

高校网络舆情协同治理机理与模型分析

孟 轶, 王 蕊, 史 帅

(上海理工大学 出版学院, 上海 200093)

摘要: 在回顾移动互联网背景下高校舆情变革态势和治理模式的基础上, 探讨高校舆论“媒介”“言论”“情绪”场景的嬗变模式对高校话语权的影响机制, 论述高校网络舆情风险感知对高校意识形态、思想政治工作的作用。从高校舆情治理的主、客体, 高校个体与机构角色扮演等方面描述高校舆情传播和治理机理。将高校舆情治理理解构为“舆情前治理”“舆情过程治理”“舆情后治理”三元协同治理模型: 详述了舆情“事故症候”预警、情绪消解, 高校舆情常规治理、应急治理和数字治理的基本概念和应用模式, 高校舆情评价反馈与校园文化认同形塑机制, 并将高校舆情“全生命周期”治理概括为“预警—治理—评价(反馈)—改进”的治理闭环, 以加强高校网络舆情预警、治理体系建设和舆论引导教育, 进一步提升高校治理体系变革, 推动高等教育高质量发展。

关键词: 高校舆情; 预警体系; 高校话语体系; 舆情症候

中图分类号: G 647; G 206

文献标识码: A

文章编号: 1009-895X(2024)04-0383-06

DOI: 10.13256/j.cnki.jusst.sse.220212051

Collaborative Governance Mechanism and Model Analysis of Network Public Opinion in University

MENG Yi, WANG Rui, SHI Shuai

(College of Publishing, University of Shanghai for Science and Technology,
Shanghai 200093, China)

Abstract: This paper reviews the trigger mechanism and governance model of public opinion in universities under the background of mobile Internet, and explores the impact of “emotional scenes”, “media scenes” and “speech scenes” changes in university public opinion, discusses the importance of risk perception of network public opinion in universities concerning ideological and political work. The mechanism of public opinion dissemination and governance in universities are described in three aspects: the motivation and method of student subject network expression, and the relationship between official media and students. The public opinion governance in colleges and universities is constructed as a three-dimensional collaborative governance model of “pre-public opinion governance”, “public opinion process governance” and “public opinion post governance”, which details the early warning of public opinion “accident symptoms”, emotional resolution, the basic concepts and application models of public opinion regular governance, emergency management and digital governance, and the mechanism of public opinion

收稿日期: 2022-02-12

基金项目: 上海理工大学尚理晨曦社科重点课题(24SLCXZD004); 中国教育后勤协会课题(YBKT2024012)

作者简介: 孟 轶, 男, 助理研究员。研究方向: 传播心理学。E-mail: mengyidarin@foxmail.com

evaluation feedback in colleges and universities and the shaping mechanism of campus cultural identity. The “full life cycle” governance of public opinion in colleges and universities is summarized as a closed-loop governance of “early warning-governance-evaluation (feedback)-improvement”, strengthening college network public opinion early warning, governance system construction and public opinion guidance education, further enhancing the reform of college governance system, and promoting high-quality development of higher education.

Keywords: public opinion in university; warning system; the discourse system of university; public opinion symptoms

党的二十大报告明确提出要建设具有强大凝聚力和引领力的社会主义意识形态,牢牢掌握党对意识形态工作领导权,全面落实意识形态工作责任制,巩固壮大奋进新时代的主流思想舆论,加强全媒体传播体系建设,推动形成良好网络生态。中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《“十四五”文化发展规划》,对巩固壮大主流舆论新格局提出了新要求,提出要建设全媒体传播体系,建好用好管好网上舆论阵地。党的十九届五中全会审议通过的《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》提出,要加强网络文明建设。针对网络空间治理中的突出问题,应推动社会治理从现实社会向网络空间覆盖,建立健全网络综合治理体系。以上顶层规划对高校网络舆论工作和舆情处理具有鲜明的指导意义。

信息技术的发展使高校舆论自由化与高校治理之间的关系日趋紧张,信息技术创造了不同的“场景”,个体与群体的表达内容相互竞争、冲突、构建^[1]。高校的舆论“媒介、言论、情绪”等场景不断变迁。其一,媒介将“个体”以超越“边界”的方式联系在一起,创造了“新身份”的场景^[2],拓宽了高校舆论的场景宽度。其二,事实与立场的辩解,造成后真相时代的“信息屏障场景”,模糊了事实的真相^[3]。其三,高校舆论在移动化、碎片化的社交媒介传播中失真、失实,产生网络表达情绪化和非理性的群体极化^[4],情绪的多样化使高校舆情的发展复杂化。

