

· 情报研究 ·

# 基于网络舆情分类的舆情应对研究<sup>\*</sup>

王国华 冯 伟 王雅蕾

(华中科技大学公共管理学院/华中科技大学舆情信息研究中心 武汉 430074)

**摘 要** 在梳理已有文献的基础上,从网络舆情演化要素入手,构建网络舆情分类标准体系,以“刺激性事件主体行为”和“网络舆情传播过程”作为两个主要维度。并据此从政府的视角,将网络舆情划分为弱型网络舆情、强型网络舆情和波动型网络舆情。针对不同类型网络舆情,提出相应的“淡入式”、“萌芽式”、“强力式”、“溯源式”和“重塑式”政府舆情应对策略。

**关键词** 网络舆情 舆情类型 分类标准 舆情应对

中图分类号 D035

文献标识码 A

文章编号 1002-1965(2013)05-0001-04

## Research on Response to Public Opinion Based on the Classification of Network Public Opinion

Wang Guohua Feng Wei Wang Yalei

(The Public Opinion Researching Center, College of Public Administration, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430074)

**Abstract** Based on the overview of the available literatures, this paper constructs the criteria system for the classification of network public opinion by analyzing the evolution elements of it. The criteria system uses the behaviors of stimulus as horizontal dimension and the propagation process of the network public opinion as vertical dimension. Then, from the governmental perspective, the network public opinion is classified into three types, respectively, weak-form, strong-form and fluctuating-form network public opinion. Finally some practical governmental coping strategies are given for dealing with the three different types of network public opinion.

**Key words** network public opinion types of network public opinion the criteria for the classification governmental response

### 1 文献综述

1.1 网络舆情的类型 “网络舆情”是一个宽泛的概念,目前已有有一些“网络舆情类型”和网络舆情指标的研究。中宣传舆情信息局(2009)<sup>[1]</sup>分别按内容,将网络舆情分为政治性网络舆情、经济性网络舆情、文化性网络舆情、社会性网络舆情和复合性网络舆情;按形成过程,分为自发网络舆情和自觉网络舆情;按构成,分为事实性信息和意见性信息;按境内外,分为境内网络舆情和境外网络舆情。谢耘耕(2012)<sup>[2]</sup>按内容将舆情分为食品安全舆情、环境舆情、医疗业舆情、教育舆情、反腐倡廉舆情、官员人事任免舆情、交通舆情、涉警涉法舆情、企业及企业家舆情。“舆情事件的类型”

与“事件舆情的类型”是相似但不完全相同的命题。人民网舆情频道案例库将舆情事件分为经济生活、社会民生、公共管理、司法事件、文化科教、群体事件、港台国际、地方形象、企业形象9大类<sup>[3]</sup>;邹建华(2009)<sup>[4]</sup>将突发事件分为自然灾害类、事故灾害类、公共安全类、社会安全类。

有不少文献对“网络舆情形态”、“网民行为方式”、“互联网内容”进行研究,并对网络舆情的分类。刘毅(2007)<sup>[5]</sup>指出,网络舆情主要以网络言论和网络行为两种形态存在。罗娟(2011)<sup>[6]</sup>根据舆情主体的情绪烈度和现实行动倾向,将网民的常见行为归纳为理性温和型、情绪波动型和极端过激型。此外,谢海光(2006)<sup>[7]</sup>构建了互联网内容与舆情的热点(热度)、重

收稿日期:2013-01-23 回修日期:2013-03-14

基金项目:国家社会科学基金重大项目“国家政治安全视角下的互联网虚拟社会风险治理研究”(编号:11&ZD033)的阶段性成果。

作者简介:王国华(1966-),男,教授,博士生导师,研究方向:公共政策分析、舆情信息研究、政府管理与创新;冯伟(1987-),男,硕士研究生,研究方向:网络舆情;王雅蕾(1987-),女,博士研究生,研究方向:网络舆情与公共政策、虚拟社会治理。

