

第一章

网络舆情概述

学习目标

了解舆情的词源，理解舆情的概念，并能够结合现实案例分析网络舆情的基本概念和特征等。只有对中国网络舆情制度发展有充分的了解，才能够在历史的基础上，对现在的网络舆情制度发展有较为深入的思考，深刻理解发生网络舆情的诱因与根源。

互联网蓬勃兴起之后，中国网民发表言论和参与公共事务讨论的机会越来越多。中国社会急剧变革，慢慢产生了网络舆情。2008年，国内开始流行网络舆情监测，很快出现了专门进行网络舆情监测和研究的机构，“网络舆情”“舆情”也成为流行词和专门词。但是，网络舆情到底是什么意思，它具备哪些特征等，现在并没有形成特别统一的观点。本章就从词源学的视角出发，探析“舆情”的词源，并对其概念进行界定。

第一节 “舆情”的词源及定义

一、“舆情”的词源学分析

“舆情”一词从古代就有，它是古汉语中由“舆”和“情”两个字构成的一个偏

正词组，“舆”字有“众”的意思，《汉书·陆贾传》中解释为“人众车舆，万物殷富”。该字虽然古已有之，但是其随着近几年网络舆情监测的普及才开始再次流行，一般的词典中还未将其作为词条给出规范的定义和详细解释。根据最新的考证，从词源学首见书证的角度，“舆情”一词最早应出自《旧唐书》卷一百七十七《列传》第一百二十七章中的“朕采于群议，询彼舆情，有冀小康，遂登大用”之句。此后，虽然在古代文献中“舆情”一词出现的频率逐渐增加，但是古代学者并没有对“舆情”的内涵进行系统的研究，仅仅作为词在使用，因此不能称之为概念。作为一个研究范畴的舆情概念的确立只有十多年的时间，但目前，对“舆情”的定义多达十几种，比较有代表性的是王来华等人的观点。

王来华等人对“舆情”“民意”“舆论”三个词做了从词源开始的回溯和辨析。他们的研究指出，“舆”“情”两字的连用，最初应是指百姓的情感、情绪。在现在的《新华字典》中，也采用了这个解释。在《辞源》中，则把“舆情”解释为“民众的意愿”。王来华等人研究了关于舆情一词起源的古文献后指出，据现有文字记载，“舆情”一词最早在唐朝使用，出自《全唐诗》中唐代诗人李中所作《献乔侍郎》一诗：“格论思名士，舆情渴直臣。”他们研究指出，古人将“舆情”一词解释为民众的意愿。同时，王来华等人在研究了“舆情”“舆论”“民意”三者的概念差异后，认为舆情的政治指向性更为明确，更关注意见背后的社会学、政治学变化的过程，更多是民众的社会政治态度。他对于“舆情”的概念曾做过如下定义：舆情是指在一定的社会空间内，围绕中介性社会事项的发生、发展和变化，作为主体的民众对作为客体的国家管理者产生和持有的社会政治态度。这一定义对这一概念的客体进行了较为明确的限定，即“国家管理者”，而其他定义对舆情的客体没有确切的界定，泛指现实社会，以及各种社会现象、问题等，即“公众议论的对象”。就当前中国舆情实践来看，其实将客体界定为“现实社会，以及各种社会现象、问题”更为准确些，也就是通常所说的公共事务。

需要注意的是，在认同古人关于舆情是指民众的意愿的基本内涵时，更不能忽视当前网络舆情的实践。现在绝大部分的网络舆情和舆情研究机构主要依托搜索引擎技术在互联网上抓取目标信息，然后进行数据的抓取和内容的分析。这就衍生出了一个新的问题：舆情监测软件抓取的信息一般被视为舆情，但是在互联网传播深度渗透，各种传播媒介高度融合的今天，互动、社交、自我表达已经成为深度潜入传播过程和互联网运用的各个层面和各个信息扩散过程的习惯行为，在人人都可以发表言论和参与公共事件讨论的媒介环境下，我们其实很难区分媒体意见和普通公众意见。作为原有定义的“舆论”和“舆情”，其实已经交融在一起，并互相渗透。因此，现在通常所称的“网络舆情”是代表舆论还是代表民意，已经成为一个非常复杂的问题。

现在对于“舆情”一词的使用其实是新时代对于旧词进行重新挖掘和附加更多意

义。虽然从词源学的角度可以分析“舆论”“舆情”两词的发源，且能将它们联系在一起，但是人们对于“舆情”和“舆论”两个词还是存在较为明显的内涵理解上的差异：舆情更贴近于民意，是从普通民众中挖掘的意见和声音，在当前，人们更容易把基于互联网的各种民众自生产内容，如论坛、博客、微博、微信等视为舆情，认为是民意的显现和直接反映；而将舆论更多地视为媒体机构、媒体组织的意见和声音。

