

成果公报

课题名称：突发事件与大学生网络舆论引导模式研究

课题批准号：DDB13100

课题类别：一般课题

研究领域：教育管理

课题负责人：周晓丽

专业技术职务：副教授

工作单位：中央民族大学

主要成员：党秀云、彭仕东、韩丽丽、布勒格、孙刚成

正文：

一、内容与方法

课题研究内容除了导论外，主要内容包括四个方面：1、突发事件与大学生网络舆论。主要论述了突发事件的内涵与特征；大学生网络舆论的内涵与特点以及突发事件中网络舆论的特性等。2、突发事件中大学生网络舆论的实证研究。分别基于对北京若干高校和中央民族大学的实证研究，来评价与分析大学生对高校网络舆论的看法及思考。3、大学生网络舆论引导的阻滞因素与问题。在实证的基础上宏观分析大学生网络舆论引导的阻滞因素以及突发事件中大学生网络舆论存在的问题。4、大学生进行舆论引导的思路和对策。在分析和研究现有大学生舆论引导模式及案例、国内先进网络舆论引导经验的基础上，提出完善大学生舆论引导的思路和对策。

课题研究方法主要有：1、文献分析法：通过收集、整理和解读已有的相关研究成果，探寻对大学生网络舆论管理的轨迹和运行现状；试图从已有概念和理论的角度理解突发事件与大学生网络舆论引导的内涵及其突发事件与网络舆论的必需性、必然性。实证研究方法：对突发事件中高校对大学生网络舆论引导的方法和途径路进行访谈和问卷研究，结合现实的社会背景分析新的引导大学生网络舆论的途径及其潜在的问题，辅以案例研究，找出高校对大学生网络舆论引导的共性及问题。

二、结论与对策

从实证来看：根据本次调查统计结果，虽然大学生对于网络事件比较关注，但是很多大学生也只是限于浏览了解信息，经常对网络事件进行评论的人很少，只占到6%，更多的是偶尔进行评论，占到58%，还有36%的大学生从不对网络事件进行评论。大学生在对网络事件发表评论时，统计的296份有效问卷中有216名大学生是受正义感和理性的驱动，有143名大学生是为了感受平等参与和言论自由，也存在一小部分大学生是出于从众心理和发泄情绪或压力。

另外，大学生发表网络评论时，74%的大学生会坚持自己的看法，去详细了解事情的始末，受别人言论观点的影响较小，但是也有16%的大学生在很大程度上会受到别人观点的影响。在大学生关注和评论网络事件时，也会存在一定的问题，据数据统计，网络舆论的最大隐患是会引发信任危机，其次会出现误导未成年人、导致群体事件发生的情况。

据统计，大学生通常是通过网络得知突发事件，关注的突发事件类型中，社会安全类突发事件关注度最高，占34%，其次是事故灾难类占29%和自然灾害类23%；对于网络上突发事件的报道，有227人比较相信，36人很相信，27人不太相信，完全相信的有6人，没有

人完全不相信,这也说明大学生对于网络舆论具有较高的信任度;对于网上报道的突发事件,63%的人比较关心,并会与周围人进行讨论,30%的人只是一般浏览,非常关心并积极参与网络讨论的人非常少,只占3%,还有4%的人基本不太关注。

学校是大学生学习和生活的重要场所,高校中也会发生突发事件,据统计,大学生在不满学校对某一突发事件的处理时,有125人选择网上发表看法,55人选择向有关部门反映,18人选择求助新闻媒体,另外有98人选择其他,统计中其他选项包括和周围人交流、保持沉默、置之不理、随口说说等。由此可见,随着新媒体的不断发展,网络成为大学生表达想法、发表言论的重要平台。

在学校对大学生关于突发事件的看法是否存在引导问题上,被调查的大学生中54%的大学生认为学校只是在出现舆情危机时存在一定的引导,16%的大学生认为学校不存在引导,同学们的言论自由混乱,还有15%的大学生分别认为学校的引导力度很大和引导存在偏差。由此可见,高校对于大学生关于突发事件的引导方面还存在很大的问题,在时效上,学校的引导滞后、缺乏时效性,说明大部分学校对大学生网络舆论的引导工作不及时,因此需要学校引起足够重视。

