

●体育人文社会学●

自媒体时代体育赛事网络舆情分析及应对策略

王翔¹, 武赟恺²

(1.西安体育学院 体育新闻与传媒学院, 陕西 西安 710068; 2.西安体育学院 研究生部, 陕西 西安 710068)

摘要: 随着信息技术与自媒体产业的发展, 自媒体平台的用户量与日俱增, 成为新的舆情爆发地。采用文献资料法和案例分析法, 以自媒体时代体育赛事网络舆情相关文献资料与案例为研究对象, 从传播者与受众、政府与平台等多个视角分析体育赛事网络舆情现状, 探寻自媒体时代下体育传媒产业的发展之道, 为更好地引导和治理体育赛事网络舆情寻找对策。

关键词: 自媒体; 体育赛事; 网络舆情; 舆情治理

中图分类号: G812 **文献标识码:** A **文章编号:** 1003-983X(2023)03-0230-04

Network Public Opinion Analysis and Countermeasures of Sports Events in the We Media Era

WANG Xiang¹, WU Yunkai²

(1.School of Sports News and Media, Xi'an Sport University, Xi'an Shaanxi, 710068; 2.Graduate Department, Xi'an Sport University, Xi'an Shaanxi, 710068)

Abstract: With the development of information technology and the we media industry, the number of users of we media platforms is increasing day by day, becoming a new place for public opinion to erupt. Using the literature and case study methods, it analyzes the current situation of online public opinion on sports events from multiple perspectives, including communicators and audiences, government and platforms, to explore the development of the sports media industry in the age of we media and find countermeasures for better guidance and management of online public opinion on sports events.

Keywords: we media; sports event; network public opinion; public opinion governance

在党的二十大报告中, 习近平总书记指出, 要“建设具有强大凝聚力和引领力的社会主义意识形态。加强全媒体传播体系建设, 塑造主流舆论新格局。健全网络综合治理体系, 推动形成良好网络生态”^[1]。如今, 网络自媒体的异军突起加快了体育传媒行业的变革。自媒体也可以叫做“个人媒体”, 包括微博、微信、抖音、快手等, 是一种拥有广泛受众群体, 多类信息杂糅的非规范化、私人化的新媒体的总称。在自媒体时代, 一个“用户”便是一个“媒体”, 自媒体信息自由度和舆情管理难度空前, 如何管理好网络舆情成为了政府和平台的新课题与挑战。

伴随着时代与经济社会的发展, 社会对于体育赛事的关注度与投入力度达到了新的高度, 但与之而来的体育赛事网络舆情也愈加频繁。体育赛事网络舆情是真实舆情在网络上

的映射, 是观众和球迷借助网络媒体为体育竞赛形成的一切态度、意见、情感和行为倾向的集合。当前, 学术界对体育赛事网络舆情的概念尚未有统一的定义。国内学者更多是从传统舆情的角度去探究网络舆情的概念及问题, 忽视了自媒体时代的信息传播特点与媒介方式的改变。与传统的体育赛事舆情相比, 网络舆情的发展速度更快、传播面积更大、“极化”现象更加频发, 依附其强大的影响力, 一些极端化的负面舆情很可能会导致体育部门和运动员自身形象受到严重影响, 甚至开始阻碍国家体育体制改革和治理工作开展。因此, 政府与平台如何适应好自媒体时代所带来的体育传媒产业的新浪潮、如何更好地引导和治理体育赛事网络舆情, 成为目前亟待解决的问题。

1 自媒体时代体育赛事网络舆情现状

1.1 信息传播更复杂, 舆情管理难度增大

进入到自媒体时代, 相较于传统体育赛事媒体信息生产时效性和流动性低等问题, 自媒体的时效性和流动性大大提高, 赛事观众与体育媒体之间的互动也更加便捷, 但舆情管理难度和复杂性也随之加大。

