

舆情观察

PUBLIC OPINION OBSERVER

暨南大学舆情与社会管理研究中心 凯迪数据研究中心 主编



贰零壹贰

- 范以锦 网络反腐需要规范化和法制化
- 谭 天 微博舆情：让秋千荡出春意
- 张 蕾 “房”的意义
- 汤景泰 走出民粹主义的舆论叙事
- 杨慧媛 两个舆论场如何对接——浙江宁波PX事件
- 陈泽然 互联网时代的新青年
- 李良荣 新传播革命与中国社会的三大结构性转变
- 杨先顺 2012年五佳网络流行语的社会心态解读

图书在版编目(CIP)数据

舆情观察. 2012 / 暨南大学舆情与社会管理研究中心, 凯迪数据研究中心主编.
— 北京: 人民日报出版社, 2013.4

ISBN 978-7-5115-1775-3

I. ①舆… II. ①暨… ②凯… III. ①舆论—研究—中国 IV. ①C912.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第073177号

书 名: 舆情观察·2012

作 者: 暨南大学舆情与社会管理研究中心 凯迪数据研究中心

出 版 人: 董 伟

责任编辑: 林 薇

封面设计: 凯 迪

出版发行: 人民日报出版社

社 址: 北京金台西路2号

邮政编码: 100733

发行热线: (010) 65369527 65369509 65369510

邮购热线: (010) 65369530

编辑热线: (010) 65369526

网 址: www.peopledaily.press.com

经 销: 新华书店

印 刷: 佛山市浩文彩色印刷有限公司

开 本: 889mm×1194mm 1/16

字 数: 322千字

印 张: 18

版 次: 2013年4月第1版 2013年4月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5115-1775-3

定 价: 32.00元

发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

013037553

C912.63

18

2013

舆情观察

PUBLIC OPINION OBSERVER

贰零壹贰

暨南大学舆情与社会管理研究中心 凯迪数据研究中心 主编



C912.63
18
2012



北航

C1645527

人民日报出版社

冷静观察 积极引导

■ 林如鹏

自古帝王致治，迄今依法善治，莫不博采舆颂、俯顺民情。民者水也，水可载舟。一个社会若要达到政通人和之境，来自各个界别的，尤其是基层民众通过传播手段的合理表达和诉求，始终不能忽视。在政治昌明、科技发达、社会转型的今天，在最广袤的范围内达成共识、凝聚共识，显得十分迫切而重要。

舆论作为公众意见，舆情作为公众态度或情绪的表达，应该秉持“理性”和“建设性”的精神，将各种彼此可能相冲突的利益尽可能地协调和平衡起来。正如言论的自由是一种重要的权利，同时又应该有其一定的边界一样，舆论也是既受到鼓励，又不可能不慎重对待，更不能放纵自流。

按照马克思主义的观点，人类的历史，就是一部阶级冲突不断激化、解决并往复循环的历史。在20世纪之前，统治集团对于舆论的恐惧和钳制，甚至到了无以复加的地步。20世纪中期以来，我国的物质文明、政治文明、精神文明、社会文明与生态文明同步发展，时代见证了人民民主进程中政府对舆论的管理和调控艺术的不断进步。

在西方，舆论研究已成为名正言顺的科学，相关论著汗牛充栋，而且由于过度的商业化，而发展成一项非常繁荣的事业，各类组织操控舆论的技巧越发炉火纯青，甚至暴露出了欺骗性和虚伪性的一面。我们对于来自西方的理论逻辑和实践体系，应记取鲁迅先生倡导的“拿来主义”的态度，并且做到一切从实际出发，实事求是，不走老路，不走邪路。

因此，研究中国的问题，体察中国的国情民情舆情，需要专业的态度，科学的精神，严谨的方法，稳住阵脚，冷静观察，妥善应对，为现实服务，尤其应该牢记“以正确的舆论引导人”的宗旨和使命。

