

新闻发言人实务丛书

网络舆情的 收集研判 与有效沟通

孟建 裴增雨◎编著

辽海出版社



新闻发言人实务丛书

网络舆情的 收集研判 与有效沟通

孟建 裴增雨◎编著

辽海传播出版社

图书在版编目(CIP)数据

网络舆情的收集研判与有效沟通 / 孟建, 裴增雨编. —北京: 五洲传播出版社, 2013.1
ISBN 978-7-5085-2421-4

I. ①网… II. ①孟… ②裴… III. ①互联网络—舆论—研究 IV. ①G219

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第281231号

“新闻发言人实务”丛书

主 编 / 徐醒生

副主编 / 刘 江 周 畅

编 委 / 史安斌 刘笑盈 孟 建 武和平 董关鹏 (按姓氏笔划排列)

网络舆情的收集研判与有效沟通

编 著 孟 建 裴增雨

责任编辑 高 磊

编辑助理 宋博雅

设计制作 北京翰墨坊广告有限公司

出版发行 五洲传播出版社

地 址 北京市海淀区北三环中路31号B座7层

邮政编码 100088

电 话 8610—82005927 82007837 (发行部)

网 址 www.cicc.org.cn

印 刷 北京浙江印刷有限公司

开 本 787mm*1092mm 1/16

印 张 11

字 数 150千

版 次 2013年1月第1版

印 次 2013年1月第1次印刷

定 价 28.00元

目 录

前言.....	I
第一章 网络舆情的现状与背景.....	5
第一节 网络舆情与网络舆论.....	6
第二节 网络舆情高发的原因.....	11
第三节 对网络舆情的进一步洞悉.....	18
小结.....	25
第二章 网络舆情的认知与剖析.....	26
第一节 抽丝剥茧：掌握网络舆情的全面特征.....	27
第二节 未雨绸缪：顺应网络舆情的发展趋势.....	32
第三节 启示录：警惕网络舆情中的非正常因素.....	36
小结.....	45
第三章 网络媒体与传统媒体的关系.....	47
第一节 首发之争：谁是网络舆情发生的策源者.....	48
第二节 主导之争：谁是网络舆情发展的推动者.....	51
第三节 定性之争：谁是网络舆情平息的终结者.....	57
小结.....	63

第四章 网络舆情的收集与研判.....	64
第一节 舆情收集与研判: 如何实现大海捞针.....	65
第二节 技术分析: 如何明辨舆情真伪.....	68
第三节 价值判断: 如何把握舆情核心.....	76
第四节 切中时弊: 如何排除干扰因素.....	80
小结.....	84
第五章 网络舆情的处置口径.....	85
第一节 包容心: 日常舆情适度容忍.....	86
第二节 勇担当: 突发舆情是非分明.....	89
第三节 纵到底: 如何获取纵向口径.....	95
第四节 横到边: 如何掌握横向口径.....	99
小结.....	101
第六章 网络舆情的网络沟通.....	102
第一节 第一时间: 网络舆情沟通更为讲究时效.....	103
第二节 先声夺人: 奋力抢占舆论制高点.....	107
第三节 网来网去: 善用网络方式进行充分沟通.....	112
第四节 顺应趋势: 适量采用流行的网络手段.....	118
小结.....	121
第七章 网络舆情的整合沟通.....	123
第一节 遵循规律, 适时引导.....	123
第二节 线上线下, 互动配合.....	126
第三节 主动策划, 提升效果.....	130
第四节 重视主流媒体的引导作用.....	133
小结.....	137

