

风险多变与信心重塑——

人民网舆情数据中心发布《2020年互联网舆情形势分析与展望》

摘要：2020年初，新冠肺炎疫情突如其来，扰乱了正常的社会生活秩序，也搅动着舆论场。公众高度聚焦公共卫生领域舆情，湖北、北京、上海等省市舆论关注度较高。舆情形势呈现出与疫情交织的特点，各方多措并举克服疫情影响，推动各领域回到正轨并谋求创新发展。“互联网+”进一步推动经济社会发展，在多变中寻求整装重塑。下阶段，全球局势波云诡谲，大国博弈向舆论场延伸，疫情不确定性及新兴技术的发展将持续拨动舆论。

一、数读热点舆情：公共卫生牵动舆论神经

2020年1-8月，全国舆情数据高位运行。人民网舆情数据中心对全国热点事件分析计算，以2020年1月至8月的500个热点事件为样本，将每月热度TOP5的事件列表如下：

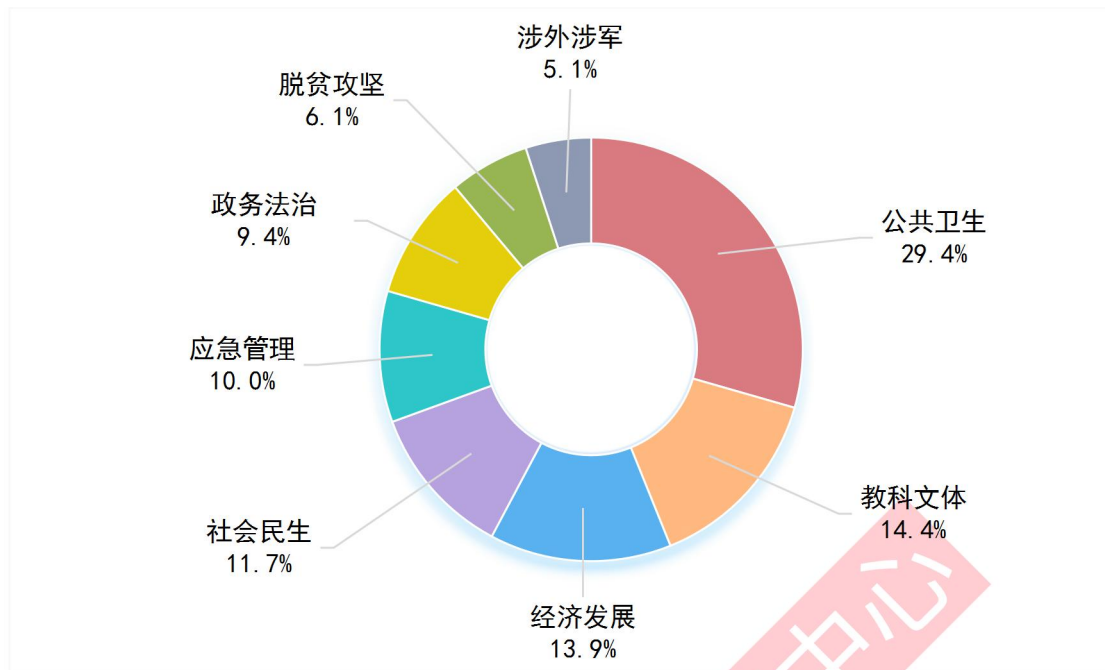
月份	事件	热度 ^①
1月	武汉暂时关闭离汉通道	95.00
	湖北省红十字会物资使用情况引发质疑	86.49
	党中央成立应对疫情工作领导小组	86.26
	武汉参照“小汤山模式”建立急救医院	80.44
	31个省市全部启动突发公共卫生事件一级响应	73.27
2月	武汉建设方舱医院	92.87

^① 数据来源：人民网舆情数据中心；热度指标由报刊、网络新闻、论坛、博客、微博、微信、客户端新闻数据量，分别加权 0.2311、0.2348、0.0442、0.0455、0.1369、0.1716、0.1360，进行百分制换算后得出热度值。