点(重度)、焦点(焦度)、敏点(敏度)、频点(频度)、拐点(拐度)、难点(难度)、疑点(疑度)、粘点(粘度)和散点(散度)等 10 个分析模式。

**1.2 网络舆情的要素** “网络舆情要素”是确定网络舆情分类标准的重要依据。一是网络舆情的构成要素方面。刘毅(2007)<sup>[8]</sup>从网络舆情产生、传播和变动的角度出发,较为全面的概括了网络舆情的六大构成要素。二是网络舆情的演化要素方面。国家社科基金项目“突发事件网络舆情的信息要素分析与政府治理研究”课题组通过论证认为,网民群体、网络媒介、舆情内容是网络舆情演化的三个基本要素。罗姮(2011)<sup>[9]</sup>对社会焦点事件网络舆情演变的网民、内容、媒介三个要素展开具体分析。陈强,徐晓林(2010)<sup>[10]</sup>则将网络群体性事件的演化要素具体划为刺激性公共事件、网民共同经验、活跃的关键人物、大众传播媒介和相对隔离的网络空间。

**1.3 网络舆情的指标体系** 指标是在评价某些研究对象时确定的评价依据和标准,包括指标名称和数值。<sup>[11]</sup>分类标准尽管通常不包括数值,但同样发挥着一定的辨识标准或衡量指标的作用。但是,“网络舆情指标体系”与“网络舆情分类标准”有两点不同:一是研究目的不同。指标体系通常被用于舆情量化从而预警、监测或分析、评价;确定分类标准的目的则是使舆情应对主体能够迅捷的区分、判断事件舆情的类型,进而明确基本应对策略。因此,尽管指标体系相关研究已经较为丰富,但分类标准研究仍有必要性。而指标体系已有研究可以作为分类标准研究的参考,如人民网《地方应对网络舆情能力排行榜》将网络舆情热度指标设定为网站推荐度、网民关注度、意见领袖关注度、传统媒体关注度、境外媒体关注度、网下行动<sup>[12]</sup>;之后将网络舆情热度指标设定为中央媒体热度指数、市场化媒体热度指数、海外媒体热度指数、网络论坛热度指数、博客热度指数、微博热度指数和意见领袖热度指数<sup>[13]</sup>;喻国明(2010)<sup>[14]</sup>将舆情热度分为传统大众媒体关注度、新闻网站关注度、网民关注热度和网络意见领袖关注度。二是研究要求不同。指标选择的原则包括可测性原则、可靠性原则、导向性原则、完整性原则和动态性原则等<sup>[15]</sup>。构建指标体系需要尽可能细致、完备并可量化为确切数值,而确定分类标准则是要尽量明晰、简化,可设定一些标准值,这些标准值可根据具体情况进行调整。因此,本文将不对分类标准进行定量描述。

文献研究还发现,已有指标体系相关研究各具特色,但共性是其主要维度或一级指标均围绕网民、内容和媒介这三个网络舆情演化要素而设定,这也表明网络舆情要素是确定网络舆情分类标准的重要参考。本

文尝试确定一种分类标准进而对网络舆情进行一种简化分类,补充已有舆情应对研究,也为政府应对网络舆情热点事件提供策略支持。

## 2 网络舆情分类标准体系的构建

网民群体、网络媒介、舆情内容是网络舆情演化的三个基本要素。网民群体是网络舆情的传播者和受影响者,网络媒介是网络舆情传播的载体和途径,舆情内容则被网民在网络上获取和传播。舆情内容具体可包括舆情事件要素(包括事件的主体、议题等)、舆情信息数量、舆情信息态度和倾向等。本文暂不考虑网民群体要素,而是集中分析舆情媒介、舆情事件和舆情信息数量等舆情演化要素,并将其归纳至两个维度,并在每个维度下再分两级标准对网络舆情类型进行分类(见表 1):一是以主体要素为视角的“刺激性事件主体行为”维度,二是以媒介要素为视角的“网络舆情传播过程”维度。

在“刺激性事件主体行为”维度下,刺激性事件是否涉及政府,决定政府在网络舆情应对中的角色。涉及政府的事件中,政府作为当事方是引爆事件网络舆情的重要原因,需要进行“自我调查”才可能平息舆情;不涉及政府的事件中,政府以社会管理者协调利益、处理矛盾,其中弱势群体维权行为虽然也是面向政府提出的诉求,但政府仍主要是社会管理者角色。另外,多种主体行为可能在同一网络舆情热点事件中同时存在。

