

Doi:10.3969/j.issn.1672-0105.2017.01.018

# 大数据背景下高校舆情监测应对策略微探\*

纪谦玉

(上海大学 社会科学学部, 上海 宝山 200444)

**摘要:** 在当今信息技术急速发展的大数据时代, 舆情监测在高校管理中发挥着越来越重要的作用。高校应在大数据技术支撑保障下, 加强对学校突发事件、社会热点问题、西方社会思潮的舆情监测, 创新舆情监测方式, 树立大数据舆情监测思维意识, 组建专业大数据舆情监测队伍, 成立学校舆情监测数据库, 做好大数据背景下的舆情监测工作, 维护学校的稳定发展, 促进大学生的健康成长。

**关键词:** 大数据; 舆情监测; 策略

中图分类号: G647

文献标识码: A

文章编号: 1672-0105(2017)01-0081-04

## A Discussion on the Countermeasures of University Public Opinion Monitoring under the Background of Big Data

Ji Qian-yu

(Social Science Department of Shanghai University, Baoshan, 200444, China)

**Abstract:** In today's era of rapid development of information technology, public opinion monitoring plays an increasingly important role in the management of colleges and universities. Supported by the big data technology, the university should, strengthen public opinion monitoring of school emergencies, social issues and western social thought, innovate public opinion monitoring approaches, establish a large data public opinion monitoring thinking consciousness, form a professional large data public opinion monitoring team, establish the school's public opinion monitoring database, which promotes good public opinion monitoring work under the background of big data maintain the stable development of the school, and finally promote the healthy growth of College students.

**Key words:** Big data, Public opinion monitoring, strategy

随着信息化的不断发展, 人类已经进入了大数据时代, 2013年被称为大数据元年。大数据将开启一个全新的时代, 引起社会各个领域的巨大变革。英国科学家维克托·迈尔·舍恩伯格就说: “世界的本质是数据, 大数据将开启一次重大的时代转型。”<sup>[1]</sup> 大数据正在改变着人们的生活和思维方式, 日益受到各行各业的高度重视。高校如何运用大数据, 开展舆情监测, 已成为提升管理水平的重要实践课题。

### 一、大数据的内涵

大数据最初起源于信息爆炸学科, 最早是有全球知名咨询公司麦肯锡提出, 横跨了信息科学、系

统科学、网络科学、数据科学等新兴交叉学科, 有四个关键的特征, 可以总结概括为“4V”, 即体量大(Volume)、类型多(Variety)、速度快(Velocity)、价值性(Value)。

第一, 体量大(Volume)指的是巨大的数据规模和急剧增加的数量, 体现的是数据的量和完整性。据报道, 全世界每天增加150亿字节的新数据, 并且还会以每两年至少翻两倍的惊人速度增长, 数据计算方式已经从GB时代进入ZB世代(1ZB相当于1万亿GB), 这是人类在以前根本无法想象的。网盘技术、云端存储的不断发展进步, 能够无限支撑存储大量浩瀚的数据。人们每时每刻都会强烈感受

收稿日期: 2017-02-12

基金项目: 上海大学2016年宣传思想研究课题“大数据视域下高校大学生舆情监测和预警机制研究”(宣传思想工作实践课题: 序号2)

作者简介: 纪谦玉, 男, 博士, 上海大学讲师, 主要研究方向: 高等教育。

到数据变革的速度和力量,数据正在经历大爆炸似的裂变增长,标志就是社会进入智能化的“工业4.0”时代。

第二,类型多(Variety)指的是存在繁多的不同种类的海量数据,数据之间存在关联关系,既包括传统的结构数据样式,更包括非结构数据,如照片、音频、视频、文档等等,人们每天微博更新,微信留言,手机拍照等会产生大量半结构或非结构性数据。在网络信息化时代,数据种类不断增加,数据的来源不断扩大,每天看到的,听到的,接触到的信息都会成为数据的来源,除了传统的广播、电视、杂志、电影等传播媒介,新兴技术下的多媒体、自媒体、网络、卫星通信等都会提供大量的数据,几乎覆盖了人类所能接触到的各个领域和行业。当今的数字化时代,人人都是数据的制造者和发布者,人人都称得上数据的传播者和媒介。大数据可以说是一种综合性数据,是汇聚了不同来源和种类的综合体。