（作者系暨南大学舆情与社会管理研究中心主任，教授、博士生导师）

CONTENTS 目录 | VOL.1

目录

002 林如鹏 冷静观察 积极引导

中国·网络

007 侯东阳 千弯转 千滩过 滔滔江水永不休——2012年中国舆情扫描

网络

015 范以锦 网络反腐需要规范化和法制化

018 谭 天 微博舆情：让秋千荡出春意

024 张 蕾 “房”的意义

027 刘学义 言论生态新格局下的公众参与

032 汤景泰 走出民粹主义的舆论叙事

中国·事件

039 汤景泰 按语

040 杨慧媛 两个舆论场如何对接——浙江宁波PX事件

048 张彩阳 心态决定语态 语态决定影响力——陕西“表哥”事件

063 崔小远 荣誉·责任·担当——黑龙江阳明滩大桥引桥坍塌事故

075 李琼洁 谣言止于真相——江苏镇江“水污染”事件

087 周亚琼 真相还在穿鞋 谣言走遍世界——云南巧家爆炸案

104 张 维 主动、全部、迅速告知——深圳5·26飙车案

117 秦 华 抱薪救火火不灭——福建归真堂“活熊取胆”事件

126 张艳丽 无心插柳柳成“荫”——上海春秋航空“黑名单”事件

141 石琰鑫 须把乾坤力挽回——湖南酒鬼酒塑化剂含量超标事件

153 邹小玲 罢如江海凝清光——山西肯德基“速成鸡”事件

中国·新生代·新生态

173 陈泽然 互联网时代的新青年

中国·国际

中国·事件

187 李良荣 新传播革命与中国社会的三大结构性转变

193 付玉辉 互联网的传播扩散与秩序建构

003

舆情观察

| 年度词语

- 199 杨先顺 2012年五佳网络流行语的社会心态解读
203 陈桂琴 给我一滴水 我就看见你心中全部的海洋——解码2012年度汉字

| 年度报道

- 209 姚瑶 大年夜 我们是否还将需要春晚的陪伴
支庭荣

| 研究综述

- 217 朱磊 2012年度中国舆情研究综述
齐媛
郭炜

| 分析师手记

- 229 张蕾 定向追踪变动不居的舆论波
李芯
232 方晓林 我眼中的舆情分析市场和分析师

| 年度论坛

- 237 王悦 在大浪淘沙中闪耀理性之光——2012年度泛舆情类著作点评

| 学术争鸣

- 243 邓绍根 “舆情”词源考证
249 嵇美云 千峰里的“云图”——西方舆论学史上的冲突与论争

| 年度数据

- 257 2012年度热点事件

| 年度人物

- 279 姚淑兰 新闻学术重镇 传媒精英摇篮
林少娴
王玲

| 编后语

- 283 陈谷川 云深不知处

年度 观察

侯东阳 千弯转 千滩过 滔滔江水永不休——2012 年中国舆情扫描

千弯转 千滩过 滔滔江水永不休 ——2012 年中国舆情扫描

■ 侯东阳

2012 年在众口交错的议论声中落下帷幕，甚嚣尘上的“世界末日”谣言并未实现，一些舆论风波仍在延续。

媒体和舆情研究机构对 2012 年度的舆论进行了多种角度的盘点，包括祝华新等人的《2012 年互联网舆情分析报告》、凯迪数据研究中心的《2012KCIS 社会舆情观察报告》等，毫无疑问，中日钓鱼岛之争、重庆薄熙来王立军事件、伦敦奥运会中有关中国运动员的争议、莫言获得诺贝尔文学奖、中国共产党的十八大等重大舆论事件是热点中的重点，而许多事关民生的舆论也是公众热衷的话题。

年终对年度词的总结也是一大热点，评选机构不一，结论也稍有不同。有的评选年度十大关键词是选举、岛争、重庆、世界末日、艳照、枪击案、真情、航母、网购和奥运；有的选出年度十大热词是钓鱼岛、正能量、十八大、你幸福吗、屌丝、江南 style、莫言、辽宁号航母、舌尖上的中国、2012 等；在汉语盘点活动中，年度词为“钓鱼岛”，年度汉字在为“梦”或“平”。

