

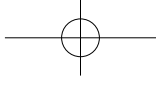
普通高等院校
网络与新媒体专业系列教材

Online
Public
Opinion

网络舆情分析与 管理

郝晓玲 主编

清华大学出版社
北京



内 容 简 介

本书以舆情素养为核心展开论述，分为原理篇、方法篇和实务篇三个部分。原理篇重在介绍网络舆情传播机理、网络舆情演化规律、受众认知心理、网络舆情传播模型、谣言传播等，帮助读者掌握舆情发展的基本规律；方法篇主要介绍舆情采集、情感分析、热点分析、社交网络分析等方法，系统阐述互联网舆情的生成逻辑与分析策略；实务篇聚焦网络舆情危机应对、研判方法、网络空间治理等内容，结合典型案例剖析舆情引导路径，旨在培养读者应对复杂舆情的能力，强化网络空间治理的责任意识。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签，无标签者不得销售。

版权所有，侵权必究。举报：010-62782989，beiqinquan@tup.tsinghua.edu.cn。

图书在版编目 (CIP) 数据

网络舆情分析与管理 / 郝晓玲主编. -- 北京: 清华大学出版社, 2026. 2. -- (普通高等院校网络与新媒体专业系列教材). -- ISBN 978-7-302-70627-4

I . G206.2

中国国家版本馆 CIP 数据核字第 2026F5X531 号

责任编辑：施 猛 张 敏

封面设计：常雪影

版式设计：方加青

责任校对：马遥遥

责任印制：沈 露

出版发行：清华大学出版社

网 址：<https://www.tup.com.cn>，<https://www.wqxuetang.com>

地 址：北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编：100084

社 总 机：010-83470000 邮 购：010-62786544

投稿与读者服务：010-62776969，c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈：010-62772015，zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者：天津安泰印刷有限公司

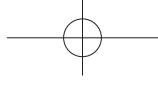
经 销：全国新华书店

开 本：185mm×260mm 印 张：15 字 数：320 千字

版 次：2026 年 2 月第 1 版 印 次：2026 年 2 月第 1 次印刷

定 价：49.00 元

产品编号：101641-01

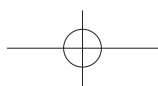
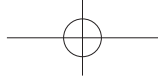


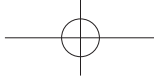
普通高等院校网络与新媒体专业系列教材

编 委 会

主 编 | 王国燕 苏州大学

编 委	曹云龙	江苏师范大学
	陈 强	西安交通大学
	崔小春	苏州大学
	丁文祎	苏州大学
	杜志红	苏州大学
	方付建	中南民族大学
	龚明辉	苏州大学
	郝晓玲	上海财经大学
	金心怡	苏州大学
	匡文波	中国人民大学
	刘芹良	苏州大学
	刘英杰	苏州大学
	罗 茜	苏州大学
	曲 慧	北京师范大学
	王 静	苏州大学
	王佳炜	西安外国语大学
	王秀丽	西安外国语大学
	许静波	苏州大学
	许书源	苏州大学
	于莉莉	苏州大学
	喻国明	北京师范大学
	曾庆江	苏州大学
	张 健	苏州大学
	张 可	苏州大学
	张燕翔	中国科学技术大学
	周荣庭	中国科学技术大学
	周 慎	中国科学技术大学
秘 书	施 猛	清华大学出版社



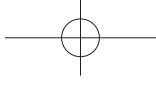


前 言

在我国，互联网作为思想文化信息的集散地和社会舆论的放大器，是传播社会主义先进文化的前沿阵地。高校学生作为网络社会中的活跃群体，既是网络信息的接受者和使用者，还是信息的制造者、传递者与发布者。一方面，大学生思想活跃，求知欲强，关注社会，并有独立的思考与见解，是网络舆论的重要参与群体；另一方面，学生缺乏社会经验鉴别能力相对较低，易受各种社会思潮的影响，尤其是在日趋复杂的国际环境下，一些政治势力不断进行思想文化渗透，容易对学生的价值观产生不良影响。此外，随着市场经济的发展，一些不良的价值观念在高校学生中蔓延，如拜金主义、享乐主义、极端个人主义等，这些消极观念通过网络传播并在网络舆情的作用下，使得一部分大学生精神空虚、行为失范，有的甚至走上违法犯罪的歧途。随着自媒体的繁荣，舆情环境愈发复杂，负面的舆情信息充斥各大媒体，导致学生群体面临价值观标准失焦的风险。学生利用自媒体在网上发表的负面言论也容易产生“共振”，从而形成群体性共识，这些也关乎学生的身心健康甚至社会稳定。

因此，网络舆情是一个系统问题，它不仅关乎个体的言论自由和表达权利，更关系到社会的和谐和稳定。对于高校学生而言，舆情素养是信息网络时代必不可少的基本素养，包括学生对舆情的认知、分析与管理能力，具有重要的现实意义。此外，舆情素养教育是高校工作的一个重要组成部分，通过正确的舆情引导，既可以使学生了解当代社会重要议题，形成正确的人生观和价值观，也有利于学生进行深入思考，从而培养学生的信息甄别能力，提升其思辨能力，培养其社会责任。通过舆情传播规律以及分析方法的传授，能够提升学生的科学精神与科技素养，帮助学生找到兴趣点和学习动力，提升他们的实践能力与创新能力。

目前，我国的舆情素养教育主要针对政府机关的舆情管理者，在大学教育中尚未普及，舆情素养课程主要在传播院系及相关机构中开设，非相关专业学生很难接触到舆情素养教育。从研究文献看，此类研究相对较少。从舆情素养的内涵看，现有的舆情素



养文献主要介绍舆情应对和管理策略,对舆情本身的传播规律和机理提及较少。在实践中,相关的教育机制亟待完善,例如舆情素养的师资培养、课程开发及学科建设等。虽然有的学校也进行舆情素养教育,但未将其作为通识教育进行普及,只是作为部分专业的选修课,缺少统一的教材,也缺少专业的师资队伍。总体而言,学校的舆情素养教育缺乏系统化的课程体系。

舆情素养是信息和网络时代高校学生必不可少的基本素养,高校可以通过开设通识课程提升学生的舆情素养。本书基于相关文献,结合通识课程的教学实践,认为学生的舆情素养应包括如下几个方面。

(1) 舆情基本规律认知能力。首先,要形成对网络舆情的正确认识,了解网络舆情演化的基本规律,对各媒体渠道特点、舆情矛盾等相关规律有基本的认识,客观理解舆情事件对于推动监管制度完善、提升综合服务能力的积极作用以及可能带来的社会问题。

其次,应具备对新媒体舆情环境的学习能力。随着技术的进步,新媒体舆论环境不断变化,舆情更加复杂多变,但其运行有一定规律。通过对网络舆情主体、客体、载体,以及新媒体的属性、功能和传播特征等基础知识的学习,学生能够增强透过现象看本质的能力。

(2) 网络舆情分析与辨识能力。面对纷繁芜杂的互联网信息,学生需要具备评价、选择、归纳、存储以及提取信息的能力。在面对众多的舆情信息时,我们不能偏听偏信,盲目跟风,随大流,要利用所学的知识做出正确的判断,通过技术手段对舆情进行分析,选择正确的舆情信息。

(3) 网络舆情研判与应对能力。该项能力具体包括舆情信息收集、舆情研判与应对、舆论回应、舆论引导、信息表达等能力。网络具有从传播空间向议政空间转变的特点,作为自媒体信息的发布者,学生应学习和培养合理表达信息的能力。在伦理道德方面,力求做一名有纪律、有道德、懂法、守法的自媒体信息发布者。尤其是意见领袖,要谨言慎行,避免错误舆论的“蝴蝶效应”。当遇到负面网络舆情时,我们要冷静对待,从大局出发。在管理信息方面,学生要掌握舆情引导的方式与方法,包括舆情防范方法、舆论风险分级分类管理方法等。

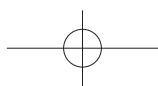
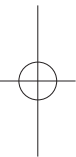
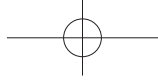
因此,本书主要分为三篇:原理篇,主要介绍舆情基本规律;方法篇,主要介绍科学的舆情分析方法;实务篇,主要介绍舆情研判与应对的基本方法。通过建立舆情素养知识体系、建设通识课程以及开展课外实践,可以有效达成舆情素养的培育目标。本书通过介绍热点舆情事件,让学生了解当代社会重要议题;通过剖析技术原理及方法,培养学生尊重事实的精神以及科学精神;通过研讨和头脑风暴,吸纳不同观点,引导学生理解社情民意,提升社会责任感。

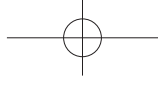
本书可作为高校大学生舆情素养培训的通用教材,也可作为舆情分析师或管理者的职业培训教程。

由于作者水平有限，书中难免存在欠妥之处，敬请读者批评指正。本书提供配套课件和软件代码，可扫描下方二维码获取。



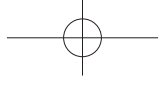
作者
2025年3月





目 录

上篇——原理篇	001	第四章 网络舆情的传播模式	042
第一章 网络舆情概述	003	第一节 基于传播学的舆情传播	
第一节 网络舆情的基本概念	005	模型	043
第二节 网络舆情的构成要素	009	第二节 基于心理学的舆情传播	
第三节 网络舆情演化阶段	011	模型	050
第四节 网络舆情的演进模型	014	第三节 基于传染病的舆情传	
第五节 次生舆情与舆情长尾	015	播模型	052
本章小结	017	第四节 基于观点动力学的舆情	
课后思考题	017	传播模型	058
第二章 网络舆情的生态环境	019	第五节 基于多智能体的舆情传	
第一节 网络舆情的媒介环境	020	播模型	062
第二节 网络舆情的舆论环境	022	本章小结	066
第三节 网络舆情的技术环境	027	课后思考题	066
第四节 网络舆情的社会文化环境	028	第五章 网络谣言传播与治理	067
第五节 网络舆情的经济环境	031	第一节 谣言概述	068
本章小结	032	第二节 谣言产生与传播机理	071
课后思考题	032	第三节 谣言传播模型	073
第三章 网络舆情受众	033	第四节 辟谣的影响分析	075
第一节 网络舆情受众的认知特点	034	第五节 多主体谣言治理策略	078
第二节 网络舆情的群体动力机制	036	本章小结	081
本章小结	040	课后思考题	081
课后思考题	041		

