高校网络舆情引导机制研究

张福蒸,王 义,李 颖,王海涛
(对外经济贸易大学,北京 100029)

摘 要:本文以互联网和大数据时代为背景,将传统舆情管理工作模式与现代信息技术紧密结合,加强高校网络舆情引导机制研究,为开辟高校网络舆情管理工作的新领域,维护校园和谐稳定奠定基础。

关键词:网络舆情;舆情引导;网络舆情分析模型
中图分类号:G209 **文献标志码**:A **文章编号**:1673-8454(2015)05-0030-04

一、引言

随着互联网的飞速发展,校园 BBS、贴吧、QQ 以及微博、微信等网络工具的出现,高校大学生的信息来源呈现多元化,网络成为大学生表达观点、沟通交流的重要媒介。中国互联网络信息中心(CNNIC)第 34 次《中国互联网络发展状况统计报告》显示:截至 2014 年 6 月我国网民规模达到 6.32 亿,20 到 29 岁的青年是网民中规模最大的群体,占 30.7%;学生是网民中职业规模最大的群体,占 25.1%。[1]大学生是高校网络舆情的主要生成力量和影响对象,当校园舆情聚集时就可以向舆论转化,将会激发社会舆情。

为响应党的十八大“加强和改进网络内容建设,唱响网上主旋律。加强网络社会管理,推进网络依法规范有序运行”的要求,贯彻执行十八届三中全会《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》“健全坚持正确舆论导向的体制机制”的决议,以当今互联网和大数据时代为背景,将传统的舆情管理工作模式与现代信息技术紧密结合,建立一套技术引领、人机结合、资源整合、部门协调、主动引导的高校网络舆情引导机制,是开辟高校网络舆情工作的新领域、新渠道。

二、高校网络舆情引导现状

1.国外网络舆情管理情况

国外许多国家在网络舆情法规制度、舆情引导方式以及舆情技术手段方面,形成了较为成熟的经验模式。美国对网络舆情的管理思路是“少干预,重自律”,通过市场调节对网络舆情的内容进行管理。常见的舆情技术手段是进行内容分级和过滤。德国对网络舆情采取的是“宪法的直接保护和特别的立法保护、限制相结合”的方式。英国颁布了第一个互联网监管方面的行业规范《3R 互联网安全规则》。英国“科波拉软件公司”舆论分析软件,能够自动分析网站、报纸等新闻媒介的基本观点。韩国是第一个有专门的网络审查法规的国家,由韩国信息传播伦理办公室对“引起国家主权丧失”或“有害信息”等网络舆情内容进行审查,信息部可以根据需要命令信息提供者删除或限制某些网络舆情内容。韩国是第一个推行网络实名制的国家。新加坡主张政府必须强制介入网络内容管理的国家之一,对网络管制比较严格,具体界定许可证持有者不得传播的“禁止内容”。[2]

从以上情况我们可以得出结论,各国对舆情的管理和引导均十分重视。

2.高校网络舆情的特点

高校网络舆情主要反映大学生对互联网中事件的认知、态度、情感和行为倾向。我国高校网络舆情有以下几个方面的特点:

(1)舆情内容多元化。高校网络舆情涉及到大学生的日常生活、学习相关以及国内外当下发生的热点问题或事件等多种内容。

(2)舆情主体集中化。大学生的特点有较强的趋同性,很容易互相受到情绪感染不能理性处事而爆发网络舆情。

(3)舆情形成快速化。在大学校园这种相对封闭的环境中,信息快速传播连锁反应,形成具有倾向性、影响力的舆论,并容易引起突发性事件。

(4)传播渠道多样化。舆情传播的渠道涉及媒体网站、校园 BBS 以及各类社交网站和互动通讯工具,对高校网络舆情引导工作增加了难度。

3.当前我国高校网络舆情的引导现状

当前我国高校网络舆情引导工作由于以下几方面原因导致网络舆情引导的效果还有待加强。

(1)高校网络舆情引导队伍薄弱。目前高校网络舆情管理机构不明确,条块分割严重,导致网络舆情引导无法统一管理,还缺乏专业的舆情工作人员对舆情进行监测、分析、研判和引导。

(2)高校网络舆情引导制度欠规范。一方面没有完善舆情信息发布、审查、通报、公开等制度,容易引发舆情危机。另一方面网络舆情事件应急预案不成熟或没有,突发网络舆情事件时不能快速响应,处理程序不清晰,难以有效控制网络舆情。

