

高校德育成果文库·教育部思想政治工作司组编

高校群体性事件 网络舆情治理实证研究

武超群◎著

★实践育人★课堂教学★案例赏析★特色经验★创新发展★



中国书籍出版社
China Book Press

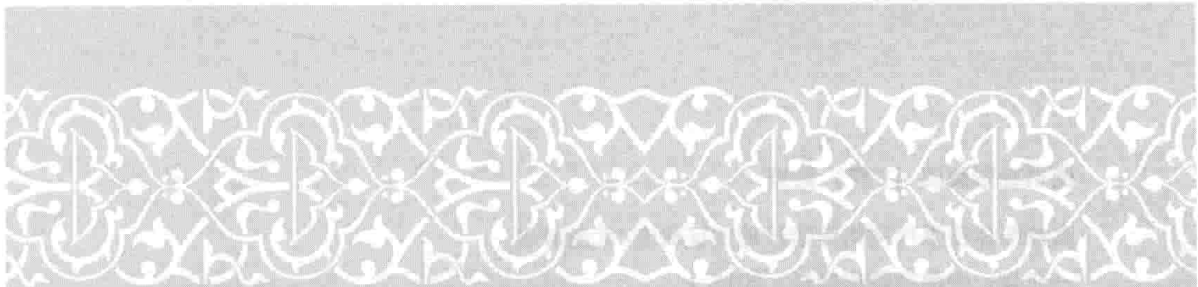
教育部高校思政工程 教育部高校思政工程重点教材

高校群体性事件 网络舆情治理实证研究

王德胜 著

● 思政理论课 ● 思政专业 ● 思政教育 ● 思政管理 ● 思政实践 ●

中国社会科学出版社



高校德育成果文库·教育部思想政治工作司组编



高校群体性事件 网络舆情治理实证研究

武超群◎著



中国书籍出版社
China Book Press

图书在版编目 (CIP) 数据

高校群体性事件网络舆情治理实证研究/武超群著.

—北京:中国书籍出版社,2015.1

ISBN 978-7-5068-4640-0

I. ①高… II. ①武… III. ①高等学校—群体性—事件—互联网络—舆论—治理—研究—中国 IV.

①G219.2②G641

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 301645 号

高校群体性事件网络舆情治理实证研究

武超群 著

责任编辑 戎 骞

责任印制 孙马飞 马 芝

封面设计 中联华文

出版发行 中国书籍出版社

地 址 北京市丰台区三路居路 97 号 (邮编:100073)

电 话 (010) 52257143 (总编室) (010) 52257153 (发行部)

电子邮箱 chinabp@vip.sina.com

经 销 全国新华书店

印 刷 北京彩虹伟业印刷有限公司

开 本 710 毫米×1000 毫米 1/16

字 数 169 千字

印 张 14

版 次 2015 年 3 月第 1 版 2015 年 3 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5068-4640-0

定 价 68.00 元

版权所有 翻印必究

总 序

中发〔2004〕16号文件颁发以来,各地各高校充分认识高校德育工作的极端重要性,坚持育人为本,德育为先,坚持贴近实际、贴近生活、贴近学生,不断推进理论、内容、机制和方式方法的创新,在传承中发展、在改进中加强、在创新中深化,大学生思想政治教育的吸引力、感染力、针对性、实效性不断增强,科学化水平不断提高,基本形成全员育人、全方位育人、全过程育人的生动局面。

今年是中发〔2004〕16号文件颁发十周年,为深入研究总结和集中展示近年来各地各高校落实立德树人根本任务、推动高校德育创新发展的理论和实践成果,教育部思想政治工作司决定组织出版《高校德育成果文库》,旨在引导和鼓励思想政治教育工作者聚焦高校德育工作的重大理论和现实问题,系统总结梳理近年来各地各高校加强高校德育工作所取得的可喜成绩和宝贵经验,并对下一步工作进行系统设计和统筹谋划,切实提高高校德育工作的水平和质量。

《高校德育成果文库》坚持正确的政治方向和学术导向,围绕立德树人根本任务,收录了一系列事迹案例鲜活、育人效果显著的研究专著、工作案例集、研究报告等成果。入选《高校德育成果文库》的这些著作都是各地各高校在长期研究和探索过程中心血和智慧的结晶,他们着眼于高校德育领域的重要理论和现实问题,研究规律,总结经验,探索路径。这

些作品从不同的角度反映了高校德育理论研究与实践探索的丰硕成果，是推动高校德育创新发展的宝贵财富。

希望在《高校德育成果文库》的引领和示范下，各地各高校继续坚持理论联系实际，以高度负责的态度、科学严谨的精神开展理论研究和实践创新，不断丰富路径载体、健全长效机制，坚持以社会主义核心价值观引领学校德育工作，为培养德智体美全面发展的中国特色社会主义事业合格建设者和可靠接班人做出新的更大贡献！

