

# 公共事件网络舆情偏差及影响因素研究述评<sup>\*</sup>

刘 焕

(西安交通大学新闻与新媒体学院 西安 710049)

**摘 要** [目的/意义]公共事件网络舆情发生偏差会引发社会恐慌和社会信任危机等问题,但已有研究缺少对公共事件网络舆情偏差影响因素的系统梳理。[方法/过程]以国外 Web of Science 数据库和国内 CNKI 数据库收录的核心期刊中关于公共事件网络舆情主题的文献为分析对象,从不同利益相关主体的视角,系统分析了政府、媒体、公众对公共事件网络舆情偏差的影响。[结果/结论]提出了网络舆情偏差的影响因素模型:发现政府部门做好顶层设计、媒体加强自身治理、公众不断提高媒介素养可以有效削弱公共事件网络舆情偏差和降低舆情偏差的负面影响。

**关键词** 利益相关者 公共事件 网络舆情偏差 媒介问责 舆情治理

中图分类号 G203

文献标识码 A

文章编号 1002-1965(2018)11-0096-07

引用格式 刘 焕.公共事件网络舆情偏差及影响因素研究述评[J].情报杂志,2018,37(11):96-102.

DOI 10.3969/j.issn.1002-1965.2018.11.015

## Reviews of Determinants of Network Public Opinion Displacement in Public Events

Liu Huan

(School of Journalism and New Media, Xi'an Jiaotong University, Xi'an 710049)

**Abstract** [Purpose/Significance] The Displacement of public opinion in public events can cause social panic and social trust crisis, but there is lack of systematic review of the determinants of online public opinion in public events. [Method/Process] This paper makes a statistical analysis about online public opinion of public events which are published in the core journals indexed by Web of Science and CNKI, from perspectives of different stakeholders, this paper systematically analyzes the impact of the government, the media and the public on network public opinion of public events. [Results/Conclusions] We put forward the determinants model of network public opinion displacement based on different stakeholders. It is suggested that the government departments do a good job in the top level design, the media strengthen their own governance, and the public constantly improve the media literacy, which can effectively weaken the negative effects of public opinion displacement and reduce the public opinion displacement of public events.

**Key words** stakeholders public events network public opinion displacement media accountability public opinion governance

## 0 引 言

互联网的飞速发展给处在转型期的中国带来巨大挑战,各种社会矛盾导致公共事件频发,严重危害了社会稳定。网络舆论是现实社会的镜像,新媒体与移动终端的涌现和大数据的运用,对中国的舆论生态格局产生了重要影响<sup>[1]</sup>。随着微博、微信、BBS论坛等新媒体和移动终端的发展,为公众释放话语权提供了更广阔的舆论空间。但互联网在为社会个体自由表达个人意见、参与公共事务讨论提供便利条件的同时,也为

一些有害信息和杂音噪音提供了传播渠道<sup>[2]</sup>,导致网络舆情偏差的产生。

网络公共议程和传统媒体议程之间的议程设置存在双向影响,网络舆情已成为当代中国议程设置的重要竞争力量<sup>[3]</sup>。当前中国社会舆情生态演变是政治、技术、社会三方力量博弈的动态过程<sup>[4]</sup>,涉及不同的利益相关主体,网络舆情决定着事件的最终走势,这考验着中国对网络舆情的引导和治理能力。由于“线上”和“线下”的实时互动及各利益相关者的影响,导致某些事件的网络舆情发生了重大偏差,不仅给当事

收稿日期:2018-07-14

修回日期:2018-07-24

基金项目:中国博士后科学基金“网络舆情偏差的影响因素:基于公共事件的实证研究”(编号:2017M613098)的阶段性成果之一;国家自然科学基金项目“问责机制何以奏效?面向公共部门政策执行的实证研究”(编号:71473190)的阶段性成果之一。

作者简介:刘 焕(ORCID:0000-0003-1548-4864),女,1983年生,博士,讲师,研究方向:网络舆情偏差、公共治理。

人带来巨大伤害,而且也造成了社会恐慌、社会信任危机等问题,如山东“问题疫苗”事件、“魏则西”事件等。

从实践角度看,突发事件中的网络舆情已成为网络问政关键性议程的重要来源,如何应对民生诉求、维护合法权益、引导理性思考、凝聚阶层共识已成为公共权力机构必须直面的重大实践课题<sup>[5]</sup>,网络舆情一旦发生偏差带来的后果不堪设想,如误导公共决策的方向、冲击伦理纲常、影响政府形象、引发社会动荡、阻碍民主进程、削减文化认同<sup>[6]</sup>等。因此,要想降低网络舆情偏差的程度,必须以系统的观点深入探究网络舆情偏差的影响因素和形成机理。从研究角度看,国内外学者尚未对网络舆情偏差的影响因素进行系统分析,且鲜见此方面的相关研究。什么是网络舆情偏差?基于不同利益相关主体,影响公共事件网络舆情偏差的关键因素有哪些?其背后的形成机理如何?对上述问题的深入研究有助于发现网络舆情发生偏差的基本规律,为地方政府“有效治理网络舆情”提供理论参考和现实依据。

