

突发事件中网络舆情技术的运用

魏方玲^[1] 张巧佳利^[2] 龙凤霞^[3] 陈柯洁^[4]

(1. 西华大学 应急学院, 四川 成都 610039;

2. 西华大学 社会发展学院, 四川 成都 610039;

3. 西华大学 管理学院, 四川 成都 610039;

4. 西华大学 土木建筑与环境学院, 四川 成都 610039)

摘要 近年来,突发事件与应急管理成为政府发展的新重点,国家重视突发事件的应对处置,保障人民的生命财产安全,随着社交媒体的迅速推广使用,突发事件本身及政府处置效果成为网络上民众的舆论中心,部分舆论对社会稳定、国家安全极其不利,在应急管理的预防、监测、处置中需将舆情纳入其中,同时在互联网时代,对于具有极强社会性的网络舆情等信息需要及时监测、分析和控制,同样也是要充分地利用当下的互联网优势,将高效的网络舆情相关技术应用在突发事件舆情控制之中,坚决遏制企图破坏社会稳定的网络舆情,给社会营造良好的网络环境。

关键字 突发事件 网络舆情 社交媒体 社会稳定

中图分类号: TN915.08

文献标识码: A

文章编号: 1007-0745(2021)02-0054-03

1 研究背景

1.1 当前的网络舆情形势

网络舆情主要是指网络受众在网络领域通过网络语言和其他方式,围绕社会公共事务性的热点或普遍关注的议题所表达的情绪、态度和意见的集合。随着互联网的迅速发展,信息在网络世界的传播速度越来越快,与社会、民众的联系也越来越紧密。在这个人人用网的时代,社交媒体迅速生长,舆论媒介快速增加,逐渐形成了圈层结构;截至2020年12月,我国网民规模达9.89亿,已占全球网民的五分之一,互联网普及率达70.4%,我国使用手机上网的比例达99.7%^[1],我国舆论主体数量上涨,上网时间增多,形成过滤气泡;舆论客体更新速度增快,八卦话题多,网络舆论的快速传播给社会和民众产生了极大的影响。一方面,网络信息在网络上大范围的传播会影响民众对事件的看法,容易导致事件信息失真,错误的、对社会不利的信息在社会上广泛传播,引起民众广泛关注,混淆视听,会污染网络环境;另一方面,有心之人对网络加以利用,传递错误的信息给广大民众,容易导致民众作出错误的判断。

1.2 突发事件网络舆情

近年来,突发事件在网络上越来越受到关注,从自然灾害、事故灾难、公共卫生事件到社会安全事件,因突发事件的突发性、不确定性和社会性等特点,决定了突发事件的网络舆情极其不易控制,主要表现在:一是突发事件快速发生后,社会、政府、人民都需要一定的反应时间,而部分不实言论极易在这个反应期快速传播,在社会上引起极大反响;二是突发事件具有很强的社会性,也反应了政府的工作能力和工作效率,其发生后与人民、国家都有

着巨大的联系,舆论的反向引导会导致社会动荡不安,使政府公信力大大降低。

1.3 网络舆情相关技术

党的十八大以来,学界第一时间将互联网发展最新成果——大数据、人工智能、移动互联网、云计算、区块链技术、5G技术等运用于网络舆情的监测搜集、分析研判、预警干预和引导治理,关于大数据时代网络舆情的研究成果,可谓纷繁多样、成果丰硕。政府越来越重视突发事件的应对和处置,在应急管理的预防、监测、处置中需将舆情纳入其中,同时在互联网时代,对于具有极强社会性的网络舆情等信息需要及时监测、分析和控制,同样也是要充分地利用当下的互联网优势,将高效的网络舆情相关技术应用在突发事件舆情控制之中,坚决遏制企图破坏社会稳定的网络舆情,给社会营造良好的网络环境。

2 针对突发事件运用网络舆情技术

2.1 网络舆情监测数据收集

网络舆情监测数据收集主要可以通过API(Application Programming Interface)、网页爬虫、数据采集工具和数据交易等方式,快速收集舆情信息,以便及时地控制舆论。

