

大数据环境下网络舆情管理分析

高亚飞 李大赛 康东伟

河北工程大学, 中国·河北 邯郸 056038

【摘要】处在大数据环境的辐射之下,信息传播速度越来越快,但其分裂速度也变得更快,一个不起眼的信息最终可能会演变成一个大问题,所以即使再小的网络舆情问题都不能掉以轻心。现在,更多的组织也已经注意到这个问题,开始加强网络舆情的管理与分析。只有这样,才可以更好的取得发展,摆脱困境,才可以将大数据的科技优势更好地发挥出来。本文基于该思路,为大数据环境下的网络舆情管理和分析提供新的参考思路。

【关键词】大数据;网络舆情;困境;应对措施

【基金项目】河北省社会科学发 展研究课题;课题编号:20210301169。

引言

大数据技术的发展带来了新的机遇,人们可以从一些繁琐的微小信息中获得大量有用的信息,但与机遇相对应的是大数据的发展同样带来了一些挑战。互联网的准入门槛低,各种信息都充斥在其中,信息经过各个媒体的传播发生了分裂现象,也就是说一个小小的问题可能通过各种途径变得巨大无比,带来严重影响,因此,各个组织都要重视这个问题。网络舆情的管理与分析对其长期发展具有重要的积极意义,因此克服这一问题,才可以更好地发挥在大数据环境下的网络舆情管理分析的社会功能。

1 大数据及网络舆情的相关概述

1.1 大数据的定义

如今,互联网技术的发展下,大数据技术已经成为大量企业与平台获得用户信息的一种方式,是在现今时代背景下,发展最为迅速、使用最为广泛的网络技术之一。在具体的定义上,虽然不同地区的人群在具体的定义上还有所争议,但对于大数据本身的理念都已经形成了较为统一的认识,所有人都认识到大数据是与传统数据保存形式完全不同的一种数据定义。大数据本身的技术重点并不是对于信息的存储,而是在于对存储信息内容的计算与解析,利用信息来获得更多的数据内容。大数据的优势也是在于其快速的计算方法与准确的解析结果,在效率与准确性上具有绝对的优势。

1.2 网络舆论的特点

1.2.1 呈现灵活的时空性

在互联网中,所有用户都可以在任何地点以一个虚拟的身份在网络中访问自己需要的信息,或发表自己的言论,用户不再受限于时间、地点等,而是真正的做到了随时随地的信息访问与发表。

1.2.2 呈现较强的交互性

通过互联网平台的建设,网络用户的社交群体不再受限于用户的日常生活范围,通过互联网平台,网络用户可以与平时接触不到的其他用户一起交流,发表彼此的意见。

1.2.3 呈现明显的裂变性

随着互联网的用户群体逐渐增多,很多现实中难以处理的事件就会被用户上传到网络中,依托于网络的传播效率,这些事件会迅速的被大量网络用户所接触,而接触后的用户会进一步传播,让事件的影响范围扩大。这些事件除去一些真实事件外,也经常会出现一些假消息被恶意炒作传播,很有可能导致一些不实言论的影响范围扩大,产生严重的舆论。

1.2.4 呈现复杂的多元性

在互联网中,网络用户的年龄、工作、文化水平等都会有较大的差异,这种人员构成复杂的情况,也会导致网络中容易出现一些难辨真假的舆论消息。并且网络舆情本身就是依托

于网络传播,不论是涉及领域还是来源渠道,都具有较强的多样性特点,这也在一定程度上促进了网络舆情管理的多元化发展。

2 基于大数据技术网络舆情管理的一般步骤与方法

2.1 信息采集

目前大数据最主要的信息收集方式就是利用爬虫来爬取信息,爬虫的爬行逻辑就是在尽可能扩大访问面积的同时,访问到更深层次的信息,这是一种能够自动访问且访问效率较高的信息收集模式。在如今的互联网环境中,网络信息在逐渐丰富化与复杂化,很多有价值的信息都会隐藏在诸多复杂的网页中。对此,很多爬虫都在从传统的网点式爬取变成了针对热点事件的信息收集,通过对一些重点网站的热点相关词条进行精准抓取,并配合人工的信息筛选,让网络爬虫有更高的收集效率。

2.2 信息处理

数据处理一般包括对数据的转化、内容的整合,在处理的过程中,会先将数据的格式转化为便于处理与保存的格式,然后将同类型的数据进行分类后共同保存,便于后续对数据的分析与处理。

