

大数据背景下高校网络舆情管理探析

骆红平 堵文静^{通讯作者}

(无锡工艺职业技术学院 江苏 无锡 214206)

【摘要】随着智能移动终端的普及，全民参与的移动互联网时代已经悄然到来，新媒体飞速发展加速了高校网络舆情传播。高校有必要利用大数据技术建立一种监测大学生网络舆情的模型，构建具有科学性与可行性的高校网络舆情引导处置机制。本文就大数据时代背景下探讨如何管理和应对高校网络舆情。

【关键词】新媒体；大数据；网络舆情；高校

互联的飞速发展，截止到2019年7月中国网民已达到8.29亿，普及率约59.6%，且每年保持以3000万——4000万的增速，在8.29亿网民中，手机上网的网民占比超过98.6%。高校学生则是百分之百的手机网民。他们既是新媒体的读者，又是新媒体的作者，甚至是传播者、推广员。

习近平总书记在中央网络安全和信息化工作座谈会上强调：“要学会利用信息网络获取群众的真实想法，为后续工作开展提供必要的支持，这也是新时期领导干部所应具备的能力和素养。”由此我们不难看出，互联网信息时代领导干部应充分利用网络资源来反馈社情民意，促进社会长治久安，这也是党领导人员以及企业干部所应履行的职责。

《国务院办公厅关于在政务公开工作中进一步做好政务舆情回应的通知（2016）》中明确指出，随着互联网的迅猛发展，新型传播方式不断涌现，高校的施政环境发生深刻变化，舆情事件频发多发，加强政务公开、做好政务舆情回应日益成为高校提升治理能力的内在要求。高校管理人员要主动研究新媒体视域下高校网络舆情管理，特别是如何利用大数据来服务高校的舆情管理与应对，是新形势下保障高校稳定有序发展的基础。

一、相关定义和特征

（一）新媒体是相对于报刊、户外、广播、电视四大传统意义之外的媒体，联合国教科文组织定义为网络媒体。从不同视角下分析可以分为技术说、行为说、组织说。技术说的主要功能在于可以促进用户之间进行信息交流，也就是我们常说的智能终端；行为说的功能在于帮助用户进行信息深加工及传播，给用户带来不一样的新闻体验感；组织说的功能在于可以脱离传统的知识体系，形成一种更加灵活且多样化的结构形式，给人以更丰富的体验。综上我们可以得出，新媒体具有广泛性及实践价值，人们可以利用新媒体技术开展各项生产活动，建立更加庞大和复杂的社会组织结构，为社会的发展带来极大地变革。

新媒体具有开放性、交互性、即时性，海量性、共享性。媒介麦克风向大众转移、受众可官方参与多媒体与超文本，个性化与社群化的特征。迎合了人们休闲娱乐时间碎片化的需求，同时满足随时随地互动性表达、娱乐与信息需要，使人们主动选择使用新媒体。

（二）大数据从量大上指所涉及的数据规模巨大到无法通过人工在合理时间达到撷取、处理、并整理成为人类所内解读的信息；从全面上指不用随机抽样分析，而采用全数据的方法。但需要更先进的处理方法才能提高决策的科学性，实现对海量信息有效处理。

（三）大数据的特征主要包括以下几方面：

第一，数据海量性，数据的种类较多，传播的形式较广，如文字、图像、视频、音频、地理位置等都可以成为大数据传播的方式；

第二，公开性，人们只要利用网络设备就可以轻松的获取社会上热点信息，人们利用大数据可以开展各种丰富的活动，为人们的生产生活带来极大地变革，网名网上足迹通过一般技术便可获得相关信息；

第三，价值密度低，如在对视频信息进行连续监控时，有价值的信息可能只占据少数部分；

第四，信息即时性，极大地提高了信息处理速度；

第五，真实性，这与传统的数据挖掘技术存在本质上不同，物联网、互联网、手机、电脑等人们所能想到的移动电子设备都可以随时随地进行数据传播。

（四）网络舆情主要是利用数据网络进行传播的，人们可就某一事件发表自己的看法，这些事件可以是公众影响力事件也可以是与人们利益有关的。而高校网络舆情则指的是由高校主体或者与高校相关的事引起的网络舆情。

高校网络舆情具有群体倾向性，这一特征是由高校环境和舆情主体特性所决定的；自由性与可控性；主观性和多元化；影响广泛性。诱发或刺激高校舆情的中介性事项，所涉及的范围较广，几乎涵盖了人们生活方方面面。对于高校学生来说，他们还年轻，他们朝气蓬勃，对于国家大事和社会热点新闻事件始终保持高度敏感，这类群体也容易成为高校网络舆情的主导者。