	统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作部署会议召开	87.80
	云南大理市“扣留”发往重庆市的口罩	76.27
	李文亮医生因感染新冠肺炎抢救无效去世	76.10
	湖北省委主要负责同志职务调整	71.51
3月	多部门出台政策支持复工复产	93.67
	全国支援湖北医疗队陆续撤离	78.33
	央视、淘宝联合发起“谢谢你为湖北下单”公益直播	75.69
	四川西昌突发森林大火	75.39
	福建泉州一指定隔离酒店倒塌	72.09
4月	武汉解除离汉离鄂通道管控	89.37
	中国银行“原油宝”出现高额亏损	82.17
	国家发改委首次明确“新基建”范围	81.99
	鲍毓明涉嫌性侵养女	79.83
	国务院公告：2020年4月4日举行全国性哀悼活动	78.58
5月	2020年全国两会召开	89.12
	民法典2021年1月1日执行	81.34
	武汉市全员核酸检测	81.19
	5月7日起中国所有县域均调整为低风险	79.90
	2020珠峰高程测量登山队成功登顶珠穆朗玛峰	70.00
6月	多城市发布政策允许“地摊经济”	91.73
	《中华人民共和国香港特别行政区维护国家安全法》通过	85.42
	北京再现新冠肺炎确诊病例 均与新发地农产品批发市场有关	84.96
	山东多起冒名顶替上学事件	80.27
	浙江温岭一油罐车爆炸	73.31

7月	杭州“深夜离奇失踪”女子被害	83.84
	北斗三号全球卫星导航系统正式开通	78.41
	新疆乌鲁木齐、辽宁大连再现新冠肺炎确诊病例	77.28
	贵州安顺一公交车坠入水库	76.91
	鄱阳湖水位超历史极值	75.02
8月	多地采取措施制止餐饮浪费行为	85.82
	“张玉环杀人案”再审改判无罪	85.32
	北京生物制品研究所新冠灭活疫苗生产车间获疫苗生产许可证	79.04
	国家“十四五”规划编制征求意见	77.47
	字节跳动被迫出售 TikTok 美国业务	75.55

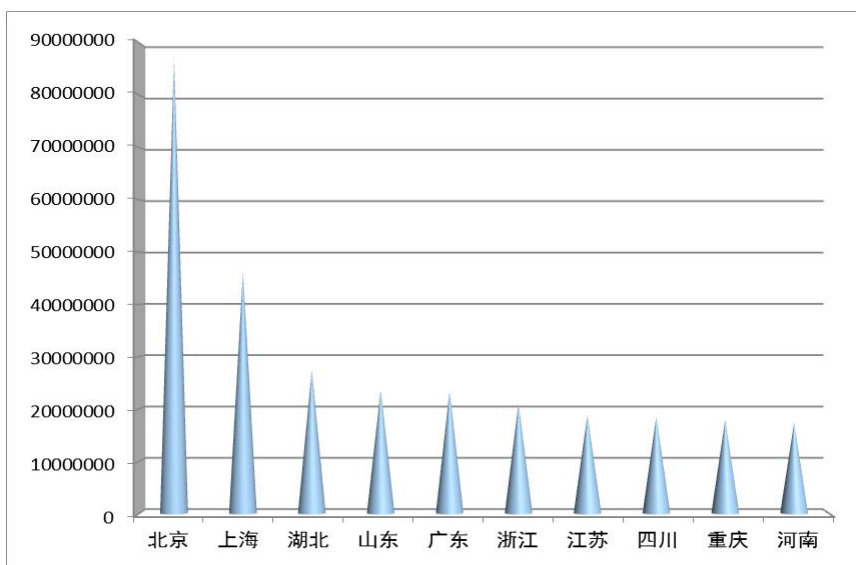
从月度热点事件看，舆情与疫情交织的特点明显。1月，全国疫情防控形式严峻，“武汉暂时关闭离汉通道”成为目前舆情热度最高的事件。2月，各地区、各部门携手“抗疫”，多措并举获认可。3月，疫情防控效果显现，舆论目光投向复工复产情况。4月，非疫情的社会热点事件开始升温，舆论场再现丰富多元态势。5月，全国两会相关消息获广泛关注，政务法治类舆情走高。6月，北京出现“新发地关联疫情”，“地摊经济”话题，疫情防控常态化再受关注。7月，长江流域汛情令舆论担忧，病毒通过冷链传播的风险引发讨论；8月，舆论热议“餐饮浪费”问题，疫苗攻关捷报频传。