**中篇——方法篇** 083**第六章 网络舆情数据采集技术** 085

第一节 网络舆情采集概述 086

第二节 网页舆情采集原理 088

第三节 网络舆情数据采集策略 091

第四节 网络舆情数据采集风险 093

本章小结 095

课后思考题 095

第七章 网络舆情热点分析技术 096

第一节 网络舆情热点概述 098

第二节 基于词的热点表示 099

第三节 基于词对的热点表示 101

第四节 基于主题的热点表示 103

本章小结 106

课后思考题 106

第八章 网络舆情情感分析技术 107

第一节 情感分析概述 108

第二节 情感分析的方法与工具 110

第三节 情感分析的粒度 115

本章小结 116

课后思考题 116

第九章 社交网络分析方法 117

第一节 网络表示方法 118

第二节 复杂网络概念与类型 121

第三节 基于链接结构的分析算法 126

第四节 网络社区检测算法 131

本章小结 134

课后思考题 134

第十章 网络舆情指数构建方法 136

第一节 网络舆情指数概述 137

第二节 网络舆情的主要指数 138

第三节 网络舆情指数构建原则及测
度方法 140

第四节 常见的网络舆情指数 143

本章小结 144

课后思考题 144

第十一章 网络水军识别 146

第一节 网络水军概述 147

第二节 传统网络水军的识别方法 149

第三节 机器人水军 153

第四节 网络水军治理 157

本章小结 158

课后思考题 158

下篇——实务篇 159**第十二章 网络舆情危机应对** 161

第一节 网络舆情危机概述 163

第二节 网络舆情危机的引发事件 164

第三节 网络舆情危机成因 166

第四节 网络舆情危机的应对策略 167

本章小结 170

课后思考题 170

第十三章 网络舆情研判 171

第一节 网络舆情监测概述 174

第二节 网络舆情监测的手段 176

第三节 网络舆情研判类型 178

第四节 网络舆情研判的主要方法 179

第五节 网络舆情监测工作机制 181

本章小结 184

课后思考题 184

第十四章 网络舆论战 185

第一节 网络舆论战概述 187

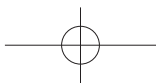
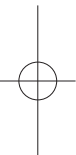
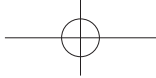
第二节 网络舆论战的武器 188

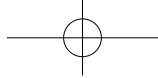
第三节 舆论战争在军事战场的应用 191

第四节 和平时期的舆论战争 194

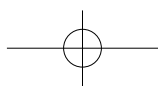
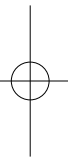
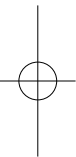
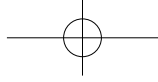
本章小结 196

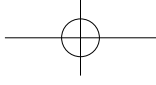
课后思考题·····	196	本章小结·····	210
第十五章 网络舆情分析报告·····	197	课后思考题·····	210
第一节 网络舆情分析报告的种类···	197	第十六章 网络舆情分析方法的综合	
第二节 网络舆情分析报告选题····	201	应用·····	211
第三节 网络舆情分析报告内容····	202	案例1 9·24股市暴涨舆情分析报告···	211
第四节 网络舆情的偏差修正····	204	案例2 基于元胞自动机的微博传播	
第五节 网络舆情数据可视化呈现···	206	仿真·····	220
第六节 网络舆情分析报告格式规范···	209	参考文献·····	227





上篇——原理篇





第一章 网络舆情概述

引导案例——从周久耕事件看舆情的演化

周久耕事件是网络舆情演化的一个典型案例，充分体现了网络舆情从潜伏、形成、扩张到消退的全过程。以下是对该事件舆情演化的介绍。

2008年12月10日，南京江宁区房产管理局局长周久耕在一次媒体“吹风”会上，抛出了惊人观点：“将和物价部门一起对个别低于成本价销售的楼盘进行查处。”此番言论于12月11日见报并经网络转载后，顿时在网民中引发强烈反响，直指周久耕对抗民意，为房地产商“托市”，并掀起了对其人肉搜索的大潮，曝出其抽天价烟、戴名表、开名车等问题，随后江宁区委免去周久耕的江宁区房产管理局局长职务。2009年10月10日南京市中级人民法院判决周久耕有期徒刑11年，没收其财产120万元。

一、舆情潜伏阶段

在舆情爆发之前，周久耕作为南京市江宁区房产管理局局长，并未因其言行举止引起广泛的社会关注。然而，其长期存在的腐败行为和不当言论为后续的舆情爆发埋下了伏笔。

二、舆情形成阶段

2008年12月10日，周久耕在一次媒体采访中发表了“对于开发商低于成本价销售楼盘，下一步将和物价部门一起对个别楼盘进行查处”的言论。这一言论立即引发了公众的强烈不满和质疑，认为其是在为房地产开发商托市，维护高房价。

此言论经媒体报道后迅速在网络上传播开来，引发了网民的广泛讨论和关注。此时，舆情开始形成，网民们开始对周久耕的言论进行批判和质疑。

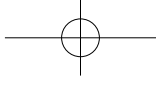
三、舆情扩张阶段

人肉搜索与曝光：随着舆情的不断发酵，网民们开始对周久耕进行人肉搜索，并曝光了其抽天价烟(南京九五至尊香烟，价值1500元/条)、戴名表(疑似江诗丹顿，价值约10万元)、开名车(凯迪拉克)等奢侈消费行为。此外，网友还曝出其家庭成员(如弟弟是房地产开发商、儿子是建材商)与房地产行业的关联，这一事实不仅加剧了公众对其腐败行为的怀疑，更激起了公众强烈的愤怒情绪。

官方回应：面对汹涌的舆情，南京市江宁区及相关部门最初选择沉默应对。然而，这种处理方式并未平息网民的愤怒，反而使舆情进一步发酵。后来，南京市纪委等部门相继介入调查，但初期回应的滞后和模糊也加剧了舆情的复杂性。

四、舆情消退阶段

调查与处理：经过一系列的调查取证，南京市纪委等部门最终查明了周久耕的腐



败行为。2008年12月28日，江宁区委免去周久耕的江宁区房产管理局局长职务。2009年9月4日，因涉嫌受贿罪，周久耕在南京市中级人民法院受审，检方指控其在2003年到2008年担任江宁区民政局局长、江宁区房产局局长期间，共接受9人贿赂，受贿金额为107万元人民币和11万元港币。2009年10月10日，南京市中级人民法院判决周久耕有期徒刑11年，没收其财产120万元，予以追缴并上缴国库。这一处理结果得到了网民的广泛认可和支持，舆情逐渐消退。

五、舆情长尾

由于周久耕从发表惊人之论到被免职的历程十分戏剧化，网上兴起了一股恶搞周久耕的热潮，出现席卷全国各大论坛的网民狂欢。有的网民戏仿诗歌，有的网民戏仿摇滚歌曲，还有的网民创造新成语，如“久耕托市”。“久耕托市”由网友“正龙拍虎ABC”创造，原话为“前有正龙拍虎，今有久耕托市”，“久耕托市”意思可参照成语“螳臂当车”。此外，“天价烟局长”“史上最牛房产局局长”等多个极具讽刺意义的称谓广为流传。

周久耕被免职后，网上没有再出现新的“猛料”。随着时间的推移，网民对此事的关注逐渐减弱，加之春节的来临，炒作力度有所降低，事件告一段落。

六、周久耕事件的现实意义

周久耕事件在中国网络舆情发展史上具有深远的现实意义，作为网络反腐的首个成功案例，不仅揭示了网络舆情的巨大力量 and 影响力，也促使政府部门更加重视网络舆情的监测和应对工作。同时，该事件也引发了公众对官员腐败行为的深刻反思和警惕，促进政府信息公开和透明度提升。此外，该事件也激发了公众的监督意识和参与热情。在事件发展过程中，广大网民积极参与讨论、揭露真相、推动问题解决，展现了网络舆论的强大力量。这一过程中，公众的监督意识和参与度得到了进一步提升，为构建更加民主、透明、公正的社会环境奠定了基础。

综上所述，周久耕事件是网络舆情演化的一个典型案例，充分展示了网络舆情在推动社会监督和促进问题解决方面的重要作用。

(资料来源：改编自《江苏南京周久耕“天价香烟”事件》.中国新闻网)

案例思考：

1. 分析周久耕事件中的舆情主体、客体、本体、载体，并分析在该事件中，网络舆情是如何影响并加速腐败问题的揭露与处理的。
2. 周久耕事件的舆情演进呈现怎样的特征？属于哪种舆情演进模型？

本章学习目标

- 理解网络舆情的基本概念，理解其在现代社会信息传播中的重要地位。
- 掌握网络舆情的构成要素，理解各要素在网络舆情形成与发展中的作用。
- 理解网络舆情的演化阶段，掌握各阶段的主要特征及其对社会舆论的影响。

- 分析网络舆情的演进模型，理解不同模型背后的影响因素及其对社会稳定与治理的启示。
- 了解次生舆情与舆情长尾现象，培养对复杂网络舆情现象的深入分析与预判能力。

第一节 网络舆情的基本概念

一、舆情

“舆”在中国古代的含义是车厢或轿子，“舆人”指推车或者抬轿的人。《左传·昭公七年》中指出：“天有十日，人有十等，下所以事上，上所以共神也。故王臣公，公臣大夫，大夫臣士，士臣皂，皂臣舆，舆臣隶，隶臣僚，僚臣仆，仆臣台，马有圉，牛有牧，以待百事。”意思是：存在用十个天干来记日的方法，人与人之间也存在十个等级。在古代阶层划分中，王、公、大夫、士、皂、舆、隶、僚、仆、台，表示政府之中的级别和地位不同。相比而言，“舆人”是地位相对比较低下的人，也引申为普通人或老百姓。“舆人”后来逐渐演化成“众人”的指代。例如《晋书·王沉传》记载：“自古圣贤，乐闻诽谤之言，听舆人之论。”

关于“情”字的解释，在《礼记》中曾经提到：“何谓人情？喜、怒、哀、惧、爱、恶、欲，七者弗学而能。”

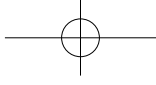
“舆情”一词由来已久。《旧唐书》(卷一七七)中唐昭宗李晔在乾宁四年(公元897年)的一封诏书云：“朕采于群议，询彼舆情，有冀小康，遂登大用……”这是目前能查找到的较早使用“舆情”的文献。此后，“舆情”一词在古代文献中出现的频率逐渐增大，比如南唐诗人李中在其《献乔侍郎》一诗中写道：“格论思名士，舆情渴直臣。”

宋代秦观在所作的《与苏公先生简》一文中写道：“伏乞为国自重，下慰舆情。”明代刘基在其《处州分元帅府同知副都元帅石末公德政碑颂》一文中写道：“予既敬公德，又重父老请，於是述舆情而颂之。”

清代文学家蒲松龄的《聊斋志异·续黄梁》中也曾提到：“伏祈断奸佞之头，籍贪冒之产，上回天怒，下快舆情。”清朝直隶总督李鸿章1873年向清廷上奏《津郡建曾国藩专祠》一折，其中称：“今津郡绅民追念旧德，吁恳祠祀，出于至诚，相应仰恳天恩，俯赐照准，以顺舆情。”后来，此奏折内容被用做该专祠的碑文。

“舆”和“情”组合在一起，可以理解为普通百姓的情绪、意见与态度。“舆情”即指民众的意愿。在新华字典中，“舆情”被解释为“群众的意见和态度”。

“舆情”的内涵分为广义和狭义两种。狭义的舆情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，作为舆体的民众对国家管理者产生和持有的社会政治态度。该定义强调，“关系社会政治”是舆情区别于其他情绪、意见和态度的关键。其局限性在于：引起舆情的事物并非全部与国家权力运行直接相关，一些文化、娱乐、休闲、生活等社会事项同样可以成为舆情关注的焦点。还有一种观点认为，舆情就是公众情绪的表达，“舆情就是指公众情绪，究其本质是指公众的社会心理在可见的形式下寻求的表达”，这种观点突出了情感因素在舆情中的重要性，但忽视了与情绪相伴而生的意见和态度。还有学者认为，舆情指的是个人、公众或集团以一定方式呈现出来的关系到社会政治的情绪、态度和意见。

