

对舆情精准研判的学理思考

◎ 丁柏铨^{1,2}, 陈相雨¹

(1.南京林业大学 人文学院, 江苏 南京 210037; 2.南京大学 新闻传播学院, 江苏 南京 210008)

【摘要】在当今时代,存在着各类舆情勃发的土壤和条件。以公众心声为核心内容的舆情,内含政治诉求、经济诉求、文化诉求和心理诉求等,以自己的方式聚集、形成、传播、运行、起落。舆情研判是特定主体在对舆情所作的研究分析的基础上所作的判断。舆情精准研判须以正确认知和深刻理解舆情为起点、为基础。舆情和舆论联系紧密但不能等同。精准研判舆情有赖于走出对舆情的认知误区。舆情是研判对象,研究、分析呈现为持续的过程,判断是舆情研判形成的结果。进行精准舆情研判须符合基本程序,准确把握舆情精准研判的精髓,实现“研”与“判”的有机结合,就动态发展的舆情进行研判。舆情精准研判的着重点是:关注引发舆情的种种情形,进而关注影响舆情起伏的各种重要的作用力,按舆情运行规律进行舆情研判。舆情精准研判的关键点有:抓好对始发点、聚焦点、转折点、引爆点舆情的研判。

【关键词】精准 舆情研判 学理思考

【中图分类号】G206 **【文献标识码】**A **【文章编号】**1003-6687(2024)5-056-10

【DOI】10.13786/j.cnki.cn14-1066/g2.2024.5.008

2020年2月,习近平总书记在中央政治局常委会研究应对新型冠状病毒肺炎疫情工作会议上的讲话中曾指出,要加强舆情跟踪研判,主动发声、正面引导,强化融合传播和交流互动,让正能量始终充盈网络空间。^[1]加强舆情跟踪研判,主动发声、正面引导,是一个普适性的重要命题,不仅适用于疫情期间,而且适用于各地各领域各时段的舆论舆情引导,适用于各类舆情的全生命周期应对。而舆情跟踪研判,其要义和关键在于对舆情进行精准研判。

在当今时代,存在着各类舆情频发、勃发的土壤和条件。以公众心声为核心内容的舆情,内含政治诉求、经济诉求、文化诉求和心理诉求等各类诉求,以自己的方式聚集、形成、传播、运行、起落。在社会舆论格局

中,平台型媒介和自媒体十分活跃,每每因某种缘由(特定人、事、现象等)引发关注度高、传播速度快、影响范围大的舆情(事件舆情),每每使舆情成为牵动全社会神经的事件(舆情事件)。而亿万网民参与形成的网络舆情,由于参与者的情况各不相同,因而对作为特定对象的同样的人物、事件、现象往往评价殊异、众说纷纭,披露事件时往往取舍不一、大相径庭,因此其本身就相当复杂。在互联网条件下,在平台型媒介和自媒体的作用之下,国内国际舆论实现即时性交互、跨疆界联通,网络舆情因之而更加复杂。而网上舆论舆情经常出现的反转现象,早已不是孤例。在平时,舆情尚且如此复杂,在重大突发性公共危机事件发生后,舆情的复杂性更是陡增。进而言之,我们现在处于百年未有之

作者信息: 丁柏铨(1947—),男,江苏无锡人,南京林业大学人文学院特聘教授,南京大学新闻传播学院教授、博士生导师,江苏紫金传媒智库首席专家、高级研究员,主要研究方向:新闻理论与实务、舆论学;陈相雨(1977—),男,江苏泗洪人,南京林业大学人文学院教授、博士生导师,主要研究方向:新闻舆论、传播与社会。

大变局中。大变局使人类社会生活中的变数大大增加。所有这些，使舆情精准研判变得愈加艰难。对任何单位、任何机构部门来说，精准研判舆情都极为重要。只有对舆情达到精准研判的程度，后续的舆情应对才可能是行之有效的；舆情研判发生偏差甚至失误，舆情应对就可能满盘皆输。就此而论，对舆情精准研判进行研究委实很有必要。

一、理解舆情：舆情精准研判的科学起点

舆情研判是以舆情为对象所作的研判。毫无疑问，精准研判舆情须以正确认知和深刻理解舆情为起点、为基础。

1. 舆情和舆论联系紧密但不能等同

舆情的主体是公众。作为民意情况，舆情涉及公众对社会生活中各个方面的问题尤其是热点问题的公开意见（外露部分）或情绪反应（既可能外露也可能不外露的部分）。它是社会脉动和公众情绪的自然流露和体现。^[2]作为民意的情状，舆情和民心、民声直接相关，是其或直接或间接的反映。通过考察舆情可以直接地了解民心、民声及其所含的民意。而在公众舆论的层面（社会舆论除了公众舆论以外，还包括新闻舆论和官方舆论；公众舆论与新闻舆论和官方舆论之间客观上存在着一些差别），其大部分同样是民心、民声的反映（当然公众舆论中的一部分并不就是民心、民声的真实反映）。在上述方面，舆情和舆论之间存在着相通之处，也有不同之处，即舆论离不开意见的公开表达；而舆情却并不局限于此，公众的态度和情绪也可构成舆情。舆情的主体是公众，而舆论的主体除公众外，还可以是新闻媒体和官方。由于以上论及的原因，特定主体往往可以通过关注舆论捕捉舆情和掌握舆情动态。不了解舆情，不了解它和舆论的共同之处和差异之处，会使精准研判舆情受到误识的左右和影响。

2. 舆情精准研判有赖于走出对舆情的认知误区

客观上存在的对于舆情的若干认知误区，不利于舆情精准研判，也不利于对舆情的学理把握。

（1）将舆情视为“舆论情况的简称”。“舆情是舆论情况的简称”，这是百度百科对于舆情概念的诠释，界定不准确，其本质是将舆情和舆论视为一物，在学理上是存在欠缺的。这一认知的不足在于：没有看到舆情有舆论所不具备的内容（例如态度、情绪等），将舆情比舆论丰富得多的内涵完全局限于舆论之中，无异于否认了相当一部分舆情的存在。这在学理上是不妥的。将