第三,速度快(Velocity)是指数据的及时获得和快速响应,便捷快速的满足人们对数据的需要,突破了传统数据传输的限制,无限延伸了数据传输的时空。人们可以把数据保存在电脑、手机、pad上随身携带,及时查询,也可以存储于网络云端中,无论身处何地,只要能上网就可以随时浏览、下载和利用。当今信息技术的迅猛发展,人们可以随时随地地通话、视频和传输文件,极大方便人们之间的交流,提高了工作的质量和效率。电子商务的发展,新兴支付手段的产生,人们可以随时查询身边的生活服务设施,及时满足自身的实时性需求。

第四,价值性(Value)是指数据蕴涵着巨大的价值,通过分析可以发现隐藏在数据背后的意义,利用数据获得洞察力,从而体现价值,这是大数据最为重要的作用,成为最热门讨论和关切之所在。大数据的核心价值在于预测,不断进行数据分析,挖掘海量数据之间的相关性,归纳处理,可以对将要发生的事情进行预估,从而做到前瞻性和预见性。大数据时代,人们的日常生活行为都会以数据的样式保存下来,产生相互关联的状态,比如电子商务网站可以通过收集用户留下的搜索、购物、浏览以及打分等数据记录,就可以分析出用户的职业特征、收入情况以及个人消费偏好,从而可以准确针对性地进行宣传和营销,提高用户的购买意愿,提

高网站收入。人们对大数据进行整合,展开深度的探究,就可以发现事物之间的关联程度,极大提高数据的价值,从而可以进行准确的预测和研判,体现出数据的巨大意义。

## 二、高校大数据舆情监测实施的保障机制

(一)当代大学生正经历数据化生存方式,客观为高校大数据舆情监测提供了数据来源

当代大学生思维活跃,易接受新生事物,对于信息技术充满了好奇,对以微信、QQ和Email为代表的互联网传播媒体以及以智能手机和平板电脑为代表的移动终端,依赖程度以及试用频率都非常之高。他们习惯于微信聊天、电子购物、手机支付等生活方式,如果说现在的大学生可以不上课不睡觉,但是他们一定不能不上网,不用类似微信、QQ这类即时通讯软件。大学生运用各种新媒体技术异常活跃,涉及视频、通讯、学习、生活、休闲、娱乐、社交等各个方面。如今在校园内外随处都能看到三三两两手里拿着手机、平板或笔记本电脑等设备网上冲浪的大学生,他们或低头自言自语或目无旁人的大声喧哗,深深地沉浸于虚拟和数字的世界中,享受着丰富多彩的信息资讯大餐。手机网络等通讯手段都会产生他们生活的海量数据,反映着他们的思想动态和情感状况,记录着他们的日常生活,当代大学生正经历着数据化的生存方式,这为高校舆情监测提供了数据来源。

(二)高校已广泛应用物联网技术,构建数字化管理系统,为大数据舆情监测提供了技术保障

高校安装各种信息传仪器,实时搜集大学生的相关数据,进行自动化分析,通过影像捕捉设备,可以全天候捕获不同类型、内容迥异的大量数据,深入探究大学生行为之间的信息关联,实现自动甄别,整合处理,把握学校舆情状况。比如,反映大学生数据行为的一卡通,目前已在高校广泛应用,能进行身份认证、消费管理、心理档案系统等智能化管理;云技术等高端技术的应用,能搜集学生的认识偏好、讨论热点、生活状态等。构建数字化校园,充分挖掘学生的数据信息,进行科学的分析,就可以研判出学生的行为习惯、思想动态、热点爱好等数据,从而做好提前预测和防范,把握大学生的心理动态。

