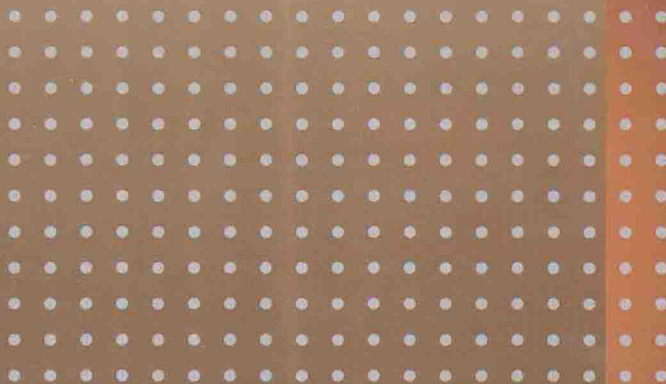


輿情概論

Yu Qing Gai Lun

宋煥斌 楊紹輝 編著



東北大學出版社
Northeastern University Press

輿情概论

宋焕斌 杨绍辉 编著

东北大学出版社

· 沈 阳 ·

© 宋焕斌 杨绍辉 2011

图书在版编目 (CIP) 数据

舆情概论/宋焕斌, 杨绍辉编著. —沈阳: 东北大学出版社, 2011. 12
ISBN 978-7-5517-0102-0

I. ①舆… II. ①宋… ②杨… III. ①舆论—研究 IV. ①C912. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 280500 号

出 版 者: 东北大学出版社

地址: 沈阳市和平区文化路 3 号巷 11 号

邮编: 110819

电话: 024—83687331 (市场部) 83680267 (社务室)

传真: 024—83680180 (市场部) 83680265 (社务室)

网址: E-mail: neuph@neupress.com

http: //www. neupress. com

印 刷 者: 沈阳市第二市政建设工程公司印刷厂

发 行 者: 东北大学出版社

幅面尺寸: 170mm × 228mm

印 张: 12. 5

字 数: 240 千字

出版时间: 2011 年 12 月第 1 版

印刷时间: 2012 年 3 月第 1 次印刷

责任编辑: 张德喜 郎 坤

责任校对: 辛 思

封面设计: 刘江旻

责任出版: 唐敏志

ISBN 978-7-5517-0102-0

定 价: 25. 00 元

《舆情概论》编委会

主 任 李 平 汤尔利

副主任 宋焕斌

编委会成员 孙成杰 李 平 汤尔利 宋焕斌

杨绍辉 赵洪伟 张兆辉 郭子建

聂 鑫 陈雪峰 张鹏宇 邓兆国

边玉鹏

编 著 宋焕斌 杨绍辉

前 言

Qian Yan

本书是汇集当今世界特别是我国在舆情研究方面所取得的具有一般性共识的重要成果，并具有初步学科体系的概要性著作。本书属于中共辽宁省委宣传部资助项目。

关于舆情，古今中外学术界的共识之一是“舆情是民意集合的反映”。但是，关于舆情真正内涵的研究，我国目前还处于刚刚起步阶段。一些人把“舆情”等同于“民意”，如我国台湾，就把英文“Public Opinion”（公众意见）直接翻译成“民意”；也有人把“舆情”简单看成“舆论”。这恰恰说明人们对舆情的真正内涵还缺乏深入的了解和研究。

本书名为《舆情概论》，就是要通过对舆情的由来和发展，舆情思想的产生和演变，舆情研究的对象和基本内容，舆情的传播和应用，以及舆情研究的重要性的阐述，来普及“舆情研究”这样一门社会科学。舆情研究与政治学、社会学、行政学、管理学、传播学、社会心理学、舆论学、情报学等学科既有紧密联系，又有较大差异。

尽管国内外学术界对舆情研究必要性的争论持续已久，但从理论上对舆情这一门社会科学的研究却始终没有停止过，相关的研究成果也逐渐增多并被世界各国广泛应用。对舆情的研究源于西方，而将它作为一门专门的科学来研究，在我国仅有十余年时间，但有关的探讨却呈现出蓬勃兴起之势，这对于舆情工作更好地根植于我国，在我国构建社会主义和谐社会的进程中发挥其应有作用具有十分重要的意义。

