网络舆情演化与舆情焦点转移：一个实证研究

张曙光\(^a\), 魏 新\(^b\)
(中共北京市党校 a. 政治学教研部; b. 科研处, 北京 100044)

摘要：以 B 市突发公共事件引发的网络舆情为例，通过详实的统计分析，从传播媒介、传播过程、舆情焦点三方面对舆情演化进行了分析。结果发现，传统媒体在舆情传播中仍占主导地位。在舆情焦点上，政府行为和公众认知之间的不匹配，以及一些媒体的刻意引导。

关键词：突发公共事件；舆情演化；舆情焦点

中国分类号：C912.63 文献标志码：A 文章编号：1672-349X(2020)02-0059-08
DOI: 10.16116/j.cnki.tsxyxb.2020.02.007

Evolution and Focus Shift of the Network Public Opinion: an Empirical Study

ZHANG Shu-guang\(^a\), WEI Xin\(^b\)
(a. Department of Politics Teaching and Research; b. Division of Scientific Research Management, Party School of Beijing Committee of C. P. C, Beijing 100044, China)

Abstract: The network public opinion from public emergencies in city B used as an example, this paper analyzes the evolution of the opinion from three aspects of media, process and its focus based on detailed data. It is found that for the communication agencies, the traditional media is still predominant in the public opinion communication, where the three-dimensional media is more effective than the print one. During the process of information communication, the government plays a leading role. As for the public opinion focus, the emergence of secondary public opinion shifts the focus, which is mainly caused by the mismatch between government behaviors and public perception, as well as the deliberate guidance of some media.

Key Words: public emergency; public opinion evolution; public opinion focus

根据中国互联网信息中心第 44 次《中国互联网络发展状况统计报告》，截至 2019 年 6 月，我国网民规模达 8.54 亿，较 2018 年增长 2598 万，互联网普及率达到 61.2%，较 2018 年提高 1.6 个百分点\(^{(1)}\)。由此可见，随着我国网民数量的增加和互联网普及率的上升，一个不可争辩的事实是网络已经成为继报纸、广播、电视之后的“第四大媒体”，成为了舆情传播的主要载体，因而网络舆情已成为舆情研究的重点。

网络自身的一些特点，如传播信息速度快、
传播主体多元，传播规律复杂等，使得网络舆情研究的难度和研究者往往难得出具有普遍适用性的结论。比如，比较传统媒体和新媒体①在信息传播中发挥的作用，一般认为新媒体发挥的作用比传统媒体大，但这种观点是否符合事实还需要进一步检验。因此，网络舆情研究者应从审视着手，对网络舆情事件有深入的理解，才有可能提出具有说服力的观点。基于此，本文以B市突发的公共事件为例，通过对这一事件的实证分析深化对网络舆情演化和认识，加深对具体舆情事件的理解。

一、问题的提出
（一）文献分析
相比传统舆情而言，网络舆情虽然是一个新生事物，但互联网技术的迅猛发展使越来越多的学者开始关注该领域，涌现出了一批有价值的研究成果。截至2019年12月，在“中国知网”的文献检索中以“网络舆情”为关键词进行检索，发现相关文献838篇。可查最早的文献发表于2005年，此后总体呈现迅速增长的趋势。详表1。

<table>
<thead>
<tr>
<th>表1 网络舆情研究总体趋势</th>
<th>2003</th>
<th>2004</th>
<th>2005</th>
<th>2006</th>
<th>2007</th>
<th>2008</th>
<th>2009</th>
<th>2010</th>
<th>2011</th>
<th>2012</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>发文年份</td>
<td>7</td>
<td>5</td>
<td>31</td>
<td>57</td>
<td>133</td>
<td>301</td>
<td>440</td>
<td>653</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>发文数量</td>
<td>841</td>
<td>975</td>
<td>978</td>
<td>1036</td>
<td>1065</td>
<td>952</td>
<td>912</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