此用于舆情研判实践，会显露出明显不足。

（2）将舆情与舆论相等同、相混淆。如前所述，舆情和舆论有相通之处但并非一回事。此处作进一步阐述。舆论以“论”（公开发表的意见）为其内容、载体和构成要件，没有一种舆论是无“论”的（无“论”，必定成不了舆论）。因此，只要是舆论，就总是应该有“论”。但是舆情却并不一定包含“论”。无“论”不能构成舆论，然而却完全可以构成舆情。和舆论相比，舆情具有如下鲜明特点：

一是舆情的内涵较之舆论更加丰富。笔者认为，就舆论中的公众舆论而言，其本质是公众公开表达且形成了交集的意见；而舆情则不仅包含了公众的意见（未公开表达的意见），而且包含了公众的态度和情绪。公开表达的意见成为舆论，未得到公开表达的意见则仍处于舆情范畴。舆情中还包含了并不能构成舆论的公众态度。而公众的情绪也是舆情的重要组成部分。转发网上的某种意见，为之点赞或对此“拍砖”的网民，有时只是使用了一个符号、一种表情，尽管未置一词，然而实际上已经或明或暗地、或直接或间接地宣示了某种态度，可视为参与了形成舆情，但这种情况似乎并不构成舆论。再说舆情中的情绪，它可以借助于特定主体的意见来表露，这时舆情和舆论的联系异常紧密；当然，情绪也可以不借助于特定主体的意见来表露，而是通过相应符号元素或情绪的其他表达方式来宣泄，甚至还可以深藏于心底、一时并不表露、待到一定的时候借机迸发而出。如果许多公众都是如此，那么此时，舆情中的情绪就具备了极大的爆发力，对相对稳定的社会心理和社会秩序构成巨大冲击，以致可能造成风险难以估量的舆情危机。

二是舆情的复杂程度甚于舆论。在互联网时代，舆论的复杂程度远甚于以往，这是不争的事实；而舆情的复杂程度则远甚于针对同样对象的舆论。其中的重要原因之一是：同样的人、事、话题，在传统媒体时代无法构成或难以构成舆论舆情，但现在借助于网络则可以轻而易举地形成舆论舆情，甚至成为在大范围内掀起惊涛骇浪的舆论舆情。再则，网络使舆论更显出无界性，国际舆论常常影响国内舆论，国内舆论也会汇入国际舆论洪流。当前，人类面临着更为复杂的发展局面，潜藏着很多风险和危机。前所未有的新的风险和危机毫无疑问将会使舆论舆情频发、勃发，使之成为经常化的景观。在当今社会中，由于社会生活内容远比以往丰富，人们之间的利益关系相比以前也增加了很多复杂之

处。加之各类先进信息技术如大数据、人工智能（包括ChatGPT）、云计算等的加持，信息传播、舆论传播速度快、范围广、程度深，舆论舆情常被放大、舆情层面的态度和情绪被激化和极化的现象时有发生。综上，可以说在互联网时代舆论舆情的复杂程度远甚于以往。

如果将舆情和舆论的复杂程度加以比较，那么可以说，在任何情况下舆情的复杂程度都甚于舆论。在今天和今后，舆情较之舆论将持续地表现出其更为复杂的情状。相比于舆论，构成成分复杂是舆情复杂的原因之一。舆情从构成形态上看就比舆论更为复杂。舆情中的公众情绪包含了个体各自的情绪（这本身就已经具有相当复杂性），而众人的情绪汇聚起来就更加复杂。进而言之，情绪还具有很强的传染性，因互相感染而叠加，影响力倍增，对公众的心理冲击力（无论正面负面）加大。如果是负面冲击力，则会对社会秩序和社会稳定构成巨大危害。在互联网条件下，舆情的复杂性远超传统媒体时代。互联网可以轻而易举地放大舆情，并使其所含的作用于人们心灵空间的巨大能量瞬间爆发。在特定情况下，这会给社会、给公众带来深重的灾难。

毫无疑问，网上舆情爆发的情形，是与互联网提供的技术条件分不开的。借助于互联网，公众不仅能方便地公开表达意见，而且获得了表露态度和宣泄情绪的方便条件。舆情一旦形成，即能高速度传播、大范围扩散（舆论也是如此）。互联网的技术优势，使舆情得到了方便快捷和无遮无拦的表露，传染和互激的作用特点达到了淋漓尽致的地步。

更进一步说，舆论是公众公开表达的意见，全部都是外露的，因而都是有迹可循的；而舆情则并不是完全外露的。在通常情况下，外露的舆情只是冰山露出海面的一角。大量的舆情并未露出海面，而是深藏不露。一部分公众深藏于心灵深处的情绪，不轻易外露的腹诽，也都可以构成舆情。这样一种情况，是舆论所没有的。

（3）将舆情一概判为具有负面性质，这是一种不正确的判断。实际上，舆情是一个中性的概念。既存在具有正面性质的舆情，也存在具有负面性质的舆情。认定任何舆情都必然具有负面性质，这不符合实际情况。事实上，不少特定主体一谈到舆情，就将其判定为必然具有负面性质，进而引发对一切舆情的担忧和焦虑，这实属没必要。实际上，并非所有的舆情都会带来负面影响，有些舆情充满正能量，对特定主体的相关工作能起到推动作用。例如，淄博烧烤走红网络，吸引了不少外地游客到淄博争相打卡，体验网红美食，淄博市政府为

迎接外地朋友、给游客创造愉悦的消费体验，做了充分的准备，也为之做了大量工作。此举不仅促进了当地旅游业的发展，也为淄博市政府赢得了广大网民的好评，由此产生的舆情，就具有典型的正面性质。特定主体面对舆情必然产生担忧和焦虑，本质上是对舆情缺乏科学的认知。

