

輿情研判标准手册

出品：识微科技

civiw

CONTENTS

目录



01

前言

02

常见舆情研判方式一 四维分析法

03

常见舆情研判方式二 六大显性数据分析法

04

常见舆情研判方式三 传播对象分析法

05

注意事项

01

前言



舆情是社会经济、政治生态的“晴雨表”。做好舆情工作，必须要有舆情研判的能力。舆情研判是对舆情的定性与定量给出的一种价值和趋向判断的过程。通过多维度的分析，想大众之所想，急大众之所急，了解舆论背后的民意诉求，然后做出相应的回应，采取合理的措施。只有这样才能做到防患于未然，赢得舆情应对的主动权。

舆情发展周期

发生次生舆情重新进入该流程

监测期

日常监测
异常分析

其中舆情监测机制，敏感捕捉、及时上报

潜伏期

预报措施
预案计划

启动舆情预警机制，制定应对预案

爆炸期

持续发声
应对措施

启动舆情应对机制，表明态度、采取措施

蔓延期

取得信任
建立关系

启动调解对话机制。发布处理结果获得公信

消散期

强化意识
积极弥补

启动善后处理机制，持续关注、持续安抚

评价期

总结反思
评价标准

启动评价机制，建立评价反馈系统

重塑期

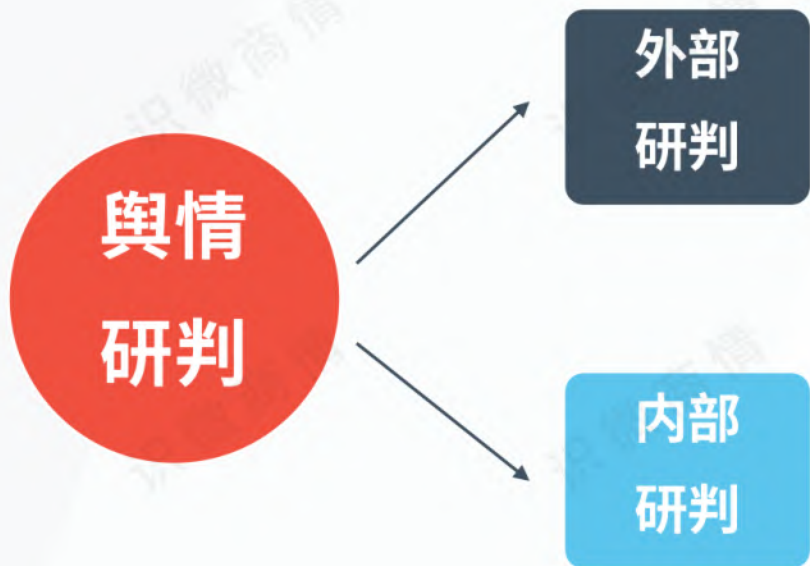
对标找差
重塑方案

启动建设机制，重塑理论、机制和方法

发挥首位效应，引导舆论正向发展

形象修复、关系维护，防止舆情二次发酵

研判精准到位



意识形态

舆情研判是对社会舆情内涵的公众情绪、价值判断和利益诉求的分析

事件发展

舆情研判就是对某一具体舆情事件发展进程的预测

通过两个层面分析的结合，来研判舆情事件产生的原因、发展变化的趋势，评估可能出现的结果和造成的影响。

指对行政部门舆情应对能力的研判，包括对应对资源、应对措施和应对成效的研判

在面对舆情危机时，行政部门首先要研判自身应对舆情可以调动的资源有哪些，统筹自身的人力、物力资源及行政权限的配置，通盘考量可协调配合的其他部门与媒体资源，通晓己之所长所短、内外优劣势；在此基础上，结合外部研判的结果，研判应当在何时于何种平台之上，针对性采取何种方式的应对措施；同时，预估应对措施的效果，并及时研判之后的公众与媒体反响，根据研判结果适时调整应对方案，制定下一步措施。

