·业务研究·

高校网络舆情的生成逻辑、风险特点及应对策略研究

周子明[1],高慎波[2]

(1.长春工业大学 机电工程学院,吉林 长春 130012; 2.长春工业大学 学生工作部,吉林 长春 130012)

摘　要:【目的/意义】深入探究高校网络舆情的生成逻辑和风险特点,提出科学有效的应对策略,对及时化解高校网络舆情风险危机、维护高校乃至社会安全稳定具有重要意义。【方法/过程】通过对突发事件导致的高校网络舆情产生、演化和发展的系统分析,明晰其生成机理,进而演绎归纳出高校网络舆情的风险特点,以此提出具有针对性、规范性和实用性的高校网络舆情风险管控与应对机制和模式。【结果/结论】研究结果表明,高校网络舆情生成演化遵循特定发展规律,具有意识形态化、焦点扩大化、传播裂变化、行为圈层化等风险特点,这为正确辨识高校网络舆情风险的发生发展及有效防范、管控和处置风险危机提供有力依据和科学指导。【创新/局限】研究并精准建构高校网络舆情"二维六素五阶"生成发展机理模型,探究并归纳出高校网络舆情的风险特点。高校网络舆情风险应对策略还需进一步做好实践应用层面的成效检验。

关键词:高校;突发事件;网络舆情;生成逻辑;风险特点;应对策略;

中图分类号:G206.3;G647　　**DOI:**10.13833/j.issn.1007-7634.2022.03.019

1 引　言

当今新科技革命时代,网络信息技术已取得突破性革新。网络媒体作为一种新的信息传播形式,已深入民众的日常生活。第47次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2020年12月,我国网民规模达9.89亿,互联网普及率达70.4%[1],已成为思想文化信息的集散地和社会舆论的放大器。网络舆情在规模体量、发生频次、传播速率和风险防范等方面也有了新情况、新特质和新问题。高校师生群体思想多元、思维活跃,表达能力强,社会关注度高,与互联网有着较强的黏连性、契合性。近年来,因突发事件导致的高校网络舆情日益频发易发,高校网络舆情风险压力形势越发严峻,这对高校校园安全和谐、社会秩序稳定乃至国家意识形态安全都带来巨大挑战。做好高校网络舆情应对和舆论引导是高校思想政治教育工作的重要内容,不仅关系到学生的身心健康和校园的和谐稳定,更关系到高校意识形态安全[2]。加强对新形势下高校网络舆情问题的深入研究,正确把握高校网络舆情的生成发展规律和风险特点,大力强化科学防范、有效管控和规范处置高校网络舆情风险的意识和举措,这是一项紧迫的时代课题,具有重要的现实意义。

舆情是指民众所持有的社会政治态度[3]。网络舆情是舆情的一个重要组成部分,伴随互联网媒介的出现而产生的,是指网民在网络领域通过网络语言和其他方式,围绕社会公共事务性的热点或普遍关注的议题所表达的情绪、态度和意见的集合[4]。高校网络舆情是指在特定的网络空间内,特定的主体——大学生网民,围绕社情民意(通常是对现实生活中某些热点、焦点问题)的发生、发展而产生的有较强的影响力、倾向性的言论和观点[5]。本文所研究的高校网络舆情是指高校师生在各类各级互联网平台针对校内外突发事件所表达出的影响范围广、传播速度快、舆论体量大的各种言论意见和态度情绪。具体而言,高校网络舆情范围是以高校校园为基本辐射区间、部分舆情时常引发全社会关注;突发事件主要包括对高校师生产生直接或间接影响的自然灾害、社会热点以及其他各类校园内外偶发性、焦点性公共事件等;舆情主体以高校师生为主、侧重学生群体网络舆情,其他校外人员也时有参与;网络舆情传播平台包括"两微一端"、校园BBS、抖音、快手、门户网站、贴吧、社区以及各类新兴自媒体等,具有广泛性、突发性、即时性、交互性、难控性、偏差性等显著特征。

2 相关研究述评

现阶段,国内外关于高校网络舆情问题的研究取得较大

收稿日期:2021-11-21

基金项目:吉林省教育科学"十三五"规划2019年重点课题"微时代视野下大学生思想政治教育路径研究"(ZD19023);吉林省教育厅科研规划项目思政专项—成果导向·学生中心的工科人才"三全育人"综合改革工作的研究与实践(JJKH20200716SZ)。

作者简介:周子明(1980-),女,吉林吉林人,硕士,副研究员,主要从事高校网络舆情研究;高慎波(1988-),男,山东泰安人,硕士,讲师,主要从事高校网络舆情研究,通讯作者:522432733@qq.com。

