

网络创新治理与社会发展论丛

从“一边倒” 到“渐思考”

医疗卫生行业网络舆情研究报告
(2014)

**From One-Sided Sympathy
for Patients to Emerging
Deliberation of System:**

A report on Internet
Public Opinions about the
Health & Care Services in
2014.

刘长喜 侯劭勋◎著

- ➔ 走廊医生事件
- ➔ 湘潭产妇事件
- ➔ 葛兰素史克商业贿赂事件
- ➔ 冰桶挑战事件
- ➔ 南京护士被打事件



华夏出版社
HUAXIA PUBLISHING HOUSE

网络创新治理与社会发展论丛

从“一边倒” 到“渐思考”

医疗卫生行业网络舆情研究报告
(2014)

刘长喜 侯劭勋◎著



华夏出版社

HUAXIA PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

从“一边倒”到“渐思考”：医疗卫生行业网络舆情分析报告：2014 / 刘长喜，侯劭勋著. —北京：华夏出版社，2015.1

(网络创新治理与社会发展论丛)

ISBN 978-7-5080-8412-1

I. ①从… II. ①刘… ②侯… III. ①医疗保健-互联网络-舆论-研究-中国
IV. ①R199.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 064111 号

版权所有 翻印必究

从“一边倒”到“渐思考”：医疗卫生行业网络舆情分析报告 (2014)

作 者 刘长喜 侯劭勋

策划编辑 马 颖

责任编辑 马 颖

出版发行 华夏出版社

经 销 新华书店

印 刷 三河市少明印务有限公司

装 订 三河市少明印务有限公司

版 次 2015 年 1 月北京第 1 版 2015 年 4 月北京第 1 次印刷

开 本 720×1030 1/16 开

印 张 15.25

字 数 200 千字

定 价 49.80 元

华夏出版社 地址：北京市东直门外香河园北里 4 号 邮编：100028

网址：www.hxph.com.cn 电话：(010) 64663331 (转)

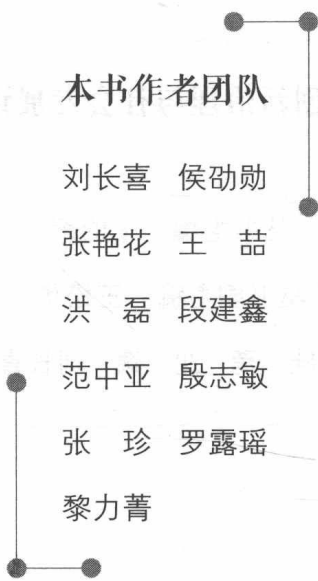
若发现本版图书有印装质量问题，请与我社营销中心联系调换。

网络创新治理与社会发展论丛

丛书主编：王伯军

丛书副主编：王松华

丛书编委会成员：桂 勇 沈 逸 刘长喜 侯劭勋 余承云



本书作者团队

刘长喜 侯劭勋

张艳花 王 喆

洪 磊 段建鑫

范中亚 殷志敏

张 珍 罗露瑶

黎力菁

丛书序言

近年来，迅猛发展的互联网已经渗透到人们工作、生活与学习的方方面面，深刻地改变着人们的行为方式和思维模式，同时也给社会信息传播及舆论生态增加了复杂性和可变量，给社会治理和社会发展带来了新的挑战 and 命题。过去一段时间，由于网络管理的规范化、制度化、科学化的配套建设未能随着网络的快速发展而得到及时补充与完善，甚至制度建设还相对落后，以至于网络戾气蔓延、情绪悲观、思潮跌宕、谣言四起、犯罪高发。这些负面能量在某种程度上，误导社会公众，诱发社会不安，严重影响网络空间有序发展和现实社会稳定进步。部分内容甚至与社会主流价值观和主流意识形态背道而驰。

面对互联网发展的滔滔洪流，国际竞争越来越转移到互联网人才、技术以及应用素养的竞争。为有效应对网络发展带来的严峻挑战，增强国家间竞争的核心能力，我国于2014年2月正式成立中央网络安全和信息化领导小组，并相继出台系列制度与规范，以进一步加强网络空间的管理和建设。这标志着向网络强国目标迈进的国家战略予以制度化确立，并给网络空间注入了规则意识与发展活力，让国内互联网空间逐步成为弘扬主旋律、激发正能量、培育和践行社会主义核心价值观的主场地。

