

网络舆情研究概论

刘毅 著

天津人民出版社

序

据 CNNIC 于 2006 年 1 月做的最新统计,目前我国网民已达 1.11 亿,占世界网民总量的 11%,成为世界上一个庞大的网络群体。而以即时、互动为主要特点的互联网传播方式,更为公众表达舆情、参与经济社会及政治生活,提供了一个方便快捷的平台,网络舆情也日益受到中央高层领导人的重视和肯定。2003 年,新华社首次披露中央高层领导对网络舆情的重视:胡锦涛总书记在“非典”时期视察广东时,对一位参与防治“非典”的一线医生说:“你的建议非常好,我在网上已经看到了。”而温家宝总理视察北大抗“非典”工作时说:“我在网上看到同学们在留言中表达了同全国人民一起抗击‘非典’的决心,令人感动。”“总书记、总理也上网”,一时成为网民热议的话题。2005 年两会期间,新华网在温总理中外记者会之前推出“总理记者招待会,你有何问题问总理?”网民踊跃发表意见,提出几百个问题,温总理浏览后动情地告诉记者们:“他们对国事的关心,深深感动了我。他们许多建议和意见是值得我和我们政府认真考虑的。”2006 年两会期间,网民通过网络提出的问题竟达几十万条。温总理会见中外记者时再度公开肯定了这种“民意直达高层直通车”的沟通方式。温总理在开场白中说:“两会受到广大群众的关注……单是人民网、新华网、央视国际网不完全统计,给政府提出的意见和针对总理本人提出的问题就多达几十万条。我从群众的意见中感受到大家对

政府工作的期待和鞭策,也看到了一种信心和力量。”^①

党中央领导对网络舆情的高度重视,体现了我们党的执政智慧和善于学习、与时俱进、实事求是的品格,意味着党中央和中央政府利用互联网促进民主、下情上达,与民意的互动进入一个新阶段。然而,网络舆情的非理性和情绪化、代表民意的局限性,以及网络信息的难控性,都对我国舆情信息工作提出了更高的要求。刚刚起步的舆情信息工作需要理论指导,舆情基础理论研究也必须不断拓展和深化。

那么,研究网络舆情的意义何在呢?党的十六届四中全会把建立和完善舆情信息汇集和分析机制写入了《中共中央关于加强党的执政能力建设的决定》,网络舆情研究作为舆情研究的热点问题之一,更是备受重视。目前,网络已经成为舆情汇集的新通道。传统反映民意的途径包括传统媒体、政府渠道报送的资料及专门倾听民意的机构等等,而网络的出现则为决策者提供了另一个展现民意的通道,它能够快速反映社会动态、热点民议、网民心声,比较真实地显现了民众对现实的情绪态度。从1998年,印度尼西亚政局发生大动荡,印尼华人妇女遭到种种暴行,到1999年,以美国为首的北约集团用导弹袭击我驻南斯拉夫大使馆,再到2003年的“宝马案”和“刘涌案”,网络舆情之活跃程度前所未有的,并且显示出对政府决策的强大影响力。我国高层领导也开始关注网络论坛所传递的信息,他们希望尽可能多地、尽可能快地了解来自各个方面的信息、社会动态和社情民意,以便更为迅速、准确地把握社会脉搏的跳动。在这种背景下,对网络舆情进行系统化的研究无疑会对建设社会主义和谐社会,建设社会主义民主政治都具有重要的现实意义。

对网络舆情的研究,其意义不只是现实层面上的。舆情基础理

^① 林双川:《中央领导高度重视网络舆论,民意汇入中南海》, <http://guan.cha.gmv.cn>, 2006-4-11。

论研究在我国也是刚刚起步,在很多基本原理和认识上还难以形成共识,有待深入。网络舆情研究是舆情基础理论研究的重要组成部分之一,对网络舆情的深入研究,无疑是对舆情基础理论的深化和扩展。当前,国内还鲜见以网络舆情为研究对象的理论著作,因此本课题在理论和实践上都具有重要意义。

