

Early Warning Mechanism Research of Network Public Opinion on Mass Incidents

Jinxiang Miao

Public Security Department, Police Colleges in Jiangsu Province, Nanjing
Email: miaojinxiang@jspi.cn

Received: Aug. 8th, 2014; revised: Aug. 17th, 2014; accepted: Aug. 21st, 2014

Copyright © 2014 by author and Hans Publishers Inc.
This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).
<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

Abstract

The network public opinion has important influence on the occurrence of environmental mass incidents. The network public opinion in environmental mass incidents mainly has the characteristics of fast speed, wide range, large influence, and presents the non-rational and emotional tendencies, accompanied by the spread of rumors and at the same time dynamic and superficial characteristics. Online public opinion control work, should pay attention to methods, in accordance with the “active intervention, prudent operation, seriously treat” strategy, to take public and hidden strategy and combination of the technology and strategy, dissolving and transferring online hot and sensitive issues. Then we can interfere, prevent, suppress and counter online malicious hype effectively, maintaining a healthy network public opinion environment.

Keywords

Environment of Mass Incidents, the Network Public Opinion, Early Warning, Mechanism Research

群体性事件网络舆情的预警机制研究

缪金祥

江苏警官学院，治安系，南京
Email: miaojinxiang@jspi.cn

收稿日期：2014年8月8日；修回日期：2014年8月17日；录用日期：2014年8月21日

摘要

网络舆情对环境群体性事件的发生有重要的影响。环境群体性事件中的网络舆情主要有传播速度快、范围广、影响大、呈现非理性化、情绪化倾向等特征，伴随着谣言扩散的同时还具有动态性、表层性的特征。网上舆情控制工作，要讲究方式方法，应依照“主动介入、慎重操作、严肃对待”的策略，采取公开与隐蔽、谋略与技术相结合的方法，化解与转移网上热点与敏感问题，有效干扰、阻止、压制和反制网上出现的恶意炒作，维护健康的网络舆论环境。

关键词

环境群体性事件，网络舆情，预警，机制研究

1. 引言

网络为公众提供相对自由的环保言说空间，环保 NGO 依靠互联网生存与传播，其组织认同与网站紧密相连。中国媒体与环境运动关系经历了官方宣传、NGO 动员与公民推动三个阶段。环境运动进入公民推动阶段后，新媒体在社会运动中扮演着越来越重要的角色。与西方的环保活动不同，我国的环境运动的认同与社会资本的获取主要依靠网络媒体及其舆情。博客、QQ 群和网络论坛在环境动员中发挥了重要作用。

2. 环境群体性事件中的网络舆情

2.1. 舆情

在我国，关于舆情的研究到二十世纪八九十年代才正式开始。舆情的概念可以从广义和狭义两方面来分析研究，广义的舆情强调的是一切意见的总和；而狭义的舆情主要指由某一特定的事件所引起的大众的情绪和意见。这其中，陈力丹给舆情的定义具有代表性，其强调舆情的内容为公众的情绪、态度和意见表现的总和，其实从广义方面分析的。舆情强调的是多数人相对一致的意见，一般情况下，将内容通过媒体表达出来是舆情成立的必要条件，舆情属于复杂的人类的精神层面，都表现为公众的情绪、态度和意见等；当社会中出现了主流舆情时，便出现舆情。目前，国内外学者无一例外地强调舆情是多数人的意见，均认可舆情是一种公开表达的多数人相对一致的意见。

