

【舆论知识】解码网络舆情中的社情民意

文章转载于微信公众号“探舆岛”

网络舆情经常来势汹汹，让很多人“谈舆色变”，有时候也带偏了舆论节奏，带来了负面社会效应。那么，网络舆情是怎样产生的，它的发生机制如何？值得我们认真研究。本文将围绕网络舆情与社情民意进行探讨。

（一）

在2014年前后，学者们对“网络民意”的研究，大多持“审慎乐观”态度，他们的主要观点可以概括为“网络民意不等于民意”。其理由大致有以下几点：

首先，“网络民意”的代表性不足。不仅网民不能代表现实公民，而且活跃网民也不能代表全体网民。此外，互联网上有着大量“沉默网民”，在一些重大事件和议题中表现活跃者仅代表了部分网民意见，所谓的“网络民意”事实上反映的也是部分活跃网民的态度。

第二，“网络民意”的真实性存疑。大量被“污染”的“网络民意”充斥网络，包括商业资本操纵下的“水军”，表现为在热点事件中操纵舆论走向、投票中专业刷票等。

第三，第三，“网络民意”的“群体极化”现象。根据美国学者桑斯坦的定义：团体成员一开始有某些偏向，在商议后，人们朝偏向的方向继续移动，最后形成极端的观点。互联网中的群体极化现象尤为突出，网络群体性事件是出现该类“网络民意”问题的典型代表。

(二)

尽管学者们从不同层面对“网络民意”的局限性进行了研究，但不能否认，随着信息技术的迅猛发展，尤其是社交媒体平台的迅速崛起，互联网已经成为广大人民群众讨论公共事务，发表意见观点的重要平台，成为反映社情民意的重要窗口。

网络舆情也在某种意义上反映了社情民意，因此研究网络舆情的发生，首先必须研究社情民意。

网络舆情的基础就是社情民意。传统的舆情存在于民间、存在于大众的思想观念中，而随着互联网的发展，网络舆情也成为表达民意的一种方式，网民会把自己的观点、态度以及看法通过网络平台表达出来，有相同利益诉求的网民就会因为某件事形成强大的网络舆论，通过转发、评论等方式使得事件迅速发酵，发展成为较大的网络舆情事件。

比如，“甘肃天水幼儿园幼儿血铅事件”之所以引起较大的网络舆情，就是因为公众对“儿童健康安全”“食品安全监管”“政府公信力与信息透明度”“系统性监管与责任追溯”等问题的强烈关注。尤其是“儿童健康安全”“食品安全监管”等议题关系到全国无数的家庭和家長，大家感同身受，极易引起共情传播。

网络舆情与社情民意相互呼应。网络舆情的内容及其传播导向的特殊性反映了当前社会极其复杂的特点，网络问题归根结底是现实矛盾的产物。信息化时代，网络为公众提供了一个可以相互交流的平台，让民众表达得到了最大限度的

呈现，改变了诉求表达机制不畅通的局面。网络舆情的本质是网民对自身利益的诉求和表达，不过对于同一件事，不同利益群体所体现的民意不尽相同。

比如，在“云南红河县女子怀孕不上班”事件中，有的网民斥责“这是否属于违规请假摆烂？”有的网友斥责“副处长领导的小娇妻，是不是走后门？”。

社情民意对网络舆情的发展作用重大。重大网络舆情事件中，网民的群体极化现象容易使得网络舆情事件迅速放大，造成严重的后果。因此在应对网络舆情事件的过程中，充分发挥社情民意的积极作用，充分吸收社情民意，积极回应社会关切，才能把重大网络舆情事件往理性的方向引导，使重大舆情事件进入消退期。

另外，在政府决策过程中，通过各种形式积极吸收和反映广大民众的意见，就能减少由于利益诉求不公而引发的社会矛盾和社会问题，进而预防和减少重大舆情事件的发生。比如，西湖“移柳”舆情发生之后，杭州将事件转化为治理升级的契机，建立“西湖文化保护专家委员会”、开通市民意见征集平台等，推动决策从“闭门论证”转向“开放共治”。

（三）

社情民意已成为网络舆情产生、发展的重要策源地，充分采集民意、汇集民意，充分发挥民意在网络舆情中的积极作用，是维护社会稳定的重要途径。

2016年4月19日，网络安全和信息化工作座谈会上，习近平总书记指出：“网民来自老百姓，老百姓上了网，民

意也就上了网。” “各级党政机关和领导干部要学会通过网络走群众路线，经常上网看看，潜潜水、聊聊天、发发声，了解群众所思所愿，收集好想法好建议，积极回应网民关切、解疑释惑。”

走好网络群众路线，一定要善于使用网络，倾听民情民意，汇聚民力民智。充分利用网络渠道与民众进行沟通互动，及时了解社情民意，不断提高科学决策、民主决策水平。