

Network Public Opinion Management in Big Data Environment

Zhihua Gao, Tiantian Feng

Party School of Wuhan Municipal Party Committee, Wuhan Hubei
Email: zhihuagao@126.com

Received: Apr. 3rd, 2019; accepted: Apr. 17th, 2019; published: Apr. 24th, 2019

Abstract

In the era of information explosion, network public opinion has changed greatly in terms of volume, complexity and speed of transmission. The analysis, guidance and response of network public opinion in the big data environment have gone beyond the traditional framework. It is necessary to give full play to the important role of scientific and technological development in the dissemination of mainstream ideology and the management of public opinion in cyberspace. With the help of big data technology, data collection and analysis are completed; new talents with big data thinking are trained; normalized propaganda mechanism and media guidance mechanism are established; and scientific and perfect mechanism of public opinion guidance and management is established, including early warning mechanism of public opinion processing, linkage mechanism of public opinion processing and evaluation mechanism of public opinion processing.

Keywords

Big Data, Public Opinion Monitoring and Analysis, Public Opinion Guidance

大数据环境下网络舆情管理研究

高志华, 冯甜甜

中共武汉市委党校, 湖北 武汉
Email: zhihuagao@126.com

收稿日期: 2019年4月3日; 录用日期: 2019年4月17日; 发布日期: 2019年4月24日

摘要

信息爆炸的网络时代, 网络舆情在体量、复杂性和传播速度等方面发生巨大变化。大数据环境下的网络

舆情分析、引导与应对已超出了传统常用的框架, 需要充分发挥科技发展在主流意识形态传播和网络空间舆情管理中的重要作用。借助大数据技术完成数据采集和分析整理, 培养具有大数据思维的新人才, 建立常态化的宣传机制和媒体引导机制, 建立科学完善的舆情引导与管理的机制, 包括舆情处理预警机制、舆情处理联动机制和舆情处理评估机制。

关键词

大数据, 舆情监测与分析, 舆情引导

Copyright © 2019 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

互联网的开放性使每个社会公民都有机会成为信息的发布者和传播者, 互联网的匿名性使得网民有意愿表达真实观点、反映真实情绪[1]。因此, 网络上的舆情比较客观地反映了现实社会的矛盾。针对某些特定事件, 网络舆情能够更加集中的反映民众的观念和情绪[2]。但是, 网络舆情也有其消极的一面。由于受各种主客观因素的影响, 一些网络言论缺乏理性, 情绪化的言论很可能迅速发酵, 发展成为有害的舆论, 还可能触发群体性危机事件的产生, 对社会稳定发展造成影响[3]。

随着数据的采集、存储、传播技术的飞速发展, 当今社会已经进入大数据时代。大数据环境下, 网络舆情在数据体量、复杂性和产生速度等方面发生巨大变化, 网络舆情分析、引导与应对已超出了传统常用的框架[4]。习近平总书记在全国宣传思想工作会议上提出, 网络舆情是网络舆论引导工作的基础和晴雨表, 准确分析网络舆情, 对于新形势下做好网络舆论引导工作, 维护网络安全, 具有重要的理论意义和实践价值。紧跟时代步伐结合地区实际, 积极探索大数据环境下舆情处理的新方式新方法, 及时总结经验与教训, 与时俱进, 不断提高网络舆情处理能力, 是政府提高社会治理能力的重要环节。

目前关于大数据环境下舆情处理的研究主要从两个方面切入, 一方面是以“网络舆情”为主的理论层面上的研究; 另一方面是以“大数据”为主在技术层面上的研究。在理论研究层面, 众多学者对网络舆情的概念、产生原因、表现特征等做了相关研究, 提出了许多观点和看法, 也有不少学者针对舆情治理提出相关建议和措施, 然而在政府舆情处理方面还没有形成一个完整的理论基础, 以上研究对于本文研究具有一定借鉴作用。本文从舆情分析和舆情引导及处理分别切入, 阐明舆情管理中技术、制度和人的关系与作用, 使三者发挥出最大效能。在舆情分析阶段, 强调技术和人的协同作用, 在舆情引导和应对阶段, 提出具体管理制度建设方案。从细节入手, 强调可操作性, 力图从微观层面逐步构建整体的舆情管理体系。

