

面向优化管理的突发事件 网络舆情信息流导控研究

张玉亮 著

中国社会科学出版社

面向优化管理的突发事件 网络舆情信息流导控研究

张玉亮 著

中国社会科学出版社

图书在版编目(CIP)数据

面向优化管理的突发事件网络舆情信息流导控研究 / 张玉亮著. —北京:
中国社会科学出版社, 2014. 10

ISBN 978 - 7 - 5161 - 4941 - 6

I. ①面… II. ①张… III. ①突发事件 - 互联网络 - 舆论 - 研究 - 中国
IV. ①G219.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 229636 号

出版人 赵剑英
责任编辑 于心琳
责任校对 李冰洁
责任印制 何 巍



出版社 中国社会科学出版社
社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号
邮 编 100720
网 址 <http://www.csspw.cn>
发行部 010 - 84083685
门市部 010 - 84029450
经 销 新华书店及其他书店

印刷装订 北京市兴怀印刷厂
版 次 2014 年 10 月第 1 版
印 次 2014 年 10 月第 1 次印刷

开 本 710 × 1000 1/16
印 张 13
插 页 2
字 数 230 千字
定 价 55.00 元

凡购买中国社会科学出版社图书, 如有质量问题请与本社联系调换
电话: 010 - 84083683
版权所有 侵权必究

本书系教育部人文社科基金项目“面向优化管理的突发事件网络舆情信息流导控研究”(12YJCZH292)的最终研究成果。同时,本书也得到了河南理工大学博士基金项目(B2011-098)和河南省人文社科重点研究基地“河南理工大学安全与应急管理研究中心”的出版资助。

序言：“魔高一尺 道高一丈”

信息技术的数字化、网络化，是当今时代被称之为信息社会的重要标志。它极大地改变了人类的工作和生活方式，也为自由便捷的信息交流和舆论传播提供了广阔、高速、多维的平台。

互联网一经诞生，就表现出巨大的爆发力、影响力和扩张性，并形成了台式电脑终端与手机移动终端并存的格局。据统计，2013年末，我国网民人数已突破6.5亿，互联网普及率达49%。其中，手机网民达4.6亿，微博每天发布和转发的信息超过2亿条。这使得媒体格局发生了深刻变化。但是，人们也不约而同地发现，在这一重大科技进步的平台上，时常鱼龙混杂、泥沙俱下，以致引发思想混乱、事端频出。

2014年4月17日，备受关注的“秦火火”（网名）寻衅滋事案，在北京朝阳区法院一审宣判，被告人秦某被数罪并罚，执行有期徒刑三年，秦某当庭表示不上诉。这个“第一判”，对我国网络犯罪具有很大的打击、震慑作用。但我们毕竟不希望伤人害己的案件发生。与此同时，在互联网的虚拟社会中，虚假信息很多，秩序混乱，如窃取和贩卖网民私人信息，制作流氓软件和传播网络病毒，等等。社会各界对此反映强烈。在这种情况下，张玉亮博士的《面向优化管理的突发事件网络舆情信息流导控研究》（教育部人文社会科学基金资助项目）一书由中国社会科学出版社郑重推出，就显得十分珍贵，很值得一读。

《面向优化管理的突发事件网络舆情信息流导控研究》是一本研究如何对突发事件网络舆情信息流实施优化管理、科学导控的专著。全书约20万字，它系统研究了突发事件网络舆情信息流导控的本质规定、理论基础、国外经验、方法机制等问题。其要点有四：一是首次揭示了突发事件网络舆情信息流导控的本质。即它是政府应急管理不可回避的重要环节，是一种回应民意、保障突发事件科学处置的有效管理工具；它追求工具理性和价值理性的统一，并努力向以民为本、崇德为先、知行合一方向发展。二是将国外突发事件网络舆情信息流导控实践提炼概括为致力于彰显个人自由核心价值的“自律导控”、力求个体自律与国家调控相协调的

