

大数据时代高校网络舆情研判与治理研究

孙迪 周慧

徐州工程学院

DOI:10.32629/mef.v2i9.225

[摘要] 高校网络舆情治理工作,已然已经成为高校信息安全工作的重要一环。大数据时代下,高校网络舆情呈现出新的特征,同时也暴露出一系列问题。针对新特点及暴露出的问题,高校网络舆情应注重构建高校网络舆情系统,打造全方位的高校网络舆情治理体系。

[关键词] 大数据; 舆情; 高校舆情治理

Research on the Judgment and Governance of University Network Public Opinion in the Age of Big Data

Sun Di, Zhou Hui

Xuzhou University of Technology

[Abstract] The work of public opinion governance in colleges and universities has become an important part of the information security work of colleges and universities. Under the era of big data, the network public opinion of colleges and universities presents new features and exposes a series of problems. In view of the new characteristics and exposed problems, the network public opinion of colleges and universities should focus on building a network sensation system in colleges and universities, and create a comprehensive network governance system for colleges and universities.

[Key words] big data; public opinion; college public opinion governance

2013年,国家互联网信息办公室联合教育部共同发布《关于进一步加强高等学校网络建设和管理工作的意见》,意见指出“要加强高校网络舆情研究的软硬件环境建设,建立高校网络舆情研判分析和教育引导机制,把握高校学生思想行为特点和动态,积极构建健康向上的高校网络舆论阵地。由此可见,随着信息化时代的到来,高校网络舆情工作已经成为教育教学工作中的重要一环,互联网以其海量、碎片化的信息特征,匿名性的舆情表现特点,给当前高校网络舆情的监测和分析工作提高了难度,一旦网络舆情爆发,将严重影响高校的和谐和稳定。因此,在大数据时代下,利用大数据技术建设高校网络舆情研判系统,做好舆情预警工作,不仅有利于学校及时处理负面的声音,也有利于校园的和谐稳定。

1 现阶段高校网络舆情的独特性

随着信息化时代的高速发展,00后们作为互联网时代的“原住民”,已经进入了大学校园,开始接受高等教育,互联网已经融入了教育和生活,是他们学习和生活中不可或缺的组成部分,高校网络舆情一方面呈现出与社会网络舆情相似的一面,也展现出其独特特征。

1.1 大学生为主体

高校网络舆情的主体,毫无疑问是学校学生,如今,00后已经陆续进入了大学校园,他们作为互联网时代的“原住民”,擅长利用互联网作为交流、沟通和发声的主要渠道,在微博、微信等社交媒体上发表自己观点的频率极高,主动介入公共

事务的意识极强,与此同时,大学生还未进入社会,思想还很不成熟,在网络舆情逐步发酵的过程中表现出容易冲动、从众性强、缺乏理性等特征。

1.2 内容呈现多元化特征

互联网时代下,信息的海量化和碎片化特点,使得高校网络舆情也相应的呈现出多元化特征,高校网络舆情一方面呈现出与大学校园生活密切相关的内容,如校园内的衣食住行,学校的教学管理,学校周年庆典等。另一方面也涉及到社会热点事件的参与。可见,高校网络舆情涉及到的方面众多,呈现出多元化特征。

1.3 传播速度加快

现阶段,手机这一移动设备作为高校网络舆情的主要传播介质,其便携性特点加快了信息传播速度的加快,当有热点发生时,学生利用手机,可以快速浏览新闻客户端、微博微信等社交媒体工具,抖音等微视频平台的内容,对传播媒介中呈现的信息内容进行进一步的转发及再生产,每个人都是互联网时代下信息的“产消者”,进一步加快了信息的裂变。

2 现阶段高校网络舆情暴露的问题

2.1 海量信息下监测不能完全覆盖

正如前文的分析,如今,高校网络舆情内容呈现多元化特征,信息数量表现出海量性,在海量信息下,不仅包含了文字类信息,也包含了众多图片、音视频等内容,随着数据的裂变式增长,面对巨大的信息量,网络舆情监测并不能完全覆盖,导致舆情监测滞后,信息处理不及时,在海量数据中,网

络舆情监测系统还不能准确对虚假信息进行辨别,导致信息处理过程中容易出现判断错误,只能依靠人工进行二次把关,大大降低了信息处理效率。

2.2 信息碎片化导致舆情分析困难

在高校网络舆情中,也呈现出鲜明的信息碎片化特征,如今,高校学生多利用社交媒体、新闻短视频平台作为发声的主要渠道,因此信息的获取多为非结构化数据,信息不完整,碎片化,网络舆情系统对碎片化信息很难进行全面的、整体的分析,使得舆情分析出现困难。

2.3 缺乏统一的监测管理平台

目前,高校尽管已经意识到了舆情监测管理平台的重要价值,但是,在舆情管理系统的搭建过程中,高校还未形成统一的监测、分析及管理平台,对网络舆情内容的采集和分析还停留在初级阶段,网络预警及监督机制还很不成熟。