1) 各类复杂信息的杂糅。随着媒介的快速发展, 中西方间的互联网交流日益密切, 中西体育文化不断交融, 但其中不乏

收稿日期: 2023-01-17

基金项目: 国家社科基金重大项目(21&ZD345); 国家社科基金重点项目(19ATY004); 陕西高校第四批“青年杰出人才支持计划”项目。

第一作者简介: 王翔(1985~), 男, 陕西西安人, 博士, 副教授, 研究方向: 体育新闻传播。

通讯作者简介: 武赟恺(1999~), 男, 四川成都人, 在读硕士, 研究方向: 体育新闻传播, E-mail: 513049526@qq.com。

夹杂着一些与我国社会主义核心价值观相背的思想观念或腐朽落后的文化现象,真假信息参杂其中,形成了复杂多元、参差不齐的自媒体网络生态环境。2)民众需求不断提升。自媒体平台的出现,为民众提供了更多传达态度、意见和情绪的媒介,对于舆情爆发背后深层次的问题和原因更加关切,包括对事件真实情况的还原、责任归属、后续问责等。3)管理成本增加。由于自媒体平台自身充斥着各种数量庞大、各式各样的多元化信息表达,平台自身的信息监管难度大大增加。与此同时,在高度信息化的自媒体平台中,充斥着各种虚假和违法信息,平台实名认证、信息转发授权、信息检索过滤、跨境代理、谣言应急处理、危机管理机制等问题都亟需解决^[2]。

1.2 网络意见领袖更活跃,群体躁动现象更多发

自媒体平台所具备的超强互动性是传统媒体无法比拟的,用户在观看体育赛事相关报道的同时进行情感和观点输出,为群体躁动提供了客观条件。一方面,“人人都有麦克风”为公众参与提供了多角度的切入点,使得特立独行、大相径庭的群体言论得以凸显:或伸张正义,或嘘寒问暖,或陈述事实、还原真相和慷慨激昂的“动员演讲”。与此同时,一些自媒体业界体育“大V”、知名公众号、专业博主等意见领袖凭借其自身学识对事件进行认识与分析,受到广大用户的认可和粉丝吹捧。在一些热点事件上升、发酵过程中,这些意见领袖的态度与认识倾向将造成群体性的认知倾斜并产生“极化现象”,过剩的信息反而增大了群体偏见现象产生的可能性,进而导致社会舆情的爆发与某些群体性言论摩擦频次升高^[3]。例如,2022年世界杯亚洲区预选赛十二强赛中国队1比1战平沙特阿拉伯队,赛后关于“于大宝散步”的相关话题在全网引发热议,电视节目主持人、足球评论员董路针对此事在个人社交媒体以及直播平台上怒斥中国足球舆论环境,并且与多名知名足球大V一起,针对赛事解说员和部分球迷进行了谩骂和指责,引发相关球员被“网暴”。

1.3 民众意识表达更活跃

自媒体时代的到来打破了原有传统体育媒体的交流形式,由“自上而下”转变为“自下而上”的传播方式。这类“自下而上”传播方式的出现提高了用户的自由度、激发了民众的体育参与感。微博、抖音、快手等自媒体平台的出现,打破传统媒体时间、空间的限制,使得用户通过移动终端便可进行体育赛事的观看与讨论,进一步满足用户对于体育赛事参与的自我情绪和观点的表达欲望。同时,由于自媒体平台的高度自由,其信息的真实性无法得到确切保障,舆情危机爆发频次逐年升高。例如在2022年卡塔尔世界杯结束后新浪体育发布的《2022卡塔尔世界杯微博观赛报告》显示,2022年卡塔尔世界杯期间“世界杯”相关话题讨论量达2.68亿;全网互动量达12.24亿,超过北京冬奥会,创体育赛事热度新高;其中,相关话题阅读量达3.527亿,共3330个相关话题登上微博热搜^[4]。另外,据FIFA官方的数据显示,本届世界杯总计有50亿人参与、收看和关注。所有互联网平台总共有9360万条与世界杯相关的帖子,累计覆盖面达2620亿,参与度达59.5亿^[5]。

