



輿情管理与案例分析丛书

教育輿情管理与案例分析

方建移 薛平 著



南京大学出版社



浙江省一流学科“新闻传播学”资助项目

輿情管理与案例分析丛书

教育輿情管理与案例分析

方建移 薛 平 著

图书在版编目(CIP)数据

教育舆情管理与案例分析 / 方建移, 薛平著. —

南京: 南京大学出版社, 2016. 6

(舆情管理与案例分析丛书)

ISBN 978-7-305-17060-7

I. ①教… II. ①方… ②薛… III. ①教育—舆论—
管理 ②教育—舆论—案例 IV. ①G40-052

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 122049 号

出版发行 南京大学出版社

社 址 南京市汉口路 22 号

邮编 210093

出 版 人 金鑫荣

丛 书 名 舆情管理与案例分析丛书

书 名 教育舆情管理与案例分析

著 者 方建移 薛 平

责任编辑 王抗战 王春梅

编辑热线 025-83596997

照 排 南京理工大学资产经营有限公司

印 刷 盐城市华光印刷厂

开 本 787×960 1/16 印张 13 字数 186 千

版 次 2016 年 6 月第 1 版 2016 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-305-17060-7

定 价 32.00 元

网 址: <http://www.njupco.com>

官方微博: <http://weibo.com/njupco>

官方微信号: njupress

销售咨询热线: (025)83594756

* 版权所有, 侵权必究

* 凡购买南大版图书, 如有印装质量问题, 请与所购
图书销售部门联系调换

目 录

第 1 章 教育舆情研究的价值	1
一、什么是教育舆情	1
二、教育的特殊性	2
三、社会对教育的评价喜忧参半	4
四、研究教育舆情的价值	5
第 2 章 教育舆情管理的主要内容	9
一、重中之重:服务公共决策	9
二、关键之举:信息公开常态化	10
三、决胜之本:赢得公众的信任	12
四、顺势之策:沟通协商和公众参与	12
五、智慧体现:借助第三方力量	14
六、“度”的把握:切忌信息不足或超载	14
七、机制建设:建立基于网络又高于网络的舆论引导 机制	15
第 3 章 舆情应对的基本原则	17
原则 1:第一时间发出声音	17
原则 2:用事实说话,避免争论激起对立	18



原则 3:坦荡真诚,寻求共情	19
原则 4:信息发布,力求简单易懂	20
原则 5:发挥中立第三方的公信力	21
原则 6:为公众应对危机提供具体可操作的专业建议	22
原则 7:慎用警力,切忌把群众推向对立面	22
原则 8:形象建设与危机处理并重,提高舆情应对的主动性和建设性	23
第 4 章 教育舆情管理的主要误区	25
一、日常正面引导不足,过于重视危机事件处理	25
二、舆情调查泛形式化甚至预设结论	26
三、“封锁消息”的思维依旧根深蒂固	27
四、忽视受众需求,过于强调“领导重视”	28
五、漠视网民的意见和情绪	28
六、舆情应对被动,缺乏自信	29
第 5 章 大数据背景下的舆情监测与分析	30
一、什么是大数据	30
二、微博、微信等新媒体的崛起	33
三、网民的成长与成熟	34
四、大数据对舆情管理的挑战与机遇	35
五、网络集群行为与受众心理	38
第 6 章 网络舆情监测与分析系统的使用	42
一、基于语义的网络舆情监测与分析技术	42
二、网络舆情监测与分析系统的架构和流程	45
三、网络舆情监测分析系统的功能和操作步骤	46



第7章 案例再现与点评	51
一、考试招生	51
二、政策法规	72
三、教育管理	82
四、师德师风	101
五、学生表现	132
六、安全事故	144
七、其他	173
参考文献	189
后 记	193

第1章 教育舆情研究的价值

教育事关国家未来、民族命运和每个人的幸福,是文化发展与社会进步的精神基础。家长、教师、受教育者本人及其所处的家庭、学校和社会环境对教育的成败都起着至关重要的影响。本书所谈教育主要是指学校教育,当然,在很多时候,学校教育与家庭教育、社会教育是密不可分的。

一、什么是教育舆情

随着我国社会经济的快速发展,人们对教育的关注度越来越高,多种不同利益背景下的教育需求日益凸显。所谓教育舆情,就是由各类社会成员和社会团体,在一定的社会空间和时间内,围绕着国家制定和推行的各种教育法律法规、教育方针政策以及新近发生的各类教育事件的发生、发展和变化所产生的情绪、态度和意见的总和。简而言之,就是公众对教育特别是当前教育政策和问题的看法。

