

张春华 主编

聂翔 田丽丽 副主编

社会 舆情

核心议题与治理实践

SOCIAL PUBLIC SENTIMENT:
Core Issues and Social Governance Practice



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

社会 舆情

核心议题与治理实践

SOCIAL
PUBLIC SENTIMENT:

Core Issues and
Social Governance Practice

张春华 主编

聂翔 田丽丽 副主编



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

图书在版编目(CIP)数据

社会舆情：核心议题与治理实践/张春华主编. —北京：

社会科学文献出版社, 2016. 1

ISBN 978 - 7 - 5097 - 8504 - 1

I. ①社… II. ①张… III. ①舆论 - 研究 - 中国

IV. ①C912. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 291888 号

社会舆情：核心议题与治理实践

主 编 / 张春华

副 主 编 / 聂 翔 田丽丽

出 版 人 / 谢寿光

项目统筹 / 谢蕊芬

责任编辑 / 谢蕊芬 胡庆英

出 版 / 社会科学文献出版社·社会政法分社(010)59367156

地址：北京市北三环中路甲 29 号院华龙大厦 邮编：100029

网址：www. ssap. com. cn

发 行 / 市场营销中心 (010) 59367081 59367090

读者服务中心 (010) 59367028

印 装 / 三河市尚艺印装有限公司

规 格 / 开 本：787mm × 1092mm 1/16

印 张：16.75 字 数：220 千字

版 次 / 2016 年 1 月第 1 版 2016 年 1 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978 - 7 - 5097 - 8504 - 1

定 价 / 69.00 元

本书如有破损、缺页、装订错误，请与本社读者服务中心联系更换

 版权所有 翻印必究

序

陕西省社会科学院社会学研究所 2009 年成立了社会舆情研究室，2014 年在此基础上又成立了陕西省舆情研究中心。几年来，作为主任和本书主编，张春华和她的同事在社会舆情调查、信息采集分析方面积累了大量的实践经验。与此同时，这个团队还积极进行舆情理论研究的探索，摆在读者面前的这本书正是他们奉献的又一研究成果。

这本《社会舆情：核心议题与治理实践》作者队伍不仅有陕西省舆情研究中心的学者，还包括天津社科院舆情研究所、上海社科院舆情研究中心、新华网、北京大学、武汉大学、复旦大学传媒与舆情调查中心、陕西师范大学等诸多舆情研究专家。因此，这本书集合了国内舆情研究领域诸多专家学者的思想，是集体智慧的结晶。

这本书在框架结构上划分了“理论争鸣”“实践探索”“舆情报告”与“典型案例”四个栏目，突破了传统舆情研究一般性的描述性研究框架，将社会学“过程－事件”分析、“定量－定性”方法有机结合，充分体现了理论－实践、历史－现实的分析话语和思维脉络。

当前，舆情研究愈来愈受到各级党委、政府的重视，国内关于舆情研究的学者和成果逐渐增多，舆情研究已经形成一门专门的学科——“舆情学”，并且成为一门“显学”。总体看，舆情学是一门综合性交叉性学科，融合了社会学、传播学、管理学、心理学以及统计学、信息科学等多学科的理论和方法。然而在我国

舆情学作为一门正在发育的学科，从现状看，存在着单纯注重信息采集“大数据”分析的“唯技术论”倾向。但是，社会舆情归根到底是一种社会文化现象，需要的是多视角的审视与观照。正是基于这样的认识，本书编著者希望以多学科的视角，展现不同思想和声音，发现和建构根植于中国本土的理论和经验。书稿的内容较好地体现了思想整合，实现了多元融合、交流与碰撞。

该书理论与实践结合紧密。理论上有所创新，实践中有所突破。书中围绕社会舆情核心议题，提出当前社会舆情研究的关键概念与研究话语。尤其是围绕“网络舆论生态”概念，对多元空间中的话语表达以及舆论引导进行了深入诠释，对舆情制度建设进行了全新探索。书中还对不同领域的社会舆情进行了全面的考察和解读，包括政策舆情、宗教舆情、涉法舆情、环境舆情等，描绘出一幅充分体现我国当前社会舆情特点的舆情地图。该书通过典型案例的跟踪和研判，对群体性事件、网络谣言等社会问题进行了深入剖析，对于创新社会舆情治理的策略和路径进行了深入探讨。