围绕公共事件网络舆情的相关研究多是公众舆情对媒体议程设置、政府行为等影响的相关研究,与公共事件网络舆情偏差直接相关的实证分析很少。本文重点剖析了部分与公共事件网络舆情比较相关的实证研究。具体表现在:a.网络舆情作为自变量的相关实证研究:网络舆情对政府行为未产生影响,但政府可以在某些情况下设置网络议程;网络公共议程与传统媒体议程设置之间存在双向影响<sup>[3]</sup>。网络舆论在使地方性事件转变成全国性事件的过程中扮演着重要角色,且在后续媒体报道的早期起着重要的框架构建作用<sup>[7]</sup>。公众舆论对公共政策有显著影响,即使考虑到政治组织和社会精英,该影响关系仍然显著;但随着时间推移,政府部门对公共舆论的反应性却没有明显变化<sup>[8]</sup>。b.网络舆情作为因变量的相关实证研究:政府相关部门和机构可采取适当措施引导公众的网络舆论<sup>[9]</sup>。网络媒体使用偏好比大众媒体更能影响其他用户对气候变化的感知;感知不一致时,网民更倾向于表达自己的意愿,进而影响气候变化网络舆情的走向<sup>[10]</sup>。组织的公关活动能够影响媒体的前期报道,但不能影响网络舆情的发展趋势<sup>[11]</sup>。媒体的不同报道方式会影响公民的态度和公共舆论走向<sup>[12]</sup>。

虽然上述实证研究与网络舆情偏差并不直接相关,但充分体现受众、媒介、政府等利益相关主体对公共事件网络舆情的影响,以及网络舆情对媒体报道、政府政策、受众心理的影响,这表明受众、媒介、政府与公共事件网络舆情之间相互影响的复杂关系;需要注意的是,如果受众认知、媒介传播和政府回应和监管等行为稍有偏差将会导致网络舆情偏差发生偏差。由此

看来,公共事件网络舆情偏差的影响因素非常复杂,已有学者往往聚焦于某一个利益相关主体的视角进行分析,鲜有从多个利益相关主体的视角进行系统研究。因此,本文在梳理网络舆情偏差的内涵与特征的基础上,将从公共事件的多个利益相关主体出发,深入剖析政府(对公共事件网络舆情的回应、监管与引导)、公众(对公共事件的认知和评论)、媒体(对公共事件的报道及对舆情的引导)对公共事件网络舆情偏差的影响机理,进而给出网络舆情偏差的影响因素模型,以期为提高地方政府网络舆情治理能力提供政策建议。

## 1 网络舆情偏差的内涵和特征

1.1 网络舆情的内涵 民意历来是社会情势的“晴雨表”,网络舆情和民意的数字化是透视和把握社会发展的关键及社会矛盾的重要方式<sup>[13]</sup>。网络舆情是通过互联网表达和传播的,公众对自己关心或与自身利益密切相关的各种公共事务所持有的多种情绪、态度和意见交错的总和<sup>[14]</sup>,网络舆情的实质是网民注意力资源的分配、民众之间以及不同利益诉求者之间的非合作博弈行为的结果<sup>[15]</sup>。网络舆情由主体(网民)、对象(社会事件)、本体(网民的情绪、意愿、态度、意见等的总和)、媒介(互联网)及过程(周期性)要素构成<sup>[16]</sup>;除此之外,多媒体网络舆情传播要素还包括多媒体网络舆情空间和舆论情境,即网络言论自由的社会秩序、法律法规的支撑、社会认知与文化等因素<sup>[17]</sup>。网络舆情信息是指网民借助互联网,对社会公共事务特别是社会热点焦点问题所表现出的有一定影响力、带倾向性的意见或言论<sup>[18]</sup>。

1.2 网络舆情偏差的内涵 《辞海》中将“偏差”界定为“运动的物体离开确定方向的角度”和“工作上产生的过分或不及的差错”。情报分析选择性信息呈现是一种典型的认知偏差,是一种因认知主体思维局限、内在动机、外部环境等因素而导致认知主体对认知客体片面的、不真实的反映<sup>[19]</sup>,而认知偏差产生的影响因素有:智力因素(观察力、思维能力、想象力等)和非智力因素(情感、意志、兴趣、动机、目标、价值观等)<sup>[20]</sup>,而网络舆情信息在很大程度上受到公众认知的影响。

互联网的迅速发展改变了公众认知的空间,认知偏差是导致网络舆情偏差的重要因素,实名主体的“谨慎”和匿名主体的“超脱”,使网络舆情中的“沉默的螺旋”理论演绎出与以往截然相反的逻辑<sup>[21]</sup>,导致网络舆情信息在网民互相询问、交谈、转述中不断被同化、异化,不可避免分岔、嬗变,从而出现各种变异的情况<sup>[22]</sup>,即出现了网络舆情偏差。亦有学者认为网络舆情偏差是网民非理性和非理智冲动行为的产物,表象

为舆情的变异,实质是网络舆情与客观真相产生了距离,其偏差的表现形式有:人肉搜索、网络谣言和群体极化<sup>[6]</sup>。本文认为,网络舆情偏差是因媒体失实报道、公众认知差异、舆情回应滞后而导致的网络舆情与客观事实产生差距的一种现象。网络舆情偏差的表现形式与影响(见表1)。