“均衡导控”和凸显政府强制作用的“东亚导控”三种模式，提出学习、借鉴国外成功经验和做法，贵在立足中国国情，贵在自我创新，贵在构建体现中国特色、符合中国实际和需要的突发事件网络舆情信息流导控模式。三是构建了基于 UML 的突发事件网络舆情信息流风险评价指标体系，建立了风险模糊综合评价模型，并开展了实证评价研究工作。四是提出了从“线上”和“线下”两个方面入手，从理念、机制、保障体系三个层次，推进突发事件网络舆情信息流导控，实现突发事件网络舆情信息流的合理流动、规范管理。

令人欣慰的是，我在阅读此著作之后，还看到了一种精神：在市场大潮涌动、城市拥堵浮躁、竞争急功近利的环境中，张玉亮仍“坐得住木板凳，听得见五更鸡（鸣）”。这是当代优秀青年知识分子的一个缩影，是中国高等院校这一人才培养基地对国家振兴、民族富强、人民幸福的一种责任担当。

因此，我坚信：在历史发展的长河中，网络世界也一定是“魔高一尺，道高一丈”。

中国管理科学学会副会长 王保庆

2014年4月23日

目 录

第一章 导论	(1)
第一节 研究缘起及意义	(1)
一 研究缘起	(1)
二 研究意义	(6)
第二节 国内外相关研究回顾与述评	(7)
一 相关文献检索收集情况	(7)
二 国外相关研究状况述评	(10)
三 国内突发事件网络舆情研究的关注层面	(13)
四 深化研究需注意的问题	(17)
第三节 研究的总体构思与方法	(19)
一 研究总体构思	(19)
二 研究方法	(20)
第四节 研究内容及可能的创新点	(21)
一 主要内容	(21)
二 可能的创新点	(23)
第二章 突发事件网络舆情信息流导控的多维透视与理论基础	(24)
第一节 突发事件网络舆情信息流的理论界定	(24)
一 突发事件网络舆情信息流的内涵分析	(24)
二 突发事件网络舆情信息流的主要特征	(28)
三 突发事件网络舆情信息流的传导主体及原因	(34)
第二节 突发事件网络舆情信息流导控的本质规定	(37)
一 突发事件网络舆情信息流导控是政府应急管理的重要 环节	(37)
二 突发事件网络舆情信息流导控是一种十分有效的管理 工具	(40)
三 突发事件网络舆情信息流导控是一个自组织混沌 系统	(41)

四	突发事件网络舆情信息流导控追求工具理性与价值理性的统一	(44)
第三节	突发事件网络舆情信息流导控的现实功能	(47)
一	推进政府虚拟社会管理创新的重要途径	(47)
二	构建和谐府民关系的桥梁和纽带	(52)
三	提升政府形象的现实依据和基本动力	(53)
第三章	国外突发事件网络舆情信息流导控模式及其对中国的借鉴	(54)
第一节	致力于彰显个人自由核心价值的自律导控模式	(54)
一	美国突发事件网络舆情信息流自律导控模式的基本状况	(54)
二	加拿大突发事件网络舆情信息流自律导控模式的实践探索	(57)
三	突发事件网络舆情信息流自律导控模式的简单评价	(58)
第二节	力求个体自律与国家调控相协调的均衡导控模式	(59)
一	欧洲部分国家突发事件网络舆情信息流均衡导控的主要做法	(59)
二	突发事件网络舆情信息流均衡导控模式的合理性与局限性	(61)
第三节	凸显政府强制介入作用的东亚导控模式	(61)
一	突发事件网络舆情信息流东亚导控模式的实践措施	(61)
二	东亚导控模式形成的历史与现实原因分析	(63)
第四节	国外突发事件网络舆情信息流导控实践模式对中国的借鉴	(63)
一	树立正确的突发事件网络舆情信息流导控理念	(64)
二	立足中国具体实际国情	(64)
三	着力推进突发事件网络舆情信息流导控的法制化进程	(65)
四	建立健全行业自律和道德引导辅助导控机制	(66)
第四章	突发事件网络舆情信息流传导过程与传导规律研究	(68)
第一节	突发事件网络舆情信息流传导样本的遴选	(68)
一	研究时间的确定	(68)
二	样本事件的初选	(68)