随着互联网技术的发展与普及,人们对于教育政策、事件、现象和问题所表达的意见和态度更容易在社会中产生回响与反应。网络教育舆情的形成主要有两种模式:渐进型和突发型。渐进型模式是指,公众所关注的一些教育问题经过长时间的积累,突然借助某个事件而爆发,如教育公平问题、入学问题等。这类舆情往往



表现出一定的季节性和规律性。突发型模式主要体现在刺激和反应机制更为明显,让人们感觉事件是突发发生的,舆情的传播速度很快,公众对其的反应特别强烈,如校园安全事故等。

二、教育的特殊性

1. 教育是一项历史悠久的社会活动

教育是一项与人类共始终的永恒的社会活动,教育活动伴随着人类的产生而产生,可以说只要有人类生活的地方就存在着教育活动,尽管独立于生产劳动和社会生活的专门化教育机构的出现要比人类历史晚得多。在原始社会末期,由于生产力的提高、阶级和国家的出现、文字的发明等原因,最初的学校才得以诞生。据考古学者推断,公元前 4000 年,美索不达米亚地区就有了学校。经过几千年的发展,现代学校教育已成为教师高度职业化、教育层次多样化、教育对象多元化、教育手段现代化的崭新行业,教育对社会方方面面具有广泛的影响,但社会评价也开始呈现出越来越褒贬不一的多元声音。

2. 教育是民生之基

教育是民生之基,涉及千家万户,关乎每个人的利益。广义的教育自不必说,仅是始于托儿所终于研究生阶段的学校教育,我们国家就有两三亿人,几乎涉及每家每户。耕读传家在我国乡土社会中曾经是一种普遍的存在,“再苦不能苦孩子”可以说是中国每一个家庭的普遍信念。教育与其他行业的一个最重要的区别就是涉及面广,且普遍受到家庭和社会的重视。

目前教育行业的改革已经进入深水区,由此产生的种种社会矛盾也会投射在网络里,几乎所有的网民及其家人都跟教育行业有着或多或少的联系。在教育舆情事件出现后,当事学校和教育主管部门无官方回应的情况下网民会质疑,回应了网民也可能抱





着怀疑的态度观望。因此,对舆情事件作出及时明确回应的意义不仅是“答复”,而且要同步改进回应的科学性。论坛、微博、微信上活跃的多是草根网民,“打官腔”肯定行不通。

3. 教育产品的复杂性

教育是一个投资大、周期长的行业。吕叔湘先生曾把教育比喻成农业,农业是把种子种到地里,并提供水、阳光、空气、养分等成长的条件,让种子自己发芽生长、开花结果。农业不像工业,只是把原材料按照规定的工序制作成符合设计要求的产品。

但教育不仅仅是农业,因为它的对象是会思想、懂情感、有尊严的个性各异的人。人本主义心理学家认为,人不是机器,在尊重及信任的前提下,人类均具有一种以积极及建设性的态度去发展的倾向,教育的根本目标是培养身心健康、自我实现的人。

4. 人人都可以对教育评头论足

教育是一个非常有意思的行业。一方面,它具有很强的专业性,从事学校教育的人都需要一定的专业素养和职业资格;另一方面,人人都懂一点教育,加上教育涉及千家万户,因此,几乎人人都可以对它评头论足。而且,由于全民传播时代下人人都是“摄像头”、人人都有麦克风,使得每个人的评头论足得以更广泛地传播。

然而,由于教育产品的特殊性,人们对教育的评价又很难像评价其他产品那样标准相对客观统一,一些尝试对教育进行量化评价的努力常常遭受非议。

一瓶饮料好不好喝,一部手机质量如何,可能很快就可以得出比较一致的判断,但检验教育质量可能需要至少几个月甚至几年、几十年的时间。教育的慢产业性质与社会对人才的急切需要以及家长望子女成龙凤的焦虑心态形成了一对天然的矛盾。是追求短期效应还是注重长远发展,并不是一个容易回答的问题。教育评价的多元性对教师的教、学生的学、教学手段的运用、考核方式的