表1 网络舆情偏差的表现形式与影响

主体	偏差的表现形式	影响
受众心理偏差	群体极化、负面倾向、从众倾向	
媒介传播偏差	泛娱乐化、非权威性、媒介责任缺失	网络谣言、网络暴力
政府行为偏差	监管不力、回应滞后、问责机制不健全	降低政府公信力 影响社会秩序
事件舆情偏差	舆情与客观事实存在差距	

1.3 网络舆情偏差的特征 网络舆情呈现出信息丰富、传播速度快、影响范围广、非理性(偏差性)、即时性等特点<sup>[23]</sup>。网络舆情具有“议程设置”功能,会引发“刻板印象”<sup>[24]</sup>和“从众效应”<sup>[25]</sup>。网络舆情偏差具有自发性、突发性、多元性、不确定性、传播效应的失范性和群体失控性等特征<sup>[6]</sup>,网络舆情发生偏差会爆发网络舆情危机,具有不可预见性、传播广泛性、多级衍生性和引导可控性等特征<sup>[24,26]</sup>。网络舆论危机折射出“灾难爆发”后社会的集体情绪和参与者的群体行为<sup>[27]</sup>,网络舆情危机的衍生效应会带来诸多社会问题,如社会压力增加、社会情绪累积和社会秩序混乱等<sup>[28-29]</sup>。综上,网络舆情偏差具有突发性、不确定性、传播广泛性、群体失控性和引导可控性等特征。

## 2 公共事件网络舆情偏差的影响因素

网络推手的蓄意干扰、网民媒介素养较低、网络媒体责任意识缺失、网络立法工作不完善、网络监管制度不健全、网络匿名导致诚信缺失、网络把关技术不成熟等<sup>[30]</sup>将导致虚假网络舆情的发生。公民教育水平差距、就业率、犯罪率、收入差距<sup>[31]</sup>等社会因素决定了公众对公共事件的判断标准、态度和言行,影响着公共事件网络舆情的发展走向。网民、媒体、当事人(parties)、意见领袖和政府<sup>[32]</sup>等利益相关主体是网络舆情的重要构成要素,对网络舆情的最终走向有着重要影响。亦有学者指出网络舆情偏差的形成原因有社会因素(即突发公共事件是诱因、累积的社会矛盾是潜因、焦点事件是动因)、媒体因素(网络传播的“议程设置”引发言论冲动、“沉默的螺旋”效应扩散不当内容、“葡萄藤式”传播形成的网络谣言)、网民主体因素(网络匿名的群盲行为、网络快速增殖的信息变异、线上线下的互动扩散、舆论合流形成的舆情压力)、管理因素(传统管理模式的局限性、政府责任的缺失、媒体责任的缺失)等<sup>[6]</sup>。

2.1 政府因素与公共事件网络舆情偏差 公共事件是网络舆情偏差的高发区,已有公共事件网络舆情的研究聚焦于网络舆情的概念、特点、生命周期、网络舆情技术与网络舆情的管理控制等<sup>[33]</sup>。网络舆论是突发公共事件的重要推手,最终决定突发公共事件的发展方向 and 态势<sup>[34]</sup>。网络公共事件释放出来的“倒逼力量”无比强大,深刻地改变着传统的权力关系结构、公民行动者与国家(政府)之间的互动交往模式<sup>[28]</sup>。网络公共事件生成的舆情态势具有双向逻辑特征,一方面需要借助事件本身来吸引网民的持续参与,诠释出“围观也是一种力量”的现实逻辑;另一方面,内容标签化、共同体验精炼化、关键人物活跃化会加速网络公共事件的形成<sup>[28]</sup>。

在网络舆情发展的整个过程中,政府在很大程度上影响着框架形成,网民自主权具有缓冲框架设置的潜力<sup>[7]</sup>。政府控制分离与公民意识形态的冲突增加了舆情与公共政策之间的不一致性,研究发现当公共问题被归类并公之于众时,公共舆情与公共政策之间的相容性和一致性更高<sup>[35]</sup>,政府回应舆情的表达方式决定着公共事件发展的走向。政府监管、政府决策的透明程度等影响网络舆情的扩散与风险<sup>[31]</sup>。政府部门对网络信息监管不力会给公众网上隐私权带来巨大威胁<sup>[36]</sup>,激发公众负面情绪的产生和扩散,而个人之间的情绪扩散(sentiment diffusion)影响着网络热点事件的舆论导向<sup>[9]</sup>。政府回应时限、新闻发布及时性、新闻发布真实性、官员问责情况、现实问题解决情况均会影响政府干预舆情的效果<sup>[37]</sup>。

2.2 媒体因素与公共事件网络舆情偏差 互联网作为新兴媒体的重要载体,其动员结构、政治机会和框架化(framing)工具是构成网络抗争行为模式的重要因素<sup>[38]</sup>。规范性压力(normative pressure)、社会情境(social context)、网络密度影响个人的信息分享与否<sup>[39]</sup>,进而影响网络舆情偏差。网络媒体承担了社会监督者和公民倡导者的重要角色,数字鸿沟的差异带来公民行动的差异,地方政府和普通民众之间的矛盾是形成网络舆情的主要原因<sup>[40]</sup>。在“郭美美”事件中,公共关系对媒体报道有显著影响,而对网络舆情没有显著影响;在区域事件发展成全国性事件的过程中,网络舆论扮演了重要角色,对后续媒体的早期报道起到了显著的框架形成(framing setting)作用<sup>[11,31]</sup>。互联网的规模对促进公众的网络表达发挥了中介作用,互联网给中国社会带来巨大变化<sup>[41-42]</sup>。

