新媒体环境下高校突发事件的舆情传播与舆论引导

陈 阿 娜
(集美大学 体育学院,福建 厦门 361021)

[摘　要] 以网络、手机和微博等为代表的新媒体,悄然改变着信息传播的方式,在突发事件的舆情传播中扮演着越来越重要的角色。新媒体环境下高校突发事件的网络传播具有传播主体多样、速度快捷、后果具破坏性等特征,对此,高校思想政治教育工作者应予以高度重视。高校应建立健全突发事件预警机制、信息发布机制、舆论引导机制、公信力机制、教育机制,在突发事件发生后应通过官方机构及时发布权威信息,从而掌握校园突发事件网络舆情传播和引导的主动权,增强网络舆情传播的可控性。

[关键词] 新媒体环境; 高校突发事件;舆情传播;舆论引导
[中图分类号]G641　[文献标识码]A　[文章编号] 1673-5595(2012)06-0104-05

随着当前高等教育的快速发展和高等教育体制改革的进一步深化,中国高等教育普及化程度越来越高,在由精英教育向大众化教育转变的同时,高校的办学规模进一步扩大。在校大学生不断增多使得高校内、外部环境发生了明显变化,新问题、新情况层出不穷,由此引发的高校大学生群体性突发事件也呈现出不断增多的势头。而在突发事件发生、发展的过程中,大学生会通过网络、手机和微博等新兴媒体工具发布相关信息并发表个人关注意见,从而形成了给社会带来较大冲击力的高校突发事件网络舆情。在诸如此类的事件中,网络舆情既包括网络新闻发布者和参与者对事件的各种观点,也包括不负责任的言论,使得大学生无法确切地了解事件真相,更无法分辨是非。因此,正确认识新媒体环境下高校突发事件的舆情传播机制,充分发挥以网络、手机和微博等为代表的新媒体的网络舆情引导作用, 通过完善网络舆情引导机制,科学地处置高校突发事件网络舆情,努力构建高校群体性突发事件网络舆情的预防机制,掌握校园突发事件网络舆情传播的主动权,对提高高校思想政治教育水平、维护校园安全稳定具有重要意义。

一、高校突发事件网络舆情概念的界定

高校突发事件是指在高校内部突然发生的,以高校学生为主体,不以高校管理者的意志为转移的,造成人员伤亡、财产损失、生态环境破坏,影响学校教学、科研、生活秩序,扰乱高校安全稳定局面,必须采取措施及时处置的危险、紧急事件。[1] 随着网络技术的飞速发展和大学生群体在网络上的广泛参与,围绕着高校突发事件在网络上进行传播和评论,已成为高校突发事件发展的一个新难题。高校突发事件网络舆情是由于高校突发事件的刺激而产生的互联网传播的人们对于该突发事件的所有认知、态度、情感和行为倾向的集合。[2] 高校突发事件网络舆情的客体是高校内部发生的突发事件或者与高校个体有关的突发事件,传播主体主要是与高校相关的人员。在某种程度上,高校突发事件通过网络无序的传播,最终形成了网络舆情。同时,网络舆情又推动高校突发事件的传播与演变,尤其是非理性的恶意传播进一步加大了高校突发事件处置的难度。

高校突发事件网络舆情的形成虽然同其他网络舆情一样,是各种力量相互作用的结果,但大学生群体的集中关注和亲自参与往往成为推动网络舆情发展的中坚力量。随着电子信息技术的普及,以及新

[收稿日期] 2012-05-22
[基金项目] 共青团中央青少年与青少年工作研究课题(2013YB117);福建省教育厅社会科学研究资助课题(JB11610S)
[作者简介] 陈阿娜(1976-),女,福建漳州人,集美大学体育学院讲师,主要从事高校思想政治教育研究。

媒体工具在校园生活中的大量应用,在校大学生个人拥有新媒体工具的比例迅速提高。在校大学生是网络利用率极高的一个群体,也是高校突发事件网络舆情的主要生成力量、推动发展力量和影响对象。