(C)1994-2022 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved.　http://www.cnki.net

进展，形成了许多参考意义大、借鉴价值高的研究成果。一是高校网络舆情形成路径的研究。如袁国栋[6]依据生命周期理论提出了舆情演化“四阶段”观点（即萌发阶段、扩散阶段、爆发阶段和消退阶段），并构建了基于知识发现的突发事件舆情风险演化模型；Chen Tinggui[7]通过模拟实验分析了外部信息强度、个体受教育程度、个体顽固性、个体初始意见等因素对网络舆情形成路径的影响。二是高校网络舆情风险的研究。如周升铭[8]等学者认为高校网络舆情传播具有“价值引领风险、传播内容风险、传播媒介风险、传播管控风险”；王军杰[9]等学者指出高校网络舆情具有非理性和逐利性；还有学者提出了高校网络舆情“泛化异化炒作、舆论表达失真、群体极化效应”等风险特点。三是高校网络舆情风险应对策略研究。王晨[10]等学者提出了高校网络舆情“全程引导、全息引导、全员引导、全效引导”的引导策略；陈建华[11]等学者从信息生态系统视角出发，构建了移动环境下高校网络舆情管理创新机制（净化机制、进化机制、和谐机制和自我调节机制）；孙莉玲[12]提出了大数据时代构建合理的研判体系和标准、编撰高校网络舆情关键词词典、发挥在高校学生关系网中处于关键节点人员的正向作用等高校网络舆情风险治理路径。

综合相关研究成果看，目前关于高校网络舆情问题的研究依然具有重要的学术价值和延伸空间。一是研究方向上，多数研究成果侧重于高校网络舆情风险防范及应对策略的应用研究，研究点位较为浅显、拓展不广、深度不够，缺乏对高校网络舆情问题理论逻辑层面的系统研究。二是研究内容上，多数研究成果仅侧重于对高校网络舆情演化发展周期的规律性研究，缺乏对高校网络舆情生成发展机理的深层探究，未提出直观化的高校网络舆情生成发展机理模型。另外，部分研究成果对高校网络舆情风险特点的研究还不深入、不透彻、不明晰，“舶来品”研究成果的借鉴上还存在不切实际的套用现象。三是研究方法上，大部分研究成果侧重实证调研法，未充分运用文献分析与实证研究相结合、比较分析与归纳总结相结合、定性与定量相结合的研究方法。本文采用多种研究方法展开了深入研究和分析，建构出直观可视、逻辑合理的高校网络舆情生成演化机理模型，进一步归纳了高校网络舆情的风险特点，以此提出具有针对性、规范性和实用性的高校网络舆情风险管控与应对策略。

3 高校网络舆情的生成逻辑

3.1 高校网络舆情生成演化的周期性规律

网络舆情的发生发展、传播发酵和处理解决是一个复杂多变的过程。高校网络舆情具有极强的突发性、时效性和阶段性，必须要深入研究和探索其发生规律，把握其发生的时间节点和变化发展走势，才能更加精准、更为全面、更多视角地洞察和把握其生成发展机理。全球知名危机管理专家、美国学者史蒂文·芬克研究并提出了危机事件传播四阶段模型，也称为“F模型”，将危机事件的发展分为危机潜伏期、危机爆发期、危机蔓延期、危机解决恢复期四个阶段。基于广泛的相关文献研究[13]，本文充分借鉴史蒂文·芬克的危机事件阶段分析理论和生命周期理论[14]，并运用传播学、信息论、系统论等学科理论，从网络舆情信息的产生与获得、加工与传递、效能与反馈、信息与对象的交互作用等多方面进行深入研究和系统分析，可以明确高校网络舆情生成发展至结束总体经历五个阶段，即孕育萌发期、散播集聚期、热议爆发期、冷却处理期、影响消退期，具体如图1所示。

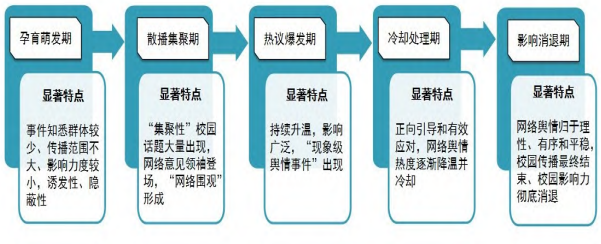

图1 高校网络舆情生成演化周期图

Figure 1 Periodic diagram of generation and evolution of university network public opinion

