

新媒体与社会

第一辑

谢耘耕 主编

观点荟萃

研究报告

2011年第三季度社会舆情研究报告

中国公民的网络表达与公共管理分析研究报告

专题研究

宜黄拆迁事件中的微博传播

浅析山西暴力拆迁事件中微博的传播作用

微博传播中公众人物的话语权使用

——以江西万载县委书记雷语事件为例

微博在跨省拘捕王鹏案中的作用

理论探索

1998-2009年重大网络舆论事件及其传播特征探讨

网络监督与政府应对

网络问政：政府之于网络民意的觉醒

新媒体环境下突发事件的新闻发布和管理研究

博客舆论的传播机制与引导策略

意见领袖

意见领袖在网络突发公共事件舆论中的作用——以韩寒为例

地方舆情

突发公共事件中公众议题的嬗变——以“李刚门”为例分析

对“上海大火”的传播学思考——兼论“上海大火”与公民精神

韩峰“日记门”事件的舆情分析

企业舆情

互联网时代企业危机公关的思考——以腾讯在“腾讯360商战”中的危机应对为例

从“N连跳”事件看富士康的危机应对



新媒体与社会

(第一辑)

谢耘耕 主编

上海交通大学出版社

内 容 提 要

随着经济全球化和信息化进程的加快,新媒体对社会的影响日益增强。处于转型期的中国社会,在经济加速发展、各项制度逐步完善的同时,也面临着信息社会引发的新问题,迫切需要相关理论和研究的及时跟进。本书收录了上海交通大学新媒体与社会研究中心、舆情研究实验室、上海发展战略研究所谢耘耕工作室新媒体与社会方面的相关研究成果,对新闻体环境下的网络监督、政府管理、舆论格局中的意见领袖、重大案例等进行了较为深入的分析 and 解读。

本书是新媒体与社会相关论文的合辑,既可作为学界、业界深入研究新媒体的参考资料,又可作为普通读者了解新媒体、认知新媒体的案头读物。

图书在版编目(CIP)数据

新媒体与社会. 第一辑/谢耘耕主编. —上海: 上海交通大学出版社, 2011

ISBN 978-7-313-07812-4

I. ①新… II. ①谢… III. ①传播学: 社会学—研究
IV. ①G206-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 212799 号

新媒体与社会

(第一辑)

谢耘耕 主编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 951 号 邮政编码 200030)

电话: 64071208 出版人: 韩建民

常熟市梅李印刷有限公司印刷 全国新华书店经销

开本: 787mm×960mm 1/16 印张: 18 字数: 271 千字

2011 年 10 月第 1 版 2011 年 10 月第 1 次印刷

印数: 1~2030

ISBN 978-7-313-07812-4/G 定价: 35.00 元

版权所有 侵权必究

告读者: 如发现本书有质量问题请与印刷厂质量科联系
联系电话 0512-52661481

新媒体与社会

编委会

编委 刘康 倪宁 范以锦 喻国明
熊澄宇 童兵 钟瑛 严三九
张敏 陆地 蒋宏 谢耘耕

主编 谢耘耕

副主编 刘锐 徐颖 王平

“媒介即讯息”，当今世界，随着传播技术的不断进步和新媒体日新月异的发展，媒介生态环境和整个经济社会环境正在发生着巨大的变迁。

截至 2011 年 6 月底，中国网民规模达到 4.85 亿，业已成为中国社会舞台上一支重要的力量。新媒体的快速发展，带来信道扩张，信源激增，人人都能够通过新媒体进行信息的传递和交流，中国社会进入自媒体时代，网络成为社会舆论独立源头，传统媒体作为舆论中心的地位受到严峻挑战。据上海交通大学舆情研究实验对 2011 年前三季度影响较大的 150 起社会舆情事件的统计，64% 由网络媒体首次曝光。

在更为广阔的政治、经济、文化、社会领域，新媒体的影响也正与日俱增。放眼而今的中国，网络参政议政、网络问政方兴未艾，电子商务如火如荼，网络文化欣欣向荣……中国经济社会发展的每一步都深深打上了新兴媒体的烙印。

——“上访不如上网”。网络成为中国公民行使监督权、知情权和参政议政权利的重要途径，网民日益成为中国社会舞台上影响政府决策和公共治理的新的社会意见阶层。与此同时，网络也逐渐成为党和政府听取社情民意、推进中国政治民主化进程的绿色通道和重要手段，网络问政蔚然成风。截至 2010 年，全国 .gov.cn 域名下的政府网站已经超过 3 万个，100% 的国务院组成部门和省级政府、95% 以上的地市级地方政府、85% 以上的区县级地方政府建成了政府网站。截至 2011 年 7 月 6 日，新浪微博上的政府机构微博达到了 4920 个，政府官员微博数为 3949 个。