作者

2011年11月

目 录

Mu Lu

绪 论	1
第一章 舆情内涵	5
第一节 舆情的基本概念	12
第二节 舆情的构成要素	17
第三节 舆情的特征	25
第二章 舆情形成	28
第一节 舆情形成的理论基础	28
第二节 我国舆情形成的阶段	33
第三节 舆情形成的影响因素及特点	39
第三章 舆情传播	46
第一节 舆情传播的影响因素	46
第二节 舆情传播的基本途径	52
第三节 社会舆情传播	55
第四节 网络舆情传播	62
第四章 舆情畸变	66
第一节 引起舆情畸变的原因	66
第二节 舆情畸变的形态	70
第三节 舆情畸变的有效应对	75
第五章 舆情效应	83

第一节 舆情效应的定义	83
第二节 舆情效应的放大	85
第三节 舆情效应的作用	93
第六章 舆情预测	101
第一节 舆情预测的准备	101
第二节 舆情预测的过程	109
第七章 舆情汇集	115
第一节 舆情汇集的类别与途径	115
第二节 舆情汇集的方法	122
第三节 舆情汇集的网络建设	129
第四节 舆情汇集的机制建设	132
第八章 舆情分析	136
第一节 舆情分析的环节	136
第二节 舆情分析的方法	139
第三节 舆情分析的要点	143
第四节 舆情分析机制的运行要求	148
第九章 舆情疏导	153
第一节 舆情疏导的理论内涵	153
第二节 舆情疏导的重心、原则及意义	157
第三节 舆情疏导的机制	165
第十章 舆情控制	170
第一节 群体性突发事件与舆情控制	170
第二节 舆情控制的必要性与机制建构	177
第三节 舆情控制艺术与方法	184

绪 论

《一、舆情研究的缘起

在人类历史进程中，舆情一直是与国家、政治和民主等概念紧密相连的。随着社会的不断进步与发展，舆情与执政的关系越发紧密，它们相互作用、相互影响，使得舆情工作在现代国家社会管理方面发挥着越来越重要的作用。

古代西方对“舆情”的研究起源于对民主政治的研究。西方的民主政治起源于古希腊。公元前594年，雅典梭伦改制，以法律禁止每个公民对公共事务的漠不关心。后来建立起了公民大会制度，公民大会成为最高权力机构。虽然古希腊民主存在着很大的局限性，主要是参与者范围很小，可是，他们对“主权在民”这一原则的实施，为后来人类社会民主政治的发展和民意思想的张扬起了奠基作用。

近代西方对“舆情”的研究依附于对人权的研究。在近代西方，随着资本主义生产关系的逐步确立，新兴的资产阶级冲破中世纪封建神学思想的束缚，倡导“自由、平等、博爱”的思想，“天赋人权”的主张成为这一时期政治学家们探讨研究的热门话题。卢梭在《社会契约论》中论证了人民主权原则，他认为人民享有最高权力，政府是主权者——人民——的公仆，是主权者的执行人。英国人潘恩在其《人权论》中说，主权作为一种权力只能属于国民，而不属于任何个人。国民有权废除一个政府，并建立一个符合他的利益、意愿和幸福的政府。

现当代西方对“舆情”的研究主要通过民意研究展开。1910年以后，民意研究由政治学者独占的时代结束，政治学、历史学、心理学、社会学、公共政策、公共行政与大众传播等学科都介入到民意研究的领域。20世纪60年代以后，包括社会心理学在内的更多社会科学学科参加到民意研究中，民意调查的使用成为各种竞选活动的重要项目。时至今日，民意测验和调查在西方已经相当普遍，民意调查的资料被不少国家的各级政府机构作为拟定、执行、监督政策的重要依据。舆情已成为西方各国社会科学研究领域中一个十分重要的概念。舆情研究的重要性越来越引起世界各国学术界和执政者的关注，美国、意大利、法国、新加