本课题的研究内容涉及舆情思想的嬗变与制度沿革,网络舆情的主体、客体和本体,网络舆情空间,网络舆情和政府治理,网络媒体的“舆情功能”以及网络舆情的形成和变动等重要理论问题,并对网络舆情的引导和管理以及网络舆情信息工作的程序和方法等现实问题进行了深入探讨。其中,着力对以下几个问题进行了重点研究:第一,对中国舆情思想和制度的发展以及变化轨迹进行了梳理。网络舆情实质是现实舆情在互联网上的表达和传播,因此,我国舆情思想和制度的发展变化对网民的舆情表达有着潜移默化的影响。在查阅了大量古代资料和文献的基础上,笔者梳理出我国舆情思想和制度变化与发展的主要脉络,这是对舆情基础理论的重要补充。第二,对舆情以及网络舆情的概念进行了探讨,并对舆情、舆论和民意三个概念进行了辨析。和舆论有着多种定义一样,舆情也是一个丰富、复杂的人类精神现象,因此很难形成一个全面而权威的概念。本课题对舆情概念进行了辞源学分析,并结合现有研究成果,对舆情定义提出了新的理解。在此基础上,对目前认识和使用混乱的舆情、舆论和民意三个概念进行了较为全面的辨析。第三,对舆情形成模式和变动规律进行了全新的探索,首次提出了舆情形成的若干模式和四大变动规律,在此基础上分析了网络舆情形成和变动情况。舆情形成和变动一直是舆情研究的核心问题,以前的研究多停留在一些零散的感性认识上。本课题提出了舆情形成的若干模式和四大变动规律,这是对舆情基础理论研究的创新和突破。第四,从系统论的角度对网络舆情信息工作的程序进行了构建,并介绍了当前网络舆情信息工作值得借鉴的方法和手段。舆情信息工作在我国开展不久,亟须

理论支持,从理论层面对我国网络舆情信息工作的程序和方法以及手段进行探讨十分必要。

综观全书,本研究课题具有以下四个鲜明的特色:第一,以网络舆情研究带动舆情基础理论研究。当前我国舆情基础理论研究刚刚起步,在很多基本原理方面还缺乏深度。网络舆情研究需要以舆情基础理论为依托,因此,本课题首先对一些舆情基本问题进行了深入探讨,例如舆情的概念、形成模式、变动规律等。在此基础上进一步讨论舆情在互联网上的形成、变动,以及对网络舆情信息的引导和管理等基本问题。第二,理论与实际相结合。网络舆情理论研究最终的落脚点是要为我国的舆情信息工作提供理论支撑,因此,理论研究要以现实工作需求为导向。本课题不仅对网络舆情的基本理论进行了探讨,还对当前我国网络舆情信息工作的程序框架进行了构建,并且介绍了一些网络舆情信息工作值得借鉴和利用的方法和手段,具有一定的启发作用。第三,多学科交叉。舆情研究是一个多学科的交叉领域。本课题广泛借鉴了相关学科的重要理论,例如政治学、社会学、社会心理学、传播学、舆论学、情报学等。将其他学科的理论为舆情研究所用,形成舆情研究的独到之处。第四,重视对实例和经典案例的使用。为了既体现理论深度,又不晦涩枯燥,本课题大量引用了来自互联网的实例,例如网民对话内容、贴文实录等。在分析网络舆情产生和变动的过程中,还引入了多个经典研究案例,以数据来验证理论观点。

由于本课题属于舆情研究的前沿领域,存在一系列的研究难点,加之笔者的水平、功力以及时间等条件的限制,本书中难免存在一些遗憾和缺陷。衷心希望广大读者和专家学者不吝赐教。期望本书能够抛砖引玉,期待更多高水平的舆情理论研究成果问世。

刘毅

2006年11月

目 录

1 序

第一章 中国舆情思想的嬗变和制度沿革

- 1 一、“舆情”的辞源学分析
- 5 二、中国“以民为本”的舆情思想的嬗变
- 6 (一)中国古代民本思想的发展脉络
- 22 (二)中国共产党几代领导核心的民本思想
- 33 三、中国舆情制度的沿革
- 33 (一)中国古代的舆情制度
- 44 (二)中国近现代的舆情信息工作

第二章 网络舆情总论

- 48 一、网络舆情及相关概念
- 48 (一)舆情概念研究述评
- 51 (二)对舆情、舆情信息和网络舆情等概念的界定
- 54 (三)对舆情、舆论和民意的辨析