在“网络舆情传播过程”维度下的个体传播方面,网民是在网络活动的行为效果上表现出一定特点的使用者。<sup>[16]</sup>网民的范围包含了一般网民、活跃网民和意见领袖。而在媒体传播方面,网络媒体是刺激性事件网络舆情爆发、扩散的重要载体。网络媒体的影响力可以从其级别层次来界定,影响力从高到低大致为:中央重点新闻网站及其论坛、国内重要门户网站及其论坛、国内重要论坛社区、省级门户网站及其论坛、地市县门户网站及其论坛。传统媒体对网络舆情演化也起到重要作用。

## 3 网络舆情类型的划分

从政府应对网络舆情的角度,本文首先按舆情所涉主体将网络舆情类型划分为:(A)政府类还是非政府类主体的行为,(B)单一主体行为还是多个主体行为;其次,从舆情传播角度将舆情划分为(a)(网民及媒体的)传播参与度高,低,(b)传播影响力强弱,(c)有无网下行动。综合舆情主体与舆情传播两个维度,将网络舆情简单划分为三种类型(见表 2):弱型网络舆情、强型网络舆情和波动型网络舆情。本文关于网络

舆情的“弱”或“强”是从政府的角度而言,并非“舆情强度”的概念。

表 1 网络舆情的一种分类标准体系

维度	一级标准	二级标准	现实参考(事件议题要素 和信息数量要素)	
网络 舆情 类型 划分 标准	刺激性事件 主体行为 (主体要素)	政府公共决策	决策本身问题	
			决策程序问题	
			实际效果问题	
		政府类主 体行为	官员个人行为	违法犯罪问题
				作风修养问题
				意外伤亡问题
		职能部门行为	任职资格问题	
			权限问题	
			执行问题	
		网络舆情传播过程 (媒介要素)	弱势群体维权	社会组织行为
	医疗教育纠纷			
	上访诉讼纠纷			
	社会保障纠纷			
			邻避效应纠纷	
			违法犯罪	
	社会组织行为		言行不当	
			违法犯罪	
			言行不当	
	个体传播		非政府类 主体行为	企业组织行为
		“官二代”行为		
		“富二代”行为		
		特定群体行为	“拜金族”行为	
			网民网上参与度	论坛、博客、微博等平台的帖数
				帖文评论、转发数量
		网络舆情传播过程 (媒介要素)		网络媒体参与度
			意见领袖发布的帖数	
			意见领袖帖文评论、转发数量	
			参与网民影响力	官方微博个数
	官方微博发布的帖数			
	官方微博帖文评论、转发数量			
网络舆情传播过程 (媒介要素)	网下行动活跃度		网下行动次数	
			网下行动规模	
			网下行动烈度	
	网络媒体参与度		新闻报道数量	
		评论文章数量		
		系列专题数量		
	传统媒体 (网络)参与度	新闻报道数量		
		评论文章数量		
		系列专题数量		
	媒体传播	境外网络媒体参与度	新闻报道、评论文章等的数量	
参与媒体影响力		重点新闻网站、重要门户网站发文数量		
		国家级传统媒体发文数量		

弱型网络舆情,从刺激性事件的主体行为来看,主要是由非政府类单一主体行为引起,并且政府在网络舆情响应过程中没有造成舆情关注点向政府类主体的转移。从网络舆情的传播过程来看,主要是网民和媒体的传播参与度不高或传播影响力较弱,没有从网上行为延伸到网下行动。

强型网络舆情的情形大致相反。在刺激性事件的

主体行为方面,或者是由于政府本身作为事件当事方具有极大的敏感性,可能使网络舆情的矛头直接指向政府,严重威胁政府公信力和国家政治安全;或者是事件网络舆情由多个主体行为共同引发,因此事件具有更多的网络舆情热点事件特征,其背后存在多种冲突或矛盾有待解决,使事件的网络舆情热度居高不下。在网络舆情的传播过程方面,网民和媒体的传播参与度高或传播影响力强,或已延伸至现实社会形成网下集群行动,都需引起政府在网络舆情应对工作中的高度重视。

