

我国图书情报机构舆情分析服务模式

傅黎犁, 刘 岩, 颜建华

摘要 简述了舆情分析服务模式的相关概念, 结合我国图书情报机构开展舆情分析服务的典型案例, 归纳总结了舆情分析服务的 4 种模式, 指出了未来舆情分析服务模式的发展趋势, 旨在为医学情报研究机构开展舆情分析服务提供借鉴。

关键词 舆情分析; 服务模式; 图书馆; 情报研究机构

中图分类号 R-058

文献标志码 A

文章编号 1671-3982(2012)01-0004-03

Public opinion analysis pattern in library and information institutions of China

FU Li-li, LIU Yan, YAN Jian-hua

(Medical Information Center, Shandong Provincial Medical and Health Information Institute, Jinan 250062, Shandong Province, China)

Corresponding author: LIU Yan

[Abstract] After the concept of public opinion analysis pattern was described, 4 public opinion analysis patterns in China were summarized according to the typical cases of public opinion analysis service provided in library and information institutions of China, and the development trend of future public opinion analysis pattern was pointed out in order to use its experiences to provide public opinion analysis service in medical information institutions of China.

[Key words] Public opinion analysis; Service pattern; Library; Information research institution

20 年前, 英国社会学家麦奎尔(Denis McQuail)在其与温德尔合著的《大众传播模式论》中首次提出并应用了模式的概念^[1]。同时, 英国情报学家威尔逊(T. D. Wilson)等人也在“信息用户模式: 研究进展与前景”的论文中使用“模式”方法回顾了情报学界近 30 年来的研究进展^[2]。此后, 模式的概念和方法便逐渐被图书情报学界同仁所关注, 并在回顾历史、描述研究对象、研究信息传播交流方式时应用。本文归纳我国图书情报机构开展舆情分析服务的现有模式及发展趋势, 以期医学情报研究机构探讨和开展舆情分析服务提供参考借鉴。

1 舆情分析服务模式的概念

麦奎尔和威尔逊虽然提出并最先应用了模式

概念, 但并未给出“模式”的确切定义。百度百科词条对“模式”的解释是^[3]: 模式(Pattern)是解决某一类问题的方法论, 一种认识论意义上的确定思维方式, 是人们在生产生活实践中积累的经验的抽象和升华。简单地说, 模式就是从不断重复出现的事件中发现和抽象出的规律, 是解决问题形成经验的高度归纳总结。

当不同领域的学科理论和实践经验逐渐成熟的时候, 就会出现不同的模式。我们认为服务模式(Service Pattern)就是服务提供者针对服务对象的服务需求, 根据既往服务经验积累形成的具有问题描述和问题解决的主要工作方案。通过这种方式, 可以无数次地使用这个已有的解决方案, 无须再重复相同的探索和研究工作。

舆情分析服务模式(Public Opinion Analysis Service Pattern)其实就是解决舆情分析服务问题的方法论, 是实现舆情分析服务目的和成效的方法总结。简单地说, 就是从不断重复的舆情分析服务工作中发现和解决问题的规律。

作者单位 山东省医药卫生科技信息研究所医学情报研究中心, 山东 济南 250062

作者简介 傅黎犁(1986-), 女, 湖北江陵人, 在读硕士。

通讯作者 刘 岩(1962-), 男, 山东莒南人, 博士, 研究员, 发表论文 147 篇。E-mail: jnliuyan@163.com.

2 我国图书情报机构开展舆情分析服务的基本模式

2.1 源于剪报重组的个性化舆情分析服务模式

从 2003 年开始,上海图书馆在原有剪报业务基础上,尝试从国内外各类报刊,特别是报纸中为一些决策机关收集和分析舆情信息,推出了个性化舆情服务系列产品。如他们为上海城市和交通管理部门提供的《城乡建设与交通每日舆情摘报》,与上海市公安局合作开展的《境内外媒体公安舆情资料摘编》,以及专门为特定大型活动和项目开展的舆情测评服务,如《2007 年世界特奥会媒体测评》、《2010 上海世博会媒体测评》、每年的《上海国际电影节媒体测评》等^[4]。这种舆情信息源来自报刊并通过剪报重组而形成的舆情分析服务模式,我们称其为“剪报模式”。

