强代表性。剔除评论中重复、相关性较低的文本，获取有效评论629条，按照内容可分为倦怠原因、倦怠表现两大类（见表1）。通过对评论内容的文本分析和量化处理，阐释以腾讯QQ为代表的社交媒体平台中青年群体用户出现社交媒体倦怠的原因。

表1 QQ平台用户评论文本分类表

Table 1 Classification table of user comments on QQ platform

分类	内容	具体内涵	评论数量（条）
倦怠原因	平台功能	应用设计：软件功能、应用、界面	68
		使用故障：使用过程中的故障问题	42
	隐私边界	遇到账号隐私被迫、无意泄露问题	60
	互动困境	语义模糊：因线上交流产生的理解偏差、交流困难	51
		角色压力：个人印象管理经验	109
		社会比较：与他人互动时进行的上行、下行、平行比较	67
社交过载	社交关系：社交圈子范围	75	
	接收到难以承受的信息量	63	
倦怠表现	消极使用	选择性呈现和自我消除行为	94

一、“舞台设置”（QQ提供的场景）：降低用户信任

拟剧理论认为，舞台设置是为表演提供布景和道具的背景项目，置身于适当设置中人们才能开始表演。^④腾讯QQ作为社交媒体，为用户提供了线上表演的舞台。但调查发现，QQ提供的舞台设置与用户需求存在错位，并且具有暴露用户后台隐私的风险，降低了用户的信

① 欧文·戈夫曼. 日常生活的自我呈现 [M]. 冯钢, 译. 北京: 北京大学出版社, 2008: 36.

② 王长潇, 刘瑞一. 网络视频分享中的“自我呈现”——基于戈夫曼拟剧理论与行为分析的观察与思考 [J]. 当代传播, 2013 (3): 10-12, 16.

③ 联合国青年议题. 青年定义 [EB/OL]. [2024-02-10]. <https://www.un.org/zh/global-issues/youth>.

④ 欧文·戈夫曼. 日常生活的自我呈现 [M]. 冯钢, 译. 北京: 北京大学出版社, 2008: 37.

任度和使用率。

(一) 平台设计与用户需求错位

平台设计指腾讯 QQ 的功能设计和页面设计。作为社交软件，QQ 除了基本的聊天功能还推出了其他应用模块，从 QQ 秀、QQ 空间，到 QQ 宠物、厘米秀、QQ 小世界，发展出诸多衍生功能。在抓取到的评论中发现，用户关注 QQ 的功能。将网络爬虫抓取的 625 条网友评论进行分词，发现“功能”出现 58 次。（分词结果中剔除副词、介词）对具体的评论文本进行统计，发现用户吐槽 QQ 功能的数据达到 133 条，按照关键词可将这些评论分为 6 类。

表 2 QQ 平台设计用户评论表

Table 2 User comment table for QQ platform design

关键词	数量(条)	代表性评论	点赞和转发量
账号故障	42	乡下老白菜：一段时间只偶尔上，账号密码都对，居然要我认证，烦死了，现在都认证不上	1022
充会员、黄钻	34	科技之窗：因为 QQ 上传原图居然需要黄钻了！shift! 只有转移阵地了，QQ 会员这个东西我觉得没太大必要，微信都是全免费啊	1475
花里胡哨	28	爱唱歌的小 7：只有小学生和中学生会喜欢用 QQ 吧？QQ 太花里胡哨！看着就幼稚	843
版面设计	11	修行的猫 V：那个小世界和微视没有办法关掉，就特别劝退，基本上只当聊天和传文件	931
弹窗广告	10	一只小奶兔：看看现在的 QQ 有多乱，集成了各种资讯、小视频、小游戏、QQ 空间插入广告、弹窗广告提醒……一个社交软件搞得这么乱，不凉才怪	1382
版本	8	烟云似华：这就是 QQ？只不过换了个登录页面而已，然而我是真的觉得没什么用！什么 QQ 小世界啊，无非就是替代抖音，什么 QQ 频道啊，无非就是用的功能	736