高校官媒在发表声明、辟谣、矫正网络舆论方面承担作用^[5],但高校官方处理舆情机制的错位使得高校官媒影响力式微。频发的高校舆情塑造着高校网络文化空间,甚至影响社会主流舆论和政策决策,如“北京某高校翟某学术门”事件后,教育部进一步加强了研究生的培养管理规范。

一、高校舆情频出带来的治理挑战

高校舆情事件是指发生在高校校园内外,以高校师生为涉事主体,危害师生健康和生命安全,并困扰学校正常教学秩序、对学校形象和口碑产生负面影响的事件^[6]。近年来,高校舆情呈现出爆发增长态势,使得涉高校舆情事件阅读量破亿,讨论破10万+已成常态。如2022年多起涉及高校教师作风及不良言论的舆情造成恶劣影响,从处置情况来看,效果令人担忧,加剧破坏了高校舆论生态。消极舆情事件呈现出网民的道德审判和道德伪善,会干扰网络空间的观点交流,破坏公共管理^[1],不仅损害高校形象,还不利于社会的和谐与稳定。

二、基于联动机制强化的传统舆情治理演变

高校传统舆情事件的治理策略主要集中在以下几个方面:其一,通过源头扼制,阻断舆情传播扩散;其二,媒介素养教育,减少负面影响;其三,加强党委领导,稳妥处置舆情^[7-9]。同时,我国的高校舆情研究还关注舆情受众、渠道、影响等方面,如探索网络舆情消极发展的形成机制,负面舆情的传播过程及影响^[10]。

综上所述,高校舆情研究虽然受到学界重视,但舆情治理缺乏联动机制:其一,聚焦教育舆情的事件“治理”,缺乏“防控研判”的预警体系构建;其二,高校舆情触发机制的特殊性导致治理模式应用场景单一,但高校舆情的产生因素和发展过程具有共性,汲取舆情经验推进高校治理效力的案例阙如。其三,缺乏从舆情受众的“信息接收—信息发布—信息处理—社会关系”角度进行探讨。其四,自媒体时代高校网络话语权的变革,传统的舆情治

理模式会错失舆情处理的“窗口期”。

三、高校舆情传播机制和治理举措多维探讨

(一) 高校舆情治理主体与客体

主体和客体是认识论的一对基本范畴。主体指认识者,即在社会实践中认识和改造世界的人。客体指被认识者,是与主体相对应的客观事物、外部世界,是主体认识和改造的一切对象。人既是主体,又是客体^[11]。厘清高校舆情治理的主体和客体,是高校舆情治理的基础。

在涉校舆情的传播情境中,高校机构、大学生、舆情参与者共同构成了高校舆情治理的主体。学校机构是学校官方意志的体现。大学生主体通过关注、表达、传播涉校舆情事件,表达主体诉求和主体性构建。学生是涉校舆情的潜在参与者,又是舆情事件的受影响者。大学生在舆情事件中参与媒介赋权的过程也是其舆情素养的体现。

根据认识论的基本理念,高校舆情治理客体是舆情事件、传播媒介和舆情传播者。前者是高校舆情的传播内容,后者是传播渠道。信息依附媒介载体传播,如不妥善处理,高校舆情事件将成为“热点”,进而困扰学校正常教学秩序,对学校形象和口碑产生负面影响。高校舆情治理的主体与客体随即构成了高校舆情治理的对象。

(二) 高校个体与机构在涉校舆情的角色扮演

学校官方与学校个体的相互关系构成了涉校舆情的角色扮演和关系角力。学校官方与学生的互动关系构成的公共话语空间,直接影响了高校舆情事件的影响范围。

社会治理是多主体的治理,高校舆情治理亦是如此,有效的治理必须有一个起到中心作用的主体。因此,必须确立元主体的地位,即多主体中起到中心、领袖、组织作用的主体^[12]。学校与官方媒介是高校舆情治理的元主体,既包括学校决策机构,又包括高校行政人员、辅导员、思政教师等直面学生群体的工作人员,承担涉校舆情应对,辟谣、矫正舆论工作,是舆情治理的关键所在。

大学生是舆情治理的主体,容易被消费主义裹挟,在高校舆情事件中体现出从众与极化、娱乐与

宣泄的受众特点。因此要加强大学生的媒介素养和舆情素养教育。大学生的舆情素养是对舆情的概念、发展态势及危机应对等舆情管理的主观能动性。高效能的舆情素养可以抵御舆情的负面影响。