(3)高校网络舆情引导技术手段落后。采用传统的人工手段进行高校网络舆情引导存在一定程度的盲目性,决策机制缺乏科学性,已无法满足网络和大数据时代的发展。

三、健全高校网络舆情引导管理机制

为适应新的形势,高校应从队伍建设、制度建设、应急机制建设几个方面健全高校网络舆情引导管理机制。

1.高校网络舆情队伍建设

(1)建立统一的高校网络舆情引导管理机构,成立网络舆情工作小组。明确职责、规范网络舆情引导程序。

(2)配备专业的网络舆情工作人员。培养具有良好政治素养和道德品质、掌握网络技术的管理队伍。定期组织培训,以适应不断发展的网络新技术。

(3)培养意见领袖,坚持正确舆论导向。培训和发展校园 BBS、微博、贴吧中的“意见领袖”,建立与“意见领袖”的联络机制,进行跟踪和引导,例如主动为网络舆论设置议程,定时定量地进行正能量信息的发布和宣传,营造积极、健康、向上的主流舆论氛围。[3]

2.高校网络舆情管理制度建设

(1)建立网络信息发布、审查和监管制度。做好校园网站和网络用户的实名登记、备案工作。建立校内 IP 地址分配使用逐级责任制,保证所有网络活动信息能够定位和追溯,从源头上对高校网络舆情信息进行管控。

(2)建立和完善舆情信息通报机制。包括舆情信息上报机制和反馈机制,保证及时把握舆情态势,舆情引导按要求实施。

(3)建立公开透明的舆情信息公开制度。通过意见领袖、新闻发布等渠道,发布辟谣信息,把舆情相关动态信息及时告知师生,将舆情化解在萌芽状态。

(4)重视网络素养教育,按照中国互联网协会的《文明上网自律公约》,倡导文明上网,优化校园网络文化环境。培养大学生良好的网络行为规范和网络道德责任感,引导大学生自觉抵制有害信息,形成良好的校园网络舆情氛围。

3.高校网络舆情危机应急机制建设

(1)成立突发事件指挥中心。可以由学校分管领导、网络管理部门及其他相关的职能机构组成,协调各部门形成完善的舆情危机应急联动工作机制。

(2)借鉴《国家突发公共事件总体应急预案》,制定高校网络舆情应急预案。划分高校网络舆情事件的等级,确定相关部门的工作职责和必要的处理方法, 整理舆情管理应急资源体系,明确网络舆情信息报送和反馈机制。

(3)在发生突发网络舆情事件时, 突发事件指挥中心应按照高校网络舆情应急预案,组织相关部门对网络舆情信息汇集、紧急应对、迅速联动、有效引导,做到快速反应、科学应对。[4]

四、应用信息化手段加强高校网络舆情引导

应用高校网络舆情分析模型,结合信息技术对舆情信息进行监测、分析和预警,为舆情引导工作提供管理依据和决策支持。

1.高校网络舆情分析模型研究

高校网络舆情分析模型由舆情信息采集、舆情信息处理、舆情数据分析、舆情预警和舆情发布几个部分组成,如图 1 所示。该模型能够有效分析高校网络舆情发生、发展和变化的规律。

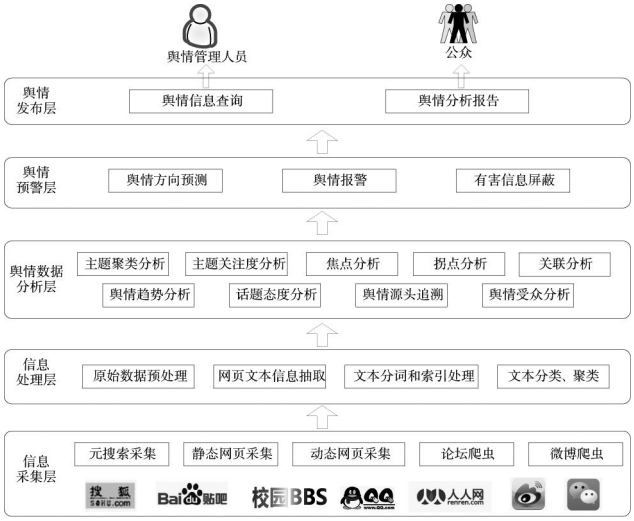

图 1 高校网络舆情分析模型

(1)舆情信息采集

高校网络舆情主要采集以下信息:①主流媒体网站类,包括各大新闻网站、百度搜索、贴吧等主流的信息渠道。②校内网站类,包括学生经常使用的各大平台系统、校园 BBS。③交友互动类,包括人人网、开心网等交友网站,以及 QQ、微信等即时通讯工具,以及微博、博客等。这些信息全覆盖文本、图片、音频和视频的各类综合数据。同时制定相应的数据同步策略,保证舆情信息实时更新。