（1）孕育萌发期。该阶段突发事件刚刚发生，事件知悉群体较少、传播范围不大、影响力度较小，大部分校园师生对突发事件还未发表倾向言论或者评说意见，或者只是在个别或者在一定范围内校园群体中出现的针对突发事件的言论评论并慢慢流通散布，开始出现校园舆论关注度，高校网络舆情处于燃点萌发期。此阶段，高校网络舆情具有一定的诱发性和隐蔽性。

（2）散播集聚期。该阶段突发事件的校园话题开始“集聚性”的大量出现，并在各类网络平台（微博、微信、校园BBS、今日头条、抖音、快手、贴吧、社区等）上发布大量的不同倾向的事件评论意见。同时校园网络意见领袖登场，校园网民的“评论”“评价”“转发”“推理”“质疑”等开始极速传播扩散，网络舆情迅速形成大规模的“网络围观”，网络舆情风险极易滋生。

（3）热议爆发期。该阶段突发事件影响力持续升温，网络舆情言论进一步发酵，较多人数的高校师生参与到突发事件网络舆情中来表达观点、阐明态度、评论评价和传播思想，各种针对突发事件的校园网络舆情言论大规模集聚性涌现。同时非理性、负面化、消极性的“现象级舆情事件”往往也要在此期间出现，且极易形成巨大的具有不良影响力的“舆论风暴”，网络舆情风险大幅蔓延。

（4）冷却处理期。随着突发事件影响的渐趋衰弱（如事件真相公布、事件有效处理等等），加之高校及有关政府部门对网络舆情的正向引导和有效应对（高校科学应对处置、政府部门参与干预等），该阶段网络舆情热度逐渐降温并冷却。但是，需要指出，在此期间如对突发事件处理不当或网络舆情应对不力，逐渐冷却的网络舆情将继续升温，更大范围的舆情风险骤然加大，“次生危机”频现。

(C)1994-2022 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net

(5)影响消退期。该阶段突发事件网络舆情逐渐已经淡出师生日常网络舆论范围,高校校园网络舆情归于理性、有序和平稳,突发事件网络舆情的校园传播最终结束、校园影响力彻底消退,高校突发事件网络舆情完全消失。

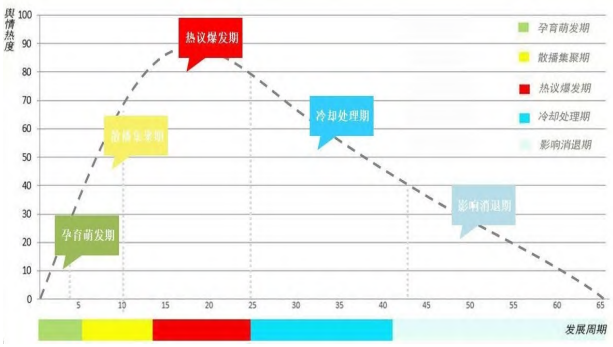

图2 高校网络舆情生成发展周期性规律曲线图

Figure 2 Graph of periodic law of the generation and development of university network public opinion

基于高校网络舆情总体演化时间段及舆情演化过程分析[15],并选取"7·20郑州特大暴雨事件""翟某涉嫌学术不端事件""某高校学生公寓暖气爆水事件"为典型案例,通过查阅某高校宣传部门对三个典型事件的师生网络舆情工作简报,进行了有针对性的实证调查研究。以突发事件发生开始计算时间,在网络舆情发展的五个阶段中,每个阶段期都有大体的时间段特性,即孕育萌发期,0-3天;散播集聚期,7天左右;热议爆发期,10-15天左右;冷却处理期,20天左右;影响消退期,25天左右。在每个阶段期,网络舆情影响力、传播交互范围的增值或减值都具有规律性变化,如图2所示。

3.2 高校网络舆情的生成发展机理模型

传播学理论认为,传播过程中传者、媒介、受者、传播内容、传播效果等各基本要素的相互联系、作用与制约,直接关系到传播信息的产生与演化、速度与效度、目的与控制、结果和影响。通过对突发事件网络舆情生成发展周期性规律的深层把握以及对其各个发展周期的阶段特点分析,可见,高校网络舆情的生成机理基本遵循了"二维六素五阶"的生成发展规律。具体而言,基于信息传播过程的空间性和时间性的特质,从"空间生成"和"时间进程"两个维度透视,在网络舆情发展过程的空间生成上,高校网络舆情发生发展应具备六要素,具体包括突发事件、网络平台、校园网民、言论倾向、传播互动、影响力度;在网络舆情演化周期的时间进程上,高校网络舆情生成发展至结束经历五个阶段,即孕育萌发期、散播集聚期、热议爆发期、冷却处理期、影响消退期,其中"六要素"贯穿其中并推动网络舆情的周期性发展。高校网络舆情"二维六素五阶"生成发展机理模型如图3所示。