2. 大数据环境下舆情分析需要技术和人的相互协作

互联网的普及推动了大数据时代的来临, 数据成为一种重要资源, 数据之中蕴含着许多非显性信息, 因此大数据环境下的舆情分析的价值凸现。如何在海量数据中进行舆情分析, 快速有效的数据挖掘, 发现非显性信息, 分析舆情, 掌握先机, 为管理者提供舆情引导和处理的决策支持是当前研究的重要环节。在这个大数据、云计算、人工智能等技术飞速发展的新时代, 政府工作要最大限度地利用先进的科学技术, 不断尝试和探索人机共同解决问题的新路径, 舆情分析工作更是如此。

大数据环境下做好舆情监测和分析工作需要做好两点：第一，利用先进技术手段不断建立和完善网络舆情监测分析系统，舆情监测系统是信息采取的最基本工作，是做好舆情分析的前提。第二，舆情处理人员要具备专业素养，熟悉新媒体环境下的舆论格局，了解各种新媒体平台并能熟练运用，掌握舆情传播、危机应对等理论知识。能够用科学的方法采取、提炼有价值的信息，并且能在信息之上做出合理的预警、研判和舆情建设。

2.1. 善假于物，大数据技术监测舆情

大数据环境下的舆情分析必须依托大数据技术。舆情分析的目的是对互联网上公众的言论和观点进行监测并对其进行分析舆情的类别、阶段、影响程度等等，为政府是否需要采取舆论引导和政府行为提供决策支持[5]。得数据者得未来，要想分析的全面准确必须要有实时的大数据资源作为数据支撑，因此舆情分析必需舆情监测在先。“工欲善其事，必先利其器”，在信息爆炸的互联网上监测实时舆情变化，传统的人工方式肯定不行，必须依托大数据技术[6]。

大数据技术就是通过对海量数据信息的搜集、挖掘、分析、处理，揭示传统技术难以展现的事物关联性和生命周期，让我们更清楚地了解事物真相、理解事物本质、把握事物规律，为科学、理性、精准决策提供更为详实的数据信息、更加客观的事实基础和更为准确的认知工具。在舆情监测和分析阶段，利用大数据技术对互联网舆情数据自动抓取、自动进行舆情的分类或聚类(自然灾害、安全事故、群体性事件、社会思潮等)、确定舆情所处的阶段(酝酿期、发展期、高潮期、处理期、反馈期、衰退期等)，对监测到的舆情形成简报、报告、图表等可视化的分析结果，为政府全面掌握公众思想动态、做出正确舆论引导提供客观的分析。

同时结合人工智能技术，可以从更长时段和更宽领域对网络舆情进行比对分析，使得舆情研究的视角更加多元化。人工智能中的机器学习算法、深度神经网络技术等可以在大数据平台下以自组织自学习的方式不断迭代增强智能舆情分析能力，可以及时发现舆情话题并自动追踪，准确把握公众情绪特点，分析统计舆情信息，做出倾向性研判等。

近年来，国内已经研发出一些网络舆情监测系统，如鹰隼、军犬、中国舆情网等。这些系统都是运用互联网大数据采集技术和智能处理技术，实现对网络各媒体舆情信息的实时采集、研判分析，并以可视化的方式全面呈现网络舆论发展态势，政府可以充分利用这些成熟的技术和工具。但是，值得强调的是政府在舆情监测和处理方面不能过分依赖公司或企业，必须考虑自主研发舆情监测分析工具。因为数据在哪个平台使用就会留在那个平台，而数据是非常重要的战略资源，出于国家安全和信息保密的考虑，一些重要数据资源必须且只能掌握在政府手里，因此政府一定要把握住数据的所有权和使用权。