(三) 高校搭建大数据中心,建设数据共享系统,为大数据舆情监测提供了信息平台

当前很多高校都已成立多部门参与的大数据综合信息平台,实现数据共享和应用,为大数据在高校的应用打下了坚实的基础。高校多部门通力合作,整合资源,数据共享,实现深度融合,有效进行数据分析,为大学生的数据处理提供了有力保障。

### 三、高校大数据舆情监测的主要内容

(一) 监测大学生对高校突发事件的舆情反映,做好防范预警处置

高校突发事件看似是简单偶然发生事情,其实背后是经过一段时间,学校管理问题累积到一定程度的表现,它往往关系到大学生的切身利益和现实诉求。大数据时代,高校突发事件极易传播和蔓延,如果不能有效监测和预警,将对学校的管理稳定产生负面影响,有些学生甚至借机匿名网络表达对学校的的天,发泄情绪,渲染紧张氛围,近几年一些谣言在高校的出现就于此有关。当今,高校大学生的手机持有率已达100%,很多学校的网络也已实现全面无线覆盖,手机即刻成为便捷的通讯直播媒介,高校一旦发生突发事件,大学生就可以第一时间把现场照片和视频发到论坛、网站、微信等,能迅速在学生中间传播和扩大,隐蔽性高,互动性强,难以处理,从而不利于学校的舆情环境,有损学校形象。高校应对突发事件制定相应的监测和预警机制,掌握舆情的发展状态,控制舆情的传播范围,安抚学生的情绪,维护学校的稳定。

(二) 监测大学生对社会热点问题的舆情关注,开展正面宣传舆论引导

社会热点是社会大众当时最为关注的社会话题,是社会舆情的反应,能引起人们极大地关注和讨论,在大数据的信息化时代,可以瞬时传播,为大众所知。社会热点能深刻触动到大学生的思想状况,引起大学生的普遍关注和强烈的参与意识,这关系他们到对生活、社会、国家及未来的看法。有些社会热点问题还是敏感问题,关系到大学生的日常生活和未来发展,比如教育改革、房价问题、户籍制度等等,大学生会通过论坛、微博、微信等多媒体平台发表自己看法,表达诉求。大学生还没完

全踏入社会,心智有待成熟,缺乏对社会足够的认知,再加上社会热点问题的出现有着复杂深层次的社会原因,由此他们有时会对社会热点问题持有比较负面的看法。这种舆论一旦在网上传播开来,就会影响学校正常的教学秩序,不利于大学生身心的健康成长。高校应当实时关切大学生对热会热点问题的看法,进行正面的宣传舆论引导,提升他们对社会热点的理性认识。

(三) 监测大学生面临西方社会思潮的渗透影响,确保社会主义核心价值观的主体地位

伴随着信息化的高速发展,承载大数据载体的新媒体已成为当代大学生生活中不可分割的一部分,深刻改变着他们的生活方式和思维习惯。新媒体给他们带来便捷愉悦生活的同时,所具有的虚拟性、渗透性和隐蔽性等特点也让自控力差的大学生渐渐沉溺于虚拟化的世界难以自拔,对大学生的性格和精神不可避免会产生负面影响。西方通过新媒体加紧对我国高校意识形态领域的传播和渗透,特别是把高校青年学生作为重点对象,美化西方的民主制度,极力夸大西方生活方式的优越性,通过自媒体、网络等各种渠道广泛传播其思想文化和价值理念侵蚀大学生的思想,混淆大学生的价值判断和理想追求,造成大学生思想领域的混乱。加之当代的大学生基本都是90后,尽管身上具有不少优点,但也必须客观承认他们大都是独生子女,生活独立性差,缺乏社会经验,心理承受力不高,容易受网络媒体的影响,这些都无疑使高校大学生正确价值观的形成环境日趋复杂和严峻。习近平指出“因为青年的价值取向决定了未来整个社会的价值取向,而青年又处在价值观形成和确立的时期,抓好这一时期的价值观养成十分重要”。<sup>[2]</sup>高校充分运用新媒体的手段,发挥大数据的作用,监测西方社会思潮对大学生的思潮渗透和冲击,确保社会主义核心价值观的主体地位。