61 **二、网络舆情的构成要素**

61 (一)网民

64 (二)公共事务

67 (三)网络舆情的时空因素

68 (四)情绪、意愿、态度和意见

72 (五)网络舆情的强度

73 (六)网络舆情的质和量

74 **三、网络舆情的主要特点**

74 (一)自由性与可控性

75 (二)交互性与即时性

77 (三)隐匿性与外显性

78 (四)情绪化与非理性

79 (五)丰富性与多元性

80 (六)个性化与群体极化性

82 **四、网络舆情的主要传播途径**

82 (一)电子邮件(Email)

82 (二)新闻组(Newsgroup)

83 (三)即时通讯(IM)

83 (四)电子公告板(BBS)

84 (五)博客(Blog)

86 (六)维客(Wiki)

87 (七)播客(Podcasting)

88 (八)其他社会性软件(Social Software)

89 **五、网络舆情的主要存在形态**

90 (一)网络言论及其分类

93 (二)网络行为

第三章 舆情空间在互联网上的延伸

- 98 一、认识“网络舆情空间”
- 98 (一)什么是“舆情空间”
- 101 (二)关注“网络公共领域”
- 109 (三)对“网络舆情空间”的界定
- 110 二、网络舆情“硬空间”:计算机网络的形成与发展
- 110 (一)计算机网络的发展阶段
- 111 (二)计算机网络的几个相关概念
- 119 (三)互联网(Internet)发展概况
- 127 三、网络舆情“软空间”中的制约因素
- 127 (一)网络空间里的秩序规定因素
- 131 (二)网络空间中的角色规定因素
- 134 (三)网络空间中的目标规定因素
- 137 (四)网络空间中的民族文化因素

第四章 透视网络舆情主体

- 142 一、网民的舆情主体角色
- 142 (一)“网民”概念及内涵
- 143 (二)网民的舆情主体特征
- 148 二、网民结构分析
- 152 三、网民上网行为分析
- 160 四、网络语言及其社会心态折射
- 161 (一)网络语言的一般特征
- 163 (二)网络语言对网民社会心态的折射
- 167 五、网民心理特征

- 167 (一)渴求新知的心理
- 168 (二)猎奇探究的心理
- 168 (三)彰显个性的心理
- 169 (四)娱乐时尚的心理
- 170 (五)减轻压力的心理
- 170 (六)跟风从众的心理
- 171 (七)平等参与的心理
- 171 (八)强烈的创新心理
- 172 (九)追求自我实现的心理
- 173 **六、网络舆情的群体影响力**
- 173 (一)网络群体特征
- 175 (二)网络群体划分
- 182 (三)网络社会阶层及划分
- 186 (四)网络舆情形成和变动中的群体影响力

第五章 网络舆情与政府电子治理

- 196 **一、政府治理的概念与内涵**
- 196 (一)“国家”与“政府”的区别与联系
- 199 (二)“治理”的概念与内涵
- 204 **二、舆情视角下的政府治理**
- 205 (一)治理理念:“以人为本”
- 206 (二)政务管理:公开与透明
- 207 (三)制度创新:促进公民积极参与
- 209 **三、电子治理:网络时代的政府治理新模式**
- 209 (一)电子治理相关概念和特征分析
- 215 (二)电子治理的行为主体和主要范畴
- 217 (三)电子治理为政府管理提供了新的范式

- 221 四、网络舆情和政府电子治理的互动
- 221 (一)政府网站:公众和政府互动的纽带
- 224 (二)网络舆情在政府治理与决策中的角色
- 227 (三)网络舆情和政府电子治理互动的典型案例分析

第六章 网络媒体及其“舆情功能”

- 234 一、网络媒体的兴起与发展
- 234 (一)相关概念的界定和辨析
- 237 (二)国内外网络媒体发展概述
- 240 (三)网络媒体信息传播的特点
- 246 (四)网络媒体的地位与发展趋势
- 250 二、网络媒体与公共事务
- 250 (一)网络新闻媒体与公共事务的关系
- 251 (二)网络媒体对公共事务的传播
- 259 三、舆情视角下的网络媒体功能
- 260 (一)网络媒体的舆情刺激功能
- 266 (二)网络媒体的“管道”功能
- 269 (三)网络媒体的舆情引导功能
- 271 (四)网络媒体的舆情集纳功能

