

The background of the cover is a light gray surface. On the left side, there is a dense, vertical arrangement of 3D white letters, primarily 'A', 'D', 'E', and 'I', which appear to be stacked and slightly offset from each other. On the right side, there are three 3D metallic '@' symbols of increasing size, arranged diagonally from the top right towards the bottom center. A solid red horizontal band is positioned across the upper middle of the cover, containing the title text in white.

互联网 舆情理论分析

李维杰 刘 晖 吴世忠◎著

互联网舆情理论分析

李维杰 刘晖 吴世忠 著

科学出版社

北京

内 容 简 介

互联网舆情发生的起点、传播的场所、发展的途径、演化的轨迹都在互联网中。作为一种连接网络空间与现实世界的纽带,互联网舆情有其自身的内在规律。认识这些规律以指导实践具有重要意义,一方面有益于降低互联网舆情中的风险,另一方面有助于分析互联网舆情背后的事实。以此为出发点,本书力求回答和解决三个问题:互联网舆情与传统舆情本质区别有哪些?如何正确有效地引导互联网舆情使之风险最小化?普通人在应对互联网舆情的过程中该如何处理?

本书适合互联网舆情研究人员和党政机构相关工作人员阅读,也可供企事业单位中专业从事舆情应对处理的人员参考。

图书在版编目(CIP)数据

互联网舆情理论分析 / 李维杰, 刘晖, 吴世忠著. —北京: 科学出版社, 2015

ISBN 978-7-03-042367-2

I. 互… II. ①李… ②刘… ③吴… III. ①互联网络-舆论-研究 IV. ①G219

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第256921号

责任编辑: 杨 凯 / 责任制作: 魏 谨

责任印制: 赵德静 / 封面设计: 杨安安

北京东方科龙图文有限公司 制作

<http://www.okbook.com.cn>

科 学 出 版 社 出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

双青印刷厂 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2015年1月第 一 版 开本: 720 × 1000 1/16

2015年1月第一次印刷 印张: 13

字数: 162 000

定价: 36.00元

(如有印装质量问题, 我社负责调换)

序

近年来，社会上出现很多以互联网为起点的一类事件，他们或让某些人坐立不安，或让某些群体不知所措；或破除旧的制度，或建立新的规章；或掀起社会大讨论，凝聚社会共识，或引发全民大辩论，撕裂社会阶层。如何认识和应对这类事件，已经成为某些领域从业人员的首要难题。由于这类事件具有社会性而不具秘密性，往往会引发整个社会的关注和讨论。从这个角度看，这类事件就是典型的“舆情事件”。如果硬是要给它们取个名字以示区别的话，可以称之为“互联网舆情”。因为它们发生的起点、传播的场所、发展的途径、演化的轨迹都在互联网中，这就使它们与传统的舆情事件有着本质的区别。那么，这里所说的区别有哪些？尽管如此，但我们也可以看到很多互联网舆情最后的平息往往是由于《人民日报》等这类重量级媒体的发声和引导。这到底是什么原因？在不能“调动”《人民日报》这类资源的情况下，普通人在应对互联网舆情的过程中又该如何处理呢？

以上问题都是作者在本书中力求回答和解决的，也构成了本书的核心内容。本书适合互联网舆情研究人员和党政机构的工作人员阅读，有助于他们能够快速了解和掌握互联网舆情的形态；同时，本书也适合企事业单位中专业从事舆情应对处理的人员参考，他们通过案例分析可以得到很多好的新点子，让他们的工作更加“顺畅”。当然，本书必定存在着很多不“完美”的地方，作者欢迎任何就本书提出的宝贵意见，以获得进步和成长的机会。

