

新媒体环境下的网络舆情 研究与传播

XINMEITI HUANJING XIA DE WANGLUO YUQING
YANJIU YU CHUANBO

 《图书情报工作》杂志社 编



海洋出版社

新媒体环境下的网络舆情 研究与传播

《图书情报工作》杂志社 编

海洋出版社

2016 年 · 北京

图书在版编目 (CIP) 数据

新媒体环境下的网络舆情研究与传播 / 《图书情报工作》杂志社编. —北京: 海洋出版社, 2016. 3

(名家视点. 第7辑)

ISBN 978 - 7 - 5027 - 9364 - 7

I. ①新… II. ①图… III. ①互联网络 - 舆论 - 研究 IV. ①G219

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 026073 号

责任编辑: 杨海萍 张 欣

责任印制: 赵麟苏

海洋出版社 出版发行

<http://www.oceanpress.com.cn>

北京市海淀区大慧寺路 8 号 邮编: 100081

北京朝阳印刷厂有限责任公司印刷 新华书店北京发行所经销

2016 年 3 月第 1 版 2016 年 3 月第 1 次印刷

开本: 787 mm × 1092 mm 1/16 印张: 17.25

字数: 298 千字 定价: 48.00 元

发行部: 62132549 邮购部: 68038093 总编室: 62114335

海洋版图书印、装错误可随时退换

《名家视点丛书》编委会

主 任：初景利

委 员：易 飞 杜杏叶 徐 健 王传清

王善军 刘远颖 魏 蕊 胡 芳

袁贺菊 王 瑜 邹中才 贾 茹

刘 超

序

2016年新年伊始，由《图书情报工作》杂志社策划编辑的《名家视点：图书馆学情报学档案学理论与实践系列丛书》第7辑共5本，已由海洋出版社出版。这一辑丛书是编辑从近年来发表的论文中精选出来的。这是《图书情报工作》杂志社与海洋出版社联袂奉献给中国图书情报界的新年志喜，也是为国家“十三五”规划开局之年给图书情报从业人员的一份礼物。

在这份礼单中，首先是《图书馆发展战略规划与趋势》。在这本书中，我们收录了26篇文章，分专题篇、国外篇、国内篇三个部分，集中展示了国内学术界对图书馆发展战略规划与趋势的研究成果。创新发展，规划先行。面向“十三五”，图书馆需要在把握趋势、把握大势的基础上，确立新思维、制订新战略、采取新行动。“十三五”规划制订得好坏，直接影响每个图书馆今后5年的发展，而今后5年对图书馆的转型变革是至关重要的，是挑战，也是机遇。这一组文章基本上能展现国内外图书馆发展趋势和战略规划的特点和要点，相信对每个图书馆及管理者和图书馆员都具有重要的参考和借鉴价值，应成为制订“十三五”规划和指导“十三五”期间图书馆工作的重要案头书。

其次是《新环境下图书馆用户信息行为》，共收录26篇重要文章，分专题篇、网络篇、服务篇和综述篇4部分。用户信息行为是图书馆学情报学最重要的研究对象。图书情报服务做得好不好，往往是由图书情报机构对其服务对象（用户）的信息需求和信息行为的认知和分析深度所决定的。在当前变化的信息环境下，我们对用户的信息需求及其行为的跟踪、揭示和研究是非常不够的，这不仅

是由用户信息行为的复杂性所决定的，也是因为我们对于用户行为的研究仍缺乏前瞻性的理论、科学的方法和有效的技术。本书所收录的文章将为我们进一步的研究提供新的起点、新的视角和新的结论，有助于我们对用户信息行为提供完整和深入的认识。