在应用“剪报模式”开展的这些系列舆情服务工作中,上海图书馆充分发挥了图书情报专业特有的内容分析、词频统计等技术方法优势,在一个相当规模的媒体范围内收集、甄别、遴选出有用的舆情信息进行编排、推送,为社会用户提供全面、及时、易用、深度不同的个性化舆情服务,获得了社会各界的高度肯定,取得了良好的社会反响。

2.2 自建专用数据库的媒体舆情分析服务模式

广州大学图书馆从 2002 年开始,与广州市市委对外宣传办公室合作开发媒体信息服务项目。2003 年 5 月,广州大学图书馆自主开发建立了“媒体眼中的广州”数据库,试运行几年来,社会效益和经济效益都十分显著。据文献报道^[5],广州大学图书馆基于这一自建舆情分析数据库,把为领导决策提供舆情分析服务列为图书馆的一项常规性工作,已推出《广州舆情分析》、《海外英文媒体涉穗新闻舆情分析》、《广东省涉警新闻舆情分析》等系列信息产品。这种基于自建面向服务对象的专用数据库而开发形成系列产品的舆情分析服务模式,可简称为“数据库模式”。

“数据库模式”舆情分析的服务目标较为特定,图书情报人员充分发挥信息资源优势和技术人才优势,顺势而为,搜集相关新闻报道或评论信息,并对其进行整理、分类、归纳、综合,对相关舆情做出全面、综合的分析,在准确把握当前舆论状况的基础上,对舆情做出评价和预测,提出有分析、有根据的建议,为各级党政部门了解舆情、科学决策提供

可靠依据。

2.3 基于网络实时监测的舆情分析服务模式

中国医学科学院/中国协和医科大学医学信息研究所/图书馆于 2006 年成立卫生政策与管理研究中心^[6],围绕卫生政策与管理领域中政府和社会关心的重大理论与实践问题,进行前瞻性、战略性和政策性问题的研究,为政府等有关部门和组织机构提供政策论证和决策咨询服务。新医改政策发布后,该中心针对新医改的重大事项和焦点问题,利用现代信息技术和工具,通过对各种数据库信息和传媒网络新闻与评论的集成整合,于 2010 年 10 月推出了“医改舆情监测”系统^[7],得到卫生部高层领导的充分肯定和好评,成为我国图书情报机构开展舆情分析服务,为卫生决策提供的优秀范例。

“医改舆情监测”系统收集 500 余个网站上与医药卫生体制改革相关的舆情信息,利用情报分析方法和智能过滤技术自动聚焦、识别和定向追踪相关的舆情评论,为卫生决策者和研究者了解医药卫生体制改革舆情动向和科学决策提供及时、有效的信息服务,实现了第一时间发现因特网“全平台”关于“新医改”的各类最新资讯,第一时间掌握各类与“新医改”相关事件的背后舆论走势,第一时间分析不同社会力量对“新医改”某个事态的不同倾向性和表态,第一时间描绘出“新医改”舆论环境全图^[8]。这种基于网络的、多媒体的、实时监测的舆情服务系统,我们称之为“网络模式”。

2.4 综合多媒体信息技术的简报式舆情分析服务模式

中国科学技术信息研究所是科技部直属的国家科技情报最高研究与服务机构,所内设有专门机构和人员负责跟踪全球科技发展情况,编发了一份以“科技部简报”形式报送国务院领导参阅的《科技参考》的内参,至今已有 10 多年历史^[9]。其重点是报道全球科技发展与创新的最新动向、主要国家和地区政府促进科技发展的重大举措,旨在向决策部门提供重大的科技信息,传递世界各地科技发展的新见解、新观念和新思想,为各级领导提供决策服务。

为充分发挥医学情报研究机构在信息资源和情报研究方面的优势,主动服务妇幼卫生行政管理决策和妇幼保健机构管理实践,山东省医药卫生科技信息研究所于 2010 年 8 月起开始编发《妇幼保健

管理舆情简报》^[10]。该简报以各类媒体的公开报道为主要信息来源,设置了行业动态、新闻专题、系列报道、域外行情、国内资讯、本省信息、舆界警笛和讯海撷英等栏目,对国内外及省内妇幼保健管理领域的行业舆情进行了分类编报。至今已编印发行 12 期,各方反馈信息表明,该舆情简报已经取得非常好的社会效益^[11]。

