

旅游网络舆情研究体系建构研究*

付业勤¹, 郑向敏²

(1.海南师范大学 地理与旅游学院,海南 海口 571158;2.华侨大学 旅游学院,福建 泉州 362021)

摘要: 旅游网络舆情属于新兴的网络和社会现象。研究旅游网络舆情对于维护旅游形象、提高旅游管理与决策水平、保障旅游产业安全具有重大意义。本文在对旅游网络舆情产生的背景和影响、国内外相关研究现状进行评述的基础上,从旅游网络舆情的基本构成、发展机理、管理对策三个方面对旅游网络舆情的研究对象和内容进行介绍,分析了主要学科理论对旅游网络舆情研究的贡献,提出研究的主要方法及其适用范围,力求建立相对完善的旅游网络舆情研究体系,为相关研究和实践奠定基础。

关键词: 网络舆情;旅游热点事件;新媒体;旅游业;旅游管理

中图分类号: F590 **文献标志码:** A **文章编号:** 1672-0598(2015)02-0074-09

引言

作为新兴的传播平台,以 Web2.0 用户生成内容技术为代表的新一代互联网兼具通信和媒体功能,与报纸、广播、电视、门户网站等传统媒体相比,社会化互联网具有开放度高、互动性强、信息海量等特点,突破了传统媒体的传播壁垒,使社情民意和思想动态集中表现出来,网络舆情的概念也由此产生。^[1]对于身处政治经济体制改革关键时期、社会矛盾突出、高风险社会特征明显的我国,网络舆情研究顺应了时代的发展需要。

国外相关研究集中在两个领域:网络舆情传播

演化方面,利用小世界网络(Small-World Networks)模型^[2]、连续有界信任(Continuous Bounded Confidence)模型^[3]等方法解释网络舆论传播演化的过程和机制。网络舆情监测方面,通过对微博 Twitter 用户发布信息的挖掘分析了解网民的政治行为和社交媒体对政治活动的影响,如微博对大选的影响^[4]、微博用户中的政治意见领袖研究^[5]、民众在微博上的政治人际传播网络^[6]等。国外网络舆情研究已达到一定水准,由于我国经济社会和互联网发展有其自身规律,且不同于英文可根据空格自动

* [收稿日期]2014-10-14

[基金项目]2014年度海南师范大学博士科研启动资助项目“我国出境旅游危机事件网络舆情的内容、现状与应对研究”;2014年度海南省哲学社会科学规划课题(HNSK14-09)“海南省旅游危机事件网络舆情研究:现状、问题与对策”;2013年度海南省高等学校科学研究项目(Hjjsk2013-49)“海南国际旅游岛建设中的旅游网络舆情管理研究——传播机理、监测体系与应对机制”;2013年度三亚市院地科技合作项目课题(2013YD45)“旅游网络舆情热点事件管理研究——以海南三亚为例”

[作者简介]付业勤(1984—),男,湖南醴陵人;华侨大学旅游学院博士,海南师范大学地理与旅游学院讲师,主要从事旅游信息管理研究。

郑向敏(1954—),男,福建永春人;厦门大学人文学院博士,华侨大学旅游学院教授、博士生导师,主要从事旅游安全管理研究。

切词, 中文需要进行分词, 因此国外先进的研究成果需要进行本土化改造。国内网络舆情研究主要包括: 网络舆情事件的特征和形态,^[7] 网络舆情内容,^[8] 网络舆情形成、传播和演化过程^[9] 以及网络舆情监测预警与管理^[10] 4个方面。国内现有研究对具体领域涉及较少、有关旅游的研究还是空白, 对网络舆情构成内容、发展机理和管理控制等方面的研究不够系统, 研究方法的多样化、规范化和定量化水平都有待提高。

随着我国旅游产业进入大众化发展阶段, 游客构成多样、利益诉求复杂, 加上网络新媒体推波助澜, 提高了旅游危机事件网络舆情爆发的可能, 同时一些重大旅游节事活动、黄金周节假日、旅游政策法规出台也会形成网络舆情热点, 增加了活动举办、旅游接待和政策法规实施的风险。目前旅游网络舆情监测和管理活动实践已逐步展开, 但缺乏相关理论和方法指导。因此, 本研究基于对旅游现象的理解, 借助相关学科的基础理论与研究方法, 明确旅游网络舆情的研究对象、基本概念、研究内容、基础理论和研究方法, 建构旅游网络舆情研究体系, 对于维护旅游企业和旅游目的地形象、提高旅游管理和决策水平、保障旅游产业安全, 具有较强的理论与现实意义。

一、研究对象

明确旅游网络舆情的研究对象、界定其概念是建构研究体系的基础。概念是对事物现象深刻、准确与完整的概括反映, 作为学术研究的基本单元, 概念体现了研究对象的本质属性。^[11] 从研究对象看, 旅游网络舆情研究关注形成旅游网络舆情的构成要件, 旅游网络舆情在形成、传播和发展演化过程中体现的特征规律以及旅游企业和政府等组织采取的应对管理措施。基于上述认识, 对旅游网络舆情主要研究对象及概念进行介绍。