选择提出了更大的挑战。

三、社会对教育的评价喜忧参半

教育是社会公平导向和社会文明程度的重要指标,教育是否公平、发达,直接关系到人民的幸福水平和国家的发展方向。

改革开放以来,我国教育事业迅速发展。根据教育部网站所列的教育数据统计,截至2010年底,全国2856个县(市、区)全部实现“两基”,全国“两基”人口覆盖率达到100%。全国共有普通高等学校和成人高等学校2723所,全国各类高等教育总规模达到3105万人,高等教育毛入学率达到26.5%。截至2014年,全国各级各类学历教育在校生为2.6亿人,学前教育毛入园率达到70.5%,高等教育毛入学率达到37.5%。

然而,尽管成就巨大,但跟人民群众对教育的期待还存在较大的距离,在办学理念、学校管理、教师素质、教学方式、学生评价等方面都存在着不同程度的问题,有些问题甚至屡屡成为社会热点和媒体关注的焦点。

新华社前总编辑南振中曾提出“两个舆论场”的概念,认为在当下中国大陆客观存在着两个舆论场,即以党报、国家通讯社、国家电视台等为主体的官方舆论场,和依托于口口相传特别是互联网的民间舆论场。由于两个舆论场在传播主体、传播内容、传播方式、传播对象等方面存在较大的区别,其舆论表现形式和舆情分析方法也应有所不同。^①

有研究者(王倩,2014)曾以2013年底发生在湖南等省的“乙肝疫苗事件”为例,对传统媒体(《南方都市报》《广州日报》《羊城晚

^① 陈芳.再谈“两个舆论场”——访外事委员会副主任委员、全国人大常委会委员、新华社原总编辑南振中,《中国记者》,2013(1):43-46.





报》)和社会化媒体(新浪微博)所呈现的信息进行内容分析。结果表明,传统媒体除了追踪报道乙肝疫苗事件本身以外,还注重对民众风险感知、应对等话语的呈现和对政府有关部门风险事件处理方式、过程的关注,而微博中尽管不乏理性表达、评论和互动,但基于个体经验的情绪化表达是其主要话语特征。此外,微博原创严重不足,且内容主要集中在自身接种乙肝疫苗遭遇情况等个案描述上。

由于种种原因,近年来各类媒体对于教育的负面报道数量巨大。我们曾对2012年网易教育版块出现的各类与学校教育有关的负面新闻进行初步统计,总量达1435篇,平均每个月120篇左右。^①由此可以看出,教育问题已经成为社会关注和反思的焦点。网易教育版块的新闻内容大多来自各传统媒体的报道,因此要比微博等自媒体在把关上更严格,也更为节制和理性。跟乙肝疫苗事件一样,对于教育领域的负面事件,自媒体上的批评更为尖锐、情绪宣泄更为猛烈。评价教育,既要看到已取得的可喜成绩,也要正视存在的问题;研究教育舆情,既要关注传统媒体对教育问题的理性分析,也要重视社会化媒体带有情绪性的民意表达。民间舆论场所表达的内容尽管难免会有片面性和夸大渲染的地方,但在经过“去伪存真”的筛选之后,常常具有不可替代的参考价值。

四、研究教育舆情的价值

教育的特殊性使其受到社会的格外关注,教育改革的深化和负面事件的频发,使教育主管部门和学校承载着越来越大的舆情压力。研究教育舆情的内容和传播特点,对于妥善处理危机事件,

^① 方建移. 媒体视域的教育问题与认同危机——基于网易教育负面新闻的内容分析. 2013. 未发表.



提升教育行业的整体形象,以及更好地服务于教育决策均具有重要的价值和意义。

1. 有助于妥善处理危机事件

从近几年媒体所披露的负面事件看,既有教师体罚学生、学术不端、身心健康和权益被侵犯等问题,也有学生身心健康、生命安全、违法犯罪等问题,还有管理上的雷人校规、安全事故、教育诚信以及乱收费等。

突发性的教育事件,特别是负面舆情事件,容易吸引公众眼球,也容易引发各种谣言,甚至上升为群体事件,具有影响广、变化快、后果相对严重、责任相对重大等特点。由于突发事件的不可预知性,对教育部门而言,加强舆情监测工作,主动学习、掌握舆情分析与处理的原则和技巧,不断总结与反思同类舆情事件应对中的经验和教训,以此提高对突发事件的舆情处理能力至关重要。

