

# 全媒体环境下教育考试舆情预防、监测、干预、引导策略探究

张立群 方文英

(浙江经济职业技术学院, 浙江 杭州 310018)

摘要: 本研究基于全媒体时代特征, 通过分析全媒体环境下教育考试舆情的发展、变化新特征, 探究全媒体环境下教育考试舆情的影响因素, 并尝试对教育考试行政管理单位、教育考试组织单位、网络舆情多发平台等相关主体提出建议, 试图为教育舆情预防、监测、干预工作提供参考。

关键词: 全媒体; 教育考试; 舆情

## 一、引言

“全媒体”是这个时代的特征, 是技术达到一定水平后的必然结果。全媒体时代信息传播的方式、广度、速度都是空前的, 呈现廉价、迅速、庞大和自愿等特点, 人们多了表达个人观点、评价各种现象、共享众多信息的渠道。

舆情即社情民意, 关乎民情、民力和民智, 尤指公众受中介性社会事件刺激而产生地反映社会客观情况的社会政治态度。教育是民生, 更是国家战略。围绕教育考试, 不断有各种热点话题产生, 这类话题的铭感度高, 尤其是在“好事不出门, 坏事传千里”的传播规律下, 各种与教育考试相关的负面信息、热点事件、突发事件等极易在全媒体环境中发酵, 最终演变成舆情事件, 使教育考试的公信力受到质疑, 并增加了管理成本。因此, 在全媒体视域下研究教育考试领域网络舆情的特征、影响因素, 提出加强教育舆情防范应对、干预引导, 对教育考试利益相关方及时获取正确的信息、保障各方权益、维护教学考试公信力、维护社会稳定、助力教育高质量发展, 具有积极现实意义。

## 二、全媒体环境下教育考试舆情特征

教育舆情一般分为正面舆情与负面舆情, 负面舆情容易造成社会焦躁和信任缺失。负面教育考试网络舆情通常与突发的教育考试事件密切相关, 此类舆情可以通过全媒体渠道迅速扩散、引起关注, 本文所研究的教育舆情主要针对负面舆情。全媒体环境特征, 使得教育舆情产生、发展、监测、引导等都与以往有所不同。

1. 多种渠道、多元主体, 使教育考试舆情发生的可能性增大。发声在网络, 发酵在网络, 舆情产生与蔓延的场所发生变化, 对教育考试舆情监测、引导要求与网民要求相互匹配, 及时性、严谨性、有据可依变得尤为重要。发声渠道多样化, 发生主体多元化, 使对舆情的监测难度提高, 参与监测、引导、处置人员的要求提高, 包括人员配置、人员能力等方面都需要适应全媒体时代的特征与要求。

2. 非面对面, 信息传递图文、视频并茂, 使教育考试舆情传播不受控制的可能性变大。全媒体环境特征致使教育考试事件发酵速度快, 偏离事件当事或首发人本意的解读可能性变大, 个体事件形成群体关注的可能性变大, 及时、快速做出合法合情合理的解释与舆情发酵程度关联性很大, 故而在舆情引导上提出了新要求。碎片化的事件内容截取, 在网络会上被各类人群用自己的思维方式解读, 容易出现过分解读、偏离事实全貌等情况, 全媒体环境下对舆情产生事实全貌梳理要求更高。

3. 教育考试舆情的产生和发酵都会引起教育考试各参与方的重视、教育考试利益相关者的关注。而在全媒体环境中, 公众通过媒介发声的渠道增多、发声成本降低, 获取舆情信息更加方便快捷, 舆情的消极性将快速影响考生、家长、学校、教育考试主

管部门等各方的利益, 进而导致社会性情绪的产生, 从而影响公众对教育考试管理部门、组织部门公信力的判断, 全媒体环境下对教育考试舆情监测、处置时效性上提出了新要求。

## 三、全媒体环境下教育考试舆情的影响因素研究

教育考试舆情发生、传播的环境发生了变化, 公众对全媒体的高应用, 使得引发舆情的影响因素也发生了改变。

1. 教育考试组织与实施中有可能引发舆情事件的因素。试卷方面, 涉及到出题、题目的难易程度、试卷的安全, 试题及答案、评分细则、评分参考、命题人员及命题过程等诸多方面, 关系到教育考试的公平公正性, 是容易让大众关注的舆情焦点。组织实施方面, 从考前的报名、资格核验、体检、考试日程安排, 考中的考务准备、考场设置、监考人员安排、考生身份核验、突发/偶发事件处置, 再到考后的阅卷人员安排、阅卷过程监控、成绩公布、分数划定、录取结果公布等全流程各环节的方方面面, 中间的任务一个环节、一个动作不规范, 都会造成一连串的问题, 极易产生舆情。

