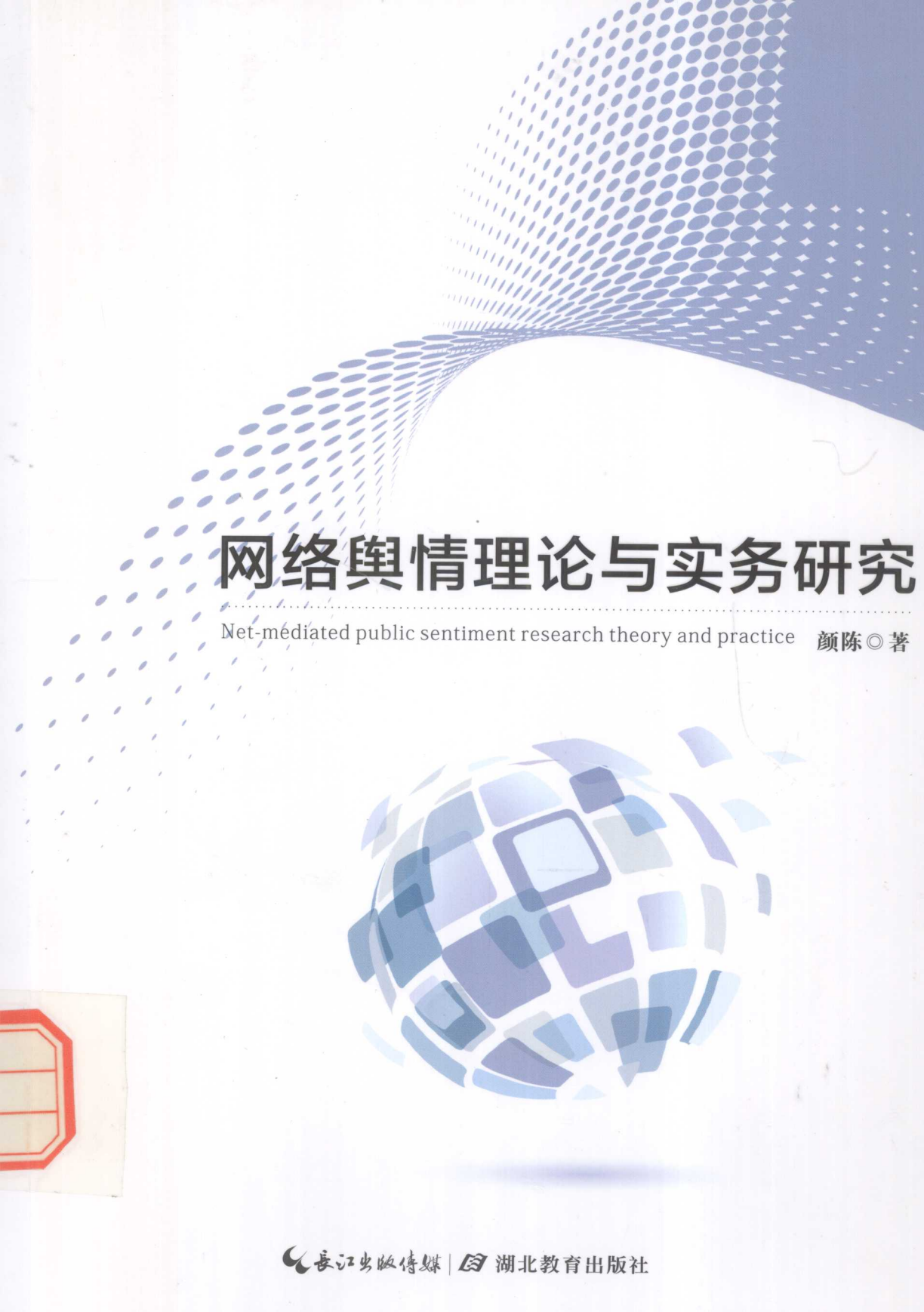




网络舆情理论与实务研究

Net-mediated public sentiment research theory and practice 颜陈◎著

网络舆情理论与实务研究

Net-mediated public sentiment research theory and practice 颜陈◎著

G21

Z6



(鄂)新登字 02 号

图书在版编目(CIP)数据

网络舆情理论与实务研究 / 颜陈著. -- 武汉: 湖北教育出版社, 2015.7
ISBN 978-7-5564-0821-4

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 162076 号

网络舆情理论与实务研究

颜陈 著

出 版: 湖北教育出版社 (武汉市青年路 277 号 430015)
出 品: 湖北日报传媒集团特别书局 (武汉市东湖路 181 号 430077)
责任编辑: 苏 仙 陈 浩
编辑助理: 范翔飞
装帧设计: 吴婧仪 陈 佳
发 行: 湖北特别书局有限公司
发行电话: 027-88567635 88567638
经 销: 新华书店
印 刷: 武汉珞南印务有限公司
开 本: 787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印 张: 19.25
字 数: 260 千字
版 次: 2015 年 7 月第 1 版
印 次: 2015 年 7 月第 1 次印刷
书 号: ISBN 978-7-5564-0821-4
定 价: 52.80 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请与湖北特别书局联系调换)

序一

Preface 1

到森林里去呼吸去生长

张先国

近年来，随着我国经济社会的不断发展和信息科学技术的飞速进步，网络舆论越来越成为新时期社会舆论的重要内容。现实的理性和网络的情绪，正在构成中国复杂的社会舆情新生态。在这样的网络时代里，每个人都可能成为信息传播者，每个人都可能成为意见表达的主体，社会舆情的活跃程度得到充分彰显，社会舆论格局因此出现巨大改变。探讨新媒体的特性及其对社会舆论的影响，加强网络舆情理论与实践研究，对于当下中国社会发展具有重要的理论意义和现实意义。

