

# 网络舆情视角下大学生非常规突发事件应急管理机制研究

阮海燕

(宁波城市职业技术学院,浙江 宁波 315100)

**摘要:**在互联网+背景下,微博、微信、QQ、陌陌、YY等已经成为大学生发表言论和表达情绪的重要场所。大学生非常规突发事件具有突发性、随机性、匿名性、广泛性等特点,对高校大学生非常规突发事件的有效引导和处理,对于构建平安校园、和谐社会具有重要的意义。本文通过对浙江15所高校大学生随机抽样调查,分析大学生对非常规突发事件的关注情况、参与情况和应急管理情况。提出网络舆情视角下大学生非常规突发事件的应急管理机制。

**关键词:**网络舆情;非常规突发事件;大学生;应急管理机制

中图分类号: D63

文献标识码: A

文章编号: 1673-1069(2016)25-39-2

## 0 引言

在互联网+时代,对高校来说,网络已经成为大学生获取信息的主要渠道,信息化校园的建设为学生的学习、生活提供了很大的便利性和趣味性,适应了学生的即时化、碎片化的学习,当然,这种即时性通信工具如:微博、微信、QQ、陌陌、YY等也成为现在高校大学生交流观点、表达情绪的重要场所。

高校是培养现代化建设人才的重要基地,高校的安全稳定是整个社会安全稳定的重要组成部分,高校大学生的非常规突发事件会影响高校和社会的稳定。

高校的非常规如法事件的形成和发展过程中,网络信息的传播贯穿始终,高校学生的信息辨别能力差,自我控制能力不强,会加速或提升高校非常规突发事件的概率。

随着高校网络化、信息化校园建设的推进,互联网的各种新型通信工具和交流平台给学生提供学习和生活的便利的同时,也给高校的网络信息突发事件管理提出了挑战。

比如:大学生对社会热点的网络负面舆情,网络诈骗,突发非正常死亡等,高校要积极采取有效措施的同时,加强网络舆情的引导和管理,建立完善的大学生非常规突发事件应急管理机制。

## 1 研究的意义

由于网络评论、新闻、跟帖、论坛、微博、博客、群组软件等网络新媒体迅速发展,舆情信息随时随地互动传播,庞大数量的网民已经成为信息的创造者和传播者,深度介入各种社会现象、问题和事件的孕育、发生、发展和演化过程中。抗日游行事件、水污染,各种交通事故灾害,食品安全,高校学生心理问题、轻生问题等突发事件频繁发生,在事件发生之后,高校学生往往通过互联网的流媒体第一时间获取事件信息,并进行反馈和传播。高校大学生对突发事件的反应在一定程度上影响着事件的处理和发展进程,因此通过对大学生突发事件网络舆情调查与机制研究,不仅有助于对谣言的及时制止,并有针对性地采取对应措施,提高突发事件的处理效率和效果。因此,对网络舆情下大学生非常规性突发事件

基金支持:本文系2014年浙江省教育厅大学生思想政治专项课题“网络舆情视角下大学生非常规突发事件应急管理机制研究”(编号:Y201432907)。

作者简介:阮海燕,讲师,研究方向:工商管理、思想政治教育。

应急管理机制研究既是网络发展的需要,也是各级教育部门及高校管理者的迫切需求。

## 2 调研结果分析

采用spss20.0进行数据分析,主要采用卡方分析方法,针对学生对于高校学生对突发事件的关注情况、高校学生对突发事件的网络舆情参与情况以及高校对学生的突发事件网络舆情应急管理情况等问题进行数据分析,得出下述结论。

### 2.1 关注情况与参与方式的卡方分析

突发事件关注程度	突发事件参与方式				卡方	Sig	
	跟帖、评论、点赞、转发	和同学、朋友私下讨论	深入分析、想好了再决定	报告给相关老师			
关注	计数	57	94	26	5	47.748	0.000
	%	31.3%	51.6%	14.3%	2.7%		
偶尔关注	计数	30	136	14	2		
	%	16.5%	74.7%	7.7%	1.1%		
无所谓	计数	2	12	0	2		
	%	12.5%	75.0%	.0%	12.5%		
不关注	计数	2	7	4	2		
	%	13.3%	46.7%	26.7%	13.3%		

