



“十二五”国家重点图书出版规划项目

国家出版基金资助项目

· 网络舆情与网络社会治理研究丛书（第一批）·

总主编 / 徐晓林 王国华

网络舆情应对的 关键技术研究

王君泽 著



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>



“十二五”国家重点图书出版规划项目

国家出版基金资助项目

· 网络舆情与网络社会治理研究丛书（第一批） ·

总主编 / 徐晓林 王国华

◎ 王君泽

著

网络舆情应对的 关键技术研究



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

内 容 提 要

自 20 世纪 90 年代中国接入互联网络以来,网络在中国逐渐实现了社会化,并作为“第四媒体”成为反映社会舆情的主要载体,发挥着强大的舆情表达和舆情传播功能。

网络舆情是指在互联网上传播的,公众对某一关注事件或话题所表现的,有一定影响力和具有倾向性的意见或言论的情况,是社会舆情的一种重要表现形式。网络舆情与社会舆情在内容表现形态方面具有一致性,并且在很大程度上影响着社会舆情的发展方向。同时,网络舆情表达快捷、信息多元、方式互动等特点使得其形成迅速,对社会的影响越来越巨大。

在此背景下,网络舆情的相关研究工作引起了学术界和工业界的广泛关注。本书即针对网络舆情应对任务,首先在第二章关于“网络舆情应对流程及所需技术支撑”中,分别从网络舆情态势监测、网络舆情风险分析、网络舆情预警等方面介绍了网络舆情应对平台框架,并对其中的支撑技术进行了重点论述。

本书将网络舆情要素进行分解,认为网络舆情主要包含舆情数据和舆情参与者两个要素,并据此展开相应研究。在舆情数据处理方面,选取了舆情分析中的信息转载(第三章)、评论挖掘(第四章)、论坛文本处理(第五章)、网络数据应用(第六章)等重点环节加以详细论述;而针对舆情参与者要素,本书在第七章展开相应研究。

本书第八、九章对网络舆情领域中的 SNS(社交网站)社区、大数据、案例库等热点问题也进行了介绍。

图书在版编目(CIP)数据

网络舆情应对的关键技术研究/王君泽著. —武汉:华中科技大学出版社,2017.1

(网络舆情与网络社会治理研究丛书)

ISBN 978-7-5680-1535-6

I. ①网… II. ①王… III. ①互联网络-舆论-研究 IV. ①G219

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 321952 号

网络舆情应对的关键技术研究

王君泽 著

WANGLUO YUQING YINGDUI DE GUANJIAN JISHU YANJIU

策划编辑:钱 坤

封面设计:刘 卉

责任监印:周治超

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)
武汉市东湖新技术开发区华工科技园

录 排:华中科技大学惠友文印中心

开 本:710mm×1000mm 1/16

字 数:198 千字

版 次:2017 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

定 价:39.80 元

责任编辑:苏克超

责任校对:章 红

电话:(027)81321913

邮编:430223

印 刷:湖北恒泰印务有限公司

印 张:10.75 插页:2



本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究

网络舆情与网络社会治理研究丛书

编委会

■ 主 编 徐晓林 王国华

■ 编 委 (按姓名拼音排序)

陈 涛 丁 煌 董天策 樊 博 高小平

黄本雄 荆学民 孟庆国 王国华 王红卫

王来华 夏征宇 徐晓林 张康之 张 昆

张 毅 赵 峰 钟 瑛

总 序

地球上每天都有人仰望星空，我们看到的是以恒星为主的“恒定”的星空。日升日落，月盈月亏，周而复始，亘古不变。假如，在太空中，有一群外星人也在观察地球，或者如中国美丽的传说，月亮之上的嫦娥在广寒宫思念她的地球故乡，千百年来日复一日地眺望着这颗让她伤心纠结、更让她魂牵梦萦的蔚蓝色星球，嫦娥看到了什么？嫦娥眼中的地球故乡，一如既往地浮在空中，飘在远方。从宇宙、太空的大尺度视角看地球，千百年来地球还是那颗地球，地球没变。但是，生活在地球上的我们，浩渺宇宙中这珍稀的几十亿个生灵，切切实实感受到，近几十年来，我们的地球在变，我们的时代在变，我们的社会在变，并且在迅速改变！这一切变化，是由于信息技术，是由于计算机、手机，特别是由于将计算机、手机连接起来的互联网和移动互联网。