现实生活中的舆情与转型期的中国社会息息相关。对于各级党委、政府而言，深化改革的社会进程与舆情危机相伴相生，这是客观存在的。从方法论来说，了解民众思想动态，缓解社会冲突，努力避免和消解舆情危机，是各级党委、政府必须面对的重大命题，因而能够引发大家强烈的问题意识。但是，对于一些基础性的学术探讨，如网络舆情发生过程中的多层次因素及其内在的演化机理和规律，研究还不够深入。

习近平总书记指出，宣传思想工作是要做人的工作的，人在哪儿重点就应该在哪儿，要根据形势发展需要，把网上舆论工作作为宣传思想工作的

重中之重来抓。从2012年开始,荆楚网在省级舆情领域先行先试,不仅创办舆情内参,研发舆情监测系统,还积极参与省内舆情引导和处置,成绩斐然。荆楚网舆情团队以理论为基础,以应用为支撑,通过实践丰富理论,又通过理论指导实践,取得了一系列学术成果。在多年的实践中,颜陈同志紧密结合政治、经济、文化和社会心理等因素来思考,进行了有一定深度的理论阐述。我曾对作者说,在一个新兴学术研究领域,一颗“豆芽菜”也是“参天大树”。现在,颜陈同志将这些“豆芽”结集出版,我作为荆楚网舆情工作发展壮大的见证者和亲历者,颇觉欣慰。

理论和实务属于学术研究的一体两面,舆情理论和舆情实务均属于舆情范畴,它们是舆情形态中相当重要、紧密关联的两个方面。本书紧扣上述两个重要方面,在本书前两章专设“理论探讨”和“实务研究”两个板块,精选代表性文章二十余篇,既阐明了舆情场域、网络生态、公关危机、引导策略和形象修复等基本概念、相关内涵,又探讨了两个方面的相互关系和联系,构成了此书的鲜明特色。细阅之下,主要有两点感受:一是“深入”,作者能够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,能将学理说深说透;二是“实在”,作者不是空泛地玩弄枯燥乏味的概念游戏,也不是一般性地提出和罗列问题,而是在研讨舆情规律的基础上,提出了务实的、具有可操作性的一系列对策。而且,无论是研究过程,还是研究结果,都很有说服力,能令人信服。