2 自媒体时代体育赛事网络舆情治理存在的问题

2.1 网络舆情应对体制机制不健全

目前,落后的政府舆情管理机制已难以跟上自媒体时代的发展节奏,自媒体时代下的网络舆情治理,需要政府去打破其原有的应对机制,采取“政媒协同”的合作模式。然而,现阶段体育赛事网络舆情管理中存在着很多“踢皮球”现象,从源头上看,这些现象的产生于政府和平台对于舆情发展本身的认识不足,且不具备一套完整的舆情应对机制,在管理和责任划分上均存在模棱两可与定位模糊的问题。

在舆情应对机制方面,目前政府相关部门和自媒体平台对网络舆情分层和体育赛事应急预案缺乏明确的方式方法,导致在舆情萌芽期、膨胀期、上升期与淡漠期均不能做到行之有效的处理。一些赛事主办方和自媒体平台甚至都没有去制定网络舆情治理相关的工作计划,缺乏一套系统的、完整的舆情应对机制,当舆情爆发时无法做出快速应对导致舆情肆意扩散。此外,舆情大数据监测信息统筹机制存在多方信息壁垒,信息传递不顺畅,导致处理时效性较差。在舆情结束后的后续舆情“打扫”工作和舆情处理经验总结不到位等问题也是舆情不断产生的原因;同时,不同层级之间信息传播困难,“沟沟坎坎”阻碍信息快速分析,加上主办方自身的信息收集、分析能力不强,缺乏一套行之有效的信息分析系统,导致近年来体育赛事网络舆情处理情况不乐观。

2.2 应对网络舆情的意识落后

在体育赛事网络舆情出现后,由于自媒体本身超强互动性的特点,短时间内舆情将会快速蔓延至多平台形成巨大的“舆情漩涡”。然而,面对自媒体时代的节奏,大多数赛事组织者、政府部门和公共组织在应对体育赛事网络舆情的意识以及引导和回应体育赛事网络舆情的观念上都普遍存在滞后,仍然将以往处理传统体育舆情的应对方式直接套用于解决自媒体平台的网络舆情,依然持有“媒体完全可控”的固有思维,体育赛事网络舆情治理出现的各类威胁和障碍是由于错误落后的观念造成的,这样的观念源自于人们的意识对自身的行动潜移默化的影响。

目前,我国政府针对自媒体时代体育赛事舆情管理存在以下4个问题:1)对体育赛事相关的网络舆情认识意识不足,重视程度和现有舆情传播速度相比远远不够;2)针对自媒体平台舆情的快速传播仍缺乏完善的治理思路;3)尚未对自媒体平台上的体育赛事网络舆情的特征和其传播逻辑有深层次的认识;4)仍把媒体错误地当做消除舆情的唯一方法,对自身在舆情传播中的影响作用没有足够清晰的认识。

2.3 网络舆情分析预判能力不足

中国正处在一个高速发展的转型时期,所面临的舆情压力十分严峻。“4R”危机管理理论是危机管理专家罗伯特·希斯在其书中提出的概念。由缩量、准备、应对、重建4个阶段组成^[6]。其中的“准备”环节就要求管理者需在危机发生前建立完备的舆情监测体制机制,对随时可能爆发的舆情做到实时监测,在舆情爆发前就做好应对预案,在舆情爆发后要沉着冷静地处理,控制舆情的不良变化,并积极引导舆情向着积极健康的方面发展,其核心要尽早地预测到舆情的爆发,留有足够的时间来针对本轮舆情做出相应的应对措施。

然而,目前中国对网络舆情的分析和预测能力,无论是媒体平台还是活动主办方都还很薄弱。解决方案仍然依赖于封

锁、覆盖,没有明确的舆情预警和预案,习惯于在舆情扩散的过程中再寻找应对措施,缺少对舆情的预判意识和判断能力。同时,想要提前预测舆情发生的难度较大,牵涉的学科问题较复杂,如心理学、社会学和传播学等多个领域,对舆情治理方的综合专业治理能力要求较高,难度更大。

