

高校如何应对微博时代的网络舆情

陈正群

(盐城工学院 安全与维护稳定处, 江苏 盐城 224051)

摘要:近年来,微博作为一种新媒体形式,正从一个微平台迅速变成大众传媒平台。由于微博具有短、平、快的特点,基于微博传播的网络舆情也呈现出新的特点,公众从信息获得转向互动参与,网络舆情对公共事务和社会稳定的影响日渐深入。大学生是微博的主体,微博一方面为大学生提供了平等交流和彰显个性的平台,另一方面也成为不良情绪和非理性表达的放大器。因此,高校要积极应对,做好微博时代的稳定工作:要理性面对,建立高校官方微博;认真维护,用好高校官方微博;积极引导,培养高校“意见领袖”。

关键词:微博;网络舆情;高校

中图分类号:D422.62

文献标识码:A

文章编号:1671-5322(2012)04-0014-04

微博,即微博客(MicroBlog)简称,是一个基于用户关系的信息分享、传播以及获取平台,用户通过WEB、WAP以及各种客户端组建个人社区,以140字的文字更新信息,并实现即时分享。2010年人民网微博、搜狐微博、新浪微博、网易微博等相继上线。到2012年7月,我国微博用户已达2.74亿,其中手机微博用户达1.7亿^[1]。微博这个新媒体时代的宠儿,正从一个微平台变成大众传媒平台,被公认为正在改变官方和公众话语权整体格局。

一、微博的特点及微博时代网络舆情的变化

1. 作为一种新媒体,微博具有短平快的特点

(1)微博内容“短”。微博以140字为限,信息量受到限定,在内容上呈现出碎片化的特点。或现场记录、或灵感突现、或情绪发泄,所见所闻、所思所想,生活琐事和宏大主题都可以通过只言片语发布。正如李开复所言:“用不着人人都是作家,用不着人人都长篇大论,用不着健谈,用不着儒雅,只要有话想说,哪怕是无聊的嘟哝,哪怕是随意的调侃,都可以成为微博发布的内容。”^[2]

(2)微博主体“平”。微博的门槛低,不用管

理部门审批,不用资金和雇员,只要有网络、有终端,任何人通过注册都可以成为微博用户,都可以拥有自己的“媒体”。微博主体呈现平民化的特点,微博从根本上打破了个人参与社会传播的传统格局,真正实现了“百花齐放,百家争鸣”,成为平民大众张扬个性、表现自我的理想场所。

(3)微博传播速度“快”。微博有关注、评论、转发、收藏等基本功能。微博的用户群通过关注功能交织在一起,传播速度惊人。与传统媒体一对多的线性传播模式不同,微博的网状传播方式可以实现一对一、一对多、多对一、多对多的交互传播,建构起融合自我与社会的自媒体网络,互动性大大提高,传播速度也大大加快。

2. 微博时代的网络舆情特点

(1)公民对互联网的应用从原来的信息获得转向互动参与,微博时代的网络成为当今社会最大的舆论场。2012年8月出版的舆情蓝皮书《中国社会舆情与危机管理报告》指出,在2011年舆情曝光过程中,微博首曝比例显著提升,微博已取代网贴和博客,成为公众舆论表达的重要出口,成为仅次于新闻媒体的第二大舆情源头。

(2)微博改变了舆论的传播格局和生成、演变机制,传统媒体对信息的垄断和对舆论的控制

收稿日期:2012-10-24

基金项目:江苏省教育科学研究院现代教育技术研究所(2012-R-21421)

作者简介:陈正群(1968-),男,江苏盐城人,副教授,硕士,研究方向:党建与高教研究。

格局被打破,社会舆情达到前所未有的外显程度。在2011年发生的“7.23温州动车事故”中,微博起了首发报道与全程直播的作用。在2012年日本海啸及随后的抢盐风波中,微博成了网络舆论的主要载体。

(3)微博成为言论表达的开放平台,网络舆情对公共事务的影响日渐深入。微博以主体的多元化、议题的广泛化、民意表达的直接化等特征,反映不同群体的诉求,为我国政策、法律法规完善过程中的价值取舍、利益权衡提供了重要依据,促进了政策、法律法规制定的民主化和科学化。

