

· 情报研究 ·

# 网络热点事件中的舆情关联问题研究<sup>\*</sup>

王国华 邓海峰 王雅蕾 冯 伟

(华中科技大学 武汉 430074)

**摘 要** 热点事件舆情关联现象在网络时代普遍存在。事件通过共同主体、主题或者情绪相互联系,既包括存在于单一热点事件之中的舆情簇,也包括存在于多个热点事件之间的舆情集。研究表明网络热点事件舆情关联是由信息的“眼球经济”效应、媒体的协同过滤和议程设置以及网民的群体记忆等多种因素而促成。舆情关联会促进网民和媒体的事件认知,推动政府治理,但也会造成私人生活的公共化、网民的反向认知、情绪累加和政治冷漠等问题。政府应建立关联舆情数据库以及立体的舆情应对体系,加强媒体管理及网民引导,从而有效地对舆情关联所带来的负面影响进行防控。

**关键词** 热点事件 网络舆情 舆情关联 舆情簇 舆情集

中图分类号 G206

文献标识码 A

文章编号 1002-1965(2012)07-0001-05

## A Study on Public Opinion Relevancy of Network Hot Issues

WANG Guohua DENG Haifeng WANG Yalei FENG Wei

(College of Public Administration, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430074)

**Abstract** In the era of Internet, the phenomenon of public opinion relevancy is widespread. Public opinions influence and relate to each other through common characters, themes or emotions. There are two major situations. The first is called as public opinion clusters, which cover opinions on one single hot issue; the second is called as public opinion collections, which cover opinions on a variety of hot issues. This study shows that public opinion relevancy is shaped by several factors, including the "eyeball economy" effect, agenda setting function and collaborative filtering recommendation of the media, and the memory of netizens, etc. Public opinion relevancy can promote the cognizance of certain issues of netizens and media and improve public governance by impelling the government to take action accordingly. Meanwhile, however, public opinion relevancy may also publicize personal issues, cause and accumulate adverse opinions among netizens, and lead to indifference concerning on political issues. To effectively control the negative impact brought about by the public opinion relevancy, the government should construct a database of public opinion relevancy and a three-dimensional response system and strengthen media management and internet users guidance.

**Key words** hot issues network public opinions public opinion relevancy public opinion clusters public opinion collections

## 0 引 言

互联网已成为思想文化信息的集散地<sup>[1]</sup>和社会舆论的放大器,“人人都是记者”的“麦克风”时代使得网络世界的讨论话题异常丰富。围绕年轻官员周森锋提拔,逐渐爆发出打伞门、香烟门;官员舆情系列化产生,譬如广西局长日记门、湖北恩施公安局长日记门;保钓情

绪多次催生反日游行示威舆情……诸如此类,网络热点事件舆情因焦点人物、热门话题、共同情绪等呈现舆情关联现象。舆情关联使舆情泛滥,社会问题扩大化,网民情绪累加。如果事件舆情关联之势得不到控制,将会对涉事主体、社会秩序乃至国家政治安全造成巨大影响。目前有学者从舆情衍生等方面对热点事件舆情之间的联系进行了研究,但对热点事件舆情之间联

收稿日期:2011-04-02

修回日期:2012-05-02

基金项目:国家社会科学基金重大项目“国家政治安全视角下的互联网虚拟社会风险治理研究”(编号:11&ZD033);国家社会科学基金项目“突发事件网络舆情的信息要素分析与政府治理研究”(编号:10BTQ046);华中科技大学自主创新研究基金“网络膨胀环境下的负向性网络舆情识别与防控研究”(编号:2011WB006)的阶段性成果。

作者简介:王国华(1966-),男,教授,博士生导师,研究方向:网络舆情;邓海峰(1987-),男,硕士,研究方向:网络舆情、公共政策;王雅蕾(1987-),女,博士研究生,研究方向:网络舆情;冯伟(1987-),男,硕士研究生,研究方向:网络舆情、电子政务。

系的具体形态、方式、原因、影响等方面的阐述还不够深入,需要进行进一步研究。

## 1 网络热点事件舆情关联的概念界定

学者已经广泛关注网络热点事件方面的研究,关于特征、规律、传播特点、心理效应、“新闻标签”等的学术成果颇丰,群体极化、消费社会理论、流变学原理的运用对认知网络热点事件的多发、频发态势有利。有学者着重探索热点事件之间的舆情联系,舆情衍生、系列化呈现、连环事件、舆情共振等概念相继提出。