对网络舆论进行引导和控制,把握最佳时机是非常关键的,否则先入为主的观念很难再改变。对于大学生网络舆论进行引导亦是如此,最重要的是快速反应,抓住最佳处理时间,迅速启动各环节的工作程序,以最快的速度有效引导网络舆论事态的发展。

目前高校对于大学生网络舆论的引导普遍采用的是自上而下的垂直管理模式,然而信息却是自下而上传递的,中间存在着很长的时间差。这种管理方式存在很大的弊病,在处理平时非紧急突发事件时能够发挥一定的作用,但是在网络舆论突然爆发时难以实现有效快速的反应,在处理时显得反应迟钝、行动缓慢、效果不佳。

纵观近年来全国各地高校网络舆论危机导致的网络突发群体事件,我们不难发现很多高校在大学生舆论发生之初,未能及时发现和介入引导,大多数都是网络舆论在网络上闹得铺天盖地、沸沸扬扬,甚至已经开始酝酿和组织网下的活动时,高校才意识到问题的严重性,而此时网络群体性事件已经很难控制,对学校的声誉、校园和谐和社会稳定都会造成巨大的影响。

在引导效果上,68%的大学生认为学校引导能力有限,不能全面引导网络舆论,17%的同学认为引导很有力度,能及时删除不良信息,另外还有15%的大学生认为高校的引导能力很弱,不良信息无人监督。这说明目前高校在对于突发事件网络舆论的引导上,存在着很大的问题,需要高校采取措施,优化引导效果。

突发事件中大学生网络舆论虽已经有了明显的发展,取得了很大的进步,但是其还存在以下几点问题:

首先,在封闭紧张的舆论环境下,突发事件中的信息公开度低。信息公开是突发事件处理过程中的一个关键环节,危急情况处理的好与坏,在某种程度上取决于危机信息的公开程度。但是,目前对于突发事件的信息报道,总是习惯于采取能不报道就不报道,能不公开就不公开,能隐藏则隐藏的方式。这种信息公开方式导致的直接后果就是信息公开渠道不畅通,这不但是侵犯大学生知情权的表现,而且由于大学生对事件的真实情况的不了解和不知情,容易造成大学生对突发事件的恐慌,使他们容易相信其他不明来源,由此产生各种猜疑、不安、愤怒、过激的行为,形成不良的网络舆论。

第二,权威信息发布不及时,引起舆论引导失控。突发事件中的大学生网络舆论具有很

强的自发性，可以说没有一个明确的边界范围。所以，当危机事件发生时，需要有一个舆论的主流对大学生网络舆论进行正确的引导，避免大学生因缺乏准确、可靠的消息，再加上本身非理性的特点对突发事件加以不合理的舆论。在官方的具有权威性的信息不能及时发布或者发布较少时，无法形成权威性的、真实的、可靠的声音，不能正确引导大学生网络舆论的方向，造成大学生缺乏网络舆论引导的主流信息，致使大学生在网络舆论中习惯于采取非理性的态度和方式，做出非理性的判断和评论。

第三，对舆情掌握不足，导致主流言论的公信力低。由于大学生在思想比较单纯和活跃，易冲动。大学生对突发事件易形成一种很多人称之为“草根性”的或非理性的网络舆论，这种网络舆论一旦形成，就很难作轻易的改变并会持续一段时间。大学生自发形成的这种舆论可能会存在与事实不符，偏离正常轨道的现象，甚至可能会存在一些极端言论，形成一种对处理突发事件不利的舆论环境。很多高校管理者没有及时发现和把握大学生舆情状况及其发展态势，结果就导致由于对舆情情况掌握不够，即使后来已经对外发布了主流言论，但是在大学生已经形成的舆论的情况下，官方发布的主流言论也并不能起到扭转舆情的作用，造成主流言论公信力低现象的发生。