四、高校舆情“全生命周期”治理:三元协同治理模型建构

(一) 高校舆情三元协同治理模型:要素与作用机制

高校舆情事件作为公众议题,具有注意力周期,分为前问题阶段、公众意识议题阶段、议题解决阶段、议题兴趣消退阶段、后议题阶段。按照高校舆情治理内容划分,高校舆情可基本划分为学生引发型、教师引发型、公共事件引发型三大类。按照治理阶段划分,高校舆情可分为“舆情前治理”—“舆情过程治理”—“舆情后治理”三个阶段(详见图1)。根据以上三个阶段进行高校舆情三元协同治理模型构建:其中舆情发生、舆情传播(发酵)为“舆情前治理阶段”;舆情应急与处理、舆论疏导为“舆情过程治理阶段”;评价改进和反馈属于“舆情后治理阶段”。

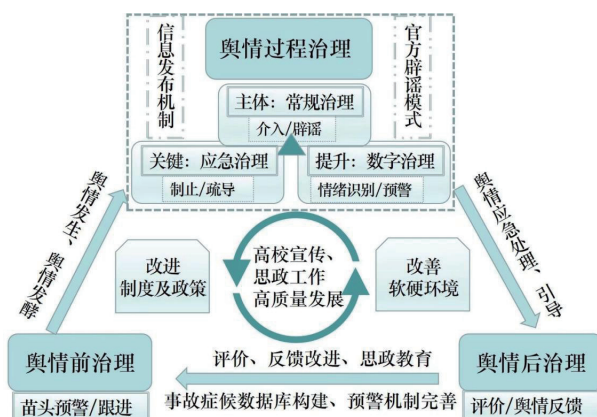


图1 高校舆情三元协同治理模型

Fig. 1 Three-dimensional collaborative governance model of public opinion in university

(二) 高校舆情三元协同治理模型解构

1. 舆情前治理: 舆情预警与情绪解压

(1) 构建高校舆情事件“事故症候”数据库。高校舆情的触发机制导致治理模式和应用场景单一,

案例经验难以形成可推广的模式。但高校舆情的产生因素和发展过程具有共性,风险研判的预警体系可以推广。因此基于涉校舆情治理体系,聚焦涉校舆情“过程治理”与“前端研判”相结合,关注舆情事件的前端预警研判,从近年来重大校园舆情案件出发深入回顾舆情事件的背景、触发机制和演变过程,结合高校舆情事件具体案例,敏感词库,提炼舆情中敏感词汇进行高校舆情事件“事故症候”数据库,同时分析高校舆情事件中大学生的心理动机、话语策略,充分调研大学生的普遍诉求,发挥高校治理效能,将事前防控与事件治理相结合,减少“学生诉求”演化为“舆情事件”的可能性。

(2) 高校舆情传播中的情绪识别,情绪解压和情绪消解。在舆论学研究中,社会情绪被视为舆论的外部形态^[13]。情绪具有两极性,在动力性维度可以分为积极情绪和消极情绪^[14]。高校舆情的言论场域包含情绪对立和认知冲突,学生个体的“自我叙事”和“官方叙事”也呈现分野。由于高校舆情事件的传播带有明显的情绪传播机制,尤其是负向情绪的引爆点低,容易感染群体成员,形成交互作用的“情绪循环”。近年来,多起高校舆情事件都夹杂着情绪传播,声像、短视频等视觉符号的内容传播,增加了间接受众的“物理在场性”体验和情绪感染。网络空间的开放性和信息二次加工的主观性、受众对涉校不确定信息辨识度、群体的差异性、涉校舆论的意见分层导致言论争论、情绪对立、催化演变为“舆情事件”。学校官方与学生的互动关系直接体现出学生对高校舆情事件的立场。立场不同,学生群体的情绪和行动各异,对涉校舆情的发展方向产生直接影响。情绪一方面参与社会建构,社会文化也对群体及个体情绪的塑造施加影响。在高校舆情事件的治理中引入情绪识别,避免情绪和理性对立僵化,是高校舆情治理的创新之策。

情绪消解是高校舆情治理的平息之策,但高校舆情中的情绪识别需要在结合具体的语境,并发挥高校治理体系的优势从同侪压力,思政、管理教育等角度,对学生群体的情绪传播进行干预^[15],为高校官媒话语体系的构建提供蓝本。在阻断舆情情绪校内传播的基础上,弥合社会的围观群体对涉校舆情发酵传播和情绪渲染的影响机制,尽快达到情绪消解,平息高校舆情事件。