2.1.1 API接口调用

部分大型网站会提供API接口供开发者调用,如微博,在已有的社交媒体提供的API接口中,我们就可以通过调用这些API来获取想要的一部分数据。在突发事件中,我们可以充分利用API“中间件”的功能特性,利用API实现数据共享性能,让政府部门及时了解到突发事件网络舆情并根据实际情况进行控制和应对。在控制方面,可运用不同的接口设置对民众及用户屏蔽错误信息。

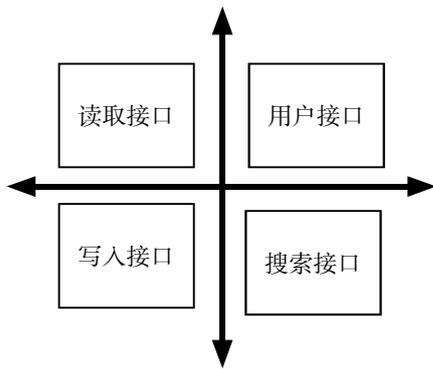


图 1

2.1.2 网络爬虫

网络爬虫，是一种按照一定的规则，自动地抓取万维网信息的程序或者脚本。通过网络爬虫可以抓取网页包括各种格式，包括html、图片、doc、pdf、多媒体、动态网页及其它格式等。在这些文件被抓取下来后，就可以把这些文件中的文本信息提取出来。通过网络爬虫技术可以快速地收集处理网络上复杂的信息，网络爬虫不仅可以广泛覆盖收集到相关信息，还具有一定的时效性，能够发现网页重复内容并消除该内容，这正符合突发事件的突发性及政府、相关人员对突发事件进行处置，通过快速收集相关信息，相关人员及部门能够迅速掌握到舆情发展态势，及时发布信息，引导公众走向正确的舆论导向（见图2）。

2.1.3 数据采集工具

数据采集，又称数据获取，是利用一种装置，从系统外部采集数据并输入到系统内部的一个接口。大数据技术是网络舆情管理数据的基础性内容，大数据为采集海量数据信息提供了基础工具，可以选择的数据采集技术包括全文检索系统、社交网站信息采集、RSS（简易信息聚合）摘要搜集等^[2]。借助上述技术能够针对知乎、豆瓣、天涯、论坛等各种知名论坛以及微博、微信、QQ等常用社交媒体实施数据采集。当突发事件发生后，针对某一事件进行精准定位，直接收集与突发事件相关的信息，广泛采集用户信息及网上言论，实时掌握动态的舆情信息，掌握事件发展态势。

2.1.4 数据交易

突发事件的影响范围是极其广泛的，小到地区，中到国家，大到世界，突发事件错误舆情的广泛传播对国家安全影响极大，而针对政府本身不具备的条件，可以通过数据交易更加广泛、精确地收集数据信息，在数据采集领域，有许多独有的数据采集技术，根据突发事件舆情处置需要与部分平台进行合作采集到特定需要的信息，帮助政府部门判断、处理突发事件网络舆情。

2.2 针对突发事件有关情感分析

突发事件的突发性和严重程度都会给公众带来极大的情感冲击，而公众的情感走向也会影响到整个社会的情感走向，在突发事件发生后，有必要对公众的整体情感进行分析，及时关注社会的广泛情绪，若公众情绪极度不稳定或引起了较大恐慌，在应急处置阶段应采取一定的措施安抚公众，维护社会秩序。针对突发事件，对公众可以采取以下方式分析情绪。

2.2.1 表情识别技术

网络舆情分析主要包括人工分析和智能分析，表情识别技术就是通过计算机对人脸的面部表情进行智能识别并分析出人所表达的情感。在舆情控制监测中，通过大范围地对公众在网络中传播的图片、以及现实中的人脸进行识别，该技术能够对公众面部表情进行一定的识别，但使用范围有限，还需要不断发展。

