

网络舆情导论

随着互联网的发展,越来越多的人进入网络空间,在网络空间中表达观点、诉求、主张、情绪、情感及行为倾向等,由此,网络空间孕育出与现实社会相对应的舆情形态,称为网络舆情。网络舆情是互联网不断发展的产物,是互联网言论表达功能的体现。网络不仅可以表达舆情,快速传播、扩散舆情,而且可以促使舆情的功能和作用不断放大。由此,网络舆情不仅具有了社会舆情的特点、功能,还具有了社会舆情不具有的新特点、新功能。随着网络社会的持续发展,网络舆情已成为需要关注和研究的重要领域。

1.1 网络舆情的概念界定

网络舆情由舆情衍生而来。舆情一词古已有之,据天津社会科学院舆情研究所的研究者考证,早在唐代就已出现了舆情一词,到清代时舆情一词得到更广泛使用。古代的舆情主要是指民众对统治者的态度、意见、评价等。近代以来,舆情概念较少被提及,而获得广泛关注的是舆论、民意等概念。然而,随着互联网的发展,舆情这一词汇被更多关注和使用,成为热词,并逐渐孕育出网络舆情、社会舆情、舆情分析研判、舆情监测预警、舆情演变扩散、次生舆情、舆情风险等一系列相关概念。

较早对网络舆情概念进行系统界定的是刘毅,他在《网络舆情研究概论》中将舆情界定为“由个人和各种社会群体构成的公众,在一定社会空间内,对自己关心或与自身利益紧密相关的各种公共事务所持有的多种情绪、意愿、态度和意见交错的总和”。这一概念强调了舆情的主体、载体以及舆情的形态等。在此基础上,刘毅强调:“网络舆情就是通过互联网表达和传播的各种不同情绪、意愿、态度和意见的交错总和。”

实际上,随着互联网的发展,网络舆情的范围更加广泛,网络舆情的主体既可以是一定规模的群体,也可以是单个的个人。网络舆情的生发空间也更加多样,任何网络应用或载体都可以承载、传播网络舆情。此外,网络舆情也不一定是情绪、态度和意见交错的总和,任何含有情绪、态度或意见的信息都可以归为舆情。因此,对网络舆情可以作出更为宽泛的界定:网络舆情是指网络空间中孕育和传播的含有态度、观点、诉求、主张、情绪及行为倾向等的信息。具体来说,网络舆情是各类网民围绕特定事件、问题、现象或特定人物言论、行为等发布和传播的含有态度、观点、诉求、主张、情绪、情感或行为倾向的信息。简言之,网络舆情是有态度的网络信息。

为了有效把握网络舆情的含义,有必要将网络舆情的概念与网络信息、网络舆论、网络社会思潮等概念加以区分。

1.1.1 网络舆情与网络信息

从前文的概念界定可知,网络舆情是网络信息的组成部分,其外延小于网络信息。作为网络信息组成部分的网络舆情,有两个比较明显的特征:一是主观性,网络舆情是内含一定态度的网络信息,而有些网络信息如网络上的个人信息、数据信息等大多属于客观的信息,这些信息不是网络舆情;二是公开性,网络舆情是公开发布的可以采集、分析、加工等的信息,有些需要通过特殊途径获得的带有一定秘密性的网络信息如网络情报、网络隐私等也不属于网络舆情。

1.1.2 网络舆情与网络舆论

在舆情概念未受广泛关注之前,各界广泛使用的是舆论,舆论既是新闻传播学科的重要概念,也是其他一些学科如政治学、社会学有所使用的概念。较早对舆论进行界定的是甘惜分教授,他在《新闻理论基础》中将舆论界定为“社会生活中经济政治地位基本相近的人们或社会集团对某一事态的大体相近的看法”。此后,学者孟小平进一步将舆论界定为“公众对其关心的人物、事件、现象、问题和观念的信念、态度和意见的总和,具有一定的-致性、强烈程度和持续性,并对有关事态的发展产生影响”。从学者对舆论的界定可知,舆论是一定规模的人群所表达的具有一定一致性的意见。网络舆论则是网络空间中一定规模的网民所表达的具有一定一致性的意见。

网络舆情的范围要广于网络舆论,一定程度上可以说,网络舆论是获得一定人群认可的网络舆情。网络舆论与网络舆情的区别主要体现在两个方面:一是群体规模。网络舆论是一定规模的网民群体所持有的意见,而网络舆情既可以是网络群体的意见,也可以是单个网民的意见。二是共同程度。网络舆论是一定规模网民所持有的较为一致的意见,而网络舆情既可以是一致的意见,也可以是分散、零碎甚至个性化的意见。

1.1.3 网络舆情与网络社会思潮

网络社会思潮是指网络空间流传的、内含一定政治诉求的系统化主张。从概念外延来看,网络社会思潮总体上属于网络舆论的组成部分。网络舆情与网络社会思潮可从两个方面进行区分:一是政治性。虽然早期的舆情研究者强调舆情是被管理者对管理者的态度,但随着网络舆情的发展,舆情的主客体范围更为宽泛,因此,网络舆情的政治性在弱化。而网络社会思潮作为网络空间传播的社会思潮,大多内含政治要求和诉求,指向政治领域。二是系统性。网络社会思潮是系统化、成体系的态度和主张,网络舆情既可以是系统性主张,也可以是零碎的观点。