第七章 网络舆情的形成与变动

- 275 一、舆情形成与变动的哲学基础
- 275 (一)舆情形成与变动的客观因素
- 278 (二)舆情形成和变动的实践因素
- 278 (三)舆情形成与变动的认识论因素
- 280 二、舆情形成的主要模式

- 280 (一)渐进模式和突发模式
- 282 (二)人际模式、群体模式和“公众—媒介—政府”模式
- 288 (三)“线性模式”和“动力模式”
- 291 **三、舆情的变动规律**
- 292 (一)舆情的涨落规律
- 297 (二)舆情的序变规律
- 303 (三)舆情的冲突规律
- 312 (四)舆情的衰变规律
- 315 **四、网络舆情的形成与变动**
- 316 (一)研究案例一:关于“王明忠事件”的 BBS 议题变动分析
- 318 (二)研究案例二:“9·11”与网民态度
- 320 (三)研究案例三:“宝马案”与网络上的公众表达
- 322 (四)结论

第八章 网络舆情传播的宏观影响

- 327 **一、网络舆情与公共决策**
- 328 (一)公共决策应该以公众舆情为依归
- 330 (二)舆情贯穿公共决策的全过程
- 331 (三)网络舆情对公共决策的双重影响
- 334 **二、网络舆情与民主政治**
- 334 (一)网络舆情主体的政治参与
- 338 (二)网络舆情交互与网络民主监督
- 341 (三)网络舆情传播与传统权力结构的重组
- 344 (四)网络舆情表达与话语霸权的瓦解
- 345 **三、网络舆情与伦理道德**
- 345 (一)网络环境下网民伦理道德的变化
- 348 (二)网民在舆情表达中存在的伦理问题

- 357 (三)创建文明的网络环境
- 359 四、网络舆情与文化安全
- 359 (一)舆情、社会心态与文化
- 361 (二)网络舆情传播给中国文化安全带来的挑战
- 364 (三)确保文化安全的对策

第九章 网络舆情的引导与管理

- 367 一、网络舆情表达:自由与控制的辩证统一
- 367 (一)自由与控制的背反
- 369 (二)自由与控制的统一
- 371 二、网络舆情引导:理论与方法
- 371 (一)网络舆情引导的理论借鉴
- 378 (二)网络舆情引导的基本方法
- 385 (三)网络舆情引导的具体方式
- 396 三、网络舆情信息内容管理
- 396 (一)网络舆情信息的法制管理
- 404 (二)网络舆情信息的技术管理
- 406 (三)网络媒体的自我管理

第十章 网络舆情信息工作的程序和方法

- 411 一、网络舆情信息工作的程序
- 412 (一)网络舆情信息工作规划
- 415 (二)网络舆情信息汇集、整理和评价
- 420 (三)网络舆情信息分析、报送与反馈
- 424 (四)网络舆情信息预警
- 426 二、网络舆情信息汇集的一般方法和技术

427 (一)搜索引擎

432 (二)网络调查

440 (三)RSS

442 (四)Web 信息采集技术

446 二、网络舆情信息分析的一般方法和技术

446 (一)抽象分析

449 (二)比较分析

452 (三)分析与综合

453 (四)相关分析

456 (五)内容分析法

462 (六)数据挖掘技术

470 后 记

第一章 中国舆情思想的嬗变与制度沿革

我国的舆情思想和制度建设有悠久历史。由先秦朴素的“民为邦本，本固邦宁”的思想，到“以人为本”的科学理念；由上古的“进善之旌”、“诽谤之木”、“招谏之鼓”，到科学的舆情调查技术和手段，我国的舆情思想和制度建设在实践中不断地创新和发展。

一、“舆情”的辞源学分析

《旧唐书》（卷一百七十七）和《唐大诏令集》（卷五十八）中同时记载有唐昭宗在乾宁四年（897年）的一封诏书：“……朕采于群议，询彼舆情，有冀小康，遂登大用……”到目前为止，这是我们能查找到的“舆情”二字的最早出处。此后，“舆情”一词在我国历史文献中的出现频率逐渐增加。为了全面了解上述情况，笔者特别检索了《文渊阁四库全书》电子版。《四库全书》是清代乾隆年间官修的中国古代最大的一部丛书，是中华民族的珍贵文化遗产和精神财富。它汇集了从先秦到清代前期历代的主要典籍，共收书3461种，因此可以作为我们考证“舆情”一词的理想文献资源。经过检索，“舆情”一词共出现一千一百余次，分散在“经”、“史”、“子”、“集”以及唐代之后历代的各类文献中。