02

常见舆情研判方式一

四维分析法

定性分析

定向分析

輿情研判
四维分析法

定量分析

定位分析



四维分析法

指标一：定性分析

定性分析，亦称“非数量分析法”。

该方法主要依靠研判人员的丰富实践经验以及主观的判断和分析能力，推断出舆情性质和发展趋势，属于预测分析的一种基本方法。

这种方法建立在第三方舆情智库的专业知识基础上，能为涉事单位带来高度专业化和有价值的帮助。

常用的定性分析方法有：管理人员的判断、专业人士意见、小组讨论、集合意见法、德尔菲法等。

研判流程需要规范化、时效化。研判人员应借助专业的舆情分析系统去粗取精、去伪存真，通过信息源头、逻辑自治、尊重常识、事实检验等方法，判断舆情信息是否属实。在核查信源的基础上，通过比对敏感词、点击量、转发量、跟评量等指标进行文本分析，从而确定相关信息在舆情事件中可能的演绎风险，以此对舆情信息的层级、类别以及烈度进行分析。

去粗
取精

去伪
存真

逻辑
自治

尊重
常识

事实
检验

注意要点

四维分析法

指标二：定量分析

舆情研判中的定量分析，是将传播数据（比如浏览量、回帖量、转发量、点赞量等）代入事先建立的数学模型，并计算出传播态势的各项指数及其数值的一种方法。

定性是定量的前提，定量分析使定性更加科学、准确，可以使定性分析得出的结论更有说服力。

研判舆情趋势和走向，关键是对舆情烈度的把握和分析，这与舆情的话题热度、互动量、网民情绪指数密切相关。舆情研判人员、政府职能部门可以借助专业舆情监测系统支持，可对敏感句式 and 词语的高频传播进行文本和数据性分析，精准识别舆情演绎过程中的规律并预判解决路径，打好舆情引导处置的“提前量”。



话题热度

互动量

网民情绪
指数

注意要点

四维分析法

指标三：定向分析

定向分析就是针对舆情风险点进行趋势预判，目的在于根据舆情发生的特点和规律，把握事件的动态发展方向。

如在重大事件、特殊节点以及突发事件爆发初期，研判人员可及时做风险排查，通过定向监测分析，避免舆情重大事件的发生发展，从源头上进行规范，协助职能部门管控舆情风险。

在特殊的场域背景下，非理性诉求、社会反向情绪、解构政府职能往往是舆情风险的突出点。研判人员结合舆情基本事实，根据专业舆情监测系统呈现的传播态势进行风险排查，可以判断舆情及所反映事件的严重性和敏感性，有针对性地把握事件的走向，推动事件平息。



注意：

重大节假日，如国庆、春节、315等……

重大突发灾害：如地震、洪涝、干旱、暴雨、泥石流等……

重大卫生事件：爆发流行性传染病等……

重大事故：坍塌、空难、爆炸等……

其他：贪污、拐卖儿童妇女现象等……

四维分析法

指标四：定位分析

舆情的发生是由舆情因变事项所引起的，有其发展的规律，在不同的阶段体现出对应的演绎特点。

研判人员在核查信源掌握基本事实、动态跟踪传播趋势、分析媒体焦点及民意倾向、排查舆情风险的基础上，通过专业的定位分析，提供专业的参考意见和处置方案，有效避免舆情的扩散。

舆情研判的目的在于引导处置、平息风波。舆情处置不是简单的舆论对冲和管控，研判人员要抓住事件背后的痛点或痒点，研判舆情消解的拐点或消点，通过定位分析把握舆情因变事项，采取“釜底抽薪”而不是“火上浇油”的方式推动矛盾解决，给舆论场一个客观而满意的交代。



