

大数据背景下食品药品突发事件 社会舆情治理对策探讨

熊先兰, 罗广源

(湘潭大学 商学院, 湖南 湘潭 411105)

摘要:食品药品安全是重大的民生问题。目前,我国食品药品突发事件频频发生,而传统媒体的升级迭代造就了一个与以往截然不同的舆情演化环境。如果食品药品突发事件处理不当,便会形成舆论风暴,并衍生其他危机。随着大数据技术的发展以及在数据挖掘、整合、分析和检测方面的优势,运用大数据技术对舆情进行治理成为必然。以典型的食品药品突发事件为例,分析政府在其舆情治理中的现状与困境,有针对性提出了大数据背景下应加强法律法规建设、优化决策指挥机制、健全多元协同管理机制等途径,从而实现政府由分散治理向整体治理转变、由事中应对向事前预防转变、由权威治理向数据决策转变、由体系构建向能力提升转变。

关键词:大数据;食品药品突发事件;社会舆情

中图分类号:C912

文献标志码:A

文章编号:1672-7835(2020)03-0170-08

引言

近年来,我国食品药品安全事件层出不穷,如2009年河北三鹿集团“毒奶粉”事件、2014年上海福喜公司“变质肉”事件、2018年吉林长春长生公司“劣质疫苗”事件等食品药品突发事件及其衍生舆情,严重影响了社会安全与和谐稳定。随着新媒体的兴起和大数据时代的到来,社会舆情格局发生深刻变革,一个全新的舆论生态正在形成。习近平总书记多次强调要加强食品安全从“农田到餐桌”全过程安全工作,严防、严管、严控食品安全风险。在党的十九大和2018年全国宣传思想工作会议上,习近平总书记明确提出,“坚持正确舆论导向,高度重视传播手段建设和创新,提高新闻舆论传播力、引导力、影响力、公信力”。可见,大数据背景下加强食品药品突发事件社会舆

情治理对策研究有着突出的理论价值与现实意义。

目前学术界关于公共事件社会舆情治理的研究较多,张小明等^①提出了网络舆情快速反应机制,通过对网络舆情的监控、追踪、引导达到及时的响应治理。陈晨^②提出了舆情危机管理系统,通过监测预警、应急中枢、信息公开三位一体的系统实现社会舆情的全面治理。另外,部分学者也从大数据角度对社会舆情治理做出了研究。喻国明^③以百度海量搜索数据处理为例,提出了构建社会舆情指数的大数据方法。张志安等^④提出通过大数据革新舆情采集方式、转变舆情引导机制以达到舆情的治理。而在食品安全突发事件社会舆情治理方面,学术界同样取得了一定的研究成

收稿日期:2019-11-15

基金项目:2020年度湖南省社会科学成果评审委员会项目“健康中国背景下食品安全风险防控体系创新研究”(XSP20YBZ196);2018年湖南省教育厅科学研究项目“基于大数据的食品药品安全突发事件社会舆情治理研究”(18C0083)

作者简介:熊先兰(1981—),女,土家族,湖南常德人,讲师,硕士生导师,博士,主要从事政府应急管理、人力资源管理、社会保障、食品安全管理研究。

①张小明,贾寒智:《建立健全网络舆情快速反应机制》,《中国应急管理》2010年第7期。

②陈晨:《从突发公共危机事件看地方政府应对网络舆情能力建设》,《经济研究导刊》2011年第4期。

③喻国明:《构建社会舆情总体判断的大数据方法——以百度海量搜索数据的处理为例》,《新闻与写作》2013年第7期。

④张志安,曹艳辉:《大数据、网络舆论与国家治理》,《社会科学》2016年第8期。

果,吴林海等^①通过对近年的食品安全事件的调查研究,分析了食品安全网络舆情的内涵特征及生成传播规律,提出了舆情预警和引导机制。张杰、张文胜等^②提出在社会共治的框架下,通过发挥食品安全智库优势,构建食品安全突发事件科学完整的多元治理体系。

综上可知,学术界对公共事件社会舆情治理的相关研究取得了一定的成效,关于食品药品突发事件社会舆情治理的研究也有一些研究成果,但是,运用大数据技术探讨食品药品突发事件社会舆情治理的研究相对较少,这为本文预留了一定的研究空间。