坡、古巴、蒙古等国家及其政党，都在政府内和党内设置了专门的舆情研究机构，其任务就是收集、整理各类社会舆情信息，以供决策当局决策时参考^①。

我国古代社会中，舆情思想主要发端于先秦时期的“民本论”思想。中国传统的“民本”思想源远流长，从现存资料来看，至少在三千年前的殷商时代就已经产生了。春秋战国时期，以孔子、孟子、荀子为代表的儒家学派都是“民本论”的积极鼓吹者，他们主张爱民、养民、利民、惠民、教民、安民、贵民、博施于民，反对统治者对人民过分剥削与压迫。其他学派对此也多有涉猎。这种思想在中国历史上影响至深。在这些思想中，通过对社会下层疾苦的关注保持社会秩序稳定的思想，仍不失其积极的社会意义。

我国近现代社会中，舆情思想主要体现于对民主的追求过程中。近代著名思想家魏源在《治篇十二》中把听取意见的方式和范围分为四种：一隅之偏听，一室之近听，一堂之公听，天下之广听。他建议，但凡“关系国家大计”，应使“公议无不上达”。他提出了“视天下为天下之天下”的政治见解，可以被看做现代民主思想的一种萌芽。资产阶级民主革命的先驱孙中山在其“新三民主义”中则强调：国家政权为“一般平民所共有”，“凡真正反对帝国主义之个人及团体均得享有一切自由及权利”。到了现代，人们开始注重通过民意调查来收集舆情。

中国共产党历来重视掌握社情民意。毛泽东提出“没有调查研究，就没有发言权”^②的论断，带头坚持走“从群众中来，到群众中去”^③的群众路线。邓小平同志指出：“离开群众经验和群众意见的调查研究，那么，任何天才的领导者也不可能进行正确的领导。”^④江泽民讲道：“要重视对社会舆论情况和群众思想情况的调查研究，积极地反映广大人民群众的意见和建议”^⑤，要“广开言路，听民声，察民意，知民情”^⑥。胡锦涛号召：“各级党委和政府要坚持从群众中来，到群众中去的工作路线，倾听群众呼声，反映群众意愿，集中群众智慧，推进决策

① 王石番. 民意理论与实务 [M]. 台北：黎明文化事业公司，1995：31-79.

② 毛泽东. 毛泽东选集：第3卷 [M]. 北京：人民出版社，1991：791.

③ 毛泽东. 毛泽东选集：第3卷 [M]. 北京：人民出版社，1991：899.

④ 邓小平. 邓小平文选：第1卷 [M]. 北京：人民出版社，1989：219.

⑤ 江泽民. 在全国宣传思想工作会议上的讲话 [EB/OL]. (2005-03-17). http://news.xinhuanet.com/ziliao/2005-03/17/content_2699104.htm.

⑥ 江泽民. 在中央纪委第六次全会上的讲话 [EB/OL]. (1996-01-26). <http://dangshi.people.com.cn/GB/146570/198300/200215/200225/12537097.html>.

科学化民主化。”^① 中国共产党在十六届四中全会作出的《关于加强党的执政能力建设的决定》中指出，要“建立社会舆情汇集和分析机制，畅通社情民意反映渠道”，更是从加强党的执政能力建设的高度，为舆情工作“服务大局、服务决策”提供了政策和制度支撑。