2.2.2 文本情感分析

社交媒体已经渗透到现实生活的各个地方，成为信息传播和社会关系维系的重要渠道，文本是社交媒体交流中的主要媒体。伴随着网民数量的增长，越来越多的信息在网上出现。网民可以在微博等公共平台上发布对于各类事件的看法，表达自己的情感态度；在舆情分析方面，通过对热点事件进行情感剖析，寻找情感原因，对政府了解民意，预防危害事件的发生具有一定的意义^[3]。突发事件发生后，针对突发事件本身，主要为了在突发事件发生后预防不利的言论等在社会上引起较大影响，因突发事件的突发性和

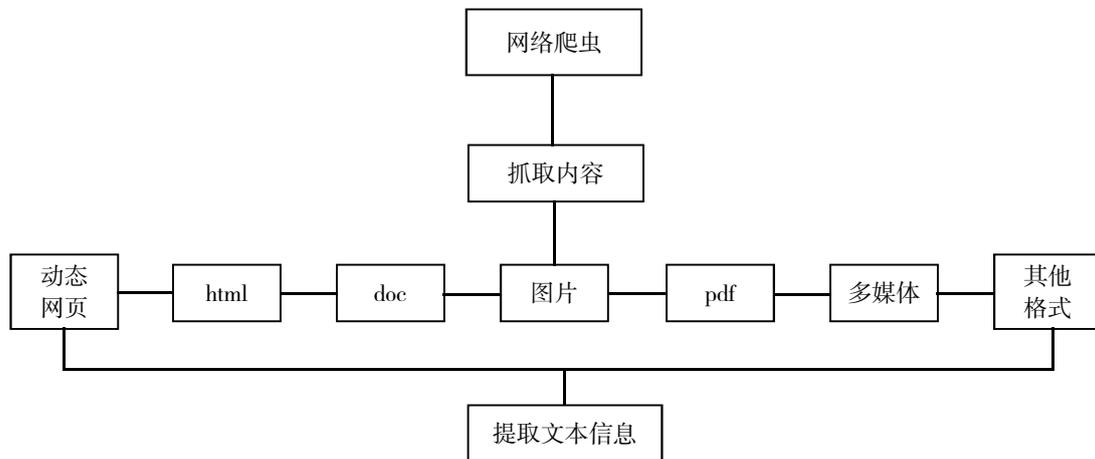


图 2

社会性,事件发生后容易引起广大民众的关注,因此,需要对舆情进行关注,通过对舆情进行分析,及时了解热点突发事件在社会中产生的影响。综合突发事件性质及文本承载的广泛应用,对文本进行广泛的分析能够有效获取公众所表达的情感方向和社会对该突发事件的偏向,政府能够及时有效地作出反应并采取相应的信息发布和舆情处置措施,在网络上及时引导大众舆情方向,避免引起恐慌。

2.3 网络舆情控制

上文主要谈及如何去收集舆情信息,那么在收集和分析了舆情之后,还需根据已分析的数据信息快速反应作出决策和处置,对舆情进行控制和处理。

2.3.1 网络舆情应急预案

针对突发事件网络舆情事件需要做好预防工作,更多的把事后处置提前到事前预防上来,根据突发事件预测危险源、危险目标可能发生事故的类别、危害程度,来相应地制定的舆情处置方案,建立突发事件舆情处置的总体预案和专项预案,并根据预案进行相关演练。

2.3.2 健全信息发布机制

突发事件的发生后其信息公布的主要负责人是政府,在信息没有公开透明的情况下,公众在社交网络平台容易看到各种各样的言论,而正是在政府没有公开信息或者完全公开信息的这段时间容易造成社会的各种不实言论,公众在社交网络上也极易盲目跟风。因此,政府需要建立突发事件的信息发布机制,不仅要及时、公开,还需要准确。

不断去构建突发公共事件政府新闻发布协同机制,要克服内部障碍和外部制约,着眼于与社会公众建立相互信任关系和共同价值认知为目标,着力构建发布主体、内容、渠道相互协同的新闻发布机制^[4]。

