

建立高校网络舆情快速响应机制的探究

刘 鸣

(上海健康医学院 公共实验实训中心, 上海 200093)

摘要: 高校网络舆情内容的多元性与分散性、突发性、创造和参与主体的特殊性、感性和易控制等特点与目前迟缓的落后的响应机制的突出矛盾, 给高校思想政治教育带来了挑战, 不利于大学生正确世界观、人生观和价值观的形成。在坚持正确导向, 用先进思想与文化占领高校网络的指导思想下, 运用创新手段, 统一协调校内各种资源, 提出了层级监控报送体系、快速应急联动机制和线下沟通疏导教育的三位一体的网络舆情快速响应机制的实施方案。这对加强网络队伍建设, 巩固校内多部门联合, 提高思政教育及时性以及促进大学生的自我教育均具有重大意义。

关键词: 高校; 网络舆情; 快速响应机制; 实现方案

中图分类号: G 641 **文献标志码:** A **文章编号:** 1009-895X(2017)03-0297-04

DOI: 10.13256/j.cnki.jusst.sse.2017.03.019

A Study on the Rapid Response Mechanism of Online Public Opinion in Colleges and Universities

Liu Ming

(Public Experimental Training Center, Shanghai Health Medical College, Shanghai 200093, China)

Abstract: The online public opinions on university campus are characterized by diverse and dispersive content, sudden and individual participation, sensitive, impressionable and vulnerable young participants, and challenge the current slow response mechanism, thus crucial for the ideological and political education to college students with proper social values. In this paper, it is proposed that a rapid response mechanism should be implemented with a three-level monitoring system rapid emergent response, and prompt communication and counseling under the guidance of advanced culture and correct ideology. It is of great significance to strengthen the network team, consolidate the multi-sectoral co-work, update Ideological and political education, and promote self-education of correct social values among college students.

Keywords: university; network public opinion; rapid response mechanism

目前, 各高校有着完善的校园网, 具有信息发布、校内交流等功能, 是大学生自由发表评论、表达意见的网络平台, 深刻地影响着当今大学生的学习生活、人际交往以及思维方式。正是这种新媒体

场所, 使得国际国内的一些重大事件和突发事件通常会以最新的形式、最快的速度出现, 引发大学生的广泛关注, 形成大量的讨论, 并持续发酵。一旦这些讨论和意见最终形成了明确态度, 受到高度

收稿日期: 2017-01-09

作者简介: 刘 鸣 (1981-), 男, 助教。研究方向: 多媒体网络。E-mail: 51383160@qq.com

关注,那就形成了大学生的网络舆情。众所周知,互联网是一把双刃剑^[1],它既是高校师生获取信息和交流思想的重要渠道,又是高校各类负面信息传播的最佳渠道之一,是各类有害舆情的温床。因此,它在给高校带来巨大正面利益的同时,也对其高校大学生身心健康和学校、社会的稳定带来不利影响,也将成为高校思想政治工作和国家安全工作的主战场。

一、当前高校网络舆情的特点与响应机制现状

高校是国家政治稳定、社会和谐的“晴雨表”,高校网络舆论主体的思想教育工作的重要性毋庸置疑。通过问卷调查和对校内BBS的大数据分析,高校网络舆论的形成过程可以总结为:首先是焦点、热点问题引起大学生的回应讨论、跟贴留言;其次是这些观念、思想、意见进行各种较量,渐渐趋于一致,并最终对高校乃至社会产生影响,构成网络舆情;最后,随着时间的延续,逐渐趋于平静。其涨落趋势符合单峰型规律,并兼具大学生群体的特殊规律。其特点具体表现如下。

(1) 内容的多元性^[2]与分散性。根据学校BBS的统计数据(见图1)分析,高校网络舆情从内容上来看具有多元性和分散性的特点。这些热点话题大多深入校园生活、关系师生权益、对焦学校大事、同步于社会热点,涉及到大学生的感情、思想、学术、生活体会等各个方面。除单纯发泄型外,其他各网络舆论,基本上能满足生活的需求为主要目的,具有比较稳定的舆论主题和舆论氛围。但发泄型舆论比较容易激起网络“公愤”,造成单向性的“一边倒”舆论趋势,处理不当会造成学校工作的被动和形象的受损。