(一) 旅游网络舆情

舆情是我国现阶段政治社会和舆论表达环境的产物, 于2004年正式提出。^[12] 相较舆论, 舆情更强调官方之外的普通民众和商业媒体表达的意见观点。^[13] 随着网络普及和应用程度的不断提高, 舆情更集中地在网络空间反映, 以网络舆情的形式产生影响。网络舆情是社会大众和新闻机构通过互联网媒介对热点事件表达的态度、意见和观点等内容。^[1]

对旅游网络舆情进行界定, 需要明确旅游热点事件的范畴。第一, 旅游热点事件必须与“旅游”^[14] 相关: 事件在旅游活动中发生, 事发地属于旅游地、旅游企业、旅游设施, 事件涉及对象、应对主体与旅游行业、旅游活动等相关, 事件涉及旅游政策法规。以上4点至少满足其一。第二, 旅游热点事件必须是“热点事件”^[15], 无论事件的性质如何, 都必须有一定的影响力, 网络舆论热切关注、针对事件大量发表意见看法, 事件有较高的网络热度。^[16] 第三, 旅游热点事件在性质上包括负面的危机事件和重大突发事件, 中性正面的假日旅游活动、节事活动、政策法规出台等事件。综上, 旅游网络舆情可以界定为: 网民和媒体针对旅游热点事件表达的情绪、态度和意见等情况。旅游网络舆情与金融、保险、石化、交通、教育网络舆情同属网络舆情研究的具体领域。

(二) 旅游网络舆情的基本构成

旅游网络舆情的基本构成是促使旅游网络舆情形成的要件,^[17] 包括技术和媒介条件、在网络上表达意见的主体、网络意见针对的事件以及网络舆情的内容和形式载体。第一, 旅游网络舆情的媒体。媒体也称传播媒介, 是信息从传播者到接受者之间各种传播形式和手段的总称。^[18] 基于麦克卢汉“媒介即信息”的论断,^[19] 形成网络舆情的首要条件是出现消弭信息生产者与受众之间鸿沟、打破传播媒体“一对多”传播霸权的网络新媒体。微博、论坛等社会化媒体的普及使民众得以参与热点事件的公共传播, 在网络上宣泄情绪, 网络舆情由此产生。^[20] 第二, 旅游网络舆情的主体。网络舆情主体是在网络空间表达态度、意见的主体, 包括网民和新闻机构。^[17] 网民是网络舆情产生的直接因素, 随着互联网的普及, 网民的范围和影响越来越大。新闻机构是网络新闻的生产者和传播者、媒介议程的设置者, 反映了网民和大众的意见声音, 也表达新闻机构和新闻工作者的观点。旅游事件是否能成为网络舆情热点, 依赖网民的曝光、媒体的报道和炒作以及网民兴趣关注点的形成和转移。第三, 旅游网络舆情的客体。网络舆情客体是激发网络舆情产生的热点事件或由网络舆情引发的热点事件。舆情客体是引发舆情的触发点、网络舆情的对象。探究旅游热点事件本身及其信息传播在网络新媒体时代的变化和特征, 是本研究目的之所在。第

四,旅游网络舆情的本体。网络舆情本体是舆情主体在网络空间表达态度和意见等的具体内容,包括文字、符号、图片、音频、视频、链接等表现形式。^[21]网络舆情包括新闻跟帖、论坛、博客、问答社区、搜索引擎、视频网站、微博和微信等媒介承载的舆情,随着网络技术不断进步,网络舆情的媒介载体会继续拓展。旅游网络舆情本体是旅游热点事件舆情的网络内容和形式表现。

(三) 旅游网络舆情的发展机理

机理是事物存在、发生与发展遵循的内在逻辑规律。^[22]根据文献研究和案例分析,将旅游网络舆情的发展规律分为产生机理、传播机理和演化机理。第一,旅游网络舆情的产生机理。不是所有的旅游事件都能成为网络舆情热点。旅游事件吸引关注,引发具有一定规模、持续时间和影响的网络舆情需要特定的条件。因此,有必要探索旅游网络舆情的发生机理。网络舆情的起点是引发网络舆情的发生。舆情由事件引发,事件发生在先、舆情出现在后。^[21]因此,旅游网络舆情的发生机理也是旅游事件何以引发媒体和网民关注、成为网络舆情热点的内在特征与逻辑规律,即旅游网络舆情热点事件的产生机理。第二,旅游网络舆情的传播机理。传播是在特定场域进行的信息交流与共享过程。^[18]旅游网络舆情传播本质上是反映旅游热点事件的事实性信息,是网民、媒体等舆情主体对事件的意见性信息^[23]在互联网的互动交流过程。相较传统媒体时代以组织和媒体为主导的事实性信息传播,旅游网络舆情传播更强调意见性信息的传播。旅游网络舆情传播影响游客和公众对旅游热点事件的感知,甚至决定事件对旅游形象和公信力影响程度的大小。由此,旅游网络舆情的传播机理是旅游网络舆情热点事件的事实性信息和意见性信息在网络空间的传播规律。第三,旅游网络舆情的演化机理。网络舆情演化是热点事件网络舆情的萌发、发展、高潮和消亡过程。^[17]事件发展变化与网络舆情互相作用、密不可分。旅游网络舆情演化机理是网络舆情热点事件经历不同发展阶段的特征、状态和趋势等规律性认识,包括事件和相关网络舆情的发展变化。