二、新媒体环境下高校突发事件网络传播的特征

随着信息技术的迅猛发展,新媒体以其独特的功能和魅力强烈地吸引着极易接受新生事物的大学生群体,以校园互联网和手机信息平台为主体的校园新媒体已成为当代大学生学习、工作、生活中不可或缺的工具,对高校的巨大影响已毋庸置疑。[3] 新媒体在校园生活的迅速崛起,潜移默化地改变着信息传播的方式,在突发事件舆情传播中扮演着越来越重要的角色。互联网、手机、微博等主流新媒体凭借诸多优势悄然改变着信息传播的方式,与传统媒体环境相比,新媒体环境下的高校突发事件的网络传播具有自身独特的传播特征:

(一)传播主体的多样性

在反应灵敏、空间开放、全民参与的新媒体传播环境中,传播主体变得多样化。在传统媒体时代,校园传播的主导权还是控制在高校管理部门的手中,而在新媒体时代,由高校“把关人”为主导的传播模式已经被打破,大学生不仅仅作为信息接收的客体而存在,同时也成为网络信息传播主体中的一员,他们可以通过手机、微博和校园 BBS 等新媒体工具主动发布信息。传播主体的多样化严重削弱了高校的事件“把关人”的功能,而新媒体传播工具的低准入门槛导致传播信息的良莠不齐。片面、主观、不实的信息,使得各种各样的谣言在网络中广泛且无序地传播,成为一部分突发事件的“策源地”,这给高校突发事件的舆情控制带来了难题。

(二)传播速度的快捷性

在传统传播模式下,信息的发出、接收和反馈需要经历一定的时间, 从而产生滞后性。在新媒体环境下,传播渠道的多样性缩短了信息传播的时间,甚至实现了信息的“零时间”传播。利用新媒体,任何信息都可以在极短的时间内传至任何一部联网的信息终端,而即时通迅服务则完全消除了交流双方之间在时间上的间隔,使信息交互传播突破了时间限制。如大家经常使用的 QQ、手机短信和微博基本上是零时间传播。手机等新媒体工具在高校的普及,使高校网络舆情传播具有自由传播和互动传播相结合的特点。学校对突发事件的刻意隐瞒导致很多无法在官方渠道获取信息的大学生纷纷转到网络、微博中寻找和发布事件信息,加上不断普及的新媒体工具使突发事件网络舆情的传播范围无限扩大、传播速度日益加快,不仅在校园里引起广泛关注造成强烈影响,而且会通过新媒体迅速扩散到社会上,从而引起社会对突发事件的普遍关注,甚至有可能导致群体性事件的发生,影响大学校园的安定和谐。[4]124

(三)信息表达的立体性

网络新媒体传播整合了报纸、广播、电台等传统媒体的诸多优势,不仅支持文字、图片的传播,还支持音频、视频等多媒体信息的传播。信息表达形式多样,从而使新媒体传播可以采用“文字+图片”、“文字+视频”、“音频+视频”、“文字+图片+音频”、“文字+图片+音频+视频”等多种排列组合方式来加以完成,其信息传播是“海、陆、空”立体交叉组合的多媒体、多样式传播。信息表达的多样式丰富了网络传播的内容,立体性增强了突发事件的直观性,从而吸引更多的社会群体对高校突发事件的关注。手机的普及及其摄录功能的日益完善,使得大学生有了摄录突发事件现场的便利条件,从而使得每个大学生具备了对校园突发事件以实时影像的方式向社会发布相关信息的可能。