二、大数据在当前网络舆情研究运用现状

大数据的应用主要包括两方面内容，一是大数据技术，二是大数据思维，两者只有相互作用才能实现对大数据的合理应用，高校网络舆情指的是高校针对新近发生的与其相关网络舆情，进行监测分析、研判预警、应对、处置、修复治理等危机管理行为与专业性活动。

网络舆情监测主要是指在某一时刻内所发生的舆情事件展开及所产生的影响及发展趋势进行监测，便于管理人员做出科学的判断和导向。

传统的网络舆情管理人员在对舆情进行追踪调查的过程中由于技术的限制，使得舆情调查存在很多不便之处，舆情信息准确度不高，舆情处理速度较慢，而大数据技术的出现为舆情处理工作提供了极大地便利之处，特别是图像、音频、视频数据等数据的识别、对论坛、博客、微博、微信等新媒体平台数据的监测。

大数据网络舆情监测多利用定向站点对信息进行实时把控，提高信息的整合度，不论从信息处理效率还是信息处理范围来看，都远优于传统人工监测方式，提高了舆情管理人员对舆情

信息的把控能力，避免舆情信息恶意传播对学校及社会造成的不良影响，同时还可以在第一时间内追究信息传播根源找到传播主题，做出相应的处理。

网络舆情分析范围较广，需要舆情管理人员对舆情事件、话题及传播群体、受众群体等进行整合起来，对舆情发展态势及可能产生的影响进行深刻的分析，并利用先进的技术做出正确的处理，但由于舆情传播速度较广，且数据量较大，使得舆情处理变得更加复杂，加大了网络舆情分析难度，但与此同时，大数据利用其强大的数据分析功能为网络舆情数据处理提供了极大地便利之处，提高了数据的精准度，此外大数据分析技术还可以根据网络用户的使用习惯即使用特征等进行深度分析，了解用户的喜好，为用户提供更感兴趣内容。

网络舆情分析为网络舆情预警提供了极大地便利条件，可以结合网络舆情事件中舆情信息、传播速度以及影响等级进行划分并设立不同等级的预警阈值。大数据技术也为网络舆情预警带来极大地变革与创新。网络舆情可划分为红、橙、黄、绿等四个等级。网络舆情预警机制，通过动态监测多平台网络舆情数据建立舆情数据库，可及时发现高校潜在舆情风险。

大数据在网络舆情治理方面的应用现状网络舆情治理是结合网络舆情事件的分析结果制定解决对策，而大数据技术的出现也既扩展了网络舆情传播渠道但同时也为网络舆情处理提供了新方法，如同一把双刃剑，需要人们合理的使用。现阶段，大数据技术可以轻松的获取网民的上网信息，可以准确捕捉单一网民的诉求，可以根据网民特点开展点对点精准引导，此外还能够结合舆情的发展趋科学设置议题，使舆情朝着人们所希望的方向发展，使舆情更加灵活，适应新媒体时代的网络舆情治理与引导的需要。

三、当前高校网络舆情管理面临的普遍问题

(一) 高校网络舆情管理的工作机制和规章制度尚不健全

多数高校网络舆情没有完整的管理体系，网络舆情管理责任界定不明确，高校网络舆情管理责任部门是一线教学单位还是党委宣传部，又或是学工部、网络信息中心，没有明确，缺少统一的调度管理机构对学校不同的直属单位和部门进行统筹，没有专门部门对网络舆情进行监测分析、研判预警、应对处置、修复治理等危机管理行为等专业性活动。遇到负面信息管理者无章可依，无从应对，高校网络舆情管理缺乏完善可操作的制度。

(二) 网络舆情引导理念较为陈旧

随着科技的发展、教育改革的深化，大学生接触到的新鲜事物也越来越多，特别是在新媒体技术高速发展背景下，学生们多喜欢在公众平台上发表自己的看法。在新媒体代替传统媒体的大数据时代，越来越多的高校学生利用新媒体平台表达自身诉求，导致高校监管难度系数也在不断上升。由于新媒体的特点使信息非常容易聚焦，当信息汇集到一定量就可能变为热点成为网民逐猎，进而使得热门事件处理难度不断加大。在传统舆论情绪管理方式中，高校管理者仍沿用传统自上而下、临时组建工作小组应对网络舆情，没有做到事前预防、事后处理的动态工作状态，针对舆情采取堵和删的方式来应对，或者寻找信息的“主人”。

但实际应用效果来看，这种方式难以对舆情进行合理把控，对于学生所关心的问题也无法进行正面回应，众所周知，新媒

体时代，数据信息传播速度是我们无法想象的，信息复杂性及真实性很难辨别，面对庞大的舆情传播群体，传统的说教方法是不适用的，这也要求高校应顺应社会发展趋势，根据发展环境做出正确的决策，利用各媒体平台向学生传递正确的理念，保证决策的有效性。

