

# 网络舆情监测 基础与应用

曹蓉◎著

INTERNET PUBLIC OPINION  
Basics and Application

时事出版社

# 网络舆情监测 基础与应用

曹蓉◎著

INTERNET PUBLIC OPINION  
Basics and Application

时事出版社  
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

网络舆情监测：基础与应用/曹蓉著. —北京：时事出版社，2018. 12  
ISBN 978-7-5195-0269-0

I. ①网… II. ①曹… III. ①互联网络—舆论—研究 IV. ①G219

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 248357 号

出版发行：时事出版社

地 址：北京市海淀区万寿寺甲 2 号

邮 编：100081

发行热线：(010) 88547590 88547591

读者服务部：(010) 88547595

传 真：(010) 88547592

电子邮箱：shishichubanshe@sina.com

网 址：www.shishishe.com

印 刷：北京旺都印务有限公司

---

开本：787×1092 1/16 印张：15 字数：230 千字

2018 年 12 月第 1 版 2018 年 12 月第 1 次印刷

定价：98.00 元

(如有印装质量问题，请与本社发行部联系调换)

# 前 言

网络舆情监测与导控是一个 21 世纪初刚刚兴起的全新工作领域，也是一个受到各级部门、单位甚至个人高度重视、极具发展潜力的热门服务领域。全新性使得它缺乏系统的工作经验和现成的工作模式可资借鉴；热门性使得它急需构建一个专门的体系结构，其中就包括一支专业化的人才队伍。这就需要研究者们从已有的网络舆情工作经验出发，面向未来网络舆情工作的体系化、专门化发展趋势，对网络舆情工作规律、原则和具体实施与应用过程进行详细而全面的梳理。而就目前已出版各类与舆情相关的书籍来看，或仍延续着传统社会舆情的工作思路，或仅围绕着网络舆情监测的某一特定环节（尤其以网络舆情的处置应对策略研究居多）。而实际上，一方面，新兴的网络舆情监测与传统的社会舆情调查相比具有很多新的特征，给舆情工作也提出了更多更新的要求；另一方面，虽然舆情工作的最终成效体现在对各种舆情问题、危机的处置应对上，但没有网络舆情信息采集、分析、预警、报送等环节的有效保障，单纯的处置应对是不存在的。此外，一些以网络舆情为主题的教材出版物，虽涉及到网络舆情监测的多个方面、多个环节，却多为“蜻蜓点水”式的泛泛而谈，内容较为简略，缺乏对网络舆情监测与导控理论问题的深入探讨以及实践环节的细致介绍。

结合上述现状特点，本书紧紧围绕网络舆情多学科理论交叉融合和实践性、实用性特点，一方面广泛吸取已有研究成果之精华，另一方面结合编写者在实践工作中的探索和积累所得，对网络舆情监测与导控相关问题、实践方法与技术等进行深入、全面而细致的介绍和探讨，旨在解决网络舆情工作者应具备什么样的准备性知识、应掌握什么样的实践技能以

及将来应该在哪些重点领域有所作为等问题，从而帮助读者从一个网络舆情工作的“门外汉”转变为一个具有初、中级职业水平的网络舆情工作者。

本书内容共分为三大部分：第一部分为基础理论知识，涵盖社会学、传播学、计算机网络、心理学等多学科知识领域，对网络舆情的基本概念、网络舆情的发展历程、网络舆情工作的机制原则、网络舆情的主要特点及形成演变机制、网民行为及心理特征等进行了全面的介绍，并结合丰富的实例进行多维度阐释；第二部分为实践模块部分，按照网络舆情监测与导控的实际工作流程，分选题、搜集、分析、报送、预警处置五大模块展开，对各环节的具体操作流程、关键技能与技术以及所使用的具体工具等进行了详细的介绍；第三部分为专题研究部分，对网络舆情监测与导控相关的重要议题，如突发事件网络舆情、国外的网络舆情监测与导控等进行专题性介绍，旨在通过更具体、关键的任务帮助读者拓展网络舆情的应用思维。诚然，由于水平所限，书中所表述的观点难免有疏漏和不当之处，敬请广大读者批评指正。在此，感谢本书作者所在单位对本书出版给予的大力支持，感谢时事出版社编辑对本书认真、细致的审阅。

