

学校编码: 10384

分类号_____密级_____

学号: 13920121150278

UDC _____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

浙江省德清县突发事件网络舆情管理研究

A Research on Public Opinion Management of Internet in
the Emergency in Deqing County of Zhejiang Province

戴 燕 华

指导教师姓名: 夏 路 副 教 授

专 业 名 称: 公 共 管 理 (M P A)

论文提交日期: 2 0 1 5 年 4 月

论文答辩日期: 2 0 1 5 年 月

学位授予日期: 2 0 1 5 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2015年4月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

⇔⇔⇔ ⇔⇔⇔ ⇔⇔⇔ ⇔⇔⇔ ⇔⇔⇔ ⇔⇔⇔ ⇔⇔⇔ ⇔⇔⇔
⇔⇔⇔ ⇔⇔⇔

论文指导小组:

夏 路	副教授
谭 筑	副区长
陈章干	教 授

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（ ） 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

（ ） 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

摘要

当今世界已进入互联网时代，在人人都有麦克风、人人都有话语权的当下，互联网已成为形成社会舆情的主要阵地之一。当前，我国正处在经济转轨、社会转型的关键期，各类社会矛盾相互交织，极易导致突发事件的发生。一旦某一突发事件成为互联网上的热门话题，往往能够在短时间内形成巨大的网络舆论场。这些突发事件网络舆情如果不加以引导，任由一些错误言论和负面信息自由“发酵”，就会对社会和谐稳定构成威胁。因此，加强对网络舆情的及时监测，有效引导并积极化解突发事件网络舆情危机，避免群体性事件的发生，已经成为各级政府创新社会管理能力的一项重大而紧迫的政治任务。而如何在信息化时代背景下构建有效的、系统的突发事件网络舆情管理模式，正是本文要研究的问题。

本文从分析当前德清县突发事件网络舆情管理的现状出发，对网络舆情的概念进行分析界定，并针对突发事件网络舆情的形成、演变及其特征和产生原因进行剖析，进而提出了如何构建德清县突发事件网络舆情管理模式，以进一步提高德清县各级政府的公共危机处理能力和社会管理水平。全文分六个部分进行论述，第一部分为绪论，主要对网络舆情、突发事件网络舆情的定义进行了分析，并阐述了研究背景及意义，国内外研究现状及本文研究方法。第二部分为突发事件网络舆情概述，对突发事件网络舆情的成因、特征、演化路径等进行详细阐述，从而说明突发事件网络舆情对政府管理的重要性及影响。第三部分从分析近年来德清县应对突发事件网络舆情大概情况，详细论述了德清县突发事件网络舆情管理存在的问题及产生这些问题的原因。第四部分论述了德清县政府在应对突发事件网络舆情建立的三项应对原则、三个圈层架构及两大运行机制。第五部分通过实证案例分析具体操作的模式。第六部分为结论，简要回顾德清县突发事件网络舆情管理模式的构建过程和实践推广意义。

关键词：浙江德清；突发事件；网络舆情；舆情管理

Abstract

Today's world is a world of the Internet Age when people, endowed with the right to air their views, have an easy access to public speech. The internet has become one of the major platforms that shape public opinion. However, China is undergoing economic transition and social transformation whilst during this a critical period a host of intertwined social conflicts will add to the occurrence of emergencies. It only takes a short time for a heated-topic incident to turn into a whirlpool of public opinion on the internet. The lack of management and guidance of such online public opinions contributes to repercussions of erroneous speeches and negative information, thus jeopardizing social harmony and stability. In order to address these challenges and avoid mass disturbance, administrations at different levels take into account monitoring and channeling online public opinion and resolving online public opinion crisis on emergencies as a crucial and urgent task of innovative social management. Therefore, the article is aimed to explore an effective, systematic management framework of online public opinion on emergencies in context of information age.

