

基于文本挖掘的突发公共事件网络舆情治理研究

彭仲生, 谌雯洁¹, 义 莲¹

(南华大学 经济管理与法学学院, 湖南 衡阳 421001)

[摘要] 基于网络爬取的方法,对近几年的121条有关突发公共事件网络舆情治理的典型案件进行可视化分析,对词云图、语义网络分析、LDA主题模型的特征分析进行语义挖掘。挖掘出突发公共事件网络舆情治理中的突出问题,了解阻碍网络舆情防控与治理之因。文章提出了构建网络舆情预警机制、建立网络舆论治理机制、健全传播者和接受者引导与培育机制、完善网络舆情法制与追责机制、优化网络舆情的多元联动共治机制。以期对突发公共事件中网络舆情有效监管,整治网络谣言乱象,较大程度地预防和减少突发公共事件的发生。

[关键词] 突发公共事件; 网络舆情; 舆情治理; 文本挖掘

[中图分类号] C912.63 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1673-0755(2022)02-0049-08

DOI:10.13967/j.cnki.nhxb.2022.0023

突发公共事件是网络舆论、网络舆情、网络谣言产生的重要场景,是社会矛盾冲突的主要表现形式,也是社会风险的外在表现。突发公共事件具有复杂性、突发性、破坏性、严重性的特点,使得其极易成为舆论焦点,如果处理不当则会给政府、社会和经济的发展造成不利影响。当前中国的社会利益结构和阶层结构处于急剧变革的转型期,结构转型与体制转型同步使得转型中各种矛盾冲突更为复杂,不仅社会稳定受到威胁,而且突发性公共事件屡见不鲜^[1]。重大突发事件,例如,新冠肺炎疫情爆发后,人们对于疫情防控相关政策、生活常识等信息需求出现了爆发式增长。而在事件突发初期,不论是政府官方、权威媒体、还是防疫医护、学术界,对疫情的反应灵敏度及所提供信息的质量都存在滞后性^[1]。随着自媒体迅速发展,网络舆论时效性更强、传播面更广、覆盖群体更多,公众的舆论空间得到延伸,话语权得到扩大。在突发性公共事件中,由于其隐蔽性、复杂性、开放性、难控性的特点,网络舆情通常推波助澜地影响着公共事件的发展方向及态势,极易造成与突发公共事件相关的网络谣言滋生蔓延,引起公众恐慌,扰乱社会秩序,酿成不良社会影响。如何创新社会治理,有效处置突发公共事件网络舆情,建立新的社会公共秩序已成为目前我国政府在社会转型期的重要议题。

一 数据来源与研究方法

(一)数据来源

本文拟选取近几年有关网络舆情治理的典型案件为文本数据,为确保原始数据的真实、全面、可靠,选择以突发公共事件网络舆论或含突发公共事件网络舆情或含突发公共事件网络谣言为关键词进行典型案例爬取,共搜索到网络舆情治理案例156条(检索时间为2021年11月28日)。对爬取到的网络舆情治理案例再进行筛选,选取与突发公共事件网络舆情治理研究内容相关的典型案例,共获得121篇有效案例。

(二)研究方法与工具

1. 研究方法

选取与突发公共事件网络舆情治理有关的121个典型案例作为文本数据,本文采用定性、定量相结合的方法对文本数据进行分析。采用文本分析法、共词分析法,对文本内容的特征词进行提取、量化,对文本信息进行更为深入的挖掘,从而发现文本数据的深层含义;采用语义网络分析法对各种关系进行精确的量化分析,对文本内容进行统计与推断,揭示关系的结构,保证提取指标的准确性和精准性。

2. 研究工具

本文采用Python、Jupyter Notebook、ROST CM6

[收稿日期] 2021-12-09

[基金项目] 湖南省哲学社会科学基金重点项目“精准扶贫视域下贫困大学生就业增权研究”资助(编号:20ZDB026)

[作者简介] 彭仲生(1970—),男,湖南衡阳人,南华大学经济管理与法学学院研究员。

¹ 南华大学经济管理与法学学院硕士研究生。

软件,对突发公共事件网络舆情治理文本内容进行词云可视化分析、词频分析、共词分析、LDA 主题分析等,以探究目前突发公共事件网络舆情治理所存在的问题及内在原因。

二 基于文本挖掘的突发公共事件网络舆情治理的特征分析

(一) 文本数据的预处理

本文选取了 121 条有关突发公共事件网络舆情治理的典型案列作为文本数据,由于文本数据具有很多的噪音,影响文本语义挖掘的质量。因此,本文对所选取的数据进行了以下再处理:首先去除标点符号、前言、作者介绍、背景介绍等部分,其次进行分词、去除停用词以及对词性进行标注,最后得到更适用于本文的有效数据。在分词中,本文使用的是 Jieba 分词,由于 Jieba 分词自带的词典库具有局限性,很多特定领域的专业用词、专业术语没有收录,会影响分词结果的质量。本文以突发公共事件网络舆情治理文本数据为依据,构建了突发公共事件网络舆情治理自定义词典进行分词,以提高分词效果。此外,由于目前常用停用词表对本文数据适用性较低,所以本文在整合了常用的几大停用词表的基础