在传统传播模式下,信息主要通过校报、校园广播、校园电视等传统途径进行传播,而网络媒体的开放、即时、可移动等优点使传播渠道更加多样性。大学生可以通过电脑、手机等多种途径即时接收和发送多媒体信息。大学生可以通过网站访问微博客网站,也可以通过特定的客户端了解微博客网站中的好友动态,还可以通过手机访问 WAP 网站或手机客户端。大学生网民可以随时随地通过电脑、手机浏览和发布信息,还可以通过手机拍照即时上传到微博客网站。[5] 第 29 次《中国互联网络发展状况统计报告》数据显示:截至 2011 年 12 月底,中国学生网民规模达到 1.55 亿,手机网民用户和微博客用户更是集中在年轻大学生群体。庞大的大学生微博客和手机网民用户再加上这些新媒体较低的使用门槛激发了大学生的自我表达欲望。少数大学生网民缺乏自律意识,加之传播途径多样化导致高校管理部门缺乏有效的监管,这些都对遏制虚假信息的传播提出了挑战。

(四)传播后果的破坏性

从高等教育的整个发展历程来看,高校越来越从社会边缘走向社会中心,越来越受到社会的关注,高校的突发事件往往成为社会关注的焦点,加之新媒体传播媒介的推波助澜,有关高校突发事件的信息瞬息之间就可能遍及世界各地。[6]144 在新媒体构

筑的虚拟世界中,传播的匿名性在一定程度上削弱了虚假、恶意信息发布者所应承担的法律责任和义务,许多大学生出于无知,或哗众取宠甚至报复等多种目的,有意识地借助博客、微博、手机等新媒体到处传播未经证实或无充分根据的信息内容。高校突发事件的发生往往暴露出事发高校在管理过程中的部分缺陷和不足,少数大学生借传播的机会发泄对现实的不满,他们往往因学习生活中遭受某种挫折而对特定对象感到不满,于是乐于参与传播,排解或发泄自己的不满情绪。[4]125

三、新媒体环境下高校网络舆情引导存在的问题

新媒体在校园的快速发展改变了高校的舆论环境,尽管高校在新媒体舆论冲击中不断调整和改变着应对策略和方法,但时至今日,新的舆论格局和引导模式尚未完全确立,高校舆论应对工作出现了"老办法不管用、新办法不会用"的局面,高校在引导网络舆论、应对突发事件方面仍存在诸多问题。

(一)传统的舆论引导观念陈旧

不少高校管理部门及领导干部受传统习惯性思维的束缚,尚未树立与新媒体时代相适应的现代媒体传播意识。高校网络舆情预防与引导工作做得如何关系到高校的稳定发展,现阶段高校的媒体传播和舆论引导,还是侧重于一种单向的简单宣传模式,而陈旧的宣传说教和单一的舆论引导手段,已经明显不能适应新传播环境下多元复杂的突发事件网络舆情的新变化。[7]35从实际情况来看,校园新媒体以其巨大的吸引力在网络舆情发生发展演变中扮演着越来越重要的角色,如果对其认识不足,重视不够,必将给当前的网络舆情引导工作带来不可挽回的负面影响。

(二)传统的舆论引导方式日渐式微

在传统媒体时代,高校作为校园信息的传播者和传播行为的实际控制者,只需借助校报和校园广播等传统媒体便能传播信息、轻松引导和控制校园舆论,而在校大学生只能被动地接收传统校园媒体发布的信息。[8]然而,在新媒体环境下,网络传播手段日益多样化,手机短信、微博、微信等即时通信手段使信息来源渠道多样化,每个大学生网民凭借新媒体工具都有可能成为网络传播的发起者。事件的负面影响并不一定会随着不当言论的删除或关闭论坛的行为而消除,反而有可能因此使矛盾更加激化,引发师生对立。因此,高校很难再充当信息"把关人"的角色,传统的舆论控制手段的作用日益式微。高校应及时转变引导观念,改进工作方式,采取更为积极主动的网络舆论引导方式。