我们已确定无疑地进入到互联网时代。根据“互联网女皇”Mary Meeker 的报告，到 2015 年底，全球互联网用户超过 30 亿，互联网渗透率达到 42%。发达国家互联网渗透率普遍在 70% 以上，发展中国家互联网也在快速普及，印度 2014 年和 2015 年互联网用户分别增加了 33% 和 40%。根据中国互联网络信息中心(CNNIC)的数据，截至 2015 年 12 月 31 日，中国网民总数为 6.88 亿，互联网普及率为 50.3%。从网民数量、网站数量、域名数量、电子商务等规模和数量指标看，中国已经是世界第一网络大国。习近平总书记在 2016 年 4 月 19 日网络安全与信息化工作座谈会上的讲话中指出：我国有 7 亿网民，这是一个了不起的数字，也是一个了不起的成就。

在人类文明和社会历史发展进程中，最先进、最突出、最有带动性、最有影响力的技术总是划分时代和社会的标准与标志。种植、养殖技术的应用让人类从蒙昧走向文明，人类历史进入农业时代，产生了埃及、中国等一批文明古国。蒸汽机和工业革命让人类进入工业时代，社会加速发展，产生了英国、德国、美国等一批工业强国。习近平总书记在 2015 年 12 月 6 日第二届世界互联网大会上的

讲话中指出:纵观世界文明史,人类先后经历了农业革命、工业革命、信息革命。每一次产业技术革命,都给人类生产生活带来巨大而深刻的影响。现在,以互联网为代表的信息技术日新月异,引领了社会生产新变革,创造了人类生活新空间,拓展了国家治理新领域,极大提高了人类认识世界、改造世界的能力。……可以说,世界因互联网而更丰富多彩,生活因互联网而更丰富。

当今,以互联网为代表的信息技术正带领人类进入信息时代、互联网时代。互联网时代的中国,正在被互联网和信息技术快速且深刻地改变着,中国社会的经济、政治、文化以及社会本身正在发生巨大的变化,呈现出崭新的态势和特征。习近平总书记在2016年4月19日网络安全与信息化工作座谈会上的讲话中指出:现在,互联网越来越成为人们学习、工作、生活的新空间,越来越成为获取公共服务的新平台。

曾几何时,碰到未知的知识和不懂的问题,人们会去图书馆、资料室查阅,会翻字典、辞典和百科全书,会去询问和请教老师、同学、朋友。如今,“外事不决问谷歌,内事不决问百度”,谷歌、百度、维基、知乎等会告诉你一切你想要的知识和答案。互联网时代,人们的信息获取和知识学习主要来自甚至依赖互联网。互联网极大地方便和改变了人们的教育学习和信息获取方式。国外甚至有研究表明,因为互联网查阅知识和搜索答案的便利,人类的脑神经回路和记忆结构、知识结构等都在发生改变。信息前所未有的丰富,知识也不再是稀缺资源,人们从报刊书籍等印刷文字中获取知识的时代已经成为过去,从广播、电视等传统大众媒体获取信息的时代也正在成为过去,互联网成为知识和信息的主要来源。近年来,互联网向知识领域和教育领域扩展渗透,“互联网+”教育蓬勃发展,正在深刻改变人们教育和学习的方式与格局。

从烽烟报警、鸿雁传书到电报、电话,再到今天的微博、微信,人们的交流沟通方式不断发生着深刻的改变。互联网时代,人们通过电子邮件、贴吧、微博、微信、QQ等方式即时联系,五湖四海的人们通过互联网随时随地、每时每刻地联系、沟通、交流。即使你远在天边,你也近在咫尺,你的音容笑貌时刻可以生动地呈现在四面八方的亲友面前。作为社会化动物的人们,通过互联网的连接和频繁的沟通交流而更加社会化、组织化。原来分散的、弱小的个人,经由互联网的连接,成为一个个有组织、有力量的群体。千千万万的圈群将亿万网民时刻连在一起,形成一支崭新的社会力量——网民大军。社会的基础结构、组织方式和力量分布由此发生深刻的变化,国家与社会的关系也随之发生巨大的改变。在经由互联网连接起来的亿万网民面前,国家的权威和力量相对衰落,社会的力量兴起并日益强势,传统的权力配置、治国理政和社会运行方式因此而发生改变,面

