

网络舆情监测 理论与实践

郝晓伟 ● 著



国家行政学院出版社

网络舆情监测 理论与实践

郝晓伟 著

国家行政学院出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

网络舆情监测：理论与实践 / 郝晓伟著. —北京：
国家行政学院出版社，2015.6

ISBN 978-7-5150-1540-8

I. ①网… II. ①郝… III. ①互连网络—舆论—研究
IV. ①G219

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 149582 号



书 名 *网络舆情监测：理论与实践*

作 者 郝晓伟

责任编辑 王 楠

出版发行 国家行政学院出版社

(北京市海淀区长春桥路6号 100089)

电 话 (010) 68920640 68929037

编 辑 部 (010) 68928873

经 销 新华书店

印 刷 北京中印联印务有限公司

版 次 2015年6月北京第1版

印 次 2015年6月北京第1次印刷

开 本 787毫米×1092毫米 1/16

印 张 22

字 数 300千字

书 号 ISBN 978-7-5150-1540-8

定 价 48.00元

前言

PREFACE



互联网的出现是 20 世纪人类社会最重要的技术革命，它不仅推动了信息技术的飞速发展，也对人类社会的政治、经济、文化等各个方面产生了深远的影响。中国接入互联网 20 年来，互联网在中国取得了飞速的发展，目前中国网民人数已跃居世界第一，互联网在推动国家经济发展、社会开放和民主政治等方面所发挥的作用举世瞩目。尤其值得关注的是，在中国，互联网在汇聚民情、传达民意方面发挥了极其重要的作用。普通民众这一以往“沉默的大多数”在互联网时代找到了吐露心声、建言献策乃至参政议政的舞台，使得网络成为了政府和民众沟通交流和传递信息的重要桥梁。

随着网络信息传播技术的飞速发展和网民网络参政议政热情的不断高涨，网络舆情监测研究工作的重要性不断凸显，网络舆情研究也逐渐成为一门“显学”。目前，党中央、国务院以及地方各级党委政府和各部门对网络舆情高度重视，相关的工作机制不断完善，使网络舆情监测分析日益成为一个具有广阔前景的新兴行业。2013 年 9 月，人力资源和社会保障部将网络舆情分析师正式纳入 CETTIC 职业培训序列，并将对培训考试合格者颁发网络舆情分析师职业证明和从业资格。据媒体报道，目前国内从事网络舆情监测分析的从业人员数量约有 200 多万，但其中真正掌握相关职

业技能并获得职业资格的人仅有上千人。可以说，不断提高自身理论素养、增强业务工作能力，已经成为广大舆情监测分析从业人员的迫切需求。

网络舆情监测分析工作承担着向各级党委、政府和有关部门、各级领导及时反映网上社情民意、提供科学决策参考的重要职责。从事这项工作，必须具备高度的政治敏锐性、准确的政策把握能力和广博的知识储备，要做到“身在兵位、胸为帅谋”，善于从党和国家以及本地区、本部门的工作大局出发理解和思考问题，对网上信息作出及时预警和精确研判。与此同时，网络舆情监测分析也是一项枯燥而繁琐的工作，要日复一日面对电脑重复信息搜索采集和编辑上报等操作，为了避免信息出现错情，每一个环节都不能出错，对工作责任心和敬业精神有着很高的要求。

作为一本网络舆情研究分析方面的理论与实务参考书，本书汇聚了作者十余年从事网络舆情监测、分析工作的研究成果和心得体会，力求对广大舆情监测分析从业人员提供有益的借鉴和参考。同时，本书借鉴参考了国内外诸多学者的研究成果，在此一并表示感谢。在本书写作过程中，赵志云、姜文华、曾志毅、何扬等诸位同仁提供了宝贵的帮助和支持，在本书即将出版之际，谨向几位同仁表示衷心的感谢！

