

情报工作研究丛书

基于剪报的舆情收集与测评

——始于上海世博会的创新实践

陈喆 编著

基于剪报的舆情收集 与测评

——始于上海世博会的创新实践

陈 喆 编著

上海科学技术文献出版社

图书在版编目(CIP)数据

基于剪报的舆情收集与测评：始于上海/陈喆编著. —上海：上海科学技术文献出版社，2011. 10

ISBN 978 - 7 - 5439 - 4947 - 8

I. ①基… II. ①陈… III. ①新闻工作—舆论—剪报资料—中国 IV. ①G219.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 160687 号

责任编辑 祝静怡

基于剪报的舆情收集与测评 ——始于上海世博会的创新实践

陈 喆 编著

上海科学技术文献出版社出版发行
(上海市长乐路 746 号 邮政编码 200040)

全国新华书店经销

常熟市大宏印刷有限公司印刷

开本 787×1092 1/16 印张 20.75 字数 399 350

2011 年 10 月第 1 版 2011 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5439 - 4947 - 8

定价：68.00 元

<http://www.sstlp.com>

“情报工作研究”丛书编辑委员会

主 任：穆端正 吴建中

委 员：何 毅 周德明 陈 超 朱帼英

刘 炜 缪其浩 吴建明 王汉栋

我国的科技情报事业已经走过了半个多世纪,几代情报人励精图治、奋发图强,为我国的科技与产业发展、知识与技术创新以及科学决策提供了有力的信息和智力支持。正是由于今天科技情报事业还面对着全球化、信息化和市场化的机遇与挑战,因此,我们的科技情报工作实践是如此的丰富多样。我们相信,来自实践的记录是最有价值的,基于实践的思考是最能启迪人的,我们更期待通过这样的知识分享为我们的科技情报事业加油。

“情报工作研究”是上海科学技术情报研究所为迎接 50 华诞而酝酿构思的一套系列丛书,旨在“记录情报工作实践,升华情报研究经验,分享情报工作智慧”。在全国科技情报界专家与同行的共同参与下,在上情所一线科技情报工作者的辛勤努力下,在 2008 年上情所成立 50 周年前夕,我们完成了丛书第一辑 5 本书的出版。

上情所的领导从一开始就决定要把这一小小的平台做成一个开放的、持续的出版平台。因此,我们将有计划地组织出版有关科技情报工作与研究的主题图书,以反映上海科技情报所和国内广大科技情报工作者共同实践和研究的成果。

我们欣喜地看到,在我国转型发展的新时期,科技情报工作得到了越来越多的关注和重视,科技情报研究也涉及越来越广泛的领域。让我们一起围绕真“情报给力创新,情报支持决策”建设我们的核心能力,我们也欢迎更多的科技情报人一起来“记录、升华、分享”!

“情报工作研究”丛书编辑委员会

2010 年 12 月修订

随着社会利益群体分化和人们权利意识的提高,同时也伴随着舆论生态环境的变化,社会各群体竞相借助传媒表达利益诉求,使得近年来舆情工作逐渐受到重视。面对经由媒体表达的民意,管理部门能否及时、正确地做出应对,能否正确把握社会发展的舆论脉搏,找到社会对话和互动的桥梁,在今后相当长时间里都会构成现实的挑战。对党政部门来说,这是对执政能力的考验;而对企业、社会组织而言,面临的则是声誉和社会信任度问题。那些看上去是偶然、独立的偶发舆情事件,实际上却考验着决策部门媒体应对的综合能力。决策部门如何避免陷入舆论“遭遇战”的被动局面?在媒体服务和管理中如何找到科学有效的办法?这都需要有专业的机构通过长期的、科学的、主动的、全面的舆情收集和分析工作,不断捕捉舆情发展规律,对新闻敏感话语给予正确解读,掌握特定媒体/记者的固有报道框架、报道兴趣、形式偏好和观点基调等。在网络化、信息化的时代,有关单位迫切需要探索建立包括突发公共事件在内的日常舆情收集和分析机制,从而完善新闻舆情的快速反应机制,提高通过媒体及时、正确地传达管理层声音的能力。