第八章 全面提升网络舆论的引导能力.....138

 第一节 立根本：公开透明满足公众舆论期待.....139

 第二节 重基础：提高网络舆论引导能力.....142

 第三节 强教育：全方位提升全民网络素养.....146

 小结.....149

附录：中国网络管理与舆论引导的相关法规.....151

 最高人民法院关于人民法院接受新闻媒体舆论监督的若干规定.....151

 中办、国办《关于深化政务公开加强政务服务的意见》.....154

 其他涉及网络管理的相关规定.....163

· 前言 ·

近年来,网络舆情炙手可热,受到党政机关、企事业单位的高度重视。互联网与生俱来的技术优势使得用户获取信息越来越便捷,而网络的相对匿名性也带来了网民信息传播和意见表达的自由;另一方面,网民已经习惯于通过微博对突发事件进行“现场直播”。凡此种种,促使网络成为一个快速崛起并日益强大的舆论场。

在互联网出现之前,社会舆论一直存在,也得到一定的重视。但因缺少便捷的表达渠道,社会舆论一直受到官方主流舆论和大众传媒舆论的选择性重视,其中极少一部分能有幸成为政府和大众传媒的议程,更多的民意则是选择性地被遗忘,公众也能成为“沉默的大多数”。但在互联网普及并成为公众生活方式的当下,网络舆论极大地方便和丰富了公众舆论的表达,并成为社会的显性舆论,网络空间正在成为一个日益增大的公共领域。

而在网络舆论表达的内容与指向方面,则呈现出与社会热点高度的一致性。自1995年5月17日“世界电信日”,原邮电部宣布向全社会提供接入服务起,作为群体的中国网民开始出现。到2008年,中国网民总人数已经跃居世界第一。期间,网民群体从早期的社会精英逐步扩大到社会大众,网民的网络关注从教育、科技等信息内容,逐步扩展到新闻信息、休闲娱乐和意见表达。而2008年汶川5·12地震发生后,互联网在新闻报

增加和谐因素、减少不和谐因素。

事实上,网络普及、网络舆论发展的过程,也是党和政府网络执政、网络问政发展的一个过程,是政府尊重公民知情权、参与权、表达权和监督权的重要表现。早在2003年SARS肆虐期间,胡锦涛总书记在广州视察时对一位医生说:“你的建议非常好,我在网上已经看到了。”温家宝总理到北京大学慰问时对几位大学生说:“我在网上看到同学们在留言中表达了同全国人民一起抗击SARS的决心,令人感动。”两位领导人的话语,被国内外评论公认为开了重视网络以及网络舆论的先河。

2004年,中共十六届四中全会通过的《中共中央关于加强党的执政能力建设的决定》明确指出,要高度重视互联网等新型传媒对社会舆论的影响,加快建立法律规范、行政监管、行业自律、技术保障相结合的管理体制,加强互联网宣传队伍建设,形成网上正面舆论的强势。此后,2006年1月1日,中央人民政府门户网站(www.gov.cn)正式开通,标志着互联网纳入政府决策视野,成为我国各级政府发布政务信息和提供在线服务的综合平台。2007年1月23日,中共中央政治局进行第38次集体学习,学习的内容是世界网络技术发展和中国网络文化建设与管理。胡锦涛总书记在讲话中强调“以积极态度和创新精神,大力发展和传播健康向上的网络文化,切实把互联网建设好、利用好、管理好”,并将网络管理上升到关系国家长治久安的高度,要求加强网络舆论引导。2010年1月1日出版的新年第1期《求是》杂志发表了胡锦涛总书记的重要文章《努力开创新形势下党的建设新局面》,文中提到,“‘工欲善其事,必先利其器’。科学方法的运用对提高党的建设水平至关重要”,“各级干部要学习

和熟悉信息网络,善于运用信息网络,提高运用信息网络进行引导和管理能力”。

面对此起彼伏的网络舆论,面对网络舆论与社会舆论及社会、政治、经济和文化等现实之间相互影响、相互促进的态势,必须全方位梳理和把握网络舆论的发展规律,在全面掌握网络舆论的热点、特征的基础上,从厘清网络舆论与传统媒体之间的互动关系着手,根据网络舆论的发展规律,以网络舆情的及时收集为起点,通过定量、定性的研判,客观把握网络舆情的核心诉求,以包容、担当、服务的姿态,借助线上线下的整合沟通,回应并引导网络舆论,从而为实现网络虚拟社会与现实社会管理的良性互动发挥促进作用。