2.2. 网络舆情

顾名思义，网络舆情就是网民以互联网为平台所发表的舆情。网络舆情的概念应具备四个基本特征，即事件、公众、媒体表达和意见强度。其中，事件包含了现实生活和互联网中所发生的各种现象、问题；媒体主要包含了各种官方网站、网络论坛、博客、微博等。网络舆情的主体可以是个体网络用户，可以是群体网络用户，也可以是经过认证的机构用户。在什邡事件、启东事件、镇海事件中网络舆情的主体较为多元，但其核心还是事关切身利益的当地居民。在网络舆情动员中，主体与客体之间的界限并不是绝对的，网络舆情主体的构成不是一成不变的，并不是所有的公众都会面临同一个社会问题。网络舆情是基于社会的各种现象、问题而产生的，这些现象、问题会随着社会发展变化而变化，网络舆情的客体也会随之不断变化。自媒体时期，“和谐社会、科学发展观、以人为本、三个代表、生态文明”等都成为环保抗争中的网络话语资源，也切实反映了老百姓在政治合法前提下的切实的利益诉求。

3. 环境群体性事件中网络舆情特征

3.1. 环境群体性事件的网络舆情传播速度快、范围广、影响大

在现代社会，网络已作为一种区别于传统媒体的新兴媒体进入了寻常百姓家。作为一种新兴媒体，环保民间行动引发的网络舆情将西方生态主义的宏大叙事转化为中国式的环境认同，以传统中国哲学中的“天人合一”的环境理念反思人类中心主义，实现了全球生态思想与中国本土文化哲学的对接。网络改变了传统媒体信息传播的单向方式，发布者和接收者的角色可以相互转换，扩大了人们获取信息的自由度，人们的言论的自由度也随之提高了，信息传播的范围也在不断扩大。环境群体性事件一旦发生，人们可以通过手机微博等社交软件客户端向互联网上发布消息，各种网络论坛等也为人们讨论群体性事件提供了平台。在江苏响水环境群体性事件中，据新华社报道，因网络舆情传播速度快影响范围大，致使村民当日出逃人数有超过 1 万，涉及 30 多个乡镇。

3.2. 环境群体性事件的网络舆情传播伴随着谣言的扩散

在群体性事件发生后，由于中国的网络监控机制不够健全，官方舆情未及时发布权威信息，导致各种非权威信息、甚至是虚假言论在网络上蔓延。一些媒体为了吸引受众眼球，获得较高点击率，将没有事实根据的消息发布在网上，特别是一些与群体性事件相关的信息，更是这些媒体的重点关注对象。一旦那些与群体性事件有关的、带有感官冲击的图片和视频在网络上传播开来，便会出现大量围绕此类图片、视频的网络舆情，如果没有适当的引导，此类舆情会如滚雪球般不断扩大，由此便形成了谣言。谣言在种种原因作用下、在层层传递过程中越传越逼真可想而知，如果谣言先于政府发布的信息被传播，那么，由于先入为主的影响，政府辟谣的效果会大大减弱而成本却明显提高，可见谣言一经形成要消除其消极影响实属不易。江苏启动环境群体性事件中，7 月 29 日，散步“警察踩死人”舆情后经证实是谣言所致，网友甚至传言称特警武警进入启动维稳，造成 3 人死亡。

3.3. 环境群体性事件的网络舆情呈现情绪化、非理性化倾向

目前，我国正处在社会主义初级阶段，处在全面建设小康社会新时期。从微观角度观察，人民生活水平在不断提高的同时，社会压力也在不断加大，幸福指数等与民生息息相关的词汇越来越得到社会各界的广泛关注。同时，紧张、焦虑、愤怒、抑郁等社会情绪也被社会普遍关注。在传统的新闻传播中，政府可以通过控制新闻媒体来控制舆情导向，新闻媒体称为政府的喉舌，新闻舆情按照政府的意愿表达。当今公民可以借助新闻机构爆料平台、互联网、手机等媒介，将发生在身边的事情包括自己对事情的观点迅速传播。与环境群体性事件相关的带有个人情绪、非理性化的舆情便在网络这个平台上广泛传播”[1]例如在连云港灌南事件中，系死者解某带着两个女儿服毒药自杀，网上却出现了关于死者丈夫和婆婆合力毒死解某及其女儿的帖子。经公安机关证实，解某系自杀。而网络中出现的各种关于谋杀的帖子，却出现了疯狂跟帖的现象，一时间，与环境污染相关的各种带有个人情绪、非理性化的网络舆情被广泛传播，这其中不乏是环境污染的憎恨，而网络正好为其提供了宣泄不满的平台。