媒体责任的缺失和媒介问责机制的不健全亦是导致网络舆情发生偏差的重要因素。a.媒介的市场问责“过于灵活”,该机制运作过程受限较少,多数商业化媒体为追求经济利益,而忽视了企业的社会责任;商业

化媒体的激烈竞争“挤压”了公共媒体纠正舆情发展趋势的空间。b.媒介的专业问责“有失规范”,专业是指媒体倾向于用自律的方式来履行社会责任,但现实是部分媒体“自律程度很低”,导致他们为了博眼球报道诸多不实信息。c.媒介的政治问责“分布不均”,通过律法与规制建构公众意愿,多针对公共服务媒体,对商业媒体、报纸、新媒体的约束力较低。d.媒体的公共问责“渠道缺失”,为了更直接地强化公民和公民社会之间的关系,可以通过公众互动平台、公众听证会和更好的申诉程序实现<sup>[43]</sup>。西方国家基本是以立法框架和政策组合作为问责机制的最低外在标准,媒体的自律则是媒介问责机制的内在机制,公众参与机制则是最高标准<sup>[44]</sup>。而我国的现实情况是媒介问责机制不健全、媒体责任缺失、政府监管不力和回应滞后挫伤了公众参与的积极性等问题普遍存在,致使“错误舆情不断蔓延”,最终导致网络舆情偏差的发生。

由此可见,新型媒体的发展增加了公众隐形的安全感,在一定程度上使公众摆脱了社会道德的绑架和社会责任的束缚,导致某些网民对某些事件的评论中出现偏激的言语攻击和人肉搜索等不当言行,导致网络公共空间出现“群体极化”等非理性偏差行为;由于媒体责任的缺失和媒介问责机制的不健全致使部分媒体摒弃了新闻专业行为,出现不实报道行为;导致网络舆情偏离了客观事实的真相。

### 2.3 公众因素与网络舆情偏差

2.3.1 公众因素与公共事件网络舆情偏差 网民以网络为平台或中介的舆论和行动是当代中国社会主要阶层均可实现的网络政治参与方式<sup>[45]</sup>。在考虑政治组织和政治精英活动的条件下,公众舆论依然对公共决策产生重要影响<sup>[8]</sup>。公众因素对公共事件网络舆情的影响主要体现在:a.心理因素:网民的心理结构、心理行为倾向性、风险认知水平、信任结构等影响着公共事件网络舆情的扩散<sup>[16,46]</sup>,网民对负面网络舆情的关注程度、对负面网络舆情的信任程度、对公众舆论保持自我认识的程度影响受众对网络舆情的心理和情感倾向<sup>[31]</sup>。b.情感倾向因素:弱势群体对征地拆迁纠纷、医疗教育纠纷、上访诉讼纠纷、社会保障纠纷、邻避效应纠纷等社会焦点问题的偏激维权行为,公众对“官二代”“富二代”的仇视等行为加速了网络舆情偏差的产生<sup>[47]</sup>。c.网络参与因素:网友数量,网民的意见倾向,网民在各网络平台的发帖数、转发数和评论数,网络意见领袖的数量和言论影响着公共事件网络舆情的演进<sup>[48-49]</sup>。d.与媒体和政府互动因素:网民对公共事件的关注度、传播媒介的后续报道和回应、政府主管部门的监管和治理措施影响着公众对公共事件的关注焦点<sup>[50]</sup>,是引导网络舆论的重要因素。

值得注意的是,在网络谣言传播的过程中,网民较少会关注官方回应,诸多谣言传播的案例显示公众多以诙谐幽默、猜测或愿望的方式应对恐慌<sup>[51]</sup>,这表明由谁来回应、何时回应、如何回应(通过何种媒体渠道、何种回应方式)是政府网络舆情回应和引导时尤其要关注的问题。

2.3.2 公众因素与环境网络舆情偏差 近年环境污染形势严峻,民众对环境问题的情绪日趋“零容忍”<sup>[52]</sup>。加之媒介在环境传播中的社会动员会影响受众对环境问题的认知和意见的表达,如果环境舆情处理不好,将会增加社会稳定压力。雾霾给社会稳定带来了潜在威胁,可能引发社会公众的恐慌、降低政府信任,引发社会动员,引发环境群体性事件<sup>[53]</sup>。环境污染、环境政策和环境事件不断引发舆论热议,公众环境意识的增强和新媒体的快速发展给环境舆情的应对带来了巨大挑战<sup>[54]</sup>。