《二、舆情研究的限域

所谓限域，是指限定的区域。舆情研究的限域就是要回答舆情是研究什么的，内容都有哪些，它与其他相关学科是什么样的关系的问题。

（一）舆情研究的对象范围

近年来，有关舆情的理论研究包括这样一些主要内容：一是对舆情基本概念和认识体系的研究。这一类研究着重对社会舆情的概念、产生源、构成要素、变动规律、社会舆情在发展变化过程中存在的矛盾关系、舆情调查和研究方法、如何做好社会舆情引导工作等问题进行了有效的探讨。二是网络舆情理论研究。这一类研究探讨了网络舆情范畴，对网络舆情空间、网络舆情和政府管理、网络媒体的“舆情功能”，以及网络舆情的形成和变动规律等相关理论问题进行了比较深入的探讨。三是舆情热点和现实问题研究。作为舆情理论建设的重要组成部分，对舆情现实热点的研究一直受到重视。例如，从舆情理论出发认识群体性突发事件，就是舆情基础理论与实践相结合的一个新的研究视角。现实中的舆情热点很多，相关的理论研究尚有不足之嫌。四是舆情思想演变研究。这一类研究是探寻舆情思想历史演进的相对独立的研究，是舆情理论中重要的基础性内容，舆情思想具有民族、历史和文化方面的特点。五是舆情信息工作机制研究。这一类研究着眼于舆情信息汇集和分析机制的内涵、目标与原则等，着力探求舆情信息汇集、分析、报送、反馈、保障、激励等具体工作机制。六是境外民意研究和民意调查应用情况研究。这一类研究一般采取文献研究法，通过对国外民意调查与政府决策的比较研究，对国外民意调查状况、民意调查与政府决策的相互关系进行了较为全面和真实客观的剖析^②。

（二）舆情研究与相关学科或研究领域关系

舆情研究是一个与多学科领域具有交叉关系的边缘性学科。舆情研究与其他

^① 胡锦涛，“三个代表”研讨会上的讲话[EB/OL]，（2003-07-01），http://news.xinhuanet.com/newscenter/2003-07/01/content_948197.htm。

^② 王来华，舆情研究与民意研究的差异性[J]，天津大学学报：社会科学版，2009（7）：336-340。

一些社会科学研究有着非常密切的关系。舆情研究在其研究的过程中,需要社会学、政治学、社会心理学、人类学、信息学、新闻传播学,以及互联网研究等多门学科和交叉领域的理论支撑。下面着重探讨舆情研究与主要相邻学科领域的关系。

1. 舆情研究与政治学的关系

政治学专门研究涉及国家、政党、阶级、政治体制、政治民主、政治权力分配、政府机构设置等多种基本范畴的社会政治生活现象,探讨其中带有规律性的内容。舆情被看做民众的社会政治态度,这里势必要涉及上述政治学所研究的范畴,舆情研究必然会涉及各类舆情因变事项背后的国家管理者,关注决策人员、决策过程、决策行为和决策后果等。如此,舆情研究似乎又可作为政治学研究的一部分,而对政治学研究的借鉴无疑会丰富舆情研究。不同之处在于,政治学聚焦于政治组织及其行为,舆情研究聚焦于民众的社会政治态度。

2. 舆情研究与社会学的关系

从舆情研究与社会学的关系看,两者的联系十分紧密。社会学是从宏观和微观相互结合的整体角度研究各种社会现象之间的相互联系与结构过程,并通过这些相互联系和结构发现社会运行与发展的基本法则,以指导人们社会实践的科学。社会学的研究对象是整体的社会 and 具体的社会现象的形式联系的统一体,主要有社会和社会现象、个人和社会行动。众所周知,舆情来源于民众,那么自然就要接触民众、研究民众,所以,舆情研究与社会学在研究对象上自然会发生一定的重合。例如,舆情研究把民众作为舆情主体,而社会学研究的是社会群体的人、人的社会关系和与人的群体生活有关的社会制度。因此,舆情研究在理论上无疑会大量地使用社会学概念,如社会化、社会关系、社会角色、社会群体、社会分层与社会流动、社会变迁、社会排斥和社会问题等。在工作方法上,则会应用抽样、统计描述、统计推论和统计分析等各种科学的社会研究方法。不同之处在于,社会学的研究对象是作为整体的社会存在,而舆情研究视野较窄,仅限于民众的社会政治态度^①。

3. 舆情研究与社会心理学的关系

社会心理学是社会学与心理学的交叉学科,一般作为社会学的一个相对独立的分支。社会心理学是对社会结构中人的社会心理和社会行为规律进行系统研究的科学。这里所说的人,既包括个体也包括群体;而所谓社会心理和社会行为,则是指个体或群体在特定的社会文化环境中,对于社会规范、群体压力、自我暗

^① 毕宏音,试论构建和谐社会对舆情信息工作特性的把握[J],社科纵横,2006(7):138-139.