作为一本由青年学者编著的舆情研究新著，尽管其还略显稚嫩，但可以肯定，在同样不够成熟正在成长中的舆情学学科建设和理论建构中，该书具有十分重要的价值，对于舆情研究实务部门的工作实践也具有指导意义。

主编春华嘱我写序。通读书稿，我也十分高兴地向大家推荐此书。

石 英

2015年12月5日于西安

目录 Contents

理论争鸣

网络舆论生态：概念诠释与意义建构	3
公共空间中的自媒体话语表达与治理研究	12
多元话语空间下的舆论引导策略	28
舆情制度建设的若干思考	41

实践探索

超越“舆情应对”推动“舆情+社会治理”创新 ——从社会治理视角重新审视“舆情”	55
群体性事件、群体行为与舆论引导	72
互联网舆论生态下的环境群体性事件研究	90
社会政策舆情及其治理策略	102
涉案网络舆情的兴起、影响及治理	115
网络谣言的特点、成因及治理实践	136

舆情报告

外滩踩踏事件舆情综合分析报告	153
当前社会思潮发展特点与态势分析报告	170

典型案例

诉求调处机制效果与对社会资本的依赖

——基于天津市河东区唐家口街道的调查分析 185

高校舆情协作调查研究的探索与实践

——以全国高校传媒与舆情调查协作联盟为例 205

议题设置视角下的舆情治理

——以《新快报》事件为例 219

宗教领域社会舆情的特点、发展趋势及其治理策略

——以“兴教寺申遗事件”为例 232

“单独二孩”生育政策的舆情演变及其治理 249

理论争鸣

网络舆论生态：概念诠释与意义建构^{*}

张春华^{**}

摘要：与自然系统一样，网络舆论也有其自身的生态逻辑，是一个由多种生态要素相互影响、相互协调、自我演化的生态系统。此文中的“网络舆论生态”概念，将个体与群体、舆论与环境、过程与结果等因素有机统一起来，将“关系”与“互动”作为概念的核心，强调各生态要素之间的和谐共生。从某种意义上讲，这是对网络技术大发展带来的诸多舆论问题的反思与重构。

关键词：网络舆论生态 生态系统 关系 互动 平衡

随着网络舆论的复杂性和脆弱性不断显现，关于网络舆论的研究也不断增多，传播学、社会学、管理学等诸多学科不断介入，相继推出一系列有价值的研究成果。但作为多种现实因素复杂互动的结果，网络舆论的研究与治理更需要综合视角与理念的介入，本文提出的“网络舆论生态”概念，是在吸收以往关于“舆论生态”的研究成果基础上，对其进行的尝试性重构，旨在推动网络舆论治理中生态理念的介入，探索促进网络舆论生态平衡的有效路径。

^{*} 本文系国家社科基金项目“网络舆情的发生模式及介入机制研究”（10XSH007）的阶段性成果。

^{**} 张春华，陕西省社会科学院社会学研究所副研究员。

一 概念：社会生态学的引入

“生态”一词原本属于生物学范畴，是指生物之间以及生物与其所处环境之间的相互关系与存在状态。19世纪60年代，德国生物学家恩斯特·海克尔提出了“生态学”一词，即研究生物体、种群、群落与其周围环境相互关系的科学（林祥磊，2013：22～24）。在此概念中，环境要素是构成生态系统的重要物质基础。更为重要的是，“生态学”的提出不仅将生物本身与其所处的环境联系在一起，它同时强调这种环境不再局限于自然环境中的空气、水分等无机环境之间的关系，而且包括了生物与其他生物体之间的竞争、共生等有机环境之间的关系（刘杰、孟会敏，2009）。在对生态学研究的基础上，一些学者开始关注生物个体与一系列环境系统相互嵌入与影响的关系，并对“生态系统”进行了广泛的思考。于是，关于生态问题的研究，出现了生态——生态系统——自然生态系统——“社会—自然”生态系统的脉络，人们从对自然生态的关怀转向对社会生态的关注，“生态”概念也逐渐从原来的生物学范畴延伸到社会学领域。

