

新时代高校网络舆情管理工作研究

范轲 徐明磊

(山东科技大学数学与系统科学学院 山东 青岛 266590)

[摘要]新时代,高等教育进入普及化阶段,民众对高等学校关注度逐年递增,随着新媒体传播方式、传播速度的快速变化,导致高校网络舆情呈现多发、频发的态势。高校网络阵地是我党意识形态工作开展的主战场,是保证高校良性发展的必要条件。为合理研判、处置高校网络舆情问题,本文从高校网络舆情发生机理着手,分析舆情处置的关键要素和网络舆情处置面临的问题,阐述研判工作制度、预警制度、应对原则和善后处理等措施的合理性,以期对高校意识形态工作和网络舆情管理工作提出建议和思路。

[关键词]新时代;高校网络舆情;舆情管理

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.06.260

一、高校网络舆情的发生机理

网络舆情的导火索、萌发、产生、爆发、平息五个阶段能够较为清晰地总结出舆情变化的阶段性特点。

导火索。总的来说,高校网络舆情导火索指的是比较容易在网络上引起网民关注的高校焦点事件,一般包括大家关注的公共话题、师生生活作风、学生诉求等热点现象类。其中公共话题和学生诉求占据了较大比例。高校网络舆情导火索产生的前期往往具有碎片化、无序化、分散化等特点,但一经发酵就可以在网络上迅速传播扩散,从而引发网络舆情。

萌发机理。当高校网络舆情导火索的客观因素对舆情主体的影响积累达到一定的阈值,可使高校网络舆情主体产生一些列应激反应,从而舆情主体萌发传播意愿的过程,高校舆情的萌发一般先受到在校学生影响,公众关注后舆情影响渐次产生。高校网络舆情导火索的话题性、关注性、讨论性、敏感性等特点越强,越贴近学生,越容易被网络舆情主体所感知,舆情萌发的概率就越高。

产生机理。高校网络舆情主体中的意见领袖对舆情的产生具有推动作用,同时网络大众的意见倾向、学生关注程度、传播媒介要素、导火索本身的影响性等为舆情的产生供了必要动力。凭着网络大V、网上意见领袖的影响力以及学生和学生的聚集性关注,可使得事件迅速扩散。

爆发机理。在舆情燃烧爆发阶段,学生、社会公众产生情感上共鸣,发表感性言论胜过理性言论,网民意见相互碰撞、互相作用,舆情进一步发酵,最终形成趋向于意见统一的几个具有代表性的意见。

平息机理。高校网络舆情同一般舆情一样具有完备的生命周期,经过一定时间沉淀,发展到一定阶段以及受到其他舆情的影响,必然会最终得到平息。一般情况下,平息阶段是指高校、政府等官方媒体介入或当事人发声,解释事件原委回应社会关切,施压主体止停,舆情转向“冷却”。此时,网络大众的意愿得到有效满足,高校网络舆情得以平息。

二、高校网络舆情管理的关键要素

高校网络舆情一般由舆情主体、舆情客体、舆情本体、舆情媒体、舆情环境等关键要素组成。

狭义上讲,高校网络舆情主体是高校教职工、在校学生、学生家长及广大校友,他们主动的在网络平台上对校园内发生

的以及国内外发生的事件热点公开发布一些自己的言论和看法。广义上讲,高校网络舆情主体也可以是记者、微博大V、自由撰稿人等网络意见领袖,这些人的观点更容易影响大众的观点,但是也在一定程度上代表着网民的广大信息和结果诉求,他们对于舆论的走向与平息具有较强号召力。

高校网络舆情客体是网络大众共同关注的实施舆论监督的主体所指向的目标并且能产生较长时间的影响和作用的人、事件和话题。随着网络技术的发展,大数据时代到来,许多焦点话题会通过网络平台的集中推送,使得舆论具有裂变式的影响。

高校网络舆情本体就是网络舆情信息,即学生以及网民在针对某一学校发生的事件有自己的想法和感官的行为,他们拥有发表个人意见的平台,来表达自己对事件的情绪、意愿、态度和意见的行为,这些行为以朋友圈、QQ空间、微博、贴吧或其他社交型网站等众多的形式作为传播的载体。

高校网络舆情媒体是指信息在舆情主体之间进行传播的媒介。高校网络舆情中的媒体区别于传统舆情媒体的新闻网站、微博等,高校网络舆情媒体含有丰富的学生色彩,例如QQ空间、微信朋友圈、抖音短视频平台或者学校贴吧、学校论坛等社交媒介。由于以上舆情媒介的受众群体多为学校学生,他们生活、学习交集重合度高,导致这些新媒体对舆情主体的影响较为集中,从而使高校网络舆情的传播速度加快、范围变广,进一步增加了网络舆论的引导困难。

高校网络舆情环境一般指社会的物质水平、政治环境和学校的学风环境,受传播媒介的技术水平、网络大众的生活状况和思想情绪的影响,既包括一些没有意义的大批量的信息和相关的垃圾信息,还包括大数据背景下的相关环境以及一定的社会秩序环境。高校网络舆情的产生、发展及演变的每个过程,都是以高校网络舆情环境为背景进行的,既受环境制约又受其支持。这些因素构成了舆论生产和湮灭的土壤,成为网络舆情发展的自然条件。适应舆情环境的舆论,往往能够由小变大,很快成为网络大众的普遍意见。