目 录

第1章 舆情与互联网舆情

1.1 舆情与互联网舆情	1
1.2 南风效应	6
1.3 案例分析	7
参考文献	11

第2章 媒介传播模式

2.1 媒体生态与传播模式	15
2.2 泡利效应	25
2.3 案例分析	27
参考文献	34

第3章 群体与群体传播

3.1 群体与群体传播	37
3.2 自动移动光效应	42
3.3 案例分析	44
参考文献	47

第4章 流言的危害

4.1 流言及其危害	49
4.2 责任分散效应	53
4.3 案例分析	54
参考文献	58

第5章 受众的能动性

5.1 网络新闻的受众及其能动性分析	63
5.2 互动效应	71
5.3 案例分析	73
参考文献	77

第6章 信息公开

6.1 信息公开及其本质	81
6.2 虚假相关效应	87
6.3 案例分析	90
参考文献	96

第7章 政治类元素

7.1 政治类元素及其深层原因	99
7.2 信息扭曲效应	106
7.3 案例分析	107
参考文献	111

第8章 媒介事件

8.1 黄色新闻与媒介事件	115
8.2 公共舆论效应	123
8.3 案例分析	126
参考文献	132

第9章 反媒介排斥

9.1 媒介中的排斥与反排斥	135
9.2 史翠珊效应	146
9.3 案例分析	147
参考文献	157

第10章 网络暴力

10.1 网络暴力根源及其治理	161
10.2 观众效应	168
10.3 案例分析	170
参考文献	176

附件 组织内容风险模型	179
-------------------	-----

第1章 舆情与互联网舆情

1.1 舆情与互联网舆情

理论上,“舆情”或者“社会舆情”是舆论情况的简称,指在一定的社会空间内,围绕中介性社会事件的发生、发展和变化,社会个体对社会某个特定群体产生和持有的具有重要影响的态度,是较多社会个体关于社会中各种现象、问题所表达的信念、态度、意见和情绪等的总和。

由于舆情以及应对舆情失误导致严重后果的记载古已有之。语出《国语·周语上》的“道路以目”、“防民之口,甚于防川”就是较早关于舆情的记载,原文如下:

厉王虐,国人谤王。召公告曰:“民不堪命矣!”王怒,得卫巫,使监谤者。以告,则杀之。国人莫敢言,道路以目。王喜,告召公曰:“吾能弭谤矣,乃不敢言。”召公曰:“是障之也,防民之口,甚于防川。川壅而溃,伤人必多,民亦如之。是故为川者决之使导,为民者宣之使言。……民之有口也,犹土之有山川也,财用于是乎出;犹其原隰之有衍沃也,衣食于是乎生。口之宣言也,善败于是乎兴。行善而备败,其所以阜财用衣食者也。夫民虑之于心,而宣之于口,成而行之胡可壅也?若壅其口,其与能几何?”王弗听,于是国人莫敢出言。三年,乃流王于彘。

故事梗概如下：公元前 845 年，周厉王当政，其为人暴虐，国都有人公开指责；大臣召公将相关舆情向周厉王汇报后，周厉王不但不改正，反而以刑杀相威胁，压制国人对他的批评，导致国人见面不敢说话而以目光相互问候；3 年后，深受其害的国人不堪忍受，自发地组织起来攻入王宫，驱逐了周厉王。

如果说被赶走的周厉王是不重视舆情的受害者，那么德国宗教改革者马丁·路德^①则是利用舆情的高手。此马丁·路德不是那位有很多个“我有一个梦想”的马丁·路德·金^②。马丁·路德是德国《圣经》教授，在大学教授《圣经》方面的知识。在宗教改革的 16 世纪之前，



图 1.1 宗教改革家马丁·路德

-
- ① 马丁·路德 (Martin Luther, 1483 年 11 月 10 日 ~ 1546 年 2 月 18 日)，宗教改革的发起人。罗马公教奥斯定会的神父、神学家和神学教授，他的改革终止了中世纪罗马公教教会在欧洲的独一地位。
- ② 马丁·路德·金又名小马丁·路德·金 (Martin Luther King, Jr., 1929 年 1 月 15 日 ~ 1968 年 4 月 4 日)，美国牧师、社会运动者、人权主义者、非裔美国人权运动的领袖，1964 年诺贝尔和平奖得主。他主张以非暴力的公民抗命手段争取非裔美国人的基本权利，而成为美国渐进主义的象征。本名麦可·金 (Michael King)，其父为了纪念马丁·路德而为他改名为小马丁·路德·金。

