

新媒体下高校突发事件网络舆情引导和管理机制研究

陶秘 徐洪卡

和田职业技术学院

DOI:10.12238/jief.v6i10.10533

[摘要] 针对高校舆情管理的重要性,提出了建立健全舆情管理机制的必要性,通过构建多层次、全方位的舆情监控体系,制定详细的舆情管理制度,设立专门的组织机构,加强人员培训,融入法律法规,建立应急预案,以及定期评估修订制度,旨在提高高校舆情管理的效率和效果,维护校园稳定,促进校园文化健康发展,提升高校社会形象和影响力。

[关键词] 舆情管理; 监控体系; 管理制度; 应急预案

中图分类号: X830.7 **文献标识码:** A

Research on the Network Public Opinion Guidance and Management Mechanism for Sudden Events in Universities under New Media

Mi Tao Hongka Xu

Hotan Vocational and Technical College

[Abstract] In response to the importance of public opinion management in universities, it is necessary to establish a sound public opinion management system. By building a multi-level and comprehensive public opinion monitoring system, formulating detailed public opinion management systems, establishing specialized organizational structures, strengthening personnel training, integrating laws and regulations, establishing emergency plans, and regularly evaluating and revising systems, the aim is to improve the efficiency and effectiveness of public opinion management in universities, maintain campus stability, promote the healthy development of campus culture, and enhance the social image and influence of universities.

[Key words] public opinion management; Monitoring system; Management system; Emergency plan

引言

随着信息技术的飞速发展,网络舆情对高校的影响日益显著,舆情管理作为高校管理工作的重要组成部分,关系到校园稳定、学术氛围和社会声誉,然而当前许多高校在舆情管理方面存在不足,亟需建立健全舆情管理机制,旨在探讨如何构建高效、科学的舆情管理体系,以期高校舆情管理工作提供参考。

1 新媒体下高校突发事件网络舆情引导和管理机制研究的特点

1.1 传播速度快

在新媒体环境下,高校突发事件网络舆情的传播速度之快,已成为显著特征,信息传播渠道的多样化使得舆情能够在短时间内迅速扩散,微博、微信、短视频平台等新媒体工具的普及,使得每个用户都可能成为信息的传播节点,从而加快了舆情传播的速度^[1]。舆情的形成过程极为迅速,往往在事件发生后不久,相关讨论便能在网络上形成热点,这种即时性使得舆情管理的反应时间被大大压缩,再者舆情的影响范围广泛,一旦形成便能跨越地域、年龄、性别等界限,迅速影响到更广泛的群体。这种

快速传播的特性,一方面使得高校突发事件能够得到社会各界的关注,有助于问题的解决,另一方面也增加了舆情引导和管理的难度,稍有不慎,就可能引发连锁反应,导致事态扩大。因此针对这一特点,高校在应对突发事件网络舆情时,必须提高警惕,采取有效措施,确保舆情引导的及时性和准确性^[2]。

1.2 信息来源复杂

在新媒体时代,高校突发事件网络舆情的信息来源呈现出复杂多样的特点,这一特性显著增加了舆情管理的难度,信息传播主体的多元化导致了信息来源的广泛性^[3]。学生、教师、家长、社会公众以及各类媒体都可能成为信息的发布者,每个主体都有可能从不同的角度和立场出发,对事件进行解读和传播,由于新媒体平台的开放性,虚假信息 and 未经证实的信息容易混杂其中,使得信息的真实性难以辨别。这种信息的不确定性往往会导致舆情误判,进而影响舆情管理的有效性,再者信息来源的复杂性还体现在舆情内容的多样性上,同一事件可能涉及多个领域和层面,信息内容的碎片化使得完整、全面的信息收集变得困难。因此面对这一特点,高校在处理突发事件网络舆情时,必须

加强对信息来源的审查和甄别,确保信息的真实性和可靠性。建立有效的信息筛选机制,对海量信息进行筛选、整合,以便更好地把握舆情动态,制定针对性的应对策略,这一过程不仅要求高校具备高效的信息处理能力,还要求在复杂的信息环境中保持清醒的判断力和敏锐的洞察力^[4]。

1.3 互动性强

新媒体环境下,高校突发事件网络舆情的互动性特征尤为突出,这一特点对舆情的发展态势产生了深远影响,一方面,新媒体平台的互动性使得用户能够即时反馈和交流,事件的相关信息在用户之间的互动中被迅速传播和放大^[5]。用户通过评论、转发、点赞等行为,不仅表达了自己的观点和态度,也在一定程度上推动了舆情的发展。另一方面,这种互动性导致了舆情动态的实时变化,舆情的发展不再是一个单向传递的过程,而是一个多方参与、互动生成的复杂系统,在这个过程中,意见领袖和网络群体的力量尤为显著,能够通过互动影响甚至引导舆情走向。互动性强还表现在舆情反馈的即时性上,高校管理部门能够通过新媒体平台迅速收集到公众的意见和建议,这对于及时调整舆情引导策略具有重要意义。然而互动性的增强也带来了一定的挑战,如负面信息的快速扩散、网络暴力的滋生等,因此高校在应对突发事件网络舆情时,需充分利用互动性强的特点,建立健全的信息反馈机制,积极与公众互动,引导舆情正向发展,也要警惕互动过程中可能出现的负面效应,通过制定合理的网络行为规范和舆情干预措施,确保高校网络空间的清朗和谐^[6]。