(四) 旅游网络舆情管理

旅游网络舆情管理是政府和旅游企业等管理主体,基于危机管理、公共关系、网络传播与信息管理的策略,利用网络舆情的反馈机制,实现旅

游热点事件及其舆情的有效管理,保证旅游网络舆情在合法范围内传播流动,避免虚假信息、网络谣言和网络暴力的蔓延。旅游网络舆情管理应在法律法规规范下,处理好公众知情权与个人隐私权、信息公开与国家机密、舆论监督与造谣诽谤、言论自由与人身攻击之间的界限,将网络舆情管理控制在必要、合理的尺度内,保证网民和媒体对旅游热点事件的知情权和监督权。

二、研究内容

旅游网络舆情研究的基本任务是认识旅游网络舆情的概念特征、基本构成,旅游网络舆情在产生、传播和演化等过程中的规律机理,提出系统的旅游网络舆情管理和应用策略。其主要内容包括十个方面。随着网络技术和旅游实践的发展,旅游网络舆情研究内容也将不断拓展和深入。

(一) 舆情基础研究

对旅游网络舆情的内涵特征和基础理论进行研究,有助于明确旅游网络舆情研究的边界范畴,完善研究的理论框架和方法体系。第一,在内涵和特征方面,关注旅游网络舆情的整体变化和典型案例,丰富内涵外延,探索旅游网络舆情与其他社会网络舆情的异同。第二,在旅游网络舆情的理论基础方面,追踪网络舆情、旅游危机与应急管理、旅游形象、旅游营销和公共服务等研究领域的进展,探索旅游网络舆情研究与上述领域的对接与融合,提高研究的理论价值。

(二) 舆情客体研究

研究旅游网络舆情客体为旅游网络舆情的基本构成和发展机理研究奠定了基础,也为旅游网络舆情的监测管理提供了指导。第一,设计旅游网络舆情热点事件的识别标准体系,建立事件案例库、建构完善事件的分类体系,对旅游网络舆情热点事件分类统计,了解事件的内容特征和时间空间分布。第二,重点对黄金周、节假日等特殊出游时期,公费旅游、出境扫货旅游、入境旅游、修学旅游、驴友探险、海洋旅游、自驾旅游、高铁旅游等特殊旅游市场,以及游客不文明、旅游安全、旅游房地产、游客权益保护、景区门票涨价、《旅游法》和《国民旅游休闲纲要》的贯彻实施、“八项规定”实施后旅游酒店和餐饮业的转型等旅游热点问题追踪研究。

(三) 舆情主体研究

研究旅游网络舆情主体的特征和在网络舆情

形成发展中的作用方式为提升与媒体、网民和意见领袖的沟通技巧提供参考。第一,案例选取上,单一事件研究、不同类型事件对比研究。第二,时段选取上,单一时点研究和历时性研究。第三,主体身份上,普通网民、意见领袖、媒体机构和媒体工作者,以及旅游企业、旅游主管部门和目的地政府等舆情应对主体。第四,研究变量上,舆情主体的身份识别特征、信息发布特征和舆情主体的结构关系,媒体和意见领袖的公信力、传播效果、影响力和舆情引导力等。

(四) 舆情本体研究

研究旅游网络舆情本体有助于分析网络舆情的内涵本质,提高舆情传播效果、降低网络舆情传播风险。在信息搜集、挖掘与分析技术辅助下,从五个方面分析。第一,内容指向:讨论时提及的事件、人物、物品等内容。第二,情绪倾向:对事件内容的情绪态度和反应倾向,如正面的支持、信任、愉悦,中性的中立、惋惜、同情,负面的失望、愤怒、质疑等。第三,话语策略:话语方式和表达策略,如新闻发布、知识提供、现场爆料、观点评论、情绪宣泄、调侃恶搞、互动交流、评论建议、号召动员。第四,修辞手法:如白描、示现、反问、引用、摹绘、呼告、比喻、夸张、反语、设问、对比等。第五,网络关系:舆情词汇的结构关系,对关键词进行中心性和中介性分析,揭示舆情内容的内在逻辑、核心问题。

