

网络舆情的形成与管理

编者按：提起网络舆情，大多数人都将其与网上负面信息扎堆联系在一起，其实他是民众对某一现象和问题所表现出的观点、态度、意见和情绪等，有负面的，也有正面的；有客观的，也有主观的；有理性的，也有感性的。不管怎么样，他是政府了解民意、企业了解市场、个人了解大众的一种重要渠道。本文作者试从多个角度深入分析网络舆情的本质与规律，旨在为有关部门或个人提供一些参考帮助。

1. 网络舆情的多维本质

网络舆情是指在互联网上流行的对社会问题不同看法的网络舆论，是社会舆论的一种表现形式，是通过互联网传播的公众对现实生活中某些热点、焦点问题所持有的较强影响力、倾向性的言论和观点。传统观念中存在一种明显的认知误区，即将网络舆情简单归类为危机公关的一部分或是传播学的分支领域。这种简化视角不仅低估了网络舆情的复杂性，也无法全面把握其本质特征和运行规律。实际上，网络舆情是一个融合政治学、社会学、经济学、传播学、心理学、法学等多学科的综合性研究领域。

从政治学视角看，网络舆情体现了公众与政府之间的互动关系，是民众对公共问题和政府管理所表达的一种社会政治态度和信念、价值观等等。这种表达往往影响着政策制定和调整，成为现代民主治理的重要组成部分。从社会学角度分析，网络舆情是社会舆情在互联网空间的映射，反映了社

会结构、社会分层和社会矛盾的变化。经济学视角则关注网络舆情对市场行为、企业品牌价值和消费者信心的影响，以及其背后蕴含的注意力经济模式。

心理学研究揭示了网络舆情形成中的群体心理机制，如从众心理、群体极化、移情心理等。法学视角则关注网络舆情涉及的言论自由界限、隐私保护、网络法律责任等法律问题。传播学虽然提供了信息传播的理论框架，但必须与其他学科结合才能全面把握网络舆情的复杂性。这种跨学科特性势必要求我们要采用更加综合的研究方法，超越传统学科界限，建立全新的网络舆情分析范式。

学科视角	核心关注点	理论贡献
政治学	权力关系、治理模式、公共政策	分析舆情对政策过程的影响和政府回应策略
社会学	社会结构、社会矛盾、群体行为	解读舆情背后的社会不平等和群体动力学
经济学	市场反应、品牌价值、消费行为	评估舆情对经济和企业价值的影响机制
心理学	个体与群体心理机制、情绪传播	揭示舆情形成中的认知偏差和情感驱动因素
传播学	信息扩散、媒介效果、传播模式	提供信息传播路径和效果分析的理论模型
法学	权利边界、法律责任、规制框架	界定言论自由界限和网络行为法律规范

表：网络舆情研究的跨学科视角

网络舆情研究已经成为一个独立且日益重要的学术领域，其发展依赖于多学科的融合与创新。这种融合不仅体现在理论层面，也体现在方法论层面。例如，利用计算机科学的自然语言处理（NLP）和机器学习技术进行大规模文本分析；借助社会学和心理学的理论框架解读舆情背后的社会心态；应用经济学的模型评估舆情对市场的影响等。只有打破

学科壁垒，才能真正理解网络舆情的本质特征和运行规律，从而形成有效的管理策略。

2. 网络舆情的起源与形成

网络舆情的形成是一个复杂的社会心理过程，其根源深植于社会结构和心理机制之中。互联网作为技术载体，极大地加速和扩大了舆情的形成与传播过程，但社会不公平和不平等才是舆情爆发的深层土壤。正如研究表明，中国社会存在的“不断加剧的社会不公平感”和“相对被剥夺感”产生的仇官、仇富心理，是许多网络舆情事件爆发的深层原因。

2.1 互联网技术的基础作用

互联网技术为网络舆情的形成提供了基础性条件。网络打破了时间和空间的界限，提供了前所未有的表达平台和传播渠道。通过自媒体、即时通讯、跟帖评论、短视频、直播和博客等等，网民可以立即发表意见，下情直接上达，使民意表达更加畅通。网络的匿名性降低了表达的心理门槛，使人们更愿意分享真实想法，但也减少了言论的责任约束，容易导致情绪化表达和极端观点的传播。

互联网的即时交互特性使得舆情传播具有前所未有的速度。一个事件一旦触发网民关注，可以通过裂变式反应即时快速传播无数次，这种特性使网络舆情可以轻易穿越各种平台和应用，令监管部门束手无策。此外，互联网的连接性使得志趣相投的个体容易形成群体，强化群体认同和群体极化现象，进一步加速了特定舆情的扩散和深化。

2.2 社会心理机制

网络舆情的形成过程深受多种社会心理机制的影响。研究表明，当前中国网民社会心态的主要特点包括：不断加剧的社会不公平感；由相对被剥夺感产生的仇官、仇富心理；社会价值的多元化与不断降低的群体社会认同感；各种形式的非理性心态；诚信的缺失和社会普遍信任危机等。这些社会心态构成了网络舆情产生的心理基础。

