

我国政府网络舆情管理的研究综述

——基于 Cite Space 的可视化分析

李琰

西北工业大学 人文与经法学院

[摘要] 在当前十九大提出的建设“数字中国、智慧政府”的背景下,我国政府网络舆情管理研究成为学界和社会的热点话题。以2009—2018年间国内CNKI数据库收录的331篇我国政府网络舆情管理研究的CSSCI期刊论文为样本,采用文献计量法和可视化知识网络分析工具Cite Space,对国内政府网络舆情管理研究的现状、演进与热点等进行深入探讨。结果表明:十年来,政府网络舆情研究发文数量总体上呈现“倒U”形态势;研究力量主要集中于国内知名院校的公共管理学科、部队信息院校、社会科学研究所;研究进程历经初始期、爆发期及平稳期三个阶段,整体演进脉络呈现三条轨迹;研究热点包括网络舆情基础理论研究、网络舆情传播规律分析、地方政府网络舆情治理等三方面。基于此,总结分析现有研究不足,并指出未来研究方向

[关键词] 网络舆情;政府;管理;文献计量;可视化

1 问题的提出

随着互联网技术的快速发展,网民数量增多、信息流通高速、网络评论匿名等特点,促进网络舆情的形成。网络舆情是因相关事件的发生引发人们在互联网上热议该事件的相关认知、态度、情感以及行为倾向的集合。在自媒体时代,政府与网络舆情的联系更加紧密。一是自媒体时代打破了政府对公共话语权的垄断,使政府服务管理的效果直接面临公共舆论的评估和考量。二是自媒体时代使话语权处于分散的状态,使政府面临网络舆情信息整合的困难。三是自媒体时代

话语方式的草根性,使政府回应网络舆情,面临话语方式失灵的困境。于是随着大数据时代的发展,对网络舆情的研究逐渐成为政府部门和专家学者关注的重点。因此本文以2009—2018年间国内CNKI数据库收录的331篇我国政府网络舆情管理研究的CSSCI期刊论文为样本,采用文献计量法和可视化知识网络分析工具Cite Space,对国内政府网络舆情管理研究的现状、演进与热点等进行深入探讨。

2 数据来源

基于数据库资源的丰富多样性和数据信息的完整性,选择了中国学术网络出版总库(CNKI)期刊全文数据库作为数据来源。在该数据库中进行数据检索时,检索关键词为网络舆情、主题词为政府,选择的逻辑关系式为“并且”,来源类别为“CSSCI”来源期刊,来源时间为2009—2018年,检索条件为“精确”,共检索到文献记录369篇。为确保数据的完整性和准确性,人工剔除数据信息不全及不相关(主题及关键词无关)的文献记录38条,获得331篇有效文献将文献按照Cite Space文件读取格式要求导出,并进行转码处理,形成国内政府网络舆情管理方面研究的样本数据库。

2.1 文献年代分析

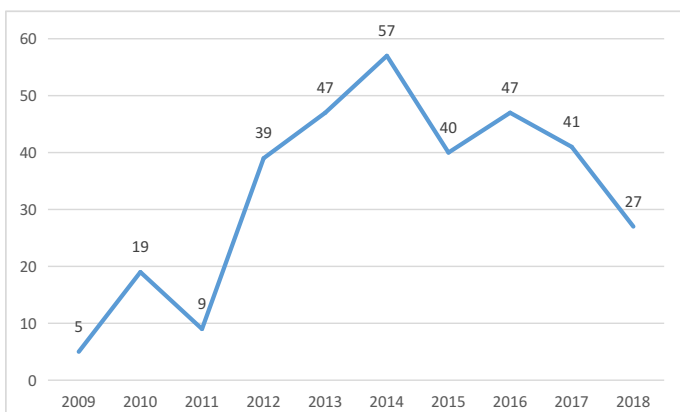


图1 文献年代分布

文献年代分布分析,能够反映学科的发展速度和受关注程度。如图1所示,2009—2018年近10年来国内政府网络舆情管理方面的研究发文数量呈现“倒U”形态势。数据显示,2009年发文量较少,可以视为我国政府网络舆情管理研究的酝酿阶段。随后,在2011—2012年这一年的发文量增长幅度较大,增长幅度为333%。这说明2012年是国内政府网络舆情研究的一个重要时间段,说明政府与网络舆情联系更加紧密,正在成为新的研究热点,且具有较大的发展潜力和较强的爆发力。2014年发文量57篇达到顶峰。受国内社会经济发展状况和网络舆论环境变化的影响,2015年开始国内政府网络舆情管理研究虽有所下降,但已进入一个新的发展阶段。

