

新时代高校舆情管理困境及对策研究

邵敏

(南京传媒学院戏剧影视学院, 江苏南京 211172)

摘要:在自媒体迅速发展的新时代,微信朋友圈、微博、抖音等自媒体已渗透进高校大学生的学习生活里。高校网络舆情的产生,将会对高校师生的思想行为、校园和睦,甚至是社会安稳产生重大影响。现如今在高校舆情管理方面仍然存在舆情治理体系尚未建立完善、舆情引导受各类微平台影响、舆情立场差异、舆情根源认识不足等问题,这些问题产生的不良影响亟待解决。及时掌握高校舆情动态,因势利导,正确处理高校舆情危机,对稳定高校管理工作、构建和谐校园环境具有重要意义。

关键词:高校舆情;管理困境;管理对策

一、舆情与高校舆情的含义

(一) 舆情与网络舆情的含义

舆情是指“在一定的社会空间内,围绕中介性社会事项的发生、发展和变化,作为主体的民众对作为客体的执政者及其所持有的政治取向产生和持有的社会政治态度”。

网络舆情是以网络媒介平台为载体,一般以突发时事为焦点,广大网民群众对此进行传播交流和互动,所产生的立场、看法、情绪表达以及后续影响力的集合。网络舆论通常是广大网民主观性地表达,以文字、图片、视频等多种形式通过自媒体平台发布在互联网。

(二) 高校舆情的含义

高校舆情是高校管理者了解教职工及学生思想状况、行为动态的重要途径。校园中在涉及师生切身利益方面,如校园教学、管理制度或者学生安全问题中常会产生较多高校舆情。从以前的研究中可以看出,高校舆情主要包括两个方面的内容,一方面是高校的教职工及学生对社会发生的实时事件或对校园内与自己利益相关的事件所抱有的各种情绪、看法的表达;另一方面是社会各个领域、各个阶层对高校突发事件或者高等院校师生行为所做出的评判。

二、高校舆情传播方式及特点

(一) 高校舆情的传播方式

美国学者麦库姆斯和肖在20世纪70年代提出了“议程设置理论”,理论表明大众传播一般不能控制人们对某一事件或意见的具体看法,但可以通过大众传播媒介设置议程,通过提供信息和安排相关的议题来有效地影响受众对周边环境的感知与判断。

现如今社会不断发展,媒介环境也产生了巨大改变,网络新媒体已经打破了传统媒体对信息传播的控制,大众已不再是被动地单方面接受信息的“受众”,而是变成了如微信朋友圈、公众号、微博、抖音等网络自媒体的“使用者”。随着互联网媒体平台的普遍发展,自媒体成为绝大多数群众获得信息的主要媒介渠道,使得公众更自由、更主动、更愿意表达自己的真情实感,从被动接受信息变成主动选择信息以及发布信息。

互联网自媒体发布信息的门槛低,参与人数多,在高校舆情

传播过程中,高等院校、个人、各组织官方媒体都可以发布与高校情况相关的内容,不仅高校内教师学生群体可以参与其中,校外人员也可以参与,从而使得参与到舆情讨论中的人群规模不断扩大。除此之外,受众可以对自己有兴趣的内容进行选择阅读、评论以及转发,每个人都有权利表现自己的观点与批评,将舆情内容进行二次传播,从而扩大舆情传播范围。

(二) 高校舆情的传播特点

1. 传播范围的快速性

高校舆情传播的速度快,范围普遍。在新媒体时代环境下,打破以前传统主流媒体单一发布渠道,现如今互联网、手机、电视、广播等多种媒介平台共存,传播渠道呈现多样化趋势,网民群众不仅是舆论的接受者,而且是舆论的制造者、传播者,信息传播不受时间、地点的限制。由于大学生接收信息的便利,他们对校园内舆情更加敏感、对社会发展更加关注。大学生们会把自己关注的事件通过微信、微博、抖音等自媒体平台以文字、图像、录像等方式发布出去,校园内大学生可以迅速地通过信息制造、跟帖评论、信息转发,将舆情传遍整个校园以及校外,使舆论成为社会热点话题。