当然，舆情经常给人以缺乏理性、任意发泄、动辄发飙、戾气十足的印象。对此情状，不可回避，不可视而不见。然而，公允地说，舆情的内涵并非都是负面的。在舆情中，不乏爱国主义、维护公平正义、仗义执言、同情弱者等各种正面元素或准正面元素的体现（与社会主义核心价值观或相吻合，或并不抵触）。这是舆情中的正能量和准正能量之所在。对此，在舆情研判中必须有所关注并予以应有的肯定。

即便是面对负面成分居多的舆情，特定主体也不必过度紧张，只要引导和处置得当，应该可以“化险为夷”，将挑战转变为展示特定主体实力和形象的机遇。需要注意的是，在风险社会中，风险概率有所增加，加之人人都有麦克风，舆情风险的概率也会大增。这已经是一种常态。特定主体对待舆情应保持理性，尤其重要的是正确认知舆情中所包含的正负能量。

正是因为舆情中兼有正、负两种能量，需要对其正负两面进行厘清。这是舆情研判的重要职责和使命之一。

二、舆情研判：特定主体对舆情所作的研究判断

1. 舆情研判的界定

什么是舆情研判？有论者认为：舆情研判可划分为外部和内部两个层次的研判。外部研判是指针对社会舆情的研判，从意识形态和事件发展两个层面展开：从意识形态层面而论，舆情研判是对社会舆情内含的公众情绪、价值判断和利益诉求的分析；就事件发展层面而言，舆情研判就是对某一具体舆情事件发展进程的预测，通过两个层面分析的结合，来研判舆情事件产生的根由、发展变化的趋势，评估可能出现的结果和造成的影响。内部研判是指对行政部门舆情应对能力的研判，包括对应对资源、应对措施和应对成效的研判。^[3]

以上论述既有一定的启迪意义，但也存在着有待推敲之处。这位论者所说的舆情的“内部研判”，系指对行政部门舆情应对能力的研判，这其实这应当属于对舆情研判及应对能力和成效进行评估的范畴，而非舆情研判本身。事实上，严格意义上的舆情研判，是不含此

处所说的这类研判的。故所谓舆情的“内部研判”，此说不妥。而舆情研判，也并不只是行政部门之所为，其主体应远远超出行政部门的范围，而从意识形态和事件发展两个层面展开的社会舆情研判，很难说就是舆情的外部研判，因为无论是意识形态还是事件发展，都处于舆情系统之中（意识形态内容是相当一部分舆情所蕴含的）；事件发展是舆情的基础，是其生成、演变、运行所倚，不应该被归于舆情外部。而这一部分的舆情研判，是否在意识形态和事件发展两个方面（而非层面）展开即已足够，似乎也还有待斟酌。实际上，舆情研判涉及的内容，并不仅仅限于意识形态和事件发展两个层面（方面），而还应包括关涉国计民生的大事、百姓的喜怒哀乐等感受以及其他诸多内容。进一步论之，能否把舆情研判分为外部和内部“两个层次”（应为两个方面，“两个层次”的说法不够准确）是有待商榷的。总之，以上论述可以引发对于舆情研判的深思。

其实，舆情研判是由特定主体（党政机关的相关部门、各企事业单位和其他社会组织及为用户提供舆情监测服务的相应商业机构等）对舆情所作出的研究、分析和判断，以供舆情应对和相关决策之用。精准舆情研判表现为就舆情进行理性研究判断的科学过程。

2. 舆情研判须合乎基本程序

舆情研判有基本程序，进行舆情研判须合乎基本程序。有研究者指出：“舆情研判是有基本程序的，首先是对信息进行甄别，其次是进行信息分类处理，再次是对趋势和走向进行初步判断，而后是形成对策意见，进而是总结规律，最后是矫正与纠偏。”^[4]

这位研究者对舆情研判的基本程序进行了研究，这是很有意义的，涉及了一些比较重要的环节，见解很有启发性。但其对于舆情研判基本程序的标列，似有缺失。

对于舆情研判基本程序而言，首先进行的并不是“对信息进行甄别”，而是对舆情信息的搜集爬取、全面占有。这是整个舆情研判的基础。离开了对舆情信息的全面占有和掌握，舆情研判就很难做到精准。从某种意义上说，搜集爬取、全面占有信息，是对舆情所进行的调查研究。在互联网时代，凭借相应的技术条件，已经可以实现占有网络全源舆情数据和信息，为精准研判舆情提供有利条件和奠定坚实基础。

在由上述研究者给出的舆情研判的基本程序中，似乎缺少了对舆情信息的深入分析这一不可或缺的程序。而对舆情信息的深入分析，实质上是舆情精准研判中的极为重要的一环。有些舆情，虽然引人注目，但它们仅

仅是表象，须通过深入分析，认识其内里和本质。进行因果关系的探究，也是舆情分析的重要内容之一。舆情的起与落，背后总有其原因。把舆情之所以如此的原因找准、找对、找全，对精准研判舆情来说非常重要。在舆情应对的过程中，就可以通过改变或者消除某些原因的方法，而使得舆情逐渐归于平静。

在精准研判舆情的过程中，还需要研究各种相关因素对舆情发生作用的情况。具体说来，要分析舆情受到哪些因素的作用，这些因素是怎样各自影响舆情和形成合力影响舆情的。舆情的影响因素，并不是单个地、孤立地发生影响作用的，而总是综合地、立体地发生作用的。

综上，舆情研判完整的基本程序应该是：掌握舆情信息和数据—进行归类 and 甄别—认真加以分析研究—作出预判和预测—提出应对策略和建议—对舆情研判的成败得失进行评估。

3. 准确把握舆情精准研判的精髓

舆情精准研判是一项复杂的系统工程，有其精髓所在。不识其精髓、与此相去甚远，则无法保证所作的舆情研判是精准的；精准的舆情研判，其前提必然是：能准确把握舆情精准研判的精髓。

