

内部出版

网络舆情信息工作 理论与实务

中共中央宣传部舆情信息局

学习出版社

内部出版

网络舆情信息工作 理论与实务

中共中央宣传部舆情信息局

学习出版社

本书编委会

(按姓氏笔画为序)

王来华	文友华	孙 瑜	闵大洪	汪文斌
陈 冬	何加正	吴玉荣	陈连生	张虎生
周连科	周 波	周锡生	高 红	高 钢
席伟航	徐世平	甄占民	熊大同	廖 玗
戴岩松				

出版说明

党的十六大以来，中央高度重视社情民意，反复强调要倾听群众呼声，反映群众意愿，集中群众智慧，更好地推进科学发展、促进社会和谐。党的十六届四中、六中全会明确提出，要“建立社会舆情汇集和分析机制，畅通社情民意反映渠道”，“高度重视互联网等新型传媒对社会舆论的影响”，“拓宽社情民意表达渠道”。当前，随着互联网日益普及发展，以互联网、手机为代表的新兴传播载体已经成为社情民意的“集散地”，网络舆论对社会舆论的影响越来越大。为深入贯彻中央要求，进一步提高做好网络舆情信息工作的能力和水平，中共中央宣传部舆情信息局组织编写了这本《网络舆情信息工作理论与实务》。本书坚持理论与实践相结合，深入阐述了网络舆情信息工作的指导思想、主要任务、基本流程、方式方法及领导保障等问题，既有理论性、知识性，又有较强的针对性、实用性和可操作性。

编者

2008年12月

目 录

序 言	(1)
第一章 网络舆情概述	(5)
一、网络舆情的内涵和类型	(5)
(一) 网络舆情的内涵	(5)
(二) 网络舆情的类型	(9)
二、网络舆情的表现途径	(12)
三、网络舆情的结构和变动	(16)
(一) 网络舆情的结构	(16)
(二) 网络舆情的形成与变动	(18)
(三) 网络舆情的变动周期	(22)
四、网络舆情的特性和环境因素	(23)
(一) 网络舆情的基本特性	(23)
(二) 影响网络舆情的环境因素	(27)

五、网络舆论的形成与演变	(30)
(一)网络舆论的形成	(30)
(二)网络舆论的互动	(36)
(三)网络舆论的变化	(36)
第二章 网络舆情信息工作的地位作用、任务要求	(38)
一、网络舆情信息工作的内涵和特点	(38)
(一)网络舆情信息工作的内涵	(38)
(二)网络舆情信息工作的特点	(39)
二、网络舆情信息工作的地位和作用	(41)
(一)做好网络舆情信息工作是贯彻以人为本的 执政理念、提高党的执政能力的需要	(42)
(二)做好网络舆情信息工作是保持经济社会 又好又快发展、促进社会和谐稳定的需要	(45)
(三)做好网络舆情信息工作是掌握宣传舆论工作 主导权、增强意识形态工作主动性的需要	(46)
(四)做好网络舆情信息工作是进一步加强网络 文化建设和管理的需要	(47)
三、网络舆情信息工作的方针和原则	(48)
(一)服务大局、服务决策	(49)
(二)关注大事、把握大势	(51)
(三)真实准确、全面客观	(53)
(四)灵敏高效、快捷畅通	(54)
(五)把握规律、与时俱进	(55)

(六)掌握新知、探索前沿	(56)
四、网络舆情信息工作的主要任务	(57)
(一)重大决策部署类网络舆情信息	(57)
(二)经济发展类网络舆情信息	(58)
(三)社会热点类网络舆情信息	(59)
(四)突发事件类网络舆情信息	(61)
(五)宣传思想工作类网络舆情信息	(63)
(六)社会思潮类网络舆情信息	(64)
(七)重要境外涉华类舆情信息	(66)
(八)互联网发展类舆情信息	(67)
 第三章 网络舆情信息的发现和研判	(69)
一、发现筛选	(69)
(一)发现和筛选的标准	(69)
(二)发现和筛选的主要方式	(71)
(三)发现和筛选的“四眼法”	(73)
二、动态跟踪	(76)
(一)动态跟踪的对象	(76)
(二)动态跟踪的方法	(79)
三、分析研判	(81)
(一)分析研判的基本要求	(82)
(二)分析研判的主要方法	(87)
四、传递报送	(90)
(一)传递报送的具体要求	(90)

(二) 传递报送的主要方式	(91)
(三) 传递报送需要处理好的几个关系	(92)
第四章 网络舆情调查	(97)
一、网络舆情调查的方式	(98)
(一) 网上问卷调查	(98)
(二) 网上议题设置	(101)
(三) 电子邮件调查	(102)
(四) 网络会议调查	(104)
二、网络舆情调查的过程	(104)
(一) 前期准备阶段	(105)
(二) 调查实施阶段	(111)
(三) 撰写舆情报告	(112)
三、网络舆情调查的优势和问题	(115)
(一) 网络舆情调查的主要优势	(115)
(二) 网络舆情调查的主要问题	(117)
第五章 网络舆情信息的编写	(119)
一、网络舆情信息的编写要素	(119)
(一) 逻辑结构要素	(120)
(二) 形式结构要素	(121)
二、网络舆情信息的编写要求	(123)
(一) 选题要求	(123)
(二) 内容要求	(125)
(三) 材料要求	(128)