上海图书馆上海科学技术情报研究所剪报服务部门从2004年启动了媒体测评系统和方法的研究与实践,并于2006年出版了《媒体测评方法与应用研究》(上海科学技术文献出版社出版)一书。媒体测评并不仅仅局限于服务舆情工作,还是舆情工作的基础,测评数据分析可以成为舆情研判的重要依据。媒体测评的客观性、全面性、长期性,在实践中能够很好地平衡传统舆情工作的主观性,避免经验判断造成的“只见树木,不见森林”。正是得益于媒体测评研究所积累的一系列方法和技术,当我们2006年开始通过自行开发的媒体测评系统,以世博会舆情监测项目为契机,转型开展面向决策部门的舆情监测和研判服务时,我们发现自己已经来到一片广阔的蓝海,迅速成为社会舆情信息服务链上的有机一环。作为独立于政府和企业的图书馆情报机构,处于舆情第三方位置,可以较为客观和从容地处理舆情信息。与目前从事舆情资料收集与分析的其他社会机构相比,图书馆舆情监测工作表现出一定的专业优势和特点。经过几年实践的积累,我们特别是在一些社

会普遍关注、舆论有更高要求的行业领域,尝试通过及时捕捉、分析、甄别、评估舆情服务帮助用户单位改变舆情工作的被动局面;此外,通过参与一些大型活动和项目,比如 2006 开始的上海世博会、2007 年世界特奥会和上海迪士尼乐园等,为管理部门提供了有价值的舆情信息服务与决策参考,受到有关方面的高度重视和肯定。

本书是对剪报工作应用于舆情监测与测评的一些思考和总结,大部分内容为上海图书馆近 5 年来所做的媒体测评和舆情研究报告。本书的作者长期工作在剪报一线,希望本书的出版能够在国内方兴未艾的舆情研究领域,从图书馆学情报学的视角给同行提供一点参考。由于本书提供的报告大多有特定的主题和服务对象,限于资料的敏感性,部分舆情内容在出版时作了删减,这一点也只有请读者见谅了。

总 序	1
前 言	1

[第 1 章 总论]

1.1 资源构成	3
1.2 测评路径	4
1.3 分析方法	6
1.4 研究框架	7
1.5 指标体系	9
1.6 服务形态	11
1.7 趋势特点	13

[第 2 章 世博报告]

2.1 上海世博会开园 184 天媒体监测报告	18
2.2 上海世博会舆情监测系统的构建	176

[第 3 章 城市形象研究]

3.1 上海城市形象媒体测评年报: 2010 年	189
3.2 境外媒体驻沪记者眼中的上海	202

[第 4 章 行业跟踪]

4.1 上海政风行风舆情测评年报: 2010 年	207
4.2 上海建设交通舆情测评年报: 2010 年	267
4.3 上海体育运动舆情测评年报: 2007 年	273
4.4 从媒体用例看情报行业变化: 2006 年—2008 年	280

[第5章 企业舆情监测]

5.1 舆情信息服务银行媒体形象监测	283
5.2 媒体监测助力企业弱信号的获取	297

[第6章 热点事件案例]

6.1 长江医院暴利黑幕事件：80天舆情摘报	308
6.2 上海“一一·一五”特大火灾：3天舆情快报	311
6.3 上海调高最低工资标准：两天舆情快报	314
参考文献	318

近年来,我国正在成为世界上少有的超强舆论磁场。由于网络的兴起,突发事件的曝光往往迅速“引爆”全国的舆论,把地区性、局部性、偶然性的问题,变成全民“围观”的公共话题,甚至变成需要中央政府“出手”干预的公共事件/事务。在这个过程中,新闻力量在一个渐进成长的公民社会里发挥着日益强劲的作用。媒体表达变得日益充分与广泛,新闻舆论监督的界限开始突破以往质疑的底线,从而直接对社会判断形成干预,其作用逐步体现在对公共事件/事务走势的深刻影响上。例如,最近由中国社科院教授于建嵘发起的“微博打拐”活动产生了巨大的影响力,这场由民间人士发动,现代媒体、社会组织、社会民众和政府相关部门积极参与的事件,实现了各治理主体在社会问题上的合作共治,其意义不可低估。人们意识到,事件过程如果没有媒体的关注和放大,来自民间的声音就不可能帮助政府在打拐行动中取得良好成效。