大数据时代,突发事件与互联网总是紧密相连、如影随形,网络既能成为突发事件的“助燃剂”,也能够成为危机应对的有力工具。建立“舆情量化指标体系”“演化分析模型”等数据模型,综合分析事件性质、事态发展、传播平台、浏览人数、网民意见倾向,快速准确地划分舆情级别,确定应对措施,解决传统舆情分级中存在的随意性、滞后性等问题,有助于突发危机事件的科学研判和快速处置。

2. 有助于提升教育行业的整体形象

提升教育行业的整体形象,既包括学校特色与品牌的建设,也包括教育负面事件的妥善应对。

随着我国社会主义市场经济的日益完善和教育硬件设施的极大改善,学校之间的竞争逐步转入深层次的软实力的竞争。打破“千校一面”的办学格局、创建公众认可的特色与品牌是教育行业今后一个时期工作的重中之重。



教育领域所出现的问题有的是体制性的、制度性的,有的跟个人素质有关,但都不是一朝一夕造成的,也不是局部地区的问题。这些问题的长时间存在甚至蔓延,严重影响了教育的声誉,使教育面临着严峻的认同危机。

教育行业良好形象的构建是一个长期的过程,但良好形象的陷落却是一朝一夕的事,就如垒积木费时费力,推倒积木却轻而易举。在危机事件发生后,如果能以积极、健康的心态和科学的方法去面对,不仅可以“亡羊补牢”,还可能是“塞翁失马”的意外收获。1982年9月29日和30日,在芝加哥地区发生了有人因服用美国强生公司生产的“泰诺”药片而氰中毒死亡的事故。由于强生公司坚守“公众和顾客的利益第一”,迅速采取了一系列有条不紊的调查及危机公关,获得了公众和舆论的支持与理解。在一年的时间内,“泰诺”止痛药又重整山河,占据了市场的领先地位,再次赢得了公众的信任,树立了为社会和公众负责的企业形象。由于其出色的危机管理,强生公司还获得了美国公关协会授予的最高奖——银砧奖。这一做法值得所有教育决策和教育管理者借鉴。

3. 有助于更好地服务于教育决策

“知屋漏者在宇下,知政失者在草野。”^①政府执政得失,公共决策当否,社会公众最有发言权。各级政府只有广泛吸纳“草野”阶层的诉求,把握基层大众的意愿,才能最大限度地避免和减少决策失误,赢得人民群众的拥护和支持。

在教育决策中,除了通过电话调查、访谈等传统的民意调查手段外,采用语义搜索和分析软件,对网络新闻、论坛、博客、微博、微信公众号深度挖掘和分析,也是获取真实民意、广纳民智、提升教

^① 出自东汉王允所著的《论衡》,意为:是否漏雨,在屋宇下的人最清楚;政策得失,老百姓的评说很重要。



育行政部门和教育组织决策科学性的重要手段。此外,研究教育舆情,还有助于减少决策的执行成本,提高教育决策主体的公信力并树立教育部门开放的良好形象。

4. 有助于提高教育管理水平

舆情本质上是社情民意的体现,加强教育舆情研究就是加强教育管理。运用大数据强大的“关联分析”能力,构建舆情数据“立方体”,把网上网下各方面数据进行整合、分析,挖掘网络舆情和社会动态背后的深层次关系,实现舆情研究和教育管理的紧密联动、同步推进,对于提升教育管理水平具有极其重要的意义。

传统的舆情管理侧重于针对重大舆情事件个案的管理,大数据则能够更好地把握网络舆情发展的整体态势。而且,通过对海量数据的分析,发现数据背后隐藏的微妙关系,有助于预测事件发展的趋势,从而增强危机应对的主动性和前瞻性。此外,运用舆情分析工具,将包括网民评论、情绪变化、社会关系等在内的相关信息,以量化的形式转化为可供计算分析的标准数据,可实现教育管理由定性管理向定量管理、从粗放管理向精确管理、从“拍脑袋”管理向科学管理的转变,从而提高管理效能。



第2章 教育舆情管理的主要内容

我们在前言中曾提到,当前,无论是舆情监测与管理的理论研究还是工作实践,都存在着过于关注突发事件、危机事件、负面事件的处置应对,而没有将重心放在服务于公共决策上这一问题。全面的舆情管理,既包括对突发危机事件的应对处置,也理应包括公共决策及政策实施中的沟通协商和舆论引导。