“舆情衍生”方面,学者认为本体事件会演化出变体事件或者产生舆情变异,产生“类事件”、“类问题”、“类现象”、“类概念”、“类诉求”<sup>[2]</sup>、“系列化呈现”<sup>[3]</sup>强调事件由过去的零散化向系列化的转变,认为“批量生产”和“同类复制”成为舆情常态。“连环事件”<sup>[4]</sup>这一概念则将视角集中在事件演化过程中的舆情转换,认为舆情经过升温之后可触发新的舆情热点事件的产生。“舆情共振”<sup>[5]</sup>强调热点事件舆论发展的协同作用规律,认为在协同作用中,事物开始平行发展,然后走向聚合,形成共振和共鸣。

舆情衍生、系列化呈现、连环事件、舆情共振均强调了热点事件舆情的联系、变化或转换,主要从时间序列的角度对舆情在事件演化进程之中的形态加以探索,大多将某一热点事件作为中心或起点进行研究和论述。但是,网络热点事件之间的联系存在去中心化的趋势,事件处于同等地位,无绝对中心存在。已有概念在此方面简单涉及,未对舆情之间的联系形成宏观格局上的认识,从而未能专门、深入地探讨舆情之间联系的类型、要素等,概念之间缺乏较好的继承和整合。在舆情衍生、系列化呈现、连环事件、舆情共振等概念的基础上提出舆情关联,系对已有概念的整合和宏观把握。

综上所述,本文认为舆情关联是指网络热点事件舆情通过主体、主题、情绪等要素发生联系,生成舆情簇或者舆情集,从而影响舆情演化的现象。

## 2 网络热点事件舆情关联的类型及表现

2.1 按照网络热点事件舆情的关联要素,可划分为主体型关联、主题型关联和情绪型关联。主体型关联主要关注的是网络热点事件的涉事主体,网络热点事件舆情由于显见或潜在、突出或不突出的主体因素而产生关联。由于涉事主体往往会被“标签化”<sup>[6]</sup>处理,网友根据涉事主体个人的身份可将其划归到官、腐、富、警等群体中,因此一些不突出的主体、潜在的主体身份也可能使舆情关联起来。譬如杭州飙车事件、药家鑫事件、富二代炫富事件中的主体均被网友贴上

“官二代”的标签,三个事件的舆情因此相互关联,讨论集中在与官二代这一群体相关的话题上。主题型关联则是指诸多网络热点事件因存在相似或者相同主题而产生的舆情关联。譬如以校园凶杀案为讨论主题,关联热点事件包括福建南平案、江苏泰兴案、陕西南郑县案、山东潍坊案等。情绪型关联始于相同或相似的情绪、意见和态度。例如,网民因某一事件感到冤屈,即会“挖”出曾经让人感到冤屈的一些事件。荆州石首事件发生后,网民基于对政府不满的情绪“追忆”贵州瓮安事件。情绪型关联往往会伴随主体型关联或主题型关联而存在,具体如图1所示。

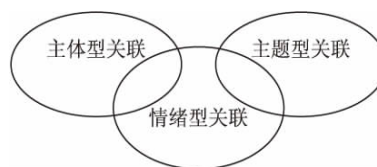


图1 舆情关联不同类型之间的关系示意图

2.2 按照网络热点事件产生舆情关联的范围,可将舆情关联划分为单一热点事件之中的舆情簇和多个热点事件之间的舆情集。舆情簇存在于单个热点事件之中,在本体事件的基础上产生相应的主体、主题以及情绪。在单一热点事件演化过程中,网络舆情发展产生集聚效应<sup>[7]</sup>。网民围观和媒体报道的共同作用会“牵扯”出更多相关主体以及次生话题。次生话题尤以对当事人负面新闻的挖掘和呈现占主要;为了达到“造势”的目的,网民和媒体还将当事人的相关者“曝光”,进行负面新闻的追踪。

山东新泰选拔23岁副局长事件中,当干部拟任人选公示,最年轻副局长只有23岁这一极具“眼球经济”效应的新闻报道后,网民产生多种情绪,如嫉妒情绪、“仇官”情绪等;舆情围绕当事人王然产生了多个议题,如质疑其是否为组织部领导儿媳;并产生多个次生主题,如考选程序的合法性问题等。周森锋事件中,舆情关联表现的更加突出,当选市长的爆炸性新闻使其成为焦点人物,在聚焦效应下,别人打伞、抽高价烟、论文抄袭等信息相继曝光;周森锋父母、妻子也卷入其中,父母身份及妻子职位等问题引发网民热议。