临新的巨大的挑战。

现在,不管你是在繁华都市还是在穷乡僻壤,不论你是老是少、是穷是富、是学历高还是学历低,互联网已经在空间上覆盖了所有的区域,在社会上已经渗透到所有的人群。互联网的广泛存在和深入渗透,已经深刻改变了我们这个时代的人以及这个社会的经济、政治和文化。互联网信息技术是经济发展的引擎和火车头,与互联网相关的产业和企业呈现出蓬勃发展的势头和潜力,是最有活力、最有带动性的经济增长源,一批市值百亿级、千亿级甚至万亿级的企业在数年、十几年时间内成长起来,这在过去是不可想象的。互联网深刻改变着中国乃至世界的经济结构、经济面貌和经济未来。与此同时,中国乃至世界的政治基础、政治运行、力量分布也深刻改变。被互联网时刻联系、组织的亿万网民,蕴藏着巨大的社会政治能量,不但改变了当今的国际关系,改变了社会力量对比,改变了信息传播方式,还深刻改变甚至彻底颠覆了既有的媒体格局、舆论态势和话语权。草根的众声喧哗、亿万网民的声音改变了言论表达和舆论形成的格局与走势,互联网极大地赋予了人们言论表达的自由,赋予网民特别是草根网民、底层群众以表达权利和参与便利。民众经由互联网表达出来的态度、意见和行为倾向,形成无所不在的网络舆情,成为影响公共政策、司法行政、突发事件等公共事务乃至国家社会政治走向的重要因素。网上流动的信息,网络空间产生的态度意见、行为倾向和群体行动,改变着我国的舆论氛围和执政环境,对社会稳定、公共治理和国家安全带来巨大的挑战。

互联网带领我们进入到互联网时代,并将我们所处的社会改变为网络社会。如同蒸汽机不仅是机器和工具一般,互联网也不仅是技术工具和物理网络,互联网还是关键的社会政治因素。互联网所造就的网络社会,具有许多不同于农业社会和工业社会的新特点。互联网时代的中国,互联网自身的技术特点,加上中国独特的国情和网情背景,使得中国社会的技术基础、经济基础、思想文化基础、社会结构基础和社会力量基础都发生了深刻的改变。互联网时代的中国社会具有泛在化、虚拟化、离散化、极速化、圈群化的显著特征,成为一个变化极快、能量极大的“高能社会”。这样的社会,蕴藏并可能激发天文数字级别的社会政治能量,既有巨大的发展进步的动能与机遇,又有巨大的混乱倾覆的风险和挑战。正如习近平总书记所言,“古往今来,很多技术都是‘双刃剑’,一方面可以造福社会、造福人民,另一方面也可以被一些人用来损害社会公共利益和民众利益。”互联网社会既具备极速发展变化、推动万物互联、助力行业融合、加速社会变革等众多机遇,又蕴含极易组织和动员、不确定性与低可控性、能量颠覆式转化、社会动能和政治势能转换切变等诸多风险和挑战,需要正确认识和把握,有效防控风

险和应对挑战,维护好网络安全,实现网络社会的良好治理。

深刻认识互联网和互联网时代,正确理解和把握网络舆情和网络社会的特征规律,探索网络社会的有效治理之道,正是“网络舆情与网络社会治理研究丛书”的目标使命,也是我们研究团队的中心任务。近年来,华中科技大学非传统安全研究中心、舆情信息研究中心研究团队依托多项基金课题,围绕着互联网与公共管理和国家治理这个主题,就互联网与网络舆情、互联网虚拟社会风险、突发事件网络舆情演化、网民政治态度、网络社会治理等问题进行了探索性的研究,获得了若干研究成果。丛书所呈现的,就是这些探索和努力结晶。