示、他人要求等社会影响所作出的内隐的和外显的反应。舆情研究把舆情视为民众的社会政治态度，本身就是把它划归到社会人群或社会集体的心理活动的研究范畴之内。在对民众的社会政治态度的深入研究中，会找到许多出现在群体心理中的心理变化规律，从而达到引导民众舆情，服务党和政府决策，维护社会稳定和谐的最终目的，这些都离不开对各个阶层的社会心理研究。但是，舆情研究与社会心理学在研究内容方面又有很多不同。社会心理学关注个体或群体的社会心理和社会行为；而舆情研究则侧重关注群体的社会政治态度。

通过上述对舆情研究与几门具体社会研究学科的简单分析比较，不难得出结论，即舆情研究是一个与多种社会科学研究有着广泛和密切联系的、在研究内容上交义点很多的边缘性研究领域，这个领域的研究空间还非常广大，仍需要不断地加以探索。

《三、舆情研究的思路

我国学术界普遍认为，舆情研究的基本思路就是要紧密结合我国社会主义民主政治建设的实践，紧扣当前和今后一个时期经济社会转型阶段的各种社会热点问题，在科学发展观的指导下，开展舆情理论和实际的研究工作，通过舆情理论体系的建构，通过探索民众对社会政治的态度，从而确立“以人为本”的社会政治取向，提出符合中国国情的应用对策，达到决策的民主化和科学化，建立社会主义和谐社会。总之，从社会主义政治民主发展和政治文明建设的实践角度看，对舆情的研究思路探讨不能简单地停留在过去那种概念解释的认识水平上，而应当探讨舆情这一源自中国传统社会的古老概念，并赋予它新的时代内涵，形成一整套新的系统化的研究思路 and 理论认识，从而使其为社会现实的稳定和发展服务。

（一）把握舆情研究的出发点和归宿

舆情的定义把民众的意愿限定在民众的社会政治态度方面，这样，就突出了民众与国家管理者之间利益关系的内容。民众的社会政治态度，在本质上是以民众和国家管理者之间对立与依存的利益关系为基础的基本态度。因此，舆情不可避免地成为国家、社会稳定和发展的影响物。这其中，有两个基本点：一是民众对国家管理者及其行为的评价和认同倾向水平。这一点关系到民众对国家管理者地位和作用的认可、认同与接受，关系到国家政权维护、经济发展和社会稳定，也关系到国家安全和国际声望。二是国家管理者对民众的管理责任、权力和权威、服务或利益代表。作为舆情的社会政治态度的最佳状态或理想状态，就是以上这两个基本点的融合。舆情研究就是要建立起具有现代中国特色的“舆情一决

策”机制。因此，舆情研究势必要在实证研究、理论研究、对策研究、发展研究诸领域全面展开自己的活动，需要更广阔的视野、更精细的分析、更符合科学民主决策的手段。就当前而言，舆情研究的基本定位是以研究比较活跃和易发生较大波动的不稳定民众的社会政治态度为侧重点的，服务于党和政府的相关决策，服务于改革、发展、稳定的社会实践，进行定性与定量相结合的调查研究，通过研究民众的情绪、思想和行为反应倾向等情况，为党和政府决策提供相应的科学依据，并在此基础上探索发展舆情研究的基本理论和基本思路^①。

目前，我国舆情研究工作仅仅是发端，尚存在很多亟待加以解决的问题，比如，舆情研究机构不健全，只有少数的舆情研究中心、舆论研究所和社会调查研究中心；人员配备不齐整，主要利用宣传部门工作人员兼职进行舆情收集，业务素质不高，对舆情的调研汇集和具体分析研究难以到位，严重缺乏全面性、深入性和针对性；舆情研究机制不完善，没有一套健全的舆情调研、预警、反应、监测等机制做保障，从而使舆情研究存在随意性、应急性的现象。以上这些问题的存在，导致在应对和处理舆情危机工作进程中，主要凭借经验和主观猜测，浪费了大量的人力和财力，效果却不明显，而一旦发生舆情危机，由于缺乏组织协调，对舆情了解、分析不全面，处理不及时、不得当，则会带来严重的不良后果和负面效应。这就需要建立专门的舆情研究机构，配备专职人员，组织开展舆情基本理论和方法论研究，将舆情调查、分析、报送作为主要研究方向，强化舆情监测和控制，把触角伸向思想理论领域和社会群体之中，将各类社会舆情资源纳入调研范围，扩大舆情研究视角，及时准确地围绕舆情中一些带倾向性的问题、思想理论领域的动向和民众普遍关心的社会热点问题进行汇总。着重加强网络舆情的收集报送、宣传思想领域工作动态和意见建议的收集报送、舆情信息的分析研究，从而提出思想性、针对性、指导性、操作性强的对策、建议，实现从宣传信息到舆情信息的转变。