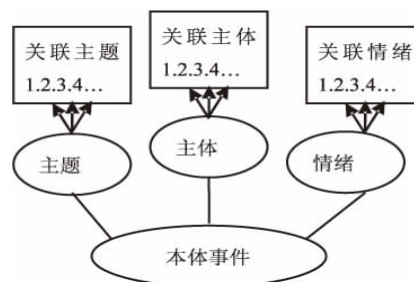


图2 单一热点事件中的舆情簇(示意)

基于上述集聚效应,发现舆情簇如图2所示,围绕本体事件的主体、主题、情绪出现多方面的关联舆情,

形成对本体事件的“围攻之势”,使本体事件的舆情范围更广、影响更大、持续升温。图3以周森锋事件为例,体现了舆情簇中的关联舆情将本体事件推向舆情的风口浪尖。

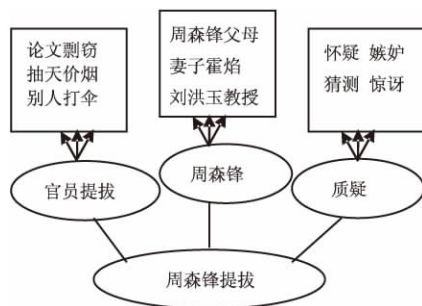


图3 单一热点事件中的舆情簇(案例)

舆情集则存在于多个热点事件之间,舆情集是多个舆情簇的集合。舆情集与舆情簇一样基于主体、主题、情绪要素产生关联,事件之间舆情关联的强弱因关联要素的多少而不同。舆情集的形成会促使网民和媒体聚焦于某个主体、主题或者情绪之下的诸多热点事件,形成共同关注或系列化认知。

以系列校园凶杀案为例,事件之间存在着主体、主题、情绪关联,形成了校园凶杀案舆情集。福建省南平市凶杀案,广西合浦小学凶杀案,广东湛江雷城凶杀案,江苏省泰兴市砍杀案,山东潍坊尚庄杀人案,陕西省南郑县凶杀案中,学生成为关联的主体,校园凶杀案成为关联主题,憎恨凶手、担心学生安全成为关联情绪。这些关联要素潜藏在事件之间,各个事件保持着相对的独立性。如果这些潜藏的关联要素不被网民或者媒体挖掘,这些事件就无法引起网民的持续关注或再次关注。通过百度新闻搜索,对2010年3月至2010年5月进行舆情回溯,该时间段内有关校园凶杀案的新闻和报道呈现喷涌之势,搜狐网、中国幼教网等制作专题进行报道,同时中央电视台也制作专题节目进行解读,网民也在媒体的议程设置下关注校园安全问题,引发对于校园安全、校园保护、学校管理等的系列化反思。如果在一个时间段内只有孤立的一次或者两次校园凶杀案存在,则很难产生这种网民、网媒、电视的多方位舆情呈现。

基于此种聚焦效应,网民和媒体认识到诸多热点事件拥有共同主体、主题、情绪,从而将不同时间、不同地点的事件“挖”出来,形成共同关注,舆情全面呈现。媒体在“共振造成网络舆情边际效益递增”的驱使下,不断地挖掘更多的关联事件,形成以某个主体、主题、情绪为核心的舆情集,造成特定舆情的增加和强化。譬如广西局长日记门,恩施副县长日记门,广东某处长的性丑闻,安庆王成科长日记门均是以官员日记门这一主题为核心形成的官员性丑闻舆情集。具体示意图

参如图4和图5所示威者。

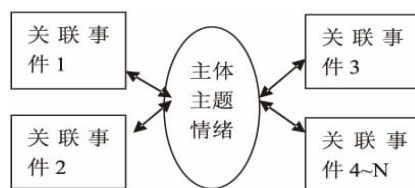


图4 多个热点事件间的舆情集(示意图)

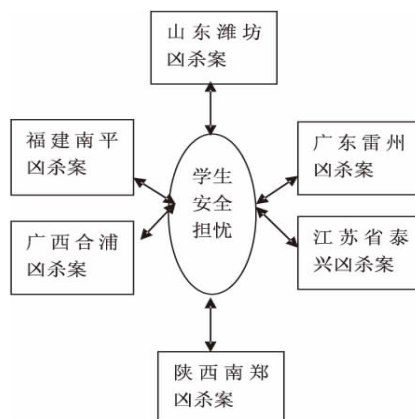


图5 多个热点事件间的舆情集(案例)