20世纪60年代，美国生态学家布克钦提出了社会生态的思想，并在《生态学与革命思想》一书中正式提出“社会生态学”概念，指出人类社会与其环境之间相互作用、相互影响（李亮、王国聘，2008）。在概念阐释中，他提出了“社会”和“生态”两个向度，“社会”向度强调从社会视角对生态问题进行考察和分析，以寻求构建平衡的生态社会，体现的是社会关怀。“生态”向度主要从生态学视角出发，倡导运用生态学的相关思路和方法进行自然重建，更多体现的是一种工具价值。20世纪80年代后，我国一些学者对社会生态的研究也逐渐兴起并发展，生态意识不再停留在社会因素对生态的作用，而是将社会作为独立的有机生态系统进行思考，由此推及网络社会。

以社会生态学的视角重新审视网络社会，可以清晰地看到，网络社会也是一个自我协调演化的生态系统。从深层结构看，网络社会是基于互联网技术的发展和网络空间中人们的互动关系而产生的数字化的社会结构，即其中的个体与个体、个体与群体、群体与群体之间，及其与环境之间都存在着复杂的互动或联动关系，表面上是技术化延伸的结果，但实质上仍是社会互动关系的具体投射。在各要素互动的过程中，“环境因子与主体因子，相互渗透、相互影响，推动整个网络生态系统的生成和演变”（藏星辰等，2012）。其中，网络舆论作为网络社会的重要因子，直接影响着网络社会生态的发展。当然，网络舆论并不仅仅是作为网络社会的因子或子系统而存在，它的发生和发展也不是孤立的，它有其自身的传播和发展规律，也是一个独立的生态系统，是“由网络舆论环境、网络舆论主体和网络舆论规则体系等多种要素所组成的相互联系、协同发展的社会生态系统”（谢金林，2013）。

二 意义：网络舆论生态的建构

“网络舆论生态”概念的提出，是对网络技术大发展带来的网络谣言、舆论暴力、舆论绑架等诸多舆论问题的回应，本文在此通过生态社会学的分析，对网络舆论进行反思与意义重构，旨在重建网络舆论的健康、和谐状态。

第一，“网络舆论生态”传递的是一种思维。它不是单将网络舆论作为一种“生物”现象，而是将其作为一系列的有机整体，一个复合的生态系统。它将个体与群体、舆论与环境、过程与结果等有机统一起来，甚至将自然与社会有机统一起来，综合起来进行考察。这有利于提升网络舆论研判的客观性、全面性和准确性。

第二，“网络舆论生态”关注的是一种关系。网络舆论生态的概念是将网络舆论本身视为一种关系结构。不同的舆论产生于不

同的环境，舆论的相互作用又会创造新的环境，因此，我们在研究网络舆论生态时，并不是仅仅局限于了解舆论本身，而是要关注舆论之间、舆论与环境之间的相互关系，同时也关照舆论自身所创造的符号环境或所衍生的网络文化现象对社会生活的影响。还需要指出的是，在网络社会与现实社会相互嵌入与映射的前提下，网络舆论生态系统不是孤立的，总是与现实社会舆论生态发生着直接或间接的关系，受到外界各种因素的干扰。从某种意义上说，自然生态环境与社会生态环境之间、网络社会环境与现实社会环境之间的关系在此概念中实现了统和。

第三，“网络舆论生态”强调的是一种互动。与“网络舆论环境”的静态描述不同，“网络舆论生态”概念的核心是“互动”，即强调各要素或系统之间的互动，并且关注如何通过这种互动产生一种健康平衡的舆论环境。其中，任何与舆论产生一定互动关系的环境都可以是网络舆论生态系统的构成要素，包括技术、经济、政治、文化等。