中国式舆情：特点与走势

总体来说，2012 年的舆论在延续以往趋势的基础上，又出现了一些新的特点：

在移动互联网时代，热点事件、巨型事件出现的频率越来越高。2012 年手机首次超越台式电脑成为第一大上网终端，意味着舆论如影随形，人们随时随地都处在舆论圈中。在移动互联网时代，人际传播与大众传播手段紧密结合，扩大了舆论信息传播的范围，加快了舆论飞传的速度，很容易形成大规模的全国性甚至世界性舆论。微信、米聊、陌陌、飞聊等移动社交平台，在聊天、交友和社会动员方面展现出巨大的优势，特别受到年轻群体的青睐。社交网站、社区论坛、博客、微博、短信、飞信等人群聚集较多的平台经常成为舆论的爆发源地。据凯迪统计，2012 年全年热点事件高达 892 件，同比增长 412.64%，相当于每天出现 2.4 起，而且出现一些巨型舆论事件。重大舆论事件频繁发生使得民众被舆论激发的社会情绪起伏不定，也考验政府的舆论管理和应对能力。

舆论话题仍集中在民生、时事政治、反腐等方面。近十年来舆论热点事件的类型都不同程度涉及政府执政和管理能力、民生、食品安全之类，在“两会十大热点话题”的网上调查中，“社会保障”连续三年来居网民

关注度首位,“收入分配”的关注度一直位于前五位。舆论关注的某些热点话题多年持续升温,集中反映了中国社会当前存在的主要问题。2012



舆论热点事件的类型之食品药品安全

年关系民生的舆论事件主要是毒胶囊事件和四川、江浙一带的群体性环保抗议、物价上涨、强制征地等方面。网络反腐不仅继续而且深化,呈现专业化趋势,如网友“花总丢了金箍棒”通过照片、视频等鉴定奢侈品方面颇有研究,在“表叔”等事件中推断出其佩饰超出合法收入。网络举报使得多名官员被查,其中情色、奢侈品、住房等牵出的腐败案件尤其突出,如雷政富不雅视频导致多名官员下马,“表叔”、“房叔”被查处等。腐败问题触目惊心,网络反腐卓有成效,却导致政府被动。国家领导人一再强调腐败问题关系到党和国家存亡,十八大以后更是加强了对贪腐的惩处力度。

公众舆论参与意识增强,参政议政能力提高。2012年舆论最突出的一个特点是政治观点的争议逐渐增多,包括广东乌坎村事件、重庆薄王事件、钓鱼岛事件以及2013年初的南周事件等。随着教育的普及与发展,公民知识素养的提高,政治环境的宽松,公众对社会公共事务的参与意识越来越强,出现了一大批积极为公共事务出谋划策、批评建议的“公民”,一些网民联合起来救助困难、伤病的人,讴歌最“美”的人或现象。“2012年,是互联网和传统媒体中最‘美’人物最多的一年。”[1]随着网民中90后的崛起,新生代的青年不仅具有强烈的参与意识,而且积极付诸行动,在《2012KCIS 社会舆情观察报告》统计的72个社会民生热点事件中,涉及青年学生的高达14例,说明青年一代社会民主化程度在不断提高。

政务微博的影响越来越大。特别是以“北京发布”、“上海发布”、“南京发布”、“成都发布”等为代表的一批政府新闻办微博迅



政务微博——“北京发布”

速崛起，成为政府网络问政的有效形式，如北京 7.21 暴雨中官方微博成为市民遇险时的主要求助对象。而政府官员个人微博的持续增加，使得比较活跃的官员个人拥有众多的粉丝，成为意见领袖，从而加强了对舆论的引导。政务微博群的兴起也为公众面对谣言时提供了权威的求证对象，政府及各机构的微博及时针对各种谣言提供事实真相和权威信息，在一定程度上遏制了谣言的蔓延。



国际议题钓鱼岛激起中国大陆官民的愤怒声讨

国际议题突出显示中国公众对国家形象的捍卫。伦敦奥运会中国运动员破纪录的叶诗文被西方媒体攻击，中国民众和媒体进行了有理有据的驳斥。日本强行将钓鱼岛“国有化”不仅激起中国大陆官民的愤怒声讨，而且全世界的华人都举行盛大的游行抗议活动，充分表现了中华民族团结抗侮维护主权的气势。这说明一方面国际上对华存在不同程度的抵制，另一方面也说明中国民众越来越积极地在国际上争夺话语权。而莫言获得诺贝尔文学奖填补了中国文学在国际大奖上的空白，一方面满足了中国人的期待，另一方面也引起中国传统与西方认可的争议。