2.2 主要研究力量

如表1所示,在我国政府网络舆情管理研究领域,福州大学陈福集教授、中国人民武装警察部队学院兰月新教授和华中科技大学曾润喜教授是这一领域的高产作者。

如表2所示,按机构性质分类,政府网络舆情管理的研究力量大致可分为以下3类:第一类主要集中在以公共管理学院、管理学院为主的高校,如华中科技大学公共管理学院、武汉大学信息管理学院、福州大学公共管理学院等985、211工程高校。华中科技大学的网络信息研究中心将研究重点放在网络舆情事件的预警系统及其指标体系建立方面。这些知名大学和研究团队是政府在网络舆情管理方面的主要研究力量。第二类是部队信息研究的知名院校,如中国人民武装警察部队学院、武警政治学院,这类院校主要针对舆情信息的收集、监控、预警等方面的研究。第三类是社会科学院所,如天津社会科学院舆情研究所,研究重点侧重于政府与网络舆情治理方面,该研究团队合著了国内第一部研究舆情的基础理论著作《舆情研究概论——理论、方法和现实热点》,弥补了该领域的空白。这些机构以专业的舆情研究基地为依托,在发文数量、团队建设、基金项目、专著等方面已取得丰硕成果,也为政府的网络舆情基础研究和实践探索发挥了积极作用。但总体而言,国内网络舆情政府管理方面研究的核心机构发文量所占比例较低,机构发文主要以单篇发表量为主,发表机构较零散,机构相互之间的联系较少,对于网络舆情课题的合作研究也比较少,并没有形成成熟的学科研究学术共同体,不利于展开网络舆情中政府管理的深度研究。

按地区分类,这些研究机构普遍分布在华北、华中和华南地区,说明我国政府网络舆情管理研究领域分布的不均衡性,进一步说明其研究与地区经济发展、政府管理水平有着密切的联系。

表 1 国内政府网络舆情管理研究发文量排名前 10 位的作者统计 (2009-2018 年)

排名	高产作者	发文量	初始发文	所占比例	作者单位
1	陈福集	25	2012	7.6%	福州大学
2	兰月新	14	2012	4.2%	中国人民武装警察部队学院
3	曾润喜	7	2010	2.1%	华中科技大学
4	陆和建	5	2014	1.5%	安徽大学
5	董希琳	5	2012	1.5%	中国人民武装警察部队学院
6	郭韧	4	2015	1.2%	华侨大学
7	王国华	3	2013	0.9%	华中科技大学
8	李祝启	3	2014	0.9%	安徽省图书馆
9	张玉亮	3	2015	0.9%	河南理工大学
10	徐敬宏	2	2010	0.6%	中国社会科学院

表 2 国内政府网络舆情管理研究发文量排名前 10 位的机构分布 (2009-2018 年)

排名	机构	发文量	所属性质	所属地区
1	福州大学经济管理学院	15	高校	华南
2	中国人民武装警察部队学院	15	高校	华北
3	华中科技大学公共管理学院	12	高校	华中
4	福州大学公共管理学院	8	高校	华南
5	湘潭大学公共管理学院	6	高校	华中
6	安徽大学管理学院	5	高校	华中
7	吉林大学管理学院	4	高校	东北
8	武汉大学信息管理学院	4	高校	华中
9	天津社会科学院舆情研究所	3	科研机构	华北
10	河南理工大学安全与应急研究中心	3	高校	华中