第四，“网络舆论生态”倡导的是一种平衡。生态学提出了“平衡”的概念，强调保护性、恢复性和创造性的生态解决办法，特别强调受损生态系统的恢复与重建，追求的是可持续发展状态。生态平衡是生态环境治理的最高境界，也是网络舆论生态治理的目标，其核心要义在于，网络舆论各要素（包括舆论主体与舆论环境及各中介要素等）通过相互碰撞、交流、融合等作用实现结构与功能的协调与稳定，最终实现和谐共生。需要指出的是，网络舆论生态平衡是一种相对的、动态的平衡，并不具有稳定性特征，而是具有阶段性特征。另外，这里所说的“平衡”与正面舆论、负面舆论的多少无关，与舆论活跃程度无关，是网络舆论各要素之间能够互相激发、协调的一种状态。因此，网络舆论生态的治理目标不是消灭负面舆论，而是实现正负舆论协调共生的健康状态。

第五，“网络舆论生态”提倡的是开放和多元。网络舆论生态

概念内容丰富，可以从不同视角、不同领域、不同维度去解读。从舆论主体来看，包括草根舆论生态、媒介舆论生态、官方舆论生态等；从具体内容来看，网络舆论生态也分为政治舆论生态、经济舆论生态、文化舆论生态等；从舆论平台或途径来看，也可以分为微博舆论生态、微信舆论生态、手机舆论生态等。

第六，“网络舆论生态”既崇尚以人为本又强调技术理性。网络舆论生态思维中，既将人看作生态系统的核心，同时又强调技术理性，关注技术对网络舆论的影响。以网络技术为基础的物质环境，及其衍生或相关的社会文化环境，成为网络舆论生态系统的重要环境基础，直接影响网络舆论生态的特点与发展态势。二者相互作用、相互影响和渗透，以达到动态平衡。

三 结构：网络舆论生态的圈层

从总体上看，网络舆论生态由技术层、文化层、舆论层等不同的圈层组成，而且各圈层所处的位置不同，技术层处于系统的外层，文化层属于中间层，而舆论层则处于舆论生态系统的中心层，也是核心层。在以往的研究中，我们对舆论本身进行关照的很多，而从分层的角度对舆论生态的解读却还很缺乏。

（一）技术层：网络舆论的生存环境与物质基础

从某种意义上说，媒介本身就是一种技术。各种舆论场中，媒介技术甚至直接影响和决定了网络舆情的发生和发展，不同媒介平台，不同媒介的报道方式和手段，均有可能导致舆论出现不同的走向。当前，自媒体不断发展壮大，舆论信息出现跨群体、跨地域、跨国界的交互式扩散，受众由被动地接受信息到主动参与传播信息，原有的“主流”“非主流”和“权威”“非权威”的概念逐渐模糊，一些关系和现象遭遇新的解读和重组。在这样的背景下，关注网络舆论生态的技术环境及其带来的生态结构变化

尤为重要。当然，这里所说的技术并不单纯指媒介技术。而是既包括计算机应用技术、网络传播技术等纯技术范畴，也包括网络语言等影响网民发表和舆论传播的技术性要素。换句话说，网络舆论在其发生和传播过程中，也受到非媒介技术规范的牵制，并出现不平衡现象。比如，人们因为掌握信息技术、语言技术等关键资源和因素能力不同，而在网络舆论生态环境中处于不同的位置，拥有资源多的人则拥有相对多的话语权。

作为网络舆论的生存环境，技术性特征是网络舆论实现的关键性因素，直接影响着网络舆论传播的速度和广度，也影响着舆论传播的深度。如传统博客、BBS 上的舆论传播速度和广度远远低于微博和微信。同样，微信和微博等新业态技术在信息传播上的差异性，也导致这两个舆论场中舆论生态出现较大差异。从舆论主体关系来看，微信舆论主体之间的关系大多是强关系、小圈子，相对稳定。微博舆论主体之间的关系是一种弱关系，是一种相对松散的状态，不确定状态。从传播方式来看，微信的传播路径是“点-圈-群”的信息纵深传播，微博则属于屏幕信息流；从舆论内容来看，微信舆论场的舆论相对理性，并有一定深度，相比之下，微博舆论场的舆论碎片化特征明显，舆论生态的稳定性稍显弱化。

（二）文化层：网络舆论的传播环境与关键影响因素

从深层结构来看，网络舆论是技术性和社会文化性的统一，其中社会文化性是网络舆论发生发展的重要影响因素，它在一定程度上决定了网络舆论的复杂性、多元性和碎片化特征。因此，网络舆论生态并不是单纯的技术结构，而是一个具有社会性和文化性的存在。网络社会中，政治、经济、文化等因素构成的社会文化环境是网络舆论的重要滋生土壤。

