

Research of Innovative Governance  
on Internet Public Opinion

颜 陈◎著

# 网络舆情治理 创新研究



非  
外  
借

新华出版社

Research of Innovative Governance  
on Internet Public Opinion

颜 陈◎著

# 网络舆情治理 创新研究

舆情治理的分析师视角



新华出版社

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

网络舆情治理创新研究 / 颜陈著. — 北京: 新华出版社, 2018.4

ISBN 978-7-5166-3927-6

I . 网… II . ①颜… III . ①互联网络—舆论—研究 IV . ① G206.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 051131 号

## 网络舆情治理创新研究

责任编辑: 唐波勇

装帧设计: 吴婧仪 沙 漏

特约编辑: 苏 仙 朱 敏

出版发行: 新华出版社

地 址: 北京石景山区京原路 8 号 邮 编: 100040

网 址: <http://www.xinhupub.com>

经 销: 新华书店

购书热线: 027-88567638

印 刷: 武汉珞南印务有限公司

成品尺寸: 170mm × 240mm

印 张: 23.25

字 数: 260 千字

版 次: 2018 年 4 月第一版

印 次: 2018 年 4 月第一次印刷

书 号: ISBN 978-7-5166-3927-6

定 价: 55.80 元

版权所有, 翻印必究。如有质量问题, 请与出版社联系调换。

## 序 Preface

### 舆情治理的分析师视角

新媒体时代，网络逐渐成为现代社会公共领域的重要言论表达渠道，各类社会问题在网络语境中更加突出。与此同时，网络信息结构失衡也对公共决策的公正性造成影响，诸如舆论审判、群体极化和网络暴力等顽症痼疾，对社会治理带来新的变数和风险。在此背景下，科学分析舆情，正确引导舆情，创新网络舆情治理模式，不仅有助于降低公众政治参与成本，提升公共服务品质，还对推动行政文化转型以及优化社会治理机制有着显著意义。

网络社会实质是风险社会，社会媒体化与风险全球化相辅相成。近年来，移动互联网的发展，不仅丰富了互联网信息内容，改变了信息传播格局，还悄然改变着政府、媒体以及公众的互动机制。伴随着舆情生成点与传播点的多元化、复杂化，政府职能部门更加接近“舆情旋涡”的中心。令人慨叹的是，当民众的情绪反应上升到“社会政治态度”的时候，一些地方党委政府仍然难以克服传统的管控模式和惯性思维，在舆情危机应对过程中彷徨无计、进退失据，承受着越来越严重的舆情冲击波……网络舆情的引导、回应和危机管控能力，也由此成为社会治理的中心议

题，为学术研究提供了一方沃土。

各种深层次的社会矛盾日益显现，对国家推进互联网治理提出了更高要求。基于政治沟通的网络舆情治理，对传统政府主导的社会治理模式提出了新定位、新要求和新任务。网络舆情治理，是社会综合治理的重要组成部分。我们一方面要面临治理过程中的法律缺失、机制虚置等问题，摆脱被动反应的应激模式，清晰界定网络舆情中政府、媒体及网民三者的关系，以动态化治理的理念为指引，突破传统治理模式的路径依赖；另一方面要看到社会治理的共性，准确把握网络舆情表达的本质，积极转变舆情危机治理思路，创新舆情治理的技术和工具，整合监管力量和加强队伍建设，探寻符合国情的法治化治网之路。

舆情分析师被称为舆论场的“瞭望哨”。在各类舆情事件中，舆论生态、场域特点、网民情绪、网络文化以及各级社会管理者媒介素养，共同织就了一张复杂紊乱且动态演绎的信息网络，如果不能把握其中的规律，就难以形成常态化的工作能力。成熟的舆情分析师，能够一粒沙中见大千，从民谣中读懂社会情绪，从帖文中梳理社会公众的要求和期待、不满和抗议，从社会热点中积极跟踪各项决策部署引起的舆情反响，进而提出有价值的对策和建议。舆情分析师的视角是平视的，故而不会漠视网民的表达自由而强调舆情管控；舆情分析师的视角是温暖的，故而不会忽视网民的主体地位而导致舆情处置沦为“中国式危机公关”；舆情分析师的视角是理性的，故而能在政府与网民之间真正建立沟通渠道，并通过权威信息供给来“答疑解惑”，通过问题的解决将舆情危机化解在萌芽状态。