《高校德育成果文库》编委会

前 言

如果从 1994 年 4 月 20 日我国正式接入国际互联网算起，互联网在中国经历了 20 多年的发展。网络作为一个新兴媒体不仅极大地丰富了传媒形态，给传媒格局带来巨大冲击，还作为一种“虚拟”的社会形态孕育了新的文化现象——网络文化，这是一种不同于农耕文化、工业文化的独特文化，它是人类历史上第三次生产力革命——以计算机和网络技术的出现为标志——的产物，人们由此开始了网络化生存，人类社会开始裂变为现实社会和网络社会两大空间。

网络是虚拟的，又是现实的，公众由此进入了一个庶民狂欢的网络时代。

互联网是新生事物快速繁衍、高速传播的主要媒体。伴随 Web 2.0 技术风靡互联网，网络因其交互性、及时性、无限性、匿名性等特点被公认为是当下收集民情、反映民意的重要途径之一，网络舆情成为我国社会信息传播体系的重要组成部分。基于网络媒体缺少传统媒体的过滤程序，提供的信息不够权威，或网络上虚假消息泛滥；又因网络匿名性带来的“言论自由”，使网络民意的代表性、真实性、客观性受到挑战。

在网络传播中，现实生活中默默无闻的追随者可能摇身一变成受人追捧和推崇的舆论领袖，在议题设置、议程设置和话语权把握上起到关键作用，在群体性事件的发生、发展、消亡，以及网络舆情的引导过程中起到极其重要的作用。鉴于网络舆情研究的复杂性和紧迫性，对高校网络舆论领袖的研究将成为对我国庞大的网络社会进行有效观察、研究与分析的重要切入点。因此，对于高校网络舆情的深入研究，把握高校网络领袖的形成机制，因势利导，有利于对整体网络舆情的正确认知与合理疏导，有利于建立网络舆情的预警与监控机制。

大学生是网民群体中最为活跃的群体之一，以拍客、博客、微博客、微信客为代表的各类网络“客群体”也风生水起，掀起了网络“客文化”狂潮。这种由网络快速普及而催生的文化是对人类本性文化的回归，以独特的样式丰富了整个网络文化。这些“客群体”对群体性事件的消长和网络舆论的传播同样起到推波助澜的作用。试图用一个简单而有效的价值判断体系去衡量网络“客文化”的复杂性与多元性，往往不切合实际。因为网络文化的背后，隐藏着复杂的社会因素。网络“客文化”对“公共领域”的重构和草根话语权的回归产生着明显而又深刻的影响。我们在建构网络“公共领域”的过程中，既要发挥其积极、正面的作用，又要避免其消极、破坏的一面，要立足于我国的历史文化、传统道德和社会现实，建设更加符合我国国情的公共领域。

近年来，高校成为网络舆情的“暴风眼”之一，突发的群体性事件，常常在网络上引发轩然大波，成为影响校园稳定的一个比较突出的问题。网络信息传播的“辐射”效应，对高校群体性突发事件常常起着推波助澜的作用。这些事件的发生既可能演变为高校和社会的破坏性力量，也有可能成为高校内部的建设性力量。如何妥

善处理好群体性突发事件，及时做好应急管理，是衡量高校领导及相关部门危机管理水平的重要一环。这既需要传统的应急、沟通、处理机制，也需要对网络舆论进行有效引导，对媒体进行针对性应对。在这个过程中，我们要发挥网络积极、正面的作用，避免其消极、破坏的一面。在网络视域下，积极、系统地研究应对和引导网络舆情的方法，构建高效长效的网络舆情应对机制，具有重要的现实意义。

本书从高校群体性事件入手，结合具体案例进行实证研究，着重分析了高校群体事件的网络传播路径、生命周期演化、网络舆情与网络舆论的转化、网络公共危机，系统探究了群体与个体的心理表征、集群行为模式、网络社群运行机制、网络舆论领袖的重要作用，对传统媒体和自媒体的功用、网络“客群体”的类型、网络“客文化”的特征、高校官微的影响、舆论引导的议程设置等进行细致入微的分析，并结合网络燃烧理论、信息传播模型、网络舆论传播模型、利益相关者分析模型等，重点探讨了网络时代高校群体性事件的公共危机管理，网络舆论领袖管理，网络“客群体”管理，网络舆论的引导策略，高校网络思政工作的创新，公共领域的重构与草根话语权的回归，网络舆情的“整体性治理”模式等，以期对 Web2.0 时代高校思想政治教育和德育教育工作的创新有所裨益，为高校群体性事件的预防和有效应对提供思路和范式，从而构建一种高校网络公共危机治理的长效机制，这对我国高校乃至整个教育系统都有一定的借鉴意义。