当然,互联网技术和应用还在日新月异、突飞猛进地发展,互联网时代才刚刚拉开帷幕,互联网社会也才刚刚形成,还在快速演进中。对于互联网社会,对于网络舆情和网络社会的研究探索才刚刚起步,我们的研究还非常粗陋。本丛书的推出除了汇报我们所做的工作外,更是想作为引玉之砖,吸引更多的人对网络舆情与网络社会展开更全面、更系统、更深入、更专业的研究。

网络时代的大幕已经拉开,网络社会的航船刚刚起锚。我们庆幸生逢这个激动人心、深刻变化的网络时代。我们深知,互联网对社会的深刻影响才刚刚呈现,对网络舆情和网络社会的研究也刚刚起步,网络社会这个新大陆需要持续不断地进行探索。让我们搭乘这艘互联网的快船,一起探索,一起冒险,一起迈向未来!

王国华

2016年7月6日

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 背景	(2)
第二节 意义	(6)
第三节 本书内容框架	(7)
第二章 网络舆情应对流程及所需技术支撑	(9)
第一节 引言	(10)
第二节 网络舆情应对流程	(10)
第三节 网络舆情应对的技术支撑	(16)
第四节 与 Web 搜索引擎的比较	(38)
第三章 舆情分析中的信息转载识别	(39)
第一节 引言	(40)
第二节 相关工作与研究框架	(41)
第三节 算法流程分析	(43)
第四节 算法效果评估	(47)
第五节 基于网页转载关系识别的舆情传播态势分析	(50)
第四章 网络评论观点抽取	(53)
第一节 引言	(54)
第二节 评论有用性评估策略	(55)
第三节 基于图结构的观点表述抽取策略	(57)

第五章 网络文本摘要抽取	(67)
第一节 引言	(68)
第二节 论坛文本摘要抽取算法	(69)
第三节 演进式动态新闻文档摘要生成方法研究	(72)
第六章 互联网数据在舆情研判中的效用研究	(75)
第一节 引言	(76)
第二节 舆情研判中的互联网数据使用	(77)
第三节 舆情研判中使用互联网数据的目标	(77)
第四节 舆情研判中互联网数据的特征选取	(78)
第五节 舆情研判中互联网数据的分析技术	(79)
第六节 舆情研判中互联网数据处理的具体对象	(82)
第七节 互联网数据效用发挥面临的挑战	(83)
第八节 基于计算实验和大数据的互联网数据效用提升	(89)
第九节 小结	(91)
第七章 网络舆情中的参与者研究	(93)
第一节 引言	(94)
第二节 网络舆情中的参与者	(94)
第三节 微博社区意见领袖的识别	(98)
第四节 网络水军现象的研究与对策	(109)
第五节 小结	(113)
第八章 微博社区网络结构的统计特性	(115)
第一节 社会网络分析	(116)
第二节 微博社区数据样本的实证分析	(118)
第三节 网络舆情传播模型	(131)
第四节 微博社区结构对舆情传播的影响	(133)
第五节 结果分析及其意义	(135)
第六节 小结	(136)

第九章 网络舆情事件的案例库构建与舆情研判	(139)
第一节 大数据对网络舆情分析的影响	(140)
第二节 微博舆情案例库的构建及案例数据分析	(144)
第三节 舆情案例数据对于舆情研判工作的支撑	(157)
第十章 总结	(159)
后记	(163)

第一章 绪 论

第一节 背景

随着互联网的普及,中国已经进入网络时代。中国互联网络信息中心(CNNIC)^①发布的《第37次中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2015年12月,中国网民规模达6.88亿人,互联网普及率为50.3%。以4G、三网融合为特征,互联网变得移动和泛在,在人们生产、生活中发挥着越来越大的作用。互联网的发展催生了规模庞大的中国网络社会基础,为网民的人际互动提供了全新的平台和空间,人类社会进入互联网时代。

