

新媒体与舆论

十二个关键问题

『人文新媒体前沿研究』系列丛书

张志安等

著

立足新语境、新趋势和新挑战

探讨舆论研究的新问题

把握舆论生态的新特征

探索舆论引导的新范式

为新媒体与舆论研究提供前沿启示

为舆论场调适提供实践路径

中国传媒大学出版社

『人文新媒体前沿研究』系列丛书

新媒体与舆论

十二个关键问题

张志安等 

中国传媒大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

新媒体与舆论：十二个关键问题 / 张志安等著.

—北京：中国传媒大学出版社，2016.11（2017.3 重印）

（“人文新媒体前沿研究”系列丛书）

ISBN 978-7-5657-1867-0

I. ①新… II. ①张… III. ①传播媒介—研究

IV. ① G202.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2016）第 277163 号

“人文新媒体前沿研究”系列丛书

新媒体与舆论：十二个关键问题

XINMEITI YU YULUN: SHIER GE GUANJIAN WENTI

著 者 张志安等

策 划 编 辑 姜颖映 司马兰

责 任 编 辑 姜颖映

特 约 编 辑 魏 征

装 帧 设 计 拓美设计

排 版 楠竹文化

责 任 印 制 曹 辉

出版发行 中国传媒大学出版社

社 址 北京市朝阳区定福庄东街 1 号 邮编：100024

电 话 86-10-65450532 或 65450528 传真：010-65779405

网 址 <http://www.cucp.com.cn>

经 销 全国新华书店

印 刷 北京玺诚印务有限公司

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 13.5

字 数 232 千字

版 次 2016 年 11 月第 1 版 2017 年 3 月第 2 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5657-1867-0/G · 1867

定 价 38.00 元

版权所有 翻印必究 印装错误 负责调换

本书系中山大学粤港澳发展研究院、港澳与内地合作发展协同创新中心、中山大学国家治理研究院—互联网与治理研究中心、广州大数据与公共传播重点研究基地成果。

关于网络舆论场供给侧改革的思考

喻国明

导 读

经济领域的供给侧改革对现阶段网络舆情治理也有积极启示，即如何使网络舆论的生产与形成同时代和社会发展的现实要求更加吻合。在当前形势下，网络舆论场供给侧改革的关键在于“制定和构建一个关于舆论表达的规则体系”。

制定规则体系的基础是正确理解网络舆论及其生成机制的特征，其最关键的特征之一是复杂性。互联网激活了存在于复杂关系网中的个人，也为网络中的个人赋予权力。因此，在网络舆论场治理过程中，不仅要充分认识其复杂性，而且要在治理规则的建构中体现这种复杂性。

同时，舆论场是一个有机联系的整体，绝对禁止脏话、假话，甚至将脏话、假话称为“错话”的行为，这些行为容易剥夺个人自由的表达权、扼杀真理出现的可能性、破坏舆论生态的整体性。所以，要以“包容另类、尊重异见”的态度看待舆论场的复杂现象。

此外，任何有机系统都有产生、发展、消亡的演变规律，这种自组织性表现为自我调节、自我发展、自我成长。网络舆论场的自组织特性也对舆论场治理提出了要求，即要为舆情要素的自我发展留出相当的自由度和活动空间，要为涌现现象的发生创造激活自主性和表达空间的条件。

综上，从网络舆论场的复杂性、关联性、自组织性出发，网络舆论场治理的关键在于建立一个规则体系，而建立这个体系的前提则是尊重舆论特征及其运作规律。

一、体现复杂性的要求是当下网络舆情场治理的重中之重

网络舆情的治理现已进入到“供给侧”改革的发展阶段。“堵”与“疏”，遏制与供给是一个硬币的两个面，是辩证统一的整体。因此，如何使网络舆论的生产与形成同时代和社会发展的现实要求相吻合，是一个重大命题。我们知道，互联网作为一种“高维媒介”，是对于个人（权利、传播力、资源价值）的“激活”，网络舆论场的内容生产的主体是被激活的个人及个人联合体，因此，网络舆论场供给侧的关键是制定和构建一个关于舆论表达的规则体系。舆情管理者更多的不是通过内容的直接输出来管理和引导舆论，而是通过规制的构建、调整与实施来实现对于网络舆论场内容生产的总体把握与管理。换言之，有什么样的规制就有什么样的内容生产，而有什么样的内容生产便有什么样的舆论场的功能与价值的输出。