（1）与精髓相背离的认知和做法大量存在。其中最主要的有：

一是将舆情研判仅仅理解成舆情罗列。在实践中，一部分舆情研判实际上仅是对舆情信息和舆情数据的罗列，即使进行了分类编排，也只是对所罗列材料的文字描述和图表呈现。表面上，有数据、有图标、有文字描述，事实上只是材料的堆积和罗列，没有多少干货，更谈不上有什么真知灼见。舆情研判当然需要列出若干重要舆情信息和数据并仔细梳理舆情素材；然而，仅仅停留于舆情罗列、只有舆情堆砌和描述而没有深入精到的分析，这显然是远远不够的。

二是将舆情研判处理成了舆情汇总。有的舆情研判，其呈现方式实际上只是一段时间内的舆情汇总，相对比较全面但缺少分析、缺少思考、缺少发现；仅停留于浏览面上的舆情，而缺乏对重点事件舆情的密切关注，缺乏对舆情的机理和规律的探析，缺乏对具体舆情的深入分析和精准把握。这样，就不可能交出舆情精准研判的令人满意的答卷，不可能为正确应对舆情提供实质性的帮助。事实上，此举还会使特定主体的舆情研判陷入形式主义泥淖，即将报送舆情汇总材料等同于舆情研判本身，致使舆情研判和应对错失良机，造成甚至扩大负面影响。

三是将舆情研判等同于主观臆测。舆情研判既然是一种研判，那么就总会带有一定的主观性。但是，进行舆情研判并不能主观臆测。在舆情研判中进行主观臆测，基于主观印象、主观认知、主观意愿、主观偏好进行研判，就没有舆情研判的精准可言。换言之，舆情研判要建立在事实和数据及其所反映的客观情状的基础上，否则舆情研判就只能主观臆测。

舆情精准研判，是以对舆情的深入调查为基础的。舆情调查的方法和渠道，包括：在网上自主搜寻相关舆情信息、获取相关数据，借助于舆情信息平台搜索相应舆情的全网信息和数据；发现由热点事件引发的舆情，跟踪重大舆情从苗头初起到演变发展的全过程；关注相关事件的舆情曲线和词云图；注重公众在网络空间中流露的情绪及其波动；在关注相关舆论的同时把握相应的舆情；等等。如果在这样的基础上进行见微知著、追根溯源和相关性研究，根据数据并结合舆情内部因素和外部各相关因素对数据进行分析解读，借助于人工智能建模并用于舆情风险预测，那么，舆情研判就不可能沦为主观臆测。

(2) 对舆情精准研判的精髓进行正确把握。应该说，舆情精准研判是有其精髓的，主要包括：

其一，对舆情主体保持足够的敬畏。这是理念方面的精髓。然而在舆情研判实践中，这一重要之点常常被忽略。必须指出：舆情的主体是公众。进行舆情精准研判，须对舆情主体保持足够的敬畏。1957年，邓小平在《共产党要接受监督》一文中告诫全党：“共产党员谨小慎微不好，胆子太大了也不好。一怕党，二怕群众，三怕民主党派，总要好一些。”^[5]“怕群众”，也就包含了对人民的敬畏。敬畏的本意是指敬重和害怕。舆情的主体，确定无疑是社会公众，是人民群众。舆情，就其实质而言是民声及民声背后的民意、民心。敬畏舆情主体即敬畏人民，是指敬重和推崇人民，又害怕愧对人民，敬畏人民所具有的强大力量。这是共产党员应该具备的一种正常的心理状态，也是一种良好的精神状态。对舆情主体的敬畏，即对人民的敬畏、对民意民心的敬畏。不能把舆情研判理解成、处理成敌情研判，既不应有这样的明确意识和潜在意识，更不应有这样的实际作为和具体操作。通常人们所说的舆情风险，从本质上说并不是完全由敌对力量所带来或造成的风险，其中的相当一部分来自民意民心本身，其间存在着与“水能载舟也能覆舟”相同的道理。综上，对舆情主体保持足够敬畏，此为舆情研判的基点之一，同时也是其真谛之一。

其二，密切关注公众的所期和所盼。这是底蕴方面的精髓。舆情精准研判是有其深厚底蕴的，此即密切关注和深入了解公众的所期和所盼。在特定的社会发展阶段，公众的所期所盼具有与此相联系的共同性，例如对居住环境、教育公平、医疗服务等的更高质量的需求，但具体到特定区域特定人群却往往呈现出一定的差异性。这就要求特定主体在线上、线下围绕公众所期和所盼进行调查研究。不能坐在办公室“拍脑袋决策”。通过各种方式仔细倾听和了解民意、民声，知晓公众之所期和所盼的内容，精准把握他们的诉求和需要，这构成了舆情研判的经常性的重要工作。密切关注公众的所期和所盼，其中包括：了解公众想要知晓的信息（包括关于特定事件的应该公开的重要信息，体现了真理性的认识，官方的权威性的意见，专家学者和各方面精英的真知灼见等），公众近期的主要诉求和愿望，亟须解决的难点、痛点、问题，日常生活中的疾苦，等等。以上所述，即为做好舆情精准研判工作必须具备的重要底蕴，涉及舆情精准研判内涵方面的真谛和精髓。

其三，设法获取网络全源数据。这是数据获取方面的精髓。关于某一人物、事件，如果舆情风起云涌，那么就此类对象引发的舆情进行精准研判，从网上获取全源数据是十分必要的。全源数据是网络空间中的量大且齐全的数据（全样本数据），比小数据、局部数据（均为不完整的数据）更能反映舆情的全貌。互联网+大数据+人工智能可使特定主体有办法获得并快速有效地处理全源数据。获取网络全源数据，是精准研判舆情必要的前提和不可或缺的基础。在缺乏全源数据的情况下进行舆情研判，难免以偏概全和捉襟见肘。这就要求特定主体拥有获取网络全源数据的设备和技术，通过强大的算力来实现对全样本数据的掌握和处理。有实力的特定主体根据自身需要购买这样的设备和技术，并组建能够驾驭设备和技术队伍；没有实力或实力相对偏弱的特定主体，可以和第三方进行合作，借助其设备、技术和人才，来实现对网络舆情全源数据的获取和处理。