为适应互联网变化发展的新形势、新特征、新趋势，以便更好地认识、探索与运用网络规律，上海开放大学信息安全与社会管理创新实验室规划出版系列丛书——《网络创新治理与社会发展论丛》。这套丛书将关注有关网络热点话题，特别是有关医疗、卫生、教育、环保、食品安全等民生议题，有关网络形势、网络空间治理与网络社会发展等宏观问题。具体讲，一是关注



互联网发展最新业态、特征与规律；二是关注互联网发展对相应制度建设与管理工作带来的机遇与挑战；三是关注互联网变化发展对网络应用群体提出的技能与素养要求；四是关注应用互联网开展教育实践工作的探索与经验等。

这些内容是上海开放大学信息安全与社会管理创新实验室作为一个专业化的互联网研究机构对相关领域、相关问题进行分析和研究梳理的成果，以及开展相关人员培训的实践探索成果。这些成果在一定程度上反映了网络发展以及实践探索工作的最新动态、特征和规律。我们希望本套丛书能够给广大读者提供认识互联网的新视角，能够更好地把握互联网变化发展的新常态，能够更好地把握互联网变化发展的内在规律，更加纯熟地掌握和使用互联网应用技巧，以此来服务我们的工作、生活和精神世界，也期望能够启发读者的思考，以新思维和新模式来认识网络、运用网络。

上海开放大学副校长 王伯军

2015年3月23日

目 录
Contents

丛书序言 /1

一、总报告

新常态、新诉求、新理性

——2014 医疗卫生行业网络舆情年度报告 /3

二、典型案例

成也萧何，败也萧何

——“湘潭产妇死亡”事件背后的媒体角色分析 /53

当“仇医”遇见“仇官”

——“南京护士被打”事件背后的身份标签 /69

网络舆情中的政府公信力危机

——“走廊医生兰越峰”事件陷入罗生门 /83

墨者抑或近墨者？

——网民激辩“葛兰素史克行贿案”成因 /98



娱乐性与公益性的平衡

——“冰桶挑战”风靡社交网络 /112

三、专题研究

医患矛盾网络舆情转向研究报告 /135

医生自由执业问题的网络舆情研究 /152

医疗卫生政策网络舆情研究报告 /167

全国各省市医疗卫生主管部门新媒体使用情况研究报告 /191

参考文献 /231

后记 /233

一、总报告

■ ■ ■

通过对 97 个医疗卫生行业网络舆情事件的定量分析，本总报告认为，2014 年医疗卫生行业的网络舆情呈现出“新常态、新诉求、新理性”的特点。“新常态”是指医患矛盾依然是网络舆情的焦点，但是已经呈现出话题疲劳状态。“新诉求”是指医生作为舆论中的弱势群体开始发声，不但想取得社会理解和同情，而且也倾向于表达自身利益诉求。“新理性”是指网民改变原来在医患矛盾中压倒性地站在患者一方的立场，开始以理性的态度分析医患矛盾，偏激情绪减弱，理性表达增多。

新常态、新诉求、新理性

——2014医疗卫生行业网络舆情年度报告

一、前言

随着网络的发展,大众越来越倾向于以互联网为媒介发表意见和看法。而互联网作为一种媒介,凭借其快捷、匿名等特性能轻易将线下世界中某一间隙性事件上升为集体性事件,以井喷的态势引来大量围观者并聚集大量信息。互联网舆情就是在这样一种过程中产生的。

网络舆情是社会舆情在网络空间的映射,因此在一定程度上是社会舆情的直接反应。由于医药卫生行业事关国计民生,牵涉主体范围大,无论是行业内专业技术群体(如医生、护士、药师等)、病患群体、规章制度制定权威群体(政府、医院等)、第三方参与群体(媒体),抑或是普通民众围观群体,在重大医疗事件发生时几乎“人人欲言”且“人人可言”。2014年医疗卫生行业频频出现重大舆情事件,如“葛兰素史克行贿案”^①事件、“南京护士被打”^②事件、“湘潭产妇”^③事件,等等,传统的医疗事件讨论俨然已全面网络化,医疗舆情事件也成为社会舆情热点的重要组成部分。

① 新浪微博“@最高人民法院”,葛兰素史克中国公司被判罚金30亿,采集日期:2014年10月20日.http://weibo.com/3908755088/BnPFugSyq?type=comment#_rnd1427090348032.

② 腾讯网,南京被打护士瘫痪,打人官员夫妇1人免职1人刑拘,采集时间:2014年10月26日.<http://news.qq.com/a/20140306/001731.htm>.