目前,舆情研究成果广泛分布在多个学科领域,堪称“百花齐放”。但是,由于网络舆情本身具有的新兴技术性和社会与自然科学的交叉性,我国网络舆情研究在体系上还不够系统和规范。本书囿于这些可以理解的原因,在内容上偏重于实践实战。当然,作者尝试用学术的思维观察舆情,还用学术的语言表述并回答这些问题,殊为难得。在整合利用不同学科范式,发挥不同领域研究优势方面,值得肯定。我相信,本书的出版,对于推动网络舆情研究进一步发展和深入大有裨益。

现在,舆情研究已然成为对策研究和学术研究中的持续热点,在这方学术沃土中,既需要我们遵循“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,还需要我们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。

一棵优秀的种子，如果掉在水泥板上，连发芽的机会都没有；如果放在杯子里，最多会是一颗豆芽；但如果放在原始森林里，它就会成长为一棵参天大树。到森林里去呼吸、去吐故纳新，去生长、去成就功名，这是我对包括颜陈同志在内的所有荆楚网舆情分析师们的期许。是为序。

2015年5月

（作者系湖北日报传媒集团
总编辑助理、荆楚网总编辑）

序二

Preface 2

众声喧哗中如何保持定力

肖 曜

4

当今时代，舆情事件小题大做、传播快速、群体多元、视角下移。身处眼花缭乱、每天被上亿条信息包围的环境里，对网络舆情如何认知与剖析、如何收集与研判、如何正确处置，需要我们保持定力，做到如清代诗人郑燮的《竹石》所言：“咬定青山不放松，立根原在破岩中。千磨万击还坚劲，任尔东西南北风。”

要在众声喧哗中保持定力，需要做到：

一、把握准确方向，抓住舆情发展“牛鼻子”

《左传·襄公三十一年》有这样的记载：郑人游于乡校，以论执政。然明谓子产曰：“毁乡校，何如？”子产曰：“何为？夫人朝夕退而游焉，以议执政之善否，其所善者，吾则行之；其所恶者，吾则改之。是吾师也，若之何毁之？我闻忠善以损怨，不闻作威以防怨，岂不遽止？然犹防川，大决所犯，伤人必多，吾不克救也；不如小决，使道不如，吾闻而药之也。”

古人知道，他们（指百姓）喜欢的，我们就推行；他们讨厌的，我们就改正。并认为，就像治理河流——大决口伤害的人必然很多，不如开

个小口疏导。

广开舆情渠道，为舆情装上宣泄口，变滔滔洪水为涓涓细流，然后积极对症疏导，这样为社会和谐稳定发展装上了安全阀，也是堵与疏辩证关系给我们的启迪。有了这样的认识，我们才能在舆情处置中占据主动。

二、学会研判方法，认清舆情价值与走势

科学家已经制定出一整套理论、方法、模式，关键是我们面对多元化的舆情如何因地、因时、因人制宜，进行科学的分析，得出正确的结论。

在这方面，舆情中有很多元素可以判断，如发帖数量、跟帖数量、微博的转发和评论数量等。在分析判断中，我们应当当好“评委”，而不应该只做“粉丝”。

1. 当好“评委”

对舆情进行冷静的判断和分析，找出其正能量或负面影响。然后通过科学的分析方法，放大正能量，尽量减少负面影响。

比如作者用“传播矩阵”理论剖析舆情，提出面对舆情，要做好五个方面的工作：

自我角色认同：努力推进社会共识和认同，这是主流媒体有效整合媒体资源，占领舆论阵地，不断提高传播力、影响力，为解决舆情危机积极搭建沟通平台的具体举措，也是切实当好舆论领袖的角色，实现自我角色认同的必然途径。

