

新媒体时代民办高校舆情引导优化策略探析^{*}

◎ 胡霞琴

摘要: 随着互联网的兴起,新媒体快速打破原有媒体格局,传统媒体地位受到挑战。与此同时,民办高校舆情引导的重心也从传统媒体转移到微信、微博为代表的微媒体上,民办高校舆情传播呈现出舆情渠道、主题、形式多元化,舆情主体集群化,舆情扩散机制复杂化等特征。这些特征,对民办高校舆情引导工作带来更大挑战。本文通过分析民办高校舆情引导工作困境,对民办高校舆情引导工作的优化策略进行探讨。

关键词: 民办高校 舆情引导 优化策略

习近平总书记在主持全媒体时代和媒体融合发展第十二次集体学习时指出:“全媒体不断发展,出现了全程媒体、全息媒体、全员媒体、全效媒体,信息无处不在、无所不及、无人不用,导致舆论生态、媒体格局、传播方式发生深刻变化,新闻舆论工作面临新的挑战。”^①根据中国互联网信息中心发布的第42次《中国互联网络发展状况统计报告》,截至2018年6月,我国网民规模达8.02亿人。同时,手机网民占网民数量的比重大幅度增加,2018年占比高达93.8%。^②这预示着我国移动互联时代进入爆发式成长期,传统的电脑端信息交流模式逐渐被取代,舆论引导媒介发生改变,以微信、微博为核心的微媒体平台成为舆论场中心,而这些超时空性媒体也为谣言的产生提供了便利。

2017年伊始,随着互联网呈现移动智媒化加速发展的态势,大数据、人工智能等新技术深化布局,传媒行业走向新的跨产业融合阶段。新媒体终端不断地衍生,舆情发酵有了多元化的途径,呈现出全方位发展的态势。同时在新媒体时代,舆论内容变得多样化,舆论发展变得复杂化,舆论引导边界变得模糊化,谁掌握了信息,谁就拥有引导舆论的巨大能力。与此同时,民办高校舆情传播也产生了很大的变化,且对大学生的影响日益加深。因此,以维护民办高校稳定发展为出发点的民办高校舆情引导工作,必须重视并提升自身舆情危机应对能力与引导能力。

一、新媒体时代民办高校舆情引导特征

以微信、微博为代表的新媒体的信息媒介特征既继承了传统媒体及普通网络媒体的

^{*} 本文系2017年浙江越秀外国语学院校级课题(项目编号:N2017023)“网络舆情演变情境下民办高校舆情引导探析”成果之一。

特点,又衍生出其自身特质。大学生是高密度聚集、渴望表达意见、极易被影响的复杂群体,同时他们能够极其迅速地接受新鲜事物,熟练地运用各类社交媒体。因此,新媒体时代民办高校舆情引导拥有鲜明特征。

第一,新媒体时代舆情渠道、主题、形式呈现多元化。因具备廉价、实用、便捷、时尚等特点,在热衷新事物的青年学生中,微媒体(微信、微博及各类手机应用)具有数量巨大的拥护者。而微媒体的崛起,给青年学生提供了多元化的表达空间,舆情的丰富性、复杂性达到了前所未有的程度。这种丰富性,既表现在舆情内容及主题更加广泛,也表现在传播和表达的渠道更为多样。传播媒介、表达形式的多样化,以及舆情主题的多元化,在给民办高校信息传播带来极大便利的同时,也加大了舆情管控的难度。

第二,舆情主体高密度聚集。由于在校大学生人员密集,群体性行为 and 集体性情感极易“交叉传染”,作为“三观”尚未成熟的青年学生,缺乏独立研判的能力,导致“快餐式”的信息阅读和“吸毒型”的媒介使用。一旦某种情绪或行为产生共鸣,很容易会在真实性的甄别、质疑、处理上丧失理性,从而使得不良信息得以“复制”式传播,纵容其发酵、扩大,形成舆论危机,引发非理性的传播,甚至加速谣言的产生,诱发学生的集体性行动,甚至引发群体极化现象。

第三,舆情扩散机制复杂化现象凸显。在“人人都有麦克风、个个都有摄像头”的微媒体时代,对某一热点话题的追评、不同观点看法的争论与博弈调动了学生群体主动参与传播和评论的积极性。学生可以第一时间分享校园各类新鲜事,这也使得舆情的扩散速度前所未有。同时,媒介的超时空性决定了舆情扩散机制变得更加复杂而不可控,舆情的产生、发酵超越了时间、空间的限制,一旦发生突发事件,学生都可以利用自己身边便捷的移动设备进行拍摄、发布、直播,同时舆论风向也可能因为一些微小因素改变“风向”。

