

自媒体环境下高校突发事件网络舆情管理引导机制研究

张哲

浙江中医药大学, 浙江 杭州 310000

摘要: 随着互联网的发展, 自媒体时代下的舆论环境发生了重大变化, 同时给高校处理突发事件网络舆情带来了巨大的挑战。在自媒体环境下, 网络舆情呈现出传播迅速、内容复杂、主体特殊等新的特征, 这给高校的管理造成了很大的压力。目前, 高校在突发事件网络舆情引导中存在许多问题, 研究和探讨在自媒体时代下高校突发事件网络舆情管理所面临的挑战, 并提出相应的解决策略和应对方法, 对于维护高校和谐稳定具有重要意义。

关键词: 自媒体; 高校; 突发事件; 网络舆情

Research on the Management and Guidance Mechanism of Online Public Opinion in University Emergencies Under the Self-Media Environment

Zhang,Zhe

Zhejiang Chinese Medical University, Hangzhou, Zhejiang, 310000, China

Abstract: With the development of the internet, the public opinion landscape has undergone significant changes in the self-media era, posing substantial challenges for higher education institutions in managing online public opinion during emergencies. In the self-media environment, online public opinion exhibits new characteristics such as rapid dissemination, complex content, and distinct participant groups, which intensify the pressure on institutional management. Currently, universities face multiple issues in guiding online public opinion during crises. Therefore, researching the challenges of managing such public opinion in the self-media context and proposing corresponding strategies and solutions hold critical significance for maintaining harmony and stability within higher education institutions.

Keywords: Self-media; Higher education institutions; Emergencies; Online public opinion

DOI: 10.62639/sspse34.20250102

中国互联网络信息中心(CNNIC)发布的第53次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2023年12月,我国网民规模达10.92亿人,较2022年12月新增网民2480万人,互联网普及率达77.5%。^[1]移动互联网正在塑造一个全新的社会生活形态,互联网对整个社会的影响越来越深。全国高校思想政治工作会议上指出:要站在新时代新思想的高度把控好高校网络舆情管理^[2]在自媒体环境下,高校的突发事件越来越多,稍有不慎就会造成重大的网络舆情事件,给学校、社会带来了巨大的负面影响。因此,应高度重视网络舆情的应对工作,完善高校突发事件网络舆情的管理和引导策略势在必行。

一、高校突发事件、网络舆情及其特点

(一) 高校突发事件的含义

高校突发事件为:“在高校内部由于自然的、人为的或社会政治的原因引起而突然发生的、不以高校管理者的意志为转移的,对高校的教学、工作、生活秩序与稳定造成一定影响的事件。”^[3]高校突发事件在高校范围发生具有突然性、危害性,事件主体一般为高校师生,主要是学生,事件类型一般可以分为如传染病、自然灾害等不以人的意志为转移的自然突发事件,或者是校园

暴力、示威游行等的管理类突发事件。高校突发事件的特点具有事发原因多而杂、影响波及快而广、事件主体特殊、参与人员聚集、事件影响重大等特点。

突发性是突发事件最基本的特征,大部分突发事件多是出于各种偶然因素,发生前一般无明显的征兆,所以当事件发生时通常给人感觉很突然,令人措手不及,不知从何应对。高校人口密集、人员众多,且相对文化程度较高、思想活跃,又借助于通信技术的迅速发展,种种条件相结合,使得网络舆论在极短的时间内可被共处同一网络的绝大多数人评论、转发等,造成更为广泛深远的影响。高校学生仍处于心理成长期,对于网络舆情的认知、反思能力仍有待提升;对于这个特殊群体引发的突发事件,高校应针对其特殊性的着眼点制定相应的应对方案。高等学校往往是在一块有限区域内广大师生员工的集合,突发事件的参与人员聚集性明显。事件的发生难以在短时间内采取完善的防范应对措施,控制事态的发展。突发事件所造成的负面影响,不仅可能体现在扰乱高校正常的教学秩序上,更甚者会影响政府乃至国家的声誉,增加社会不稳定因素。造成重复性甚至是更深的危害。

(二) 网络舆情的定义

高校突发事件是近年来社会网络舆论的关注

(稿件编号: SE-25-2-1045)