传统媒体在舆论中的引导作用逐渐回归。在网络兴起之初，传统新闻媒体出现舆论被动和边缘化的趋势，为了加强主流媒体的舆论引导力，新闻媒体积极进行技术革新，并且实行三网融合、全媒体战略；媒体人士也纷纷开办博客、微博，许多节目主持人、记者成为意见领袖。2012 年传统新闻机构和新闻人的微博也大量涌现，迅速以其固有的影响力再次加强了对网络舆论的导向，媒体的新闻舆论监督更加深化。2013 年 1 月《中国青年报》发表文章总结出中国的重要官方媒体正在悄悄变脸，《人民日报》在头版显著位置发表批评性报道，新华社也刊发多篇深度报道对热点事件进行追踪和调查，央视新闻联播也增加了监督性报道的数量。2011 年以来，“由传统媒体设置议程，网络‘意见领袖’产生影响的话题开始增长，出现传统媒体与网络社区‘两个舆论场’融合的趋势。”[2]

从及时应对到恰当处置：矛盾与化解

舆论热点事件快速增加，主要是由于各种矛盾和社会问题导致民怨累积，2012年中国社会科学院《社会蓝皮书》认为中国仍然处在社会结构变动弹性很大的阶段，收入和财富分配差距的过大，是当前很多社会矛盾和冲突的深层根源。其所进行的民意调查显示，民众认为中国当前存在的主要问题是与日常生活密切相关的物价上涨、看病难看病贵和收入差距问题。公众对政府的义务教育、提供医疗服务、打击犯罪和维护社会治安、提供社会保障等方面比较满意，但对廉洁奉公、惩治腐败和信息公开、提高透明度等方面满意度较低。社会矛盾的胶着和网络等新技术的使用造成舆论环境复杂而多变，重大突发事件危机不断发生，加大了政府的舆论压力，考验管理者的应对能力。目前的舆论环境存在的问题主要有：

公众对政府不信任导致误读、对抗式解读甚至解构。据中国社科院的一项调查显示，超过70%的受访者认为一些地方政府存在着“隐瞒真实情况，报喜不报忧”、不作为和乱作为的现象。老百姓变成“老白信，老不信”[3]。2012年中国青年报社会调查中心对10709人进行的调查显示，71.8%的受访者确认身边普遍存在习惯性质疑者，41.1%的人坦言自己就有“习惯性质疑症”。“塔西佗陷阱”[4]和“老不信”现象在当今社会成为影响政府公信力建设的重要因素，浙江省委组织部长在微博上感慨，政府部门陷入“塔西佗陷阱”的尴尬，即“一旦失去公信力，无论说真话还是假话，做好事还是坏事，都会被认为是说假话、做坏事。”[5]

政府新闻被误读的报道频频见诸媒体。仅2012年就有“千亿养老金入股系误读”、“《著作权法》草案鼓励盗版系误读”、“新交规处罚条例很多是误读”、“65岁退休系误读”、“异地高考方案获国务院批准系误读”等。2012年8月周克华被重庆警方击毙，但是网民对于警方发布的信息和图片产生质疑，甚至认为被击毙的是便衣警察而不是周克华本人，质疑进而演变成各种谣言，严重扭曲事件的本来面目。官方虽然及时发布了一些案情的细节并进行辟谣，却再遭网友质疑。“政府明明为老百姓办了件好事，却没能得到百姓的肯定。政府公信力缺失由此可见一斑。”[6]

舆论的虚妄和极端化更趋严重，而且是个别人的故意行为。舆论历来是不过激不足以引人注意，为了吸引“眼球”，舆论人往往在发言时存在夸张的成分，网络舆论中的非理性已经不再是学历低人群的专利，而知识分子也从网上辩论、围攻到网下约架、群体行动，动辄给别人贴上“汉奸”、“五毛党”的标签，肆意谩骂攻击。网络舆论群体极化现象严重，个人在群体的“围观”下容易出现非本意的言行。网络中观点的“左”“右”之争愈趋激烈，双方不是理性地争论，而是一方面誓死捍卫自己言论自由的权利，另一方面坚决不给别人言论自由的权利。“‘公知’渐成贬义词，除了左翼网友的刻意贬低，也因为知识分子对国情和改革的复杂性失察，遇事话往狠处说，远离了底层民众的现实诉求和心理。”[7]激烈的争论是民主社会正常的现象，关键是每个人的自由不能妨碍他人的自由，应允

