

新媒体下高校突发事件网络舆情引导和管理机制研究

——以广州大学华软软件学院为例

◆赵锦笑

(广州大学华软软件学院 广东广州 510990)

摘要: 在新媒体飞速发展的今天,对青年学生聚集的高等学校突发事件网络舆情的引导和管理提出了更高的要求。本文从对新媒体、高校突发事件、网络舆情的概念、特征及联系作出探讨,通过问卷调查方式对学院现状进行分析,总结出新媒体时代下我院突发事件网络舆情引导和管理存在的问题及相应的机制建议。

关键词: 新媒体;高校突发事件;网络舆情;引导管理机制

一、概念界定及特征

1、新媒体

新媒体是指继报刊、广播、电视等传统媒体之后发展起来的以手机为代表的新的媒介终端。是在数字、网络和移动等新的技术支撑体系下出现的向用户提供信息和娱乐的媒体形态。具有即时、海量、互动、个人化、融合等特点。

新媒体平台上的网络用户不再只是被动接收有限的信息,反而可以随时随地地互动性表达、娱乐与信息需要,大家都是信息的接收者和信息的传播者,使用的目的性与选择的主动性更强。

2、高校突发事件

在高校内部,由于自然的、人为的或社会政治的原因引起而突然发生并严重危及学校财产安全、师生生命和财产安全、校园秩序和公共安全等不以高校管理者的意志为转移,需要学校及有关部门立即采取应对措施,并加以应急处理的校园事件。

突发事件有主体的特殊性、原因的多样性、发生的突发性、处理的紧迫性、后果的危害性等特征。影响力大、冲击力强,信息流迸发之后,传播面广。

3、网络舆情

舆情通俗地讲就是社情民意。网络舆情此处是指当高校突发事件发生以后,在校学生会利用微信、微博、论坛等网络媒介在网络上传播相关信息,由个人言论发表到社会群体意见碰撞所形成的表达形态。具有公开性、紧迫性、传播速度快、煽动性强以及影响范围广泛等特点。

二、新媒体、高校突发事件、网络舆情的内在联系

“互联网+”背景下的新媒体日益渗透和影响大学生们的身心成长以及自我认知形成与价值判断。他们易接受新思想新事物,民主意识强烈,熟练掌握现代信息沟通方式,但社会阅历不足、责任和法律意识淡泊、思想不够成熟、做事容易冲动,对于信息的真假、是非、善恶辨别能力欠佳,自我言行的控制力也不强,极易容易被网络上谣传的、负面的、失真的信息所干扰乃至煽动,这无疑是高校突发事件网络舆情的重要诱因。

此外,在集体生活中,个体通过语言、文字、表情、动作或其他方式,哪怕只是一个简单的复制、粘贴、转发、分享,都容易引起他人相同的情绪或者行为,导致非理性的行为和情绪被复制,加速突发事件的扩散和网络舆情的影响。

正向、积极的网络舆情能够助力消解突发事件,帮助学生建立正确的价值观念,培养良好的道德情操,有助于校园的稳定与社会的和谐。反之,若高校对网络舆情引导和管理不当,很容易引发学生群体的盲目与冲动行为,催化突发事件甚至引发事态升级不可逆转。这不仅影响校园的安全稳定和学校的声誉,更会受到社会舆论的高度关注并将高校推到舆论的风口浪尖。由此可见,新媒体时代下网络舆情的引导和管理对于高等学校突发事件的产生、发展和解决具有不可忽视的重大影响。

三、新媒体下学院突发事件网络舆情的现状与问题分析

(1) 学院突发事件、网络舆情现有引导、管理手段

我院在不断学习和总结的过程中,在突发事件及网络舆情的危机预警、反应速度和危机管理上,有着不同程度的提高。如建立修订了《广州大学华软软件学院校园突发公共事件应急处置工作预案》,并依据突发事件可能引起的破坏与危害程度、将预警

级别划分为特别重大事件(I级)、重大事件(II级)、较大事件(III级)、一般事件(IV级),最大限度地防止或减少突发事件及舆情危机对广大师生可能造成的危害及损失。也组建了由学院办、党群工作部、保卫处、学生处、团委、教务处、人事处、总务处、网络中心、教学保障处、财务处、基建处等部门主要负责人的学院突发公共事件的应急处置工作领导小组,线下多个部门联动展开调查与维持事发现场秩序,提高了对突发事件应急及舆情危机处理的综合指挥能力,以免次生灾害发生。另如,在“10.19火情案”中,通过新闻发言人统一向学生们通报信息的做法获得赞扬。在面对无序混乱的网络舆论时,学院以最快速度进行线上情况说明,减少谣言传播,控制舆论导向。

(2) 我院在校学生突发事件网络舆情的调查

为进一步了解目前我院突发事件网络舆情的现状,笔者通过线上问卷调查的方式,对我院在校大学生在突发事件中网络舆情的相关情况进行了调研,最终共收到来自十个系的424份有效问卷。