在今天图书情报机构提供的信息服务中，专利是不可忽视的。专利被认为是创新性研究或应用成果的代表，代表的是科技创新能力，对企业和各类机构而言是十分核心的信息资源和创新支撑。在《专利情报研究与服务》一书中，我们收录了28篇文章，分专题篇、方法篇、应用篇、评价篇4个部分，展现了国内专利领域的专家学者在专利的引文、工具、挖掘、服务、评价等多个方面有代表性的研究成果，表明国内图书情报界在应用专利推动国家的创新驱动发展战略中所开展的卓有成效的服务工作。总体而言，国内图书情报机构在对专利的重视程度上不够，在应用专利推动科技创新的实践力度上不够，在将专利信息资源转化为现实生产力的实际效果上不够。期待这些文章能对解决这些问题产生一定的推动作用。

网络舆情的研究随着新媒体环境的出现而愈发引起包括政府和相关机构的高度重视，也吸引了广大研究人员的积极参与。在名家视点第5辑中推出的《新媒体环境下的网络舆情研究和传播》一书受到读者好评，现已售罄。故这一辑将此书再版，增加了一些最新的稿件，使该书跟上新的形势。在不少图情机构，网络舆情的监控与分析，已经成为一项重要的情报研究和咨询服务。

最后一本书是《数字图书馆知识产权保护研究进展》。随着数字图书馆建设与发展，与数字图书馆相关的知识产权问题也显得愈加突出，往往是著作权法等相关法律未曾涉及的新的问题。知识产权问题能否解决好，关系到作者知识产权保护与数字图书馆可持续发展的平衡问题。二者不应是矛盾的，而是数字图书馆发展中必须直面、解决的问题。本书收录26篇文章，分策略篇、实践篇、综合篇，展示了我刊近年来发表的重要的相关研究成果，体现了作者们

在有关数字图书馆知识产权问题的认知、实践和策略，有助于启发我们更深入的思考，提出更加符合法理和现实环境的解决对策。

“十三五”已经到来，图书情报界需要重新定位，前瞻谋划，大胆探索，砥砺前行。就图书情报机构的转型而言，这是一个非常关键的5年。如何做好规划，做好布局，寻求新的突破，重塑图书情报新的职业形象，赢得应有的职业尊严和专业地位，不仅关系到这5年的发展，而且直接影响未来10年或者更长时间图书情报机构的生存。我们既要有危机感和忧患意识，也要提振信心，抓住机遇，看到未来发展的前景。“图书馆，不要自甘寂寞”（《人民日报》2015年12月22日第12版语），代表的是全社会对图书馆的期许，也是对图书馆人的鞭策。图书馆若想不被边缘化，拯救自己的只有图书馆员自己。

初景利

《图书情报工作》杂志社社长、主编，教授，博士生导师

目 次

基 础 篇

我国网络舆情信息工作现状及对策思考	(3)
新媒体技术发展对网络舆情信息工作的影响研究	(14)
我国舆情信息工作体系建设:现状、困境、走向	(23)
基于最小二乘法的突发事件网络舆情演化规律研究	(31)
基于主题的舆情跟踪方法研究及性能评价	(41)
网络舆情话题的数据立方体模型分析	(50)
面向网络舆情的政府知识模型研究	(60)
网络舆情在服务型政府建设中的影响与作用	(71)
网络舆情管控工作机制研究	(79)

应 用 篇

公共危机事件中政务微博的舆情信息工作理念与策略探析	
——以雅安地震为例	(89)
基于情感分析的灾害网络舆情研究	
——以雅安地震为例	(97)
我国图书馆舆情信息工作的现状与服务方式创新	
——区域性图书馆舆情信息工作联盟构建设想	(111)
网络意见领袖舆论引导能力的评判体系研究	
——基于灰色统计与层次分析法的模型构建	(121)

基于贝叶斯网络建模的非常规危机事件网络舆情预警研究	(135)
定量网络舆情危机预警模型构建	(147)
突发事件网络舆情预警模式探索	(158)
网络舆情监测及预警指标体系构建研究	(167)
企业竞争情报系统建设中的舆情监控研究	(177)
主题追踪在医药卫生体制改革舆情监测系统中的应用	(185)
MNPOS:军事网络舆情分析系统研究	(192)