在新媒体环境下，从社会治理的视角来深入研究网络舆情治理的一般规律，不仅可以解决好人们最关心最直接最现实的利益问题，维护最广大人民的根本利益，还可以处理好政府和多元舆论主体的关系，进而把握社会治理创新的着力点和落脚点，实现社会治理公共利益最大化的价值取向。事实上，近年来的舆情热点多与社会治理创新同频共振，客观上推动了交通、住房、户籍、养老、医疗、环境等民生问题的解决。毋庸讳言，舆情对社会的能动作用以“倒逼改革”的形式不断呈现，诸多舆情事件往往在舆论场烙上改革发轫之初的印记。舆情已经成为知民意、晓民情，察

民心、解民忧的重要途径，并为科学决策、民主决策提供不可或缺的依据。

作为资深的舆情分析师，笔者认为，创新网络舆情治理，既需要主动适应网络传播技术应用特点和主客体的行为方式，对网络舆情的发展路径、传播特点以及演绎规律进行细致的梳理和总结，从舆情中汇民意、聚民智；还需要“跳出舆情分析舆情”，尝试在社会治理模式层面切题，以工作流程再造和信息模式创新为载体，为构建包容、有序、协作、共治的新型治理体系献计献策。

子规半夜犹啼血，不信东风唤不回。笔者真诚希望这些立足于舆情实践的思考文字以及尝试性的方式方法，能够为社会管理者所接受，并期待能具体应用到社会治理措施的框架中，为消弭舆论场社会分歧、打造清朗的网络空间微献绵薄之力。正所谓：知者，谓我有所思；不知者，谓我有所痴。识者如是说，苟日新、日日新、又日新，今朝网络风景好，舆情治理开新篇。

匆匆数言，聊以代序。

颜陈于东湖之畔，戊戌孟春

# 目录 Contents

## 第一章 前沿思考

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 论舆情分析师的自我修养·····       | 002 |
| 新媒体的政治参与特点及应对方略·····   | 010 |
| 民生舆情异化及其消解路径·····      | 015 |
| 舆情信息增值开发模式研究·····      | 021 |
| 舆情工作模式优化及其长效机制探讨·····  | 028 |
| 舆情实训模式研究与实践·····       | 033 |
| 舆情服务品牌化运作初探·····       | 038 |
| 略论网络亚文化的圈层与边界·····     | 044 |
| 基于需求层次理论的社会反向情绪分析····· | 051 |
| 群体事件后地方政府善后要点·····     | 059 |
| 民主党派参与舆情智库建设的思考·····   | 068 |
| 大数据视阈下舆情考评模型研究·····    | 074 |

## 第二章 实战方略

|                        |     |
|------------------------|-----|
| “舆情体检”注意事项·····        | 088 |
| 舆情研判的四个“维度”·····       | 091 |
| 影响舆情态势的四组变量及其相互关系····· | 095 |
| “舆情地雷”四步排除法·····       | 099 |
| 哪些舆情自带“灰犀牛”属性·····     | 102 |

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 舆情回应最忌“六气” .....     | 105 |
| 舆情处置应规避“五大死地” .....  | 110 |
| 舆情处置中的“冷却术” .....    | 115 |
| 群体事件处置笔记 .....       | 118 |
| “十招”搞定网络谣言 .....     | 122 |
| 舆情报告如何出彩 .....       | 133 |
| 舆情演练点评之我见 .....      | 136 |
| 舆情复盘报告“三步走” .....    | 139 |
| 对金融舆情的分析解读 .....     | 142 |
| 医疗舆情要处理好“四大关系” ..... | 145 |
| 涉警舆情六大“雷区”述评 .....   | 150 |
| 环保舆情要注意“过五关” .....   | 158 |
| 食品安全舆情的八大关键控制点 ..... | 162 |
| 涉农舆情的常见主题 .....      | 168 |
| 教育舆情的“双轮驱动” .....    | 172 |
| 如何防止尸体变“筹码” .....    | 179 |
| 涉税舆情的“四大痛点” .....    | 183 |
| 抓住安监舆情的“牛鼻子” .....   | 187 |