通过对问卷进行的数据统计分析,学生平均每天上网时间在6小时以上的有25.24%,3-6小时的有35.14%,1-3小时的有34.43%,上网的活动以聊天交友、了解论坛、下课聊、微博、微信动态以及学习等为主。大学生思维活跃,对新鲜事物的好奇心极强,网络参与热情高涨。

对于网络上传播的校园突发事件消息,68.4%的学生选择坚持自己的观点和判断,有超过30%的学生会主动参与互动及传播,超过80%的学生偶尔甚至经常会将信息分享或者推荐给他人。学生认为参与讨论校园突发事件的动机从比例高低分别是众心理、感受平等参与和言论自由、正义感和道德观、窥探欲和猎奇心理以及借机发泄个人情绪。

当学院发生突发事件时,超过九成的学生希望学院可以第一时间发布官方权威信息,减少因不知情而引起的恐慌与谣言传播。在面对校园突发事件的网络舆论时,87.5%的学生还是希望可以通过学校相关部门官方网站、微信公众号公告这一渠道了解真实情况,50.24%的同学也想通过辅导员通知来明晰状况,还有43.63%的学生会通过论坛、下课聊、微信、微博动态获取资讯。而在反映校园突发事件网络舆情问题的渠道中,74.53%的学生会通过学校相关部门官方网站、公众号反映,选择论坛、下课聊、微信、微博的占57.78%、辅导员的占42.22%、班委的则占37.97%。但反映的效果超过一半的人觉得一般,偶尔才能得到回复和处理,18.4%还觉得自己所反映的问题石沉大海,一点效果都没有。

另外,超过八成的同学认为学院有必要对网络舆情进行一定的监管和引导。61.32%的同学觉得学院对于校园网络舆情的监督能力有限,不能全面监督网络舆论,更有9.43%的同学认为学院监管能力很弱,常常出现不良信息无人监管的情况,只有29.25%的同学认为学院监督很有力度,能及时处理网上的虚假或不良信息。即从实际效果看,目前学院的网络舆情管理、引导以及监督工作均未达到学生期望值。

以上可以看出,当前新媒体在大学生群体中扮演着非常重要的角色,不仅已成为学生获取信息的主要渠道,更让大家对在其所提供的拟态环境中学习、交往、娱乐、工作产生了依赖。在这样的背景下,高校突发事件信息的传递速度和广度大大加快加深,且学生发表言论的自由度也在增强,信息发布还具有隐匿性、迅捷性与话语纷乱性,再加上学院网络舆情监管和引导措施仍存在不足,这都给学院突发事件网络舆情应对工作带来新的挑战。

(3) 学院突发事件网络舆情的问题分析

① 官方信息传播和舆情引导渠道途径单一

网络舆情本身就代表传播途径的多元化,在任何可以交流的平台都有可能

形成舆论爆炸。各种自媒体和非官方信息平台之所以受到学

生的青睐主要是因为这些平台不是单向传播的,学生可以在上面抒发个人情感、自由交流。因此,无法满足新需求和新体验的官方媒体在信息传播和舆情引导上无疑会受到极大的影响和冲击。

在这种交互式平台的冲击下,当突发事件发生后若仅单一的辅导员通知或是零星的官网公告信息,很难在众多声音喧哗下的新媒体环境中被学生接收和解读。况且现大部分学生因官方网站内容不够丰富、无法交流,所以他们基本上会首选如“小寒师兄”、“掌上小帮手”等非官方微信公众号来获取最新资讯,这就导致本已受到其他媒体冲击的官方平台在疯狂传播发酵的网络舆论面前影响力降低。

②院方与学生沟通、互动不足

学院大部分举措是以单向输出信息为主,互动功能不足,学生在和学院、老师沟通不足的背景下,极易误解学院举措。这种情况表现在网络舆情上就是学生们对院方处理吹毛求疵,任何不明确细节都能成为他们的关注点、矛盾的爆发点,激起他们的不信任情绪。所有这些情绪的产生都是因为学院与学生在信息互动上做得不充分,导致学生对学院管理的不理解、不支持。又因大部分学生在校期间几乎与院方零交流,这种陌生就致使学生对学院没有最初的感情倾向,导致突发事件网络舆情应对从最开始就处于不利状态。所以,应对网络舆情应该从沟通做起、从基本做起。否则舆情引导虽然倾心尽力,却往往效果不佳。

③学生网络安全、法制、媒介素养意识不强

由于青年时期的大学生们自我意识较强,容易怀疑激动,心理成熟度还没有达到自我克制程度,也无法辨别网络舆论传达信息的真假。加之互联网空间的匿名性使学生不再惧怕群体压力,对于突发事件的出现,人人充当“发声筒”,欠缺网络安全、法制、媒介素养等意识,鲜少考虑言论所导致的后果。