互联网时代的到来对社会产生了革命性影响,促成了网络社会的崛起。“网络社会”一词,首次出现在学者狄杰克于1991年出版的《网络社会》一书中。狄杰克认为,网络社会由各种不同的网络交织而成,网络也决定了社会的走向与目标,影响的层次包括个人、组织及社会。曼纽尔·卡斯特于1996年出版的《信息时代:经济、社会与文化》一书中大量使用网络社会的概念,描述当代社会的转型。卡斯特认为,网络社会不仅仅是发布信息的社会,不是仅由技术支持的现代社会,而是包括文化、经济和政治等因素,如宗教影响、文化教养、政治组织和社会地位等,这些因素都影响着网络社会。这些影响既可以促进也可以妨碍网络社会的发展。1997年,尼古拉斯·尼葛洛庞帝出版了《数字化生存》一书,他在书中以一系列犀利的见解描绘了信息技术给人类生活带来的各种冲击,全面系统地介绍了网络社会。尼葛洛庞帝认为,网络社会这一社会结构源于社会组织、社会变化以及由数字信息和通信技术所构成的技术模式之间的相互作用。

在网络社会中,网民表现异常活跃,网络舆情汹涌澎湃。而网络舆情的应对技术,正是本书关注的重点。具体到关于“舆情”以及“舆情信息”的概念,已经有不少研究者做了较为详尽的探究。^②早在18世纪的法国,卢梭首次提出了“公众意见”(public opinion)的概念,其中便蕴含了“舆情”的意味。而目前我国对“舆情”这一概念尚未形成统一的认识。本书倾向于采纳天津社会科学院舆情研究所王来华教授对于舆情的定义,即“在一定的社会空间内,围绕中介性社会事

^① 中国互联网络信息中心(CNNIC)是经国家主管部门批准,于1997年6月3日组建的管理和服务机构,行使国家互联网络信息中心的职责。作为中国信息社会基础设施的建设者和运行者,中国互联网络信息中心负责管理、维护中国互联网地址系统,引领中国互联网地址行业发展,代表中国参与国际互联网社群,发布中国互联网权威统计信息。

^② 杜阿宁. 互联网舆情信息挖掘方法研究[D]. 哈尔滨:哈尔滨工业大学,2007.

项的发生、发展和变化,作为主体的民众对作为客体的国家管理者产生和持有的社会政治态度”。更简单地说,舆情就是民众的社会政治态度,在本质上是民众所持有的、以民众和国家管理者之间对立与依存的利益关系为基础的基本态度。

目前,网络舆情安全已成为新的非传统安全问题,其对国家安全的威胁正日益凸显,引起了党和政府的高度重视。^①在此背景下,网络舆情的相关研究工作引起了学术界和工业界的广泛关注。

一、网络舆情对国家稳定和社会和谐的影响愈加突出

网络社会作为人类社会的重要组成部分,对现实社会产生重要影响。网络社会并不是“虚拟的存在”,其本质是平行于现实社会的“第二社会”。“网上”社会和“网下”社会既相对独立又密切关联,既相互促进又彼此冲突和对抗。从网民角度而言,网络社会对网民产生真实的社会影响,改变其在现实世界中的社会生活。从社会角度而言,网络社会与现实社会之间相互渗透,网络社会对信息传播模式、人际互动机制、社会公共空间、政府管理方式等施加的影响变得更加难以预测和控制。

网络社会在我国是民众表达利益诉求的主要工具。我国正处在社会的转型期和发展的机遇期,社会利益和社会阶层不断分化,社会矛盾聚集,社会沟通渠道不畅,使互联网成为人们表达利益诉求的主要工具。互联网越来越多、越来越强、越来越深地介入到公共事务和社会活动中,成为蕴藏巨大能量的公共领域。中国人民大学舆论研究所发布的《中国社会舆情年度报告(2012)》指出,2011年全年具有社会影响力的网络热点事件总计349件,平均每天约0.96件。^②频发的网络舆情事件不仅影响着网络社会秩序及网民正常活动,而且对现实社会价值、秩序和管理等造成冲击。不少事件干扰了党和政府的正常治理,破坏了党和政府的正面形象,最终可能危害国家稳定、社会和谐的大好局面。

需要注意的是,世界各国都在不同程度上遇到了网络社会带来的挑战。长期以来,多数人都认为,在西方发达国家,不存在网络社会管理挑战。但伦敦骚乱、占领华尔街事件对英、美造成严重的社会动荡和经济损失,暴露出网络社会对发达国家现实社会也会产生巨大冲击。“小事件”可能经过网络社会发酵之后

^① 曾润喜,毛子骏,徐晓林.非传统安全的缘起、话语变迁及治理体系[J].电子政务,2014(5):65-71.

