
 北京大学大数据与新媒体课程教材

大数据时代

的

网络舆情

杨明刚  
◎ 著

 海天出版社（中国·深圳）

□ 北京大学大数据与新媒体课程教材

# 大数据时代的 网络舆情

杨明刚  
◎ 著

海天出版社（中国·深圳）

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

大数据时代的网络舆情 / 杨明刚著. — 深圳: 海天出版社, 2017.6


ISBN 978-7-5507-1843-2

I. ①大… II. ①杨… 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(2016)第303627号

## 大数据时代的网络舆情

DASHUJU SHIDAI DE WANGLUO YUQING

出品人 聂雄前  
责任编辑 韩海彬 张小娟  
责任技编 蔡梅琴  
装帧设计  深圳斯迈德设计  
smart 0755-83144228

---

出版发行 海天出版社  
地 址 深圳市彩田南路海天大厦 ( 518033 )  
网 址 www.htph.com.cn  
订购电话 0755-83460202 ( 批发 ) 0755-83460239 ( 邮购 )  
排版制作 深圳市斯迈德设计企划有限公司 ( 0755-83144228 )  
印 刷 深圳市希望印务有限公司  
开 本 787mm × 1092mm 1/16  
印 张 20.5  
字 数 328千  
版 次 2017年6月第1版  
印 次 2017年6月第1次印刷  
定 价 58.00元

---

海天版图书版权所有, 侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题, 请随时向承印厂调换。

## 序 言

这不是一本严肃的舆情学或网络舆情学研究的学术专著，也不是一本试图迎合世人的畅销书，更不是针对当下形势需要而编著的一本舆情管理操作手册。我希望通过这本书，能让关注中国现实和未来发展的人看到网络舆情的正向能量，运用本书的某些分析维度找寻到适用的分析问题和解决问题的有效方法。另外，我希望通过网络舆情大数据（Big Data）的分析应用，能够为我们的社会治理提供科学的决策支持；同时，开启海量政务信息及各类网络信息分析应用之门，让社会网络大数据信息分析应用成为推动政府治理、科学决策以及社会和谐发展进步的重要力量；在大数据分析的基础上，重视并强化各类决策支持体系和智库建设，为各类社会机构的管理体系提供强大的决策数据和决策方法支撑。

本书着重分析了舆情热点发生、发酵、高峰、平息的过程中不同阶段的应对和处置重点。通俗地讲，这本书主要讲述网络舆情“发生”“兴起”“壮大”直至“消亡”的整个过程以及在这个过程的每个阶段，不同的舆情管理及应对方式决定了结果的不同。舆情发展的走向可能是截然不同的两个极端，如果应对科学会得到好的结果，应对失当就可能导向“万劫不复”的深渊。在这本书里，我也记录了许多起影响社会舆情的“节点”和热门的网络舆情事件。当然，这些舆情带给社会的

影响是深远的，其意义已经远远超过了这些舆情本身。

我将多年从事政府信息化、电子政务以及电子商务等工作中遇到的每一类不同问题的解决方法与个人思考一并记录了下来。在记录里，有些问题仍在困惑着我，我还在一直思索和探求其解决方案；有些则是我个人的一孔之见。或许有一天它能够为更多的人提供有价值的思考，并提供一种解构当下网络或社会现实的角度和工具。

我试图用一种白描的手法给我们当下的社会舆论环境留下一幅立体的全息影像，以期让后世能够知道并能够最大化地还原今天的社会舆论现实。这个工作其他人肯定也在做，那么我能做的就是通过自己在行业领域的研究和观察，从纵向的维度对这个时代做一个剖析和存证。

本书从新闻讲到传播学，从传播学讲到信息化应用，讲到电子政务和政府应急管理，讲到数字城市、智慧城市，最后又回到舆情本身，从舆情发现、舆情分析讲到舆情预测及舆情管理。但是，本书将讨论的重点放在数字化时代政府与公众的互动关系研究方面。换句话说，我更希望研究和分析在信息时代信息化是如何重塑和改造政府治理并推动社会良性发展的。另外，我也希望在对自媒体时代的网络舆情各维度的分析中找寻到一种社会化媒体与政府公共治理互动的和谐范式和理性范式。

这本书不是我一个人的智慧，它集合了学界和业界诸多朋友的共同努力；有一些观点和素材来自社会化平台上的分享，我也很乐意再次将它们分享给更多的朋友，我也尽可能完整地提供那些精彩观点和资料的出处。对那些给本书提供了诸多有价值观点而并未一一列出其姓名的朋友们，我致以深深的敬意。

