

新媒体背景下高校网络舆情特征与引导策略的研究

韩 璟

(银川科技学院, 宁夏 银川 750000)

摘要: 伴随网络技术与智能手机普及, 人工智能、5G、大数据技术被广泛应用在传媒领域, 大众步入新媒体时代, 越来越多高校师生运用新媒体平台, 发表意见, 传播信息, 校园突发事件、热点话题和焦点事件往往会迅速引起师生关注和议论, 形成网络舆情。高校是社会舆情与网络舆情的聚焦点, 本文立足新媒体背景, 从传播主体、影响、范围、表达入手, 分析高校网络舆情的特征, 针对高校管理人员在认识偏差、引导方法与组织体系中出现的问题, 围绕正确认识网络舆情、科学预防网络舆情、完善组织保障体系、构建协同治理机制, 探讨校园网络舆情的引导策略, 为营造和谐校园网络氛围提供合理化建议。

关键词: 新媒体; 高校; 网络舆情; 特征; 引导

在新媒体背景下, 网民只需拥有一台移动设备, 良好的网络环境, 以及一个社交媒体账号, 就能了解、评论和传播信息, 新媒体平台已经成为大众获取信息、交流思想、发表意见的重要途径。根据第54次《中国互联网络发展状况统计报告》显示, 截至2024年6月, 我国网民规模近11亿人(10.9967亿人)。其中, 高校师生是新媒体平台的重要用户群体, 他们乐于接触新事物, 拥有较高知识层次, 传播信息的积极性强。新媒体时代到来, 改变了舆论生态和媒体格局, 冲击着高校师生生活交流方式, 他们热衷于利用网络表达诉求、发表观点、争取权益, 给高校网络舆情治理带来了挑战。

一、新媒体背景下高校网络舆情的特征

与传统传播载体相比, 新媒体具有传播速度快, 范围广的特点, 使高校网络舆情呈现多元化特征。

(一) 主体的特殊性

高校网络舆情传播主体存在特殊性。在新媒体背景下, 网络 and 手机在人们学习生活中发挥的作用越来越突出, 只需注册社交媒体账号, 人人都可成为发声者。高校是培养高素质人才的高地, 在互联网和社交媒体的支持下, 大学生能够快速获取所需信息, 了解感兴趣的资讯, 在社交圈中分享和交流。当代大学生是互联网环境中的主力军, 成长在网络快速发展和信息高速传播的时代, 他们十分熟悉网络工具和媒体使用方法, 再加上受教育水平较高, 拥有活跃的思维, 愿意积极地在网络中发表看法。但是, 大学生尚处在“人生拔穗期”, 思想观念不够成熟, 看待事物的视角不够全面, 缺乏明辨是非能力, 思想意识不够坚定, 容易被网络媒介中复杂信息和各种诱惑干扰, 甚至被误导, 做出错误网络行为。

(二) 传播的迅速性

高校网络舆情传播速度快。与高中阶段学习氛围相比, 高校学习环境相对宽松自由, 大学生的生活和学习时间较为充裕, 拥有更多上网, 学习网络软件制作, 视频剪辑的时间, 十分熟悉各类网络媒体, 对校园内外的热点话题和新鲜事物关注度高, 善于在网络上转发、评论和发布信息。高校大学生的社交圈子较大, 如班级圈、家庭圈、社团圈、校园表白墙等, 通过网络关系或现实关系网络, 能够迅速传播信息。再加上移动端设备便利化和普及化, 新媒体呈现出无界化的传播特点, 大学生只需轻轻一点, 就能实时发送和传播。一旦出现热点话题或感兴趣事件, 大学生往往会登录社交账号, 第一时间转发和分享到网络世界中, 甚至快速发酵, 登上热搜榜, 引起大众热议, 产生“雪球效应”, 加剧网络舆情的影响。

(三) 影响的广泛性

高校网络舆情影响的群体十分广泛。新媒体信息传播门槛较

低, 诸多平台都支持大学生发声, 一些新媒体平台成为高校舆情发酵和传播的源头。大学生是使用社交媒体的重要群体, 无论是抖音、微博还是微信, 拥有诸多关注者或熟人, 掌握着多元化的信息传播渠道, 所以发布的言论传播范围广, 甚至可以影响到远在千里万里之外网民的看法和态度, 造成较大舆论效应。面对新媒体环境中复杂化、碎片化的信息, 由于受教育程度和年龄水平相近, 大学生信息识别和判断能力近乎相同。一旦了解到感兴趣的舆论信息, 往往会产生相同的情绪和看法, 迅速向身边同学分享观点, 还可以向老师和网友分享观点和看法, 迅速让大众知晓, 引起群体效应, 容易给高校形象和教职工带来负面影响。