媒体环境的复杂性、政府公信力的降低、环保信息的公开程度、环保法律法规的完善程度、环保措施与经济发展不协调是影响环境舆情发展走势的重要因素<sup>[55]</sup>。环保制度的缺失、社会认知的偏差、传统媒体的失语等激发了公民个人的环境传播参与热情;因互联网的迅猛发展,公民参与由传统的社会动员转变为网络动员<sup>[56]</sup>。环保新闻的关注对个体参与环保议题讨论和环保社会活动均有积极显著影响,新媒体使用强度越强的个体参与环保社会活动就越积极<sup>[57]</sup>。企业污染行为与环境事件网络舆情传播密切相关,网络舆情周期内企业应对媒体和网民的行为特征是影响环境网络舆情演变成企业危机的关键因素<sup>[58]</sup>。

由此看来,公众的环保意识、环境传播参与热情、公民新媒体使用强度、网民对企业污染行为的反应既是影响环境网络舆情偏差的中介变量也是影响环境网络舆情偏差的关键因素,加之民众对环境问题的“零容忍”,迫切需要政府对环境舆情爆发的初期及时进行舆情回应和引导,消除公众的恐慌心理和误解,避免环境网络舆情的蔓延和环境群体性事件的发生。

## 3 网络舆情偏差的治理举措

3.1 公共事件网络舆情偏差的治理举措 政府层面:网络舆情信息汇集、危机预警、管控引导和公开透明的信息发布<sup>[26]</sup>可以缓解网络舆情危机。及时、持续、准确和科学地发布相关信息是政府把握网络舆情主导权的重要渠道<sup>[59]</sup>。科学调整舆论主体、规则机制、影响性范式创新之间的结构和关系,实现各要素的最优配置,提升网络舆论生成与表达的质量和数量,促进社会良性发展所必须的人心凝聚与共识达成<sup>[60]</sup>,营造良好的网络舆情传播环境,可以抑制网络舆情偏差的

发生。

媒体方面:以问责机制为核心的“媒介治理”(Media Governance)渐成西方媒介政策的主要内容,并成为传播媒体获得“公共合法性”(Public Legitimacy)的前提条件<sup>[61]</sup>。媒介提高媒介责任意识、秉持新闻专业精神、客观报告事件事实、及时跟踪报告和回应公众质疑,可以降低公共事件网络舆情偏差。

公众层面:不断提高自身的媒介素养,学会和掌握有效使用媒介表达自己思想的能力,是降低公共事件网络舆情偏差的根源所在。具体表现在:提高媒介安全素养,在使用媒介时保护自身的身心健康,能够清醒认知现实社会带来的负面影响,形成基本的法律意识和伦理意识、批判和质疑精神,避免自身受到伤害及伤害他人。提高媒介交互素养,合理使用媒介,清醒认识媒介交往的积极作用和消极作用。提高媒介学习素养,学会如何通过媒介准确、高效地获取核心信息,并加以判断和分析等能力。提高媒介文化素养,避免非理性宣泄,不断提高自身的文化自觉意识和理性表达的能力<sup>[62]</sup>。

3.2 环境网络舆情偏差的治理举措 基于调查提出建设环境舆情案例库,对不同类型环境舆情进行差异化策略研究,形成多主体干预体系等环境舆情应对策略<sup>[63]</sup>。识别谣言的传播者并孤立、改善环境信息透明度、说服动摇的中立者<sup>[64]</sup>,引导公众正确客观地认知环境舆情。运用新媒体发挥其在环境事件、环境问题传播中的信息沟通、舆论监督、社会抚慰作用,在构建环境“社会共同体”中充当社会驱动力,发挥沟通协调、整合社会的作用<sup>[65]</sup>。《人民日报》以环境评论为抓手,研判环境舆情,强化舆论引导,提出要将环境保护与经济社会发展联系起来,增强公众环境保护意识<sup>[66]</sup>,以降低环境舆情偏差的程度。

### 4 结论与讨论

国内有关网络舆情偏差的研究相对滞后。研究主题方面,多数研究集中在网络舆情的概念、特点、形成、传播、监测等定性描述;阐述网络舆情危机和公共事件网络舆情的特点和治理举措;定性分析网络舆情扩散的影响因素等,多是以理说理,尚未系统认识到网络舆情偏差的表现形式和测量维度。同时,尚未见对网络舆情偏差影响因素的系统研究,部分研究虽然从宏观

上给出了应对网络舆情危机的策略,但缺少持续性的跟踪调查和对网络舆情偏差形成内在机理的实证研究。研究方法方面,国内研究多采用定性阐述、个案研究和理论探讨<sup>[27,34,67-69]</sup>,缺少对网络舆情偏差的多案例研究及基于大样本数据的经验研究。理论基础方面,对网络舆情偏差缺乏深入的理论探索,目前仍难以系统解释公共事件网络舆情偏差的形成机理。

因此,本文在综合已有研究的基础上,结合公共事件网络舆情传播扩散的实践研究,从不同利益相关者视角出发揭示了公共事件网络舆情偏差的形成机理,并给出了包括事件因素、网民因素、媒体因素、政府因素、国家互联网立法和社会环境等因素的网络舆情偏差的影响因素模型(见图1),以期进一步丰富国内外网络舆情偏差决定因素研究中的“黑箱”理论和对未来的实证研究起到抛砖引玉的作用。