综上,从概念外延来看,网络信息>网络舆情>网络舆论>网络社会思潮,存在包含与被包含的关系。随着网络社会的到来,网络上生产和扩散的有态度的信息不断增多,这些有态度的信息值得关注和分析,由此,网络舆情概念因其良好的适应性而获得广泛关注和使用。

1.2 网络舆情的研究概况

1.2.1 网络舆情相关著作

1. 教材

网络舆情教材适应了网络舆情领域人才培养的需要,是网络舆情学科化、专业化的重要标志,多以网络舆情学、网络舆情概论等命名。2014年,马振飞主编的《网络舆情导控教程》作为普通高等教育“十一五”规划教材和高等院校信息安全专业系列教材出版。2016年,周蔚华和徐发波主编的《网络舆情概论》作为21世纪新媒体专业系列教材出版。2021年,曾胜泉等合著的《网络舆情学》出版。2022年,田宇著的《网络舆情监测与研判》作为21世纪网络与新媒体专业系列教材出版。2022年,李明德主编的《网络舆情概论(微课版)》作为高等院校“十三五”网络与新媒体系列教材出版。

2. 专门著作

网络舆情著作是有关网络舆情研究的专门性书籍,反映了网络舆情研究的深度与广度。从网络舆情著作涉及的议题和领域来看,大体分为以下类型。

一是网络舆情的通识性著作。最早出版的网络舆情通识性著作是2007年刘毅著的《网络舆情研究概论》。2011年王国华、曾润喜、方付建编写的《解码网络舆情》和2017年杨明刚著的《大数据时代的网络舆情》进一步丰富了网络舆情的通识性研究。

二是网络舆情分析方面的著作。这方面的著作侧重于对网络舆情分析方法、研判方式等进行分析,如2014年常松著的《博客舆情的分析与研判》、2019年赵磊著的《网络舆情分析》、2019年孔清溪等著的《听舆施政——网络舆情传播规律与实践》、2020年谷琼和王贤明合著的《网络舆情分析:理论、技术与应用》、2022年韩益亮等著的《社交网络舆情分析——演化规律及其干预》等。

三是网络舆情管理方面的著作。这方面的著作较为丰富,涉及网络舆情监测、网络舆情应对、网络舆情管理等。如2014年喻国明和李彪合著的《社交网络时代的舆情管理》、2019年曹蓉著的《网络舆情监测:基础与应用》、2019年杨兴坤和周玉娇编著的《网络舆情管理:监测、预警与引导》、2019年夏楠主编的《网络舆情生态系统善治之道》、2020年李宝琴和于钦明著的《高校网络舆情管理》、2021年芦珊主编的《网络舆情监测与研判》。

四是网络舆情关联性著作。这方面的著作关注网络舆情与其他议题的关联性,如2018年陈福集和郑小雪合著的《面向网络舆情的政府知识管理》、2018年万旋傲著的《网络舆情与公共政策》、2020年刁生富等合著的《网络舆情与思想政治教育创新》、2020年宋香丽著的《网络舆情与高校治理研究》等。

3. 研究报告

网络舆情研究报告是由一些研究机构或研究人员定期编辑出版的有关网络舆情的年

度报告。网络舆情研究报告大体分为两类：一类是有关网络舆情以及社会舆情的综合性研究报告。较早出版的是杜骏飞主编的《沸腾的冰点：2009 中国网络舆情报告》《危如朝露：2010—2011 中国网络舆情报告》，此外还有喻国明主编的自 2010 年开始按年度出版的《中国社会舆情年度报告》，谢耘耕主编的自 2011 年开始按年度出版的《中国社会舆情与危机管理报告》等。另一类是有关网络舆情的专题性或领域性研究报告，如唐亚阳主编的自 2011 年开始按年度出版的《中国教育网络舆情发展报告》、农业农村部信息中心编写的自 2017 年开始按年度出版的《中国“三农”网络舆情报告》等。

4. 工具书

网络舆情工具书是服务于网络舆情人才培养培训的书籍。一类是适应网络舆情分析师培养需要编写的工具书，如 2011 年人民网舆情监测室著的《如何应对网络舆情：网络舆情分析师手册》、2014 年薛大龙主编的《网络舆情分析师教程》等。另一类是网络舆情工作指南或针对特定案例分析网络舆情应对得失，如 2015 年邹鸿强主编的《领导干部网络舆情工作指南》、2015 年郝晓伟主编的《网络舆情应对与处置案例分析》、2017 年曾胜泉著的《网络舆情应对技巧》、2022 年段赛民著的《如何有效处置网络舆情》等。

1.2.2 网络舆情研究项目

从国家社科基金立项查询情况来看，以“网络舆情”为关键词查询到的国家项目近 200 项，涵盖重大项目、重点项目、一般项目、青年项目、西部项目、后期资助项目等。

这些项目涉及新闻学与传播学、图书馆、情报与文献学、管理学、语言学、政治学、社会学、法学、马列·科社、党史·党建、哲学、民族学、统计学、国际问题研究等诸多学科领域，其中以新闻学与传播学、图书馆、情报与文献学为主。