2 新媒体下高校突发事件网络舆情引导和管理机制研究存在的问题

2.1 舆情监测体系不完善

当前高校在面对突发事件网络舆情时,普遍存在舆情监测体系不完善的问题,这一问题主要体现在几个方面,监测手段较为单一,多数高校依赖于人工监测和简单的技术工具,难以实现对海量网络信息的全面捕捉和有效分析。监测范围有限,往往只关注主流媒体和社交平台,忽视了众多影响力较小的自媒体和论坛,导致潜在风险的遗漏。再者监测时效性不足,对于突发事件的快速反应能力较弱,难以及时掌握舆情动态,从而错失最佳干预时机,监测数据的处理和分析能力不足,缺乏深度的数据挖掘和趋势预测,导致对舆情发展态势的理解不够准确和全面。监测体系缺乏系统性,各相关部门之间信息共享不畅,协调联动机制不健全,难以形成有效的舆情应对合力,这种舆情监测体系的不完善,不仅影响了高校对突发事件网络舆情的应对效率。也在一定程度上削弱了高校在舆论引导中的主动权,增加了舆情失控的风险,因此完善舆情监测体系,提升舆情监测能力,已成为高校面临的一项紧迫任务。

2.2 舆情应对策略不足

在应对突发事件网络舆情的过程中,许多高校暴露出舆情应对策略不足的问题,这一缺陷主要体现在几个方面,应对预案不健全,面对突如其来的舆情事件,高校往往缺乏详尽的预案指

导,导致应对措施临时拼凑,缺乏针对性和有效性。信息发布机制不透明,高校在舆情事件中的信息发布往往滞后,且信息量不足,难以满足公众的知情权,这在一定程度上加剧了舆论的猜测和误解,再者沟通渠道不畅通,高校与公众、媒体之间的沟通不足,缺乏有效的互动平台,使得舆情应对过程中难以形成良性对话,不利于误解的消除和信任的建立。舆情应对中的人文关怀缺失,高校在处理舆情时往往过于注重事实陈述,忽视了公众的情感需求和同理心,导致舆情应对缺乏温度,难以赢得公众的理解和支持。舆情应对的后续跟进不力,高校在舆情初步平息后,往往缺乏持续的关注和必要的心理辅导,导致负面情绪可能再度发酵。这些舆情应对策略的不足,不仅影响了高校在公众心目中的形象,也削弱了高校在面对突发事件时的危机管理能力,长远来看不利于高校的社会声誉和可持续发展,因此深入分析舆情应对策略的不足,对于提升高校舆情管理水平具有重要意义。

2.3 舆情管理制度不健全

当前高校在舆情管理制度方面存在明显的不足,这在很大程度上影响了舆情管理的效率和效果,具体表现在几个方面,舆情管理制度的设计缺乏系统性,多数高校的舆情管理制度仅停留在表面层次,未能形成从预防、监测、应对到评估的完整闭环,导致在实际操作中难以形成有效合力。管理制度执行力度不够,虽然部分高校制定了舆情管理相关制度,但在实际执行过程中,往往因种种原因流于形式,缺乏必要的监督和考核机制,使得制度难以落到实处。再者舆情管理责任划分不明确,高校内部各部门在舆情管理中的职责和权限界定模糊,一旦发生舆情事件,容易出现责任推诿现象,影响舆情应对的时效性。舆情管理资源的配置不合理,高校在人力、物力、财力等方面的投入不足,导致舆情管理工作难以深入开展。缺乏专业化的舆情管理团队,现有管理人员往往缺乏专业知识和实战经验,难以应对复杂多变的网络舆情环境,舆情管理制度更新滞后,随着互联网技术的快速发展,舆情生态不断变化,而高校的舆情管理制度未能及时跟进,导致制度与现实需求脱节。这些舆情管理制度不健全的问题,不仅削弱了高校应对舆情事件的能力,也暴露出高校在治理体系和治理能力现代化进程中的短板,亟需引起高度重视。

3 新媒体下高校突发事件网络舆情引导和管理机制研究的优化对策

3.1 完善舆情监测体系

在信息化时代背景下,舆情监测体系的完善对于高校而言至关重要,一个健全的舆情监测体系能够有效捕捉、分析和管理工作校园内的舆论动态,为高校决策提供有力支持。目前高校舆情监测体系的建设尚存在一些不足,亟需从几个方面进行完善,应拓宽舆情监测渠道,不仅要关注传统的新闻媒体和网络论坛,还需对微博、微信、短视频平台等新兴社交媒介进行全方位监控,确保不遗漏任何重要的舆情信息。提升舆情监测的技术水平,运用大数据、云计算、人工智能等现代信息技术,提高舆情信息的抓取、筛选和处理能力,实现舆情的实时监测和智能分析。再者构建多元化的舆情监测指标体系,不仅要关注舆情的热度和