2.3 舆情挖掘与分析

大数据技术的本身,就是利用一个内容较为丰富的数据库,对数据库的内容进行分析,分析企业的发展进程或用户的喜好转变等信息。一般在数据分析的过程中,会对数据库内不同信息之间的联系进行判断,并分析出这些信息没有明确说明,但都存在的一些隐藏内容,这些隐藏内容的获得也就是大数据技术最关键的运用。

对于一些热点事件的处理,一般先会根据网络环境下同一词条的搜索数量变化来判断哪些是近期的热点事件。对于这些热点事件,大数据会根据这些事件的网络进行溯源,寻找最初的事件发生时间,然后结合网络环境中的舆论环境来判断网络用户对于这一事件的看法与当前舆论的导向。并智能的判断目前热点事件的发生原因是网络用户的自行传播,还是有人在事件中恶意炒作。一些大数据研究的相关机构,甚至已经研发出了一套专属于网络舆论的大数据算法,根据算法就能直接判断出事件的舆论导向与事件的实际情况判断。这一算法通过分别对事件的起始文章与网络用户后续的言论发表在结合权威媒体对事件的通报这三个方面的信息,来对实践进行精准的判断工作,让大数据能够对网络舆论有一个较为完善的分析结果。

2.4 舆论报告

在舆论的分析后,大数据就需要形成一套完整的且易于理解的网络舆论报告。在报告中,需要有充足的证据与详细的分析过程,让网络用户与相关工作者能够迅速的接受并理解这些分析的结果。结论报告中,可以引用一部分现实中的网络文章、网络视频等内容,让相关工作者能够迅速的了解到实际的情况,便于相关工作者对舆论有更加全面的了解。

3 组织在大数据环境中的网络舆情管理分析遇到的困境与挑战

3.1 大数据中数据良莠不齐,组织需要花费大量人力物力进行筛选

大数据,顾名思义,是由大量的数据所组成,网络舆情管理分析就是首先要从其中筛选有价值的信息,然后进行分析。但是,大部分组织所用的数据信息采集的演算编译,只能获得一些浅层数据,价值很低。而一些第三方数据机构所提供的数据信息可能由于其数据机构相对不变的算法,造成收集的数据样本特色固化,可能造成事件决定出现误判。所以,要进一步加强大数据收集的人力物力投入,完善已有的数据收集体系。

3.2 组织中大数据核心技术能力处在较弱水平

互联网的发展日新月异,网络舆情问题也变得更加复杂多变,过去所制定好的网络舆情解决方案不一定适合如今的问题。因此,要大力发展大数据核心技术能力,从更深层次挖掘有价值的信息,然后对网络舆情问题进行智能化、客观化、全面化分析。但是,如今的大数据核心技术能力还存在着很大的落差,发展不平衡,只能收集到一些表层数据信息,不能系统的收集分析,也无法对数据内容进行分类处理。

3.3 组织缺少大数据网络舆情管理分析方面的专业人才

大数据是一门新兴的学科,各个高校近年来才开设这一门学科,大数据人才严重缺少。一些组织通过引进高校专业人才来解决这一问题,但这么做也有一些问题,从学校引进的人才可能无法适应社会的快速发展,也就是说在学校所学的知识可能已经应付不了大数据技术快速发展所带来的新问题。另一些组织通过外包第三方机构解决这一问题,但同样具有局限性。第三方与组织无法及时有效沟通,所提供的服务不可避免的有着专业局限性。由此来看,专业的网络舆情管理分析人才十分缺少,这已经成为了网络舆情管理分析的主要障碍。

4 关于组织在大数据环境中网络舆情管理分析的应对措施与建议

4.1 网络舆情管理分析中组织要敢于直面网络舆情挑战

任何事物都有两面性,大数据也不例外。大数据方便了人们日常生活,带来新的发展机遇,同时也带来了艰巨的挑战。组织在面临这个大数据环境下的网络舆情挑战时,要敢于斗争,善于斗争。网络舆情是社会民意的集中表现,组织要积极接受社会媒体和人民群众的监督,在阳光下运行。想要做到这点,首先要具有高度的社会责任感,做到一切为了人民,一切依靠人民,从群众中来,到群众中去。把这种态度融入到日常的管理工作之中。当危机挑战出现的时候,必须积极面对,敢于斗争,善于斗争,坚决反对消极避战的态度。如果组织没有第一时间积极应对,放任网络舆情发展,那么不仅会降低组织在社会当中的信誉和形象,更会让组织遭到负面影响,陷入被动局势,影响正常工作运作。