从时间看，2008 年开始有涉及网络舆情的一般项目立项，2009 年有涉及网络舆情的重大项目立项，此后每年均有网络舆情相关研究项目立项。

从研究议题来看，涉及网络舆情特征分析、网络舆情演化演变、网络舆情监测预警、网络舆情信息采集挖掘、网络舆情分析研判、网络舆情危机识别、网络舆情社会影响、网络舆情调控疏导、网络舆情信息工作机制构建、网络舆情治理等诸多方面。

从具体研究对象或领域来看，涉及突发事件网络舆情（包括群体性事件、危机性事件、暴恐事件、灾害性事件、公共卫生事件等）、特定语言网络舆情（如维吾尔文、蒙古文网络舆情）、特定领域网络舆情（如民族宗教领域）、特定地区或空间网络舆情（如中亚国家、边疆民族地区、高校等）、特定事项网络舆情（如食品安全、体育赛事等）等。

1.2.3 网络舆情研究机构

随着网络舆情学科化、体系化的不断深化，越来越多的部门或单位成立网络舆情相关研究机构，开展项目实施、报告编写、网络舆情指数设计与排行榜发布、网络舆情培训与网络舆情人才培养等。从类型来看，网络舆情研究大体包括以下几类机构。

1. 依托科研院所设立的网络舆情研究机构

这类机构多以研究所、实验室等命名,代表性的有天津社会科学院舆情研究所、中国社会科学院中国舆情调查实验室等。

天津社会科学院舆情研究所在天津社会科学院舆情调查研究中心基础上于1999年10月成立,是国内最早成立的以舆情命名并从事舆情研究的科研机构。该所研究团队编写了《舆情研究概论——理论、方法和现实热点》《网络舆情研究概论》《舆情支持与舆情危机》《舆情制度建设论》《网络谣言应对与舆情引导》《政策议程设置模式研究——基于舆情的视角》《当代中国舆情研究:2000—2020》等著作。

中国社会科学院中国舆情调查实验室由中国社会科学院新闻与传播研究所和中国社会科学院调查与数据信息中心于2013年2月联合设立,中国舆情调查实验室同时也是中国社会科学院国家治理研究智库的舆情研究部。该实验室注重在线调查样本库建设和舆情调查分析,推动网络舆情调查科学化、规范化发展。该实验室编写了《中国舆情指数报告(2013)》《舆情与管理:构建中国旅游舆情智库》《舆情大数据指数》《中国舆情指数报告(2016—2017)》等。

2. 依托高等学校成立的专门化网络舆情研究机构

这类机构一般以中心、实验室等命名,代表性的网络舆情研究机构包括华中科技大学舆情信息研究中心、上海交通大学舆情研究实验室、中国传媒大学网络舆情研究所、上海外国语大学中国国际舆情研究中心、暨南大学广州市舆情大数据研究中心等。

华中科技大学舆情信息研究中心是由中共湖北省委宣传部和华中科技大学共同建设的研究机构。该中心以舆情信息理论、网络舆情与社会安全、高校网络舆情为研究方向,编写了《解码网络舆情》一书以及“网络舆情与网络社会治理研究系列丛书”,系列丛书包括《突发事件网络舆情的动力要素及其治理》《把脉网络舆情——突发事件网络舆情演变研究》《热点事件网络舆情的传播与治理》《网络舆情热点事件案例汇编(2007—2011年)》《网络舆情应对的关键技术研究》等。

上海交通大学舆情研究实验室是国内较早成立的舆情研究机构。该实验室注重运用大数据挖掘、模拟仿真、社会调查、心理实验等方法对舆论、舆情进行研究,承担了国家社会科学基金重大项目“突发事件网络舆情预警指标体系研究”,发起成立了中国新闻史学会舆论学研究专业委员会,编辑出版《中国社会舆情与危机管理报告》年度报告,编辑出版《新媒体与社会》《舆论学研究》等集刊。

中国传媒大学网络舆情(口碑)研究所成立于2007年底,是专注为政府和企业服务的网络舆情研究和咨询机构,注重提供网络舆情分析报告,承担了国家社会科学基金重大项目“中国特色网络文化建设与管理战略研究”子课题“网络舆情指数体系(IRI)”的研究,建立了通过网络舆情指数实现网络舆情的科学收集、分析研判和预警应对的一整套工作体系。该所编写了《网络舆情及突发公共事件危机管理典型案例》《听舆施政:网络舆情传播规律与实践》等著作。

上海外国语大学中国国际舆情研究中心成立于2008年6月,是上海外国语大学充分

发挥多语种语言优势,致力于国际舆论和国际传播相关话题的研究,尤其是全球各国媒体的涉华新闻报道研究。该中心于 2015 年入选中宣部舆情直报点,2016 年获批上海市高校智库内涵建设项目,2019 年入选上海市高校一类智库以及上海市重点智库(培育)。该中心发起成立了长三角舆情联盟,举办了“中国形象与全球传播”高端论坛。