当具体事件触发这些心理机制时，就容易引发网络舆情的爆发。例如，“房妹”事件（2012年12月26日晚，实名认证为“香港成报河南办事处”的新浪微博用户发布微博称一个90后女孩在郑州拥有11套经适房）之所以引发全国哗然，是因为它触动了人们对富人寻租、巧取穷人利益行为的愤慨。在经济适用房“一房难求”的背景下，这种极端案例极大地刺激了公众神经，使隐藏的社会不公平突然表象化，从而引发强烈舆情反应。

2.3 形成过程与阶段

网络舆情的形成通常经历一个明显的发展演变过程，可以分为舆情发生期、舆情扩散期和舆情消退期三个阶段。在发生期，某一事件引发公众关注，成为舆论焦点；在扩散期，信息通过多种渠道迅速扩散，形成讨论氛围，不同立场的网民发表意见，形成多元声音；随着讨论深入，舆论逐渐形成主流观点；最后，随着时间的流逝，网民的“注意力”转移，促使网络舆情逐渐消退。

在这个过程中，群体极化和从众心理、逆反心理、移情心理、质疑探究心理、自我实现心理、竞争心理和交流心理

等多种心理机制影响着“舆论场”的风向与规模。例如，群体极化现象使得群体成员在讨论中倾向于更加极端的立场；从众心理则使个体倾向于认同多数人的观点，即使这些观点可能与事实有出入。

发展阶段	主要特征	心理机制	典型表现
发生期	事件触发，初步关注	不公平感、被剥夺感	个别帖子引发关注，媒体报道增加
扩散期	信息传播，观点碰撞	群体极化、从众心理、逆反心理	观点两极化，讨论白热化，意见领袖出现
消退期	注意力转移，影响反馈	心理疲劳、新刺激出现	讨论减少，媒体关注度下降，形成共识或僵局

表：网络舆情发展三阶段的特征与机制

理解网络舆情的起源与形成机制，对于有效管理网络舆情至关重要。只有深入把握其背后的社会心理根源和发展规律，才能设计出有针对性的管理策略，而不是简单地采取堵截、删除等表面化措施。这对于构建和谐网络空间、促进社会良性发展具有重要意义。

3. 网络舆情的多元化治理

网络舆情的有效管理需要多元主体的共同参与和协同努力。政府、企业和各类机构在网络舆情治理中扮演着不同角色，发挥着不可替代的作用。构建党委领导、政府管理、企业履责、社会监督、网民自律等多主体参与的网络综合治理体系，是当前网络舆情治理的基本框架。

3.1 政府监管与引导策略

政府在网络舆情治理中肩负着首要责任，需要兼顾依法管理和舆论引导的双重职能。一方面，政府需要完善法律法规，加强网络空间监管；另一方面，也需要增强信息透明度，及时回应公众关切，疏导社会情绪。

依法管理是政府应对网络舆情的核心手段。“舆情三同步

原则“强调”依法回应、舆论引导、社会面管控”三个方面的有机结合。依法回应要求严格按照法律法规处理舆情事件，提升政府行为的合法性和权威性，避免因回应不当引发次生舆情。近年来，中国着力于利用技术手段实现对海量的网络舆情信息进行深度挖掘与分析，以快速汇总成舆情信息，从而以替代人工阅读和分析网络舆情信息的繁复工作。

舆论引导则要求政府及时、准确地向公众传递信息，防止谣言传播和舆论失控。这包括完善事实核查机制，推动权威信息发布，增强信息透明度，减少公众猜疑。例如，在公共卫生事件中，政府及时发布准确信息可以有效防止不实信息的传播，避免公众焦虑和社会恐慌。

社会面管控强调“面”的把控，若只是个别观点并不可怕，网上允许不同声音出现和讨论，但如果点发展成面，或即将形成面，则就一定要管控。

近期开展的“清朗”网络生态治理系列专项行动展示了政府综合治理网络环境的努力。该行动聚焦四大领域：优化营商环境、整治“自媒体”发布违规信息、整治网络直播、短视频恶意营销乱象、开展未成年人网络保护。这种多部门联合的专项行动体现了政府协同治理网络舆情的系统思维。

3.2 企业应对与自律机制

企业在网络舆情治理中同样承担着重要责任。一方面，企业需要应对与自身相关的舆情事件，维护品牌声誉；另一方面，作为平台运营者，企业需要加强内容审核和管理，防止虚假有害信息的传播。

舆情监测是企业应对网络舆情的基础工作。通过专业的舆情监测系统，企业可以实时监控品牌声誉，及时发现并处理负面信息。先进的舆情监测系统具备舆情监测预警、信息溯源分析、数据统计与分析等功能，能够追溯信息的源头和传播路径，帮助快速定位不实信息的发布者和主要传播节点，为辟谣和舆情回应提供决策支持。