三 问卷调研与样本事件的确定	(70)
第二节 突发事件网络舆情信息流传导样本的情景描述	(72)
一 袁厉害事件	(72)
二 郑州“房妹”事件	(73)
三 河南周口平坟事件	(74)
四 陕西“房姐”事件	(75)
五 陈庆霞事件	(76)
六 赵红霞事件	(76)
七 李天一事件	(77)
第三节 突发事件网络舆情信息流的波动特点与传导周期划分 ...	(78)
一 均衡期	(82)
二 需求增长期	(82)
三 供需激化期	(83)
四 供给加强期	(83)
五 再均衡期	(84)
第四节 突发事件网络舆情信息流传导中主体敏感性分析	(84)
一 性别分析	(84)
二 年龄分布	(86)
三 职业分布	(89)
四 学历分布	(94)
第五节 突发事件网络舆情信息流传导中地区活跃度考察	(96)
一 突发事件始发地网络舆情信息流活跃度很高	(96)
二 经济发达地区的突发事件网络舆情信息流波动较大	(101)
三 西部地区和偏远地区的突发事件网络舆情信息流活跃性 较低	(102)
第五章 突发事件网络舆情信息流风险分析与指数评价研究	(103)
第一节 构建突发事件网络舆情信息流风险评价指标体系的注意 问题	(103)
一 以政府发展规划为指导	(105)
二 正确定位评价的价值导向	(105)
三 科学选择评价指标设计工具	(106)
四 处理好评价指标时代性与稳定性、规模化与集约化的	

关系	(107)
第二节 突发事件网络舆情信息流风险 UML 评价指标体系的具体设计	(107)
一 UML 的原理与方法分析	(107)
二 评价指标体系初始构架模型的构建	(110)
三 评价指标体系的体系结构类图分析	(121)
四 评价指标体系的具体内容的解释	(123)
五 评价指标体系的有效性检测	(127)
第三节 突发事件网络舆情信息流风险模糊综合评价模型的分析与建构	(129)
一 突发事件网络舆情信息流风险模糊综合评价的原因	(129)
二 突发事件网络舆情信息流风险评价模型构建	(131)
第四节 突发事件网络舆情信息流风险实证评价与结果分析	(135)
一 评价样本的基本情况	(135)
二 评价指标数据的计算	(136)
三 评价结果获得与分析	(141)
第六章 面向优化管理的突发事件网络舆情信息流导控对策研究	(144)
第一节 以开放、包容、竞合、创新的理念推动突发事件网络舆情信息流导控	(144)
一 开放理念	(145)
二 包容理念	(145)
三 合作理念	(146)
四 创新理念	(148)
第二节 着力推进突发事件网络舆情信息流导控机制创新	(149)
一 着力推进突发事件网络舆情信息流导控法律机制创新	(149)
二 着力推进突发事件网络舆情信息流导控主体机制创新	(151)
三 着力推进突发事件网络舆情信息流监控与预警机制创新	(154)
四 着力推进突发事件网络舆情信息流传导主体自我管理机制创新	(158)
第三节 进一步完善突发事件网络舆情信息流导控保障体系	(159)

一	不断建立健全突发事件快速响应与安全恢复机制	(159)
二	切实完善突发事件处置的信息通报与透明化机制	(160)
三	畅通正式体制内突发事件民意收集与回馈通道	(160)
四	进一步建立健全社会心理矫正与平衡恢复机制	(162)
第七章	研究结论及展望	(164)
第一节	主要研究成果及相关结论	(164)
第二节	进一步研究需注意的问题	(166)
参考文献		(167)
附录 1		(180)
附录 2		(189)
后记		(197)

