

■ 人民网舆情监测室再推力作
《如何应对网络舆情?》姊妹篇

网络舆情

热点面对面

网络舆情与社会管理创新

◎ 人民网舆情监测室

近年来国内网络热点事件处理案例库
社会转型期的网络舆情应对实战手册

新华出版社

■人民网舆情监测室再推力作
《如何应对网络舆情?》姊妹篇

网络舆情

热点面对面

网络舆情与社会管理创新

◎人民网舆情监测室

新华出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

网络舆情热点面对面 / 人民网舆情监测室著. —北京: 新华出版社, 2012.9

ISBN 978-7-5166-0119-8

I. ①网… II. ①人… III. ①互联网络-舆论-研究-中国 IV. ①G219.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 227525 号

网络舆情热点面对面

作 者: 人民网舆情监测室

出 版 人: 张百新

责任编辑: 张 程

封面设计: 燕清创意

责任印制: 廖成华

出版发行: 新华出版社

地 址: 北京石景山区京原路 8 号 邮 编: 100040

网 址: <http://www.xinhupub.com> <http://press.xinhuanet.com>

经 销: 新华书店

购书热线: 010-63077122

中国新闻书店购书热线: 010-63072012

照 排: 燕清创意

印 刷: 河北省高碑店市德裕顺印刷有限责任公司

成品尺寸: 170mm×240mm 1/16

印 张: 27

字 数: 400 千字

版 次: 2012 年 11 月第一版

印 次: 2012 年 11 月第一次印刷

书 号: ISBN 978-7-5166-0119-8

定 价: 48.00 元

图书如有印装问题, 请与出版社联系调换: 010-63077101

序一：关于建国以来“社会治理”的历史经验和前景展望

中央党校原副校长 郑必坚

我在2010年3月曾就新中国成立以来“社会治理”的历史经验和前景展望，发表过一些意见。这里，我愿把那篇发言的前四个部分作为本书代序。人民网舆情监测室主编的这本《网络舆情热点面对面》，梳理了近两年来各地政府应对突发公共事件、创新社会管理的一些尝试，值得一读。

新中国成立60多年来，特别是改革开放30多年来我国发展和改革取得的伟大成就，以及2009年以来我们党和国家应对国际金融危机的重大胜利，充分显示了我们党的领导坚强有力，中国特色社会主义事业充满旺盛生命力。这是中国社会能够保持和谐稳定、长治久安的根本物质基础和政治基础。对于这一观察和判断当前中国走向的根本之点，是不容置疑、不能动摇的。

当然，与此同时，对于我国经济社会日益凸显的深层次矛盾和不安定因素，也不容忽视，不能掉以轻心。这里我只就国家安全问题要同“社会治理”问题更加紧密地联系起来，尤其要把“社会治理”问题提到更加迫切和重要的议事日程上来，并且开展有系统的相关调研工作问题，陈述一点浅见。

一、“社会治理”是关乎国家安全的一项真正的内功、基本功

一般地说，国家安全有对外和对内两个侧面，而对内这个侧面则同“社会治理”息息相关。无论古今中外，“兴衰”同“治乱”总是密不可分地连在一起的。“兴衰”就是“国家安全”，“治乱”则是“社会治理”。

特殊地说，在今天，在21世纪上半叶，中国正经历工业化、城市化、市场化、信息化、国际化这样全新的社会大变动。在这样的特殊历史条件下，国家安全同“社会治理”的关系问题，又以种种更加复杂的形式凸显出来。

我们的同志，尤其是处在一线工作的各方面负责同志，天天碰到的，一方面是发展和改革的新要求层出不穷，另一方面则是反映社会矛盾激化的种种社会问题（包括大大小小的“事件”和“案子”）大量涌现。这两方面情况一齐逼到眼前。

再加上还有“三个交织”——国内境内因素和国外境外因素相交织、传统安全问题和非传统安全问题相交织、网上动向和网下动向相交织。

在这样的情况下，国家安全和社会治理二者密不可分的关系，以及前者在很大程度上依赖于后者的关系，就实在是一个值得高度关注的大问题。

应当说，社会治理乃是国家安全绝对不可或缺的一项真正的“内功”，真正的“基本功”。

二、建国 60 年“社会治理”的历史经验和两大段历史进程

所谓“社会治理”，说到底就是“人的治理”。

当前我国“人的治理”的一个最突出最重大的新情况，就是 13 亿人口中的相当一部分，作为求职、求富和创业（还有求学）的人群，正在地区间、城乡间、行业间（还有国内境内与国外境外之间）以多种方式和巨大规模流动起来。

