

政务微博舆情管理研究

杜杨沁 著

上海大学出版社

中共上海市委党校第一分校科研基金资助出版

政务微博舆情管理研究

杜杨沁 著

上海大学出版社

· 上 海 ·

图书在版编目(CIP)数据

政务微博舆情管理研究/杜杨沁著. —上海: 上海大学出版社, 2017. 4

ISBN 978-7-5671-2709-8

I. ①政… II. ①杜… III. ①电子政务-舆论-管理-研究-中国 IV. ①D63-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 049000 号

责任编辑 徐雁华

封面设计 柯国富

技术编辑 金鑫 章斐

政务微博舆情管理研究

杜杨沁 著

上海大学出版社出版发行

(上海市上大路 99 号 邮政编码 200444)

(<http://www.press.shu.edu.cn> 发行热线 021-66135112)

出版人 戴骏豪

*

南京展望文化发展有限公司排版

上海华业装潢印刷厂印刷 各地新华书店经销

开本 890mm × 1240mm 1/32 印张 7.25 字数 144 千

2017 年 4 月第 1 版 2017 年 4 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5671-2709-8/D · 194 定价 36.00 元

序 言

“知屋漏者在宇下，知政失者在草野。”察舆情，解民意，正得失，既是中国传统政治文化的核心之一，也是践行群众路线，“情为民所系、权为民所用、利为民所谋”的重要抓手。互联网时代，网络已经成为影响党群关系和执政基础的“最大变量”，成为舆论斗争的主战场。争夺网络阵地的实质，是争夺舆论传播的主动权，争夺意识形态的制高点，最终是争夺群众、争夺民心。

应该说，历史上从来没有哪种媒介像互联网一样，把江湖与庙堂连接得如此紧密而又一体，把百姓与官家交融得这么便捷而又深入。目前，全社会都在倡导“互联网思维”，互联网思维里的一个重要概念，就是要“接地气”，重视民众声音，了解大众需求，发挥网民力量，调

动百姓参与。施行政策管理也好,传递思想内容也罢,互联网时代,自上到下的单向管制思路已经捉襟见肘,上下互动、循环促动是大势所趋。当今的互联网已经不仅仅是一座桥,简单架通官场与社会,它更是一张网,全面网罗干部与民众,紧密拥抱庙堂与江湖。

政务微博就是这样一个应运而生的产物。自2011年“中国政务微博元年”起,政务微博已逐渐成长为政府宣传的前沿阵地,担负着发布官方权威信息、提升政府管理者执政能力的重要责任,在传播政府形象、促进官民互动、推动问题解决、释放社会压力、加强舆论监督等方面发挥了重要作用。其高效聚焦、快速吸引并号召用户参与的能力,使它成为重大新闻发生或社会问题凸显时的“信息聚集地”。其独有的信息传播和舆论扩散优势,使得有关政府部门在处置突发事件和网络舆情时可以迅速反应、有效应对,避免舆情危机升级蔓延,维护公共安全和社会稳定。

政务微博是我国从管理型政府向服务型政府转变的重要举措之一,是“互联网+社会治理”的重要表现。然而,当前我国政务微博的整体建设水平仍与互联网发展现状对政府治理的要求存在差距。表现为重复性建设严重、舆情管理机制不健全、信息发布时效性有待提高、忽略过程监管和舆情发生前的防范环节等。因此,探索政务微博舆情管理的方法,提出完善政务微博建设与发展的系统性意见和建议,对于促进政府职能转变,化解转型期社会矛盾,促进社会和谐发展具有十分重要的意义。

政务微博网络舆情研究为近年来学术领域的研究热点,吸引

了政治学、社会学、传播学、信息科学、公共管理学等众多学科的学者投身其中。杜杨沁博士的著作《政务微博舆情管理研究》运用委托代理理论和社会网络理论对政务微博的舆情管理进行了实证研究,探讨了政务微博舆情监管的有效模式和舆情信息传播的有效路径,建议政务微博建立多职能、多层级、跨地域的多重矩阵,形成更强的集群和协同效应,打造共建、共治、共享的社会治理模式,一定程度上回答了如何在网络舆情的引导和监管方面发挥政务微博的力量,如何实现政务微博舆情的科学管理等亟待解决的问题,对政务微博更深入地介入社会治理的神经末梢、成为现代国家治理的保障力量,具有较强的现实指导意义。同时,将委托代理理论和社会网络理论运用于对政务微博舆情管理的研究中也具有一定的理论创新。

杜杨沁博士的著作思路清晰,逻辑严密,方法科学,显示出扎实的理论功底和不懈的探究精神。希望在后续研究中加强对相关问题的实证调研,更深入地探悉现实治理难点、痛点,提出更具操作性、针对性的政务微博舆情治理决策建议。了解民情、切实民用、学术落地、文以化人是社会科学研究者的最高追求。期待更多的学者投入政务新媒体的研究中来。