(四) 数据要求	(130)
(五) 语言要求	(132)
三、网络舆情信息的编写技术	(139)
(一) 制作醒目标题	(140)
(二) 区别不同类型	(143)
(三) 重视信息摘要	(152)
第六章 用互联网新技术推进网络舆情信息工作	(155)
一、互联网新技术的现状和趋势	(156)
(一) 互联网新技术的发展现状	(156)
(二) 互联网新技术的特点及影响	(167)
(三) 互联网新技术的发展趋势	(175)
二、互联网新技术带给网络舆情信息工作的机遇	(179)
(一) 有利于呈现和把握网上社情民意	(179)
(二) 有利于搜集和整理网络舆情信息	(181)
(三) 有利于分析和预测网络舆情走势	(182)
三、互联网新技术对网络舆情信息工作的挑战	(183)
(一) 增加了网络舆情信息的复杂性	(184)
(二) 冲击了传统舆情信息工作的方式	(185)
(三) 加大了防范和处理有害信息的难度	(186)
四、增强利用互联网新技术开展舆情信息	
工作的主动性	(187)
(一) 充分利用互联网新技术创新网络舆情	
信息工作	(187)

(二)增强网络舆情信息工作者的技术素质·····	(189)
(三)提高网络舆情信息工作的自动化水平·····	(190)
后 记 ·····	(193)

序 言

科学技术是最高意义上的革命力量。历史上特别是近现代史上每一次重大科技发明，都成为推动人类社会文明进步的强大引擎。互联网被公认为 20 世纪最伟大的基础性科技发明之一。据最新调查显示，互联网已覆盖全世界 240 多个国家和地区，网民超过 15 亿。我国网站总数 287.8 万，网民 2.98 亿，网民规模跃居世界第一位。互联网的问世和应用，带来了传播方式的革命性飞跃，正在成为信息社会的基本工具；带来了人类社会生产方式、生活方式的深刻变革，对经济、政治、文化、社会的发展产生着越来越大的影响。

作为一个新兴的、潜力巨大的技术平台和信息传播平台，互联网不仅具备通讯功能，而且具备媒体功能。与报刊、广播、电视等传统媒体相比，互联网有着开放度高、信息量大、互动性强等特点，突破了传统媒体的时空界限，加剧了世界范围内不同思想文化的相互激荡，加剧了社会思想文化多元、多样、多变的特征，社情民意和思想动态也更集中地在网上反映。因此，在一定意义上，网络

舆情信息被视作观察和把握社会舆情动态的灵敏的“晴雨表”、“风向标”。

党的十六大以来，以胡锦涛同志为总书记的党中央高度重视社情民意，从适应新形势新任务、提高党的执政能力、推进中国特色社会主义伟大事业的高度，明确提出拓宽社情民意表达渠道、健全社会舆情汇集分析机制的重要任务。宣传思想战线认真贯彻中央精神，切实担负起这项颇具开创性的工作职责。网络舆情信息工作者从党和国家事业发展的全局出发，坚持以马克思主义为指导，按照“服务大局、服务决策”的根本要求，遵循“围绕大局、关注大事、把握大势”的基本思路，在探索中前进，在改进中提高，推动网络舆情信息工作逐步走上正轨、不断迈上新台阶，为中央和各级党委、政府掌握社情民意、进行科学决策、指导全局工作发挥了重要作用，做出了重要贡献。实践证明，包括网络舆情信息工作在内的社会舆情信息工作，是党的十六大以来宣传思想战线的一个重要创新、一条成功经验。面对互联网新技术新应用层出不穷的新形势，如何把握规律、健全机制、拓宽渠道，在已有基础上推动网络舆情信息工作跃上新水平，越来越成为一个需要认真研究解决的问题。

为适应形势发展和工作任务的需要，中共中央宣传部舆情信息局组织有关专家学者及实际工作者，历时两年编写出《网络舆情信息工作理论与实务》一书。本书作为网络舆情信息工作基础理论研究的有益探索，具有较强的理

论性、指导性。本书以马克思主义中国化最新成果为指导，依托哲学、新闻学、传播学、舆论学、社会学、管理学、系统科学等多个学科的学理与知识支持，从社会舆情的普遍性入手，致力于探寻网络舆情传播介质、特定对象、信息形态和表现途径的特殊性，明晰地界定舆情与舆论、社会舆情与网络舆情的普遍性和特殊性，阐明网络舆情的发生变动规律和主要扩散模式，系统总结出网络舆情信息工作的对象、内涵和特点，从而揭示了网络舆情信息工作是一门科学。本书的理论性、指导性不仅体现在对于网络舆情信息工作指导思想、任务和要求的论述上，而且贯穿于全书各个章节的析事明理之中。书中强调，在网络舆情信息工作全过程中，必须坚持辩证唯物论和历史唯物论的世界观和方法论，以科学的态度、辩证的方法，善于从总体上把握，善于放在国际大背景下考察，善于同党和国家工作大局相联系，善于用发展的眼光把握舆情变化发展的趋势，力求作出全面、客观、准确的判断，增强工作的科学性、主动性。只有把实践经验上升为理论，才能从本质上解决问题。源于实践的理论又会反过来指导实践，推动开创网络舆情信息工作的新局面。