传 播 篇

网络舆情信息传播视域中传播效果理论的嬗变与思考	(201)
微博个体信息传播影响力评价指标分析	(210)
网络意见领袖舆论引导能力的评判体系研究	(218)
网络社交现状及对现实人际交往的影响研究	(232)
基于微博传播的舆情演进案例研究	(247)
危机事件网络舆情传播模型及消极思潮应急对策	(258)

基 础 篇

我国网络舆情信息工作现状及 对策思考^{*}

习近平总书记在全国宣传思想工作会议上指出,“要把网上舆论工作作为宣传思想工作的重中之重来抓”^[1]。新时期,互联网已经成为大国博弈新的战略制高点,网上舆论斗争错综复杂,高度活跃的网络舆情反映人们的所思所想和呼声意愿,左右人们的思想情绪和精神状态,影响社会的和谐稳定和有序运转,能否妥善应对已经成为关系执政治国的“最大变量”,做好网络舆情信息工作关乎国家安全和政治稳定。

1 当前我国网络舆情的发展态势

《辞源》对“舆情”解释为“民众的意愿”。有学者从社会学视域考察舆情的定义,认为舆情是指社会各阶层民众对社会现象所持有的情绪、态度、看法、意见和行为倾向,尤其是对社会管理者和社会公共事务所持有的情绪、态度、意见等^[2]。网络舆情则是社会总体舆情的一个组成部分,是以网络为载体存在,以网络传播方式汇聚、形成和表达的舆情,是各种不同情绪、态度和意见交错的总和。网络舆情的一般表现途径包括:网络新闻,新闻跟帖,论坛帖文,以博客、微博为代表的社会化媒体,即时通讯工具,电子邮件,搜索引擎,移动互联网终端,网上调查,网上签名,网络发起线下活动等^[3]。网络舆情的基本特征可概括为自由性与可控性、互动性与即时性、丰富性与多样性、隐匿性与外显性、情绪化与非理性、个体化与群体极化性^[4]。

1.1 网络热点事件不断攀升,网络舆情风险高频发生

当前,我国进入社会转型期,社会各阶层习惯于在网络上“喊话”,一旦发生社会事件,网络舆情受到网上网下、显性隐性多重因素影响,通常会快速形成、快速扩散、快速变形,网民个体意图、外部环境变化、舆情诱发事

^{*} 本文系国家社会科学基金重点项目“基于信息共享的网络舆情信息工作机制建构与服务内容研究”(项目编号:12ATQ005)研究成果之一。

件本身的发展、主流媒体报道、网民间的互动等因素都会不间断地改变舆情状态。中国人民大学舆论研究所发布了《中国社会舆情年度报告（2012）》，该报告统计，2011 年网络热点事件 349 件，2010 年为 274 件，2009 年仅有 248 件。这说明我国社会舆情事件不断攀升，危机已不再是单位随机事件，而是环境、秩序、规则的系统性破坏或错位，成为一种社会常态存在^[5]。中国人民大学喻国明教授基于百度热搜词的大数据分析，计算出社会运行压力指数：2009 年为 46.1；2010 年为 80.9；2011 年为 83.9；2012 年为 85.7^[6]。4 年来，社会整体压力指数持续上升，社会舆情、网络舆情信息工作亟待加强顶层设计。

1.2 网上各种思潮汇集交织，意识形态领域斗争复杂

互联网已经成为当今舆论斗争的主战场。西方反华势力一直妄图借助互联网的“信息优势”、“技术优势”来“扳倒中国”。做好当下网络舆情工作，一要充分认识到国际战略环境衍生出复杂多元的国际涉华舆情。如美国在亚太推行“再平衡”战略，有保持军事战略存在因素，也有平衡盟友与伙伴关系的外交因素，还有经济再平衡因素，以防止在东亚出现以中国为核心的经济一体化进程^[7]。因此，互联网上呈现出的涉华舆情既是多元的，也是多边的。二要充分认识到我国正处于社会转型期，不可避免地存在诸多矛盾，加之一些行政监督与法律保障未能及时跟进，互联网容易变成倾泻“仇官”、“仇富”等负面情绪的“舆论场”。因此，互联网上各种真实的、虚假的，理性的、非理性的，正确的、错误的思想认识和信息相互叠加，鱼龙混杂，泥沙俱下，难以条分缕析、精确全面地认知，这给互联网监管工作带来了挑战，网络舆情信息工作者不仅要增强政治意识和大局意识，还要解决“本领恐慌”问题。