图：2020年1-8月全国热点事件领域分布

（数据来自：人民网舆情数据中心）

从领域看，公共卫生成为舆论最关心的内容，涉新冠肺炎疫情的信息居于高位。教科文体领域紧随其后，5G、大数据、云计算等内容备受关注，新兴科技日渐成为大众话题。经济发展类居第三位，舆论聚焦克服疫情影响，做好“复工复产”“六稳”“六保”等工作。社会民生、应急管理类内容与公众生活关系密切，“后疫情”时代部分群体心理的创伤不容忽视。2020年是全面建成小康社会目标实现之年，是全面打赢脱贫攻坚战收官之年，政务法治、脱贫攻坚领域工作获舆论关注。国际关系不确定性增多，涉外涉军类舆情升温。



图：2020年1-8月全国地域舆情信息总量排行TOP10

(数据来自：人民网舆情数据中心)

从地域看，北京、上海、湖北居全国舆情信息总量前三位，其余各省市之间差距不大。北京话题度较高，各项政策措施颇受媒体与网民关注，信息总量遥遥领先。上海经济复苏发展、创新探索等情况获较多关注。湖北因新冠肺炎疫情影响，舆情信息量较高。

二、把脉舆情特点：经济社会民生焦点多变

(一) 主流舆论聚心“战疫”，民生焦点形成阶段性舆情热点

2020年初，突如其来的新冠肺炎疫情“黑天鹅”事件，牵动国人心弦。“钟南山肯定新型冠状病毒肺炎人传人”“武汉封城”“中国31省份全部启动突发公共卫生事件一级响应”“武汉、安徽、广西多地防护物资短缺”“党中央成立应对疫情工作领导小组”“新冠肺炎国家科研攻关专家组成立”均引发舆论关注。在“抗疫”过程中，权威部门及主流

媒体以密集、详实的信息发布，回应社会关心的内容，逐步满足群众对病毒传播途径、防控举措、治疗手段等方面的信息需求。新浪网数据显示，1月下旬到2月初的关键阶段，上百个部委官微和2.6万多个各级政府官微已发布超过55万条疫情相关微博，阅读量超过115亿。围绕各类新冠肺炎疫情新闻发布会，媒体机构发起了1400余场微博直播，累计观看次数超过11亿人次^②。随着疫情防控的推进，及媒体宣传报道的引导，疫情初期舆论强烈的焦虑、恐慌、怀疑情绪，也向中性及正面情绪转变。

疫情“大考”中，民生问题一直以来在舆论“聚光灯”下，成为媒体、公众关心关注的出发点和落脚点，推动多起事件出现“霸榜”“刷屏”等现象级传播。如口罩、消毒液等个人防护用品成为舆论场内长时期的关注热点，双黄连口服液、瑞德西韦等“特效药”话题，粮食供应短缺、物价上涨等忧虑声间断性冒头，以及多方聚焦剖析复工复产有序恢复面临的阻碍和风险等。与此同时，“社区”也成为疫情期间的高频热词，“网传武汉一社区人员穿着防护服摆拍”“武汉社区漏报疑似病例患者自缢身亡”等事件热度居高不下。每一个焦点问题，都关系着公众生命财产的切身利益，是形成阶段性舆情热点的原因所在。疫情对民生的影响深刻而长远，复杂的“毛细血管”畅通与否，是常态化防控中不容忽

^② 新浪科技，《微博助力全民抗疫 话题阅读量已超4000亿》，2020-02-04。

视的环节。

（二）直面经济社会发展压力，多措并举提振舆论信心

受疫情影响，舆论对经济压力的感知更为明显。“今年一季度 GDP 下降 6.8%”，引发广泛讨论。有舆论认为，疫情对经济的影响，不仅是短期挑战，可能更深远持久，复工复产面临产业链、劳动力、市场需求等方面问题，困难不容低估。在 2018 年 7 月，中央经济工作会议首次提出“稳就业、稳金融、稳外贸、稳外资、稳投资、稳预期”等“六稳”政策基础上，2020 年 4 月，中共中央政治局召开会议，首次提出“保居民就业、保基本民生、保市场主体、保粮食能源安全、保产业链供应链稳定、保基层运转”等六方面“保”的工作，“六稳六保”成为政策热点。舆论认为这反映了中央对当前复杂严峻形势的认识，也释放了政策支持力度将加强的信号，统筹推进疫情防控和经济社会发展成为重点工作。

“抗疫特别国债发行”“新增财政资金直达基层”“减税降费”“降准降息”“量化宽松”“金融支持实体经济”“扶持中小微企业”“发放消费券”等“组合拳”相继打出，舆论预期随之好转。二季度 GDP 回升至 3.2%、工业生产率先恢复、信息技术等现代服务业逆势增长等消息频传，增加了舆论信心。