作者简介: 张哲(1991-), 性别: 男, 民族: 汉, 籍贯: 浙江省杭州市, 学历硕士研究生, 职称初级, 研究方向: 教育行政管理, **基金项目:** 校级课题: “自媒体环境下高校突发事件网络舆情管理引导机制研究”(项目编号: 2022DJSY09)。

焦点。事件发生以后,各种社区论坛、微博、QQ、微信、抖音、快手等传播载体通常成为主要渠道。基于文化背景、价值取向、情感倾向以及对事件的理解与认知等的不同,形成了广大网民多元化的观点,通过网络传播交融,形成具有较强观点倾向性及社会影响力的舆论,亦即高校突发事件的网络舆情。虽然高校网络舆情的出现如今看似已然是常态,但其从普通的网络舆情发展演变为舆情危机事件,却绝不是偶然发生的。高校重大突发事件发生后通常伴随着网络舆情,这舆情往往可能瞬息万变,使高校处理事件变得更为复杂。网络舆情具有传播即时,连锁扩散,用户隐匿,观点多元,互动较强,影响力大等特点。

(三)网络舆情与高校突发事件的关系

网络舆情通常成为高校突发事件产生的直接诱因。青年群体大学生正值朝气蓬勃时期,普遍比较关心时事,并且乐于敢于评议事件;但同时大学生也存在思想容易波动、行为容易冲动的特性,对于校园内乃至社会上存在的现象、发生的事件,或只是网络上的某些倾向性的观点,可能也会触动他们的神经,引发较强烈的情绪反应。近些年来,由网络舆情直接引发的高校突发事件时有发生,比如北京大学的马克思楼奠基事件、清华大学的真维斯楼冠名风波,均是主要先由大学生和网络民的热议直接演变为的网络舆情事件。其次,网络舆情常常成为导致高校突发事件演变发酵的“加速器”。^[4]通常情况下,如果在高校突发事件发生之后校方未及时公开对事件的回应态度或处理措施,公众网民的基本知情权未得以实现,各种猜测、怀疑纷至沓来,甚至出现带有强烈倾向性、非理性的言论;这时极可能导致网络舆情被扭曲失真,从而使得突发事件朝不良方向发展或是进展失控,给高校带来更大的负面影响与更大的损失。反之对于高校来说,网络舆情有可能是其应对处理的“刹车盘”。部分网民由于复杂的原因发布了有失偏颇的非理性言论,这些言论形成网络舆情进行传播,本来已基本平息的事态可能引发了新一轮的关注,事件的“死灰复燃”给高校的应对处理造成更大更多阻碍,令整个舆情应对过程一波三折。

二、自媒体时代高校突发事件网络舆情管理的困境

(一)网络舆情防控引导能力不足

目前高校对网络舆情的管理工作还不规范成熟,对网络舆情防控工作的认识深度不够,部分高校在事件舆情突发时缺乏科学合理的舆情处置预案,导致舆情应对缺乏及时性与连贯性;由于必要的舆情防控意识及响应措施的缺位,使高校无法得出科学的舆情预判,直接影响了突发事件舆情管理的处理效果;一些高校采取简单粗暴的方式应对突发事件网络舆情,封锁或强制删除不利舆论,这种强行压制的方式极容易引发次生的不满情绪,给突发事件网络舆情可能的危机爆发埋下隐患。因此,新媒体时代呼唤高校制定科

民主的网络舆情管理办法,确保在突发事件舆情爆发前或爆发的第一时间在公共平台发布权威、准确的信息,及时向社会公众及校内师生们公布事发的最新动态和进展,从源头上遏制网络上的无端猜疑、恶意谣言等的产生与传播。如已遭遇不实的网络舆论攻击,高校更应用事实说话,及时发布实时进展情况,对不实言论进行澄清或辟谣,有效控制不实网络舆情的进一步扩散与传播,避免造成更恶劣的影响。