第四，传统思政教育与网络舆论引导之间的冲突。传统思政教育方式是一种老师与学生、学生与学生之间面对面的沟通模式。但传统思政教育方式的时间短、频率低，且多以老师主动发布信息而学生被动接受为主，思想沟通和信息传递方式单一，这种“填鸭式”的教育方式必然带来学生在接受思政教时“貌合神离”，教育效果无法达到预期。而网络舆论因其广泛性、及时性、开放性和参与性等特点，使大学生通在网络舆论的“潜移默化”之中形成自身思想意识，传统的教师、教材、官方权威无形之中逐渐式微。在突发事件中，官方言论对舆论引导起着关键性作用，传统思想教育作为传统教育方式与网络舆论引导之间的冲突，极有可能导致“官方权威”公信力丧失，为网络虚假消息和歪曲报道提供可乘之机。

第五，网络文化建设滞后导致大学生网络责任意识淡薄。网络在提供方便、快捷、高效的同时，相应也会产生一些负面影响。大学生的世界观、人生观、价值观尚未完全形成，自制力和辨别力不高，容易受到不良信息的影响，容易导致从思想到言论到行为行为失范。在校园突发事件发生时，网络作为重要的舆论引导渠道，网络责任意识淡薄的大学生通过不负责任的言论，将小道消息和负面情绪的影响无限扩大。另外，由于网络构建了一个虚拟的舆论环境，心智尚不成熟的大学生一旦沉溺于网络，将导致人格塑造失败，其结果是与现实世界脱节。

第六，网络舆论监管技术水平发展相对落后。网络技术是科学管理凭借的重要手段，高校对网络舆论的引导，需要借助于网络技术水平的发展。目前，我国高校在引导网络舆论方面的技术水平普遍不高，这也成为开展有效舆论引导的瓶颈。计算机网络技术和舆情监控技术发展滞后，既不能给大学生提供一个积极向上且富有吸引力的网站平台，开展网络舆论引导和教育；在出现负面消息时，也无法进行准确跟踪，锁定对象，开展监控和管理。因此，没有网络舆论引导技术的进步，从源头上控制和主导舆论也将成为“纸上谈兵”，只有实现对舆论源头上的控制才能真正主导舆论。

根据大学生网络舆论引导中存在的问题，今后需要在以下几个方面进行改进和努力。一是强化校园舆论引导的技术机制。一方面，确保学生表达渠道的通畅。高校相关管理部门必须构建起学生表达利益诉求的渠道，同时引导学生通过理性的方式来表达自己的观点。此外高校还应该让学生在需要表达自己的意见建议的时候，有迹可循。学校应该设置一些意见投

诉箱，或者公开网络信箱，让学生能够有针对性的向学校相关的部门反映问题。而学校及时有效的对学生的问题进行回复和解答并保持持续的关注，对学生的情绪有很好的舒缓作用，同时也有利于问题的解决。

另一方面，有效监督机制的建立。关于网络舆论的监测主要包括常规监测与突发事件监测。常规的监测主要是关注日常网络舆论动态，关注一些焦点话题和敏感性话题，倾向性言论或者偏激性的言论。对突发性事件的监测主要包括在事件发生时，相关部门及时而快速的启动应急预案，并在事件发生的过程中持续的关注事态的发展，收集到最新而全面的信息。同时及时的通过权威平台向社会发布收集到的信息，保证民众能够客观、全面的了解到准确的信息。因此相关监测部门需要全天 24 小时对网络舆论进行监控，并及时将收集到的信息反馈给相关的决策部门，已保证决策部门制定决策的及时性和客观性。

对于高校来说，在危机过程中和结束后都要及时的公布整个事件的真实情况，做到公开透明，及时准确。并且在危机结束后要对学生的反应进行关注，预防学生再次受到煽动，造成情绪的反复。危机结束后，相关部门要进行总结，并对预案进行完善，为以后的危机的应对提供借鉴。

