

Research on the guidance of Internet public opinion in the era of big data——Take the case of “Haidilao hot pot Rat event”

Wang Chunjuan^{1,a}, Zhu Xiao^{2,b}

¹ School of Management, Wuhan University of Technology, Wuhan, P.R.China

² School of Management, Wuhan University of Technology, Wuhan, P.R.China

^achunjuanwang882@hotmail.com, ^b541278340@qq.com

*Wang Chunjuan

Keywords: Big data, Network, Public opinion.

Abstract. In the era of big data, People's way of life and the way of information dissemination is changing dramatically. Under the background of the current era, the traditional way of news communication has been greatly impacted. Besides, the new media, represented by network media, is constantly rising, which has brought great adjustments to the governance of public opinion in China. In the era of big data, there is a large amount of information in the Internet, and the network news media has a strong ability in guiding public opinions. In addition, the highly emotional and unrational quality of internet users make the control of network public opinion even harder. Therefore, this paper will take “Haidilao hot pot Rat event” as an example, trying to explore the effective way of public opinion governance in the era of big data from the perspective of network public opinion guidance.

大数据时代网络舆情有效引导研究——以“海底捞老鼠门”为例

王春娟^{1,a}, 朱笑^{2,b,*}

¹武汉理工大学, 武汉, 中国

²武汉理工大学, 武汉, 中国

^achunjuanwang882@hotmail.com, ^b541278340@qq.com

*王春娟

关键词: 大数据;网络;舆论

中文摘要. 大数据时代, 人们的生活方式与信息的传播方式也发生了巨大改变。信息的高速传播使传统新闻行业受到了较大的冲击, 而以网络媒体为代表的新媒体则不断崛起, 这种情况给我国舆论治理带来了不小的调整。大数据时代, 互联网中拥有海量信息, 网络新闻媒体对于舆论的引导能力较强。另外, 互联网用户所呈现出的高度情绪化、非理性化表现也让网络舆论更加难以控制。因此, 本文将以“海底捞老鼠门”为例, 试图从网络舆论引导角度探索大数据时代舆论有效治理的途径。

1. 引言

网络信息化技术日新月异, 大数据、云计算、人工智能等技术给我们的生活带来了很大改变。随着信息传播技术的进步, 大数据时代下互联网从边缘媒体的角色已经发展成为信息传播的主要渠道^[1]。2018年最新数据显示我国的网民已达7亿, 这使得互联网成为了各大网络群体的交流平台, 基本上所有的网络事件都会在这些互联网社交平天上进行讨论。网络逐渐

成为了舆论扩散的重要渠道，网友们可以随时参与到舆论的讨论中。但是，大数据时代数据的复杂性与网络的隐匿性增加了网络舆论治理的难度，在本次分析的案例“海底捞老鼠门”中，主要对网络舆论监督的内容进行整理，并结合“海底捞老鼠门”中网络舆论存在的问题^[2]。分析在此次舆论危机中公关团队所展现出的及时、有效的舆论引导策略。通过对案例中的重点因素进行分析，从而讨论加强我国网络舆论治理的建议。

2. 大数据时代下网络舆情的形成和引导研究——以“海底捞老鼠门”为例

2.1 “海底捞老鼠门”事件概述

食品安全问题一直是我国较为敏感的问题，一旦发生食品安全问题对任何食品企业都是严重的打击。在2017年8月25日，网络媒体报道海底捞北京某店后厨中存在老鼠乱窜的情况，并且后厨中用于打扫卫生的簸箕和餐具在同一个水槽中清洗。另外，后厨中的洗碗机中存在有大龄食品残渣，并且报道中披露后厨用顾客使用的火锅漏勺掏下水道等问题。这件报道立刻在网络上引起热议，有许多网友抓住食品安全问题对海底捞品牌进行负面评价。而发生这一时间之前，海底捞一直作为行业的标杆，“因神一样的服务“享誉全国，其用户体验在各大社交平台均得到好评，然而最终却没能守住最基本的食品安全卫生的底线。

2.2 舆论引导下的“海底捞老鼠门”

“海底捞老鼠门”事件引发社会关注以及舆论升级，主要是由于事件恶劣性，而且食品安全问题一直是社会关注的话题。事件被报道后，在新媒体的平台上，不少公众都发表了自己的看法并且转载，使得事件迅速扩散^[3]。而且有的新媒体平台也对此事进行了报道，但是这些都是源于当事人的叙述，其中有捏造虚假信息的情况，媒体和公众就不得而知了。所以在新媒体的力量下，此事件的真实性有待考量。但是公众的反应和新媒体的报道都使得该事件不断的升温，公众的情绪不断被点燃，发表的言论更加情绪化，表现出非理性的行为。图1为部分网友的评论。