③ 环球网,湖南湘潭产妇死亡事件舆情动态解析:谁在说真话,采集日期:2014年9月20日.<http://china.huanqiu.com/article/2014-08/5108623.html>.

医疗舆情事件的扩散不仅仅局限于网络场域中，由于其本身与现实社会问题和民众诉求的亲 and 性，现实社会的危机矛盾在网络空间被无限放大后又会对线下真实的生活世界造成连锁反应，导致网络舆情危机转化为给社会稳定和管理带来极大挑战的社会危机。对医疗卫生行业而言，若放任这部分负面涉医舆情在网上蔓延而不加以正确引导，势必会影响正常医疗秩序和社会形象，引发涉医危机。

那么，面对来势汹汹的互联网化，2014 年医疗行业舆情究竟有哪些特征和变化？舆论氛围呈现怎样的态势？政府等传统权威群体在危机事件中是如何应对的？本研究选取了 2014 年影响较大的 97 起医疗舆情事件作为样本，从舆情事件特征、舆论氛围和政府角色几个方面进行了观察和分析。

二、研究设计

（一）样本选取

1. 测量指标

分析医疗行业网络舆情事件必须兼顾两点：一是“网络舆情”，这表明了网民关注事件的载体形式，因此必须考察舆情事件在网络中的热度；二是“医疗行业”，尽管医疗行业事关国计民生，牵涉主体范围广，讨论面扩大，但也应看到医疗行业本身具有较高的专业知识技术门槛，若只考虑“网络”热度，难免会使网民的关注面狭窄、异质化不足，忽视那些行业外部反响小但对行业内部有着重大冲击的事件，因此也必须衡量舆情事件对医疗行业的冲击力度。

基于以上双重考量，本研究提出选取 2014 年医疗卫生行业舆情事件样本的两个一级测量指标——舆情烈度与舆情震级，分别用以体现该年度医疗卫生舆情事件在网络中的总体热度和舆情事件对于行业的重要程度。

（1）舆情烈度

舆情烈度是用于测量舆论场中各个行动主体的能量消耗以及卷入程度的

指标，体现了互联网舆情事件的总体热度，由以下三个二级指标构成：

①总发布量值：反映某一舆情事件在各类网络平台的热议程度，通过抓取门户网站发布新闻条数、论坛发帖总量，以及社交网络（主要是新浪微博、腾讯微信公共号）发布微博、文章总量等数据进行汇总、处理；

②时间持续值：反映某一舆情事件在网络中热议的时间长度，以微博统计软件抓取发布量超过 100 的总天数进行记录、处理；

③引爆速度：反映某一舆情事件掀起舆论热议的速度，分别抓取事件发生时间和事件在舆论场中出现时间，计算时间差值并进行一定转换。

（2）舆情震级

舆情震级是用于衡量舆情事件对医疗行业内原有常规和体制的冲击力度的指标，体现了舆情事件自身的重要程度。主要根据该事件“事件类型”和议题决定赋值，但由于医疗事件本身极其复杂，一个事件常涉及多个议题，在分类过程中研究者主要基于其核心讨论话题进行划分。

2. 指标赋值

本研究将以上指标量化转化为标准分，再将所有数值相加，得到各舆情事件的总舆情指数，该指数可以与其他舆情事件进行比较和排序。

表 1-1 医疗舆情事件分析指标结构示意图

一级指标	赋值比重	二级指标	赋值比重
舆情烈度	80%	总发布量值	50%
		时间持续值	20%
		引爆速度	10%
舆情震级	20%	事件类型值	20%

具体计算方法如下：

①总发布量值 = 总发布量值系数 × 50

总发布量值系数 = 某事件总发布量数 / 12207（该年度发布量平均值^①）

① 以年度平均发布量而非最大发布量作为除数，是考虑到网络舆情事件之间发布量最大最小值差异过大，为消除极值对该项系数的过大影响，故采用平均值。

即，总发布量值 = 某事件总发布量数 / 12207 × 50

②时间持续值 = 时间持续值系数 × 20

时间持续值系数依据表 1-2 进行赋值：

表 1-2 时间持续值系数赋值参照表

持续时间	时间持续值系数
1 周以内	0.2
1—2 周	0.4
2—4 周	0.6
1—3 月	0.8
3—6 月	0.9
半年以上	1

③引爆速度 = 时间差值系数 × 10

时间差值系数依据表 1-3 进行赋值：

表 1-3 时间差值系数赋值参照表

舆情事件发生时间与高发时间差	时间差值系数
≤ 1	1
>1, ≤ 3	0.9
>3, ≤ 7	0.8
>7, ≤ 15	0.7
>15, ≤ 30	0.5
>30, ≤ 90	0.3
>90, ≤ 180	0.2
>180	0.1