依据这些研究成果可以总结出，在网络舆情演化的研究中，因研究视角和关注点的差异，可分析网络舆情的生成、演化过程、演化结构等具体领域。

首先，对于网络舆情是如何产生的，大多数学者一致认为它是对特定事件造成社会矛盾的反映，分歧在于对网络舆情与社会矛盾二者关系的理解。一方面，有学者指出，“舆情属于社会意识范畴，其形成和发展是由社会存在决定的”[2]，也就是说社会的矛盾存在决定了网络舆情的产生，或者关系中处于主导地位的是社会矛盾，网络舆情只不过是社会的一种反应。根据这种理论，当前我国处于社会转型期，社会矛盾的存在是一种客观必然，所以网络舆情的产生是有其客观必然性的。另一方面，有学者认为网络舆情的产生受民众心理感受和情绪影响较大，包括主观和客观的强化与放大。网络舆情中观点与个人理性的迷失、心理失衡与情感宣泄的交织碰撞等[3]，网络舆情是民众主观感受的一种表达，社会矛盾本身对网络舆情的影响是有限的，因为不同的人和人群对同一个社会问题的感受是不一致甚至是截然相反的。

其次，关于网络舆情的演化过程，阶段划分，学者们依据不同的标准提出了三阶段、四阶段、五阶段的说法。试图总结网络舆情的演化阶段特征，以发现网络舆情演化的规律。在早期的网络舆情研究中，把网络舆情的发展过程分为三个阶段较为普遍的看法，如分为产生、传播、整合三个阶段[4]，或者为产生、传播、整合、消退四个阶段[5]、区别三个阶段[6]。随着研究的深入，一些学者意识到三阶段的观点在描述网络舆情演化过程中可见过于笼统，不够具体，因此提出了四阶段的观点，即网络舆情的演化过程为：酝酿、蓄积、爆发、消退等四个阶段[7]，或者把网络舆情看作为一个生物体一样分为孕育、扩散、变化和

① 对于如何界定新媒体，不同学者有不同的理解，并没有形成公认的标准。笔者认为，可以将新媒体两个基本性特征——互动性和数字化作为新媒体的判断标准。本文中的新媒体指微博、微信、论坛、贴吧、博客等互动性强的传播方式；传统媒体指报刊、杂志、电视、广播、网络、APP，所以这些现代媒介归为传统媒体，是因为这两类信息传播方式互动性较弱。为了进一步区分，将现代媒介的传媒体称为平面媒体。
衰减四个阶段[7]。在四阶段观点的基础上，又出现了五阶段的观点，人民网舆情监测室就把
网络舆情的演化过程分为形成期、爆发期、高峰期、反复期和消退期[8][9]。

最后，网络舆情演化结构研究关注的是舆情演化的整体性特征，即在整体舆情平息后，从
整个舆情演化过程中发现一些结构性特征，以此作为将来应对类似事件的经验。关于网络舆
情演化结构的重要性，有学者在对网络舆情二级传播过程进行分析后指出，“对网络舆情的认
识研究要从它的层次结构开始”[9]。不仅是学者，我们一些党政部门同样强调舆情演化结构
的重要性，如中宣部舆情信息局指出，分析舆情演化结构是认识舆情形成和变动的重要方面，
“个别舆情影响局部舆情，整体舆情的产生和变动”[10]。

简言之，在网络舆情产生、演化过程和演化结构的研究中，既存在分歧同时也达成了一些
共识。比如关于网络舆情的演化过程虽然有三阶段、四阶段、五阶段的观点，但这些观点差异
背后遵循的是同一分析方法——生命周期法，即网络舆情像一个生物体一样有一个从出生到死亡的过程。

（二）提出问题

由前文分析可知，在网络舆情演化研究中已经形成了基本的研究框架，并产生了一批具有
重要价值的研究成果。对网络舆情演化的研究和理解而言，这无疑具有重要意义，是本文进一
步研究的基础。但不应回避的是，在网络舆情演化的某些方面，仍需要进一步深入研究。比
如说在网络舆情演化过程中，当前学者们关注的重点是对演化过程不同阶段的划分，但舆情
是如何从一个阶段演化到另一个阶段的？哪些因素促使舆情由一个阶段向下一个阶段演
化？其中起到决定性作用的因素是什么？对于这些问题还没有得到应有的关注，不得不说这
是网络舆情演化研究方面的缺憾。因此，网络
舆情演化研究要想有深入的发展，必须注意这
些问题，从舆情演化的一面探讨其背后的逻辑。
因此，本文以某一具体的网络舆情事件为例，对
舆情演化的全过程进行分析，以详实的数据为支
撑，试图发现舆情演化过程中的一些突出特点。

