

简论微博时代高校网络舆情应急机制建设

陈七三,彭建军^①,蒋湘莲^②

(南华大学 环境保护与安全工程学院,湖南 衡阳 421001)

[摘要] 已进入微博时代的今天,高校大学生是网络使用率最高的群体,是网络舆情形成与传播的“生力军”。网络舆情已经成为影响高校群体性事件发生和演变的重要因素。加强微博时代高校网络舆情应急机制建设已成为事关高校公共危机管理的重大任务。微博时代高校网络舆情焦点热点多,传播快、难监控,应该本着宜快不宜迟、宜疏不宜堵和依法打击的原则建立健全高校网络舆情的组织保障、舆情预警和舆情危机干预机制建设。

[关键词] 微博; 高校; 网络舆情; 应急机制

[中图分类号] G641 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1673-0755(2014)01-0073-03

微博作为新兴的网络传播工具,以传播快捷、内容简短、操作方便、信息海量、成本低廉等特点,受到越来越多用户的青睐。截至2012年12月底,我国微博用户规模为3.09亿,较2011年底增长5873万。2012年我国手机网民数量为4.2亿,年增长率达18.1%,手机已成为我国第一大上网终端^[1]。充满朝气与活力的大学生对于新事物总是有着极大的热情,他们对具有新特性的微博产生了浓厚的兴趣。广东大学城10所高校的问卷调查显示,97%的在校大学生开通了微博,而在没有使用微博的学生中,有38%的人表示准备使用^[2]。可见高校也基本进入微博时代。高校网络舆情应急机制建设事关高校校园和谐稳定与人才培养,同时也是高校公共危机管理的需要。由此开展对高校网络舆情应急机制建设研究,在微博时代显得尤为重要。

一 微博时代高校网络舆情表现的特征

(一)焦点多、热点多

近年来,高校校园里的一举一动受到了“媒体”记者和广大公众的高度关注,高校网络舆情的焦点和热点主要集中在三个方面。一是国内外当下发生的热点问题或事件,尤其是与我国有关的时事政策问题。如中央反腐问题、教育改革、钓鱼岛引发的反日运动等方面的点击率很高。二是与学生自身利益密切相关的问题。比如高校改革政策、招生就业、学

生奖助学金的评选,学生推优入党、班委评选、后勤服务、宿舍条件、校园食堂饭菜价格等与学生息息相关的事情,成为网上批评、投诉、民意聚焦的热点内容。如2008年6月23日海南某大学的“偷拍事件”受到了媒体的广泛关注,甚至引起了境外媒体关注。三是校园突发事件,主要是影响到高校师生员工的安全事故灾害类事件、公共卫生类事件,影响学校安全稳定的其他偶发性事件等。如2009年6月15日武汉某大学的持枪劫持人质事件等一时成为网络关注的焦点。对于这些高校焦点和热点问题,公众、受众、各大媒体争先恐后、一拥而上,他们试图通过各种网络手段,在网上进行聚焦、发酵、放大,继而成为炒作的焦点,如果媒体没有把握好舆论导向,就会出现网络舆情危机,甚至引发网络群体性事件^[3]。

(二)传播快、放大快

网络传播速度之快,是传统媒体根本无法想象和比拟的。高校网络舆情除了具有一般网络舆情传播特征外,还因为发生在知识性、开放性较强的高校特定文化环境里。高校的网络、BBS、QQ群等高度开放的环境,也为媒体捕捉师生在网上不经意讨论的线索提供了便利。据调查显示,网络舆情危机发生之后,在互联网上3个小时就会有回应,6小时内会被大量的转发、播散开来,12小时就会形成网络舆情第一轮冲击波,24小时左右将会出现网络舆情

[收稿日期] 2013-12-16

[基金项目] 湖南省高校思想政治教育研究委托项目“微时代高校网络舆情应对的现状调查与改进对策”资助;南华大学公共危机管理研究基地项目资助

[作者简介] 陈七三(1970-),男,湖南祁阳人,南华大学环境保护与安全工程学院高级政工师。

①南华大学政治与公共管理学院教授,博士。②南华大学期刊社编辑。

第一个高潮^[4]。凭借互联网“所有人对所有人的传播”优势,网络舆情具有开放性、互动性、突发性等特点,使得一些看似很不起眼的事件,通过 QQ 群、论坛与社区、新闻跟帖、新闻评论、博客、个人空间等方式,在短时间内进行发酵、放大,形成了“一呼百应”的舆论趋势。由于网络手段的自由度大,审核难,或者根本无审核,导致有关高校的新闻报道,甚至虚假新闻被“滚雪球”式地被无限放大,极易引发安全事件和群体性事件。给高校工作带来了极大的被动,严重影响学校的安全和稳定。