许不同观点有公开发言的机会。

代表官方的主流新闻媒体报道方式僵化，舆论引导价值弱化。前几年中央电视台批评网络色情暴力内容的报道，很快变成网络流行语“很黄很暴力”、“心神不宁”，原有的语境被肢解，其含义成为讽刺为了宣传需要而编造台词等弄虚作假的行为。2012年央视“你幸福吗”的系列报道调查使得民众直接对记者的采访进行嘲讽。2012年河南光山校园惨案发生3天后，《信阳日报》头版刊文《光山：努力办好人民满意的教育》引发公众的愤怒，“这么多孩子被伤视而不见，居然无耻地歌颂起自己的教



《信阳日报》头版刊文《光山：努力办好人们满意的教育》

育”，网友直言信阳“不要脸”。官方对主流媒体的控制模式是导致报道内容刻板、官腔化的主要原因，而新闻人通过博客、微博的内幕“爆料”，使得原来的指令性管理曝光于天下，引起公众的质疑，2013年元旦的南方周末事件即是例证。

及时回应已不是首要因素，内容和态度更加重要。网络传递速度使得危机处理从原来的黄金24小时法则转变为人民网舆情监测室提出的“黄金4小时”原则。但如今及时发布信息亦不能决定舆情的涨落，信息的内容和措辞等成为更关键的因素。KCIS分析比对2012年上半年热点事件的场域传播曲线发现，“当事人的及时回应速度已不能完全决定舆情走势的起落，这跟回应的表达方式、内容有莫大的关系。多数多次出面回应却愈发引爆舆情的事件显示，回应方官方八股的措辞、空洞的回应内容和藏着掖着的态度反而起到‘引火自焚式’的助燃剂作用。”[8]有时舆情发

展的长尾效应并不见得是坏事，可能是对事件的反思和意义的进一步提升。2012年浙江温岭幼师虐童照片在网上曝光后，温岭教育局和公安局专案组反应可谓迅速，但是舆论仍然围绕管理者是否该为此负责？颜某的行为是否构成“寻衅滋事罪”？立法上是否有必要增设虐童罪？以及幼师待遇问题等进行更深入的讨论，这种舆论的“蝴蝶效应”使得该事件不断扩散。

中国国际舆论环境仍然比较复杂和严峻。西方一贯对社会主义中国抱有恐惧抵触心理。随着中国经济的发展，综合国力不断提高，已经成为世界第二大经济实体，而西方却接连遭遇各种经济和政治危机，对中国持有既爱又恨的矛盾情节。一方面在世界贸易中需要中国的支持，想要中国在国际上负起更多的责任；另一方面又对中国怀有深深的恐惧，大力倡导中国威胁论。西方媒体不顾客观事实，屡屡歪曲报道中国，即使在奥运会这样的竞赛中，破纪录的叶诗文都会引起西方的诋毁，所以有学者认为中国面对国际舆论环境存在着四种基本的论调：“中国威胁论、中国责任论、中国机遇论和中国崩溃论。其中，机遇论和崩溃论始终是比较边缘化的，占主导地位的是中国威胁论，中国责任论次之。”[9]网络的兴起又使得任何国内的细小舆论都可能被西方利用来作为攻击中国的武器，国内舆论会演变成国际舆论，不利于中国的国际形象。

