

非常规突发事件网络舆情指标体系建立初探

——概念界定与基本维度

张一文¹, 齐佳音¹, 方滨兴², 李欲晓³

(1. 北京邮电大学 经济管理学院, 北京 100876 2 北京邮电大学 计算机学院, 北京 100876

3 北京邮电大学 人文学院, 北京 100876)

摘要: 随着互联网技术的发展与互联网应用的普及, 网络作为非常规突发事件信息传播的载体和平台, 使非常规突发事件的相关信息传播更迅速, 也使事件影响力更广泛。利用指标体系评价法认识非常规突发事件涨落规律是一个新的研究角度, 能够更深刻地认识舆情热度涨落规律, 明晰影响舆情涨落的深度原因, 同时也能够为非常规突发事件舆情发展阶段的划分、舆情的控制提供依据。

关键词: 非常规突发事件; 网络舆情; 指标体系

中图分类号: D035.29 G206

文献标识码: A

文章编号: 1008-7729(2010)04-0006-09

一、引言

网络舆情形成是“刺激—反应”的过程。普列汉诺夫认为“公众意见的历史发展和整个人类历史一样, 是有规律的过程”。作为公众情绪、态度和意见的舆情, 从形成到结束都处于动态变化过程中, 必然要遵循某些规律来运行。

在已有的研究中, 学者们对非常规突发事件网络舆情热度的产生、形成、高涨、消亡过程的认识是非常模糊的。多数学者对舆情演变规律的研究都是以定性为主, 较少学者将定性与定量相结合地对舆情热度的涨落规律和原因进行探究。例如韩立新、霍江河^[1]将网络舆情的发展过程定义为显现期、成长期、演变期、爆发期、降温期和长尾期等几个时期, 但是并没有指出各期的特点, 也没有说明这些阶段的划分标准。杜阿宁^[2]将舆情的形成分为产生、阅览、转载 3 个阶段, 并初步定义了每个阶段的衡量方式, 但是阶段衡量标准和具体操作方法并未明确。刘鹏飞^[3]将舆情的发展过程分为引发期、酝酿期、发生期、发展期、高潮期、处理期、平息期和反馈期等不同阶段, 但并没有阐述每个阶段的特点以及这些阶段的划分标准。在理论研究中, 将定性研究与定量研究相结合, 能够更充分地对研究对象产生更加理性和深刻的认识; 但是, 由于非常规突发事件具有演变不确定性、环境复杂性等特点, 又为其数学建模带来很大难度。

网络舆情热度的测量已经成为政府、学者乃至社会普遍关注的现实问题。指标体系的建立是衡量舆情热度的基础。指标体系构建得科学与否直接关系到舆情热度评价效果, 从而关乎舆情引导的有效性。对于指标体系的构建来说, 如何选择评价指标的维度是重中之重。从哪些方面描述测量对象、建立评价指标关乎研究的有效性和实用性。指标体系将各种相互联系的统计指标构成一个有机的整体, 说明所研究现象各个方面相互依存和相互制约的关系。科学地选择指标维度可以对研究对象的总体情况做出综合有效的评判, 能够更深刻地认识舆情热度涨落规律, 明晰影响舆情的深度原因, 也为舆情发展阶段的划分和舆情的控制提供依据。

收稿日期: 2010-04-27

基金项目: 国家自然科学基金项目(90924324)

作者简介: 张一文(1985—), 女, 陕西西安人, 北京邮电大学经济管理学院 2009 级博士研究生。

二、非常规突发事件内涵

非常规突发事件，作为一种社会现象并不是随意发生的，它深深植根于现实的经济社会条件之中，反映出部分民众受具体社会事项刺激而对国家管理者表示不赞同甚至反对，是民众与国家管理者之间在利益方面显现了“非一致”与“非和谐”，是舆情状况的非正常表露或极端的外化形式。目前我国正处于非常规突发事件的高发期，“杭州飙车案”、“邓玉娇事件”、“成都公交车燃烧事件”以及“藏独”、“疆独”等事件网民都非常熟悉。