（二）把握舆情研究的特点

舆情研究的特点主要体现为以下五个方面。

一是原则性。现阶段，我国社会思想意识领域的多元化趋势日益突出，人们的思想活动具有了更多的独立性、选择性、多变性和差异性。舆情研究必须坚持以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，以科学发展观统领全局，以构建社会主义和谐社会为着力点，坚持解放思想、实

^① 王来华. 舆情研究概论：理论、方法与现实热点 [M]. 天津：天津社会科学院出版社，2003：3，184.

事求是、与时俱进和求真务实的作风，增强政治敏锐性，把握正确的工作方向和研究方向。

二是实践性。舆情研究不是纯理论研究，它更侧重于应用性研究。开展舆情研究不能仅仅依靠文献资料，更主要是通过实验研究和实地参与观察等社会调查方法来开展。舆情研究离不开社会实践，离不开社会大舞台。舆情是一种社会现象，离不开社会调查。社会调查比民意调查涵盖范围更广。社会调查方法主要有典型调查法、观察法和访问法（即国外很早就流行开来的实证方法）等。民意调查其实就是实证方法的具体化。而中国国家管理者要践行“为人民服务”宗旨和“三个代表”重要思想，以及全面落实“科学发展观”，就必须深入到社会民众之中，通过社会调查，了解社情民意。毕竟社会调查是舆情研究不可缺少的基本方法之一，这也是舆情研究必须坚持的基本思路。

三是科学性。舆情研究必须坚持科学的方法，要坚持定性和定量研究相结合的方法，尤其注重定量分析方法的运用。宜采用问卷调查、访谈、实验、参与观察和数据统计分析等多种形式进行研究。现代民意调查方法在其科学性上又有了重大的发展，特别是其中的抽样调查法在数理统计理论的指导下，可以对民意进行更加科学准确的量化分析，研究中应当加以有效利用。

四是理论性。开展舆情研究，必须坚持运用马克思主义的立场、观点和方法，充分借鉴、利用和吸收国内外，尤其是西方各类相关理论研究成果和研究方法，同时要注重对舆情理论自身规律的深化和完善，从而达到对舆情载体、舆情表达方式和舆情自身的变化规律的理论性阐述。

五是创新性。舆情研究在我国才刚刚开始，尽管“舆情”这个词在我国历史上比较古老，但在当今的现实应用中，已经被赋予了全新的意义。我国正处于社会转型时期，各种社会矛盾交织在一起，错综复杂，具有本土特点，国外没有现成的理论、经验和做法可以直接利用。因此，舆情研究必须要有一种开拓进取的精神、一种创造的精神、一种敢于开先河的精神。舆情研究要立足于社会转型的现实，进行不断创新和完善。研究中既要注重基础理论的创新，又要注重研究方法的创新，还要注重实际工作的创新。

（三）把握舆情研究的方法

马克思和恩格斯运用对立统一规律、质量互变规律、否定之否定规律、一系列辩证范畴观察、分析一切现象，全面系统地揭示了事物的普遍联系及其运动发展的源泉、状态和趋势。舆情研究同样离不开上述“三大规律”。首先，国家管理者的决策过程是一个矛盾运动过程，其中民众与国家管理者、舆情与决策、民主与集中，是一系列互相对立统一的矛盾。其中，哪些是主要矛盾，哪些是次要

