

信息化环境下高校网络舆情与危机管理研究

张义庭

(西北工业大学 西安 710072)

摘要 在信息化背景下,高校作为特殊的群体环境,网络舆情对高校危机事件的形成及由此引发的社会问题存在着重要影响。通过分析高校网络舆情和危机事件的特征及阐述两者之间的关系,提出了在高校网络舆情中重视和规避蝴蝶效应,合理运用鲶鱼效应。通过科学分析大学生年龄、知识特点,充分认识信息化环境下网络的两面性,通过疏堵结合的方式,正确认识和合理引导网络舆情,建立起高校危机管理及引导机制。

关键词 高校 网络舆情 危机管理 蝴蝶效应 鲶鱼效应 引导机制

中图分类号 G2

文献标识码 A

文章编号 1002-1965(2011)08-0051-04

The Study of Universities Crisis Management and Internet Public Opinion under Information Environment

ZHANG Yiting

(Northwestern Polytechnical University, Xi'an 710072)

Abstract Under the information environment, universities, as a special group environment, are greatly influenced by internet public opinions on the formation of universities crisis. This paper describes the relationship of the universities internet public opinions and crisis events through analysis of their characteristics, puts forward the butterfly effect should be paid high attention and avoided, and catfish effect should be used of reasonably. After the scientific analysis of the college students' characteristics concerning their age and knowledge and gaining a full understanding of the two sides of the internet, by way of sparse block, the paper proposes setting up the universities crisis management and guide mechanism based on the correct understanding and reasonable dealing with internet public opinion.

Key words universities internet public opinion crisis management butterfly effect catfish effect guide mechanism

0 引言

随着信息化的快速发展,网络已成为信息传递与发散的高速通道。据有关权威统计报告数据显示,中国网民的主体仍旧是30岁及以下的年轻群体,20岁到29岁的网民群体占到中国网民的31.5%,而高校绝大多数的大学生刚好处于这一年龄段^[1]。高校网络舆情作为舆情产生和发展的重要平台,对高校危机事件甚至社会热点问题的形成起着重要乃至决定性的作用。

高校作为知识分子和年轻群体聚集的场所,网络舆情与危机管理的研究已成为高校管理者面对的重要课题之一。在校大学生看待事情敏感、热情、易冲动,对网络传闻具有较高的关注度,加之目前各种在线交流和通讯产品在大学生中具有极高的使用率,使得高

校学生成为网络舆情产生及危机事件形成的关键因素。

目前国内对网络舆情的研究主要侧重于网络舆情的形成、对网络舆论的监控以及网络舆情的评估等方面。方付建^[2]等基于网民的视角研究了网络舆情的形成规则,探讨了网络舆情的“片面化形成”机理;宗利永^[3]等利用抽样统计方法和舆论动力学及相关仿真方法研究了网络舆情的形成及演变规则;曾润喜^[4]等从突发事件的分析和预警角度,通过网络舆情监测子系统、分析子系统等五个方面构建了突发事件预警机制,并在此基础上构建了警源、警兆、警情三类指标体系;杨频^[5]等研究了网络舆情的定量分析方法。上述文献多是从分析和发现网络舆情的角度进行研究,对因网络舆情引起的危机事件的预防和化解策略的研究相对较少。

在由网络舆情导致的危机化解研究方面,史波^[6]通过研究网络舆情群体极化的动力机制模型,提出了相应的应对措施,但其理论还是局限于如何把群体极化消灭于萌芽之中。

本文的研究是在假设群体极化已经出现的情况下,如何针对高校特殊群体环境,重视和引导网络舆情,化解危机,并以解决针对网络舆情形成的危机为目标,提出了基于鲶鱼效应和蝴蝶效应的危机管理措施。

1 高校网络舆情与危机管理

1.1 高校网络舆情的特点分析 高校学生作为网络利用率极高的特定群体,具有利用网络发布信息、传递情感的特定优势。在当今信息化的时代背景下,高校中网络已经成为学生表达自身政治态度、问题倾向的一种重要工具和手段。