Based on the current status quo of management online public opinion on emergencies in Deqing, the article conceptualizes online public opinion and analyzes the formation, evolution and features of online public opinion on emergencies. The article then provides a management mode for online public opinion on emergencies in Deqing to improve public relations crisis management and overall social management of Deqing administration. The paper is divided into five sections. Section One gives an introduction to the definitions of online public opinion and online public opinion on emergencies, and delineates the research background, research significance, research status at home and abroad and research methods. Section Two presents an overview of online public opinion on emergencies, exploring the causes, features and evolvement of online public opinion on emergencies and their significance to and impacts on government management. Section Three discusses the responses of Deqing administration to emergencies online public opinion on emergencies, management problems of such online public opinion and causes of these problems. Section Four

discusses a management mode of online public opinion on emergencies established by Deqing Administration. The mode consists of three principles, a framework of three circle-layers and two operational mechanisms. Section Five analyzes practices of the management mode in a case study. Section six concludes the article with a summary of Deqing's management mode and the significance of its application.

Keywords: Deqing Zhejiang; Emergency Issue; Internet Opinion; Opinion Management

目 录

绪论.....	1
(一) 研究问题.....	1
(二) 选题意义.....	3
(三) 文献综述.....	5
(四) 研究方法.....	10
一、突发事件网络舆情概述.....	12
(一) 突发事件网络舆情的成因.....	12
(二) 突发事件网络舆情的特征.....	14
(三) 突发事件网络舆情的演化路径.....	16
(四) 突发事件网络舆情的政府应对.....	18
二、浙江省德清县突发事件网络舆情问题和成因.....	22
(一) 浙江省德清县概况.....	22
(二) 德清县突发事件网络舆情管理存在的问题.....	24
(三) 德清县突发事件网络舆情管理存在问题的原因.....	28
三、浙江省德清县突发事件网络舆情管理的原则、架构及运行.....	31
(一) 三项应对原则.....	31
(二) 三个圈层架构.....	33
(三) 两大运行机制.....	35
四、浙江省德清县突发事件网络舆情管理的模式.....	38
(一) 正面引导模式.....	38
(二) 间接引导模式.....	41
(三) 非常引导模式.....	45
结论.....	50
参考文献.....	53
后记.....	56
致谢.....	57

Contents

1. Introduction.....	1
1.1 Research questions.....	1
1.2 Research significance.....	3
1.3 Literature review.....	5
1.4 Research methods.....	10
2. Online public opinion on emergencies.....	12
2.1 Causes of online public opinion on emergencies.....	12
2.2 Features of online public opinion on emergencies.....	14
2.3 Evolvement course of online public opinion on emergencies.....	16
2.4 Responses of government to online public opinion on emergencies.....	18
3. Online Public opinion on emergencies in Deqing, Zhejiang.....	22
3.1 Introduction to Deqing, Zhejiang.....	22
3.2 Problems of management of online public opinion on emergencies in Deqing.....	24
3.3 Causes of management problems in Deqing.....	28
4. Management of online public opinion on emergencies in Deqing: Principle, framework and mechanism.....	31
4.1 Three Principles.....	31
4.2A Framework of three circle-layers.....	33
4.3 Two operational mechanisms.....	35
5. Management mode of online public opinion on emergencies in Deqing, Zhejiang.....	38
5.1 Direct channeling.....	38
5.2 Indirect channeling.....	41
5.3 Spcial channeling.....	45
6. Conclusions.....	50
References.....	53
Afterword.....	56
Acknowledgements.....	57

绪论

（一）研究问题

1、网络舆情

要准确理解网络舆情的定义，首先必须了解舆情的概念，因为网络只是一种舆情传播的媒介和载体，其核心词还是舆情。而对于什么是舆情，专家学者们看法不一，到目前为止，学术界还没有一个被广泛认可的权威性定义。翻看《新华字典》，其解释“舆情”为群众的意见和态度，而在《辞源》中，则将“舆情”解释为民众的意愿、情绪、情感、态度和意见等。当代学者们对舆情的定义主要有广义和狭义之分。广义的舆情，就是指民众的全部生活状况、社会环境和民众的主观意愿，也就是通常所说的“社情民意”^①。狭义的舆情，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，作为舆情主体的民众对国家管理者产生和持有的社会政治态度^②。

对于什么是网络舆情，学术界也没有形成共识。刘毅认为，公众对与自身利益相关或自己关心的各种公共事务，通过互联网这个媒介表达、传播自己的情绪、态度和意见，形成了网络舆情^③。曾润喜则认为，网络舆情是人们对于某事件的认识、情绪、态度、行为倾向的集合，是由某事件的刺激产生的，并通过互联网传播^④。