那么，这样的具有时代全新特点的“人的流动”，究竟从何而来呢？要回答这个问题，我认为首先就需要回溯一下建国以来的相关历史进程。

应当如实地说，正是在这个“人的流动”问题上，建国 60 年中，是经历了重大转折的。大体而言，经历了前 30 年和后 30 年两大段。前 30 年这一大段，特点是四个大字：“组织起来”；后 30 年这一大段，特点也是四个大字：“活跃起来”。

先来说前 30 年。就在建国前一天，1949 年 9 月 30 日，毛泽东在《中国人民大团结万岁》这篇宣言中郑重宣告：“全国同胞们，我们应当进一步组织起来。我们应当将全中国绝大多数人组织在政治、军事、经济、文化及其他各种组织里，克服旧中国散漫无组织的状态。”应当说，从那时起直到“文革”前，我们国家真正是这样做了，而且做到了把全中国百分之九十几的人口都组织在“公”字号的“各种组织”当中，即人们现在常说的“体制内”。还应当说，这是毛泽东治国理政的一项大战略，本身即是一项巨大社会治理工程，对于国家安全和社会稳定确曾起到重大保障作用。

但是，我们又不能不看到，这样的“组织起来”，后来逐渐走向极端。这主要是在计划经济体制和城乡二元结构逐渐形成以后，加上政治上贯彻“以阶级斗争为纲”的方针，使得“组织起来”的社会管理方式的消极方面发展起来，

束缚了活力——社会生产力解放和发展。别的且不论，只就农民来说，8亿农民束缚在有限的耕地上，农村没有出路，中国没有出路！“组织起来”走向了反面！

再来看后30年。从1979年起，我们党实行拨乱反正和改革开放的战略转变。这个转变的最重大特征之一，就是使中国活跃起来。1987年5月12日，邓小平在一次谈话中这样说：“中国真正活跃起来，真正集中力量做人民所希望做的事情，还是在1978年年底党的十一届三中全会以后。”情况正是这样。随着改革开放，随着社会主义市场经济的发展和农村人民公社的废除，尤其是数以亿计的农民工进城务工以及多种经济成分的发展，还有国企职工下岗分流，青年学子出国留学的开放等，“人的流动”就成为当代中国一个突出的重大现象。

除了巨大规模的“人的流动”之外，还有异常活跃的“金流”、“物流”、“信息流”和“意识（思潮）流”，总共“五流”。而这“五流”，又是在工业化、城市化、市场化、信息化、国际化这“五化”的全新历史背景之下，从而形成了当代中国的一个大趋势，一个深刻影响当代中国社会生产力发展和社会生活各个方面，以至广大人民社会风习和心理状态的大趋势。

当然，必须充分肯定，这样的“人的流动”，这样的当代中国社会生产力发展和社会发展大趋势，正是中国在新时期真正活跃起来的一个突出表征，而且其本身还启动和催生了新的活力和动力。试看今天中国大地，东南西北的建设热潮，就可以明白一条新的道理：这样的“人的流动”，其真正的本质，乃是“社会生产力要素的巨大流动”！具有这样改革开放历史特点又如此大规模“人的流动”——“社会生产力要素流动”，在中国历史和世界历史上都还不曾有过，可以当之无愧地叫作“史无前例”，叫作“举世无双”，还应当叫作“方兴未艾”。真正的大潮还在后面。

但是与此同时，我们又必须清醒地看到，这样的“人的流动”，必然带来种种矛盾，种种不协调，种种失序、失范、失衡，以致种种阴暗的东西沉渣泛起。凡此一切，又正是今天“社会治理”问题上种种难点之最后原因所在。

由此而来的，就是深刻的历史转折、社会变革对传统的“人口管理模式”，以至对整个传统的“社会治理模式”，提出了前所未有的重大挑战。

三、党的十七大关于“社会治理”的总战略和前景展望

党的十六大以来郑重提出，并在十七大确立为“重大战略思想”和“指导方针”的科学发展观和“构建社会主义和谐社会”是一条总纲，实际上同时也就是我们党在当代中国“社会治理”问题上的一个总战略。这就是要努力建设一个“全体社会成员各尽其能、各得其所而又和谐相处”的，以“民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处”为基本特征的“社会主义和谐社会”。