暨南大学广州市舆情大数据研究中心前身为建于 2005 年的暨南大学舆情研究中心,2012 年、2015 年两度入选广州市人文社会科学重点研究基地。中心建有电话访问实验室、传播与认知科学实验室、传播大数据实验室,重点推进传播大数据、粤港澳舆情调查、“一带一路”舆情调查、财经调查、政治话语分析等方向的调查与研究,致力于打造舆情领域的“思想-理论”型高端智库。中心定期编写《广东舆情动态》,与凯迪网络合作出版《舆情观察》,策划出版了“舆情与社会管理黄皮书”系列丛书等。

3. 高校与企业联合设立的网络舆情研究机构

随着网络舆情理论与实践的深度融合,越来越多的高校与企业联合设立研究机构,代表性机构包括南京大学—谷尼网络舆情监测与分析实验室、中国人民大学舆论研究所。

南京大学—谷尼网络舆情监测与分析实验室由南京大学网络传播研究中心与谷尼国际软件有限公司于 2009 年联合设立,该实验室注重为政府及各级宣传部门、媒体及企业等提供网络舆情监测分析,承担网络舆情课题研究。该实验室撰写了《沸腾的冰点:2009 中国网络舆情报告》《危如朝露:2010—2011 中国网络舆情报告》等著作。

中国人民大学舆论研究所是 1986 年成立的舆论调查与研究机构,该研究所在国内较早开展舆情研究。2008 年,该所与北大方正智思研究院合作成立社会舆情监测研究基地,共同开发网络舆情分析软件,利用软件进行网络舆情分析与研究。该所自 2010 年起按年度编写出版《中国社会舆情年度报告》蓝皮书,该所研究人员著有《社交网络时代的舆情管理》《舆情:山雨欲来——网络热点事件传播的空间结构和时间结构》《谁在网络中呼风唤雨——网络舆情传播的动力节点和动力机制研究》等著作。

4. 新闻媒体组建的网络舆情研究机构

这类机构中有代表性的是人民网舆情数据中心、南方舆情数据研究院等。

人民网舆情数据中心原为 2008 年组建的人民网舆情监测室,2017 年更名为人民网舆情数据中心,该中心是国内较早从事互联网舆情监测、研究的专业机构。该中心形成了一套较完整的网络舆情监测理论体系、工作方法、作业流程和应用技术,可对各类网络舆情载体进行全天候监测,并进行专业的统计和分析,形成监测分析研究报告。该中心承担了国家社会科学基金重大项目“突发公共事件舆情应对与效果评估信息平台建设研究”,编辑出版《网络舆情》内参,定期发布地方应对网络舆情能力推荐榜、网络舆情应对能力排行榜等,编写了《网络舆情热点面对面》《网络舆情分析教程(初级)》《如何应对网络舆情:网络舆情分析师手册》《十天学会写舆情报告》等。

南方舆情数据研究院由南方报业传媒集团联合高校、智库、研究机构等发起成立,注重舆情信息分析、研究与运用,开展舆情理论与应用实践的学术交流。南方舆情数据研究院拥有舆情分析师、特邀舆情分析师等“内脑”团队,也拥有专家委员会等“外脑”团队,

覆盖政务、政法、商业、教育科研等舆情领域。该院连续多年举办“粤治——治理现代化”广东探索经验交流会、大数据应用及产业发展大会,编写了《粤治新篇:政府治理能力现代化的广东实践(2013—2014)》等。

5. 服务于地方网络舆情研究与治理的综合性机构

这些机构大多由高校、地方政府部门以及相关企业等联合设立。代表性的有陕西省舆情信息工作创新中心、陕西省网络舆情研究基地、广州网络舆情数据研究院等。

2020年,陕西省舆情信息工作创新中心由中共陕西省委宣传部与西安交通大学以“部校合作”方式共建共享,旨在聚合高校、媒体、社科机构和智库单位舆情工作领域头部资源,建设特色新型智库,打造集前瞻性、创新性、应用性、示范性于一体的全国领先的舆情信息工作协同创新平台;优化力量资源配置,再造舆情信息报送工作流程,聚焦大局大势大事,实施项目带动,形成新型智库建设与舆情信息服务融合共进的工作局面;注重舆情智力资源及其工作成果的产业化转化应用,推动舆情信息工作政产学研媒一体化发展,努力在研究方向上做专、在学科建设上做强、在服务效能上做优。

2016年,陕西省网络舆情研究基地由陕西省网络安全和信息化领导小组办公室与西安交通大学新闻与新媒体学院共建,该基地着力促进舆情研究成果在各领域工作中的运用,为政府、企业提供理论、数据等方面的支持,同时为地方发展输送高素质新媒体人才。该基地作为开展舆情研究工作和人才培养实践的平台,注重研究互联网发展、新媒体发展、社会意识形态和网络舆情等前沿领域问题。基地开展陕西网络新媒体发展、网络舆情状况等多项统计调查,分析研判涉陕网络舆情,编发《舆情研究》和网络舆情分析报告,为地方决策提供信息参考和对策建议。

2020年,广州网络舆情数据研究院在中共广州市委宣传部支持、市委网信办指导下成立,是由广州市广播电视台牵头,聚合高校学术机构、互联网数据技术研发团队、移动通信数据运营机构等资源组建的创新型智库机构。广州网络舆情数据研究院成员单位有中国移动通信集团广东有限公司广州分公司(广州移动)、广州大学新媒体与社会发展研究院、云润大数据服务有限公司等。广州网络舆情数据研究院承担了包括“广州网络舆情引导与应对能力排行榜”在内的多个项目。