2. 传播内容的多样性

网络上舆情的主题较为宽泛。作为舆情传播者——网民,分布在社会的各个阶层和领域;舆情的主要内容涉及政治、经济、文化、军事、外交以及社会生活的方方面面,高校舆情内容更多的是表现在校园中涉及师生切身利益的方面,如校园教学、管理制度或者学生安全问题。

3. 舆情评论的互动性

互联网给了所有网名发表意见的机会,让所有网民成为网络信息的发布者,每个人可以自由地筛选网络信息,新时代网民群众的自主性尤为强烈,表现出强烈地参与意识。在高校舆情事件传播过程中,高校学生在对某一问题或事件发表意见,其中大多数关注者希望事件所反映的问题得到妥善的答复和解决,许多学生参与到讨论中去,相互探讨、争论,形成互动场景。

三、高校舆情管理困境

(一) 高校舆情治理体系尚未建立完善

当前的高校舆情监测体制尚未建立完善,体现在多个方面。首先,舆情治理团队的人员不专业、不稳定;其次,目前各大高校大多数使用人工搜索的办法,其舆情监测的内容和信息也不够全面、及时;再次,面对监测到的舆情事件,相关人员进行整理上报的过程出现延缓情况,耽误上级领导制定相应的舆情处理办法;最后是在舆情管理方面,高校对舆情管理人员缺少必要的培训以及考核标准,使得高校舆情治理工作较难开展。

(二) 高校舆情引导受各类微平台影响

高校的各种微平台,给高校舆情管理、引导工作带来很大的困扰。一方面,高校各部门、各学院、各学生组织纷纷都在建立

各自的官方微平台账号，微平台运营者有教师、有学生，各级微平台管理水平差距大，由此导致各级官方微平台对于舆情处理的联动力不从心，账号运营者对待舆情回应的态度也大不相同，使得高校总体对舆情处理的把握难度增加，从而导致大学生的内心感到困惑。另一方面，校园范围内存在数量众多的非官方微平台，发表的内容观点带有很强的主观意识，大部分学生会被其吸引诱导，从而较易产生更大的舆论，相关部门面对这样的情况也表示管理难度很大。

（三）舆情事件立场存在差异

高校舆情主要针对在大学校园内发生的、有关学生学习生活、学生管理制度等方面的舆情事件。当大学生面对自身权益受损，比如学校管理制度不合理、学生的管理工作缺乏科学的方法等问题，想要寻求学校方面的答疑解惑出具相应的解决办法时，却没有合理的回应，容易导致因为学生权益受损产生的问题出现。由于学校方面对学生权益的认知往往比较主观，学校管理的立场与学生的立场存在着差异，学校方面没有针对学生的诉求进行换位思考，主观上规划了学生需求的标准，就会让自己在舆论危机中处于被动的状态。尤其是在舆情发生之后，没有进一步追溯学生舆情产生的原因，主观地制定处理舆情的危机应对方案，使得舆情向消极的方向发展。

四、高校舆情管理应对策略

（一）科学建立高校舆情管理体系

高校舆情管理工作主要是在校党委领导下，由校宣传部、网络与信息技术中心、学生工作处、后勤管理等部门共同组建成的舆情管理小组，这些部门各司其职，主要对在网络上出现的各种校园舆情事件以及有关舆情的相关事务进行明确分工合作。高校舆情管理小组队伍的人员既要有教育学、心理学、新媒体、新闻学等专业背景，又要具有思想觉悟高、应急反应速度快、表达能力强等特点。作为学校宣传部门，肩担搞好校园舆论引导、规划校园思想政治工作、宣传反馈各项政策法规、校情校规等重任；网络与信息技术中心主要负责收集、跟踪、分析和处理有关网络舆情并及时上报，对搜集到的信息，严格保密，未经授权不得公开信息内容；学生工作处在教师与学生之间建立信息员制度，通过对收集的信息进行分析、归纳、判断，可以增强准确把握学生思想动态的能力，预测发展形势，避免发生群体事件。