2.4 网络舆情处理方法不科学

在自媒体时代,网络舆情一定程度上代表了当前社会经济发展情况、社会治安、民生,处理网络舆情的方法是否科学合理成为了舆情控制的关键,也直接决定了后续走势与社会舆情稳定。若体育赛事网络舆情不能得到及时控制,依托自媒体强大传播能力,极易造成次生舆情灾害,使得单纯的体育事件演变成为重大社会事件,进而造成更大范围的负面影响。

就目前来看,在体育赛事网络舆情发生后,虽然一些官方媒体会针对一些负面舆情进行问责、追责并指出其存在的问题,但这样的做法显然无法对网友所疑惑的一些问题给出详细解释,也无法在网民的追问和问责中起到监督者的身份。在舆情淡漠时期,这些负面问题与谣言交织在一起,这也反映出官方媒体对前期信息的公开和处理结果的公示等存在不及时。

3 自媒体时代体育赛事网络舆情应对策略

3.1 加强网络舆情预警与引导机制建设

习近平总书记在全国网络安全和信息化工作会议上指出:“提高网络综合治理能力,形成党委领导、政府管理、企业履责、社会监督、网民自律等多主体参与,经济、法律、技术等多种手段相结合的综合治网格局”^[7]。因此,有必要不断推进体育赛事网络舆情的预警与监测能力。在信息技术方面,要建立一套高效的大数据信息分析系统,从根源上分辨网络中存在的各种真假信息;要从多角度、多平台监测体育舆情的实时变化,运用高新技术与大数据分析等高效便捷的技术手段在最短的时间内对舆情进行宏观的分析,再从微观层面掌握目前舆情传播的基本态势,找到舆情发酵的源头并分析发展趋势,以此来建立舆情监测预警体系^[8]。

同时,需建立舆情引导机制。建立舆情引导机制首先取决于政府和自媒体平台自身的公信力以及对网络舆情正确引导和处理能力。习近平总书记在“不忘初心、牢记使命”主题教育工作会议上讲到:“宣传舆论要发挥引导作用。要积极宣传党中央决策部署,宣传主题教育的重大意义和实际成效”^[9]。体育赛事网络舆情产生之时,赛事方与平台方面要根据事件的具体情况,在保证人民群众自身利益、合理诉求的前提下,相关部门应进一步挖掘舆情爆发深层次问题,进行正确的沟通与引导,提高政府与自媒体平台在民众中的公信力,从而进一步提高网络舆情预警与监测能力。

3.2 完善舆情治理主体体系

建立一个由政府、体育赛事主办方、平台以及体育自媒体之间的多方联动体育赛事网络舆情治理主体体系。多中心治理并不是让政府放弃网络舆情管理职能,而是从政府主导型网络舆情管理体制向以政府社会结合型管理体系转变^[10]。近年来,政府也在加强舆情管控方面的工作,与一些主流自媒体平台合作打造新型“微政府”,通过更加“接地气”方式与群众

建立普遍的联系,并且扩大民众对于政策修改或建立过程的参与程度,加强政府与民众之间的联系,同时一些社会组织和媒体要积极开展与民众生活相关的各类体育活动,打造政府和民众深度融合的体育赛事舆情氛围^[11]。

3.3 赛事主办方与平台做好舆情应对预警方案

从开放性、计划性和冲突性的角度来看,体育赛事的日程安排是按照相关条例进行规划和实施的,体育赛事的组织者和自媒体工作者根据赛事的发展情况进行宣传报道,赛事方应当根据赛事日程及赛事具体情况来制定体育赛事舆情预警计划,并对可能出现的舆情进行预测与监测。同时,根据赛事管理的相关内容,制定体育赛事期间的危机管理计划,在新闻宣传报道方面,应制定突发事件新闻应对和危机管理工作计划,建立以预防和传播事件为主的各阶段舆情应对运行机制,并制定具体新闻宣传的官方应急小组运行计划。