一 食品药品突发事件社会舆情治理现状

随着“三鹿奶粉”“长春长生疫苗”等事件频发,食品药品突发事件备受社会关注。然而,随着互联网的发展以及各类新媒体的涌现,食品药品突发事件社会舆情呈现了新的常态化特征,政府在食品药品突发事件社会舆情治理中也取得了一定的成效。文章拟选取2014年上海福喜事件和2018年长生疫苗事件为典型案例,深入剖析食品药品突发事件社会舆情治理的基本现状。

(一) 食品药品突发事件典型案例社会舆情梳理

1. 上海福喜事件:政府包办的舆情治理模式

2014年7月20日,上海电视台报道,麦当劳等知名快餐企业的肉类供应商上海福喜公司,涉嫌使用过期变质肉为原料。节目播出之后,引起了社会的广泛关注。7月20日晚,上海市食品药品监督管理局在其官方微博表示已对相关企业进行查处,7月21日又发布通告《上海福喜食品已被查封监管部门责令下游企业立即封存相关食品原料》。此事件在当时引起巨大的舆论风波,根据相关调查,从2014年7月20日事件曝光至27日舆情平息,共有涉及上海“福喜”使用劣质原料

的媒体报道22474篇,论坛主帖12603则,博客文章3142篇,微博主帖226460条,参与讨论网民125.6万人次^③。

福喜事件舆情爆发后,国家食品药品监督管理局予以高度重视,部署各地立即彻查上海福喜食品有限公司问题食品,协调各地方局一致发声。同时还协调中央媒体,通过中央电视台《焦点访谈》《每周质量报告》等节目,报道上海方面执法检查的最新进展。在地方政府层面,上海市政府、上海市食品药品监督管理局也通过官网、官方微博、新闻发布会、专访等渠道回应舆论关注热点。不难发现,上海福喜事件的舆情治理从决策到实施再到相关热点的回应,都是政府一手包办,上下各部门统一发声。这种治理模式虽然准确、及时地掌控了舆论的主导权,高效地平息了福喜事件的社会舆情,但是,该模式折射出了政府舆情一元治理下传统封闭性应急管理思维的惯性和现代回应性应急能力的缺失^④。主要表现为对其他舆情治理主体作用的忽视、舆情回应与公众关切错位等。

2. 长春长生疫苗事件:政府主导—官媒辅助—自媒体参与的舆情治理模式

长春长生生物科技有限责任公司于2018年7月15日、18日接连爆出狂犬病疫苗造假、百白破疫苗药效不合格等新闻。此事被报道后,引起了社会的广泛关注,同时给人民大众造成了严重的心理恐慌。18日,吉林省药监局按照劣质药开出的罚单金额引发民众强烈不满,19日消息称不合格的百白破疫苗主要流向山东,这与2016年“山东疫苗事件”产生舆情关联。21日,题为《疫苗之王》的文章引爆朋友圈,虽然很快被删除,但经过多天发酵的长生疫苗事件网络舆情被彻底引爆。根据相关调查显示,长春长生疫苗造假事件舆情持续时间长达14天,影响面达到75004万人^⑤。