另外，对舆情、舆论、民意的使用较为混乱，存在比较多的误解和误用。尤其对于舆情，经常不做定义，或者直接将舆情等同于舆论，进而将网络舆情等同于舆情；或者将舆情等同于民意，进而将民意等同于舆论；或者将舆情等同于媒体舆论，进而将这个媒体默认为互联网；甚至将舆情直接等同于互联网上的负面信息、批评意见或突发事件；等等。对此，我们应该用辩证的态度去界定，网络舆情不等于民意。虽然中国网民规模日渐庞大，但是并不是所有网民都热衷于在网上交流和发表意见，而且在网上交流和讨论的内容不一定是公共事务，因此，将网络舆情等同于民意是不妥的。

二、“舆情”的定义

可以说，近些年，“舆情”一词的应用越来越广，已经远远超越了古义“舆情”的概念范畴，原本狭义的“民众对管理者或公共事务的意见”的定义也不再符合舆情发展的现实状况。

特别是在大数据挖掘技术进入舆情研究和实践领域后，在很多时候，舆情服务机构、舆情研究行业其实把舆情等同于基于互联网搜索技术的数据挖掘，因此舆情抓取和研究的对象，远远超出了社会科学研究领域所谓的社会现象、社会问题、政府管理机构和管理者等，而包括了行业数据、消费者数据、用户数据等。中国古代关于舆情的表义和使用已经与当前时代舆情实践和现实发展差异太大。如果用古代的概念来框定舆情，既不符合当前舆情发展的实际，也容易把舆情限制在一个狭小的发展圈，更不能反映互联网时代的搜索、大数据挖掘技术等对于舆情研究和中国社会民意研究的影响。而且，狭义的舆情与民意概念区分度太差，所以应该重新讨论舆情的定义。

现代传播学视角下，“舆情”的含义最早出现在舆情学专家——李普曼的《舆论学》一书中，李普曼给出的解释是“舆情基本上就是对一些事实从道义上加以解释和经过整理的一种看法”。继报纸、广播、电视之后，互联网作为第四媒体逐渐融入我们的生活，在其发挥着与传统媒体不同的影响力与魅力的同时，“舆情”也慢慢演变成“网络舆情”出现在我们的视野中。

在我国，由于网络舆情兴起的时间比较晚，很多关于网络舆情的理论研究正处于深度研究中。

随着相关领域所开展的研究越来越多，一些具有代表性的关于网络舆情的观点被大多数人认可。南开大学徐晓日认为：网络舆情是社会舆情的一种表现方式，是公众在互联网上公开表达对某种社会现象或社会问题的具有一定影响力和倾向性的公共意见。天津社会科学院刘毅认为：网络舆情是由各种社会群体构成的公众，在一定的社会空间内对自己关心或与自身利益紧密相关的各种公共事务所持有的多种情绪、态度和意见交错的总和。华中科技大学纪红认为：网络舆情指在网络空间内，围绕舆情因变事项的发生、发展和变化，网民对执政者及其政治取向所持的态度。天津社会科学院王来华认为：网络舆情主要指网络使用者（俗称网民）的社会政治态度。

结合学界针对网络舆情给出的各种定义，笔者认为：网络舆情是指个人通过网络某一平台发表对一些事件的看法或观点，而这些事件与他们发表的观点都与他们的生活息息相关，从而会获得很高的关注度。简单地说，网络舆情就是通过互联网表达和传播的各种不同情绪、态度和意见的总和。

网络舆情也是社会舆情的一种表现形式，反映着社会的方方面面。在目前的社会环境中，大多数网民对社会公共事务表达观点和意见，并借助网络平台扩散、传播、汇聚各种社会信息形成舆情传播。社会公众借助网络平台表达对社会公共事务的态度，满足自身利益诉求的集中表达。

网络舆情研究是现代社会舆情研究的重要组成部分，明确网络舆情的界定，对于网络舆情研究与实践操作具有十分重要的意义。

三、网络舆情的特征

传统舆情主要通过语言交流来产生事件影响力，与传统舆情的口耳相传相比，网络舆情的信息传播更具有快捷性，信息来源更具有广泛性，信息的记录更加清晰化，因此，网络舆情的具体特征是十分显著的，具体表现为以下几点。

（一）舆情主体地位的平等性

在传统媒体时代，信息的发布都要经过“把关人”的把关后，才会让受众接收到信息。“把关人”的作用实际上就是在受众接收信息前，将信息一一进行筛查，选择部分值得传播的信息，最终传播给受众。由此可以看出，每天都有大量的信息因被“把关”而消失在受众的视野里。新媒体时代的到来，人人都成为信息的发布者和接收者，传统媒体时代的“把关人”渐渐消失。通过网络，几乎任何信息都可以随时随地发布，不受限制。