在中国古代，“舆”本意为车厢，转意为车。《说文解字》曰：“舆，车舆也。”甲骨文中已有“舆”字，罗振玉考释认为：“此象众手造车之形。𨋖、（左车右爻）、𨋖、𨋖、𨋖皆舆事而独象轮者，车之所以载者在

轮,且可象,它皆不可象。举轮则造车之事可概见矣。”^①学者刘玉堂则认为,古人、近人和今人对“舆”的解释大致可分为四种:一曰众。但在此前提下又分两说,其一谓:“舆,众也,佐皂举众事也。”(《左传·昭公七年》)其二谓:“舆则众也,谓卫士无爵又无员额者。”^②二曰“一种临时职业,其中也有是农人被征为役徒者”^③。三曰“民”,“舆应放在民众或平民之列,而不能排除在外”。四曰“奴隶”^④。他分析了以上各种解释的欠妥之处,提出舆的身份应该为役卒,其职业似以军中驾车、造车、修车的士兵为主。^⑤我们更倾向于将舆理解为“众”,即普通的民众,而刘先生对舆的解释则更接近于另外一个相关词汇的含义,即“舆人”。

“舆人”是指造车的人。《周礼·考工记》曰:“攻木之工,轮、舆、弓、庐、匠、车、梓”、“舆人为车”。在当时的社会阶级分层中,舆人属于下等人。《左传·昭公七年》记载:“天有十日,人有十等,下所以事上,上所以共神也。故王臣公,公臣大夫,大夫臣士,士臣皂,皂臣舆,舆臣隶,隶臣僚,僚臣仆,仆臣台,马有圉,牛有牧,以待百事。”《吕氏春秋·离俗览》记载:“使民无欲,上虽贤犹不能用。夫无欲者,其视为天子也与为舆隶同,其视有天下也与无立锥之地同,其视为彭祖也与为殇子同。天子至贵也,天下至富也,彭祖至寿也,诚无欲则是三者不足以劝。舆隶至贱也,无立锥之地至贫也,殇子至夭也,诚无欲则是三者不足以禁。”“舆隶至贱”则是对舆人社会地位的明确定位。

到了春秋末期,“舆”逐渐演化为轿,“舆人”也被赋予抬轿子的人的意思,并逐渐涵盖了车夫、差役、小官吏和随车士卒等下层普通大

① 罗振玉《殷虚书契考释》,王国维手书石印本(中)第47页上。

② 俞正燮:《癸巳类稿》,商务印书馆1957年版。

③ 张鸿雁:《春秋战国城市经济发展史论》,辽宁大学出版社1988年版。

④ 吕振羽:《中国社会史上的奴隶制度问题》,《中国社会史诸问题》,耕耘出版社1942年版。

⑤ 刘玉堂:《楚国宗法制度与等级构成——兼析楚国的社会性质》,荆楚文化网,2002-9-12。

众。到了汉代,历史文献中的“與人”,与“刍荛”、“庶人”一样,成为普通百姓的代名词。《后汉书·岑彭传》记载:“视事二年,與人歌之曰:‘我有枳棘,岑君伐之。我有蠹贼,岑君遏之。狗吠不惊,足下生鼈。含哺鼓腹,焉知凶灾?我喜我生,独丁斯时。美矣岑君,放戏休兹!’”《杨震传》记载,安帝时,河间男子赵腾诣阙上书,指陈得失,被收考诏狱。太尉杨震上疏救之曰:“臣闻尧、舜之世,谏鼓谤木,立之于朝;殷、周哲王,小人怨詈,则还自敬德。所以达聪明,开不讳,博采负薪,尽极下情也。今赵腾所坐激讦谤语为罪,与手刃犯法有差。乞为亏除,全腾之命,以诱刍荛與人之言。”