同时,由于网络舆情具有多面性的特点,体育赛事负面网络舆情将会同时对赛事、平台、相关部门以及运动员和民众造成巨大的负面影响。所以为了防止舆情爆发导致多方收到不同程度的影响,赛事方面应在赛事举办前组织足够的专业的公关团队,对自媒体平台相关体育自媒体账号、运动员个人账户以及互联网实时话题指数等数据进行监测,在保证赛事良好平稳运行的基础上,也要保护好运动员、教练员个人隐私。

3.4 加强官方信息透明度

1997年,新华社原总编辑南振中提出了“两个舆情场”的概念,一个是以党报、国家电视台、国家通讯社为代表的主流媒体舆情场,也称官方舆情场,另一个是基于互联网的舆情场。进入自媒体时代,信息传播速度今非昔比,舆情发展速度同样今非昔比,“两个舆情场”已逐渐打通“合二为一”,打造成为“同一个舆情场”。因此,要求政府必须以问题为导向,着力解决群众关心的热点难点问题,把公开制度延伸到基层,认真落实服务标准,更加开放、开明、大胆、透明,多角度走近群众,给予群众信任、信赖和理解^[12]。同时,要利用好自媒体平台建立赛事相关话题,引导民众合理有序地各抒己见,设置相关话题的投票选取或意见调查,征求、参考民众的意见,揪出负面舆情的根源,并有针对性地完善意见表达机制,加大赛事信息公开和问责透明化,提升政府公信力。

参考文献:

- [1] 习近平.高举中国特色社会主义伟大旗帜为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗[N].人民日报,2022-10-26(001).
- [2] 张东,刘建辉.自媒体时代网络舆情引导研究——基于议程设置的视角[J].重庆邮电大学学报(社会科学版),2018,30(2):80-86.
- [3] 李劲强,曹伟.传播偏向与协同治理:社会化媒体背景下的体育舆情[J].湖北体育科技,2023,42(1):7-10.
- [4] 新浪体育.卡塔尔世界杯微博观赛报告[EB/OL].(2022-12-23)[2023-01-05].https://weibo.com/1638781994/MkUf3FLqB?refer_flag=1001030103_
- [5] 新华网.国际足联初步数据显示约50亿人参与卡塔尔世界杯

(下转第277页)

