

新时代高校网络舆情治理的表现、归因及破解策略

冯 清

(江苏联合职业技术学院南京工程分院 江苏 南京 210000)

【摘 要】在世界百年未有之大变局中,新时代赋予国内外社会发展新语境。网络舆情的治理水平已成为新时代衡量高校综合管理能力的一把重要标尺。提高网络舆情治理能力,对外有助于树立学校的良好形象,对内能够为学生全面发展创造有利环境。高校网络舆情治理要从明晰现阶段高校网络舆情治理的治理理念被动、主体单一、体系碎片化等特征表现入手,深入剖析高校网络舆情治理不力现实归因。在重塑新时代高校网络舆情治理范式时尝试完善互联网法律法规机制、提高大学生辨别舆情信息的能力,以及加强校园舆情队伍建设和引进网络舆情预警机制等破解之策,筑牢新时代高校网络舆情治理善治框架。

【关键词】网络舆情治理;舆情预警机制;校园文化

1 新时代高校网络舆情治理的特征表现

1.1 舆情治理理念的被动性

治理理念决定了高校如何看待和如何处理网络舆情,它直接影响了网络舆情治理的成效。从调查情况来看,许多高校在网络舆情治理方面还停留在低层次、被动应急的层面。不愿意花费时间和精力开展网络信息监管,没有深入学生群体开展调研,无法在网络舆情的萌芽阶段采取行之有效的管控措施。很多时候都是在网络舆情爆发以后,再采取简单粗暴的封、堵、删措施,企图通过冷处理让舆情事件的热度降低。这种消极、被动的应对方式,不仅不利于舆情的顺利化解,反而会进一步激发学生群体的逆反情绪。

1.2 舆情治理主体的单一性

明确主体责任是提升网络舆情治理水平的基本前提。现阶段高校舆情治理一般是由教育主管部门统一领导,这种管理模式的优势在于当网络舆情出现后,能够快速统一思想,保证了对外口径的一致性,对快速化解矛盾和消除负面影响有一定帮助。但是当出现非常规的或者是突发的舆情后,高校对上负责的应急机制就会使得网络舆情治理受到掣肘,无法体现出舆情治理的机动性和灵活性。结果往往是需要付出更多的成本、花费更多的时间去平息舆论。由此可见,舆论治理主体的单一性也会在某种程度上削弱舆论治理水平。除此之外,进入互联网时代,任何公民都可以成为信息的发布者,使得网络舆论监管的压力进一步增加。如果不能改变舆论治理主体单一性现状,也难以实现高效网络舆情治理水平的明显提升。

1.3 舆情治理信息资源的碎片化

高校在治理网络舆情时,要求学校的舆情职能部门必须掌握舆情事件的起因、经过等详细信息,然后在此基础上制定应对方案、采取解决策略,将网络舆情的影响降至最低。因此,在舆情治理中信息资源的收集、整合尤为关键。但是从调查结果来看,高校舆情治理信息资源碎片化的情况普遍存在。例如,舆情职能部门内部分工合作,但是相互之间缺乏畅通的信息交流机制。舆情监测和舆情治理分别由不同人员负责,并且缺少横向交流,这就导致在网络舆情治理时,由于不能及时、准确、全面地掌握舆情信息,加上舆情发生突然、传播速度较快,给舆情治理增加了难度。除此之外,舆情治理信息的碎片化还表现为校园媒体与官方媒体之间缺少信息共享机制,容易使高校成为治理舆情的“信息孤岛”。这种情况下决策部门很难对正在发生的网络舆情作出客观、全面判断,也不利于后续治理工作的开展。

2 高校网络舆情治理不力的原因分析

2.1 网络道德法律意识的缺失

在现实生活中,很多大学生温和友善、礼貌待人;但是

在网络虚拟环境下,由于身份的隐匿性使得一部分大学生肆意发泄情绪,甚至为了吸引关注、博取流量,故意散播一些不实信息,攻击和抹黑他人。之所以出现这种现象,除了与网络监管不力有关外,大学生自身网络道德法律意识的缺失也是重要原因。此外,互联网上的信息良莠不齐,很多不良信息经过包装、美化之后,对缺少分辨能力的大学生有更强的诱惑力。这种情况下他们对学校管理者的说教存在抵触心理,也给舆情治理工作的开展造成了不利影响。