对抗、逃避



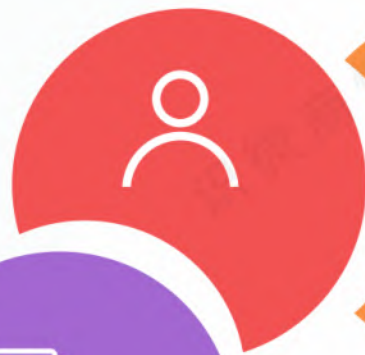
担责、主动

03

常见舆情研判方式二

六大显性数据分析法

发布者影响力

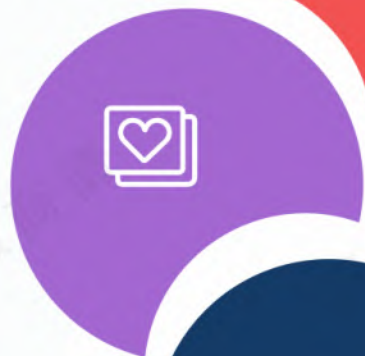


APP



平台流量

信息冲击力



发布者背景



载体吸引力



传播速率



指标一：发布者影响力

舆情信息发布账号的影响力会对舆情热度的发展产生不同的影响。

关注度低、粉丝数少的普通账号发布的舆情信息，其成为热点的概率相对较低；但如果舆情信息首发于影响力较大的账号，其发展成为热点的可能性就大幅度增加。



新闻媒体



网络大V

指标二：信息冲击力

研究表明，人们对负性信息给予更多的偏好，这可能是源于人类早期对危险的感知。负性信息涉及那些能够给人带来威胁感的信息，还包括激起人的不适感、引发人的愤怒、引起认知失调等多方面的信息。

这也导致了“好事不出门，坏事传千里”，负面信息更容易被关注传播。

易引发舆论关注的对象和主题	
关键对象	主题类别与关注范围
名人与富人	演艺活动、隐私、富人榜、慈善、富二代、奢华、婚姻、死亡等
弱势群体	生活状态、拆迁、贫困、非正常死亡等
国家机关与国企	政治敏感话题、特权、升迁、收入、涉公服务、特殊利益、服务方式、腐败等
日常生活消费	房价、物价、油价、娱乐产品等
食品安全	水、食用油、奶制品、肉类等
国家领土、民族、种族	中日、中韩、南海、中美、历史问题、恐怖活动等
医疗卫生	医患关系、医患纠纷、医疗费用、看病难等
教育	教育内容、教育方式、人才培养、教育腐败等
社会道德	社会救助、荣辱观念、隐私等
重大突发事件	人为原因、救助问题、捐款使用、死伤人数、谣言等等
奇谈怪论与情色	神秘现象、情色、隐私、道德伦理等
性别	性别歧视、女性权益、彩礼、婚恋关系、拐卖、暴力、猥亵、偷拍等
动物保护	动物权益、动物伤人、流浪猫狗、虐杀动物等
劳动者与资本	裁员、拖欠工资、招聘歧视、职场骚扰等

指标三：载体吸引力

不同的信息载体对舆情热度的发展有着不同的影响。这里所说的信息载体，主要是指舆情信息是依托何种表现形式进行发布传播，这些载体包括文字、图片、音频、视频等。

对于单纯的文字性描述，其真实性容易受到网民质疑，对网民的吸引力也会打折扣。如果舆情信息包含了图片、视频等内容，会大幅增加信息的容量，提升其可信度、吸引力，对网民产生更强烈的视觉感观冲击。



文字



图片



音频



视频

指标四：平台流量

不同的信息发在不同的平台对舆情的传播发展有着不同的影响。信息发布初始网站流量可能影响到负面信息扩散概率。

普通网站、论坛流量相对较少，网民关注度不高，引发高热度舆情的风险相对较低；而知名的网站、论坛、自媒体平台流量巨大，信息传播的速率非常高，舆情信息引发热点的概率就大幅度提升。