组建一支思想品质优良、政治立场坚定的网络舆情管理的工作队伍，由专职人员完成对校园网络突发事件的舆情分析、舆情引导以及舆情处理，不仅能高效地完成校园舆情管理工作，而且能为大学生积极正确参与网络事件提供组织保障。当出现舆情危机时，能更加科学有效地处理舆情危机。

（二）基于大数据，建立高校舆情管理机制

根据我国高校舆情事件的特点和传播特性，基于大数据技术，从舆情动态监测、舆情数据分析、舆情危机预警和舆情预案建立这几个方面建立高效舆情管理机制。

高校要科学运用舆情监控平台，利用大数据技术随时对高校范围内的社交网络平台进行信息收罗与分析。对学生的所关注的热点新闻、社交话题等进行实时关注分析，有针对性地进行舆情

预判。并且根据相关时间段舆论热点进行时态发展程度分析，以最快的速度分析学生情绪、意见领袖态度、媒体关注程度，从而更加准确有效地预测舆情发展态势。各个部门要相互配合，不能相互推卸责任，及时调查舆情事件背后的原因，对舆情事件有效解决，并将解决的进度和结果及时进行发布，解答学生疑虑，及时消除舆情带来的负面影响，最大程度地避免舆情危机的出现，防止舆情事件扩大化。

（三）思想上积极引导学生

高校辅导员在舆情管理工作中起到了直接的作用。高校应该加强对辅导员思想政治教育理论素养的培训，同时也要注意对辅导员网络舆论引导能力的培养。

由于网络的开放性和互动性，辅导员要想直观地了解学生思想动态，就必须熟悉新媒体的应用，要善于运用微信（QQ）群、朋友圈、视频号、抖音、微博等社交网站作为开展舆情管理工作的载体，不断提高网络舆情的引导能力。合理规划并组建班级群，为网络思想教育及舆情管理工作提供有效的组织基础。高校辅导员可以通过网络收集学生思想动态信息，关心关注学生的言论，了解学生真实想法，融入学生，为学生答疑解惑，积极引导学生树立正确的价值观、人生观、世界观。在学生生活中培养“意见领袖”，他们的观点对其他学生有着引导作用，学生根据意见领袖的言论形成自己理解和观点，培养学生“意见领袖”，更好地控制网络舆情，更好地化解网络舆情危机。

（四）积极利用好高校官方媒体

高校应合理规划各部门、组织的官方媒体平台，利用好高校官网、官微，实时公开与学生切身利益有关的信息，积极树立官方媒体的正面形象，当出现舆情危机时，高校应通过官方媒体及时回复学生的疑惑，正面阐述高校应对事件的态度和策略，及时作出权威性的解释，回应学生诉求，缓解师生情绪，平息事态，掌握舆情管理的主动权。

同时高校官方媒体也要紧跟网络时代的步伐，运用流行元素语调，建立起和谐融洽的师生关系，注重学校和师生的双向互动，站在师生的立场看待问题并妥善解决问题，整理学生评论，梳理意见态度，并对之进行深入探讨和积极回应，制定有效的舆情引导方案。

参考文献：

- [1] 陈纯柱，敖永春. 网络环境下高校舆情的传播及引导机制研究[J]. 重庆大学学报（社会科学版），2011，17（02）：154-159.
- [2] 王灏. 新媒体环境下高校网络负面舆情引导研究[J]. 今传媒，2017，25（01）：38-40.
- [3] 官建文. 让“议程设置”回归本意[J]. 新闻与写作，2016（04）：67-68.
- [4] 徐萍. 大数据在高校网络舆情应急处置中的应用探讨[J]. 图书馆工作与研究，2016（05）：55-58.

本文为2021年江苏高校哲学社会科学研究思政专项项目“新时代背景下传媒类高校网络舆情对策研究”（项目批准号：2021SJB1242）的研究成果之一。