毫无疑问，任何有效而健康的社会治理都应是建立在对于客体的内在机制及运作规则的科学把握和恰切操作的基础上的，因此，理解网络舆论及其生成机制的特性，对于构建一个科学合理且有效的治理规制是最为关键的前提和基础。而基于互联网的个人被激活的舆论场的一个突出特性就是它由“关系赋权”新型社会资本运作之下的作为一个生态系统产物的“复杂性”。而所谓复杂性，简单地说就是诸多事物和要素的彼此缠绕和互相影响，从而形成一个彼此关联、整体功能不等于个体功能简单叠加的社会有机现象。而复杂性思维就是要求我们看到这些环节的关联与嵌套，并采取与之相称的对策措施。具体地说，复杂性逻辑的一个深刻内涵就在于，它是一个“牵一发而动全身”的整体构造，不能简单和机械地还原为一个一个个体和局部功能与价值的叠加。换句话说，一个元素或者局部的评价不能用就事论事的方式去处理和看待，必须还原到它所处的生态环境的整体链条中加以把握，才是科学的和正确的。

现代复杂性理论的探索告诉我们：在一个生态系统中，一些看似简单明了的要素通过分层、分叉和分支，进而被某种发展所锁定，然后被放大，于是一种原来谁都没当回事的微元素、小事件竟会演进为一场风暴、一个趋势、一种潮流……这正如一块手表、一支烟、某种场合下的一个笑容，居然在这种复杂的作用机制的作用下成为一场卷动足以让一个机构、一个官员陷于一场政治风暴漩涡之中的滥觞。

诚如法国学者莫兰所言：“自然界没有简单的事物，只有被简化的事物。”^①

由此，人们越来越深刻地认识到，复杂性在相当程度上阻碍着我们清晰和可靠地理解与把握事物未来发展的进程与结果，使我们在传统视野下对一个事物的发展过程的认识充满着不确定性，甚至它会以一种我们不曾预料的方式发生变故，乃至向我们发起攻击。因此，认识复杂性、并且在我们的治理规制的构建中体现这种复杂性的要求便是当下网络舆情场治理的重中之重。

二、理解网络舆情生态机制中的关联性，保护舆论成分的多样性

舆论场作为一个有机体，其内在的多元成分是关联在一起、无法拆解的——拆解了，它就不再是它了。这正如我们都喜欢伴侣身上的优点，但我们却无法把伴侣身上的优点和他（她）的缺点与不足拆解开去对待。要么整体接受，要么整体放弃，别无他途。只要伴侣身上的优点，拒绝伴侣身上的缺点和不足是无法做到的。同样的道理，绚丽多彩的网络舆情实际上是一个彼此关联、共生共荣的生态系统。众所周知，一个草原如果只有一种植物，一片森林如果只有一类动物，其命运必然走向沉寂和死亡。正如一位生态学者所说的，一堆堆牛屎或许在某些人看来是肮脏的和难以容忍的，但它对于一个草原的生态系统的平衡和可持续而言是不可或缺的。

譬如，我们在网络空间追求一种文明的表达形式，但这种追求不应当绝对化。目前没有任何一个国家把禁止说脏话或者禁止骂人纳入法律条文，因为它不具备可执行性。并且说脏话也是一种表达权利，虽然我们不提倡、不赞同，但它不应被剥夺，否则我们将陷入原教旨主义式的圈套。因此，网络秽语的不利影响不应被过度拔高。如果脏话可以和假话、偏激的话以及断章取义的话一同称为“错话”的话，那么我们在要求在网络舆论场禁止使用脏话的同时，是否也要同时禁止使用假话、偏激的话以及断章取义的话？且不论我们能否做到这一点，即使做到了，我们的社会就文明了吗？从历史上看，不允许一句“错话”存在的社会，必然是扼杀真理的