立体表达技巧：面对受众在获取网络新闻中拥有的这种极大的自由度，主流网站必须在新闻内容的编排上建立起更加合理的链接组合系统，以保证信息传播的丰富度、深刻度，进而保证信息多元化、高保真传播。

议题设置和风险防范：舆情事件的变动是纷繁复杂的，在千头万绪的变动中选择什么样的角度介入传播是时刻都会面对的问题。要想获得受众关注，建立传播威信，进入主流传媒行列，一定要对自己的新闻价值标准进行精确的设定和巧妙的切题，同时做好风险防范的准备，真实反映舆情事件的整体性本质性变化，把着眼点集中于舆情事件本身，洞察舆情背后的复杂关系、舆情波及的社会影响、舆情发展的趋势走向等。

对舆情的开掘和展示：与一般新闻报道相比，舆情类报道不仅是反映

舆情的静态截面，而且要披露舆情的变化进程；不仅要观察一起舆情事件的内部关系，而且要揭示舆情内部与外部的复杂关系。

利用微博提高新闻传播效能：微博的突出优势在于能够同时提供即时性和异时性交流的双重功能，使用户近距离“触摸”舆情事件现场或与涉事主体“零距离对话”成为可能。

2. 不做“粉丝”

不做“粉丝”，就是对舆情不能不分青红皂白，一味追捧，盲目推波助澜。而是要精准研判舆情态势，先声夺人，站在舆论制高点，对能说明白的，及时向社会发布；对谣言，及时澄清，多渠道辟谣；对工作失误，勇于承认；对于一时弄不清的，要及时表明态度，满足公众心理诉求。

三、把握处置艺术，和谐畅达地疏导舆情

舆情反映社会意识，随着全球一体化进程的加快，各种思想观念相互影响，各种文化体系既相互冲突，又相互融合，新媒体为舆情加速传播扩散提供了技术手段。因此，舆情疏导的难度成倍增加。这就要求我们在善用处置艺术上下功夫。

1. 开明的态度：虚心倾听，尊重民意

2012年7月26日，北京市政府公布了“7·21”暴雨引发的特大自然灾害中66名已确认遇难者的身份信息。死难者名单在《人民日报》刊登、在中央电视台播出。

有网民就此写道：“政府形象一夜之间提升了不少。得分原因其实很简单：坦诚面对问题不再躲闪回避，俯身倾听批评不再死扛到底。”

网民吴德祖赞扬：此举有助于抚平微博“舆论场”乃至人们心中的喧哗与骚动。“你在说，我们在听。”

公布遇难者名单之后，网络上质疑声音就没有了。此例告诉我们要从民众的角度看问题，从民众的角度思考问题，从民众的角度回答问题。

2. 开放的胸怀：坦诚透明，保持公正

2012年7月13日，北京大学时任校长周其凤回湖南浏阳老家给其母过九十大寿。周其凤跪在老母前，母子相拥痛哭的一组图片在网上流传，引

发公众关注和争议。有人称其“大孝”，有人却说“长跪不如常探”，甚至有人认为是作秀。

作者用“多棱镜效应”理论作了透彻的分析：对同一事件，不同的参与者，可以有不同的角度和参照系，可以得出多种多样的解读，就像一束白光射进了多棱镜，折射出了多彩光束，我们称之为网络的“多棱镜效应”。

因此，领导干部面对质疑，首先应该坦诚透明，以平和的心态应对，化质疑为动力，用决心、智慧和行动变被动为主动，化嘘声为掌声。同时应该有“举世誉之而不加劝，举世非之而不加沮”的定力和气魄，用行动应对质疑，将好事进行到底。