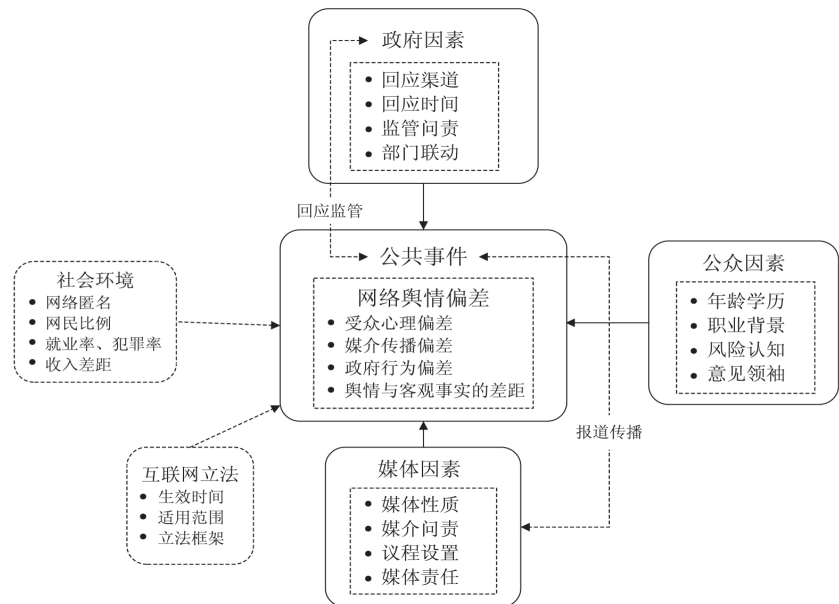


图1 公共事件网络舆情偏差的影响因素模型

本文从不同利益相关主体视角综述了网络舆情偏差及其影响因素的相关研究,重点分析了政府因素、媒体因素、公众因素对网络舆情偏差的作用机理。研究发现,针对网络舆情偏差的理解还处于探索阶段,缺少对相关变量的概念化和操作化的处理,鲜有深度的经验研究。基于此,建议未来实证研究可将网络舆情偏差作为因变量或自变量,对我国近十年来公共事件网络舆情偏差的前因和后果进行深入研究和探讨。具体而言,厘清剖析图1中各影响因素的概念,并通过问卷调查、网络爬虫数据抓取和档案数据搜集进行操作化测量,实证研究政府因素、媒体因素、公众因素、媒体因素、互联网立法和社会环境等因素对网络舆情偏差的影响;进一步,实证研究网络舆情偏差对政府舆情治理能力、政府公信力和公众满意度的影响。

基于公共事件网络舆情偏差影响因素的分析,有

以下政策启示和建议:首先,政府部门应做好顶层设计,促进部门之间的舆情信息联动,构建高效的舆情信息公开和回应处置机制,以调动各利益相关者积极参与到网络舆情的治理全过程,形成全民互动参与的舆论引导格局。其次,规范媒介治理,加强媒体的自我治理,明确媒介责任和政策认同感,传播真实信息,营造良好的媒介环境;媒体应通过议程设置和信息传播参与社会治理,不断改善政府、公众与市场之间的互动沟通机制,降低信息传播的偏差程度。再次,不断健全环境保护制度和规范环保新闻的发布,提高企业的环境保护意识和社会责任意识,减少环境污染的发生,从根源上断绝环境舆情偏差的发生。再者,公众应不断提高自身的媒介素养,理性分析和判断舆情信息。最后,通过互联网立法、信息公开制度和媒体管理制度的改革加强对造成舆情偏差主体的问责,进而减少网络舆情偏差现象的发生和提高地方政府舆情治理能力。