上,自建了更适用于本文数据分析的停用词表。

(二) 文本特征提取

文本的表示及其特征项的选取是文本挖掘及信息检索领域的一个基本问题,对文本数据中抽取的特征词进行量化,以表示文本信息。本文主要采用 TF-IDF 的方法对文本的特征进行提取,TF-IDF 是一种用于信息检索与数据挖掘的常用加权技术。TF-IDF 也是一种统计方法,用以评估某个字词或某个短语对于某个文档的重要程度。TF-IDF 的值越高,说明该词重要性越大^[2]。

利用 Jupyter Notebook 对文本数据进行 TF-IDF 特征词提取,根据计算结果,提取 TF-IDF 的前 20 个特征词分别为:信息、传播、谣言、治理、微博、网民、媒体、社会、疫情、公众、政府、情绪、辟谣、引导、数据、风险、应对、机制、情感、预警,见表 1。在词频统计和 TF-IDF 值统计中均未出现突发公共事件、舆情等主题词汇,这是因为整个文本数据都是围绕突发公共事件网络舆情展开的,所以把突发公共事件、网络舆情有关词汇添加到停用词表,并通过 Jupyter Notebook 设置成了停用词,降低了“突发公共事件”“舆情”等特征词的重要性。

表 1 词频统计和 TF-IDF 值排名前 20 的文本特征词

| 序号 | 词频统计 | TF-IDF 值 | 序号 | 词频统计 | TF-IDF 值 | 序号 | 词频统计 | TF-IDF 值 |
|----|----------|----------|----|----------|----------|----|--------|----------|
| 1 | 信息 4 102 | 信息 0.089 | 8 | 公众 1 273 | 社会 0.041 | 15 | 微博 912 | 数据 0.022 |
| 2 | 传播 2 901 | 传播 0.077 | 9 | 疫情 1 136 | 疫情 0.038 | 16 | 引导 834 | 风险 0.020 |
| 3 | 社会 2 237 | 谣言 0.068 | 10 | 数据 1 104 | 公众 0.037 | 17 | 机制 805 | 应对 0.020 |
| 4 | 谣言 2 080 | 治理 0.047 | 11 | 媒体 1 064 | 政府 0.036 | 18 | 应对 788 | 机制 0.020 |
| 5 | 政府 1 884 | 微博 0.045 | 12 | 影响 1 037 | 情绪 0.025 | 19 | 发布 744 | 情感 0.020 |
| 6 | 治理 1 696 | 网民 0.042 | 13 | 情绪 1 010 | 辟谣 0.025 | 20 | 危机 716 | 预警 0.016 |
| 7 | 网民 1 329 | 媒体 0.041 | 14 | 风险 1 003 | 引导 0.023 | | | |

表 1 中信息、传播、社会、谣言、治理、微博、网民、媒体、社会、疫情、公众等特征词排在前面,说明这些特征词对突发公共事件网络舆情治理较重要,也说明了网络谣言治理、网络舆情信息引导、公众的情绪、媒体的传播、网络舆情治理的法制机制等方面备受关注。

(三) 文本数据可视化分析

1. 基于词云图的特征可视化分析

词云图是数据可视化的一种形式,是一种用来展现主题、焦点的可视化形式。从词云图中观察到,突发公共事件网络舆情治理的核心特征词有:网络舆情、谣言、传播、社会、政府、公众、信息、治理、媒

体、情绪、疫情、微博等,与 TF-IDF 特征词提取所得结果一致,见图 1。



图 1 突发公共事件网络舆情治理词云图

结合文本分析发现,有关突发公共事件网络防治的以下几个问题较为突出:网络舆情通过各类媒体在微博等网络平台迅速传播蔓延且缺乏有效预警机制;网络舆情传播过程中由于缺乏有效防治容易滋生谣言;政府对网络舆情缺乏有效的治理,对媒体和公众引导与培育力度不够;政府、媒体、公众等社会主体协同共治网络舆情的力度不够等。此外,有关新冠肺炎疫情的谣言在网络平台快速蔓延,也让政府意识到网络舆情法治与追责的重要性。