高校网络舆情往往与校园管理、校园突发事件等紧密相关。校园突发事件是指那些发生于校园内部或学校受外部灾难事件影响而突发的危害师生生命安全和健康的、破坏学校正常教学工作秩序的事件。校园突发事件产生的根源一般有两种:一是自然原因,二是人类活动。前者如 2003 年的非典爆发、2008 年的汶川地震;后者则包括校园暴力事件、学生的集会游行、学生的人身安全、食品卫生安全事故等。第一类事件的产生属不可抗力因素,第二类事件则起因于人为因素,且对学校管理影响重大,在高校中频频发生,特别是通过网络扩散,形成网络舆情,能迅速引起更多学生甚至社会的关注,甚至导致危机事件的出现,比如 2004 年云南大学的马加爵事件,2008 年的家乐福事件,以及 2010 年发生在河北大学的李刚事件等等,这些都是发生在高校,通过网络散发消息,并且在网络的高速传播下,迅速发酵,引起社会的重视,成为有重大影响的社会事件。由此可见,在现代信息化环境下,高校危机事件与网络舆情往往是不可分割的。

1.2 信息化环境下高校危机事件的特征 在信息化环境下,针对网络普及,网络舆情易形成危机事件的特点,高校的危机管理应该充分分析网络舆情的特征及形成转化机理,充分分析高校危机事件的特征,进行科学的规划,抗拒突发的人为或自然灾害事变,准确控制舆论导向,尽量使因危机事件引起的损害降至最低点而事先建立完善的防范、处理体系和制定对应的措施。

在当前网络化、信息化的环境下,高校作为社会整体的一部分,处于社会舆论大环境之下,高校危机事件具有危机事件的一般特征,加之高校学生特定的年龄性格特点,对校内外事件及社会话题敏感,使高校危机事件充分表现出突发性、破坏性、信息不对称性、急迫

性等特征。

2 高校网络舆情及危机事件的形成

正确处理高校网络舆情引起的危机事件,一方面要研究网络舆情的形成、发展、变异、作用和终结机理,建立危机事件的信息搜集、分析、评估、预测、预警体系;另一方面更要研究高校学生群体的特殊性,分析高校网络舆情的形成和传播途径,建立针对高校网络舆情所产生危机事件的应对机制。

在高校环境中,作为思想新潮、热衷接受新生事物的在校学生,网络已经成为信息媒介首选,在信息化环境下,其扮演着高校环境中信息传播主要媒介的功能,网络平台也成为危机事件催化和发酵的重要平台。

如图 1 所示,列举了网络信息的四类核心传播形式。

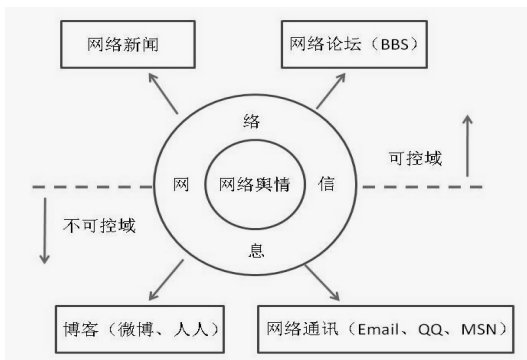


图 1 网络信息的传播形式

在四种形式中,第一种形式,新闻是最常见和最主要的网络信息形式,其作用和报纸、广播、电视相同,一般被作为官方的信息发布渠道,但与传统媒体相比,具有即时、高效、驻留的特征。第二种形式,网络论坛,也被称为 BBS、电子公告板或社区,是普通公众参与讨论、发表意见的最常见信息通道。第三种形式,博客,包括现在的微博、人人网等形式,是个人发表观点的自由区域,可以引起他人围观和评论。第四种形式,包括 Email、MSN、QQ 等网络即时通讯工具,相比较而言,前三种形式以点对面的形式进行信息传播,而第四种形式网络通讯主要以点对点的方形式进行信息沟通和传播。

图 1 中,第一、二种形式可归为网络信息的可控域,是指官方或网络管理者可以采取控制、甚至关闭其信息的发布及传播,而第三、四种形式归为不可控域,是指其信息是由信息发布者个人管理和控制,尤其是第四种形式,其采用点对点的方式,可以避开网络监控,具有更高隐蔽性。而且,在校大学生在上网浏览信息及交流信息时,更倾向于采用第三、四种网络信息传递形式,这就增加了对网络信息的控制难度。

相对而言,在校大学生正处于青春期、充满激情,思维活跃、易冲动、存在较强的逆反心理。当大学生对某一热点问题集体关注、兴趣性高时,喜欢通过网络平台表达对热点问题的表达看法和态度,且更易相信网络传言,加之官方信息的滞后、犹豫,可能导致青年学生受到激进思想的刺激或好事之徒的利用,从而形成针对特定事件的网络舆情,并可能对高校的正常教学管理和正常社会秩序带来不利影响,进而导致形成危机事件。如2010年国内多地发生的高校学生涉日游行就是很好的例证。