此外，不同的网站用户群体不同，对于信息也有不同的偏好，这也会影响到信息的传播。



指标五：发布者背景

舆情信息发布账号的背景对舆情热度的发展产生也会产生一定的影响。

一些热点负面舆情炒作背后不乏有组织团体运作，有些只是为了博取眼球获得流量收入，也有一些则带有不可告人的目的，如抹黑某个对象、制造社会矛盾等。

例如，一些外媒的新媒体账号，其发布的内容存在着较强的倾向性，这类账号发布的信息，其风险级别较高；另外，一些看似影响力不大的普通账号，其背后可能也隐藏着特殊背景，可能通过其发布内容的倾向性、发布内容的转发量进行研判，有背景的账号通常发布的内容均为反映社会黑暗面的，其账号与倾向性明显的“大V”互动频繁，所发布的舆情信息成为热点的可能性也大幅度增加。



指标六：传播速率

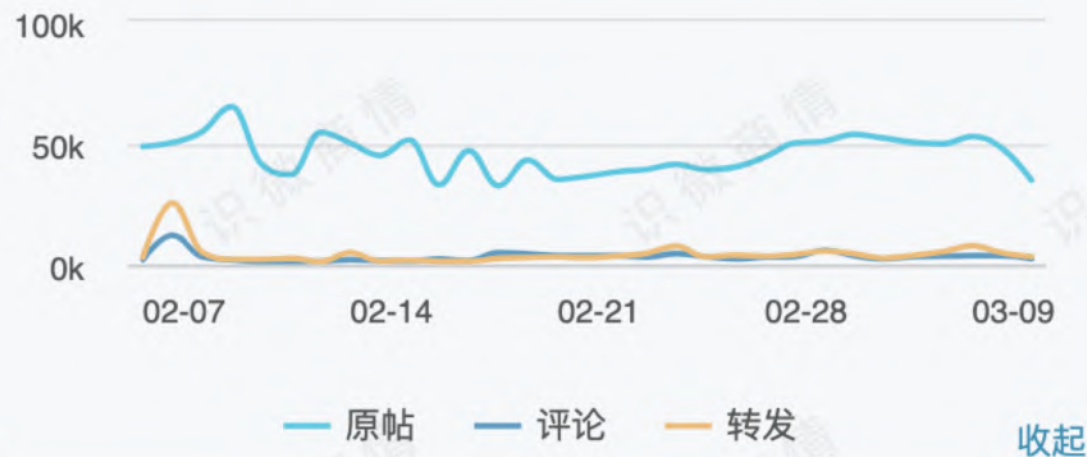
信息的转发跟帖速率的变化直接反映着当前舆情传播发展的走势。前面几项指标主要是概率性研判，这项指标是量化研判。

发现信息之后，通过记录单位时间内舆情信息的点击量、跟帖数及转发数，推测信息关注度变化的速率，进而推断舆情热度的发展趋势。

短时间内转发跟帖速率变化不大的，风险系数相对较低；短时间内转发跟帖速率变化迅速的，其风险系数就高。

当然舆情传播是动态发展的，对于前面几项指标危险级别较高的，即使当前转发跟帖速率较低，也应加强关注，预防舆情突变。

各类型信息变化趋势



2023年2月7日-3月9日期间，全网“315”信息变化趋势

04

常见舆情研判方式三

传播对象分析法

传统媒体

意见领袖

境外媒体



线下群体

网站推荐

普通网民



大量舆情热点事件表明，尽管“两微一端一抖”（微博微信+新闻客户端+抖音）在舆情发展中发挥着重要作用，但传统媒体在热点事件舆论引导中仍发挥着“压舱石”及“定盘星”作用，可以对重大题材形成舆论强势，引导舆论导向，对舆论进行监督，激发受众的参与意识。

由于这些媒体具有较强的公信力和传播力，它们介入报道，舆情事件热度会快速提升，风险系数会相应的提升增大。

指标一：传统媒体

传统媒体报道主要关注是否有“人民日报”、“新华社”、“中央电视台”等中央级媒体或省市级报纸、电视台等媒体报道；或这些媒体的相关账号，具有相同的权威和公信力，如人民日报官方微博“人民日报”、中央广播电视总台新闻新媒体中心公众号“央视新闻”、上海报业集团的一个新闻平台“澎湃新闻 APP”等。