其四，对舆情进行全天候不间断监测。这是舆情监测方面的精髓。不仅要从网络空间中获取关于舆情的全源数据，而且要对网上舆情进行全方位和不间断的监测。全方位，包括所有网络空间，不分传统媒体、新兴媒体（包括平台型媒介和社交类媒体等）；不间断，是指不舍昼夜、全年无休。在这样的空间和时间范围内监测舆情，才能确保不遗漏重要舆情数据和信息。对网上舆情进行全方位和不间断的监测，这样的工作，可以交

给机器和模型去执行、去完成。全天候监测可以保证不留死角，不间断监测有利于避免因跳跃而出现疏漏。存在死角和疏漏，都可能影响舆情研判的精准度。

其五，密切关注现实舆情的状况及其走势。这是舆情探究方面的精髓。舆情精准研判，有赖于对舆情进行深入探究。舆情研判不是舆情的简单描述和数据的拼凑罗列。生成词云图、展现舆情曲线、掌握事件舆情的声量等，对于舆情研判而言都是十分重要的；但更为重要的是，须探究舆情曲线背后发生影响作用的各种因素及其形成的合力作用。这种寻因探源的工作，尤其需要在舆情的转折点结合此前、此后的情况进行，探究曲线何以升、为何降。如果舆情曲线后续再次出现升或降，就须进行前后对比，细析再次升降背后的因由。

4. 实现“研”与“判”的有机结合

已有的相关研究对舆情研判有一定涉及，如“对于获取的互联网数据，可以从两个方面对其进行分析：一是对网络传播的信息内容进行研究，利用内容分析法发现重要舆情内容；二是构建网民间的社会关系网络，利用社会网络分析法分析网络结构特征。”^[6]这一论述对舆情研判可以有所启发。

笔者认为，舆情研判，须在“研”的基础上进行“判”。舆情研判，尤其重要之处在于“研”。深入、细致的“研”，是精准、科学的“判”的不可或缺的重要条件。而如果未“研”即“判”，那么“判”就难免发生偏差，甚至会因差之毫厘而失之千里。精准的“判”从哪里来？从深入、细致的“研”中来。深入、细致的“研”，是对舆情总体态势之“研”，是洞察舆情背后的真因之“研”，是对影响舆情走势的各种因素及其关系有着正确把握之“研”，是不为表象所惑、透析舆情的本质和奥秘之“研”。在这样的基础上的“判”，方能够正确抓住研判中的重要关节点，能扼住舆情的咽喉，化解关键性的问题。

但在现实的舆情研判中，常常存在未“研”即“判”或有“研”乏“判”的现象，势必难以及时正确地应对舆情。舆情研判，“研”是必不可少的进路（尤其重要的是研究公众的心声），其目的是为了“判”。“判”从“研”来。有“研”而乏“判”，“研”未形成“判”之果，不落地、不管用，形同虚设。这样的舆情研判无法用于及时地、正确地应对舆情的实践，结果是浪费了时间、空耗了资源，违背了舆情研判、舆情应对的初衷，难获良好的舆情应对效果，甚至出现南辕北辙、匪夷所思的结局。

5. 就动态发展的舆情进行研判

舆情研判，不应是静止的研判，不能仅仅对舆情进行静态研究，而应该时时关注舆情的发展演变，致力于舆情的动态研究，对舆情发展中一些重要节点上的舆情进行深入分析是十分必要的。当前，不少舆情分析多为“事后诸葛亮”，尽管分析得头头是道，研判得也较为精准，但它是静止的分析，只能供事后反思之用，而对当时情境下的舆论舆情引导和处理难以起到实质性的指导作用。这并不能算作真正意义上的“舆情研判”。精准舆情研判，意味着实时分析、动态研判，始终关注和注视着舆情发展的轨迹和走向，对每一个节点产生的新变都不放过，是真正意义上的全过程、全方位、全天候的动态研判（将在下文详细论述，此处从略）。

三、舆情精准研判：着重点和关键点

舆情研判，达到精准的程度方才能够正确、科学地进行舆情应对和指导舆情应对。在舆情精准研判的过程中，存在着若干不可忽视的着重点和关键点。

1. 舆情精准研判中的着重点

（1）重点关注引发舆情的种种情形

舆情精准研判，重要的一点是要认真研判引发舆情的种种情形。在笔者看来，引发舆情大致有如下几种情形：

在引发舆情的过程中，具有震撼性的事实被披露（自媒体往往担当披露震撼性事实的角色，而且难以阻遏），往往会产生一石激起千层浪的效果。这时，舆情是缘事而生、“从天而降”、突如其来。引发舆情大潮的事实本身及相关人员对事实的披露是否真实，是首先应该了解清楚的。值得注意的是，即便披露的“事实”未必完全是事实，它也会引起舆情。多数人并不具备核查事实的条件和手段，往往被舆情夹裹着往前走，甚至有些人在不知不觉中助推了舆情的激化和极化。而当事实真相被披露时，舆情又会出现反转；但在这一过程中有关当事人却受到了伤害，或付出了本不应付出的代价。从这个意义上讲，由事实引起的对舆情的应对，与维护、还原事实真相密切相关。用事实说话，是研判和应对这类舆情的有效之道。

如果说披露具有震撼性的事实是设置议题的一种常用方式，由此会引发相应舆情的话，那么，提起公众关注的头话也常能引发舆情的浪潮。它同样也是设置议题的一种重要方式。这类话头通常都触及了社会敏感的神经，直击公众的疾苦或突破了公众的心理容忍底线，因而能产生异常强烈的反应。因此，舆情精准研判和实时