## 参 考 文 献

- [1] 谢耘耕,刘 锐,等.2014 年中国网络舆情研究报告[J].新闻记者,2015(2):21-28.
- [2] 姜胜洪.网络舆情热点的形成与发展、现状及舆论引导[J].理论月刊,2008(4):34-36.
- [3] Luo Y.The internet and agenda setting in China:The influence of online public opinion on media coverage and government policy [J].International Journal of Communication,2014(8):1289-1312.
- [4] 喻国明.当前社会舆情的结构性特点与分析性发现——基于 2014 年中国网络舆情的大数据分析[J].江淮论坛,2015(5):136-143.
- [5] 陈 潭.草根问政崛起后的舆情生态[J].人民论坛,2012(24):60-61.
- [6] 戴和平.网络舆情偏差及其应对策略[D].长沙:中南大学,2013.
- [7] Zhou Y ,Moy P.Parsing framing processes:The interplay between online public opinion and media coverage[J].International Communication Association 2007(57):79-98.
- [8] Burstein P.The impact of public opinion on public policy:A review and an agenda [J].Political Research Quarterly,2003,56(1):29-40.
- [9] Hao X ,An H ,Zhang L ,et al.Sentiment diffusion of public opinions about hot events:Based on complex network [J].PLOS ONE,2015,10(10):e140027.
- [10] Porten-Cheé P ,Eilders C.Spiral of silence online:How online communication affects opinion climate perception and opinion expression regarding the climate change debate[J].Studies in Communication Sciences,2015,15(1):143-150.
- [11] Cheng Y ,Huang Y C ,Chan C M.Public relations ,media coverage and public opinion in contemporary China:Testing agenda building theory in a social mediated crisis[J].Telematics and Informatics,2017,34(3):765-773.
- [12] Jacoby W G.Issue framing and public opinion on government spending [J].American Journal of Political Science,2000,44(4):750-767.
- [13] 喻国明.网络舆情热点事件的特征及统计分析[J].人民论坛,2010(11):24-26.
- [14] 刘 毅.略论网络舆情的概念、特点、表达与传播[J].理论界,2007(1):11-12.
- [15] 陈福集,黄江玲.我国网络舆情演变文献研究综述[J].情报杂志,2013,32(7):54-58.
- [16] 王 平,谢耘耕.突发公共事件网络舆情的形成及演变机制研究[J].现代传播(中国传媒大学学报),2013(3):63-69.
- [17] 周 昕,黄 微,滕广青,等.网络舆情传播模式解析与重构研究[J].情报理论与实践,2016(12):25-30.
- [18] 天津社会科学院舆情研究所中共中央宣传部舆情信息局.舆情信息汇集分析机理研究[M].天津:学习出版社,2006:1.
- [19] Fischer P ,Jonas E ,Frey D ,et al.Selective exposure to information:The impact of information limits [J].European Journal of Social Psychology,2005,35(4):469-492.
- [20] 严贝妮,陈秀娟.情报失察中的个体认知偏差成因分析[J].情报杂志,2012,31(9):1-5.
- [21] 夏雨禾.突发事件中的微博舆论:基于新浪微博的实证研究[J].新闻与传播研究,2011(5):43-51.
- [22] 史 波.公共危机事件网络舆情内在演变机理研究[J].情报杂志,2010,29(4):41-44.
- [23] Huang Y ,Song G.Research on online public opinion management mechanism based on social management innovation:Public administration in the time of regional change (ICPM 2013) [Z].Burapha University ,Pattaya ,Thailand,2013.
- [24] 陈学智,王春江.网络舆情危机特点、成因及引导[J].人民论坛,2014(20):133-135.
- [25] 刘锦德,王国平.网络舆情传播的从众效应[J].江西社会科学,2015(5):234-239.
- [26] 相丽玲,王 晴.信息公开背景下网络舆情危机演化特征及治理机制研究[J].情报科学,2014(4):26-30.
- [27] 孙 燕.谣言风暴:灾难事件后的网络舆论危机现象研究[J].新闻与传播研究,2011(5):52-62.
- [28] 倪明胜.网络公共事件:研究维度、舆情生态与治理机制[J].中共天津市委党校学报,2013(4):30-36.
- [29] 王国华,方付建.突发舆情危机事件衍生效应研究[J].天津社会科学,2012(1):70-72.
- [30] 陈艳红,杜艺薇.虚假网络舆情的成因、影响及控制[J].电子政务,2016(5):68-75.
- [31] Wenlei C ,Mao C.The research on the network public opinion risk assessment based on the CWAHP-entropy method [J].International Journal of Security and Its Applications,2016,10(4):197-208.
- [32] Ma Y ,Shu X ,Shen S ,et al.Study on network public opinion dissemination and coping strategies in large fire disasters[J].Proceedia Engineering,2014,71:616-621.
- [33] 李 纲,陈璟浩.突发公共事件网络舆情研究综述[J].图书情报知识,2014(2):111-119.
- [34] 陈 果.突发性公共事件网络舆论治理的困境与突破[J].社会科学,2016(2):35-41.