### 3 网络热点事件舆情关联的成因

在前网络时代,很多热点事件孤立存在,其间并无关联。随着网络时代来临,网络热点事件逐步走向关联,形成以主体、主题、情绪为关联要素的舆情簇或舆情集。这种现象是多种因素作用的结果。

从网络信息角度看:一是网络社区为网民进行信息互动与交流创造条件,网络热点事件信息传播和知识共享成为可能。新媒体的发展促进了信息传播几何级数的增长,网民能获得更加充裕的事件信息,由此为事件关联讨论奠定了基础。二是网络热点事件信息具有“眼球经济”效应。具有轰动效应的“贴标签”事件涉及某些特定主体,譬如官二代、富二代、腐败官员;刺激网民神经的社会伤害事件,譬如校园血案、暴力拆迁、不公平外交等。

从网络媒介角度看:一是网络媒介具有推动舆情关联的动力。网络媒介通过对网络热点事件的追踪和深度舆情挖掘,将不同地点、时间的热点事件进行关联呈现,可满足网民信息渴求,增加网媒访问量,从而创造经济效益<sup>[8]</sup>。二是网络媒介具有协同过滤功能。信息时代造成信息过载,大量无关的、无用的冗余信息严重干扰了网民对有用信息的精准选择。而媒介善于寻找某类能引起网民热议的事件,并将事件主题、主体或情绪作为线索在已发生的事件或现实生活中寻找更多类似版本,为网民提供更多“标签化”信息,以引发网民共同关注,并且激发网民勾连或想象。三是网络媒介可进行议程设置。在以“受众”为中心的网络传播中,网络媒体这个“意见的自由市场”成为反映民意的

晴雨表。在网络媒体与网民互动中存在的力量不对等,媒介通过日复一日的新闻筛选与编排,编辑与新闻主管影响着我们对当前什么是重要事件的认知<sup>[9]</sup>。同时,由于媒体存在资源优势,可在事件发生之后持续不断地进行跟踪反馈,对相关话题、主体进行报道,丰富事件细节,从而吸取网民注意力资源。

从网民角度看:一是网民与媒体间存在信息不对称,网民会跟踪媒体报道以满足其信息需求,网民会在媒体事件关联的引导下围绕着某个主体、主题或情绪形成事件认知;二是网民的结构化趋势较明显,根据CNNIC历次互联网报告显示,中国网民以年轻群体为主,由于社会阅历不足,较容易被网络媒体同化,呈现出对不同热点事件做同质性评价;三是网民存在群体记忆,不同地点、时间发生的事件被媒体报道后,会促使网民产生关联或者联想,抽取事件中的主体、主题或者情绪,进一步形成规律性认识,从而在事件平息之后对其形成特定记忆。当有新的类似热点事件发生后,网民潜藏的记忆会被激发,主动将事件进行关联,当前热点事件的舆情得到强化;四是网民的属性与诉求类似,大多数网民心怀正义,将网络作为表达政治诉求和利益维权的工具,这种倾向促使网民关注某类具有特定色彩的公共事件;五是特殊网民群体的存在,网络推手、网络水军、网络黑客、网络打手、舆论领袖等特殊网民借助热点事件赚取人气或达到商业利益或使事件舆情进一步放大和延伸<sup>[10]</sup>。通过深挖细节、关联事件或进行事件归类,从而诱发更多事件或者催生情绪。

#### 4 网络热点事件舆情关联的影响

网络热点事件由于舆情施压效应、揭露效应、干扰效应等而能形成系列现实影响,甚至发挥推动政府治理变革或社会进程转换的功能<sup>[11]</sup>。舆情关联作为一种现象或问题,集聚效应和聚焦效应明显,影响网民对事件的认知、媒体的报道策略、政府或者涉事主体的行为选择。如果类似事件持续热议或者多发,会使得某种影响强化、放大或固化。网络热点事件舆情关联的影响需从正反两个方面切入分析。

4.1 舆情关联的正面影响 一是有利于网民、媒体更深入地认知某类问题或现象。网民在舆情喷涌情况下,会根据自身的认知产生看法,且进行信息分享和互动思考,最终形成立体、多维的评判性舆情;而媒体在满足网民信息需求的同时会进行自我反思,尤其是在制作专题报道时,需要对事件进行深度剖析和辩证思考,从而确保媒体自我构建的讨论平台具有价值。在网民与媒体的双重反思与评判下,对于事件的认识会逐渐多元并具有深度。例如,网民和媒体共同关注校园血案,在了解了诸多关联校园血案事件之后,充分挖