(2) 形成过程的突发性^[3]。现今,依靠网络交流思想、感想、体会已经成为大学生活中的一个重要组成部分。一些涉及到具有大学生普遍性特点的议题在网络论坛上发表,很快就能吸引很多大学生的关注(见图2)。

(3) 制造和参与主体的特殊性^[4]。校园网络舆情的制造主体主要是少数大学生群体,一般是由校园BBS上的活跃群体或者与舆论客体有密切关系的大学生组成,所以,校园网络舆情制造主体具有少数性特点,但参与者比较广泛。

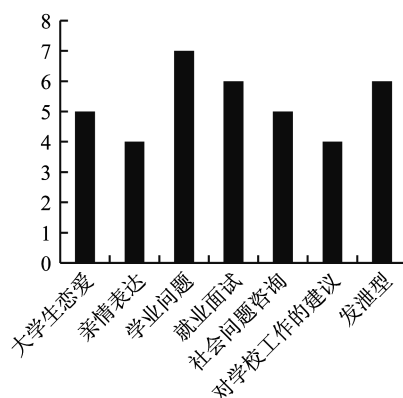


图1 历次校园网络舆情分布图

Fig.1 Distributions of campus online public opinions

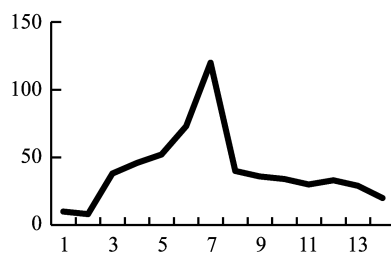


图2 学校某发泄型舆论跟贴数统计图

Fig.2 The statistic chart of public opinions on a hot campus issue

(4) 校园网络言论较为感性,情绪化现象明显^[5]。对焦点热点的问题探讨不够深入,较为表面化,很多讨论仅停留在沟通、交流和传播信息上。大多数观点没经过深思熟虑,语言表达非规范性,口语化、非逻辑化和偏激,表达上多批评、少赞扬。

(5) 高校网络舆情影响持久力低,相对易控制。一是因为高校网络舆情往往质量低,缺乏持久的影响力;二是高校网络舆情一般较为感性,对某一问题的探讨不够深入,且话题转化频繁,很容易被其他话题所取代。

就当前的网络舆情响应机制而言,首先缺乏事前预警机制。网络舆情监控分析系统由于购置成本较高,技术难度较大,国内仅有少部分高校采取了有害信息过滤系统、网络监控系统等舆情安全技术措施。因此,难以适应快速多变网络舆情监测的需要,这就给网络舆论的持续发酵提供了机会;其次,缺乏事中的报送机制,应急准备不足,响应速度较慢。BBS上发生的网络舆论,没有明确的报送流程来指明什么样的舆论应该报送给什么级别的领导;最后,信息传递渠道单一,且采用传统的自

上而下垂直管理方式，各部门之间缺乏联动机制，各自为战，难以控制有害舆论的传播。综上，当前的网络舆论响应机制易造成学校工作的被动和形象的受损，不利于大学生的正确世界观、人生观、价值观的形成。

二、建立高校网络舆情快速响应机制的指导思想

为建立高校网络舆情快速响应机制，必须本着坚持正确导向，用先进思想与文化占领高校网络的指导思想。中共中央、国务院《关于进一步加强和改进大学生思想政治教育工作的意见》指出，“要全面加强校园网的建设，使网络成为弘扬主旋律、开展思想政治教育的重要手段”。要克服网上不良信息对大学生的负面影响，必须坚持正确的网络文化价值导向，引领构建网络主流意识形态，必须始终坚持马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想教育，社会主义核