应对，有赖于平时优质的实际工作，应做好的功课是：深切了解并努力消除公众的疾苦忧患、痛点难题，不能让百姓的疾苦忧患、痛点难题日积月累并不断向程度更深的方向发展。

谣言和不实传闻往往也会引发舆情。谣言和不实传闻，常常直击人们的心理“软肋”，因人们心理恐慌而生（人们惧怕什么，造谣者就造什么谣），使急于知情而又得不到权威信息的人们被解除了思想武装，选择信谣传谣，从而助长了负面性的舆情。而部分手中握有公权力的人，可能平时已经陷入塔西佗陷阱而又毫无觉察。公权力落入塔西佗陷阱后，谣言由此而获得了更适合其滋生的土壤和更广阔的传播市场。在应对舆情中应对谣言，须实行政府信息和各类重要信息的公开，使谣言止于信息公开，这是一个重要方面；另一个重要方面，是要非常谨慎地维护好公权力的公信力（并做好这一方面的日常功课），避免公权力掉入塔西佗陷阱。

（2）关注影响舆情起伏的各种重要的作用力

舆情的动态变化呈现为曲线。而舆情也总是有起有伏的，不可能始终是一条直线。舆情曲线的背后，是各种力量在发生作用。这些力量包括：政治的力量，经济的力量，文化的力量以及社会心理的力量（但并不限于这些），等等。

政治的力量。其中包括意识形态的力量。意识形态的力量，是通过相应的观念（体系性的观念）对人们心灵世界的占领并发挥作用而体现出来的。主流意识形态体现了正面的力量；敌对意识形态则具有负面性。不同意识形态之间不断进行较量、博弈，各自体现出对于公众心灵世界的影响。尤其在当前，互联网已经成为意识形态斗争的主阵地、主战场，敌对意识形态无孔不入地进行渗透，借助互联网同我国的主流意识形态争夺话语权，企图占领国人的心灵空间，摧垮人们的心理世界，采用的是釜底抽薪的手法。敌对意识形态借助数字技术和利益代言人，在舆情演化中将我国发展中的问题归结为制度问题，并试图消解主流意识形态维护和巩固社会秩序的功能。这样一种情况，使舆情在一定的时空中具备了相应的底色和内涵。当然，不能说所有的舆情都包含意识形态的内容、都具有意识形态的色彩，但在舆情中意识形态是一种客观存在，特别是在敌对势力活跃的领域，意识形态在舆情中的影响尤为明显。就此而论，意识形态对舆情的作用和渗透是无可否认、不可回避的。

经济基础决定上层建筑，很多舆情事件的产生在根

子上其实是经济问题。经济的力量未必表现在所有舆情中，但在舆情中不可避免会时时有所体现。经济利益、经济诉求，往往是舆情初起、勃兴、高发和持续的重要的内在驱动力，是其重要动因。舆情发生所基于的事件一旦与百姓的切身利益密切相关，那么经济因素就不可能与舆情主体没有广泛的联系。当前，我国人民群众的诉求仍然集中在经济利益层面，这与我国特定的发展阶段紧密相关。从现实情况来看，舆情在特定地域和特定时段大起大落往往与舆情主体的经济利益被大面积触及和深度受损密切相关。因此，在舆情精准研判中，不能忽视经济力量的存在和它客观上所起的作用。

在舆情中，文化也是一种重要的影响因素。文化无时不在、无处不在，而且往往在公众尚未有所觉察时已经进入其心灵和血脉，其发生影响作用的方式多半是渗透式和弥漫式的。西方思想文化向发展中国家渗透，这是不争的事实。西方思想文化中的优质部分，是人类共同的宝贵精神财富，对此不应排斥。从文明互鉴文化交流的维度来看，不能否定西方思想文化所蕴含的积极成分和有益养料；但也不能将所有西方思想文化理解成人类文明和人类文化最好的和最终的形态（对其中属于糟粕的部分，没有奉之为圭臬的理由）。西方思想文化的产生有其历史背景和社会土壤，对之应持科学理性的态度。中国的舆情中常常会有西方思想文化的影子，这已经是十分常见的现象。一些不明就里或有特殊目的的舆论领袖，往往高举西方思想文化大旗，推动舆情的演化发展，造成的负面影响不可小觑，因而不能忽视和轻视西方思想文化对我国舆论舆情的影响。再则，文化中的科技文化，随着先进信息技术的发展，为舆情的生成和传播提供了有力支撑和有效手段，已产生了引人注目的影响。舆情突发、广传、扩散，铺天盖地、排山倒海，今日舆情的情状及作用力和影响力已非往昔可比。这一切，背后都有科技文化所起的作用。

此外，不能不提及的是社会心理的力量。社会心理能有什么力量可言？答曰：这方面的力量大得惊人，绝不可低估。公众认同、信服特定对象，就会心向往之，就因人心向（而非背）和聚（而非散）而产生心理向心力，这时舆情的正向神奇力量就会油然而生并广为传递；如果公众对特定对象不予认同、不愿信服甚至反其道而行之，那么就会因人心背、人心散而产生心理离心力。这时，舆情的负向力量也会以出乎人们想象的方式显现出来。

上述多种力量，不仅各自深度影响舆情，而且在发

生交互作用后以形成合力的方式施影响于舆情，从而使舆情产生起伏和曲折。

(3) 按舆情运行规律进行舆情研判

在关于舆情的研判和研究中，还很少有人谈到过舆情的运行规律；但正确把握舆情规律，对于舆情精准研判来说极其重要。舆情规律是一种客观存在的规律，不以人们的主观意志为转移。舆情规律大致包含如下内涵：