以往的“网络舆论生态”概念大多是以“舆论”为中心，强调舆论的传播过程及其给社会带来的影响，但却不同程度地忽略

了社会文化（如政治、经济、文化、受众因素，等等）对舆论的作用，比如人们的日常生活习惯、价值观等对“网络舆论生态”的建构和影响。在实践中，我们越来越发现，多元多变的文化形态不断催生着各种社会文化热点问题和焦点现象，塑造了一些新闻人物和重大事件，其中蕴含的思想意识、价值观念、生活准则、道德规范等更为网络舆情提供了空间和可能。也就是说，网络舆情的形成与发展总是受到社会文化形态的影响和制约。这里的“文化形态”既包括网络文化环境，也包括与之相连的现实社会的文化环境，二者共同作用、相互制约。

（三）舆论层：网络舆论生态的核心层

就舆论本身来讲，它有其自身的产生、发展、消解的演化过程。在这个过程中，网络环境、媒体平台、网络话语等要素相互影响、相互催化，其中任何一个要素发生变化，都会引发网络舆论的变异，由此影响网络舆论生态的平衡状态。当前，网络舆论表现出以下特性。

第一，舆论热点的转化性。具体舆论事件衍生出其他事件，某个舆论议题转向其他议题。舆论的转化性也带来了不确定性。如“表哥”杨达才事件中，关注点由包茂高速公路上重大交通事故，转向安监局局长杨达才在事故现场面带微笑的照片。在事件的发展过程中，又从“微笑门事件”转向“表哥事件”，从态度问题衍生出贪污腐败问题。

第二，舆论传播的高度传染性和裂变性。网络舆论打破了媒体的线状传播和网络媒体的网状传播，形成了链状、环状、树状相结合的传播结构，实现了舆论的裂变式传播，速度和广度都是令人难以想象的迅捷和广泛。舆情信息是全球流动的，其动员能力也是全球的。突尼斯的“茉莉花革命”首先在推特网上发酵，后来迅速在中东一些国家扩散蔓延，这种传染力是非常强大的。

第三，舆论的不稳定性：网络舆论变得越来越复杂，事实与

谣言并存，公共领域与私人领域的界限日趋模糊，不确定性、脆弱性增加。

小结 网络舆论生态的发展态势

随着新媒体新业态的不断发展，网络舆论生态将面临越来越复杂的环境挑战。一是移动化趋势锐不可当。手机作为第一上网终端的地位更加巩固，智能媒体不断发展，尤其是智能穿戴设备爆炸性增长，其在网络舆论中的终端作用越来越明显，舆论的便捷性越来越凸显。二是媒介融合大势所趋。从技术上看，新媒体的快速发展决定了这个大方向。从政策上看，习近平总书记主持召开的中央全面深化改革领导小组第四次会议，审议通过了《关于推动传统媒体和新兴媒体融合发展的指导意见》，再次强调了要着力推进媒介融合。我们也看到，媒体边界将变得越来越模糊，自媒体的出现使人人都可以是记者，都有可能成为媒体。一些大V的微博的传播力和影响力甚至比一些媒体还要强。需要注意的是，在媒介融合的趋势下，两个舆论场的重合部分越来越大，其舆论强度也越来越强。三是网络社交私密化趋势明显。互联网之所以具有这么强大的组织动员能力，很重要的原因就是网络的社交功能。Path、Whisper、无秘等用户不断增多。这种私密社交使网络舆情的私密化、隐蔽性、复杂性越来越强，因而也给网络舆论生态治理带来新的挑战。在这样的态势和背景下，推动政府主导下的社会共同治理模式形成，促进自上而下的舆论引导模式实现扁平化转向，就越发重要。

参考文献

刘杰、孟会敏：《关于布朗芬布伦纳发展心理学生态系统理论》，《中国健康心理学杂志》2009年第2期。

藏星辰等：《试论网络社会生态文明与生态治理》，《长沙铁道学院学报》