①吴林海,钟颖琦,洪巍:《基于随机n价实验拍卖的消费者食品安全风险感知与补偿意愿研究》,《中国农村观察》2014年第2期。

②张杰,张文胜:《食品安全智库参与食品安全网络舆情治理研究》,《食品研究与开发》2015年第15期。

③洪巍,史敏,洪小娟,等:《食品安全网络舆情中网民微博转发行为影响因素研究——以上海福喜事件为例》,《中国人口·资源与环境》2016年第5期。

④周芳检,何振:《大数据时代城市公共危机治理的新态势》,《吉首大学学报(社会科学版)》2018年第4期。

⑤蚁坊软件,2018年7月社会舆情热点分析 <http://www.eefung.com/hot-report/20180802131444>。

长生疫苗事件舆情爆发后,国家主席习近平、国务院总理李克强在高度关注此事,并第一时间做出重要批示,要给人民大众一个满意的答复。国家药监局、吉林省药监局、国务院调查组、各省及下属疾控部门等迅速行动,针对此事件作出调查,及时发布权威信息。监管部门接到举报后主动介入事件的详细调查,并将处理结果及时告知公众。另外,受问题疫苗影响的省份如山东、河北等也就疫苗流向及补种等事宜做出回应^①。在官方媒体层面,以人民日报为代表的主流媒体及时向公众传递政府对长生疫苗事件的处置态度及措施,引导公众掌握事件的最新进展,起到了很好的舆情缓解作用。在社交媒体层面,知乎和丁香园等平台也分别撰文,理性、客观解读疫苗情况,对疏导网民情绪起到了一定的作用。通过与福喜事件的舆情治理模式对比可以发现,长生疫苗事件的舆情治理模式相较前者而言,政府虽然不再包办一切,但仍旧占据舆情治理的绝对主导。社会自媒体发挥了一定的作用,但相比传统媒体而言并没有得到充分的重视。该模式说明政府在食品药品舆情的新常态下做出了相应的努力,但是转变得还不够彻底,仍然受限于传统封闭性应急管理思维,没有适应大数据的发展趋势。

(二) 食品药品突发事件社会舆情治理新常态

通过以上案例可以发现,食品药品事件发生后,政府高度重视并积极采取有效措施。在食品药品突发事件社会舆情治理中,政府在治理的侧重点、渠道和手段等方面都呈现出明显特征:第一,高度重视食品药品突发事件社会舆情的引导。政府是社会治理的主体,维护社会的持续稳定、长治久安是政府不可推卸的责任。食品药品突发事件社会舆情集中反映了社会公众对食品药品突发事件所持有的情绪、意见、态度和看法,一旦舆情引导不力,就会形成谣言,从而扩大事件态势,轻则对食品药品行业造成沉重的打击,重则影响政府的公信力乃至社会的和谐与稳定。因此,无论是在“福喜事件”还是“长生事件”中,政府都高度重视社会舆情的引导,及时澄清出现的歪曲性报道和不实言论。第二,政府在舆情治理中占主导

地位。主要体现在两个方面:在舆情治理渠道选择上,偏重于官方媒体、传统媒体。在“福喜事件”和“长生事件”这两起食品药品突发事件中,政府均是通过官方网站、新闻发布会等官方渠道发布纲领性文件指导舆情的全局治理,再通过报纸、中央及地方电视台等传统媒体抢占社会舆论的主导权。在舆情回应内容上,侧重于报道政府的作为。在关于“长生疫苗事件”的报道中,聚焦政府对问题疫苗调查的报道占32%,报道国家领导人做出指示的占24%,关注相关部门处置疫苗动向的占15%,而仅有16%的报道聚焦于科学看待疫苗问题等其他舆论方面^②。不难发现,政府主导下的舆情治理,舆情回应以及舆情引导的方向集中于政府作为,这样的舆情回应导向虽然符合提高公信力的诉求,但忽视了公众的知情权,也表现出政府回应性应急能力的缺失。第三,没有充分发挥社会自媒体的积极性。自媒体作为私人化、平民化、普泛化、自主化的传播者,贴近人民群众的生活,对食品药品社会舆情有着良好的引导作用。例如在“长生事件”中,知乎大V“疫苗与科学”和“丁香园”分别从专业医学角度撰文,理性、客观解读疫苗情况,对疏导网民情绪起到了一定的作用。但在政府主导的舆情治理模式下,微信公众号、微博、知乎等自媒体渠道得不到充分的重视,甚至有时只能依附于人民日报、中央电视台等传统媒体,没有充分发挥自媒体的积极性。

二 食品药品突发事件社会舆情治理困境及大数据诉求

通过上述典型案例的分析,可以看出目前我国在食品药品安全突发事件社会舆情治理中取得了一定的成效,但是仍然存在一些不足之处,如舆情预测预防热度不高、舆情监测难度增加,舆情反应速度不快、舆情回应效果较差、舆情协同治理黏度不强、舆情治理保障措施不完善等。具体来说,可以概括为以下几个方面:

(一) 食品药品突发事件的舆情响应对速度不快

我国目前正处于信息时代的快速发展阶段,

①黎智洪:《大数据背景下地方政府治理工具创新与选择》,《湖南大学学报(社会科学版)》2018年第5期。

②蚁坊软件,长春长生疫苗造假事件[EB/OL].[2017-07-27].<http://www.eefung.com/hot-report/20180727162910>.