非常规突发事件是指具有爆发性、特殊性、环境复杂性、群体扩散性与演变不确定性 5 方面特征的突发事件。

1. 爆发性

能量聚集期不可预测或导火索未知。突发事件是通过某一契机诱发的，这种契机以什么方式出现、什么时候出现，往往存在着偶然性，其发生的具体时间、态势和影响深度、实际规模难以完全预测。但非常规突发事件其实并非“突发”，它是事物的内在矛盾量的逐渐积蓄、主客观矛盾相互作用的产物。

对于非常规突发事件网络舆情的热度来说，非常规突发事件的爆发是导火索的角色。其爆发性增加了事件的神秘感，极大地挑动了网民讨论的热情，在网络上瞬时形成讨论狂潮，极大地增加了事件的知晓度和影响力。

2. 特殊性

对于非常规突发事件来说，历史上发生同类事件的频率很低，所以对其处理办法和处理依据通常无章可循，处理不当会造成严重后果。其特殊性又决定了其处理过程具有不可借鉴性的特点，这点与常规事件不同。对于不同的非常规突发事件，因其发生原因、发展过程和发展结果各不相同，这就为事件的处理带来诸多问题，事件处理更具挑战性。

3. 环境复杂性

事件涉及环境因素多，相互之间关系复杂，深层次与位置因素难以辨识。作为一种社会现象的非常规突发事件，它深深植根于现实的经济社会条件之中，强调事件中包含和反映的舆情，或者参与群众的群体心理状态。由于非常规突发事件涉及政治、经济、社会等各个领域，其性质复杂、人群广泛、内容多样、结果难以预料，因此，对具体的非常规突发事件还需要作具体分析。

正是由于其环境复杂性的原因，探究事件深层次原因更加重要。也因此让数学建模的实现比较困难，所以采用指标体系方法，结合众多复杂原因进行分析，为事件处理提供依据。

4. 群体扩散性

事件涉及群体和影响范围无可限定边界，这是非常规突发事件的基本特征。群体性一般是指利益一致或相近的人的聚集状态，这些人往往有一致的目的、动机或利益诉求等。很多事件的起因涉及一部分人的切身利益，而且有一定的正当理由，共同的利益目标极易吸纳相同的利益者，并把他们维系在一起。

群体扩散性特点强调了在其发展过程中网民角色的重要性，本不相关的网民由于对非常规突发事件的探讨聚集在一起，发表意见，关注事态发展，从而形成共同体。倘若事件处理过程有瑕疵或者披露，则网民的力量会放大事件处理过程和结果；若有不公平现象出现，则会引起社会不稳定，并且有可能引发次生事件产生。

5. 演变不确定性

事件扩散、衍生、耦合、转化方向不确定。由于非常规突发事件具有引发因素多层次、参与人不同、内容多变、形式多样等特点，往往使非常规突发事件因引发原因、行为性质、行为方式以及控制手段的变化，而出现难以预料的变化，所以动员全部力量制止次生事件发生，尽全力恢复社会秩序是

舆情处理的重中之重。

三、网络舆情热度的内涵和来源

网络舆情热度的涵义是：当非常规突发事件发生后，在互联网上网媒报道该事件、网民讨论该事件的高涨程度。如图1所示，网络舆情热度主要来自于3方面。

(1) 舆情产生的导火索：非常规突发事件。互联网上的所有媒体报道和网民讨论都依托于非常规突发事件的发生、发展和解决的一系列过程。非常规突发事件植根于现实的经济社会条件之中，反映出部分民众受具体社会事项刺激而对国家管理者表示不赞同甚至反对，是民众与国家管理者之间在利益方面显现了“非一致”与“非和谐”，是舆情状况的非正常表露或极端的外化形式，也是网民情感释放以及舆情导火索^[4]。

(2) 舆情产生的载体：网络媒体。网络媒体是舆情产生的载体，因为网络媒体的主要作用为网民沟通交流的渠道和平台。一方面，大众传媒可以充当权威的信息发布平台，及时传播信息，消除公众疑虑，增强公众信心。另一方面，可以成为公众情绪宣泄的平台，给予公众表达意见的渠道，缓解公众的紧张情绪。