广义的舆情指国家管理者在决策活动中所必然涉及的，关乎民众利益的民众生活(民情)、社会生产(民力)、民众中蕴含的知识和智力(民智)等社会客观情况，以及民众在认知、情感和意志的基础上，对社会客观情况以及国家决策产生的主观社会政治态度(民意)。简言之，广义的舆情，是指民众的全部生活状况、社会环境和民众的主观意愿，也就是通常所说的“社情民意”。

二、网络舆情

网络舆情是指在一定的社会空间内，通过网络围绕中介性社会事件的发生、发展和变化，民众对公共问题和社会管理者产生和持有的社会政治态度、信念和价值观。它是较多民众关于社会中各种现象、问题所表达的信念、态度、意见和情绪等的总和。该定义认为，网民对社会(现实社会、虚拟社会)各种现象、问题所表达态度、意见和情绪表现的总和就是网络舆情。

另一观点认为：“网络舆情是以网络为载体，以事件为核心，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。”这是更为广义的网络舆情定义，不仅涵盖意见、情绪和态度，还包括事件产生的影响。与舆情概念相比，网络舆情主要有以下特征。

一是网络使得参与主体更加多元化。由于互联网的存在，大量网民可以直接参与舆论的形成，成为舆情的主要参与力量，与以往政府和知识分子作为核心的精英化参与主体有所不同。

二是网络使得舆情的对象和表达形式及内容更加丰富。网络舆情的对象不但包括公共事件，而且包括个人、企业、地区、特定人群等。网络舆情的表达形式除了文字外，还包括表情、图像、视频等；表达内容除了理论性、说理性的内容外，还包括情绪、价值观、社会认同等更广泛的内容。

三是网络使得传播媒介更加丰富，除了传统大众传播渠道外，自媒体、社交媒体、移动传播等在舆情传播中的作用日益凸显。

四是网络使得公众表达更为便捷。在网络环境下，不同主体之间互动性显著增

强，公共舆论快速多变，舆情的社会影响不断增强，这也导致政府监管难度和成本明显增大。

三、我国网络舆情发展历程

网络舆情是社会舆情在网络空间的直观映射，其发展历程在过去二十多年中经历了4个阶段，每个阶段都伴随着舆论与民意内涵的深刻变迁。

1. 网络舆情快速兴起阶段(1998—2008年)

伴随着网民数量的激增和网络技术的飞速发展，网络媒体逐渐崭露头角，成为公众表达意见和诉求的新渠道。在这一阶段，几个关键事件标志着网络舆情影响力的显著增强和公众角色的转变。

1998年美国轰炸中国驻南斯拉夫使馆事件，成为网络舆情发展的转折点。这起事件引发了广泛的社会关注和讨论，公众通过网络平台积极发声，从被动受众转变为主动参与者。在此之前，政府部门的工作重心主要集中在信息化建设上，对网络言论的关注度相对较低，网络舆情的社会影响也相对有限。然而，这起事件促使政府开始重视网络舆情的力量，为后续的网络舆情监管奠定了基础。

从2003年到2008年，多起具有重大影响力的网络事件相继发生，如“孙志刚事件”和“非典”疫情等。这些事件不仅凸显了网络舆情在推动社会公正和法治进步方面的巨大潜力，也给政府媒体宣传和舆论监管带来了严峻挑战。政府开始更加重视信息公开问题，以回应社会舆论对政府管理与公共政策的实质性压力。

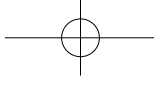
随着网络舆情的兴起，舆情监测逐渐成为各级党政部门的一项重要工作。从2003年开始，各级政府开始密切监控网络舆情，以便及时了解社会动态和民众诉求。2004年，中国共产党十六届四中全会工作报告明确要求各级政府密切监测网络舆情，这表明网络舆情已成为政府工作不可或缺的一部分。

在这一阶段，公众通过网络平台表达个体观点，并逐渐形成了较为一致的民意。网络舆论因此成为政府舆论宣传之外的另一股重要力量。与官方媒体规范、统一的宣传口径不同，网络舆情中的公众意见表达往往更加多元和直接。情绪化的表达成为网络舆情的一个显著特征，虽然理性与客观的声音也存在，但自发性的情绪宣泄往往更能吸引公众注意。

综上所述，网络舆情发展初期经历了从被动到主动、从有限影响到广泛关注的演变。这些变化不仅推动了社会公正和法治进步，还促使政府更加重视信息公开和舆情监测工作。这些基础性的工作为后来的网络舆情监管奠定了坚实基础。

2. 网络舆情加速发展阶段(2009—2014年)

自2009年起，网络舆情进入了加速发展阶段，其数量、热度和社会影响均呈现爆



发式增长。这一时期，网民群体以舆论主体的身份在网络空间中活跃起来，形成了所谓的“新意见阶层”。他们通过网络平台表达意见和诉求，使得中国公众的参政议政声音更加响亮，推动了民主政治进程的加速。

“新意见阶层”的崛起，使得网络空间内的声音变得多元且复杂。不同利益群体和政治立场之间的互动与争论愈发激烈，各自在网络上形成了独特的受众和圈子，并经常拥有自己的网络阵地，如各种政治立场的网站。这种多元化的声音和意见争夺话语权的博弈过程，成为网络舆情的重要部分。

与此同时，政府对网络舆情的重视程度日益提升。各级政府开始密切关注网络舆情的发展，试图通过引导和监管来维护社会稳定和公共利益。随着网络舆情的不断演变，政府逐渐认识到情绪因素在舆情形成、传播中的重要性。网络上的情绪化表达和争论能够迅速引发公众关注，形成强大的舆论压力，进而影响政府决策和社会治理。

在这一阶段，互联网技术的快速发展也推动了网络舆情的发展。互联网逐渐演变为包括传统媒体、自媒体和社交媒体在内的主流传播平台。特别是移动互联网的普及，使得网络舆情呈现数量庞大、意见多样、传播快速、影响多变等特点。网络舆情不仅反映了社会热点和公众诉求，还推动了社会公正和法治的进步。

随着移动互联网和社交媒体的兴起，网络舆情的传播速度和影响力进一步提升。公众通过网络平台表达意见和诉求的渠道更加多样化，网络舆情成为反映社会动态和公众情绪的重要窗口。政府和企业需要更加敏锐地捕捉网络舆情的变化，及时回应公众关切，以维护社会稳定和促进经济发展。

综上所述，网络舆情加速发展阶段呈现声音多元化、政府高度关注、情绪因素凸显、互联网技术推动等特征。这些特征共同塑造了网络舆情的复杂性和多样性，对政府决策、社会治理以及公众参政议政产生了深远影响。

3. 网络舆情稳定发展阶段(2015年至今)

近年来，随着大数据、人工智能等先进技术的广泛应用，网络舆情迈入了智能化、精准化发展的新阶段。这一变革不仅提升了政府和企业对网络舆情的实时监测与分析能力，还显著提高了舆情应对的效率和准确性。在此背景下，公众对网络空间的秩序和规则给予了前所未有的重视，网络舆情的健康发展成为社会各界的共同期盼。

2014年，中央网络安全和信息化领导小组正式成立，标志着政府对网络空间的重视达到了前所未有的高度。这一举措推动了网络舆情进入一个更为复杂且关键的发展阶段。政府开始采取多种手段加强网络监管、引导舆情发展，并积极参与到舆情治理。随着网络监管力度的不断加强，政府针对网络谣言转发、点赞等产生恶劣影响的行为，制定了严格的法律规范。例如，《中华人民共和国刑法》第二百二十一条明确了对捏造并散布虚伪事实、损害他人商业信誉和商品声誉行为的处罚措施，这些法律条款的实施为维护网络空间的秩序和稳定提供了有力保障。

综上所述，网络舆情处于智能化、精准化发展的新阶段中，既面临着前所未有的机遇，也承载着更加重要的责任。政府、企业和公众需要共同努力，推动网络舆情的健康发展，为构建和谐、稳定的网络环境贡献力量。

网络舆情发展历程伴随着舆论与民意内涵的深刻变迁。未来，随着技术的不断进步和社会的不断发展，网络舆情将面临新的挑战 and 机遇。

第二节 网络舆情的构成要素

网络舆情的构成要素是网络舆情存在并运行的基本单元。网络舆情主要包括以下构成要素：主体、客体、本体、载体。

一、网络舆情的主体

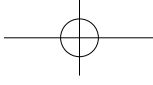
网络舆情的主体是通过网络表达意见的公众，即网民。最早提出“网民”概念的是米切尔·霍本(Michael Hauben)。他认为：“网民”是指以地理区域为依据形成的，具有社区意识的、相互发生联系的一群网络使用者。从网络信息传播的角度分析，网民除了通过浏览等方式接收信息外，还经常通过网络论坛、电子邮件、即时聊天工具等方式发布和传播信息，扮演着信息传播者和接受者的角色。

值得注意的是，网络舆情中的主体，并不是指所有的网民，而是指那些通过网络平台，针对某一议题，自主表明态度和意见，从而表达自己的情绪和态度的网络使用者。这些人在现实社会中互不相识、独立分散在一个广阔的空间里。一旦现实社会中发生一些能够引发他们表达欲望的事情，他们就在网络中产生连接。他们在网络中各抒己见，互相交流，最终形成一股或多股意见流，并对现实社会产生一定的影响，形成网络舆情。

根据舆情传播中所扮演角色的不同，网络舆情主体又可细分为以下三类。

第一类是意见领袖，也称为领舆。在拉扎斯菲尔德等人建立的“二级传播论”中，意见领袖是一个核心概念。意见领袖一般指能够广泛接触大众传媒，人际关系活跃并有能力影响他人的人。网络中的意见领袖一般包括版主、论坛管理员、网络名人、知识分子和经过投票评选出来的人物。这些人群接触网络媒介的频率高并且在某一特定领域拥有特长，在网络舆情的形成过程中传递信息、设置议题以及引导态度，从而引导舆论的发展方向。

意见领袖包括传统媒体作者和职业记者。在网络飞速发展，各种信息充斥网络的时代，信息量和传播速度都低于网络的传统媒体，面对受众不断流失的现状，正遭遇着前所未有的挑战。在网络上寻找素材、跟踪采访和报道，已成为传统媒体特别是都市类报刊的主要信息来源。然而这并不意味着传统媒体失去了优势。职业记者拥有高水平的专业素质和强大的采访报道能力，在网络爆料之后能够挖掘出更多、更全的事实；同时传



统媒体依托其媒体评论的影响力和品牌公信力，在网络舆情事件的发展过程中发挥着至关重要的作用。

意见领袖在舆情的传播过程中起到过渡式的二次传播作用，往往成为传播信息的梳理者和社会舆论的引导者。在传播过程中，意见领袖则直接发挥了引领甚至主导传播的作用。在社交网络尤其是微博兴起之后，意见领袖有了一个新的称呼：大V。在社交媒体上，意见领袖拥有话题议程设置、话语表达的控制权，传统媒体的采访权、编辑权、议程设置权在一定程度上转移到了大V身上。尤其是社交媒体特有的粉丝关注功能，使得大V和粉丝的互动成为很多舆情事件的演变因素。于是，很多新闻并非首先通过在报纸和电视上发布的，而是先在网络自媒体上发酵扩散，然后才由传统媒体跟进报道，在这一过程中，网络大V凭借其强大的传播影响力，在舆论场中掌握着举足轻重的话语权。很多舆情事件，往往因为大V的介入而改变了舆情的态势和结果。