# 目录



## contents

### | 第一部分 基础理论 |

#### 第一章 网络舆情的基本概念 / 3

- 一、“舆情”的历史由来 / 3
- 二、“舆情”的当代解读 / 4
- 三、“舆情”的概念辨析 / 6
- 四、本书的观点 / 14

#### 第二章 网络舆情的发展概况 / 16

- 一、网络舆情的发展历程 / 16
- 二、网络舆情的现实状况 / 22
- 三、网络舆情的应用体现 / 31

#### 第三章 网络舆情的工作机制 / 40

- 一、组织机构 / 40
- 二、工作程序 / 42
- 三、队伍建设 / 45

#### 第四章 网络舆情的特点与表现 / 49

- 一、网络舆情的主要特点 / 49
- 二、网络舆情的表现途径 / 54

#### 第五章 网民行为及心理特征状况 / 64

- 一、网民的行为解读 / 64
- 二、网民的心理特征 / 73

#### 第六章 网络舆情形成与演变机制 / 79

- 一、舆情演变进程 / 79

- 二、网络传播效应 / 83
- 三、案例：招远恶意杀人案 / 90

## | 第二部分 实践模块 |

---

### 模块一 网络舆情监测选题 / 97

- 一、选什么类型的题 / 97
- 二、抓什么样的矛盾 / 102
- 三、辅助什么样的决策 / 106
- 四、总体机制与原则 / 108

### 模块二 网络舆情信息搜集 / 110

- 一、舆情信息搜集原则 / 110
- 二、舆情信息搜集渠道 / 112
- 三、舆情信息抽样方法 / 124
- 四、舆情信息的自动采集 / 128
- 五、舆情信息的预处理 / 143

### 模块三 网络舆情分析研判 / 145

- 一、网络舆情的初步判别 / 146
- 二、网络舆情的数据分析 / 154
- 三、网络舆情的深度分析 / 166
- 四、自动网络舆情分析工具 / 173

### 模块四 网络舆情报告撰写 / 183

- 一、网络舆情报告类型 / 183
- 二、网络舆情报告撰写技巧 / 186
- 三、网络舆情报告例文 / 189

### 模块五 网络舆情的处置应对 / 197

- 一、处置应对策略 / 198
- 二、应对实例分析 / 202
- 三、总体原则 / 206

| 第三部分 专题研究 |

---

专题一 突发事件网络舆情 / 209

一、突发事件的主要分类 / 209

二、突发事件的主要特征 / 210

三、突发事件网络舆情的处置应对 / 212

专题二 国外网络舆情监测与导控 / 215

一、美国境外网络舆情监测的主要举措及特点探析 / 215

二、其他国家网络舆情监测的主要举措及特点探析 / 226

主要参考文献 / 228



第一部分

# 基础理论



## 第一章 网络舆情的基本概念

所谓网络舆情监测与导控，监测是工作的过程，导控才是工作的终极目标，无论是过程还是目标，均离不开网络舆情这一最基础的前提。而单就网络舆情而言，核心在于“舆情”。到底什么是舆情，网络舆情是否只是传统舆情在网络这一新载体上的体现还是具有其新的内涵，这是本章力图解决的问题。我们将从“舆情”这一概念的历史起源说起，结合当代对网络舆情的各种解读，提出本书所支持的对于“网络舆情”的新认识。

### 一、“舆情”的历史由来

舆情的“舆”，最早出现在商代的甲骨文中（见图1—1<sup>①</sup>），表示靠人力抬举起来的车。它的构形与现代汉字的“舆”大致相同，中间部分象征轿子，外围部分则象征着合力抬举的四只手，后来逐渐演变为现在的“舆”。而随着字形的演变，其所指代的含义也发生了变化，从最开始表示具体的物，演变成指代与这些物相关的人，包括车夫、差役、小官吏和随车士卒等下层普通大众。后来，其则泛化成普通老百姓的代名词。

根据国内学者的考证，<sup>②</sup>“舆”与“情”的结合最早出现在《旧唐书》中。书中记载，唐昭宗在乾宁四年（公元897年）的一封诏书中写道：“朕采于群议，询彼舆情，有冀小康，遂登大用。”意思即皇帝采纳群臣的意见，了解老百姓的看法，不仅有益于国家安康，更将对进谏者委以重