从演示图可知,突发事件高校网络舆情发展初期通常表现为发帖量增加(1.1),校园关注度明显提高(1.2)(孕育萌发期),随着网络意见领袖的登场(2.0),校园互动会越发频繁(2.1),校园转载频率(2.2)、浏览频率(2.3)及校园评论量剧增(2.4)(散播集聚期),网络舆情在校园内的迅速传播会直接导致网络媒体关注度直线提高(3.0),网络媒体新闻数量会急剧增多(3.1)、同时网络推手介入程度也会逐步加深(3.2),随着媒体的持续报道(4.0),网络舆情作用量会逐步达到峰值(4.1)(热议爆发期),舆论热度的迅速升高导致政府开始介入(5.0),对舆论导向进行干预、控制,即政府干预作用量会逐步增加(5.1),在此过程中政府应对危机效果逐步体现(5.2),政府公信力得到提升(5.3)(冷却处理期),与此同时,校园舆情热度逐步下降(6.0),舆情影响力逐步消退(6.1),舆情逐步平息(影响消退期)。

4 高校网络舆情的风险特点

高校网络舆情遵循"二维六素五阶"的生成发展规律,其

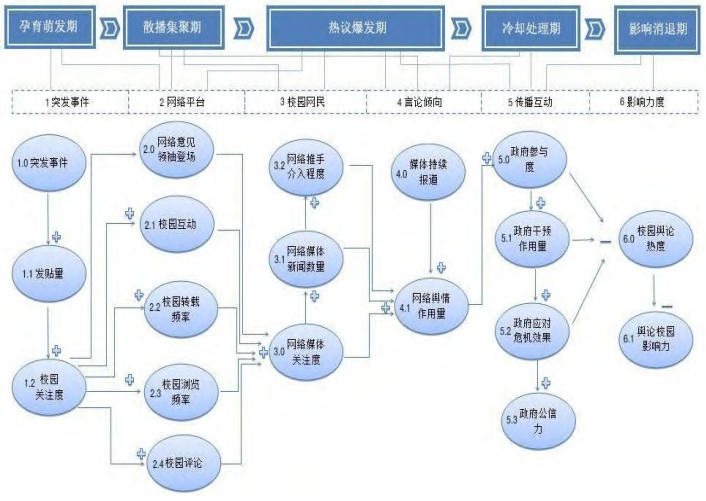

图3 高校网络舆情生成发展机理模型演示图("+"表示增加、增强"-"表示减弱、消退)

Figure 3 Demonstration diagram of generation and development mechanism model of university network public opinion

(C)1994-2022 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net

中“六素”具有敏感突发事件多、网络平台复杂程度高、舆论主体个性化强、舆情爆发速度快且影响广泛等明显特征;“五阶”更是呈现界限跨越极快、情势复杂多变、推进节奏不稳、群体参与把控难等阶段特征。因此,高校网络舆情生成发展过程中的这些“特征性”必然会引发网络舆情风险的大量滋生,并助推舆情风险的大幅蔓延。高校师生是时代新思想、社会新观念的重要代表者,是网络空间尤为重要的活跃体量,具有强烈的网络意见发表意识和主动参与行为。由于网络信息鉴别能力不足、媒介素养不高、高校网络舆情引导不力等主客观原因,高校师生中特别是青年师生群体在面对突发事件时往往在网络平台上表达出感性化、情绪化的不良言论和错误意见,使得非理性网络舆情速度和规模迅速升级,网络舆情风险危机随之出现,直接对高校师生思想教育与校园和谐稳定产生较大负面影响。当下,高校网络舆情风险主要具有意识形态化、焦点扩大化、传播裂变化、行为圈层化等显著特点。

4.1 意识形态化,校内外舆论关注度高

高校是党的意识形态工作的重要领域。近年来,西方敌对势力利用其掌握的网络资源和技术优势对高校网络舆情进行造谣生事、推波助澜,拉拢和利用处于人格成长期的高校青年学生跟风点火、小题大做,将社会问题、经济问题等粉饰为“政治问题”“人权问题”,试图误导和煽动高校师生,诋毁党和国家的政策方针路线,否定中国特色社会主义理论、制度、道路和文化,意识形态渗透的风险骤然加大。通常情况下,突发事件发生后,网络舆情生成开始进入孕育萌发期,此时一些别有用心者开始对校园网民因不明事件真相发表的激进言论做“意识形态化”的“政治包装”,“颠覆之声”“不满之音”“疑惑之言”随之在各类网络平台上层出不断并迅速传播,高校网络舆情发展也进入散播集聚期。由于高校网络舆情往往受到校内外舆论的关注度高,加之不良网络意见领袖的推波助澜,越发引起校园网民对突发事件的“政治化”热议,高校网络舆情“意识形态化”风险爆发,不良的错误社会思潮泛起,直接影响社会安全稳定和国家长治久安。网络舆情“意识形态化”风险具有较强的隐蔽性、潜伏性,危害性极大,必须予以彻底处置,完全消除其后期影响力。