通过对“舆情”概念的了解和分析，结合学者们对“网络舆情”的定义，笔者认为，网络舆情是一个囊括了认知、情感、态度、意见、心理和行为等多层面内涵的综合概念。第一，网络舆情指发生在网络空间内的；第二，各种公共事务存在某些焦点、热点问题；第三，公众对这些问题持有较强倾向性的意见、正面或负面的情绪以及自己对待这些问题的态度。网络舆情包含着来自不同阶层社会群体的声音，体现着不同的利益诉求，在一定程度上反映了民众的意见和呼声，

^①张克生：《国家决策：机制与舆情》，天津社会科学院出版社，2004年版，第32页。

^②王来华：《舆情研究概论：理论、方法和现实热点》，天津社会科学院出版社，2003年版，第16页。

^③刘毅：《略论网络舆情的概念、特点、表达与传播》，《理论界》2007年第1期。

^④曾润喜：《网络舆情信息资源共享研究》，《情报杂志》2009年第8期。

其实质是社会大众的社会政治心理在网络空间的体现。

为了更好地理解网络舆情的概念，有必要进一步厘清网络舆情与网络舆论两者之间的区别和内在关系。首先，从是否公开表达方面看，网络舆论是多数网民公开在网络中表达的一致意见或言论，具有相同的目的；而网络舆情包含显在和潜在两种情况，只要是网民所想的，不管他有没有在网上表达，有没有公开表述，都是网络舆情，且不强调多数人和一致性。其次，从时间先后方面看，一般认为网络舆情形形成在先，网络舆论形成在后，即在网民对于某一事件的舆论形成之前，就已经存在着一定的舆情，可以说，网络舆情经过一定的演变，会转化为网络舆论。其三，从研究方法方面看，网络舆论从了解公开言论或意见的角度出发，注重直接取自网络的信息；而了解和掌握网络舆情，就需要依赖某些信息采集手段，比如民意调查，这样才能整体把握、具有针对。其四，从主体要素方面来看，网络舆情的主体是指网民大众，是直接来自网民的“心声”；而网络舆论的主体既可以是网民大众，也可以是国家管理者（如执政党和政府等），其有民众网络舆论与官方网络舆论之分。当前，党和政府强调的“要加强网络舆论引导”，就是政府使用正面的、积极的网络舆论来引导公众的舆论，从而使网络舆情朝着有利于党和政府的方向发展，促进社会的和谐稳定。此外，网络舆情作为网民的意见有自身的社会心理构造，还强调研究所包含的行为倾向和行为后果，而网络舆论一般不强调它的社会心理特征及其心理构成特点。

总之，网络舆情是网民随性发表的意见、情绪和态度，倾向于非理性，而网络舆论是指多数网民的某一趋向性意见，是公共意志的表达。网络舆论是网络舆情的一种特殊形式，网络舆情的深度演化必然会使小范围的趋向性意见转化为大范围的一致性意见，即公共意志，就形成具有影响力的网络舆论。

2、突发事件网络舆情

突发事件，从字面上可被理解为突然发生的事情。第一层面是指事件发生、发展的速度很快，出乎意料；第二层面是指事件很难对付，需要采取非常规方法来处置。《中华人民共和国突发事件应对法》（2007年11月1日起施行）第三条“突发事件，是指突然发生，造成或者可能造成严重社会危害，需要采取应急

处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件”^①。

网络舆情，从表现的内容上来分，可以分为两种，一种是常规网络舆情，另一种是突发事件网络舆情。本文认为，常规网络舆情可以理解为正常情况下，网民对热点、焦点问题通过网络表达态度、情绪和意见。突发事件网络舆情，是特殊形式存在的网络舆情。本文从“网络舆情”和“突发事件”两者的一般概念出发，认为突发事件网络舆情是指突发事件发生后，网民对于该事件持有的意见、情绪和态度的总和。某一些常规的、小范围的突发事件(诱因事件)，通过网络传播，最后形成了突发事件网络舆情，需要采取应急管理措施加以有效监管和引导，避免造成社会危害或减少危害的程度。