二、案例的选取

本文选取的案例是B市因一次火灾事故引发的网络舆情。2017年11月18日18时，位于
B市D区X镇的一家公寓内发生了火灾，共造成19人死亡，8人受伤。该公寓是典型的低层
式，生产、居住为一体的“三合一”建筑。该
建筑地下一层为冷库区，共6个冷库间，总面积
5 000平方米，当前正准备设备安装调试阶段；
地上一层为餐饮、商店、洗浴、广告制作、生产加
工储存服装等商户，总面积约6 000平方米；地
上二层，局部三层均为出租房，总面积约8 300平
方米，共305间房，租住400余人。据后续的调
查显示，这次火灾起火部位为地下一层冷库，
遇难者死因均系一氧化碳中毒，起火原因是在
聚氨酯保温材料内电气线路故障。为预防
类似的事故，B市自11月20日起在全市开展
为期60天的“安全隐患大排查、大清理、大整
治”专项行动，以“三合一”“多合一”场所、工业
大院，散乱污企业，违法建设为主要清理对象，
进行安全隐患的排查、清理、整治行动。但这场
以消除安全隐患、保障人民群众生命财产安全
为目的的整治行动却成为社会关注焦点，舆情
于2017年11月18日18时，位于B市D区X镇的一家
公寓内发生了火灾，共造成19人死亡，8人受伤。该
公寓是典型的低层式，生产、居住为一体的“三
合一”建筑。该
建筑地下一层为冷库区，共6个冷库间，总面积
5 000平方米，当前正准备设备安装调试阶段；
地上一层为餐饮、商店、洗浴、广告制作、生产加
工储存服装等商户，总面积约6 000平方米；地
上二层，局部三层均为出租房，总面积约8 300平
方米，共305间房，租住400余人。据后续的调
查显示，这次火灾起火部位为地下一层冷库，
遇难者死因均系一氧化碳中毒，起火原因是在
聚氨酯保温材料内电气线路故障。为预防
类似的事故，B市自11月20日起在全市开展
为期60天的“安全隐患大排查、大清理、大整
治”专项行动，以“三合一”“多合一”场所、工业
大院，散乱污企业，违法建设为主要清理对象，
进行安全隐患的排查、清理、整治行动。但这场
以消除安全隐患、保障人民群众生命财产安全
为目的的整治行动却成为社会关注焦点，舆情

次生舆情是与原生舆情相对的概念，指的是“舆情发展过程中出现的刺激性因素，引发针对当事主体或其他主体的新的舆情事件”[8]23。换言之，次生舆情指的是由原生舆情事件衍生出的其他议题引发的新舆情。原生舆情可以引发一个或多个次生舆情，次生舆情的议题可能跟原生事件有关，也可能旁及或引发其他事件。

近年来网络舆情事件，几乎每个舆情事件都引发次生舆情，次生舆情成为了突发性公共事件网络舆情的突出特征。在本次安全事故中，同样产生了次生舆情，出现了一些不当言论。

三、舆情演化分析

就本质而言，网络舆情演化的过程就是信息传播的过程，在这个过程中信息的传播量是有变化的，既有波峰又有波谷。通过信息传播量的变化说明舆情演化的特点是本文舆情演化分析的基本着眼点。

（一）舆情传播过程分析

笔者通过与艾科讯业公司合作，利用 Wissresearch 软件平台，在设定的时间段内，以设置关键词的方式进行全网搜索，发现本次安全事故的相关报道 4891 篇，其中传统媒体报道 3314 篇，新媒体报道 1577 篇，详见图 1。

![图 1 网络舆情传播过程](image)

由图 1 可知，从传播过程趋势看，舆情传播经历了一个波谷波峰不断起伏的过程，传统媒体和新媒体传播是相似的；从传播信息量来看，一共出现了三次峰值，第一峰值出现在 21 日，是政府发布遇难情况的第二天，主要发布内容为伤亡人数，还有遇难者名单和警方采取的措施；第二次峰值出现在 24 日，是第二次新闻发布会公布遇难者死亡原因的第二天；第三次传播峰值出现在 27 日，是灾难原因公布的第二天。

