

輿情與社會管理黃皮書

廣州市人文社會科學重點研究基地資助成果
暨南大學輿情與社會管理協同創新中心資助成果

热点事件輿情調查研究

Redian Shijian Yuqing Diaocha Yanjiu

張薊 主編



經濟日報出版社

輿情與社會管理黃皮書

廣州市人文社會科學重點研究基地資助成果
暨南大學輿情與社會管理協同創新中心資助成果

熱點事件輿情調查研究

Redian Shijian Yuding Diaocha Yanjiu
張蕾 主編



經濟日報出版社



图书在版编目(CIP)数据

热点事件舆情调查研究/张蕾主编. —北京:经济日报出版社,2014. 4
ISBN 978-7-80257-599-8

I. ①热… II. ①张… III. ①舆论-调查研究-中国 IV. ①D668
2 G219.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第021613号

热点事件舆情调查研究

主 编	张 蕾
责任编辑	王 瑛
责任校对	孙 楠
出版发行	经济日报出版社
地 址	北京市西城区右安门内大街65号(邮政编码:100054)
电 话	010-63567960(编辑部)63588445(发行部)
网 址	www.edpbook.com.cn
E-mail	edpbook@126.com
经 销	全国新华书店
印 刷	北京昌平新兴胶印厂
开 本	690×960毫米 1/16
字 数	350千
印 张	19
版 次	2014年7月第一版
印 次	2014年7月第一次印刷
书 号	ISBN 978-7-80257-599-8
定 价	48.00元

版权所有 盗版必究 印装有误 负责调换

编委会主任：林如鹏

编委会成员：林如鹏 范以锦 杨兴锋 支庭荣
杨先顺 张晋升 林爱珺

总 序

輿情是公众在一定时期内对现实社会中各种事件、现象和问题所表达的信念、态度、意见、情绪等的总和，可以看成是民众的意见或心理的一种反映。当民众的社会政治态度通过公开表达形成了整体的共同看法时，輿情就接近于舆论。

輿情古已有之，但是在互联网和其他新媒体越来越发达的背景下，网络化的輿情呈现出许多新的特征：实时性与全球性、海量性与虚拟性、互动性与爆发性等。从另一方面来看，在社会生活中，輿情信息的功能，不限于仅仅呈现社情民意的某种样貌，还可以为政府的社会管理，以及为企业和个人的声誉管理，提供有意义的动态信息、管理信息和激励信息，能够有效推动社会管理信息系统的进步和创新。

社会管理的复杂性，在社会学、公共管理学等学科中早已形成共识。19世纪的法国社会学家奥古斯特·孔德认为，人类社会与自然界的发展和变化都是由一些规律所支配的，社会学的任务就在于把握社会运行和发展变迁的规律，在此基础上实现有效的社会管理，以获得秩序。另一位英国社会学家赫伯特·斯宾塞也曾明确提出社会管理的必要性。他认为，在复杂的社会中，有机体各部分之间的相互依赖性越来越强，社会越来越脆弱，迫切需要一个能够控制并协调各部分行动的“管理系统”。当各种功能的复杂性阻碍了各部分之间实现完全自发的调适的时候，管理系统就担负起内部调节和社会控制的工作。

在某种意义上，社会管理的目标正如斯宾塞所说的协调内部关系，使其

达到均衡发展,适应外界环境变化的要求,并在与外部环境的互动中,有效地维护社会整体的利益。或者更具体地说,通过对竞争、冲突的管理或化解,将社会的各个组成部分或对立面协调起来,将个体的利益诉求纳入集体的轨道,以维护社会的整体秩序。

在我国,关于社会管理创新的各种尝试层出不穷,形成了许多宝贵的经验。例如,北京市以构建人民团体为骨干的“枢纽型”社会组织管理体系为重点,由社会组织来提供多项社会服务,承担社会管理职能,实现社会管理创新;上海市以党政权力下放为重点,以社区为依托,形成“两级政府、三级管理、四级网络”的社会管理形式;广州市瞄准基层,紧紧抓住社会管理体制机制创新、街道聘用人员整合、社区社会服务发展及社会组织培育等关键事项。在这些创新中,网络和社区舆情对社会管理问题的关注,都起到了很大的推动作用。