1.3 网络信息传播进入法制性管理轨道

网络媒体日益成为社会信息的集散地，网络舆论成为反映民意的“晴雨表”，为党和政府及时了解舆情、体察民意提供了重要平台，广大网民通过互联网发表意见建议，有效行使知情权、参与权、表达权和监督权，其积极意义日益凸显。不可否认，网络也是把双刃剑。实施网络监督、网络问政、网络反腐的同时，网络谣言、流言、偏激意见在网络上呈现“爆炸式”、“病毒式”传播，甚至衍生出利用负面信息和虚假信息敲诈勒索、收费删帖等违法行为，并形成网下灰色“产业链”。近年来，我国加快网络法制建设，形成法律规范、行政监管、行业自律、技术保障、公众监督、社会教育相结合的互联网管理体系。2011 年 12 月，北京和广东等省区市相继发布微博管理规定，

自2012年3月16日开始实施,对用户采取“后台实名、前台自愿”的实名方法,未通过身份认证的微博用户不能发言、转发、只能浏览;2012年3月15日,工业和信息化部制定的《规范互联网信息服务市场秩序若干规定》开始施行,加强网站登记备案、接入服务、域名和IP地址等基础资源管理;7月9日,国家广电总局和国家互联网信息办公室联合下发《关于进一步加强网络剧、微电影等网络视听节目管理的通知》,要求互联网视听节目服务机构对网络剧、微电影等网络视听节目一律实行先审后播;12月28日,第十一届全国人大常委会第三十次会议审议通过了《关于加强网络信息保护的決定》^[8];2013年9月9日,最高人民法院公布《最高人民法院、最高人民检察院关于办理利用信息网络实施诽谤等刑事案件适用法律若干问题的解释》,该解释厘定公民正当言论权的边界,将刑事打击谣言的范围,严格限制在恶意造谣、传谣者,同时也保证公民行使网络监督的正当权利。当前,我国网络輿情信息的监测、汇集、分析、报送与保障机制还需要加强法制化的配套建设。

1.4 社交媒介的链式传播生成的网络輿情空间趋于独立

微博、微信等社交媒体占据互联网信息传播的半壁江山。中国社会科学院新闻与传播研究所推出的《中国新媒体发展报告(2013卷)》指出:2013年,中国网民总数会超过6亿,微信用户将呈爆发式增长,大数据带动各个产业调整结构,新媒体将成为执政能力提高的重要手段,新闻的移动化传播将成为常态^[9]。随着越来越多的私人化移动终端接入互联网信息传播链,由“人随网走”到“网随人走”,网络传播模式正发生变革。微博、微信投射在网络上现实的“自我”,通过“人”与“人”的交流,形成链式传播,而传播的双向反馈在人际关系的链条上得以完全实现。过去,网络信息传播通常要获得传统媒体的跟进,才能在网络海量信息中凸显,实现多级放大,获得更广域的传播;现在,以微信为代表的社交网络,从原有的“弱关系链接网”向基于手机通讯录的“强关系链接网”转变,相关信息在相对稳定的社交圈完成多级链式传播,无需传统媒体推介。由于微信传播大多在特定的私密性空间完成,又可以链接网络公共信息平台,辐射影响全国受众,因此为实施网络輿情监测与网络輿论引导带来现实性难题。

1.5 中国网民的有限代表性与不可忽视的影响力

要科学地认知和判别我国网络輿情与社会民意之间的关系。根据中国互联网络信息中心(CNNIC)2013年7月发布的第32次《中国互联网络发展状况统计报告》,我国网民构成以大学以下学历的青年人为主。据调查,中国微

