

Study on the guidance mechanism of network public opinion in public health emergencies based on public satisfaction survey

Lei Zhang^{1,a,*}

¹Department of Public Safety and Emergency Management, Wuhan University of Technology, Wuhan, Hubei, China

^a903244058@qq.com

*Lei Zhang

Keywords: Public health emergencies, Network public opinion, Public satisfaction survey, Government-enterprise linkage.

Abstract. In recent years, public health emergencies have occurred frequently, and new health emergencies such as Changchun Changsheng vaccine incidents have emerged, which has caused the network public opinion's subjects weren't just the government, the public and the media. As the source of the events, enterprises have a certain impact on the network public opinion. Based on the public satisfaction survey of network public opinion's guidance mechanism of public health emergencies, this study uses SPSS analysis data. According to the results, there are two suggestions for establishing the synergy mechanism between enterprises and the government. One is to establish the system of government-enterprise docking, and the other is to operate interactive platform in cooperation between government and enterprise.

基于公众满意度调查的突发公共卫生事件网络舆情引导机制研究

张蕾^{1,a,*}

¹武汉理工大学公共安全与应急管理系, 武汉, 湖北, 中国

^a903244058@qq.com

*张蕾

关键词: 突发公共卫生事件, 网络舆情, 公众满意度调查, 政企联动

中文摘要. 近年来, 突发公共卫生事件频发, 同时出现了如长春长生疫苗事件等的新型突发公共卫生事件, 所引发的网络舆情主体不再只有政府、公众、媒体, 企业作为事件的源头, 也会对网络舆情产生一定的影响。本研究基于突发公共卫生事件网络舆情引导机制的公众满意度调查, 利用SPSS分析数据, 根据分析结果, 对建立企业与政府之间的协同联动机制提出两点建议, 一是建立政企对接制度, 二是政企合作进行互动平台运营。

1. 引言

近年来, 突发公共卫生事件频繁发生, 灵寿幼儿园食物中毒事件、同仁堂过期蜂蜜事件、问题疫苗等事件一度成为公众关注的焦点。并且随着微博、微信等新媒体的快速普及和自媒体网民人数的不断增加, 网络信息的覆盖范围越来越广, 使得公众的思想观念、价值判断等深受其影响。随着意见的扩散和讨论的深入, 各种观点之间经过交流、碰撞和融合。由于突

发公共卫生事件和公众的日常生活联系紧密，与其切身利益相关，面对网络舆情，公众极易被误导而产生恐慌心理，从而对社会造成不良影响。因此，如何引导舆情向良性方向发展，研究突发公共卫生事件网络舆情引导机制就显得尤为重要。

以“突发公共卫生事件网络舆情引导机制研究”为关键词在CNKI上进行搜索，共得到相关文献37篇，其中期刊7篇，硕博论文30篇。其中17篇是对政府如何应对突发公共卫生事件网络舆情的研究^[1,2,3,4]，8篇研究网络舆情的演化机理^[5,6]，王静雯和房秋文从多主体角度进行研究，主张发挥政府、公众、媒体三主体的协同作用^[7,8]。综上所述，目前“突发公共卫生事件网络舆情引导机制”的研究还处于探索阶段，大部分研究政府主体的应对，还有一些对政府、公众、媒体三主体进行研究。但近年来，一些新型突发公共卫生事件的出现，如长春长生疫苗事件等，使得舆情的主体不再只有政府、公众、媒体，企业作为事件的源头，也会对网络舆情产生一定的影响。本研究将企业也作为舆情引导的主体之一，通过对突发公共卫生事件网络舆情引导机制的公众满意度进行调查，探究企业与政府之间的协同联动机制。

2. 调查问卷的构建

2.1 建立公众满意度指标体系

通过查阅大量相关文献，同时运用层次分析法进行初步筛选。采用德尔菲法确定指标及其权重，通过计算专家权威系数、积极系数、变异系数和协调系数，对指标进行二次筛选，建立了由4个一级指标、9个二级指标和12个三级指标组成的突发公共卫生事件网络舆情引导机制公众满意度指标体系，该体系包括政府信息公信力、政府响应、企业响应、公众对企业信任度等方面内容。根据该指标体系设计了一份初始问卷，进行数据收集，共回收有效问卷120份。