舆情问题,既需要关注,也需要应对和引导。在科技与生态、资源与人口、增长与发展等多重因素的作用下,现代社会日益成为一个风险社会,随着自然环境、社会环境的急剧变化,各种自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等危机事件不断发生。信息传播技术的迅猛发展、政府治理水平的日渐提高、民众对知情权、批评权、监督权的重视,使得关于舆情的知识和能力成为政府和企事业单位的必备素养。完善舆情应对与管理,有助于迅速有效地处置好各类危机事件,可以最大限度地避免、减少和消除危机事件对政府造成的负面影响,从而为改革、发展和稳定创造良好的传播环境。我国各级政府部门,也高度重视舆论引导和舆情分析工作,将舆情汇集视为改进社会管理,加强社会建设的一个重要的信源和渠道。

暨南大学于2005~2007年建成电话访问调查实验室,成立研究机构,承担了广州亚运舆情系列调查、广州“创建文明城市”系列调查、中国“80后”调查、中国周边热点地区舆情调查等项目,2012年入选广州市人文社会科学重点研究基地,2013年组建协同创新中心,与香港中文大学、中国人民大学等高校密切联系交流,与南方报业传媒集团、广东广播电视台、广州市天河区、环球商报传媒集团等媒体和地方政府部门开展深入协同,与凯迪数据研究中心共享数据分析成果,出版《舆情观察》学术集刊、《中国形象全球调查》系列特辑,继续在科学研究和社会服务等领域,进行实践和理论探索。

本套“黄皮书”，既是在各方的支持下，结合师生的力量，对所承担的课题研究工作的一次较系统的整理，也是对当下舆情与社会管理工作的一个理论观照。其中不足与错谬之处，望读者不吝指正。

黄皮书编委会

2014 年 5 月

前 言

身处急剧变革的现实中国社会，每一步前进的道路无不受到各种内外力量的交织影响。既有源自内在发展动力的迫切需求与社会深层矛盾的斗争博弈，又有觊觎中国改革开放成就的国外势力的横加干涉与肆意挑衅。热点社会事件频发、敏感舆情态势层出，已经成为相当长的一段时期内，中国社会发展的常态化运行状态。面对纷繁复杂的舆情环境，如何及时做到民意的采集与信息的研判，不仅是学术界关注的焦点问题，更成为具有普遍社会意义、甚至商业价值的公共性话题。

早在《国语·周语上》中古人就曾经对舆情的疏导有过精辟的阐述，“防民之口，甚于防川”，意思是阻止人民自由地表达意见，其危害比堵塞江河引起的水患还要严重。寥寥数语却深刻地体现了尊重、了解社情民意的重要意义。从涓涓细流汇聚成涛涛江河，自然界的景象变迁总是经年累月、历久而成。而现代信息社会的舆情发展，从发酵到酝酿、直至掀起滔天巨浪，往往是指日之间。任何一件微小的社会事件都有可能特定的历史契机与多重社会因素的作用之下发酵成为引起公众广泛关注的热点、敏感事件。因此，采用科学的研究方法及时完成对舆情信息的调查、准确地评估舆情发展态势，已经超越了单纯学术层面的理论研究的范畴，而直接关系到现代社会风险管理的效率与水平，有助于将危害社会安定运行的不良因素化解于萌芽，最大限度地降低社会运行的风险。

西方社会对于舆情信息的调查研究，已有将近两百年的历史，早已渗透到社会生活的各个领域，成为了解普通民众意见倾向、政治态度必不可少的手段。在中国，作为舶来之品，舆情调查直到改革开放之后才逐渐进入公众视野，20世纪90年代开始步入规范发展的阶段，至于成为炙手可热的研究方式则是新近几年的发展结果。这一方面得益于人们对舆情认知的日渐深刻，从简单界定为民众的社会政治态度，即“舆情是指在一定的社会空间内，围绕中介性社会事项的发生、

发展和变化,作为主体的民众对作为客体的国家管理者产生和持有的社会政治态度”¹,到逐渐将舆情的概念外延到公众的社会生活领域,“舆情即民意情况,涉及公众对社会生活中各个方面的问题尤其是热点问题的公开意见(外露的部分)或情绪反应(既可能外露又可能不外露的部分)”²,使得舆情调查有了更为广阔的内容空间。另一方面,信息技术的飞速发展为舆情调查相关的硬件与软件技术提供了充分的智力支持与手段保障。