在网络传播时代，每一个公民的传播属性都是平等的，这种平等性让社会公众愿意在网络上发表自己的观点和看法。在网络平台上每一种言论都有可能形成网络舆情。

（二）操作便捷性

现在是全民网络时代，只要有一部手机或一部电脑，你就可以在网络上发表自己的言论，让全世界看到你的言论或看法。自媒体时代的到来，更为这种便捷性提供了更好的环境。

（三）网民身份的隐蔽性

在网络上发表言论时，没有人知道你的真实身份，你在网络上发表的任何观点或看法都具有网络的“保护作用”，这种网络的隐蔽作用让网络舆情的发展更加“肆无忌惮”。

（四）传播内容的多元性

新媒体的出现，使得大量的信息充斥着我们的生活，从国家大事到社会上的小事，从柴米油盐到娱乐八卦，我们想找寻的信息都会在网络中出现。传统媒体时代，我们所能接触到的信息都经过了“把关人”的把关，不利于社会进步发展、不利于社会稳定的信息已经被剔除掉了。新媒体时代的到来，信息的传播变得更加多元和丰富，更多与我们密切相关的事情在网络上传播，极大地引起了我们的关注。

在网络上传播的内容可能涉及社会的各个方面，所涵盖的范围也十分广，没有一个严格的划分。网络传播内容的复杂多样性使网络舆情的形成也复杂多样。网民作为网络舆情传播的主体，他们不仅心系国家、社会，传播正能量，更关注周围的风吹草动，任何一件小事都可能成为他们关注的焦点。因此，新媒体时代的传播内容变得多元而丰富，网络互动也更加频繁。

（五）传播过程的交互性

随着新媒体的快速发展，微博、微信等移动社交软件成了人们的新宠。新媒体与传统媒体最大的区别在于：面对传统媒体，我们只能作为信息的接收者来接收信息，“我播你听，我放你看”是传统媒体时代受众接收信息的真实写照；新媒体的出现打破了信息单向传播的形式，我们不仅是信息的接收者，更变成了信息的发布者，我们同时享有接收和发布信息的双重权利，这为愿意接受新鲜事物、想不断尝试挑战、热切希望表达自己观点和想法的网民提供了一个绝佳的机会。

传播方式的交互性使得网民可以通过网络传播奇闻趣事，也可通过网络来了解国家大事、社会热点等人们共同关注的话题。网络的发展和新媒体的出现为网民提供了一个可以发表自己看法的平台，为网民提供了更大的空间，使得网民手里掌握了言论的主动权，可以主动参与到社会公共事务之中。网络信息的传播是一个互动过程，在

互动过程中，网友们不断交流信息，进行多角度评论，最终具有社会性的观点或看法在网络信息传播中脱颖而出，形成网络舆论导向。

（六）主观片面性

因为人们在网络上发表言论不需要亮明身份，可以随意表达自己的想法，因此很多想法是冲动、激进的、主观的。同时，人们在网络上发表各种信息和言论，大部分是从自己的想法出发，站在自己的立场上考虑问题，很容易产生片面性，没办法全面地概括整个事件。

第二节 中国舆情制度的沿革

中国的舆情制度随着历史的发展不断变化、完善，这与每个时期的政治、经济、文化等环境都有着密切的联系。可以说，舆情制度在一定程度上反映了当时一定的社会环境。中国舆情制度的发展有两个阶段：中国古代的舆情制度和现代的舆情制度。

一、中国古代的舆情制度

我国古代舆情系统的核心就是收集和管理舆情。清代著名思想家魏源系统总结了古代获取舆情的渠道，如彻膳宰、进膳旌、诽谤木、敢谏鼓、师箴、瞽诵、百工谏、庶人传语、士传言、道人木铎以徇于路、登记歌谣、审议祝诅、查访谤议、太学之子书等。梁启超也说：“及其立而为君，则有记过之史，彻膳之宰，进膳之旌，诽谤之木，敢谏之鼓，瞽史通诗，工通箴谏，大夫进谋，士传民语；设为种种限制机关，使之不得自恣。盖遵吾先圣之教，则天下之最不能自由者，莫君王若也。犹惧其未足，复利用古代迷信之心理，谓一切灾异悉应在人主之一身，而告之以恐惧修省。及其殂落，则称天而谥，动以名誉，名曰幽厉，百世莫改。”魏源所列举的舆情收集方式基本形成于先秦时代，今人或许会对这些方式感到陌生。尽管其归纳还不完全，但是这些方法却对后世产生了广泛的影响。尤其是秦汉，不仅继承了先秦舆情收集的主要方法，还创立了一系列更有效的办法，这些方法也被其后的历代执政者广泛采用，例如，上古时代流传下来的采诗观风、吏民上书、朝议。

其中，吏民上书言事也是执政者了解舆情的一个重要方式。《汉书·文帝纪》记载：“五月，诏曰：古之治天下，朝有进善之旌，诽谤之木，所以通治道而来谏者也。今法有诽谤妖言之罪，是使众臣不敢尽情，而上无由闻过失也。将何以来远方之贤良？”