(3) 舆情产生的主体：网民。网民是经常性地以互联网为传播和交流媒介，通过参与网络互动来发表个人见解、议论和评价，从而表达自己的情绪、态度和意见的互联网使用者。他们是以网络作为互动手段的信息接受者和传播者，也是制造舆情的主体，网络成为他们表达和传播舆情信息的新渠道。

需要注意的是，政府在网络舆情中的角色是贯彻始终的。政府与网媒的关系是密切的协作关系。也就是说政府在参与非常规突发事件以及相应的网络舆情传播中，通过网媒渠道进行网民的引导、互动，同时通过网媒发布信息，使事件处理过程透明化。政府作为公共管理的重要主体，有责任尽快化解危机，减小事件对社会公众造成的影响和损失，人们往往把能否快速高效处置突发事件与对政府能力、形象的认知紧密联系在一起，政府公信力也由此加强^[5]。

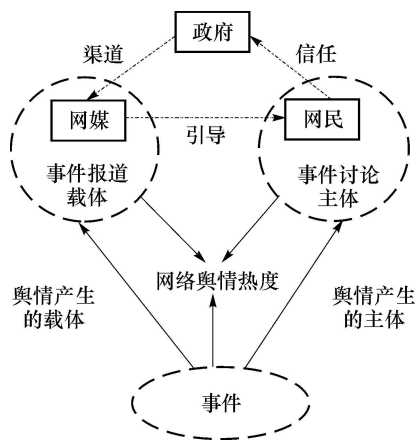


图1 舆情热度形成的3方面原因

四、非常规突发事件网络舆情的形成过程

舆情形成就是按照时间的顺序从舆情的酝酿阶段、舆情的初现与发展阶段，到舆情的形成与外显阶段的整个过程，它反映了网络舆情的涨落过程并解释了舆情涨落的根本原因和内在机理。

1. 酝酿阶段

非常规突发事件的酝酿阶段包括非常规事件发生和有关事件的刺激性信息的产生。非常规突发事件的发生源自社会矛盾的积累，并以社会问题、社会事件或者社会冲突等形式反映在现实生活中。非常规突发事件常与网民切身利益息息相关，同时又是网民感兴趣和关注的焦点，它的发生将会刺激网民形成某种情绪、态度或意见；刺激性信息传播则经过人群、群体、组织、大众传媒等方式扩散。当越来越多的网民了解到非常规突发事件发生的过程和始末，刺激强度和范围将提升到最大。

2. 初现和发展阶段

当网民个人情绪、态度意见形成之后，网民为了解有关非常规突发事件的真实情况或抒发个人想法、寻求支持而进行广泛的交流。这种交流表现为网民的发帖、看帖、回帖、转帖乃至写博等行为，

此时大量信息在互联网上形成。针对非常规突发事件的交流也可能在网下进行，随着事态的发展和关注者的增多，在网下网民会形成小群体的交流、讨论或者意见碰撞^[6]。

3. 形成与外显阶段

随着越来越多的网民和网络媒体关注事件进展、参与事件的讨论，有关非常规突发事件的信息会在网络上大规模的产生。随着事态的进一步发展，舆情指向的社会矛盾或非常规突发事件若没有得到及时解决，舆情的表达就会更加剧烈，如图 2 所示。