本书系统论述了网络舆情信息工作各个环节的规则要点、具体要求、操作方法和运行程序，具有较强的针对性、实用性。本书将网络舆情信息工作分解为发现、筛选、研判、调查、编写、报送等6个环环相扣的阶段，条分缕析地加以说明。网络舆情信息的发现、筛选是这项工

作的重要开端，然而，在衡量和判断舆情信息价值大小上面要依据哪些原则，书中就此不仅结合实例给出重要性、典型性、倾向性、对策性等4条具体标准，而且还精心归纳出第一眼看题材、第二眼看角度、第三眼看深度、第四眼看文字的“四眼法”，确实是管用的经验之谈。做好和改进网络舆情信息工作贵在研判、功在实用。正如书中论及的，舆情的质量取决于综合研判的能力和水平，要准确把握重大舆情的影响范围、发展趋向和相互联系，辨识涉及全局的舆情和倾向性、苗头性动态的实质，善于由表及里、由形察势、见微知著。舆情信息工作归根到底是为大局和决策服务的，这就决定了实用性是衡量舆情信息价值的重要标尺。书中提出的“立足全局、审视全局、适应决策、注重实用”的原则，当属切中肯綮的见解。

总之，《网络舆情信息工作理论与实务》一书，是总结多年工作实践经验，着手开展基础理论研究、建设反映网络舆情信息工作客观规律知识体系的探索，是理论联系实际，导引网络舆情信息工作者更好地履行党和人民赋予的职责的实用工作指南。诚然，这种尝试和努力只是一个良好开端，未来的求索之路还很长。

第一章

网络舆情概述

随着互联网的日益普及，网络舆情越来越像“晴雨表”一样，时刻反映着人们情绪和思想的变化。了解和分析网络舆情的产生原因、传播特点、变动趋势和运行规律，是把握民众思想动态和社会现实的重要途径，也是开展好网络舆情信息工作，服务党和国家发展大局的重要基础。

一、网络舆情的内涵和类型

（一）网络舆情的内涵

舆情可以有狭义和广义之分。狭义的舆情是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。简而言之，舆情就是指民众的社会政治态度。^①而广义的舆情通俗地讲就是社情民意，是指社会各阶层民众对社会存在和发展所持有的情绪、态度、看法、意见和行为倾向。^②网络舆情是舆情的一个组成部分，是指媒体或网民借助互联网，对某一焦点问题、社会公共事务等所表现出的有一定影响力、带倾向性的意见或言论。也可以说，网络舆情是社会舆情在互联网上的一种特殊反映，是干部群众对国家经济、政治、文化和社会发展趋势以及人们普遍关注的社会热点难点问题在网上的集中反映。

网络舆情与社会舆情既相互联系又相互区别。具体来说，它们的联系表现在：

第一，网络舆情和社会舆情都是对社会存在和发展状况的反映。社会存在决定社会意识，社会存在的发展变化决定社会意识的发展变化。网络舆情和社会舆情作为人们的情绪、态度、看法和意见，本质上都是社会意识的组成部分。因此，一定时期、一定社会的网络舆情和社会舆情都是一定时代与社会存在和发展状况的反映，都会受到一定时代与社会存在和发展状况的制约。网络舆情和社会舆情都不可能是超时代超社会的，它们都具有社会历史性。

①王来华主编：《舆情研究概论——理论、方法和现实热点》，天津社会科学出版社2003年版，第32页。

②参见中宣部舆情信息局编著：《舆情信息工作概论》，学习出版社2006年版，第6页。

第二，网络舆情和社会舆情都是公开表达和传播的态度、意见和看法。不公开表达和传播的态度、意见和看法不能形成舆情，网络舆情和社会舆情都是人们面对客观现象和现实问题所公开表达出来的内心态度和意见，并通过公开传播来吸引和影响广大公众。网络舆情和社会舆情之所以会成为一种不可轻视的力量，很大程度上就是由于它们的公开表达和传播能产生巨大的社会监督作用。

第三，网络舆情和社会舆情往往相互影响相互作用。网络舆情和社会舆情的关联性很强，这不仅是因为它们面对的往往是同一社会现象或社会问题，而且是因为对这一社会现象或社会问题发表看法或意见的网民本身也是社会大众的一部分。现实社会中人们关于某一社会现象或社会问题的议论很容易传到网上，而网上关于某一社会现象或社会问题所形成的议论也会很快向社会扩散。实际上，网络舆情和社会舆情互为源头、互相推动、互相激荡，这样的现象不胜枚举。

网络舆情与社会舆情虽然相互联系，但它们之间的区别也是非常明显的，这主要表现在：

第一，网络舆情和社会舆情的传播方式不同。网络舆情和社会舆情的不同，主要是按其传播方式来划分的。社会舆情往往是通过人们的街谈巷议、口传心授，并以一定