第一章 网络舆情的现状与背景

信息技术的不断创新和普及应用,使得互联网成为面向所有公众开放的公共平台。技术的优势使得互联网突破了传统传播介质的限制,集纳了人际传播、组织传播和大众传播等各种传播形式之大成,迅速发展成为有史以来最大的信息传播和意见交流的集散地和平台,从而成为最大的虚拟社会。不仅如此,互联网技术所带来的“虚拟身份”特征,使得使用者在现实生活与网络世界之间产生一定的心理和身份错位,因此对网络表达渠道产生了一定的信任依赖,这使得他们在虚拟社会中表达的活跃程度远超现实生活,而一些在现实社会中隐藏的情绪、态度和观点,往往也在网络上得到了释放和排解。

可以说,没有任何一种表达渠道能够像互联网一样让网民“畅所欲言”,由此导致互联网成为最为活跃的民意表达渠道和平台。作为网络民意的载体和反映,网络舆情也迅速得到普及,备受“礼遇”。互联网的舆情汹涌,已经成为这个时代的重要标志之一。

第一节 网络舆情与网络舆论

伴随着互联网的快速普及和对社会生活的深度介入,对互联网的管理及对网络舆论的引导已经上升到整个国家治理和国家安全的高度。在党和国家主要领导人自上而下的高度重视之下,在高发、频发的网络公共事件的触动之下,各级党政部门以及重要组织机构对互联网的重视程度日益提高,投入的人力和物力日益庞大,通过各种方式收集、分析网络舆情信息,开展网络舆论引导工作已经成为很多地方党政部门、重点企业及机构的一项日常工作。

在社会各界对网络舆论的高度重视下,“舆情”这个生僻、古老的词汇也迅速获得新生,并与网络相结合,产生出“网络舆情”这一特定词汇,并成为日常政务用词。在此背景下,就舆论与舆情、网络舆论与网络舆情,以及民意等概念进行比较和界定,将有助于更好地进行互联网舆情沟通与舆论引导工作。

一、舆论与舆情

舆论,即公众的言论,在英语中为“public opinion”,指公共或公众的意见。在现代舆论学的开创者李普曼看来,“舆论所面对的是一些迂回曲折、看不见摸不着而又令人困惑的事实,而且根本不可能一目了然。舆论所指的环境不过是一些被了解到的意见”。^[1]

[1] 李普曼:《公众舆论》,阎克文、江红译,上海人民出版社2006年版,20页。

舆论的主体,即公众,也就是我们通常所说的普通百姓,与之相对应的则是掌握各种权力和资源的官员、掌握各种优势资源的精英。舆论的客体是事实或真相,而这些事件和真相又必须与公众的直接或间接利益相关联,这样才能引起公众的关注、讨论和传播。联合国教科文组织国际交流问题研究委员会在1980年发表的著名报告《多种声音,一个世界》中曾对舆论作出如下界定:

“舆论也不仅仅是各种意见的总和,而是在广泛的知识 and 经验的基础上不断比较和对比一些意见的一种持续的过程。”^[1]

舆情,指公众的态度和意见,主要指公众对社会生活中各个方面的问题尤其是热点问题的公开意见或情绪部分。据考证^[2],“舆情”一词最早出现在公元897年唐昭宗的一封诏书中:“朕采于群议,询彼舆情,有冀小康,遂登大用。”从字面意义来看,“舆情”之意为舆人之情。追根溯源,“舆”原指车,指代人时表示古代社会中较低的一个等级。《左传·昭公七年》记载:“天有十日,人有十等,下所以事上,上所以共神也。故王臣公,公臣大夫,大夫臣士,士臣皂,皂臣舆,舆臣隶,隶臣僚,僚臣仆,仆臣台。马有圉,牛有牧,以待百事。”“皂”指养马的人,“舆”从车义,指驾车的人或轿夫之类。“皂”和“舆”虽也处于社会的下层,但有一定的人身自由。而“隶”、“僚”、“仆”、“台”等,则处于社会的最底层。从社会阶层的角度来看,“舆情”则成为普通众人的情绪、看法和愿望。