### 第三章 舆情札记

|                        |     |
|------------------------|-----|
| “大闹天宫”是一次失败的舆情处置 ..... | 192 |
| “疑邻窃斧”之舆情解读 .....      | 195 |
| 《诗经》中的段子 .....         | 197 |
| 宝玉协调何以失败 .....         | 200 |
| 曾母还有别的选择吗 .....        | 203 |
| 从扁鹊答魏文王得到的舆情启示 .....   | 206 |
| 王熙凤指挥为何失灵 .....        | 208 |



|                     |     |
|---------------------|-----|
| 网评员应以“新妇”为鉴·····    | 211 |
| 西门豹的担当·····         | 214 |
| “南辕北辙”话舆情治理·····    | 217 |
| 形声字到处都是“坑”·····     | 219 |
| “足球段子”的AB面·····     | 221 |
| 领导们遇到“李雪莲”该咋整·····  | 226 |
| 枪响之后“杂音”起·····      | 230 |
| 做一个合格的“吃瓜群众”·····   | 232 |
| “刀刺辱母者案”中的角色代入····· | 234 |
| 乒乒乓乓，舆论场的“绕口令”····· | 236 |
| 没想到你是这样的武汉ETC·····  | 239 |
| 敦促武汉路桥ETC“投降”书····· | 241 |
| 细节缺失导致“舆论歪楼”·····   | 243 |
| “海底捞”道歉信文本分析·····   | 245 |
| 绝味鸭脖应该如何“去骚”·····   | 249 |
| 舆情分析师招聘试卷之自娱自乐····· | 252 |
| 关于舆情分析师，仿知乎神回复····· | 258 |

#### 第四章 堪舆者说

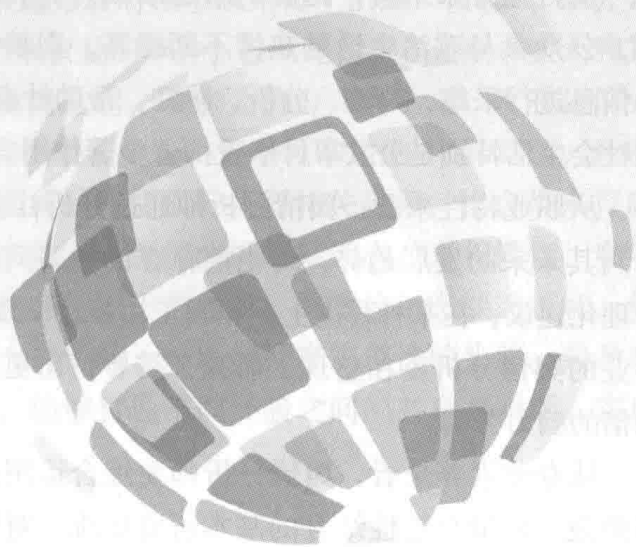
|                      |     |
|----------------------|-----|
| “颜氏三问”定场有奇效·····     | 264 |
| 超级“粉刷匠”·····         | 267 |
| 莫名其妙的“麻雀之死”·····     | 270 |
| 暮夜对话妥处群体事件·····      | 273 |
| “荆楚舆情预警群”创建背后·····   | 277 |
| 群主的困惑·····           | 280 |
| 我给村支书讲舆情·····        | 283 |
| 我亲历的两次“中国式危机公关”····· | 287 |

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 武钢舆情往事·····          | 290 |
| 武汉江汉路“砍人谣言”处置始末····· | 294 |
| 县委书记的“文艺范”·····      | 297 |
| 新闻通稿背后的“故事”·····     | 300 |
| 中式英语的“舆情密码”·····     | 303 |
| 群鸟学艺之舆情篇·····        | 306 |
| 批评的“套路”·····         | 308 |
| 货车撞断电线杆是舆情吗·····     | 311 |
| 局长就这样被假记者给诈了·····    | 314 |
| 辟谣要有“绣花心”·····       | 317 |
| 英国友人谈武昌火车站血案·····    | 321 |
| 我为什么建议这家幼儿园不发声·····  | 324 |
| 舆情分析师的N个“不亦快哉”·····  | 328 |

## 第五章 培训大纲

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 互联网时代的企业危机公关·····   | 334 |
| 互联网时代领导干部的舆情素养····· | 337 |
| 涉警涉稳舆情实战技法·····     | 340 |
| 网络舆论引导路径及方法·····    | 343 |
| 新常态下舆情处置实务与方法·····  | 346 |
| 舆情工作方法与服务趋势交流·····  | 349 |
| 舆情监测及处置机制的构建要点····· | 352 |
| 舆情分级预警的标准及意义·····   | 355 |
| 公共危机事件的防控与妥处·····   | 358 |
| 后记 实践是最好的舆情课堂·····  | 361 |