网络和社会化媒体能够以其巨大的渗透力和影响力重塑我们的价值体系和文明体系，让我们分裂的社会思想体系得以最快地重建和恢复，找寻我们共同前进的最大共识和对未来的自信。这个寻求社会价值最大公约数的过程注定是痛苦的，多难的，是需要我们付出耐心和包容之心的。

但是，我们不失望，因为我们的内心充满了希望。

因为这是一个大创造、大变革时代的前夜。

## 前 言

舆情是社会的晴雨表和温度计，也是社会心理的风向标，它承载的是一个社会的喜怒哀乐。

那么，什么是舆情，什么是舆情学，什么是网络舆情学？

学术界对舆情的定义，因为出发点不同，定义也稍有不同，在此，我不想讨论分析这些定义间的异同和这些学者 / 从业者分析舆情的诸多维度。

舆论广于舆情，舆情是指具有一定一致性的舆论意见和舆论表达，在网络时代它表现为一个个在网络上被民众广泛关注、讨论而导致“极化”的网络舆论。舆情是指在一定的社会空间内，围绕中介性社会事件的发生、发展和变化，作为主体的民众对作为客体的社会管理者及其政治取向产生和持有的社会政治态度。它是较多群众关于社会中各种现象、问题所表达的信念、态度、意见和情绪等表现的总和。这是最为大家接受和认可的一种定义。学术语言毕竟生涩，我通俗一点加以解释：舆情就是社会角色的态度和倾向的总和，而舆情学则是系统地研究关于舆情生命周期的方方面面，舆情管理则是通过系统、科学的方法分析、制造、引导或利用舆情，网络舆情学则是研究网络时代社会舆情借助网络环境发生、发展、传播以及与社会组织或网络用户互动关系规律的一门学科。

舆情，最先指民众的意愿，《新华字典》中将“舆情”解释为“群众的意见和态度”。在西方，舆情研究最先起源于民意研究。18世纪时，法国的卢梭首次提出了“公众意见”（Public Opinion）的概念。根据《牛津英语大辞典》，“公众意见”一词最早出现于1781年。“Public Opinion”常被译为“舆论”“公共意见”或“民众意见”“公意”“民意”等。除了Public Opinion外，西方还用Public Sentiment来表示民情，这两者都包含有社情民意的含义。

自从人类发明了电话，信息传播的速度大为加快，效率大为提升，为舆情的兴起和壮大提供了极佳的技术土壤。在这里，我将人类发明了电话、电报等之前的历史阶段定义为古典舆情时期，将其后的时期直至今今天定义为现代舆情时期。

自20世纪初以来，舆情的概念就开始被广泛使用并兴起了对社会舆论的调查以及对舆情的监测。1935年10月，美国成立了舆情测验所（The American Institute of Public Opinion）。1947年世界民意研究协会（World Association for Public Opinion Research）成立，该协会旨在促进和改善世界各地对社会民意的研究工作。同年，美国民意研究协会（American Association for Public Opinion Research）成立，该协会侧重于对社会调查与政治评论的研究。“9·11”事件之后，世界各国都加速开展了关于国家安全与社会安全方面的工作，并加大了对私人信息监控方面的投入，加强了对网络舆情的研究。

2002年，美国白宫发布了“国土安全国家战略（National Strategy for Homeland Security）”的报告。从2005年开始，美国中央情报局每天在全球各个网站、论坛的公开信息中搜集各种各样的军事信息，并分析社会民众对军事领域相关重要事件所持的态度、看法和观点。美国国土安全部从2006年开始，利用软件技术提取新闻报道中公众意见表达和民众意愿，把握社情民意的动态和走向。

英国一家叫科波拉的软件公司曾经在2005年推出了一套网络舆情情感色彩分析软件。这套软件的特点是技术上能实现舆情信息过滤

及舆情重要程度的排序。这套软件能够剔除文本中的无关内容，将文章作者的好恶、情绪、价值取向等进行分析和归类，并判断出文章的感情色彩，以供政府或机构了解民意态度和大众态度，为政府准确把握民情事态提供依据。该软件还能对从网络上搜索来的信息进行聚合分析，挖掘这些数据中的聚合关联信息，并提取出有价值的舆情资料。