“與人”一词出现后,又出现了“與人之誦”、“與人之颂”、“與人之谤”、“與人之论”、“與人之谋”等词汇,例如:“近臣谏,远臣谤,與人誦,以自诰也”(《国语》卷十七《楚语上》);听與人之誦曰:“原田每每,舍其旧而新是谋”(《左传·僖公二十八年》);公乃搜三军之实,听與人之颂(《奉天录》卷三下);自古贤圣,乐闻诽谤之言,听與人之论(《晋书·王沉传》);晋侯患之。听與人之谋曰:称舍于墓(《左传·僖公二十八年》)……这些大致都可以被理解为人们的言论或意见。

在唐代之后的历史文献中,“輿情”一词的出现频率逐渐增加。除了在《旧唐书》和《唐大诏令集》中收录的唐昭宗的诏书之外,“輿情”一词还出现在历代各类文献中,多达一千多处。清代,“輿情”二字的使用频率最高,尤其是在康、雍、乾三朝。以清世宗雍正帝为例,在他的《世宗宪皇帝圣训》、《世宗宪皇帝硃批谕旨》、《世宗宪皇帝上谕内阁》中,“輿情”二字的出现次数多达九十余次,说明这位勤政的皇帝对民意的重视。在《四库全书》中,仅“史”部中就集中了大量使用“輿情”的例子,例如:

居六七日,敬瑭上章云:“明宗社稷,陛下纂承,未契輿情,宜推令辟……”(《旧五代史》卷四十八);雍熙三年春,大军出讨幽蓟,久未班师,普手疏谏曰:“伏睹今春出师,将以收复关外,屡闻克捷,深快輿情……”(《宋史》卷二百五十六);六月,刑部尚书兼给事中陈

宜中言，樊城之溃，牛富死节尤着，以职卑，赠恤下范天顺一阶，未愜舆情。（《宋史》卷四十六）……仰观天意，抚顺舆情，勉而行之……（《辽史拾遗》卷十二）；矧辱函封之赐，尚循躬受之仪，既俯迫于舆情，尝屡伸于诚请，因岁元之来使，遂商榷以从权。（《金史》卷八十九）；癸酉，诏谕安南国曰：“惟我国家，以武功定天下，文德怀远人，乃眷安南，自乃祖乃父，世修方贡，朕甚嘉之……朕俯徇舆情，大德十一年五月二十一日即皇帝位于上都……”（《元史》卷二十二）；伏请俯察舆情，收还成命（《明史》卷二百三十三）；命妇进表庆贺致词云：“某夫人妾某氏等，恭惟皇太后陛下德同坤厚，允协徽称，寿福无疆，舆情欢戴。”（《明史》卷五十三）；有谓宜声罪致讨者，有谓勿遽讨且受方贡覈颠末者，或谓当责以大义，察舆情之向背者，或谓当令倭讨敌自洗者，众论咸有可采（《明史》卷三百二十）；臣闻朝廷除吕惠卿中散大夫、光禄卿、分司南京，物议沸腾，舆情震惊（《资治通鉴长编》卷四百五十八）；虽舆情难以辄违，而孝心有所不忍（《三朝北盟会编》卷九十四）；去岁腊前，瑞雪盈尺，时届阳和，细雨连绵，舆情怡悦，早得布种（《圣祖仁皇帝圣训》卷三十）；若朕所行悉合于理，则问心无愧之处即可以对越神明，而舆情之颂祝与否皆可置之不问也（《世宗宪皇帝圣训》卷一）；须再体访舆情，更加详慎，切勿胶固文饰，执意强为（《世宗宪皇帝硃批谕旨》卷二百十三之四）；依今年六月诏书并许实封直言更不限以月日，如此则舆情尽达朝政，常无拥塞之弊（《宋名臣奏议》卷十九）；也故定为此法冲愜舆情，使贫乏者既得以安生，而有力者又无计以偷闲（《浙西水利书》卷下）。

此外，“经”、“子”、“集”各部也有很多例子，例如：

“舆字，如舆论、舆情、与人等皆作众字”（《易韵》卷二）；比即舆情，载修故事（《五礼通考》卷四十八）；其间必有贤君可咏歌与舆情之得正者（《诗所解颐》正释卷一）；由是舆情踊跃，督课无烦（《御览经史讲义》卷七）；乃访古制，徇舆情，立两京，置郊社宗庙，创建宫