

高校网络舆情现状及引导策略探讨

冯文艳

(大连海洋大学 马克思主义学院, 辽宁 大连 116023)

[摘要]大众“麦克风”时代,网络舆情的应对成为高等学校思想政治工作的新课题。正确认识、及时分析高校网络舆情,是校园网络文化健康发展的必要前提。在分析高校网络舆情现状与问题基础上,提出网络舆情引导机制的现实性策略:建立一支高素质舆情工作队伍,构建“四位一体”的引导机制,运用专业“网络舆情监测系统”等。

[关键词]高校;网络舆情;引导机制

[中图分类号]G255

[文献标识码]A

[文章编号]1007-9882(2013)04-0043-02

网络舆情是社会舆情的一种,并且已经成为社会舆情的主要载体,主要通过互联网表达和传播针对某一事件的各种不同情绪、态度和思想。“根据中国互联网络信息中心(CNNIC)发布的‘第31次中国互联网络发展状况统计报告’显示,截止到2012年12月底,我国网民规模达到5.64亿,20—29岁的青年仍然是网民中规模最大的群体,占30.4%;学生是网民中职业规模最大的群体,占25.1%。”^[1]可以看出,网络利用率最高的群体是高校大学生,他们也是网络舆情的主要生成力量和影响对象。当校园舆情聚集时就可以向舆论转化,为了及时防范不良网络舆情的形成,要正确认识高校网络舆情,并及时对网络舆情进行引导。

一、高校网络舆情的涵义

根据学术界普遍认可的定义,“网络舆情”是“由于各种事件的刺激而产生的通过互联网传播的人们对该事件的所有认知、态度、情感和行为倾向的集合。”^[2]“高校网络舆情”主要是指高校内与大学生常用的一些网络载体上所形成的较为集中的意见、情绪和言论等,有其自身的特点:

第一,内容广,形式新。高校网络舆情的话题涉及国内外社会经济、政治、社会、文化等各个方面,内容的载体也很丰富,有学生论坛、贴吧、即时通信、微博、微信及3G传媒等。第二,主体情绪感染力强。高校网络舆情的主体是大学生,尤其是校园网上的活跃份子。他们会从自己的价值观出发在网上发布某一种引起他们兴趣或触及他们利益的事件,迅速吸引大量知情或不知情的学生进行“围观”,进而参与讨论,很容易互相受到情绪感染而爆发网络舆情。第三,网络舆情的形成还具有突发性和预防难度大等特点。网络的匿名性特征也容易造成大学生在网络发言时的主观随意性强,发帖曝光事件的大学生往往只从自己的观点出发,缺乏深入调查和思考,而其他的大学生往往在没有辨别真假的情况

下跟风顶贴,很容易在短期之内就形成具有一定影响力的网络舆论。

二、高校网络舆情的管理现状

网络舆情是网络时代的新生现象,我国高校网络舆情管控体系还没有建立健全,管控现状不容乐观,存在着以下几方面问题。

(一)舆情应急准备不足,响应速度缓慢

快速反应是管理和控制高校网络舆情的关键,应对网络舆情就是要迅速启动各自职责内的工作,以最快的速度控制事态的扩大。目前绝大部分高校的网络舆情管控体系还不完善,学生处、网络管理中心、宣传部和团委,几大部门分工不明,责权不清,导致在处理高校突发事件时显得反应迟钝、行动缓慢;在网络舆情爆发之时,难以进行快速、有效地应对。

(二)危机处理方式被动,缺乏制度约束

“在过去对一些高校热点问题的处理中,通常采取回避、封堵或‘冷处理’的办法,试图淡化舆情,控制事态,扮演的是‘控制者’的角色而非‘疏导者’的角色。”^[3]高校对大学生在校园网的注册身份核查、信息发布审核和监控等方面没有严格的制度去约束;对学生发布、传播消极、错误,甚至反动的言论等严重问题没有足够的重视和相应的惩处措施,这就容易造成学生在网络虚拟空间的自我放纵,造成言论的过分自由,容易引发网络舆情危机。

(三)舆情管控手段落后,设备投入不足

网络舆情具有形式新、爆发快、扩散广等特点,网络上一些不满情绪和不实信息也可以在匿名情况下随意发表,而网络传播的不良信息和反动言论,学生随时可以看到并扩散,在这种状态下高校用对待校园舆情的管控手段如学生工作“人盯人”的战术是难以奏效的,传统手段已无法满足现代网络时代的需要。而新的网络舆情管控体系还没有建立健全。网络舆情管控体系应

[收稿日期]2013-04-20

[基金项目]辽宁省教育科学“十二五规划”课题:“辽宁普通高校学生网络舆情引导机制研究”(JG12DB068);2011年辽宁省社会科学规划基金项目(L11DZZ057)

[作者简介]冯文艳(1979-),女,辽宁大连人,硕士,大连海洋大学马克思主义学院讲师,主要从事德育研究。

该包括网络舆情信息监控分析平台,用于处理信息和预警的数据库群,有害信息过滤系统及专业舆情监测软件等。但由于设备购置成本高,操作技术难度大等因素的限制,国内大部分高校都不具备专业的网络舆情管控体系,还是主要依靠网络管理员和舆情工作人员的人工监测,这已经很难适应快速多变的网络舆情监测需要。

三、高校网络舆情的引导策略

(一)建立一支高素质的舆情工作队伍

高素质舆情工作队伍的建设是高校网络舆情工作开展的基础。目前,许多高校都组建了一支网络舆情工作队伍,各有特色。例如,“西安交通大学网络舆情团队依托该校信息网络中心的技术监控与技术分析;湖南大学网络舆情工作由枫帆网络俱乐部负责;东北大学通过有效整合工作力量,建立了和谐阳光网评团队等。”^[3]