1.2.4 网络舆情相关社团

网络舆情相关社团是舆情领域的社团组织,目前国内没有有关舆情的专门性学会或协会,有关舆情的社团大多属于特定学会或协会成立的与舆情有关的分支机构。目前,与舆情有关的社团包括中国应急管理学会舆情专业委员会、中国广告主协会广告舆情监测专业委员会、中国民营科技实业家协会法治与舆情工作委员会。

1. 中国应急管理学会舆情专业委员会

中国应急管理学会舆情专业委员会2015年12月12日设立,属于中国应急管理学会4

个专业委员会之一。该舆情专业委员会由新华网、清华大学新闻与传播学院、中山大学传播与设计学院、浙江大学传媒与国际文化学院和天津社会科学院舆情研究所联合发起，旨在整合应急管理领域行政、媒体、科研资源，搭建产学研一体化的专业交流平台，开展应急决策咨询与风险评估、舆情认证培训、课题委托研究、应急管理学术专著及教材出版等业务，并在舆情研究、项目体系研发、学术交流与研讨等领域开展合作。

2. 中国广告主协会广告舆情监测专业委员会

中国广告主协会广告舆情监测专业委员会于 2022 年成立，广告舆情监测专业委员会立足自身技术应用和媒体资源优势，依托中国广告主协会积极打造中国广告舆情主阵地，通过搭建互联网数据库系统平台，加强舆情信息工作力量统筹，优化顶层设计、资源配置和系统集成，提升舆情监测、研判、处置能力，对企业突发事件作出快速响应和处理，帮助广大广告主及时获取行业信息，深刻洞悉行业发展规律。

3. 中国民营科技实业家协会法治与舆情工作委员会

2022 年，中国民营科技实业家协会法治与舆情工作委员会经中国民营科技实业家协会理事会批准成立，法治与舆情工作委员会致力于开展法治与舆情领域建设和发展状况的调查研究，建立法治与舆情领域企业信用体系，通过统计、调查，了解本领域内企业的经营、服务、发展等基本情况，发布本领域相关统计数据和研究报告，为法治与舆情业界提供信息情报服务，加强法治与舆情经验交流，推动与社会合作，开展培训、研讨等活动。

虽然目前有关舆情的社团数量较少，仍处在初步发展阶段，不过，随着舆情和网络舆情重要性的增强，可以预见，未来与舆情、网络舆情有关的社团组织将会逐步增多。

1.2.5 网络舆情相关培训

网络舆情相关培训是适应党政机关、企事业单位以及各类社会组织网络舆情监测分析等需要而逐步发展起来的。网络舆情相关培训既是网络舆情研究成果有效转化的途径，也是培养网络舆情专门人才的渠道。在网络舆情学科发展过程中，在相关部门的授权或批准下，人民网舆情数据中心、新华网舆情监测分析中心等曾参与开展网络舆情分析师、网络舆情管理师等认证和培训项目。

1. 网络舆情分析师认证及培训

2013 年，人力资源和社会保障部中国就业培训技术指导中心（ETTC）将网络舆情分析师纳入 CETTC 职业培训序列，授权人民网舆情监测室（现已更名为人民网舆情数据中心）负责全国网络舆情分析师的培训和考核工作，参加培训并考试合格者可以获得人社部认证的《网络舆情分析师职业培训合格证》。2013 年 9 月，人社部中国就业培训技术指导中心联合人民网舆情监测室在国内多地开展了“CETTC 网络舆情分析师职业培训”，截至 2014 年 9 月，共举办培训班 12 期，培训学员 1050 人次，其中有 860 人完成学习任务并通过考试，获得网络舆情分析师职业资格证书。为适应培训需要，人民网舆情监测室于 2011 年出版了《如何应对网络舆情：网络舆情分析师手册》，2015 年出版了《网络舆情分析教程

(初级)》等。目前,人社部已不再参与网络舆情分析师培训,人民网舆情数据中心不定期举办相关培训。

2. 网络舆情管理师认证及培训

2012年,工业和信息化部电子科学技术情报研究所(现已更名为国家工业信息安全发展研究中心)批准设立全国网络舆情技能水平考试项目管理中心(简称舆考中心和NPST),工业和信息化部电子科学技术情报研究所网络舆情研究中心是实施“全国网络舆情技能水平考试”项目具体工作的机构。该中心开展了基于网络舆情相关能力的水平等级考核和培训,对考试合格者,工信部教育与考试中心颁发相应的职业技能水平证书。“全国网络舆情技能水平考试”证书分为五个级别,分别是网络舆情助理分析师、网络舆情分析师、网络舆情高级分析师、网络舆情管理师、网络舆情高级管理师。为适应培训需要,电子工业出版社2014年出版薛大龙主编的《网络舆情分析师教程》。2014年,新华网舆情监测分析中心(现已整合)与工业和信息化部电子科学技术情报研究所(现已更名)全国网络舆情技能水平考试项目管理中心(NPST)联合举办首期“网络舆情管理师”高级研修班,学员通过为期5天的培训,学习网络舆情管理相关知识,并接受资格考核,培训结束考试合格后,学员们可以拿到由工信部教育与考试中心颁发的“网络舆情管理师”职业技术证书。目前,网络舆情管理师认证及培训已停办。