第一章 导论

第一节 研究缘起及意义

一 研究缘起

(一) 互联网网民数量激增, 网民权利意识日渐觉醒^①

20 世纪 90 年代中期, 互联网开始步入中国人的视野。时至今日, 经过短短十余年的发展, 我国的互联网事业迅速发展, 网民人数不断增长, 取得了骄人的成绩。据中国互联网络信息中心 (CNNIC) 发布的《第 33 次中国互联网络发展状况统计报告》显示, 截至 2013 年 12 月底, 中国网民规模达 6.18 亿, 全年新增网民 5358 万人。互联网普及率为 45.8%, 较 2012 年底提升 3.7 个百分点。中国互联网普及率逐渐饱和。中国手机网民规模达到 5 亿, 年增长率为 19.1%, 继续保持上网第一大终端的地位。网民中使用手机上网的人群比例由 2012 年底的 74.5% 提升至 81.0%, 远高于其他设备上网的网民比例, 手机依然是中国网民增长的主要驱动力。^② (见图 1-1) 这些数据表明, 互联网并不同于某些昂贵的“奢侈品”, 仅限于部分贵族民众的把玩, 而是走入到大多数普通民众的生活当中, 成为普通大众生活的一个重要组成部分, 扮演着朴素而重要的角色。

与此同时, 随着互联网普及率的上升以及网民人数的增加, 中国也逐步进入到“大众麦克风的时代”。传统媒体不再是唯一的言论发布者、事件评判者, 普通民众也可以通过网络适时表达意见, 阐述看法, 这意味着民众不再继续扮演“舆论场”中被动接受者的角色, 民众的权利意识也日益觉醒, 通过网络这一平台, 他们积极参与到社会热点问题的讨论中

^① 武西峰、张玉亮:《社会安全事件应急管理概论》, 清华大学出版社 2013 年版, 第 143 页。

^② 《第 33 次中国互联网络发展状况统计报告》(http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/hlwzxbg/hlwtjbg/201403/t20140305_46240.htm)。

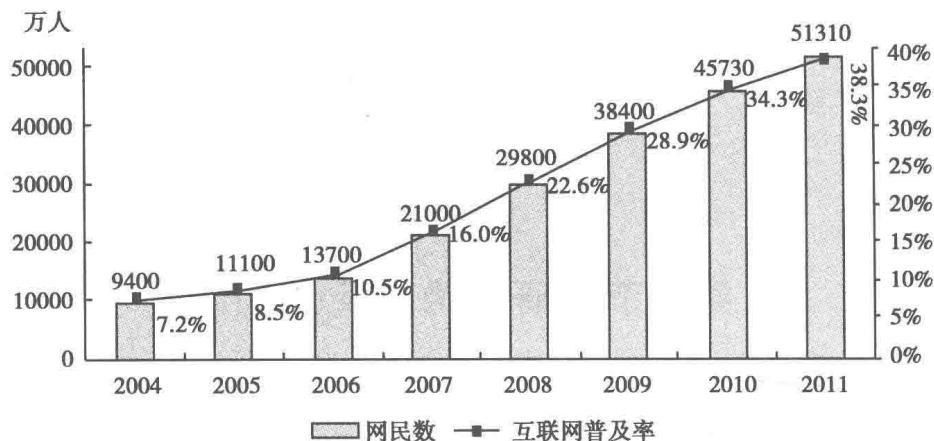


图 1-1 中国网民规模与普及率

去，进而以不同的形式介入到社会现实生活和公共事务当中。如在 2009 年 1 月发生的“躲猫猫事件”中，云南青年李某死在看守所，警方称其“躲猫猫”时撞墙而致身亡。对此，网民哗声一片，纷纷表达质疑。为此，云南省委宣传部网络发布公告，面向社会征集网民和社会各界人士代表，会同相关部门组成调查委员会，并于 2 月 20 日上午前往昆明市晋宁县具体事发地，对“躲猫猫”舆论事件进行了调查，还原了事件真相。^①还有 2009 年 11 月发生在南京的“‘徐宝宝’眼病致死事件”，在调查的过程中，也同样邀请了关注事件的网民参加，并推翻了先前第一个调查组做出的调查结论，证实值班大夫确实在玩网游，不过不是偷菜而是在下 QQ 围棋，进而揭示出事件发生的真实原因。^②