2. 基于语义网络的特征关联分析

本文通过 TF-IDF 特征词提取和词云图分析后,得到了影响突发公共事件网络舆情治理的若干因素,但仍然无法准确判断这些词之间的内在联系。

构建语义网络可以将文本数据以网络的形式连接为一个整体,从而直观地反映出要素与要素之间的联系,其中线条密集程度越高表示两者的关系越紧密^[3]。

本文使用 ROST CM6 软件对突发公共事件网络舆情治理文本数据进行“社会网络和语义网络分析”,将事先通过 Python 已分词、去除停用词之后的文本数据导入,然后开始运行并生成共现语义网络以及共现矩阵词表等,生成的共词矩阵见表 2,共现语义网络见图 2。借助 ROST CM6 软件中的 NetDraw 工具可以绘制语义网络图,利用语义网络图实现评价对象间属性的可视化分析。

表 2 突发公共事件网络舆情治理共词矩阵

| | 舆情 | 传播 | 谣言 | 社会 | 媒体 | 政府 | 治理 | 疫情 | 公众 | 网民 |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 舆情 | | 616 | 105 | 259 | 250 | 300 | 453 | 233 | 116 | 170 |
| 传播 | 616 | | 498 | 187 | 259 | | 142 | 155 | 131 | 106 |
| 谣言 | 105 | 498 | | 134 | | | 272 | 165 | 117 | |
| 社会 | 259 | 187 | 134 | | 117 | 118 | 192 | | 123 | 118 |
| 媒体 | 250 | 259 | | 117 | | 166 | | | 139 | 117 |
| 政府 | 300 | | | 118 | 166 | | 194 | | 138 | |
| 治理 | 453 | 142 | 272 | 192 | | 194 | | 123 | | |
| 疫情 | 233 | 155 | 165 | | | | | | | |
| 公众 | 116 | 131 | 117 | 123 | 139 | 138 | | | | |
| 网民 | 170 | 106 | | 118 | 117 | | | | | |

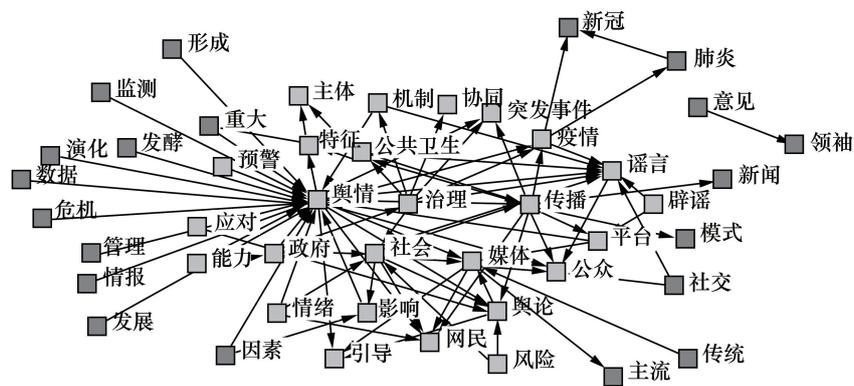


图 2 突发公共事件网络舆情治理语义网络图

由表 2 共词矩阵可知,舆情、传播、谣言、社会、媒体、政府、治理、疫情、公众、网民等词汇均为高频率词汇,共词矩阵更是展示了各个高频词之间的共线关系。比如舆情与传播之间的共现频次达 616 次,说明突发公共事件网络舆情传播是一个重要研究方向;传播与谣言共现频次 498 次,说明舆情传播

过程中容易滋生谣言;舆情与治理之间的共现频次是 453 次,说明网络舆情传播亟需有效防治;政府与舆情共现 300 次,说明网络舆情的有效防治离不开政府的支持;媒体与传播共现频次是 259 次,说明网络舆情主要通过各类媒体传播;社会与舆情共现频次是 259 次,说明网络舆情治理需要社会主体参与;

舆情与疫情共现频次是 233 次,说明新冠肺炎疫情爆发后,在在微博、抖音、微信等网络平台的传播下,引发了网络谣言集中性爆发,有关疫情的网络舆情治理也引起人们的高度重视。

由图 2 可知,舆情、传播、治理、社会、政府、媒体、公众在语义网络中与其它特征词共现频次最多,因此他们是突发公共事件网络舆情治理语义网络图的重要节点与核心要素,这一数据与表 2 所示十分契合。核心特征词在语义网络中充当着桥梁的作用,以这些核心特征词为语义网络的节点,才能使得整个语义网络互联互通^[4]。对语义网络进行可视化分析,使得研究突发公共事件网络舆情治理不同侧重点的文本数据之间紧密连接,而这些核心特征词也是研究突发公共事件网络舆情治理所关心和重视的关键因素。