3. 开阔的视野：对症下药，堵疏结合

舆情有很多种类，包括政务舆情、社会舆情、经济舆情、企业舆情、突发事件舆情、应急事件舆情、群体性事件舆情、典型事件舆情等，其舆情特征各不相同，事件发展也不一样。因此，在分析上要有针对性，在处置上要对症下药，堵疏结合。

在舆情处置艺术上，专家学者提出了舆情处置的几个辩证关系：

舆情报送数量“多与少”的关系；

舆情上报内容“全与偏”的关系；

舆情处置手段“疏与堵”的关系；

舆情事件定性“陈与新”的关系；

舆情判断立场“对与错”的关系；

舆情通报界限“内与外”的关系；

舆情公布语言“情与法”的关系。

作者在书中也注意运用了这些普遍性原则。如：2014年6月29日，一艘货船在宜昌夜明珠码头装运大米的过程中，不少大米散落在了地上，20余只麻雀在此抢食大米后相继死亡。事发后，相关部门对该船装运的4批大米进行取样抽检化验，确认大米并无问题。但这件事在新闻报道、信息披露方面出现“传播变异”，“舆情高温”持续时间一周之久，对宜昌的政府形象和城市形象造成巨大的冲击。

这是一起典型的突发事件舆情，会有失真信息和谣言出现。信息失真和失实，会把简单的问题复杂化，一般的问题热点化，甚至会激发有更多

猜疑情绪的网民参与讨论。在宜昌麻雀事件中，先后有“麻雀吃撑死”“存疑大米是否封存”“封存大米数据对不上”等信息自相矛盾。这种“左右互搏”的信息吸引了大量网民注意力，加大了舆情压力，使得信息发布主体失去了理性、逻辑和事实的力量，难以引导网民沿着正面舆论的方向去思考，实现预定的意图。

面对突发事件舆情，运用理论指导，要做到努力避免信息失真，处理过程冷静客观，实事求是拒绝渲染，及时沟通信息共享，科学定性消除疑虑。

本书既有针对舆情处置规律的提炼总结，又有对各种类型舆情现象的剖析归纳，还有对典型舆情案例的梳理分析以及精短而泼辣的评论，为舆情工作者提供了理论与实践紧密结合、说服力强的经典案例，是一本得心应手的操作宝典。

2015年6月

（作者系《新闻前哨》主编）

目录

Contents

第一章 理论探讨

地方政府如何走出“中国式危机公关”误区·····	002
舆论生态中的“水葫芦”现象透视·····	009
“人肉搜索”冲击舆论生态·····	016
社会管理中的舆情“下线”防范·····	022
舆情危机中的“罗生门”困局·····	028
新媒体运用管理的难点和对策·····	034
“微”言大“异”	
——微博语言暴力现象解析·····	041
官员微博：从“裸靶”到“火把”·····	047
舆情智库建设的途径和方法·····	053
基于舆情视角的新闻“张力”分析·····	061
当前舆论场的几组变量及其相互关系·····	067

第二章 实务研究

1 + 1 < 2：政府形象建设“相变”思考	
——以政府奖励引发“娜”争议为例·····	076
网民为何要“复活”周克华·····	081

微博“好声音”释放“保钓”正能量·····	091
从“其凤跪母”看官员秀的“多棱镜效应”·····	096
舆情信息工作的一般方法和技巧·····	101
从新闻到谣言的传播变异分析	
——以“黄陂计生干部摔死婴儿”为例·····	104
在网络语境中嬗变的政府形象	
——以河南光山校园伤害案为例·····	108
从陈宝成事件看主流网站的“矩阵化”传播	
——以山东大众网为例·····	113
舆情“风险敞口”的规避与控制	
——以宜昌麻雀死亡事件为例·····	122
一“尸”激起千重浪	
——涉“尸”舆情解读及处置要点·····	129
警惕新媒体的“政治杀伤力”	
——以台湾地区“白衫军事件”为例·····	135
四川什邡事件：回到原点之痛·····	141
QQ群在舆情服务中的应用分析	
——以荆楚网舆情预警群为例·····	144
舆情服务产品形态及发展趋势分析	
——以荆楚网舆情服务为例·····	151