图1 “老鼠门”网络评论

2.3 海底捞的公关和舆论反转

当海底捞公司注意到新闻所带来的巨大舆论压力之后，立刻就面向社会发出两篇通告。其中一篇是对本次报道中的后厨卫生问题对网民进行的道歉，主动承认这件事情。而第二篇发布得稍晚，是在25号下午刊登，这个报道主要讲述海底捞公司对于食品卫生事件所做出的处理通报。海底捞图2中的处理通报中意见明确，充分体现出危机公关的“及时、有效、诚恳”，具体处理策略包括责任到高管，有后续针对食品卫生问题的具体做法。并且对公司员工也进行通告，本次食品卫生问题由公司负责，员工无需恐慌。

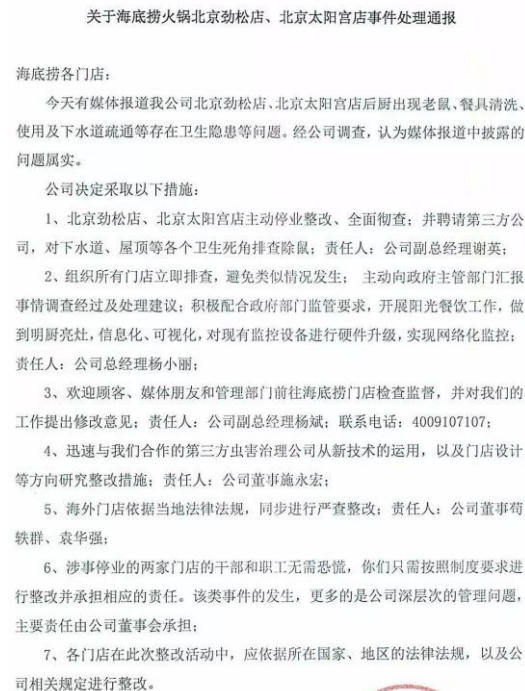


图2 海底捞处理通报

在官方微博所发布的通报中没有任何推诿，坦诚后厨的“问题属实”，同时感谢媒体和顾客帮助我们发现了这些问题。食品安全中存在的问题是管理失误造成的，时候海底捞公司对“两家涉事餐厅停业整顿”的处理，并发布7项解决措施来安抚消费者情绪。在这次事件中，海底捞公司呈现出的“坦诚、负责、感谢”的做法使网络舆论立刻向良性转变。

在信息化时代，从媒体报道到引起广泛舆论关注的时间非常短暂，并且当事态有了新的信息或者出现了新的发展变化，舆论焦点也会立即随之而变。由于海底捞集团立即出台相关治理措施，因此公众所关注的食品安全问题立刻得到解决。使得舆论传播得到控制，而且公众也接受了本次通告的主要内容，对舆论形成引导作用^[4]。

3. 网络舆情中影响引导有效性的的重要因素

3.1 网络新闻媒介发表倾向性评论

在本次案例中，网络媒体抓住舆论宣传的机会，许多互联网平台纷纷开设专栏进行讨论。在舆论出现的短时间内，网络媒体就已经开始进行新闻评论了。从这里就可以看出，进行危机舆论公关的时间是重要影响因素。一旦网络媒体利用舆论力量扩大问题影响力，或是进行肆意评论。这些做法造成媒体评论无序，无法对舆论形成良性引导。

3.2 大数据时代下网民表达情绪化、非理性

在大数据时代，人们的舆论往往趋向主要社会问题。在本次研究的案例中，“老鼠门”可以发酵为食品安全卫生危机。但是海底捞公司在公告中标题部分就是提出，是北京劲松店与北京太阳店的后厨卫生问题。因此立即将舆论的发展范围减小，控制在这两个店面之中。

有效把握了舆论流向。但根据案例中的情况也就可以看出，微博中公众评论具有严重的情绪化。并且当前对于网络监督信息的真实性的真伪，没有专门的部门进行鉴别^[5]。

3.3 网络隐匿性增加不实信息

在本次案例中，网络用户的隐匿性是导致舆论导向不确定的主要因素。在相关报道在网络上出现之后，立即就被互联网用户进行传播。从这里就可以看出，网络隐匿性导致造成网民捕风捉影、进行不实言论等做法。