掘事件背后的校园安全法案建设以及校园安全措施等各方面存在的问题,尤其认识到幼儿教育安全方面存在诸多漏洞,从而呼吁发起校园花朵保卫战。

二是挖掘潜在社会问题,推动政府有效解决。利益表达是社会某个集团或者个人提出政策要求的过程,它是政策过程的逻辑起点<sup>[12]</sup>。如果围绕某一事件进行舆情衍生,发出关联事件和人物,或者围绕某个主体、主题、情绪进行关联事件呈现,此时的问题会因为引发了网民和媒体的共同关注成为热议议题,成为公众的利益表达。同时,热点事件舆情关联具有规模效应,呈现舆情喷涌之势,这会给政府造成无形或者有形的外在压力,促使政府采取大量措施应对这一问题。校园血案、校车事故发生之后,潜藏的校园安全管理示范、校车管理缺位等问题被曝光,校园安全保障和校车制度完善成为公众的利益诉求,在此种舆情压力之下,政府采取了系列配套措施,促成《校车安全条例》出台。

4.2 舆情关联的负面影响。解读舆情关联正面影响的同时也要注意其负面影响。一是对涉事主体产生影响,造成私人生活公共化。譬如周森锋提拔本只涉及其本人,但是在舆情关联作用下,父母以及妻子都卷入到“舆论风波”之中,同样成为网民关注的焦点人物之一,其私人生活进入公众议程,其工作和生活均受到影响,带来心理和精神压力。

二是造成某类舆情累加和强化,形成反向认知。事件关联造成舆情交织和互动,基于主体、主题、情绪衍生共性舆情。新的热点事件发生之时会造成舆情累加,且不断强化和固化,形成对于某一主体、主题、情绪的深刻记忆。从目前研究看,存留在网民内心深处的认知或者记忆多呈现反向认知,尤其倾向于对政府及其活动,对官员及其行为进行负面认知或作出否定判断,其合法性逐渐受到追问和质疑<sup>[13]</sup>。舆情关联所产生的舆情累加和共性舆情会进行负面强化并“根深蒂固”。

三是造成政府决策两难和民众政治冷漠。由于关联事件具有“眼球经济”效应,且事件以负面呈现为主。如果此种舆情不断增加,有可能造成网民心理或情绪紊乱,此时网民会对此类问题保持敏感。如果政府未有效解决问题,且关联舆情未得到处理,则会造成政府公信力下降,产生新的矛盾或裂痕,造成民众政治冷漠,从而使政府与民众互动变得更加困难。

#### 5 研究结论及政策建议

事件通过共同主体、主题或者情绪相互联系,既包括存在于单一热点事件之中的舆情簇,也包括存在于多个热点事件之间的舆情集。热点信息的“眼球经



济”效应,媒体的协同过滤和议程设置,网民的群体记忆等因素,导致网络时代普遍存在舆情关联现象。研究发现,催生民众产生反向认知的舆情关联占多数,舆情关联的负面影响凸显。腐败官员的集体曝光,社会阴暗面事件的关联呈现,促使民众产生对官员的不信任以及社会归属感的缺失,影响社会稳定。因此,需要高度重视网络热点事件舆情关联的负面影响,有效规避舆情关联所带来的社会风险。

第一,建立基于特定主体、主题、情绪的关联舆情数据库。网络热点事件是通过主体、主题、情绪等要素发生关联,形成舆情簇或舆情集。梳理网络热点事件,抽取主体、主题、情绪关键词,将关键词一致的事件进行配对,形成基于某个主体、主题或者情绪的关联事件数据库,当有新的网络热点事件发生之后,第一时间确定潜在舆情关联,通过技术手段进行舆情预警处理。关联舆情数据库可用于网民行为分析,确定网民在新的热点事件出现后的舆情动向,对可能涉及的主体、主题和情绪进行预期呈现,从而形成对事件舆情演化的立体认识,增强网络热点事件的舆情引导和处置能力。