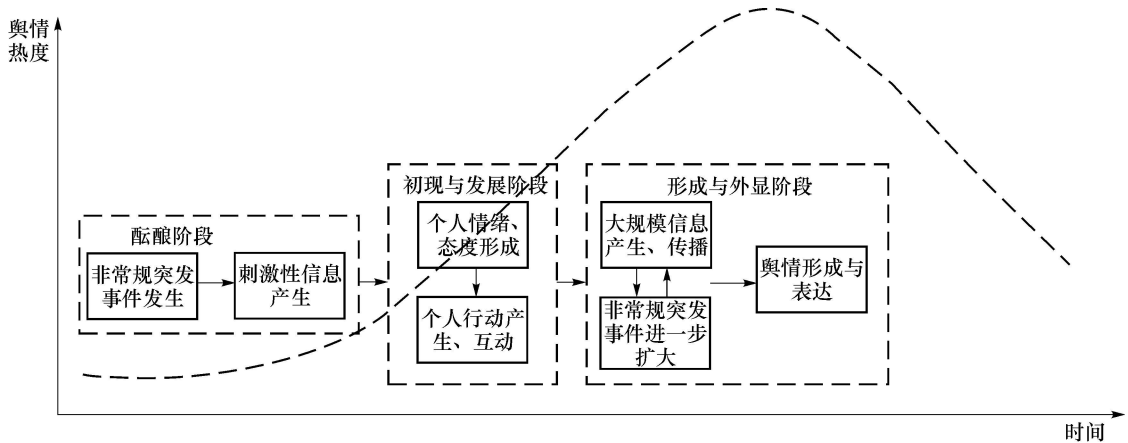


图 2 网络舆情的形成过程

本文用香港“艳照门”事件来说明不同时期非常规突发事件网络舆情的发展过程。2008年1月28日凌晨，两张疑似是男艺人陈冠希和女艺人的床上艳照在网上流传，随后又有不同的女星卷入到这次事件中，这是舆情的酝酿阶段；在舆情的初现和发展阶段，陈冠希和众女星及其家人好友、影（歌）迷、经纪人公司等纷纷出面辩解此事件；在舆情的形成与外显阶段，香港警方、网民、娱乐媒体及记者、发布艳照的犯罪嫌疑人等分别站在自己的立场上进行辩解、发表声明，一时间在网上掀起了一场娱乐界的狂飚飓风。此次事件主要当事人陈冠希在香港召开记者会，承认网上艳照是由他拍摄，向事件中的受害女性、自己的父母及香港的青少年道歉，并宣布将永久退出香港的娱乐圈。这就是“艳照门”事件的舆情发展经过。

五、指标体系构建初探

1. 指标体系的边界

评价的对象为非常规突发事件网络舆情热度，所以本文的研究侧重点是互联网上的舆情热度，传统媒体对舆情的传播和影响暂不在本文研究范围内；与此同时，本文的研究对象是某一特定的非常规突发事件，次生事件不在研究范围内。

2. 指标体系设计思路

由于网络舆情的高涨原因主要由 3 方面构成，所以应该从构成网络舆情的 3 方面原因——舆情产生的导火索即非常规突发事件、舆情产生载体即网媒，舆情产生主体即网民出发，利用事件作用力、网民作用力和网媒作用力来描述网络舆情热度，构建舆情热度评价指标体系。

(1) 非常规突发事件作用力

舆情产生和变动总是在一定的时间和空间内进行的。当某一类与网民利益密切相关的非常规突发事件出现时，舆情则可能被激发。舆情一旦形成，就要存在一段时间，并在网民以及网媒因素影响下不断变化和发展。如果符合网民兴趣爱好，或者涉及网民切身利益的非常规突发事件刺激强度大，持续时间长，那么舆情持续的时间也相对较长。

因为舆情的产生与消亡都是伴随着事件发展过程而存在或消亡的，本文认为应该从事件发展维度

出发来建立事件作用力指标体系。

① 事件易爆性 (事件爆发原因): 事件的作用主体是人, 所以应从事件的当事人和事件本身两个角度来建立指标体系。作为事件作用主体的人, 其所处的社会阶层、社会影响力、社会知名度等因素均会为事件的作用力强度带来正面或负面的影响; 而对于事件本身来说, 如果与网民切身利益相关性大、触犯社会伦理道德的事件通常也具有较大的爆发力。