综合语义网络的特征关联分析可见,影响突发

公共事件网络舆情治理的因素大致可以总结为 5 个方面:预警机制、政府防治力度、接受者与传播者网络信息素养、法制与追责机制健全度、社会主体的多元联动等。

3. 基于 LDA 主题模型的特征分析

对 TF-IDF 特征词提取、词云图、共词矩阵和语义网络分析后,可以分析出影响突发公共事件网络舆情治理的主要因素及相互间的内在关联,但对文本数据仍缺乏深入的语义挖掘,主题模型则提供了有效解决方法。其中,LDA 主题模型,是一种文档主题生成模型,包含文档、主题和词汇三层结构,故也被称为三层贝叶斯概率模型,它是众多主题模型中最方便有效的模型之一^[5]。本文选择生成 4 个主题并提取 10 个特征词。LDA 主题分析生成的主题、特征词及其权重,见表 3。

表 3 LDA 主题分析关键词及其权重

| 主题一 | | 主题二 | | 主题三 | | 主题四 | |
|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|
| 特征词 | 权重 | 特征词 | 权重 | 特征词 | 权重 | 特征词 | 权重 |
| 信息 | 0.020 | 信息 | 0.012 | 信息 | 0.009 | 信息 | 0.012 |
| 传播 | 0.013 | 社会 | 0.008 | 传播 | 0.007 | 媒体 | 0.008 |
| 社会 | 0.011 | 政府 | 0.007 | 治理 | 0.006 | 传播 | 0.008 |
| 谣言 | 0.010 | 传播 | 0.007 | 社会 | 0.006 | 社会 | 0.008 |
| 政府 | 0.008 | 治理 | 0.006 | 政府 | 0.006 | 谣言 | 0.007 |
| 媒体 | 0.008 | 谣言 | 0.006 | 谣言 | 0.006 | 治理 | 0.006 |
| 治理 | 0.007 | 数据 | 0.005 | 分析 | 0.005 | 政府 | 0.005 |
| 公众 | 0.006 | 公众 | 0.005 | 媒体 | 0.005 | 疫情 | 0.005 |
| 风险 | 0.006 | 网民 | 0.005 | 舆论 | 0.004 | 网民 | 0.004 |
| 分析 | 0.006 | 微博 | 0.004 | 情绪 | 0.004 | 公众 | 0.004 |

基于 LDA 主题模型并结合文本数据进行分析,共得出以下四个主题。主题一:强调了网络谣言的传播需要政府防治、社会力量参与以及媒体加强对受众的正确引导。主题二:强调了突发公共事件网络舆情治理需提升网络媒体及受众群体媒介素养、对微博等网络平台进行舆论传播的有效监管。主题三:强调了政府、媒体、公众等社会主体要对网络谣言进行精准分析,政府加强对谣言的打击治理,媒体引导正确的舆论方向,公众不要在网络平台非理性宣泄自己的情绪或制造网络谣言。主题四:强调了网络舆情治理亟需健全预警机制、注意从新冠疫情防治中总结经验,构建政府、媒体、公众、网络服务商等多元主体协同共治机制。综合 LDA 主题模型的四个主题以及关键词的权重分析得出,构建网络舆

情预警机制、建立网络舆论治理机制、健全传播者和接受者引导与培育机制、完善网络舆情法治与追责机制、优化网络舆情多元联动共治机制能有效防治突发公共事件网络舆情,创新社会公共治理,建构符合社会治理现代化要求的网络舆情治理体系。

三 结论与讨论

(一) 研究结论

本文以网络爬取的突发公共事件网络舆情治理典型案例文本数据为研究对象,以 Python、Jupyter、Notebook、ROST CM6 软件为研究工具,使用 TF-IDF 特征词提取、词云图、语义网络分析、LDA 主题模型对文本数据进行特征分析,并结合文本分析法、共词分析法对文本数据进行深入的语义挖掘与剖析,结

果发现:

1. 风险预警能力弱, 政府官员反应迟缓

从新冠疫情爆发以来突发公共事件的网络舆论引导、网络谣言防范效率来看, 我国网络舆情风险预警能力仍较弱、政府对舆论的预知和反应能力仍较为迟缓。一是缺乏有效的总体应急预案, 网络舆情风险监测预警能力较弱。由于政府在突发公共事件网络舆情治理中缺乏总体应急预案, 对类似于新冠疫情等突发公共卫生事件的解决方案通常是随机、临时、笼统的, 缺乏系统性的网络舆情治理方法, 弱化了网络舆情的实时分析和预判, 使网络舆情监测预警机制日益僵化。二是政府部门缺乏“与网俱进”的意识, 对网络舆情影响力的敏感度不高。基于网络舆情治理现状来看, 部分政府官员的网络舆论引导工作能力有所欠缺。部分政府官员对网络舆情认识不充分、政治敏感性不高, 缺乏预防、监测、处理突发公共事件的危机意识, 也不愿主动学习和运用新媒体引导正确的舆论方向。很多政府官员畏惧面对媒体, 只知道媒体负面的传播放大作用, 不擅长利用媒体的积极作用; 拒绝媒体采访, 没有正面回应, 任媒体自行猜测, 并对已经产生负面网络舆论的突发公共事件实施信息源头封锁、信息堵截和行政打压等强硬处置方式^[6]。