整个欧洲被教廷统治，欧洲列国的君权没落。教廷具备至高无上的权力，教廷那帮人穷奢极欲，实施高强度的独裁，民众甚至没有阅读《圣经》的权利，《圣经》的宣读、讲解都为教廷所掌握。到了16世纪，由于信息传播的速度更快速、内容更丰富，一个典型的情况就是人们接触《圣经》的机会多了（此种情况与互联网传播信息比较相似）：由于中国的造纸术和印刷术已经传播到欧洲大陆，并得到了应用和发扬，这导致《圣经》的制作成本急剧下降，普通人获取《圣经》的机会大增。在1517年前后，贪欲难填的教廷为了填补亏空，在欧洲大地上贩卖所谓的“赎罪券”，称购买了“赎罪券”的人就可以从地狱立即升到天堂。马丁·路德通过自己的研究和思考，质疑了“赎罪券”的荒唐，认为教廷是“信仰基督而反基督”！在1517年10月31日，马丁·路德在维登堡卡斯尔教堂大门上张贴了著名的《九十五条论纲》^③（此种情况好比是在某知名社区发表了一篇帖子），以论述对“赎罪券”的批评、对教廷的不满。此文被认为是宗教改革的起点，在欧洲大地不停地印刷和发行（转载率极高的热门帖子），对平民、贵族都产生了巨大的影响。原本只是想发表自己观点的马丁·路德，一下子成为整个欧洲的名人，上至贵族聚会下至贩夫走卒的胡侃，无不讨论之，一时造成“洛阳纸贵”！自此之后，马丁·路德一发不可收拾，撰写大量文章，同时将文章翻译为多种文字，采用民众的语言和观点阐述他对宗教的理解（是不是与一些人通过博客、微博发表意见相似？）。此外，马丁·路德还与各出版商搞好关系（是不是这样就不会出现删帖？），让自己的作品大面积流传！在此影响之下，平民和贵族都开始怀疑教廷，这就为后来的宗教改革打下了坚实的舆论基础。

传统的舆情存在于民间，存在于大众的思想观念和日常街头巷尾

^③《九十五条论纲》（Disputatio pro declaratione virtutis indulgentiarum，“关于赎罪券的意义及效果的见解”或“关于赎罪券的意义及效果，马丁·路德的见解”），是马丁·路德于1517年张贴在维登堡卡斯尔教堂大门上的辩论提纲。该文被认为是新教的宗教改革运动之始。

的议论之中。当下，舆情更多的指的是党和政府的传统视野中未曾包括的，对构建社会主义和谐社会、社会和经济的持续稳定发展具有重要意义的舆论的新情况、新变化。随着互联网的出现和普及，大众往往以信息化的方式发表各自看法，互联网已经成为舆情发生、传播的重要源头。随着互联网在社会生活中的持续性渗透，现实社会中的部分功能和作用让渡给互联网，使互联网成为当下社会重要的信息的集散地，这就导致“互联网舆情”或者“网络舆情”的产生。网络舆情是舆情在互联网空间的映像，是舆情的直接反映。

随着互联网的出现，网络舆情形成迅速，对社会影响巨大，社会各界也是高度重视。根据 GB/Z20986-2007《信息安全技术信息安全事件分类指南》，信息安全事件可分为 7 类，分别是：有害程序事件、网络攻击事件、信息破坏事件、信息内容安全事件、设备设施故障、灾害性事件和其他信息安全事件等。其中，信息内容安全事件主要是指利用网络发布、传播危害国家安全、社会稳定和公共利益的内容的安全事件，包括：违反宪法和法律、行政法规的信息安全事件；针对社会事项进行讨论、评论形成网上敏感的舆论热点，出现一定规模炒作的信息安全事件；组织串联、煽动集会游行的信息安全事件；其他信息内容安全事件。对比信息内容安全事件，从信息安全的角度看，舆情也是信息安全的一个重要因素，或者舆情是信息安全组成内容之一。

做好舆情监测、分析工作，可以在事态未明朗之前，将社会的不和谐因素消除在萌芽之中。而在社会信息化的大背景下，互联网所承载的社会信息价值日益凸显，及时准确地掌握公开信息、互联网舆情在分析态势发展、预防社会危机与群体性事件、促进社会与经济健康发展等方面发挥着越来越重要的作用。