4.2 焦点扩大化,爆点多燃点低涉及广

高校师生思想活跃、思维敏捷,不仅是单纯的信息接受者,更是独立的信息源和传播者。伴随着突发事件网络舆情的孕育萌发,一些居心叵测的人通过利用校园网络话题发散性强、开放度高、爆点多燃点低涉及广、跳跃式快速散播的特征,有意地将突发事件话题引到敏感性问题上去,往往引发网络舆情“爆燃”,尤其是在热议爆发期内高校网络舆情风险极易大幅滋生。比如,高校校园学生意外自杀身亡事件,虽然是偶发性、个别性、局部性事件,但是不明真相事实的师生通过网络媒体进行过度炒作和过分渲染,极易扩大到大学教育模式缺陷、学生心理健康教育缺失、学生管理服务缺位等“焦点”上,乃至会衍变成影响更加广泛、更大舆论规模的社会事件。一旦突发事件网络舆情出现“焦点扩大化”风险现象,高校及政府有关部门要及时采取有力措施,进行积极应对处理,直至将网络舆情“扩大化”的负面影响予以消退。同时在影响消退期内,还要切实防范已经“焦点扩大化”的不良网络舆情再度出现卷土重来的次生风险。

近年来高频率引发高校网络舆情“焦点扩大化”的突发事件主要集中在以下具体方面:①学校火灾等安全事故;②组织外出活动时的意外事故;③学校食堂供餐或其他食品、饮品引发的群体性食物中毒事件;④校园欺凌、性侵事件;⑤社会热点热议话题(文体娱乐、明星绯闻等);⑥感染性或季节性、暴发性疾病等公共卫生事件;⑦由各种原因引发的师生员工出走、自伤、自虐、自杀事件;⑧国际热点事件(中美贸易战、辱华事件等);⑨在校学生刑事犯罪事件;⑩其它自然或人为的突发恶性事件。

4.3 传播裂变化,参与度共情度较高

校园是高校师生学习生活的最主要场所,身处校园的师生既是网络信息的提供者,又是阅读者和传播者,具有非常明显的社会群体特征。高校突发事件发生后,校园网络舆情主要集中在论坛、微博、新闻网站、自媒体号等网络平台上开始孕育生成。在特定的校园网络空间内,师生网络参与性强、群体言论共情度高,超大规模的网络信息传播更加迅速、实时交互愈加强烈,星星之火可以燎原,校园网络舆情极易出现“几何式”扩散,达到舆情聚集高峰。随着校园网络舆情信息短时期内传播量巨大且传播效度极高,网络舆情的传播区域和参与人群将会不断扩大,在很短的时间内成为了社会范围广受关注、备受讨论的热点,网络舆情热议度极速飙升,非理性、负能量的网络舆情也随之出现和爆发,在冷却处理期和影响消退期内,网络舆情风险的应对处置难度将大幅增加。

4.4 行为圈层化,线上线下叠加发酵

互联网时代,个性鲜明的青年群体以网络为主要阵地、以兴趣与情感为核心纽带,构建起了各式圈层,青年“圈层化”现象逐渐凸显出来[16]。高校青年学生群体中同样存在大量网络“圈层”,有些“圈层”封闭无序,“信息茧房”效应凸显,这些“圈层化”下的高校学生交流表达小众化,更没有明确的自我价值诉求和意见倾诉。因此,部分校园网络意见领袖在一定“圈层”范围内的迅速崛起,他们的观点言论往往代表了其“圈层”群体的网络舆论走向和发展走势。在高校网络舆情发展演化过程中,部分高校网络意见领袖借助突发事件,开始发表各类意见和言论,突发事件网络舆情通过网络传播平台开始在“圈层”范围传播。由于对突发事件真相不明或者出于迎合大众、吸引眼球、博取关注等原因,部分校园网络意见领袖的网络言论扭曲事实真相,以线上线下、现实虚拟、校内校外的方式将舆情传播与“圈层”动员结合起来,对“圈层”网民进行了错误的舆论引导,引发和带动大量校园