对评论文本的分析发现，部分用户认为 QQ 功能和自身需求不符。首先，较多用户反馈了 QQ 的故障问题，认为登录异常、账号冻结、消息接收异常等出现频率过高，影响了个人的正常使用。其次，用户对付费功能表现出不满情绪，并且付费意愿较低，认为相同功能在其他平台更有竞争力。“花里胡哨”是用户对 QQ 版面设计的评价，用户认为新增功能使界面过于杂乱，淡化了 QQ 的聊天功能。并且 QQ 在平台上投放了大量广告，影响了用户的使用观感。舞台设置是表演的背景项目，但腾讯 QQ 却不能为用户提供适当的舞台，使功能设置和用户需求产生错位。

(二) 隐私安全存在暴露风险

Sandra Petronio 提出“隐私边界”的概念，认为公领域和私领域的信息存在边界，为理解在

线人际传播提供重要理论基础。^①但以腾讯QQ为代表的社交软件，容易产生隐私边界模糊的问题，出现隐私泄露的风险。在微博话题“#年轻人为何逃离QQ#”中，“安全”一词出现58次，“隐私”一词出现52次，表明用户关注社交账号隐私问题。对具体评论的分析发现，涉及安全隐患的评论文本达到60条。用户的QQ账号遭遇过不同程度的安全问题，涉及账号被盗、信息泄露等方面。

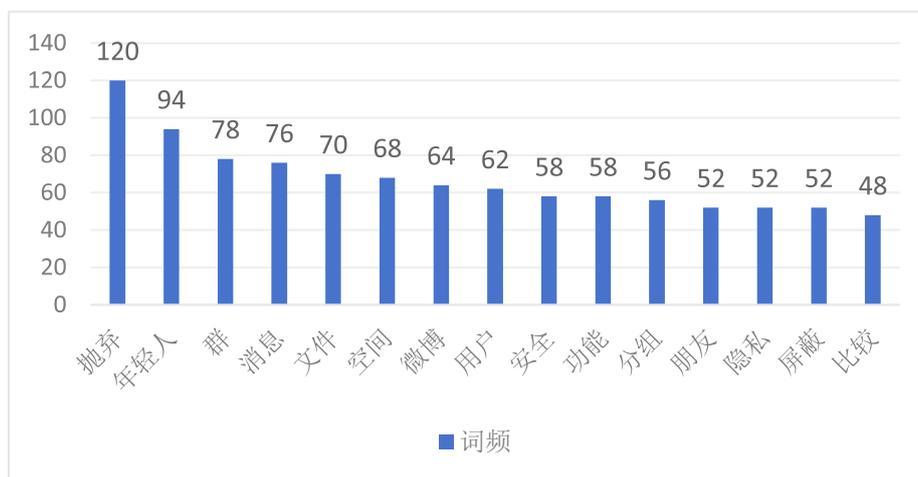


图1 评论词频统计图

Figure 1 Word frequency statistics of comments

拟剧理论认为，在人际交往中存在后台区域，在这个区域表演者可以放松自我，并确信观众不会突然闯入。^②但腾讯QQ提供的舞台上，表演者面临着后台暴露风险。一方面，QQ缺乏用户隐私保护措施。在注册账号时，腾讯QQ要求用户填写姓名、手机号码等个人信息，但未采取妥善措施保护用户信息。每年QQ都会出现大型账号被盗事件，诸多用户隐私被泄露。在网络暴力事件中，QQ变成了人肉搜索、语言攻击的平台，用户隐私被恶意传播，造成诸多隐患。另一方面，QQ用户个人信息管理程序繁琐，虽然用户可对好友设置信息披露范围，但程序较为复杂。并且由于QQ更新较快，用户对新增设置不够熟悉，在管理个人信息时容易出现操作失误。QQ平台中个人表演后台缺乏安全保障，时刻面临着隐私泄露风险，不利于正常表演的进行。

^① 徐敬宏，张为杰，李玲. 西方新闻传播学关于社交网络中隐私侵权问题的研究现状 [J]. 国际新闻界, 2014 (10): 146-158.