目录

CONTENTS

前 言 1

基础理论篇

第一章 互联网的发展与网络舆情的兴起 2

 第一节 互联网发展历程简介 2

 第二节 网络舆情的概念、要素及特征 5

 第三节 网络舆情的影响 13

第二章 网络舆情工作概述 17

 第一节 网络舆情工作的概念及内涵 17

 第二节 网络舆情监测与分析 19

 第三节 网络舆情管理 21

 第四节 我国网络舆情工作发展概述 23

信息监测篇

第三章 网络舆情信息源 30

 第一节 网站 30

 第二节 论坛 34

第三节	博客	37
第四节	微博	39
第五节	微信	45
第六节	其他信息源	47
第四章	信息监测技能(一)：如何获取网上信息	52
第一节	人工浏览	52
第二节	搜索引擎的使用技巧	60
第三节	利用网络平台和工具获取信息	68
第四节	网络舆情监测系统	72
第五章	信息监测技能(二)：如何识别和选取信息	76
第一节	网络舆情选取的基本原则	76
第二节	网络舆情的选取与关注重点	85
第三节	网络舆情选取的方法与技巧	91
第六章	信息预警概述	98
第一节	信息预警的概念	98
第二节	信息预警的重要意义	100
第三节	信息预警的基本原则及要求	112
第七章	如何做好信息预警工作	117
第一节	培养三项基本素质	117
第二节	加强预判能力 提高信息监测的针对性	123
第三节	利用技术手段加强信息预警能力	126
第四节	信息预警案例分析及点评	127

分析研判篇

第八章 网络舆情分析研判概述	136
第一节 网络舆情分析研判的概念	136
第二节 网络舆情分析研判的重要意义	139
第三节 网络舆情分析研判的原则及基本要求	141
第九章 网络舆情的描述和呈现	144
第一节 理清事件来龙去脉	144
第二节 再现信息传播路径	146
第三节 把握舆情演变关键节点	148
第四节 评估舆情传播的影响	153
第十章 网络舆情传播态势统计与定量分析	156
第一节 网络舆情传播态势分析概述	156
第二节 网络舆情传播速度的统计与定量分析	158
第三节 网络舆情传播范围的统计与定量分析	162
第四节 网络舆情总体评价度的统计与定量分析	167
第十一章 网络舆情研判与预测	171
第一节 网络舆情研判	171
第二节 网络舆情预测	177
第三节 网络舆情指标体系简介	181
第四节 网络舆情分析技术手段简介	198

信息处理篇

第十二章	单篇信息的编辑处理	202
第一节	单篇信息的功能及特点	202
第二节	单篇信息编辑上报的基本原则与要求	204
第三节	单篇信息的基本编辑规范	207
第四节	单篇信息编辑及报送的基本技巧	213
第十三章	综合类信息的编辑处理	226
第一节	综合类信息的概念和特点	226
第二节	综合类信息选题报送的基本原则和要求	228
第三节	综合类信息的编辑上报技巧	231
第十四章	专题研究类信息的编辑处理	243
第一节	专题研究类信息的概念和特点	243
第二节	专题研究类信息选题报送的基本原则和要求	245
第三节	专题研究类信息的编辑上报技巧	250

舆情管理篇

第十五章	我国现行网络管理体系概述	264
第一节	我国互联网管理法律法规概述	264
第二节	我国互联网管理体制机构概述	269
第三节	我国互联网管理的手段及原则	273

第十六章	加强网络违法和不良信息举报	280
第一节	国外的做法	280
第二节	我国法律的相关规定	297
第三节	多管齐下治理网络违法和不良信息举报	302
第十七章	网络舆情的应对与处置	305
第一节	国外的经验和做法	305
第二节	网络舆情处置的基本原则	308
第三节	健全网络舆情应对处置机制	313
第十八章	重大突发事件网络舆情应对	319
第一节	重大突发事件的概念、分类和特征	319
第二节	重大突发事件网络舆情传播的特点	322
第三节	重大突发事件网络舆情应对处置的基本原则	325
第四节	健全重大突发事件网络舆情应对处置机制	329
附：	网络舆情分析师职业素养及职业道德概述	335



