

# Research on the Crisis Management of Network Public Opinion in Colleges and Universities in the Era of Self-media

Yao Cui

Xi'an University of Finance and Economics, Xi'an, Shaanxi, 710100, China

## Abstract

Under the environment of self-media, the network public opinion of colleges and universities shows the characteristics of suddenness, extensiveness, anonymity, and etc. In recent years, colleges and universities have accumulated some effective measures to deal with network public opinion, but there are still some problems, such as single way of handling, imperfect supervision mechanism of public opinion and so on. Colleges and universities should establish a new type of public opinion guidance mechanism, timely and effectively respond to online public opinion, establish a perfect network public opinion early warning and monitoring mechanism, and strengthen the crisis management of network public opinion in colleges and universities.

## Keywords

self-media era; university and college network; public opinion crisis management; collaborative governance

---

## 自媒体时代高校网络舆情危机管理研究

崔尧

西安财经大学, 中国·陕西 西安 710100

## 摘要

自媒体环境下,高校网络舆情呈现出突发性、广泛性、匿名性等特点。近年来,高校应对网络舆情积累了一些行之有效的做法,但是仍然存在处理方式单一、舆情监管机制不健全等问题。高校应建立新型的舆论引导机制、及时有效地回应网上舆论、建立完善的网络舆情预警监测机制等,加强高校网络舆情危机管理。

## 关键词

自媒体时代; 高校网络; 舆情危机管理; 协同治理

---

## 1 引言

随着科学技术的不断发展和信息时代的全面到来,以微信、微博、博客为代表的自媒体已经成为当前网络传播最为活跃的新兴舆论场以及主体。高校所面临的网络舆情危机管理的难度也越来越大,形势越来越严峻,从当前高校舆情管理实际情况来看,如果高校中爆发的突发性事件没有得到及时有效的处理,在网络平台发酵的话很有可能带来高校舆情危机,影响高校正常的运行,还会对高校的社会形象、声誉以及内部稳定产生不良影响。因此,必须要加强对高校网络舆情危机管理的重视,明确舆情危机发生的主要原因,并应用针对性的对策进行解决,为高校的稳定运行创造良好的条件。

## 2 高校网络舆情危机管理概述

自媒体是依托于现代网络信息技术,具有个性化、广泛化、平民化的特征,能够实现信息传播网络的新媒体的总和,又被称为个人媒体或者公民,媒体与传统媒体不同,自媒体可以由普通大众所发起并主导,目前最为常见的自媒体的平台包括百度贴吧、微信、微博、博客以及网络论坛等相关社区。美国新闻学会媒体中心在2003年7月发布了克里斯威尼斯和谢因波曼两人联合提出的自媒体报告,对自媒体下了一个严谨的定义,普通大众经由数字科技强化在全球知识连接之后,开始理解普通大众如何提供与分享他们本身的事实以及他们本身的新闻的途径。<sup>[1]</sup>

方硕瑾在2014年提出高校网络舆论的相关概念,认为是

以在校大学生为主体的群体,通过网络对社会突发事件、国家时政大事、社会焦点问题、热点问题以及学校管理和校园社会等与自身利益相关的问题所发表的意见、看法以及态度的总和。伊甜园在2013年指出高校与网络舆情是在高校网络空间产生的,具有公众性、传播性、一定的影响力以及一定的倾向性等言论和意见的组合。邢文雪2014年又将高校网络舆情定义归结为由各种高校事件或其他社会焦点、热点,公众事件刺激而产生通过互联网传播的高校学生对事件的所有态度、认知、行为倾向以及情感的结合。<sup>[1]</sup>

世界各国学者关于危机管理已经有了相对比较明确的认识,美国学者史蒂文芬克指出危机管理是指组织对包括其所面临的法律、政治、经济、技术以及不确定的所有导致危机发生的相关因素的化解、分析、预测、防范等而采取的措施。中国学者张成福认为危机管理是一种有计划、有组织、持续动态的管理过程,针对潜在的或者当前的危机,政府在不同的发展阶段所采取的一系列的管理活动和控制活动,能够有效预防、消弭和处理危机。由此可见,世界各国普遍认为危机管理是通过一系列有目标有组织的措施来预防和化解危机的过程。<sup>[2]</sup>