(2)信息处理

对收集到的原始数据进行信息预处理,如关键词提取、建立全文索引、自动去除重复信息、格式转换、数据清理、分区存储等。对于新闻评论,需要将新闻的标题、出处、发布时间、内容、点击次数、评论人、评论内容、评论数量等进行保存。对于论坛微博等,需要记录帖子的标题、发言人、发布时间、内容、回帖内容、回帖数量等信息。[5]再通过文本分类、聚类技术进行舆情信息处理,为舆情分析提供基础。

(3)数据分析

舆情数据分析层对网络舆情信息分析和研判,并通过统计图表实现对舆情分析结果的可视化展示。

1)主题聚类分析。将舆情信息进行关联性划分,发现分布于网络上各处与某一个主题相关的所有的新闻、帖子、博客以及相应的跟帖。对于聚类分析划分出来的主题, 统计出网络上的舆情及其构成。

2)主题关注度分析。分析在过去某一时间段内舆情主题被关注的程度,用该主题的相关帖子回复数或与该主题的相关网页数进行衡量。在某一时间段内,对所有主题按关注度的降序排列,生成主题关注度排行榜。排在榜首的主题就是热点问题。[5]

3)焦点分析。分析过去某一时间段内被各类网络舆情渠道产生频次较高的舆情信息。设定焦度阈值,计算各条舆情信息的焦度,将焦度大于阈值的舆情信息设为焦点信息。在某一时间段内,对各条舆情信息的焦度进行降序排列,得到舆情焦点排行榜。

4)拐点分析。分析过去某一统计周期内关注度剧烈变化的舆情主题。计算各个舆情主题在不同统计周期内的拐度,得到拐度矩阵。将拐度矩阵的列数据按降序排列,得到拐度排行榜。将拐度矩阵的行数据按降序排列,排在最前面的统计周期即为该舆情主题的拐点统计周期。

5)关联分析。通过数据对比分析,寻找舆情主体与舆情信息之间、不同时间段的舆情信息之间的关联关系。

6)趋势分析。分析一定时间段的舆情信息,把时间作为横坐标,把发帖量、回帖量等数值作为纵坐标,通过折线图展示舆情变化和发展的趋势。

7)话题态度分析。根据主帖和回复帖的赞成或反对态度,划分为正面、中性、负面的态度,经过加权平均后得出大学生群体对某一话题的态度。

8)舆情源头追溯。根据学生在网络上发布信息时留下的踪迹,如页面相互的链接、转帖地点、发帖时间等,整理出各帖之间的链接结构和发布的先后顺序, 发现原始帖, 追溯到舆情源头。

9)舆情受众分析。对每个学生在登录或访问校园网时在服务器上留下的痕迹, 包括进入每一个网站、版块的时间、访问的主题、是否发言跟帖等,统计分析得出每个学生的访问偏好、意见倾向性及以往在网上的表现。

(4)舆情预警

根据舆情数据分析结果进行舆情预测预警,使网络舆情引导由被动变为主动。

1)舆情方向预测。将历史数据按周、月、年进行对比分析,预测大学生舆情方向以及对重大热点事件进行及时有效的舆情导向。

2)舆情报警。根据预先设定的一组关键词定时搜索本地索引和舆情数据库。若出现关键词,或热点事件的关注度突然猛增时以短信或邮件等形式报警给舆情管理人员。

3)有害信息屏蔽。预先设定过滤指标,从动态的舆情信息中自动剔除恶意信息、负面信息,实现对负面舆情的有效控制。

(5)舆情发布

舆情发布层面向舆情管理人员及社会公众。舆情管理人员可通过设置时间范围、地点、类型、网站等进行舆情综合查询。

还可将舆情分析结果生成舆情分析报告,公布给社会公众。舆情分析报告内容可包括分类舆情信息、负面舆情、舆情事件、舆情简报等,通过统计图表直观的展现高校网络舆情现状和发展情况。

2.舆情管理关键技术应用

在高校网络舆情分析模型各层中应用技术手段为舆情分析提供技术支持。

舆情信息采集使用网络爬虫技术, 按照设定种子URL集合自动采集相关舆情信息。对于静态数据采用路径分析技术;对于动态信息,如用户访问日志等信息采用关联规则挖掘技术。[6]

信息处理层对舆情信息采集层获取的网页文本信息进行抽取,然后对抽取的文本信息进行文本分词和索引处理。采用文本分类技术对存入索引的文本进行过滤,去除和检测目标不符的信息,最后采用文本聚类技术对相似度尽可能大的文本集合进行聚类,为舆情数据分析做好准备。