公众密切关注食品药品突发事件,社会舆情爆发迅速,而政府舆情治理的响应速度明显慢于舆情的传播发酵速度。据调查,2011~2014年间,政府率先披露的食品药品事件仅占不到三分之一,而余下部分均为社会媒体或自媒体爆料,引起舆论发酵后政府再介入治理^①。究其原因,主要有以下两点:第一,缺乏完善的食品药品舆情监测和预警机制。舆情监测和预警机制通过信息技术采集、分析、研判舆情数据,从而为舆情治理决策提供参考。目前我国主流的舆情监测系统有人民网舆情监测软件、红麦舆情监测软件、拓尔思、军犬软件等。舆情监测与预警机制能够为政府提供第一手的舆情资料,为政府科学和高效的决策提供理论依据。但目前舆情监测和预警机制依旧采用抽样方法预估整体舆情,存在一定的缺陷,并且尚未建立直接服务于食品药品舆情的监测和预警机制。第二,缺乏食品药品舆情治理的相关法规和应急预案。完善的法律、法规是社会治理的准绳,但目前有关食品药品社会舆情治理的法规出台较少。应急预案方面,由于我国食品药品突发事件舆情治理起步较晚、政府应急意识相对薄弱,因此政府针对食品药品突发事件舆情设计的专项应急预案仍然欠缺。

(二) 食品药品突发事件舆情回应效果较差

政府在应对食品药品突发事件时,做出的相关回应与澄清是稳定公众情绪、引导正确舆论形成的重要方式,直接影响到政府舆论主导权和公信力。据调查显示,2014年网民对政府食品安全事件报道怀疑和不信任的比例分别为30.40%和

27.47%,对政府食品安全事件报道信任的比例仅为42.13%,明显低于网民对媒体食品安全事件报道的信任水平54.18%。此外,信任政府辟谣信息的网民不到三分之一,而不信任和怀疑的比例之和接近70%^②。出现这样的困境主要有以下两点原因:第一,舆情回应方式单一。大数据时代,食品药品突发事件社会舆情的传播渠道拓宽,信息种类增多,而政府的舆情回应方式却相对单一、机械。在谣言以图片、音频、视频等各类形式大肆传播的时候,责任部门的回应方式还只是停留在发表一份简要的文件或声明。例如在福喜事件中食品药品监督管理局的“红头文件”、长生事件中人民日报发表的评论等等,这样的形式不仅过于简单,而且所包含信息量明显不足,显然不能让民众获取到足够多的信息,不利于民众信服政府的回应。第二,舆情回应重点与公众关注点错位。政府部门虽然有意识地在微博、微信、客户端等舆情聚集的新媒体平台回应解答公众对食品药品事件的相关疑虑。然而,政府主导下的舆情治理中,官方媒体往往只是政府的发声器,其呈现的内容比较官方,且由于各种原因报道不太全面。另一方面,由于网络的开放性,一些问题又会被曝光于大众的视野,成为舆情的热点话题。因此,官方的回应重点与公众关注的话题错位成了舆情回应的一种新常态。例如在长生疫苗事件中,根据鹰眼速读网的相关数据,如图1和图2所示,政府主导下的相关舆情回应,其内容明显与社会大众所关注的话题错位,政府不能回应公众想要了解的信息,公众自然会对政府舆论回应产生不信任。