# 第一章 前沿思考



# 论舆情分析师的自我修养

舆情分析师在有些人眼里是一份神秘的工作。

他们是“矿工”，在喧嚣嘈杂的舆论场挖掘提炼出最有价值的信息；他们是“气象员”，对舆情态势进行研判并实时预警；他们有“特殊通道”，可以将独立客观的分析报告递到决策层手里；他们还“襄助决策”，为服务对象了解互联网信息，观察网络动态，处置危机提供决策参考。他们，被称作“网络特工”……

如此说来，舆情分析师岂止神秘，简直是手眼通天的“大人物”！然而，一位优秀舆情分析师的养成绝非朝夕可就。登堂可矣，入室则难也。那么，如何成长为一个优秀的舆情分析师呢？

## 一、舆情分析师是干什么的

从行业背景来看，随着网络逐渐成为党和政府了解社情民意的主渠道，公众参与政治生活的热情不断提高，舆情分析师通过舆情系统对网络信息进行采集、筛选、分析、研判，帮助社会管理者精准梳理“民意”，在社会生活特别是公共事件中发挥着显著作用。

从职业特性来看，舆情分析师通过分析社会矛盾产生的深层次原因，研判其未来的发展趋势，对当前存在的浅表问题或舆情的演绎态势提出合理化建议，在某种程度上，相当于“参政议政”。相比一般的信息汇集，专业的舆情分析重在整理、研究，需要付出更多的智力、时间成本，是加倍的脑力劳动。

从专业素养来看，舆情分析师要综合运用传播学实证与反思、宏观与微观、定量与定性结合的基本研究思维，对诸如网络媒介环境、社会结构压力、网民心理等要素进行很有见地的探讨，不仅要具有丰富的舆情实操经验，还要为舆情研究贡献有价值的思想。

从工作职责来看，往大处说，舆情分析师要把握社会经济发展转型的脉搏，帮助政府和民众凝聚社会共识。就小处而言，分析师要在舆情事件风云诡谲的时候，精确研判网络舆论的发生、发酵和消解的拐点，推动各方达成矛盾和问题的最佳解决方案。

## 二、舆情分析师要“讲政治”

### 1. 坚定政治立场

舆情分析师干的是技术活，操的是领导心。在传统媒体时代，政府主导信息发布的权力，说什么是什么，拥有诠释事件的话语权；但在移动互联网的新媒体时代，网络社会权力“去中心化”使政府难以控制舆论的方向，说什么疑什么，传统的政府权力在舆论场不断被稀释。舆情分析师的使命在于，从公正、公平的价值立场出发，推动网络舆论在政府、公众与媒介之间形成良性互动，进而在整个社会形成良性的舆论生态圈，也就是“打造清朗的网络空间”。由于服务对象以及现实工作的考量，要求舆情分析师们拥有坚定的政治立场，无参加非法组织或活动的不良记录，能严格遵守相关保密规定。

### 2. 熟悉政治生态

在现实生活中，极少数地方政府在主观站位上出现“位移”，以公共利益为挡箭牌，出现损害公众权益的事件，极大地侵害了公众、法人和其他经济组织的权利，导致舆情迭起，政府公信力一落千丈。政府公信力一旦严重受损，民众与政府在现实中会出现难以沟通的“黑障区”，政府的各项政策、意图均无法实现，即使强行执行相关政策，也会带来行政成本高昂的后果，并且效率低下。舆情分析师整天泡在真相模糊、戾气蔓延的舆论场，如果不能正确认识干群矛盾，对政治生态缺乏了解，势必会受认知失衡与舆论暴力的影响，难以保持客观理性的头脑。熟悉政治生态的另一个好处在于，能够打通不同经验之间的共享与对话，实现研判角度的自由切换。