2013年6月，中情局（CIA）前职员爱德华·斯诺登将两份绝密资料交给英国《卫报》和美国《华盛顿邮报》，并告知媒体何时发表。按照设定的计划，2013年6月5日英国《卫报》先扔出了第一颗舆论炸弹：美国国家安全局有一项代号为“棱镜”（PRISM）的秘密网络监控项目，要求电信巨头威瑞森（Verizonwireless）公司必须每天上交数百万用户的通话记录。2013年6月6日美国《华盛顿邮报》披露称，过去6年间美国国家安全局和联邦调查局通过进入微软、谷歌、苹果、雅虎等九大巨头公司的服务器，监控美国公民的电子邮件、聊天记录、视频及照片等资料。全球舆论为之哗然。据爱德华·斯诺登爆料称，“棱镜”窃听计划始于2007年的小布什时期，美国情报机构一直在九家美国互联网公司中进行数据挖掘工作，从音频、视频、图片、邮件、文档以及联接信息中分析个人的联系方式与行踪。监控的类型有十类：电子邮件、即时通信、视频、照片、存储数据、语音聊天、文件传输、视频会议、登录时间、社交网络资料的细节，其中包括两个秘密监视项目：一是监视、监听民众电话的通话记录，二是监视民众的网络活动。

根据报道，“棱镜”计划能够对即时通信和各类网络交换数据进行深度的监听。“棱镜”项目许可的监听对象包括任何在美国以外地区使用参与计划的机构所服务的客户，或是任何与国外人士通信的美国公民。综合情报文件《总统每日简报》中显示，在2012年内共有1477个计划使用了来自“棱镜”计划的资料。

根据斯诺登披露的文件，我们可以看到，美国国家安全局可以接触



到大量个人用户的聊天日志、存储的各类数据、语音通信、文件传输、个人社交网络等在线数据。美国政府证实，它确实要求美国公司威瑞森（Verizonwireless）提供数百万私人的电话记录，其中包括个人电话的通话时长、通话地点、通话双方的电话号码等。通过“棱镜”项目，国安局甚至可以实时监控一个人正在进行的网络搜索内容。

“棱镜”计划曝光后引发了全世界的极大关注，此后，各国都加强了网络安全的防范，并且投入更多的资源加大对网络信息的收集和分析。但批评声音没有阻止美国继续实行“黑袋”行动。

据美国《外交杂志》披露，“黑袋”行动是美国国安局和中情局合作的一个监听项目，主要由中情局实施。“黑袋”小组神不知鬼不觉地闯入目标家中，不留痕迹地在对方电脑上安装间谍软件，在电话上安装窃听器，甚至攻击数据交换中心或者拷贝备份文件和硬盘，从而完成“棱镜”计划和其他电子窃听所无法完成的工作。

眼下，已经有越来越多的国家加大了对网络情报收集的投入。同时，利用各种搜索引擎和大数据分析技术对互联网上的海量数据进行着分析和研究，以期发现有价值的信息。

近年来，我国的一些舆情研究机构也开始用计算机技术分析网络舆情的模型，并取得了相应的成果。中国对互联网内容的法制化管理始于2000年。中国国务院新闻办和信息产业部于2000年联合颁布了《互联网信息服务管理办法》以及《互联网站从事登载新闻业务管理暂行规定》。2002年新闻出版总署和信息产业部又联合颁布了《互联网出版管理暂行规定》，2005年国务院新闻办和信息产业部联合颁布了《互联网新闻信息服务管理规定》，一些地方政府部门也相继出台了相应的管理办法，为实现“依法管理、科学管理、有效管理”提供了法律依据。2005年国务院做出了关于实施国家突发公共事件总体预案的决定，并印发了四大类二十五件专项应急预案、八十件部门预案，同时，与之配套的省级总体应急预案亦相继发布。2007年《中华人民共和国突发事件应对法》颁布实施，确立了危机处理的法律保障基础，也为处理网络舆情

危机提供了法律依据。

当前，中国经济社会发展正处于转型期，社会利益关系更趋复杂，各种深层次矛盾和问题日益凸现。随着“网络政治”的演进和阳光政府、电子政府的全面推进，互联网正以其自由、互动的特性成为各阶层利益表达、情感宣泄、思想碰撞的舆论渠道。胡锦涛在人民日报社考察工作时说：“网友们提出的一些建议、意见，我们是非常关注的。我们强调以人为本、执政为民，因此想问题、做决策、办事情，都需要广泛听取人民群众的意见，集中人民群众的智慧。通过互联网来了解民情、汇聚民智，也是一个重要的渠道。”网络舆情作为当今民情民意的集中反映，其巨大的影响力不仅表现为对社会上重大事态发展的影响，也日益渗透到社会治理决策领域，逐渐成为政府倾听民声、了解民意的一个重要渠道。