2.2 学生没有畅通的表达渠道

处于青春期的大学生,在校园学习、生活中遇到烦恼、问题时,不懂得如果妥善处理。由于班级学生数量较多,辅导员也没有充足的时间和精力关注每一名学生的思想状态和心理变化。学生没有渠道表达个人诉求,这种情况下互联网就成为他们宣泄情绪、表达不满的主要途径。另外,许多大学生由于缺少社会阅历,对互联网上繁杂信息的分辨能力不强,也很容易出现盲目跟风、人云亦云的情况。其他一些意志不坚定的学生,也会因为“沉默的螺旋”效应,在网络表达时刻意隐瞒自己真实的想法,而是与大多数人保持一致。这样一来,网络舆情事件中参与人数越来越多,给高校舆情治理增加了难度。

2.3 学校舆论监管水平有待提高

网络舆情事件一旦发生,如果未能及时采取控制措施降低影响,在短时间内就会借助于互联网强大的传播力量,在更大范围内蔓延,由此给高校的形象和声誉造成不良影响。学校对网络舆情监管的重视程度虽然有一定程度的提升,但是由于舆情事件具有突发性、复杂性等特点,高校应对舆情的治理能力还有待提升。例如,部分高校没有设立专门的网络舆情监管部门,也没有制定一套应对舆情的可行性方案。这些问题的存在都会导致在网络舆情发生以后,难以在第一时间采取行之有效的控制措施。

3 新时代高校提高网络舆情治理水平的策略

3.1 多措并举打造和谐健康的网络环境

3.1.1 加强社会主义核心价值观的宣传

互联网已经与大学生的生活、学习深度绑定,高校在网络舆情治理时应坚持“宜疏不宜堵”的原则,通过加强社会主义核心价值观的宣传,主动提高大学生对网络信息的辨别、筛选能力,避免被网络上虚假的信息所蒙蔽、防止被网络上腐朽的观念所诱惑。在宣传和培育社会主义核心价值观时,应融入到日常的课堂教学和生活教育中,做到宣传常态化。通过潜移默化的熏陶,帮助大学生坚定理想信念,自觉抵制网络谣言和腐朽思想。同时,还要充分发挥榜样的力量,发动学生党员、学生干部等,以实际行动在大学生常用的网络

平台上营造正能量氛围。在榜样引导下,带动更多大学生增强对社会主义主流文化的认同感,为高校网络舆情管理创造有利条件。

3.1.2 完善互联网法律法规机制

网络上充斥的负面舆论和不良信息往往与商业利益有关,因此除了要做好大学生的正面引导工作外,还必须采取法律手段严厉打击网络上的违法犯罪活动。高校应配合政府部门开展“净网”行动,从而为大学生提供更加干净、和谐、健康的上网环境。近年来,教育部、工信部等部门相继出台了《关于提高高等学校网络管理和服务质量的通知》、《关于进一步加强高等学校校园网络管理工作的意见》等文件,为高校网络舆情监管工作开展提供了指引。在此基础上,国内高校也立足本校实际情况,实施了更加细化、可行的规章制度,例如浙江大学制定的《浙江大学网络与信息安全管理办法》中,明令禁止在校园网络上制作、复制、传播损害国家荣誉和利益、捏造或歪曲事实、侮辱或诽谤他人等信息。以健全的互联网法律法规作为保障,加快推进网络舆情管理的法制化进程,打造和谐健康的网络环境。

3.2 提高大学生辨别舆情信息的能力

3.2.1 提升大学生网络素质

大学生是高校网络舆情的主体,从近几年出现的多起网络舆情事件来看,部分大学生缺乏辨别舆情信息的能力、利用网络虚拟身份随意散播不实信息,是引起并扩大网络舆情的主要原因。鉴于此,高校在加强网络舆情治理时,必须要针对在校大学生开展重点教育,切实提高其网络素质和责任意识。例如,在计算机课程或思想政治教育中,教师应当培养大学生利用互联网平台合理表达个人诉求的意识,可以将网络当成表达个人想法、诉求的渠道,但是决不能想当然地认为网络是法外之地。开展网络道德教育,提高大学生的道德修养水平,把现实生活中养成的一系列优良素养和道德品质,也要应用到互联网的虚拟世界中。例如,对于网络中纷繁复杂的信息,要有自己的辨别能力,积极弘扬正能量,主动抵制假丑恶,做到不轻信、不散播谣言。

3.2.2 注重大学生网络心理健康教育

当代许多大学生的心理素质较差,在校园生活、学习中遇到烦恼、问题时,经常会选择在网络上发泄情绪。这种负面情绪会通过互联网的放大作用,在更大范围内引起连锁反应,既不能帮助学生解决实质性问题,同时还会引起严重的负面舆情。因此,高校管理者、辅导员等要高度重视大学生的心理健康教育,通过把握学生思想动态、占领网络心理健康宣传的舆论高地,切实提高当代大学生的抗压抗挫能力。例如,当学生在现实生活中遇到挫折和困难时,首先要寻求辅导员的帮助,或者到学校的心理咨询室找专业的心理辅导员帮忙,这样才能有助于问题的解决,而不是在网络上肆意散播不实信息。