上海交通大学:谢耘耕

2017年2月

目 录

绪 论 001

一、政务微博與情管理研究的背景和意义 001

(一) 政务微博與情管理研究的理论 背景 003

(二) 政务微博與情管理研究的现实 背景 006

(三) 政务微博與情管理研究的理论 意义 012

(四) 政务微博與情管理研究的现实 意义 015

二、政务微博與情管理研究的重要性 018

第一章 政务微博與情管理研究的理论分析 023

一、相关理论基础 023

(一) 马克思主义輿论管理理论 023

(二) 委托代理理论 027

(三) 社会网络分析方法 032

二、相关概念界定 041

三、国内外研究现状 049

(一) 关于网络舆情管理的研究 049

(二) 关于微博舆情管理的研究 062

(三) 关于政务微博舆情管理的研究 080

(四) 政务微博舆情管理的现状分析 088

第二章 基于委托代理理论的政务微博舆情管理研究 090

一、理论模型的推导和比较 091

(一) 公平博弈委托模型的可行性分析 091

(二) 政务微博委托代理的量化分析 098

(三) 实证结果 101

二、政府监管模式实施的政策分析 103

第三章 基于社会网络分析的政务微博舆情管理研究 108

一、政务微博局域网络分析 110

(一) 复杂网络模块化及指标体系构建 110

(二) “上海发布”局域网络实证案例 115

(三) 政策建议 125

二、政务微博整体网络的局部解剖 128

(一) 指标体系 129

(二) 实证分析 130

(三) 政策建议 140

三、政务微博整体网络中的个体特性 143

(一) 指标体系 143

(二) 实证分析 146

(三) 政策建议 152

四、政务微博整体网络中的结构洞 155

(一) 结构洞理论及测量指标 155

(二) 政务微博的结构洞测量 160

(三) 政策建议 171

五、政务微博整体网络中的经纪人 173

(一) 经纪人度量指标体系 173

(二) 政务微博网络中的经纪人 175

(三) 政策建议 184

第四章 建设和完善政务微博舆情管理的对策与建议 186

一、坚持社会各界力量的共建,培养民众的舆情意识 187

(一) 坚持政务微博的社会共建模式,清除网络舆情
监控死角 187

(二) 提高舆情主体的素质,加强制度建设 189

二、优化政务微博网络结构,促进政务微博舆情管理的
科学发展 190

(一) 促进政务微博从粗放式向集约式发展升级,
规范准入门槛 190

(二) 继续推进政务微博的多元化发展,按需构建
不同发展模式 191

(三) 强化政务微博纵横方向建设,重视基层一线
政务微博体系构建 192

三、依托各级政务微博网络,将监管覆盖至舆情演化的
整个生命周期 193

(一) 发挥微博信息传播载体的作用,实施对舆情演化

全过程的监控 193

(二) 依托科学评价体系,挖掘和培养各级网络

“把关人”和“意见领袖” 195

(三) 构建深入普通民众的微博网络体系,从内部化解

群体极化现象 196

第五章 结论 198

一、主要结论 198

二、创新之处 201

参考文献 203

后记 220

一、政务微博舆情管理研究的背景和意义

近年来,互联网在我国得到了飞速的发展与普及,日渐成为人们的一种生活方式。互联网已经成为继报纸、广播、电视之后的“第四媒体”,它改变了传媒体系的格局,成为人们获取信息、传播信息的主要载体,影响力渗透至国民生活的每一个角落。但是,网络带来的不仅有鲜花,还有荆棘,这是一把双刃剑。负面、虚假信息误导了公众,突发性公共事件危及了社会稳定,社会矛盾和关注焦点在互联网上发酵、升温,由此产生的网络舆情,成为目前社会主要的舆论来源和舆论力量,深刻影响着中国

的社情民意。

互联网成为一块加速膨胀的思想阵地,网络舆情也成为目前政府公共管理研究中的新问题。2016年2月19日,习近平总书记在党的新闻舆论工作座谈会上强调指出:“要适应分众化、差异化传播趋势,加快构建舆论引导新格局,要推动融合发展,主动借助新媒体传播优势。要抓住时机、把握节奏、讲究策略,从时度效着力,体现时度效要求。各级党政机关和领导干部要学会通过网络走群众路线,善于运用网络了解民意,开展工作。”以舆情理论为基础的网络舆情研究成为近年来学术领域的研究热点,社会科学与自然科学交叉的特性吸引了政治学、社会学、传播学、信息科学、公共管理学等众多学科的学者投身于该研究中。