2. 教育考试信息发布渠道及质量是可能引发舆情事件的因素。在全媒体时代, 对公平的要求比传统媒体时代更高, 信息公开程度是信息差产生的原因之一, 公众不希望自己和别人发生信息负差。信息通过什么样的信息渠道发布, 公众的看法会不同。同样的信息在不同的信息渠道获得, 给公众的感受是不一样的, 假如像试题命制原则、管理细则、考试分数等重要信息首先是从非官方渠道传出与获得, 引发舆情的概率将增大。官方媒体信息发布的质量、发布的及时性, 是公众所关注的, 同时也是网络舆情是否发生、严重程度的影响因素。

3. 教育考试相关特征可能引发舆情事件的因素。教育考试事件的性质、影响面, 决定有多少公众对会此事件产生关注、引发讨论, 敏感高度、影响面大、利益相关者多的事件, 必然会有更多人更持续的关注, 引起舆情的可能性更大, 舆情严重程度会越高。

4. 利益相关者特征, 对舆情的产生、扩散有一定影响。利益相关者的身份、地位、影响力、动机, 是影响舆论形成和传播的因素。网络主流媒体观点、KOL发声态度, 也是舆情发展方向的重要影响因素。

5. 舆论的形成和发展, 与社会情绪和价值观有较高的相关性。不同的历史时期, 社会公众对相似的教育考试事件的态度是不尽相同的, 在全媒体时代发声成本较低环境下, 部分公众的情绪会比传统媒体环境中更容易释放。而对公平公正公开要求的提高, 公众的价值理念也有所不同。

## 四、全媒体环境下教育考试舆情的管理机制建设研究

在全媒体环境下, 教育考试主管部门、组织者可从制度、执

行等方面规范教育考试舆情预防、监测、干预、处置,通过复盘、改进工作使教育舆情尽量少产生或在舆情产生后朝积极方向发展,以维护教育考试公信力。

1、教育考试行政管理单位,从理念树立、制度制定、技术支持、机构设置、人员配备等方面加以思考,从管理的角度重视教育考试舆情预防、监测、干预、引导、处置全流程。

A. 理念:树立以人为本、平等沟通、信息公开的管理理念,科学研判全媒体环境下舆情产生、发展规律,提高与教育考试相关工作的质量,注重细节,使教育考试管理、组织等环节操作规范,组织得当。与教育考试相关的信息及时公开,为公众建立多元化的信息获取渠道,主动向公众宣传教育考试信息,让公众主动与被动相结合的方式获得教育考试信息。从官方渠道广而告之,让公众在第一时间了解权威政策,听到官方声音,避免教育考试信息被误解误读误传,而产生舆情。畅通社情民意传递和反馈渠道,拓展公众表达空间。联合公安机关,加强对全媒体各渠道的教育考试舆情的预防、干预、引导。树立主动与全媒体平台建立深度合作的理念,舆情治理模式从信息管控主导型向信息沟通主导型转变,共同维护教育考试网络环境

B. 制度:建立科学的教育考试网络舆情管理办法,明确教育考试舆情管理的权限,约定教育考试舆情的等级、介入管理的主体、引导策略。建立科学的教育考试网络舆情指标体系,快速监测出舆情后,及时确定危害程度,根据不同危害的不同等级提出处置建议。建立健全的教育考试网络舆情管理责任制,仅仅靠内驱力去对舆情实施监测、干预、引导管理,是不够的;用健全的责任制度,从他律层面明确与教育考试相关各方在舆情方面的责任,对教育考试网络舆情管理有积极作用。规范舆情处置流程,及时性与科学性结合。

C. 技术:建立有效的教育考试网络舆情监测系统,根据国家教育考试网络舆情指标体系中的内容类别,与各大科研机构、高等学校、头部企业共建教育考试网络舆情监测系统,利用现代高科技,开发、利用先进监测技术,在全媒体范围内及时监测网络舆情情况,为科学、合理开展教育考试舆情干预、引导、处置奠定技术基础。

D. 人员:组建专业化舆情监测队伍,建立合理的教育考试网络舆情管理培训机制,以系统化的理念,教育培训管辖范围内的教育考试过程实施单位,使其具有适应全媒体环境的教育考试网络舆情监测、干预、引导管理处置能力。加强对舆情监测、引导、处置人员的专业培训,提高舆情监测、引导、处置人员的职业素养,具备正确的舆情处置意识。