第二类是普通受众，也称为蓝舆。蓝舆是舆情民众中的大多数，具有较强的从众心理，易受他人影响。

第三类是网络推手与网络水军。从过往的网络舆情事件来看，无论是社会问题引起的议题，还是纯娱乐的议题，传播主体的组织化倾向越来越明显。在舆情的形成过程中，常常有核心人物和活跃分子在其中组织策划、设置议题、煽动网民情绪，利用网络推动舆情的发展，其行动目的性强，使舆论热度呈爆炸性增长，并迅速形成网络舆情，引发社会效应。在这一过程中，“网络推手”起了很大作用。

“网络推手”一词最早出现在2005年10月，指的是借助网络媒介进行策划、实施并推动特定对象(如企业、品牌、事件以及个人)提升影响力和知名度的群体。此外，与网络推手密切相关并常常同时出现的组织就是网络水军。一个议题要想拥有极高的关注度，就需要大量人员进行回帖，形成焦点。因此，网络水军应运而生。网络水军主要指受雇于网络公关公司，为他人回帖造势的网络人员。网络水军用煽情的文字在各大社交媒体上发帖，炒作信息直至舆情暴涨。网民在缺乏理性思考的情况下，容易在“多数意见”的压力下，盲目跟从网络水军的观点，从而搅乱舆论场。

二、网络舆情的客体

网络舆情客体是指能引起网民关注和讨论并与社会讨论形成互动的事件、现象和问题等。事件通常指的是灾害事件、事故、安全事件、社会的重大活动等，这些事件通常也是网络舆情爆发的导火索。现象是指事物在发生、发展、变化过程中所表现的外在特征和客观形式，舆情现象则指由学术造假、贪腐、环境污染等事件所反映出的社会舆论趋势或者客观表象。问题通常指具有一定严重性并足以引人讨论或者需要解决的需求或矛盾，例如食品安全问题、腐败问题、贫富差距问题等，其本质就是社会矛盾在现实生活中的反映。

舆情客体具备以下基本特征。

首先，舆情客体是客观事实。作为社会意识的一种，舆情是人们对现实生活中的事件、问题、观念等的反映，这种反映因社会事件而起，直到舆情针对某一事件所反映的问题、观念得到解决，舆论才会消失。

其次，舆情客体具有公共性，往往涉及人们的社会公共利益、社会关系和社会观念。

再次，舆情客体往往具有矛盾性和特殊性。舆情所关注的对象往往不是一个普通问题，而是一个有别于常规的问题。由于它具有矛盾性和特殊性，能够引起公众的关注，并对此发表各种各样的意见，进而成为舆论形成的对象。

最后，舆情客体还具有议论性，只有公众对某一事件形成认知，并公开表达观点，经过不同观点的交流和碰撞，最终达成一定规模的社会共识，才能形成舆情。

三、网络舆情的本体

网络舆情的本体就是指舆情内容，是民众态度、意愿、情绪的综合体。态度主要指网民对特定对象(人、观念、情感或者事件等)所持有的立场或者观点；意愿指网民所倾向的某个特定的目标；情绪主要指网民对客观事物的态度以及相应的行为反应。

四、网络舆情的载体

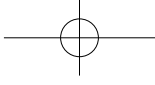
网络舆情载体是舆情信息借以出现和传播的平台。在网络空间中，舆情载体主要指新闻网站、论坛、博客、音频视频媒体、社交网站等。随着互联网特别是移动互联网的迅速发展，论坛、博客的重要性逐渐下降，新闻客户端、微博、微信、QQ群、人人网、优酷等信息源的重要性逐步上升。

第三节 网络舆情演化阶段

网络舆情传播有其自身的发展规律，可以按照一定的周期阶段进行划分，一般将网络舆情的演化划分为三个或四个阶段。本书将网络舆情的演化过程划分为潜伏、形成、扩张和消退四个阶段。

一、网络舆情的潜伏阶段

网络舆情的潜伏阶段是指特定事件的敏感信息开始传播，并引发公众关注和讨论，从而形成相关议题的初期阶段。在网络舆情的潜伏阶段，与有关事件相关的刺激性信息



产生，相关议题开始在网络中出现，关于议题的信息零散地存在于网络空间中，这些信息多出现在个人微博、论坛等社交媒体，其浏览量还十分有限，尚没有引起公众的关注和议论。这时候的信息传播尚未形成明确的舆论，但已具备潜在的舆情影响力。

在潜伏期，引发网络事件的各种因素持续累积，尤其是长期受到民众关注的社会矛盾及热点难点问题。这些矛盾一旦被某个事件触发，就可能引发社会矛盾，如警民冲突、暴力执法、司法不公、医疗改革等。此外，如果事件关系国家民族利益、自然灾害、弱势群体利益、社会公众安全等，且与民众价值观念相冲突，也极易激发网民强烈的表达欲望。

网络舆情的潜伏阶段是控制和引导网络舆情的关键阶段，如果能够准确预见网络信息中的部分舆情信息可能形成关注效应，就可以从源头上对网络舆情加以干预，既可以主动发起网络舆论讨论，促使网络舆情的形成，也可以避免不必要的网络关注，引导网络舆情总体上平稳、有序发展。在事件潜伏期，要把握时间节点，抢占先机，争取在事件发生前发现线索，主要关注各种论坛、社区、微博等的热门话题，从浩瀚的讨论帖中发现苗头、倾向，从议题的背后发现社会大众的利益诉求。

二、网络舆情的形成阶段

网络舆情的形成阶段是指个人的观点持续发酵，在扩散过程中不断被强化，引起更多人关注，最终形成具有广泛社会影响力的舆情焦点的阶段。

在网络议题出现后，在某些影响因素作用下，网民通过发帖、跟帖、转载和回帖等一系列行为，对引发关注的议题表达态度、情绪和观点。此时，网络推手和网络水军对舆论和舆情的形成起到了关键作用。网络推手通过策划，有目的地针对某一事件设置议题并发帖，组织大量网络水军对议题和发帖进行回复，人为制造话题热度，推动舆情火速扩散。在这一阶段，若政府机构和传统媒体不能在第一时间发布权威和详细的信息澄清事实，消除公众的疑问，各种猜测、传闻便会在网络空间滋生并迅速传播。

在舆情形成阶段，相关部门要尽快通过各种渠道收集信息，实时掌握事件在网上的传播态势，密切跟踪事件的发展动态，并分析网民对事件的反应。例如，四川芦山地震发生后，当地民众在微博、贴吧等平台发布地震消息及现场伤亡情况，部分网民对救援路线、民众如何协助救援提出建议，还有网民在微博上发布灾区血浆供应不足、震区道路堵塞等信息。如果舆情分析师能及时将这些信息收集并上报，将显著提升救援效率，有效减少人员伤亡。

三、网络舆情的扩张阶段

在网络舆情扩张阶段，突发性刺激事件会迅速吸引公众关注，促使网民通过各种

途径获取事件信息。随着舆情发酵，原本持观望态度的网民也积极参与讨论，在各大论坛、博客等平台发帖、跟帖、转帖、留言，以多种形式表达观点、宣泄情绪。

在这一舆情发展的关键阶段，议题传播已从个体意见表达和媒体报道，演变为具有明确导向性的舆论态势。在媒体、网民、意见领袖等多方力量的共同推动下，舆情持续升温。互联网媒体与传统媒体形成联动报道，线上线下互动频繁，推动社会舆情达到峰值。面对多方舆论压力，决策部门或涉事机构需及时回应，通过公布事件调查结果(包括起因、经过、处置措施及最终结果)，并视情况调整或废止相关制度政策，以有效引导舆论走向。在这一阶段，网络舆情已经无法控制，而平息舆情的关键是给公众一个满意的答复，并针对事件制定相关的政策或者建立一个长远的机制，避免类似事件再次发生。

在网络舆情的扩张阶段，不仅要分析境内外媒体对事件的主流评论，还要总结网民的意见，通过收集网上各方对事件的态度和观点，分析舆情事件的演变过程，为相关部门处理事件提供参考。在舆情内容分析的基础上进行综合研判，公关人员要找到舆论争议的焦点，评估网络舆情对现实生活的影响，并针对舆情应对中存在的问题，要提出可操作性的对策和建议。

四、网络舆情的消退阶段

在该阶段，事件已经得到解决或者真相得以公开，网络舆情的主体渐渐减少了对事件的关注，很少或不再对事件发表意见。如果在这个阶段没有新的事件或议题出现，刺激网民关注，网络舆情将不再持续，其影响范围也不会扩大，网络舆情就此消退。在舆情消退阶段，传播内容以事件总结和真相澄清为主，公众或表达对事件处理的态度，或分享了解真相后的感受。随着事件结束，网民表达意愿逐渐减弱，注意力转向新的事件或议题。但需注意，舆情消退并不等同于公众彻底遗忘该事件，若后续处置不当，仍可能引发新一轮关注。

网络舆情消退存在以下两种情况。

一是事件得到解决。随着事件发展，舆情事件可能引发相关部门介入，从而推动事件解决。如果当事人的诉求因事件解决而得到满足，可能会放弃进行网络传播和投诉。

二是网民对其兴趣降低。由于新的热点事件涌出，网民注意力发生转移。随着关注度下降，事件的浏览量、评论量和转发量也随之减少。传播动力逐渐衰退，传播影响力也随之降低。

在网络舆情消退阶段，如果事件得到圆满解决，并且没有出现新的关注点，帖子量在达到一个最高值以后，将会迅速回落，网民关注度也开始减退。如果事件没有得到圆满解决，将有可能出现更多的焦点帖子，这些新的帖子将隐含网络舆情新的变化，也使网络舆情更加复杂。网络舆情的持续时间能反映网络舆情影响力和作用力的强弱，持续

时间越长，空间扩展的范围越大，舆情的作用力和影响力也就越强；反之则越弱。

在网络舆情消退阶段应该注重全面解读事件的整个过程，分析网络舆情形成过程中出现的各种问题，并吸取经验教训，为以后处理网络舆情事件提供经验和方法。

舆情走向衰退时受到各种因素的影响。相关部门在恰当的时间节点介入，通过设置议题引导舆论；网民对事件的兴趣减弱；新的舆情事件出现，以上种种都能转移公众的关注焦点，促使舆情事件逐步淡出网民视线。舆情有可能在经历短暂的沉寂后，以被“爆料”的形式再次触发民意而涌现新的舆论高潮，并导致舆情波动式发展。

在网络舆情的生命周期中，潜伏期持续时间长短不一；成长期和成熟期相对较短，往往经过几天的热议就渐渐转入衰退期；而衰退期可长可短，由事件的复杂程度决定。另外，要关注事件后续影响，特别是对民众心理、情绪、行为等方面造成的影响。