三、高校网络舆情管理面临的挑战和问题

(一) 舆情影响范围广、事件复杂多变

全媒体时代,信息的传播方式多种多样,一旦高校爆发出的网络舆情信息触动公众神经,就会立即引发公众的关注,事

件信息的影响常常在短时间内便可以呈指数增长的趋势无限放大,继而演变成成为热点事件,变成网络舆情事件。

当前,每个人都可以发表个人观点,人人都可能成为意见领袖。在近期出现的高校的网络舆情事件中,随着高校网络舆情客体信息的不断完善,有时候会出现戏剧性反转的事件。这使得舆论风向难以掌控。高校学生等多数网民很多在现实中的问题和不满情绪得不到及时解决、释放,很容易借助舆情事件“弹射”到虚拟网络中。

(二) 部分高校对网络舆情管理的重视程度不够

总体来说,多数高校对舆情管理工作的重视程度仍然不够,高校网络舆情的管理仍处于被动状态,部分高校虽然成立了舆情处理的工作领导小组,但是网络舆情管理工作内容并不突出,针对性不强,往往只依靠宣传部和二级学院的辅导员队伍来开展日常工作,没有规范的舆情预报和处理机制。缺乏一支业务能力强、专业素质高、掌握舆论领袖资源的高校网络舆情管理队伍。

(三) 多数高校对于网络舆情的自我监测不够

多数高校缺乏常态化的网络舆情反馈、分析、处理的机制,未能与专业型网络舆情监测中心建立良好的资源共享模式,往往是依靠单一的自下而上的监测模式,由学生或者辅导员人工收集监测事件,在这样一个全媒体时代,已无法适应舆情瞬息万变的现实。一旦发生突发事件,往往因为监测不到位、信息反馈不及时而错失处理高校网络舆情的最佳时机。

(四) 对高校网络舆情处理方法欠缺

由于国内高校对突发的舆情事件处理经验不足,面对突如其来的焦点事件,多以“大事化小、小事化了”的原则来处理问题,总是采用“堵”“删”“撤”等方式试图对网络舆情加以控制,这种对网络舆情采取删帖等被动的处理方式,往往因高校“掩盖事实”而引起社会和公众更大的不满,有可能将舆情矛头指向学校,引发网络舆情的次生事故。

四、高校网络舆情管理对策

(一) 建立分层分级的研判工作制度

当前网络平台信息量大,传播途径点多面广,仅仅依靠高校个别部门很难对网络舆情做出有效、合理判断。所以,高校建立层级明晰的网络舆情研判制度势在必行。一般来说,网络舆情研判工作小组组长应由学校主要党委领导干部担任,党委宣传部牵头,学生工作处(部)、校团委、安全保卫处主要负责人担任副组长,同时各二级学院、机构主要学生负责人作为小组成员积极参与舆情管理协调工作。同时,各学院为适应新媒体发展特点,应将工作深入到学生中去,把网络舆情研判工作前置,变被动为主动,调动学生干部、学生党员的工作积极性,“掌握”学生中的“意见领袖”,从而建立一支高效的学生信息收集、处置队伍。

(二) 制定详实可行的工作预案

为了切实提高高校网络舆情监控和应对能力,及时、准确

掌握相关信息,把握好处置、引导舆情的主动权,制定详细而且有针对性的工作预案是高校网络舆情管理工作的基础和先决条件。同时,教育主管部门应指导高校制定切实有效的网络舆情处置应急预案。

一般来说,根据网络热度和网民关注度可将危机分为三级:一般关注、重大和特别重大。每一等级都由不同级别、不同范围的专门力量参与。对于不同舆情级别制定出相应的、具体的处置机制。

(三) 正视高校对舆情处理的正向作用

当高校网络舆情出现后,学校应该保持积极心态主动去处理事件,而不是去刻意回避问题。此时,学校和网络大众并不是完全对立的,网络的舆论导向往往是以督促高校发现漏洞、整改问题为出发点,从而提升管理水平。高校作为一个公共性社会组织,提升管理、育人水平是其发展的必由之路,由此看见,高校和网民最后能够实现“双赢”的局面。

高校在面对舆情时要想最大限度地获得公众的支持,首先要构建一个权威、顺畅的沟通渠道,来保证高校正向观点的输出,其次要做好问题调查和线下舆情处理,正确解决问题是高校网络舆情应对的核心内涵。线上应对舆情要求高校关注如何在正确处置问题的基础上用合适的语言来赢得网络公众的理解,高校不仅要站在网络大众合理诉求的一边,而且要扮演好信息传播者的角色,理解网络公众中不同的意见,用“谦卑”的姿态证明自己的观点。

(四) 高校舆情处置的善后与总结

高校网络舆情危机结束后,工作小组要形成系统、全面的工作档案,总结工作经验和教训,就处理过程中遇到的困难和不足做进一步探索,着眼于将来,制定工作预案或修改工作制度以从根源上解决此类问题发生。同时还应加强对当事人的人文关怀,持续做好后续的跟进工作,保证工作不留死角,防止发生二次舆情危机。

参考文献

- [1]李政葳.我国网民规模超10亿[N].光明日报,2021-08-28(003).
- [2]王来华.舆情研究概论[M].天津:天津社会科学院出版社,2003.
- [3]胡耀华.全媒体时代高校网络舆情管理研究[D].湘潭大学,2020.

作者简介:范轶(1991—),男,汉,山东菏泽人,管理学硕士,助教。研究方向:大学生思想政治教育;徐明磊(1976—),男,山东济宁人,副教授。研究方向:大学生思想政治教育。

基金项目:山东科技大学思想政治教育研究课题“新形势下大学生网络舆情引导策略研究”成果,项目编号:SZJYY-20006