E. 机构:除设立技术支持、监测等机构外,可尝试设置特定的问题疏导中心,让与教育考试相关的人员在发生、发现问题后有畅通的反映问题的渠道;并及时指定问题解决人员对该问题做出合理解释或处理;建立必要的教育考试网络舆情定期通报制度,在一定范围内通报典型案例,研讨舆情不同阶段的处理办法。

2、教育考试过程实施单位,应严格按上级教育考试主管部门的要求,在制度、技术、流程、人员管理等严格执行、规范操作。也应从责任落实、加强管理、积极教育等方面思考,加强本单位制度建设和人员管理工作,以提高教育考试舆情预防、监测、干预、引导、处置能力。

A. 层层负责制,成立教育考试舆情监测与管理职能部门,单位主要领导担任领导,考试组织部门作为管理主体,负责本单位教育考试舆情的监测与管理。建立教育考试舆情管理方案,将舆情分级分类,并制定对应预防与疏导策略。建立教育考试舆情

预防策略,将舆情防范于未然,定期学习、了解社会教育考试舆情相关案例,组织研讨,对已发生的问题,不管是本单位还是其他教育考试单位或利益相关者引发的教育考试舆情,研制针对性强的预防策略,避免类似事件由本单位的人或事或物而引发。

B、加强舆情发声者的教育管理工作,对本单位涉及的与教育考试有关的人员,定期或不定期进行教育引导,深入基层了解与教育考试相关的一线人员,包括但不限于学生、家长、老师、教学管理人员等的对教育考试方面的诉求,解决合理诉求,引导他们合理表达,科学看待问题。主动发布教育考试安全管理要求,积极开展教育考试舆情案例警示教育。对可能发生的教育考试舆情事件,做到事前预警、事后追踪,对事件本身、涉事人和事、公众舆论、社会影响等实时关注,做好后续舆情事件的复盘反思,为之后类似舆情危机提供正确处理范本。

3、网络平台,从经营理念、社会责任感层面,以民生为己任,营造风清气正的网络环境;从技术层面合理约束发声源,严把信息真实性审核关,避免不良不实信息由本平台流向社会,对社会造成负面影响,给公众增加焦虑。

A、实名认证信息采集多元化。近年来,网络事件中流行一句话,“造谣一张嘴,维权跑断腿”。这些事件背后,有认知上的偏差,也有非实名制或实名制的信息不够多而“造就”的“胆大妄言”。社会属性对人为约束力强,在用户注册时,收集更多实名信息,或为不同网络行为用户设定不同要求的实名制信息,如仅仅查看和发帖留言评论的用户需提供不同的获得权限的信息。

B、做实信息真实性认证。从近几年网络舆情的情况分析后,发现非常多的舆情事件,看到最后不知谁真谁假,更有甚者从一开始就是假的,或者为宣泄私愤,或者为博流量,背后目的并不单一。教育考试关系到民生问题,民心稳定很重要,要杜绝不实信息在网络传播,导致民众误解、愤怒,进行影响民心稳定。

C、制定科学合理的处罚机制并严格执行。网络平台应制订科学合理的处罚机制,对信息造假、暴力语言、舆论误导等行为,做出事先约定,事中事后认定处罚,并由网络平台公告,向公众说明。从网络平台层面严厉打击非法传播者,对相关账号实行处罚。

## 五、结论

本研究通过对全媒体环境下教育考试舆情现状及存在问题的探究,以及对全媒体环境下教育考试舆情的影响因素和管理机制建设的研究,提出了一系列应对策略和建议。这些策略和建议将为在现实环境下教育考试舆情干预、引导提供操作参考,有利于在面对社会上不断涌现的教育考试相关热点话题时,能做出正确舆论监测、干预和引导,营造有利于教育考试改革发展的舆情环境。

## 参考文献:

- [1] 郑婷婷. 高校教育舆情的监测、预警、干预和引导工作机制研究[J]. 黑河学刊, 2018(05): 20-22.
- [2] 蒋明敏. 情感视域下突发公共事件网络舆情的治理策略[J]. 江西社会科学, 2020, 40(12): 190-198.
- [3] 严必锋, 李佳玲. 教育招生考试网络舆情的风险透视与治理对策[J]. 黎明职业大学学报, 2023(01): 89-96+108.
- [4] 杨跃东, 李猛哲, 鲁欣正. 自媒体时代教育考试网络舆情治理机制探析[J]. 中国考试, 2021(04): 7-14.
- [5] 鲁杰, 王媛, 赵媛. 全媒体时代教育舆情发展态势与风险防范[J]. 中学政治教学参考, 2022(20): 1+4-5.

基金来源:2023年浙江省教育考试和评估“十四五”行动计划专项课题(课题批准号:ZJEEA14569;课题名称:全媒体时代考试舆情监测、干预、引导策略研究)