第四节 网络舆情的演进模型

根据网络舆情四个阶段的持续状况，可以将网络舆情演进模型划分为两类，一类是单峰型的模型，也称为消解型模型；另一类是双峰型模型。

一、消解型模型

消解型模型反映了大多数舆情的趋势，从潜伏到爆发，然后逐渐消退，如图1.1所示。

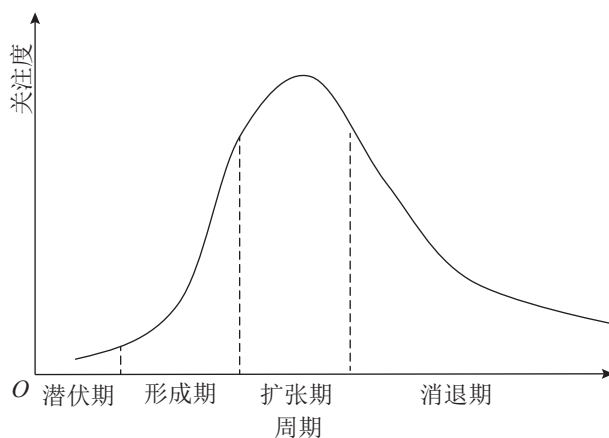


图1.1 网络舆情演化——消解型模型

二、双峰型模型

双峰型模型主要是指舆情因受多重复杂因素影响而出现反弹，进而引发次生舆情的

情形。双峰型模型如图1.2所示。

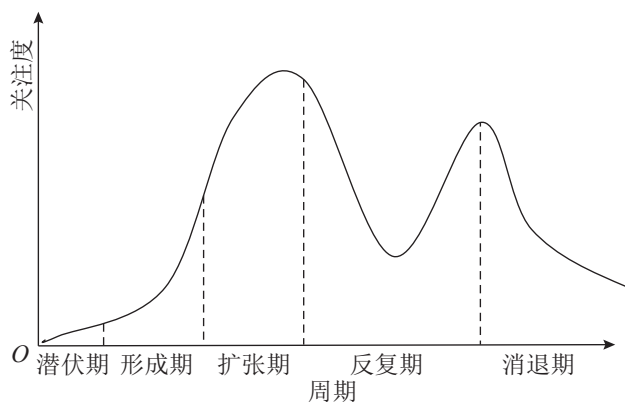


图1.2 网络舆情演化——双峰型模型

第五节 次生舆情与舆情长尾

一、次生舆情

“次生”的概念来自灾害防控领域的“次生灾害”理论。“次生灾害”用来描述自然灾害，指自然灾害发生后诱发的一连串的其他灾害，这种现象被称为灾害链。在灾害链中，最早出现的灾害称为原生灾害，而由原生灾害引发的其他灾害称为“次生灾害”。

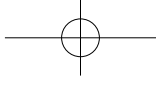
在舆论和传播研究领域，最早出现的舆情可称为原生舆情，而次生舆情是指在原生舆情发展过程中外界力量干预导致的舆论转向，属于原生舆情的衍生发展。次生舆情并不是必然发生的，大部分网络事件经历潜伏、出现、高潮、衰退后归于平静，不会进行延伸，只有部分网络舆情事件会持续发酵，衍生出新的话题和热点，甚至完全偏离原生舆情方向。

在实践中，次生舆情的发生是在不合理的干预和处置下出现的。在某些情况下，次生舆情甚至会演变为网络舆情发展的主要方向，产生始料未及的结果。按照次生舆情激发和发展的影响因素不同，可将其大致划分为以下几种类型。

1. 介入不当型

介入不当型次生舆情主要指各级政府或涉事单位在应对舆情时，因研判失准或处置失当而引发的次生舆情。

2014年的平度拆迁纵火案是一个典型的案例。3月21日，多家门户网站报道平度市农田里发生一起惨案：四名负责值守看地的村民被堵在帐篷里，被汽油引燃，致一死三



伤。事件的缘由是违法征地，村民被迫自己组织起来二十四小时看护土地，征地冲突酿成惨案。“违法征地”“烧死烧伤”这样的字眼与“农民”联系在一起，迅速引发了网民对弱势群体的同情以及对圈占土地开发商的不满，“星星之火”借助互联网“麦克风”迅速点燃整个网络。此阶段舆情焦点集中在犯罪嫌疑人与受害村民的个体冲突，案件在本质上仍属经济纠纷范畴。

而此次次生舆情爆发则是因为平度市政府的处置失当。平度市政府在事发当晚派出了上百警力到达现场。一时间，警方凌晨“抢尸”的消息不胫而走，使舆论矛头转向地方政府。在公众认知里，“抢尸”是试图掩盖某种行为、急于毁灭证据、间接承认自己犯罪事实的一种做法。2014年3月23日—24日，媒体对此报道量激增。

2. 连锁反应型

网络舆情的发展也会随着信息的不断披露而发生转向，且舆情的最高峰往往不是事件本身，而是其连锁反应所引发的次生舆情现象。

以杨达才事件为例，其开端是一起特大交通事故。就在全网网友看着记者现场发回的图片默默为遇难群众祈祷的时候，一张新闻图片却引起网友莫名的气愤：惨烈的车祸现场，陕西省安监局原局长杨达才面带微笑。网友又“人肉搜索”出杨达才佩戴名表的各种图片。随后这位“微笑局长”在不同场合佩戴多块名牌手表的图片在互联网上被广泛转载，由此引发对其安监局局长收入的质疑，最终导致其被查并暴露腐败问题。尔后，大学生刘俊峰申请公开杨达才工资的行为进一步激发了网络用户对杨达才腐败的探讨，进而刺激了整个事件的发展，因此“大学生要求公开杨达才工资”“陕西省纪委通报杨达才因严重违纪被撤职”“陕西省纪委公布的关于杨达才的处理决定”等次生舆情推动整个舆情不断发展和扩大。这些被深挖的信息持续吸引公众关注，促使线上线下媒体形成互动，最终演变为全社会舆论焦点。

3. 谣言四起型

在许多网络突发事件中，因为政府和涉事方沟通不及时，网民无法第一时间获得必要的信息，流言和谣言满天飞。

4. 爆点复燃型

爆点复燃型次生舆情主要有以下两种表现形式：一是同类舆情再度被翻炒；二是其他爆点的出现。2012年9月，中日双方因“钓鱼岛事件”关系紧张，不少民众自发进行“保钓游行”，但在网络和现实中也出现了一些非理性的行为和言语，比如“打砸日本车”“毁坏日货商店”。在许多游行示威现场，以微博为代表的社交网络通过一条条不到200字的信息传递着保钓激情，掀起一波波的“保钓浪潮”。同时，政府、媒体、民间各方面均呼吁民众“理性保钓”。广州公安发布微博称：爱国、爱家、爱广州，请扩散，您的转发就是对广州警方工作最大的支持！在这场微博保钓事件中，微博凭借“表

达自由，自我纠错”的独特优势，引导公众冷静客观地看待“钓鱼岛事件”，让保钓成为培养公民素养的课堂。

二、舆情长尾

长尾效应本是经济学领域用来描述用户需求的正态分布曲线，用“头”“尾”来区分需求集中的红海市场和需求分散、数量庞大的蓝海市场。舆情研究中，长尾效应主要用来解释舆情事件在多种因素作用下影响周期延长、社会关注度持续扩散的现象。舆情长尾主要有以下几种呈现形式。

(1) 符号化呈现。经过抽象提炼而具有高度辨识度的符号化表达，因其简单易记、传播力强的特点，往往成为舆情传播的标志性符号。例如“我爸是李刚”“且行且珍惜”“不管你信不信，反正我信了”等网络流行语。

(2) 形成刻板印象。舆情事件中的当事人常因特定行为被网友贴上负面标签，形成刻板印象。例如“女司机”“房姐”“宝马哥”“棉服哥”等称谓，这些标签不仅固化了当事人的公众形象，更对后续舆情发展产生深远影响。

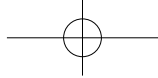
(3) 众创接龙呈现。网民通过大众社交和娱乐形式进行吐槽或创作接龙，推动舆情传播。例如，某厅长《平安经》事件后，网络上涌现大量“平安体”诗歌对此事件进行反讽，进一步扩大了事件的社会影响。

本章小结

本章概述了网络舆情的定义、构成、发展及特征，强调其动态性、复杂性及对社会的影响。网络舆情的构成要素包括主体、客体、载体、本体。舆情发展历经潜伏、形成、扩张及消退四阶段，各阶段特征鲜明。演进模型揭示了舆情可能呈现的消解型平稳下降或双峰型波动发展趋势。此外，次生舆情是指由原生舆情引发的新关注点，而舆情长尾则指舆情消退后仍持续存在的微弱影响。通过本章学习，可以更好地理解网络舆情的生命周期和影响力，为有效管理和引导舆情提供理论支持。

课后思考题

1. 你对近期发生的哪次舆情事件印象深刻？此次舆情事件的主体、客体、本体和载体分别是什么？
2. 回顾你所熟悉的某个伴有次生舆情的事件，反思次生舆情产生的主要原因。
3. 谈谈你对舆情长尾的理解，对于几年前发生的舆情事件，你还记得哪些？

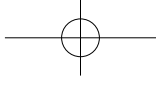


4. 近几年出现了哪几种新的网络舆情技术?
5. 舆情和舆论的主要区别是什么? 谈谈你的看法。



扫码自测^①

① 教师和学生拿到书, 先扫描封底刮刮卡, 再扫描书内习题码, 确认是否能正常做题; 之后关注“文泉学堂”公众号, 这个公众号可作为图书以外的入口; 教师在公众号内先进行教师认证, 待通过后可创建班级, 将班级码分享给学生, 提示学生加入; 学生扫描书内习题码或者单击公众号上的“做题”, 做完后, 输入班级码, 可将答案提交教师; 教师从后台可以导出成绩。



第二章 网络舆情的生态环境

引导案例——从影片《大事件》看拟态环境

《大事件》是由杜琪峰执导的动作片，是一部描述警匪利用传媒斗智角力的故事，也是一部利用警匪对峙的事件来探讨公共关系和传媒效应的电影。2004年，杜琪峰凭借该片获得第41届台湾电影金马奖最佳导演奖。

该片讲述了市民从电视中看到警察在街头被陈一元率领的罪犯重创的场面，警察在市民心目中的形象大大受损，警方威信荡然无存。为了重振士气，全港三万名警察誓要捉拿重犯归案。重案组督察张志恒追踪陈一元至一幢大厦，正欲行动之际，副指挥官方洁霞却打算将整个行动现场直播，利用传媒一洗警队颓风。市民全都屏声静气，观看这场电视史上前所未有的“大事件”。

影片的故事并不复杂，以行动副指挥官方洁霞和重案组督察张志恒为首的警方把四名企图抢劫运钞车并当街打死打伤多名警员的犯罪团伙围堵在一栋住宅楼里，犯罪团伙的头领陈一元和警方行动副指挥方洁霞通过心理战和媒体舆论战展开较量，屡次不听指挥的重案组督察张志恒则带着队员在大楼展开攻坚战。方洁霞认为：“栽在传媒手上，就要从传媒手上赢回来。”坚持此次行动最主要的目的在于通过一场警方抓捕犯罪分子的“秀”，向媒体和公众展示、证明警方的能力，挽回香港警队因为一名巡警在匪徒枪口前下跪而受损的声誉。