3 基于大数据技术进行高校网络舆情系统构架

现阶段,针对高校舆情呈现出的特点及暴露出的问题,有必要加快速度,基于大数据技术,构建高校网络舆情系统,打造集舆情监测、舆情分析、舆情研判预警、舆情管理于一体的网络舆情体系。

3.1 多渠道提取

舆情分析及舆情管理的基础,是对舆情内容的获取,在大数据体系在,也就是数据的采集工作,高校网络舆情的数据采集主要包含两个方面,其一是校内的舆情数据采集工作,包括从学校网站、公众号、论坛等内部平台获取的数据,其二是校外的舆情数据采集工作,包括微博、微信等社交媒体,从难度来看,校外舆情数据的获取由于其碎片化和海量性,获取的难度更大,通过多渠道,利用关键词进行数据提取,凭借大数据的分布式信息抓取技术,用网络爬虫进行分布式抓取,直接抓取非结构化数据,不仅大大提升了数据的提取效率,也可以在数据抓取的过程中直接进行内容过滤和内容去重,进行数据处理工作,节省了人工信息处理的时间和精力成本。

3.2 分析挖掘

经过第一步的数据采集和数据清理工作之后,可以进行数据的分析和挖掘工作,数据分析和挖掘工作是数据处理过程中的中心环节,数据的分析和处理不仅能够得到高校网络舆情的特点,从而有针对性的进行舆情管理工作,为管理人员提供决策支持,也能够为数据的研判和预警提供依据。

数据分析和挖掘的基础,是通过关键词进行数据提取,从提取的数据中进行词云分析,从而得到与关键词相关的讨论数据,词云文字的大小表示讨论的热度,此外,数据分析可以通过关联规则进行挖掘,得到网络舆情的发展态势,根据时间轴的排序一目了然的得到网络舆情的演变,探寻网络舆情的发酵规律,根据网络舆情的“萌芽-发酵-高潮-消亡”周期,有针对性的进行介入和管理。最后,数据的分析可以利用聚类分析,得到某一类信息,更好的为管理者管理舆情提供

支持。

3.3 研判预警

数据的提取及加工,数据的分析与挖掘,本质上是为网络舆情的研判和预警提供依据,高校管理者最关注的是高校网络舆情应如何进行有效控制,针对负面信息应怎样做好防治,避免高校陷入被动状态,由此可见,数据的研判和预警是整个舆情系统中的重中之重,大数据的一个核心特点就是其“预见性”,即通过关联关系分析判断可能的结果,利用层次分析法,有效提升大数据时代高校网络舆情研判模型的科学性,融合层次分析和系统综合的思想,根据决策问题内部因素之间以及各子系统的分解情况,对复杂问题进行全方位解剖,高校可据此及时作出预警和决策。

4 大数据时代下高校网络舆情治理措施

经过上文分析可知,在大数据时代下,充分利用大数据技术,构建高校网络舆情系统已经成为高校信息安全工作的关键一环,高校网络舆情的治理措施,首先应转变高校网络舆情处理思路,其次应强化高校网络舆情信息处理能力,以构建高校舆情引导的新策略。

4.1 转变高校网络舆情处理思路

在以往的高校网络舆情处理中,由于网络舆情具备突发性特征,高校缺乏针对网络舆情的全局性管理平台。因此,在网络舆情突然爆发时,不能够快速平息及处理。这就要求高校管理人员首先要做到从思想上转变,对舆情做“前瞻性”和“未来性”的观察思考,以“预防”为主要目的,从全局对舆情事件进行观测,厘清事件的生成与演变机理,探寻引发舆情危机的根源,总结舆情发展的规律,从而根据舆情爆发的原因及舆情发展的阶段,做出有效决策。

4.2 强化高校网络舆情信息处理能力

面对网络舆情,尤其是面对来势汹汹的网络舆情危机时,高校首先需要端正态度,认识到现阶段,随着传播主体的多元化和受众地位的提升,一味的逃避是没有任何益处的,只会让受众拉低对高校品牌的好感度,降低高校的权威性和公信力,因此,面对网络舆情,高校应勇敢面对,强化信息处理能力,在舆情信息的处理过程中,一是要透明和公正地对待,表现出学校在面对重要舆情事件时的担当,网络舆情处理的过程中,做到信息的透明化,发挥网络监督的作用,在网络中广大受众的监督下,主动面对问题,寻找问题的原因,运用合适的手段解决问题,二是要重视网络中负面信息的收集和分析,负面信息由于其本身的非理性特征,往往容易引起群体极化,使得无判断能力的网民进行病毒式传播,若不在舆情发酵的初期对其加以重视,往往会造成一发不可收拾的局面,三是要加快信息处理的速度,信息化时代下,对高校面对舆情的反应速度和快速决策能力大大提高,若不加快进行信息处理,舆情往往会在传播过程中走向“非理性”,有损学校的名誉,影响学校招生等一系列工作。