(五) 舆情媒体研究

研究旅游网络舆情的传播媒体有助于拓展舆情信息源,为旅游企业、政府和游客提供全面的舆情信息服务,提升旅游网络舆情管理水平。第一,识别旅游网络舆情信息的主要传播媒介,对各种媒介的技术特点、信息类型、传播方式、作用方式进行介绍。第二,加强微博舆情研究的同时,扩展对移动客户端、微信、论坛、社交网站、点评网站、新闻跟帖、视频网站等媒体, Twitter、Facebook、YouTube、Instagram 等境外热门媒体的监测研究,把握舆情媒体发展动态、拓展舆情信息源。

(六) 产生机理研究

研究旅游网络舆情的产生机理,探索引发网络舆情的特质和条件,为预防和管理网络舆情提供依据。产生机理包括舆情产生的情景、影响因素和作用模型。第一,产生情景,从事件的涉及对象、发生

原因、旅游特性和社会特性等方面进行探索。第二,影响因素除上述四个方面外,还包括舆情主体诉求、事件新闻价值、发生地点和发生时间等。综合旅游网络舆情的产生情景和影响因素建立舆情产生的作用模型。第三,产生机理的研究模式包括四种:概念分析和理论演绎、问卷调查和统计分析、典型个案分析、大样本案例的统计分析。

(七) 传播机理研究

研究旅游网络舆情的传播机理对提高旅游企业和政府的网络舆情传播效果、增强舆情危机的应对与舆论引导能力具有重要意义。第一,引发网络舆情热点的旅游事件的传播规律,如事件的曝光途径、曝光媒介、传播时效、持续时间。第二,舆情传播中的信息节点关系,如新闻网站、视频网站、论坛社区、博客、微博等舆情信息节点之间的网络关系,舆情信息源的识别。

(八) 演化机理研究

研究旅游网络舆情的演化机理,发现舆情的肇始源头、发展动力、重要节点,及时采取措施平息风波、避免舆情向不利方向继续演变,同时向公众全面报道事件的发展脉络。第一,舆情演化的划分方法,基于单一和多样本案例,根据信息数量和事件变化进行划分。第二,划分结果,包括三阶段、四阶段、五阶段和六阶段等方案,指数分布型、正态分布型、泊松分布型、波动分布型等舆情演化模式。第三,网络舆情演化的影响因素,如社会心态、事件效应、官方言行、媒体行为、网民行为、外部刺激、舆情应对等。第四,网络舆情的作用模型,增加研究案例积累和追踪,建构网络舆情演化模型,模拟网络舆情的发生演化过程,探索各影响因素的作用形式。

(九) 舆情管理研究

制订旅游网络舆情管理对策是旅游网络舆情基础研究、基本构成和发展机理研究的目的所在。第一,基于研究结论,提出针对不同舆情主体和舆情应对主体、不同事件类型、不同演化阶段、不同舆情内容和不同传播效果的舆情管理对策。第二,建立旅游网络舆情的监测指标体系、应对评价指标体系和信息素养培养指标体系。第三,提高计算机网络技术舆情监测与人工分析研判的配合衔接,加强旅游网络舆情管理对危机沟通传播、政务微博运营、旅游公共信息服务等的贡献。

(十) 舆情应用研究

旅游网络舆情研究成果为旅游企业和政府相关部门在情报管理、营销管理、口碑管理、危机管理、战略管理等方面提供指导。第一,日常的网络舆情、网络口碑、消费者行为监测,政务微博、企业微博运营和绩效评价。第二,事件发生后进行信息发布、舆情监测、网民沟通、媒体公关、谣言澄清等舆情管理。第三,竞争情报搜集,定期向决策者提供竞争情报报告。第四,新媒体营销管理,微博营销、博客营销、网络营销、境外社交媒体营销、手机客户端营销管理等。第五,宏观战略决策服务,为政府和企业制定和发布重大决策、应对黄金周和节假日旅游客流高峰期进行对外沟通、了解社情民意、调整战略部署提供依据。

三、研究的理论基础

理论是系统化的理性认识,用以综合知识、解释问题、预测未来和指导研究。^[24]网络舆情研究属于社会科学与自然科学交叉的新兴领域,涉及传播学、情报学、社会学、公共管理学、公共关系学、社会心理学和计算机科学等学科。^[1,13]旅游网络舆情研究依托的理论来自上述学科领域,对旅游网络舆情的产生背景、整体态势、传播演化、管理思路等研究具有指导作用。

(一) 传播学

传播学(Communication studies)是研究社会信息系统及其运行规律的科学。网络传播是现阶段传播学研究的重要对象,^[25]作为网络传播主要内容的网络舆情传播也是传播学关注的重点之一。传播学有关传播过程模式、媒介理论、新闻把关人、意见领袖、议程设置、沉默螺旋等理论,对网络舆情的形成演化、传播模式、调查搜集,传播能力提升,谣言应对、舆情引导等提供了参考。