早在 18 世纪，法国人卢梭就首次提出了“公众意见” (opinion

publique)^④的概念。从20世纪起,舆情的概念开始被诸多国家广泛使用,推动了社会舆情研究的发展。近年来,众多突发性事件引起国内外研究人员对舆情研究的广泛关注。美国著名的兰德公司很早就开始着手互联网舆情技术方面的研究,特别是针对特定行业所进行的网络舆情安全防范和民众意愿分析研究。相关信息表明:西方企业都专门雇佣专业的咨询机构完成行业信息的收集和分析。因此,在信息化和全球化的环境条件下,社会管理者或者其他组织的管理者应该及时有效地收集公开信息、掌握公众意愿、正确地分析和处理舆情,其紧迫性和必要性显得异常突出。

伴随着互联网应用的裂变式发展,在诸多事件背后都可以发现公众舆论的影响。及早发现、引导、评判舆情对于维护相关群体利益、引导社会积极健康发展显得十分重要和必要。为监测、分析互联网舆情,人们设计开发了“互联网舆情分析系统”^⑤,以实现互联网舆情处理的自动化、高速化、海量化。互联网舆情分析系统的终极目标是及时发现和预警舆情信息,促进社会和经济的和谐发展。尽管市场上的舆情分析系统千差万别,但整体而言各家产品基本是大同小异,区别在信息源覆盖范围和对信息的敏感度等方面。系统地讲,互联网舆情分析系统主要包括三个核心部分:

(1) 互联网信息采集。互联网信息采集主要目标是采集互联网上多类型的信息,力求做到覆盖全面、响应快速、处理高效等。一般地,互联网信息采集采用搜索引擎中的蜘蛛技术,能够有效快速地采集全球互联网上论坛、博客、微博、新闻网站等多源信息。相比传统的舆情监测与分析,互联网信息采集能够很好地解决信息掌控不全面、不及时等问题。

^④ http://fr.wikipedia.org/wiki/Opinion_publique。

^⑤ 国内从事此项工作的企业有拓尔思(<http://www.trs.com.cn>)、方正(<http://www.founder.com.cn/zh-cn/Products/201106/show20110601150539.htm>)、帕拉斯(<http://www.palaspom.com>)等。

(2) 互联网信息处理。互联网信息处理主要包括：网页数据深度结构化、基于内容的海量数据消重、内容权重评价。一般地，互联网舆情分析系统利用搜索技术的云存储、云计算平台，并在此基础上构建可扩展的、快速的海量数据处理模型，对百亿级网页、PB 级数据实现分布式处理、分布式存储。

(3) 互联网信息挖掘。互联网信息挖掘主要包括：针对敏感人物和事件的深度分析、热点问题的发现预警、基于时间维度的态势感知、基于情感维度的预警分析、事件溯源与传播趋势追踪等。互联网信息分析和挖掘的主要目标是通过网络舆情的预知、预警，为预防和应对各种潜在危机提供技术基础和数据支持，实现互联网公开信息研究的自动化处理，以保证信息处理快速而准确。

1.2 南风效应



图 1.2 法国作家让·德·拉封丹

南风效应出自法国作家让·德·拉封丹^⑥写过的一则寓言，内容大致如下：北风与南风比威力，看谁能把行人身上的大衣脱掉。北风首先来一个冷风凛凛寒冷刺骨，结果行人为了抵御北风的侵袭，把大衣裹得紧紧的；而南风徐徐吹动，顿时风和日丽，行人因为觉得很暖和，开始解开纽扣，继而脱掉大衣。最后结果就是：南风获得了胜利。

^⑥ <http://zh.wikipedia.org/wiki/让·德·拉封丹>。

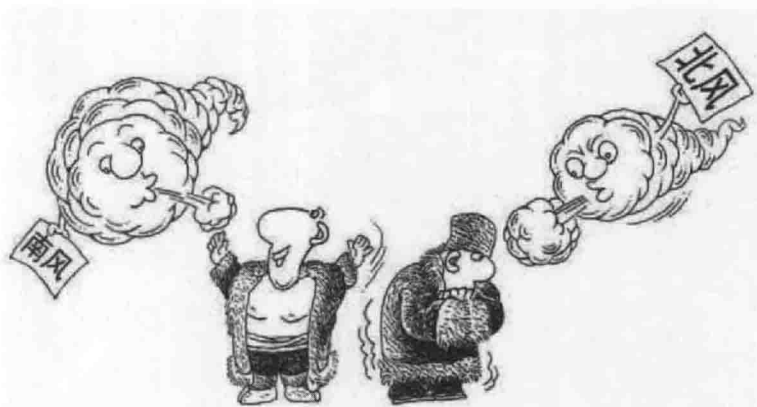


图 1.3 南风效应

在这则寓言中，北风和南风都要使行人脱掉大衣，但由于方法不一样，结果大相径庭。南风效应给我们的启示：在处理、应对舆情事件和舆情危机时，要特别注意讲究方式方法。通过分析历史舆情事件可知：在多方对事件的理解出现偏差的时候，如果各方各执一词互不相让，到最后往往是误解加剧、矛盾加深。