### 3 自媒体时代高校网络舆情危机的特点

#### 3.1 高校网络舆情具有突发性和即时性的特点

在自媒体时代,仅需要能够连接网络的电子设备便能够瞬时的获得大量的信息内容。大学生可以通过浏览社交平台的新闻热点随时随地的获得相关的信息,并能够随时发表自身的言论,达到高校网络舆论即时性的特点。但是由于缺乏有效的审核,当出现热点话题时网络舆论所传播的速度和爆发的速度以及影响的力度和波及的广度都会呈现几何基数的增长,容易形成雪球效应,带来严重的危害。比如2016年两月份的王娜娜事件,起因在十几年前王娜娜被人顶替冒名上大学,此事一经报道便引发巨大的网络热潮,质疑教育公平的声音经久不息,也使得处在风口浪尖的学院备受争议。这种事情的发生经由网络时代逐渐的发酵起来,也使得教育机关对此种事情的关注程度不断加深,对维护教育公平,保障受教育者的权利的工作越来越深化。<sup>[3]</sup>

#### 3.2 高校网络舆情具有交互性和网络性的特征

在信息网络高度发达的时代,任何个人和组织都能够利

用网络系统进行信息的自由的传递及情感的表达,互联网本身具有高效互通的性质,能够迅速的实现交流以及沟通。因此,利用互联网进行信息以及舆论的传播能够打破原有传统媒体时间和空间的限制,使得学生可以有着更大的空间进行信息的接受与获得。同时,也使得学生在互联网中普遍表现出了强烈的参与意识,很多学生会参与到信息交换过程的讨论中,从而使得高校网络舆情具有了交互性的特点,能够催生出网络舆情的热点。<sup>[5]</sup>

#### 3.3 具有公信力的优势

目前,舆情工作是从获取信息到判断再到处理,经过不同的环节,在这个过程中,往往会对舆情的判断存在一定的主观性或者盲区,主体会想尽办法将信息拦截,客体则会让舆情逐渐发酵,引起上级部门的关注,最终解决问题,这些事件从根本性质上就已经出现误解,会导致舆情事件当中的主客体之间出现不信任的情况,这样会导致舆情事件的处理的难度逐渐增加,这个时候,校园媒体的优势便能够充分体现出来,校园媒体通常都是由学生自主创办,并自主采编以及传播的媒体,其内容形式多样化、且参与程度高,有着广泛的受众,且口碑良好,在学生群体当中有着一定公信力。当学生在网络当中表达对校方不满时,且形成一定的舆论规模,这时,校园媒体应当及时介入、发挥其影响力,结合实际状况,策划选题,通过事件深入挖掘本质问题,引导学生理智正确对待舆论问题,冷静思考,并作出恰当的判断。<sup>[6]</sup>

### 4 高校危机管理协同治理评价指标体系的构建

#### 4.1 指标收集过程

需要结合高校的整体危机管理系统的实际应用情况进行整体的把控,应用纵向系统研究方法进行研究,明确纵向系统研究前提下各个子系统之间的区别特征以及相互联系特征,并结合子系统的需求选取适合的指标考虑系统的可测性。同时,需要对危机管理能力评价体系的其他领域的类似文献进行收集,从而获得指标,应用专家调研进行指标的筛选,并获得出的指标集合。高校危机管理工作能力的评价涉及到各种各样的因素,可以提供的选择的指标比较多,很多具有相似的内容特点和重复的特征,如果将这些因素参与评价,会导致实际情况与测量结果之间存在较大的差距。所以,需要合理的进行指标的筛选以及收集,讲求指标的代表性、全面

性以及独立性。

将高校的危机管理能力分为高校危机预防管理能力、高校危机战备管理能力、高校危机应急管理能力和高校危机复原管理能力4个方面，每一方面又包含许多评价指标，因此，本模型将因素集分成三个层次：

设主因素层指标集  $u = \{u_1, u_2, u_3, u_4\}$ ,

一级指标为： $U_1 = \{U_{11}, U_{12}, U_{13}, U_{14}\}$ ,  $U_2 = \{U_{21}, U_{22}, U_{23}, U_{24}\}$ ,  $U_3 = \{U_{31}, U_{32}, U_{33}, U_{34}\}$ ,  $U_4 = \{U_{41}, U_{42}\}$ ,