其除之。民或祝诅上，以相约而后相谗，吏以为大逆，其有他言，吏又以为诽谤。此细民之愚，无知抵死，朕甚不取。自今以来，有犯此者勿听治。”《汉书·王莽传》中也有记载：“……又置司恭、司徒、司明、司聪、司中大夫及诵诗工、彻膳宰，以司过。策曰：‘予闻上圣欲昭厥德，罔不慎修厥身，用绥于远，是用建尔司于五事。毋隐尤，毋将虚，好恶不愆，立于厥中。於戏，勗哉！’”“令王路设进善之旌，非（诽）谤之木，敢谏之鼓。谏大夫四人常坐王路门受言事者。”以上两段文字中同时提到了“进善之旌，诽谤之木”这两种方式。相传尧舜之时，在交通要道设立旌旗和木牌，让人们在旌旗下提意见，在木牌上写谏言。而“敢谏之鼓”，就是于门前设一个大鼓，无论何人，想荐贤士能臣，欲献治国良策，均可击鼓进言。“祝诅”则是指祈神加害于人的行为。文中还提到“司过之史，彻膳之宰”两个职务，《礼·戴记》曰：“太子既冠成人，免于保傅之严，则有司过之史，彻膳之宰。史之义，不得不司过；宰之义，不得不彻膳，不彻膳则死。”“司过之史”就是记载过失之史官，“彻膳之宰”则是以减膳之法对官员进行规劝。贾谊主张，对于成人后的太子，还应继续进行教育，需要通过设“司过之史”“彻膳之宰”“诽谤之木”“敢谏之鼓”对太子的生活与工作进行监督。因此，如“进善之旌”“诽谤之木”“敢谏之鼓”等方式可谓吏民上书的原始形态。而魏源所提及的“彻膳宰”的主要职责是用减少饭食的方式进行监督，“审议祝诅”主要是对祈神妄图加害于人的行为进行判别和制裁，严格地讲，皆非获取舆情的渠道。

从史料记载来看，多数上书属个人行为，其内容以就时政发表意见为主。这些个人意见并不总是代表民意，但在一个较短的时期内，如果就某些社会问题的上书频繁出现，说明由此形成的群体意见已经出现，执政者通过接收吏民上书，可以掌握舆情。吏民上书的主要目的还是劝谏执政者。“谏”是古代下对上的一种进言形式，意为直言规劝，使之改正错误；“纳谏”即指受谏者采纳忠言。古代中国，盛世数出，但观盛世之形成，我们发现它与统治者的思想开明、善于纳谏、广开言路等很有关系。

二、中国现代的舆情制度

改革开放前舆情的收集与反馈靠的是宣传员与报告员的上传下达。宣传员把党的思想通过读报、广播、墙报、黑板报、谈话等方式传达给老百姓；报告员每两个月向老百姓收集意见并向上做汇报。人大代表、政协委员对民意进行收集，代表人民向中央提出建议。当时这些人所占比例较少，而且大部分是领导，不能完全反映人民群众的愿望。同时，建立信访制度，媒体进行新闻报道等。

1978年召开的党的十一届三中全会标志着改革开放的开始，党和政府的舆情管控机制与方式在此后几年间取得了巨大进步。十一届三中全会以来确定了“解放思想，

开动脑筋，实事求是，团结一致向前看”的指导方针，对新闻单位确立的以疏导为主，正面宣传为主，形成了弘扬主旋律、坚持正确的舆论导向等比较成熟的指导方针。同年10月，中央决定恢复和建立舆情管控机制。

随着互联网的不断发展，在这个“人人都有麦克风”的时代，许多舆论活动都是从互联网开始，产生了巨大的社会影响。为了加强舆论的监管，需要建立和完善网络舆论管理工作体系，建立协调一致的内外合作机制，有效形成整体联动工作模式；及时出台网络舆论管理规范性文件和政策，建立舆情监测体系，建立专门人才网络，有效理解和掌握网络舆论，对监测中发现的不稳定因素进行风险分析，并做出预测报告，使舆情监测提升到更高的水平；有关部门应当发布预警信息，充分利用广播、电视、报纸等传统媒体和博客、微博、移动新闻客户端等新兴媒体，确保数据收集的及时性和准确性；同时，加快推进网络舆论反应协调机制，积极探索并形成信息报告机制、突发舆论报告机制、联合办公机制等协调机制；并且为满足网络舆情响应工作的实际需要，有必要进行总体安排，集中配备领先的技术设备，实现功能升级，不断提高网络舆情监测和预警能力；扩大和升级互联网信息内容综合信息平台的功能和用途，积极推动建立覆盖各省、市、县的网络舆情监测系统，努力形成网络相关部门的全天候、综合和三维工作状态。

在这种环境下，政府逐渐开始注重提高专业队伍的实战能力，加强专业知识和技能培训，在各级机构轮训课程中设置有效应对网络舆论的课程，系统培养各级领导干部的网络治理能力，积极采用主动、开放的通信手段，通过实际工作减少和压缩网络炒作空间；加强网络发言人队伍建设，让主流、权威、可信、亲和的声音占据舆论高地；面对网络管理相对混乱的现状，及时进行网络舆情响应模拟演练，组织舆论应急机构开展突发网络舆论应急演练和处置技能培训，找出问题并及时进行完善。