其一，由进入公众关注视野的人、事、话题引发舆情。这是舆情之缘由。无缘无故不会引发舆情。引发舆情的，或是人、事（在社会生活中产生了这样那样的影响），或是话题（能引起热议、附议，引起他人兴趣，人们愿意接茬、互论，产生共鸣），无论是什么情况，都以能进入公众的关注视野为前提。如果有人披露关于人物事件的信息、提起相应的话头然而无人理睬，则不可能引发舆情；某网民的一句牢骚话能引起舆情风波，说明此话具备搅动公众心灵世界的潜在能量。

其二，舆情发展演变的内动力来自公众的内心世界。舆情有其外在表现，但其发展演变的内在动力无不自来自公众的内心世界。外部世界中关于人、事的信息及相关话题，激起公众在意见表达、态度秉持、情绪宣泄方面的欲望并使他们有所行动（由内而外），如果这样的公众人数众多，就会形成相应的舆情。如果公众对人、事、话题无动于衷，那么，一则无形成舆情一说，二则更成不了舆情波澜。

其三，舆情的运行受到多种因素的影响、制约。每一个事件的舆情都处于社会系统之中。整个社会系统对于事件舆情有着笼罩作用，社会系统中的各个部分（相对于事件舆情而言属于外部因素），对舆情更是会发挥直接影响作用。而舆情的内部，其各个构成部分（态度和情绪及尚未公开表达的意见）之间，则互相作用、互相感染，并极易形成互振效应。

其四，舆情的运行很大程度上受制于事实信息。事实信息在舆情运行中发挥着重要作用。这是舆情运行的一个规律。而判断事实信息是否确凿，则是舆情精准研判的要义之一。事实信息确凿对于精准研判和合理应对舆情至关重要。在现实生活中，舆情反转已不是孤例。其根本原因是引发舆情的事实信息一度不真实、不确凿，之后相对比较接近事实真相的信息得以公开披露，于是就出现了舆情反转；但人们发现比较接近事实真相的信息仍然存在不尽真实之处，在更接近真相的信息被公开后，舆情又会出现再反转。舆情反转，不是舆情研判主体所能掌控的；但舆情研判不应该因舆情反转而反

转，应防止被可能出现反转的舆情牵着鼻子走的情况。在进行舆情研判时，应当对相关重要事实的信息进行查验、核对、多源求证，防止被不实信息迷惑。

2. 舆情精准研判中的关键点

舆情发展中的关键点主要有：始发点、聚焦点、转折点、引爆点。精准研判舆情，必须特别留意上述四种点。

(1) 对始发点舆情的研判。处于始发点的舆情，情况多种多样。其中，由一个帖子、一则微信、一条微博引发的舆情大潮不乏其例。有必要认真考察哪些帖子、微信、微博比较容易引发舆情，认真考察涉及哪些人、事、现象比较容易引发舆情，并作出相应预判。

那么，涉及哪些人、事、现象的帖子、微信、微博比较容易引发舆情呢？概而言之，主要有：

其一，涉及重大突发事件。各类重大突发事件，都会引发舆情；给人民生命财产带来巨大损失的重大突发性灾难事件，尤其如此。其中包括：危害程度高的自然灾害，情节极端恶劣的恶性刑事犯罪案件（歹徒以极端方式报复社会、虐杀无辜），致死率极高的传染性疾病及其他公共卫生事件等。这些事件使多人失去生命或人民生命财产受到严重威胁，使人们普遍产生惧怕、慌张心理，被笼罩在紧张、惶恐的气氛之中。这些事件一旦发生，事件信息将不胫而走，迅速受到广大公众密切关注，迅速进入热搜之列，舆情即刻发生。

其二，涉及公众群体利益。举凡是社会生活中的痛点难题，往往只要有人提起话题，就很容易引起公众的强烈反响和跟随附议，公众的情绪很容易被调动起来、激发出来。例如：局部地区农民工讨薪难的问题、部分企业退休人员养老金偏低的问题、在一定范围内贫富差距扩大的问题、社会保障体系不够健全的问题、一些地方无法获得优质教育资源的问题、部分百姓看病难看病贵的问题、一些城市商品房价格居高不下的问题，等等。涉及公众群体利益的舆情，往往热度不减。

其三，涉及贪污腐败现象。官员腐败，虽然只是少数人的行为，但是影响十分恶劣，往往挑战了社会公众的心理底线，也严重影响和损害了党和政府的形象，人们对此深恶痛绝、义愤填膺。加之有些贪腐官员伤风败俗，那就更是会使公众出离愤怒、忍无可忍。这类事件信息始终是社会舆情的催化剂、引爆物。

其四，涉及违背公序良俗。一些人因为存在着角色身份重要与行为举止卑劣之间的巨大反差，因而一旦被爆出有过违背公序良俗的行为举动和污言秽语，有关当事人就会被置于舆论的风口浪尖，其人设就会因广受评

击而瞬间崩溃。与此同时，相关舆情就会迸发而出、一发而不可收。以上人物信息、事件信息一旦被披露，引发舆情狂潮就会成为大概率事件。

对始发点舆情的研判，须关注可能引发舆情大火的苗头、火星及蛛丝马迹。在监测到可能引起蔓延的相关零星舆情信息时，须及时进行准确的舆情预判，避免措手不及。

(2) 对聚焦点舆情的研判。舆情聚焦，表明公众有共同的关注点、兴奋点。当然也可能存在着激烈的争议。需研判舆情因何而聚焦、舆情基本面的情况，例如：以正面的舆情为主，还是以负面的舆情为主；是否存在转化的可能性；如果发生转化，会向哪些方向转化、呈现怎样的转化。聚焦点的舆情往往集中反映了“民之所呼”；那么，在舆情研判和舆情应对时就必须考虑“我有所应”，而不能佯装不知，不能顾左右而言他，也不能三缄其口。