以上只是对突发事件网络舆情的内涵进行粗浅的解释。但在外延上，目前尚难对突发事件网络舆情进行周全的概括，但可以排除以下两种情况：(1)在现实社会中是重大突发事件，但网络只是进行了披露报道，或进行正当的舆论监督，没有形成负面舆情。(2)在网络上，一些社会热点事件，引起较大反响，但网友的认识一致，没有形成争议性的负面舆论，这样的事件就比较简单处置下，甚至无需处置了。同时，我们要特别注意目前一种新型突发事件网络舆情的出现：在现实生活中，某一突发事件，本身具有一定的敏感性，但没有直接的利益纠纷，可是也会变成社会关注的热点，因为公众会在网上进行披露，之后进行激烈讨论，那就需要相关部门及时处置了。如一些官员的贪污腐败案件，虽然不会导致群体性事件，但客观上造成了社会影响，必须及时进行处置。

(二) 选题意义

1、研究背景

当今社会，互联网迅速发展，广播、报纸、电视等三类传统媒体已经无法满足公众的需求了，而网络拔地而起成为“第四媒体”。截至2014年6月，我国网民规模达6.32亿，互联网普及率为46.9%；手机网民规模达5.27亿，超越传统PC整体使用的5.11亿，手机成为第一大上网终端；我国域名总数为1915万个，网站总数为273万个；中国网民的人均周上网时长达25.9小时，相比2013年下

^① 《中华人民共和国突发事件应对法》，<http://baike.baidu.com/view/1177495.htm>

半年增加了 0.9 小时^①。网络已经深入人们的社会经济、政治生活，且影响与日俱增。网络改变了传统的传播方式和途径，由于其具有公开性、匿名性和便捷性等特性，为社会公众提供一个崭新的、广阔的平台，使广大普通民众获得了传播主动权，打破了传统媒体对话语权的垄断，催生了一个“话语权平民化”的时代。所以，网络成为社会公众参政议政、表达利益诉求、议事论非的一个平台，网民将各种社会矛盾“暴露”在网上，各种社会思潮“汇聚”到网上，网络舆情已经成为民意的重要集散地，社会实情与网络舆情之间的互动格局正在形成，并逐渐对政府的决策产生越来越大的影响。

当前，我国各类社会矛盾日益突出、复杂多变，如果不及时加以调处，将严重影响国家的稳定和发展。国家发展的保障是社会稳定，及时妥善协调社会各种利益群体的关系，不断回应民生关切，顺应民生期待，改善民生保障，切实解决民众反映的突出问题，是构建社会主义和谐社会的需要。近年来，我国各类突发事件频发，对社会稳定构成严重威胁，但我国正处于经济和社会的转型期，各种思潮和价值观并存，社会公众的认知水平参差不齐导致网络舆论良莠不齐，加之网络本身所具有的匿名性、非理性等特点，使得网民的道德和责任束缚比现实社会要小得多，极易诱发行为失范的集群效应，一旦突发事件成为网民关注的焦点，大量情绪化、极端化的网络舆情就会层出不穷，不仅如此，非理性的网络舆情经常被一些别有用心不法分子利用，大事渲染，大量的非理性网络舆情充斥网络，如果不及时进行监管和引导，极易发酵并最终演变成突发事件网络舆情危机，严重影响现实社会中突发事件的处置，甚至导致群体性事件的发生，损害社会公众的切身利益和政府的公信力。因此，各级政府如何监测、研判、引导网络舆情，已经成为一个亟待解决的重要问题，并且，如何有效利用网络舆情对突发事件进行预警，提高政府的应对能力，也是值得研究的问题。

2、研究意义

网络是一把“双刃剑”，一方面它能真实的反映社情民意，对国家和社会事务特别是公共权力的行使进行有效的舆论监督，具有积极的功能；另一方面由于其虚拟性、隐匿性等特点，容易受到操纵，从而充斥着反动、暴力、虚假等有害

^① 中国互联网络信息中心(CNNIC)：《中国互联网络发展状况统计报告（2014年7月）》。

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

廈門大學博碩士論文摘要庫