2. 舆情过程治理: 常规治理、应急治理和数字治理

高校舆情过程治理以常规治理、应急治理和数

字治理三种模式为代表。其中常规治理是高校舆情治理的主体,应急治理是关键,数字治理是高校舆情治理的创新与提升之道。

(1) 常规治理: 官媒在场与官方权威的树立。学校机构是学校官方意志的体现。官媒是学校意见的发言人,官媒话语体系的构建是高校主流信息的传播过程。官媒应对涉校舆情的反应时间、回应机制、言语策略、渠道选择、交流模式都会深刻影响舆情事件的走势。高校官媒的话语与叙事影响着传播受众信息接收和认同,在一定程度上影响着高校治理效能。

对高校官媒来说,涉校舆情事件既可能是对权威性的挑战,同时是对官媒权威的树立和重构。在舆情事件的治理过程中,要避免官媒的“结构性缺席”,及时识别舆情信息要素,快速辟谣,矫正视听才能在后真相时代争夺舆情事件的话语权。

(2) 应急治理: 学生教育与案例分析。在涉校舆情事件中,大学生是规模最大、受影响力更广也是最需要引导的群体。尤其是学校管理类舆情事件与学生切身相关,此类舆情事件伴随着学校政策和学生诉求的变化进行动态的协商和重构,大学生群体的意见和表态也左右着舆情的发展。

系统梳理并调研在校大学生网络意见表达的方式、渠道和动机,有利于提高对在校大学生媒介素养教育广度。其中包括大学生的“信息获取”方式,对涉校舆情的态度、网络表达的心理动机,媒介素养情况,舆论演变过程中的大学生的符号互动,涉校舆情事件中校园意见领袖的言论特点对舆论导向具有引导作用等内容。同时,在高校舆情传播过程中,教师作为辅助治理的主体,与学校机构具有一致性、差异性和无关性三种立场,也应参与到舆情处理、舆情教育及被教育的舆情治理活动中。

高校舆情的演进是动态可观测的,通过动态的,体系化的视角跟踪舆情事件,关注舆情话语的语义变化、更迭演变,可以概括出高校舆情的产生因素和发展过程的共性特点。高校舆情的舆论特征分析可以从传播主体的人口学特征、传播媒介、传播强度、情绪立场、舆论变异等几个方面入手。

传播主体的人口学特征包括社会身份、行业、网络活跃度等;传播媒介包括媒介平台的多样性、互动性、信息源首次曝光的详细信息;传播强度包括高校舆情事件的热度、影响范围、传播速度、舆论演变路径、持续时间;情绪立场包括事件讨论者的情绪类型(正向/负向/中性)、情绪强度、事件

评论的分歧情况;舆论变异包括基于舆情事件的谣言传播、辟谣机制,公众反应等因素。

(3) 数字治理在高校舆情治理中的应用。数字技术的应用,为社会治理的智能化转型提供了现实支撑,塑造了新技术时代的社会治理模式^[16]。将数字治理运用到高校舆情治理的过程,对高校网络谣言的监察由经验判断型向数据分析型转变,加强事件症候预警,提高对高校网络舆情的研判能力,由被动处置型向主动发现型转变,对于高校舆情的预警与治理具有重要意义。

数字技术有效提升高校舆情治理水平主要体现在三个方面。一是有助于在学校机构、师生、社会参与受众等主体之间建立联通性,为信息收集,辟谣传达提供技术性的载体和渠道;二是为舆情预警的精细化、智能化和有效性提供舆情来源、信息工具。以舆情前治理阶段高校舆情预警研判,需要大数据技术的支持。大数据预测功能的发挥需要通过统计分析来实现,大数据的建构是一个集数据采集、加工、标引、统计、分析、建模、服务于一体的数据生产体系,统计分析出来的二次数据^[17]。在原有海量舆情数据进行挖掘和发现,才能分析舆情症候,构建科学系统的“事故症候”数据库。三是为高校

舆情治理提供了应对复杂性问题的新思路和新手段,有助于形成预警和治理相结合的高校预警治理体系。

3. 舆情后治理:评价、反馈与教育

(1) 评价指标:校园文化认同的塑造。对高校而言,舆情事件既是对权威性的挑战,又是官媒权威树立和重构的机遇。大学生校园文化认同的塑造与构建是高校舆情平息后的评价指标。大学生的文化认同表现分为浅层、中层、深层三个方面。在舆情事件的处理过程中增加校园凝聚力和校园文化认同,是舆情治理的成效的具体体现(详见表1)。