① 冯希莹、王来华：“舆情概念辨析”，《社会工作（学术版）》2011年第5期，第83页。

② 中共中央宣传部舆情信息局、天津社会科学院舆情研究所，《舆情信息汇集分析机制研究》，北京：学习出版社，2006年版。



图 1—1 “舆”的字形演变历程

图片来源：作者自制。

用。此处，“舆情”与表示群臣意见的“群议”对称使用，表示与代表统治阶层意见的群臣朝议相对应的普通老百姓的情感和看法。自唐昭宗起，“舆情”一词开始得到广泛使用。尤其是在清朝时期，“舆情”一词的使用频率最高。在清朝康熙年间，康熙皇帝首次南巡驻江苏宿迁时，发现漕运总督邵甘问题严重，随即传旨召见，并对他说：“朕时巡之举，原欲周览民情，查访吏治。尔身为大臣，理应洁己率属，乃莅任以来，并无善状，且多不谨处。此朕得之舆情，访闻颇确。”另外，《聊斋志异·续黄粱》中也用到“舆情”一词：“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。”

由这些历史考证我们不难发现，在封建统治时期，舆情具有明显的政治指向性，它强调被管理者对管理者的态度，具体则指国家管理者无法通过官方渠道获得的普通百姓对制度、官员等的意见、评价和看法。因而，长期以来，“舆情”都是社会学中民意理论下的一个概念，被定义为民意的一种综合反映，而相应的舆情工作就是一种为统治阶级服务的民意调查工作。

## 二、“舆情”的当代解读

互联网这一新型舆情载体的快速发展，使得“舆情”这一古老的词汇迅速成为各界关注的热点词汇。然而，尽管近年来关于舆情基础理论的研究取得了较大的进展，但学界对于网络舆情的定义仍存在一些分歧。

一种较为典型的观点认为,“网络舆情是指在一定的社会空间内,围绕中介性社会事项的发生、发展和变化,作为主体的民众对作为客体的国家管理者产生和持有的社会政治态度”。<sup>①</sup>该定义将网络舆情概念划分为舆情主体、舆情客体、舆情本体和中介性社会事项四大主要构成成分。其中,舆情主体指民众,舆情客体指国家管理者,舆情本体为社会政治态度。中介性社会事项则包括国家管理者制定和推行的法律规章制度、各类方针政策、工作措施,也包括影响民众利益以及民众与国家管理者主客体利益关系变化的事件、人物,甚至还包括国家管理者的工作成就和存在的各种问题等。可以说,该定义回答了谁(主体)因为什么(中介事项)对谁(客体)产生了什么(本体)的问题。然而,从当下网络舆情的发展实际来看,其内涵和外延都有了进一步的拓宽。一方面,网络舆情的客体不再仅仅局限于国家管理者,而是包括任何民众关心甚至只是关注到了的事物、现象等。例如发生在2006年初的“虐猫事件”,以及各种“艳照门”事件、“范跑跑”事件等,这些事件并不是国家管理事务,而更多的是一些个人行为、私人事件。另一方面,网络舆情的本体也不仅是社会政治态度,还包括各种观念、情绪、意见,甚至隐性的行为倾向等。例如,针对企业产品口碑而言,舆情就是舆情主体对某事物的一种个人喜好或品味;而针对社会治理而言,舆情可能体现为舆情主体危害社会的某种行为倾向。因此,我们认为,当前网络舆情的实际已经超出了这一概念的范畴。

另一种典型观点认为,舆者,舆论也;情者,情况也。由此,舆情便等同于舆论情况。显然,这一观点既不符合舆情这一概念的历史渊源,也不切合当下网络舆情的应用实际。一方面,历史上的舆情之“情”并非指情况,而是指舆情主体的各种情绪、态度、意见等主观产物;另一方面,舆情之“舆”也并非指舆论,二者在影响力等特征上存在一定区别,下文概念辨析部分将有详细阐述。

此外,学术界还有多种有关网络舆情的定义,如:

“网络舆情指在网络空间内,围绕舆情因变事项的发生、发展和变化,

---

<sup>①</sup> 王来华:《舆情研究概论》,天津:天津社会科学院出版社,2003年版,第32页。

网民对执政者及其政治取向所持有的态度。”<sup>①</sup>

“网络舆情是国家决策主体在决策活动中必然涉及的、关乎民众利益的民众生活（民情）、社会生产（民力）和民众中蕴涵的知识和智力（民智）等社会客观情况，以及民众在认知、情感和意志基础上，对社会客观情况以及国家决策产生的主观社会政治态度。”<sup>②</sup>

“网络舆情就是从互联网上传播的公众对某一‘焦点’‘热点’问题所表现的有一定影响力、带有倾向性的意见或者言论的情况。”<sup>③</sup>

“网络舆情是由各种社会群体构成的公众，在一定社会空间内，对自己或与自身利益紧密相关的各种公共事务所持有的多种情绪、态度和意见交错的总和。”<sup>④</sup>