序 言	001
前 言	001
<b>第一章 舆情管理要以史为鉴</b>	<b>001</b>
第一节 监督和批评是社会发展的动力	002
第二节 舆情管理要以史为鉴	006
第三节 舆情传播与六度关系理论	008
第四节 人际强连接关系与社会心理、行为暗示	012
第五节 没有舆情的理想国并不存在	018
第六节 会哭的孩子有奶吃	020
第七节 古代治理中社情民意应对的智慧	024
<b>第二章 地球村时代的网络舆情</b>	<b>035</b>
第一节 电信技术开启了网络舆情之门	036
第二节 传统舆论到网络舆情的变脸	038
第三节 全民皆记者的时代已经到来	041
第四节 社会化媒体是一个具有巨大颠覆力的现实存在	044
第五节 社会化媒体上的多样性表达	051

第六节	舆论高地争夺战已经打响	059
第七节	每个自媒体用户都是一个麦克风	064
第八节	传统媒体阵地及话语权丢失危机	069
第九节	自媒体平台“很黄很暴力”	073
第十节	网络举报与个人隐私权的边界	084
第十一节	信息在自媒体平台上快速传播的动力机制	089
第十二节	价值领袖在网络社会具有强大的影响力	091
第十三节	在海量信息中发现网络舆情	094
第十四节	搜索技术的出现给网络舆情发现提供了可能	095
第十五节	大数据分析应用催生决策智库体系的建立	099

### 第三章 网络舆情的爆燃式裂变及其与社会舆情的互动··· 101

第一节	社会化媒体让一切皆有可能	104
第二节	社会“第五种权力”的路径实现	109
第三节	社会化媒体是谣言的粉碎机	114
第四节	传统舆论格局的颠覆	116
第五节	网络不是言论的自由市场	119
第六节	网络舆情的堰塞湖效应	122
第七节	网络舆情的主要特征	125
第八节	网络舆情发展演变的动力机制	139
第九节	网络生态下社会民众的有序政治参与	140
第十节	网络舆情学研究的基础理论	142
第十一节	舆情发展动力耦合分析模型	148
第十二节	网络舆情动力耦合研究方法	150

### 第四章 网络舆情的传播规律····· 151

第一节	网络舆情的生长周期	152
第二节	网络舆情的传播规律	154
第三节	网络谣言的社会作用机制	156

第四节	国外对网络谣言的治理策略 .....	161
第五节	贝叶斯网络模型在网络舆情预测中的应用 .....	167
<b>第五章</b>	<b>网络舆情监测平台的功能及应用 .....</b>	<b>175</b>
第一节	借助技术手段进行网络舆情发现、分析的必要性 .....	176
第二节	建立网络舆情指标体系的现实意义 .....	178
第三节	网络舆情的评价、分析指标体系 .....	180
第四节	网络舆情管理系统应该具备的功能 .....	183
第五节	网络舆情发现 .....	185
第六节	舆情收集的基本原理 .....	188
第七节	舆情自动化收集技术原理 .....	191
第八节	网络舆情分析模型 .....	199
第九节	网络舆情管理自动化平台的基本逻辑框架和功能 .....	201
第十节	网络舆情监测管理平台的价值 .....	204
第十一节	网络舆情管理系统体系构建 .....	206
第十二节	SaaS 体系的优势 .....	209
第十三节	选择 SaaS 服务提供商需要注意的几个方面 .....	211
第十四节	SaaS 系统的安全 .....	213
第十五节	舆情管理体系的生命周期 .....	215
<b>第六章</b>	<b>政府部门的网络舆情管理 .....</b>	<b>217</b>
第一节	我国网络舆情管理现状 .....	219
第二节	网络舆情的应对措施及传统管理的不足 .....	221
第三节	网络舆情管理的两种观点和处置误区 .....	223
第四节	舆论引导与网络舆情管理 .....	227
第五节	网络舆情管理制度体系的建立 .....	229
第六节	网络“大 V”的特点及积极引导 .....	232
第七节	网络舆情管理的制度体系建设 .....	235