2. 舆情治理机制不健全, 政府网络舆情治理不力

在词频统计与 TF-IDF 的计算结果中, 治理、机制、政府等词均排列在前, 说明这些特征词对突发公共事件网络舆情治理较重要。在语义网络关联特征分析中, 舆情与治理之间的共现频次为 453 次、政府与舆情共现 300 次。在主题模型的特征分析中, 主题模型三强调政府对网络舆情治理力度有待加强, 再结合舆情治理典型案例文本数据分析可知: 突发公共事件网络舆情治理机制有待健全, 政府网络舆情治理不力。

从当前突发公共事件网络舆情治理的现状来看, 多数地方政府管理模式僵化, 管理体制滞后、管理局面混乱。一方面, 目前尚未建立独立常设机构专门负责突发公共事件的网络舆情治理。另一方面, 各级地方政府对于突发公共事件网络舆情的治理往往依赖于既有的行政机构进行经验性决策, 缺乏健全的、体系化的网络舆情治理机制。在具体治理网络舆情时, 其治理机制不仅单一滞后, 而且难以适应网络时代的迅猛发展, 在应对网络舆情危机时力不从心。在突发公共事件网络舆情治理中, 如果政府对网络舆论响应迟缓, 将会让网络舆论越演越

烈, 甚至可能出现网络舆论恶化的风险, 也将增加政府应对社会风险的压力^[7]。此外, 在应急预案、信息上报和审批等方面往往花费很多时间, 很容易错失最佳处置时机, 降低舆论引导的效果, 甚至在网络舆情产生负面影响时相互推卸责任, 对政府公信力造成极大损害。

3. 网络舆情引导欠缺科学性, 受众群体媒介素养有待提高

在语义网络关联特征分析中, 媒体与传播共现频次是 259 次, 传播与谣言共现频次 498 次, 结合文本数据分析发现, 媒体在舆情传播过程中由于各种自身媒体专业素质与能力的欠缺, 容易滋生谣言, 网络舆情引导科学性不够。社会与舆情共现频次是 259 次, 说明网络舆情治理需要社会主体参与, 但目前公众参与度不高, 受众群体媒介素养有待提高。再结合主题模型中主题三可知面对媒体、公众在网络舆情治理中存在的不足, 媒体应引导正确的舆论方向, 公众不要在网络平台非理性地宣泄自己的情绪或制造网络谣言。

舆情引导需要新闻媒体传播者提高决策科学性, 引导正确舆论方向, 也需要提升网络舆论受众群体媒介素养, 降低网络舆论的“情绪化”和“群极化”倾向。一是主流新闻媒体决策科学性和引导能力不足。当前, 主流新闻媒体在突发公共事件网络舆情处置与引导上, 往往因缺乏相关方面知识导致决策欠缺科学性而陷入网络舆论危机的风口浪尖, 同时也极易为了吸引流量而大打“擦边球”, 成为网络谣言的扩散器。此外, 一些媒体在前期的报道中, 由于前期采访较为随意、后期策划时又抓不住重点、前后期配合不充分等问题, 导致网络舆情前期部分报道没有重心、比较片面、屡屡出现重复报道现象^[8]。二是公众自身网络素养与辨别能力较弱。在突发公共卫生事件爆发的初始阶段, 很多公众因害怕、从众等心理会在无意间传播或转发一些网络谣言。例如, 在新冠肺炎疫情爆发初期, 一位男子将未经证实的视频发布在网上, 称新冠肺炎会“通过眼神传播, 看一眼就能得病, 感染上就会死”, 为引人眼球, 故意歪曲事实, 编造并在网上散播谣言视频, 引发公众相继转载, 加剧恐慌焦虑情绪, 扰乱网络公共秩序。

4. 网络舆情治理法治体系滞后, 追责机制尚未健全

目前, 我国网络环境缺乏统一且有力的网络舆情监测预警体系、法治与追责体系, 导致真假新闻鱼龙混杂, 网络谣言四起。由于网络上造谣及传谣的违法成本不高, 网络平台成为造谣、传谣的主阵地,