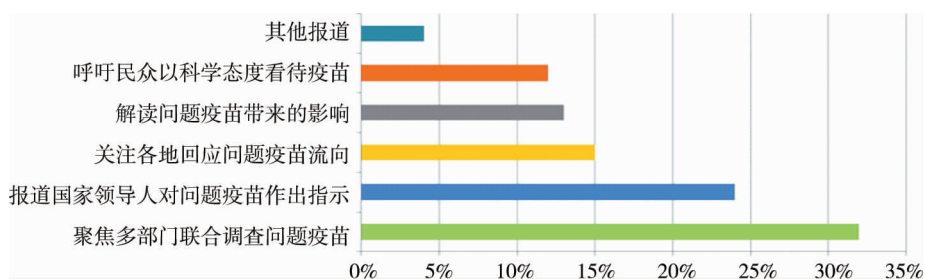


图1 “长春长生疫苗造假事件”媒体报道分析图

①熊先兰,姚良凤:《新时代背景下食品安全生产风险及防范对策探讨》,《山西农业大学学报(社会科学版)》2018年第7期。

②吴林海,吕煜昕,洪巍,林闽钢:《中国食品安全网络舆情的发展趋势及基本特征》,《华南农业大学学报(社会科学版)》2015年第4期。

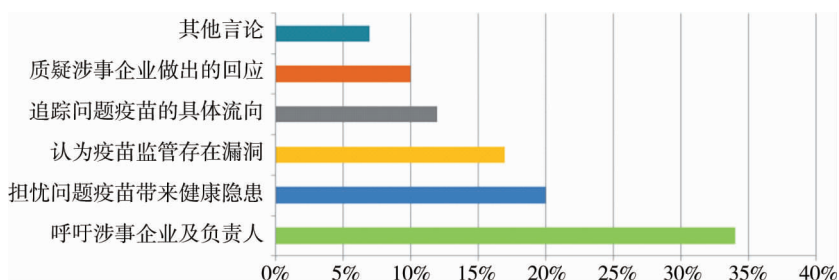


图2 “长春长生疫苗造假事件”网民话题分析图

(三) 食品药品突发事件舆情协同治理黏度不强

食品药品突发事件往往牵扯到多方群体,如食品药品生产方、社会媒体、自媒体以及公民等,相关舆情的治理也应该由多个主体协同进行。当前以政府为主导的舆情一元应对模式使舆情应对的多元主体协同治理黏度较低,大大降低了舆情治理的效率。主要表现在两个方面:第一,政府各部门间的协作力度不够。食品药品突发事件有时可能会涉及食品药品监督管理局、海关、公安等多个部门,而由于各部门相互独立、缺乏专业的组织机构,在进行舆情治理时,决策部门、应对部门与宣传部门之间的工作难免会出现缺乏沟通与协调。因此会出现事件已经妥善处理,但没有及时安抚民众,或是在舆情已经充分发酵之后才进行补救措施等各种状况。此外,部门职责不清,职能交叉重叠等情况也会导致舆情治理的效率不增反降。第二,舆情信息公开机制不完善。当前,各个政府部门都拥有自己的信息数据库,食品药品监管部门同样保有大量的食品药品事件治理信息以及事件调查的第一手资料。但由于缺乏信息数据交流渠道,致使部门之间沟通不畅,从而降低了舆情治理的效率。另外,大部分数据并不对社会公开,这就造成了政府和社会媒体之间存在着绝对的信息差距,也导致舆论话语权的两极分化,严重时甚至导致社会媒体与官方媒体乃至政府观点对立,各执一词,大大削弱了政府舆情治理的效果。

(四) 食品药品突发事件舆情治理保障措施不完善

目前,政府食品药品突发事件社会舆情治理的一般流程是:舆情预测与跟踪——舆情响应与引导——舆情治理与综合保障——舆情治理效果

评估与反馈。由此可以看出,在舆情治理的一般流程中缺乏舆情环境维护与形象重建两大重要的保障机制。食品药品事件是公众高度关注的公共事件,若舆情治理不当,就会引起公众的恐慌。若舆情形象重建不足,则会严重打击整个食品药品相关产业。2009年三鹿集团毒奶粉事件和2013年恒天然问题奶粉事件^①就是最好的例子,其所带来的负面舆论效应于我国乳业而言依旧是一朵挥之不去的乌云。目前,我国食品药品舆情治理缺失的保障机制主要表现在两个方面:第一,舆情环境维护不到位。自媒体的发展使每个人都成了信息的接收者和传播者,对于食品药品突发事件,舆情流传多会带有传播者自身的情绪、态度及意见,所以其言论真实性难以分辨。加之一些软件有强大的图片、视频处理功能,使得造假的成本降低而判别信息真伪的难度上升了。而如今相关部门对网络言论把关不严,一些居心叵测的网络水军、营销号等利用自身的传播优势编造虚假信息,对公众进行舆论的误导,制造恐慌,从而大大增加了食品药品舆情治理的工作量和工作难度。第二,舆情形象重建不足。食品药品突发事件的负面舆论容易在公众心中形成刻板印象,如果不重建舆论形象,轻则影响某一个食品药品生产商,重则影响我国整个食品药品行业。并且,食品药品舆情由于其客观上的相关性,极易在不同时间、地点的事件之间形成舆情关联,从而造成负面舆论的多重打击。例如国产疫苗行业的舆论负面溢出效应经过2010年的“山西疫苗事件”、2016年的“山东疫苗事件”以及2018“长生疫苗事件”舆情的多次爆发达到了峰值,对疫苗行业带来了巨大的负面影响。