目前,虽然政府不再授权相关机构开展网络舆情分析师、网络舆情管理师等认证、培训等活动,但从现实态势看,一些新闻媒体、企业等举办的网络舆情培训班仍不断出现,同时,一些党校、干部学院以及其他类型的培训活动也会开列有关网络舆情的培训课程。

1.3 网络舆情的学科发展

随着网络舆情研究的不断拓展、深化,越来越多的研究者开始认同舆情和网络舆情已经逐渐发展成一门学科,一些著作直接以舆情学、网络舆情学命名。网络舆情逐渐学科化,是因为随着网络舆情研究的深化拓展,网络舆情研究不断催生出诸多分支学科或研究领域,大体而言,当前网络舆情学科的分支领域包括以下方面。

1.3.1 网络舆情基础理论研究

网络舆情基础理论研究涉及网络舆情的概念内涵、基本特点,与网络舆情有关的各类理论如群体极化理论、沉默的螺旋理论、小世界理论等,网络舆情与网络舆论、网络民意、网络社会思潮的关系等。

1.3.2 网络舆情传播演变研究

网络舆情传播演变研究一方面关注网络舆情传播扩散的过程,包括传播的主体、对象,传播的载体、路径,传播的规律、特点等,大多结合传播学的相关知识和理论进行分析;

另一方面关注网络舆情演化变异的过程,包括演化阶段、演化方式,变异方向、变异路径等,一般多结合特定事件、案例、现象或问题等分析网络舆情的发展变化情况。

1.3.3 网络舆情监测预警研究

网络舆情监测预警研究是当前网络舆情研究的热点领域,涉及多个学科,特别是涉及大数据搜集分析、特定语义或图像识别、计算机技术运用等,即通过运用多元化信息技术手段和工具,对多种多样的网络舆情进行搜集、识别、归类等,在此基础上构建网络舆情监测分析系统,并依托信息化系统开展网络舆情预警,分析或明确警源、警兆等。

1.3.4 网络舆情分析研判研究

网络舆情分析研判主要在网络舆情监测预警的基础上,依托各类网络舆情分析人员,对网络舆情的风险等级、网络舆情的广度、烈度以及传播、变异等情况进行分析,预测网络舆情的变化动向或趋势,以及应采取的响应、处置措施等。网络舆情分析研判的重点领域有:一个是网络舆情分析师队伍的构建,即明确网络舆情分析师队伍的培训内容、培训方式以及认证方式等;另一个是网络舆情分析研判机制的构建,即通过构建制度化、体系化的机制,以快速、有效地分析研判网络舆情,及时地撰写舆情分析报告,有效报送。

1.3.5 网络舆情引导管控研究

随着网络舆情传播范围、社会影响的日益增强以及各类虚假、错误网络舆情的不断出现,网络舆情引导管控研究获得了更多关注,特别是政府相关部门十分重视网络舆情的引导和管控。网络舆情引导主要涉及运用哪些方式、方法,对海量的、多元化甚至一些苗头性、倾向性网络舆情进行有效引导,以促使网络舆情走向理性、温和,或避免网络舆情走向极端、极化。网络舆情管控主要涉及运用哪些技术化、制度化的手段和方式,对各种虚假的、错误的网络舆情如网络谣言、错误思潮等进行有效管制,避免虚假、错误的网络舆情在网络空间传播危害群众和社会。

1.3.6 网络舆情其他相关研究

网络舆情学科不断发展,也催生了一些和网络舆情相关联议题的研究:一是网络舆情社会影响研究,即运用调查、统计等方式方法对网络舆情产生的影响进行分析;二是网络舆情风险危机研究,主要关注网络舆情的风险因素,舆情危机事件的类型、发展等;三是网络舆情与公共政策的关系研究,即关注网络舆情对公共政策议程设置、公共政策内容设计及执行等的影响;四是网络舆情与网络问政、网络监督研究,即从网络舆情的角度分析网络问政、网络监督的发展变化;五是网络舆情与网民心理行为研究,即通过网络舆情分析网民心理、行为的特征与变化;六是网络舆情工作机制、调查方法研究,即分析网络舆情信息工作的具体机制,网络舆情调查的方式方法。

1.4 网络舆情的研究方法

网络舆情研究方法关注依托什么方式方法研究网络舆情现象、问题等。总体上看,网络舆情的研究方法大体分为定性研究方法和定量研究方法两大类。

1.4.1 网络舆情的定性研究

网络舆情的定性研究重在把握网络舆情的内涵、要素,表现形态、特征,生成动因、规律,演变阶段、路径,趋势预判、研判等。在网络舆情研究中,运用较多的研究方法,主要包括对比法、归纳-演绎法、田野调查法、文本或话语分析、案例研究法及扎根理论等。

1. 对比法

对比法是了解特点、把握规律、提炼理论的重要方法。网络舆情研究的对比法主要应用于概念对比、特征对比、事件对比等方面。例如,在概念对比中,研究者将网络舆情概念与其他诸如网络舆论、网络民意、网络情报、网络社会思潮等概念进行比较分析,从中提炼网络舆情的概念内涵。