(三) 监控难、控制难

因为网络舆情的主体不确定性,网络舆情不受时间和空间的限制。加上高校没有专门网络监控人员,也无任何网络监控设备,只靠兼职监控人员对全国各大网站、论坛和微博进行浏览监控。这远远达不到网络监控的预期效果。而对于影响高校和社会稳定,甚至极易引发群体性事件的网络舆情进行控制,更是难上加难。

二 微博时代高校网络舆情应急处置的原则

(一) 宜快不宜迟的原则

网络舆情事件一旦发生,用最快的速度发布准确、权威的信息,以便抢占信息发布的制高点。在第一时间校方发言人应该发表对事件的态度及应对措施,稳定师生和网民的情绪,最大限度地避免或减少师生及校外网民的猜测和不实舆论,掌握舆论的主动权。同时做到持续和准确发布,向师生和公众持续地披露事件进展情况,争取师生和公众的认可。当然,在做到快速发布信息的同时,要注意信息发布的准确,切忌草率发布,以免引起“二次爆发”,形成二次高潮^[5]。

(二) 宜疏不宜堵的原则

网络舆情出现后,高校不仅要反映迅速,而且要采取疏导的方式,及时公布事实真相,建立新闻发言人制度和与网民对话制度。不断加强与公众、网民的沟通,争取公众的理解与支持,避免流言扩散和公众的质疑,造成社会的误解和恐慌,引导舆论向有利于事件解决的方向发展。特别强调的是不能采取强制措施,强硬态度,遮盖事实真相,拒绝回答公众和媒体的疑问。这样反而会引起广大师生和社会公众的不信任和反感,不利于网络舆情危机处理。要能够采取动之以情、晓之以理的疏导方法,使网民产生情感上的共鸣与认同,化解网络舆情危机。

(三) 坚持依法打击的原则

高校要掌握网络管理方面的法律法规,一旦发

现网络造谣、煽动等现象,就要依法严厉打击。高校网络舆情突发事件一旦出现,应当联合当地公安,立即收集固定证据,掌握网络舆情推手的基本信息,打击不实言论发布者与疏导家属同步启动。对于那些恶意造谣,扰乱大局的网络推手,对于那些反党、反政府、反社会主义言论的传播者,那些试图利用微博、论坛等发表煽动民族分裂言论的敌对分子,以及传播扰乱社会、政治、经济和文化等言论的首发者和幕后推手要依法严厉打击。

三 微博时代高校网络舆情应急机制建设

(一) 建立健全高校网络舆情组织保障机制

高校网络舆情应急必须有一套完整的组织保障机制。建立三支专兼职相结合的专业化的网络队伍,协同配合。

成立由主管宣传的校级领导为组长,高校党政办、宣传部、学工部、保卫处、后勤管理处、网络信息中心、教务处以及各二级学院等部门负责人组成的高校网络舆情危机应急领导小组,针对高校出现的网络舆情危机制订周密详细的应急预案,开展科学有效的指挥协调工作,及时将情况报告上级,通报到各相关部门,获取上级和相关部门的理解、支持、配合,化解危机。

建立一支作风硬、素质高、能力强、反应快的兼职网络舆情信息员队伍,包括学生辅导员、专业老师、学生干部等,他们主要负责对高校网络舆情信息的日常监督、收集、分类整理,并写成舆情报告,及时向学校领导和网络舆情应急领导小组报告最新舆情动态。在较大的涉险网络舆情生成之前,培养一支网络舆情分析研判和应对队伍。这支队伍应包括网络新闻发言人、网络评论员和网络领袖(大 V 人物)^[6]。专门网络发言人和评论员,对重要的网络舆情,要及时准确研判事件的发展态势,做好学校的权威发言人代表,对于学校发生的重大事件要精心选择恰当时机,发布权威信息,掌握舆论的话语权,进行有针对性的引导、疏导。对于那些具有倾向性、苗头性的问题,及时采取应对措施,把问题化解于萌芽中。对于已经发现的负面报道和负面信息,要进行针对性的应对、解答和跟帖,及时澄清事实真相。对于可能引发重大舆情危机的,向学校网络舆情主管领导报告,并做好备案,高校还要重视微博“大 V”的发现和培养。一方面,关注目前校园网上师生中的“大 V”网友,以争取一些网上“大 V”为高校所用;另一方面,努力培养高校自己的网上“大 V”人物,提高他们的思想觉悟,传递正能量。利用网络