随着 Web 2.0 时代的到来,各种社会性媒体平台如雨后春笋破土而出,其中微博成为当下最流行的网络媒介之一。微博的高效聚焦、快速吸引并号召用户参与的能力,成为重大新闻发生或社会问题凸显时的“信息聚集地”。微博的兴起,改变了以往网络舆情信息传播和网络舆论扩散的格局,进一步拉近了互联网与现实的距离。微博成为网络时代最有效的媒体平台之一,存在着强大的号召力和影响力。鉴于微博在当前互联网传播媒介中的优势的地位,它已成为网络舆情研究不可忽视的对象。政务微博作为微博生态圈的重要组成部分,已经走过了微博元年、发展年和应用年,逐渐成长为政府与民众互动的重要渠道和平台,担负着民意上行、政策下达的作用,在处置突发事件和社会热点问题时可以迅速应对,避免群体性事件的发生。政务微博是政府职能

从管理型向服务型转变的重要举措之一,对推动网络民主、网络问政等工作有着重要意义。政务微博是新的舆论阵地,因此,如何在网络舆情的引导和监管方面发挥政务微博的力量,如何实现政务微博舆情的科学管理,是网络舆情研究的一个新课题。

（一）政务微博舆情管理研究的理论背景

1. 网络舆情研究受到党和政府的高度重视

我国社会自改革开放以来,在政治、经济、文化等领域均发生了深刻的变化:思想观念由单一走向多元,经济体制改革引发利益格局逐步调整,城乡、地区发展不平衡使得各类矛盾日渐突出,社会利益关系更趋复杂。这些变化表明我国正处于一个社会转型、矛盾加剧的特殊时期,近年来频发的各类群体性突发事件,如2014年的兰州自来水苯污染事件、茂名PX群体性事件,2015年的上海外滩踩踏事件、深圳市民抗议垃圾焚烧厂事件,2016年的江苏抗议“减招”事件、西安抵制网约车事件等,说明舆情管理成为当代中国建设和谐社会进程中面临的现实而又重大的课题。舆情能最迅速、最敏感地反映出社会的动态,是社会和谐与否的晴雨表。舆情工作做得好,有利于维护社会正常秩序、实现国家的长治久安。舆情工作做得不好,将不利于社会的稳定和发展。

随着互联网在我国的普及和网民数量的快速增长,互联网对我国社会的影响力日趋增强,在政治、经济、文化和社会生活中扮演越来越重要的角色。公共危机事件使网络舆情呈现出新的特征,对政府的公共危机管理与处置带来巨大挑战,迫切要求政府

提高网络舆情管理能力。中国共产党十六届四中全会在《中共中央关于加强党的执政能力建设的决定》中提出:“建立社会舆情汇集和分析机制,畅通社情民意反映渠道。”这充分说明我党高度重视舆情在执政中的重要作用,将建立和完善舆情信息的管理作为加强党的执政能力建设的一项重要工作提到日程上来,并作出制度性的设计与安排。舆情的汇集与分析可为党和政府提供决策参考,促进社会和谐,实现科学发展。我国舆情的思想和制度建设有着悠久的历史,但舆情研究是近年来刚刚兴起的,以舆情理论为基础的网络舆情研究则更是刚刚起步,属于社会科学与自然科学交叉的研究领域。网络舆情研究对转型期的中国社会意义重大。

2. 政务微博舆情地位日渐突出

目前,国内在网络舆情研究领域长期关注相关议题并产生高水平研究成果的机构相对国外来说少之又少。国内专业的网络舆情研究机构目前有上海交通大学舆情研究实验室、天津市社会科学院舆情研究所、上海外国语大学中国国际舆情研究中心、华中科技大学舆情信息研究中心、人大一方正舆情监测研究基地、南京大学—谷尼网络舆情监测与分析实验室[2009年由南京大学网络传播研究中心(CMCRC)与国内知名定向搜索与网络监控技术供应商谷尼(Goonie)国际软件有限公司合作建立]、人民网舆情监测室。

近年来的相关研究成果显示,网络舆情研究存在诸多不足:网络舆情研究缺乏学科体系的支撑,研究停留在表面和空谈阶

段;缺少连续性研究和高质量的研究,学术剽窃现象严重。同时,尽管针对政务微博的舆情研究逐渐增多,但这些研究大多浮于表面,缺乏系统深入的探讨。随着互联网各类传播平台的更新换代,微博等轻量化网络交流工具日益普及和流行,在网络突发事件中扮演的角色越发重要,成为传播网络舆论的主要媒介,网络舆情研究也亟待向此转向。