3 结语

总的来说,随着社会媒体和互联网迅速发展,突发事件网络舆情监测与应对是新时代不可或缺的重要部分,在应急管理预防和处置方面需要加强网络舆情监测、分析和控制。新媒体时代,政府积极有效地应对重大灾害并进行灾后舆情引导,对于减少灾害损失、提高政府公信力和维护社会和谐稳定等都具有重要的理论和现实意义^[5]。

参考文献:

- [1] 《CNNIC发布第45次〈中国互联网络发展状况统计报告〉》,中国互联网络信息中心网站[EB/OL].http://www.cnnic.cn/gwym/xwzx/rdxw/20172017_7057/202004/t20200427_70973.htm. [2020-04-28].
- [2] 冯秀清. 新时代网络舆情的大数据技术应用研究[J]. 数字通信世界, 2021(04):154-155.
- [3] 王婷, 杨文忠. 文本情感分析方法研究综述[J/OL]. 计算机工程与应用, 2021:1-21. [2021-05-19].
- [4] 高雁. 突发公共事件政府新闻发布的信息协同机制构建路径[J]. 传媒观察, 2021(01):69-73.
- [5] 尹俊. 新媒体时代政府应对重大灾害后网络舆情问题研究[J]. 中共山西省委党校学报, 2020,43(06):73-77.

(上接第43页)

面积缩小了,返工物料也相对应减少,返工区域修补刮涂,提高生产效率,节约材料消耗,提高产品质量。每台车节约工时1个小时,减少物料40%-60%。

将调好的腻子用刮刀刮到车体上,一般先将腻子填上并刮满后,再收刮平整。要用力按刮刀,使刮板与物面倾斜50-60度角,以此最终目的达到车体表面平整,刮涂时要尽量避免大的刀棱及残留腻子坠。注意:20℃时腻子适用期为4-6分钟,温度高时时间更短。调好的腻子需要按要求配比。重点区域刮涂,需要测厚仪实时监测腻子涂层厚度,要求:腻子涂层打磨完毕后不能超过1MM,凹陷区域不能超过3MM。施工后使用仪器进行施工面检测,如图5所示。

涂装过底漆的车体表面,不一定均匀完整,往往留有细孔、裂纹、针孔等缺陷,如图6所示。

另外受车体制造水平的限制,车体焊缝处难免会凹凸不平。对于表面要求高的装饰性涂层,要求表面光亮、平整,需要刮涂腻子,以便修饰涂层。刮刀是腻子刮涂中不可缺少的工具。一把好的刮刀,无疑可以在很大程度上提高工人的劳动效率。由于现代轨道客车项目车体有许多内凹角,还有碳钢车所使用的用于刮涂平面的刮刀已不能满足现代

轨道客车项目生产要求,所有我们需要一种新式的刮刀。

4 结论

比较传统腻子刀具,包括其方法和工艺在内,本刀具优点显著,可以概括如下:现代轨道车辆腻子刮刀角度设计合理,符合人体工程学,尤其适合车体楞线及狭小区域,并且可以大幅减少腻子涂层上缺陷的产生,优化了劳动成本和重复工作量,为公司带来了经济效益。此外,从价格成本上来讲,本刀具成本较低;从结构上来讲,本刀具结构简单,容易操作上手,加快了施工进度,节省了人力物力。

参考文献:

- [1] 杨德要,李健仪,李勇. 玻璃纤维腻子在轨道交通车辆上的应用研究[J]. 现代涂料与涂装, 2016,19(10):50-54.
- [2] 金守玲. 浅析汽车车身维修腻子刮涂工艺[J]. 汽车维修, 2013(11):9-11.
- [3] 孙春方,薛元德,李文晓. 复合材料在现代轨道车辆制造中的应用[J]. 城市轨道交通研究, 2005(02):79-81.
- [4] 王浩,夏海渤,孙禹,等. 轨道车辆用丁基不干性密封腻子的研制[J]. 电镀与涂饰, 2020,39(06):34-39.
- [5] 闫有旺. 刮涂腻子的施工技巧(一)[J]. 汽车维修与保养, 2003(12):55.