这个集中的表达，不仅要求进一步澄清过去在社会主义条件下仍然强调“以阶级斗争为纲”而来的某些深层次思维定式和积习，而且要求在“社会治理”问题上，进一步形成适应新世纪新阶段构建“社会主义和谐社会”的，一整套新的具体方针、政策、制度、办法，以及相应的工作队伍和工作作风。

同时，这个表达，也十分明确地反映了“社会治理”与民主法治的关系。“社会治理”，离不开民主法治。而作为“社会治理”重要任务和基本特征之一的民主法治，又不可能脱离经济社会发展的实际水平，不可能脱离我国发展不平衡的实际状况，不可能脱离民生建设的实际需要。

这可是一项大工程，是当代中国在新世纪新阶段的“社会治理”大工程！

我们在前面已经说过，新中国的第一个30年，毛泽东提出的“组织起来”，曾经是真正做到了（后期走向反面）；建国第二个30年，邓小平提出的“活跃起来”，也是真正做到了，并且至今方兴未艾（同时无可避免地存在种种失序、失范、失衡现象）；那么，我们今天在这个“社会治理”新的大目标实现的问题上，是否可以这样设想：从党中央提出“和谐社会”建设任务算起，第一步用5年多时间，到2012年党的十八大时，能够初见成效；而后再用8年时间，到2020年，即全面建设小康社会目标基本实现之日，能够大见成效。这也就是说，用13年时间（从今年算起，则是9年时间），“社会治理”方面的一整套新的具体方针、政策、制度、办法和新的队伍建设、作风建设能够相应大体定型，并且大见成效。做到这一点，那就是一个新的了不起的伟大胜利。

我认为，到那时，我们就可以说，我们这个总人口接近15亿的大国的“社会治理”，是在工业化、城市化、市场化、信息化、国际化这样全新社会大变

动达到新水平的历史进程中，在不断地坚持发展社会生产力这个中心的牢固物质基础上，在经历了建国后 30 年“组织起来”（第一大段）、改革开放 30 年“活跃起来”（第二大段）之后，真正开辟了一个“更加活跃又更加有序，总之更加和谐起来”的崭新阶段。

四、当前正是着手有系统地加强和完善“社会治理”的极好时机

我还想进一步强调一点：今天在应对全球金融危机的新形势下，我们正在展开新中国成立以来最大规模的经济结构调整、内需开发和民生建设。而这对于我们有系统地加强和完善“社会治理”，正是一个极好的时机。

试看今天我们正在努力解决的，牵动最广大人民心思的问题，诸如劳动就业、社会保障、社会救济、上学看病、住房问题、利税调节、交通运输、社会治安、打击犯罪，以及社区建设、网络安全，种种社会矛盾、冲突和突发事件预警机制等，不都是同“社会治理”问题紧密联系在一起的吗？

在如此巨大规模的经济结构调整、内需开发和民生建设进程中，社会生活各方面的问题和矛盾无疑将会暴露得更加充分。与此同时，“社会治理”的新办法新经验也会层出不穷。

此时此刻，确实已经到了把理论研究部门（包括媒体）和实际工作部门更加紧密地结合起来，联系 2010 年和未来中长期“社会治理”问题的实际，做出更有系统、更有针对性和更有分量的调查研究的时候了。

总而言之，面对今日“天下大势”，面对世界范围金融危机将带来国际大局的重大变动，面对这样一个时代新关节，我们国家应当有以善处，首先是善处自己。而善处自己的根本立足点，就是在坚持经济建设为中心的基础上进一步练好“内功”。良好的“社会治理”，正是绝对不可或缺的真正“内功”之一，真正“基本功”之一。