心价值观教育、爱国主义、集体主义和社会主义教育，理想信念教育，中华民族优秀传统文化教育。当前，尤其要注重加强网络舆情的引导，努力营造积极向上的主流舆论。要围绕一些重大的政治问题，旗帜鲜明地发表评论，对错误言论、思潮敢于批评，及时纠正错误信息，做到在网上有党、团组织的声音。高校要充分利用校园网络，打造大学生喜闻乐见的“红色网站”，构筑网上文化精品库，开设网上文化课堂，开展网上文化活动等^[6]，净化网络舆论环境，使网络舆论的导向能够在科学理论的旗帜指引下，在互动交流及比较、筛选中使思想政治教育由平面走向立体，变被动为主动。

三、建立高校网络舆情快速响应机制的实施方案

本文基于上述分析，在现有网络舆情响应机制的基础上，实现三位一体的高校网络舆情快速响应机制（见图3）。

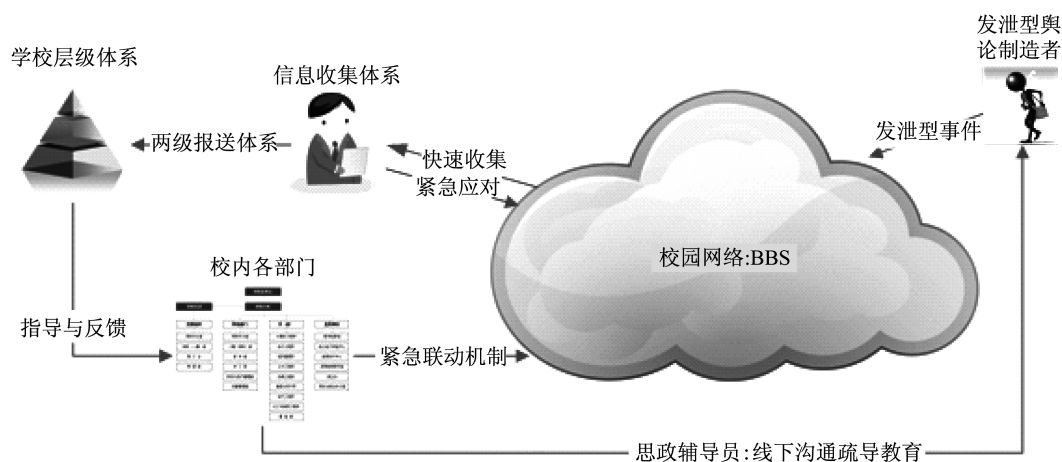


图3 高校网络舆情快速响应机制

Fig.3 The rapid response mechanism of online public opinion in colleges and universities

（一）运用创新手段实现层级监控报送体系

通过由学生、院系部门、学校组成的三级舆情收集工作体系在第一时间了解发生在身边的事件，对网络舆情，横向和纵向全方位立体监测，准确把握校园网络舆情的脉搏，做到在校园网络舆情发生前有充分的准备。常规监测主要关注日常校园网络舆情动态，敏锐捕捉一些苗头性、倾向性、群体性问题，把握网络舆情的主动权，针对具体舆情有的

放矢。做到网络舆情源头掌控、动态把握、应急处置三者密切结合，并积极构建三者相互衔接、相互支撑的创新机制，最大限度地使突发事件不蔓延、不升级，使校园矛盾不激化、不积累。一旦不良网络舆情发生，三级舆情收集工作体系在第一时间进行信息收集，确定舆情级别，按照级别确定报送层级，并通过学院和学生工作部两条途径进行汇报，保证汇报渠道的畅通。当信息上报后，舆情收集体系及其所辖的网络舆情工作团队应随时关注网络上

的反应。网络舆情领导小组的指导意见到达之前,应该果断地开展以网络言论为主的紧急应对工作,利用三级舆论收集工作体系中的网络舆论的“意见领袖”引导舆论,缓和矛盾,掌握网络传播的主动权。同时,三级舆论收集工作体系中的管理员可把有见地、有代表性的言论通过醒目的字号和色彩加以强调,放在突出的位置,以强化主流言论,孤立非主流言论。总之,应积极控制源头,避免其进一步扩散传播;发布信息,及时表明官方态度;深度解读,引导可能形成的舆论走向。