② 事中作用力 (事件发展过程): 在事件发展过程中, 涉及影响舆情热度持续的因素包括事件持续时间、突发事件的危害/损失程度。事件持续事件是指非常规突发事件从发生到处理结束持续的时间, 持续时间越长则网络舆情热度越高。也就是说, 如果政府或相关部门不能及时对非常规突发事件进行处理, 那么就会使舆情非常高涨, 甚至难以控制。突发事件的危害/损失程度也会影响舆情热度的高低。学者刘毅认为, 突发事件是从公共行政管理角度研究危机的专用语, 主要指突然发生, 造成重大伤亡, 重大财产损失和重大社会影响, 对公共安全、社会稳定、国家政权有较大影响的事件^[7]。所以突发事件的危害/损失程度与突发事件舆情热度有着强烈的正相关关系, 损失/危害程度越大, 舆情热度就越高。这种危害损失包括两方面, 直接损失和间接损失。直接损失包括经济、财产上的损失, 是可以弥补和修复的; 间接损失则表示对社会的负面影响, 这种负面影响不但危害社会稳定, 甚至影响政府公信力。

③ 事末影响力 (事件处理结果): 事件处理包括两部分。在事件发展过程中的事件处理, 有关部门对事件实施的调查、救援行动和恢复重建行为等, 目的是让事件能够较快平息, 尽快恢复正常的社会秩序。事件处理结果, 表示对事件最后处置的定论, 例如明确事件发生的责任方、相关责任方的查处, 相关事件应急方案的制定等。民众对事件处理是否满意也应该同时包括对事件处理过程的满意度和对事件处理结果的满意度。这两者满意度高, 则舆情热度平息也会较快。

④ 事件扩大几率 (事后影响): 当非常规突发事件第一阶段处理完毕后, 如果矛盾激发得不到彻底的解决, 有可能出现次生事件, 或者事态进一步扩大, 那么也会引起舆情的进一步扩大。如果这样的情况发生, 政府公信力就很有可能遭到质疑, 社会矛盾会进一步加深。所以次生事件发生的可能性也必须作为研究重点。例如, 邓玉娇事件就因为一波未平一波又起在网上引起轩然大波, 不公平处理让网民一片哗然, 对邓玉娇的改判在平息网民愤慨的同时也危及了政府形象。

(2) 网媒作用力

网络媒体舆情热度增加, 表现为网上有关非常规突发事件的新闻和评论增多, 甚至出现专门针对非常规突发事件的新闻专题。从信息传播和信息反馈角度来看, 网络媒体作为舆情传播的载体是舆情热度形成的重要渠道。所以, 在衡量网媒对网络舆情热度作用力时, 衡量指标应以新闻报道的数量和质量作为衡量维度。表1为网络媒体分类以及不同网络媒体对舆情影响力和作用力的强弱。

表1 网络媒体及其舆情影响力

传播媒介	典型代表	突发事件舆情传播影响力	主导
新闻网站	政府新闻网站	新华网、人民网、中国新闻网	网媒
	大型商业新闻网站	新浪、搜狐、网易	
	新闻媒体网站	人民日报、光明日报、新华社、中央电视台	
	代表性地方网站	北京的乾隆信息网、香港的凤凰网、上海的东方网	
时事论坛	新华网发展论坛、人民网强国论坛、新浪时事论坛、网易崛起论坛、凤凰网论坛		网民
BBS及网络社区	水木清华、紫丁香、猫扑、天涯	☆	网民
博客	新浪博客、中国博客网		网民

① 网媒报道数量

网媒报道数量由两方面组成，包括报道该事件的网络媒体机构数量以及有关该事件的网络新闻数量。

◦ 报道该事件的新闻网站数量。如表 1 所示，网络媒体包括新闻网站、时事论坛、BBS 及网络社区，以及博客。其中新闻网站属于以媒体机构为主导的网络媒体，由网媒中专业写稿人或者资深记者组成。但是时事论坛、BBS 及网络社区，以及博客等都是以网民为主导，是草根发表意见的平台。所以报道该事件的网络媒体机构数量主要指新闻网站数量。事件的舆情热度越高，关注该事件的新闻网站就越多，进行新闻报道、发布新闻评论、专题等的新闻网站也就越多。

◦ 有关该事件的网络新闻数量。这里说的网络新闻数量包括由上述新闻网站报道的所有实时新闻、评论、深度报道和新闻专题等。网民获知非常规突发事件，了解事件发展都是通过些新闻信息实现的，所以这些新闻报道也称为舆情产生的载体，载体越多，舆情的热度越强烈。