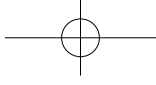
这不仅是一场警匪之间的正邪对决，还是一场传媒舆情公关大战，媒体和舆论才是这个“大事件”的主导因素，如何利用传媒、引导舆情是贯穿全片的主线。

案例思考：

1. 网络自媒体在信息传播中扮演了怎样的角色？信息传播如何影响公众的认知和态度？
2. 影片中观众所见的情境为何屡次出现重大反转？警方与绑匪所呈现的媒体内容有何差异？观众应如何看待网络舆情的生态环境？

本章学习目标

- 理解网络舆情生态环境的构成，掌握网络舆情生态环境的核心要素，理解它们之间的相互关系与影响。
- 分析媒介环境对网络舆情的作用，理解媒介在塑造公众认知、情感和态度方面的作用。
- 掌握官方舆论场与民间舆论场的定义、特点及互动机制，分析两者在网络舆情发展中的相互作用与影响。
- 认识技术环境对网络舆情的推动作用，理解技术在提升舆情信息处理能力、提高



舆情响应时效性和准确性方面的作用。

- 理解经济环境对网络舆情发展的推动作用，理解市场竞争、利益分配、经济波动对舆情事件产生及演变的影响。

网络舆情的生态环境是一个复杂而多维的系统，它涵盖了媒介环境(拟态环境、议程设置、媒介加工、接收者选择)、舆论环境(官方舆论场、民间舆论场)、技术环境(大数据、智能化、移动终端、云计算)、社会文化环境以及经济环境等多个方面，这些因素相互交织、相互影响，共同构成了网络舆情生态环境的整体框架。

第一节 网络舆情的媒介环境

一、拟态环境

早在 20 世纪 20 年代，美国著名新闻工作者李普曼在他的《自由与新闻》《舆论学》等论著中便提出了现代人“与客观信息隔绝”的问题。他认为，现代社会日益庞大和复杂化，人们由于活动范围、精力和注意力有限，无法与整个外部环境和众多事物都保持直接经验性接触。对于超出亲身感知的事物，人们只能通过各种“新闻供给机构”了解。这样，人的行为已经不再是对客观环境及其变化的反应，而是对新闻机构构建的“拟态环境”的反应。

李普曼认为，大众传播产生后，人与环境之间的互动关系发生了明显的变化，传统社会中人的行为是对环境的直接反应，而在现代社会，“人与环境之间插入了一个拟态环境”，人的行为很大程度成了对“拟态环境”的反应。

拟态环境并非现实环境的“镜子”式再现，而是传播媒介对信息进行选择、加工和结构化处理后向人们展示的环境。对于事件的评价反转，本质上是受众对媒介信息产生了不同的认知。然而，由于这种选择、加工和结构化处理是在媒介内部隐蔽进行的，人们往往难以察觉，进而将“拟态环境”等同于客观环境本身。拟态环境如图2.1所示。

在无媒介情境下，人的行为是基于对客观环境的直接判断而形成的。随着技术进步，人们所获得的信息越来越多地来自媒介，所接触的环境也多为媒介加工后的，做出的行为也依赖于通过媒介构建的环境。

例如，李子柒视频所呈现的返璞归真的乡村美学，既源于真实乡村，又经过艺术加工。这种创作过程本质上是一种“建构”——以客观环境为素材，通过媒介技术进行重构。为了强化“返璞归真”的美学效果，她运用精心剪辑手法，融合中国传统文化元素，最终塑造出高度风格化的唯美画面。这种建构过程具有隐蔽性，其产物并非真实乡村的再现，而是经过媒介加工的拟态环境。

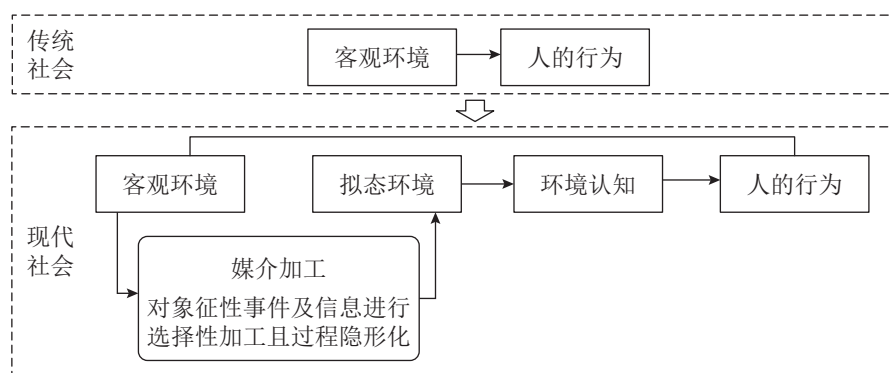


图2.1 拟态环境

互联网以革命性力量重构了整个社会的信息资源配置方式。传播技术的进步和传播工具的普及使公众能够平等、快速地接受、搜索、传播信息，网络社交媒体建构起场景化、强互动的传播格局，并协同个人和群体共同营造一个新型的“拟态环境”，使其逐渐呈现新的特征。因此，大众传播形成的信息环境(拟态环境)，不仅制约了人的认知和行为，还通过制约人的认识和行为对客观的现实环境产生影响。

二、议程设置

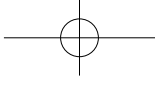
议程设置理论在1972年提出，该理论认为大众传媒通过报道某些事件和议题，能够影响公众的关注焦点和对社会环境的认知。这个理论强调，虽然大众媒介不能直接决定人们对某一议题的具体看法，但可以侧重报道某些议题，加强公众对这些议题重要性的认识，从而间接影响公众的态度和行为。

议程设置理论的核心观点是，随着时间的变化，新闻中强调的那些议题将成为公众认为重要的议题，即媒介议程设定了公众议程。该理论不仅揭示了媒介议程对公众议程的塑造作用，还关注受众如何基于自身经验与需求进行议题选择与意义重构。

媒介作为“重要事件”给予报道的问题，也会被公众当作大事；媒介对其越关注，公众的重视程度就越高。因此，议程设置理论认为传播媒介赋予各种议题不同程度“重要性”的方式，影响着公众关注的焦点和价值判断。传播媒介虽然无法直接决定公众对某一事件的看法或意见，但可以通过发布消息和设定相关的议题有效地影响和引导公众的关注方向及其认知程度。

三、媒介加工

拟态环境中参与媒介加工的媒体主要包括大众传媒与自媒体。大众传媒本身具有倾向性，新闻媒体的新闻观、意识形态、政治立场、实际利益追求等，都会影响到新闻的真实性和新闻报道的重点，因此大众传媒呈现给受众的是具有指向性和选择过后的新



闻，并不能如实地反映客观世界的本来面目。根据议程设置理论，大众传媒往往不能决定人们对某一事件的具体看法，但可以通过提供信息和安排相关议题，左右人们关注哪些事实和意见，以及谈论的先后顺序。传播媒介作为“大事”加以报道的问题，同样也作为“大事”反映在公共意识中；传播媒介对其强调越多，公众对该问题的重视程度越高。对于自媒体而言，其传播主体在知识结构、专业储备和认知能力等方面的固有局限性，不仅会影响自身对信息的解读与判断，更会通过大众传播渠道形成认知偏差的扩散效应，进而影响公众的思想观念与行为选择。

此外，随着互联网的普及，传统大众传播媒介的议程设置功能正在逐渐弱化，把关人角色日益边缘化。与此同时，网络社交媒体凭借低门槛、强社交性、强互动性等特征，正在重塑受众和媒体之间的关系。在网络社交媒体环境下，平等性、话语权和个性化表达成为受众参与信息传播活动的核心诉求。此时，拟态环境的构建者不仅包括传播媒介本身，也包括正在使用社交媒体进行信息选择、传播和互动的“个人”。“个人”基于对事实的理解筛选观点、过滤信息，并协同网络社交媒体，共同构建了一个呈现私人属性的拟态环境。

四、接收者选择

受众会选择性地接触、理解和记忆大众传媒所传播的信息，仅吸引符合既有立场的内容，从而产生对客观世界感知的偏差。尤其在网络社交媒体盛行的当下，具有共同兴趣、价值观及立场的个体形成各自的“圈子”。信息传播活动主要在这些圈子进行。由于成员之间的相似性，圈子内的信息经历“立场过滤”，与主流观点相悖的信息逐渐减少，“沉默的螺旋”效应愈发明显。最终，同类观点被留存，异类观点被淘汰，一个个“回音室”逐渐形成，各“回音室”内的舆论环境截然不同。网络社交圈子的信息过滤机制进一步强化了信息茧房和回音室效应，这些满足个体和群体需求、肯定其立场的“圈子”，在一定程度上导致受众群体的分裂，最终呈现拟态环境的分化特征。因此，受众通过对信息传播活动的深度参与，实现了互联网的“赋权”，同时也成为拟态环境的构建者。

第二节 网络舆情的舆论环境

近年来，随着新媒体技术的发展，网络传播的舆论环境已发生了质的变化，原本处于隐性状态的民间舆论场借助新的平台得以显现和壮大。作为社会思潮和社会心理的动态反映，网络舆情生成主要有两种路径或方式：一种是自上而下的方式，即由各级政府或权威机构发布官方信息和意见，如各级政府网站公布的信息、新闻网站的相关报道、官员在线访谈和论坛交流等；另一种是由下而上的方式，主要是由论坛发帖、新闻跟帖

评论等形成的民间网络舆论场。随着越来越多公众利用论坛、微博、微信等网络新媒体来针砭时弊、监督政府，影响以党媒为代表的主流媒体的舆论引导力，逐步形成了媒体融合背景下的“舆论引导新格局”。

在网络热点事件中，民间舆论场与官方舆论场频繁碰撞，各方利益主体相互博弈，展开话语权的争夺，深刻影响社会舆论的生成和走向。通常所说的官方舆论场由党报、国家通讯社、国家电视台组成，而民间舆论场则由论坛、微博、微信等网络新媒体组成。

一、官方舆论场

官方舆论场是由政府主导和控制的舆论环境，它通过多种渠道和形式传播信息、引导舆论，并对社会舆论产生重大影响，对于维护社会稳定、促进社会发展具有重要意义。

官方舆论场的舆论发出者是政府，包括政府机构和相关部门。其传播渠道主要是政府所属的传统媒体，如电视台、广播电台、报纸等。在新媒体时代，政府也通过一些官方论坛、官方微博、官方新闻网、客户端等新媒体平台发声。

1. 官方舆论场的作用

(1) 传播舆论。官方舆论场作为政府的发声平台，负责将政府的思想、政策、决策等信息传递给公众。

(2) 引发舆论。政府通过发布重大新闻、调整政策等方式，引导公众关注并讨论相关话题，从而形成舆论热点。

(3) 引导舆论。官方舆论场在舆论形成和发展过程中发挥引导作用，确保舆论朝着正确的方向发展。

(4) 监督舆论。官方舆论场还承担着监督社会舆论的责任，防止虚假信息、不实言论产生负面影响。

2. 官方舆论场的话题

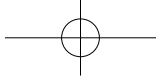
官方舆论场主要由政府机构、官方媒体等构成，其关注的话题通常具有较高的权威性和政策性，主要包括以下几类。