(二) 情报学

情报学(Information science)是研究信息、知识和情报的产生、传递、利用规律,运用现代科技有效管理和利用信息、知识和情报的科学。^[26]网络舆情是网络情报信息的集合,作为完全公开、体现公众情感态度和意愿倾向的信息,包含大量与政府和企业的危机预警、形象口碑、战略发展相关的内容。竞争情报、信息构建、知识管理、智能检索、技术跟

踪预测等情报学研究领域,为旅游舆情信息的搜集汇总、分析研判、传递利用、效果评价提供研究方法

(三) 旅游学

旅游学(Tourism studies)是研究旅游者活动、旅游产业活动、旅游者需要与旅游产业供给之间的关系、旅游活动的社会支持、旅游影响等旅游现象的综合学科体系。^[27]旅游学规定了旅游网络舆情的范围和边界,明确了与其他领域网络舆情的区别。

(四) 社会学

社会学(Sociology)是研究人类社会的结构与活动的学科,以发展及完善一套有关人类社会结构及活动的知识体系,并以运用这些知识去寻求或改善社会福利为目标。^[28]互联网及其在互联网环境下发生变化的社会舆论和由此产生的网络舆情是社会学的研究范畴。社会化、网络社会、社会群体、风险社会等理论对于旅游网络舆情的形成发展、内容特征、反映的矛盾问题具有解释作用。

(五) 公共管理学

公共管理学(Public management studies)是运用管理学、政治学、经济学等多学科理论方法,研究政府等公共组织的管理活动及其规律的学科群体系。^[29]网络舆情有利于政府掌握社情民意、为决策提供参考、推动社会问题进入政策议程。微博爆料反腐加强了社会舆论对政府的监督、推动政府依法行政。不可忽视的是随着网络舆情的活跃,也带来网络民粹、网络暴力、网络谣言、网络隐私保护等问题。这些新变化为公共管理学提供了新的研究议题。公共管理学的电子政务、公共政策、公共服务、公共危机管理、政府公信力等研究领域为旅游网络舆情研究提供理论和方法指导。

(六) 公共关系学

公共关系学(Public relations studies)是研究社会组织 and 个人的公共关系状态和公共活动基本规律及其一般方法的科学。^[30]网络舆情危机频发给政府、企业和名人的公共关系维护带来巨大挑战:一方面,营销宣传的媒介推手由传统媒体向网络媒体转移,网络在形象塑造方面的作用不断增强;另一方面,组织和个人在日常工作交往中的问题过失都可能演变为舆情危机,对形象造成负面影响。因此,网络新媒体环境下的网络舆情危机给公共关系

学研究和实践提出了新要求,公共关系学中的关系管理、全员公关、网络传播、危机传播管理等理念、程序和方法也为官方微博运作、组织和个人营销、危机事件网络舆情管理和形象修复提供了思路。

(七) 社会心理学

社会心理学(Social psychology)是研究社会群体中的社会心理和行为规律的科学。社会心理学企图了解、解释和预测个人如何受他人和社会群体等因素的影响,关注个人意见形成的社会情境因素。^[31]该领域的群体意见形成因素、第三人效果、群体极化等理论对舆论形成中的刻板印象、从众效应现象提供解释,旅游网络舆情研究需要从网民的社会心理出发进行危机处理、舆论引导。

(八) 计算机科学

计算机科学(Computer Science)是系统性研究信息与计算的理论基础及其在计算机系统中如何实现与应用的实用技术的学科。^[32]计算机科学技术是网络舆情产生的根本动因。计算机科学领域的操作系统、软件工程、人工智能、可视化、网络通信、数据库、人机交互等技术,为旅游网络舆情的信息采集、信息处理、信息存储、分析研判和报送检索等监测流程提供技术支持,扩大了旅游网络舆情研究的样本量、数据分析处理能力。

四、研究方法

研究方法是为实现研究目的采取的调研、数据搜集和分析等手段工具。^[24]旅游网络舆情研究应借鉴上述学科的方法,提高研究的针对性和完善性。通过对相关研究的总结,结合实际情况,初步建立旅游网络舆情研究的方法体系。

(一) 案例研究

案例研究是通过收集到的案例资料进行分析性的扩大化推理,从个案结论上升到理论的经验性研究方法。^[33]建立大样本、动态更新的旅游网络舆情热点事件案例库进行三个方面的研究:第一,总结提炼,从大样本事件中发现舆情客体的内容特征、时空分布,舆情热点形成的规律性认识;第二,深度解析,对单一事件深入研究,分析舆情本体,提炼舆情演化、传播结构和传播效果等规律;第三,对比分析,对不同类型案例的舆情主体、舆情本体、传播和演化机理等进行比较研究。

(二) 内容分析

内容分析是将文字资料转换成数据进行现状、比较和趋势等分析,以达到对研究内容进行更深刻、更精确认识的一种将定性资料量化分析的方法。^[34]内容分析是网络舆情研究的基础方法,适用于旅游网络舆情的客体、主体、本体、发展机理等研究。通过对研究对象信息进行编码,统计频次频率,得到研究结论。