这当然是一件大事。我坚定相信，在中国共产党和中国特色社会主义理论体系指引下，我们一定能够办好这件大事，办好这件其重大深远意义现在可能还难以充分估量的大事。

序二：互联网时代更要保护好政府公信力

人民日报社副总编辑 马利

随着互联网的兴起，以微博和 SNS 网站为代表的社交媒体，冲破了传统媒体舆论壁垒，社会舆论格局为之改变。

我国出现一个众所周知的社会现象：网民经常借助 BBS、博客，特别是微博客，表达利益诉求，批评社会现实，也经常监督政府，但容易流于情绪的偏激和相互感染，群情激昂，甚至群情激愤。党报、国家电视台和网络社区的“两个舆论场”之间，出现了隔阂。

一些社会矛盾有可能借助互联网凸显、放大，把地区性问题变成全国性问题，把行业性问题变成全局性问题，威胁社会稳定，甚至酿成社会危机。

互联网上的网络维权、网络暴力、群体极化、刻板印象和网络谣言，如野草般迅速生长。公共治理、社会管理和网络舆情，几乎成了社会各界和党内外人士不约而同热议的话题。

不少人感慨，有时候，我们上网一看，觉得社会完了！但是跑到菜市场一看，原来怎样还是怎样，充满希望的生活，仍然在继续。当初的难过，成了值得疑惑的消耗！

我们不禁要问，这是为什么呢？

据中国社会科学院调查，从 1993 年到 2003 年间，我国群体性事件数量已由 1 万起增加到 6 万起，参与人数也由约 73 万增加到约 307 万。2008 年以来发生的群体性事件规模之大、影响之广更是前所未有的！而互联网，又给这些事件的发生、传播，甚至组织，提供了强大的媒介工具！

突发群体性事件都是党群关系、干群关系紧张的后果。而弱势一方则通过网络渠道来扩大事态，吸引注意。这部分民生诉求是网络舆论中的合理成分！越来越多的突发公共事件给社会带来了危机，引发了社会转型期的时代阵痛。

农民、工人和市民，成为群体性事件的主体。一些青年人，甚至 90 后，也渐渐冲到了群体性事件的前线，娴熟地利用新媒体表达诉求，如贵州瓮安事件、广东乌坎事件，还有最近四川什邡事件，等等。

这一切，不能不引起党和政府的高度重视！

党的十六届四中全会就强调，“要建立社会舆情汇集和分析机制，畅通社情民意反映渠道”。主流媒体应该致力于搭建政府和民众顺畅沟通的桥梁。

2008年，人民网率先在国内组建舆情监测室，研究舆情产生和突发事件应对的规律，及时了解社情民意，把握互联网舆论走势，取得了大量成果，在国内引起了巨大反响。本书就是他们多年来追踪和梳理的突发事件应对和舆论危机管理案例库。

我们要及时普及政府舆论应对的技巧，促进领导干部媒介素养的提高。主流媒体当前的一个历史使命，就是打通这两个舆论场，帮助党和政府做好舆情监测，妥善引导以互联网为源头和发酵平台的社会舆论。

危机，“危”中有“机”。突发事件应对的关口，需要前移，事到临头的“末端处置”与“源头思考”要结合起来！

舆情所折射的，主要是人民内部矛盾，对此，各级党政机关首先要从过去简单的政法思维导向中解放出来，代之以意识形态思维为主导。强调政府和民众互动，占据舆论的主导权，用信息公开瓦解各种谣言猜测，用细致的思想工作来说服民众，更利于凝聚人心。

《人民日报》在一篇时评中，引用过西方学者亨廷顿的一个公式：“政治制度化 / 政治参与度 = 社会稳定”。维护社会稳定有两个办法，一是缩小分母，抑制民众的参与热情；二是扩大分子，健全参与渠道、扩大参与平台，才能避免可能产生的混乱。在突发事件和舆情危机中，那些思想先进不拘谨、方法灵活多样化的党员干部，往往最受群众欢迎，是我们党和国家兴旺发达、继往开来的宝贵资源！

2011年2月，在中央党校省部级领导干部班上，胡锦涛总书记提出，加强和创新社会管理的八项重点工作，其中第七条着重指出：“进一步加强和完善信息网络管理，提高对虚拟社会的管理水平，健全网上舆论引导机制。”

应对新媒体，让广大党员干部，摆脱突发事件的掣肘，最重要的是摆脱恐惧，去认识它、亲近它，继而了解它。先解决主观问题，具体问题则迎刃而解。

互联网到底是什么？胡锦涛总书记曾说：“我们对互联网的认识，未知远远大于已知。”