通过上述卡方分析结果可以看出,关注突发事件的程度与学生参与突发事件的讨论方式的卡方检验中,检验的统计量sig=0.000<0.05,说明卡方分析的结果是显著的,即学生对于突发事件的关注程度与其参与突发事件的参与方式具有显著的关系。

### 2.2 关注情况与是否参加过安全教育课程的卡方分析

是否参加过安全教育课程	突发事件关注程度				卡方	Sig	
	关注	偶尔关注	无所谓	不关注			
是	计数	170	161	4	8	75.540	0.000
	%	49.6%	46.9%	1.2%	2.3%		
否	计数	12	21	12	7		
	%	23.1%	40.4%	23.1%	13.5%		

通过上述卡方分析结果可以看出,关注突发事件的程度与学生是否参加过学校组织的安全教育课程的卡方检验中,检验的统计量sig=0.000<0.05,说明卡方分析的结果是显著的,即学生是否参加过学校组织的安全教育课程对于突发事件的关注程度具有显著的影响。

### 2.3 突发事件参与方式与是否参加过安全教育课程的卡方分析

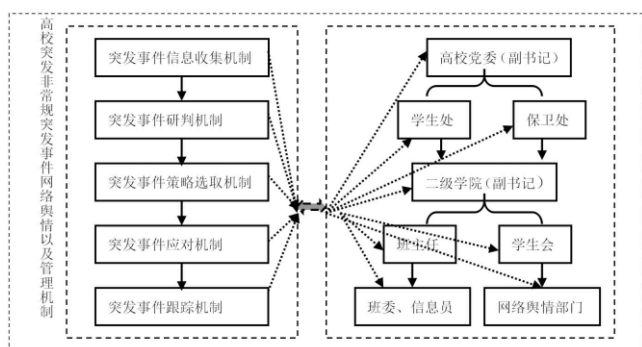
是否参加过安全教育课程	突发事件参与方式				卡方	Sig
	跟帖、评论、点赞、转发	和同学、朋友私下讨论	深入分析,想好了再决定	报告给相关老师		
是	计数	88	215	34	21.356	0.000
	%	25.7%	62.7%	9.9%		
否	计数	3	34	10		
	%	5.8%	65.4%	19.2%		

通过上述卡方分析结果可以看出,参与突发事件方式与学生是否参加过学校组织的安全教育课程的卡方检验中,检验的统计量  $\text{sig}=0.000<0.05$ ,说明卡方分析的结果是显著的,即学生是否参加过学校组织的安全教育课程对于参与突发事件的方式具有显著的影响。

所以,从以上的三个卡方分析来看,高校大学生入校安全教育与突发事件的关注程度,以及关注程度与以何种方式参与突发事件有显著影响,也就是说如果有入学安全教育,大学生的对非常规突发事件比较关注,并且以理性的方式处理,对高校应对非常规突发事件起到了重要的作用。

### 3 网络舆情视角下大学生非常规突发事件应急管理机制研究

高校非常规突发事件的网络舆情速度快、影响大,应对这种非常规突发事件和维护校园安全稳定的难度大,如不能建立非常规突发事件的信息收集机制、研判机制、策略选取机制、现场应对机制和事后跟踪机制,势必会扩大非常规突发事件的影响面和破坏度,所以上至党委,下到班级同学,要全员参与到有计划有准备的大学生非常规突发事件的应急管理机制中去。如下图所示。