第三章 舆情典例

步步惊心的“舆情冲击波”	
——地铁招标、自来水异味、武钢猪、汉宜高铁围观应对得失···	160
多管齐下实现舆情“软着陆”	
——襄阳老河口校园踩踏事件舆情处置回顾·····	164
处警不规范埋下“舆情地雷”	
——武汉“6·30”案件（午夜来袭）舆情处置分析·····	178

勇敢走进舆论场,把握舆情主导权

——黄石“天价制服”事件的回顾与反思	186
典型背景下的典型事件	

——武汉地铁4号线女子持刀抢劫事件舆情处置分析	194
-------------------------------	-----

第四章 热事微评

地方政府应对舆情面面观	200
建立网络舆情事后评估机制很有必要	202
舆情应对“撑过去”就没事了吗	204
武汉这个“补丁”打得很及时	206
周黑鸭,别等公众赶“鸭子”下架	208
博士求职被查三代与“蛤蟆夜哭”	210
疯狂的“切糕”	212
网民为何“美化”赵红霞	214
“小聪明”难以塑造城管“大形象”	216
呵护正义需要“死磕”精神	218
“瞎果”,还是“瞎良心”	220
谁也不能捂住网络的“眼睛”	221
舆论引导不能“开黄腔”	223
央视扫黄“尴尬”了谁	224
新闻报道的“度量衡”	226
迷失的马航,迷失的媒体	228
新闻记者应做“狠角色”	232
浮躁干不好新闻	234
“挖掘机之问”的传播隐喻	236
“最美”变“最丑”令人深思	238
白酒企业为何爱说“醉话”	240

从疫情处置看舆情应对·····	243
洪湖罢课舆情为何没有“浪打浪”·····	245
领导干部应对舆情不能“抓瞎”·····	247
人民调解是舆情工作的重要支点·····	249
适时“调姿”应对舆情·····	251
网络舆论不是任人打扮的小姑娘·····	253
网络曝光,“晒晒”更健康·····	255
网络舆论为何爱打“游击战”·····	257
武汉的士事件三大“伤不起”·····	259
舆情处置应注意“外界”动向·····	261
舆情工作要打好“提前量”·····	263
政府危机公关不应沦为“诡道”·····	265
有关“比基尼女童”的解释更像掩饰·····	267
舆情“飞灰”毒性更大·····	269
翻坝产业园和一亩三分地思维·····	271
砍人谣言:当童话映射现实·····	273
草根舆论场是“地雷阵”吗·····	275
从“悍匪复活”到“高官自杀”·····	277
“天价制服”折射出“媒体躁动症”·····	279
如何消除枪响后的“杂音”·····	281
大数据时代,舆情走向何方·····	283