博用户基本特征调查呈现年龄低、学历低、收入低的“三低”倾向^[8]。另外,虽然大比例公众从互联网上获得信息,但是真正活跃、主动的网民比例较小。2012年,新浪发布数据称,新浪微博的用户注册数量已经超过3亿,但是日活跃用户比例仅为9%^[10]。从这个意义上讲,网络舆情对于社会总体民意只具有一定程度上的代表性,不能简单地将其等同于民意。与此同时,第32次《中国互联网络发展状况统计报告》也显示,截至2013年6月底,我国网民规模达到5.91亿,互联网普及率为44.1%^[11]。这表明,网络舆情的影响面已经具有某种全民性。可见,某一社会话题的网络意见只是代表一部分公众的观点和立场,却可能造成全局性的影响。

2 我国网络舆情信息工作的基本格局

网络舆情信息工作,是指相关工作部门和人员对网络舆情信息进行汇集、分析和报送,为决策者提供决策依据的一系列工作。网络舆情信息工作的着力点在于以现代网络技术为手段,通过建立灵敏高效的工作网络和学科完善的工作机制,全面了解社会舆情的总体态势,指导全局工作。我国网络舆情信息工作随着互联网技术的发展与国际国内环境的变化而呈现动态变化,做好网络舆情信息工作关乎党的执政能力建设。

从互联网信息管理宏观层面来讲,1999年,中央批准在中央外宣办的基础上建立国务院新闻办。与此同时,中央把有关互联网宣传和管理的具体职能逐渐从中宣部转到国务院新闻办。2002年,国务院新闻办成立网络新闻宣传管理局,专门负责互联网宣传和管理的工作。2004年6月,中宣部整合相关部门,成立舆情信息局,依托中央和地方宣传思想工作系统,重点就意识形态领域舆情开展信息汇集、分析和报送工作。2011年5月,国家互联网信息办公室成立,机构设在国务院新闻办,专门负责互联网新闻管理、网络信息协调、网络应急管理、网络信息服务以及网络信息研究等工作。目前,在中央统一领导下,形成了以国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部为职能机构,分别主管互联网信息内容、互联网行业发展、打击网络违法犯罪的“三位一体”互联网管理工作格局。具体来讲,互联网内容管理部门以国家互联网信息办公室牵头,包括文化部、新闻出版广电总局等内容管理部门。工信部和公安部分别负责行业管理和网络安全,也各自承担汇集分析网络舆情的重要职责,主要根据中央要求和各自职责汇集分析网络舆情。

在“三位一体”的网络信息顶层管理格局下,我国网络舆情信息工作的运行机制大致呈现三种结构:纵向网络机制、横向网络机制与协作网络机

制^[12]。在整个网络舆情信息工作系统之中，我国各级党委政府的宣传部门是舆情工作的综合和引导部门，也是各类舆情信息的集散地。当然，我国司法、教育、卫生、军事等系统也建成网络舆情信息工作体系，具体如，网络舆情信息汇集、分析、报送、反馈机制均在国家“纵向、横向与协作”的网格状体系之中运行。

纵向网络机制，是指由相隶属的职能部门形成的网状结构。由于纵向网络具有上下层次，各层次之间存在行政领导或业务指导功能，纵向结构的舆情研究，在机制上具有制度化、规范化和稳定性的特征。网络舆情工作力量纵向分布依托现有的党委政府机关行政序列，上级职能机关对下级职能机关具有业务上的指导功能，下级为上级提供网络舆情信息汇集和报送服务。纵向网络工作机制发挥着舆情信息工作主力军的作用，中央国家机关、中央宣传文化单位、国家社科研究机构大多已经自上而下地构建了网络舆情汇集分析纵向网络机制。目前，中央国家机关和中央宣传文化单位普遍把网络舆情工作的触角延伸到省、市两级。以国家互联网信息办公室、工信部和公安部三大网络管理部门为例，国内大多数省（区、市）和地级市都建立了相应网络舆情工作机构。当然，中央的舆情信息管理部门及地方各级相关管理部门具有双重身份，它们既属于服务对象，是舆情汇集和分析网络的管理者和决策者，又是处于信息工作组织管理与上级决策者之间的工作者。根据工作需要，这些部门的人员要常常亲自参与到舆情信息汇集、分析和报送过程中^[13]。