——新媒体经济蒸蒸日上,新媒体领域成为竞相掘金的焦点。2010年中国电子商务市场整体交易规模达到4.8万亿元,同比增长33.5%。未来3~5年内,仍将维持持续稳定的增长态势。网络购物发展尤为迅猛,2010年销售额达4500亿元,比5年前增长了22倍。2011年第2季度中国网络购物市场交易规模达1792亿元,同比增长76.7%。

——网络草根文化兴盛,多元文化共生。新媒体因其去中心化、交互性、多样化等特征,自诞生之日起,就成为草根文化狂欢的阵地和各种文化相互交融、并行发展的平台。网络语言活泼犀利,网络红人如灯马走,山寨现象层出不穷……新媒体一再展现其独特的文化魅力。

——新媒体融入大众生活,改变着人们的生活方式。当短信拜年颠覆了传统的拜年方式,当“今天你微博了吗”成为今天大家见面的问候语之一,当人们的交往越来越依赖于各种媒介之时,我们每一个人也许都能深切感受到新媒体对我们日常生活的渗透和影响。

然而,与此同时,新媒体也对我国现行的管理体制形成强烈冲击。由于我国目前对新媒体的监管机制尚不健全,很容易造成虚假新闻流窜,不良信息泛滥,引发大范围的社会动荡和不安。因此,新媒体环境下,如何进行社会管理尤其是危机事件的预警、处理、调控、恢复,也成为迫切需要解决的问题。

上海交通大学新媒体与社会研究中心、舆情研究实验室,上海发展战略研究所谢耘耕工作室以“新媒体与社会”、“危机管理”为研究方向,以实证和量化为研究特色,注重理论联系实际,讲求研究的现实意义和应用价值,将通过对新媒体与社会的深入研究,为社会各界提供科学参考和服务。

此次出版的《新媒体与社会》专辑即是其面向全国推出的一个学术展示、交流平台,它将通过举办专题研讨会、设置专栏等各种形式,团结全国学界、业界等各相关领域精英人士,吸纳社会各界优质资源,联合开展新媒体与社会方面的研究,并及时向社会发布有关前沿学术成果。专辑将以新媒体环境下的中国社会为立足点,以实现中国社会的科学和谐发展 as 最终价值指向,整合新闻传播学、管理学、社会学、心理学、信息安全等多学科研究视角,探讨新媒体对我国政治、经济、文化、社会等的影响和冲击,并在借鉴相关研究成果、创新社会管理研究路径的基础上,提出改进和加强新媒体背景下社会管理尤其是危机管理的思路 and 对策,为促进社会良性健康运行、构

建和谐社会提供参照。

《新媒体与社会》是中国第一本以新媒体与社会为主要研究内容的专业图书,它的出版一定意义上填补了中国相关学术研究领域空白。这份刚刚诞生的《新媒体与社会》专辑由“观点荟萃”、“研究报告”、“专题研究”、“理论探索”、“意见领袖”、“地方舆情”、“企业舆情”等栏目组成——

“观点荟萃”汇聚国内外关于新媒体与社会的前沿论述;“研究报告”集纳上海交通大学新媒体与社会研究中心、舆情研究实验室,上海发展战略研究所谢耘耕工作室独家发布的各类研究报告;“专题研究”聚集于异军突起的微博,重在剖析微博在几起突发公共事件中的典型表现;“理论探索”详加解析当今新媒体与社会前沿理论问题;“意见领袖”以重点意见领袖为样本,深入探讨意见领袖在突发公共事件中的作用及其作用机制问题;“地方舆情”着重分析近年来各地方政府面临的重大突发公共事件;“企业舆情”主要关注企业重大舆情危机,评判企业舆情应对得失。

雏凤清音初试啼。这是《新媒体与社会》的第一声啁啾。我们精心准备,是为了给您奉上一曲曲悦耳悠扬的歌唱。尽管我们的歌喉尚显稚嫩,尽管我们的步履可能蹒跚,但我们依然会竭尽所能!新媒体与社会这片蓝色的天空之上,我们将展开翅膀,放声高歌,为您演绎更多的精彩,创造更多的辉煌!