2.2 进行信度与效度分析

2.2.1 信度分析

利用SPSS统计软件对收集数据进行信度分析，计算出问卷总体的Cronbach信度系数和问卷各维度的Cronbach信度系数，然后根据Cronbach信度系数的具体数值，参考判断标准，对各指标进行修改或删除。

问卷总体的Cronbach信度系数值为0.786，大于0.7，因而说明研究数据信度质量较好。其中“政府能主动发布有效信息”“企业有完备的网络舆情危机应对方案”以及“企业能及时主动公布舆情事件核查结果”四个题项的校正项总计相关性（CITC）均小于0.3，故删除。

2.2.2 效度分析

所有研究项对应的共同度值均高于0.4，分析结果表明说明研究项信息可以被有效的提取。

通过指标筛选、信度与效度检验，最终形成突发公共卫生事件网络舆情各引导机制的满意度调查问卷。对机制的公众满意度进行调查，探究企业与政府之间的协同联动机制。

3. 调查结果

3.1 调查对象性别和身份构成

从性别构成上看，120名调查对象中，男性占60.83%，女性占39.17%。从社会身份上看，高中及以下学历的学生占5%，大学生占88.33%，在职员工占5%，其他身份占1.67%。

3.2 调查对象对突发公共卫生事件的了解程度

调查显示，在120位受访者中，72.5%的受访者表示了解过武汉疫苗这类的突发公共卫生事件，27.5%的受访者表示未了解过武汉疫苗这类的突发公共卫生事件。

3.3 调查对象获取舆情信息的手段

问卷将获取舆情信息的手段分为：微信、微博、QQ、手机新闻、论坛、贴吧和其他。利用SPSS进行X2拟合优度检验，拟合优度检验呈现出显著性 ($\chi^2=131.548, p=0.000<0.05$)，意味着各项的选择比例具有明显差异性。具体来看，微信，微博，QQ，手机新闻4项的响应率和普及率明显较高，表明受访者多采用微信，微博，QQ，手机新闻获取舆情信息。

3.4 公众对不同主体反应的关注度

问卷调查了公众对政府、企业、公众和其他四个主体对突发公共卫生事件网络舆情应对措施的关注度。进行X2拟合优度检验，结果呈现出显著性 ($\chi^2=100.531, p=0.000<0.05$)。具体来看，政府，公众2项的响应率和普及率明显较高，可以看出受访者更关注政府与公众的反应。

3.5 公众对政府、企业关于突发公共卫生事件网络舆情引导机制的满意度

根据李克特量表设计了公众对政府、企业关于突发公共卫生事件网络舆情引导机制的满意度的矩阵量表题，具体数据结果见表1、表2，可以看出：统计数据中没有异常值，各项数据值均在平均值的3个标准差范围内波动。

在对政府的满意度上，矩阵题平均分为3.43，大于3，表明公众对政府关于突发公共卫生事件网络舆情引导机制满意度较高。每项的平均值得分情况如表1所示，其中“您会与政府部门在网络平台上互动”平均分为2.808，得分较低，表明公众满意度不高，即政府部门在网络平台互动方面存在不足。

在对企业的满意度，矩阵题平均分为3.34，大于3，表明总体上公众对企业关于突发公共卫生事件网络舆情引导机制较为满意。具体每项分析结果如表2所示，其中“您会相信并继续使用企业的产品或服务”平均分为2.967，小于3，表明大部分受访者在舆情后不愿再信任企业的产品或服务。

表1 公众对政府关于突发公共卫生事件网络舆情引导机制满意度

名称	样本量	最大值	最小值	平均值	标准差	中位数
政府能及时发布有效信息	120	1	5	3.65	1.05	4
政府发布的信息是真实可靠的	120	1	5	3.733	1.106	4
政府发布的信息可以满足您的需求	120	1	5	3.533	0.978	4
您会与政府部门在网络平台上互动	120	1	5	2.808	1.279	3