纵观舆情传播的整个过程，共出现了三次传播波峰，而这三次波峰无一例外都是出现在政府相关部门公布灾难的一些关键性信息之后，这种现象至少可以说明两个问题：第一，舆情传播波峰的形成是需要时间的，关键性信息在网上传播一定时间后才会达到峰值，可以预见，随着网络技术的飞速发展，这种信息传播达到峰值的时间越来越短；第二，在信息传播方面，只有内容聚焦即关键的信息才可能大量传播进而达到峰值，也就是说在峰值上传播的内容是相对单一的，此外，就这次舆情传播整体而言并没有脱离政府的控制，政府在这次舆情传播中发挥了主导性作用。三次波峰的形成是可以预期的，因此，对于政府在舆情传播中的作用需要重视。

（二）舆情传播媒介分析

1. 传统媒体

在这次舆情传播过程中，对此次事件报道的立体媒体（网站、APP）的报道量占据了绝对主导，为 3199 篇，占比 97%；平面媒体（报刊、杂志、通讯社）报道 115 篇，占比 3%，详见图 2。对此次事件共有 433 家立体媒体进行了关注报道，主要是以综合新闻类媒体为主，其中天天快报 APP 报道量居首，共有 75 家平面媒体参与报道。从媒体级别[3]而言，A 类媒体报道 1684 篇，占比 51%；B 类媒体报道 688 篇，占比 21%；C 类媒体报道 942 篇，占比 28%，详见图 3，由此可见，重要媒体对火灾事件都进行了高度关注。

1. 媒体级别划分根据多种因素判定，平面新闻媒体参考发行量、发行范围、广告价值等因素，立体新闻媒体参考 Alexa 排名、IP 值、PV 值等因素。
2. 新媒体

与传统媒体相比，虽然新媒体在传播量上存在差距，但由于其本身具有互动性强的特点，在舆情传播过程中发挥的作用不容忽视。从渠道分布来看，微博和微信是此次事件的主要传播平台，微博传播量达到 731 篇，占比 46%；微信传播量 482 篇，占比 31%；论坛传播量 263 篇，占比 17%；博客传播 101 篇，占比 6%，详见图 4。网友互动总计达到 5305631 条，主要集中于微信和论坛平台，其中微信互动量 4704681，占比 88.7%，多篇报道互动达到 10 万以上；论坛互动量 586960，占比 11%；微博互动量偏低，占比仅为 0.3%；博客中没有网友互动，详见图 5。

从媒体报道平台来源分布上看，此次新媒体传播，论坛发帖来源于 39 个论坛平台，其中天涯社区发帖最高，占据论坛总发帖量的 26%；博客发帖来源于 8 个博客平台，其中发送门发帖最高，占据总统计量的 87%；微博发帖全部来源于新浪微博。

在新媒体平台中，共有 219 个微信账号、39 个论坛账号和 507 个微博账号发布了相关内容，其中微信渠道 TOP10 账号全部为新闻媒体官方账号，澎湃发布的发帖量和互动量均排名第二；论坛平台 TOP10 账号以个人账号为主，发帖量和论坛量均排名第一的账号是“时光倾城”；微博平台 TOP10 账号为新闻发布平台账号为主，其中@财经网发现发帖量和互动量均排名第二。

(三) 舆情焦点分析

在这次舆情传播过程中，舆情焦点发生了某种程度的偏移，即由对灾难本身的关注转向了“安全隐患大排查、大清理，大整治”专项行动，以及由此带来的负面言论，包括“清理低端人口”“驱赶外地人”等，毫无疑问这种舆情焦点偏移增加了舆情的复杂性，给政府的应对带来了更大的挑战。具体来看，在 11 月 20 日 B 市安全生产委员会公布展期为期 40 天的“安全隐
患大排查、大清理、大整治”专项行动开始，一些媒体在报道中除了对火灾本身的关注之外还加入了其他内容，如：“火灾加速了新建村的拆迁行动，也助推了这里外来务工人口的迁移。”[11]
“一场突然的大火，带走了 19 条生命，也加速了 B 区 D 区 X 村工业大院的腾退。”[12]“突如其来的火灾，把在未知里的‘复拆’推到了现实中。事隔三天，大部分商铺、作坊、公寓(违章建筑)都接到了三天内限期搬迁的通知，人们仓促寻找新的住所，搬家的卡车挤满了狭窄的土路。”[11]与此同时，责令居民在存在安全隐患的住户三天之内搬走的图文也在网上广泛传播，加上一些知名大 V 的发声，如某网络大 V 发微博指称 B 市需要搬迁的外地人，使此事件在网络上迅速发酵。