② 媒体报道内容质量

◦ 在事件发生之初，注重报道的全面性。美国心理学家 G. W. 奥尔波特和波斯特曼曾提出一个流言传播公式：公众认为信息越重要，而信息越模糊不清，流言传播的就越快^[5]。所以在突发事件发生初始阶段，网媒要注意报道的全面性，让网民迅速了解事情的发生原因从而减少主观臆断和小道消息产生的可能性。

◦ 在事件持续阶段，注重报道的真实性。在事件持续阶段，媒体已经大致了解了事件的性质和规模，媒体可充分发挥社会评判的作用和议程设置功能，通过对报道的主导方向进行精心策划，安排和设计报道的节奏、规模、手段、方式，不断构建公众关心和讨论的中心话题，把公众的注意力调动到有利于危机解决的方向和轨道上来，控制、减轻和平息突发事件引起的严重社会危害，引导大众科学分析和理性思考。但是此时需要注重报道的真实性，如果网民认为媒体报道缺乏真实性则会针对新闻报道提出新的质疑，舆情难以平息，那么网民就会觉得政府存在敷衍、偏袒、欺骗等行为，由此会引起社会不稳定，政府公信力受到威胁。

◦ 在事件结束时，注重报道的权威性。进入突发事件后期，随着各项处理的进行与应对措施的实施，民心较为稳定，社会秩序逐渐恢复。此时媒体要发挥权威性，对突发事件的复杂性和起伏性有明确、权威的报道。网媒要落实媒体社会守望功能和舆论监督作用，对已经采取的措施进行审慎的评估和调整，对正确的思想、良好的行为进行肯定和倡导，对错误认识、不当行为进行纠偏和扶正。

(3) 网民作用力

网民是指经常以互联网为传播和交流媒介，通过参与网络互动来发表个人见解、议论和评价，从而表达自己的情绪、态度和意见的互联网使用者^[7]。其内涵是，网民应该是指网民个体或群体，他们是以网络作为互动手段的信息接受者和传播者，网络成为他们表达和传播舆情信息的新渠道。

对于网民来说，通过网络可以了解其对涉及政治、经济、社会和文化各个领域的公共事务的评价、判断和看法。特别是网民对网络热点、焦点和难点问题等所持有的态度，会使网络舆情成为分析和预测社会舆情走向的重要参数。所以对于网民来说，其对舆情热度的作用力是通过以下 3 方面体现的。

① 网民情绪

网民情绪是指当非常规突发事件发生后，网民的一种综合的心理状态，也是对外界刺激产生的心理反应，例如：喜、怒、哀、乐等。网民情绪是个人的主观体验和感受。而这种主观体验和感受上升到一定阶段就可以使网民形成某种态度甚至采取行动。

在一般情况下，客观事件或情境对人的影响可有积极作用或消极作用，从而导致情绪有正性的与负性的或积极的与消极的之分。凡对人有积极作用的事件会引起肯定性情绪，具有消极作用的事件则引起否定性情绪。由此而论，环境事件的变化和主体态度的变化会引起主体与客体之间关系的变化。有益于主体的客观事件与主体关系得到维持，将产生肯定性情绪；它们之间联系的终结或破坏，则将导致否定性情绪。反之，有害于主体的事件与主体之间的联系的持续存在，将加强负性情

绪,它们之间联系被主体摆脱,则将产生正性情绪。由此可见,任何情绪的产生、维持或改变,均以主体与客体之间关系的改变为转移^[8]。基于上述分析,情绪亦可看作个体与环境以及事件之间关系的维持或改变。

心理学家伊扎德提出四维论,认为情绪有愉快度、紧张度、激动度和确信度四个维度。其中愉快度表示主观体验的享乐色调;紧张度和激动度均表示情绪的神经生理激活水平,激动度表示兴奋的程度,而紧张度表示个体对情绪情境的突然出现缺乏预料和缺少准备的程度;确信度表示个体胜任、承受感情的程度^[8]。

情绪构成一个基本的动机系统(motivational system)。它能够驱策主体发生反应、从事活动,在最广泛的领域里为人类的各种活动提供动机。所以,当非常规事件发生后,可以以情绪四维理论为依据度量网民情绪强度,网民情绪强度越大,则舆情热度越高。