危机应对是企业舆情管理的关键环节。研究表明，超过40%的企业未能在第一时间给出合理的解释或合适的解决方案，导致负面舆情进一步扩散。这就要求企业建立完善的舆情应对机制，包括构建完整的舆情监测、分析和回应流程，确保在舆情事件中能够迅速反应，变被动为主动，并依法依规进行处理。同时，企业还需要加强培训，提升员工的舆情应对能力，确保在舆情事件中能够快速、高效地落实应对策略。

平台自律是互联网企业履行社会责任的重要体现。平台方应优化推荐算法，避免过度强化用户偏好，促进观点多元呈现；建立更严格的内容审核机制，对恶意炒作、虚假信息等行为进行有效遏制。例如，一些平台通过建立内容审核算法和人工审核相结合的方式，有效识别和处理违规信息，防止虚假有害内容的传播。

3.3 机构有效利用与参与

各类机构（包括媒体、教育机构、第三方组织等）在网络舆情治理中也可以发挥重要作用，通过专业能力和资源优势，促进网络舆情的理性化和建设性转化。

媒体机构应坚持专业主义原则，提供真实、全面、客观的新闻报道，发挥舆论引导作用。在面对热点舆情事件时，媒体应当冷静客观，核实信息源，避免盲目跟风炒作。同时，媒体可以设置理性议程，引导公众关注重要公共议题，促进理性讨论和公共协商。

教育科研机构则可以加强媒介素养教育，从学校教育到社会宣传，提升公众的信息辨别能力和理性表达能力。西安交通大学新闻与新媒体学院的创新实践提供了有益借鉴。该校打破传统学科壁垒，构建“通识课+专业课+技术课”三维课程体系，培养既懂新闻传播规律、又掌握人工智能技术的“新文科”复合型人才。这种人才培养模式有助于培养更具责任感和专业性的舆情分析和管理人员。

第三方组织（如行业协会、专业机构等）可以建立行业标准与伦理规范，制定关于网络舆情信息服务的具体指南，包括数据采集方法、隐私保护措施等内容。还可以建立第三方评价体系，定期对服务商提供的舆情产品和服务进行评审打分，促进行业健康发展。

需要注意的是，网络舆情治理需要多元主体的协同配合。广东省横琴粤澳深度合作区推出的“1+1+N”网络综合治理模式值得借鉴，即网信部门纵向统筹协调，行业主管部门横向协同联动，企业、媒体、网民等N个管理主体共同参与。这种模式打破了传统单一部门管理的局限，形成了网络综合治理的合力。

有效的网络舆情治理还需要平衡自由与秩序、安全与发

展的关系。过度控制可能会抑制网络空间的活力和社会创新力，而过于宽松则可能导致网络失序和社会混乱。因此，网络舆情治理应当遵循适度原则，既保障公民言论自由权利，又维护网络空间秩序，促进网络生态的健康发展。

4 结论与未来展望

网络舆情作为一种复杂的社会现象，既是信息科技发展的产物，也是社会心理的反映，更是多种学科交叉研究的对象。本文通过分析网络舆情的多维本质、起源形成机制以及多元治理策略，得出以下结论：

首先，网络舆情研究必须超越将其简单视为危机公关或传播学分支的传统误区，通过政治学、社会学、经济学、心理学、法学等多学科视角的交叉融合，才能真正把握网络舆情的复杂本质和运行规律。未来研究应当进一步打破学科壁垒，探索建立网络舆情研究的独立范式和方法论体系。

其次，网络舆情的形成深植于社会结构和心理机制之中。社会不公平感、相对剥夺感等社会心态是舆情爆发的深层土壤，而互联网技术只是提供了表达渠道和放大机制。这意味着，有效管理网络舆情不能仅仅着眼于技术层面，而应当从解决深层社会矛盾入手，通过促进社会公平正义，从根本上减少极端舆情的爆发。

再次，网络舆情治理需要政府、企业、机构和社会公众的多元共治。政府应当完善法律法规，加强监管引导；企业应当履行社会责任，加强平台自律；机构应当发挥专业优势，促进理性表达；公众应当提高媒介素养，增强辨别能力。只

有多方协同，才能构建健康理性的网络生态。

随着信息技术的不断发展，网络舆情管理面临着新的挑战 and 机遇。大数据、人工智能、区块链等新技术的应用为舆情监测和分析提供了强大工具，但也可能带来算法黑箱、隐私泄露、信息污染等新问题。未来网络舆情研究需要更加关注技术伦理问题，确保技术进步服务于人类进步和社会福祉。

在全球化的背景下，网络舆情越来越具有跨国界传播的特点，一个地方发生的事件可能迅速引起国际社会的关注。这要求我们具备跨境舆情的处理能力，加强国际交流与合作，共同应对网络舆情管理的全球性挑战。

总之，网络舆情作为信息时代的重要社会现象，其研究和管理都具有重要的理论和实践意义。通过跨学科的综合视角，深入把握其形成机制和发展规律，构建多元协同的治理体系，我们能够更好地发挥网络舆情的积极作用，抑制其消极影响，促进社会和谐稳定发展。未来应进一步探索网络舆情管理的创新路径，为构建清朗网络空间提供更有力的理论支持和实践指南。