二、新媒体时代民办高校舆情引导存在的困境

总体而言,随着高校舆情事件的频发,各大高校尤其是学生更为活跃的民办高校,愈来愈重视高校舆情的重要性,从被动发布新闻变为主动引导,甚至将舆情引导提升至战略角度,但就目前现状而言,民办高校舆情引导工作仍有诸多的问题亟待解决。

首先,微平台数量裂变式的增加,影响舆情引导的统一。在新媒体时代,由于微媒体平台创建的低成本、低门槛,使得民办高校涌现出一大批包括微信、微博在内的微媒体,仅以笔者所在的浙江越秀外国语学院为例,除去学校官方平台,还拥有多达68个微信、微博微媒体平台、36个网站平台。各部门、各学院、各学生组织纷纷都在建设其官方微平台,一大批微媒体平台孕育而生,并各自为政,拥有一批“铁杆粉丝”,由此导致官方微媒体平台对于舆情联动有心无力,对待舆情回应的速度、内容不尽相同。同时,校园内不仅存在各级官方媒体平台,还存在一些非官方平台,他们推送内容质量不高,运营者新媒体素养参差不齐,信息发布鱼龙混杂,同时发布内容带有很强的主观意识。当发生一些重大舆情事件时,会出现学校微媒体平台众口不一,难以形成统一口径,最终导致谣言的滋生。

其次,把关人缺位,运营者媒体素养欠缺,直接影响舆情引导的效果。目前,各主体都

在积极开发新媒体,重视微媒体平台的宣传作用,但存在宣传舆论队伍非专业化、人力不足等问题,导致高校官方信息发布不及时,内容公开性、透明性不强。从目前调研情况来看,这些媒体平台多数都是学生在运营,最后交由老师审稿,甚至有部门媒体平台老师都不过目便直接发布,可以说学生成为最后的把关人,但学生对某些舆情缺乏核实、认证,不做客观判断,只做主观评价,舆情信息夹杂大量个人观点和情绪,舆情信息的内容和表述更加多元、多变。可见,在突发事件爆发时,把关人的缺位,也为谣言的扩散提供了便利。

再者,网络匿名环境形成治理真空,参与总体呈现无序化。目前,部分新媒体平台即使完成实名制,但是对普通民办高校而言,其数据较难获取。就目前而言,大部分意见表达仍是通过匿名或者化的方式发布的,在虚拟环境下,学生容易放松对自身的要求,甚至放纵情绪,当各种观点交融交锋,舆情参与者对事件的认识、看法和言论存在爱憎偏好的倾向性,甚至倾向“恶”的情绪更容易放大。特别当“意见领袖”进行恶意情绪煽动时,一些缺乏理性的网络言论被层层转发,迅速蔓延,有的甚至被加工、演变成谣言,引发舆论热潮,这大大增强了民办高校舆论引导工作的难度。

最后,舆论热点频出,舆论话题多元,舆论“易燃点”凸显。各类新媒体平台的产生,快速打破了传统媒体的格局,传统媒体权威性和主导地位逐渐被削弱,舆论引导难度面临空前挑战。美国学者凯斯·桑斯坦在提出“群体极化”时特意强调,在网络和新的传播技术的领域里,志同道合的团体会彼此进行沟通讨论,到最后他们的想法和原先一样,只是形式上变得极端了。^④网络民意并非社会现实民意的真实反映,网络空间充斥着非理性的情绪宣泄,理性声音在网络空间中被群起而攻之,在“沉默的螺旋”效应影响下逐渐弱化。

三、新媒体时代民办高校舆情引导对策

笔者认为,新媒体时代,民办高校舆情引导不仅要从专业的舆情收集、分析、预警、跟踪、干预、反馈等处着手,同时针对民办高校舆情的特殊性,着重关注青年学子的媒介素养提升,打造一支可靠的网络舆情队伍,发挥青年朋辈教育作用。

第一,加强课程思政工作形式创新,发挥青年朋辈教育作用。发挥课程思政的作用,利用好课堂教学主渠道,通过规范有效的教学,让学生对网络媒体政治参与的内容、方式、方法有一个全面的了解,并通过实践获得政治参与能力。同时,发挥群团组织在政治参与中的先锋模范作用,通过网络媒体中“三新组织”评选活动,对政治参与团体和个人进行评优挂牌。积极吸纳优秀人才加入群团组织,各级团组织要带动、激励青年群体,对于优秀的青年人特别是政治参与能力强、网络影响大的青年精英,要引导其积极向群团组织靠拢,将他们吸纳进党组织,并借助这些网络精英扩大主流价值观和主流政治立场的影响力。