我们能否“常怀忧党之心，恪尽兴党之责”，鼓舞全党在历史跨越的关键时期，改善公共治理，加强社会管理创新，打赢这场互联网上的公信力保卫战？

前言：对近年网络舆情发展态势的分析和解读

一、近年网络舆情的发展态势

1. 社会舆情事件不断攀升，我们已进入危机常态化社会

2012年4月13日，中国人民大学舆论研究所发布了《中国社会舆情年度报告(2012)》。该报告指出，2011年全年具有社会影响力的网络热点事件总计349件，平均每天0.96件，中国已进入危机常态化社会。

该报告统计，2011年网络热点事件349件，2010年为274件，2009年仅有248件，社会舆情事件数量不断攀升，说明在我国，危机已不再是单个随机事件，而是环境、秩序、规则的系统性破坏或错位，作为一种社会常态存在。报告还显示，2011年中国百姓最关注的问题依次是民生、公共安全、社会责任、环境生态安全等。受国内CPI不断高涨、食品安全事件的影响，民生问题成为百姓关注的头等大事。

危机常态化社会形成的主要原因有哪些？首先，从历史文明发展的连续性、整体性层面来看，公共风险和公共危机的扩大是由社会分工的发展所带来的。社会分工带来效率，计算机、通信和网络技术的发展又使社会分工日益技术化以及生产和贸易日益全球化，同时也使经济和社会发展运行过程的不确定性大大增加，遭遇危机、应对危机是人类生存的基本状态。哈贝马斯说：“所谓危机来临是指寻常、普通、合理的状态瓦解了，随意、混乱、不确定性和漂浮压倒了规则和秩序。”因此“在危机中”是人类生存的基本调性，人类历史上的各种社会形态，也可以说是人类在应对各种公共风险与危机过程中形成的。

其次，现代社会的实践，全球经济一体化，也使公共风险和公共危机在不断扩大。20世纪80年代末90年代初苏东剧变，使全球公共危机蔓延到“转轨国家”。1994年墨西哥爆发的金融危机，迅速传递到巴西和阿根廷等拉美国家。1997年的东南亚金融危机、2000年年底的土耳其财政金融危机、2001年的阿根廷经济危机，凡此种种，都表明了公共风险的存在和不可避免，而且出现的频率在不断提高。

最后，公民民主意识已走向成熟，公权力的信任出现危机。贵州大学管

理学院王立栋在《“被现象”背后的危害》中指出，任何一个词汇的流行，都是一个时期政治、经济、社会的精练缩写或者描摹，是网友为了追求公共事件的真相而戏谑、嘲讽，表达的是公众对信息真实性的不认同，宣泄的是公众的不满甚至反感，表现的是公民责任意识的提高，凸显公权力信任危机。此外，在我国，由于经济发展的不均衡性、城市化进程加快诸因素，带来了贫困问题、公共管理安全问题、社会治安恶化及资源短缺等问题，特别是民众对当前日益严重的贫富两极分化趋势不满情绪在日益积累，任其继续发展，将可能引发重大的社会动乱。

2. 各种社会思潮都与社会发展过程中的重大问题有关

上海师范大学历史系教授萧功秦认为，与新中国成立后的前30年相比，后30年是新中国成立以来民间社会思潮发育、发展最为活跃的时期。《大国兴亡录》的作者、美国耶鲁大学法学院教授艾米·蔡更为乐观，她认为，现在中国正处在唐代以后最具全球化思想的历史时期。

有学者总结，改革开放以来，中国官方和民间的思潮大概可以归纳为八种，即邓小平思想、老“左”派思潮、新“左”派思潮、自由主义思潮、民主社会主义思潮、民族主义思潮、新儒家思潮、民粹主义思潮。而这八种思潮都与社会发展过程中的某些重大问题与现象有关，犹如针对中国发展中问题的八个药方。

今天，主张温和理性的自由主义的人士积极推进中国融入世界的进程，支持经济全球化，强调人权、民主与自由，支持政府的改革开放。虽然他们对政府也时常抱着批评的态度，但基本还是在法律许可的范围内发出自己的声音。