网络舆情监测：理论与实践

基础理论篇

第一章

互联网的发展与网络舆情的兴起

第一节 互联网发展历程简介

一、互联网的兴起

互联网起源于美国，其前身是美国国防部高级研究计划署（Advanced Research Projects Agency，简称 ARPA）于 1969 年建立的军用实验网络 ARPANET，其目的在于开发能够抵抗核打击的计算机网络，建立一个基于分组交换的网络。1980 年，美国国防高级研究计划署（Defense Advanced Research Projects Agency，简称 DARPA，即更名后的 ARPA）和美国国防部通信局研制成功了用于异构网络的 TCP/IP 协议，美国加利福尼亚大学伯克利分校将该协议集成至 BSD UNIX 中。随着免费发放的 UNIX 操作系统被广泛使用，TCP/IP 协议得到了极大推广，从而诞生了真正的互联网。1986 年，美国国家科学基金会（National Science Foundation，简称 NSF）利用 ARPANET 发展出来的 TCP/IP 协议，在为科研教育服务的超级计算机中心的基础上建立了 NSFNET 广域网。由于美国国家科学基金会的鼓励和资助，许多研究机构都将自己的局域网并入 NSFNET 中，并逐步取代 ARPANET，NSFNET 成为互联网的重要骨干网络之一。

二、中国互联网的发展历程

1987 年，北京市计算机应用技术研究所实施的国际联网项目“中国

学术网”（Chinese Academic Network，简称 CANET）正式建成中国第一个国际互联网电子邮件节点，并于当年 9 月 14 日发出了中国第一封电子邮件，揭开了中国人使用互联网的序幕。

1990 年 11 月 28 日，学者钱天白代表中国正式注册登记了中国的顶级域名 CN，使中国的网络有了自己的身份标识。

1994 年 4 月 20 日，当时的国家计委利用世界银行贷款重点学科项目“中关村地区教育与科研示范网络”（简称 NCFC）工程通过美国 Sprint 公司连入互联网的 64K 国际专线开通，从此中国被国际上正式承认为真正拥有全功能互联网的国家。

1997 年 10 月，中国公用计算机互联网（CHINANET）实现了与另外三个互连网络，即中国科技网（CSTNET）、中国教育和科研计算机网（CERNET）、国家公用经济信息通信网（即金桥信息网，CHINAGBN）的互连互通。

2000 年 5 月，中国移动互联网（CMNET）投入运行，中国移动推出“全球通 WAP（无线应用协议）”服务。8 月 21 日，第 16 届世界计算机大会在北京隆重举行，时任国家主席江泽民为大会题词并在开幕式上发表重要讲话，主张制定国际互联网公约，共同加强信息安全管理，充分发挥互联网的积极作用。11 月，中国互联网络信息中心（CNNIC）中文域名注册系统全面升级，推出“.CN”、“.中国”、“.公司”、“.网络”为后缀的中文域名服务。

2001 年 5 月 25 日，国内从事互联网行业的网络运营商、服务提供商、设备制造商、系统集成商以及科研、教育机构等 70 多家互联网从业者共同发起成立中国互联网协会。

2003 年 8 月，由中国互联网协会和中国互联网络信息中心联合编写的第一部《中国互联网发展报告》正式出版，成为互联网进入中国以来第一部较全面地反映我国互联网发展状况的综合性大型文献资料。

2004 年 12 月 23 日，我国国家顶级域名 .CN 服务器的 IPv6 地址成功

登录到全球域名根服务器，标志着 CN 域名服务器接入 IPv6 网络，表明我国国家域名系统进入下一代互联网。

2005 年，以博客为代表的 Web2.0 概念推动了中国互联网的发展，标志着互联网新媒体发展进入新阶段。在其被广泛使用的同时，催生出了一系列社会化的新事物，比如 Blog、RSS、WIKI、SNS 交友网络等。