^①〔法〕埃德加·莫兰：《复杂思想：自觉的科学》，北京：北京大学出版社，2001，137页。

专制社会。

显然，我们对文明表达的追求和对“错话”的包容之间并不存在矛盾。这就好比我们知道过量的三聚氰胺会对人体造成损害，但国家标准里却允许牛奶中存在微量的三聚氰胺。在不影响人体健康的前提下，在食品中加入限量的化学添加剂是被允许的。“纯而又纯”、没有任何微量重金属或农药残留的食品在当代生产环境中少之又少，难道我们要拒绝所有含添加剂的食品吗？骂人的话、偏激的话和片面的话也是如此，其危害度比食品安全、假冒伪劣等问题低得多。食品尚有一定的安全容错空间，不允许错误存在本身就是一种绝大的错误。任何标准都不能理想化，它必须与社会发展程度相契合，必须是合理、可行的。过于理想化的标准是一种对社会本身的戕害。任何真理的探索和表达，都是在试错过程中完成的，不允许说一句错话，犯一点错误，实质上是扼杀了对真理的探索和表达，一旦社会活跃度被禁锢，我们的社会能真正前进吗？因此从关联性的角度看，我们的网络舆论的治理规制必须顾及和尊重多样性的共处与兼容。概言之，在网络舆论场中，对于我们所不喜欢的“另类”因素的包容，与对于真理的追求其实同等重要。

三、促成网络舆论的自身成长和价值“涌现”

网络舆论场作为一个有机的生态系统，还有一个重要的特性，就是自组织功能。网络舆论场作为一个自组织的复杂系统，具有自我调节，自我发展，从简单到复杂，从幼稚到成熟的成长特性。这种特性又叫复杂性的动力学特征。网络舆论场的这种自组织特征告诉我们，我们的规制应该为舆情要素的自我发展留出相当的自由度和活动空间。不要用外在的强力过度地限制和干预，不要试图包办社会舆情要素的成长过程，而应令个人、集体和社会在自组织机制的作用下有机地成长，令舆情表达多姿多彩，在意见对冲与妥协之中实现“各美其美”“和而不同”。

一方面，具体地说，对于网络舆论场的规制构建与治理逻辑而言，应该确立的一个基本原则是：“恺撒的归恺撒，上帝的归上帝。”即这种舆情规管要有一种边界意识，就像公权力对于私生活的干预应该是慎入的和被请求的，即所谓“民不举，

官不究”。因此，并非一切不正确的或者我们认为不正确的舆论现象都要实施行政干预，动辄得咎是无法造成“知无不言言无不尽”“言者无罪闻者足戒”这样一种我们党一贯倡导的心情舒畅、生动活泼的政治格局的。

另一方面，网络舆论场的自组织，需要一定的表达空间和自主性的激活机制，舆论生成的典型现象一般是以“涌现性”为特征的，所谓涌现性是指，在一个复杂系统的时间序列上的一种功能与价值的突然出现，而通过对于这种涌现现象发生机制的回溯，我们会发现，当初微小的价值碎片、甚至某个看似无意义的“垃圾因素”，在适宜的进化规则和生态催化下，可以成为一个个令人惊叹不已的奇迹。维基百科（Wikipedia）、优步（Uber）、空中食宿（Airbnb）的成长过程都呈现出涌现性的强大机制。研究表明，涌现现象的发生，对于初始条件的某些微殊极端敏感，对于进化规则的包容性也极端敏感。因此，尊重多样性、了解涌现现象的特殊形成机制，这些都是舆情生态系统供给侧改革的关键所在。

总之，对于一个有机、进化、自组织能力很强的舆论生态的成长而言，尊重规律的规制构建极为重要，其底线是让每一个舆论表达的个体都拥有一种免于“动辄得咎”的表达自由度。

网络舆论的概念认知、分析层次与调适原则^①

张志安 晏齐宏

导 读

要充分释放网络对社会进步的推动功能、发挥网络舆论对社会治理的参考作用，需要重新认识网络舆论的本质内涵，科学研究和研判网络舆论，并实施有效的引导策略。

首先，网络舆论的概念认知，需要厘清其本质内涵。“作为结果的网络舆论”更多强调舆论表达所形成的观点和共识，但受制于各种复杂因素，网络舆论未必能体现整体民意。“作为过程的网络舆论”则更加强调舆论生成的过程和条件，指出舆论的形成需要理性的公众作为表达主体，需要充分保障公众充分表达的权利，需要体现不同群体的利益诉求。

其次，网络舆论的分析层次，需要关注情绪、态度和行为等多个维度。比如，情绪层次的分析需要明确情绪与情绪化的界限，态度层次的分析需要注重量变与质变的转化，行为层次的分析需要注重线上与线下的互动关系。

最后，网络舆论的引导策略，需要强化针对性、科学性和实效性。总体上，既要遵循信息传播的基本规律，又要整体转变引导范式，即从管理控制转向信息沟通、从短期信息调控转向长期心态调适。此外，网络舆论引导原则主要包括权威性、合理性、公共性。