20世纪90年代以后，随着国力的上升，百年以来的屈辱产生的压抑感有了释放的机会，人们油然而生扬眉吐气的心理，中国民间自发的民族主义崛起。“银河号事件”、“南斯拉夫炸使馆事件”、“撞机事件”、《中国可以说不》《全球化阴影下的中国之路》等书籍的出版、申奥过程中发生的相关事件等，成为激发中国民族主义情绪的重要引子。但李泽厚担心：民族主义加民粹主义，正好是“国家社会主义”，即纳粹，这是当前中国往何处去的最危险的一个方向。（2010年9月18日《新京报》）

再如，2007年6月曝光的山西“黑砖窑”事件，触痛了社会的神经。马宾等17人的公开信在网上流传，认为“中华民族到了最危险的时候”、“20多年以来，我们执行的是以一条错误的理论和错误的思想为指导思想的错误路线”，他们希望“领导同志能痛下决心，猛然醒悟，真正回到马列毛的革命路线的立场上来”。

马立诚在《当代中国八种主要社会思潮》中，考察了近年来著名的“民粹主义事件”，其中包括2004年的“富人原罪论”、2006年的“炮打茅于軾”、2007年的重庆“最牛钉子户”。同时，受到民粹情绪影响的还有杨佳和邓玉娇事件。

萧功秦谈到，一个社会不可能没有不同的声音，不可能让所有的人只有一种思想，这样的时代已经过去了，只有单一思想是可怕的，是我们民族深刻的历史教训。各种思潮所强调的不同价值都是社会发展与文明进步所需要的，不同思潮之间也存在着争执、交汇与碰撞。自由主义强调竞争、宪政、法治与人权，新权威主义强调秩序与稳定，新“左”派强调公平与底层利益，民族主义强调国家利益与民族凝聚力，文化保守主义强调民族的文化认同，民主社会主义强调社会主义与正义的结合，等等。（萧功秦《当代中国六大社会思潮的历史与未来》）应该看到，不同思想与思潮并存，是社会多元性在文化领域的反映，这也是中国走向真正的常态社会的标志。正因为如此，只要各种思潮不走向极端，只要没有触犯宪政底线，当政者应该学会并习惯于与不同思潮和谐共生。也许正像徐友渔所说：“我们的难题是必须在各种难于兼顾的价值之间进行选择 and 保持平衡，确定优先顺序。”中国，只有彻底解放思想，百花齐放，百家争鸣，尊重多元，才有蓬勃生机、民族兴旺。

3. 网络舆情已成为监督政府、官员的重要手段

媒体报道，2008年岁末，当房价开始下跌，普通民众为之高兴之时，身为南京市江宁区房管局局长的周久耕，却放言阻止开发商低价售房，此言一出民愤四起。12月14日下午3时许，网友“西方不亮东方亮”发布《腐败不腐败，看照片江宁房管局长抽什么烟》的帖子，以文字配图的形式证实周久耕所抽的蓝边黄盒香烟，是1500元一条的“南京九五之尊”。还有网友通过“人肉搜索”，指出周久耕平时戴10多万元一块的名表、名下有多

套房产……在铺天盖地的网络舆论攻击下，当地纪委对周久耕展开调查。2009年9月4日，南京市中级人民法院开庭审理了周久耕涉嫌受贿一案。10月10日下午，法院对案件作出一审宣判，周久耕获刑11年并处罚金120万元。南京市中级人民法院对周久耕受贿案开庭审理时，周久耕感慨道：“我不就是发表了几句不当言论嘛，如今这网络也太厉害了……”

人民网舆情监测室秘书长祝华新认为，在当前蓬勃发展的互联网时代，每个人都可能成为信息渠道，都可能成为意见表达的主体。这就相当于在每个人面前都有一个麦克风，我们正处于一个“大众麦克风时代”。庞大的网民群体成为一个客观存在的“新意见阶层”。他们具有非常巨大的影响力，所产生的正面或负面的影响都不容忽视。

因为有了网络，官员与公众的距离开始拉近，政府也日益透明。《人民论坛》杂志社于2010年4月做了一项调查，其中七成网民认为官员“恐惧”网络，怕被监督。河南、四川、陕西等地不少官员表示，基层干部尤其是县级干部确实恐惧网络舆论，担心会影响仕途。