网络谣言的大量传播将给社会造成诸多无法预料的风险与损失。网络舆情的正确引导离不开法治机制及追责机制的保障,健全有关的法律法规,理顺相关司法渠道,是网络谣言治理机制高效运行的“硬件”保障,然而目前的网络谣言治理法治体系和追责机制还不完善。首先,我国网络谣言治理的法律法规还不完善。目前存在对网络谣言缺乏统一的认定标准、造谣主体很难清晰界定、造谣主体法律责任难以认定等问题。例如,部分政府官员在疫情期间,由于工作疏忽违背了“网上办公不涉密”规定,在联网的计算机或手机上存储、处理国家秘密信息,使用QQ、微信、邮件、网盘等存储、传输国家秘密信息,将政府内部保密文件或不在公开范围之内的信息发布在网络平台,为造谣、传谣主体提供信息源;有些网络谣言经过传谣公众把多种渠道收集到的信息进行故意改造,政府部门难以准确界定造谣源头的法律责任^[9]。其次,网络舆情治理的追责机制待健全。2015年11月1日,《中华人民共和国刑法修正案(九)》正式生效,将编造、传播虚假险情、疫情、灾情、警情的行为正式纳入了刑法调整的范畴,编造、故意传播虚假信息罪被规定在与编造、故意传播虚假信息恐怖信息罪同一条法条中^[10]。此外,2017年6月《中华人民共和国网络安全法》正式实施,为了规范公民网络行为,此法设立了实名认证。此法的实施将网民从轻的道德约束转化为重的法律规制,但我国的网络谣言追责机制仍不健全。在突发公共事件网络谣言的追责实例中,往往对网络谣言的直接责任人进行追责,既容易造成责任人员压力化,也容易造成暴力追责一刀切的现象^[11]。在网络舆论治理过程中,部分官员存在畏难情绪、往往不敢硬碰硬,不仅使事态极易恶化,而且对社会极易造成负面影响。

5. 网络舆情治理主体单一,未能有效整合社会力量

网络舆情往往通过多渠道进行传播,因此,探寻网络谣言产生源头、有效治理网络舆情都极具挑战性。一是我国网络舆情治理主体单一,治理手段简单粗暴。很长的一段时期内,政府在网络谣言治理上所采取的是强势行政管制,虽然这一定程度上有利于规范网络秩序,但也暴露了网络舆情的重行政管理、轻社会力量参与,治理主体单一、治理方式简单等问题。二是网络舆情治理尚未形成社会合力。党的十九大报告指出,要加强社会治理制度建设,完善党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障的社会治理体制,提高治理社会化、法治

化、智能化、专业化水平。面对突发公共事件,仅依靠政府不能对网络谣言进行有效治理,因此,不能无视在突发公共事件中主流新闻媒体、网络服务商、专家学者、社会组织、公众等社会力量的协同治理作用。

(二) 对策建议

1. 确立网络舆情治理新思维,完善网络舆情监测预警机制

一是设置突发公共事件总体应急预案,构建网络舆论监测预警机制。由于突发公共事件网络舆情危机往往频发,各级政府需设置总体应急预案,认真落实工作目标、适用范围和工作原则,明确网络舆情治理工作的具体要求和应对方案。此外,网络舆情的负面效应日趋明显,相关部门应对处置稍有差池,就会燃爆舆情,甚至会演化为网络谣言、多次发酵等次生灾害。因此,一方面,需对网络舆情进行实时分析及有效预判,高度关注网络舆论焦点问题,提前做好相关准备。另一方面,要对网络舆情进行实时监控,如发现异常现象,应立即反应,迅速采取措施,积极应对。

二是树立“与网俱进”的观念,提高政府官员网络素养与能力。受以往“管制思维”的制约,部分政府官员对网络舆情反应迟缓,缺乏对网络平台影响力的正确认知,在处理众多危机时,倾向于选择强力管制的行政手段,不敢、不屑、不愿、不会利用媒体引导舆论方向。因此,政府官员要树立“与网俱进”的观念,正视新媒介、利用新媒介推动社会发展,充分认识到网络舆情对于突发公共事件发展方向的影响。此外,政府官员要自觉提升网络素养与能力,在学习、运用新媒介的同时,有效处理新媒介的危机公关。

2. 强化政府舆情治理能力,构建网络舆情治理机制

一是建立突发公共事件网络舆情治理应对机制。网络舆论应对滞后往往引发社会潜在矛盾的“多米诺骨牌效应”,局部性矛盾极易发展为全局性矛盾,最终演变成突发公共危机事件。因此,一方面要“线下+线上”双管齐下治理突发公共事件网络舆情。当突发公共事件发生伊始,各级政府需迅速反应,及时启动总体应急预案、及时决策,统筹调动各方资源并协调相关部门共同应对。另一方面,建立突发公共事件网络舆情治理疏导机制。为了营造正能量的舆论热点和舆论环境,政府须牢牢把握网络舆论的主动权。例如,要提前介入舆论引导工作,让政府部门主要观点成为舆论主导。官方对突发事件