一、重中之重:服务公共决策

十八届三中全会通过的《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》,强调在党的领导下以经济社会发展重大问题和涉及群众切身利益的实际问题为内容,在全社会开展广泛协商,坚持协商于决策之前和决策实施之中。

从国内外各个政党、各级政府部门对舆情的重视与应用看,舆情管理不仅仅存在于各类选举中,而且广泛地运用于日常决策,所涉及的决策也不只局限于政治层面,而是包括社会、经济、民生等方方面面。

教育涉及千家万户,任何一项相关重大政策的出台和调整,都可能涉及广泛的利益调整,公众是否接受与支持,跟其对政策所带来的获益与风险的权衡密切联系在一起。对于决策机构而言,应摒弃“为民做主”的传统观念,认为公共决策只是政府的事、领导的



事,或者片面强调“职业化”“专业化”“精英”治国,而应借助于社会科学研究方法全面、准确地了解民意,并针对公众的人口统计学分布和社会特征、心理因素,开展及时有效的社会沟通,这样才能真正实现“协商于决策之前和决策实施之中”,减少政策执行的成本,提升政府的执政能力和公众对政府的信赖。这是教育輿情管理与监测的重中之重。

二、关键之举:信息公开常态化

信息的及时公开既是保障公众知情权、参与权、监督权的重要举措,也是提升教育机构公信力的内在要求;既是科学决策的前提,也是危机有效处置的基础。《国务院办公厅关于进一步加强政府信息公开、回应社会关切、提升政府公信力的意见》(国办发〔2013〕100号)提出,要着力建设基于新媒体的政务信息发布和与公众互动交流的新渠道。积极探索利用政务微博、微信等新媒体,及时发布各类权威政务信息,尤其是涉及公众重大关切的公共事件和政策法规方面的信息,并充分利用新媒体的互动功能,以及时、便捷的方式与公众进行互动交流。

我们认为,在新媒体时代,对于与公众利益密切相关的公共政策和项目决策,是不是应该保密、能不能保密,要有新的思维。一些决策在出台前需要较长时间的调研,参与人员较多,要完全做到保密是不可能的。既然不应该保密、不可能保密,却要试图保密,其结果不但无助于决策的顺利推进,反而有可能严重伤害党和政府的公信力。近年来发生的所有群体性事件,其类型和导火索虽千差万别,但本质上都跟政府的公信力缺失相关,而公信力的缺失往往又跟信息公开上的缺陷联系在一起。

如今,至少在理性上,人人都知道在突发事件发生后采取封锁消息的做法乃愚蠢之举,然而在实际处置中,封锁消息、删帖灌水



有时是一种本能。有研究者(李晓,2014)曾采访某小学校长,2008年3月开学初,有网友在青岛某论坛发帖爆料,称早上上学期间,护导教师在校门口迎接学生时,对学生的问早问好视而不见。该校校长回忆说:“发现这个帖子时,第一反应就是想办法找关系删帖,通过各种关系找到论坛管理人员,费了九牛二虎之力才删除这个帖子,删完后才找到帖子中涉及的教师问话。后来学校调查发现,当天护导教师并不是故意漠视学生的问好,而是正在回答一位家长咨询问题,帖子中反映的情况基本不属实。但当时帖子已经被删除了,已经没办法再澄清事实了。”

从受众心理的角度看,在广泛涉及公众利益的重大决策中,信息的缺乏会引起公众的高度焦虑,支离破碎的信息发布更可能加重人们的心理负担。

有研究者(雷翠萍,2011)在对核电站附近居民的风险沟通研究中发现,74.6%的人希望了解健康监测数据,61.3%的人希望了解核电站的运行记录,57.3%的人希望了解周围环境影响的监测数据。如果将这些信息采取有效的方式向当地居民公布,消除公众对核电站的神秘感,减轻疑虑,将极大提高公众对核电站的信心。同样,在涉及公众利益的教育决策中,如能针对公众的关注内容,及时、全面地披露相关信息,特别是将各种调查和评估数据实时地呈现给公众,那么就更容易得到公众的理解与支持。

从突发危机事件的处置看,“谣言止于公开、互信缘于透明”已成为颠扑不破的真理。在负面事件出现时,如因担忧伤及稳定而本能地选择沉默和观望,就会错失权威信息披露的先机。其后果往往是不实传言甚至是恶意谣言漫天乱飞,随后即使公开再多千