总体来看，网络的发展给舆情的发展带来了影响。由于网络传播的参与成本低，人气集聚快，传播规模和影响可以迅速扩大，使网络舆情发展的集聚效应十分明显。依据时间轴线分析，网络舆情的发展具有“散播—集聚—热议—流行”四个阶段和“爆发、升温、延续”三个关口。网络舆情是以网络为载体，以信息为核心，广大网民情感、态度、意见、观点的表达、传播与互动，以及后续影响力的集合。它也是社会舆情在互联网空间的反映，带有广大网民的主观性，未经媒体验证和包装，直接通过多种形式在互联网上传播。“新意见阶层”和“公民报道者”在社会舆情中的地位迅猛崛起，“意见领袖”作用更加突出。“新意见阶层”和“公民报道者”的核心就是“意见领袖”。网络意见领袖由最初的“隐姓埋名”，到现在越来越多地站到前台，愿意公布自己的姓名，愿意加V（实名认证），愿意让社会公众认识自己，他们直接与有关领导

和部门交流与对话，成为该利益群体的代言人，呈现“显性化”的趋势。因此，舆情通常会对社会产生显性的影响，并且被广大网民所关注和传播，逐步扩大影响力。

随着传统媒体与网络媒体的互动与融合，传统媒体对于网络舆情集聚的敏感度越来越高，相应地，纳入自身传播议程的比例也大幅度提高，而把握与控制网络舆情升温的空间越来越小。这对网络舆情引导的时效性和策略性要求就更高，需要将网络舆情处置与传统媒体报道的应对加以统筹考虑，以形成更为有效的全媒体引导策略及应对措施，尽量避免形成传统媒体大规模跟进传播的局面。因而，及时、主动地通过网络发言和网络评论回应舆情诉求，减少传统媒体的介入与传播，将相关舆情控制在合理的温度范围，不直接上升到舆情热议的阶段，是把控网络舆情的关键所在。

三、研究网络舆情的必要性

随着我国互联网的普及和发展，加上网络传播的高速性和便捷性，人们往往习惯于从网络上获取信息而不再仅限于报纸和电视。在享受互联网给我们的生活带来的诸多便利的同时，我们也不能忽视互联网自身的风险性。网络舆情是指网民基于互联网上对社会突发事件或与人们自身利益密切相关的问题所产生的不同意见而形成的网络舆论，是人们情感、态度、意见、观点的表达，具有时间短、传播快、影响大等特点。准确把握网络舆情热点，懂得运用网络传播规律，对于正确引导网络舆论、大力弘扬社会主义核心价值观、激发正能量意义重大。

“网络舆情”这个词近几年才开始兴起，但是它的出现对现在这个大数据时代是相当有益的，并且不管对企业还是对个人的帮助都是非常大的。移动互联网更是塑造了一种全新的社会生活形态。在当前“人人都有麦克风”的时代，当突发事件被媒体或者网民曝光上传网络后，在短时间内就会引起众多人的关注，被大量地转发、评论，通过网络迅速传播扩散，形成网络舆情。从近几年的突发事件来看，涉及灾难事故、公共卫生、社会道德、网络反腐等的都是网民热心关注的焦点问题。

现在网络已经慢慢地变成了热点事件曝光的主要平台和社会舆论的主要源头，并且在网络中舆情表达有非常多的渠道和形式，网络与手机结合日益明显，社交平台甚至成为非常有震撼力的渠道。微博和微信自2010年以来活跃度已经超越了传统的网络舆情载体，成为热点事件曝光和发酵的新宠。在西方的社交平台，大家都比较关注一些生活中的小事，而我国由于国情不同，大家会更关注时事新闻。网友通过网络的连接把自己变成了载体，而众多网友聚集在一起甚至相当于一个小型的时政新闻平台和论坛。

随着互联网的迅猛发展，媒体已不再局限于传统意义上的报纸、广播、电视了，网络媒体已成为新兴的第四媒体。以网络为代表的新媒体下一步将走向何方、最终的发展形态如何以及其迅猛发展将会给我们带来哪些冲击、对传统媒体和普通受众意味着什么等，都是值得我们思考的问题。从国家层面来看，网络舆情对社会影响越来越大，紧密关注网络舆情动向、不断加强网络舆情应对能力、切实防控网络舆情风险，进而影响整个社会的舆论或行为是政府和新闻媒体必须重视和认真对待的重大课题。相应地，持续关注网络舆情走向就是官方在进行社会治理、服务过程中必须要完成的重要工作。

互联网上的信息内容庞杂多样，内容价值取向复杂，它作为一个正在加速膨胀的思想阵地，具有虚拟性、隐蔽性、发散性、渗透性和随意性等特点，越来越多的人愿意通过这类渠道表达自己的想法，因此，网络舆情的爆发将会以“内容威胁”的形式逐渐对公共安全形成威胁。