与此同时，进出口贸易风险增加、消费端需求不足、第三产业恢复缓慢、重点群体就业压力仍较大等问题令舆论担

忧。李克强总理在今年全国两会的记者会上表示，关注数量庞大的低收入群体、贫富差距与社会公平等问题。因疫情推迟举办的“315晚会”曝出汉堡王等餐饮企业问题，食品安全再受关注；“地摊经济”“烟火气”成为高频词语；“瑞幸咖啡财务造假影响中概股”“创业板试点注册制”“中国银行原油宝爆雷”等事件，促使新兴商业模式、金融投资安全等议题进入大众视野。

（三）政策法规吸引舆论聚焦，热点案件处置获得好评

今年通过的多项政策法规吸引舆论聚焦。“外国人永居条例”“香港国安法”“民法典”等内容获高度关注。“香港国安法”通过后，舆论充分肯定其所具有的重大现实意义与历史意义，为“一国两制”行稳致远及香港繁荣稳定发挥积极影响。针对民法典，舆论在点赞支持未成年人性保护问题的同时，亦对“设立离婚冷静期”等举措表示担忧，反对意见认为其可能增加家暴问题。外国人永久居留管理条例征求意见稿发布后，舆论观点出现分层。舆论肯定该条例是应对全球人才大变局的有力方案；但也提出“永久居留资格获取门槛过低”“超国民待遇”等质疑之声。

人民法院分批次发布依法惩处妨害疫情防控犯罪典型案例，从严从快审判一批危害疫情防控犯罪案件，如北京“孙文斌故意杀人案”。舆论称赞，相关案件的陆续宣判传递了“打击抗拒疫情防控措施、暴力伤医等各类违法犯罪行为，

依法维护疫情防控秩序”的信号。此外，部分热点案件细节经舆论放大炒作，衍生出一定娱乐化倾向，值得关注。如杭州“深夜离奇失踪”女子被害一案，网民关注案件侦破动态，掀起“脑洞探案”热潮。案件侦破后，舆论关注的焦点由案情向外延伸，或以调侃段子，或炒作“恐婚”“离婚”情绪，贩卖婚姻焦虑等，削弱了极端暴力犯罪案件的严肃性。

（四）脱贫攻坚战舆论氛围浓厚，自媒体贴贫困标签引流量

2020年是脱贫攻坚战收官之年，中央领导高度重视扶贫工作，各地通过多种报道形式展示脱贫成果，如期完成脱贫攻坚目标任务的舆论宣传氛围浓厚。总书记在决战决胜脱贫攻坚座谈会上强调，坚决克服新冠肺炎疫情影响，坚决夺取脱贫攻坚战全面胜利，鼓舞决胜信心引发热烈反响。全国各地持续推进扶贫工作，脱贫摘帽喜讯频传，已有十余个省（区、市）的贫困县实现全部摘帽。同时，国务院扶贫开发领导小组对未摘帽的52个贫困县挂牌督战、线上线下推动消费扶贫升级、促进贫困人口就业等系列举措实施。

值得关注的是，脱贫攻坚话题热度升高的同时出现贴扶贫、贫困标签，激发泛贫讨论的现象增多。少数自媒体账号聚焦贫困地区生活，博取同情，吸引流量。“湘西8岁男孩体重只有40斤”“90后夫妻生9个孩子”等内容，因发布者放大突显当事人的贫困、悲惨、离奇遭遇，挑动了公众敏感神经，造成了一定负面影响。另外，扶贫领域形式主义、

官僚主义作风仍是舆论监督重点。如贵州独山县负债 400 亿建多个烂尾工程、陕西镇安 7.1 亿建“豪华中学”，脱贫县与“大修大建”形成反差，引发舆论追问。

（五）突发事件增加焦虑情绪，公共安全成为舆论热点

自然灾害、生产事故与疫情反弹等突发情况叠加，增加了舆论焦虑情绪。“长江流域汛情严峻”“鄱阳湖水位超历史极值”“安徽歙县洪涝灾害影响高考”“四川西昌突发森林大火”“唐山 5.1 级地震”“内蒙古一度假村遭龙卷风袭击”等灾害牵动舆论心绪，“多灾多难”“天灾人祸”等成为网民评论高频词，自然灾害话题延展性较高，社会焦虑情绪不容忽视。