二、微博时代的网络舆情对高校的影响

微博成为网络舆情新阵地,其两面性是显而易见的。网络的开放性,有时会凸显或放大某些矛盾,使局部问题变成全局问题,把一般问题变成社会问题,把地区性问题变成全国性甚至国际性问题,酿成危机事件,威胁社会稳定。微博独特而富于吸引力的传播特征,带来了公民表达的泉涌,同时也使不实信息和偏激情绪有了滋生的机会,有时甚至成为突发事件和热点事件的舆论中心,给社会安全和稳定带来很大的影响。

据统计,“新浪微博47%的用户是22岁以下的年轻人,在校大学生是微博的主力军”^[3]。手机等移动终端设备的发展和应用为大学生使用微博提供了便捷的条件,目前3000万左右在校大学生,70%左右是微博用户。微博为大学生提供了平等交流的平台,微博上的海量信息,满足了大学生的探求欲,微博的新媒体特性与大学生的猎奇心理、从众心理相契合,大学生通过微博参与媒体事件彰显其单纯、理想、有活力、热血的青春个性,与此同时,网络表达的情绪化、非理性等特点在大学生用户中也很明显。

因此,微博时代的网络舆情对高校的稳定有着重要的影响。

1. 网络舆论多元化的影响

微博主体的平民化导致微博舆论的多元化。俗话说,林子大了什么鸟都有。近3亿的微博用户中不乏素质低下、围观看热闹、甚至趁机捣乱者。微博用户身份、状态的虚拟性使其可以匿名发布信息,这种状况会膨胀正处于心理不稳定时期的大学生的不健康情绪。分析众多微博事件可以发现,抛开当事者,广大粉丝群体在微博热点话题的参与上仅仅是为了满足强烈的现场体验,展

示出一种猎奇心态与传播欲望,导致在微博的平台上,真相与流言难以分辨。

2. 信息表达不完整的影响

微博140字的内容有时不能完整表达信息,更无法呈现事实完整真相。一些事件的来龙去脉、深度解读无法用它来完成。一些想说的话、想表达的观点也说不清楚。瞬间爆发的大量信息如果不能得到有效管理和正确引导,一旦别有用心的人通过微博传播恶意信息,不但会制造大量的网络垃圾,浪费网络资源,同时也对网络安全带来更多挑战。比之其他群体,大学生的热情好奇使其更易受碎片化信息的影响。

3. 信息传播高速度的影响

微博的简便性和手机等设备的移动性、实时性相结合,让信息的发布变得不费吹灰之力,因而微博在大学生群体中很受欢迎。与传统媒体的线性传播不同,微博病毒式传播的放大效应非常明显。假如一个人拥有1万个粉丝,每个粉丝再有100个关注者,仅仅两次传播,影响就能达到百万量级。微博影响力如此之大,无论正面效应还是负面效应,都会呈几何级数放大,瞬间聚集起巨大的舆论能量。微博在高速传播信息的同时,也正在成为虚假信息滋生和泛滥的温床。

4. 自媒体把关人缺失的影响

微博是一种“自媒体”。微博用户都具有记者、编辑和读者的多重身份。这个遍布全国的拥有近3亿人的自媒体采编团队,特别是其中近2亿的手机用户,几乎可以不眠不休,随时随地上传各种形式及内容的“报道”,他们可以让信息在几个小时之内传遍全国甚至全球每一个角落。但是,这种拥有极速传播力量的自媒体有一种非常独特且无法改变的特性,那就是没有统一的传播标准,更没有传统意义上的把关人。传统媒体有版面负责人,网站、论坛有管理员,微博什么也没有,传统媒体对信息的垄断和对舆论的控制格局被彻底打破。

微博对网络安全提出了新的挑战。在这种自由而无序的传播状态下,其时而闪现出的破坏力就像飓风,往往让遭遇者措手不及。最典型的例子就是“郭美美事件”,一个“不懂事”的小女孩在网上实名炫富的行为,几乎给几十年来受人尊崇的中国红十字会带来了灭顶之灾。正如全国政协委员翟惠生同志所说:“管理得好,微博就是‘微博’,在联系政府和群众中发挥巨大威力,管理不