指标二：意见领袖



“意见领袖”，即与该事件相应行业的权威专家、知名学者和拥有相当粉丝量的网络大V（可以按粉丝量来判断层级，一般10万以上粉丝量就需要引起注意，但每个行业可能这个评判标准都不一样）。需要注意他们在舆情事件发生时，是否已介入事件的关注、传播。

由于意见领袖在网络中的影响力，甚至能主导舆情发展趋势，在研判中，需要重点考察“意见领袖”的参与情况与观点倾向。

指标三：境外媒体

在部分突发事件中，境外媒体的介入往往让事件负面舆情存在较多不确定性，而且易推动事件热度快速上升，需要引起足够的重视。

境外媒体主要考察在突发事件引发网络舆情时，是否存在境外媒体炒作煽动的报道，或者境内相关部门未及时进行正面回应，在官方权威信息空缺的情况下，是否存在境外虚假或猜测言论广泛在境内传播现象（“倒灌”）。



指标四：线下群体



在很多热点事件中，尤其是公共维权事件，如什邡、启东等环保维权事件、山东假疫苗事件等，都可以看到通过网络组织动员，并催生线下群体行为。在网络热点或话题中，网民极易聚合，快速形成网络集群，内部讨论，表达观点、看法，从而形成相对趋同或一致的舆论走向，并与线下行动紧密结合，扩大声势、事态。

因此需要重点关注突发事件引发网络舆情后，是否有线下集会、游行、散步、静坐、堵门等示威行动，是否有信息透露相关群体即将采取线下行动。如存在线下群体行动，显然舆情不仅仅存在于网络，而且线上线下产生明显的联动，事件的负面影响显著提升，甚至诱发社会不稳定因素。

指标五：网站推荐



门户网站通过对信息进行内容选择、价值表达、以及与受众选择的互动，起到了构建快速高效的信息发布平台、为其他媒体报道提供信息来源、推动新闻信息的整合传播，以及规范“搜索与报道结合”的新闻阅读习惯的作用。

而网站编辑选择在突发新闻报道中对舆论的影响，则是通过设置新闻信息发布的议程及重要性、设置信息内容的价值倾向、引导公众态度、影响舆论持续时间几个步骤来完成。进而对舆论主体的认知、议程、态度、行为等层面产生影响。

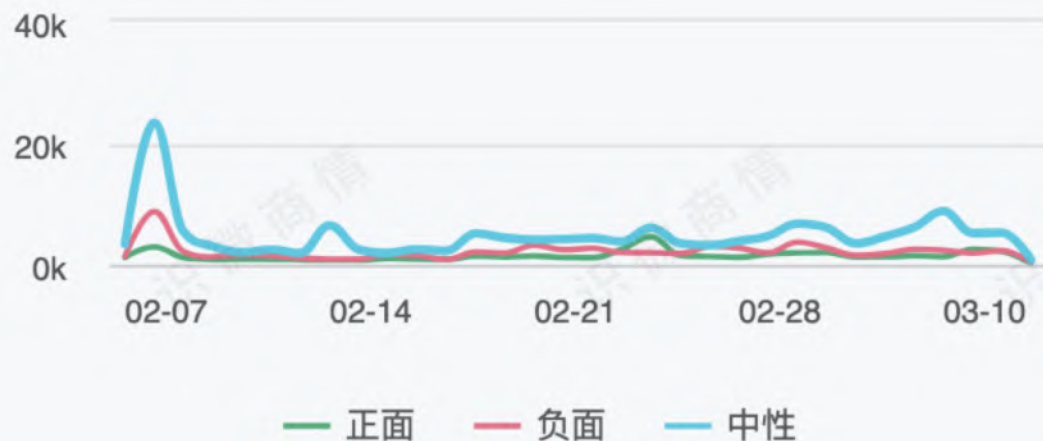
网站推荐主要考察的是重点门户网站、中央和地方重点新闻网站等是否在首页显著位置推送相关信息，如果存在，相应的风险也较高，也往往会获得较高关注，能推动相关事件热度在短时间内快速上升。