（二）突发事件网络舆情事件频繁涌现，但其优化导控并不尽如人意

互联网网民数量激增且权利意识日渐觉醒，使得突发事件网络舆情也呈现出前所未有的活跃状态。网民们就许多突发事件和社会热点问题展开激烈讨论，都不同程度地掀起了一波又一波网络舆情风潮。^③如仅在 2009 年，全年 60 分以上的网络热点事件就达 246 个，每个月都有舆情事件发生。如图 1-2 所示：

① “云南官方邀网友调‘查躲猫猫事件’” (<http://news.sina.com.cn/z/ynduomaomao/index.shtml>)。

② “徐宝宝事件” (<http://baike.soso.com/v6823584.htm>)。

③ 张玉亮：《突发事件网络舆情的生成原因与导控策略——基于网络舆情主体心理的分析视阈》，《情报杂志》2012 年第 4 期。

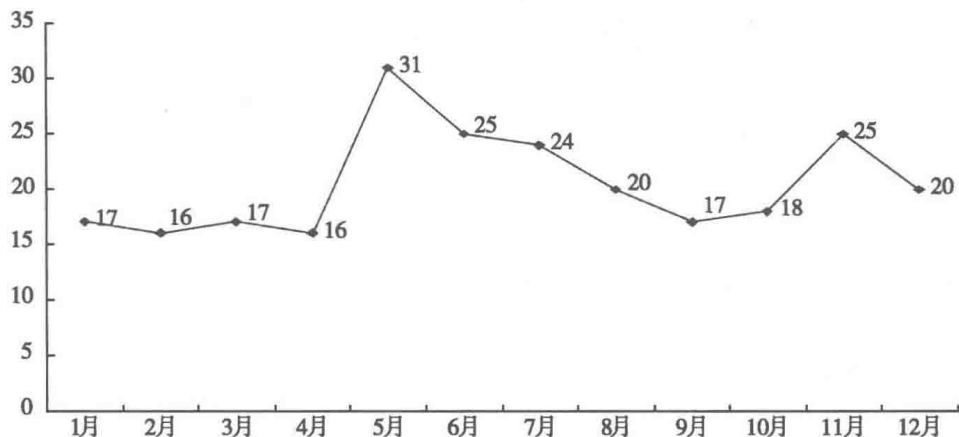


图 1-2 2009 年每月 60 分以上的舆情事件个数分布^①

到 2010 年,“60 分以上的网络热点事件达到 274 个,相较于 2009 年有了显著增加,事件个体数量增长 10.5%”。^②与突发事件网络舆情事件频繁涌现形成鲜明对比的是政府及其相关部门的突发事件网络舆情信息流的导控手段、导控方法却相对简单、粗放,导控能力比较低。他们或是在突发事件和敏感问题上缺席、失语、妄语、诳语,或是采用堵的方式解决问题,想要遏制网上的“众声喧哗”,实际上这种做法既不能缓和事态、化解矛盾,也不符合党的十八大提出的保障人民知情权、参与权、表达权、监督权的精神。正如有人所说:“发生新闻是第一位的,发表新闻是第二位的,堵了一个记者的口,堵不了所有记者的口;堵了所有记者的口,堵不了互联网上网民的口。”^③过去,在一些地方一旦出现引发社会高度关注的恶性事件,有些地方的领导第一反应就是“捂”“压”“盖”。殊不知在信息化社会,特别是在互联网得到普及和应用的年代,任何事件在理论上都是捂不住的。“捂”“压”“盖”只会让社会公众觉得政府心里有鬼,让真相变得扑朔迷离,并给谣言满天飞创造滋生的土壤。

(三) 相关理论探索虽有可贵成绩但仍亟待进一步加强

国内对突发事件网络舆情研究已经有所探索,并取得了不少可贵的成绩。主要表现在以下方面:

① 喻国明:《中国社会舆情年度报告(2010)》,人民日报出版社 2010 年版,第 13 页。

② 同上书,第 11 页。

③ 《给地方政府 10 条应对网络舆论建议促进官民沟通》(http://news.xinhuanet.com/politics/2009-07/24/content_11763774.htm)。

1. 研究机构相继成立。目前国内成立了多个相关研究机构,而研究机构的成立又为突发事件网络舆情研究的开展提供了平台,夯实了队伍基础,成为突发事件网络舆情研究不断创新发展的有力保障。如天津市社科院舆情研究所,该研究所成立于1999年10月。^①自成立以来,一直致力于舆情领域的基础理论研究工作,并出版了丰富的研究成果,在国内相关领域研究中处于领先地位。还有于2009年1月10日成立的国内首个网络舆情安全研究机构北京交通大学网络舆情安全研究中心。^②该中心力图瞄准国际前沿,密切结合国家建设和和谐社会网络环境的战略需求,利用电子信息技术手段,从人文、计算机和复杂系统等多学科的角度,进行网络舆情产生、传播和导控等方向性研究和自主网络舆论安全关键技术研发,为国家培养高水平的网络舆论导控人才。此外,新传媒网、中国人民大学舆论研究所、新传媒产业联盟还联合建立了新传媒网络舆情技术实验室^③,它是国内首个致力于网络舆情前沿技术与管理方法研究及推广的开放式实验室。实验室依托新传媒网对新媒体的深度认识和行业资源优势以及中国人民大学舆论研究所在舆情领域的研究基础,在国内率先推出专业化、集成化的“新传媒网络舆情管理全面解决方案”。

2. 研究主题日益明确。突发事件网络舆情研究展开初期,学界主要是专注于借鉴国外突发事件网络舆情导控实践的基本经验以及研究的基础理论,所撰写的介绍性、通论性著作较多。此后,随着相关实践工作的开展以及研究的进一步深化,研究主题日益明确,出现了一系列对突发事件网络舆情进行专题研究的学术著作和论文,涌现出不少专家学者,他们对突发事件网络舆情的基本内容、价值取向、指标模型、实践流程等都提出了许多真知灼见,为深化突发事件网络舆情研究,推进突发事件网络舆情导控实践发展做出了突出贡献。

3. 学术交流相对频繁。除了书斋式的研究,突发事件网络舆情研究者之间还十分注重相互交流,形成了交流思想、创新研究思路的良好氛围。如2009年11月,中央电视台财经频道和中国社会科学院新闻与传播

① 参见《天津市社科院舆情研究所简介》(<http://www.tass-tj.org.cn/yuqingyanjiusuo/Pages/bensuogaikuang.aspx>)。

② 参见《北京交通大学网络舆情安全研究中心成立》(http://www.gov.cn/fwxx/wy/2009-01/12/content_1202528.htm)。

③ 参见《新传媒网络舆情技术实验室》(<http://baike.baidu.com/view/4030686.htm>)。

研究所联合主办的“中国经济舆情与《今日观察》”研讨会在北京召开,会议以“金融危机·中国良机·媒体契机”和“网络社会·话语社会·和谐社会”两大议程为核心,重点讨论中国经济舆情现状、发展与创新。几十名专家教授、博士、硕士以“中国经济舆情”为主题,撰写的《公共立场》论文集成为此次会议上的另一个亮点。多篇具有重要学术价值的文章为中国经济舆情报道提供了多样的思考角度,也为处在传媒一线的工作人员提供了很好的参考价值。^① 2010年02月,新浪网河南频道在郑州主办召开了“2010河南网络舆情趋势研讨会”暨《2009河南公共事件网络舆情蓝皮书》发布会,河南省许多知名传媒学者、政府相关领导及多家媒体资深人士参加研讨。与会专家提出,面对网络舆论影响与日俱增的形势,从中央部委到地方政府,应当普遍建立快速应急机制,回应网民关切,及时应对突发事件网络舆情。^② 2012年2月,在天津召开了以“舆情与新媒体”为主题的高级学术论坛,来自中国社会科学院信息情报研究院、中国传媒大学传媒科学研究所、华中科技大学公共管理学院、人民网舆情监测室、上海社会科学院舆情研究中心等单位从事国内舆情研究和工作领域的知名学者、专家30余人出席了会议。会议就进一步推动舆情理论研究深度和实证分析,促进国内舆情或民意研究同行之间的学术交流与合作等方面达成了共识。^③ 2012年5月,中央财经大学又召开了网络舆情与危机管理学术研讨会,会议就很多方面达成共识,为突发事件网络舆情深入研究提供了思路和方法借鉴。^④

