

高校网络舆情危机的研究及处置对策分析

◆宋泽雨

(天津外国语学院滨海外事学院 天津 300270)

摘要:随着我国社会经济不断的发展,高校的安稳与管理对高校的发展有着十分重要的意义,舆情危机是高校面临的重要危机之一,对高校内部的学生与教师有着重要的影响。高校舆情的判断主要从四方面进行,分别容易介入的公开事件、与社会舆论的关注焦点是否符合、是否与社会常态的价值期望违背以及是否关联到师生。本文主要对高校网络舆情的形成过程进行分析,并提出相应的处置对策。

关键词:高校;网络舆情;形成过程;处置对策

由于我国社会经济不断的发展,信息技术的不断进步,在高校发展的过程中要重视网络舆情的重要性。高校网络舆情危机主要是指在高校网络舆情过程中产生的对学校发展不利的相关言论,可能威胁到学校的声誉以及给学校带来的负面影响。由于社会的不断发展,网络舆情对科教文卫关注越来越多,高校中爆发的舆情危机越来越多,部分事件已经超出了教育系统,影响到了整个社会,所以要对高校网络舆情危机形成的过程成功进行分析,并提出相应的解决对策。

一、高校网络舆情形成过程分析

1.网络公共事件的产生

在网络信息传播的过程中,话题在整个网络事件产生的过程中尤为重要,是网络舆情产生的基础。在论坛、微博等信息交流的平台中,这些话题不断的被人们提及,随着了解话题人数的增加,最终一个话题可能会演变成为网络群体性的事件。这些话题有着一下几个特征:首先是关注度较高的话题,这些话题在传统的媒体报道后,由新媒体的编辑进行重新的整合后变为具有争议性的话题。这些新闻中可能会过分的夸大师生之间的矛盾,过分揭露学校在运行过程中存在的弊端。这些话题往往具有较强的公共事务行,人们在网络中发现这类话题自己比较感兴趣,便会在下面进行评论或者是转发,这个话题就是网络舆情产生的基础条件。其次当话题涉及到师生之间的矛盾时,一方为弱势群体一方为强势,人们往往会更加关注弱势群体的发展现状,在网络中人们会为弱势群体寻求事件更好的解决方式,在高校中的校园霸凌事件,人们往往会更加关注被霸凌者的情况,从而对学校的运行体制以及管理体制进行质疑,导致了学校的声誉受损。

2.网络事件的产生以及舆论的形成

在网络公共事件被人们广泛的关注并产生热议后,当事人以及利益相关人也会在网络中为自己发声。在此过程中网民便会在当事人的帖子下面发表自己及的言论。在这样的背景下,网络中的营销号会借助话题的热度不断的“带节奏”发表自己毫无根据的臆测,或者对事件的弱势群体进行同情,或者煽风点火将本次的事情扩大。例如,在马加爵事件发生后,在一些营销号的带领下,不仅对学校产生了质疑,而且网民对我国的教育体系也产生了相应的质疑。这种规模逐渐扩大不仅危害了高校的运行与管理,而且会我国的教育体系也会产生一定的影响。一次公共事件的发生,在新媒体与网络的环境中会被进行再次加工,引起更多的关注,传播的面积也更加广泛,形成了网络舆论场。

3.舆论主导性的产生

舆论场的形成知识网络舆情形成的初始阶段,人们可以在舆论场中发表自己的意见,但是在舆论场中由于部分人将大部分网民的言论进行整合后形成自己的舆论进行产生了主导型舆论。在高校网络舆论中,大部分人寻求同盟,如果一个高校发生了网络舆情危机,有着相同境遇的学生也会在网络上发表自己的意见,从而形成大规模的网络舆情,这些内容甚至带着一些嘲讽的味道。在高校网络舆情危机形成的过程中,一般都会出现不同的群体和阵营,这些观点会不断的传播不断的强化,大部分网民会根据自身的实际经验,选择性的相信这些观点和意见,最终形成舆论的主导。