3.4 网络舆情对象及时回应的程度

在舆论升级之后，海底捞公司立刻就面向社会发出两篇通告，诚恳道歉的同时明确处理措施，从而使得舆论传播得到控制，对网络舆情的有效引导起正向作用。在“老鼠门”被媒体披露之后，许多网络用户可能根本没去过海底捞餐厅，但是案例中舆论的重点是食品卫生问题，舆论将会流向更加严重的企业食品安全问题，从而引起广泛性的排斥海底捞餐厅的现象。

4. 提升网络舆情有效引导的路径

4.1 提升网民的素养

面对各种各样的网络舆论信息，最重要的是培养网民的公民意识，特别是科学的态度、理性的思维和社会责任意识^[6]。我国网络舆论监督还处于起步阶段。现阶段，需要采取多种方式提升我国网民素养，培养公民在网络上的道德。同时也要从法律层面明确网络空间受法律约束和道德规范，恶意进行舆论共计的信息的传播者需要被追责。

4.2 提高网络媒体监管

当前我国政府在逐步提升网络媒体从业人员规范，这种做法在一定程度上减低了网上的虚假谣言。但让需要不断加强对于网络媒体行业监督管理，提高从业人员素质，增强网络媒体的社会责任，促进网络舆论环境健康发展。通过建立网络媒体人员资格认定和培训机制，提高其政治素养、思想意识、业务素质、业务水平^[7]。此外，要建立健全相关法律法规，依法追究相应违法行为责任。

4.3 完善网络实名制制度

在我国实行网络实名制能够有效降低不实信息的出现，降低谣言、恶意网络攻击、错误引导舆论的情况。实名制能够作为一种新型互联网管理模式，成为保护和引导互联网用户的重要手段和系统。具体措施包括，完善法律法规；保护网民合法权益；惩处不负责任的网民等。另外也要准确界定谣言、恶意攻击等不当言论，抵制其传播，但仍然要注意界定的限度，仍然要注意发挥网络舆论的积极作用。其次，通过科技手段，明确技术要求，运用信息技术，使网络实名制真正实现。

4.4 网络舆情对象主动及时负责的回应

通常情况下，网络舆论都存在一个较大的舆论载体，如“食品安全、版权争议、自我防卫”。网络舆论将会由一个事件、或是一条新闻引爆，进而出现大量网民对目标事件进行广泛的舆论攻击。舆论的中心在事件中，但庞大的舆论推动力量则是来自于舆论载体。因此，舆论对象首先要做的就是进行回应，明确事件所属范围，如“老鼠门”中的食品卫生问题范围仅限定在北京两家餐厅中^[8]。通过及时做出回应，能够阻断舆论上升到更大的舆论载体，防止演变成网络舆论危机、公民信任危机。

5. 结束语

大数据时代使得舆论传播更为方便，针对网络舆论治理的重点在“及时、有效、权威”，只有这样才能对网络舆论向良性引导。所以本文提出了针对性的解决对策，希望网络舆情对象及时、负责地回应，能够创造出大数据时代下和谐的舆论环境，也希望媒体从业者必须时刻牢记新闻传播的基本原则，恪守自己的职业操守，对网络舆论进行良心引导。

致谢

本文为国家级大学生创新创业训练计划资助+ S201910497095的阶段性成果之一。

References

- [1] Bennett S E . Decision Maker, Manager and Practitioner Perspectives on Public Opinion and Governance[J].2017.
- [2] Puri M ,Varde A ,Du X , et al. Smart Governance Through Opinion Mining of Public Reactions on Ordinances[C]// 2018 IEEE 30th International Conference on Tools with Artificial Intelligence (ICTAI). IEEE, 2018.
- [3] Mingde L ,An H ,Hongbang Z . Quantitative Research of Internet Public Opinion Policy Documents: 2009-2016[J]. Journal of Intelligence, 2017.
- [4] Lacharite J R . Digital Media, Civic Literacy, and Civic Engagement: The “Promise and Peril” of Internet Politics in Canada[J].2017.
- [5] Liu junran, Cui Bo. Research on Countermeasures to strengthen the guidance of Internet public opinion in the era of new media [J]. Publication Guangjiao, 2017 (10): 74-76
- [6] Shi Yanzi. An analysis of the formation mechanism of Internet public opinion crisis in the era of self media [J]. Publication Guangjiao, 2017 (19): 66-68
- [7] Cai Simin. The way and optimization of social stability risk assessment in the era of Internet public opinion [J]. Journal of Wuhan University of Technology: Social Science Edition, 2017 (6): 6-14
- [8] Lai Yifei. Exploring the path of Ideological and political education of college students based on the network public opinion ecology [C] // scientific research in the 13th five year plan. 0