(二) 协调学校资源实现快速应急联动机制

由高校网络舆论层级体系领导小组负责,明确各部门职责,迅速组织各有关部门各司其职,通力合作。第一,高校网络部门迅速删除敏感信息。网络主管部门可以就这些形成突发事件的言论、倡议或信息直接删除,防止其传播或扩散。不过这种方式虽然一时有效,但长期却无效,也无法真正化解诱致突发事件的因素。网络通常只是学生发泄不满、发出诉求或进行动员的渠道或途径,如果封闭这一途径,大学生则可能会寻求其他渠道或途径进行发泄和表达,导致矛盾深化。第二,学生管理部门和宣传部门主动引导、辩论或回应。在网络言论聚集过程中,可以安排专员介入讨论、争论或动员活动中,针对性地进行辩论、反思或回应,以理性化、温和型的声音和言论化解激烈型的、非理性的言论或倡议。同时,密切跟踪信息或倡议的转载、传播、扩散,努力把握和控制各个网络媒体的受众范围、层次、规模等,以了解和把握可能引发的突发事件的规模、程度等信息,为有效控制和治理突发事件提供决策依据和信息。第三,后勤部门、教务部门以及网络部门相互合作确定相关学生的班级、宿舍位置等信息,并通知其思政辅导员和班主任。在网络舆情发生的过程中,各联动部门应及时反馈交换信息,形成合力,达到最优处置效果。最后,各联动部门要定时向高校网络舆论层级体系领导小组汇报进展情况。

(三) 发挥辅导员优势实现线下沟通疏导教育

高校的主要功能在于“育人”,高校学生是高校教育和培养的对象,而高校的思政辅导员不仅具有高度的社会责任意识,同时也具有引导艺术。因

此,要充分发挥思政辅导员的优势,通过辅导员和班主任深入学生宿舍,倾听学生诉求,了解学生想法,澄清事实等方式,稳定学生情绪,把握和引导舆论的走向,防止事态激化、扩大化。但是,一旦舆论由网络向现实发展,并作出过激行为时,相关领导应迅速到达现场控制局面,组织保卫和学工部门等维持现场秩序,必要时联系当地警方,控制相关社会人员,防止事态扩大。现场处置必须根据事态变化,在不同阶段,针对不同对象,采取不同的手段。不能采取强制的手段,要以做学生工作为主,靠经验和观察力对事态的发展变化作出准确的判断。

四、总结

综上,高校校园网络作为一个开放的公共舆论领域,其作用是多方面的。它不仅提供了一个多元开放的舆论阵地,同时,也是“恶意灌水”、集体抗议、散布谣言、攻击诽谤的是非之地。因此,建立高校网络舆情快速响应机制的重要意义在于:第一,将不利的网络舆论消灭于萌芽中,将有利的网络舆论进行弘扬。第二,多部门联动的同时,加强了各部门的联系和配合,有利于高校及时处理其他类似紧急事件。第三,进一步加强思政辅导员和大学生之间的联系。总之,如果能够挖掘和发挥好高校校园网络潜在的积极社会功能,正确有效引导与建构校园网络议题,高校校园网络将会具有巨大的社会主流价值导向功能,并能积极有效地促进高校各项工作的良性运行和协调发展。

参考文献:

- [1] 刘燕,刘颖.高校网络舆情的特点及管理对策[J].思想教育研究,2009(4):46-48.
- [2] 王学俭,刘强.当前高校校园网络舆情的逻辑分析[J].中国高等教育,2010(10):17-19.
- [3] 曾润喜,王国华,徐晓林.高校网络舆情的控制与引导[J].情报理论与实践,2009,32(11):79-82.
- [4] 朱建华.突破高校BBS管理三重困境[N].中国教育报,2008-06-06.
- [5] 刘飞.信息时代提高大学生网络素养的现实思考[J].职大学报,2011(3):121-124.
- [6] 周德全,李朝鲜.大学生网络思想政治教育模式特点研究[J].思想教育研究,2008(9):34-37.

(编辑:巩红晓)