舆情调查现阶段已经进入到了井喷式的蓬勃发展状态。从学术领域迅速跨界到多个不同的社会领域,形成了包括政府、高等院校学术机构、媒体、商业调查公司等多方主导的调查体系。以政府主导的调查机构为例,目前在中国内地31个省级行政区中,除了西藏外,30个省级地方政府都设有官方社情民意调查机构,其中29个设在统计系统内,广东省设在宣传系统,此外,浙江、湖南、四川等10多个省的一些市级统计局也成立了社情民意调查机构。³作为国家机关中唯一专门从事社情民意的调查单位,国家统计局社情民意调查中心已经约有计算机辅助电话线2000多条。⁴在高等院校中,中国人民大学和复旦大学都是较早开展舆情调查的代表院校。暨南大学舆情与社会管理研究基地作为后起之秀,近年来在舆情监测预警、危机管理、公共安全管理、社会风险识别等领域,开展了一系列卓有成效的调查与研究工作。其理论研究和调查成果对广东省的舆论宣传和经济社会管理决策,产生了广泛的影响。本书即是依托于该基地丰富的学术文献资源和充足的智力资源完成的一项综合性研究成果。区别于政府研究的行政化导向与媒体、商业调查公司的短平快研究,本书所有的研究内容均是在充分的前期文献资料收集与严谨的调查过程控制之下完成的对目标人群的细致调查。舆情调查的每一个环节均保持了严格的价值中立,从而使调查结论更具可信性。

既往的舆情调查受制于资源的限制和时间、人力的制约,往往仅能就某一个热点社会事件开展一次性的调查研究,规模无论大与小,调查对象比较单一,调查内容也多有局限,因此信息研判通常也只能围绕一个特定领域展开。本书则以规范化的调查质量控制为基础,力图从多个差异化的调查群体与调查领域出发,以特定的社会热点事件为研究背景开展全方位的舆情调查,以真实、鲜活的第一手信息资料,展现不同社会群体的意见表达与行为选择,信息研判做到“形散而

1 王来华,“舆情”问题研究论略,天津社会科学,2004,2(78)

2 丁柏铨,略论舆情——兼及它与舆论、新闻的关系,新闻记者,2007,6(8)

3 于家琦,王来华,论公共政策过程中运用舆情调查的双重理性,天津社会科学,2013,6(48)

4 参见国家统计局社情民意调查网, <http://my12340.cn/article.aspx?ID=296>

神不散”。六项舆情调查之间既相互独立，又相互补充，最大限度的构成一个多元化的舆情图景，形成对社会形态与社情民意的普遍性认知与判断

舆情调查过程包括一套完整的调查流程，既有专业的抽样技术的呈现，又有经验性的问卷设计的展示，可以为致力于从事实证调查研究的科研人员以及大中专院校的学生提供参考、借鉴的研究个案。对于数据资料的统计分析以及据此进行的信息研判则可以为媒体、商业机构的从业人员提供有价值的研究分析资料

全书是集体智慧的结晶，六项舆情调查均由暨南大学新闻与传播学院的研究生同学参与完成。调查从前期准备到具体实施凝聚了众多同学的心血与汗水。舆情报告的撰写几易其稿，力求精益求精。张雷负责全书的主题拟定、统筹协调与审核修改；林茵尔负责组织沟通；林茵尔、常媛媛、王蕾、张玉荣参与了初稿的编辑整理和文字校对。所有文责由各自作者自负。各个章节的具体撰写情况如下：

- 《新浪微博在公共事件中的舆论影响研究》：王骏、刘会双、覃华兵、陈祥华；
- 《电视节目中军事信息的间接传播效果研究》：常媛媛、陈欢欢、陈芳、潘军邱；
- 《大学生日本电子产品消费意愿研究》：林茵尔、马化展、金凤、张宇；
- 《大陆与港澳大学生对非主流声音的认知差异研究》：林逸康、邓永飞、闫雪莹、潘敏；
- 《大学生的游行参与行为和参与意愿调查研究》：魏启宇、张玉荣、王蕾、赵颖虹、蒋沁；
- 《“90后”学生爱国主义态度行为调查研究》：林茵尔、常媛媛、成琰、李韦、彭旦