横向网络机制，是指舆情研究职能部门与同级职能部门之间形成的网络。网上信息海量庞杂，而且“横看成岭侧成峰”，同类舆情，因收集的数据不同，观察的角度不同，其分析结论可能会不同。横向的网络舆情研究结构，有利于形成各个职能机构之间舆情信息的汇合与共享，使舆情信息更全面客观和真实准确。目前，我国党政机关舆情信息工作职能机构通过联席会议制度、舆情会商制度，建立自发性的横向联络体系。当然，横向体系需要牵头单位主动建立一整套行之有效的办法和制度强化彼此的联系，推动横向研究的制度化、规范化运作。从目前实际运行情况看，横向网络建构旨在网络舆情信息相互交流和共享，是一种合作关系，不具有很强的紧密性和稳定性。当然，网络舆情信息工作是将海量无序的信息，通过筛选、甄别、归纳为有价值信息，甚至特定的舆情信息还兼有情报功能。因此，制约横向间信息共享的因素有两条：一是各职能部门在网络舆情发现与呈报上，还存在竞争关系；二是在网络舆情分析与研判上，还存在个性化问题，“多版本”的舆情信息难以整合兼容。

协作网络机制,是以舆情研究职能机构为主体,以各级团体、大众传媒、社科研究机构、社情民意研究机构为补充的舆情信息研判网络。信息化时代,新的舆情主体不断增多,新的舆情载体不断涌现,新的舆论场也在不断形成,传统的机关内部舆情研究显然不能覆盖社会各个层面。有学者指出,我国网络舆情研究的辅助协作机构包括各级人大、政协、计划部门、统计部门、新闻媒体、科研院所等相关部门。这些部门的主要作用是直接或间接地参与到舆情信息汇集和分析工作中。随着社会结构的变化和新传输手段的不断涌现,在搞好覆盖人群面广、学科门类齐全的操作主体建设的同时,有必要推动信息网络单位向农村、企业、学校、社区等延伸,向新兴群体、新兴组织、新兴媒体延伸,向社科单位、社科院所延伸,向掌握境外舆情的单位延伸,向专业舆情调查机构和部门延伸^[13]。

综上所述,我国网络舆情信息工作体系由政府职能机构、高校社科机构、主流新闻媒体、商业门户网站、社交网站等组成,其中,一些网络媒体、智库既是舆情信息的发生地,也担负着网络舆情数据分析与网络舆论引导之责。此外,网络舆情采集监测系统研发机构与第三方数据调查中心也被纳入网络舆情信息工作体系之中。笔者综合 CNKI 文献搜索、实地调研、样本选取加权等因素,将我国主要的高校社科系统舆情研究机构、新闻媒体舆情研究机构、网络舆情软件研发机构情况进行归纳,如表 1 所示:

表 1 我国网络舆情信息研究机构、平台、软件综合情况

分类 编号	高校社科 舆情研究机构	媒体舆情 信息分析机构	主流新闻网站 舆情信息平台	社交媒体舆情 信息平台	市场舆情 研发软件
1	天津社会科学院舆情研究所	人民网舆情监测室	人民网	天涯社区	谷尼分析
2	中国人民大学舆论研究所	新华网舆情监测分析中心	新华网	强国论坛	惠科搜索
3	中国传媒大学公关舆情研究所	环球时报舆情调查中心	央视国际	凯迪社区	拓尔斯 TRS
4	上海外国语大学中国国际舆情研究中心	央视舆情监测中心	中新网	新华发展论坛	方正电子政务
5	中国科技大学知识管理研究所舆情管理研究中心		中国网	央视复兴论坛	邦富软件