

大数据视域下高校群体性事件网络舆情防控机制研究

Research on the Mechanism of Public Opinion Prevention and Control in College Group Events Under the View of Big Data

陈鹏 季一木

Peng Chen Yimu Ji

南京邮电大学
中国·江苏 南京 210023
Nanjing University of Posts and
Telecommunications,
Nanjing, Jiangsu, 210023, China

【摘要】随着高校招生规模的扩大,在校人数逐年攀升,各项突发群体性网络舆情事件频发,对高校的管理提出了新的挑战。高校管理者必须主动适应环境的变化,预防和应对高校发展过程中的各种突发事件,制订恰当的应急应对措施,从容不迫地应对各种突发事件,以维护高校及社会的稳定。高校的稳定不仅关系到高校自身的发展,也关系到国家的安全和社会的稳定。

【Abstract】With the expansion of the enrollment scale of colleges and universities, the number of students in school has increased year by year, and various sudden public online sensational incidents have frequently raised new challenges for the management of colleges and universities. University administrators must take the initiative to adapt to changes in the environment, prevent and respond to various emergencies in the development of colleges and universities, formulate appropriate emergency response measures, and respond to emergencies with ease to maintain the stability of colleges and universities. The stability of colleges and universities is not only related to the development of colleges and universities, but also to the security of the country and the stability of society.

【关键词】群体性;网络舆情;管控

【Keywords】group; network public opinion; control

【DOI】10.36012/sde.v1i3.473

1 引言

高校群体性事件是指在一定社会环境中的大学生群体在外界压力或刺激之下,对政府(高校)或某种国内外政治、经济、社会行为或现象产生不满和骚动,从而可能爆发大规模的游行、集会、示威、静坐或绝食。如果处理不当,将导致学生采取过激行为,甚至对抗政府,影响社会或高校的正常秩序,造成超越法律的状态或行为,从而演变为社会危机、政治危机^①。

2 高校突发性网络舆情事件的典型特点

相较于传统媒体,网络不仅传递了事件本身,而且多样化的评论、不同的观点也随之产生和传播,其速度之快、范围之大是传统媒体无法比拟的。当大学生们关于某个争议性事件的不同意见逐步转化为舆论焦点后,极易引发他们对事件本身的争议和讨论,对于思想还不够成熟、容易情绪化、易受旁人观点影响的大学生来说,不利于他们树立正确的人生观和价值观。如果高校无法提前做好预防,无法及时有效地对舆情

进行应对,可能会导致严重的群体性事件的爆发,并且在往后,这种行为具有极强的效仿性。如2012年哈尔滨一高校艺术学院因频繁更换教师学生罢课表示不满;2018年南京某高校因食堂菜价高、口味难吃,导致学生网上吐槽舆论升级,一度上升至热搜榜前十等。

3 高校突发性网络舆情事件处理机制存在的部分问题

3.1 理论层次

中国对于高校群体性事件的研究不断升温,但研究主要为事件影响因素的分析和应对策略的探讨,多从思想政治教育角度出发,提出各项管理措施和引导机制,忽视了网民的心理研究和网民的网络道德研究。同时,研究所采取的方法大多属于事后反应型,缺乏事前的检测与预警。在信息传播发展迅猛的今天,想要将事件的不良影响降到最低,需要全过程地协调配合,包括事件爆发前的监测与预警、事中的处理与控制、事后的安抚和总结,每一个环节都很重要。只有调动各方资

源,才能在突发事件发生后把伤害和负面影响降低到最低限度,保证校园安全^[2]。

3.2 技术层面

目前中国的网络舆情监测服务机构大致可以分为4类:第一类是由软件公司和传统的市场调查公司联合成立的舆情监测企业,以方正电子、拓尔思、军犬为代表,他们的技术实力较为雄厚,抓取网络舆情数据能力较强;第二类是依托人民网、新华网等主流媒体建立的舆情监测平台,即舆情监测行业的媒体派,如人民网舆情监测室、新华网“舆情在线”;第三类由高校或学术机构创办的舆情研究所,这类机构具有浓厚的学术传统,聚集了各类精英,善于捕捉网络舆情的变化,并上升到理论研究的高度;第四类是由舆情监测软件机构和高校研究所合作成立的舆情实验室,如南京大学-谷尼网络舆情监测与分析实验室、清华-优讯舆情实验室。这些网络舆情监测机构都有一套较为完整的网络舆情监测体系,有专攻某个领域的,有做全面监测的。但到目前为止,中国还没有一个专门用于当代大学生学习生活和思想动态的网络舆情情报体系,更缺乏为高校管理人员提供的管理决策支持的舆情监测和管控系统。