4.舆论压力的释放阶段

在网络舆情危机发生后。舆情将会从网络中的虚拟世界逐渐转变到显示生活中的世界。在高校舆情危机爆发后,经过网上的讨论会对高校的管理体制产生质疑。根据这些质疑,高校也会不断的调节自身的管理方式。面对一些重大的高校网络舆情危机事件,在舆论危机发生后,高校会第一时间进行处理,并在网络平台中公布出来,消解了舆情危机。

二、高校舆情的处置措施

1.构建高校舆论引导机制

高校在面对网络舆情危机时,首先要在8小时内查清事件发生的原委以及事件的真相,避免网民的猜测导致事态难以控制。其次,在学校的信息平台、微博、公众号等具有影响力的信息交流平台中公布事情的跟进结果,及时的公布真相,避免不知情的群众被带节奏。再次,当事件的结果出来后,要及时的公布,如何应对这种事件,如何避免类似事件的发生。在网络舆情危机出现后第一时间的应道舆论,控制事态的发展。最后,高校在日常的宣传中,要积极宣传学校的正面形象,例如学校的教师与学生之间的关系良好,学校的某位教师讲课有趣生动等,体现学校的正面形象,将舆论引导向积极的方面。

2.构建舆情危机处理制度

首先在网络舆情危机处理时,要对网络舆情危机进行预防,针对网络中可能出现的舆情危机及时的控制。详细的分析各类高校网络舆情的类型,并且针对不同的网络舆情危机内容制定不同的应急方案,如果出现了类似的危机,能够及时的预防并且制止。其次,一旦网络舆情危机形成,要及时的控制事态,并成立网络舆情危机处理小组,在调查事态发展的同时要对网络中的舆情动态进行及时的跟进,根据网络舆情发展的动态判断本次的舆情危机属于什么类型的,并立即启动应急预案。在网络舆情危机处理的过程中高校可以开新闻发布会、网络信息平台消息置顶等方式对网络舆情进行及时的控制,避免舆论消息在营销号手中二次爆炸。最后在舆情危机过后,高校要及时的休整校园形象,将舆论的关注点转移到新的位置中。

3.将建立舆情反馈机制

在网络舆情危机处理过后,要对本次舆情危机处理的过程进行总结归纳。首先判断本次舆情危机出现的开端,然后对整个舆情危机进行横向与纵向的总结,其次,对本次舆情危机处理过程中的不同阶段进行自己的分析,分析本次危机处理时的不足与优点。对本次危机过程进行归档,并对本次舆情危机处理时的不足进行反思,提出有效的改进措施。

为提升高校舆情危机管理水平,需先完善工作机制。如加强组织领导力,培养一批能熟练运用网络技术又熟悉宣传教育工作的骨干。建立舆情危机管理的信息管理及公开反馈机制,以便于有效疏导负面情绪,防止负面舆情的扩散与转化。为实现师生的自我教育和自我引导,优化整合新媒体与传统媒体媒体资源,双管齐下,实现新媒体与传统媒体的互动,为舆情引导提供权威平台和重要保障。

总结:

综上所述,由于网络时代的到来,人们对高校关注度越来越高,如果高校发生网络舆情危机,将会影响高校的平稳运行与高校的管理。所以在网络舆情危机爆发时,要在不同的阶段对网络中的舆论进行控制、引导,在舆情危机爆发的第一时间及时的控制,并且将实际的解决措施及时的公布,建立完善的网络舆情预警机制,控制网络舆情事态的发展,想舆论引导向正确方向。

参考文献:

- [1]王善科,陈德强.基于微文化传播的高校网络舆情危机对策研究[J].科教导刊,2016(4)
- [2]夏顺辉.信息化背景下的高校网络舆情突发事件应急处置对策研究[J].科学与财富,2015(30)