### 四、大数据背景下高校舆情监测的应对策略

(一) 高校应树立大数据的思维意识,开展舆情监测工作

高校应该改变传统的舆情监测模式,树立大数据的监测思维意识,积极开展舆情监测工作。高校传统的舆情监测,信息来源相对单一,内容相对片

面,而且收集速度比较迟缓,接触到大多都是碎片化的信息,缺乏相应广度和深度,导致舆情监测的准确性不够,及时性不足。尽管当今的大学生和学校管理人员沟通较少,善于伪装自己,不愿当面说出自己真实的意愿,隐藏自己的行为 and 想法,但大数据技术会一览无余暴露他们的轨迹,展示他们的真实心理想法,做到及时洞察他们的思想。大数据时代,分析和存储数据技术的发展,可以完整和全面收集大学生的日常数据,了解他们的行为方式,把握他们的思想动态,从他们日常的生活轨迹数据背后挖掘出相关信息。通过他们QQ、微信的聊天可以了解他们内心想法;通过他们在论坛、微博发布的信息,可以清楚他们的关注热点;通过校内外的视频系统,可以看到他们在活动场所的举动,这些都会成为舆情监测的数据来源,时刻被记录下来。高校应紧跟时代步伐,创新舆情监测方式,充分利用大数据的优势,树立大数据的舆情监测思维方式,综合分析数据,做好舆情监测工作。

(二) 高校应建立专业大数据舆情监测队伍,提高人员信息素养能力

大数据时代,高校舆情信息来源众多,数据总量庞大,数据良莠不齐,存在不少虚假数据,舆情监测人员只有具备高深的数据处理能力,才能有效驾驭数据,进行深入的探究,为舆情监测提供科学决策。如果不能有效地精确处理数据,那么就会淹没数据背后的潜在价值,无法有效开展舆情监测工作。高校应配备专业舆情数据处理队伍,他们除了要具有很高政治理论水平,了解舆情监测工作的特

点和规律,还应该掌握数据处理技术,懂得网络技术,熟悉大学生的网络语言,对数据能进行有效的筛选和甄别,懂得取舍数据,具备极高的信息素养能力。面对舆情监测到的大量数据,他们时刻保持很强的数据敏感性,及时剔除无效虚假的数据,分析辨别出有效数据,做到见微知著,了解大学生的思想动态和真实想法,从而增强舆情监测的前瞻性,提高舆情防范的预见性,为更好舆情处理做好预案。此外,他们还应该能挖掘出大量数据背后的关联性,为舆情工作提精确的切入点,才能保证舆情处置的准确合理。

(三) 高校应构建大数据舆情研究中心,建立舆情监测数据库

高校应构建舆情研究中心,集中开展对大数据背景下的校园舆情研究,对比不同数据状态的舆情走向,总结处理不同舆情处理危机方式的经验,探究分析舆情事件背后的数据分布情况,建立舆情事件数据库,挖掘舆情事情发生的深层次原因和规律,为今后更好地处理舆情事件提供参考。通过舆情数据库,进行数据分析,可以探究出哪个方面的突发事件最能引起学生的高度关注和负面评价,比如是食堂安全问题还是学校招生弊端;可以发现哪些方面的社会热点学生最为关切,是政治问题还是外交问题;可以辨别出哪些活动对大学生政治立场的冲击最大,是传教活动还是间谍宣传等等,针对不同的数据分析结果,做出不同的舆情危机处理预案,更好的维护学校稳定,促进大学生的身心健康发展。

#### 参考文献:

- [1] 维克托·迈尔-舍恩伯格,肯尼思·库克耶.大数据时代:生活工作与思维的大变革[M].盛杨燕,周涛,译.杭州:浙江人民出版社,2013:9.
- [2] 习近平.青年要自觉践行社会主义核心价值观——在北京大学师生座谈会上的讲话[EB/OL].[http://news.xinhuanet.com/politics/2014-05/05/c\\_1110528066.htm](http://news.xinhuanet.com/politics/2014-05/05/c_1110528066.htm),2014-05-05.

(责任编辑:邱开金)