舆情数据分析和预警过程应用数据挖掘、敏感识别、热点分析等技术,对网络舆情信息进行分析和展示。

3.高校网络舆情分析实例

应用高校网络舆情分析模型对实际的网络舆情引

导工作提供支持。本文通过调查研究,举例说明主题关注度分析、关联分析、趋势分析。

(1)主题关注度分析

以调研某在京高校论坛为例,从总共 180 个版块中选取比较活跃的版块进行信息采集,将采集对象限定于发帖时间在 2014 年 2 月 24 日到 2014 年 6 月 30 日(一个完整学期)之间的帖子。经过数据分析统计出 Top10 话题排行榜,如下表所示。其中 5 个为情感话题、2 个为课业交流话题、1 个为就业创业话题、1 个为媒体热议话题、1 个为其他话题。

表 论坛 Top10 话题排行榜

序号	主题	回帖量	发帖时间	最后回复时间	版块	所属话题类别
	我为舍友找对象~~之西门盖燧征友!	254	2014-03-29	2014-04-20	缘来是你	情感话题
	八一八咱本科毕业生就业起薪? 开贴需勇气	126	2014-05-22	2014-06-17	校园特快	就业创业话题
	还未跟你饮过冰, 零度天气看风景。祝大家生活愉快!	122	2014-03-17	2014-03-23	校园特快	其他
	在(部分)女生眼里,(部分)男生存在哪些不够成熟的	118	2014-05-28	2014-06-03	校园特快	情感话题
	是不是男生都不喜欢弱弱的女生	107	2014-06-15	2014-06-18	水晶之恋	情感话题
	我想知道哪里不对?	105	2014-04-02	2014-06-18	水晶之恋	情感话题
	【我就不信我们大学没有好老师】想去蹭课,求推荐啊	76	2014-04-20	2014-05-16	课业信息交流	课业交流话题
	重修狗 跪求微积分 2 期末题库或过往题目	76	2014-05-23	2014-06-16	课业信息交流	课业交流话题
	谈恋爱要不要考虑门当户对啊	74	2014-06-11	2014-06-16	水晶之恋	情感话题
	【可怜母子】刘强东有婚史,儿子已 8 岁。	71	2014-04-15	2014-04-18	校园特快	媒体热议话题

(2)关联分析

从上述对论坛的分析数据中,发现某个时间段对某类主题的关注度明显增加,与该时期的特定事件或热点事件有着密不可分的关系。排名 Top10 话题中 50%为情感话题,可以充分体现该校文科院校、女生人数多、较多注重感性认识等特点。课业交流话题集中在 5 月~6 月,说明临近期末考试大家积极进行学习讨论和课业交流。就业创业话题也在 5 月~6 月的毕业季, 同时实习信息也明显增多。

(3)趋势分析

以“光盘行动”热点事件为例,分析 2014 年 5 月 23 日至 2014 年 6 月 21 日一个月内的舆情变化和发展趋势,如图 2 所示。

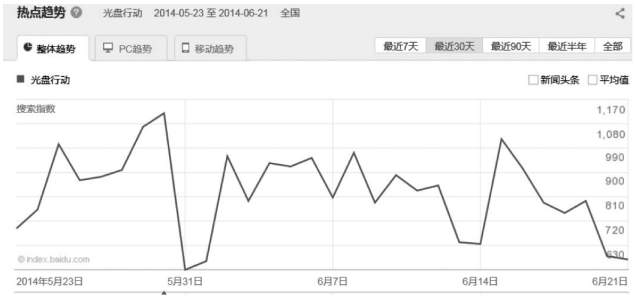

图 2 “光盘行动”热点走势

数据来源:百度指数

上图“光盘行动”热点趋势 5 月 30 日为该月最热,为响应中宣部、国家发改委开展节俭节约活动的要求,北京多家高校发起“光盘行动”推出“半价菜”,食堂路上贴海报,食堂里 LED 显示屏宣传 “光盘行动”,减少高校餐桌的浪费现象。第二个高点为 6 月 16 日,为倡导“光盘行动”南昌师范学院开展了“文明校园 从我做起”的快闪活动。至此各地积极深化“光盘行动”,倡导“舌尖上的文明”。

五、总结

将舆情管理机制和信息技术应用结合,加强高校网络舆情引导机制的研究。今后还需在高校网络舆情分析模型的研究和应用方面进一步探索,为大学生营造积极向上的网络舆情氛围和学习环境。

参考文献:

[1]中国互联网信息中心.第 34 次中国互联网络发展状况统计报告[R].中国互联网信息中心,2014(7).

[2]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).

[3]王灵芝.高校学生网络舆情分析及引导机制研究[D].中南大学政治学院,2010.

[4]陈永福,陈少平,魏金明.高校危机管理视阈下的网络舆情引导与处置机制研究[J].思想教育研究,2011(200).

[5]尹培培.大数据时代的网络舆情分析系统[J].广播与电视技术,2013(7).

[6]吴晓倩,陈诚.高校网络舆情监测关键技术研究[J].电脑知识与技术,2013,9(16).

(编辑:杨馥红)