(C)1994-2022 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net

网民参与到网络舆情热议中,持续助推突发事件网络舆情“升温发酵”,甚至引起师生采取极端行动满足自身利益诉求,这对校园安全稳定产生了极大风险。在校园网络舆情应对处理阶段,必须要加强对校园网络意见领袖的管控和教育,妥善处置网络舆情的风险危害和不良影响。

通过专访调研数据可知,校园网络意见领袖形成的评价要素主要包括:①活跃度(网络信息发布量);②传播力(网络信息阅读量、转发量);③影响力(网络信息转发量、评论量和点赞量等);④公信力(网络信息权威性、专业性、科学性和公信力);⑤知晓度(网民认可度、“圈层”积极性、曝光度)。

5 高校网络舆情风险的应对策略

当前,高校学生持续关注重大突发事件发展走向,明辨舆情是非能力有待提升,高校对网络舆情的引导能力有待完善[17]。着力构建“多维一体”“协同联动”的高校突发事件网络舆情应对处置机制,高效化解重大舆情风险隐患,其势在必行。

5.1 搭建网络舆情信息监测体系

(1)建强平台。利用现有舆情监测信息化、智能化手段,通过网络舆情信息监测平台,对涉校突发事件网络舆情开展全天候全媒体监测,对网站、论坛、微博、贴吧及其他社交媒体等开展常态化舆情监测,在重要时间节点对敏感事件、敏感言论等开展动态舆情监测和把控,保证对敏感舆情能够及时发现、报告和处理,将各类突发事件网络舆情风险遏制在萌芽状态(参见图4)。

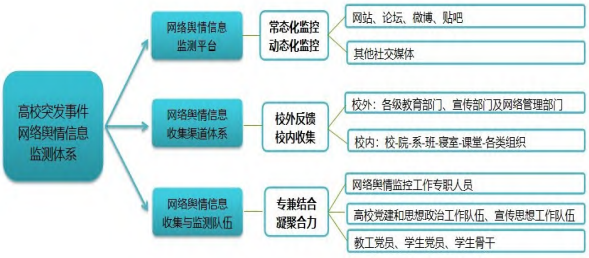

图4 高校网络舆情信息监测体系架构图

Figure 4 Architecture diagram of information monitoring system on university network public opinion

(2)畅通渠道。打造“校外反馈、校内收集”的网络舆情信息收集渠道体系,加大与校外各级教育部门、宣传部门及网络管理部门的沟通联络,及时从相关部门获取涉校网络舆情信息反馈,提升校外网络舆情信息收集速率和效果。构建“校-院-系-班-寝室-课堂-各类组织”多层递进、交叉覆盖的网络舆情信息收集工作机制,进一步拓展领导信箱、网上调查、摸底排查、座谈调研等突发事件舆情信息收集方式。

(3)用好队伍。在高校相关部门设置网络舆情风险监控专职工作人员岗位,同时充分发挥高校党建和思想政治工作队伍、宣传思想工作队伍以及教工党员、学生党员、学生骨干在突发事件网络舆情收集与监测工作中的关键作用,确保责任到人、落实到位,保证工作时效性。加强网络舆情风险监控工作队伍的培训培养工作,切实提升工作队伍的网络舆情监控的风险观念、责任意识和业务能力。

5.2 完善网络舆情风险研判响应机制

(1)网络舆情风险分析研判预警机制。定期汇总、分析和评估突发事件网络舆情动态和风险隐患,针对突发事件网络舆情迅速开展网络舆情分析研判,对舆情层级、扩散速度、可能走势、预期后果等进行实时分析评估,形成网络舆情动态周期性、阶段性、实时性的评估报告制度。及时分析研判网络舆情发展趋势,并对可能发生的舆情风险进行科学预警和动态跟踪,有效应对高校突发事件网络舆情发生的突然性和发展的快速化。

(2)网络舆情风险应对快速响应机制。坚持“抓早抓小”“先入为主”,全面强化突发事件网络舆情风险的警觉性、敏感度和鉴别力。通过加强领导、建章立制、专项培训等举措,切实提升重大网络舆情风险的快速响应意识和能力,能够第一时间掌控高校突发事件网络舆情风险动态,并迅速提出应对处置建议,以随时报告、专报等形式及时向相关部门报告重大网络舆情风险情况和应对意见,为规避高校突发事件网络舆情风险构建一道坚实的前置“安全墙”。