3 研究趋势分析

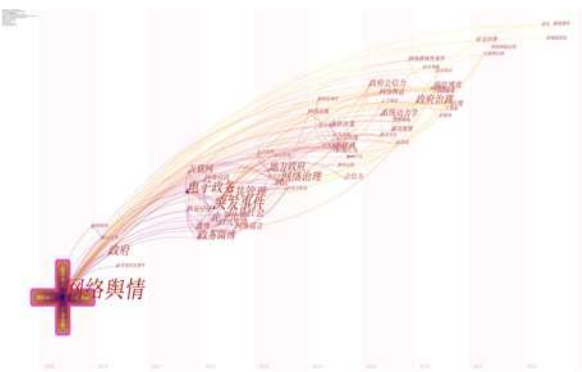


图 2 政府网络舆情研究领域时区视图

时区视图是依据某个研究领域各个热点主题之间的交互作用及突变关系设计的，有助于挖掘该研究领域的演变轨迹与阶段性特征。节点选择“keyword”，运行后选择“timezone”。结合网络舆情研究

领域时区视图如图 2 所知，分析研究阶段轨迹，可以将我国政府网络舆情管理研究划分为 3 条轨迹。

第一条是政府网络舆情管理研究初始阶段 (2009-2011 年)，随着 2009 年 8 月新浪推出“新浪微博”，微时代的序幕徐徐拉开，网络舆情的主要载体逐渐从网站论坛转向微博，全国关注的舆论热点增多，另一方面微博的出现逐渐吸引越来越多的学者真正开始重视和研究政府和网络舆情的联系，为该领域营造了广泛的研究空间和深厚的研究基础和研究环境。

第二条是政府网络舆情管理研究快速发展阶段 (2012-2014 年)，这一阶段高频节点聚集。“十二五”期间是国家信息化建设快速发展时期，突发事件、群体性事件数量增多，国家将电子政务工程摆在突出地位，在此背景下，网络问政、政务微博等成为社会关注焦点，学者就主要研究政府对网络舆情突发事件的传播机制、引导监控机制研究。

第三条是政府网络舆情管理研究成熟稳定阶段 (2014-2018 年)，这一阶段网络舆情理论基础相对完善，主要注重实证研究，运用案例分析、数学模型来研究。这一阶段“舆情事件”、“网络反腐”“食品安全”“系统动力学”等成为高频热词。王虎等以“塑料紫菜”事件为例，研究相关主体对食品安全网络谣言应对策略。高歌等基于系统动力学的网络舆情演进机理及影响力研究。

4 研究热点分析

如表 3 所示，是政府网络舆情管理研究排名前 20 的高频关键词。这些高频关键词在一定程度上可以表征这一领域的热点主题。“网络舆情”是这一领域的核心关键词，出现频次最多，达 300 次；“突发事件”“电子政务”出现频次均达 20 次以上；“政府治理”、“公共管理”、“网络治理”和“政务微博”等关键词也是这一领域的主要标签。

表 3 20 个高频关键词列表

序号	关键词	频次	序号	关键词	频次
1	网络舆情	300	11	信息社会	9
2	突发事件	28	12	互联网	7
3	电子政务	23	13	政府公信力	6
4	政府	16	14	政民互动	5
5	公共管理	16	15	网络谣言	5
6	网络治理	13	16	演化博弈	5
7	政务微博	10	17	新媒体	5
8	政府治理	10	18	微博	5
9	电子治理	9	19	网络问政	4
10	地方政府	9	20	舆论引导	4

如图 3 所示，是用 Cite Space 绘制的关键词聚类知识图谱，利用 LLR 抽取关键词并进行自动标识，此次聚类共导出 5 个聚类，聚类标签包含“电子政务”、“地方政府”、“政民互动”、“传播规律”、“政府公信力”等词汇，显示了学者对政府网络舆情管理研究的不同层面。

根据高频关键词和聚类视图分析，可将我国政府网络舆情管理研究的热点主题划分为网络舆情基础理论研究、网络舆情传播规律分析、地方网络舆情政府治理探究三大类。

网络舆情基础理论研究主要从网络舆情概念、结构特点出发了解网络舆情对政府产生的影响。姜胜洪指出网络舆情是指在网络空间内，围绕中介性社会事项的发生、发展和变化，网民对执政者及其政治取向所持有的社会政治态度。网络舆情的形成大致遵循这样