本书既是暨南大学舆情与社会管理研究基地的调研成果，同时也是在研究生教学改革过程中的一项有益探索。感谢暨南大学新闻与传播学院支庭荣教授对本书的倾力指导与热情推荐，使得本书才有顺利出版的可能。感谢张晋升教授、杨先顺教授、申启武教授一直以来对本人教学工作的积极鼓励与鞭策。感谢朱磊副教授、陈致中副教授、张潇潇博士分享宝贵的教学经验与心得体会。从事研究方法相关课程的教学工作已经六年有余，愈发感觉到传统课堂教学模式的局限性。随着中国传播学研究与国际接轨的呼声日切，以量化研究为代表的规范化的研究方法，为不同领域内的相互切磋交流提供了共同的话语平台。而研究生培养阶段的良好训练可以为专业人才未来的学术交流，以及实践工作打下坚实的基础。只有打破教师、教室和教材为中心的限制，在更广泛的领域内尝试教学手段和教学方法的创新，才能促进学生知识的拓展和综合素质的提升。每个开课的学期针对

当时发生的最新热点社会事件，本人均主持设计了由老师指导、学生自主完成的舆情调查项目。整个实践教学以项目运作的方式进行，学生自由组成研究团队，完成从选题、文献研究、问卷设计、实地调研、回收问卷、分析数据到撰写论文报告的一系列工作。每一位同学都成为一个具体的研究项目的参与者、执行者。经过长期的探索与总结，初步形成了一套较为完整的实践教学流程，取得了阶段性的喜人成果。学生的研究热情高涨，自主科研能力得以大大提升，高质量的研究成果不断涌现。在此一并感谢所有曾经参与课程学习的同学，乐见你们的每一点成长与进步！

张蕾

2014年2月于广州暨南大学

目 录

总序	(1)
前言	(1)

新浪微博在公共事件中的舆论影响研究报告

一、前言	(1)
(一) 研究背景	(1)
(二) 研究内容	(5)
(三) 研究类型	(5)
(四) 关键概念	(6)
(五) 研究意义	(6)
二、文献综述	(7)
三、研究方法	(13)
(一) 研究对象	(13)
(二) 问卷设计	(13)
(三) 配额方案	(14)
(四) 抽样设计	(14)
(五) 分析方法	(15)
(六) 局限性说明	(15)
四、结果分析	(16)
(一) 样本基本构成情况	(16)
(二) 微博对公共事件的介入	(17)

(三) 微博以多样化的方式影响公共事件舆论	(21)
(四) 微博对不同阶段舆论的影响效果	(27)
五、讨论	(35)
(一) 微博平台自身当好“把关人”控制信息流	(36)
(二) 政府部门应加强处置公共事件网络舆论的能力	(37)
(三) 公共事件中传统媒体仍然大有可为	(38)
六、小结	(39)
注释	(41)
参考文献	(42)
附录 调查问卷	(44)

电视节目中相关军事信息的间接传播效果研究

——基于广州市居民的调查分析

一、绪论	(48)
(一) 研究背景与意义	(48)
(二) 研究目的	(49)
(三) 研究价值分析	(50)
(四) 创新性分析	(51)
二、文献综述与研究假设	(51)
(一) 文献综述	(51)
(二) 研究假设	(60)
三、研究方法与框架	(62)
(一) 确立调查对象	(62)
(二) 设置抽样框	(62)
(三) 设计抽样	(63)
(四) 样本分析	(64)
(五) 质量评估	(65)
(六) 局限性说明	(65)
四、研究分析	(65)
(一) 基本信息分析	(65)
(二) 媒介接触信息分析	(77)

(三) 军旅电视剧的接触情况分析	(79)
五、研究结论	(83)
(一) 电视节目中军事信息的传播需注重性别差异	(83)
(二) 军事信息应当借助网络平台提升其间接传播效果	(84)
(三) 学校需进行多元化军事教育,提升学生军事素养	(85)
(四) 军旅电视剧需加强创新满足受众不同诉求以提升 其间接传播效果	(86)
六、研究讨论	(88)
(一) 军事信息间接传播方式的创新与突破	(88)
(二) 《火蓝刀锋》成功凸显军旅电视剧的间接传播效果	(90)
参考文献	(92)
附录:调查问卷	(95)