^② 欧文·戈夫曼. 日常生活的自我呈现 [M]. 冯钢, 译. 北京: 北京大学出版社, 2008: 167.

表3 QQ用户“表达需求”词云图关键词排名表

Table 3 Ranking table of QQ users' "expression needs" word cloud map key words

频率排名	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
关键词	消息	空间	功能	文字	图片	回复	问题	朋友	打不开	无语
词频	76	68	58	47	45	43	42	40	38	37

从表3分析可见，文字和图片为用户提供表达意见的手段，QQ空间为用户提供言论空间。但从用户对使用体验进行吐槽发现，用户个人的表达需求并未得到完全满足。一方面，由于虚假表演造成用户内心空虚。出于自我形象的建构目的，用户在发表个人动态时会进行反复美化。但线上社交网络是线下人际关系的延伸，用户在美化自身时也要承担来自现实的评判，承担真实形象暴露的不安。长时间的过度自我美化，也使用户产生迷失，难以接受真实的自我。另一方面，新型社交礼仪造成用户表达困难。线上社交网络是现实世界的延伸，部分在公共场合的人际表演转变得私人化。但线上交流时也要求用户遵循恰当的社交礼仪，给用户的自身规范提出更多要求。用户使用社交媒体较多出于娱乐需求，但虚假表演和新型社交礼仪容易使用户产生更多疲惫，不能展现真实的自我。

(二) 印象管理复杂产生疲惫

印象管理指人们在互动中进行的有意或无意影响形象的尝试。^①戈夫曼认为，个体为了展现理想的形象，会选择佩戴面具和扮演角色，掩盖和理想形象不一致的活动，使自身符合社会行为规范。^②对抓取的文本进行分析如表4所示。

表4 QQ平台印象管理用户评论表

Table 4 QQ platform impression management user comment table

关键词	数量(条)	代表性评论	点赞和转发量
屏蔽	52	小龙晚：都不怎么发空间了，哪怕发了也要思前想后，看要不要屏蔽一些朋友啥的	539
误解	35	迷鹿可可：沟通的过程伴随着误解，我说的和你听的永远存在误差，无论我的言语如何严谨，你也能从不同的角度，不同的高度，做不一样温度的注解	1037
不发	18	栗子：现在不会在QQ上发布负面情绪，出于对人际关系的考虑，大家应该都喜欢看到好的一面吧	845

用户为在好友面前塑造良好形象，在QQ发布动态时会设置可见范围、进行信息美化等。

① Gilmore, David C. Impression management tactics [J]. The employment interview handbook, 1999 (6): 321-336.

② 欧文·戈夫曼. 日常生活的自我呈现 [M]. 冯钢, 译. 北京: 北京大学出版社, 2008: 53.

腾讯 QQ 为用户提供印象管理的方式，但也使信息发布繁琐化。一方面，QQ 好友中社会关系复杂。对收集的评论材料进行词频统计如图 1 所示，发现“屏蔽”出现 52 次，“分组”出现 56 次，这些词常与“朋友”“老师”“家里人”等词汇同时出现。并且因为 QQ 添加好友方式简单，好友中存在大量不熟悉的对象，用户发布动态时难以评估可能产生的后果。另一方面，用户间的交流语境不断消解。人际传播中存在产生误解情况，社交媒体将误解发生的可能性提高。用户无法精确控制自己的表演范围，观众也无法对所有表演产生共鸣，在网络和距离的影响下反而容易产生误解和隔阂。

三、表演互动：社交过载引发厌倦

John Sweller 提出了认知负荷理论，认为人们在解决问题时需要消耗认知资源，当加工某个信息需要的资源超过了认知资源总量时，就会产生认知负荷。^① 腾讯 QQ 使用户现实中的人际关系得以在网络上延伸，同时也扩大了用户的社交范围，超出了用户的认知能力。