公安部披露资料显示,20世纪90年代中期以来,群体事件逐年增多,日益呈现社会隐患“触点多,燃点低”的现象。从1993年的8700起到1999年的32000起,进入2000年以后跃升至50000起,2003年近57000起,2004年74000起,2005年86000起,2006年90000起,2008年超过100000起。突发事件主要涉及官员、警察、城管、司法、富人、造假、农民工、就业、房价、物价等话题,因涉及官民矛盾、劳资矛盾、社会不公和政府/企业/公众人物公信力下降等敏感因素,很容易引发铺天盖地的舆论声浪。近两年,贵州瓮安事件、湖北石首事件、陕西陇南事件无论规模还是影响都不断向上突破。此外,值得注意的是,2010年涉及企业的舆情事件也发生井喷。据人民网舆情监测室发布的《中国企业舆情应对与声誉管理能力研究报告》,2010年较为重大的企业舆情危机事件既有央(国)企,也有民企和外企,包括公众熟知的“3Q”大战、“天价微博”、紫金矿业水污染事件等。数据对比显示,当年企业舆情危机事件呈现井喷趋势,同比增幅达到83.3%。报告还预计,2011年的企业舆情危机数量将继续高速增长,行业潜规则可能成为新一轮舆情的突破点。2011年刚过去几个月,河南双汇的“瘦肉精”事件、上海的染色馒头事件

很快就印证了专家预言。

这些舆情事件中,可以发现相当一部分言论空间相对较大的事件(如“周久耕案”、“周老虎案”、“上海钓鱼执法”等)的处理都受到媒体舆论的左右,甚至还会出现舆论一面倒的“民间断案”行为。还有一些事件如“杨佳袭警案”、“哈尔滨警民乱斗事件”、“邓玉娇案”等引起舆论激荡,引发法理规范与民意冲突。有关舆情一方面反映出当下中国社会现实和认知的某种分裂,另一方面,舆情的震荡及其政府部门应对举措也反映出变革的契机。舆论要求信息公开,舆论因信息而改变,管理部门通过公开信息调整舆论,不少事件的互动过程表现出上通下达的信息反馈特征。

现代社会是一个结构复杂、需求和价值多元的复调社会,现代政府的重要使命就是要回应这些多元主体的利益诉求,帮助他们走出多样的现实困境。但是,政府也只是社会众多主体中的一员,其拥有的资源、信息和能力是有限的,且单一的行政机制也不可能回应和满足弹性的、多元主体的利益诉求。因而,在很多公共问题的处理上,政府必须告别传统的“单打独斗”的行政思维,要借助社会其他主体在资源、信息、技术甚至是机制上的优势,搭建处理公共问题的公共治理架构,最终促成公共问题的妥善解决。

新闻媒体本身承载着各种社会情绪宣泄“窗口”的作用,保持这种特定的多元性,无疑有利于社会整体的和谐稳定,也有利于保持我国经济社会的发展活力。

作为一项应用性很强的研究,什么是舆情?借鉴已有的研究,我们认为在具体工作中可以采用比较宽泛的定义:舆情是社会政治舆论变化情况的简称。重视人民群众的呼声、重视舆情,可以说是中国共产党群众路线的光荣传统,也积累了不少了解舆情、解决舆情问题的宝贵经验。但随着网络时代来临,媒体的生态演化、能量增长导致舆论形成机制发生转化,舆论传播的主体、渠道、方法、规模、时间和空间都发生巨变,同时,改革开放也令中国社会思想空前活跃,多元化的利益诉求和决策频频出现,这一切使得我们舆情收集和分析工作面临空前挑战。经过近几年对媒体舆情的跟踪研究,我们也欣喜地看到,通过媒体舆情监测机制,执政者在众声喧哗中学会了解社情民意、洞察时弊、体察民瘼、汇集民智、仔细求解,这些正在成为执政方式的一种常识和常态。