(三)舆论引导队伍非专业化

目前高校的管理重心大多聚焦在科研和教学两方面,对突发事件的舆情传播和舆论引导没有引起足够的重视。对于学校突发事件的处置,大多是由宣传部门和保卫部门作为特殊情况的工作任务来完成的,职责不明确、无法形成学校各管理职能部门的整体联动,这是致使校内各部门对突发事件处理不力的主要原因。同时,国内高校并未建立真正意义上的舆情监控部门,专职工作人员对舆情分析、收集与研判的缺失,舆情收集和管理技术手段的落后,使舆情的收集多数还停留在"显舆情"的收集上,这不利于对校园内存在的不良情绪、意见的监控,也不利于舆论引导方式和应急预案的确定。[7]36

四、新媒体环境下高校加强突发事件网络舆情引导的措施

新媒体的出现使得高校突发事件的网络传播方式具有随意性和复杂性,如果掌握事实真相和舆论主导权的主管部门对舆情监控和引导的方法不熟练,在"黄金 24 小时"等重要时间段如果无法发布官方意见,并最终引导舆论,往往会使得突发事件进一步恶化,带来更严重的后果。从高校维稳的角度出发,加强对新媒体技术的认识、科学运用新媒体技术是高校进一步开展思想政治教育工作、保证高校和谐稳定的重要方面。为此,新媒体环境下,高校应采取以下措施加强突发事件网络舆情的引导。

(一)建立健全预警机制,提高对突发事件的预防性

高校突发事件网络舆论引导要防患于未然,必须建立预警机制,对危机事件的发展变化情况作出分析判断。虽然高校突发事件具有突发性的特点,但部分突发事件是由于校园内部矛盾累积、激化而引发的。"90 后"大学生自主维权意识不断增强,对于校园内一些长期存在的问题常常会以抱怨、投诉、爆料、求助等形式通过网络媒体传播、流露与表达。在此期间,高校管理部门应重视舆情收集,舆情汇集的过程实际上就是对潜伏状态的各种零散的舆论进行系统化、结构化的过程。[9]高校要借助学生骨干、辅导员以及学生社团、学生宿舍、二级学院等基层单位和组织在舆情信息收集方面所具有的优势,关注师生经常浏览的网站、BBS 论坛、微博、QQ 群等新媒体工具,对大学生群体关注的问题进行实时信息采集、发展趋势预判及可能的后果研判,从而主动地把握网络舆论走向。北京科技大学学生会就专门成立了校园舆情服务中心,通过"四大平台"深层次搜

索学生生活中的问题,及时了解学生的动态。其中,调研部主要负责学生的舆情调研,利用户外工作日等平台,及时发现学生所需,发掘建校之策,为其他服务中心开展工作提供依据,取得了良好的效果。

(二)建立健全信息发布机制,把握舆论引导的主动性

里杰斯特的危机“3T”处理法则认为,事件相关单位应快速反应,通过官方信息发布渠道与媒体、公众进行沟通从而占据主动权。高校突发事件一旦发生,必然引起师生以及校园新媒体的关注,校方如果不能迅速公布信息或查明真相,势必造成突发事件传播中的信息真空,各种猜测和谣言会甚嚣尘上,而那些虚假消息再经过网络“放大”和“强化”,后果将难以控制。例如,2011 年 5 月 8 日晚,百度贴吧出现“江西中医学院有女生被留学生强奸,学校为息事宁人,为女学生公费保研”的帖子。5 月 9 日中午,新浪微博“南昌同城会”出现该帖,截至16:30,已被转发 8 792 次。5 月 9 日17:20前后,新浪、腾讯等门户网站转载了西部网《网传“江西中医学院女生被留学生强奸”纯属谣言》,加速了谣言传播。5 月 13 日,网络上流传该校出现学生打砸事件,各大网站纷纷转载,个别论坛出现号召游行的帖子。危机事件随时可能爆发,校方处境开始被动。[10]因此,高校要在最短的时间内控制住局面,就应主动掌握“话语权”,第一时间发布权威信息,保持信息渠道通畅,使不实的传闻没有产生的空间。因此,高校应尝试建立新闻发言人制度,由发言人代表学校管理机构,对外及时公布学校突发事件的信息和校方观点,使之具有权威性和可信性,这对于正确引导舆情、争夺媒体话语权、掌控舆论主动权具有重要作用。在危机期间,高校可以通过短信、官方微博等新媒体及时、主动、准确地发布官方权威信息,尽快澄清虚假信息,消除误解、化解矛盾,正确引导网络舆论。[6]145这样做既可保障师生的知情权,稳定大家的情绪,同时也有利于调动各方面的积极性,在事件调查和处理中争取到社会的广泛理解与支持。