5.3 优化网络舆情风险处置联动模式

(1)明确工作协同格局。全面加强高校党委对网络舆情风险处置的集中领导和统一部署,健全组织领导和工作协同机制,细化责任分工,明确主体责任,有效实现宣传、组织、学工、团委、网络、后勤、工会以及各基层院系等高校内部部门(单位)工作的衔接配合和沟通协调,建立依法依规、逐级协控、快速高效的高校突发事件网络舆情风险应急处置联动机制,凝聚工作合力。特别是对上级部门直接通报或提示的突发事件网络舆情,高校要确保第一时间进行应对处置,并及时向上级部门报告网络舆情处置情况。

图5 高校网络舆情风险处置路线图

Figure 5 Roadmap for risk disposal of university network public opinion

(2)明晰风险处置路线。深入掌握高校突发事件网络舆情风险的生成演化规律,明晰并把握“突发事件发生(→风险

(C)1994-2022 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net

研判与预警响应)→网络舆情爆燃(→风险研判与预警响应)→舆情风险涌现(→风险研判与预警响应)→网络舆情不利影响蔓延(→风险研判与预警响应)→风险应对机制启动→依法依规处置→公布处理结果或澄清事实→舆情平稳回落或消除不利影响→突发事件有效解决或回归理性认知"的网络舆情风险处置路线图(如图5所示),树牢风险管控闭环意识,同时对应工作流程节点进一步落实责任主体的职责归属,切实提升工作质量、效率和水平。

(3)采取多维应对举措。紧扣突发事件爆发的根源问题,从事件本身出发,采取切实可行事件解决措施,第一时间弱化或者消除网络舆情风险繁衍的原生土壤。积极开展正面舆论引导,及时发布权威信息,讲清事实真相,树立政府公信力,掌握舆论主动权,有效压缩负面网络舆情消息的传播时空,迅速遏制网络舆情风险。大力培育高校党政领导、教学名师、青年教师、辅导员、学生党员、学生骨干等一批校园网络意见领袖,引导其勇于担当、理性发声,发挥好校园网络舆情"稳定剂"作用。加强高校师生日常思想教育和价值引领,提升师生网络舆情信息的甄别和应对能力,切实把每个师生自身打造成为正面主流发声、科学理性引导的"信息源"。针对利用突发事件发布网络虚假信息和敏感言论的集体或个人,有关政府部门或者高校应依法依规对相关当事人进行责任追究。

(4)及时化解突发舆情风险。针对已发生或已扩散的高校网络舆情风险危机事件要按照"五步走"工作模式,及时恰当有效化解风险危机。一是快速启动反应机制。在网络舆情发生后,具体涉事高校或者有关部门必须快速反应,第一时间成立工作组,启动网络舆情风险处置工作。二是全面科学研判网络舆情信息。工作组要从多种渠道收集全面、科学和准确的网络舆情信息,对突发事件的来龙去脉展开调查,对网络舆情动向态势进行研判,确保网络舆情发展在可控范围。三是积极回应引导正面舆论。工作组要指定专门的对外发言人,在掌握事件真相的第一时间发布权威信息,对歪曲事实的谣言作出有力澄清和回应。充分动员校园"网络领袖"以事实为依据,坚持科学发声,引导舆论正面走向,最快时间内平息负面舆论。四是妥善解决实际问题。高校网络舆情多是广大师生对现实问题的关切和诉求,高校及政府有关部门要快速拿出解决问题的方案,积极满足师生的合理诉求。如果无法及时解决有关问题时,要耐心做好师生思想政治工作,尽心安抚师生情绪,努力化解网络舆情风险。五是做好网络舆情善后处理工作。"后舆情"阶段危机依然存在,要通过专门渠道将相关依据和查处结果及后续工作计划和安排说清楚、讲明白,避免引发网络舆情风险"次生危机"[18]。

(5)高度注重效果评价。明确目标任务,压实工作职责,充分发挥效果评价的"指挥棒""检测器"作用,坚决克服短视行为、功利化倾向,加强综合评价,进一步建立健全高校突发事件网络舆情风险处置工作效果评价指标体系。坚持科学有效,强化过程评价,立足"高校、社会、政府和师生"等评价主体,明确"组织领导、目标任务、预案反应、联动效度、手段实效、效益损失、督导督查、后期影响"等评价维度,全程全方位做好网络舆情风险处置工作的精准评估和综合考核,及时总结优势经验、发现短板问题、改进工作举措,全面提高评价工作的科学性、规范性和导向性,切实构建高校突发事件网络舆情风险处置工作长效机制。