3.3 建立健全舆情管理体系

3.3.1 加强校园舆情队伍建设

在“互联网+高等教育”融合发展背景下,高校对于网络舆情治理的观念认知也必须与时俱进地创新。而提升网络舆情治理水平的关键,在于建立一支专业化的舆情队伍。从队伍构成上来看,既要有学校党委成员,也要有思想政治教师、心理咨询师以及辅导员。其中,辅导员的作用尤为突出,由于辅导员与学生接触频繁,能够深入、全面地了解每一名学生的学习状况、思想动态、内心想法。同时,还能利用微信朋友圈、QQ空间、微博动态等渠道,密切关注大学生的

状态,一旦他们在网络上发表不当的言论或者释放出其他危险的信号,辅导员能够第一时间与当事人展开交流,做好思想教育和心理辅导,帮助大学生解决问题、消除烦恼,重新回归正常校园生活。除此之外,还可以发动班干部、党员等政治立场较为坚定的学生,渗透到学生群体中辅助教师做好舆情治理工作。通过建设专业化校园舆情监管与治理队伍,切实提高舆情回应速度,把握舆情发展态势,增强舆情妥善处理能力,将负面舆情的发生率和危害性都降到最低。

3.3.2 引进网络舆情预警机制

网络舆情具有突发性的特点,如果不能在舆情出现后第一时间响应、处理,将会对学校的形象造成负面影响,也加大了后期舆情治理的难度。通过健全舆情管理制度、引进舆情预警机制,能够达到“防患于未然”的效果。首先,高校要根据以往网络舆情的发生特点、形成原因、处理方法等,制定多套预警方案。这样在识别网络舆情后可以第一时间启动预案,避免出现措手不及、慌乱无措的情况,保证在舆情出现的早期进行遏制。其次,要拓展舆情信息收集渠道,保证舆情信息收集的规范化。对于高校的网络舆情队伍,可以注册账号以普通用户身份登录大学生常用的一些网站论坛、社交软件,如贴吧、抖音、微博、快手等,收集与舆情事件有关的信息。在此基础上开展研判分析,及时回应舆情主体的合理诉求。最后,坚持劝诫引导和法律追责的双管齐下,对于首次犯错、危害并不严重的,以劝诫、引导为主;对于影响恶劣、屡犯不改的,应当根据学校规章制度或有关法律法规进行追责。

4 结语

在互联网逐渐渗透到高校教育并且深刻影响学生生活、学习的背景下,重视网络舆情监管、提高舆情治理水平,成为新时期高校管理工作的一项重要任务。从整体上看,高校对网络舆情的重视程度在不断提升,但是由于舆情治理理念的被动性、舆情治理主体的单一性等因素的影响,仍然存在舆情治理不力的问题。提高网络舆情治理能力,不仅是高校综合管理水平过关的一种直接体现,而且也能大学生安心学习、健康成长、全面发展创设有利的网络环境。完善互联网法律法规机制、提高大学生辨别舆情信息的能力以及引进网络舆情预警机制等,是新时代高校提升网络舆情治理水平的可行性策略。在营造和谐健康网络环境的基础上,更好发挥互联网对高校教育工作的促进作用。

参考文献:

- [1] 李政. 大数据视域下高校网络舆情治理的破解之道——以陕西省为例[J]. 西部广播电视, 2019(16): 3-5.
- [2] 詹剑锋. 新形势下高校网络舆情的特点及应对策略研究[J]. 新闻研究导刊, 2016(09): 112-113.
- [3] 王楠, 王保华. 治理视域下的高校网络舆情应对策略[J]. 思想理论教育, 2020(09): 93-96.
- [4] 黄莹莹. 新时代高校网络舆论引导存在的问题及对策分析[J]. 智库时代, 2020(06): 2.
- [5] 姚翼源, 李祖超. 高校网络舆情治理: 背景·困境·路径[J]. 中学政治教学参考, 2021(20): 15-17.

基金项目: 江苏高校哲学社会科学项目: 新时代职业院校国际网络舆情传播治理机制及对策研究(项目编号: 2021SJA0641; 项目级别: 省级; 项目主持人: 冯清)

作者简介: 冯清(1989.9.10-), 女, 汉, 江苏泰州, 研究生; 职称: 讲师; 研究方向: 高等教育治理, 职业教育教学, 英语教学。