(一) 社交过载造成压力

蒸发式降温冷却效应指出，人的社交状态在达到饱和点后就会迅速冷淡，当个体社交关系链过于庞大时，就会放弃维护社交。^② 将网络爬虫抓取的 625 条网友评论进行分词，利用共词矩阵生成词语网络图（图 3），发现“抛弃”与“消息”“聊天”“繁琐”“圈子”等词具有连接关系，并且这些词之间也产生关联，表明 QQ 用户账号活跃度降低与消息繁多和社交圈复杂有关。

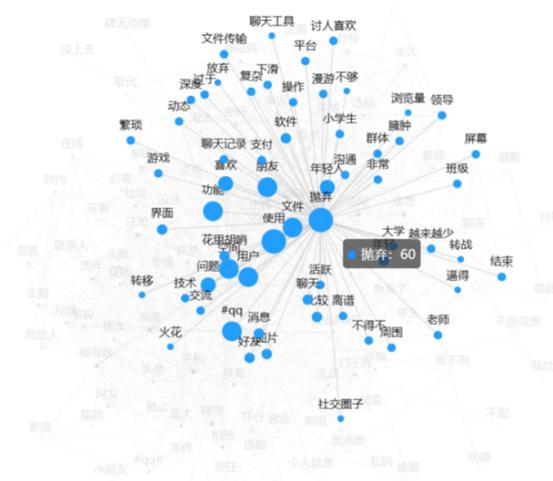


图 3 词语关系网络图

Figure 3 Word relation network diagram

① Sweller J. Cognitive Load During Problem Solving: Effects on Learning [J]. Cognitive Science, 1988 (2) : 257-285.

② 徐志斌. 社交红利 (第1版) [M]. 北京: 北京联合出版社, 2013: 36-42.

腾讯QQ为用户间建立了紧密的连接，使现实生活中的人际关系在网络中得以强化。信息交流便捷提升了事件处理效率，但增加了个人的社交压力。一方面，QQ用户接收信息过载。QQ用户添加了大量好友和群聊，要接收来自社交网络的多方信息。以学生用户为例，要接收班级群、年级群、校园群、小组作业群等消息，并且消息伴随着强制性的任务，给个人带来负担。此外，QQ平台也推送诸多商业广告，这些广告转化为多余的社交媒体信息，加重用户的信息负担。另一方面，QQ用户的社交圈子过载。QQ平台添加好友的方式简单，经过各成长阶段用户积累了大量好友，甚至添加了诸多陌生人。好友数量超过了用户的承受限度，使用户根本无法应付，反而阻碍正常的沟通交流。

表5 QQ平台社交过载用户评论表

Table 5 QQ platform social overload user comments table

关键词	数量(条)	代表性评论	点赞和转发量
QQ群	24	大熊降临：自从上了大学我就开始讨厌QQ了，各种QQ群轰炸收到、加一之类的周末节假日寒暑假也要被迫打卡收到，转各种通知，做各种任务导致我现在听到QQ提示音就心慌	1362
陌生人	15	秋秋啡澈：是因为上了大学，为了学分我加了太多学长学姐，超级多，加了各种群，收不完的到，感觉我的QQ全是陌生人，渐渐地我就不用QQ了	894
QQ空间	11	四方镜城：一直显示有好友发QQ空间了，但我都没那个好友，发什么都推给我	1047
广告	10	难延之音：QQ空间插入广告、弹窗广告提醒…一个社交软件搞得这么乱，不凉才怪	537

(二) 社会比较产生焦虑

将网络爬虫抓取的625条网友评论进行分词，把句中关键词按照正面词、负面词统计得分，通过总分判断该句的情感倾向。1个正面词积1分，1个负面词积-1分。句子最终分数为正数则该句为正面情绪倾向，最终得分为负数则该句为负面情绪倾向，得分为0则是中性情绪倾向。统计结果(图4)显示，负面情绪的评论数量达到346条，用户对QQ的评论以负面情绪为主。