作为管理者的政府,在实际工作中需要掌握第一手舆情,警惕被来自下级或利益相关者的片面信息所误导,盲目为其“背书”和“埋单”,令政府陷入被动的局面。作为独立于政府部门的图书馆,处于政府与舆情当事方之外的第三方位置,可以较为客观和从容地处理舆情信息。此外,图书馆具有丰富的报纸馆藏,无论是报纸的采编还是剪报开发利用都有着十分悠久的传统。与目前从事舆情资料收集与分析的其他社会机构——安全执法部门、政府宣传部门、信息产业部门、学术机构、新闻机构、调查咨询公司、网络数据库提供商、(网络)舆情监测服务商等相比,图书馆有着显而易见的自身优势,如图书情报工作者较强的信息收集、加工、整理、概括、分

析能力,图书馆固有的信息采编、传递、管理、报送和跟踪的系统和流程规范等等,使图书馆在报纸舆情工作领域可以发挥资源优势和专业能力,从而打开社会服务的新空间。

1.1 资源构成

文献研究是传统的为舆情收集基本途径之一,而报纸媒体则是舆情文献研究最重要的资源。当今的媒体资源是一个报纸、广播、电视、网络多种媒体共存的格局,每一类媒体都有其自身的特点,并拥有自己固定的受众。很多舆情事件呈现出论坛爆料——报纸挖掘——门户网站推荐——更多媒体跟进——当事方回应的演变形态,舆情工作必然要求在网络背景下展开。尽管如此,传统纸媒的监测依然有着无可替代的价值。目前为止报纸仍然具有最大的受众市场,并且具有最好的新闻收集能力。报纸与电视以及在线信息提供相比较,它覆盖了最大范围的新闻主题、最多的新闻来源以及最深刻的新闻报道。根据一份对美国年度新闻出版物的研究发现,报纸的受众接受到的传统硬新闻和软新闻混合程度方面更多,尤其是主流报纸,在新闻报道方面更是具有独树一帜的特点。就国内情况而言,网络媒体与传统纸媒表现为良性互动态势。如果缺少传统媒体的首先爆料,网络围观威力将大减;反之,网络事件如果缺少传统媒体的跟进挖掘,一般也难以体现深度。网络和报纸一样都只是一个平台。互联网虽是中国民主政治发展不可缺少的力量,但在现有体制下对其作用也不能过高估计,在舆情工作中也要注意“网络民意”的独立性,对“网络伪舆情”绑架舆论、误导受众、干扰政府决策要保持一定警惕。在当今信息泛滥的时代,每有重大事件,人们也往往更信赖主流报纸的报道,这和它们良好的公信度和巨大的影响力是分不开的。与网络民意常常只代表特定人群情绪化的意见不同,作为政论性的大报,主流报纸非常注重消息和意见来源的权威和广泛。由于历史悠久,影响巨大,主流报纸和社会上层人士保持密切的联系,经常能获得重大的消息、第一手的材料和有影响的言论。同时,作为公众的代言人,主流报纸也很重视触摸普通人的生活,通过采访各阶层有代表性的人物,反映社会的政策感受,作为舆论的引领者发挥监督政府、制衡决策的作用。报纸是舆论的汇集地,具有选材广泛、注重调查预测、突出人性化报道、信息量大、传递迅速、反映问题集中等特点,又与民众生活十分贴近,它所承载的舆论情况是判断把握舆情最为直接有效的手段。

从1833年9月本杰明·戴在美国创办《纽约太阳报》标志着报业进入大众化时代开始,报纸媒体成为人们获取信息的重要渠道已近200年。20世纪30年代,西方社会学家将社会学中实验法、社会调查法等研究方法带入报纸内容分析领域,参与报

纸内容的分析,得到了一系列研究成果。20世纪90年代,随着电子媒介技术的兴起和发展,媒体报道影响力大大加强,使媒体分析成为应用领域研究热门内容之一。

报纸版面代表了人们对社会问题的优先关注程度。管理大师约翰·奈斯比特就曾经倡导用100年后的眼光来阅读今天的报纸——因为报纸是研究过去和未来的第一手资料。其未来学巨著《大趋势》就是通过对6000份报纸研究发现了美国社会的变化趋势。书中指出:“新闻报道的过程是在一个封闭系统中的强迫选择过程,强迫选择使媒体监测研究成为可信赖的过程。”这为媒体监测分析的科学性提供了理论前提。他2009年出版的《中国大趋势》一书同样有大量的报纸内容分析,通过包括天津两所高校20多名师生在内的项目团队收集、摘编、翻译了我国100多个城市的日报,提出了“中国新社会的八大支柱”理论。