② 网民态度

态度作为一种心理现象,既是指人们的内在体验,又包括人们的行为倾向。一般而言,态度是潜在的,主要通过人们的言论、表情和行为来反映。人们的态度对象也是多种多样,诸如人物、事件、国家、集团、制度、观念等。人们对这些态度对象,有的表示接受或赞成,有的表示拒绝或反对,这种在心理上表现出来的接受、赞成、拒绝和反对等评价倾向就是态度。因此,态度又可以看成是一种心理上的准备状态,这种准备状态支配着人们对观察、记忆、思维的选择,也决定着人们听到什么、看到什么、想些什么和做些什么。态度通常是指个人对某一客体所持的评价与心理倾向。换句话说,就是个人对环境中的某一对象的想法,是喜欢还是厌恶,是接近还是疏远,以及由此所激发的一种特殊的反应倾向。态度的心理结构主要包括3个因素,即认知因素、情感因素和意向因素^[9]。

· 认知因素。认知因素就是指个人对态度对象带有评价意义的叙述。叙述的内容包括个人对态度对象的认识、理解、相信、怀疑以及赞成或反对等。

· 情感因素。情感因素就是指个人对态度对象的情感体验,如尊敬、蔑视,同情、冷漠,喜欢、厌恶等。

· 意向因素。意向因素就是指个人对态度对象的反应倾向或行为的准备状态,也就是个体准备对态度对象做出何种反映。

网民态度作为非常重要的研究对象,态度强弱的评价指标也应该从认知因素、情感因素以及意向因素3方面出发来进行指标设计,使态度的测量更完备、更全面。

③ 网民行为

网民行为是形成舆情热度的最直接原因。行为是指人在主客观因素影响下而产生的外部活动,是一个整体的行动过程。心理学家对行为有各种不同的看法。如行为主义心理学把人与动物对刺激所作的一切反应都称之为行为,包括外显的行为和内隐的行为;格式塔心理学认为人的行为由人与环境的相互关系决定,行为指受心理支配的外部活动。现代心理学家一般认为,行为是有机体的外显活动。由此可见,网民行为也是网民情绪、态度的直观表现和外显活动。网民行为又可以按照空间维度和网民行为特点划分为网上行为和网下行为。

· 网上行为。网民在互联网上点击新闻,查看新闻,从而进行回帖、发帖、转贴、写博等行为均可以称为网民的网上行为。网上行为强度可以用点击量、网民新闻回帖量、论坛BBS发帖量、转贴量和博文数量来度量。

· 网下行为。当非常规突发事件发生后,网民还会在网下传播非常规突发事件。所以网下行为强度可以用一周内讨论非常规突发事件的次数来衡量。可以假设,网民在网下对非常规突发事件讨论次数越多,则会进一步加强舆情的传播。由于社会网络的存在,社会成员之间会相互影响,相互模仿,从而推动舆情传播和舆情热度的高涨。

综上,总结出非常规突发事件网络舆情指标体系建立维度,见表2

表 2 指标体系建立维度

测量对象	一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	
网络舆 情热度	非常规突发 事件作用力	事件发生 发展维度	事件易爆性	当事人影响力（涉及人）	社会阶层，影响力，知名度
				事件爆发力（涉及事）	网民利益关联度，社会伦理道德关联度
			事中作用力	事件持续时间	
				损失/危害程度	经济财产损失程度 社会负面影响程度
			事末影响力	处理过程满意度	
				处理结果满意度	
			事件扩大几率	次生事件发生可能性	
				事态扩大可能性	
	网络媒体作 用力	报道数量 和质量	网络媒体报道 数量	报道事件的网络媒体机构数量	
				有关该事件的新闻报道数量	实时新闻数，新闻评论数，新闻专题数
			网络媒体报道 质量	报道内容的真实性	
				报道内容的全面性 报道内容的权威性	
	网民作用力	网民定义	网民情绪强度	愉快度	
				紧张度	
				激动度	
				确信度	
			网民态度强度	认知强度（认知因素）	相信/怀疑，赞成/否定
				情感强度（情感因素）	尊敬/蔑视，同情/冷漠，喜欢/厌恶
				意向强度（意向因素）	
			网民行为强度	网上行为强度	点击量，网民新闻回帖量，论坛 BBS 发帖量，转帖量，博文数量
网下行为强度	一周内讨论非常规突发事件的次数				