(三) 数理统计

运用SPSS统计软件对研究数据定量分析,描述性统计分析、聚类分析、相关分析、回归分析等数理统计方法都有不同程度的使用。其中,描述性统计分析使用最多,对旅游网络舆情客体的内容特征、时间空间特征、发生特征、传播特征,舆情主体特征以及舆情本体词汇的频数、百分数、平均值、标准差等分布情况进行描述。聚类分析通过选取的一系列特征属性指标对舆情客体和舆情主体进行分类。相关分析和回归分析用以解决舆情客体分布区域差异影响因素、舆情传播效果影响因素等探索性研究。研究舆情主体感知、舆情信息可信度和网民信息素养等问题时,通过问卷调查获取数据,使用结构方程模型对多个变量之间的关系进行研究。

(四) 计算机技术

旅游网络舆情研究是一项涉及舆情信息采集、处理、分析和报送等多个环节的系统工程,^[35]除了人工的数理统计和经验判断等方法外,需要使用计算机的技术方法,提高数据搜集处理分析、舆情监测和预警的可靠性和有效性。旅游网络舆情信息采集过程中使用网络指数、网络爬虫、关联规则挖掘、序列模式挖掘、事件侦测、渐进式分群演算、主题特征抽取与结构化、文本分类等技术方法。舆情信息处理使用信息聚类、信息数字化、自动标引与摘录、自然语言处理、多媒体处理等技术方法。舆情分析研判使用的技术方法包括主题识别、语言分词、词频统计、热点发现、主题发现、极性判别、主题分析、情感分析、文本倾向分析、可视化分析、演化分析、热度排序、神经网络、机器学习、社会网络分析、内容分析、案例库比较等。舆情分析成果报送检索使用有线传播、无线传播、信息自动推送、搜索引擎、自然语言检索、跨语言检索、多媒体检索等技术方法。

(五) 社会网络分析

社会网络分析是对不同单位构成的关系的结构及属性进行分析的方法,^[36]已成为新兴的研究范式。旅游网络舆情研究使用该方法对旅游网络舆情传播结构中的微博、论坛等信息节点之间的关系进行研究,识别舆情信息源;对舆情主体之间的信息传播关系进行研究,研究网络舆情意见领袖及其作用影响方式;对网络舆情文本中的高频词关系进行分析,探索舆情内容的逻辑关系。

(六) 系统动力学

系统动力学是以反馈控制理论为基础、以计算机仿真技术为手段、通过建立动态模拟模型,研究复杂系统的分析技术,对数据依赖性小,适用于对非线性、多重反馈和参数不精确的系统进行模拟。^[37]该方法适合对旅游网络舆情发生、传播、演化等发展过程进行建模,模拟过程,探索影响因素对舆情发展过程的作用形式。

(七) 时空地理分析

时空地理分析从时间层面研究事物现象的时序演变机理、从空间层面分析研究对象的空间结构、

动态和模式,是地理学重要的研究视角和手段。^[38]

我国旅游网络舆情热点事件的存在和发展存在较大的时空差异性:时间上有年度、月份和季度的变化差异;在空间上境内外、国内不同地带、不同省区的旅游网络舆情热点事件分布也存在差异,这些差异由一些影响因素决定。运用加权标准差、地理集中指数、基尼系数和区位熵等地理统计学指标进行计算,以更全面、系统和可视化地对旅游网络舆情客体的分布规律和发展趋势进行考查。

五、结语

旅游网络舆情研究是顺应网络新媒体时代旅游危机事件管理、公共关系活动和旅游形象维护等需要的全新领域。纵观国内外研究现状,借鉴传播学、情报学、旅游学、社会学、公共管理学、公共关系学、社会心理学和计算机科学等知识体系,分析旅游网络舆情的研究对象及其概念范畴、研究内容、理论基础和研究方法等,建构旅游网络舆情研究的框架体系(见图 1),为旅游主管部门、旅游目的地政府和旅游企业等主体管理旅游网络舆情、维护形象、保障旅游产业安全提供参考。