表 2 网络舆情类型的具体划分

纵向维度	政府类主体行为	非政府类主体行为	单一主体行为	多个主体行为
网民、媒体传播参与度高	强型	波动型	波动型	强型
网民、媒体传播参与度低	波动型	弱型	弱型	波动型
传播影响力强	强型	波动型	波动型	强型
传播影响力弱	波动型	弱型	弱型	波动型
有网下行动	强型	波动型	波动型	强型
无网下行动	波动型	弱型	弱型	波动型

波动型网络舆情是较为复杂的一个类型,或者说 是较难确定“强”、“弱”类型的网络舆情,也可理解为 在不同的网络舆情演化阶段表现出明显不同的类型特征 的舆情。在波动型网络舆情表现出“强”特征的阶段,可 将其视为强型网络舆情,而在其表现出“弱”特征的阶段 时,则可按弱型网络舆情对待。

4 不同类型网络舆情的政府应对策略

进行网络舆情分类的最终目的是明确政府应对网络 舆情的相应策略。针对不同类型的网络舆情,政府相应 的可采取以下 5 种应对策略(见图 1)。

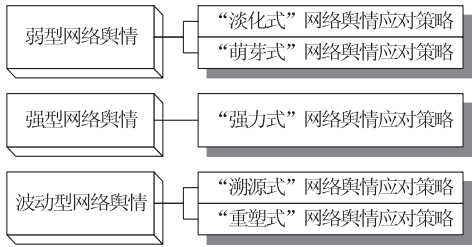


图 1 不同类型网络舆情的政府应对策略

4.1 弱型舆情的“淡化式”和“萌芽式”应对策略

“淡化式”网络舆情应对策略,主要是指在刺激性事件主体不涉及政府的情况下,政府职能部门可暂不介入事件处置过程,使自身处于一种自发边缘状态。这并不代表政府不采取任何措施,而是先由事件主体自行处理,在适当时候介入,调停事件矛盾,有利于避免网络舆情过早、过多的给政府施加责任或将舆情指向转至政府。“淡化式”网络舆情应对策略可运用的具体方式主要有:一是政府调停矛盾纠纷,处置不合法行



为。这主要指涉及政府职能部门的职责时,由政府职能部门进行事件调停,并对相关事件主体实施说服、奖惩、责任追究等措施;二是通过司法途径解决,依据法律法规解决现实纠纷,不仅是快速化解危机的有效方式,也彰显了政府依法治国的施政策略和决心,能够较好的维护政府的形象和公信力;三是完善相关法规政策,避免类似事件网络舆情的再次爆发。

“萌芽式”网络舆情应对策略。网络舆情会表现出短暂的“弱围观”趋势,即暂未引起网民和媒体的强烈关注,这为政府防止网络舆情的进一步扩散、升温提供了契机,也是政府第一时间化解网络舆情危机的关键时期,政府此时可采取“萌芽式”网络舆情应对策略。“萌芽式”网络舆情应对策略运用的主要方式有:一是第一时间通报网络舆情,主动了解事件真相,协调有关部门处置;二是转入网络舆情监测工作,观察后续舆情动态和事件处置效果。总之,尽早平息民众情绪,不仅能够避免网民和媒体“再次爆料”引发的持续围观和舆情高涨,还可能使政府工作得到民众或网民的认可从而提升政府公信力。

4.2 强型舆情的“强力式”应对策略 G·W·奥尔波特和波斯特曼指出,公众认为信息越重要,而信息越模糊不清,流言传播的速度就越快<sup>[17]</sup>。在短暂的网络舆情爆发初期,网民对事件信息存有种种质疑,尤其是政府类主体作为事件当事方时,政府一旦未能于第一时间发布权威信息,就会给流言、谣言传播以可乘之机,继而引发成败上千倍的负面网络舆情。因此,“强力式”网络舆情应对策略强调快速发布权威信息,表明事件处置立场和态度,回应网民质疑,抢占媒体话语权。具体而言,一是要及时发声。第一时间公布事件相关信息对于打消网民质疑,遏制流言、谣言传播,掌握主动的话语权具有重要作用。二是要表明立场、态度,公布客观、公正的处置信息或结果。政府应着力进行事件的有关调查和处置工作,并尽早公布事件处置结果,尤其应避免公布虚假信息或“护短”做法,或者只表明态度不公布结果的“不了了之”做法,以免造成网络舆情的反弹,引发新一轮的网络舆情热潮。