4.3 构建高校舆情引导新策略

4.3.1 重视预警监测机制

网络舆情的研判工作,最终需要落实到完善网络舆情的预警和监测机制上来,高校网络舆情的预警和监测机制是高校舆情引导系统的关键一环,要想实现对高校舆情的科学预警,不仅需要做好对网络舆情全局性的系统统筹工作,将网络舆情视为一个整体去做宏观分析,以发展的角度看待舆情走向,根据舆情发展的一般规律,结合数据分析和处理的记过,对舆情的未来走势做出大致预判,另外,需要从定量和定性两个方面出发,对网络舆情做出评价,对于不当的、负面的舆情进行及时的矫正,将评价反馈到干预的过程中,达到舆论引导的目标。

4.3.2健全应急机制

现阶段,网络舆情呈现出突发性强的特点,如何在突发性网络舆情的处理过程中,做到快速、高效的处理,无疑对高校网络舆情系统提出了更高得要求,网络舆情系统必须健全应急机制,一方面,根据上文提到的具体措施,重视预警和监测机制的完善,管理人员对网络舆情的走向、内容进行密切关注,将过程中产生的负面信息和负面评论进行总结,为接下来可能会爆发的更大规律的网络舆情做到应对的准备,另一方面,在应对的过程中,如何采取行动,化解舆情危机,尽量将舆情带来的不良影响降到最低,不仅需要学校提供强大的物质和技术上的保证,也需要提高在短时间内快速整合资源,调动各方力量的能力。

4.3.3优化舆论引导联动机制

所谓舆论引导的联动,是指在舆情处理的过程中,在较短的时间内集合各方面的力量,联动形成应对危机的合力,构建高校多部门舆论引导的联动机制,一方面,学校应该积极寻找外界力量的配合,与新闻媒体、公安部门建立实时联动机制,加强各界之间的信息沟通工作,多部门保障高校舆情走向的安全和稳定,另一方面,学校内部各个部门应该第一时间对舆情做出反应,高校党办、保卫处、宣传部等部门加强沟通,及时做出信息的处理和上报工作,形成高效、快速的解决问题的联动机制。

4.3.4重视总结机制

在高校舆情引导的过程中,需要高校管理者有意识的对舆情事件的整体研判过程进行“倒推”,根据舆情发展过程中起初被忽视的方面,针对具体案例对其进行总结,从而反过来提高舆情的研判水平,有利于舆情分析系统朝向精确化、合理化方向发展,只有高校管理者端正自己的心态,不要将每一次舆情处理工作视为“洪水猛兽”,而是将每一次舆情处理工作视为高校舆情引导系统的挑战和机遇,才能在不

断处理舆情工作的过程中提炼出有总结性质的方法论,从而进一步建设网络舆情引导工作条例,实现对网络舆情的正确引导。

5 结论

随着互联网技术的飞速发展,大数据作为一种技术手段,在网络舆情的研判和治理过程中功不可没。高校网络舆情一方面呈现出与社会网络舆情相似的一面,也展现出大学生为主体、内容呈现具有多元性、传播速度加快等独特特征。现阶段,随着信息的海量化,舆情监测不能实现完全覆盖,信息的碎片化,导致舆情分析很难进行全局辨别,给舆情分析带来困难。同时,高校缺乏统一的监测管理平台,舆情研判及治理机制还很不成熟。由此,针对高校舆情呈现出的特点及暴露出的问题,有必要加快速度,基于大数据技术,构建高校网络舆情系统,打造集舆情监测、舆情分析、舆情研判预警、舆情管理于一体的网络舆情体系。构建网络舆情体系,首先应转变思维,转变高校网络舆情处理思路,其次应强化高校网络舆情信息处理能力,最后要强调重视预警监测机制、健全应急机制、优化舆论引导联动机制、重视总结机制,以构建高校舆情引导的新策略。

[参考文献]

- [1]习近平.在全国宣传思想工作会议上的讲话[N].人民日报,2013-08-21(01).
 - [2]桑尼尔·索雷斯.大数据治理[M].北京:清华大学出版社,2014.
 - [3]洪鼎芝.信息时代正在变革的世界[M].北京:世界知识出版社,2015.
 - [4]中国互联网络信息中心.第39次中国互联网络发展状况统计报告,http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/hlwxzbg/hlwtjbg/201701/P020170123364672657408;
 - [5]人民网.2015年中国大学生媒体使用习惯调查报告发布,http://media.people.com.cn/n/2015/0720/c397572-27329888.html.
 - [6]徐江虹.基于大数据的高校网络舆情应对研究[J].学校党建与思想教育,2017(12):44-46.
 - [7]蒲清平,范海群,赵楠.基于大数据的网络意识形态安全治理研究[J].学校党建与思想研究,2017(10):22-24+30.
- 作者简介:**
孙迪(1989--),女,江苏徐州人,汉族,硕士,讲师,研究方向:大学生思想政治教育。