高校建立的高素质舆情工作队伍,需要注意以下几点:第一,要有完善的舆情工作领导小组和组织建制,能够承担起舆情的监测管理职能。第二,机构需要组建一支专、兼职结合的网络舆情工作队伍。网络舆情工作人员可以由高校宣传部门工作人员、网络中心工作人员、学生辅导员或共青团干部组成;另外,最好吸纳一批思想素质高、业务能力强的大学生加入工作队伍,在专职老师的指导下以兼职的方式参与工作;三是要努力培养网络论坛、微博、贴吧中的校园“意见领袖”。“意见领袖”通常是一些因为经常发布精彩内容而拥有众多“粉丝”的资深网民和BBS版主,也有备受学生青睐的高校教师。一般公众在面对海量信息时往往不知所措,这种情况下,“意见领袖”通过自己的言论来强化主流舆论,争取中间舆论,孤立错误言论,对人们的判断力起着重要的影响作用,能够为人们的决策提供重要依据。可见,“意见领袖”的作用就是充分发挥网络评论的积极引导作用,实现对校园网络舆情的引导。

(二)建立健全高校网络舆情引导机制

“网络舆情在显示产生互动的过程中,会以不同的方式经历一个形成、高涨、波动和最终淡化的发展过程。”^[4]在高校出现突发网络舆情之后,应在了解网络舆情发展规律的基础上,注重建立“四位一体”快速反应引导机制,尽可能降低事件带来的不良影响。“四位一体”快速反应引导机制以快速反应为核心,涵盖信息汇集、紧急应对、迅速联动、有效引导四个方面。四个环节之间应在很短的时间内相继启动,甚至同步启动,否则,将大大降低舆情的引导效率,甚至导致错失良机。

首先,要进行信息汇集,并迅速上报。敏感信息一旦出现或突发事件发生后,通过学校舆情工作队伍和舆情收集网络,快速地收集网络舆情相关信息。需要注意的是,信息的收集以是否急需引导作为导向,有选择地汇集舆情信息,以提高舆情引导效率。高效率的信息汇集在“四位一体”的引导机制中起着先导性作用,因为“舆情信息汇集得如何,直接影响到舆情信息的质量,从而对决策的质量产生深刻的影响。”^[5]有效信息收集之后,由网络舆情团队快速地整理分析,初步确定事件级别,通过报送机制,上报学校主管领导和市级、省级教育厅思政处和网络舆情协调领导小组,与上级相关部门进行沟通,并根据具体情况启动应急预案。

其次,要紧急应对,迅速联动。在信息上报之后,高校网络舆情工作队伍应随时关注网络的后续反应,并且应将舆情进行必要的分类,对不同种类的舆情进行引导,需要采取不同的策略和方式。如果是校内舆情,则需将学校内部的网络平台作为重点,加大学校舆情引导队伍的工作,开展以网络言论为主的紧急应对工作,引导舆论,缓和矛盾。如果是对外舆情,学校则要及时表明官方态度,与媒体和当地政府部门达成共识,联手干预,形成“内外结合”的引导力量。

最后,要运用策略,有效引导。在舆情引导时,要采取“主动引导”的传播策略,可以从以下两个方面着手:第一,拓宽宣传路径,突出高校信息沟通平台。比如高校可以对外公布学校官方微博、校长微博等,充分利用新的信息渠道为网络舆情的汇集和分析提供方便。第二,“发挥‘议程设置’的功能和作用,采取典型报道和深度报道有机结合的灵活宣传模式。”^[6]“议程设置”体现的是媒介与公众相互影响的关系。在公共领域中,“议程设置”的功能体现在一部分舆情将被充分“曝光”,而另外的一些不进入公共领域而被“遮蔽”。高校的网络舆情引导可以充分发挥议程设置的功能,既可以精选某些有利于引导方向的主题,开展深度报道;也可以引入和介绍某些与主流观点不一致甚至相反的事实和观点,进一步引导师生加入到特定主题的讨论活动中,一定程度上满足广大师生的“宣泄”需要,提高其对谬误事实和错误观点的辨析力和免疫力,强化他们的信息素养。”^[6]经过有效引导,使网络舆情化解,不至生成网络舆论。

(三)运用“网络舆情监测系统”进行专业监测

“网络舆情监测系统是指对在一定网络空间内,围绕中介性社会事件的发生、发展和变化,对民众持有的社会政治态度集合而进行计算机监测的系统的统称。”^[6]专业的网络舆情监测系统目前已经被政府部门和知名企业广泛采用,高校也需要用这种专业技术手段进行舆情监测。该检测系统一般由自动采集子系统(采集层)与分析浏览子系统(分析层与呈现层)构成,通过信息的采集、分析,可以把负面舆情、分类舆情、最新舆情、专题跟踪、舆情简报、分类评、图表统计和短信通知等形式推送给用户,高校可对合理意见及时采纳,对不良信息和反动言论进行过滤,大大提高网络舆情监测的实效性。

[参 考 文 献]

- [1] 中国互联网信息中心.第31次中国互联网络发展状况统计报告[R].2013-1.
- [2] 曾润喜.网络舆情管控工作机制研究[J].图书情报工作,2009,(18).
- [3] 曾润喜,王国华,徐晓林.高校网络舆情的控制与引导[J].情报理论与实践,2009,(11).
- [4] 姜胜洪.网络舆情热点的形成与发展、现状及舆论引导[J].理论月刊,2008,(4).
- [5] 中共中央宣传部舆情信息局.舆情信息汇集分析机制研究[M].北京:学习出版社,2006.
- [6] 蔡晓平,李海云.校园网络舆情诊断及引导研究——以广东省高校为例[J].高教探索,2011,(6).

[责任编辑:高登辉]