的处理一般遵循“黄金24小时”原则,即在事件发生的24小时内通过主流新闻媒体向外发布官方权威消息;合理运用新闻媒体的“黄金四小时”宣传优势,使之成为普通公民认识突发事件发展进程的主要宣传途径;合理利用网络点评、网络跟帖等方式对网络舆情进行疏通诱导,并以此为基点形成一种科学合理的、规范化的网络舆情疏导程序,进而化危为机。

二是政府要提高网络舆情治理能力,协同推进网络舆情治理。一方面,各级政府应摆脱传统“管制思维”的约束、摒弃自上而下的行政管制方式,加强相关部门间的沟通协作、化解矛盾、形成共识,从而提高网络舆情应对效率。另一方面,政府要与其他网络舆情治理主体的协调互动。当前舆情治理亟需突破政府部门传统、僵化、单一的治理模式,推进多元主体协同治理,搭建网络舆情治理各主体间彼此联系与互动的桥梁,相互协调与合作共治,实现资源的共享,并以此来预防、应对、控制、化解各类矛盾冲突。

3. 提高网络舆情应对能力,健全传播者和接受者引导与培育机制

一是主流新闻媒体提高决策科学性,增强网络舆情引导能力。目前主流新闻媒体针对网络谣言的真实危害性没有进行深入研究,对于网络谣言信息方面的辨识经验介绍也较少。因此,一方面要加强对网络谣言的危害性的宣传,还原事实真相。要理性地去辨别网络上信息的真实度、可靠性,审慎发布新闻信息,而不是带有私人情绪地去发布未经证实的信息。此外,媒体还需利用自身在网络平台的影响力,为官方权威辟谣信息进行大力推广。另一方面,构建一支忠诚度高、专业性强且极具稳定性的高质量主流新闻媒体队伍,打好“主流媒体舆论引导牌”。由于突发公共事件的突发性特征,如果主流新闻媒体发布的信息缺乏及时性、准确性、可信性,则极易引发舆论热点,造成公众恐慌。因此,主流新闻媒体在网络舆情引导工作中要严格要求信息来源的客观、真实、准确性,应在第一时间发声,争取网络舆论主动权,打好“主流媒体舆论引导牌”。

二是提高公众媒介素养,增强网络信息辨识能力和判断能力。一方面,需提高公众网络素质,培养更具理性的公民与网民。只有广大网民增强自身法治意识和有关突发公共事件常识,提高自身媒介素养,才能真正做到让网络谣言止于智者。理性的社会需要民众从群体思维转向公民意识,而这一转变有赖于道德和法治教育^[12]。这需要政府、媒体、网络平台等社会主体相互协作,做好法律知识“线上+

线下”的普及工作,培育社会公众树立守法意识,抱着实事求是、科学论证的心态应对各种网络谣言。另一方面,提升公众面对各种网络舆论信息的辨识力。面对网络平台良莠不齐的信息,公众只有掌握基本的突发公共事件常识,才能对各种信息做出正确判断。政府要引导公众提升自身网络信息辨别能力,引导网民提高媒介认知能力、网络谣言鉴别力,将网络谣言扼杀在摇篮里。

4. 强化法律威慑力,优化网络舆情治理法治机制与追责机制

一是建立突发性重大公共事件网上舆情防治的法治体系。加强网络安全等法律法规建设,是突发性公共事件网络舆情治理的关键内容和重大保障。完善突发性公共事件网络舆情治理的法治保障机制,需制定和不断完善相关法律制度,以实现网络舆情治理的全面法治化。例如,加强突发公共事件中网络信息公开、信息发布的法治建设。另外,地方政府部门在舆情引导方面也应当完善有关法规、条例的建设,促进政府网络舆情引导从以行政为主逐渐转变为以法律为主。这样既可以督促政府承担网络舆情治理的法律责任、规范政府治理行为,又能依法规范公民网络行为。

二是加强突发公共事件网络舆情治理追责机制建设。一方面,通过加大处罚力度以强化对网络造谣行为的追责。要加强对散布谣言者的依法问责,依法打击并及时遏制网络谣言,提高造谣违法成本,对造谣者进行有效威慑。从执法层面推动法律法规落到实处,做到有法可依、有法必依、执法必严、违法必究,保障网络舆情治理追责机制的有效运行。另一方面,网络谣言受害者也应积极主动维权,以法律手段向网络造谣者追责。让网络造谣者付出法律代价,承担违法成本,以促使公众文明上网,规范自身网络行为,杜绝通过网络平台造谣、传谣。此外,在突发公共事件网络舆论治理过程中,需对那些办事不力、行政懈怠、工作失职的政府官员,依照法律实施相应责任追究。

5. 改变传统单一主体治理模式,构建网络舆情治理的多元主体联动机制

一是政府要改变传统网络舆情单一主体治理模式,突出主体参与治理的多元性。在网络新媒体时代发展背景下,我国政府需不断完善社会治理方法,在不断提高网络舆情治理科学性的同时,进一步提高各级政府治理效能。例如,在网络舆论治理中,地方政府要加强与媒体、公众等社会力量的多元协作,从而实现资源、信息的充分利用与共享,以提高政府