在图 6 中，从时间趋势上看整个事件传播过程中重点词频的词频变化可以发现，一方面同类报道的舆情关键词在不同阶段分布不同，次生舆情(“清理低端人口”等同相关言论)24 号达到峰值；另一方面，同类报道的舆情关键词在不同阶段出现的高频词频也不同，21 号到 23 号，次生舆情的高频词频主要为“之后/撤离/清退/去留”，这时的舆情焦点已经发生了偏离；24 号次生舆情的高频词频主要为“之后/折叠/ ken/外来/外来”，舆情焦点的偏离程度在此时达到最大；27 日次生舆情的高频词频主要为“之后/疏解/整治”，这与次阶段舆情修复——媒体就此次负面舆情延伸为讨论政府工作方式相印证。

四、研究发现

通过分析这次网络舆情的演化过程，发现这次舆情演化既有一般舆情演化共性，同时也带有其自身的个性。从共性而言，这次舆情演化总体上经历了一个“形成—爆发—平息”的过程，并没有突破常规的舆情演化路径。从个性来说，这次舆情演化表现出了以下四个突出特征。

(一) 传统媒体在舆情传播中占主导地位

媒体技术的飞速发展使媒介形态发生了巨大变化，从最初的报纸、广播和电视的兴起，再到以互联网技术为代表的各种新媒体的崛起，尤其是移动互联网的普及，可以说媒介形态的改变始终以媒体技术的发展为动力。因此，在人们的认知中普遍存在的一种观念是：以互联网技术为基础的社交媒体推动了传统媒体的主导地位。但这种观点只看到了互联网技术带动下社交媒体的发展，并没有看到传统媒体在互联网背景下自身的调整和适应。

在互联网时代，传统媒体打破了原有的自上而下的传播结构，开始从电视、广播的一对多为总体的等级体系向以互联网的多对多的网络体系转变。互联网已经发展成为开放的关系网络，传播变成了以消费者为中心的网状传播模
式，这是一种自下而上的去中心化。传统媒体的传播结构等级体系被打破，被重构，一种新型的传播结构诞生。以报纸行业的转型为例，通过建立全媒体中心，实现了一个内容多个出口，从而使一个报社拥有多种媒介形态：报纸、电子报、新闻网站、手机报、微博、微信、移动客户端。虽然新媒体对传统媒体主导地位形成了挑战，但这种挑战并没有大到足以动摇其主导地位的程度，传统媒体自身正在发生变化，在舆情传播中仍然发挥着主导作用，这一点在此次舆情传播中得到了证实。

进一步来说，可以理解为传统媒体和新媒体在舆情信息传播过程中承担了不同的功能，传统媒体主要承担了信息采集和发布功能，而新媒体侧重与与公众的互动，发挥了释放公众情绪、宣泄社会压力的作用。在二者的关系中，传统媒体对信息内容的编辑和发布，对于公众的反应是有直接影响的。

（二）立体媒体的传播效果超过平面媒体

根据图 2 可以看出，从传播渠道而言，这次舆情传播以立体媒体为主，占比达 97.5%，而平面媒体占比仅为 3%。这种数据对比印证了传播学界中的“信息过剩理论”（the concept of redundancy），即信息量的增加，多种符号组合承载的信息更容易让受众记住。因为多种符号组合促使受众的不同感官在接受信息时进行协调、合作，从而提高了受众的感知能力，增强了受众对信息的接受和记忆程度。

但需要注意的是，经过心理学家多次研究的结果显示，种类过于繁多的符号组合承载的信息会增加大脑处理信息的负担，对传播效果来说并不是最好的，最佳的信息传播方式是两种符号的组合，因此出现了“双通道编码理论”（the dual-coding theory）。这种理论认为，人类存在两个认知记忆系统，这两个系统接受信息的侧重点不同，一个偏重于语言的接受，另一个偏重于非语言（图片、声音等）的记忆。基于此，为了使信息传播效果最好，应当以两种符号组合（图片＋文字或声音＋文字）的形式发布信息。这样产生的传播效果是最好的，美国心理学家罗伯特·布兰特（Broadbent）就是持此观点的代表。