六、结 论

非常规突发事件网络舆情指标体系建立对舆情热度的产生、高涨原因进行了深刻剖析，得出了以下结论：

分析了舆情热度的三方面来源：网络舆情产生的导火索——非常规突发事件，舆情产生的载体——网络媒体，以及舆情产生的主体——网民，由此得出舆情热度的评价指标包括三部分：非常规突发事件作用力、网络媒体作用力和网民作用力。这三者作用力越大，则舆情热度越高；反之亦然。

对于非常规突发事件作用力来说，其指标建立应以事件发展过程为指标维度。因为网络舆情的涨落过程通常是伴随着事件的产生到消亡而存在或消失的。每一阶段的事件作用力大小都会导致舆情热度产生变化。事件易爆性、事中作用力、事末作用力以及事后作用力的大小均与事件作用力大小呈正相关关系。

网络媒体作用力强度是通过媒体报道的数量和质量来体现的。网络媒体报道的数量越多，则舆情热度越大，反之亦然；与此同时，网络媒体报道的质量越高，会降低网民好奇心，与网民形成良性互动，起到疏导舆情的作用，对媒体作用力起消减的作用。

网民作用力强度是由网民的情绪、态度和行为决定的。网民作为舆情产生的主体, 也作为政府舆情引导对象其指标度量的有效性决定了指标体系的实用性。网民作用力越大, 则舆情热度越大; 反之亦然。

参考文献:

- [1] 韩立新, 霍江河. 蝴蝶效应与网络舆情生成机制[J]. 新媒体, 2008(6): 64-66
- [2] 杜阿宁. 网络舆情信息挖掘方法研究[D]. 哈尔滨: 哈尔滨工业大学, 2007.
- [3] 刘鹏飞. 网络舆情抽样与分析方法[J]. 调查与研究, 2009(3): 4-5.
- [4] 王来华, 陈月生. 论群体性突发事件的基本含义、特征和类型[J]. 理论与现代化, 2006(5): 3-5.
- [5] 叶皓. 突发事件的舆情引导[M]. 天津: 天津人民出版社, 2009: 43.
- [6] 陈月生. 群体性突发事件构成要素、特征和类型的舆情视角[J]. 理论月刊, 2006(2): 84-87.
- [7] 刘毅. 网络舆情研究概论[M]. 天津: 天津人民出版社, 2007: 67-70.
- [8] 彭聃龄. 普通心理学[M]. 北京: 北京师范大学出版社, 2007: 211-216.
- [9] 徐子建. 组织行为学[M]. 北京: 对外经贸大学出版社, 2005: 93-99.

Research on the Index System of Public Opinion on Internet for Abnormal Emergency —— concept definition and basic dimensionality

ZHANG Yiwei, QI Jiayin, FANG Binxiang, LI Yuxiao

(1. School of Economics and Management, Beijing University of Posts and Telecommunications,
Beijing 100876, China;

2. School of Computing, Beijing University of Posts and Telecommunications, Beijing 100876, China;

3. School of Humanities, Beijing University of Posts and Telecommunications, Beijing 100876, China)

Abstract: Because abnormal emergency owns the characteristics of explosive, uncertain evolution and group diffusion, more and more researchers concentrate on and try to solve it. Especially as the carrier and platform of information transmission of abnormal emergency, Internet makes public opinion on Internet attract more attention. It is a new viewpoint to use the index system method to estimate heat degree of public opinion on Internet for abnormal emergency in order to find the underlying reasons of the fluctuation. Besides, index system also provides strong evidence for stage division and control of public opinion on Internet from looking through interactive factors on the subjects and searching for developing law to control its diffusion.

Key words: abnormal emergency; public opinion on Internet; index system