矛盾,这些矛盾如何互相作用发生转化等,都是舆情研究要观察、解决的问题。其次,作为思维现象的舆情同任何事物一样,也具有质的规定性和量的规定性。质和量是统一的,因而研究舆情一定要从定性和定量统一、结合的层面上开展。在舆情质和量的分析中,特别要对“度”即质变发生的“临界点”进行把握,从而由对舆情的潜移默化的、渐进式变化的定量分析,上升到对舆情的突然的、飞跃式变化的定性分析和把握。最后,事物的发展过程总是由“肯定—否定—否定之否定”等阶段构成的,舆情—决策系统也是这样,也是一个自我否定、自我发展和自我完善的螺旋式上升即波浪式前进的过程。开展舆情研究的终极目的,就是要通过对这一规律的把握和运用,最终使决策的水平提高到一个新的阶段,从而达到全社会的和谐稳定状态。

应当指出的是,唯物辩证法在当代的最新发展——系统方法——在舆情研究中同样具有哲学上的指导意义和普遍适用性,是现代科学理论研究方法和学科建设的主流工具之一,舆情研究不应该也不可能离开对系统方法的运用。所谓系统方法,即把研究对象看做“系统”,通过对该系统的构成要素、功能、过程、子系统及子系统间关系、系统与环境关系等的定性与定量分析,找出研究对象的运动规律的方法,又称为系统分析法。舆情的产生和运行离不开社会大环境,舆情信息涵盖范围十分广泛,涉及政治、经济、军事、社会、文化、科学技术等不同领域。因此,在开展舆情研究过程中,一定要着眼于全社会这个大系统;舆情信息又是大小系统环环相扣、彼此相连的,舆情研究不能仅仅着眼于某一点,只见树木不见森林,或顾此失彼;同时,还要看到,舆情往往表现为一个动态的过程,因此,在研究中也要坚持系统化的思路,注重对其不同时段把握^①。

由于舆情危机发生时间的不确定性和其他实地调查的困难,使得舆情研究只能主要采用文献研究法,所采取的主要分析方式有内容分析、二次分析等,个案分析法也是舆情研究的重要方法之一。在研究论述舆情危机时,于一般概述的基础上,选取典型案例进行具体分析,利用个案分析法既可避免空洞无物的泛泛而谈,又可以粗中取精,深入剖析。在舆情研究中,还要坚持运用实证分析与规范分析相结合的方法,只有始终坚持重点舆情分析与经常性舆情研究分析相结合,定量分析与定性分析相结合,才能取得有价值的成果。

《四、舆情研究的价值

有句古话:“防民之口甚于防川”,这句很简单的话却深刻地体现了舆情的重

^① 张克生. 舆情研究中对系统方法的运用与创新 [J]. 理论与现代化, 2005 (5): 65-68.

要性。在信息传递极其不便的古代，舆情就相当于一条大江，而在今天这个现代信息高度发达的年代，舆情早已从一条大江变成了汪洋大海，其重要性不言而喻。在这样的前提下，舆情研究的价值就凸现了出来。在某个事件发生后，广大群众会通过各种途径了解到事情的真相，随后而来的便是纷纷如雨的评论，或支持或反对、或理性或感性、或热情参与或冷眼旁观。当一种论调得到大家的认同后，舆情甚至可以对事件的走向发生重大的影响。而一旦有心人从舆情中分析出什么，得到些什么，那么就可以作出一个正确的决定。舆情研究就是一个风向标。

面对舆情，首先，政府应该摆正位置，尊重民意，善待公民的知情权、监督权、表达权，真正弄明白政府权力与公众权利之间的关系，真正把民众利益当成政府施政的方向。其次，不可单纯地“为了应对而应对”，当以“权为民所用”的博大情怀，寻找舆情形成的社会基础，从根本上解决问题。只有建立健全社会利益的沟通渠道和协调机制，才能切实保障社会各阶层民众的各项权利，才能便于引导各阶层民众以理性的、合法的形式来表达自己的利益诉求。进而实现人心和谐，人心和谐了，社会才能稳定。