### 3. 了解组织结构

组织结构特指党政部门对于工作任务分工、分组和协调合作的各项安排和管控模式。研究组织结构中部门、个体之间的相互关系及影响（比如，



职能部门的交叉和重叠、纪律处分条例等各项明规则；论资排辈、裙带关系等潜规则），有助于理清舆情研判思路，更好地把握社会治理与网络舆情的交互作用。舆情也是人情，网络社会是现实社会的一种映射，网络舆情的产生与发展必然也以某一现实事件为背景和基础。了解组织结构，是为了弄清楚职能部门的权力边界和职责范围，需要横向到边、纵向到底，力争做到“门儿清”。此外，互联网自由、互动的特性经常冲击管理的空当和盲角，这些地方容易成为各阶层利益表达、情感宣泄、思想碰撞的舆论“堰塞湖”，不可不察。

#### 4. 知晓人事变迁

从常规服务的角度看，舆情工作主要是为党政机关及其他大型企事业决策者提供舆情信息的监测及数据整理。春江水暖鸭先知，主管或服务单位领导同志的职务变化，自然也在监测的范围内。从舆情研判的角度看，党政主要领导的变化，也能体现地方发展的态势。比如，副省级城市在国家战略中的地位甚为重要，与其他省会城市或重点城市相比，副省级城市的党政主官也有更高的行政级别和更大的升迁空间。有些知名的媒体公号，经常对人事变迁进行解读，抽丝剥茧、寻幽抉隐，这也是舆情分析师的基本功之一。

### 三、舆情分析师要“懂理论”

#### 1. 理论研究，把握社会脉搏

舆情研究是一个多学科的交叉领域，这就需要舆情研究者遵循“发现问题——分析问题——解决问题”的研究之路，灵活自如地进行学科交叉研究，将视角放在系统探究网络舆情行为及其影响因素方面，阐释各要素之间的内在规律和作用机制，努力帮助作为舆情客体的政府、企事业单位了解新媒体特性及网络舆情的结构性特点，动态解释舆情主客体之间的互动，适应舆情新常态。

网络舆情理论研究最终的落脚点，是为现实舆情工作提供坚实的理论支撑。舆情分析师通过对网络舆情基础理论和应用实践的研究，从理论上深入理解网络舆情的内涵、特点，有助于切实分析网络舆情的应对现状，

积极探索政府应对网络舆情的路径选择。国内不少舆情团队在网络舆情和政府治理、网络媒体的“舆情功能”、网络舆情的形成和变动等重要理论问题上有突破和发展。一些舆情分析师从理论层面对网络舆情工作的程序和方法进行了设想和构建，通过网络舆情研究带动了舆情基础理论研究。

## 2. 实务研究，创新工作方法

移动互联网时代，网络形态发展趋势复杂多变，舆论场阵地转换频仍。研究并掌握微博、微信和移动终端使用者的特点，善于总结出网络舆情变化的一般规律，才能更精准地把握舆情演绎途径，也才谈得上去应对引导舆情。从合作单位的角度而言，实务研究协助其创新工作方法，及时回应公众的合理诉求；从公众的角度而言，实务研究协助合作单位与线下数据对接，使得民意研判更精准。成熟的舆情分析师，从舆情监测取样、分析、研判和应对等角度入手，结合舆情实战案例，可以探讨如何对网络舆情进行科学的监测与研判。

网络舆情实务研究的目的，是推动政府治理和企业管理迈上新台阶，实现从被动应对到主动研究和管理，从感性决策到理性决策。舆情分析师对于舆论环境应该有比较深入的了解，如果结合舆情团队学科背景多元，以及有着较高的专业理论水平的优势，可以灵活地设置研究课题，进行实务分析。在高强度的舆情操练中，舆情团队特有的实战敏锐性与舆情分析师研究方法的科学运用相结合，能够更好地发现舆情背后的本质问题，从而为合作单位提出更多的合理化建议。

## 3. 应用研究，提升新媒介素养

随着社交媒体时代来临，整个社会舆论生态出现了全新的变化。社交媒体碎片化的表达方式，导致了具有煽动性的极端言论更容易吸引眼球，从而使其大量的产生和传播获得可能。“微时代”网络空间的思维方式、社交方式、情绪色彩构成光怪陆离的舆论生态，任何原本活跃于“线上”的群体情绪，都可能转变为“线下”的群体事件。社交媒体不只是更新了信息传播和人际交往的方式，也在某种程度上创新了社会动员的方式。网络世界已经在某种程度上“绑架”了现实社会，社交媒体逐渐成为整个社会情绪产生裂变的核心，构造了舆论场上的新势力。