1.3 案例分析

2012年5月26日凌晨，深圳，一辆红色GT-R跑车疯狂飙车撞上两辆出租车，导致出租车内三人死亡。7小时后，侯姓男子投案自首，自称是肇事司机。此后，关于侯某替车主许某“顶包”的传言不胫而走，并在全社会的关注下持续发酵，舆论对该案件的质疑声持续一周。

为消除遇难者家属、市民的怀疑，深圳警方前后召开四次新闻发布会说明情况、公布证据^⑦：

2012年5月28日，深圳交警召开第一次新闻发布会，向媒体公

^⑦ <http://news.qq.com/a/20120530/000176.htm>、http://news.xinhuanet.com/yuqing/2012-05/29/c_123205070.htm?prolongation=1。



图 1.4 事故现场

布了当晚三名女子到华侨城医院的视频录像，称当晚到医院包扎的就只有三名女子，而另外一名男子则是另一事故中受伤的男子，在医院挂号时刚好插队排在了三名女子中间，与该起事件无关，并公布了那名男子在竹林五路摔倒的视频。同时，交警向媒体公布了当晚侯某与三女进出酒吧、逃逸后到大梅沙游艇会的视频录像，并表示基本上可以判定侯某就是事故中的肇事司机。不过，这中间缺少了事故现场的视频录像。此外，5月28日上午深圳市人民检察院紧急约见了交警办案人员了解情况，并于5月29日下午前往交警侦查部门调阅了案卷材料，表示欢迎社会公众和媒体监督。

2012年5月29日，深圳交警召开第二次新闻发布会，将其采集到的侯某当晚与三女一起上车离开酒吧的视频、GT-R红色跑车车主许某当晚活动视频、许某上身有无受伤的照片等证据向媒体公布，认为肇事者就是侯某，该事件中没有发生顶包行为。然而，受害人家属对于事发当晚侯某离开酒吧上车的清晰视频、GT-R红色跑车在滨河大道上行驶等关键视频缺失，以及侯某的身份问题等提出异议，希望警方

尽快公布 DNA 比对结果。

2012 年 5 月 30 日，深圳交警召开第三次新闻发布会，向媒体提供了 24 段新旧视频，向媒体还原事发当晚侯某与三名女子先后进出两家酒吧喝酒然后驾车离开、在滨河大道上超速行驶、与两出租车相撞其中一辆起火、事发后打车到大梅沙游艇会、在大梅沙游艇会内被朋友劝说投案自首而进出大梅沙的具体经过。交警公布了 DNA 比对结果。鉴定结果显示，车上的人字拖、方向盘气囊、驾驶室侧门上血迹、纸巾上的血迹、衬衫上的血迹与侯某 STR 分型一致，同一认定概率大于 99.99%。所以，综合各类证据显示侯某为肇事者，而不是网上所传的许某辉、许某周。

2012 年 5 月 31 日，深圳交警召开第四次新闻发布会，找到一张肇事车辆于 5 月 26 日凌晨 3 时 08 分 12 秒经过滨河路香蜜湖立交桥西行的图片。由于车速太快，拍到的图片不是很清晰，但仍可看到前排两名人员的相貌。其中，副驾驶座为一名白色无袖衬衣女子，驾驶座为一名着紫红色格子衬衣男子，佐证了侯某的肇事者身份。