有关如何控制、规范互联网信息等问题，一些国家机构从法律约束和行政制度上已经提出过一些措施。20 世纪 90 年代中期，许多国家就开始制定相关的法律，1995 年 6 月美国参议院通过了《传播净化法案》。新加坡政府则规定，新加坡的三家网络服务供应商和拥有网址的政党、宗教团体和个人都必须在新加坡广播局注册并接受其管理，管理的内容包括可能引起对政府痛恨或轻视的内容，或者煽动对政府不满的内容，以及危害公共安全和国防安全的内容等。但是，从技术上来说，互联网是完全开放的，每个人都有机会成为网络信息的发布者，每个人都有选择网络信息的自由。根据我国互联网发展现状，再总结其他国家经验，加强互联网信息监管的同时，组织力量开展信息汇集、整理和分析，对于及时应对网络突发的公共事件和全面掌握社情民意很有意义。

随着现代信息技术的推陈出新，除了网络新闻、网络论坛等传统应用，又出现了新闻聚合平台、短视频等新形态的信息交互模式。具有范围广、交互性强、更新速度快等特点的网络传播从根本上改变了传播者与受传者之间的关系，是对传统传播模式的解构和颠覆，在网络这个人人共同拥有的信息平台上，传播者和受传者处于完全平等的地位，共同享有根据自己的需要选择信息的自由与发表意见和观点的权利。

网络舆论已成为社会舆论的一种重要表现形式，但我们也要看到社会舆论的另一面，即舆论的局限，孙志刚事件、刘涌改判案例等著名舆情事件使很多人认识到，网络舆情已经能对有关部门的决策产生影响。由于网络舆论缺少传统媒介环境下的“把关人”，因此，它具有较大的局限性。因此，必须有效地对网络舆论信息进行汇集以及整理，进一步对舆论进行引导和控制。

第三节 网络舆情生成诱因与根源

一、社会转型时期矛盾凸显

社会主义经济飞速发展，人们的物质生活得到了极大的满足，人们的日常生活也丰富了起来，在满足日常的衣食住的需求之后，网民开始关注精神层面需求的满足。

我国现阶段处于重要的社会转型时期，经济高速发展，文化百花齐放，同时社会矛盾也凸显出来。在这段时期，社会风气浮躁，公众容易产生一些焦虑心理。面对转型期的变动，公众需要相应的时间来适应，同时，新的法律还没有完善起来，面对一些新情况使用旧有的法律可能会存在一些争议，群众把事件放到网上就会引起舆论风暴。比如，2020年年初的一件性侵案在网上引起热烈的讨论，有的网友认为数年前的法律已经不太适用于现在的情况，建议更新一些法律的判刑标准，还有一些网友认为目前的法律体系存在较大的问题。这些讨论引发了较大的舆情风波，最高检察院派出了专门的调查组赴当地进行调查。

同时，信息技术的发展大大降低了发布信息、观点的门槛。不同社会阶层有不同的利益诉求，他们在网络上为自己的利益发声，他们的看法在互联网上进行碰撞，摩擦出舆情的“火花”。

麦克卢汉认为电子媒介的出现让我们整个社会变成了“地球村”。随着网络的繁荣和网络技术的发展，以及网络具有的主体隐蔽性、传播多样性、传播快捷性等特点让网络用户在网络上可以畅所欲言。网络时代每个人都是信息源，每个人都可以是网络舆情的源头。

当然，网络舆情的出现归根到底还是因为线下事件的发生。公众在现实生活中遇到了富有争议的事情时，就会把这些事情发布到网上。没有社会事件的发生，网络上就不会有舆情出现，因此，网络舆情是客观事件在网络上的反映。

二、信息缺失引起恐慌

现代传媒环境越发复杂，虽然各类新媒体层出不穷，但是对于舆情事件的信息披露往往无法全部传播到公共舆论场中，特别是对于一些公共事件，事件的调查与处置都需要时间，这也会造成一定时间段内的信息缺失。得到部分信息的网民无法得知事件的完整情况，信息的缺失和失真会引起网民更大的恐慌，造成更大的舆论风险。

随着网络舆论传播的加快，公关部门的重要性也日益凸显。日本核电事件发生后，网络上传出盐要被污染的谣言，这个谣言在不明情况的网民中广泛传播，谣言越传越广，引发了线下的哄抢食盐事件，经销商也开始哄抬盐价。原本发生在日本的重大公共安全事件，却在中国的舆论场中掀起风波。抢盐事件一经发酵，网络舆论风险已经产生。由此可见，公关部门即时更新信息并回应舆论场和现实中出现的问题，是非常重要的。

三、复杂多样的传播媒介提供平台

网络舆情的生成与网络和新媒体密不可分。近年来微信、微博、抖音等手机应用流行，网民可以通过这些手机应用在网上发表自己的看法，分享自己的身边事。此外，可供大众发表看法的平台也多种多样，如微博热搜功能可以让网民实时了解社会上发生的热点事件。