2006 年 1 月 1 日，中华人民共和国中央人民政府门户网站（www.gov.cn）正式开通。

2009 年下半年起，新浪网、搜狐网、网易、人民网等门户网站纷纷开启或测试微博客功能，迅速吸引了众多用户加入，成为热点互联网应用之一。

2011 年 5 月，国家互联网信息办公室正式设立。这一机构的设立，目的是进一步加强互联网建设、发展和管理，提高对网络虚拟社会的管理水平，体现出国家层面对互联网的高度重视。

2012 年 5 月，工业和信息化部发布《互联网行业“十二五”发展规划》，使中国互联网行业第一次拥有了专题五年规划。《规划》明确了互联网行业“对经济社会贡献持续提高”等七大发展目标。

2013 年 12 月，工业和信息化部正式向三大运营商发布 4G 牌照，推动移动互联网进一步加速发展。

2014 年 2 月，中央网络安全和信息化领导小组宣告成立，中共中央总书记习近平担任组长，并提出“建设网络强国的战略部署要与‘两个一百年’奋斗目标同步推进”等重要论断，标志着中国这一网络大国正加速向网络强国挺进。

第二节 网络舆情的概念、要素及特征

一、网络舆情的概念

“舆情”一词，来自于中国古代。“舆”字最早出现在春秋末期，本指车厢，转意为车。舆和人连用转化为造车的人，称为“舆人”。“舆人”原指造车匠，后指与车有关的各色人等，如车夫、差役等。“舆人”因此取得与坐车官吏相对应的一般百姓的广泛含义。“舆人”就是众人，“舆者，众也”^[1]。“舆人”这个词使用不久，出现了“舆人之涌”、“舆人之颂”、“舆人之谤”等概念，用来表示人民的意见、言论。“舆”、“情”两字的连用，最初指百姓的情感、情绪。现在《新华字典》中，也采用了这个解释。在《辞源》中，则把“舆情”解释为“民众的意愿”。据现有文字记载，“舆情”一词的最早使用在中国唐朝，出自《全唐诗》中唐诗人李中所作《献乔侍郎》一诗：“格论思名士，舆情渴直臣。”^[2]表达了在奇谈高论方面需要声誉显赫的名人或“大手笔”，而在表达百姓的情绪和意愿方面渴望出现正直忠贞大臣的愿望。清代名著《聊斋志异·续黄粱》中写到，“伏祈断奸佞之头，籍贪昌之产，上回天怒，下快舆情。如果臣言虚谬，刀锯鼎镬，即加臣身”。1873年，清臣李鸿章曾奏请在天津建“曾国藩专祠”，奏折中写道：“仰恳天恩，俯赐照准，以顺舆情。”^[3]此外，清末，袁世凯曾以全体国务员名义要求皇帝退位，实行共和，在致皇室的密奏中，有“读法兰西革命之史，如能早顺舆情，何至路易之子孙，靡有孑遗也”^[4]的提法。可见，在古代和近代，“舆情”

[1] 左传[M]. 江苏：凤凰出版社，2009.

[2] 李中. 献乔侍郎[M]//全唐诗：第11册，卷748. 北京：中华书局，1960.

[3] 李鸿章与曾公祠[N]. 今晚报，2003-07-09.

[4] 爱新觉罗·溥仪. 我的前半生[M]. 北京：群众出版社，1964.