二是加强网络舆论监督队伍的建设。首先监督队伍的建立。在危机发生之前监督队伍要收集相关信息，并且尽可能的了解信息的源头和事件发生的原因和渠道，并在危机爆发前及时对相关部门预警，使其能够提前做好预案等准备以应对危机，在危机发生的过程中要持续对事件的进展和危机的规模的变化做好统计，使相关决策部门能够清晰的了解整个事件发展的趋势；危机结束后，监督队伍还需要对事件的参与者的反应等进行分析，以确保时间的完全平息。因此监督队伍是决策部门的眼睛，它决定了相关管理部门能不能做出正确的决策以及能否很好的解决问题。

其次，网络评论队伍的建立。在校园网络危机事件里面，参与到事件中来的大部分学生是没有完整了解事件的真相甚至完全是不了解真相的，他们通过论坛等方式，通过别人的评论来进行判断，而发布消息或者评论的人并不一定就是客观的，他们也许加入了自己的主观臆断或者甚至是恶意的发布信息来造成混乱。而大部分人通过这样的信息或者评论来对事件进行判断不客观，很容易受到欺骗和煽动的。高校相关管理部门要建立起一支网络评论队伍，通过权威的渠道，发出真实的声音，让学生能够通过对这种不同的声音的分析来对整个事件有一个客观的判断。

最后，招募“意见领袖”。意见领袖指的是那些具有独特的人格魅力和很大的影响力的人或者是在某些领域具有很强的专业背景的人，他们的一言一行对学生都会产生较大的影响并受学生的追捧。一旦发生网络舆论危机，可以通过这些意见领袖来发出官方的声音，这样的好处是可以让官方的话具备很强的说服力，学校可以找一些善于文字或者说话的教师或者相关专业的专家来作为意见领袖。

三是加强学生的思想教育。首先是培养学生的自律意识。由于网络特性，很多大学生在网络上发表言论比较自由随意，有可能因为自己的一时冲动或者仅仅是好奇，而造成一系列的不良后果。高校必须加强网络道德教育，特别是自律教育，促使他们成为网络社会中的道德主体，主动的承担起维护网络秩序的重任；然后要结合荣辱观教育，培养大学生健康的人格、良好的行为规范和自律意识，提高自身的网络安全和防范意识，不被噪音、杂音、谣言影响，从心底里自觉抵制虚假、非法网络舆论的产生和传播。

其次是社会责任的培养。现在的大学生现实生活中只关注自己的前途和自己的利益，

只追求物质和感官的享受。所以他们在做事的过程中往往会采取只求权利而不尽义务的态度，只追求目的和结果不考虑方式方法，片面强调出发点是好的而不管过程如何。导致社会责任感缺失，心中没有底线。培养大学生社会责任意识，就是要大学生在学习和生活中自觉的遵守学校和网络的法律法规、规章制度，自觉抵制并举报网络中的不良内容和谣言，做到不信谣、不传谣、不造谣，自觉的维护社会的稳定与和谐。

最后是法律法规的培训。大部分学生的法律法规意识比较薄弱，对于网络的法律法规比较陌生，而大部分情况下学校对于法律法规的培训都不是很充分，这就导致学生不知道自己做的事情有没有违反了相关的法律法规，所以让学生知道在网上那些事情是可以做的，哪些是不可以做的，言论是自由的，但是也是有边界的自由，任何危害公共安全和影响社会稳定的言论都是不被允许的。

三、成果与影响

课题成果有两个方面，一是公开发表 8000 字论文一篇，二是形成约 5 万字调查报告一份。

四、改进与完善

由于经费、时间以及本人研究能力的限制，样本的取样有些集中，希望今后在进一步的研究中加以弥补和完善。

五、成果细目

论文：《大学生网络舆论引导中的问题与对策》（约 8000 字），《阴山学刊》2014 年第 4 期。

调查报告：《突发事件与大学生网路舆论引导模式研究——基于首都若干高校的实证研究》，约 5 万字。

北京市教育科学规划课题成果公报