- [35] Monroe A D. Public opinion and public policy ,1980-1993 [J]. Public Opinion Quarterly ,1998(62) :6-28.
- [36] Metzger M J ,Docter S. Public opinion and policy initiatives for online privacy protection [J]. Journal of Broadcasting & Electronic Media ,2003 47(3) :350-374.
- [37] 刘 锐. 地方重大舆情危机特征及干预效果影响因素——基于 2003 年以来 110 起地方政府重大舆情危机的实证分析 [J]. 情报杂志 ,2015 34(6) :93-99.
- [38] Kelly Garrett R. Protest in an information society : A review of literature on social movements and new ICTs [J]. 2006 9(2) :202-224.
- [39] Sohn D. Coping with information in social media: The effects of network structure and knowledge on perception of information value [J]. Computers in Human Behavior ,2014 32:145-151.
- [40] 钟智锦, 曾繁旭. 十年来网络事件的趋势研究: 诱因、表现与结局 [J]. 新闻与传播研究 ,2014(4) :53-65.
- [41] Shen Y ,Zhang Y. Transmission protocol for secure big data in two-hop wireless networks with cooperative jamming [J]. Information Sciences ,2014 281(0) :201-210.
- [42] Endeshaw A. Internet regulation in China: The never-ending cat and mouse game [J]. Information & Communication Technology Law ,2004 13(1) :41-57.
- [43] Bardeel J ,Dhaenens L. Media responsibility and accountability : New conceptualizations and practices [J]. Communications ,2004 29(1) :5-25.
- [44] 张宏莹. 浅析西方媒介问责机制 [J]. 新闻战线 ,2012(12) :80-82.
- [45] Harwit E ,Clark D. Shaping the internet in China: Evolution of political control over network infrastructure and content [J]. Asian Survey ,2001 41(3) :377-408.
- [46] Li H ,Sakamoto Y. Social impacts in social media: An examination of perceived truthfulness and sharing of information [J]. Computers in Human Behavior ,2014 41:278-287.
- [47] 王国华, 冯 伟, 王雅蕾. 基于网络舆情分类的舆情应对研究 [J]. 情报杂志 ,2013 32(5) :1-4.
- [48] 杨 菁, 孙宝文, 赵 岩. 公共危机事件网络舆情危机水平评测研究 [J]. 中央财经大学学报 ,2011(10) :18-22.
- [49] Watts D J ,Dodds P S. Influentials ,networks ,and public opinion formation [J]. 2007 34(4) :441-458.
- [50] 高 歌, 张艺炜, 黄 微. 多媒体网络舆情演进机理研究 [J]. 图书情报工作 ,2015(21) :6-14.
- [51] Kwon K H ,Bang C C ,Egnoto M ,et al. Social media rumors as improvised public opinion: Semantic network analyses of twitter discourses during Korean saber rattling 2013 [J]. 2016 26(3) :201-222.
- [52] 南方日报记者陈晨实习生李婷婷. 舆情显示: 民众对环境问题“零容忍” [N]. 南方日报 ,2013-06-14(A11).
- [53] 马跃修. 雾霾与社会稳定之关联性研究——以风险社会理论为视角 [J]. 法制与社会 ,2014(5) :210-211.
- [54] 上海交通大学舆情研究实验室. 2012 年环境舆情报告 [J]. 新媒体与社会 ,2013(6) :125-150.
- [55] 帅雨昕. 突发性环境事件舆情应对策略分析 [J]. 人民论坛 ,2013(33) :66-67.
- [56] 邢春燕. 论环境传播中的网络动员——以“南京梧桐树事件”为例 [J]. 新媒体与社会 ,2013(3) :257-269.
- [57] 金恒江, 余来辉, 张国良. 媒介使用对个体环保行为的影响——基于中国综合社会调查 (CGSS 2013) 数据的实证研究 [J]. 新闻大学 ,2017(2) :46-55.
- [58] 张庆民, 武洁琼, 吴春梅. 基于企业污染行为视角的网络舆情危机演化研究——以环境事件为例 [J]. 情报杂志 ,2012 31(10) :53-58.
- [59] 徐晓林, 王子文. 关于把握网络舆情主导权问题研究 [J]. 管理世界 ,2010(4) :183-184.
- [60] 喻国明. 网络舆情治理的要素设计与操作关键 [J]. 新闻与写作 ,2017(1) :10-13.
- [61] 何 勇. 西方媒介问责的历史遗产和当代解释 [J]. 现代传播 ,2017(2) :121-127.
- [62] 卢 峰. 媒介素养之塔: 新媒体技术影响下的媒介素养构成 [J]. 国际新闻界 ,2015(4) :129-141.
- [63] 上海交通大学舆情研究实验室. 2013 年环境舆情报告 [J]. 新媒体与社会 ,2014(10) :75-109.
- [64] Tian R ,Zhang X ,Liu Y. SSIC model: A multi-layer model for intervention of online rumors spreading [J]. Physica A : Statistical Mechanics and its Applications ,2015 427:181-191.
- [65] 张淑华, 员怡寒. 新媒体语境下的环境传播与媒体社会责任 [J]. 郑州大学学报 (哲学社会科学版) ,2015(5) :175-180.
- [66] 李 莹. 研判环境舆情 强化舆论引导——2015 年《人民日报》环境评论研究 [J]. 西部学刊 ,2017(5) :43-45.
- [67] 鲍善冰, 陶婷婷. 网络舆情的偏差及引导策略研究 [J]. 山西高等学校社会科学学报 ,2016(11) :15-17.
- [68] 李 彪. 网络舆情的传播机制研究——以央视新台址大火为例 [J]. 国际新闻界 ,2009(5) :93-97.
- [69] 张 盛. 网络政治参与的特征与治道变革 [J]. 现代传播 (中国传媒大学学报) ,2014(9) :51-55.

(责编: 贺小利; 校对: 王平军)

(上接第 115 页)

- [17] 沙勇忠, 刘红芹. 公共危机的利益相关者分析模型 [J]. 科学经济社会 ,2009(1) :58-61.
- [18] 任立肖, 张 亮. 食品安全突发事件网络舆情的分析模型——基于利益相关者的视角 [J]. 图书馆学研究 ,2014(1) :65-70.
- [19] 彭知辉. 社会沟通视域中的网络舆情研究体系探析 [J]. 广东行政学院学报 ,2014(8) :19-24+41.
- [20] Mitchell R. Agle B ,Wood D. Towards a theory of stakeholder identification and salience: Defining the principle of who and what really counts [J]. Academy of Management Review ,1997(4) :853-886.
- [21] 冯春海. 企业与利益相关者的危机沟通策略研究——以食品药品企业为例 [D]. 北京: 中国传媒大学 ,2006.
- [22] 李春雷, 刘冰莹. 塔西佗陷阱效应与传媒对社会困难群体的引导策略研究 [J]. 现代传播 ,2014(3) :50-55.

(责编: 王 菊; 校对: 白燕琼)