<b>第七章 网络舆情预警及应急管理</b> .....	<b>237</b>
第一节 网络舆情危机应对 .....	239
第二节 构筑网络舆论安全高边疆 .....	245
第三节 网络舆情预警方法研究 .....	252
第四节 网络舆情是一壶烧开水 .....	257
第五节 网络舆情预警和应对 .....	262
第六节 网络舆情应急管理 .....	264
<b>第八章 电子政务与政府社会化媒体的管理</b> .....	<b>269</b>
第一节 电子政务发展回顾及建设应用现状 .....	274
第二节 提升国家信息安全保障能力和科技创新能力 .....	283
第三节 “十三五”期间电子政务面临重大发展机遇 .....	288
第四节 电子政务与政府网络舆情管理 .....	290
第五节 切实发挥各级政府门户网站的作用 .....	291
第六节 重视政务公共服务账号的作用 .....	295
第七节 让社会化媒体成为收集民意信息的法定渠道 .....	303
<b>后记：社会化媒体发展的春天与国家治理的清明</b> .....	<b>309</b>
<b>特别鸣谢</b> .....	<b>311</b>

# 第一章

## 輿情管理要以史為鑒

## 第 1 节

# 监督和批评是社会发展的动力

在分析舆情产生、传播的内在动力之前我们有必要回顾一下舆情产生的重要土壤，那就是国家的产生以及它存在的意义，有了对这个基础的前提的了解，我们就能更好地理解舆情存在的社会学意义和舆情存在的必然性。有了对这个基础的把握，我们就能更坦然地接受舆情的纷繁性与复杂性并掌握舆情的实质。

柏拉图认为：“国家之立，由于人类之必有待于互助。盖吾侪固各有所需，而无不他求而自足者，此非国家所由来之唯一原因乎？”<sup>①</sup>在柏拉图看来，国家的建立源于人类生活的自然需要。由于人不能独立生存，总是对别人有所求、有所依赖，所以需要合群而组织团体，成立国家，以便于互相帮助。柏拉图更认为，国家应当由“贤者”领导；他崇尚“哲学家”治国，认为哲学家具备人应具备的一切美德。

柏拉图的学生亚里士多德认为，国家是最高、最广泛的一种社会团体，一切社会团体的目的都在于达到某些“善业”，国家是社会内部一个逐步发展的历史过程。他认为，国家是为全民谋福利，实现至善至美生活的工具。一切政治组织总是由统治者和被统治者两者合成的，在国家中不能避免这种关系，但这种关系造成了统治者以被统治

<sup>①</sup> 柏拉图.理想国[M].郭斌和,张竹明,译.北京:商务印书馆,1986.



者的利益为目的和基础。

孟德斯鸠 (Montesquieu) 也讲到了自然法。自然法单纯渊源于我们生命的本质,是人类在这样一种状态之下所接受的规律,包括和平、设法养活自己、乐于相互接近、相互爱慕的欲望。他同意格拉维所说的“一切个人力量的联合就形成了我们所谓政治的国家”。而要个人力量的联合,就必须有所有意志的联合。这些意志的联合,就是所谓的人民的国家。

恩格斯在为马克思的《法兰西内战》所写的导言中提出,国家是一个祸害。他认为:“国家再好也不过是在争取阶级统治的斗争中获胜的无产阶级所继承下来的一个祸害;胜利了的无产阶级也将同公社一样,不得不立即尽量除去这个祸害的最坏方面,直到在新的自由的社会条件下成长起来的一代有能力把这全部国家废物抛掉。”<sup>①</sup>

卢梭是18世纪法国启蒙运动杰出的政治思想家、文学家,他在《社会契约论》一书中提出多个观点:人生而平等,因此必须是自由的人民自由订立契约创建国家;主权在民(或人民主权),因此当人民的自由被强力剥夺时,人民有权推翻它并夺回自己的自由。“人是生而自由平等的,这是天赋的权利。”《社会契约论》中的这一理论,开创了欧洲及全世界民主平等思想之先河。它的“人权天赋”“主权在民”的新学说向“君权神授”的传统政治观念发起了挑战。它所揭示的“人权自由、权利平等”的原则,至今仍作为西方政治的基础。

约翰·洛克认为,人们在进入人类社会之前就享有生命、健康、自由和财产的权利。他以劳动起源论来论证私有财产的合理性,明确指出,政府的目的就在于保护人们的财产。从洛克的自然权利理论中,可以看到从古代西方思想传承下来的自由主义的基本要素:自由、平等、民主、法治。这些价值观念及其制度架构构成了西方政治思想的基本精神。在洛克的社会契约论中,自由人交出了为执行他的

<sup>①</sup> 中共中央马克思恩格斯列宁斯大林著作编译局.马克思恩格斯选集(第3卷)[M].北京:人民出版社,1995.