④网络舆情管理方式有待改进

高校突发事件网络舆情一般来说发生原因较为复杂,除了学生层面需要注意,学院各部门及教职工也有改进之处。虽学院已建立相关预警机制,但少有定期演习,这使得新入职员工特别是辅导员等一线工作群体在遇到舆情危机时不仅无法应对,更谈不上如何在关键时刻引导舆论方向了。另外,各部门相应的信息共享不到位,若突发事件传播途径不一、信息不全,就容易导致信息的权威性和准确性在一定程度上缺失,同时也不利于突发事件网络舆情的协同治理。

四、新媒体下应对突发事件网络舆情的引导和管理建议

①创建学院官方移动社群,促进与学生沟通、互动

通过“互联网+学生管理”创新实践,创建专属于学院的官方移动社群。任何新的媒介载体作为一种技术手段,都可以为舆情引导所用。除了学院官方网站、微博、微信,还可以发展学院微视、专属APP等,拓宽信息传播的覆盖面,促进各种形式和平台的互融互通,打造“多微”联动机制,在推广中培养学生使用官方平台习惯,增强对官方所发布信息的信任。运作成熟的官微媒体矩阵,既可以作为日常信息发布的集群化服务平台,在重大突发舆情事件中又可以成为危机应对和舆情引导的主阵地。

除了要重视学院官方移动社群的建立和维护,及时利用平台发布信息,加大学院信息公开力度外,还需畅通学生意见表达渠道。一些突发事件网络舆情,如宿舍搬迁等,很大程度是由于学生利益诉求表达渠道不畅,权益维护途径缺乏或受阻而产生的。因此可在官方移动社群中开设“领导信箱”、“学生意见直通车”等学生诉求通道,真诚与学生进行互动交流,及时处理他们的意见和建议,有效化解隔阂和对立情绪。

②培养信息联络员与加强学生网络、媒介素养教育

传播学者拉拉斯菲尔德在20世纪40年代提出“意见领袖”概念,其指人群中首先或较多接触大众传媒信息,并将经过自己再加工的信息传播给其他人的人。他们具有影响他人态度的能力,若介入到大众传播中,不仅会加快传播速度并扩大影响,还能达成对上下两级通信信息的传输。而在学生群体中,若能把优秀学生特别是学生干部重点培养成学院的基层信息联络员和学生中的“意见领袖”,则能在突发事件的网络舆情前收集、发现苗头并上报,在网络舆情中通过他们传达学院想表达的观点和态度影响网络舆情的走向,以促进整个学生群体舆情的健康发展。

再者,学院应将网络安全、网络法制、媒介素养教育重点融入到大学生日常的教育和研究工作当中。如可在主题教育或新生入学教育中列入网络安全、网络法制、媒介素养教育等内容,利

用专题学习让学生了解到突发事件的网络舆情是受法律保护且不能随意参与的,从而规范自己的网络行为。另外,学院本身就是媒介资源的聚集地,如内网、广播台等这些媒介资源都是对大学生进行网络安全、法制与媒介素养教育最有效的实践平台,可用大学生感兴趣的形式,传播正能量信息,使他们学会筛选和过滤繁杂的网络资讯,从中汲取有营养的信息,提高其安全、法制意识。

③疏通信息流动和危机演习机制,增强一线人员网络舆情应对能力

新媒体时代下网络舆情传播的方式、引导工作的难度与日俱增,若因没有形成信息畅通流动机制,导致如辅导员等学院最直接管理、沟通学生事务的一线角色在突发舆情事件中,因信源不足错失良机,或口径不一自相矛盾,或沟通不畅应对吃力,难以跟上学生群体在网络移动端的病毒式传播速度,从而丧失舆情引导主动权。因此,学院应从上到下、纵横联合地促进跨部门、跨系统信息的互联互通,厘清信息联通的范围,以辅导员等一线工作人员为代表,把网络舆情的监管和引导与自身工作相结合,准确把握学生真实的思想动态和存在问题,坚持正确舆论导向,提高思想政治教育的针对性和实效性。

另外,学院可根据各种校园突发事件的类型特点,结合危险的等级,制定不同的网络舆情预警机制。方案制定之后,利用定期的演习和改进完善,时刻保持危机感,增强各部门人员对方案的熟悉程度,提高大家的应急处理能力,保障各项方案所需的人员和物资长期处于准备充分状态。

参考文献:

- [1]李苗苗.新媒体时代高校突发事件网络舆情应对策略研究[D].青岛:青岛大学,2017
- [2]李文超.高等学校突发事件的网络舆情引导研究[D].大连:大连理工大学,2017
- [3]杜娜.新媒体环境下高校突发事件网络舆情的防控管理探究[D].广西:广西大学,2017
- [4]蔡文政,殷云林.新媒体背景下高校突发事件网络舆情传播特征与引导机制研究[J].中国报业,2018.9(下)
- [5]李煜婕.高校应对突发事件网络舆情的难点及对策研究[J].高教学刊,2016(05)
- [6]新华网.新型网络社群兴起 政务舆情引导要有新突破,2016.5,http://www.xinhuanet.com/yuqing/2016-05/20/c_129000755.htm