尽管突发事件网络舆情的理论探索取得了可喜成果,不过,总体上看,毕竟处于初创境地,还有许多问题亟待进一步研究,以求对突发事件网络舆情导控实践面临的问题给予及时回答,这也成为本书开展研究的一个重要的现实理论背景。

① 参见《中国经济舆情与〈今日观察〉学术研讨会》(<http://finance.qq.com/a/20091103/004883.htm>)。

② 参见《“2010河南网络舆情趋势研讨会”在郑举行》(<http://henan.sina.com.cn/news/2010-02-05/163314819.html>)。

③ 参见《“舆情与新媒体”高级学术论坛召开》(<http://www.cssn.cn/news/458847.htm>)。

④ 参见《2012年网络舆情与危机管理学术研讨会召开》(<http://ie.cufe.edu.cn/ReadNews.asp?NewsId=468>)。

二 研究意义

（一）有助于丰富和完善突发事件网络舆情研究的基础理论体系

突发事件网络舆情研究确实取得了不少可贵的成绩，涌现出不少有价值的成果。不过，由于多个方面的原因，从总体上来看，研究还存在不少问题：一是突发事件网络舆情研究的基本框架抑或整体体系是什么？目前并没有明确的界说，研究者众说纷纭，莫衷一是；二是如何实现突发事件网络舆情理论与现实实践的良性互动。突发事件网络舆情研究并不只是学者们手中的“把玩品”，而应当实现研究与实践的良性互动，在实践中确定研究课题，以研究成果服务实践，引领实践，而这一点，目前做的还不甚到位；三是如何整合突发事件网络舆情研究的研究方法。研究方法是“路”，是“桥梁”和手段，没有科学的研究方法，就不能推动突发事件网络舆情研究的进一步发展，反思目前这一领域的研究方法，目前尚未实现定性研究与定量研究，规范研究与实证研究的有效结合。而本书恰恰试图在以上方面做些许尝试，从信息流的视阈，整合应用多种研究方法，梳理突发事件网络舆情的理论框架，进而探讨如何通过研究来指导服务实践，以求走出书斋，服务社会。

（二）有助于提升政府及相关部门的突发事件网络舆情信息流导控能力

有人说：“不懂网络的领导不是一个合格的领导。”可是，在一些地方，有一些领导干部还是把网络视为洪水猛兽，看不到互联网已经成为中国民众表达意愿、参政议政的重要平台，看不到网络监督对提升政府执政能力、促进社会进步的重大作用。突发事件网络舆情一旦发生，政府及相关部门或是响应严重滞后，或是舆情信息流导控方法失当，从而导致政府网络舆情危机，给突发事件的应急处置、政府公信力、经济社会健康发展都带来了巨大挑战。因此，加强突发事件网络舆情信息流导控研究，从实践层面来讲，有助于政府和相关舆情监控部门明确突发事件网络舆情信息流的传播机理，客观评估突发事件网络舆情的发展态势，识别并捕捉那些混淆视听、制造恐慌，可能给经济社会发展带来灾难性后果的突发事件网络舆情信息流，并及时采取相应导控措施，将其牢牢控制在安全警戒线之内，保障经济社会的良性运行，进而提升政府及相关部门的突发事件网络舆情信息流导控能力。