^② 喻国明.中国社会舆情年度报告(2012)[M].北京:人民日报出版社,2012.

演化成“大动荡”，凸显网络社会管理的紧迫性。

二、网络舆情治理已经上升为党中央的重大战略和现实需求

虽然有研究者认为互联网在一定程度上起着社会安全阀的作用^{①②}，但在虚拟环境和网民心理方面的一些因素的作用下，信息可能出现碎片化、去中心化现象，信息极易被聚集、放大，加之虚假信息充斥，不可避免地恶化了网络舆情环境，削弱了政府公信力，使民众的不满情绪积蓄，成为各种网络舆情事件的萌芽。近年发生的“邓玉娇事件”、“湖北石首事件”、乌鲁木齐“7·5”事件、“郭美美事件”、“7·23”甬温线特大铁路交通事故”等无不掺杂了网络社会的影响。这不仅影响着网络社会秩序及网民正常活动，也对现实社会价值、秩序和管理等造成冲击，使得党和政府认识到有效管理网络社会的紧迫性。网络社会管理正越来越受到党和政府的关注。

党的十七大报告、十七届四中和六中全会决议、十八届三中全会决议等重要文件都将网络社会管理提升到国家战略层面，体现出党和中央政府对互联网管理的高度重视。党的十七大报告明确指出要加强网络文化建设和管理，营造良好网络环境；中共十七届四中全会报告三次提到网络舆情，并明确指出：要注重增强新形势下依法办事能力和应急管理、舆论引导、新兴媒体运用等方面能力，注重分析网络舆情，健全网络信息收集和处理机制。中共十七届六中全会报告用较大篇幅强调要加快形成互联网管理体系，规范网上信息传播秩序，培育文明理性的网络环境；中共十八届三中全会报告把互联网管理领导体制问题列为“几个重大问题和重点举措”，并明确提出要整合相关机构职能，形成从技术到内容、从日常安全到打击犯罪的互联网管理合力，确保网络正确运用和安全。

国务院对网络社会管理工作非常重视。2008年政府工作报告提出要“加强网络文化建设和管理”，2011年政府工作报告提出要“加强对互联网的利用和管理”，2012年政府工作报告明确提出要“加强和改进互联网管理，营造健康的网络环境”。上述三份工作报告的措辞表明，互联网管理受到国务院越来越多的关注。

党和国家领导人在不同场合多次强调治理网络社会的重要性和紧迫性。胡

① 周长城，曹亚娟. 社会安全阀理论视野下的网络社会管理[J]. 中共贵州省委党校学报，2013(6): 98-101.

② 刘博. 现实生活折射与民众意愿表达——互联网的社会安全阀功能探析[J]. 中共宁波市委党校学报，2012, 34(2): 53-55.

锦涛同志在2007年中共中央政治局第三十八次集体学习时讲话指出:能否积极利用和有效管理互联网,关系到国家文化信息安全和国家长治久安,关系到中国特色社会主义事业的全局。2011年,胡锦涛同志又指出:要进一步加强和完善信息网络管理,提高对网络社会的管理水平,健全网上舆论引导机制。温家宝同志在2012年政府工作报告中指出:要加强和改进互联网管理,营造健康的网络环境。习近平总书记也指出:人类已经进入网络时代,这是一个世界潮流。网络对人类生产生活具有很大推动作用,同时也带来一些挑战。互联网覆盖广、声势大、影响大,加强网络管理、弘扬网上主旋律,这项工作大家都要做。