二级指标为： $U_{11} = \{U_{111}, U_{112}, U_{113}, U_{114}, U_{115}\}$ ,  $U_{12} = \{U_{121}, U_{122}, U_{123}\}$ ,  $U_{13} = \{U_{131}, U_{132}, U_{133}\}$ ,  $U_{14} = \{U_{141}, U_{142}, U_{143}, U_{144}\}$ ,  $U_{21} = \{U_{211}, U_{212}, U_{213}, U_{214}\}$ ,  $U_{22} = \{U_{221}, U_{222}, U_{223}, U_{224}\}$ ,  $U_{23} = \{U_{231}, U_{232}, U_{233}, U_{234}\}$ ,  $U_{24} = \{U_{241}, U_{242}, U_{243}, U_{244}\}$ ,  $U_{31} = \{U_{311}, U_{312}\}$ ,  $U_{32} = \{U_{321}, U_{322}, U_{323}, U_{324}\}$ ,  $U_{33} = \{U_{331}, U_{332}, U_{333}\}$ ,  $U_{34} = \{U_{341}, U_{342}, U_{343}\}$ ,  $U_{41} = \{U_{411}, U_{412}, U_{413}\}$ ,  $U_{42} = \{U_{421}, U_{422}\}$ 。

在问卷调查的基础上，对评价集进行确定，评价集是对各层次指标的一种语言描述，它是评审人对各评价的指标所给出的评语的集合。设评价集为： $V = \{v_1, v_2, v_3, v_4, v_5\} = \{优, 良, 中, 差, 很差\}$ 。

采用德尔菲法获得各个指标的初次评分数值，接着是评价合成，评价合成即是把单项的评价合成为总评价。这里合成的方法采用平均合成。平均合成包括算数平均合成，几何平均合成，幂平均合成，平方平均合成，调和平均合成，加权平均合成。本文采取平方平均方式。定义如下算子 B：

$$\beta R_{n \times n} = C_{1 \times n}$$

其中  $C_{1 \times n}$  中的第  $i$  列元素即是  $R_{n \times n}$  中第  $i$  列元素的平方平均值。

## 4.2 高校危机管理能力评价指标体系的建立流程

在进行高校危机管理能力评价指标体系的建立过程中，需要考虑各种因素的影响，保证构建的体系能够真实地反映高校网络舆情危机管理的情况。首先，需要以高校危机管理系统为框架，结合危机能力评价指标研究方法形成基础的框架结构。然后，结合世界各国学者和管理专家的研究结果，

将最新内容以及基本内容确定为各项指标进行筛选，结合高校管理能力的影响因素进一步的完善指标评价体系，去除不具有代表性和不合适的指标，确定最终的指标的组成部分，高校危机管理能力评价指标选取需要遵循针对性原则、先导性可操作原则、全面性原则以及科学性原则。

## 4.3 高校网络舆情危机管理能力的评价体系的特征

### 4.3.1 能够体现高校舆情危机管理的内涵

维护高校自身利益以及各种利益相关体的利益是高校危机管理的重要内涵，要能够通过有效的管理方法将对高校产生的不利影响最大限度地降低或者消除。作为最为重要的高校舆情危机管理环节，管理能力的评价能够起到监督的作用，直接关系到高校危机管理的效果以及管理质量，如图1所示为高校危机管理的关系示意图。

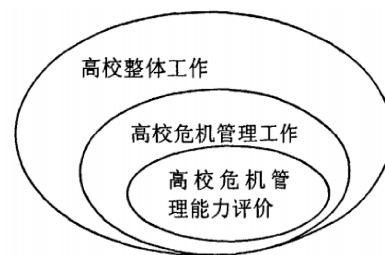


图1 高校危机管理关系示意图

### 4.3.2 实现高校管理工作的目的

当前高校建设的重要目标是建设可持续发展的和谐高校，区别于原有的只重视形式而忽视管理的理念，现代的高校要想实现持续稳定的发展，必须要适应社会时代以及国家社会经济需求与人民的需要。高校的学术成就和管理工作是相互扶持和相互影响的，高校的整体发展依赖于两者的共同进步和发展，只有不断提升学校的信任度以及社会的口碑才能够为学校的学生创造良好的学习环境和高尚的学习氛围，使得学生能够更好地追求人生的目标和自身的发展，为国家储备高质量高素质的专业人才。