(3) 对转折点舆情的研判。舆情转折点，或可能急转直下，也可能急转直上。无论出现哪种情况，都有其深层次的原因。急转直上的原因包括：有人爆出了轰动性的信息，超出了公众的容忍底线；群体性的情绪受到触发、受到刺激，情绪由此迸发而出。如何使急转直上的舆情停止急剧升温、避免急速直上，是此时的舆情研判需要认真思考的问题。对急转直下的舆情，也需要进行认真研判。需了解清楚是哪些因素造成了舆情的急转直下，是否存在再度急转直上的可能性（对此需要认真加以防范）。不能认为舆情急转直下就可以万事大吉。舆情反转甚至再反转往往就和转折点的舆情密切相关。

(4) 对引爆点舆情的研判。“舆情之所以会爆发，有很大部分原因是舆情事件激活了社会空间的情绪能量。从热点话题中情绪的生成可知，情感既包括在个体社会化过程积攒的结构性情感中，也有社交媒体场域中的情境所激发的建构性情感因素，而这种建构性情感往往是在多元话语博弈的媒介情境中激发形成的。”^[7]以上对舆情爆发与（网民）情绪能量的被激活之间关系所作的分析颇有道理。

笔者认为，舆情的被引爆，说到底还是舆情层面的情绪被引爆。情绪的力量，归根结底是公众之心的力量，是人的心理和精神的力量。这是情绪力量的本源。而情绪的力量是能够积累（成为积怨）和集聚（形成公愤）

的，情绪经积累和集聚而能使其力量倍增；情绪的力量又是可以相互感染甚至像病毒一样传染的，一刹那间即可传遍全网；瞬间迸发，无异于火山爆发。舆情被引爆后，首先受到强烈冲击的是公众的心灵，心理平衡被打破，心理堤坝被冲垮，社会秩序被打乱。这样一种严重局面是绝对应该避免的。

结语

舆情精准研判，是一个极为重要的实践问题，在舆情应对中发挥着重要作用；但它同时也是一个十分重要的学术问题。相对而言，人们对前者关注较多，这当然是应该的，然而仅仅如此又是不够的；对后者关注较少，这不能不说是一种比较大的缺漏和遗憾。舆情精准研判及其研究对于正确应对舆情、对于人心稳定和社会安定而言关系重大，因而任何时候都轻视不得！当前人类社会生活中的变数和不确定性大大增加，舆情精准研判不仅更加重要，而且愈益艰难，特定主体须以正确认知和深刻理解舆情为起点、为基础，走出对舆情的认知误区，进行精准舆情研判须合乎基本程序，准确把握舆情精准研判的精髓，实现“研”与“判”的有机结合，就动态发展的舆情进行研判，重点关注引发舆情的种种情形，进而关注影响舆情起伏的各种重要的作用力，按舆情运行规律进行舆情研判，特别是要抓好对始发点、聚焦点、转折点、引爆点舆情的精准研判。^[8]

参考文献：

- [1] 习近平. 在中央政治局常委会会议研究应对新型冠状病毒肺炎疫情工作时的讲话[EB/OL]. https://www.gov.cn/xinwen/2020-02/15/content_5479271.htm.
- [2] 丁柏铨. 略论舆情——兼及它与舆论、新闻的关系[J]. 新闻记者, 2007, 292(6): 8-11.
- [3] 袁退. 如何做好舆情研判工作[N]. 学习时报, 2022-11-21.
- [4] 万安伦. 新媒体时代的新闻发言和舆情研判[J]. 新闻文化建设, 2020(2): 104-107.
- [5] 邓小平. 共产党要接受监督[M]//邓小平文选: 第一卷. 北京: 人民出版社, 1994: 270-271.
- [6] 石彭辉. 基于社会网络分析的网络舆情实证研究[J]. 现代情报, 2013, 33(2): 27-31.
- [7] 岳梦怡, 王保华. 原则与路径: 融媒体视域下的舆情研判研究[J]. 新闻世界, 2023, 381(1): 16-19.

(下转第86页)

coordination and balance among groups at the cultural relational level, and promoting the construction of a collective atmosphere; and paying attention to the remediation and reconstruction of the public sphere at the social relational level, advocating the development of rational dialogues. The social relations level is concerned with the improvement and reconstruction of the public sphere and advocates rational dialog.

Key words: internet-based assembly communication; internet public opinion; subject relations; aggregation

(责任编辑: 吕晓东)

(上接第64页)

.....

Theoretical Thinking on Precise Analysis of Public Sentiment

DING Bo-quan^{1,2}, CHEN Xiang-yu¹ (1.School of Humanities, Nanjing Forestry University, Nanjing 210037, China; 2. School of Journalism and Communication, Nanjing University, Nanjing 210008, China)

Abstract: In today's era, there are various soil and conditions for the flourishing of public sentiment. Public sentiment, with public opinion as its core content, contains political, economic, cultural, and psychological demands. It also gathers, forms, spreads, operates, and fluctuates in its own way. Public sentiment analysis is the judgment made by a specific subject based on the research and analysis of public sentiment. Accurate analysis of public sentiment requires a correct and a profound understanding of the situation acting as the starting point and foundation. Public sentiment and public opinion are closely related but cannot be equated. Accurately assessing public sentiment depends on overcoming cognitive misconceptions about public sentiment. Public sentiment is the object of analysis, and research and analysis are presented as a continuous process. Judgment is the result of public sentiment analysis. To conduct accurate public sentiment analysis and judgment, it is necessary to follow the basic procedures, accurately grasp the essence of accurate public sentiment analysis, achieve an organic combination of "research" and "judgment", and analyze the dynamic development of public sentiment. The focal point of an accurate public sentiment analysis is to focus on the various situations that trigger public sentiment, and then pay attention to the various important forces that affect the fluctuations of public sentiment, and conduct public sentiment analysis according to the operating rules of public sentiment. The key points in accurately analyzing public sentiment include: focusing on the analysis of the starting, focal, turning, and triggering points of public sentiment.

Key words: accuracy; public sentiment analysis and judgment; theoretical thinking

(责任编辑: 吕晓东)