相比其他资源的舆情研究,报纸舆情研究具有以下优点:

(1) 因研究所需样本为公开出版物,所需的成本较低;

(2) 研究活动不易引起被观察者的警觉而改变其被观察的态度,以致影响研究结果的信度与效度;

(3) 相对于其他媒体,报纸的受众范围、新闻覆盖范围乃至新闻的深度来说都有不可替代优势;

(4) 由于报纸的可获取性和介质的固定性,更容易进行历史新闻的追溯。

正是因为新闻报纸具有的这些特点,近年来基于剪报的媒体监测发展很快;特别是通过对社会层面各种媒体报道的舆情分析,探究整个公众注意力和价值观的结构性变化,以便对社会意识的流动给予一定掌控。媒体舆情收集的社会需求不断扩大,导致用户越来越强调剪报的全面和快速。可以说,媒体覆盖率和服务时效性已经成为剪报行业的核心竞争力。慧科讯业、方正报纸、Factiva、Newsbank、Pressdisplay等新闻数据库的陆续出现为剪报提供了极大的便利,成为舆情监测的资源利器,也催生出舆情剪报的多种现代服务形态。此外,大量与报纸相关的网络资源和工具,比如媒体网站、新闻搜索引擎、网络监测软件、新闻定制、作者博客与微博等,与传统报纸监测资源形成良好的互补,两者互相激活,强化了剪报资源的监测优势;大量以刊登大众化的新闻报道和资讯信息为主的免费报纸、直投杂志也加入到舆情监测资源中来,成为剪报服务十分倚重的资料元素,丰富着监测的媒体种类。事实上,对于网络时代的舆情剪报工作来说,真正的挑战早已不是无报可剪,而是如何面对多源剪报环境,充分挖掘并做好资源的整合。

1.2 测评路径

由于计算机和网络发展提供的便利,使我们的舆情工作能够依靠数据库的技

术和方法不断提升能级。建立监测数据库已经成为舆情收集和分析工作的基础。所谓的舆情测评,主要就是通过定量分析与定性分析相结合的方法对传播内容进行客观、系统的分析,以达到透过现象看本质的目的。简言之,舆情测评要求分析人员通过计算各变量出现的次数或共同出现的次数,以及对媒体报道的醒目性、内容、语调等的分析达到一定的研究目的。研究变量可以是主题、概念、文字或体裁等任何可以客观辨别和计算的东西,因此,所有收集的报纸舆情内容需要录入数据库系统进行一系列加工分析。系统支持包括格式转换、自动分类聚类、关键词识别和词频统计、提醒负面报道和敏感话题等功能,在数据库平台上由工作人员分类标引,分析态度倾向,按照主题提供摘要,并最后生成统计报表。

实际分析工作中,在已经拥有一定监测数据量的前提下,可以根据工作需要灵活运用相关分析、因子分析、多元分析、语义分析等多种途径实施测评。大多数研究工作与大量数据的总结概括有关,需要进行大量的比较,并进行统计假设前提的检测。而对于突发性的事件或者特定话题,以下几种为基本的测评路径:

(1) 信息源探测 找到并理清舆情传播的“入口”和信道依赖路径,寻找信息传播控制源头,特别是负面信息的来源。

(2) 传播面监测 评估舆情信息扩散程度。比如监测综合媒体、专业媒体、行业媒体、娱乐媒体中的传播量情况,以此可以衡量相关舆情对某一领域的影响程度,从而制订相应的控制方案。

(3) 传播量统计 对信息发布量、转载量以及相关文章新闻元素构成情况等信息分析,以便更客观评估舆论主体导向。

(4) 舆论导向评估 分析舆情的褒贬态度,需要的话进一步分析正面或负面评论的程度,目的在于评估过程控制效应情况。

(5) 传播形态衍变研究 描述事件发生、发展、突变过程和趋势,以及空间地域形态、时间形态、媒体信道形态等内容,对信息传播情况做精细化分析。

(6) 舆论口径分析 通过对报道内容的归纳整理,就某些特定的、具体的新闻主题/话题总结比较媒体和新闻主体口径尺度及异同,预判舆情焦点。

通过基本的舆情收集和分析,力求帮助管理部门做好以下工作:

(1) 捕捉新闻话语信号 研究报道主题与基调变化、特定的话题变迁、叙事观点与角度的转换。根据不同的版面和栏目安排、句式结构、体裁、用词、篇幅以及是否配图、是否套色等新闻元素,比较传播内容和态度的不同。

(2) 监测各地舆论倾向 监测新闻报道不同的消息来源、不同立场的证人和专家话语引用,从而获悉各地媒体立场,比较媒体处理论题的层次和内涵,辨识传播者特征。

(3) 收集专家意见资料 通过对媒体文本的分析,提取各领域或主题的专家意见资料,并建立数据库。为了满足特定话题或背景下能够在媒体找得到人、找得

对人、说得上话、说得对话的目的,需要有数据积累和分析,用以测定和推断特定记者、业界和学界专家、媒体评论员的兴趣所在、价值理念、重要观点、评论风格、心理状态。

(4) 建立媒体形象档案 分析特定媒体的报道框架,了解媒体传播信息的方式,并且不断更新,找出可以信赖的媒体,研究如何更好地与特定媒体进行沟通,以及什么时候进行沟通。

(5) 加强宣传预警分析 按照既定标准,审核传播内容。研究媒体间的从众心理和行为特点,争取在报道发表前预见报道内容;掌握最合适的新闻报道量,以避免宣传不足或曝光过度。

(6) 提供专题研究线索 追踪媒体事件来龙去脉,研究如何有效通过媒体传达信息,协助技术性研究运作,发现体裁特征,揭示宣传技术,提供媒体宣传效果研究的实证起点形成传播危机管理;及时发现并填补信息真空,决定应该发布什么样的信息,以及通过什么途径、由什么人发布,以便把可信的信息传达给重要的受众。

1.3 分析方法

积累了一定量的舆情剪报之后,通常我们可以从剪报数据库获取许多统计数据——这也是传统剪报与媒体监测的一个明显区别。舆情监测很多时候是让数据说话,而数据能够说话的前提则是能够揭示出数据背后的逻辑关系。分析舆情信息本质以及民众所持的态度和观点,主要是对其进行语义信息分析,因此,舆情分析过程还会应用到一些情报学、文献学、语言学、传播学方法,其中比较常见的包括内容分析(content analysis)、话语分析(discourse analysis)、框架分析(frame analysis)等。

1. 内容分析

内容分析是运用一套程序,从内容着手进行分析,进而做出客观性、系统性和定量化推论的过程,具有客观性、系统性、可定量的特点。作为情报学的方法,其发端于二战期间。美国情报部门届时曾选择德国公开发行的报纸内容分析摸清了德国社会的基本情况。之后几十年间,美国政府又组织多领域专家参与研究,提出了初步的模式和理论,并用于对社会主义国家的情报分析中。20世纪80年代后,该方法在社会发展和国际政治等研究领域成绩显赫。内容分析法最为成功的实践案例之一可能就是20世纪60年代日本情报人员根据《人民日报》有关王进喜的报道,推断出大庆油田的位置、出油时间、产油量甚至油管直径大小。

2. 话语分析

话语分析是一种语言分析方法,紧紧结合语言的实际应用,探索语言的组织特征和使用特征;同时,从语言的交际功能和发话人与受话人双方的认知能力等角度出发,对有关特征做出合情合理的解释。其讨论的是“语境中的言谈和文本”,即结合社会中的具体背景来详细分析新闻报道语言的使用。话语分析要求研究者依照新闻的固有结构、不同层次的描述来分析新闻话语,透过对语言文本的解析追问其意义,针对文本的结构与情境脉络加以分析。在不同议题上,研究者遵循某种原则,将一则新闻整理成一个层级式的新闻结构,通过对有关具体新闻的分析,解析整体新闻话语的意涵以及其中透露的社会大众对于特定议题、特定对象的情绪与态度。