## 5 当前自媒体时代高校网络舆情危机管理的问题和相关对策

### 5.1 加强舆情的管理和监控

从当前高校网络舆情危机管理现状来看，缺乏有效的监督是导致危机爆发的最主要原因，网络舆情的发展通常是从量变到质变的过程，每一个阶段如果进行合理的监控并能够

整体的控制网络舆情的发展情况,因此,需要在高校中设置专门的舆情监控,是对学校本身的网络舆情的发展趋势以及方向进行定期的监控和预测,并引进先进的预警设备加强对大众媒体的监控,要及时上报有舆论苗头的现象,并采取及时可靠的措施进行解决,避免网络舆情的大量爆发。

## 5.2 实施以校园学生记者为主体的舆情监测员机制

和社会大众媒体一样,校园媒体在工作过程中,也是由学生记者从选题开始,为了找到学生们关注的热点选题,学生记者应当对校园事件发生动态更为关注,尽可能地获取更多的热点资讯,逐渐完善信息网络。可以将日常新闻活动和舆情监测工作融合在一起,学生记者在新闻选题以及采写过程当中,及时将相关信息传递给相关部门,当前,高校当中的检测成员主要是教师,效率不高,当由学生记者自己担任舆情监测员的时候,工作从被动逐渐变为主动,能够有效降低成本,提升舆情监测效率以及质量。此外,还要积极发挥优秀学生记者的作用,高效传播以及处理网络舆情事件,并引导舆情事件朝着良性的方向发展。

## 5.3 公民提高个人素质引导舆论

其一,随着经济全球化与社会逐渐转型,以及中国民主政治发展的进一步加深,使得民众的利益诉求更加多样化,部分民众情绪消极,产生一些非理性的社会情绪,这些负面情绪对经济发展、社会稳定以及网络环境不利,我们要对这种情况进行引导与规范。网络舆情要想走入正轨,网民的自身素质需要提高。为此,教育部门要加强媒介素养教育,使其体系化、合理化和长久化。公民也要抓紧学习,掌握释放社会情绪的正确方法。其二,现阶段中国的一些主流网站论坛主要通过培养论坛帖主或倡议发出者的方式来争取引导网络舆情,从而引导网友的情绪。对于一些争议较大的热门舆

情事件,这些网站还会邀请传统媒体的专家或者有着雄厚实力和影响力的人士对事件进行评论并对网民提出的问题和意见进行实时的同步解答与关注。网站可以通过置顶帖子、网页滚动播放等方式将这些有着建设性意见的帖子以醒目的方式发布出来,这样也同时强化了主流言论,使得非主流言论渐渐势微。通过这些方式可以合理快速地将当前人们最关心的热点问题引领到理性的层面上来。

## 6 结语

综上所述,高校网络舆情危机管理是高校管理系统的重要组成部分,直接关系到高校的运营稳定性和运行的安全性,因此,必须要加强对高校网络舆情危机管理的认识,明确高校自媒体时代高校网络舆情危机的特点以及控制的方法,为高校学子创建单纯、乐观、稳定的学习环境和生活环境,促进高校的持续和谐稳定发展。

## 参考文献

- [1] 王柳梅. 自媒体时代高校网络舆情危机管理研究[J]. 兰州教育学院学报, 2016, 32(5): 59-60.
- [2] 王柳梅. 自媒体时代高校网络舆情危机管理研究[D]. 长春工业大学, 2017.
- [3] 刘岩芳, 王鹏瑶. 我国舆情危机研究热点与趋势[J]. 传媒观察, 2019, 423(03): 14-19.
- [4] 刘浩然. 自媒体时代高校危机事件网络舆情应对策略研究[J]. 扬州大学学报(高教研究版)(01).
- [5] 陈锦, 兰涵旗. 自媒体时代高校党建媒介传播力提升研究[J]. 学校党建与思想教育, 2019, 595(04): 34-36.
- [6] 黄小熲. 高校危机公关中的网络舆情分析及有效引导[J]. 科教文汇(中旬刊), 2019, 446(01): 18-20+50.