学术界之所以对“舆情”的概念界定还存在如此多的争议，一方面是因为舆情作为一种复杂的人类精神现象，本身就很难界定和把握，因而容易与各种相似概念（如舆论等）发生混淆；另一方面，网络舆情兴起之迅猛，使得与之相关的理论研究相对于其实际的发展情况而言总是稍显落后，概念的界定总是无法覆盖网络舆情仍在不断拓宽和深化的所有内涵。

### 三、“舆情”的概念辨析

正如上文所述，对舆情定义的不统一也源于对舆情以及与之关联的其他概念的混淆认识，如舆情信息、舆论、民意、社会舆情、情报等。对舆情与上述概念的异同辨析，将有助于我们更清楚地认识网络舆情这一概念，从而也有助于我们更准确地定位网络舆情监测与导控这项工作。

---

① 纪红、马小洁：“论网络舆情的搜集、分析和引导”，《华中科技大学学报（社会科学版）》2007年第6期，第104页。

② 张克生：《国家决策：机制与舆情》，天津：天津社会科学院出版社，2004年版，第13页。

③ 苏云升、周如俊：“网络舆情与思想政治教育”，《广东青年干部学院学报》2005年第4期，第73—76页。

④ 刘毅：《网络舆情研究概论》，天津：天津人民出版社，2007年版，第51页。

### （一）舆情与舆情信息

传统的舆情研究中似乎并不区分舆情与舆情信息这两个概念，然而近年来这两个概念却被频繁使用。究其原因主要在于，传统的舆情无论是基于口头表达还是付之于文字记录，通常都是主体情感态度的直接表露，因而从某种意义上而言，舆情即舆情信息，舆情信息即舆情，二者可等同而语。然而，随着网络时代的到来，舆情表达形式、途径的多样性以及舆情本身所涉及范围的宽泛性，使得舆情并不那么显性，这就带来了一个舆情是否得以直接反映或体现的问题，于是衍生而来的就是对“舆情”和“舆情信息”做出区分的必要性。舆情作为一种复杂的主观情感的总和，它并不是一个看得见、摸得着、抓得准的东西，但我们又需要去了解它、掌握它、应用它，因而我们需要为它找一个物质外壳，让我们能够以更明确的形式去接触它、度量它，于是就需要引入“舆情信息”这一概念。

所谓舆情信息，是指“通过物质载体记录和表达的，能够反映舆情的语言、符号、数据、消息，它经过产生、传递、交流，通过分析应用于决策活动”。<sup>①</sup>具体到网络舆情信息，就是指网民在互联网上发布和传播的能够反映舆情的各类信息，包括文字、图像、音频、视频等，其中文字形式占据主体地位，视频、图片等可视化信息则呈不断上升趋势。

一条网络舆情信息涵盖的内容很多，涉及的范围很广，不仅指静态存在的信息内容，还涵盖整个信息内容产生、发展的全过程，是一个动态的全程性概念。它由五大基本要素构成：

- 参与主体，指通过互联网发表言论或执行其他网络操作的个人、群体或组织。
- 网络载体，指各种网络媒体类型，如新闻网站、论坛、微博、QQ等。
- 言论内容，指舆情信息的直接表现形式，包括文字信息、图片、视频等。
- 传播扩散，指网民对已有言论信息所执行的各种网络操作，包括点

<sup>①</sup> 刘毅：《网络舆情研究概论》，天津：天津人民出版社，2007年版，第53页。

击、转载等。

● 反馈影响，指网民对已有言论信息的评论，甚至包括可能发生的行为倾向等。

上述五大要素也是网络舆情监测与导控所要关注和采集的重点内容。大量舆情信息样本的汇集即可构成如图 1—2 所示的舆情信息数据库，该信息数据库将是后续舆情信息统计分析的基础性资源。