表2 公众对企业关于突发公共卫生事件网络舆情引导机制满意度

名称	样本量	最大值	最小值	平均值	标准差	中位数
企业对网络舆情的产生具有高度的敏感性	120	1	5	3.667	0.947	4
企业在第一时间向公众对网络舆情进行解释	120	1	5	3.442	1.083	3
企业在舆情过后进行反省并做出整改措施	120	1	5	3.3	1.001	3
您会相信并继续使用企业的产品或服务	120	1	5	2.967	1.061	3

4. 建议

4.1 构成建立政企对接制度

较企业而言，公众对政府信任度更高。从调查结果看，“政府信息公信力”和“公众对企业信任度”两指标对应的题项相比，“政府信息公信力”的平均得分更高，表明在突发公共卫生事件中，公众更倾向于相信政府。同时结果显示大部分受访者在舆情后不愿再信任企业的产品或服务，一旦企业的产品或服务出现问题，危及公众的健康安全，企业的可信度会大幅下降。

基于此，建议对于一些与公众健康安全关系紧密的企业，政府可将它们纳入应急管理范畴，要求企业上报针对网络舆情的应急预案，包括总体应急预案、专项预案以及各部门应急预案，同时每个企业安排相应的政府人员进行对接，负责预案的审核和舆情监控。舆情爆发后，企业要及时反馈处理进度，政府进行监督，保证处理过程中信息的公开、透明。

在对接制度的基础上，可出台相关惩处规定，按舆情负面影响的严重程度，除涉事企业外，相应的对接管理部门也需负连带责任。

4.2 政企合作进行互动平台运营

在网络平台的互动上，政府没有很好发挥媒体平台的作用。虽然现在大部分政府网站都开设了互动模块，给予公众留言、参与政策制定的渠道，但很多网站的公众留言数量几乎为零，互动平台形同虚设。

针对这个问题，建议政府与一些专业的平台运营商进行合作，委托运营商定期对平台进行升级完善，同时委派相应的政府工作人员进企业学习平台操作、推广以及维护，打造一支属于政府自己的专业团队，更好地倾听群众的意见和反馈。

5. 结束语

本研究主要根据突发公共卫生事件网络舆情引导机制的公众满意度调查结果，分析在舆情引导过程中企业与政府存在的问题，一是公众对企业信任度不高，二是政府没有很好利用网络互动平台。针对这两个问题，提出建立企业与政府之间的协同联动机制的两点建议，一是建立政企对接制度，二是政企合作进行互动平台运营。

由于能力和资源的有限，本研究还存在很多需要完善的地方。接下来本研究将构建政企联动体制的指标，继续研究其可行性和可操作性。

致谢

本文为2019年自主创新研究基金本科生项目《突发公共卫生事件中网络舆情引导机制研究——以武汉疫苗事件为例》的阶段成果之一。

References

- [1] Ma Wenyuan. Evolution of Network Public Opinion and Government Response Strategies in Public Health Emergencies [D]. Jilin University, 2019.
- [2] Ma Li. Study on the government governance of public opinion in the emergency network [D]. Beijing University of Posts and Telecommunications, 2010.
- [3] Wang Linlin. The spread of public opinion and government response in the network of sudden public events based on system dynamics [D]. East China Normal University, 2016.
- [4] Cui Peng. Study on the Government's Response Capacity for Public Opinion in The Network of Sudden Public Events [D]. Central University of Finance and Economics, 2016.

- [5] Li Wanlian, Nie Junting. Research on the evolution of Internet public opinion in public health emergencies: Based on 2008-2015 years of relevant literature research[J]. *Rural health management in China*, 2015,35 (09): 1135-1138.
- [6] Chen Jinghao. Study on the Evolution of Public Opinion in The Network of Sudden Public Events [D]. WuHan University, 2014.
- [7] Wang Jingwen. Multicentral governance theory: A Study on coping strategies of Internet public opinion in emergencies[D]. Heilongjiang University, 2018.
- [8] Fang Qiuwen. Study on the law of multi-subject vocals and management countermeasures in public opinion of emergency network [D]. Jinan University, 2018.