4) 群体性事件的网络舆情传播具有动态性和表层性

传统的传媒体系下，新闻媒体将信息发布后，公众只能被动式的接受。而在信息社会，网民将某件事情及个人观点在各类网站的留言板、BBS 论坛、博客上发布，其他网民可以对此发表评论，通过网民之间的交流、转帖、置顶等操作，实现了信息在网民之间的广泛传播。网络舆情传播的动态性是由舆情主体的多样性、传播速度的快速性、传播空间的广泛性等多种因素相互作用所形成的[2]。环境群体性事件的网络舆情传播所具有的动态性受到多种因素的制约和影响，这些因素之间也相互影响、相互渗透，

这其中影响最大的是内容的动态性。随着环境群体性事件的发生和发展,相关信息在网络中不断被接收和再次传播,在此过程信息被接收者自觉或不自觉地过滤、添加,同时,一些媒体为了提高关注度,有选择的报道群体性事件内容,忽略了事件的客观事实。这些因素都使得网络舆情传播处于动态之中。可见,网络舆情是随着事件的发展不断变化的。

4. 建立健全环境群体性事件网络舆情的预警机制

网上舆情控制工作,要讲究方式方法,应依照“主动介入、慎重操作、严肃对待”的策略,采取公开与隐蔽、谋略与技术相结合的方法,化解与转移网上热点与敏感问题,有效干扰、阻止、压制和反制网上出现的恶意炒作,维护健康的网络舆论环境。

1) 疏导结合、虚实转换机制。“疏”和“导”是网络舆情引导中两个重要的手段和方法,两者结合使用往往能产生较好的效果。在引导网络舆情时,要提高自己的社会公信力,政府相关职能部门成为虚拟世界的一支重要的体现公信力的力量,这样在处置引导中才会有说服力与可信度[3]。其次要引导网民多角度看问题,缓和参与者情绪,分化网民态度。虚实结合,即虚拟人现实化管理。知己知彼方能百战不殆。公安机关要在日常工作中建立起虚拟人口库,注意收集整理虚拟身份的名称、特点、性格、爱好等相关基础性资料,并以虚拟身份使用的IP关联起来,实行档案式管理,同时加以分析和检测,掌握虚拟人的活动空间和行为特点,为处置网上舆情事件、及时掌握固定证据等工作打下坚实的基础。对重点网民,要尽早掌握其真实身份,对其实行虚拟和现实社会的双重管理。确保掌握的住控制得了。

2) 顺应民意,尊重网民机制。善待网民、尊重网络舆情,是解决环境群体性事件的关键[4]。环境群体性事件一旦发生,公安网监部门要积极主动参与,了解网民的真实诉求,要迅速在网上正确引导,让正面的言论在第一时间出现,拂去民众疑云,同时要注意收集反面舆情,注意发现散布不法舆论的网民。各级政府的工作决策只有顺应了民意,才能有强大的生命力,才能让社会更加文明、规范。对于影响重大的负面网络舆情,经多次正面引导无效的,可以采用与网民见面,询问教育,根据实际,区别对待,教育为主,处罚为辅。网民在网上发布有害、敏感信息的动机各不相同。有的是提高个人的网络知名度,有的是为了宣泄不满情绪,有的纯粹恶作剧,其产生的后果和影响各不相同,因此,必须区分不同情况妥善处理,慎用罚款等处罚措施,减少对立。