的基本含义是指民众的态度和意愿。

在现代，“舆情”一词被赋予了新的含义。一般认为，舆情指的是个人、公众或集团以一定方式呈现出来的关系到社会政治的情绪、意愿、态度和意见。这个定义有以下几个特点：第一，“个人、公众或集团”的表述可以涵盖所有的舆情主体。这一表述首先将舆情主体区分为“个人”与“非个人”，然后又依据有无严格的组织或利益关系，将“非个人”划分为“公众”和“集团”，并无严格组织形式、较为松散、没有严格的相同利益关系的，称之为“公众”，即一般意义上所称的社会大众；反之则为“集团”，包括单位、机构、团体、政府等。第二，舆情是情绪、意愿、态度和意见，必须通过一定的方式呈现出来为人所知；不存在没有呈现的舆情。而舆情的呈现方式十分多样。从传播介质的角度看，口语、文字、图片、声音、行为、视像都可以表达舆情；从传播渠道的角度看，人际交往、组织行为、大众传媒、社会调查等都可以表达舆情；从传播技术的角度看，书写、印刷、广播、电视、互联网等都可以表达舆情；从呈现出来的具体内容看，可以是谣言、新闻、事件、诉求、主张等；从呈现出来的向度和程度看，可以是肯定、否定、正面、负面、中性、微弱、强烈等。第三，“关系社会政治”是舆情区别于其他情绪、意愿、态度和意见的关键。“关系社会政治”包括两层意思：在狭义上，对于社会政治领域发生的个别事件或现象的情绪、意愿、态度和意见，都是关系社会政治的；在广义上，对于其他非社会政治领域——例如文化领域、道德领域、私人领域等——发生的事件或现象的情绪、意愿、态度和意见，对于社会政治领域的评价、发展、管理，也具有间接的、长期的价值和意义，因此也可视为“关系社会政治”。这样的界定使得“关系社会政治”具有类似变量的性质，不再那么确定。我们认为，正是这种不确定性，为舆情的实际操作留下了广阔的空间：不同的社会空间和历史阶段下，不同的文化观念、意识形态、思维方式，必将导致对具体舆情进行搜集、分析、判断的差异。如近年来一些地方发生的“虐猫”事件，在现阶段

的中国，似乎更多地体现为道德领域的事件；而在有动物保护法令的国家和地区，这类事件同时也是法律领域的事件。如果类似事件的发生，推动了中国动物保护立法的进程，那么显然就成为了“关系社会政治”的事件。第四，舆情作为情绪、意愿、态度和意见，仅仅在理论上存在着一个总和。在具体的舆情事件中，由于收集手段、分析方法等的必然限制，不可能百分之百地、绝对完整和准确地囊括所有的情绪、意愿、态度和意见。我们没有将舆情定义为情绪、意愿、态度和意见的“总和”，就是为了避免这一表述与理解上的误差。第五，这一定义的表述十分简洁，定义的内涵比较小；与之相应的，定义的外延更加广泛，因此在具体使用时，能够适用于更多的个别舆情事件，为考察和研究舆情提供了较大的便利。

近年来使用较多的“舆情信息”概念也有必要进行清晰阐明。舆情作为一种情绪、意愿、态度和意见是不能被直接测度的，它必须通过一定的形式呈现出来为人所认知。本书中使用的舆情信息概念，是作为认识论意义上的舆情信息概念，是指通过物质载体记录和表达的，能够反映个人、公众或集团关系社会政治的情绪、意愿、态度和意见的语言、符号、数据、消息，也包括那些以非记录形式存在的口头言论、表情、行为举止等，它经过产生、传递、交流，通过分析应用于决策活动。^[1]舆情信息是舆情的载体，不存在脱离舆情信息的舆情，也不存在脱离舆情的舆情信息。舆情信息的概念天然地包含在舆情概念之中。只是出于对舆情传播过程更加细致考察的需要，才分解、辨析出舆情信息这一概念。研究舆情的传播，必然要将舆情信息的传播作为一个重要内容；而研究舆情信息的传播，实际上就是从载体的角度来研究舆情的传播。在此特别说明的是，本书中由于涉及的具体内容和视角的差别，将根据需要交替地使用到舆情和舆情信息的概念。

[1] 刘毅. 网络舆情研究概论 [M]. 天津: 天津人民出版社, 2007.