好,微博就变成‘危博’,在政府和群众中埋下危险的种子。”^[4]

总之,微博给高校安全工作带来了新的挑战。用好微博加强宣传,避免微博上的不实信息、非理性情绪走向极端和蔓延到网下,是高校安全维稳工作的重要课题。

三、微博时代高校如何应对

作为社会系统的有机组成部分,互联网已成为思想文化信息的集散地和社会舆论的放大器。加强网络宣传,避免微博上的不实信息、非理性情绪走向极端和蔓延到网下,是高校安全维稳工作的重要研究课题。

蝴蝶效应告诉我们:巴西一只蝴蝶翅膀的拍打可能使美国得克萨斯州产生一场龙卷风。如果一只蝴蝶的一次拍打能够产生一场龙卷风,它应该同样也能抑制一场龙卷风。在极具“蝴蝶效应”的微博传播中,能否规避微博新社群几近放纵的“震惊体验”,能否找到抑制一场龙卷风的那一只“蝴蝶翅膀”,并恰到好处轻轻一拍,平息一场网络风暴?微博时代做好高校网络安全工作,关键在于正确引导网上舆论,快速应对网络舆情,及时有效处理网络危机。

1. 理性面对,建立高校官方微博

当今社会,很多事件发生后,管理者还不知道,就已经传开了。如果通过传统手段去关注,难度很大。管理者如果不能及时获得相关有效信息,就不利于危机处理。只有及时关注,了解情况,才能在关键时刻引导舆论。因此,信息时代,高校必须学会走网上群众路线,扬长避短,因势利导地做好信息沟通和舆论引导,通过微博通达民意、汇集民智。

据人民网舆情监测室发布的《2011 年新浪政务微博报告》,截止 2011 年 11 月初,通过新浪微博认证的各领域政府机构及官员微博已经达到 19104 个,其中政府机构微博 10271 个,在地域上已经全面覆盖全国 34 个省、自治区、直辖市及特别行政区。这些官方微博,一开通便以实用、公开、快速、亲切给网民留下了良好的印象,其重要的功能——权威发布、遏制谣言,则在危机发生时更加凸显。在 2010 年的霸王洗发水事件中,霸王集团开通了“官方微博”,在近 4 个小时内,连续发布 17 条微博,极大地化解了舆情危机压力^[5]。可见,用微博应对微博舆情,不失为一条捷径。

目前,很多名高校如清华大学、复旦大学、浙江大学、上海交通大学、南京大学等 211 高校都开通了官方微博。利用微博第一时间发布信息,第一时间发现问题、处理问题,积极引导网络舆论。微博成为师生情绪的减压阀,干群关系的润滑剂。但是,到目前为止,开通官方微博的高校仍是少数。经常出现的情况是,有些问题,师生中已传得沸沸扬扬,管理者却一无所知,由于缺乏及时有效的沟通,导致矛盾升级,酿成危机事件,影响学校安全。高校网络舆情是高校安全的晴雨表。学校是一个小社会,难免会有各种各样的负面舆论影响学生的情绪和学校的管理,传统的一味封堵,不仅不利于问题的解决,反而会由于无端的猜测带来更大程度的不稳定。浙江纺织服装职业技术学院的王梅珍院长在其微博上说,对于网络舆情,“与其做把头埋在沙里的鸵鸟,不如主动引导,适时疏导”^[6]。

2. 认真维护,用好高校官方微博

与高校官方微博不断增加相呼应的,是学生对学校官方微博的积极关注。但是,与学生的关注热情不相适应的是,不少高校虽然开通了微博,但运行状况并不乐观。据了解,目前开通的不少高校官方微博不同程度地存在信息更新不规律、缺少鲜明的个性、缺乏足够的互动、应对突发事件能力不足等问题。微博是信息时代的产物,即时性是微博最大的特点,如果开通了微博不能即时更新维护,微博的功能就无法发挥。