做好上述三点，可以帮助我们总体性把握网络舆论的实质，建立网络舆论分析的主要方法，以及掌握网络舆论引导的关键策略。

^① 本文首发于《新闻与传播研究》2016年第5期。

习近平总书记在“2·19”讲话中，针对新时期党的新闻舆论工作提出了48字工作方针。其中，“高举旗帜、引领导向，围绕中心、服务大局”是导向和方针，“团结人民、鼓舞士气，成风化人、凝心聚力”是目的和结果，“澄清谬误、明辨是非，连接中外、沟通世界”是手段和要求。他的讲话既具有系统性、全局性，也具有紧迫性和挑战性，对新时期尤其是新媒体语境下的网络舆论引导提出了更高的要求。如何准确把握舆论生态、尊重传播规律，真正创新传播形态、转变引导范式，是摆在党和政府面前的重要挑战。

围绕习近平总书记关于新闻舆论工作的讲话精神，学者们近期进行了多方面的解读，主要从我国面临的国内外严峻形势出发，总结党的新闻舆论工作面临的问题和挑战，强调舆论尤其是网络舆论在当前政府治理、社会发展中发挥的重要作用。具体议题包括：如何认识党的新闻宣传工作正在向新闻舆论工作的重要转变，怎样在舆论引导中坚持主流价值观、营造网络正能量，政府、媒体等多元利益主体的舆论引导机制如何建设和创新，网络环境下官方舆论场、民间舆论场、境外舆论场的结构性变化，舆论引导过程中的话语策略和范式创新等。

我们认为，要真正理解网络环境下舆论对于中国社会发展的意义，以及将网络对社会进步的推动作用进一步释放出来，需要我们重新认识网络舆论的本质内涵、科学地研究和研判网络舆论、实施具有实效性的引导策略。

一、概念认知：把握网络舆论的本质

习近平总书记在“4·19”讲话中指出：“老百姓在哪儿，民意就在哪儿。我国有7亿网民，传统方式和网络渠道共同构成了现在反映民意、了解民意、沟通民意的新途径。”网络是民意汇聚的重要平台，网络舆论也是整体民意的重要组成部分，对其概念、本质和意义的认知，有助于我们更好地理解民意。网络舆论直接反映出公众在网络空间中对社会议题的看法或观点。相比于传统媒体代表或建构舆论的环境，网络舆论的兴起对舆论生态产生了结构性影响。伍哈德·切尔德斯等在《公共舆论：特性、形式和作用》中总结了公共舆论的50种定义，并将其归于这样两个

概念^①：一是，在民主政治里，公共舆论的功能是在意见的形成和做出决定的过程中起到合理化的作用；二是，公共舆论作为社会控制的功能是整合社会，并且保证社会中的行动和决定达到足够的一致程度。该定义是从过程和结果两个角度对舆论进行的界定，由此，把握网络舆论的概念内涵，也可以从作为结果的舆论和作为过程的舆论来理解。

（一）作为结果的网络舆论：更加直观地反映真实民意

舆论，一般指公众针对公共事务而形成相对一致的看法和观点，与民意有共通之处。传统媒体主导的语境中，人与人之间的交流大多通过人际传播、大众传播等方式进行，由此形成的舆论大多是个体意见的加总。其中，人际传播受地域因素等限制，交流网络的信息流通性不强、同质性较高，并不利于展开激烈的辩论和充分的讨论；再加上讨论范围有限、意见影响力有限，无法形成真正意义上的舆论。而大众传播以新闻反映舆论，实则是对部分个体意见的反映，或者是对舆论的主观建构。总体上，传统媒体环境下人际传播和大众传播生发的舆论，主要反映的是“作为结果的舆论”。

网络环境下，互联网从信息传播平台发展为互动参与平台，为公众讨论提供了相对自由的交流氛围，公众拥有了前所未有的表达机会和表达空间，由此形成的舆论可以比较直接、真实地反映出部分民意。特别是随着 Web 技术从 1.0 走向 2.0，甚至向 3.0 的过渡，舆论不仅仅停留在原来的新闻舆论的阶段，而是真正进入了网络舆论阶段，即在相对宽松、低门槛的表达情境中经过激烈讨论而形成的意见汇聚。尽管囿于政治控制或技术偏向的因素，网络意见的表达未必足够自由和充分，舆论未必总是趋于理性或达成共识，网络舆论环境与哈贝马斯设想的理想的公共领域还有距离。但不得不承认的现实却是，相较于传统媒体主导的舆论环境，网络舆论生态的真实性、多元化和活跃度都已经有了质的提升。表达空间的自由、个体意见的交锋、不同观点的互动，这种“作为结果的舆论”更能够真实全面地反映民意。