在传统媒体时代，网络与新媒体还没有出现，公众了解社会主要通过传统媒体，能够获得的信息范围比较窄。但是在网络时代，公众可以了解到全世界的最新信息。比如，复旦投毒案在网上发酵，作为网络另一端的公众知晓这一信息，越来越多的网友参与讨论，引发舆情风波。这场舆情风波一方面损害了高校的名誉，另一方面也会让学生和家长担忧学校的安全问题。

社交媒体为公众提供了交流传播信息的平台，同时也扩大了舆情事件的传播范围，使知晓和参与讨论的人越来越多，事件的演变方向更加无法把控，同时也会导致不同的利益主体利用负面舆情来制造社会恐慌。

媒体，无论是传统媒体还是新媒体，作为舆情事件和公众的中间人，在信息传播的过程中发挥着重要的作用，但是一些媒体为了自己的目的和利益，有时会发布一些片面信息甚至错误的报道，网民在获取信息后会进一步扩散，导致虚假信息在网络上流行开来，也会引发舆论风险。美国传播学者李普曼的“拟态环境”理论认为，我们在网络上得到的信息其实是被媒体加工后的“象征性环境”，媒体在传递信息时会根据自身新闻框架发表相应的观点，这就容易产生“传播的偏向”，这种偏向也会诱发舆情。

因此，作为“社会瞭望哨”的媒体应该承担起相应的社会责任，避免传播虚假信息和谣言，以减少对群众的误导。

四、不同利益主体差别较大

不同利益主体会为了流量、关注度、金钱等各种利益，发出不同的声音，并在网上积聚起舆论风暴，推动舆情产生，输出自己的利益诉求。

网民群体本身受教育程度、生长环境、社会认知有差异，对事件的理解能力和表达能力也有差别，这些都会造成舆论风险。

每个人的社会经历不同，这使每个人的三观和对社会的感受都有偏差。男人和女人看待事物的角度有所不同，东西方的人待人接物方式也有差别，经济地位较高的和经济地位较低的人对待同一件事的看法也会有差别，所有这些差别结合在一起就构成了网络环境的千差万别。每个人都可以在网络上发表自己的看法，对待同一件事有的网民会同情，有的网民会憎恶，看法不同，发表的评论也会不同，网络舆情自然就形成了。比如，对待“城管”这一职业，不了解的人会固化思维，同意网上广为流传的“恶霸”形象，但是那些了解城管的人可能就会有不同的看法。情感是网友参与网络讨论的源头，情感差异也会导致网络舆情的出现。

另外，网络舆情的生成和意见领袖也有重要关系。意见领袖一般是有较多群众基础的个人，其发表的言论更容易被大众传播。例如，在微博上明星和“网红”拥有一定的粉丝基础，这些明星和“网红”发布的博文浏览量就会比较高，容易生成网络舆情。林允在小红书上分享自己的美妆和护肤心得，沈梦辰在闲鱼上出售二手物品，这类事情本身很常见，如果一个普通人去做可能不会在网络上激起水花，但是因为她们拥有一定的粉丝基础和公众熟知度，这两件事就会发酵成网络舆情。

案例讨论：重庆公交车坠江事件

一、事件回顾

2018年10月28日，重庆市万州区长江二桥上一辆公交车与一辆轿车相撞后冲破护栏坠入长江。事发后，多家媒体报道称，事故系公交车避让一辆逆行的小轿车所致，后经查明，公交车在行驶过程中突然越过中心实线，撞击对方正常行驶的小轿车后撞断护栏，坠入江中。11月2日，官方发布通报，认定该事故系公交司机与一名乘客起争执造成车辆失控所致。随着官方公布事故细节及真相，舆论的焦点从审判女司机转到批判媒体、自媒体的失实报道，再转到批判女乘客刘某以及公交司机，网络舆情在此期间不断发酵。

二、舆情趋势

事发后，12:03 重庆市公安局万州区分局发出通报称事故正在调查中；17:46 万州

警方再次发布案情通报，称经初步事故现场调查，系公交客车在行驶中突然越过中心实线，撞击对向正常行驶的小轿车后冲上路沿，撞断护栏，坠入江中，事故原因在进一步调查中。

图 1-1 是当地警方在 12:03 发布的通报，确认有公交车坠江。图 1-2 是当天 17:46 当地警方再次发布的通报，说明了公交车坠江事件的一些细节。在两则通报发布之间的时间段，网络上有多家媒体、自媒体发布“逆行女司机”“女司机被控制”等文章、资讯，同时网上流传着 21 秒的事件现场视频（见图 1-3），自媒体账号以及网民开始对被公交车撞击小轿车的女司机进行网络批判，直到 17:46 的通报指出女司机为正常行使。



图 1-1 当地警方 12:03 发布的通报



图 1-2 当地警方 17:46 发布的通报



图 1-3 多家媒体、自媒体发布的错误信息

在女司机为正常行使的状况下，自媒体大 V^①（见图 1-4）、网友开始辟谣，也有一些曾经批评过女司机的网友也对自己的错误言论进行了道歉，同时网民批判媒体和大 V 发布不实信息误导公众，主流媒体对此通报也进行了转发报道。