传播范围,还要深入分析舆情背后的情感倾向、利益诉求和价值观念,以更全面地把握舆情态势。加强舆情监测队伍建设,培养一支既懂技术又懂教育管理的专业团队,提高舆情监测的准确性和有效性,建立健全舆情监测的协同机制,打破部门间的信息壁垒,实现资源共享,形成校内外的联动效应。注重舆情监测结果的反馈与应用,将监测数据转化为有针对性的舆情报告,为高校制定和调整相关政策提供科学依据,通过以上措施可以有效提升高校舆情监测体系的效能,为校园稳定和长远发展提供有力保障。

3.2制定科学合理的舆情应对策略

面对复杂多变的校园舆情环境,制定科学合理的舆情应对策略是高校维护稳定、提升形象的关键,科学合理的舆情应对策略应当具备前瞻性、针对性和有效性。高校应树立正确的舆情观念,认识到舆情应对不仅是危机处理,更是日常管理的重要组成部分,在此基础上制定一套系统化的舆情应对预案,明确舆情应对的流程、责任主体和应对措施。针对不同类型的舆情事件,制定差异化的应对策略,对于正面舆情,应积极引导和扩大影响力,巩固和提升高校的社会声誉,对于中性舆情,要及时了解信息,关注发展动态,防止转化为负面舆情。对于负面舆情要迅速启动应急预案,进行有效控制和引导,防止事态扩大,再次舆情应对策略应注重时效性,确保在舆情发酵初期就能做出快速反应,抢占舆论引导的先机。要注重信息发布的透明度和真实性,避免信息不对称导致的误解和恐慌,高校在舆情应对中应充分利用法律手段,对于恶意造谣、传播虚假信息的行为,要依法追究。高校应注重舆情应对后的评估与总结,分析舆情应对过程中的得失,不断完善舆情应对策略,提高舆情管理的专业水平,通过这些科学合理的舆情应对策略,高校能够有效应对各类舆情挑战,为构建和谐校园创造良好的舆论环境。

3.3建立健全舆情管理制度

在当前信息化社会背景下,建立健全舆情管理制度对于高校而言至关重要,舆情管理制度是高校对内外部舆论进行有效监控、管理和引导的基础,能够确保高校在面临舆论挑战时,能够有序、高效地应对。高校应当构建一个多层次、全方位的舆情监控体系,涵盖校内外各类媒体平台,实时收集、分析舆情信息,确保对舆情动态的准确把握。要制定详细的舆情管理制度,明确舆情管理的目标、原则、流程和责任分配,管理制度中应包括舆情监测、预警、报告、处理、反馈等环节,确保舆情管理的闭环运行。高校还需设立专门的舆情管理组织机构,由专业人士组成,负责日常舆情监控、风险评估、应急处理等工作,要加强

对舆情管理人员的培训,提升专业素养和应对能力。在舆情管理制度中,还应重视法律法规的融入,确保舆情管理活动的合法性和合规性,再者高校应当建立健全舆情应急预案,针对不同级别的舆情事件,制定相应的处置措施和流程,确保在舆情危机发生时能够迅速、有效地应对。舆情管理制度的完善还需伴随着定期的评估与修订,高校应根据舆情管理实践中的经验教训,不断优化管理制度,提高适应性和实效性,通过建立健全舆情管理制度,高校能够更好地维护校园稳定,促进校园文化的健康发展,提升高校的社会形象和影响力。

建立健全舆情管理制度是高校应对舆论挑战、维护校园稳定、促进校园文化健康发展的重要手段,通过构建完善的舆情监控体系、制定详细的制度规范、设立专业组织机构、加强人员培训、融入法律法规、建立应急预案以及定期评估修订,高校可以有效提升舆情管理水平,为校园的和谐与进步提供有力保障,高校应持续关注舆情管理发展趋势,不断完善制度,以适应不断变化的社会环境。

[基金资助]

和田职业技术学院2024年度校级培育项目(HZ202413)。

[参考文献]

- [1]赵骥飞.新媒体下高校突发事件网络舆情引导和管理机制研究[J].新教育时代电子杂志(教师版),2021(4):245.
- [2]梁洁.新媒体时代高校网络舆情危机应对及管理机制研究[J].传播与版权,2016(3):3.
- [3]武林,牛春艳.新媒体时代高校网络舆情管理机制研究[J].黑龙江科学,2020,11(7):2.
- [4]沈悦.新媒体视阈下高校网络舆情的监控与管理机制研究[J].湖北函授大学学报,2018,031(017):43-44.
- [5]张玉刚,庄翠荣,邱伟青,等.新媒体时代辅导员高校网络舆情干预与危机应对研究——基于广东省内17所高校的研究启示[J].社会工作与管理,2017,17(6):90-96.
- [6]班秀萍,朱晓勃,张扬,等.浅谈新媒体环境下高校网络舆情应对机制的创新[J].河北北方学院学报:社会科学版,2018,34(6):3.

作者简介:

陶秘(1994—),女,汉族,云南宣威人,硕士研究生,助教,研究方向:高职教育。

徐洪卡(1997—),男,汉族,云南宣威人,本科,助教,研究方向:高职教育。