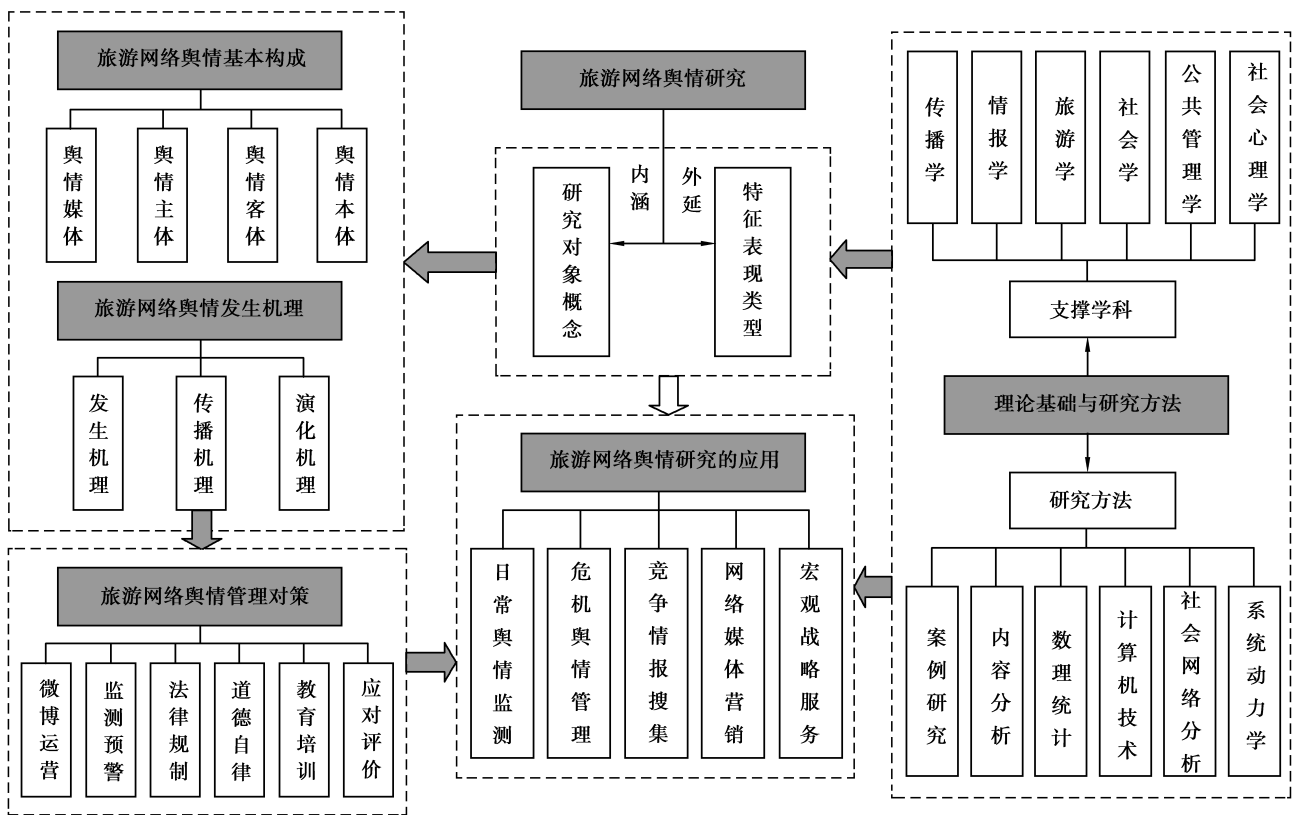


图 1 旅游网络舆情的研究框架

探索相关学科理论对旅游网络舆情研究的贡献, 提高研究方法的规范性、创新性和适用性是旅游网络舆情研究的基础, 明确旅游网络舆情的相关概念、特征表现、主要类型等内涵和外延是旅游网络舆情研究的前提。在夯实研究基础的情况下, 对旅游网络舆情的基本构成、发展机理进行重点研究。基本构成和发展机理的研究结论为旅游网络舆情管理对策提供了有效依据。旅游网络舆情的基础、实证和对策研究推动了旅游网络舆情研究与旅游情报管理、危机管理、公共关系管理、形象口碑管理、营销管理、战略管理的对接, 实现旅游网络舆情研究实践的深入发展。

[参考文献]