依据上述指标体系，本研究选取了 2014 年^① 影响较大的 97 件医疗卫生

① 报告数据统计时间：2014 年 1 月 1 日至 2014 年 11 月 30 日。

行业网络舆情事件作为研究样本，为后续分析做参考和事实支撑。

（二）数据库构建

为对样本进行更加系统的特征分析，本研究构建了一个医疗卫生行业网络舆情数据库，分别对 97 件网络医疗舆情事件进行信息收录。数据库为三级框架，第一级为事件各类特征、要素的简单分类，包括事件基本属性、舆情生命周期和主要行动者三大维度。

1. 事件基本属性

事件基本属性包括始发时间、始发地点及事件类型。其中，事件类型包含腐败问题、暴力伤医、医疗事故、医方不当行为、医方诉求、典型形象、医药监管、公共卫生、医疗政策、患者闹事、患者自救、其他，共计 12 个序列。

2. 舆情生命周期

舆情生命周期包括总发布量、引爆时间、高涨时间、波动时间、淡化时间、总持续天数和波动特征。其中，波动特征包括快热快消、快热慢消、慢热快消、慢热慢消、一波三折五个序列。

3. 主要行动者

主要行动者下有事件发布者、医方、媒体、网民、政府五大类：

（1）事件发布者：主要进行身份、发布方式、立场、立场转向四类信息收录；

（2）医方：主要是在“医患矛盾”和“医方诉求”类事件中，收录其是否发声、是否行动、方式、目的四类信息；

（3）媒体：包括媒体类型、主要传播媒介、立场、立场转向等四类信息；

（4）网民：收录其关注焦点、价值取向、发声行动方式、立场、立场转向、奖惩方式等六个方面的信息；

（5）政府：从干预类型、干预方式、舆情反馈、干预对舆情的影响、干预对事件的影响五个方面收录政府在舆情事件中的行动信息。

本研究所有数据除注明外均来自上海开放大学信息安全与社会管理创新实验室数据采集系统。

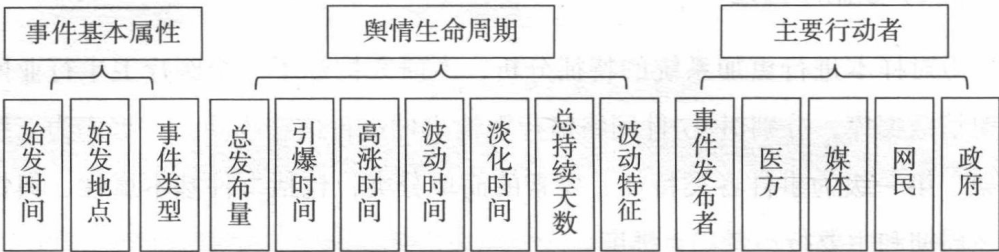


图 1-1 2014 年医疗卫生行业网络舆情数据库框架（两级）

三、2014 年医疗卫生行业网络舆情事件特征

（一）事件分布

1. 类型分布：医患矛盾、医疗政策、医药监管类领衔，医方诉求成为新形势

随着门户网站、社交媒体、自媒体多支点网络传播空间的发展，医疗事件作为一类网络话题，在 2014 年显得十分活跃，所涉及的类型也呈现出多样化的特点，包括医患矛盾、医疗政策、医药监管、医方诉求、典型形象、腐败问题、公共卫生、其他等八类。

仅从事件数量来看，医患矛盾类仍是舆情高发事件，共计 27 起相关事件，占 28%；其次是医疗政策和医药监管事件，各占 19%。这表明 2014 年对于医药卫生行业是特殊的一年，改革正在大刀阔斧地推进。另外，医方诉求类事件占 10%，仅次于上述三类，成为医疗舆情事件的新触发点。

从舆情烈度来看，2014 年不同类型医疗舆情事件发动舆论的效果显然存在差异。“医患矛盾”尽管从数量上较多，但其引发的大众关注和反应却并不强烈；类似的，“医方诉求”虽然展现了医护群体集体行动的新情况，但其平均舆情烈度居于最低，仅为 20.10；“腐败问题”和“医疗政策”也仅为 20.30、23.05。除极少数获得全民关注的医患矛盾事件外，大多数该类事件