(1) 国家政策与法规。官方舆论场会密切关注国家政策的制定、调整和实施情况，以及相关法律法规的颁布与解读，以确保政策的有效传达和执行。

(2) 重大社会事件。对于国内外发生的重大社会事件，官方舆论场会及时发布官方立场和态度，引导社会舆论的走向，维护社会稳定。

(3) 经济发展。经济发展是国家的重要议题，官方舆论场会关注经济增长、产业结构调整、就业状况等经济指标，以及政府在经济领域的政策措施。

(4) 国际关系与外交。在全球化背景下，国际关系与外交事务成为官方舆论场关注



的重点之一，包括国际局势的变化、与其他国家的外交互动等。

3. 官方舆论场的特点

(1) 信息全面。官方掌握的信息数量多、质量高、相对全面，能够全面客观地反映事实。

(2) 权威。官方舆论场代表一个国家的最高思想和意志，具有权威性和公信力。

(3) 稳定。政府在引导舆论时，往往将稳定放在重要甚至首要地位，避免社会不稳定因素出现。

然而，在实践中，一些政府部门在应对危机事件时可能采取“堵”的思维，不公开、不回应，导致信息在多级传播中发生扭曲和衰变，进而加剧民众对立情绪。因此，政府在引导舆论的过程中需要谨慎把握舆情的走向。

二、民间舆论场

民间舆论场是指普通民众借助互联网传播工具(如社交媒体、论坛、博客等，进行信息传播和意见表达的新型公共话语空间)。在这个环境中，民众可以关注各种热点事件、社会问题，并以轻松、个性的方式表达自己的观点和看法。

1. 民间舆论场的作用

(1) 提高民众参与公众事务的积极性。民间舆论场的兴起为普通民众提供了更多参与公众事务讨论的机会和平台，这不仅提高了民众的政治参与度，也推动了民主进程和社会发展。

(2) 提高决策科学性，优化政府决策过程。民间舆论场的开放性和匿名性，为政府收集民意提供了更全面、更广泛的渠道。同时，网络的匿名性降低了民众的表达顾虑，使其敢于表达自己的真实观点，极大提高了政府获取民意的准确性。这有助于打破原有政府决策中的信息垄断，改善传统单向传播造成的信息不对称，进而增强了政府决策的科学性和有效性。

(3) 强化对政府决策的监督。民间舆论场中的信息透明度较高，有效提升了公民对政府决策的关注度。在探寻问题真相、推进问题解决方面，民间舆论场发挥了重要的监督作用，促使政府更加公正、透明地行使权力。

2. 民间舆论场的话题

民间舆论场主要由自媒体、社交媒体等渠道构成，其受众群体广泛，关注的话题更加多样化，主要包括以下几类。

(1) 民生问题。民间舆论场对就业、教育、医疗、住房等民生问题尤为关注，因为这些问题直接关系到人民群众的切身利益。

(2) 社会热点事件。民间舆论场对突发的社会热点事件反应迅速，如公共安全事件、网络谣言等，往往能在短时间内引发广泛关注和讨论。

(3) 公众情绪与态度。民间舆论场是公众情绪与态度的重要表达平台，公众对某一话题的看法、感受以及情绪变化都会在这里得到呈现和传播。

(4) 政策落实与反馈。民间舆论场虽在政策制定阶段影响力有限，但在政策落实过程中，政策实施及问题反馈往往成为民间舆论场的关注重点。

3. 民间舆论场的特点

(1) 意识形态多元，内容丰富。民间舆论场中的内容无所不包，涉及各个领域和话题，由于参与者的多样性和个体性，舆论的意识形态多样，内容异常丰富，价值取向不一。

(2) 表达方式自由、直接。在民间舆论场中，民众可以自由表达自己的观点和看法，无须经过过多的审查和筛选。这使得舆论的表达方式更加直接和真实，但也可能导致一些不理性、极端的声出现。

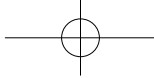
(3) 影响力逐渐增强。随着互联网的普及和社交媒体的普及，民间舆论场的影响力逐渐提升。越来越多的民间舆论成功影响了社会决策，鼓舞了民众参与民间舆论场的信心，也提升了民间舆论场在公众心目中的影响力。

虽然民间舆论场在促进民主、提高决策科学性等方面发挥了重要作用，但也面临诸多挑战。由于参与门槛低、表达自由度大、意见交互便捷，其舆论影响力显著，但也存在舆论主体模糊、舆论内容多元、理性缺失等问题，给政府网络治理带来严峻考验。相较于传统舆论场，网络舆论的多元化、多极化和匿名化特征相互叠加，导致其呈现不确定性、易激化和极端化倾向。例如，非理性言论可能扭曲舆论生态，虚假信息传播可能引发社会信任危机。为此，政府与社会各界需协同发力，通过完善监管机制和加强价值引导，推动民间舆论场健康有序发展。

三、两个舆论场的区别与融合

实际上，两个舆论场并不存在本质的区别。党媒和民间媒体同样承担着服务于党和人民的职责。现实条件下，随着网络新媒体的发展，舆论格局发生了变化，改变了以往以传统主流媒体为主导的舆论格局，网络舆论以其讨论话题多元、互动交流便捷、自由平等对话、聚集民意快速、传播影响力大等特征，为中国政治民主、社会管理创新做出了一定的贡献。

但是，网络舆论并不能完全反映真实民意，毕竟网络发声者并非全体民众。与此同时，网络舆论场普遍存在的极端情绪表达，以及娱乐化、媚俗化倾向，往往掩盖了真正值得关注的公共议题。再加上两个舆论场在传播机制上的差异，导致两者时常产生碰



撞、摩擦甚至对立。可以说，两个舆论场存在适度差异是合理的，但若对立加剧则会削弱社会共识的形成。因此，亟须构建融合两个舆论场的主流舆论场，强化主流媒体的价值引领作用。

1. 两个舆论场的区别

两个舆论场的区别主要在于以下几点。

(1) 两个舆论场的舆论传播方式不同。以党媒为代表的官方舆论场多使用传统媒体发声，舆论传播自上而下。新闻议程的设置和传播方向都控制在把关人手中，整个舆论传播模式是单向的，缺乏受众反馈机制。在舆论宣传时，官方舆论场往往采用“守门人”过滤和单维度的线性传播方式，大部分公众的意见较难通过主流媒体得到及时、有效的反映。而以网络新兴媒体为代表的民间舆论场的舆论传播方式是一种由分散到聚合的方式。在民间舆论场中，传播主体主要为普通民众，他们通过论坛、微信、微博、客户端等新媒体平台获取信息、发布观点、监督社会事务和政府行为。这种传播模式具有显著的双向互动特征，属于典型的“所有人对所有人传播”范式，传播者与受众之间形成动态的主客体转换关系，且参与者拥有更强的自主性和影响力。

(2) 两个舆论场的传播侧重点有所不同。官方舆论场和民间舆论场服务的都是广大人民，但官方舆论场更关注宏观的社会效应，多从政府立场出发，传递主流文化和核心价值观，所用语言多是格式化的官方语言，无论是态度、立场还是话语方式，往往给公众以乏味、不接地气的印象。而民间舆论场更关注一些具体的问题，如民生、社会问题，依托新媒体的群体性特征，能够迅速整合分散的舆论意见，并在传播过程中持续放大舆论声量，形成强有力的社会影响力。

(3) 两个舆论场的传播时效有所不同。官方舆论场以传统媒体为主，对事件的报道往往具有延迟性。而以新媒体为代表的民间舆论场，人数众多，意见多元，具有即时响应特征。同时，新媒体环境下用户既是信息接收者也是内容生产者，这种“产消合一”的特性进一步强化了民间舆论场的信息时效优势。

2. 两个舆论场的融合

官方舆论场与民间舆论场的融合是当前媒体生态发展的重要课题，其核心在于构建协同互补的传播格局。

两个舆论场的重合度直接影响舆论引导效能：两者重叠区域越大，舆论引导的针对性和有效性越强；重叠区域越小，引导效果越弱；若完全缺乏交集，主流媒体将失去舆论引导能力。在公共危机事件中，官方舆论场的应对策略会引发民间舆论场的差异化反应：当官方采取信息封锁策略时，民间舆论往往倾向于信息揭露；当官方及时回应时，民间舆论则通过补充性话语促进危机化解。这种动态互动关系表明，随着社会治理体系的完善，两个舆论场将逐步实现更高水平的协同共振。

第三节 网络舆情的技术环境

技术发展给舆情环境带来的变化是多方面的，特别是大数据技术、智能化技术、移动终端技术和云计算技术的快速发展。以下是从这些角度进行的具体分析。

一、大数据技术

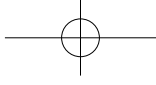
随着互联网和社交媒体的普及，用户产生的数据规模持续增长。大数据技术能够有效地处理和分析这些数据，为舆情监测和分析提供强大支持。通过对大数据的深入挖掘和分析，相关部门可以更加精准地了解公众对某一事件或话题的态度和观点，为精准决策提供参考。此外，基于大数据技术的舆情预警系统能够及时发现并预警可能出现的舆情风险，为相关部门提供及时有效的应对策略。

二、智能化技术

自然语言处理(NLP)技术的进步显著提升了机器对人类语言的理解与分析能力，进而增强了舆情分析的精准度和时效性。具体表现为：基于社交媒体文本的情感分析技术，能够有效识别公众对特定事件的情感倾向；机器学习算法赋予舆情分析模型持续优化的能力，通过数据驱动的自我迭代不断提升分析结果的准确性与可靠性；同时，预测性分析功能可预判舆情演化趋势，为决策部门提供前瞻性支持。此外，智能化技术还能实现虚假信息的自动识别与过滤，有效防范网络恶意攻击，维护网络空间的清朗环境。

智能化技术还可以提供个性化的舆情推送服务，满足不同用户的需求。基于大数据和人工智能技术的算法机制近年来备受瞩目，也饱受争议，它通过收集用户的私人特征和个人偏好，为用户发送定制化的新闻资讯。这种大数据主导下无人工编辑参与的信息推荐机制，将受众的“个性”无限放大，并将其作为信息推送的标准，以此帮助受众筛选信息，营造出一个具备私人属性的信息传播场景。可以说，算法推荐机制正在协助受众对信息做出选择，使其不自觉地参与拟态环境的构建，并最终为拟态环境赋予私人属性。

受众在选择以何种方式参与信息传播活动，用什么平台获取信息时，实质就是在选择一种信息传播的场景。如今，以今日头条、微博等为代表的互联网平台正在被场景化，在它们各自的传播场景内，存在着完全不同的话语环境和沟通方式。这导致处于不同场景的受众也具有完全不同的个人特征、沟通方式甚至观点和立场，他们协同传播媒介助长了拟态环境的割裂，形成彼此之间不可逾越的交流鸿沟。



三、移动终端技术

随着智能手机的普及、移动互联网的发展、通信技术的迭代更新，公众得以通过各种移动应用平台随时随地获取和传播信息。以微信、微博为代表的移动舆论场成为网络舆论的中心地带，移动终端技术使得公众可以更加方便快捷地参与到舆情讨论中来。这为政府和企业提供了更加直接和有效的了解公众需求和态度的途径。然而，舆情传播渠道的多元化发展在加速信息扩散的同时，也显著提升了舆情管理的复杂性和挑战性。