随着互联网及其应用向着移动发展、多终端整合、微众即时互动、个性化方向发展，从事互联网信息监测、整合分析的舆情分析师理应与时俱进。比如，为了适应新的媒介环境和社会关系变化，积极构建更大、更好的社交网络；不断创新学习方法，学习研究各种新兴媒介的使用方法和操作技术；完善自己的知识结构，培养强大的信息分析处理能力。换言之，普通网民对社会言论可能是一般关注，但舆情分析师则要以事件为分析维度，在大数据的基础上实现人、事、情、理、法等多维度交叉分析、关联分析。

#### 4. 市场研究，关注产业现状

互联网的诞生与发展，不仅改变了人类社会的生产生活方式，还促成信息传播格局的大变革。民众对社会管理者产生和持有的社会政治态度，已经成为决策者制定政策和改进管理的重要依据。一言以蔽之，网络已然全面渗透人类社会发展和日常生活的方方面面，无论是党政机构，还是企事业单位，在科学决策时都不能忽视社情民意的存在。由此，网络舆情服务具有广阔的市场空间，在传统媒体转型的当下，舆情业因之成为新兴的产业形态。

舆情服务是小众市场，但市场潜力巨大。尽管当前存在无序竞争、良莠不齐等行业乱象，但规范化、专业化、品质化是舆情业务“升级换代”的主流方向。舆情产品的市场细分有赖于服务的专业程度，但在具体路径上会有所差异。比如，IT、金融、房地产等行业的深度研究报告，依托于新闻网站的舆情刊物，意见领袖藉公信力引领的粉丝经济，党政机构的舆情系列培训，基于舆情监测系统的商业模式，危机公关类型的引导处置服务，利用多媒体进行形象修复的正面策划等。

## 四、舆情分析师的“必杀技”

### 1. 信息采集

舆情信息所反映的往往是人们对公共事件、话题的政治态度，与执政者和公共管理部门的工作密切相关。个体的情绪态度，某一个人的说法不具代表性，只有一定范围或一定数量的公众所表现出来的情绪、意见、



要求和思想，才构成舆情。比如，人们对公共事件的看法，关于党和国家重大方针政策、法律法规、决策部署出台前后的思想动态，公众在一个时期内对国家和地方形势的看法等。

舆情经常发生在民意表达最为集中、舆情传播最为畅通的“场所”，大众往往通过社区、QQ群、博客、微博、微信等方式传播网络信息。这些具体形态的舆情信息隐含着民众情绪，彰显着民众的社会政治态度，其产生根源、发展态势以及可能产生的后果，都需要进行及时的抓取和挖掘。

就舆情信息收集的技巧而言，实际上是培养“网感”的过程。这方面除了舆情意识的培养，还要熟悉网络语言，主动适应网络生态。在具体方法上，可以通过百度等公网搜索工具，或者借助舆情监测平台，反复设置不同的关键词，收集抽样媒体评论和网友言论，在EXCEL中归类 and 制作图表，重要言论还要收藏在Word文档中，及时保留链接。

## 2. 信息筛选

抓取海量信息之后，如何及时准确地筛选出与自己工作有关的信息？目前，网上水军肆虐，存在着非理性、情绪极端、虚假片面、支流声音变主流等问题。这就要求在筛选网络舆情信息的时候，辩证地看待网上舆情，冷静分析，切莫跟风乱跑。

在实践中，舆情信息的筛选是随着形势发展而不断变化的，随着舆情因变事项的发生而发生，具有极强的时效性。故需要我们进行“去粗存精，去伪存真，由表及里，由此及彼”的预处理，从掌握舆论工作主动权的全局出发，及时将重点舆情及需核心关注的信息筛选并推送，确保舆情的发展走向、舆论热点、媒体关注焦点、舆情级别“不走样”。

信息筛选还必须警惕虚假舆情，排除其对真实舆情的干扰，防止在信息收集筛选中出现误判现象。一般来说，网络信息的挖掘收集、概括剖析、抽样统计，主要围绕“社会全局、领导统筹、群众利益”展开。同时，由于网络信息始终处于动态变化之中，特别是在舆情甄别上，要特别重视来自网络的第一手舆情信息，发挥人工清洗在舆情信息去重、筛选中的主观能动性。