2.2. 善用于人，质化方法分析舆情

基于大数据、人工智能等技术得出的舆情监测结果，可以快速高效的方式为政府决策提供客观依据和辅助决策支持。但是技术工具提供的结果要形成最终舆情分析的结论，还必须有人工参与。舆情监测系统需要同时辅以专业舆情分析人员的信息干预，最终的舆情分析报告是由专业的舆情分析师根据舆情监测系统数据，运用科学的网络舆情监测和分析理论体系，根据规范的作业流程和框架格式，对传统媒体网络信息(如报纸、杂志、电视)、新媒体网络信息(如论坛、博客、微博)等网络舆情主要载体进行全天候监测，得出的客观内容，形成的舆情报告。

网络舆情事件的分析需要具有相当强的专业性，考虑到人的分析研判具有一定主观性，因此在网络舆情分析中要采用科学成熟的质化方法，例如德尔菲法和德比克法。作为国内最早从事互联网舆情监测研究的专业机构，人民网舆情监测室在实际应用中就是结合了质化方法与量化方法，目前在国内舆情监

测和分析研究领域处于领先地位。其主要采用的方法为德尔菲法, 主要评判方式为对地方政府应对网络舆情的表现进行分项评估。2010年, 人民网舆情监测室在从德尔菲法调整为德比克法, 以获得更为客观和科学的评判结论。目前, 质化方法在网络舆情监测过程中的应用数量虽然不多, 但从对网络舆情监测所用方法的分析, 及人民网舆情监测室的实际应用情况来看, 质化方法确实有着不可替代的作用。

3. 大数据环境下舆情引导和治理需要新人才结合机制保障

如果说在舆情分析阶段, 主要依托技术与人的共同作用完美结合, 那么在舆情引导与应对阶段, 则是主要依靠政府主导、转变思维模式、积极培养人才, 以及完善的制度保障。舆情是一个充满理性和非理性表达的矛盾体, 在各种因素的综合作用下在网络这个平台传播, 容易导致舆论危机的爆发。当然危机并不只是意味着破坏, 它也可以是政府重塑形象的良机。如果政府及时回应网络舆情, 有效引导网络舆情, 则会提高政府公信度和公众支持, 有助于提升政府形象。做好互联网时代大数据环境下的舆情引导与应对, 既需要具有舆情处理经验和能力的专业团队, 更需要每一位政府公务人员提升自身的信息素养, 同时需要完善的机制将作为政府创新社会治理能力的舆论引导能力内化到每一位政府公务人员, 提升政府舆情处理和社会治理的整体水平。

3.1. 要有新时期舆情引导与治理的新思维和新人才

3.1.1. 建立大数据思维

政府公务人员在政府回应与引导网络舆论的过程中扮演着重要角色, 他们的思维方式和言行举止会直接影响到政府回应与引导网络舆论的效果。在舆情引导工作中, 无论是甄别舆情还是信息发布, 政府公务人员都必须具备“舆情即是危机”的理念, 不对任何危险舆情心存侥幸, 更不随意发布和传播非官方权威信息。同时, 政府公务人员需要转变固有的思维模式, 在大数据环境下的社会治理的各个环节, 包括舆情引导与治理的过程中要学会运用大数据思维。舍恩伯格在《大数据时代》一书中对大数据引发的思维变革进行了如下总结[7]: 分析时利用所有数据而不是少量的样本数据; 精确度不再重要; 关注相关关系, 而不是因果关系; 大数据的分析结果将减少决策中的草率和主观因素。

大数据思维运用在舆情分析、舆论引导于决策支持的过程中具体体现为: 舆情分析不再依赖于小规模数据, 而是大规模、真实且实时的复杂数据全集; 可以适当忽略微观层面上的精确度, 把握在宏观层面的洞察力; 舆情处理不必过分关注因果关系, 而更多关注相关关系。相关关系也许并不能准确地说明某个社会现象发生的原因, 但它会揭示其发展过程和发展方向, 为舆论引导和决策支持提供更有效线索。