- [1] 中共中央宣传部舆情信息局. 网络舆情信息工作理论与实务[M]. 北京: 学习出版社, 2009: 1-9.
- [2] Elgazzar A. S. Application of the Sznajd Sociophysics Model to Small-World Networks [J]. International Journal of Modern Physics C, 2001, 12(10): 1537-1544.
- [3] Deffuant G., Neau D., Amblard F., et al. Mixing Beliefs Among Interacting Agents [J]. Advances in Complex Systems, 2000(3): 87-98.
- [4] Bruns A., Highfield. Political networks on twitter: tweeting the Queensland state election [J]. Information Communication & Society, 2013, 16(5): 667-691.
- [5] Park C. S. Does twitter motivate involvement in politics? Tweeting, opinion leadership, and political engagement [J]. Computers in Human Behavior, 2013, 29(4): 1641-1648.
- [6] Ausserhofer J., Maireder A. National politics on twitter: structures and topics of a networked public sphere [J]. Information Communication & Society, 2013, 16(3): 291-314.
- [7] 王平, 谢耘耕. 突发公共事件网络舆情的形成及演变机制研究[J]. 现代传播(中国传媒大学学报), 2013(3): 63-69.
- [8] 孟建, 孙祥飞. “中国梦”的话语阐释与民间想象——基于新浪微博16万余条原创博文的数据分析[J]. 新闻与传播研究, 2013(11): 27-43.
- [9] 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(5): 119-124.
- [10] 杜智涛, 谢新洲. 利用灰色预测与模式识别方法构建网络舆情预测与预警模型[J]. 图书情报工作, 2013, 57(15): 27-33.
- [11] 李聪, 王晓光. “知识库”概念的扩散与内涵演化[J]. 图书情报知识, 2012(4): 81-87.
- [12] 中共中央宣传部舆情信息局. 舆情信息汇集分析机制研究[M]. 北京: 学习出版社, 2006: 10.
- [13] 人民网舆情监测室. 网络舆情分析师手册[M]. 北京: 新华出版社, 2011: 16-18.
- [14] 张凌云. 国际上流行的旅游定义和概念综述——兼对旅游本质的再认识[J]. 旅游学刊, 2008, 23(1): 86-91.
- [15] 王国华. 网络热点事件中的舆情关联问题研究[J]. 情报杂志, 2012, 31(7): 1-5.
- [16] 谢耘耕. 舆情蓝皮书: 中国社会舆情与危机管理报告(2012)[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2012: 3.
- [17] 王平, 谢耘耕. 突发公共事件网络舆情的形成及演变机制研究[J]. 现代传播(中国传媒大学学报), 2013(3): 63-69.
- [18] 展江. 大众传播通论[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2011: 4-15.
- [19] McLuhan M. Understanding Media: The Extensions of Man [M]. New York: McGraw Hill, 1964: 7-23.
- [20] 宗利永, 顾宝炎. 危机沟通视角下的网络舆情演变问题研究评述[J]. 情报杂志, 2010, 29(6): 34-37.
- [21] 高承实, 陈越, 荣星, 邬江兴. 网络舆情几个基本问题的探讨[J]. 情报杂志, 2011, 30(11): 52-56.
- [22] 陈安, 陈宁, 倪慧荟. 现代应急管理理论与方法[M]. 北京: 科学出版社, 2009: 45.
- [23] 胡百精. 危机传播管理[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2009: 42-43.
- [24] 杨国枢, 文崇一, 吴聪贤, 李亦园. 社会及行为科学研究法(上册)[M]. 重庆: 重庆大学出版社, 2006: 23-28.
- [25] 郭庆光. 传播学教程: 第2版[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2011: 1-11.
- [26] 贺德方. 数字时代情报学理论与实践——从信息服务走向知识服务[M]. 北京: 科学技术文献出版社, 2006: 65-91.
- [27] 申葆嘉. 旅游学原理[M]. 北京: 中国旅游出版社, 2010: 31-50.
- [28] Giddens A., Duneier M. and Applebaum R. P. Introduction to Sociology [M]. New York: W.W. Norton and Company, 2011: 1-20.
- [29] 王乐夫, 蔡立辉. 公共管理学[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2008: 1-22.
- [30] 居延安. 公共关系学: 第四版[M]. 上海: 复旦大学出版

- 社,2008:3-18.
- [31] 侯玉波. 社会心理学:第3版[M].北京:北京大学出版社,2013:1-10.
- [32] Denning, P. J., Comer, D. E., Gries, D., Mulder, M. C., Tucker, A., Turner, A. J., Young, P. R. Computing as a discipline[J]. Communications of the ACM, 1989, 32(1): 9 - 23.
- [33] 孙海法,刘运国,方琳.案例研究的方法论[J].科研管理,2004,25(2):107-112.
- [34] Bos W, Tarnai C. Content analysis in empirical social research[J].International Journal of Educational Research, 1999, 31(8): 659-6711.
- [35] 郝晓玲.网络舆情研判技术的研究进展[J].情报科学, 2012,30(12):1901-1906.
- [36] 林聚任.社会网络分析理论、方法与应用[M].北京:北京师范大学出版社,2009:41.
- [37] 汪德根,宋玉芹,刘昌雪.商务旅游城市发展的系统动力学仿真研究——以苏州工业园区为例[J].地理科学进展,2013,32(3):486-496.
- [38] 李创新.基于社会物理视角的中国入境旅游流时空扩散研究[D].西安:陕西师范大学,2011:10.

(责任编辑:朱德东)

Research on the Study System Construction of Tourism Network Opinion

FU Ye-qin¹, ZHENG Xiang-min²

(1. College of Geography and Tourism, Hainan Normal University, Haikou 571158;

2. School of Tourism, Huaqiao University, Quanzhou 362021, China)

Abstract: Tourism network opinion is emerging network and social phenomena. It's is of great significance to research tourism network opinion for shoring up tourism image, promoting tourism management and decision-making levels and protecting tourism industry safety. On the basis of reviewing the background and impact of tourism network opinion and the status quo of domestic and overseas researches, this paper introduces the research objects and contents of tourism network opinion in three aspects of basic compositions, development mechanisms and management strategies. This paper analyzes contributions of main disciplines and theory to the research on tourism network opinion, proposes the main methods and their applicability, and seeks to establish a relatively complete studying system of tourism network opinion in order to lay the foundation for related research and practice.

Key words: network public opinion; tourism hot event; new media; tourism; tourist management