3. 框架分析

框架分析是研究新闻报道中修辞和写作风格的选择,研究新闻报道是如何将读者的注意力引向报道中被突出的部分,从而影响读者对媒介内容的反应。报纸的新闻构架要素,如主题设置、版面地位、关键词与基调、标题与图片,都是具体而微观的,但又往往是媒体宏观、固有的认知取向、思想倾向的反映,具有一定的常规性。通过分析媒体新闻事件的构架方式有助于细致地觉察新闻背后微妙、隐蔽的本质属性。2010年上海发生“一一·一五”特大火灾,境外有媒体分析称广东媒体刻意给予大规模报道。而实际上,根据我们5年来的监测观察,广东媒体的确对上海保持着高度关注,“说上海的事,拿上海说事”,是其明显特点;但是另一方面,部分广东媒体喜欢对某些突发事件、热门活动大做文章,不惜整版、跨版进行详细报道,也经常有连续追踪报道,并且配以态度鲜明的评论——上述特质构成了广东主要媒体的基本报道框架,并非只针对上海。在许多涉及广东制度改革、政策调整等的具体问题上,当地政府部门、行业组织以及评论人士都十分喜欢把上海的一些做法拿来比较,在这个既定叙事框架中,上海的形象通常大多是偏正面的。

1.4 研究框架

1. 按研究目的分

舆情研究过程中,无论是资料范围、测评路径的确定,还是分析方法、服务模式的选取,取决于研究目的。同样,舆情监测项目的设计角度,厘清研究目的、定义问题是首要工作。根据研究目的的不同,基本上我们可以确定两种不同的舆情研究框架:

(1) 微观研究 对某个人、某起事件、某项活动或某个特定组织行为进行研究,通过收集信息源中有关资料,分析和预测人或组织的行为。微观研究侧重研究个人或组织行为中不为人知的状态。例如,由于宣传的需要,有些政治要人、公司高层必须出现在传播媒体上,但信息发布者又不愿让别人知晓这些人的某些情况(如职务即将变动),媒体分析却可能发现这些。另外一方面,在媒体社会影响力趋强的今天,对媒体的微观研究可以帮助个人或组织对自身公众形象进行有效的监测和控制。

(2) 宏观研究 对社会层面的事件进行研究。宏观内容分析研究者假定社会、文化、组织都具有某种规律或秩序,这些规律或秩序不是一个时期人们可以简单体会出来的,但它们隐藏在报纸等公开信息源中,通过媒体分析的系统性研究,研究者可以剥茧抽丝般地逐步揭示这些规律或秩序。

2. 按研究性质分

从研究性质看,舆情分析框架又可以分为推测性研究和归纳性分析。

(1) 推测性研究 研究者通过媒体分析推测研究对象的行为意图,或进而预测事物的发展趋势。这里所说的意图不仅是文献本身反映的内容,还包括交流者通过发送交流内容这一行为所反映出的交流者的倾向、偏好、侧重和趋势等文献以外的隐性内容。这种隐性内容有的是交流者有意识地隐藏着的,有的是交流者本人也没有意识到的。在军事、政治和经济等领域,信息分析工作的重要任务之一是发现对手们不愿公之于众的内容或情报,因此,内容分析的推测性研究就成了这些领域信息研究活动的有力武器。

推测性研究不仅需要对统计数据的定量分析,还要求研究者以敏锐的目光捕捉数据的任何异常变化,定性地分析问题。例如,上海迪士尼项目于2011年6月开工,那么届时媒体可能从哪些角度切入报道?报道中那些话题可能引起不同意见或产生不良反响?哪些媒体、哪些记者、哪些专家可能会引起舆论特别关注?这都需要我们从大量历史舆情监测数据中进行归纳、整理,并最终做出合理推测。通过对香港迪士尼、东京迪士尼、巴黎迪士尼开工前后,以及过去一年涉及上海迪士尼、主题公园建设的舆情剪报资料分析,我们不仅总结并推断出针对上海迪士尼开工媒体可能关注的40多个话题,如客流预期、股权比例、票务方案、景点设计、基建难点、工程质量、生态保护、城市竞争、文化冲突等,还提出宣传渠道和口径的把握建议。总之,推测性研究是分析的难点,是否包含推测性研究以及能否准确推测,代表了一项舆情分析的研究水平。

(2) 归纳性分析 归纳性媒体分析是通过一套系统化方法,把文献内容准确地分解并提炼出来。研究时,研究者并不假定信息源生产者刻意隐藏了真实意图,只是由于所研究问题的文献数量过于庞大,以至于靠个人常规阅读难以全面了解,