3.1.2. 加强人才培养

做好舆情引导与应对工作需要政府不遗余力地从专业性和普适性两个方面培养政府公务人员的舆情处理能力。

一方面, 政府需要有专属的大数据中心和舆情处理机构, 需要培养专门为政府工作的数据管理和舆情处理团队, 需要一批有较高学习能力、分析能力、知识水平的数据从业人员占据舆情服务重镇。加强舆情处理人员专业理论和技能学习, 既要提升其先进技术工具的使用操作能力, 也要加强其组织协调能力, 打造出一支专业技术过硬、实战应对能力强、形势把握水平高的舆情引导与处理的队伍。

另一方面, 每一位党员领导干部、政府公务人员都要具备较高的信息素养, 具备一定的回应与引导网络舆情的意识和能力。因为他们在日常工作中直接和公众接触与沟通, 肩负着传达政府政策措施和整合公众利益诉求的重任, 时常身处舆情引导与回应的第一现场。政府要将提高公务人员的信息素养和舆情处理能力置于重要地位, 依托各级各类教育机构, 特别是各级党校、行政院校等干部教育培训的主阵

地, 结合实际应用需求, 花大力培养公务人员科学全面的信息素养, 使其具备基本的舆情引导意识和能力, 善于与媒体沟通, 从根本上提升网络舆情引导的效果和质量。

3.2. 要有新时期舆情引导与管理的机制保障

互联网时代的网络舆情逐渐呈现出常态化趋势, 有效引导舆情成为政府创新社会治理的重要课题之一。培养舆情处理的专业团队, 提升广大公务人员的信息素养, 基本依据是引导舆情需要以人为本, 然而要使人的作用得以充分发挥, 还需要以不断完善体制机制作为保障。

3.2.1. 建立科学的舆论引导机制

1) 建立常态化宣传机制

公众的思维方式影响到舆论的导向, 政府需要着力培养公众理性的思维方式, 包括建立常态化的宣传机制, 培育社会公众的法治精神和理性思维; 建立健全互联网信息传播的法律法规。加强网络法规宣传, 提高公众的法治意识, 形成引导网络舆论的长期保障。采用各种丰富的形式宣传提倡公众以文明的方式和理性的思维上网, 不造谣、不信谣、不传谣。政府在保障公众表达权利的同时净化网络空间, 倡导社会正能量。

2) 建立媒体引导机制

建立现代化媒体舆论引导机制, 充分发挥主流媒体的优势, 有效引导舆情。人民网舆情监测室发布的舆情分析报告中指出, 从舆情爆发及传播看, 微博、微信等社交媒体是舆情发生的主要信息源及舆情发酵关键渠道, 与此同时, 传统媒体以深度报道、新闻调查、新闻评论等方式加强引导, 发挥了社会舆论“压舱石”的作用[8]。传统主流媒体作为传递政府权威信息的主要媒介, 一直以来都是舆情引导体系内的中流砥柱。舆情引导的关键是及时发布信息, 避免信息不对称引起的不必要的猜疑和恐慌, 用事实权威回应社会。因此, 政府充分发挥主流媒体优势, 通过数量众多的政务平台传达官方权威, 第一时间将真相公布于众, 统一信息口径, 杜绝谣言滋生, 最大限度扩大正面言论的影响, 从而掌握舆论的主动权。使主流媒体舆情引导规范化、制度化、常态化。

3) 设立网络舆情信息员

政府各个部门培养专门的网络舆情信息员, 尤其是门户网站上有公共服务与公众互动的部门。网络舆情信息员在及时更新发布网站信息、回复公众咨询的; 要有意识地及时监测舆情信息并回复公共诉求; 要主动引导舆论的意识, 围绕焦点话题主动发声、解疑释惑, 用正面舆论疏导公众情绪; 要注重网上引导和网下处理相结合, 切实有效地解决问题, 用实际行动赢得民心。同时, 政府各部门的网络舆情信息员要不定期地参加培训与交流, 保持思想上的统一性和技术上的先进性。