（三）政府在信息传播中发挥了主导作用

整体而言，“B 市 11.18 灾”的舆情并没有超出政府的控制和主导，虽然产生了次生舆情使舆情焦点发生了某种偏离，但并没有对舆情传播产生决定性的影响。之所以这么说是因为政府在舆情传播中发挥了主导作用。从图 1 中可以看出来，舆情传播过程中出现了三个峰值：21 日、24 日和 27 日，这三个峰值一个共同点是都在政府发布权威信息之后才出现的。说明政府掌握信息的权威性，使得舆情的发展始终以政府公布信息的动态为基准，这种在政府信息影响下的峰值是可控的、可预测的。

此外，在舆情修复阶段，官方媒体发声对舆情的扭转至关重要。11 月 24 日，B 市市政府新闻办公室《B 日报》称，官方实施的整治行动目的在于消除安全隐患，与 B 市疏解非工作不能混为一谈，外界认为当局在“排斥所谓‘低端人口’”属于“错误认识”。

11 月 25 日，据新华网消息，B 市安委会相关负责人表示，将专项行动是在驱赶“低端人口”，这是不负责、毫无根据的，没有“低端人口”一说。这次专项行动的目的就是为了人民的生命安全。我们针对的是存在安全隐患的违法建设和违法经营，针对的是一些经营者只顾私利无视安全法规、无视员工和租户安全的违法行为。

11 月 28 日，《B 青年报》发文《D 区 X 镇制定“拆除腾退临时救助政策”，困难群众可获过渡性租房补贴》：X 镇制定了“拆除腾退临时救助政策”，为确有经济困难、有返乡意愿的群众
提供过渡性住宿和返程车票，确保专项活动中困难群众的基本生活得到保障。这些信息的及时发布对舆情的发展起到了非常重要的影响。

（四）次生舆情的产生原因和公众认知之间的不匹配

在此次舆情信息传播过程中，舆情焦点发生了偏离，受到了次生舆情的干扰，其中一些负面言论在一定程度上转移了公众的关注重点，干扰了政府正常救灾工作的开展。因此，对今后的舆情应对工作而言，一定要避免出现次生舆情。而要避免出现这种情况，必须搞清楚次生舆情产生的内在机理。

具体这次舆情事件来说，次生舆情是从政府决定开展专项安全行动开始出现的。这说明次生舆情的出现与专项安全行动有关。灾难发生后，为避免发生类似的事故，政府决定开展专项安全行动，出发点是为了保障广大人民群众的生命财产安全，这无疑是一个积极的动机，但却被公众误解，为何会产生这种误解？简而言之，就是政府行为和公众感受之间的不匹配，对于政府的某项政策、措施，公众并不认可其背后的目的，而是从其他角度去解读。从宏观层面而言，这牵涉到政府和公众的关系，是政府在公众中公信力弱化的表现。一旦这种情况恶化就会出现“塔西佗陷阱”，这点尤其值得警惕。

另外，具体到这次舆情，次生舆情的出现还与一些媒体刻意的引导向有关。比如从议题设置伊始就蕴含了两个高烈度的命题——“排外”与“生存”。在此语境下，“驱赶”一词的“感情对立无疑伤害了诸多作为城市外来建设者的情感。而专项安全行动覆盖区域则聚集了大量的底层民众，在被媒体镜头的聚焦放大下，群体的悲情色彩被释放，底层小人物的生存之困激发了舆论场对弱势群体的“同情”，于是舆论节奏被带偏。

五、结语

网络舆情演化是一个复杂的，充满不确定性的过程，在这个过程中试图发现一些特点、规律无疑是困难的，但舆情事件的频发又迫切需要我们加深对网络舆情的认知和理解，以便在面对此类事件时有科学、有效的应对思路和措施。这是一个具有挑战性的重大课题。本文的结论，并没有构建具有普遍适用性的舆情演化模型，只是以具体的舆情事件为例，通过案例化的数据，对某些观点、看法的理解，以有助于整体上对网络舆情演化把握，为相关部门的舆情应对提供一定的帮助。

参考文献：


(上接第66页)