本书的特点主要表现在以下几个方面：

一是本书以当前重大现实问题为研究导向，深入研究 Web2.0 时代我国高校发展过程中频繁发生的公共危机，点面结合，内容丰富，贴近高校实际，贴近社会实际，与时代同步。

二是本书综合运用管理学、传播学、社会学、统计学和教育学等多学科交叉理论工具,对“高校群体性事件网络舆情治理”这一实际问题进行实证研究,体现了基础性和前沿性、战略性和全局性、学科交叉性和跨学科性的有机统一,具有多层次的学科支撑体系。

三是本书研究具体案例时,并没有表象地就案例论案例,而是结合相关理论和模型进行论证,各种理论相互支撑,案例内容相互补充,理论性和可读性较强。

四是本书运用规范研究与实证研究、定性研究与定量研究相结合的研究方法。具体方法有:文献分析法、问卷调查法、比较研究法、相关分析和路径分析法等,研究基础较为扎实,资料和数据较为翔实。

五是在研究各种网络现象和网络问题时,于描述的同时进行理性的思考,把时事和评论有机结合,行文深入浅出,通俗易懂。

目 录

CONTENTS

第一章 高校群体性突发事件的内涵	1
一、高校突发性事件及其分类	/ 1
二、高校群体性突发事件及其特征	/ 3
第二章 高校群体性事件频发的缘由	9
一、社会层面的因素	/ 9
二、网络层面的因素	/ 10
三、高校层面的因素	/ 11
四、社会燃烧现象与网络燃烧理论	/ 11
第三章 群体心理表征与效应	14
一、盲目从众的心理	/ 15
二、法不责众的心理	/ 16
三、情绪宣泄的心理	/ 17
四、社会挫败的心理	/ 17
五、相对剥夺的心理	/ 18
六、因果归因的心理	/ 20
七、感染与规范的心理	/ 21

第四章 公众情绪与高校责任	22
一、公众情绪的演化机制研究	/ 22
二、六层“气场”模型在公众情绪中的运用	/ 24
三、强化高校责任 探究公众情绪管理路径	/ 27
第五章 高校群体性事件的网络传播路径	31
一、群体性事件的生命周期	/ 31
二、群体性事件的传播模型	/ 38
第六章 现代传媒的作用与网络舆论的影响	40
一、传统媒体到网络媒体的传播流变	/ 40
二、现代传媒舆论引导的基本功能	/ 43
三、现代传媒对群体性事件的双重作用	/ 44
四、群体性事件中的网络舆论及其内涵	/ 45
第七章 网络舆论领袖	51
一、大学生群体的网络认知	/ 52
二、网络舆论领袖是传统舆论领袖的延伸	/ 54
三、网络社群的聚类分析与内容分析	/ 58
四、网络社群的主要特征	/ 65
五、高校论坛中网络舆论领袖的特征	/ 71
六、高校网络论坛舆论领袖的作用	/ 74
七、网络舆论领袖的管理与高校网络论坛建设	/ 77
第八章 网络“客群体”与网络“客文化”	82
一、网络“客文化”的缘起	/ 83

二、网络“客”与网络“客文化”的内涵	/ 86
三、网络客群体解构	/ 92
四、网络客群体的特质	/ 108
五、网络“客文化”的特征	/ 114
六、网络“客文化”的衍生背景和发展动力	/ 120
第九章 公共领域的“客文化”与高校思政工作创新·····	128
一、构建“公共领域”的路径选择	/ 128
二、网络“公共领域”的理论内涵	/ 129
三、网络“公共领域”的协同作用	/ 130
四、网络“客文化”的经济新模式与大学生创业	/ 135
五、网络“客文化”与高校思政工作创新研究	/ 137
第十章 高校官方微博的功效与管控机制·····	147
一、高校官方微博概况	/ 147
二、高校官方微博的基本特征	/ 150
三、高校官方微博的主要功能	/ 153
四、高校官方微博对大学生思政工作的影响力	/ 155
五、高校官方微博功效的影响因素	/ 159
六、高校官方微博的管控机制设计	/ 165
七、高校官方微博在应对危机事件中的作用	/ 175
第十一章 群体性事件的网络舆论治理模式·····	178
一、高校应对网络舆论危机的现实困境	/ 178
二、高校群体性事件的治理原则	/ 181
三、高校群体性事件危机管理的具体内涵	/ 182