^①蒋侃,隋浩,唐竹发:《企业社会责任网络舆情演化过程与影响因素分析——以恒天然公司乳粉污染事件为例》,《广西社会科学》2014年第9期。

面对食品药品突发事件社会舆情治理中的问题,大数据为食品药品突发事件社会舆情治理带来的新的机遇,其优越的定位、搜索、挖掘、深度分析的等功能,给我们带来了一个全新的分析食品药品事件以及舆情治理的思维与视角,使人们迅速以数据的眼光来观察和审视我们赖以生存的周围世界。大数据时代,以整体性思维为统领,统筹各方利益,引导政府治理方式从碎片割据向统筹整合转变;以共享性思维为主导,全面共享信息资源,推动舆情治理方式由单一向协同治理转变;以智能化思维为牵引,高效采集和处理舆情信息,推进舆情治理模式由粗放向精准智能化转变。因此,探讨如何运用大数据技术来提高食品药品舆情反应速度、树立政府舆情公信力、建立舆情多元主体协同治理体制和重建食品药品舆情形象尤为必要。

三 大数据背景下食品药品突发事件社会舆情治理对策

大数据是指大小超出了传统数据库软件工具的抓取、存储、管理和分析能力的超大数据群,最早应用于金融、通信等行业。随着网络和信息产业的快速发展,大数据越来越受到公众的关注。其主要特征表现为:首先,从数据涵盖范围上看,数据体量巨大、类型多种多样。其次,从数据分析方法上看,以量化分析为主,数据可视化为辅。再次,从数据关联性上看,探究相关关系^①。最后,从数据分析的目的看,服务于事件未来趋势与规律的预测。因此,对于食品药品突发事件社会舆情而言,大数据提供了一条破除治理困境的道路,即在政府舆情治理的全过程中,以大数据技术为支撑,通过充分挖掘食品药品舆情数据信息的价值、健全食品药品舆情应对机制以解决目前政府所处的治理困境,具体而言,可以从以下几个方面入手:

(一)完善大数据背景下食品药品突发事件舆情治理的法律法规

健全法律法规是食品药品突发事件社会舆情治理有章可循,有法可依的重要保证,是促进舆

情治理工作规范化、程序化和法制化的有力保障^②。我国现阶段的法律法规建设对数据安全的保护、舆情环境保护的关注离大数据时代的要求还存在一些差距,因此,完善相应的法律法规是优化大数据背景下食品药品舆情治理的首要任务。首先是数据安全保护方面的法规。即保护好数据应用的内部环境,舆情治理的根本就是数据,数据信息安全体系是最基本的建设,因此,应及时完善与数据安全相关的法律法规,细化各类数据的保护级别及对应的实施办法。其次是舆情环境保护方面的法规。大数据背景下食品药品舆情传播的数量和速度都呈指数级增长。同时,谣言同样传播迅速,规避谣言是大数据背景下提高舆情治理效率的必备工作。完善追究造谣传谣者责任的相关法规,建立完整、严格的舆情环境保护体系。此外,还应当以信息化全面促进法律法规的建设。这个法规主要是针对大数据背景下“数字鸿沟”^③的问题。大数据背景下,在舆情治理时所能收集到的数据越多,就越能代表公众的真实态度,而“信息鸿沟”从客观上限制了大数据对舆情的全面分析。信息化水平不高的地方获取信息的速度晚于其他信息化高的地区,这将直接影响舆情治理与政府决策的最终效果。因此,应高度重视信息化水平较落后的区域,搭建信息化建设平台、完善其法律法规建设、消除“数字鸿沟”,实现数据信息公平获取与信息资源的充分共享。

(二)优化大数据背景下食品药品突发事件舆情治理决策指挥机制

大数据背景下,食品药品突发事件社会舆情在数据体量及其涵盖信息的广泛性上都发生了巨大的变化,要对食品药品舆情进行及时高效的治理就必须建立一个与之相匹配的决策指挥机制。其中的关键就是对舆情数据信息进行全面分析与深度的挖掘,探究全部舆情数据间的相关性,突破传统的静态思维,形成完整周密的舆情数据研究动态思维^④,将看起来没有逻辑关联的所有舆情数据纳入分析计算的范围,进行关联处理。将论坛、新闻报道、社交言论、公众的日常生活行为