3) 建立完善环境群体性事件新闻发布机制,防止事态升级。在环境群体性事件发生时,网络信息传播混乱,由于网络舆情秩序的混乱和人们心理状态的失衡以及情绪的波动,网络参与者偏听偏信,受传闻和谣言的蛊惑,容易产生非理性的行为,从而造成极大的社会紊乱[5]。公安机关要在党委政府的领导下,迅速组织力量在第一时间发布通告,让群众及时了解情况,消除心理恐慌,保持镇定。按照应急预案,第一时间抵达环境群体性事件现场,调查核实事件的经过和关键细节,现场统一新闻口径,通过新闻发布会或主流媒体适时适度的发布权威信息,抢占舆论的制高点,使公众在第一时间知晓实情,让谣言止于真相。

4) 建立健全环境群体性事件舆情信息采集研判机制。环境群体性事件成为网络炒作的兴奋点,网民高度关注。一旦事件发生网民往往第一时间关注事件进展,还会寻找背后真相借此评价政府处置水平,宣泄自己不满情绪,形成舆情风暴,网民带着情绪化或偏见或进行非理性的表达。网民进入网络畅所欲言,不同地域、不同民族、不同身份、不同职业的网民聚到一起,关注环境主题,发表着漫无边际的看法和观点,造成了千奇百怪的网上舆论,没有道德的约束,缺少任何政治、意识形态、技术、文字和逻辑能力的审查,发表的渠道多,网络成为煽动者和谣言传播者提供了绝好的舞台。收集网络舆情信息是处置环境群体性事件的灵魂,在信息化快速发展的今天,必须牢固树立情报信息主导决策指挥的理念,建立多层次、覆盖全社会的信息网络,切实加强对网络虚拟空间等信息的获取,同时成立有领导、有专

班、有责任、有制度的信息研判中心，便于发现影响社会稳定的苗头性、倾向性的问题，并对这些问题进行动态预测。

5) 重视预警，完善社会预警相关法律规定

各级政府和官员应打破传统的思维，提高对社会预警的认识，建好并且用好社会预警体系。在公共危机领域不能看到危机才去治理，而是要把重心前移，在危机到来之前就预测并且解决掉。把社会预警提高到治理社会不可或缺的地位。消除对社会预警的忽视，建立社会预警应急体系，改善施政效果^[6]。将覆盖多方面的单项法律统一起来，完善社会预警相关法律法规的细节。明确社会预警中各级政府的权责，同时将行政机关之间的横向协调与合作制度化，包括将行政协助明确为被请求机关的义务、协助发生的情形、协助产生的费用负担、协助产生的法律责任承担等问题。另外，立法在赋予行政机关应对危机必要的强制处置措施的同时，应增强行政指导等方式的运用。

基金项目

是江苏省社科基金项目《江苏群体性事件预防与处置对策研究》(11SHC005)(主持人)、江苏高校哲学社科基金项目《网络群体性事件政府回应机制研究》(2012SJB840005)(主持人)、江苏省公安厅公安理论及软科学研究计划项目《网络舆情发展态势与控制机制研究》(主持人)、江苏省公安厅公安理论及软科学研究计划项目《江苏环境群体性事件预防与处置对策研究》(主持人)、江苏警官学院课题《城镇化建设背景下群体性事件治理对策研究》(主持人)阶段性研究成果。

参考文献 (References)

- [1] 魏永忠 (2011) 公安机关舆情分析与舆论引导. 中国法制出版社, 北京.
- [2] 阎耀军 (2003) 超越危机——社会稳定的量度和社会预警. 延边大学出版社, 延吉.
- [3] 连玉明, 武建忠 (2010) 中国舆情报告. 中国时代经济出版社, 北京.
- [4] 赵志云, 钟才顺, 钱敏锋 (2012) 虚拟社会管理. 国家行政学院出版社, 北京.
- [5] <http://news.sina.com.cn/z/gzwadzqs/>
- [6] 童星, 张海波 (2008) 群体性突发事件及其治理——社会风险与公共危机综合分析框架下的再考量. 学术界, 2, 119.