6 结 语

高校网络舆情生成演化遵循"二维六素五阶"的基本规律,具有意识形态化、焦点扩大化、传播裂变化、行为圈层化等风险特点,要着力强化高校网络舆情风险危机应对策略的实践应用,为正确辨识高校网络舆情风险的发生发展及有效防范、科学管控和规范处置网络舆情风险和维护高校安全稳定、国家意识形态安全提供有力依据和科学指导。本研究对高校网络舆情风险危机处置工作的效果评价体系研究还停留在理论思考和规划构想层面,尤其是对具体评价指标、评价权重、评价实施等方面的研究还亟待进一步开展,以期更好地完善研究成果,弥补研究不足,全面提升高校网络舆情风险管控和处置工作的针对性和实效性。

参考文献

1 中国互联网络信息中心(CNNIC).中国互联网络发展状况统计报告(第47次)[EB/OL].[2021-02-17].http://www.gov.cn.

2 白月.高校网络舆情的类型、特点及应对研究[J].河南社会科学,2020,28(7):120-124.

3 王来华.舆情研究概论:理论、方法和现实热点[M].天津:天津社会科学出版社,2003:32.

4 郑永廷.思想政治教育方法论[M].北京:高等教育出版社,2012:120.

5 曾昭皓,李卫东,等.高校网络舆情引导工作理论与实务[M].桂林:广西师范大学出版社,2013:15.

6 袁国栋.基于知识发现的突发事件舆情风险演化模型研究[J].情报科学,2021,39(3):32-36.

7 Chen Tinggui. Concurrency and Computation: Practice and Experience[J].2021,33(17):6201-6201.

8 周升铭,王鹏.高校网络舆情的生成、传播与引导机制研究[J].学校党建与思想教育,2020(24):59-60,63.

9 王军杰,黄黎辉.高校网络舆情特征与应对策略[J].传媒,2020(14):77-80.

10 王晨,王海稳."四全"媒体视域下高校网络舆情引导新策略[J].天津大学学报(社会科学版),2021,23(5):403-406.

11 陈建华,张彤,张雪.移动环境下高校网络舆情管理创新机制及应对策略[J].情报科学,2017,35(6):57-62.

12 孙莉玲.大数据时代高校网络舆情研判与治理[J].江海学刊,2016(3):204-209,239.

13 满媛媛,刘佳宁.国内突发事件网络舆情研究进展[J].情报

(C)1994-2022 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net

科学,2020,38(12):170-177.
14 谢科范,赵湜,陈刚,蔡文静.网络舆情突发事件的生命周期原理及集群决策研究[J].武汉理工大学学报(社会科学版),2010,23(4):482-486.
15 杜洪涛,王君泽,李婕.基于多案例的突发事件网络舆情演化模式研究[J].情报学报,2017,36(10):1038-1049.
16 项久雨.透视青年"圈层化"现象:表征、缘由及引导[J].人民论坛,2020(1):104-106.
17 郑乐.碎片化传播视阈下重大突发事件中高校网络舆情引导及治理研究[J].现代职业教育,2021(28):26-27.
18 王楠,王保华.治理视域下的高校网络舆情应对策略[J].思想理论教育,2020(9):93-96.

(责任编辑:孙晓明)

Generation Logic, Risk Characteristics and Coping Strategies of University Network Public Opinion

ZHOU Zi-ming[1],*GAO Shen-bo*[2]

(1.Changchun University of Technology, College of Electrical and Mechanical Engineering , Changchun 130012*,China;*
2.Changchun University of Technology, Student Work Department, Changchun 130012*,China)*

Abstract:【Purpose/significance】It is of great significance to probe into the generating logic and risk characteristics of university network public opinion, and put forward scientific and effective coping strategies, which can timely resolve the risk crisis of university network public opinion and maintain the security and stability of universities and even society.【Method/process】Through the systematic analysis of the emergence, evolution and development of network public opinion of university emergencies, and clarifying its generating mechanism, the risk characteristics of university network public opinion are deduced, hereby a targeted, normative and practical risk management and response mechanism and mode are put forward.【Result/conclusion】The research results show that the generation and evolution of university network public opinion follow a specific development rule, and it has the risk characteristics of ideology, enlarged focus, propagating fission, layered behavior, etc., which provides a strong basis and scientific guidance for correctly identifying the occurrence and development of university network public opinion risk and effectively preventing, controlling, and dealing with risk crisis.【Innovation/limitation】The paper has studied and accurately construct the "two-dimensional, six elements and five-stage" generation and development mechanism model of university network public opinion, and has also explored and summarized the risk characteristics of it. Meanwhile the risk response strategy of university network public opinion needs to be further tested in the following practical application.

Keywords: university; emergencies; network public opinion; generation logic; risk characteristics; coping strategies

(C)1994-2022 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net