①孙海华:《“大数据”时代观点综述》,《经济研究参考》2015年第26期。

②孙娜,孙绍荣,曹卫:《我国食品安全监管制度建设——基于制度工程学视角》,《企业经济》2019年第7期。

③曹晋,梅文宇:《城乡起跑线上的落差:转型中国的数字鸿沟分析》,《当代传播》2017年第2期。

④黄微,李瑞,孟佳林:《大数据环境下多媒体网络舆情传播要素及运行机理研究》,《图书情报工作》2015年第21期。

等舆情信息用大数据加以记录,根据记录和采集的数据建立食品药品舆情的数据库,再通过 IBM Pure Data (Netezza), Oracle Exadata, SAP Hana, Hadoop 等目前主流的数据统计工具,对数据库进行数据深度分析,再以分析的结果为基础,通过 Adobe Illustrator, Processing 等数据图形化工具,实现数据的可视化。通过量化的方式将主观的舆情信息客观化,将杂乱无章的舆情所蕴含的深层信息表达出来。如公众对食品药品突发事件的主要关注点、食品药品舆情的发展态势等,为食品药品突发事件舆情治理的决策指挥提供参考,帮助其科学决策、完备预案,从而优化舆情治理决策指挥体系,提高舆情治理整体效率。

(三) 创新大数据背景下食品药品突发事件舆情应急管理机制

完善的舆情应急管理体系是实现食品药品突发事件社会舆情精准监测预警、实时追踪管控、舆情形象恢复重建的重要基础。因此,创新大数据背景下食品药品舆情应急管理机制可以从以下三方面入手:第一,利用大数据方法健全食品药品舆情的监测预警系统。主要包括舆情的监测指标体系、监测分析体系、风险评估体系以及预警平台的构建。运用数据立方体、三角模糊数、层次分析法等方法构建监测指标体系^①。基于多 Agent、Frame、Ajax 等基础性技术^②对食品药品舆情信息采集、分析构建监测分析体系。再通过 Web 信息采集技术和基于本体扩展的向量空间主题判别算法^③搭建动态化、可视化、实时性的食品药品舆情预警平台。第二,运用大数据技术完善食品药品舆情的追踪管控系统。主要针对食品药品舆情中出现的谣言和负面舆论。以网络警察为核心,网络爬虫技术^④和大数据技术为基础,对食品药品谣言进行实时追踪,追根溯源,从源头上打击造谣传谣。对食品药品负面舆论实施大数据抓取、分析,找出负面舆论的关键原因,从而对症下药。第三,以大数据为技术工具构建食品药品突发事件舆情形象恢复重建机制。其重点就是借助于大

数据的分析挖掘技术,构建多途径的公众心理安抚机制。通过大数据技术采集、分析公众的情绪态度和关注内容,再由政府出面积极回应公众关切,在舆情风波后,敢于彻查原因、追究责任,给人民大众一个完整、清晰、禁得住历史考验的答复。

(四) 建立健全大数据背景下食品药品突发事件舆情信息公开机制

建立舆情信息公开机制,即打破舆情治理各主体之间的信息和数据壁垒,是实现舆情多元协同治理的重要前提。建立健全大数据背景下食品药品舆情信息公开机制主要通过搭建食品药品数据开放信息平台来实现,即以食品药品监督管理局等部门掌握的食品药品突发事件相关信息为依据经过筛选建立食品药品突发事件知识库^⑤,再结合政府部门实时调查的数据,形成面向公众的、权威的信息公开平台。另外,在一些食品药品重大突发事件开辟专栏,围绕事件的热点,及时、准确、全面的发布事件的真实信息数据,有针对性地回应公众疑虑,同时及时公开政府在处理重大突发事件的工作进展,在整合各部门信息资源提高舆情治理效率的同时,规避谣言、打造正确的舆情导向^⑥。