(二)网络认知程度良莠不齐

庞大的网民规模数量决定了我国自媒体用户属于一个十分复杂的群体。一方面,作为网络舆情的主体之一,网民受学识、阅历、条件和信息不对称等等所限。高校学生容易被“带歪”,在辨别网络信息时容易受到个人阅历和兴趣的影响,难免激情有余、理性不足,可能表现出对主流观点的冲击和逆反。另一方面,网络信息的庞杂性也很容易产生副作用和负能量,很多网民缺少独立思考、实事求是的精神,容易被不实信息所误导,助长谣言的传播。另外,自媒体更多的是朋友圈,网络信息在自媒体用户之间的传递,更容易获取信任,这同时加剧了对网络信息的鉴别和认知难度。

(三)信息传播速度难以控制

自媒体时代,突发事件演化成为一起舆论关注事件异常快速,甚至只需数小时就可传遍大江南北,“黄金24小时”法则已越来越不适用于新的自媒体时代。网络舆情从萌芽、发展、高潮、蔓延和变异期的演化的时间大大缩短,从而导致网络信息在短时间内呈现井喷状态,改变公众的认知,从而发生一连串的应激反应,引发舆论哗然。高校大学生由于特定的生理时期,心理年龄不成熟,缺乏独立思考和应变能力,从众行为突出,一旦某个热点事件出现时,高校学生很容易被诱发强烈的情感共鸣,在情感共鸣下所形成的观点在简单升华后随即形成巨大的舆论,相关新闻事件在新的信息点激活和补充下,迅速形成新的舆论话题。据相关数据统计,高校突发性事件频繁发生大部分都是通过网络舆情的演化而导致的,是一种非常规的突发事件。较之其他网民而言,高校学生网络依赖性更大,对社会发展和热点事件关注度高,互动性更强,在网络上也更加活跃。^[5]比如复旦大学林森浩投毒杀人案,清华大学的“朱令案”等等,稍有不慎就会引来巨大舆论。

(四)高校对突发事件网络舆情的防控管理重要性认识不足

一方面突发事件网络舆情本来就发生时间短、影响传播快,留给高校应对准备的时间不多;另一方面是部分高校对高校网络舆情的防控工作未真正重视起来,因此尽管认识到及时应对的重要性,但在绝大部分的实践中却难以做到。另外,高校对网络舆情的处置方式偏于生硬,充当的往往是“管控”的角色,而不是“引导”。对于高校在突发事件网络舆情管理工作中的表现,公众

对高校的期许是积极预防、主动引导,用更主动的姿态应对日益高频高发的突发事件,以达到公众以及师生们对高校管理部门高效处事的期望,维护校园及周边地区的安全与稳定。以往的单纯压制、控制的刻板角色已不被买账,因为那样的应对方式再也难以驾驭当今也许是瞬息万变的突发事件及其网络舆情的的发展,更无从说如何有效地应对突发事件网络舆情了。

三、自媒体时代高校突发事件网络舆情引导机制研究

(一) 健全与外界的网络舆情信息联通渠道

高校要注重对高校突发事件舆情的沟通管理。为了更好地防控高校突发事件及其网络舆情,高校需要政府及社会的支持与帮助。比如与上级教育主管部门建立良好沟通渠道,建立和发展应对突发事件的资源保障体系;与卫生防疫部门进行良好沟通,及时救助在突发事件中的受伤者;通过与学生家长进行良好沟通,了解可能的突发事件前兆,或是让家长了解突发事件的真实进展情况以使得更快更好地解决突发事件,等等。作为高校事件网络舆情的主体受众,公众网民自然是高校应与之进行良好外部沟通的重要对象。大量现实事件表明,舆情危机事件的引发多与高校未能及时主动进行网络舆情回应有关。舆情危机发生前期阶段,高校就应主动在其官方微博、微信等平台及时公布事件的真相及最新动态,避免出现“信息真空”现象。^[6]因为只消在不长时间的官方消息真空期,各种网络谣言及虚假新闻便可不断发酵,促使事件朝着不利于高校的方向发展,若造成不良影响将令高校陷入被动。而且,对事件的隐瞒或迟滞应对更易引发公众猜疑,从而产生更多不实言论,导致事件处理更为棘手。所以应及时通报事件进展情况,回复公众的提问及质疑,实现真诚有效沟通,争取话语权,以期更快更好地解决突发事件网络舆情。