网络谣言治理效率。同时,治理主体多元化能有效避免治理主体单一化的缺陷,多元协调的网络舆情社会治理结构能有效化解矛盾、达成共识,实施舆论引导。

二是保证各舆情治理主体的协调互动性,让社会主体充分发挥自身治理效能。突发公共事件网络舆情治理主体包含政府、媒体、网络服务商、公众等,他们之间有着各自不同的利益诉求。因此,我们亟需建立起治理主体之间的协同沟通机制,发挥多元主体的协作治理作用。首先,政府必须清楚认识到自己在舆论治理中的主导地位,设立专门的网络舆情治理部门,建立跨部门协同治理网络舆情的机制。其次,主流新闻媒体通过及时、公正、准确、客观、深度的分析,帮助公众了解、还原突发公共事件真相,助推公众成为网络智者。再次,健全网络服务商的规则制度,帮助其扮演好“守门人”的作用,切实履行网络监管责任。最后,培养意见领袖,提升公众自身媒介素养。意见领袖要帮助网民、公众解读网络舆情信息、识别公共危机、建言献策;公众要理性面对网络舆论,勿把网络平台视为自身消极情绪的发泄渠道,提高网络舆情信息辨别能力,担负起维护网络秩序的责任,理性参与网络舆情治理。

[参考文献]

- [1] 陈果. 突发性公共事件网络舆论治理的困境与突破[J]. 社会科学, 2016(2): 35-41.
- [2] SHAHID N, ILYAS M U, ALOWIBDI J S, et al. Word Cloud Segmentation for Simplified Exploration of Trending Topics on Twitter[J]. IET Software, 2017, 11(5): 214-220.
- [3] LIM S, TUCKER C S, JABLOKOW K, et al. A Semantic Network Model for Measuring Engagement and Performance in Online Learning Platforms[J]. Computer Applications in Engineering Education, 2018, 26(5): 1481-1492.
- [4] BLEI DAVID M, ANDREW NG, JORDAN M I, et al. Latent Dirichlet Allocation [J]. Journal of Machine Learning Research, 2003(3): 993-1022.
- [5] 柳叶平, 朱艳辉, 栗春亮, 等. 中文基础情感词典构建方法研究[J]. 计算机应用, 2009, 29(10): 2875-2877.
- [6] 侯西安. 突发性公共事件中网络舆情有效监管探索[J]. 福建师范大学学报(哲学社会科学版), 2011(4): 176-181.
- [7] 许云斐, 周德良. 突发公共卫生事件网络舆论风险影响因素研究[J]. 甘肃社会科学, 2021(4): 44-51.
- [8] 张雨潇, 张略钊. 绿色 GDP 作为干部政绩考核标准的可行性分析[J]. 领导科学, 2010(11): 31-33.
- [9] 刘彦, 王晶. 公共卫生事件的网络谣言监管困境与治理策略[J]. 人民论坛·学术前沿, 2020(22): 120-123.
- [10] 李永升, 张楚. 公共事件网络谣言的刑法规制[J]. 理论月刊, 2016(8): 163-168.
- [11] 雷英英, 徐鑫鑫. 风险社会视阈下突发公共事件网络舆论引导研究[J]. 新闻爱好者, 2021(3): 43-45.
- [12] 丁晓蔚. 大数据、情绪分析和风险管理: 舆情研究的现状评析和态势展望[J]. 南京社会科学, 2017(6): 118-124; 150.

Research on Network Public Opinion Governance of Public Emergencies Based on Text Mining

PENG Zhong-Sheng, CHEN Wen-Jie, YI Lian
(University of South China, Hengyang 421001, China)

Abstract: Based on the 121 typical cases of network public opinion governance research on public emergencies in recent years, which are crawled by the network, the 121 typical cases of network public opinion governance are visually analyzed, and semantic mining is carried out through word cloud diagram, semantic network analysis, and feature analysis of LDA theme model. Excavate the prominent problems in the governance of online public opinion in public emergencies, and understand the reasons that hinder the prevention and control and governance of network public opinion. It is proposed to build an early warning mechanism for online public opinion, establish a governance mechanism for online public opinion, improve the guidance and cultivation mechanism for communicators and recipients, improve the legal system and accountability mechanism for online public opinion, and optimize the mechanism for multiple linkage and co-governance of network public opinion. It is expected to effectively supervise the network public opinion in public emergencies, rectify the chaos of online rumors, and prevent and reduce the occurrence of public emergencies to the greatest extent.

Key words: public emergencies; online public opinion; public opinion governance; text mining

(本文编辑:魏玮)