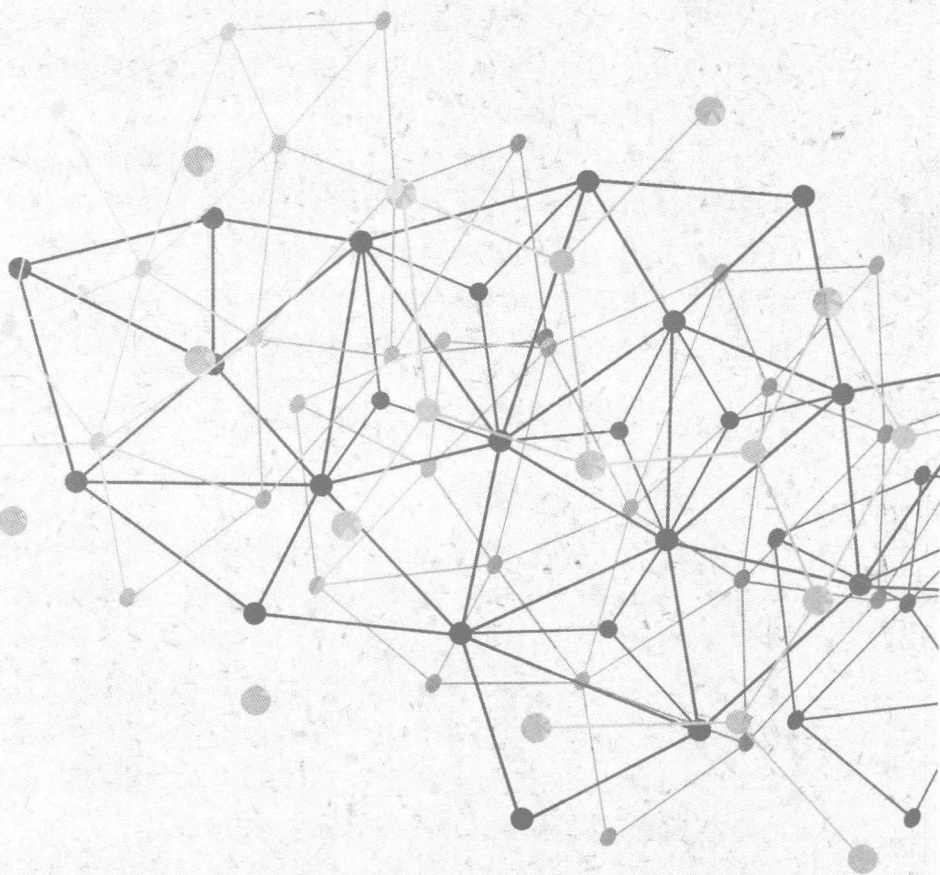
附录

夹缝中的舆情分析师·····	李爽 文涛	285
----------------	-------	-----

后记

网络“堪舆”正当时·····	291
----------------	-----

第一章 理论探讨



地方政府如何走出“中国式危机公关”误区

形象是政府的无形资产，是增强政府执政能力、营造和谐社会、实施政策的重要基础。近年来，一些重大社会事件先后引起公众高度关注，由于地方政府处置不当，迅速演化为群议汹汹的公共事件，使得官方的形象和公信力严重受损。梳理各类公共事件舆情演绎过程，会发现“中国式危机公关”大行其道（地方政府在应对舆情事件时，趋于自身利益所采取的策略和措施），其公关思路、手法不仅恶化了政府在网络语境中的形象，还影响着党和政府的执政环境和政治生态。

每一次突发事件，既是对政府能力的考验，也是对政府建设的推动。从近年网络热点事件可以看出，地方应对舆情能力越强，工作就会越主动，驾驭复杂局面的能力也就越强；相反，处理不好，应对不及时，会给党和政府形象带来损害。地方政府如何应对突发事件、如何进行网络时代的危机公关、如何通过议程设置提高舆论引导能力，即是本文探讨主旨所在。

一、“中国式危机公关”的常见误区

1. 过度控制正常信息

公共事件发生后，媒体与公众对事件的相关信息有着巨大的要求，这是信息“饥渴效应”使然。面对纷繁的网络舆情，如果地方政府抱着“万言万当不如一默”的态度回应公众关切，很容易陷入更大的被动，从而纠缠于那些一时难以化解的问题和矛盾，给政府的公信力造成重大损害。无数事实证明，在各类舆情事件中，过度控制正常信息流通渠道反而会使真实信息不断碎片化，倒逼虚假信息通过其他渠道广泛传播，其对政府形象的损害及对新闻媒体公信力的破坏往往呈链式反应。

2012年12月31日，位于山西临汾境内的中南铁路吕梁山隧道发生爆炸，致十余人死伤，被认定为严重瞒报责任事故。几乎同一时间，山西天脊煤