一个模式：网络媒体的新闻报道或网民通过互联网对事件的报道，网民通过新闻跟帖、BBS 讨论、电子邮件、网络日志或一些即时通信工具表达意见，意见在反复互动过程中汇聚成带有某种利益诉求和价值观念的网络舆情。他指出网络舆情具有直接性、突发性、丰富性、互动性、偏差性等特点。

网络舆情传播规律研究主要对网络舆情传播模式、传播渠道等进行分析。兰新月分析了突发事件网络舆情衍生传播特性。曾润喜等对网络舆情传播阶段的数据模型进行了综合分析和比较，并提出了未来的发展方向应向小世界、大数据、云计算方向发展。通过网络舆情个案分析来研究传播规律也是学者们研究的重点。陈福集、胡改丽将案例分析法融入到网络舆情热点话题传播模式的研究中，网络热点话题的传播呈现双核心的手抓哑铃模式。王旭等以“魏则西事件”为研究对象，探索突发事件舆情传播网络的拓扑结构和传播规律，提出政府应对突发事件网络舆情传播的阶段管理建议。康伟则以 7.23 动车事故为实证研究对象，运用社会网络分析方法研究了突发事件网络舆情的传播、扩散和演变规律。这些研究不仅可以丰富网络舆情的相关理论成果，还可以为政府预测、介入、干预、引导网络舆情提供必要的依据。有助于政府部门实时监控，建立应急危机管理预案。

地方政府网络舆情治理探究主要从地方政府的角度来研究突发事件应对管理机制、电子政务治理效果影响等方面进行研究。我国学者从预警监测、引导、信息公开等方面对突发事件网络舆情进行方法性研究。曾润喜从政府对网络舆情突发事件预警机制组织化、制度化建设方面进行研究。赵亿从公共关系学的视角结合中国语境探讨突发性公共事件中地方政府网络舆情回应机制的构建。赵晓航以新浪微博中“天津爆炸”事件相关信息为例，对提高突发事件下政府信息公开能力探究。张小明认为政府要通过体制建设和制度保障，提高对突发事件网络舆情的综合治理水平。贾坤等从突发事件网络舆情的产生、传播、监测、引导、处置五个阶段探讨了政府部门的管控原则和具体对策。韩舒立等提出，改变政府自身发展的逻辑，适应现代社会与技术的结构性转变，才是网络舆情治理的根本出路。袁欣等以 S 市 2005 至 2014 年的网络舆情信息为主要样本对该地区网络舆情的态势演变进行了分析提出了地方网络舆情政府治理优化的思路。政府部门是最大的公共管理者，电子政务治理的效果影响着政府公信力的提升和政府威望的树立。师喆、兰月新就选取舆情热点事件对网络舆情环境下政府公信力的影响作出深入剖析。金飞从网络舆情与地方政府公信力间的内在关联与现实状况出发，以政群关系为核心，从理念、制度和操作三个层面建构网络舆情与地方政府公信力之间的良性互动关系。张旭霞等基于网络舆情视域下研究重塑与提升政府公信力的管理路径，得出三条路径：信息公开背景下建立网络舆情应对机制，网络舆情视域下完善政府责任机制，服务型政府理念下拓展公众参与的渠道。

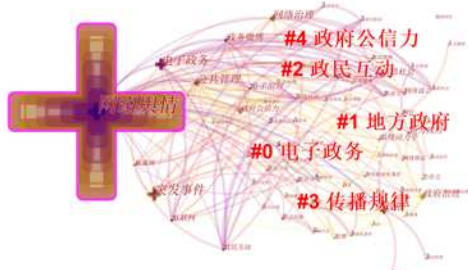


图 3 关键词聚类知识图谱

5 研究述评

综上所述，通过运用科学知识图谱工具 Cite Space 处理和分析数据，可视化的方式再现了政府网络舆情领域的研究情况。近十年的发展研究，我国政府网络舆情领域的研究理论基础相对完善，为