与舆论、舆情相关的还有一个概念,即民意,也经常被提及。民意,则指民众共同的意见和意愿,是民众意识、意志、意愿等的统称。一般而言,民意处于最基础、最底层的位置,属于社会心理的一个范畴。

[1] 熊澄宇:《西方新闻传播学经典名著选读》,中国人民大学出版社2004年版。

[2] 于家琦:《“舆情”社会内涵新解》,见《天津大学学报(社会科学版)》,2011年3月。

二、网络舆论与网络舆情

根据上述舆论、舆情以及民意的界定和分析,我们可以进一步对网络舆论、网络舆情的概念和内涵进行分析比较。

网络舆论,字面意义是通过互联网载体和渠道所反映、所表达出来的社会舆论,是网络呈现出来的对公共事件、公共人物、公共利益等方面的观念和立场。而网络舆情指在互联网特定的领域中,网民对涉及公共政治、公共事务和公共利益的人物、事件、观点的情感、认知和评价。在目前的语境之下,针对当下对网络舆情和网络舆论交叉、混合使用的现状,究竟哪种说法更合理,更符合本意,还需要从舆论和舆情两者之间的比较着手进行分析。

事实上,舆论、舆情和民意,无论是在学界、政界、媒体还是大众生活之中,都具有非常高的知晓度和使用率。从上文梳理来看,在内涵和外延上,三者有着非常紧密的联系,也有着比较清晰的差异。邹军在其博士论文《虚假世界的民间表达》中,对三者之间的两两关系进行了比较,便于我们准确把握三者之间的异同:

首先,就舆情和民意的比较来看,两者是统一的,内核是一致的,并存在着一个对应的关系。舆情的基础就是民意,有什么样的民意就会表现出什么的舆情。两者之间也存在着一一定的差别。作为基础,民意还只是一种心理状态,是一种社会心理事实,而舆情则上升到意见或态度层面。无论舆情是公开的意见还是不公开的情绪,生发的基础都是民意,是民意的一种表现形态。

其次,就舆论和舆情的比较来看,两者既相通,也存在差异。从主体来看,两者的主体都是公众、民众;从客体来看,两者都指向与公众相关的社会热点

和公共问题,这是两者的相通之处。当然,两者之间的差异也非常明显。其一,舆情无所谓真伪,但舆论却存在真假的可能。舆情对应的是客观存在的民意,是社会集体意识的一种反映,而舆论的表现却可以与民意无关,甚至成为利益集团随意粉饰、捏造的对象,存在被压制、被制造甚至被误导的可能。其二,两者的表达方式也不一样。舆情既可以是显性的、公开表达的意见,也可以是隐性的、未表达出来的情绪;而舆论一定是公开表达的意见。

从上述比较来看,民意中的一部分意见经过公开表达后,有时可以直接表现为舆论;民意中的一部分意见未经公开表达,而是以情绪的方式表现出来,这部分虽不能构成舆论,但却是实实在在的舆情。

上述舆论和舆情的这些差异,完全可以推广到网络舆论和网络舆情的比较上来。更需要指出的是,鉴于网民这一群体的特殊性,虽然网民与现实生活中的个人存在着对应的关系,但在网络技术以及心理层面的匿名性等因素的作用下,网民在思维方式、表达内容、情感程度等方面,与其在现实生活中的表现存在一定的偏差,如近年来一直饱受诟病的网络暴力、网络暴民、网络愤青等现象,其中很大一部分网民在现实生活中却恰恰是较为有教养、内敛、含蓄的白领和学生群体。