(四) 表达的非理性

高校网络舆情表达表现出非理性、情感化特点。由于网络隐匿性强, 诸多人会毫无顾忌地发表意见, 散播谣言, 发表的言论往往缺乏真凭实据。在高校网络舆情中, 大学生是主要参与群体, 拥有强烈的自我表达意愿, 乐于关注和分享新鲜事物, 是互联网中活跃群体之一。大学生关注多元化领域和内容, 如权益保障、情感问题、文化交流、经济消费等热点话题, 但由于心智不成熟, 接触社会较少, 且在未能了解事情全貌的前提下, 在评论热点新闻, 或表达观点时, 容易将个人情绪带入其中, 在网络平台上发出非理性的声音。

二、新媒体背景下高校网络舆情引导存在的问题

(一) 认识存在偏差, 危机应对意识不强

高校管理人员对新媒体的认识存在偏差, 未能正确认识新媒体对舆论生态和媒体环境的冲击, 不能深入理解新媒体传播范围、内涵形式和影响深度。在校园舆情处理和应对上, 部分管理人员仍局限于传统工作理念和方式, 危机意识不强, 不能做到快速反应, 准确响应社会大众关注的事物, 延误舆情处置时间, 甚至因此导致高校形象受损, 难以适应高校网络舆情治理和引导需要。

(二) 引导方法滞后, 突发危机处理失当

部分高校运用的网络舆情引导方法较为单一, 无法科学地处理突发性事件。在信息发布渠道上, 高校管理人员通常依赖传统宣传引导方式, 按照学校—学院—辅导员—学生的路径, 逐层发布引导性信息, 部分学校发布的信息内容充满空话、套话和官话, 未能正面回应社会信息需求与大众质疑。同时, 部分学校采取硬性管理手段, 采用删除、封号处理方式, 处理方法缺乏引导性, 无法适应新媒体时代需要。尤其是一些小型校园事件, 部分高校采用撤销话题、隐晦实情、禁止评论等手段, 导致舆情进一步发酵, 使大众出现抵抗和反感情绪, 甚至演变出大型网络舆情事件。

(三) 组织体系缺乏, 专业能力有待增强

高校缺乏健全的网络舆情组织体系, 在应对预案、机构设置、

人员职责上重视程度不足。一方面,部分高校尚未设置专门网络舆情管理机构,未能组建起对应的新媒体运营和辟谣团队,缺乏专业舆情工作人员。在二级学院,网络舆情也往往由辅导员或其他岗位人员负责,缺乏专门应对和处置人员。另一方面,部分管理人员缺乏处置舆情的专业素养和能力,存在媒介素养不高,获取和回应网络舆情主动性低的问题。部分辅导员网络媒介素养水平不高,缺乏处置和引导知识储备,难以科学引导热点事件走向。

(四) 监测手段不科学,媒介素养参差不齐

高校网络舆情监测手段不够科学。受经济条件和客观因素限制,部分高校尚未引进网络舆情监测系统,缺少专业软件和第三方服务支撑,难以全方位地监测校园网络舆情,更多地依赖人工分析和监测方法,不能高效地分析和处理庞大数据信息,也就无法提前预测、研判和引导,处在被动处置状态。同时,受传统学术教育理念影响,诸多大学生更关注学习成绩,不注重媒介素养,缺乏识别媒介信息的专业知识,信息验证和判断能力不强,仅一味地获取信息,难以评价信息可信度和准确性。

三、新媒体背景下高校网络舆情的引导策略

(一) 正确认识网络舆情,树立引导思维理念

首先,高校应正确认识新媒体给网络舆情带来的新变化和新情况,从学校管理和治理角度出发,树立新理念、新思维,运用先进网络技术,综合分析网络舆情传播规律和特点,做好舆情监测、预警、分析、防范和处理工作,构建常态化舆情引导工作体系。其次,高校应采用引导性工作方式,取代单纯的管控手段,积极关注和回应社会关注的舆论,坚持公开透明的原则,迅速发布官方信息,针对性地开展舆论引导工作,转变受众对舆情信息的看法,达到控制网络舆情的效果。具体而言,学校应转变单向发布命令和通知的方式,采用多元化的引导手段,用接地气的网络话语与学生对话,站在学生角度,发布话题内容,引导学生做出理性分析和判断,减少情绪化发声。还应结合学生上网习惯与媒介偏好,开展思政教育和引导工作,第一时间回应学生关注的话题,并尊重不同观点和声音,以情感化话语,摸清师生诉求,通过积极沟通对话,正确获得师生和其他受众认同。