4.3 波动型舆情的“溯源式”和“重塑式”应对策略 “溯源式”网络舆情应对策略,是指对事件的追本溯源,不仅要要对事件进行彻底调查,还原事件真相,追究相关主体责任,更要针对事件反映出的社会问题进行深挖,消除现实隐患。“溯源式”网络舆情应对策略主要是对波动型网络舆情而言。一个或一些同类型刺激性事件多次、反复引爆网络舆情,可从一个侧面反映事件背后的社会问题,通常是一些现实社会中普遍存在的直接关系民生的具体矛盾,虽然不会对国家政治安全等构成明显影响,但属于社会肌体层面的潜在、隐

性风险。政府对网络舆情事件所反映出的社会问题进行分析、研究,找出问题症结所在,并采取有效手段解决问题,不仅能够减小此类事件网络舆情再次发生的可能性,而且有利于提高政府效能。

“重塑式”网络舆情应对策略。“重塑式”网络舆情应对策略的目的主要在于维护和重塑政府形象和公信力,该策略也主要是对波动型网络舆情而言。对政府形象和公信力的维护或塑造主要取决于事件的政府网络舆情应对效果。波动型网络舆情持续时间往往较长,单一、固定的应对策略难以适应变化需要,这就要求政府平时要深入了解网络舆情生态,多与网民平等、深入地交流,在日积月累的沟通和互动中,在潜移默化工作中维护和重塑政府形象于公信力,最终在有事时有利于政府的舆情应对。

#### 参 考 文 献

- [1] 中共中央宣传部舆情信息局. 网络舆情信息工作理论和实务[M]. 北京:学习出版社,2009:9-12
- [2] 谢耘耕. 中国社会舆情与危机管理报告[M]. 北京:社会科学文献出版社,2012
- [3] 人民网舆情监测室. 人民网舆情频道案例库[EB/OL]. <http://yq.people.com.cn/CaseLib.htm>
- [4] 邹建华. 突发事件舆论引导策略[M]. 北京:中共中央党校出版社,2009
- [5] 刘毅. 网络舆情研究概论[M]. 天津:天津人民出版社,2007:90
- [6] 罗娟. 网络舆情热点事件中的网民行为研究——以邓玉娇事件为例[D]. 武汉:华中科技大学,2011
- [7] 邹建华. 突发事件舆论引导策略[M]. 中共中央党校出版社,2009,3
- [8] 刘毅. 网络舆情研究概论[M]. 天津:天津人民出版社,2007:61-73
- [9] 罗娟. 社会焦点事件网络舆情演变研究[D]. 武汉:华中科技大学,2011
- [10] 陈强,徐晓林. 网络群体性事件演化要素研究[J]. 情报杂志,2010(11):15-18
- [11] 李雯静,许鑫,陈正权. 网络舆情划分标准设计与分析[J]. 情报科学,2009(7):986-991
- [12] 人民网舆情监测室. 2010年第一季度地方应对网络舆情能力排行榜[EB/OL]. [http://yq.people.com.cn/zt/2010\\_1\\_web/index.html](http://yq.people.com.cn/zt/2010_1_web/index.html)
- [13] 人民网舆情监测室. 2012年一季度地方应对网络舆情能力推荐榜[EB/OL]. [2012-04-23]. <http://society.people.com.cn/GB/223265/17719489.html>
- [14] 喻国明. 中国社会舆情年度报告[M]. 北京:人民日报出版社,2010,4
- [15] 曾润喜,徐晓林. 网络舆情突发事件预警系统、指标与机制[J]. 情报杂志,2009(11):52-54
- [16] 郑傲. 网络互动中的网民自我意识研究[M]. 成都:电子科技大学出版社,2009:6
- [17] 叶皓. 突发事件的舆情引导[M]. 天津:天津人民出版社,2009:43

(责编:白燕琼)