基于上述分析,我们认为,从网络虚拟社会的危机管理与预警角度来看,网络舆情中隐藏着的、未公开表达的网民情绪、态度、立场和意见,显然更应该引起足够的重视,需要通过科学、合理的方法进行收集、研判,进而运用线上线下整合的方法进行积极的疏导和引导。如果相关方面对网络舆情中隐藏着的民意没有引起足够的重视与回应,甚至任由其肆意发酵,则网络舆情往往会升华整合为网络舆论,甚至从虚拟社会向现实世界拓展,发展升级为客观世界的现实舆论。正是看到了舆情与舆论、网络舆情与网络舆论之间的辩

证关系,各级党政部门以及企事业单位才高度重视网络舆情,并通过网络舆情的管理、沟通和引导,达到建设和谐虚拟社会的目的。因此,无论是从理论角度,还是从现实角度出发,网络舆情成为日常的时政词汇显然也是较为合适的。

三、网络舆情应对、网络舆论引导与网络沟通

在当下的时政语境中,与网络舆情、网络舆论高度相关的还有网络舆情应对(处置)、网络舆论引导等较为通俗的说法。从词汇的意义来看,“网络舆情应对”和“网络舆情处置”二者的内涵和外延并无太大的差异,都反映出党政机关和企事业单位关注网络舆情的实用性目的。

从溯源的角度来看,“网络舆情应对”似乎更符合时政语境,也更权威。2007年11月1日实施的《中华人民共和国突发事件应对法》直接将“应对”一词写进行了国家法律。在此背景下,由突发事件应对引申到网络舆情的应对似乎并无太大的不妥,并且在业界和学者中也得到了较为广泛的使用,如“各级党政机关建立健全了网络舆情应对机制”等。

但严格来说,突发事件应对和网络舆情应对这样两个“应对”,其对象却有着本质的区别。突发事件的应对对象是突然发生,造成或者可能造成严重社会危害,需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件,而网络舆情的应对对象是互联网载体和渠道上所反映、所表达出来的公众舆论,是公众通过网络所表达和呈现出来的对各种涉及公共事件、公共问题、公共人物等的观念和立场,本质上也就是网络所呈现出来的民意。以“应对”来对待民意,似乎与党和政府立党为公、执政为民的根本

目的有所冲突,也容易造成公众的误解,甚至激起公众的敌意。

正是基于上述分析,本书中较少使用“网络舆情应对”的提法,更多使用的是“网络舆论引导”和“网络沟通”。我国党和政府历来重视舆论引导工作,积累了许多经验,近年来更是将舆论引导工作上升到执政能力的高度,这正是“网络舆论引导”提法合法性、合理性、普及性的依据。

除网络舆论引导之外,本书中还引入“网络沟通”的概念,并将“沟通”作为化解舆情危机、引导舆论的重点措施在后文中进行了介绍,主要基于如下两个方面的原因:首先,从定义来看,尽管中外不同的学者分别赋予了“沟通”无数的定义,但就沟通的实质而言,其实就是沟通双方的信息的交换和传递,其过程是双向的,其结果呈现出有效沟通和无效沟通等不同的效果。其次,从社会的时代背景来看,当今世界日益多元和开放,民主、平等的观念日益深入人心,并成为一种普世价值,正因为如此,“沟通”内涵中的双向传递过程,强调信息的交流、分享、反馈等动态过程,不仅契合了社会发展的需要,也与现代政府所要求的公开、公平和公正等特性相一致。

第二节 网络舆情高发的原因

“舆情”从一个古老生僻的词汇,借互联网这一东风,迅速发展成为一个热词,成为党政宣传体系的一个政务用词。网络舆情的繁荣,表面原因是互联网的快速普及,而根本原因则是近年来网络舆情事件、网络公共事件的频发、