3.2.2. 建设完善舆情管理机制

1) 舆情处理预警机制

舆情监测阶段舆情监测系统实时产生监测报告结合专家质化分析舆情, 并对舆情设置等级, 一旦舆情进入预警等级, 要立即介入, 有效把握黄金 24 小时。因此, 政府要建立舆情预警机制, 设置相应的预警指令分配和预警流程, 可由省政府牵头细化地方政府舆情预警机制。舆情预警机制包括界定事件的性质和级别, 根据事件性质和级别不同, 政府在舆情引导重点、处置部门、力量多少等方面都要有所针对性; 明确舆情类型; 设立相应的舆情处理小组, 并制定包括人员调集、物资筹备、各部门联络等完整预案; 还应配套相应的工作机制, 落实人员职责分工, 确保全天候舆情预警与引导的随时启动。

2) 舆情处理联动机制

在舆情引导和处理阶段, 要充分考虑到舆情的复杂性, 舆情处理涉及的部门可能并不单一。需要政

府发挥系统整合的作用, 建立各部门之间的舆情处理联动机制。提供制度规范实现各部门信息的共享, 各部门舆情信息员要加强联络, 不定期分析舆情发展趋势及其影响, 准确把握本地区舆情的动态, 统一舆情引导方向、协调相关部门行动, 结合实际处理经验, 不断补充和完善舆情处理联动机制。对特定的舆情危机, 能够快速成立跨部门的舆情危机处理小组, 实现舆情危机涉事单位和部门有组织、有计划的迅速联动反应。政府舆情回应工作在加强顶层设计的同时, 需提高基层舆情应对水平, 最终形成“上下联动”, 实现对舆情的有序疏导和分层导控。建立舆情处理联动机制, 可以充分发挥各部门职能, 全方位结合, 最大程度的提升政府对舆情处理的能力。

3) 舆情处理评估机制

网络舆情发生发展是有生命周期的, 在舆情的衰退期仍需要对舆情保持持续关注, 避免二次发酵, 同时要建立舆情处理的事后评估机制。对处置过程、结果以及公众反应做出详细的评估, 确认涉事单位和部门是否处理得当, 是否取得预期效果, 有哪些经验教训和不足之处。建立可量化的评估标准并不断改进完善该标准。例如人民舆情监测室的地方应对网络舆情能力评估指标, 其中包括常规指标评估系统(政府响应、信息透明度、政府公信力三个方面)和特殊指标评估系统(分为动态反应、官员问责、网络技巧三个方面)。可以其为蓝本, 结合各地方的实际情况加以修改, 弥补舆情应对的缺陷和不足, 完善现有的处理手段和机制, 有效促进政府社会治理能力的不断提升。

参考文献

- [1] 薛瑞汉. 国外网络舆情管理和引导的主要经验及对我国的启示[J]. 中共福建省委党校学报, 2012(9): 106-111.
- [2] 林敏. 网络舆情影响因素及其作用机制研究[D]: [博士学位论文]. 杭州: 浙江大学, 2013.
- [3] 王来华. 舆情研究概论[M]. 天津: 天津社会科学院出版社, 2003.
- [4] Ji, C., Li, Y. and Qiu, W. (2012) Big Data Processing: Big Challenges and Opportunities. *Journal of Interconnection Networks*, **13**, 1-20.
- [5] Mahrt, M. and Scharrow, M. (2013) The Value of Big Data in Digital Media Research. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, **57**, 20-33. <https://doi.org/10.1080/08838151.2012.761700>
- [6] 夏火松. 大数据环境下舆情分析与决策支持研究文献综述[J]. 情报杂志, 2015, 34(2): 1-6.
- [7] 舍恩伯格. 大数据时代[M]. 浙江: 浙江人民出版社, 2013.
- [8] 人民网舆情监测室发布 2017 年上半年舆情分析报告[EB/OL]. <http://yuqing.people.com.cn/n1/2017/0710/c209043-29395003.html>, 2017-07-10.

知网检索的两种方式:

1. 打开知网页面 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD>
下拉列表框选择: [ISSN], 输入期刊 ISSN: 2169-2556, 即可查询
2. 打开知网首页 <http://cnki.net/>
左侧“国际文献总库”进入, 输入文章标题, 即可查询

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>
期刊邮箱: ass@hanspub.org