越来越多的地方领导开始重视网络舆情，各地党政机关加大了舆论引导和应对的学习研究。2010年，陕西省委宣传部副部长、省广电局局长任贤良出版《舆论引导艺术——领导干部如何面对媒体》一书，客观分析了政府在历次突发事件中采取的宣传策略的成败得失，总结经验，吸取教训；江苏南京率先提出“政府新闻学”的概念，教党政干部如何正确认识和应对媒体；宁夏和青海等地也都先后主办网络舆论方面的学习讲座。

由上海交通大学舆情研究实验室主编的《中国社会舆情与危机管理报告(2011)》显示，2010年至少有155起影响力较大的社会舆情热点事件，政府舆情事件占比达到60%，而个人舆情事件占比也在不断升高，占到了14%。个人舆情包括官员舆情、明星舆情、企业家舆情、学者舆情和其他类个人舆情，官员舆情是个人舆情中的主体，占到2010年个人舆情事件总量的29%，排名第一。2010年较大舆情事件中，三分之一有官员被免情况。

网络舆情监督的兴起，正在成为推进廉政建设的一个有力杠杆，可以说是当前社会民主监督的一种雏形或者开端。中国人民大学反腐败与廉政政策研究中心宣教室主任毛昭晖认为，过去，我们想用体制内的监督手段来解决

腐败问题，诚然取得很大成绩，但走到今天，我们发现腐败依然高位频发，缓慢增长。从这个意义来说，我们越来越感觉到社会民主监督的重要。但是，社会民主监督的过程中，我们又缺少一个抓手，有的同志说我们要培育公民社会，截止到今天，我想在中国没有真正意义上的公民社会存在。网络舆情监督的兴起，标志着公民社会网络化形态的逐步形成。（转自毛昭晖在人民网“网络廉政舆情工作研讨会”上的发言）

4.2011 年微博强劲的增长势头

2011 年 12 月 12 日，在北京举办的“2011 政务微博年度高峰论坛”上，人民网舆情监测室发布了《2011 年新浪政务微博报告》，对新浪微博提供的 18132 个党政机构和公务人员微博数据进行分析计算，在数据分析和案例解读基础上探究了当下中国政务微博发展阶段与模式。

微博自 2009 年兴起，微博用户呈现狂飙式增长，每年增长超过 1 亿。2010 年被称为“微博元年”。2011 年 11 月 21 日，第十一届中国网络媒体论坛在武汉召开。据悉，目前我国已有 300 多万家网站，网民数量已达到近 5 亿，用户规模居世界第一。目前微博客等社交网络呈蓬勃发展势头，我国微博客用户已经超过 3 亿，注册账号达到 7 亿，每天发微博量约 2 亿条。截至 2011 年 11 月初，通过新浪微博认证的各领域政府机构及官员微博已达到 19104 家，其中政府机构微博 10271 家，个人官员微博 8833 个。在地域上已经全面覆盖全国 34 个省、自治区、直辖市及特别行政区。众多省市的政府新闻办频频“触网”，通过使用新媒体迎接“微博时代”。2011 年 5 月 19 日，重庆市政府新闻办在新浪微博上露面，至今粉丝超过 120 万；11 月 17 日，“北京微博发布厅”在新浪上线运行；11 月 25 日，天津市政府新闻办也已经在主流门户上开设微博账户。据不完全统计，最早开设而且可能是粉丝数量最多的省市级政府新闻办的官方微博来自四川，它在 2010 年年底就在新浪上开设微博，目前粉丝将近百万。11 月 28 日上午，上海市人民政府新闻办公室实名认证的政务微博“上海发布”在新浪、腾讯、东方网、新民网同时上线。至此，四大直辖市已全部开通政务微博。

2012 年 2 月，人民网舆情监测室以国资委监管的 117 家央企以及 23 家金融行业央企为对象进行研究，截至 2011 年年底，已开通企业微博的占

27.2%，其中少数微博粉丝已达到 50 万以上。

5. 传统媒体与网络新媒体的双向作用

新华社前总编辑南振中很早就注意到，在当下中国，客观存在两个舆论场。一个是党报、国家电视台、国家通讯社等“主流媒体舆论场”，忠实地宣传党和政府的方针政策，传播社会主义核心价值观；一个是依托于口口相传特别是互联网的“民间舆论场”，人们在微博客、BBS、QQ、博客上议论时事，针砭社会，品评政府的公共管理。互联网成为“思想文化信息的集散地和社会舆论的放大器”，改写了“舆论引导新格局”。