随后媒体、公众转向对事故本身的救援打捞、万州长江二桥防护栏的安全系数以及责任划分赔偿等话题进行持续关注，以界面新闻、人民网、《新民周刊》、中国新闻网等为代表的主流媒体对事件细节进行了跟踪报道，如图 1-5 所示。



图 1-4 大 V 辟谣



图 1-5 中国新闻网官博对坠江大巴车搜救进行跟踪报道

“时间视频”账号发布公交车坠江前正面撞击视频（见图 1-6），引发《人民日报》、头条新闻、互联网的那点事等媒体和网络大 V 转发传播。



图 1-6 时间视频发布的正面撞击视频

^① 大 V 指获得微博认证的意见领袖。

11月2日，人民网、平安万州、重庆发布等媒体和政务微博公开了公交车坠江原因和车内黑匣子视频（见图1-7），头条新闻、《人民日报》、蓝鲸财经记者工作平台（见图1-8）、央视新闻、90后等多家媒体和网络大V对此进行了转载，#重庆公交车坠江原因#的微博话题阅读量达14.6亿，引起人们的强烈关注。



图 1-7 车内黑匣子视频截图



图 1-8 蓝鲸财经记者工作平台对坠江原因进行报道

随后，官博、网友们开始分析乘客与司机之间互殴行为的法律问题，一致认为双方缺乏安全意识和规则意识，造成此次事件15人死亡的后果，严重危害公共安全。针对此事件国家出台了相关违法犯罪的意见书，严惩妨碍公共交通工具安全驾驶的行为，如图1-9所示。

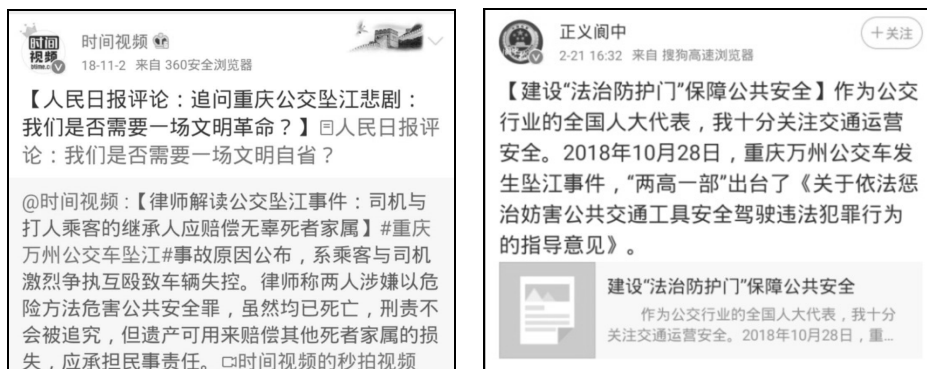


图 1-9 官博就此事涉及的法律问题进行讨论

三、事件总结

通常而言，媒体报道重在尊重事实，用真相说话。但在重庆公交车坠江事件中，部分媒体另辟蹊径，发布错误消息，在报道标题中突出了“女司机逆行”这一标签，这个错误被更多媒体照抄照搬，这类自带爆点的新闻把公众的愤怒之火引向女司机。女司机作为受害者却身陷舆论旋涡，在心理上遭受了巨大的伤害。真相被揭开后失责的媒体却以沉默草草了事，并没有在舆论场中明确失责媒体及人员的责任。从这次舆情事件中也可以看到，如何让媒体更真实、不博眼球地进行新闻报道，发布失实报道后又如何追责、如何救济仍是网络舆情领域的一大治理难题。

此外，依据《中华人民共和国刑法》的规定，骚扰甚至殴打正在驾驶车辆的公交车司机随时可能导致车辆失控，引发严重后果，此种行为产生了造成不特定多数人的身和财产安全的危险，即使事实上未造成严重后果，依然符合以危险方法危害公共安全罪的犯罪构成，当追究行为人的刑事责任。

【习题与思考题】

在这次公交坠江事件中，官方信源与自媒体各自起到了什么作用？

【实践任务】

结合公交坠江这一舆情事件，分析“刻板印象”在舆情传播过程中所起的作用。

【背景资料】

网 信 办

网信办全称为中华人民共和国国家互联网信息办公室，于2011年5月成立。

网信办的主要职责包括：落实互联网信息传播方针政策和推动互联网信息传播法制建设，指导、协调、督促有关部门加强互联网信息内容管理，负责网络新闻业务及其他相关业务的审批和日常监管，指导有关部门做好网络游戏、网络视听、网络出版等网络文化领域业务布局规划，协调有关部门做好网络文化阵地建设的规划和实施工作，负责重点新闻网站的规划建设，组织、协调网上宣传工作，依法查处违法违规网站，指导有关部门督促电信运营企业、接入服务企业、域名注册管理和服务机构等做好域名注册，互联网地址（IP 地址）分配，网站登记备案、接入等互联网基础管理工作，在职责范围内指导各地互联网有关部门开展工作。