高校大学生对非常规突发事件网络舆情的应急管理机制示意图

#### 3.1 高校大学生非常规突发事件网络舆情的信息收集机制

信息收集机制是整个非常规突发事件应急管理机制的基础,其信息收集队伍的合理性,信息采集的完整性、可信度等都会影响到后续非常规突发事件的研判,也会影响到是否能预测非常规突发事件。从前面调查分析的情况来看,在信息收集机制中,首先要从班级和学生会中选出网络舆情员,再组成学院的网络舆情信息员队伍,进行专门的培训和任务分派。其次,建立信息收集的计划,周报或者月报,具体报什么内容,如何呈报,都要做个详尽的计划,按计划有序的常态化的专人跟踪负责。最后,从调查的数据分析来看,最重要的还是要从舆论上引导全体学生正确关注和参与非常规性突发事件,增加每个学生的网络舆情和信息敏感度。

#### 3.2 高校大学生非常规突发事件网络舆情的信息研判机制

事件的研判要以信息搜集为前提,所以信息的收集非常重要,当然信息收集后,在二级学院以上层面,包括学生处和

党委要进行专门的网络舆情信息的研判,判定的结果将直接影响都突发事件的预防和处理效果。

首先,要对收集的信息进行鉴别,判断其动机和用意,当然不同类别的信息有不同的处理方式。

其次,对收集的信息进行深度分析,分析内在的原因,比如很多心理问题的,可以联系进校的心理健康测试结果,判定是即时性,还是延续性的。

最后,舆情的专家团队要分析提炼出有价值的信息,总结出焦点,找出解决问题的症结,形成书面的事件信息研判报告,要具有前瞻性、时效性和可行性。

#### 3.3 高校大学生非常规突发事件网络舆情的策略选取机制

非常规突发事件策略的选择是根据事件的研判和高校现有的资源情况综合考虑的,不同策略的回应方式不同,应该极可能的满足突发事件当事人的诉求。在选取策略的过程中,应该尽可能的以下三个原则。首先是效果最佳原则,就是采用的策略最大化的满足当事人的需求,使其恢复到事发之前的状态,尽量减少对学校的负面影响,其次是信息准确原则,在选择策略的时候尽量做到信息准备完备,以减少由于信息不对称而造成当事人和网民的情绪激动,迫使学校处于被动的局面。在事件策略的选取方面,应该由党委领导下的各级组织机构相关人士共同讨论决定。

#### 3.4 高校大学生非常规突发事件网络舆情的应对机制

在高校非常规突发事件的网络舆情应对方面,首先我们应该做好应急预案,根据之前的信息收集、研判、策略选择等做好准备,同时应该做好常规和非常规两类突发事件的应急处理方案,从组织、措施、应急、信息沟通、安抚、医疗等每个方面都要做好精细的实施方案,以确保万一发生非常规突发事件,就是按照预案进行处理。其次,充分发挥高校爱校学生的热情,积极投入整个突发事件的服务中,以学生的身份见证事件的过程,增加事件处理过程中的可信度和易接受度。最后,要建立一支专业的网络舆情队伍,利用信息化手段随时关注非常规突发事件的发展趋势,以备给后续的工作提供思路。

#### 3.5 高校大学生非常规突发事件网络舆情的跟踪机制

非常规突发事件得到应对之后,有可能引发网络的热议而将事件继续放大,或者高涨的网络舆论得到了消退,不管属于那种形式,高校还是要继续加强非常规突发事件网络舆情的跟踪机制。首先,关注应对策略实施后,网民及媒体对事件的态度情况。其次,关注网络的新闻报道后的评论的立场。最后,关注网络新闻媒体的报道数和论坛的跟帖数量是否有所增加。通过这些关注和跟踪,分析对比应对措施之后高校非常规突发事件的应对效果,从而判定非常规突发事件的持续时间和应对力度,确保从头到尾万无一失,让事件慢慢淡化。

#### 参考文献

- [1] 齐佳音,张一文.突发性公共危机事件与网络舆情作用机制研究[M].科学出版社,2016,05.
- [2] 黄微,张晓君.基于知识图谱的我国网络舆情研究进展可视化分析[J].情报科学,2016,06.
- [3] 顾佳滨.高校突发事件网络舆情传播机制及应对策略研究[J].湖北成人教育学院学报,2013,02.
- [4] 陈谦,陈强.高校突发事件网络舆情回应机制研究[J].现代情报,2012,02.