钓鱼岛冲突背景下广州大学生日本电子产品消费意愿研究

一、绪论	(100)
(一) 研究背景	(100)
(二) 研究意义	(102)
(三) 可行性分析	(103)
(四) 创新性分析	(103)
二、文献综述	(104)
(一) 抵制日货运动研究综述	(104)
(二) 民族中心主义的研究综述	(106)
(三) 消费者民族中心主义的研究综述	(107)
(四) 既有研究的不足	(109)
三、研究设计	(110)
(一) 研究框架	(110)
(二) 问卷设计	(110)
(三) 抽样设计	(113)
四、数据分析	(115)
(一) 描述性统计	(116)
(二) 影响消费者民族中心主义的个人因素	(127)

(三) 影响仇日情绪的个人因素	(129)
(四) 影响日本电子产品购买意愿的个人因素	(130)
五、总结	(135)
(一) 影响广州大学生日本电子产品购买意愿社会心理因素	(136)
(二) 影响广州大学生日本电子产品购买意愿人口统计因素	(137)
(三) 质量和价格是影响广州大学生日本电子产品购买意愿的 优先考虑因素	(138)
六、建议	(138)
附件 调查问卷	(143)

大陆与港澳大学生对非主流声音的认知差异研究

——以中日钓鱼岛争端事件为例

一、引言	(146)
(一) 研究背景	(146)
(二) 研究问题及意义	(147)
二、文献综述	(148)
(一) 前言	(148)
(二) 非主流声音传播研究	(149)
(三) 不同地区媒介差异研究	(150)
(四) 中日钓鱼岛争端研究	(151)
(五) 总结与讨论	(151)
三、研究方法	(153)
(一) 研究设计	(153)
(二) 抽样方法	(153)
(三) 问卷设计	(154)
(四) 研究质量评估	(155)
四、研究成果及讨论	(155)
(一) 大陆与港澳大学生对非主流声音的认知差异分析	(155)
(二) 大陆和港澳大学生在媒介观方面的共识之处	(173)
(三) 大陆和港澳大学生在媒介观方面的差异之处	(176)
五、研究总结及探讨	(184)

(一) 研究总结	(184)
(二) 研究探讨	(186)
参考文献	(191)
附录: 调查问卷	(193)

广州市大学生的游行参与行为和参与意愿调查报告

——以钓鱼岛爱国游行为例

一、绪论	(198)
(一) 研究背景	(198)
(二) 研究意义	(199)
(三) 研究目的	(199)
(四) 创新性分析	(200)
二、文献综述和研究假设	(200)
(一) 中文文献综述	(200)
(二) 外文文献综述	(205)
(三) 研究假设	(209)
三、研究方案	(211)
(一) 抽样方案	(211)
(二) 研究过程梳理	(214)
四、样本情况	(214)
(一) 总样本情况	(214)
(二) 参加过游行的学生样本情况	(217)
五、研究分析	(219)
(一) 大学生的游行参与行为和参与意愿均不积极	(219)
(二) 大学生对游行类的活动并不关心	(221)
(三) 钓鱼岛游行活动对大学生的日常生活影响微弱	(224)
(四) 大学生倾向于通过网络获取钓鱼岛游行信息	(226)
(五) 大学生游行参与行为的影响因素	(227)
(六) 大学生游行参与意愿的影响因素	(231)
六、研究总结	(232)
(一) 游行活动, 参与行为弱于参与意愿	(233)

(二) 日货购买, 民族主义难敌消费理性	(234)
(三) 媒介接触, 网络媒体超过传统媒体	(236)
(四) 行为取向, 熟人效应协同网络社交	(237)
七、研究探讨	(238)
(一) 充分利用微博资源进行游行知识普及	(239)
(二) 开设游行相关法律法规知识的课程和讲座	(239)
(三) 疏通引导让学生有释放爱国热情的平台	(240)
(四) 积极热情、冷静理智表达爱国主义情怀	(240)
附录 调查问卷	(243)

“90 后”学生爱国主义态度行为调查研究

——以钓鱼岛事件为例

一、导论	(247)
二、文献综述	(249)
(一) “90 后”的研究现状	(249)
(二) 爱国主义研究现状	(253)
三、研究对象及方法	(257)
(一) 调查对象的选取	(257)
(二) 抽样设计	(258)
四、数据分析	(259)
(一) 被调查群体的基本情况	(259)
(二) “90 后”学生对钓鱼岛事件的基本认知	(261)
(三) “90 后”学生的爱国态度	(267)
(四) “90 后”学生的爱国行为	(273)
五、结论与思考	(279)
六、结语	(283)
附录	(286)