深圳飙车案的确给人留下了很多想象的空间：打工仔、跑车、老板、女人、酒等，这些细节再加上当下的舆情环境，都给“顶包门”风波“雪上加霜”。在“证据越多，怀疑越重”的悖论之下，深圳警方如果听之任之放手不管网民的“质疑”，可能会给问题的解决带来更多的困难。事实上，在这次事件中，深圳警方做到了及时通报、公开透明，并积极响应来自舆论的质疑，甚至由深圳检方提前介入。深圳警方一次又一次地召开新闻发布会，就像南风一样，一次又一次地吹起，吹掉由怀疑、质疑编织的大衣。这次“顶包门”风波，是政府部门面对公共事件的一次舆情危机，但我们看到了警方和舆论之间的积极互动，并给出了化解矛盾的示范。而其中的坦诚，更是使深圳警方从被怀疑方，回到了处理事件的公正第三方，及时消除了信任危机，也维护了政府的公信力。

综合分析，深圳飙车案给我们的启发有：

1. 了解事件的关注 / 争论焦点

某件事能够转变为舆情事件，要么是因为具有典型性而引发社会的争论，比如：“南京彭宇案”^⑧；要么是因为具有代表性而引发社会的关注，比如：“毒胶囊事件”^⑨。就现实中的舆情事件而言，其中各方的意见和态度可谓千奇百怪、参差不齐，而且随着事件的发展，早先的意见和态度都可能会衍生出新话题。如此，舆情应对的首要任务就是确定事件中关注 / 争论焦点。因为抓住这类焦点后，就可以了解网民和大众关心内容和兴奋点，如果给予它们恰当的关注和重视，就好比“提纲挈领”，能够达到事半功倍的效果。分析深圳警方先后四次召开的新闻发布会的相关内容，可以发现：网民和公众关注 / 争论的焦点恰是新闻发布会的核心内容。

2. 多源证据相互证明

在深圳警方处理的这起舆情事件中，公众关注的焦点之一就是肇事司机到底是谁。在这种情况下，深圳警方的四次发布会分别用不同证据证明肇事司机就是侯某，让质疑者自己串联前后的证据来打消所有疑问。深圳警方这样处理的实质是遵循一个根本原因：网络社会中信息流动不是“线性的”而是“非线性的”。所谓“线性的”是指以前那种简单的传播方式，信息或者内容的一次传播是从一个点传播到另外一个点，在给定的时间段内能够估计信息或者内容影响的范围；而“非线性的”是指信息或者内容的一次传播从一个点传播到若干个点，在预先给定的时间段内不能估计信息或者内容影响的范围。在应对舆

⑧ http://baike.baidu.com/link?url=id3AE6g9bBYJUnPonCleYP5oRVGzJNXp4HzD9_qYnXEeT_Y5qWhgU85dJEayjKKb44JR-Zz3Du5twzp_d4dAHq。

⑨ http://baike.baidu.com/link?url=cB7QJ9XQU14wpOwPISSKmVBYyQYSqBh3UgyfQc0Aq6rwsBJVG-yFqgb2R32fNtxJ2_30aDqU3GgJVpqpHr1oUua。

情事件的时候,如果单纯地给出说明或者证据可能会是“事倍功半”,甚至可能会给相关人员一种错觉——证据越多怀疑越多。这个怪圈的根本原因在于证据之间不能相互支撑,或者存在前后矛盾的情况。相关证据的信息或者内容在“非线性的”传播过程中,其影响范围会出现“爆炸式”的增长。在这种情况下,参与或者关注热点舆情事件的人会急剧增加,每个人对每个证据的接受和理解是不同的。但是如果证据之间能够相互证明,那么参与者就能够利用相关证据对自己进行“解惑”。

参考文献

- [1] 唐喜亮.我国突发公共事件的网络舆情研究[D].电子科技大学,2008.
- [2] 梅新亮.网络舆情的地方政府治理研究[D].南京理工大学,2013.
- [3] 石卉.基于网络内容分析法的舆情信息研究及应用[D].华中师范大学,2011. DOI: 10.7666/D.Y1898574.
- [4] 翁文斌.网络舆情演进的周期性特征及其监管体系研究[D].浙江工商大学,2011.
- [5] 嵇美云.我国互联网舆情的分布与流变研究[D].北京师范大学,2009.
- [6] 周亚丽.戊戌变法前《申报》国际时事评论研究[D].湖南大学,2010. DOI: 10.7666/D.Y1723251.
- [7] 章静雯.网络执政兴起原因探析[D].浙江工业大学,2011. DOI: 10.7666/D.Y2049247.
- [8] 卢迎春.论当代中国大众传媒的政治功能[D].苏州大学,2010. DOI: 10.7666/D.Y1847242.