上海交通大学新媒体与社会研究中心
上海交通大学舆情研究实验室
上海发展战略研究所谢耘耕工作室

2011年10月

目 录

观点荟萃

研究报告

2011 年第三季度社会舆情研究报告	009
中国公民的网络表达与公共管理分析研究报告	027

专题研究

宜黄拆迁事件中的微博传播	049
浅析山西暴力拆迁事件中微博的传播作用	062
微博传播中公众人物的话语权使用 ——以江西万载县委书记雷语事件为例	072
微博在跨省拘捕王鹏案中的作用	082

理论探索

1998 - 2009 年重大网络舆论事件及其传播特征探析	091
网络监督与政府应对	107
网络问政：政府之于网络民意的觉醒	123

新媒体环境下突发事件的新闻发布和管理研究	133
博客舆论的传播机制与引导策略	144

意见领袖

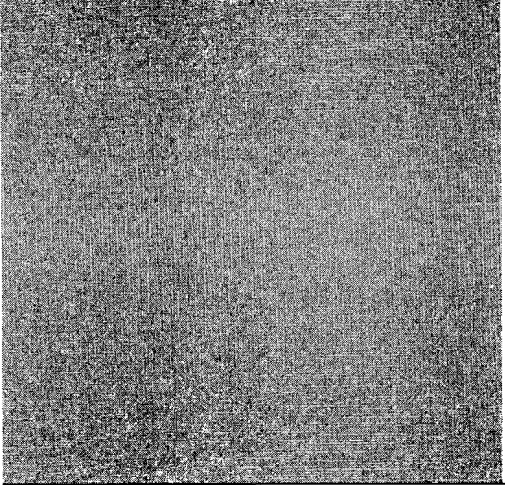
意见领袖在网络突发公共事件舆论中的作用	
——以韩寒为例	179

地方舆情

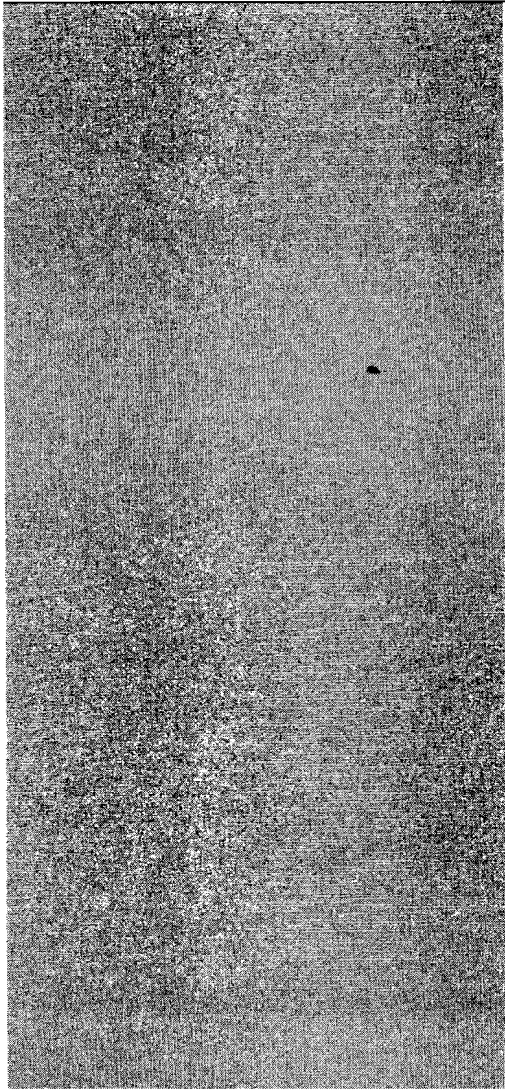
突发公共事件中公众议题的嬗变	
——以“李刚门”为例分析	215
对“上海大火”的传播学思考	
——兼论“上海大火”与公民精神	226
韩峰“日记门”事件的舆情分析	236

企业舆情

互联网时代企业危机公关的思考	
——以腾讯在“腾讯 360 商战”中的危机应对为例	249
从“N 连跳”事件看富士康的危机应对	261



观点荟萃



加拿大的著名传播者麦克·卢汉说“媒体是人体的延伸”。如果说传统媒体的发展,解放的是人的眼睛和耳朵,使人们的知情权有了每时每刻“千里眼”、“顺风耳”式的保障的话,建立在现代数字技术基础上的互联网解放的则是人们的嘴巴,它消弭了传统意义上传播者与受众之间不可逾越的鸿沟,让人人都拥有了自由表达的传播平台。它粉碎了传统媒介时代“一对多”的传播霸权,使传播的生产和传播不再划分为界限分明的生产者和消费者两大阵营。这种“多对多”的传播形式正是以互联网为代表的新媒体最核心、最精髓的价值所在。

——喻国明(中国人民大学舆论研究所所长)