第二,建立热点信息动态跟踪及防控机制。网络舆情突发事件预警是网络舆情危机管理的重要组成部分和第一道防线<sup>[14]</sup>。产生舆情关联的网络热点事件均蕴藏具有“眼球经济”效应的热点信息,一些信息产生舆情关联会给社会带来负面影响,加深公众的反向认知。实现对网络热点事件的演化过程的动态监测和预警,当发现事件出现了关联主体、主题或者情绪,甚至有不断蔓延扩散趋势之时,政府要果断采取舆情应急处理,对热点事件信息源以及信息传播渠道进行有效清理或疏导,避免负面舆情的恶性扩散。

第三,加强媒体管理及网民引导。媒体和特殊网民在网络热点事件产生舆情关联方面发挥着重要的作用。媒体协同过滤以及议程设置,特殊网民的推波助澜加快了事件的关联进程。加强媒体管理和特殊网民的引导,可减少舆情关联的负面效应。适度有效地进行社会现实的媒体再现,媒体在进行事件报道时需客观、准确,切勿过分夸大事件,涉及到主体之外的人或事件时,应该采取“媒体保护”策略,避免将无辜人群“扯”进舆论包围圈中来;减少在同一时间大量报道基于某主体、主题、情绪的相关事件,避免舆情共振;减少对可能造成恶劣模仿效应热点事件的报道,尤其是相关事件的专题制作,注重从媒体自身进行舆情把关,减少负面社会情绪和氛围的酝酿和塑造。网民需要加强信息素养的培养,不断提高信息辨别能力,尽量避免被媒体“同化”,减少跟风、模仿行为。

第四,建立立体、快速的舆情应对体系。要加强对舆情关联规律的认知和探索,形成特定主体、主题和情绪的舆情的解读能力。当事件本身及关联事件造成持续、累加舆情后,政府需建立网络舆情快速反应机制,在合理、有效、适度、及时、回应等原则下,形成制度化的舆情应对体系<sup>[15]</sup>,科学应对、有效处理<sup>[16]</sup>。在网民产生心理恐慌或者反向认知后,政府和相关主体要采取形象修复、认知调节、意见稀释等措施,避免反向认知或者情绪强化、固化或者绝对化。政府要不断地加强网络和社会民意的调查,了解民众诉求,建立有效的、常规的、制度化的诉求表达渠道,从而有效减少网络空间的反向认知和政治冷漠。

#### 参考文献

- [1] 姜胜洪. 中国网络舆情的现状及引导对策研究[J]. 理论与现代化, 2010(1): 109-113
- [2] 王国华, 方付建. 突发舆情危机事件衍生效应研究[J]. 天津社会科学, 2012(2): 70-72
- [3] 方付建, 肖林, 王国华. 网络舆情热点事件“系列化呈现”问题研究[J]. 情报杂志, 2011(2): 1-5
- [4] 谢科苑, 赵湜, 等. 网络舆情突发事件的生命周期原理及集群决策研究[J]. 武汉理工大学学报: 社会科学版, 2010(4): 482-486
- [5] 刘雪梅. 对网络空间舆情共振现象研究框架的思考[J]. 新闻与传播研究, 2011(4): 32-33
- [6] 薛深. “官二代”标签化现象的缘起及其回应[J]. 中国青年研究, 2011(7): 14-18
- [7] 曹劲松. 网络舆情的发展规律[J]. 新闻与写作, 2010(5): 45-47
- [8] 林渊渊. 互联网信息冗余现象[J]. 当代传播, 2004(5): 58-60
- [9] (美) 马克斯·麦库姆斯. 议程设置: 大众媒介与舆论[M]. 北京: 北京大学出版社, 2008
- [10] 王君泽, 王雅蕾, 禹航, 等. 微博客意见领袖识别模型研究[J]. 新闻与传播研究, 2011(6): 81-88
- [11] 徐敬宏, 宫哲, 李慧慧. 非常规突发事件中网络舆情的作用分析[J]. 学习与实践, 2010(7): 78-82
- [12] 张小明. 内部输入: 解读当代中国公共政策制定的输入机制[J]. 宁夏社会科学, 2000(5): 21-25
- [13] 方付建, 戴雨露. 要高度重视反向政治认知[J]. 学习月刊, 2010(2): 21-22
- [14] 曾润喜. 网络舆情突发事件预警指标体系构建[J]. 情报理论与实践, 2010(1): 77-79
- [15] 史波. 公共危机事件网络舆情应对机制及策略研究[J]. 情报理论与实践, 2010(7): 41-45
- [16] 王雅蕾, 方付建. 舆情热点事件的热源研究——基于人民网“舆情排行榜”的分析[J]. 北京理工大学学报: 社会科学版, 2011(8): 108-113

(责编: 刘武英)