严格来说，“作为结果的舆论”在网络舆论和民意的连接实现中具有极大的困难。网络舆论可以更加直接地反映部分民意，却无法体现整体民意，主要原因有

^①〔德〕伊丽莎白·诺尔-诺依曼：《沉默的螺旋：舆论——我们的社会皮肤》，董璐译，北京：北京大学出版，2013，232-233 页。

二：一方面，大部分网络舆论尽管非常活跃、鲜活，但主要聚焦于层出不穷的热点事件，而非相对稳定的社会议题，因此更多是事件型网络舆论而非议题型网络舆论，由此，会极大地制约网民对公共事务达成共识性观点。另一方面，由于网民数量目前只占中国总人口的一半，当下应用最普遍的微博、微信、客户端和网络论坛等，最多也只是呈现了数千万或上亿活跃网民的意见，而非整体网民的观点共识。同时，当下的网络表达还面临诸多限制，相关部门在治理网络的过程中也时常采取行政干预手段，导致网民尤其是精英社群针对重大公共议题特别是敏感议题的表达还存在不少顾虑。从这个角度看，倡导“作为过程的舆论”更加侧重于强调网络上不同意见的互动交锋，也更加侧重于通过网络平台真实地反映社会民意。

（二）作为过程的网络舆论：更加积极地促进公众表达

舆论的生成要素包括舆论主体、舆论客体、中介、议题、场域、反馈等^①。舆论客体和议题决定了舆论主体的表达态度，从而形成舆论场的整体氛围。传统媒体语境下，舆论更多针对政治议题特别是政府善治问题，并通过传统媒体的报道来发挥舆论监督的作用。公众的政治参与度普遍较低，容易将政府作为权威的化身、作为外在于自身的主体，公众与政府的关系更侧重于公众对政府权力的制约，而非其对公共表达权利的实践。

网络语境下，公众社会参与能力整体有了提升，不单参与政治公共事务等宏观议题的表达，更参与其他微观社会议题的讨论，尤其在收入、医疗、住房、教育等民生问题的表达中，公众的参与度普遍更高。对这些议题的关注和表达，发挥了一定的网络舆论监督作用，也扩大和实践了公众的表达权利。

默顿认为，舆论具有显功能和潜功能，显功能是那些对系统的控制产生的影响和客观的结果，是可以被有意识地感知的；潜功能指不是有意造成的影响和结果，也是不可被认识到的。传统媒体语境下，政府和媒体主要以新闻宣传的手段来开展舆论引导工作，舆论更多是扮演社会控制的角色。这种单向传播的方式不太注重满足受众的内心感受和信息需求，而是通过科层制的组织结构和主观性的报道策划来实现思想灌输、观念改造和社会动员，潜移默化地形成舆论对公众的约束力。在这种传统的舆论引导范式中，作为社会控制的舆论具有无形但强力的效应，

^① 童兵：《舆论引导新格局的建构：体制和机制》，《当代传播》，2014（06），33-35页。

反映了传统主流媒体建构舆论的潜功能，也为社会发展和观念统合提供了相对有效的保障。

不过，网络环境为舆论的形成提供了新的表达和讨论空间，公众由过去相对被动的接收者变成了更加积极的消费者，其角色也从单纯的“消极受众”逐步转变成既接受信息又生产信息的“积极受众”。舆论形成的理想过程是，具有理性反思能力和公共关怀意识的个体，通过倾听他人的意见、不断反省自身，再通过相互讨论和观点博弈，达成较为一致的意见。由于这一过程更强调表达和讨论本身，所以不论共识能否达成，公众都能够从讨论中有所收获，包括提高对整个社会复杂性的认识，在尊重他人利益的前提下最大限度地维护个人合法权益等。所以，作为过程的网络舆论，可以更直接地发挥舆论的显功能，更好地促进和保障公共表达。

如果从作为结果的舆论看，互联网中个体利益诉求多而杂，网络上的舆论很难在绝对数量上达到一致。在这个意义上，互联网中的意见不能代表民意或歪曲民意的地方，要比现实社会的意见表达的情形多一些。^①但是，如果从作为过程的舆论看，互联网的开放平台确实提供了讨论的空间，也能够相对全面地反映不同利益的诉求。