(三) 网络舆情引导队伍建设缺失

通过山东某大学对外籍留学生一对一学伴制度和无锡某高校为外籍学生腾挪宿舍等网络舆情事件可以发现，很多高校的舆情管理工作存在一定的缺失，舆情重视程度不足，在当前阶段我国高校网络舆情引导队伍建设过程中，没有设置高校的“网警”也没做到专人负责，往往宣传部门或信息中心技术员等相关工作人员专业素质较为缺乏，难以妥善处理舆情，甚至起方向助推作用。

四、当前高校网络舆情管理应对措施

(一) 建立健全相关全舆情管理工作制度，如建立舆情预警和信息动态发布、机制建立舆情搜集、举报、研判机制等，成立舆情管理领导小组，明确各部门职责，规避工作相互推诿，改变只有一线工作人员和党委宣传部管网络舆情的现象，建立人防和技防相结合的网络舆情工作局面。高校还需加强对舆情主体的教育和引导，建立高校师生网络法治、网络安全常态化教育，明确各主体自觉遵守相关法律法规，不信谣、不传谣，通过制度约束和正面教育相结合，杜绝网络成为监管盲区。

(二) 打造专业网络舆情管理队伍团队，专业人干专业事，术业有专攻，高校应该建立专业的管理队伍进行舆情管理。可以通过走出去和引进来相结合，团队成员应定期派出专门学习培训相关理论知识和实践锻炼，此外还要面向社会广泛召集有相关经验的管理人员，提高舆情管理效率，结合高校的现状对舆情信息进行科学的分析，并做出正确的导向，避免不良信息对高校及学生带来不良影响，为高校提供一个良好的校园风气。

(三) 建立舆情联动机制

高校作为教书育人、人才培养、科学的研究的单位，其本身相关资源有限，高校应加强与当地高校机构、企事业单位、社会组织之间、媒体之间以及高校间的沟通交流，实现资源共享，信息互通的网络联动机制局面，遇到舆情共同出力，一起面对协商处理舆情。对国家高校的法律法规、政策方针等工作开展的实时动态、新的政策等内容要及时发布并及时解读，对舆情主体不理解的做好解释工作，抢占话语权、主导权，在舆论引导中提高影响力和公信力。要善于运用“网言网语”，弘扬社会正气，表达大政方针，潜移默化中引导舆论。将负面舆情留在本地解决，有效防控化解网上舆情风险。

(四) 运用大数据技术，做好舆情管理工作，根据调查当代的大学生使用新媒体获取信息相关调查报告显示，大学生无论是信息获取，交友、移动支付还是情感宣泄，几乎与新媒体无法分开，据统计近90%的大学生使用互联网新媒体时间多于6个小时，12%~13%的大学生使用互联网超过8个小时，只有极少数的大学生不经常接触或者使用互联网。随着智能手机的普及，几乎全时都有网民趴在新媒体，信息化技术逐渐渗入人们生活的各个方面。

针对网络舆情事件的突发性、多元性、实时性等特征，仅

靠使用网络舆情管理员来对舆情进行监控已不切实际，要提升高校管理和应对网络突发舆情事件的能力，就要在原有基础上加入信息化新技术，使用大数据技术对高校的潜在矛盾和风险进行预测。

大数据能搜集高校师生各类信息，如个人基本信息、历史网络浏览、个人喜好、特别是网络用语习惯等，借助科学的数据分析实现对网络舆情和高校风险的监测和分析，尤其在突发事件发生后，可以通过大数据技术对数据进行追踪和分析，再加上高校内部多部门的共同协作，使高校网络舆情平台信息实现共享，打破数据封闭孤立的局面，为高校网络舆情事件提供更为准确的数据支撑，做到事前对舆情风险进行预警。

五、大数据背景下高校网络舆情管理与引导能力提升的主要内容

网络舆情有其自身的演变规律，信息的发布、传播、聚焦、爆发形成舆情到消逝有一过程，我们要把握规律，以大数据的思维理念为依据，顺应时代发展，对舆情做出科学的判断并朝着良性方向引导，此外还要具备良好的数据分析处理能力，对舆情信息进行合理的分析，舆情发展趋势做出科学判断，分析舆情主体的目的并与其进行深入的互动交流，找到问题关键点对症下药，才能起到防微杜渐的效果，全方位提升舆论管理引导能力。

大数据时代，随着新媒体的飞速发展，高校师生获取信息的渠道和信息的传播渠道逐渐多元化，及时化。舆情也在无时无刻的变化，这也要求高校舆情管理人员一定要深刻的意识到舆情的影响，稳稳抓住舆情风向标，对捕捉到的信息要进行分析并预测舆情发展趋势，对于可能产生不良后果的舆情要及时的进行制止，并做出科学引导，这是最公众负责的重要体现。