《互联网信息服务算法推荐管理规定》，不得利用算法实施影响网络舆论、规避监督管理的行为。

指标六：普通网民

情感倾向变化趋势



2023年2月7日-3月10日期间，社交媒体平台关于“315”情感变化趋势

普通网民是互联网最主要的用户群体，截至2022年12月，网民规模已达10.67亿。微博、抖音等媒体的兴起给广大网民提供了兼具快速、碎片、低门槛、情感化的表达机会，普通网民不再只是事件的远观者，而是开始走进事件，直接围观传播事件、参与网络舆论的生成。

因此需要考察舆情事件发生后，普通网民对此事的阅读量、评论情况、态度倾向等，这些往往决定事件舆情发展态势。特别是在一些关乎民众切身利益或者存在争议的政策出台时，网民关注度及相关情况往往是获得民意集中民智的重要途径。

05

注意事项



系统性、综合性看指标

舆情的研判涉及新闻学、传播学、社会学、公共管理等多学科和领域，涉及社会系统、政府行政系统，涉及对媒体的认识系统、思维系统、行动系统等多个方面。因此，要对网络舆情进行科学研判，系统研究是必不可少的有效研究方法。

在实际舆情研判中，各类研判方式各有优点，大家可以多尝试运用对比，找到自己比较适合的方式。需要重点注意的是，各个指标如果达到一项，往往都会产生较高的风险，如果是多项叠加，风险系数可能会指数倍增长。

建立和收集案例库



舆情研判工作建立和收集案例库，对于提升研判技能、提供处置参考有很大的价值。

还可以运用比较的研究方法对网络事件进行分析，一则，既可以比较不同地区的网络事件，又可以比较同一地区的不同事件；二则，还可以从多学科角度避免研究视野的狭隘性，通过研究传播学与其他学科的关系，使网络舆情的研判视野更开阔，机制更科学。



数据优势

日处理10亿数据；舆情监测全网覆盖；
全天7*24h实时监测；1300+服务器节点。



技术优势

无本地软件安装和配置要求；
可通过微信、短信、邮件等进行舆情预警；
提醒延迟最快可在30s内；
舆情多角度、多维度全面分析。



服务优势

实时的在线人工咨询服务；专业舆情报送团队
重大突发事件提供应急响应；
根据客户具体需求出具定制化报告。

善用专业舆情监测工具

实际舆情研判中，我们可以通过专业的舆情监测工具或系统，或者通过观察就可知晓的各项指标的内容。现在大部分政府机构和企业，都倾向于使用专业工具，可以获得更精准、分类好的数据，提高研判的工作效率。

识微商情系统

快速发现和整理全网舆情

实时监测 **企业负面、竞品动向、行业舆论**
覆盖社交媒体、新闻、博客、视频、论坛等平台

注意其他因素



除了前面提到的指标外，其他一些因素也会对舆情信息成为热点的可能性产生影响。例如：

- 舆情信息发生的时段，如果在节假日期间，公众出行较多，关注度就会下降；
- 其他高热度舆情的影响，可能因为其他舆情的热度吸引了大部分网民的注意，使得原来可能成为热点舆情的信息被忽视；
- 也有可能与高热度舆情相似、受高热度舆情的连带，本不太可能会成为热点，但附带成了热点。
- 多项研究数据表明，因公共卫生舆情事件而起的网络舆情，其传播形式及规律虽不同于地理事件，但网络舆情的大众参与性使得其整体关注度和情绪倾向性与现实地理事件有强相关性。