风起于青萍之末，2012年出现的舆论事件及其特征的些微变化，可能会在以后逐渐扩展、蔓延，不管是好的或是坏的方面。✎

（作者系暨南大学新闻与传播学院教授、博士）

注释

- [1] [2] [7] 祝华新、刘鹏飞、单学刚. 2012年互联网舆情分析报告. 人民网 2012-12-21, <http://yuqing.people.com.cn/n/2012/1221/c210123-19974822-2.html>
- [3] 网络问政应从“问答”转向“深问”改变百姓“老白信”. 人民网 3g.people.com.cn2012-10-23
- [4] 刘鹏飞. 如何破解“塔西佗陷阱”和“老不信”现象. 人民网 2012-11-13 <http://www.peopleyuqing.com/topnews/topcontent/2012-11-13/5802.html>
- [5] 祝华新、单学刚、胡江春. 2011年中国互联网舆情分析报告. 人民网 2012-12-23 <http://yuqing.people.com.cn/GB/16698341.html>
- [6] 警方辟谣“周克华被顶包”再遭质疑 长沙民警很气愤. 新华网 2012-8-22 http://news.xinhuanet.com/legal/2012-08/22/c_123615715.htm
- [8] KCIS 社会舆情 2012 年上半年度观察. <http://www.kcis.cn/1249>
- [9] 金灿荣. 从“中国威胁论”到“中国责任论”中国如何应对. 求是理论网 2012-2-7 http://www.qstheory.cn/dd/dd2012/y/hj/201202/t20120207_137390.htm

专论

范以锦 网络反腐需要规范化和法制化

谭 天 微博舆情：让秋千荡出春意

张 蕾 “房”的意义

刘学义 言论生态新格局下的公众参与

汤景泰 走出民粹主义的舆论叙事

网络反腐需要规范化和法制化

■ 范以锦

观察 2012 年的舆情，我们可以看到民众借助新媒体的力量，自发地进行各方面的监督依然强劲有力，尤其是涉及腐败问题的监督更是引人注目。民间网络反腐为何风生水起？值得我们认真思考。面对这种社会现实，官方平台的反腐，包括官方网络举报平台如何完善、官方传统媒体涉及反腐问题的舆论监督如何强化，都应积极进行探索。

从本辑《舆情观察》所载案例我们可以看到，民众自发利用新媒体和自媒体人的身份，对涉及腐败问题的监督包括诸多方面：涉嫌贪污、受贿等经济案；养情妇等道德伦丧丑闻；年龄、简历造假；豪华建房装修、大吃大喝、买高档车、出国旅游等挥霍公款行为；亲属挂名吃空饷，等等。

由于微博的应用和发展，新媒体反腐在网帖反腐的基础上，更是有了更为便捷和快速传播的渠道，传播效果、影响范围扩大。有的微博反腐刚冒头就有了强烈的反响，也迅速引起反腐部门的重视。这种反腐，有的是掌握了比较充分证据后公布的，有的是由浅入深逐步推进的。一只手表、一条皮带、一副眼镜、一套住房，甚至一个表情，也有可能被人抓拍，引发网民人肉搜索，由此导致“房叔”、“表哥”、“雷冠希”一个个落马。

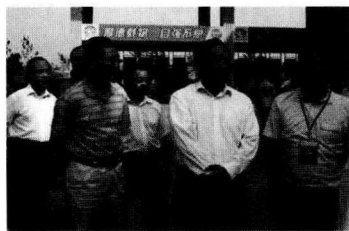
本来国家为了便于网民投诉，已根据新媒体的特点建立了网络反腐的官方举报平台。为何相当一部分网民还是选择非官方设立的平台进行投诉呢？原因就是像微博这类的自媒体人常用的平台，门槛低、发布方便，而且更容易形成舆论热点，引发受众共鸣，产生强大的冲击力。现实中就有许多这样的事例，举报材料曾在政府反腐平台上投放过，但由于须经一定的程序，动作一慢，举报人就转到微博上，很快形成网络事件，引发方方面面关注。

“微笑局长”经网民近一个月的关注，就有了初步的处理结果。而雷政富不雅视频曝光后通过微博迅速发酵，仅过 63 小时，重庆就将雷政富免职，并立案调查。

政府的权力应当在阳光下运行，民众的监督必不可少。但由于体制上造成的办事效率低，与民众紧迫解决问题的期望形成了落差，导致民众选择能更快解决问题的途径。更为重要的是，有些地方由于各种利益的纠缠，

大聊天下▼：《重庆雷政富同志，请叩头！》资深调查记者@纪许光 举报，重庆市北碚区委书记雷政富（正厅级），与重庆市开县原籍18岁女青年赵红霞发生不正当男女关系后，又动用权力将赵红霞抓捕，试图封口。由于本人水平有限，无法识别图片真伪，群众的眼睛是雪亮的，诚邀广大网友一起鉴定！<http://t.cn/qLsSWe>

2 收起 查看大图 向左转 向右转



“雷政富不雅视频曝光后通过微博迅速发酵”