中国科学技术信息研究所和山东省医药卫生科技信息研究所编发的简报,分别针对科技管理部门和妇幼卫生行业,定向推送,专业性强,舆情分析服务的对象更加明确,范围进一步细分,预期成效也更明显。其舆情搜集与分析编印发送既有传统报刊媒体的搜集,也有专题数据库、网络搜索工具和专用舆情分析系统的使用。这种综合了多媒体信息技术的简报式舆情分析服务模式,我们称之为“综合模式”。

3 舆情分析服务模式的发展趋势

模式强调的是形式上的规律和前人积累实践经验的抽象与升华,涉及范围较广。模式是一种指导,在一个良好的模式指导下,有助于完成任务,有助于获得解决问题的最佳办法,达到事半功倍的效果。

我国图书情报机构开展舆情分析服务不过十余年,但在服务模式的创建和发展进程中已经有所收获。未来一段时间内,剪报模式、数据库模式、网络模式和综合模式还将共存发展,互为补充。特别是我国很多医学情报研究机构尚未开展舆情分析服务,如果要开展这项工作,起步阶段仍然要从传统模式入手,本着边建设、边应用的原则,逐步完善舆情分析监测系统平台,提升舆情搜集技术,提高舆情分析质量。

舆情分析服务是为决策者提供依据和建议,为领导决策服务的,其意义和作用十分重要^[12]。图书情报机构作为我国主要的信息服务机构,受基础条件、环境条件、政策因素、经济因素和技术平台的制约和影响,在开展舆情分析服务活动的过程中所形成的服务模式也不可能千篇一律。舆情分析服务越向纵深发展,其模式就会越多样化。但毋庸置疑

的是,随着现代信息技术、因特网技术和通信技术的飞速发展,以知识整合为导向的智能化、网络化、实时化的舆情分析服务模式将成为必然发展趋势。因此,当前和今后一段时期内,我们要特别加强舆情分析服务与网络技术、信息技术、通信技术、卫生决策需求、医学科技发展等因素之间的相互影响及其所形成的各种舆情分析服务模式的研究。

【参考文献】

- [1] 丹尼斯·麦奎尔,斯文·温德尔. 大众传播模式论 [M]. 祝建华, 武伟, 译. 上海: 上海译文出版社, 1987.
- [2] Wilson TD. Models of the information user: progress and prospects in research [M] // Sweeney GP. Information and the transformation of society. New York: North-Holland Publishing Company, 1982: 361-367.
- [3] 百度百科. 词条: 模式 [EB/OL]. (2011-04-22) [2011-05-18]. <http://baike.baidu.com/view/37878.htm>.
- [4] 陈 喆. 面向决策的报纸舆情信息收集与分析: 以上海图书馆的实践为例 [J]. 情报杂志, 2010, 29(4): 181-184.
- [5] 杨 玫. 舆情分析: 图书馆为领导决策服务的新探索 [J]. 图书馆论坛, 2006, 26(5): 233-235.
- [6] 医学信息学杂志编辑部. 中国医学科学院/中国协和医科大学卫生政策与管理研究中心成立 [J]. 医学信息学杂志, 2006, 27(6): 421.
- [7] 中国卫生政策研究门户网站. 医改舆情监测 [EB/OL]. (2010-10-19) [2011-05-02]. <http://www.healthpolicy.cn/>.
- [8] 子 君. 让网络舆情监测走进新医改 [EB/OL]. [2011-05-02]. http://news.xinhuanet.com/health/2010-11/19/c_12793608.htm.
- [9] 于 浩, 武夷山. 科技信息机构面向政府决策支持服务的实践 [J]. 中国信息导报, 2006(10): 27-30.
- [10] 山东省医药卫生科技信息研究所. 我所编发《妇幼保健管理舆情简报》 [EB/OL]. (2010-09-02) [2011-05-02]. http://www.sdmi.cn/xxsnews/News_View.asp?NewsID=1188.
- [11] 山东省医药卫生科技信息研究所. 我所编印《妇幼保健管理舆情简报》赢得好评 [EB/OL]. (2010-10-08) [2011-05-02]. http://www.sdmi.cn/xxsnews/News_View.asp?NewsID=1240.
- [12] 刘 岩, 傅黎犁, 颜建华. 医学情报研究机构开展舆情分析服务的实践探索 [J]. 中华医学图书情报杂志, 2012, 21(1): 1-3.

收稿日期: 2011-08-16

本文编辑: 杜云祥