(五) 健全大数据背景下食品药品突发事件舆情多元主体协同治理机制

随着大数据、云计算、物联网、人工智能等技术的飞速发展,数据的采集、存储、分析方法不断更新,也大大拓展了数据技术在舆情治理领域的应用空间。大数据时代,数据资源分布在政府以及不同的社会主体中,只有政府、市场、媒体、公众以及社会各方组织协同合作,数据的价值才能更多,更好地被挖掘和利用。食品药品突发事件社会舆情治理不只是政府监管部门的责任,应加强多元化主体积极参与,形成综合治理网络体系,形成强大的舆情治理合力,最大程度引导公众理性、有序地参与到社会舆情治理中^⑥。在纵向上,政府各部门要上下联动。健全食品药品舆情治理联动机制,成立食品药品突发事件舆情治理小组,招

①宋余超,陈福集:《基于数据立方体的网络舆情监测指标体系构建》,《情报科学》2016年第6期。

②于卫红:《基于多 Agent 的高校网络舆情监测与分析系统》,《现代情报》2017年第10期。

③刘金红,陆余良:《主题网络爬虫研究综述》,《计算机应用研究》2007年第10期。

④徐蓓蓓,杨子江,朱世伟等:《基于本体的突发事件舆情知识库建设研究》,《情报杂志》2019年第4期。

⑤谢治菊:《大数据与重大公共决策风险治理》,《河海大学学报·哲学社会科学版》2019年第5期。

⑥熊先兰:《地方政府对食品安全风险的综合评估探究——以常德市为例》,《湘潭大学学报·哲学社会科学版》2019年第3期。

募大数据技术顾问人员、舆情信息监测收集人员、舆情数据分析、研判人员、舆情治理决策人员以及舆情预案研究制作人员。明确各联动部门人员的责任和义务,发挥各部门的独特优势,形成各部门协同治理的良好格局。在横向上,各社会主体要相互配合、协调互动。在食品药品突发事件信息资源共享的基础上,加强政府与社会媒体平台、知名学者、网络意见领袖等之间的沟通与合作,相互及时交流社会舆情治理相关信息,共同进行正确的舆情引导,引导公众正确地看待食品药品突发事件以及引发的社会舆情。另外,对于不参与沟通合作的社会媒体及自媒体,他们发布的消息必须严格把关,避免政府主导下的舆情受到无端的质疑和怀疑。最后,应积极回应公众关切的事件,让人民有更多的安全感、获得感和幸福感。

结语

大数据是继互联网、云计算、物联网之后的又

一次重大技术变革。大数据背景下,食品药品突发事件的社会舆情呈现出了传播迅速、信息量庞杂、真假难辨等新常态化特征,大大加大了社会舆情治理的难度。同时,大数据也凭借其优越的定位、搜索、挖掘、深度分析等功能为政府舆情治理提供新的理论视角与技术方法。

如何将大数据技术应用于食品药品突发事件舆情治理中,成为目前政府重点关注的领域。以食品药品突发事件为例,对舆情治理现状进行深入剖析,分析政府在舆情治理中取得的成就以及面临的困境。通过典型的食品药品案例梳理可以得出,目前大数据背景下应加强法律法规建设、优化决策指挥机制、创新应急管理机制、建立信息公开机制、健全多元协同管理机制等途径,从而实现政府由分散治理向整体治理转变、由事中应对向事前预防转变、由权威治理向数据决策转变、由体系构建向能力提升转变,以推动政府应急管理体系和管理能力现代化。

Public Opinions Management of Food and Drug Emergencies and Its Countermeasures Under the Background of Big Data

XIONG Xian-lan & LUO Guang-yuan

(School of Business, Xiangtan University, Xiangtan 411105, China)

Abstract: Food and drug safety is a major livelihood issue. Currently, food and drug emergencies have occurred frequently in China. The upgrading and iteration of traditional media has created an environment of public opinions evolution, which is completely different from the past. If the public opinions of food and drug emergencies are not handled properly, which will form a storm of public opinions and generate other crises. With the rapid growth of big data technology and its advantages in data mining, integration, analysis and detection, which is particularly significant to apply big data technology to the management of public opinions. Taking the typical food and drug emergencies as an example, this paper analyzes the current situations and predicaments of the government. Under the background of big data, we shall strengthen the construction of laws and regulations, optimize decision command mechanism, and improve the mechanism of multiple cooperative management, so as to realize the government changing from decentralized management to the overall management, from coping in the event to prevention in advance, from the authority management to data decision-making, and from the system construction to capacity improvement.

Key words: big data; food and drug emergencies; social public opinions

(责任校对 朱正余)