同时,越来越多的中央部委和地方政府领导干部上网,他们不仅浏览新闻,而且网上问计、实名发帖、开设博客、公布邮箱。早在2008年,清华大学媒介调查实验室的一项调查就表明,在629名地方党政县处级以上领导中,67%的领导干部有“触网”的经历。^①

网络舆情治理已经上升为党中央的重大战略和现实需求,互联网已经成为党和政府治国理政的新平台,运用网络新媒体的能力,成为衡量各级领导干部执政能力的一个重要参照依据。在瞬息万变的网络世界里,网络舆情应对能力正在成为党政机关执政能力的集中体现,不断提升应对网络舆情的能力和技巧,已成为各级党政机关施政过程中不可避免的重要课题。

三、网络舆情相关研究明显滞后

无论是社会科学领域还是工程技术领域,对网络舆情的研究都处于起步阶段。在社会科学领域,网络舆情研究主要集中在网络舆情基本概念辨析、网络舆情构成要素及分析,以及网络舆情的影响、网络舆情政府应对策略等方面,而对于网络舆情的核心问题——舆情演化(形成、发展和消亡)的研究大多属感性认知或者定性研究。此外,网络舆情的研究方法滞后。网络舆情信息隐含在海量而且分散的数据中,包括新闻报道、相关评论、博客、论坛等。传统的研究方法往往只是通过分析几个典型案例来解释理论成果的合理性,并没有对海量互联网数据进行分析,使得网络舆情没有“网络特征”,无法适应网络环境下的海量数据的特点,导致理论成果无法得到有效验证和进行实用转化。

近年来,通过工程技术方法对网络舆情进行获取与分析已经成为研究的热点。但该领域研究不是以完整的网络舆情演化理论作为指导,而大都以管理者

^① 彭丽琼.网络问政与网络监督反腐刍议[J].中共乐山市委党校学报,2009(3):77-78.

的需求为牵引,采用针对性技术来解决眼前问题,容易造成技术在整体上不具有连续性和系统性,很难形成一套完整的技术解决方案。虽然也形成了为数众多的应用型舆情系统,但大都主要关注获取舆情话题的主题内容,而忽视了公众对话题的情感、事件关系及变化趋势的分析;主要利用简单的统计方法展示话题变化趋势,将其作为预警信息,而缺少基于知识和数据的推理。这些因素都导致系统难以获取可供舆情研判工作直接使用的、有价值的舆情信息,也就无法真正实现网络舆情预警。此外,就目前的技术发展水平来说,各类系统只能被动地去处理已经出现的舆情信息,而无法获得网络舆情事件发生的先兆信息,无法实现防患于未然的目标。

综上所述,一方面,由于网络舆情相关理论研究工作的滞后,导致无法指导工程实践,也就无法获取深层次舆情信息;另一方面,由于缺乏工程技术的支持,单纯依靠传统的社会科学研究方法,也无法满足网络舆情研究所具备的网络特征,导致难以验证理论研究成果的合理性,最终势必影响到网络舆情应对的科学性、高效性和规范性。

第二节 意义

目前,网络诱致、放大、介入或主导的舆情事件层出不穷,而网络舆情也是一个有待认识的复杂问题。同时,正是由于研究对象的新颖性和复杂性,研究网络舆情应对中的支撑技术是一个大有可为的领域。大体而言,本研究的意义包括以下几个方面。

(1) 为网络舆情应对提供新的手段和思路。通过对网络舆情应对的分析,可形成若干具有实践价值的成果,如网络舆情中事件因素、参与者因素的作用,网络舆情分析在大数据时代的发展趋势等。这些成果一方面为学术研究提供了有价值的启示;另一方面也对网民及政府认知网络舆情现象提供可能的认知坐标,避免在网络舆情应对工作中的措施失当。

(2) 为政府应对网络舆情提供先导性服务。研究获得的关于网络舆情应对的成果,可为政府部门认知、介入、引导及预测网络舆情提供先导性服务,可使政府充分认知不同主体和要素及其行为特点、过程等会对网络上衍生的舆情产生何种影响和作用效果。通过对网络舆情应对技术的分析,为政府提供了把握規制对象的可能性。

(3) 为网络舆情研究提供增量性成果。网络的社会化和社会的网络化是当