开通微博是第一步,用好微博更重要,要注意打造好几个平台。一是打造信息传播和形象展示平台。定时、高质量地更新微博,发布学校动态、校园生活等,占领舆论高地,掌握话语权,提高学校的知名度,提升学校的形象。校园的第一手新闻、紧急通知等,除了在官网发布,还应通过微博发布,可以大大提高信息的覆盖率。二是打造民意收集和沟通服务平台。利用微博提供师生发表言论、表达意见、释放情绪的便利通道。学生对学校有什么意见、建议,甚至抱怨、不满,都可以通过微博向学校进行反映。负责微博的人可以定时收集学生的意见,集中反映,学校各部门可以了解自身工作的不足之处。还可以通过微博评论回复及时解答师生反映的问题,为师生服务。三是打造舆情监测和舆论引导平台。通过微博了解师生思想动态、校园热点问题,监测校园网络舆情。在学校遇到舆论炒作、谣言攻击的时候,第一时间发布

权威信息,用客观公正的信息引导学校舆论。

3. 积极引导,培养高校“意见领袖”

网络舆情是网络传播的结果。美国传播学者拉扎斯菲尔德“二级传播理论”告诉我们,在传播的过程中,有少数人是消息和影响的重要来源,这部分人频繁接触媒体,比一般人更留心媒体信息,对有关事情有更多的了解,他们在一般网民中发表一些信息和表达看法,能影响其他人,这就是“意见领袖”。意见领袖往往是网络世界中的舆论主宰和引导者,在网络舆论表达中具有很强的号召力和感染力^[7]。在网络舆论的形成过程中,意见领袖的作用和影响力非常明显。要发挥高校官方微博在高校安全中的作用,就要注重培养高校自己的“意见领袖”。微博中的意见领袖一般分

为两种:一是在现实社会中具有一定的身份和地位,凭借已有的名气可在微博上拥有大量粉丝;二是处于信息源上端,能发布最快捷、最权威的信息。因此要注重培养高校自己的“意见领袖”,可以邀请权威机构、相关官员、知名专家学者、媒体人士及学生中的草根名人,在微博上设置议程,发表权威性言论,引导微博舆论。同时要团结微博上的意见领袖,加强与他们的交流和沟通,在应对重大的突发舆情时,即时向意见领袖提供信息,共同设置公共舆论议题,做好舆论的引导工作。对于高校来讲,网络环境的和谐、网络文化的健康、网络舆论的正确与否将直接关系学生身心的健康成长和教学秩序的正常稳定。

参考文献:

- [1] 中国互联网络信息中心(CNNIC). 第30次中国互联网络发展状况统计报告[EB/OL]. (2012-07-19)[2012-10-16]. <http://www.isc.org.cn/zxx/ywsd/Listinfo-21627.html>.
- [2] 李开复. 微博改变一切[M]. 上海:上海财经大学出版社,2011:51.
- [3] 春秋战国博客. 高校开通官方微博的意义[EB/OL]. (2010-12-31)[2012-08-06]. <http://blog.163.com/qz20051222@blog/static/16710671220101131622341041/>.
- [4] 佚名. 政府如何应对“微时代”[N]. 人民日报,2012-03-07(3).
- [5] 人民网舆情检测室. 如何应对网络舆情——网络舆情分析师手册[C]. 北京:新华出版社,2011:29.
- [6] 蒋琰,梁国胜. 高校网络舆情监测和应对被提上日程[N]. 中国青年报,2012-05-28(11).
- [7] 佚名. 微博:舆情调查急先锋[N]. 常州晚报,2011-07-29(2).

Cyber Opinion And Campus Security In The Times Of Microblog

CHEN Zheng-qun

(Department of Security and Maintaining Stability, Yancheng Institute of Technology, Yancheng Jiangsu 224051, China)

Abstract: As a new media form, microblog has been rapidly growing from a micro media platform to a mass media platform. Due to its wide range of application, people recognize it as “a change of the right of speech either by the government or the public”. Short, direct and rapid, microblog caused extensive public interactivity. Thus cyber opinion is playing a deeper influence on public affairs and social stability. Being the most active group of users, university students are taking microblog as their platform of exchanging equal opinions and displaying their individuality, as well as the amplifier of bad mood and unrational expressions. Therefore, university administration should be prepared for the work of maintaining security and stability in the microblog-age. They should set up rational official microblog, make careful maintenance, actively guide and train campus opinion leaders.

Keywords: microblog; cyber opinion; campus

(责任编辑:李 军)