3. 政务微博对于打造服务型政府有着良好的辅助作用

党的十八大报告提出,要“创新行政管理方式,提高政府的公信力和执行力,推进政府绩效管理”。《中共中央关于全面推进依法治国若干重大问题的决定》中亦指出:“坚持以公开为常态、不公开为例外原则,推进决策公开、执行公开、管理公开、服务公开、结果公开。”2016年3月5日,李克强总理在第十二届全国人民代表大会第四次会议所作政府工作报告中指出,“加强政府自身建设,提高施政能力和服务水平,建设人民满意的法治政府、创新政府、廉洁政府和服务型政府”。2016年,国务院发布“互联网+政务服务”工作指导意见指出,“牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念,按照建设法治政府、创新政府、廉洁政府和服务型政府的要求,优化服务流程,创新服务方式,推进数据共享,打通信息孤岛,推行公开透明服务”。

政务微博的使用是对电子政务的一大创新,借助现代网络信息手段,运用信息技术和信息资源,为网民提供了一个权威、便捷的信息平台,将广大网民融入政府管理中来,缩短了政府与民众的距离,为社会提供优质的公共服务,是建设服务型政府的必然。

这充分体现了我国政府立党为公、执政为民的执政理念,也是由管理型政府向服务型政府转变、由单一的经济建设型政府向公共治理型政府转变的体现。

4. 对政务微博的研究有助于促进创新政府公共管理模式和信息化管理工作

政务微博是信息化和公共管理创新的有效结合,能够促进公共管理模式的转变。政务微博的使用能够有效降低公共管理成本,提高政府管理过程中的服务效率,实现政府与民众之间的信息对称,实现政府信息公开化、透明化。政务微博拉近了政府与民众的距离,加强了两者之间的沟通和交流。通过微博,政府可以实现政务信息的网络化和资源共享,提升服务效率与质量,吸纳网络民意,促进科学民主决策和社会舆论多元化。因此,政务微博是当前创新政府管理方式转变的新趋势,推进政务微博的发展,不仅是政府信息化的必然要求,也是推动政府创新的必然要求。政务微博的出现是现代公共管理不断发展的结果,政务微博参与公共管理对于提升公共管理水平,增加管理效能具有重要作用。

(二) 政务微博舆情管理研究的现实背景

1. 政务微博发展迅速

目前,我国网民规模、宽带网民数、国家顶级域名注册量(1950万)三项指标稳居世界第一,互联网普及率稳步提升。根据CNNIC(中国互联网络信息中心)发布的《第38次中国互联网络发展状况统计报告》显示(见图0-1),截至2016年6月,中国网民规模已近

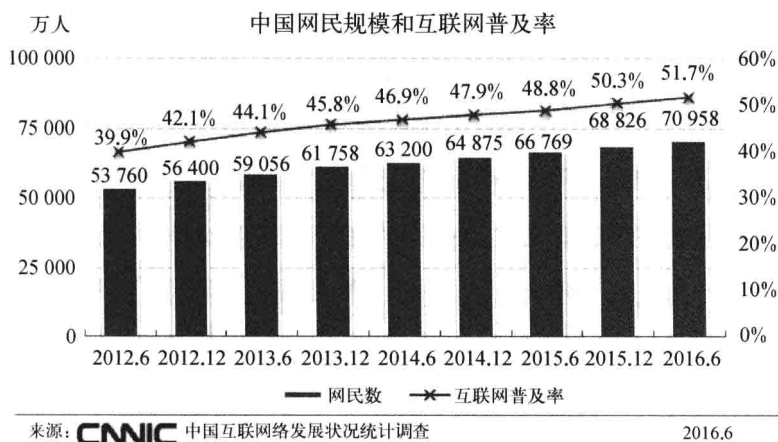


图 0-1 中国网民规模和互联网普及率统计图

7.10 亿人,其中上半年新增网民 2 132 万人,增长率为 3.1%。互联网普及率达到 51.7%,超过全球平均水平 3.1 个百分点。

我国网络用户的结构不断优化。在互联网普及率方面,截至 2016 年 6 月,中国城镇互联网普及率达到 67.2%,乡村互联网普及率达到 31.7%。同时,手机上网已成为主流,我国手机网民规模达 6.56 亿人(手机上网和宽带上网等方式存在重叠),网民中使用手机上网的人群占比由 2015 年年底的 90.1% 提升至 92.5%,仅通过手机上网的网民占比达到 24.5%。这说明移动设备越来越成为主要的上网工具之一,我国已进入移动互联网时代。

此外,CNNIC 还对网民的结构特征进行了分析,结果显示我国网民的男女性别比例保持稳定状态,网民年龄结构不断优化,农村居民上网规模增幅较大,中高收入的网民比例有所增长。可以看出,网络社会中各阶层民众的组成结构更加贴近现实的社会