四、云计算技术

云计算技术提供了高效、可扩展的存储空间和处理能力，使得舆情数据得以在云端进行存储、备份和处理。这大大提高了舆情分析的效率和可靠性，同时降低了企业的IT成本。此外，云技术使得不同地域、不同平台之间的舆情监测和分析团队可以实现无缝协作，共同应对复杂的舆情挑战。这有助于提高舆情应对的效率和效果。

综上所述，大数据技术、智能化技术、移动终端技术和云计算技术的发展给舆情环境带来了深刻变化。这些技术不仅提高了舆情监测和分析的准确性和效率，还为政府和企业提供了更加直接和有效的了解公众需求和态度的途径。同时，这些技术也带来了新的挑战和问题，需要相关部门和企业不断探索和创新应对策略。

第四节 网络舆情的社会文化环境

网络舆情除了与网络技术的不断发展、中国网民数量的不断激增等内在因素有关外，更与社会转型期中国的社会和文化环境有很大的依存关系。

网络舆情的社会文化环境是指网络舆情生存及活动范围内的社会物质条件、精神条件的总和^①。广义而言，网络舆情的社会文化环境就是网络舆情所处的社会政治环境、经济环境、法治环境、科技环境、文化环境等宏观因素。狭义而言，网络舆情的社会文化环境则是指影响网络舆情生存与发展的信息因素，包括信息来源和传输情况、信息的真实程度、信息爆炸和污染状况等。

网络舆情的产生脱离不了社会的大环境，不同历史时期和社会环境所产生的舆情是不同的。当前的社会文化环境呈现一种复杂而多变的态势，具有以下特点。

一、价值观多元化

随着社会的发展和全球化的推进，中国社会呈现日益多元的价值观念和思想体系，这

^① 顾冬梅《网络舆情社会环境状况测评》

种多元化在网络舆情中表现为不同观点的碰撞与交流。得益于社会进步和信息传播的便捷化,不同年龄段的群体(如“80后”“90后”“00后”)正逐渐形成文化自觉意识。他们更加关注自我价值的实现和文化根脉的传承,从而推动社会文化的多元发展和创新。

二、网民参与度高

随着互联网的普及,我国网民规模持续扩大,网络参与度显著提升,公众通过网络表达意见、参与讨论的意愿日益增强,网络成为民意表达的重要渠道。互联网传播的即时性不仅消除了时间差导致的信息损耗,还能实现新闻事件在未经加工状态下的快速发布。在网络社交平台上,UGC(用户生成内容)逐渐成为新闻来源的重要组成部分,其出现大幅缩短了新闻报道与客观事实之间的时空距离,同时也激发了网民参与信息互动与分享的热情。

网络社交媒体带领人们步入后真相时代,这个时代观点至上、情绪至上,而真相的重要性弱化。在社交媒体上,事实与谎言越来越难以区分,人们往往只关注符合自身立场的内容,并倾向于相信符合自身偏好的信息。当情绪占据主导时,信息的真实性很容易被忽视。与此同时,网络社交媒体的算法机制将具有相似兴趣、价值观和立场的用户聚集在同一信息场景中,导致同类观点不断强化。在这种情感压倒理性的后真相环境中,拟态环境极易与客观现实产生偏差,真实与虚假的界限变得模糊不清。

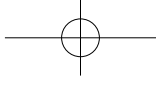
三、文化意识觉醒

在弘扬传统文化、增强文化自信的背景下,网络舆情也呈现鲜明的民族认同和文化自豪感。与此同时,随着中国国际地位的提升,国际舆论环境的变化也对中国网络舆情产生着日益显著的影响。

在全球化进程中,西方价值观念虽对国内社会产生一定影响,但本土价值观念仍然占据主导地位,人们对传统文化的认同感持续增强,与西方文化影响形成动态平衡,构成融合共生的文化态势。此外,随着我国社会经济的发展和人们生活水平的提高,消费观念和审美观念也在不断变化。消费者更加注重个性化、品质化的需求,追求生活方式的多元化和高端化,从传统美学到现代艺术风格,都受到了广泛的关注。

网络舆情的文化类事件往往与公众的文化兴趣、价值观以及社会文化背景紧密相关,主要涵盖以下几类事件。

(1) 文化遗产保护与争议。例如,对特定历史遗迹、文化古迹的保护与修复工作,可能引发公众的广泛关注和讨论。这类事件不仅涉及文化遗产的保存,还反映了公众对文化传承和历史记忆的重视。例如,南京城墙网络舆情分析,便是一个有关文化遗产保护的文化类事件网络舆情的典型案例。



(2) 文艺作品评价。新电影、电视剧、音乐作品的发布往往成为网络舆情的热点。公众对这些作品的评价和讨论，体现了他们对文艺作品的审美观念和价值取向。这类事件的热度往往与作品的知名度和影响力成正比，如某部大片的首映票房、口碑评分等，都是网络舆情的重要组成部分。

(3) 文化名人或公众人物的行为与言论。文化名人或公众人物的言行举止，常常成为网络舆情的焦点。他们的言论、行为都可能引发公众的广泛关注和讨论，尤其是其在社交媒体上的表现。例如，笑果文化旗下脱口秀演员House的不当言论事件就是一个典型的网络舆情文化类事件。

(4) 文化教育问题。教育问题一直是社会关注的焦点，尤其是在当前的教育环境下。网络舆情中不乏关于教育政策、教育资源分配、教育公平等方面的讨论和争议。例如，中专女生姜萍在全球数学竞赛中的表现就属于教育问题的文化类舆情。

(5) 传统文化与现代价值观的碰撞。在社会转型期，传统文化与现代价值观之间的碰撞和融合常常成为网络舆情的热点话题。这类舆情反映了公众对传统文化认同、传承的态度。这类舆情可能涉及传统节日、传统习俗、传统艺术等方面，是了解公众文化心态和价值观的重要窗口。

四、维权诉求增加

网络是反映社会矛盾和问题的窗口，经济、教育、医疗、环保等领域的问题在网络上极易引发公众关注和讨论。随着公民权利意识和法治观念的不断提升，其维权诉求也在日益增加。在这样的社会文化环境下，网络舆情的分析和管理需要综合考虑多方面因素：既要尊重和保障公民的表达权，也要维护网络秩序和社会稳定。

以邻避效应问题为例，随着生态环境保护的持续加强，各地迫切需要建设大量环保设施。由重大项目建设引发的“邻避效应”问题相对突出，对社会和谐稳定和地方政府治理产生不利影响。2014年广东茂名民众抗议PX项目事件，2017年江苏启东抗议造纸业排海工程事件，厦门民众抗议PX项目事件，都是“邻避效应”问题的突出表现。若在“邻避”设施施工前与居民的沟通不充分，未就补偿方案达成一致，极易激化民众的抵触情绪。

宏观视角之下，“邻避效应”乃是我国经济转型时期产业化、城市化的必然产物。随着经济高速增长，公共设施建设及重点产业项目日益增多，衍生出众多利益冲突与社会矛盾。从中观角度观察，近年来随着市场经济繁荣、法治建设加速以及群众环保意识提升，民众对公众权益的要求日益提高，推动地方政府转变发展思路及创新治理方式。而在微观层面，“邻避效应”源于政府现代公共治理决策机制及风险控制机制的缺失。部分地方政府仍固守传统行政主导型决策模式，导致“邻避效应”相关项目陷入“一听群众反对即刻叫停”的恶性循环。

第五节 网络舆情的经济环境

当前中国经济持续快速发展，经济总量不断增加，经济结构正在转型升级，互联网、大数据、人工智能等新兴产业快速发展，这为网络舆情提供了丰富的讨论话题。

随着居民收入水平的提高，消费结构和消费模式发生变化，消费者对产品和服务质量的要求提升，相关话题容易引发网络讨论。尽管经济持续增长，但就业市场仍面临压力，尤其是高校毕业生就业问题，成为网络舆情关注的热点。此外，城乡之间在经济发展水平、收入分配等方面存在差距，这些问题在网络上引发广泛讨论和关注。

一、区域发展不平衡

东部沿海地区与中西部地区在经济发展上存在差异，区域发展不平衡问题在网络上引发讨论。

二、经济不确定性增加

全球化进程的深入和国际贸易环境的变化，特别是中美贸易摩擦等国际经济事件，对中国网络舆情产生了显著影响。经济全球化和地缘政治因素的叠加效应，加剧了经济的不确定性，这种不确定性在网络舆情中形成连锁反应，增加了舆情的复杂性和多变性。

三、金融市场波动

股市、房地产市场等金融市场的波动，因其与公众利益密切相关，很容易引发投资者和公众的关注和讨论，进而成为网络舆情的热点话题。

四、经济政策调整

政府在经济领域的政策调整(如税收政策、产业政策等)，直接影响公众的切身利益，容易引发网络舆情。

在当前背景下，开展网络舆情分析和管理工作时，需重点关注经济动态，准确把握公众对经济问题的关注焦点与诉求，及时回应社会关切并做好舆论引导。同时，应通过增强经济政策透明度、拓宽公众参与渠道等方式，不断提升公众的经济认知水平和理性讨论能力。

总而言之，当前经济环境在保持稳定增长的同时，正加速进行产业结构和消费模式的转型，同时引发了更多的舆论。

本章小结

网络舆情生态环境复杂多样，涵盖媒介、舆论、技术、社会文化与经济等多领域。媒介环境通过拟态建构、议程引导、信息加工及接收者选择影响舆情走向，官方与民间舆论场互动博弈，共塑舆论格局。技术环境涵盖了大数据、智能化、移动终端及云计算等技术的发展，这些技术能提升舆情监测与分析效率。社会文化环境中的价值观深植于舆情之中，影响公众态度。经济环境作为舆情发展的土壤，决定了舆情事件的产生与演变。通过本章学习，可以深入理解网络舆情生态环境的各要素及其相互关系，这对于有效监测、引导与应对舆情至关重要。

课后思考题

1. 拟态环境如何影响公众对网络事件的认知？议程设置在引导网络舆情发展过程中的具体作用是什么？媒介加工过程中可能存在的偏见如何影响舆情的客观性？接收者选择信息时的心理机制如何进一步影响舆情趋势？
2. 请分析官方舆论场与民间舆论场在网络舆情事件中的角色定位及各自特点。两者之间的互动关系如何影响舆情的最终走向？在特定舆情事件中，如何实现两者之间的有效沟通与平衡，以促进问题的解决？
3. 大数据、智能化、移动终端和云计算等技术如何革新了网络舆情的监测、分析、预测和应对手段？请举例说明这些技术在网络舆情中的具体应用，并探讨未来技术对网络舆情生态环境可能带来的影响。
4. 社会文化环境中的哪些因素(如传统文化、社会价值观、道德规范等)对网络舆情的形成和演变具有重要影响？请分析这些因素是如何渗透并影响公众在网络舆情事件中的态度、观点和行为的。
5. 经济环境如何驱动网络舆情事件的发生和发展？请从市场竞争、利益分配、经济波动等角度探讨经济因素如何与网络舆情相互关联，以及这种关联在实际舆情事件中的具体表现。



扫码自测