(2) 舆情事件处理的评价方法和跟进措施。高校舆情具有分类明显、舆情衍生的时代特色。舆情事件平息后,吸取舆情事件的经验教训,形成相关舆情解决方案是预警体系构建的信息要素。因此高校舆情处理也应理顺学校各个部门的权责机制,构建舆情事件处理的评价体系,强化主管部门精细化管理,避免二次舆情的发生。形成舆情防控的有效机制是应对高校突发事件的必要措施,完成涉校舆情“潜在风险—预防—苗头预警—舆情治理—评价反馈”的治理闭环,也是高校治理能力水平的体现。

表1 评价指标:校园文化认同构建

Tab. 1 Evaluation index: construction of campus cultural identity

评价对象	评价指标
文化认同层次	浅层:形式认同;中层:规范认同;深层:价值认同
文化认同维度	言语风格;行为习惯;价值观认同
传播表现	校园正向传播,营造良好舆论;媒介认同/校园文化认同
认同程度	物质涵化;形式涵化

五、结语

从当前媒介技术背景和高校舆情的现实情况出发,文章切入高校舆情发展过程,探讨了高校场景的嬗变模式对高校话语权的影响,从高校舆情治理的主体、客体出发,构建高校网络舆情治理的研究框架,厘清智媒时代高校舆论预警研判的理论可行性和建设思路,完成了涉校舆情“预警—治理—评价(反馈)—改进”的治理闭环。

当今世界百年未有之大变局加速演进。我国正处在实现中华民族伟大复兴的关键时期。百年变局和世纪疫情交织叠加背景下,立足新的历史方位,高校要适应教育网络环境和教育政策新形势新要求,

贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想,围绕立德树人根本任务,将维系好高校舆论生态作为高校意识形态阵地的重要一环,创新高校网络舆情防控治理体系,营造清朗开放的高校网络舆论空间,在新时代新征程上展现新气象新作为。

参考文献:

- [1] 刘绩宏,柯惠新.道德心理的舆论张力:网络谣言向网络暴力的演化模式及其影响因素研究[J].国际新闻界,2018,40(7):37-61.
- [2] 袁光锋.“国家”的位置:“远处的苦难”、“国家”与中国网民的“同情”话语[J].国际新闻界,2018,

- 40(7): 16-36.
- [3] 喻国明, 冯菲. 区块链对后真相的重新建构: 分散—聚合模式的设想 [J]. 现代传播, 2019, 41(5): 1-4.
- [4] 金童林, 乌云特娜, 张璐, 等. 网络社会排斥对大学生网络攻击行为和传统攻击行为的影响: 疏离感的中介作用 [J]. 心理科学, 2019, 42(5): 1106-1112.
- [5] 孟轶, 张丽. 基于校园舆情的大学生网络表达的现状研究 [J]. 新闻知识, 2020(9): 67-72.
- [6] 李秋萍, 肖明. 新媒体时代高校应对舆情事件策略研究 [J]. 海河传媒, 2021(2): 27-29.
- [7] 邢文雪. 自媒体时代高校网络舆情应对研究 [D]. 长沙: 湖南大学, 2014.
- [8] 王灵芝. 高校学生网络舆情分析及引导机制研究 [D]. 长沙: 中南大学, 2010.
- [9] 沈阳. 网络谣言需要智慧治理 [N]. 人民日报, 2015-09-21(B07).
- [10] 姜方炳. 空间分化、风险共振与“网络暴力”的生成——以转型中国的网络化为分析背景 [J]. 浙江社会科学, 2015(8): 52-59.
- [11] 刘建明, 王泰玄, 谷长岭, 等. 宣传舆论学大辞典 [M]. 北京: 经济日报出版社, 1993.
- [12] 吴东民, 游文佩. 社会治理与社会组织统战工作 [J]. 中央社会主义学院学报, 2016(2): 37-41.
- [13] 赵云泽, 刘珍. 情绪传播: 概念、原理及在新闻传播学研究中的地位思考 [J]. 编辑之友, 2020(1): 51-57.
- [14] 沙莲香. 关于社会心理学学科性质的思考 [J]. 社会心理学, 2006(1): 11-16.
- [15] 张伟. 基于大学生舆情引导的高校学生工作价值研究 [J]. 新疆社会科学, 2015(4): 16-20.
- [16] 李永杰. 数字技术赋能社会治理创新 [N]. 中国社会科学报, 2022-06-17(001).
- [17] 张新新. 新闻出版业大数据应用的思索与展望 [J]. 科技与出版, 2016(1): 4-8.

(责编: 程爱婕)