新媒体环境给予了人们更平等的言论渠道,但并不等于所有人的言论都具有同样的权利。初唐虞世南有一句诗,“居高声自远,非是藉秋风”,可以用来比喻所谓名人或者公众人物话语权与普通百姓的不同。公众人物之“名”,自然会使其言论被更多的人所关注、被更多的人二次三次多次传播、使更多的人受到影响。因此,公众之名,对于公众人物来说,是一种权利同时也理应是一种责任。通常说,权利与义务往往对等。在话语权上同样如此。

——尹鸿(清华大学新闻与传播学院常务副院长)

随着科学技术的发展和社会需求的推动,目前,图书、报刊、广播、电影、电视、因特网、手机以及其他不断涌现的传媒形式,正在以各种方式相互渗透、结合和交融。整合、融合和汇聚已成为当代传媒形态发展的主流。并存是现象,互补是功能,融合是趋势,创新是结果。作为媒体形态创新的努力,我们认为,整合传媒在一定程度上代表着今天新媒体的进行时态。

——熊澄宇(清华大学新媒体传播研究中心主任)

一方面,网络广场通过舆论压力对社会权力的执行过程和方式进行了影响,从而缓解公民与政府的紧张关系,最终避免街头群体性暴力事件的发生。另一方面,网络广场可能会掀起更大的民愤。所以网络广场是介于有序和无序之间的。中国的很多问题就是在这种有序与无序之间博弈。

——于建嵘(中国社会科学院农村发展
研究所社会问题研究中心主任)

作为一支新生力量,中国网民发出的声音即使出现高分贝的噪音,也仍然是社会多元意见构成和多元利益构成的客观反映。网民作为“压力集团”,现阶段在若干具体利益问题上具有温和表达不满和不服从的特征,但不是政治组织,不会对社会稳定产生颠覆性影响。

——祝华新(人民网舆情监测室秘书长)

在三网融合时代,上游的内容生产,中游的套餐捆绑,下游的销售服务,构成了一条紧密的纵向价值链。这条价值链与以往相比发生了显著更替,内容生产对独创性的要求更高,套餐捆绑的需求愈加多样化,而销售服务也更趋于精准化。纵向和横向的产业链构成了三网融合时代全新的媒介图景,其背后的共性即是:大众化的时代已经过去,分众、小众乃至微众的新时代即将来临。

——李良荣、傅盛裕(复旦大学信息与传播研究中心
特聘研究员;复旦大学新闻学院研究生)

偶尔出现一些谣言并不十分可怕,重要的是准确而权威的信息能够及时发布出来,毕竟,信息越是不透明不对称,越会给人留下“合理想象”的空间,进而为谣言的出现提供温床。从这个意义上讲,在网络时代,让每一个人都有能自由表达和及时表达的渠道,对于追求真相来说明显利大于弊。

——易艳刚(《新华每日电讯》评论员)

微博在中国有什么意义?它是公民新闻的聚集地,有了微博,任何地方的新闻都变成全国的新闻;它是公共话语的策源地,有了微博,中国破天荒地形成跨越地域和阶层的全国性的公共领域;它也是公民行动的产地,有

了微博,公民得以团结起来,不论在何处,你都能看见中国人走到一起彼此分享,共同工作,或是发起某种公共行动。在中国历史上第一次,我们的交流工具支持群体对话与群体行动。纵观一年多来的发展,我们可以说,一种可观的微博政治在中国业已形成。

——胡泳(北京大学新闻与传播学院副教授)

微博的出现会促使政府去思考这个问题,与其让自媒体人自由地说,倒不如将传统媒体放开一些,让他们能够去调查报道。微博上的信息是碎片化的,其深度有限,很难在历史上沉淀下来,这是它的弱点。用微博迅速了解社会动态、启发思维、拓宽思路是有好处的,但是如果我们想要提升自己,不能完全依赖微博。

——范以锦(暨南大学新闻与传播学院院长)

网络民意的真实性的前提是政府先开放包容,网民要理性。其实网络民意是否代表了广大民众的声音并不重要,重要的是它是否真实地表达了发言者自己的意见,我们不能阻止和扭曲这种表达,否则最终导致网络民意失真。网络民意的关键核心在于网民的理性,同时也在于政府、社会对网民理性的信任;如果我们出于种种担忧或恐惧不让网民们接触各种不同的信息,那么网民永远不可能变得成熟理性。

——吕博雄(《南方日报》记者)

网络是一个泄“私粪”的地方,当“私粪”达到一定量的时候,就会变成“公粪”,那么,网络也就是实际意义上的公共厕所!

——周立波(海派清口演员)

“网络水军”的存在固然有互联网监管体系不健全,行业自律缺乏的原因,但其本身是互联网自由开放的一种代价,也是中国网络舆论走向文明的一堂必修课。

——葛傲天(中国人民大学副教授)

研 究 报 告