3 高校网络舆情与危机管理机制

3.1 基本策略 高校处理网络舆情与危机事件的基本策略,可以简单概括为“堵”、“疏”、“引”。一方面要正确处理“堵”与“疏”的关系,另一方面还要重视“引”。

从操作层面而言,首先要重视网络舆情,正确处理“疏”与“堵”的关系,不能一味把网络视为洪水猛兽。当高校或社会中出现热点问题时,有些高校往往是采取封锁消息、关闭网络论坛的做法,其实这种做法虽然可以使管理者在某一方面摆脱责任,但并不能停止网络舆情的产生和发展,甚至导致更多流言、小道消息的产生。以2010年河北大学李刚事件为例,由于校方的沉默、封口导致网络舆情恶化,使校方处于极其被动的地步。

“疏”不是简单的放任,而是要进一步“引”,“引”即引导,其道理类似于“疏”,但更具导向性。当有热点问题出现时,简单的舆论自由只能使信息混乱,使更多人无所适从,不辨方向,“引”就是要及时加强舆论引导,使“正信”冲破“迷信”。

通过恰当的技术手段,进行舆情监测,在初期合理采取“堵”的措施,重在预防;在舆情形成中后期,采取“疏”的措施,建立畅通的、及时的信息发布、沟通平台;一旦高校中网络舆情形成,或导致危机事件出现,就要采取“引”的手段,化解危机,最大限度降低危机带来的危害。

3.2 基本体系 图2可以用以简单描述高校网络舆情引导和危机管理的基本体系。在学校危机管理中除了事件涉及的具体单位之外,管理体系中还应包括各相关行政职能部门、网络管理部门和院系的学生思政工作管理者以及处于学生群体之中的班干部。

在管理体系中,网络管理部门负责校园网络管理及网络舆情监测、分析,为学校的高层管理者提供网络舆情管理的决策依据,在网络舆情形成的初期,负责屏蔽错误信息、偏激言论,进行“堵”。

在舆情形成之后,高校领导层要高度重视,及时协

调各相关职能部门处理问题、制定对策,并由网络管理部门尽可能建立专门的沟通渠道,保证上传下达情报信息渠道的畅通,实时发布消息、缓解矛盾,深度解读、表明态度,进行“疏”。

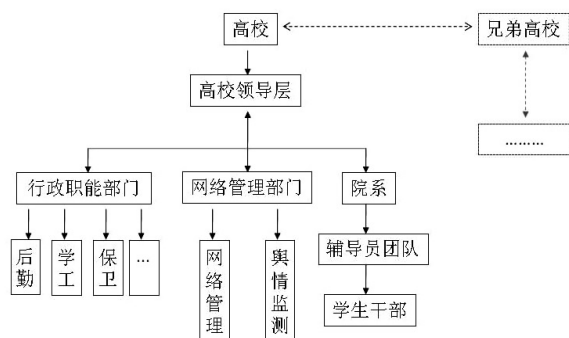


图2 网络舆情引导与危机管理体系

假如一旦形成危机事件,应该由整个管理体系协调联动,除了“疏”、“堵”结合之外,更要注意发现网络中引起危机事件的网络推手,及时采取相应措施,并由身处学生群体、具有共同语言和较强沟通能力的学生干部,采用学生们熟悉与常用的网络交流手段,与学生进行沟通、交流,阐明真相,使更多具有从众心理的盲从学生明辨是非,进行“引”。

此外,高校危机事件的形成,可能起因于校内事件,也可能起因于校际事件或社会热点问题,并且校与校学生之间存在着串联性,因此,在管理体系中,还应重视高校之间的信息交流与管理沟通。

3.3 预防和化解手段 研究高校网络舆情与危机管理的目的在于预防和化解危机事件,针对网络舆情的特征和形成演化机理,本文提出规避蝴蝶效应和运用鲶鱼效应的危机预防及化解手段。

3.3.1 重视网络舆情,规避蝴蝶效应。高校作为易冲动、年轻群体的聚居环境,在高校危机事件的预防中,重视网络舆情,尤其要规避可能产生的“蝴蝶效应”,有效遏制网络舆情可能引起的矛盾激化。