二、研究路径：网络舆论的分析层次

网络环境下舆论的存在形态更为多样，民意的表现方式也更为丰富。这就要求网络舆论的分析更加全面、科学和精细。对于网络舆论的分析要把握舆论类型背后的逻辑，提出更具有研究价值的分类体系，从而有利于更精准地把握民意。

一般来说，舆论有潜舆论、显舆论、行为舆论等三种存在形态。潜舆论是指存在于特定事件发生之前的公众对社会事物的既有情绪和意见，显舆论是指事件爆发后得到公开表达的各种意见，行为舆论是以行动作表征的意见。^②网络环境下舆论存在形态发生了变化，比如潜舆论显性化、显舆论复杂化、行为舆论虚拟化等特点，同时更应该注重情绪分析的视角引入。^③由于网络舆论的层次更为丰富，

① 陈力丹、林羽丰：《再论舆论的三种存在形态》，《社会科学战线》，2015（11），174-179页。

② 陈力丹：《舆论学——舆论导向研究》，上海：上海交通大学出版社，2012，33页。

③ 陈力丹、林羽丰：《再论舆论的三种存在形态》，《社会科学战线》，2015（11），174-179页。

具体分析不同层次的网络舆论，可以从必要性和可操作性两个方面来考量。

第一，网络空间的交互性和涌现性，是网络舆论层次性研究的动因。

交互性是人的基本特征和行为规则，交互的介质是信息，个人通过符号与他人互动从而形成社会系统。网络环境中的交互具有多样性，有人际关系的交互、意见观点的交互、人机互动的交互、情感思绪的交互、现实虚拟的交互等。由此网络社会呈现多元复杂的状态。同时，网络社会较为开放，规则和约束较少，新奇和涌现现象不断出现。涌现的本质是由小生大，由简入繁，也有可能不合规则，于是“天朗气清”和“乌烟瘴气”的状况都可能出现。网络社会的多元复杂与涌现现象的合规则化，对网络舆论的分层次研究提出了较高的要求。

第二，基于计算机的网络分析技术，是网络舆论层次性研究的基础。

传统社会对潜舆论的考察比较困难，特别体现在对情绪的测量方面，而以互联网为代表的新型技术的发展，为不同层次的舆论测量提供了契机。网络技术使一切网络信息代码化、数据化，包括情绪在内的任何网络信息都有量化的可能性。以情绪分析为例，情绪在网络平台上实现了时间和空间的切实存在：从时间上看，网络的实时记录可以保存情绪的历时性变化动态。从空间上看，以情绪为代表的潜舆论以文本的方式存在于网络平台上，并将这种看不见的意见气候“实物化”，将现实中个人普遍存在的情绪代码化。同理，网络也为其他层次的舆论提供了测量的可能性。随着社会结构性矛盾的加深、参与平台与机会的增多、公众参与能力的提高，社会舆论越来越具有情绪性、观点性、行动性的趋向。依托于互联网平台的网络舆论更是将社会舆论的特性显性化和外在化，由此网络舆论的层次也更为丰富。我们认为，网络舆论研究可以从情绪层次、态度层次、行动层次等三个层次入手。

（一）情绪层次的网络舆论研究，需明晰情绪与情绪化的界限

“情绪”是指个体或群体对某一特定事件的心理体验和情感反应，是一种正常的生理—心理反应。情绪不同于情感、感性，但三者常常被混淆，进而将情绪与理性对立。实际上，情绪不一定是非理性的，理性的并不一定是非情绪的，情绪与非理性之间并不存在对等关系。当然，情绪化和理性化存在对等关系，情绪化一定程度上是非理性的。情绪的产生经历了“认知—评价”的过程，情绪是人与环境相互

作用的产物,人们的情绪会改变对事件的认知,形成不同的社会舆论态势。^①情绪化则是带有情绪地对特定事件的认知过程,具有非理性特征。

对情绪层次网络舆论的分析,要从语法层面走向语义层面,这就要求特别注意情绪词语代表的真实含义及其现实映射。在具体分析中,情绪词典的建构要有针对性和代表性,如愤怒、失望、同情、理性、不信任等。情感挖掘与分析中要注重情绪构成的比例及其在动态演化过程中的强度变化,找到网络情绪转化为情绪化表达,甚至转变为态度和行为舆论的节点,以便于探测出是正常的情绪还是已经过渡到情绪化的阶段。同时,也要注意极端情绪研究对认识社会的重要意义,有学者以用户为单位分析极端情绪,其研究在一定程度上弥合了以用户为中心的研究和以话语为中心的研究之间的隔阂,有助于加深我们对中国网络社会的认识。^②