第二,加强大学生媒介素养教育。媒介素养表现为人们所具有的媒介认知能力、媒介使用能力、媒介批判能力和媒介创造能力的知识结构。^④培养大学生对媒介和信息的认知、批评性解读和使用、参与能力,对提高大学生的综合素质、树立主流价值观具有重要的价值和意义。大学生只有具备扎实的媒介素养,才能在新媒体时代成为信息的主人,在危

机事件中显示出精准的信息判断能力,抓住真实重点信息,不受迷惑和蛊惑,不传播不良信息及谣言。提升大学生媒介素养,需要学校开设相关课程及讲座,普及媒介素养知识;还需要大学生强化自身学习意识,通过微课、慕课等多种形式和途径的学习提升媒介素养,做到“自律”和“他律”的结合。

第三,加强网络舆情监控队伍建设,为长效的舆情监控提供有力保障。要整合多方力量,建立专业化、体系化的舆情管理组织机构。建立部门统筹、师生结合,由学校分管领导、主管部门、专业教师、骨干学生四级组成的体系化的专业管理队伍。各司其职,细化舆情管理内容分工,实现维护、发布、监管、引导由专人负责,做好舆情的监测、研判和预警,提高工作的有效性。培养自己的网络“大V”作为意见领袖,充分发挥他们成为网络舆情监控和引导的作用,从而实现民办高校舆情引导工作成效的提升。

第四,构建网络舆情全程监控机制。除了要加强应对突发舆情事件外,集中、高效、合理应对突发事件,还应该建立网络舆情全程监控机制,对传播过程予以重点把握,设置强大的议题,通过信息流的构建将谣言扼杀在萌芽状态,还原事情的真相,从而实现舆情在正常的轨道上发展、前行。为此,要变以往结论式报道为现如今的过程性报道,通过官方媒体持续性的信息流构建未影响舆论走势,还原真相。

第五,多媒体联动全面提升官方媒体的网络引导力。将学校各官方媒体联动运营,统一发声,充分发挥主流媒体强大的公信力和影响力。学校微媒体平台要紧跟微时代潮流,积极运用动图制作、美拍、微视频等新型微技术,打造新颖活泼的沟通方式。注意灵活运用微语言,构建融洽的舆情沟通关系。同时,创造富于本校特色的卡通微形象,以轻松活泼的方式解读舆情事件、公布校方信息,有效拉近沟通距离。

第六,最为重要的是畅通学生意见表达途径。积极建立包括微信、微博、邮箱、手机应用在内的意见反馈渠道,建立学生与校领导、职能部门在微平台上直接对话的机制,畅通发声渠道,提高学校的包容性、开放性,实现良好的意见互动,同时要及时收集整理学生意见,总结提炼主要观点,并及时予以回应,从人文关怀角度贴近学生需求。同时,可以设立“校长书记面对面”等制度,定期邀请学生与所在学院院长、书记、教师,甚至可以邀请校长、学校党委书记,与学生面对面沟通,倾听学生意见,解读相关政策,让舆情在良好沟通中得到有效控制。

四、结 语

互联网以其扁平化的组织模式、非时空限制性、匿名交互性等优势,成为公共信息最快捷的集散地和民意表露的最常用的平台。但网络舆情引导与监控机制还有所欠缺,同时把关人的缺位、运营者整体新媒体素养不高,导致网络信息良莠不齐,为民办高校舆情管理工作带来了巨大的挑战。因此,民办高校在舆情管理工作中要进一步加强课程思政工作形式创新,发挥青年朋辈教育作用;加强大学生媒介素养教育;加强网络舆情监控队伍建设;构建网络舆情全程监控机制;多媒体联动全面提升官方媒体的网络引导力;畅通学生意见表达途径,积极构建民办高校舆情管理工作的有效措施及机制,以更好地推动该

项工作健康发展,营造网络空间健康向上的舆论环境,助推民办高校人才培养工作,为民办高校全面实现立德树人的目标任务做出积极贡献。

注释:

① 马昌、曹昆:《习近平在中共中央政治局第十二次集体学习时强调 推动媒体融合向纵深发展 巩固全党全国人民共同思想基础》,http://politics.people.com.cn/n1/2019/0126/c1024-30591056.html (2019年1月26日),2019年3月20日访问。

② 金可:《中国网民规模首超8亿》,https://baijiahao.baidu.com/s?id=1609365103739835457&wfr=spider&for=pc(2018年8月21日),2019年2月25日访问。

③ [美]凯斯·桑坦斯:《网络共和国:网络社会中的民主问题》,黄维明译,上海人民出版社2003年版,第47页。

④ 蒋晴云、朱璐:《提高高校辅导员媒介素养若干理论讨论》,《黑龙江教育学院学报》2015年第3期。

(胡霞琴,女,1991年生,浙江绍兴人,新闻与传播专业硕士,浙江越秀外国语学院研究实习员,研究方向为高校舆情)