“蝴蝶效应”最早在气象学中被发现和提出:亚马逊河流域热带雨林中一只蝴蝶,偶尔煽动几下翅膀所引起的微弱气流的影响,甚至可能在两周后引起美国得克萨斯州的一场龙卷风。“蝴蝶效应”所阐述的管理学常识是:由细节问题引起的初始条件十分微小,但其长期效应却可能是非常巨大的,甚至可能会影响全局。

高校网络舆情中存在着的“蝴蝶效应”不容忽视,作为一种混沌现象,网络作为信息的集散地与传播平台,可以看做是一个能量巨大的动力系统,初始条件下网民非理性、情绪化、宣泄性的微小偏激言论,作为一种不确定因素所引起的连锁反应,在高校的特殊环境下,与一般的网络舆情相比,由于其特殊性和更高的社

会关联度,可能带动或引起长期的巨大的连锁反应,甚至会导致不可预料的事情发生。如2010年河北大学发生的撞人事件,因为当事人随口的一句“我爸是李刚”,引起了一阵网络飓风,其中不乏大量普通网民借助这一事件发泄仇富、仇官的心理诉求,甚至学校校长的学术问题也被牵扯其中,由此可以看出这一事件的“蝴蝶效应”中变量关系之间存在着非线性、不确定的混沌关系。

通过对图1所示高校网络信息传播方式的分析可知,网络论坛、博客、即时通讯工具等是高校学生较为常用的信息沟通手段,而且除了论坛之外,后两者也是较为难以管理和控制的信息渠道,是网络舆情中的最易引起“蝴蝶效应”的环节所在。针对突发事件或潜在热点问题的上贴、跟贴和转帖,都会使信息的传递加速。在信息传递中,传播力决定影响力,转载率提升影响力,因此通过网络自由转帖、转发消息,使信息影响力成指数级放大,会针对某一事件或热点问题引发“蝴蝶效应”。

作为高校管理者,要重视“蝴蝶效应”,掌握好舆论导向的主动权,避免网络舆情虹吸现象的发生,及早规避可能出现的“蝴蝶效应”。然而常规的网络舆情监测软件尽管可以检测网络论坛、微博等开放信息,但不一定能跟踪自由通讯交流(如MSN、QQ等)手段,因此除常规的检测手段之外,应努力培养辅导员和学生干部队伍,加强对学生思想动态的监测,及时发现问题,规避“蝴蝶效应”。

3.3.2 运用鲶鱼效应引导网络舆情。由于高校网络舆情所具有的情绪化、非理性、宣泄性等特征,以及网络的虚拟性、匿名性、隐蔽性,加之高校学生的特殊年龄、性格特征,易于被别有用心在网络推手所利用,造成在形成网络舆情过程中的团体成员一开始即有某些偏向,在经过网络热议后,使舆论朝偏向的方向继续移动,最后形成极端的观点,出现群体极化。

美国学者Stoner最早通过研究发现和提出了群体极化现象,其表现为:个体的意见或决定,往往会因为群体间彼此相互讨论的影响,而产生群体一致性的结果,并且这些结果通常比个体的先前个别意见或决定更具冒险性^[7]。群体极化的结果表现为偏向的加剧,并可能导致极端结果。

在网络信息化环境下,高校学生因为知识层次相同、年龄相仿、兴趣点相近,有较强的群体认同感,易冲动,在遇到突发事件时,如果不能正确引导,拟或受到不法分子蛊惑更易形成群体极化。

“网络水军”是随着网络在信息传播中重要性的增强,而新出现的一个名词,其不但出现在名人炒作、市场营销等领域,在思想领域、价值观领域的作用也不

容小视。英国《卫报》报道称,美国军方正在与一家本土公司秘密研发一种新型软件,利用伪造的用户身份在网络上发表有利于美国的舆论宣传,一旦这个软件开发成功,一名美国军人在登录网站时可拥有10个“马甲”,使其在同一地址登录时产生与美国军方毫无关联的假IP地址,从而可以轻易冒充来自世界各地不同身份的人,制造有利于美国的言论^[8]。由此可见,“网络水军”被用作政治目的充当网络推手,宣传西方价值观,一旦成为事实,形成群体极化,其对年轻人的影响将更为显著。

由以上分析,在高校乃至整个社会环境中,群体极化不但可以引起危机事件,而且在危机事件出现后,群体极化的消极作用会使危机事件加剧。在信息化环境下,充分分析群体极化的形成机理,可以运用“鲶鱼效应”原理进行破解。