- 00645.
- [42] FIGUEIREDO V C, DE SALLES B F, TRAJANO G S. Volume for muscle hypertrophy and health outcomes: the most effective variable in resistance training[J]. *Sports Medicine*, 2018, 48(3):499–505.
- [43] SCHOENFELD B, GRGIC J. Evidence-based guidelines for resistance training volume to maximize muscle hypertrophy[J]. *Strength & Conditioning Journal*, 2018, 40(4):107–112.
- [44] GRONTVED A, RIMM E B, WILLETT W C, et al. A prospective study of weight training and risk of type 2 diabetes mellitus in men[J]. *Archives of internal medicine*, 2012, 172(17):1306–1312.
- [45] MAVROS Y, KAY S, ANDERBERG K A, et al. Changes in insulin resistance and HbA1c are related to exercise-mediated changes in body composition in older adults with type 2 diabetes: interim outcomes from the GREAT2DO trial[J]. *Diabetes care*, 2013, 36(8):2372–2379.
- [46] CONCEICAO M S, BONGANHA V, VECHIN F C, et al. Sixteen weeks of resistance training can decrease the risk of metabolic syndrome in healthy postmenopausal women[J]. *Clinical interventions in aging*, 2013(08):1221–1228.
- [47] TOMELERI C M, SOUZA M F, BURINI R C, et al. Resistance training reduces metabolic syndrome and inflammatory markers in older women: A randomized controlled trial[J]. *Journal of diabetes*, 2018, 10(4):328–337.
- [48] LEMESIR, FERREIRA P H, LINARES S N, et al. Resistance training reduces systolic blood pressure in metabolic syndrome: a systematic review and meta-analysis of randomised controlled trials[J]. *British journal of sports medicine*, 2016, 50(23):1438–1442.
- [49] 郭俏凤, 甘彦明, 张宇航, 等. 抗阻运动对糖、脂代谢异常人群效果的 Meta 分析[J]. *中国循证医学杂志*, 2021, 21(12):1432–1440.
- [50] TSUCHIYA Y, ANDO D, TAKAMATSU K, et al. Resistance exercise induces a greater irisin response than endurance exercise[J]. *Metabolism*, 2015, 64(9):1042–1050.
- [51] LIANG M, PAN Y, ZHONG T, et al. Effects of aerobic, resistance, and combined exercise on metabolic syndrome parameters and cardiovascular risk factors: a systematic review and network meta-analysis[J]. *Reviews in Cardiovascular Medicine*, 2021, 22(4):1523–1533.
- [52] LEE S, LIBMAN I, HUGHAN K, et al. Effects of exercise modality on insulin resistance and ectopic fat in adolescents with overweight and obesity: a randomized clinical trial[J]. *The Journal of pediatrics*, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jpeds.2018.10.059>.
- [53] AGNER V F C, GARCIA M C, TAFFAREL A A, et al. Effects of concurrent training on muscle strength in older adults with metabolic syndrome: A randomized controlled clinical trial[J]. *Archives of gerontology and geriatrics*, 2018(75):158–164.
- [54] MARINI E, MARICANI P G, MINISTRINI S, et al. Combined aerobic and resistance training improves microcirculation in metabolic syndrome[J]. *The Journal of sports medicine and physical fitness*, 2018, 59(9):1571–1576.
- [55] BALDUCCI S, ZANUSO S, NICOLUCCI A, et al. Anti-inflammatory effect of exercise training in subjects with type 2 diabetes and the metabolic syndrome is dependent on exercise modalities and independent of weight loss[J]. *Nutrition, Metabolism and Cardiovascular Diseases*, 2010, 20(8):608–617.
- [56] DA SILVA M A R, BAPTISTAL C, NEVES R S, et al. The effects of concurrent training combining both resistance exercise and high-intensity interval training or moderate-intensity continuous training on metabolic syndrome[J]. *Frontiers in physiology*, 2020. DOI: <https://doi.org/10.3389/fphys.2020.00572>.
- [57] BYRD B R, KEITH J, KEELING S M, et al. Personalized moderate-intensity exercise training combined with high-intensity interval training enhances training responsiveness[J]. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 2019, 16(12):2088.

(上接第232页)

- [EB/OL]. (2023-01-19) [2023-02-07]. http://www.news.cn/2023-01/19/c_1129299456.htm.
- [6] 希 斯. 危机管理[M]. 王 成, 等译. 北京: 中信出版社, 2001:19–20.
- [7] 习近平. 敏锐抓住信息化发展历史机遇自主创新推进网络强国建设[J]. *党建*, 2018(05):1.
- [8] 吴文峰, 肖谋文, 王 鑫, 等. 体育舆情及其引导策略刍论[J]. *体育学刊*, 2013, 20(5):36–38.
- [9] 新华网. 习近平在中共中央政治局第三十次集体学习时强调: 加强和改进国际传播工作 展示真实立体全面的中国[EB/OL]. (2021-05-31) [2021-10-24]. http://www.xinhuanet.com/politics/leaders/2021-06/01/c_1127517461.htm.
- [10] 王秀红, 韦媛媛. 从管控到治理: 突发事件网络舆情的政府应对[J]. *湖北工业大学学报*, 2015, 30(6):33–35+68.
- [11] 文茂伟. 舆情领导力研究[J]. *中国领导科学*, 2018(01):49–52.
- [12] 罗 红. 政府信息公开制度拓宽与完善[J]. *人民论坛*, 2015(02):44–46.