四、构建“整体性治理”的协同合作机制	/ 184
五、高校群体性事件的“整体性治理”模式	/ 187
第十二章 群体性事件的新闻处置应急机制	191
一、明晰群体性事件的新闻处置原则	/ 191
二、构建群体性事件的组织指挥体系	/ 193
三、启动群体性事件的新闻处置应急响应	/ 196
附录 “大学生网民上网行为调查数据统计”	199
后 记	208

第一章

高校群体性突发事件的内涵

高校突发事件分为个体性突发事件和群体性突发事件，部分个体性突发事件在一定的条件下可能迅速演变为群体性突发事件。高校突发事件既可以发生在校内，也可以发生在校外；既可以由高校相关人员引发，也可以因校外人员引发；只要与高校有关，涉及的主体是师生员工（尤其是学生），就会引致突发性事件或次生突发性事件，产生广泛的公共关注和社会影响。

一、高校突发性事件及其分类

突发性事件区别于正常的社会运行机制下可以容纳的事件，是人们对出乎意料事件的总称。高校突发性事件，是指在不可预知的情况下，在较短时间内骤然发生，造成或者可能造成师生员工伤亡或重大财产损失，扰乱正常的教学、工作、科研、生活秩序乃至影响到社会稳定的公共性紧急事件。从公共政策的角度来看，突发事件是指一定时限内要求迅速做出决策的紧急事件乃至灾难。

近年来发生的具有网络影响的高校突发性事件层出不穷，诸如

学生杀人事件、跳楼事件、失踪事件、泄愤事件或交通意外事件等。从类型学的意义上,我们根据突发事件的性质、机理和发生过程,可以把高校突发事件主要分为以下六类。

(1) 自然灾害。主要包括涉及教育系统的洪涝灾害、气象灾害、地震灾害、地质灾害、海洋灾害、生物灾害和森林草原火灾等。

(2) 事故灾难。主要包括涉及教育系统的火灾、交通事故、溺水、拥挤踩踏、建筑物倒塌、有毒有害气体及化学品引起的中毒、爆炸、危险品泄漏污染等安全事故,造成重大影响和损失的水、电、热、气、油等能源供应事故,各类大型群体活动及军训、实习、参观等集体活动期间发生的安全事故,以及其他影响学校安全与稳定的安全事故。

(3) 公共卫生事件。主要包括涉及教育系统的重大传染病疫情,群体性不明原因疾病,食品卫生和食物中毒,生活饮用水污染,以及其他严重影响学校师生员工健康与生命安全的事件。

(4) 社会安全事件。主要包括发生在教育系统或与教育系统直接相关、影响国家或地方政治及社会稳定和学校正常秩序的群体性事件、恐怖袭击事件、治安刑事案件、民族宗教事件、涉外突发事件,以及其他因素造成的社会安全类突发事件。

(5) 网络与信息安全事件。主要包括各级教育行政部门与直属单位、各级各类学校主管(主办)的网络和信息系统的有害程序事件、网络攻击事件、信息破坏事件、信息内容安全事件、设备设施故障和灾害性事件等。

(6) 教育考试安全事件。主要包括由教育行政部门(或其授权的考试机构)及各级各类学校组织实施的各类国家教育考试,在命题管理、试卷印刷、运送、保管、评卷组织管理等环节出现的试

卷（答卷）安全保密事件，考试实施中出现群体舞弊、阻碍考试等突发事件，以及网络有害信息等影响考试及社会稳定的其他突发事件。

这些突发性事件有时是相互交叉和关联的，某类突发性事件有可能和其他类别的事件同时发生，或引发次生、衍生事件，应当具体分析，突出重点，统筹应对。在高校应急预案的框架下处理单一的突发性事件，对于高校的信息沟通和应急处理来说应该没有太大的困难，但对于高校群体性突发事件就大不一样。

二、高校群体性突发事件及其特征

与高校突发性事件相比，高校群体性突发事件是指受校内外多种因素的影响，在较短时间内突然发生的，由一定数量的大学生参与并形成一定的规模，为表达某种共同的利益诉求或宣泄一种共同的情绪而临时聚集在一起，不受正常的社会规范制约并对高校、社会等产生深刻影响的集体行为。^① 其表现形式主要有集体罢课、罢餐、起哄、上访、请愿静坐、围攻闹事、聚众斗殴、游行示威、网络暴力等多种形式，并以此来激化事态发展、加剧矛盾冲突、扩大社会影响，并迅速演化为较大规模的群体性公共事件。此类群体性事件容易造成人员伤亡或财产损失，直接威胁高校正常的教学科研秩序，进而影响到社会的发展和稳定，因此处理的难度非常大，事态发展不易掌控。

^① 唐建旺：试论高校学生群体性事件的群体心理效应及其控制途径，《第三届全国高校辅导员工作创新论坛文集（第一辑）》。