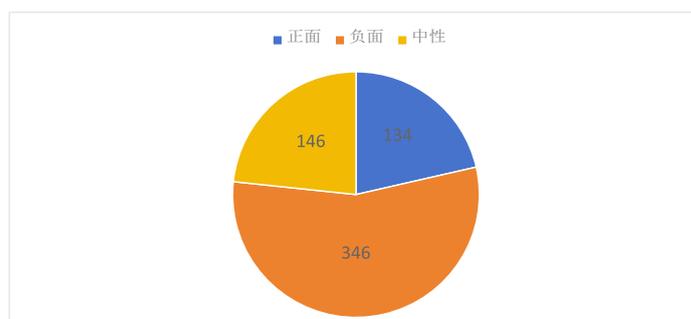


图4 QQ平台用户评论情感倾向图

Figure 4 Emotional tendency of QQ platform users' comments

Swallow 等人发现, 用户会将他人信息和自身情况进行比较, 当个人处于劣势地位时会导致不良情绪, 从而抵触社交媒体。^①QQ 是以提供社交功能为主的平台, 用户间进行着频繁的交流活动, 所以用户的负面情绪一定程度上会受到其他用户的态度、行为、关系的影响。在“比较”的词语网络图中发现, 该词与“圈子”“朋友”等词关系密切。目前 QQ 空间中存在普遍的“晒幸福”行为, 容易诱发用户进行比较。在社交网络的上行比较中, 用户看到好友高度美化过的生活状态, 可能产生自卑或不满情绪; 在社交网络的下行比较中, 用户难以与好友观点达成共识, 容易产生厌烦; 在社交网络的平行比较中, 拥有相似生活经历的用户发布的内容较为同质, 难以引起观看者的兴趣。在 QQ 平台表演互动进行的比较, 容易给用户带来负面情绪体验。

四、结语

近年来, 社交媒体逐渐深入我们的生活, 发挥着日益重要的作用。但人们在社交媒体上却出现了一种“沉寂”现象, 部分用户降低账号活跃度甚至不再使用。有别于以往研究对于微信、Facebook 等平台的关注, 本文聚焦于 QQ 平台的青年用户, 发现 QQ 无法满足用户的自我表现需求, 同时存在后台隐私暴露的风险, 使用户面临更多社交压力和印象管理的困难, 所以青年群体用户对 QQ 产生了倦怠感。本文受抓取周期的限制, 存在文本代表性和典型性不足的问题。一方面, 本文研究用户产生社交媒体倦怠的原因, 对用户的倦怠表现关注不够, 分析不够深入。另一方面, 本文采取的研究方法较为单一, 可以结合访谈法补充研究的数据, 增加研究的说服力。此外, 本文未采取 S-O-R 等研究范式, 与其他学科的理论联系较少, 缺乏研究的广度。

事实上社交媒体倦怠带来了一系列正负效应。一方面, 社交媒体倦怠会影响用户的网络使用意向, 减少与他人的线上社交互动, 并给用户带来消极的情感体验, 降低学习和工作效率。另一方面, 社交媒体倦怠使青年用户有更多线下交流时间, 更好地专注于现实生活的人际关系和活动。这也促使用户反思使用社交媒体的意义, 对社交媒体使用进行自我调节, 以提高自我效能感和保持心理健康。社交媒体倦怠现象与网络时代的繁荣形成巨大反差, 反映出用户抛弃大型社交媒体的趋势。对社交媒体倦怠现象的讨论, 也是在探讨人和技术的关系的一个端口和视角, 技术虽然使人类生活更加便捷, 但也使人们感到无力和焦虑。受众掌握着技术迭代的话语权, 应保持乐观态度并主动寻求解决方案。

^① Swallow S R, Kuiper N A. Social comparison and negative self-evaluations: an application to depression [J]. *Clinical Psychology Review*, 1988 (1): 55-76.