涉及公共安全的事件，具有“强共情”属性，常被关联讨论。“福建泉州一疫情隔离观察酒店坍塌”“浙江温岭油罐车爆炸”“沈阳一门市发生爆炸”“天津汉沽居民楼发生爆炸”“湖北仙桃市一化工企业发生闪爆”“哈尔滨一四层仓库坍塌致 9 人遇难”等突发事件，受到全国广泛关注。舆论期待各地应急管理工作进一步完善，树立“防、减、救”相结合的新治理理念，信息发布更加公开透明。“后疫情”时代，再塑“安全感”尤为重要。

（六）科技创新作用更加凸显，教育文化发展备受关注

目前，舆论对科技创新的关注度居高。一方面，疫情期间科技应用的空间和潜力显现。“在线办公”“云上教育”

“远程问诊”“直播带货”“无接触配送”快速推广，切实为公众生活带来便利。“新基建”概念走热，“信息网络”“数字转型”“智能升级”“融合创新”“高质量发展”成为高热词语。“北斗三号全球卫星导航系统正式开通”等事件，体现了中国科技实力。另一方面，我国在关键核心技术方面还存在短板。“台积电断供华为芯片”“半导体工业光刻机制造核心技术未突破”等情况令舆论担忧。科技能力在大国博弈中占据重要地位，“科技反围剿”等呼声出现。“中科院合肥物质科学研究院90余名科研人员集体离职”受热议，国务院成立专项工作组赴当地深入调查。

另一方面，教育领域话题热度颇高。保障高校毕业生就业、低风险地区复学复课、启动涉未成年人网课平台专项整治等工作，受到舆论认可。“山东200多人冒名顶替取得学历”“仝卓高考伪造身份”“小学生发表肿瘤研究论文”“16岁女孩日均作诗千首”“浙江高考评卷作文组组长存在违规行为”“教师因未收到鲜花辱骂学生”等事件引发争议，教育招考监管问题刺痛舆论神经，师德师风仍受公众关注。

（七）短视频发展催生新格局，女性话题敏感度升高

2020年中国移动互联网春季大报告显示，疫情期间，24岁以下和40岁以上用户的线上活跃度增加，网络舆论生态格局正发生变动。其中，短视频发展尤为凸显。报告显示，短视频的用户最多使用时长，比2019年3月增量131.37亿

小时。随着使用量增加，短视频中的社会景观受到更多关注，甚至影响社会思潮。哔哩哔哩（B站）在“五四”青年节发布宣传片《后浪》，快手平台在6月推出的9周年宣传片《看见》，选取真实的生活场景，辅以鼓舞人心的热血话语，收获青年群体的共鸣。央视痛批大胃王吃播“误导消费、浪费严重”，抖音、快手等平台公开回应当对于浪费粮食行为严肃处理，短视频的舆论引导能力显现。短视频对舆论格局的影响，值得深入探讨。

此外，梳理热点舆情事件发现，舆论对涉及女性议题的社会事件敏感度较高，观点交织易出现极端化表达。如鲍毓明性侵养女、杭州“深夜离奇失踪”女子被害、黑龙江女童遭继母殴打重伤等事件曝光后，衍生出家庭、伦理等多元思考。另外，“饭圈文化”屡屡出圈，引发舆论担忧。如疫情期间粉丝聚众接机，造成机场一度失序。个别教师公然在课堂上追星，并把学生当成“应援”的道具，引发舆论质疑。

三、研判舆情趋势：积极应对挑战与机遇

（一）全球局势风云变幻，舆论交锋中见大国博弈

“当今世界正经历百年未有之大变局”，受新冠肺炎疫情影响，这种变化正在加速。保护主义、单边主义上升，世界经济低迷，全球产业链供应链因非经济因素而面临冲击，国际经济、科技、文化、安全、政治等格局都在发生深刻调整。有舆论指出，全球进入“动荡变革期”，中国发展的外

部环境将更加严峻复杂。面对挑战，中国提出“以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局”，如多城市发布政策有条件地允许“地摊经济”，激发国内末梢经济活力。国民经济发展与外部环境安全问题受到高度关注，“新发展格局决不是封闭的国内循环，而是开放的国内国际双循环”成为共识。