(二) 态度层次的网络舆论研究,需注重量变与质变的转化

网络舆论较为理想的状态是公众针对某一议题进行充分的讨论,而要达到相对一致的意见,则是通过态度变化这一中介因素实现的。从是否表达的角度看,态度是潜在的、隐蔽的心理预设或倾向,可以通过意见或行为来推断。从核心内容的角度看,态度更多地指向情感和情绪。从产生环境的角度看,态度是受到普遍刺激而产生的综合的、固定的反应倾向,是意见产生的固有原料和深层动机^③。

态度的变化包括量变和质变。按照态度变化的结果和态度变化的原因看,则包括两个层面的量变和质变。

从态度变化的结果看,态度变化包括程度和方向的变化,可以分别视为态度的量变和质变。从心理学角度讲,从人的本性出发探讨个人在意见环境中的态度变化,反映了讨论的结构化效应。麦奎尔从态度的角度出发认为,大众传媒效果类型包括无变化、小变化、强化、结晶、改变等。同样,网络舆论中经过相互讨论,个体或坚持原来的意见,或被其他意见所同化,或对某一事件的意见更为强化等,也是量变与质变的体现。在具体分析中,要找到量变达到质变的阈值,争取使正面态度保持在阈值之内,使负面态度跨越阈值向正向方向发展。

① 张静、赵玲:《论网络舆论理性化与情绪化的博弈》,《现代情报》,2013(06),14-18页。

② 桂勇、李秀玫、郑雯、黄荣贵:《网络极端情绪人群的类型及其政治与社会意涵基于中国网络社会心态调查数据(2014)的实证研究》,《社会》,2015(05),78-100页。

③ 于家琦:《“舆情”社会内涵新解》,《天津大学学报》(社会科学版),2011(02),164-167页。

从态度变化的原因看,影响态度变化的内生性因素和外生性因素,可以分别视为态度的量变和质变。在态度层次的网络舆论研究中,内生性因素指个体既有态度的影响因素,如兴趣偏好、议题认知、社会信任度、意见坚持度等,是个体态度的基准线;外生性因素指舆论过程中生发的态度的影响因素,如舆论议题、讨论氛围、媒介环境等,是在内生性因素基础上舆论过程对个人态度的影响,反映的是态度增量的变化。在具体分析中,还要注意区分是个人既有的态度倾向还是舆论生发的态度改变。

(三) 行为层次的网络舆论研究,需实现线上与线下的整合

现实社会中以集体行为为代表的行为舆论非常活跃,以互联网为中介的行为舆论更是此起彼伏。这里的行为舆论,不仅表现为由网络引发的现实集体行为,也表现为现实集体行动者在互联网上进行的话语抗争。特别是随着移动互联网的兴起和普及,公众可以实时直播集体行动,也可以通过转发、评论等参与话语抗争。由此,基于互联网的线上抗争行为舆论和以互联网为中介的线下集体行动,成为研究网络舆论的重要层次。

总体上看,线上线下的互动机制大致有三种:其一,作为组织工具,通过网络发起线下政治活动;其二,线上带动线下,网络作为平台,直接进行线上活动,进而带动线下活动;其三,线下带动线上,传统线下活动组织为了拓展其活动范围,扩大活动规模,将线下活动复制到线上。当然,第一种作用机制中,网络只起到联络作用。第二、三种机制中,网络起到了关键性作用,实现了现实与虚拟的互动,促进了公众的社会参与和集体行动。有研究者运用英国2003—2005年进行的牛津互联网调查数据研究发现,现实政治参与比网络政治参与更具有适应性,网络促进线下政治参与,线下积极参与者也会积极参与网络活动。^①线上抗争行为舆论体现了线下对线上的影响,而以互联网为中介的线下集体行为体现了线上对线下的影响,因此分析过程中要实现线上和线下的整合,注重对其互动关系进行深度研究。

^① Di Gennaro, C., Dutton, W., "The Internet and the Public: Online and Offline Political Participation in the United Kingdom", *Parliamentary Affairs*, Vol. 59, No. 2, 2006, pp.299-313.