（一）舆情研究有利于促进社会和谐稳定

社会舆情是社会舆论反映的社会公众具有普遍性的情况。社会舆情是构建和谐稳定社会的晴雨表，社会舆情的变化反映了社会公众对我们党建设和谐稳定社会的态度和意见。社会舆情在构建和谐稳定社会中，除了具有晴雨表功能外，还发挥着社会化整合作用。所谓社会化整合，就是通过个体与社会环境的互动作用，把自然人转变为社会人并适应社会生活的过程，主要体现为道德规范整合与意识形态整合。

道德规范整合主要体现为道德评价作用和道德建构作用。任何一个时代、任何一个国家或地区，道德评价始终是社会舆情的重要内容。社会舆情是经过公众的自由讨论而形成的一种评价，是民意民心的反映，是社会道德法庭的判决，也就是道德的评价作用。当一种社会舆论形成并最终积淀到社会意识中，新的道德观念就会形成，这就是社会舆情的道德建构作用。构建和谐社会需要在全社会培育并养成良好的道德规范，通过一套适合国情发展的基本道德规范指导和评价人们的思想行为。党的以德治国方针就是通过实施公民道德建设工程，实现社会道德规范整合，塑造有利于中国特色社会主义建设事业的合格公民，全面提升公民的思想道德水平和思想政治素质，进而推动我国和谐社会建设的进程。

意识形态整合主要是将主流政治文化通过适当的途径广泛传播，使社会个体接受社会主流意识形态的过程，即社会教化的过程。在意识形态整合过程中，社

会舆情通过反映、评价社会生活借以传达某种政治认知、政治情感、政治态度和政治倾向,通过这种方式,人们按照一定的意识形态观念被塑造成社会人。随着现代科学技术的发展,以迅捷的移动通讯和互联网为主体的高新技术不仅影响了社会舆情传播与交流的方式,而且深刻地影响当代社会的意识形态整合进程和方式。在构建和谐社会进程中,我们党要与时俱进地推进意识形态整合进程,全面加强和改进思想政治工作,推进精神文明和政治文明建设,巩固和扩大马克思主义主流意识形态的主导地位。

(二) 舆情研究有利于促进民情渠道畅通

近年来,群体性突发事件越来越频繁地发生,冲突程度也日趋增强,引起各级党政决策者和普通群众的高度重视。积极预防和合理应对群体性突发事件,需要尽快建立健全相关的舆情信息汇集和分析机制。一般而言,突发性群体事件具有阶段性,基本上可划分为潜伏期、突发期、持续期和结束期等不同阶段。在这些不同阶段,舆情信息的内容和特点又不尽相同。而相关的舆情信息汇集和分析机制则针对这些阶段,主要分为预防预警机制、应急反应机制、分析甄别机制和跟踪反馈机制等四项机制内容。从舆情的视角看,群体性突发事件是指一定数量的人在一定的舆情空间内,受某些舆情因变事项影响或刺激,为实现其利益诉求,采取静坐、围堵、集会、游行等方式,与党政权力机关形成对立或对抗关系,造成社会秩序混乱和社会公私财物遭破坏以及人身伤害的事件。群体性突发事件在根本上是民众与国家管理者之间在利益方面出现了“不和谐”情况的产物,是作为民众的社会政治态度的舆情所呈现出的种种非正常表达形式。这就需要以畅通社情民意反映渠道为基本目标,建立舆情信息汇集和分析机制。

(三) 舆情研究有利于巩固中国共产党的执政地位

建立社会舆情汇集和分析机制的另一个主要目标是,服务党和政府决策与大局,不断提高科学和民主执政能力。在现代信息社会,舆情信息已经成为各级党组织指导和推动工作,进行科学民主决策的重要依据和基础,党和政府离不开对舆情的正确了解和把握。

《中共中央关于加强党的执政能力建设的决定》从我们党怎样执政、靠什么执政的角度,提出党要“成为科学执政、民主执政、依法执政的执政党”^①。舆情信息的汇集和分析工作,有助于把加强党的执政能力建设建立在自觉运用客观规律的基础上,从而推动党按照科学思想、理论和科学的制度、方法来执政;舆

^①《加强党的执政能力建设学习问答》编写组,《加强党的执政能力建设学习问答》[M],北京:中共党史出版社,2004:162.