部分国家政客裹挟民意，将经济贸易、公共卫生、科技学术等问题泛政治化解读，抛出“脱钩论”“新冷战论”“病毒起源论”“甩锅论”“清洁国家联盟论”“对华接触政策失败论”等说辞，挑起“口水战”，制造舆论争端。如华为等企业舆情，字节跳动被迫出售TikTok美国业务等国际商贸事件受舆论关注。此外，“逆全球化”、民粹思潮、麦卡锡主义抬头，小范围军事冲突、边境摩擦、少数族裔等问题频现，对世界和平、全球发展、国际秩序造成影响。下一阶段，大国博弈中的舆论交锋仍不可避免；“深刻认识错综复杂的国际环境带来的新矛盾新挑战，增强机遇意识和风险意识”尤为重要；坚持开放创新，在变局中寻求新发展机遇依然可期。

（二）新业态、新科技增长强劲，在发展变革中走向规范

疫情期间，各界对“线上”与“实体”的认识有所变化，两者并非单纯的替代关系，更可以互相促进。外卖骑手、线上主播等行业创造了更多的就业机会，“平台经济”联结了

更广泛的社会群体。央视、淘宝联合发起“谢谢你为湖北下单”公益直播等事件舆情热度颇高。科技赋能业态发展，商业布局分化显现，依靠技术创新驱动的“内涵型增长”备受期待。国家统计局数据显示，按可比价格计算，今年一季度GDP同比下降6.8%，二季度增长3.2%。可以看出，我国复工复产成效显著，经济发展韧性强，回旋空间大。但同时，发展不平衡不充分问题仍然突出，创新能力不适应高质量发展要求的问题依然存在。当前，舆论聚焦“产业升级”问题，通信技术、人工智能、大数据、云计算、新能源、工业互联网等话题升温。今后，自主核心技术、科技成果、产业链水平等话题，将受到舆论持续性、常态化的关注。

技术快速发展、应用场景多元，也给网络综合治理带来了挑战。智能化技术有助于提高社会效率，但若使用失当，将带来侵权、强化圈层壁垒、加剧“数字鸿沟”等问题；视频化内容“在场感”较强，更有助于情感联结，但易滑入“泛娱乐化”乃至“低俗化”陷阱。因此，做到“及时应变”，调整规制范式，提升治理能力尤为重要。《网络信息内容生态治理规定》自2020年3月1日起施行，国家网信办决定自2020年7月24日起针对社会反映强烈的商业网站平台和“自媒体”扰乱网络传播秩序突出问题在全国范围内开展集中整治。下一阶段，广泛应用前沿科技、全面测量社情民意、充分凝聚舆论共识的机制，将进一步发展和规范，

如何扬长避短，充分造福经济社会发展是持续聚焦的话题。

（三）疫情不确定性考验各领域，积极处置弥补安全感缺失

2020年是具有里程碑意义的一年，是我国全面建成小康社会，实现第一个百年奋斗目标之年。突如其来的新冠肺炎疫情犹如一场大考，是对国家治理体系和治理能力的一次大考。在这次检验中，全国各地、各部门果断出击、妥善应对，把人民生命安全和身体健康放在第一位，积极抗疫赢得民众认可。但疫情所带来的影响，波及政务、金融、医疗、教育、旅游、餐饮、交通、国际关系等各行业，多领域谋求重新布局。此外，境外疫情持续蔓延，国内个别地区出现疫情反复，疫情对社会经济发展的影响不可估量。山东接连被曝光多起冒名顶替事件、贵州安顺坠湖公交司机蓄意报复社会、杭州“深夜离奇失踪”女子被害等社会热点案件，激发舆论焦虑情绪，引发教育、贫富、家庭等多元讨论。多重不稳定因素共同作用下，局部出现的社会心理安全感缺失受到重视。

世卫组织专家预判，疫情至少将持续1-2年，各方需着眼长远进行布局，面对疫情带来的改变，把握机遇，迎接挑战。具备敏锐风险感知能力的同时，还需紧抓舆论导向，重视提升社会安全感。因此，在复杂多变的社会环境下，下一阶段更应加强舆论引导，针对舆论焦点议题予以积极回应，依法依规处置，使消极情绪回归理性轨道。与此同时，还需关注“显舆论”与“潜舆论”背后的网络民意，对网络舆论传

播的环节、质量、流向、流量和导向等各环节监管调节，培养积极向上的舆论风向，勾画新阶段的发展蓝图，凝心聚力应对疫情不确定性及复杂环境带来的变化。

（人民网舆情数据中心 王佳 李扬 张谢君 夏玥）