2. 归纳-演绎法

归纳法和演绎法是两种思维相反的研究方法。网络舆情中的归纳法是指通过对纷繁复杂的网络舆情素材、事件等的分析,总结提炼网络舆情的一般性规律,如网络舆情的演变规律、传播规律、变异规律等,从而让网络舆情分析师、观察员或研究者更好地把握网络舆情。网络舆情中的演绎法是依托既有的理论、观点、规律等来观察、分析或推演特定的舆情事件,从而对特定网络舆情事件的发展趋势有更准确的预判,进而有效预警、导控。

3. 田野调查法

网络田野调查法是指深入某个特定形态的网络平台,以观察者甚至参与者的身份,根据某个特定的理论、视角,基于一定的目标,围绕网络舆情事件等进行全方位的调查,通过有目的的深入调查,对网络舆情现象、规律等有更深的了解和把握。网络田野调查法比网络观察法有更强的目的性,有更多的准备,所获得的研究成果更丰富和更深入。

4. 文本或话语分析

网络舆情往往依托文本、话语而得以呈现。网络文本或话语分析是指网络舆情分析师、网络舆情观察员等运用文本、话语等分析方法、技巧或技术等,对承载网络舆情的文本或话语进行搜集、分析,通过分析发现网络舆情的生成、演变规律与趋势,发现潜藏的舆情风险、危机,思考网络舆情应对的策略、办法等。

5. 案例研究法

网络舆情在多数情况下由特定事件而诱发,并传播和变异,一定程度上,网络舆情事

件是观察和研究网络舆情最有效的载体。实际上,随着互联网的发展,网络舆情事件层出不穷。网络舆情事件涉及诸多领域、诸多主体,其发生、发展和处置等往往呈现了网络舆情生成、变化的各种特征和规律。因此,大量的网络舆情研究以特定事件为案例展开。在网络舆情案例研究中,既包括对单个舆情事件的单案例深入分析,也包括对同类或不同类舆情事件的多案例对比分析等。

6. 扎根理论

扎根理论作为一种从观察中归纳经验,并将经验概括上升为理论的方法,近年来在各个领域得到广泛运用。网络舆情由于可记录、可保存等特征,适合运用扎根理论进行分析,通过对丰富、多元的网络舆情经验资料的分析,抽象和提炼出新概念、新观点和新思想,发现蕴藏其中的规律甚至理论。越来越多的研究者围绕网络舆情的演变规律、网络舆情与公共政策的关系等运用扎根理论进行研究。

1.4.2 网络舆情的定量研究

网络舆情的定量研究重在对纷繁复杂的网络舆情信息进行有效的采集、识别、分析,对网络舆情传播、演变、影响的情况及应对情境进行模拟等,通过定量分析,为相关研究提供数据化、技术化、可视化的成果支撑。在网络舆情研究中,运用较多的定量研究方法包括社会调查法、语义分析法、社会测量法、仿真分析法、数学模型法及实验研究法等。

1. 社会调查法

有关网络舆情的社会调查是指运用各类在线调查的方法了解网民的态度、意见、建议等,以把握网络舆情的脉搏。网络舆情调查包括以下类型:一是政府等部门开展的范围广泛的民意征集,通过民意征集使得各部门有效了解民情民意;二是相关部门或研究机构围绕特定事件、问题或现象开展的舆情调查,通过调查了解网民对事件、问题或现象的看法或态度;三是围绕政府治理活动或特定公共政策开展的舆情调查,通过调查了解政府治理或公共政策的得失;四是企业或社会组织开展的网络口碑调查,通过调查了解网民对于特定企业、产品或组织的评价。

2. 语义分析法

与网络舆情有关的语义分析是指基于各类算法或模型,构建网络舆情信息的语义词典、语料库等,并依托数据挖掘、网络爬虫、机器学习等信息网络技术对内含舆情的文字、图片、动画、音频、视频等信息进行话题识别分析、语义情感倾向性分析等,通过语义分析对网络舆情的热度、烈度甚至向度等及时呈现,为网络舆情的预警预测、分析研判等提供技术支持。

3. 社会测量法

网络舆情的社会测量是指通过寻找相关变量及对变量的操作化,形成或构建一系列能够反映网络舆情传播状况、影响情况、应对效果等的测评指标体系,从而形成各种类型的舆情指数,并在此基础上形成舆情分析或舆情研究报告。从舆情指数研究情况看,早期的

舆情指数研究以总体性分析为主,一些研究成果直接以舆情指数、舆情大数据指数等命名,随着舆情指数研究的深化,研究者从两个方面进行了拓展:一是进一步细化舆情的指数,出现了舆情传播指数、舆情影响指数、舆情应对指数、舆情敏感指数、舆情热度指数及网络舆情观测指数等;二是根据特定部门、行业或领域、产品服务构建舆情指数,如企业舆情指数、产品或服务网络口碑指数、餐饮品牌舆情热度指数、旅游城市网络舆情指数、政务舆情回应指数、政务舆情健康指数、地方应对网络舆情能力排行榜等。