(二) 科学预防网络舆情,健全应对处置机制

高校应增强舆情危机预防意识,建立动态监测、研判预警、信息发布和善后处理机制。在新媒体背景下,网络舆情发展具有一定规律,具有可预见性,首先,学校应采用技术预防与人员预防策略,全面监测校园舆情信息。在技术监测上,要引入舆情监测与分析软件,发挥云计算与大数据技术优势,精准地识别负面舆情,动态监测校园舆情信息。在人员监测上,学校应组建线下网络舆情监测团队,安排辅导员、任课教师、学生党员、班干部加入,全方位、全天候地监测舆情,及时发现潜伏期舆情信息。其次,学校应采用科学舆情研判和预警策略。对于线上线下搜集的舆情信息,管理人员应严谨地开展信息筛查工作,经过整合后,上报专业化的舆情研判团队,根据大数据和专家给出的意见,预测网络舆情风险,并针对性地设置线上线下应对预案,降低舆情影响力。根据不同网络舆情严重程度和影响力,学校可划分层次化预警等级,制定对应应急预案,安排各个部门协同开展处置工作。此外,学校应搭建官方权威信息发布平台。在发生舆情事件后,学校应联合官方机构,占领权威信息发布平台,正面地回应网络舆情,持续性公布客观准确的信息,披露事件处理进度,避免大众受虚假信息误导。最后,要做好善后处理工作。学校应主动了解大众建议和反馈,搜集有价值的建议,汲取舆情响应和处理的经验,并安排好舆情当事人的心理和思想辅导工作,开展专业化

心理疏导,降低舆情带来的负面影响。

(三) 完善组织保障体系,提高应对导控能力

首先,高校应加强组织机构建设,完善网络舆情引导组织保障体系。学校应建立网络舆情应对与引导工作组,邀请学校团委、院系、网络中心、宣传部、学生处人员,组建专业化舆情引导团队,并配置专门的工作场所,给予运行经费、设备设施方面的支持,明确工作小组中各部门人员管理职责,定期完善应对预案与处置流程,促进网络舆情引导向规范化方向发展。其次,学校应重视网络舆情人才培养,组建起具有专业知识储备、具有舆情引导能力的专业团队。要邀请多学科专业骨干人员,如信息科学、心理学、新闻学、管理学学科人员,组建由班干部、学生党员、基层教师、中层干部组成的专业梯队。其次,学校应面向专业团队成员,开展网络舆论主题培训活动,设置舆论危机应对、公众沟通能力、舆论引导技巧、舆论应对责任等方面培训内容,使各管理人员能够熟练运用社交媒介,快速获取和分析信息,有效甄别网络舆情,及时处置和引导网络舆情。此外,学校可选择具有一定威信、良好媒介素养的学生骨干,组建信息员团队,利用各种途径和方式,打造正能量宣传与辟谣网络,帮助身边同学辨别和认知网络信息,引领高校网络舆情方向。

(四) 构建协同治理机制,提升网络媒介素养

首先,高校应坚持协同治理理念,联合教育部门、网信部门、主流媒体,建立线上线下综合治理机制,通过及时沟通对话,共享信息内容,合作研判和处理网络舆情,并发挥新媒体矩阵作用,利用小红书、抖音、知乎等平台,开展正面宣传引导工作。其次,学校应注重媒介素养教育,培养师生认识、评估和分辨网络信息的能力,做到全体师生不信谣、不传谣。具体而言,学校应将网络媒介素养教育融入大思政格局中,设置网络媒介素养通识课与选修课,在全校范围内开展研讨交流、学习分享、专家讲座活动,并利用校园公众号、广播和网站,宣传文明上网规则,营造风清气正的校园网络氛围,提高师生网络媒介素养。

四、结束语

综上所述,伴随新一代信息技术推出和广泛应用,凭借互动性、快捷性、自由性优势,新媒体广泛吸引高校师生群体,网络舆情治理难度不断提高,传统的高校舆情治理方式已经难以适应时代需要。因此,高校应主动应对网络舆情变化和挑战,加强网络舆情引导,通过树立引导思维理念、健全应对处置机制、完善组织保障机制、构建协同治理机制等方式,构建长效化、多层次、全方位的网络舆情管理机制,提高网络舆论监控、预防和引导水平,营造和谐的校园舆论环境,推动高校内涵式发展。

参考文献:

- [1] 刘洋. 新媒体时代高校网络舆情演化机理及对策研究[J]. 大学教育, 2024(01): 8-13.
- [2] 蒋彦君, 周溢青. 新媒体背景下高校网络舆情管理困境与对策研究[J]. 产业与科技论坛, 2023, 22(17): 256-258.
- [3] 秦蓁. 新媒体时代下高校大学生网络舆情特征及管理机制研究[J]. 数据, 2023(01): 209-210.
- [4] 张丽君, 陈淑敏, 张茁苗, 等. 新媒体时代高校网络舆情引导及应对机制研究[J]. 张家口职业技术学院学报, 2022, 35(04): 42-44.
- [5] 曹胜亮, 朱亚美. 新媒体时代高校网络舆情正向引导研究[J]. 黄冈师范学院学报, 2022, 42(05): 28-32.

项目信息:宁夏回族自治区教育厅一流专业项目:网络与新媒体,文件批准文号:宁教高办〔2021〕7号