“鲶鱼效应”是指在沙丁鱼运输中,渔夫在沙丁鱼中放入一条鲶鱼,利用鲶鱼对沙丁鱼的刺激,使沙丁鱼活跃起来,保证了运输中沙丁鱼不至死亡。在人才管理和经济活动管理中,鲶鱼效应是指采取一种手段或措施,刺激参与者活跃起来积极参与竞争,从而激活整个团队或组织,提高整体运营效率。

在高校网络舆情和危机管理中,借用“鲶鱼效应”的概念,引起群体极化的个别网络参与者(如“网络推手”、“网络水军”)可以被看做网络舆情形成过程中的鲶鱼,普通网民可以被看做沙丁鱼,正是由于个别鲶鱼的加入,利用网络的虚拟、隐蔽等特征,发表不实言论,激活了具有从众性、盲目性、心理相对不成熟的更多沙丁鱼(大学生)的活跃度,导致群体极化现象的形成。

由于在校大学生的年龄特征,处于青春期、性格活跃、政治观点处于形成期、易于盲从,遇到“鲶鱼效应”的出现极易产生群体极化。在高校网络舆情危机管理中,针对上述情况,通过采用的“正鲶鱼效应”预防和处理群体极化,建立完善的引导体系,通过正面运用“鲶鱼”,应对网络舆情,化解可能出现的矛盾和危机。

这里“鲶鱼”特指政治素质过硬、群众基础好、网络运用能力出色的学生工作者,具体策略包括:一、培养高素质的校园网络舆论的“意见领袖”(opinion leader)^[9],正确引导校园网络舆论,确保网络舆论的方向;二、改变以往的“信息封锁”手段,主动引导,保持信息通道畅通,避免小道消息,运用“鲶鱼”消抵错误舆论。

4 结 语

在信息化环境下,网络舆情对社会热点问题的形

(下转第60页)

(上接第 54 页)

成和危机事件的发生有着重要影响,高校作为特殊的社会环境,高校学生作为高智商和网络的最大使用者,研究高校网络舆情和危机管理有着重要的现实意义。探索如何在信息环境下进行网络舆情引导与危机管理为高校信息管理提供了新的研究空间。

网络作为信息时代的标志特征,为人们的研究、学习、生活带来了极大便利,毋庸置疑,现代人已经不可能离开网络。然而,事物具有两面性,正如本文所述,在信息化环境下,网络舆情可能引起高校危机事件,加重危机事件的恶化,反之,合理利用网络,使之成为校务公开、信息发布的渠道,可以提高校园管理效率。在高校网络舆情及危机管理中,只要重视网络的两面性,加强网络管理与引导,规避“蝴蝶效应”,善用“鲶鱼效应”,可以使网络在舆情管理与危机化解中发挥作用。

高校作为特殊的环境,是联结学生一家庭一社会的纽带,研究高校网络舆情与危机管理对整个社会的稳定和发展意义重大,在研究高校网络舆情的基础上不断展开,进一步深入研究学校与家庭社会的关系,并将之运用于网络舆情的研究,必将对信息化环境下的舆论环境治理产生重要影响。

参 考 文 献

[1] 王学俭,刘 强.当前高校校园网络舆情的逻辑分析[J].中国高等教育,2010(10):17-20

[2] 方付建,王国华.突发事件网络舆情“片面化呈现”的形成机理[J].情报杂志,2010(4):26-29

[3] 宗利永,顾宝炎.危机沟通视角下的网络舆情演变问题研究评[J].情报杂志,2010(6):34-37

[4] 曾润喜.网络舆情突发事件预警系统、指标与机制[J].情报杂志,2009(11):52-54

[5] 杨 频,李 涛,赵 奎.一种网络舆情的定量分析方法[J].计算机应用研究,2009(3):1066-1068

[6] 史 波.网络舆情群体极化的动力机制与调控策略研究[J].情报杂志,2010(7):50-53

[7] Stoner J A F. A Comparison of Individual and Group Decisions Involving Risk[D]. Master's Thesis , Massachusetts Institute of Technology ,1961

[8] 美国建“网络水军”混淆视听 两面派手法穿马甲[EB/OL].
[http://military. people. com. cn/GB/42969/58519/14265180. html](http://military.people.com.cn/GB/42969/58519/14265180.html)

[9] McMahan D. What We Have Here is a Failure to Communicate: Linking Interpersonal Communication and Mass Communication [J]. Review of Communication,2004(4):24-39

(责编:白燕琼)