(三)建立健全舆论引导机制,增强舆情的可控性

从高校自身角度来看,要降低突发事件对学校造成的负面影响,就必须建立完善的网络舆论引导机制以提高应对校园突发事件的能力。新媒体工具在校园的不断普及,为大学生提供了一个开放的讨论和传播空间。回顾以往的校园突发事件,会发现新媒体网络工具经常成为大学生“爆料”的工具,并在权威信息缺位的情况下形成传播恐慌。校园新媒体如不能发挥正面的疏导作用,就有可能加剧负面舆论的传播,从而形成公共舆论危机。新媒体是危机传播的主渠道,新媒体管理工作者积极参与引导网络舆论有助于大学生明辨是非,有助于参与者情绪的疏导和险情的缓解。[11]突发事件发生后,高校要注意及时把握网络舆情变化,积极掌握网络舆情的发展动向,采取主动措施,将网络舆情的发展方向和主动权掌握在校方宣传部门。高校应通过建立温和、人性化的柔性引导方式,注重以情动人、平等协商、感同身受,消解对抗情绪,从而更好地优化决策,使突发事件尽快得到平息和妥善的解决。

(四)建立健全高校公信力机制,增强学生的信任感

公信力属于公共信任的范畴,是社会组织因具有公平、正义、效率、人道、民主、责任等信用资源而获得公众权威性的认同和信任,是公众对社会组织总体印象所作出的一种判断和评价。[12]公信力作为一种无形资产,是高校自身在长期的发展中日积月累形成的,体现了一个高校存在的权威性、在社会中的信誉度以及在公众中的影响力等特征。伴随着高等教育的大众化发展,高校内由急功近利诱发的矛盾和问题通过网络迅速传播,使其公信力大幅度下降。高校管理部门作为校园突发公共事件中的重要信源,其自身公信力对突发事件网络舆情引导管理体系的建立具有重要意义。从高校网络舆情宣传环境出发,校园主流媒体应尝试在校内构建一种积极向上的舆论环境,与受众(即师生员工)在诸多意识层面和观念上取得共识,从而在危机应急处理过程中促使大学生始终选择和认同官方主流媒体的舆论方向。因此,高校应该主动搭建多元化的网络互动交流平台,如官方微博、高校论坛等,加大内部管理的公开透明度,以最大限度地消解各利益主体由于认知偏见、价值偏差等所带来的不信任感,尤其是在出现一些突发事件或教育事故时,更要学会通过积极回应、真诚沟通等来有效控制网络舆情。[13]

(五)建立健全教育机制,提高工作的预见性

随着新媒体技术的不断发展进步,社会公众均可能成为信息的传播者、发布者,为此,要增强高校校园舆论引导能力,还要注意提升舆论信息传播者和校园公众的媒体素养。[14]高校主管部门和思想政治教育队伍必须主动提高对新媒体技术的认识,充分利用新媒体工具的积极作用做好网络舆情的预防和引导工作。从高校长远发展的战略高度看,高校管理工作者要从“被动应付和处置”转向“主动预防与引导”,就必须加强对大学生的正面教育引导,培