4.2 组织要增强大数据核心技术,提升大数据中数据的质量与价值

组织需要继续增强大数据的核心技术水平,加大研发力度,构造相应的大数据网络舆情模型和标准体系,使其面对网络舆情问题时,可以进行与之相符的研判、分析与制定解决方案。同时利用大数据技术,搭建网络舆情管理分析平台,对网络社交媒体和地方网站进行全方位、多层次的监测监控覆盖,及时发现网络舆情问题,切实做到早发现、早处理。提升大数据中数据的质量与价值,重点观测信息搜索当中的关键词,一旦问题发生,及时准确的筛选出关键词和有价值的信息,控制事态发生的全过程,尽可能的降低网络舆情危机所带来的影响和损失。此外,组织应加强与各种媒体渠道的合作,当危机发生,可以通过多种渠道发声,及时解决问题,让人民群众有更多的管道了解事件,多角度理性思考,避免滚雪球的事态发生。

4.3 组织需培养和发展网络舆情专业化人才

首先,组织需要对组织内部现有的计算机专业、新闻学专业、新媒体专业、社会学专业、心理学专业等相关背景的人才进行重点培养和发展,加强相关专业人才的协作与沟通,积极鼓励相关人才参加高校、社会当中的专业能力培训课程。其次,在组织进行相应岗位的人才招聘的时候,重点引进相关专业的人才,并添加相应招聘条件,例如是否有网络舆情管理分析相关的工作经验,是否熟练掌握和精通大数据技术相关知识等,并设置专业课考试,同时给出具有吸引力的薪资待遇,以此增强大数据环境中网络舆情管理分析人才队伍。此外,组织还应全面考核并挑选适合的新闻发言人,保证在网络舆情危机发生时第一时间安抚民众情绪,统一组织发声,避免不当言论造成的不利影响。

4.4 建立完善的舆论管理机制

首先,针对于互联网环境中经常出现的舆论问题,可以通过成立以一套完善的网络舆论监控系统,以此来实时的对网络环境进行检测,在发现有大规模的舆论导向,或争论较为严重的情况,就需要及时的对舆论情况进行分析,必要时进行舆论的引导工作。国家层面上,也需要建立舆论预警管理机制,根据舆论的不同等级制定相应的应急处理方案,由地方政府或专业的舆论信息管理部门来对舆论进行管理与引导。如果发现有严重的恶意舆论导向,应当及时进行处理,避免错误舆论情况的进一步扩大。其次,可以建立起一个完善的舆论处理网络联动平台,平台有各管理部门组成,不同部分虽然都会负责不同的工作内容,但都由这一处理平台进行完整的管理与分配。让各管理部门不需要在单独处理事件,可以直接通过处理平台来进行人员的分配与调整工作,精准的完成人员的赔钱与时间的处理工作。避免因为各管理部门间缺少联系手段,而影响到对舆论的处理效率与处理速度。对于一些复杂的网络舆论情况,也需要同时由多个网络舆论管理部门同时合作处理,根据部门本身的职能,与工作人员的个人能力水平,临时建立起针对舆论情况的处理小组,由小组内部进行对舆论的管理与引导工作。这些处理模式下,都需要各部门加强对合作的重视,利用各部门之间的统一行动,提高舆情处理工作的速度与效率,让工作能够更加顺利的完成。

最后,网络舆论本身有着产生速度快、消失速度快的特点,在舆情的衰退期,需要有关部门对舆论本身进行一定程度的管理与引导,避免舆论的二次恶化造成更大面积的影响。与此同时,相关部门还应建立健全舆情处理事后评估机制,针对处理结果及公众反映做出科学评估,以便不断优化处理方法体系,从而强化网络舆情管理的整体效果。

5 结语

综上所述,大数据环境中的网络舆情管理分析是随着互联网技术发展所呈现出的新学科,随着自媒体的发展,每个人都可以通过网络媒体发出自己的声音,这就使得网络信息变得更加复杂多变,网络舆情的可靠性和公正性常常遭受到挑战,虚假信息充斥在互联网中。为此,需要有更加先进科学的手段来解决这一问题。大数据背景下,利用对数据的收集、分析、分类、处理、决策等功能,可以实现对网络舆情的管理与分析,这样不仅能够优化网络舆情管理流程,而且还能起到绿化网络空间的作用。

参考文献:

- [1]高志华,冯甜甜.大数据环境下网络舆情管理研究[J].社会科学前沿,2019,8(04):607-612.
- [2]张静薇.大数据环境下组织网络舆情管理困境分析与对策研究[J].对策研究,2019,6(14):32-33.
- [3]孙丽杰,李春华.大数据环境下网络舆情管理方法研究[J].思想政治教育研究,2017,33(01):124-129.