(二) 强化突发事件网络舆情监控能力

突发事件一旦发生,相关信息尤其是一些非理性的评论会在短时间内迅速传播,引发舆论热潮。因此,加强对网络平台的公共言论监督,建立事前评估评测体系和日常监测体系,可以准确的把握舆论的发生、发展和未来走向,有效的控制网络舆论所造成的不良后果,防止信息扩散,从而避免由突发事件引发校园舆论浪潮。此外,还应当完善网络舆论监控机制,建立突发事件网络舆情巡查制度,尤其是在国际国内上发生重大事件和新闻热点的时候,要有针对性的进行监测,密切关注舆论走向,及时上报舆论动态。其次,建立一支政治素质高、关注国家时事,了解学校政策学生网络评论员队伍,负责实时关注网络舆情动态,及时跟帖回帖,正确引导舆论话题,把握舆论方向。加强舆情研判工作,通过对搜集的信息去伪存真,去粗取精,分析、判断、归类从而作出正确判断来疏解舆论压力和引导舆论走向。

(三) 建设突发事件网络舆情评估体系

目前,高校的突发事件网络舆情监测不外乎监测、预警和应对三个方面,构建突发事件网络舆情事后评估体系,不仅可以督促高校总结和反思在舆论监控和引导中存在的问题和漏洞,还可以进一步提高相关部门处理和应对突发事件网络舆情的能力,做到防患于未然。建立专门的突发事件事后评估机构,组建一支专业团队,系统性的开展事后评估工作,提升高校在应对突发事件网络舆情中解决问题的能力;构建突发事件事后评估信息系统,运用大数据构建数据分析模型,提升信息的收集、分析、筛选和处理能力;制定事后评估工作规范,完善评估对象、评估方法、评估技术等相关内容,使事后评估工作更加规范化、系统化;完善突发事件网络舆情事后评估的配套措施,包括研究制定事后评估法律规范,促进评估工作法制化;探索事后评估绩效考核,根据考核结果给予相应奖惩升迁,促使评估工作人员更好的开展工作;引入第三方评估机制,促使评估工作科学化、法制化和客观公正化。^[7]

(四) 制定网络管理相关制度规范

要制定网络管理相关制度规范,建立校园舆情防控机制。面对新媒体环境下的诸多风险,学校应该增强风险意识,完善管理措施。首先,充分评估识别存在的各种风险,并对风险进行评估和等级划分,根据各等级风险制订应对措施,建立应急管理机制。其次,完善网络管理,提高多媒体技术运用能力;对网络信息进行有效识别、筛查、管理,提高各部门的沟通协调能力和保障信息的共享交流。^[8]最后,加强正面管理,积极征集学生的疑问、建议等,加强课堂网络舆情宣传教育,净化大学生的思想,从而使其自觉自愿的抵制歪风邪气和不良信息的传播,树立危机意识,以健康积极向上的心态投入到学习和生活中。

参考文献:

- [1] 中国互联网信息中心:《中国互联网络发展状况统计报告》.
- [2] 人民网:把思想政治工作贯穿教育教学全过程 开创我国高等教育事业发展新局面.http://dangjian.people.com.cn/GB/n1/2016/1209/c117092-28936962.html?ivk_sa=1024609w.
- [3] 李煜婕:《高校应对突发事件网络舆情的难点及对策研究》[J],高教学刊,2016年第5期.
- [4] 周杭,龙人燕:《浅谈网络舆情对高校突发事件的影响》[A],经济研究导刊,2012年第33期.
- [5] 刘静姿,李瞰.高校学生突发事件网络舆情监控机制研究[J].湖北函授大学学报,2010年第五期.
- [6] 尚红利:《自媒体时代网络舆情政府治理的困境及其消解》[A],行政改革,2016年第2期.
- [7] 游志斌.建立中特大突发事件事后评估制度[N].学习时报,2014年第12期.
- [8] 施小清,钟璐,杨惠娜,刘成城:新媒体环境下高职院校突发事件网络舆情引导和管理机制探究[J],现代职业教育,2020年第35期.