“魏则西”互联网信息报告(2016-5-04至2016-05-11)										
类型	标题	来源	发表时间	正负面	转载量	点击数	回复数	URL	作者	搜索时间
3	贴吧	【在流放地】七日谈	百度贴吧	2016/5/8 23:32	中性	2	103	27	http://tie	42501.
4	贴吧	从魏则西事件看P2P广告	百度贴吧	2016/5/8 22:18	负面	0	15	0	http://tie	42501.
5	贴吧	当看到魏则西事件的时候	百度贴吧	2016/5/8 23:26	负面	0	14	2	http://tie	42501.
6	贴吧	当医生都成了陈仲伟,我们	百度贴吧	2016/5/9 0:13	正面	0	15	3	http://tie	42501.
7	贴吧	回复:[exo]本正义人士揭	百度贴吧	2016/5/8 21:55	负面	0	34	0	http://tie	42501.
8	贴吧	回复:“魏则西”“莆田系	百度贴吧	2016/5/9 0:10	正面	2	11	7	http://tie	42501.
9	贴吧	回复:【16-05-05 意见建	百度贴吧	2016/5/8 23:23	正面	0	23	1	http://tie	42501.
10	贴吧	回复:【分析】魏则西的	百度贴吧	2016/5/8 23:40	负面	3	159	21	http://tie	42501.
11	贴吧	回复:【建议反馈】05-04	百度贴吧	2016/5/8 23:45	负面	0	74	19	http://tie	42501.
12	贴吧	回复:【讨论】魏则西事	百度贴吧	2016/5/8 22:19	负面	0	23	1	http://tie	42501.
13	贴吧	回复:【真相】关于魏则	百度贴吧	2016/5/9 0:19	正面	0	14	0	http://tie	42501.
14	贴吧	回复:E租宝后台硬你们不	百度贴吧	2016/5/9 0:15	中性	0	13	3	http://tie	42501.
15	贴吧	回复:百度间接害死了魏	百度贴吧	2016/5/8 22:21	中性	0	0	0	http://tie	42501.
16	贴吧	回复:不得不说,这次的魏	百度贴吧	2016/5/8 23:56	负面	13	162	76	http://tie	42501.
17	贴吧	回复:大学生魏则西的葬	百度贴吧	2016/5/8 21:49	负面	0	0	0	http://tie	42501.

图 1—2 舆情信息数据库范例

图片来源：作者自制。

总之，就舆情与舆情信息的关系而言，我们认为：舆情信息是反映舆情的信息，它不是舆情本身，只是舆情的物质体现。通过对舆情信息的搜集和分析，可以挖掘和推导出其中所含舆情的内容、指向和强度等，从而达到为决策活动服务的目的。舆情工作需要采集舆情信息，更要分析舆情信息，因为网络舆情监测与导控的核心是掌握舆情，而不仅仅是掌握舆情信息。

## (二) 舆情与舆论、民意

现实工作和生活中存在着大量对舆情、舆论和民意三个概念混淆使用的情况，因此对它们的异同特征进行辨析十分有必要，不仅对相关的实际工作有帮助，还能从理论上加深对舆情概念的理解。



对于舆论的概念，国内外学者都有不同角度的界定，但是至今也没有较为权威的结论。这同样是因为，舆论作为社会生活中一种发挥重要作用的、极为丰富和复杂的人类精神现象，其界定和分析的角度可以是多样化的。我国国内有关舆论的研究直到 20 世纪 80、90 年代之交才正式展开，而其中有代表性的定义包括：

- “舆论是社会生活中经济政治地位基本相近的人们或社会集团对某一事态的大体相近的看法。”<sup>①</sup>

- “舆论是显示社会整体知觉和集合意识、具有权威性的多数人的共同意见。”<sup>②</sup>

- “舆论是公众对其关心的人物、事件、现象、问题和观念的信念、态度和意见的总和，具有一定的一致性、强烈程度和持续性，并对有关事态的发展产生影响。”<sup>③</sup>

上述几个定义从不同角度对舆论进行了分析和强调，归结起来反映了有关舆论的如下共识：

- 强调舆论是多数人的意见，个别人的意见因形不成声势，构不成压力，在整个舆论场上没有统计意义，因而不被纳入舆论的范围；

- 强调舆论是共同的、一致的意见；

- 舆论是经过各种形式公开表达的意见，没有表达的意见不是舆论。

相比而言，舆情通常是一种原初的表露，可以是零散的、非体系化的，不一定是大量一致性意见的集合，而可能包含对同一问题的多种不同意见。而舆论则十分强调其影响性和一致性，是某一种观点的集聚化表现。因此二者之间有区别，同时又存在密切的联系，那就是：当舆情产生聚集时就会向舆论转化。而网络舆情监测与导控就是要对舆情向舆论演变这一过程进行干预，使舆情不要转化为舆论或者是转化为良性的舆论，从而使事态朝更和谐有利的方向发展。

民意则是人民意识、精神、愿望和意志的总和，是一种特殊的共同意

① 甘惜分：《新闻理论基础》，北京：中国人民大学出版社，1981年版，第52页。

② 刘建明：《基础舆论学》，北京：中国人民大学出版社，1988年版，第11页。

③ 孟小平：《揭示公共关系的奥秘——舆论学》，北京：中国新闻出版社，1989年版，第36页。