养大学生对新媒体信息的辨别能力。

(六)发挥新媒体优势,营造良好的育人氛围

目前,微博客等新媒体已经越来越融入大学生生活的各个方面,越来越成为高校思想政治教育工作不能忽视的环境和方式。相对于传统的校园媒体,现阶段的校园新媒体已日渐成熟,发挥着重要的思想政治宣传和舆论导向功能。高校要积极发挥新媒体优势,推动高校思想政治教育工作实现新发展。在思想政治教育中,要善于利用各种媒介形式,特别是大学生喜闻乐见的新媒体形式,重视其教育人、培养人的功能。通过新媒体等媒介传播,形成一种健康、积极的文化氛围,为大学生营造良好的精神成长环境,帮助大学生形成积极的思想观念、正确的价值取向和健康的行为方式。[15]

党的十七届六中全会通过的《中共中央关于深化文化体制改革、推动社会主义文化大发展大繁荣若干重大问题的决定》指出,舆论导向正确是党和人民之福,舆论导向错误是党和人民之祸。当前新媒体在大学生中有广泛的市场,在高校突发事件的舆情传播中扮演着越来越重要的角色。因此,在新媒体环境下,思想政治教育要借助具有吸引力、异质性和征服特征的新媒体,夯实校园舆论阵地,丰富校园舆论引导的方式方法,构建以人为本、尊师爱生的和谐校园文化,促进教育事业全面健康发展。

[参考文献]

[1] 赵治. 高校突发事件网络舆情的演变过程及应对策略[J]. 北京教育,2010(10):30-31.
[2] 陈强. 高校突发事件网络舆情泛化现象研究[J]. 情报杂志,2011(5):6-9.
[3] 张永汀. 校园新媒体环境下高校思想政治教育途径创新[J]. 中国石油大学学报:社会科学版,2011(5):103-108.
[4] 施敏锋. 网络语境下高校突发事件的舆情传播及其制度干预[J]. 长春理工大学学报:社会科学版,2012(1).
[5] 周旋. 论微博客的新媒体特征[J]. 新闻传播,2010(2):46-47.
[6] 唐东升. 新兴媒体条件下的高校群体突发事件舆论引导机制构建研究[J]. 广西师范学院学报:哲学社会科学版,2011(4).
[7] 陈燕. 新传播环境下高校突发事件的舆情传播与舆论引导[J]. 新闻知识,2011(5).
[8] 胡凯. 新媒体环境下政府传播面临的挑战及其应对策略[J]. 新闻知识,2011(12):28-30.
[9] 王楷楠. 高校突发舆情的发展演化机制及其引导管理[J]. 武汉理工大学学报:社会科学版,2010(5):642-644.
[10] 人民网舆情监测室. 2011 年上半年高校应对网络舆情能力推荐榜[EB/OL]. (2011-07-04). http://www.people.com.cn/GB/209043/212786/15064315.html.
[11] 宋振文. 新媒体:公共危机舆情管理的机遇与挑战[J]. 学术论坛,2011(12):195-197.
[12] 李春玲. 基于网络时代的高等教育公信力探究[J]. 学术论坛,2012(4):206-207.
[13] 谢玉和. 公信力是社会组织健康发展的生命线[J]. 社团管理研究,2011(5):7-8.
[14] 詹昌平. 利用新兴媒体构建高校校园舆论引导新格局[J]. 教育探究,2010(2):71-75.
[15] 苏运生. 新媒体与思想政治教育的价值传播[J]. 教育评论,2012(3):84.

[责任编辑:赵 玲]

On Public Opinion Transmission and Guidance of Campus Emergency via New Media

CHEN Ana

(*Physical Education Institute*, *Jimei University*, *Xiamen*, *Fujian* 361021, *China*)

Abstract: New media represented by network, mobile phones, micro blog and etc, are changing the way of information transmission and playing a more and more important role in the public sentiment transmission of emergency. The transmission of campus emergency via network is featured by subject diversity, high transmitting efficiency and destructive effect, to which great importance should be attached by college ideological and political educators. College and universities should build a sound system of emergency alarm, information release, public opinion, credibility and guidance and reinforce the control of network so as to release authoritative information via official organization and gain the initiative of public sentiment transmission and guidance after the outbreak of campus emergency.

Key words: new media environment; college campus emergency; public sentiment transmission; public opinion guidance