《中国社会舆情与危机管理报告（2011）》指出，新媒体正日益成为众多舆情热点的首发媒体。在 2010 年 138 起社会舆情热点事件中，新媒体首次曝光的为 89 起，占比 65%，比 2009 年的 56% 提高了 9 个百分点；传统媒介曝光的为 47 起，占比 34%，相比 2009 年下降 10 个百分点。新媒体正与传统媒体一道成为社会主流媒体。

据人民网舆情监测室 2011 年备选“年度 20 件热点事件”的 33 个案例中，新媒体实现议程设置、影响话题走向的比重超过传统媒体一成；在新媒体中，微博爆料数量是论坛、博客的两倍。前者如微博网友追踪郭美美事件，延续三个多月，传统媒体明显落后；动车追尾事故中，大量消息第一时间在各大微博曝光，浙江政务微博群发挥了明显作用，大量媒体记者也首选个人微博发布消息。后者如湄公河事件消息在天涯论坛曝光后，引起了舆论的热烈关注。

研究认为，目前传统媒体和新媒体处在共生共荣阶段。新媒体在第一时间集纳传统媒体的信息，传统媒体也借助新媒体的平台和空间获取更大的传播力和影响力。新媒体带来的挑战显而易见：微博的影响力呈几何式倍增；民间舆论领袖开始出现；在传统媒体止步的地方，网络则突飞猛进。

不管是新媒体还是传统媒体，对中国公众来说只是多了一个满足他们知情权、表达权、参与权、监督权的平台。从这个意义上说，新媒体和传统媒体在目标上一致，在信息上是互补的。传统媒体的局限性或许正是新媒体未来发展的广阔空间。

2011 年 7 月，人民网舆情监测室发表系列网评，其中谈到，打通两个

舆论场，呼唤民众的理性表达和有序参与，但政府显然负有更大的责任。官方媒体和各级领导干部能否认真反映和倾听民意，化解民怨，疏通和激活体制机制，让社会紧绷的神经放松下来，为人心“活血化淤”，是减少社会舆论对抗性的关键。中国已有 5.13 亿网民，“大众麦克风时代”民心可敬、民意可畏、民气可用。各级政府和领导干部对网上网下的社情民意，需要更敏感、更体贴、更有人情味，遇事也更有担当。

6. 网上网下互动，虚拟与现实联结

2009 年 2 月 13 日，云南省玉溪市红塔区北城镇 24 岁青年李莽明在昆明市晋宁县看守所离奇死亡。警方称其与狱友玩“躲猫猫”游戏时意外死亡，这一死因不仅死者家属无法接受，而且在网络上掀起轩然大波。“躲猫猫”一词迅速成为网络热词。

为满足社会公众的知情权，云南省委宣传部面向社会征集网民和社会各界人士代表，作为调查委员会成员，对“躲猫猫”舆论事件真相进行调查。

“躲猫猫”案件最终结果是，原晋宁县看守所民警李东明犯玩忽职守罪，判处有期徒刑一年零六个月，缓刑二年；被告人苏绍录犯虐待被监管人罪，判处有期徒刑一年。

对于“躲猫猫”舆论事件，有网友认为，云南省级党委能以如此开明的心态处理事件，紧跟时代步伐，执政为民，的确为云南各级党委政府、媒体、网络树立了典范。另有网民表示，邀请网友参与调查，除了是一项重视网络民意表达的举措外，同样显示着云南省建立服务型政府的决心。这一举动也被网民认为是“具有开创意义的举动”。

大连、厦门的 PX 事件是新媒体汇集民意、表达民意和影响公共决策的典型事件。2011 年 8 月 15 日 9 点 30 分左右，万名大连市民集聚在人民广场大连市政府门前，要求福佳大化 PX 项目搬出大连，提出“保护环境，保护生命”。10 点 30 分左右，新上任不久的大连市市委书记唐军和大连市长李万才等来到市民面前。唐军向广大市民郑重承诺：福佳大化 PX 项目一定搬迁，大连市委、市政府将尽快拿出解决方案。

2007 年的厦门市民平静的“散步”游行活动中，有网友还被登门拜访和被带到派出所，写了“再也不在网上散布类似言论，相信政府能处理好”