“大V”的正面言论实施对大学生网络舆情的引导,从而掌握高校网络舆情的主动权。

高校同时要发动各方面力量和利用各方面资源,邀请社会上的记者、编辑,社会学、心理学、法学等方面的专家学者共同研判、分析,共享信息资源,形成合力,协同作战。

(二)不断完善高校网络舆情预警机制

一是构建纵横交错的高校网络舆情监控网络体系。高校应成立网络舆情监控组,组建学校—学院—班级三位一体的网络舆情监测队伍,以校政工干部、学生辅导员、思想政治理论课教师、专任老师、团学干部、班级干部为主的政治可靠、知识丰富且精通网络操作程序的信息员队伍,负责网络舆情信息的日常监控。采取广泛监测与重点监测相结合、人工监测与计算机软件监测相结合、网上与线下相结合的方法,及时有效地掌握网络舆情的具体内容和态势,几支监测队伍的信息相互印证,防止信息遗漏。并对信息进行及时反馈,促使高校相关部门和单位及时了解情况,化解矛盾,排除隐患,消除负面影响,把网络舆情危机消除在萌芽阶段^[7]。同时,高校要加强跟公安部局网监支队的联系,对严重影响学校稳定且虚假恶劣的网络舆情,要争取网监部门的支持,进行屏蔽。

二是制定高校网络舆情分析方案。舆情分析是支撑高校网络舆情预警机制的核心,它要求舆情分析员通过数据库对所获取的网络舆情信息进行分析,定期或不定期写出舆情总结与汇报,为网络舆情领导小组做出正确舆论引导和决策提供根据,同时也可以根据网络舆情的性质、涉及范围、影响程度分别制定科学详细的网络舆情应急预案。及时准确的高校网络舆情分析能对高校网络舆情危机事件的有效监控和化解打下良好的基础。

三是制定高校网络舆情评估方案。依据网络舆情分析的体系指标,高校网络舆情小组对舆情进行合理分类、风险评估,研究制定源头防范的有效措施,切实把握舆情控制的针对性和实效性,提高处置网络舆情的水平和能力。舆情的评估为引导和控制舆情的发展提供了科学标准,对于准确掌握突发危机事件的客观规律以及事件后期的应急处理提供可靠依据。

(三)切实完善高校网络舆情危机干预机制

一是要建立高校网络舆情危机快速干预机制。

网络舆情危机一旦形成,立即启动舆情危机干预方案。成立网络舆情危机处置工作小组,明确分工、各司其职、分头落实、信息畅通、上下联动,做到能够在第一时间准确把握情况以便作出科学的决策,并可以充分整合与调配应有的资源来应对网络舆情突发事件,积极稳妥地处理好高校网络舆情危机事件。

二是妥善处理舆情事件的后续事项。在解决好网络舆情危机之后,高校应借助于主流媒体和相关的教育主管部门,引导网络舆情正面效应的发挥,消除该事件的负面影响,继续做好网络舆情的监控,防止事件再次被炒作。

建立健全高校网络舆情组织保障机制,为高校网络舆情应急处理提供了人才支持和智力因素,完善高校网络舆情预警机制,为网络舆情危机的干预打下坚实基础,为高校网络舆情应急处理提供了技术支持和基础保障,建立完善的高校网络舆情干预机制能够有效控制高校网络舆情危机。高校要着重建设三支网络舆情队伍,树立舆情预警意识,提高舆情干预能力,为校园的和谐稳定和学生的成长成才创造良好的舆情环境。

[参考文献]

- [1] 中国新闻网. 中国微博用户已达3.09亿,超半数网民使用微博[EB/OL]. (2013-01-15) [2013-10-16]. <http://finance.chinanews.com/it/2013/01-15/4489536.shtml>.
- [2] 王亚煦,张育广,苏竞马,陈蕾. 大学生使用微博的现状分析及对策研究——基于广州大学城10所高校的调查[J]. 长春师范学院学报:人文社会科学版,2012(2):132-135.
- [3] 钟科. 高校网络舆情的控制及引导[D]. 广州:暨南大学硕士学位论文,2012:5.
- [4] 邹建华. 新媒体发展与舆论格局带来的变化与挑战[EB/OL]. (2013-12-06) [2013-12-08]. 人民网,舆情频道, <http://yuqing.people.com.cn/n/2013/1206/c210118-23768505.html>.
- [5] 孔德民. 高校网络群体性事件管理创新研究[J]. 当代青年研究,2012(7):37-41.
- [6] 杜坤林. “微时代”高校网络舆情生成与干预机制研究[J]. 学校党建与思想教育,2011(16):76-78.
- [7] 方增泉,褚素丽. 信息网络时代高校新闻宣传工作的创新发展[J]. 学校党建与思想教育,2010(10):56-57.