4. 仿真分析法

网络舆情的仿真分析是指运用信息技术构建特定模型及系统,引入参数或变量,以有效模型呈现网络社会的各种舆情情况,从而对网络舆情的传播、扩散,网络舆情的演化、变异,网络舆情的影响、危害以及网络舆情的应对、治理等进行可视化、系统化的仿真分析,为决策者以及网络舆情分析者提供直观化、可视化的成果。网络舆情仿真系统或成果也被运用到相关培训活动中,为培训学员提供可触可感的网络舆情治理情境。

5. 数学模型法

网络舆情的数学模型分析是指运用数学建模的思想、理论、方法等,运用或借鉴相关数学模型,构建适合网络舆情分析的舆情态度分析、热度分析、预警监测等模型。例如,一些研究者基于传染病 SIS 模型和 SIR 模型构建网络舆情传播模型。另有研究者基于马尔可夫链进行政府负面网络舆情热度趋势分析、涉警网络舆情热度趋势分析等。此外,一些研究者基于贝叶斯网络构建网络舆情预测模型,进行态势评估或预警预测。

6. 实验研究法

网络舆情的实验研究是指运用实验方法对网络舆情的影响、应对等进行分析。例如,设定特定的情景或事件,观察分析实验对象的言论或行为反应。一些研究机构或团队构建了网络舆情实验室,依托实验室环境召集实验者开展多元多样的网络舆情分析、预判等。

此外,一些研究者还运用定性与定量相结合的方法进行网络舆情研究。例如,网络舆情的内容分析即是典型的定性与定量相结合的方法,运用抽象归纳等构建网络舆情分析类目,对各类舆情信息如贴文等进行量化分析,从而把握网络舆情的态势、类型等。

1.5 网络舆情的研究趋势

1999 年,天津社会科学院成立舆情研究所标志着舆情研究开始起步。2003 年,网络舆论的影响和作用开始显现,网络舆情开始成为研究者关注的主题。2007 年,《网络舆情研究概论》的出版加速了网络舆情研究。总体上看,网络舆情研究已经走过了近 20 年的研究历程。在这 20 年的研究历程中,网络舆情研究的机构、团队不断增多,网络舆情的分支领域、分析主题不断细化,网络舆情研究的方法与技术日趋多元,从趋势来看,随着

网络社会的深度发展,网络舆情的影响和作用将会更大,网络舆情研究将更受重视。

1.5.1 网络舆情研究的价值将进一步凸显

随着互联网的发展,网民群体规模的扩大,网民上网时间的增加,越来越多的网民更加倾向于通过网络途径表达态度、观点、诉求等,由此网络舆情会进一步增多,网络舆情对政府治理、公共政策甚至特定地方、特定人群的影响将进一步增大。当前,任何机构、任何组织甚至任何人都不可忽视网络舆情,任何机构和组织都需要开展网络舆情研究,需要组建网络舆情分析研判的相关机构或团队。在此背景下,网络舆情研究的价值将进一步凸显,通过网络舆情研究,可以把握网络舆情的风险因素、影响危害,还可以把握网络舆情导控的方式方法、技巧策略,避免机构、组织和特定人员遭遇舆情危机,陷入舆情旋涡。

1.5.2 网络舆情研究的方式方法将更为多元

随着网络舆情研究的深化拓展,越来越多的方式、方法被引入到网络舆情研究中,特别是随着新方法、新技术的发展应用,网络舆情研究将有更多的方法、技术支撑。与互联网有关的理论、算法、模型等将被更多地运用到网络舆情研究领域。网络舆情的各个分支领域包括演变发展、扩散变异、甄别识别、监测预警、分析研判、应对防范等都会有相应支撑。围绕网络舆情信息的采集、甄别、预警、研判等将更加及时、准确和有效。

1.5.3 网络舆情研究的学科视角将更为丰富

目前,除了新闻传播学、情报学等学科外,其他诸如政治学、社会学、历史学、管理学、经济学、计算机科学与技术等领域也开始注重网络舆情研究。实际上,网络舆情研究是学科交叉的结果,随着学科的进一步交叉,网络舆情研究不仅能够获得传统学科的支持,一些新兴交叉学科领域也会将网络舆情作为研究重点,如大数据科学、人工智能及国家安全等都不可忽视网络舆情的研究。

1.5.4 网络舆情研究的人员队伍将更为庞大

网络舆情影响的增大使得越来越多的人关注、分析和研究网络舆情,由此推动网络舆情研究的人员队伍进一步扩大。第一,越来越多的高校、科研院所成立网络舆情相关的机构和团队,将进一步扩充“学院派”的研究力量;第二,越来越多的媒体特别是新媒体也成立或组建网络舆情研究部门,这将进一步扩充“实战派”的研究力量;第三,专门从事网络舆情分析、监测的企业型组织逐渐增多,这些企业注重组建网络舆情分析队伍,注重开展网络舆情实战分析;第四,与网络舆情有关的社团组织也不断增多,这些社团组织将进一步链接各类研究力量,发挥研究力量的协同效应。

思考题

1. 网络信息、网络舆情、网络舆论、网络社会思潮 4 个概念之间有什么区别和联系?

2. 请选择一个你感兴趣的网络舆情基础理论来分析一起网络热点事件。
3. 请选择一种定性研究方法或定量研究方法做一份网络舆情研究计划。

即测即练

自
学
自
测



扫
描
此
码