后续的研究发展提供宝贵的理论与参考资料。结合我国研究现状得出以下结论，一是政府网络舆情管理研究中地区发展是不平衡的。我国的研究机构较分散，尚未形成稳定的高产研究机构群，目前的高产研究机构主要是各大高校和研究院；二是研究热点随时间变化也在与时俱进，近年的研究热点主要集中于政府引导机制、电子政务、微博、自媒体等，微时代、大数据情境下我国网络舆情的传播模式、舆情监控和网络反腐等方面的内容可能会成为进一步的主要研究趋势。三是在突发事件网络舆情的演化规律还需深入探讨；政府如何有效化解舆情危机，建立信任机制等问题。

参考文献：

[1] 张宝生, 祁晓婷. 基于科学知识图谱的我国网络舆情研究可视化分析[J]. 情报探索, 2017(05):111-120.

[2] 黄微, 徐焯, 肖维泽. 基于知识图谱的国内网络舆情危机响应研究的可视化分析[J]. 情报学, 2018,36(03):64-69.

[3] 姜胜洪. 我国网络舆情的现状及其引导[J]. 广西社会科学, 2009(01):1-4.

[4] 姜胜洪. 网络舆情的内涵及主要特点[J]. 理论界, 2010(03):151-152.

[5] 兰月新. 突发事件网络衍生舆情监测模型研究[J]. 现代图书情报技术, 2013(03):51-57.

[6] 曾润喜, 王晨曦, 陈强. 网络舆情传播阶段与模型比较研究[J]. 情报杂志, 2014,33(05):119-124.

[7] 陈福集, 胡改丽. 网络舆情热点话题传播模式研究[J]. 情报杂志, 2014,33(01):97-101+156.

[8] 王旭, 孙瑞英. 基于 SNA 的突发事件网络舆情传播研究——以“魏则西事件”为例[J]. 情报科学, 2017,35(03):87-92.

[9] 康伟. 基于 SNA 的突发事件网络舆情关键节点识别——以“7·23 动车事故”为例[J]. 公共管理学报, 2012,9(03):101-111+127-128.

[10] 曾润喜, 徐晓林. 网络舆情突发事件预警系统、指标与机制[J]. 情报杂志, 2009,28(11):52-54+51.

[11] 赵亿. 突发性事件中地方政府舆情回应机制和构建[J]. 编辑学刊, 2016(04):112-116.

[12] 赵晓航. 基于情感分析与主题分析的“后微博”时代突发事件政府信息公开研究——以新浪微博“天津爆炸”话题为例[J]. 图书情报工作, 2016,60(20):104-111.

[13] 张小明. 论突发事件网络舆情的综合治理：体制建设与制度保障[J]. 上海行政学院学报, 2013,14(05):81-87.

[14] 贾坤, 胡诗妍. 突发事件网络舆情管控原则及“五位一体”对策研究[J]. 领导科学, 2014(20):59-60.

[15] 韩舒立, 张晨. 网络舆情治理中的政府逻辑：困境与重塑[J]. 电子政务, 2013(05):15-22.

[16] 袁欣, 张晨. 地方网络舆情变迁中的政府治理——基于 S 市 2005-2014 年数据的实证分析[J]. 电子政务, 2016(02):37-49.

[17] 师喆, 兰月新. 网络舆情环境下政府公信力提升策略研究[J]. 电子政务, 2015(06):49-57.

[18] 金飞. 网络舆情与地方政府公信力互动关系研究[J]. 理论月刊, 2018(03):173-177.

[19] 张旭霞, 李慧媛. 网络舆情视域下政府公信力的重塑与提升[J]. 甘肃行政学院学报, 2015(05):19-28.

[20] 陈悦, 刘则渊. 悄然兴起的科学知识图谱[J]. 科学学研究, 2005(02):149-154.

[21] 王虎等以“塑料紫菜”事件为例，研究相关主体对食品安全网络谣言应对策略。

[22] 高歌, 张艺炜, 丁宇, 黄微. 基于系统动力学的网络舆情演进机理及影响力研究[J]. 情报理论与实践, 2016,39(12):39-45+24.