4 高校群体性突发网络舆情事件情报体系构建主要研究内容

通过在数据挖掘、情报分析、应急管理、云计算领域的学习研究,制订研究内容如图1所示。

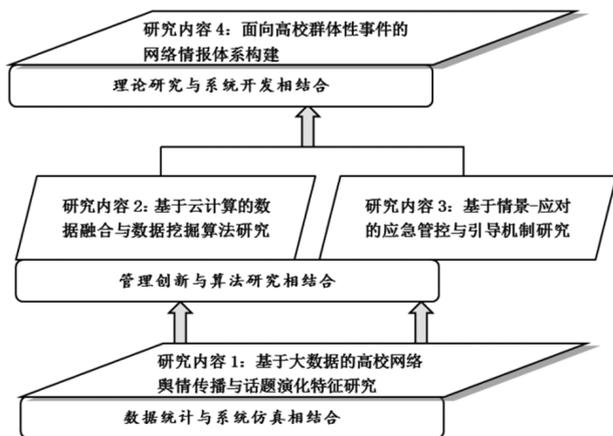


图1 研究内容

5 高校群体性事件网络舆情防控机制的若干建议

在全媒体视角下,高校应对和处置突发事件应掌握突发事件信息发布与舆论引导的主动权,要快报事实、重报态度、慎报原因^[3]。紧紧围绕群体性网络舆情事件的潜伏期、突发期、持续期、结束期4个发展阶段,合理开展应对处理工作。

5.1 潜伏期

应加强舆情监测信息的研究,形成一套自动化网络舆情信息监测系统。①收集信息。通过官网评论,贴吧,微博,论坛以及微信、QQ群等。②智能分类分析。通过对关键词归类,出现次数统计,出现人群统计等。③服务汇总。监测→探索→预警→报告。

5.2 突发期

应控制传播速度,传播范围,公正透明给予咨询。①构建完善的协调联动机制即危机公关小组(纸媒、网媒、人群引导等),分工明确。②及时发布准确消息安抚网民,控制不良信息的传播速度。通过与地方政府合作,与传统纸媒、网媒协调配合,以及利用技术封杀恶意言论或不良账户等手段,控制大局。③利用网名言论,雇佣公关发言,改变舆论走向。

5.3 持续期

应全力开展舆论引导工作。①把握话语权和主动权,加强事件实时跟踪,强化舆论危机公关。②设立公开透明的咨询平台,加强与网民的互动。建议由专业团队操作,为学校领导设立一个线上沟通平台,通过及时的告知公众部分事实,给公众创造一个理解与思考的空间,从而压制“乱猜、乱想、乱说”的现象。③善于自我纠错,营造良好的公众态度,引起公众的同情和理解。

5.4 结束期

应妥善解决群体性突发事件善后事宜。①由组织或个人深层研析事件发生的原因。②评估当下管理运行机制,深化制度改革。③事件平息后努力引导正面宣传,营造公众形象。④加强高校学生群体的网络道德观,引导学生正确认识网络媒介是一把双刃剑。2013年9月9日,最高人民法院最高检察院明确网络诽谤入罪标准,即谣言被转发超500次可判刑,明知诽谤仍提供帮助以共同犯罪论处。⑤培养“意见领袖”。利用高校学生群体能积极参与处理学校事务、善于思考并发表言论以及学生身份具有极强的亲和力等特点,组建一支立场坚定、拥护中国共产党和学校政策方针的学生组织,在出现舆情危机时,负责舆情引导,改变舆论走向。

参考文献

[1]张明平,吴奕.新媒体语境中高校突发事件的舆论引导[J].中国高等教育,2015(8):48-50.
[2]宋来,刘少文,王惠文.高校突发事件的信息传播及其应对[J].思想理论教育,2015(7):103-106.
[3]张芝萍.全媒体视角下高校突发事件的应对与引导[J].中国高等教育,2015(12):56-58.