管理人员要具备敏锐的嗅觉，在海量复杂的信息中获取最有价值的信息，具有防患于未然的能力，即便是微小的信息也能从中捕捉到问题关键点，从而对舆情进行正确的把控，将危机扼杀在摇篮中，避免事件朝着不良的方向发展，这对于高校舆情管理人员来说是非常重要的，需要具有的一定经验的管理人员才能实现，在第一时间内制定正确的对策，实现科学的舆论引导。

随着信息网络技术的高速发展，人们获取信息方式也愈发便捷，而高校在进行舆论引导过程中更与时俱进不断提高信息处理能力，对舆情做出正确的把控，避免不良信息对学校及社会公众带来不良影响，这也是每个高校舆情管理人员所应具备的能力素养。

此外，舆情管理人员除了要具备随机应变能力外，还应具备一定的资源整合能力和对外沟通能力，可以利用网络媒体平台对社会公众进行正确的引导，提高舆情的时效性，避免对公众带来误导。

众所周知，新媒体网络时代背景下，舆情发酵速度是我们无法想象的，只有赢得时间才能降低舆情信息带来不良影响，在舆情危机发生的情况下，高校要充分利用数据技术对舆情信息展开科学处理，动用公共资源进行舆情信息整合，尽量用最少的时间掌握更多的舆情信息，为舆情管理工作者的决策提供科学依据，把握舆情的主导权，实现对舆情的有效控制，避免舆情造成更大的损失，尽可能将损失降到最低。

大数据时代高校舆论引导，充分借鉴大数据思维的全局观，要树立全局意识的同时也要注重细节的优化，这是高校舆情管理人员所应具备的素养，保证信息的科学性和准确性。就目前来看，大数据背景下信息数量较多，涉及范围较广，这也也在一定程度上加大了数据分析处理难度，这也要求高校舆情管理人员应积极与社会及市场合作，动员社会公共力量实现对舆情信息有效整合，并对舆论做出正确的导向。

由于舆情信息分布比较广泛，如遇到突发性舆情事件的情况下，舆情管理人员要充分调动社会主体将其掌握的人力资源、数据信息进行充分的整合，并与各媒体进行有效合作，向社会提供更权威的信息，实现对舆论的正确引导，使高校与媒体的整体功能得到充分发挥，保证舆论引导工作能够有序开展，高校舆论网络需要由专门的人员进行管理，这样才能与各媒体部门进行有效沟通，才能在事件第一时间内做出正确的判断，保证舆论引导时效性。

在大数据高速发展背景下，舆情信息数量及传播速度都得到极大地提升，人人都可以是舆情传播主体，舆情带来的影响可想而知，这也也在一定程度上加大了高校舆情管理工作难度，急需一支具有丰富舆情管理经验的队伍积极开展高校舆情管理活动，对舆情发展趋势做出科学预判，并在第一时间内做出正确的舆情导向，降低舆情事件对高校带来的不良影响。

高校舆论引导水平及有效性离不开领导正确决策，只有结合高校内部及外部环境才能对舆情进行充分把握，此外舆情管理者需要具备较强的大数据分析和处理能力，并树立起全局意识，拓宽主体参与渠道，增强与各新媒体平台的互动交流，并展开技术探讨，为高校舆论管理人员决策工作顺利开展提供必要的支持。

现阶段有关大数据在网络舆情中的应用多是在管理视角基础上发展而来的，例如网络舆情分析、监控、管理等，这种方法虽然可以实现对舆情的有效监管，但往往忽视了舆情主体功能，研究立场存在对立面，所以今后要多维度、多立场、更全面、更立体的去研究网络舆情，为创建文明校园与构建和谐社会做好保障。

参考文献：

- [1] 刘建民. 舆论传播 [M]. 北京：清华大学出版社，2001
- [2] 曾基友. 大数据背景下高校舆论引导能力提升，湘潭大学，2017
- [3] 李昌祖，周杰，郑苏法. 高校网络舆情及其研判的若干思考 [J]. 江苏高教，2010(5)
- [4] 施丽莉. 新媒体环境下高校突发事件网络舆情特点及应对策略 [J]. 新闻研究导刊，2020(9)
- [5] 蒋仁福，赵振华. 从管控到治理——互联网新思维对高校突发事件网络舆情引导机制建设的启发 [J]. 产业与科技论坛，2017，16（09）

作者简介：

骆红平（1981-），男，汉族，江苏宜兴人，学士学位，职称：思政讲师，职务：系总支副书记，主要研究方向思政工作，网络舆情。

本文为《江苏省2018年度高校哲学社会科学研究项目》课题，项目批准号：2018SJSZ262。