

# 网络时代的高校危机管理探析

李立新

(华侨大学 后勤与资产管理处,福建 泉州 362021)

**[摘要]**当前社会急剧转型势必引发各类不可预知的社会问题,社会危机管理日渐受到各方的重视。相应地随着高校规模的不断扩大,加之网络的迅猛发展和沟通工具的频繁更新,使得高校危机管理仍相对滞后,面临诸多新的挑战。文章在实际调查的基础上,分析高校危机管理的困境,并提出几点建议,以期网络时代的高校危机管理研究和实践有所助益。

**[关键词]**网络时代;高校;危机管理

**[中图分类号]**C931.2 **[文献标识码]**A **[文章编号]**1673-9477(2011)03-0045-03

当前,网络以前所未有的深度和广度改变着社会生活的方方面面,尤其是网络媒体所具有的“平权化”等特点,使得公民以及大学生群体在话语权的争夺上都表现出主动性和积极性。高校作为网络普及和使用率都相对较高的信息化社区,其影响更是以惊人的速度渗透到高校的各个领域,对高校传统的行政管理体制造成不同程度的冲击。相应地,职能部门日渐对现实生活中发生的公共危机事件给予高度重视的同时,也十分重视对作为现代社会重要组成部分的高校的危机管理。有鉴于此,本文在实际调查南方某高校网络媒体资源现状基础上,分析网络信息化发展对高校危机管理的挑战,进而探讨网络时代的高校危机管理的策略,为构建合理的高校危机管理机制提供有效性建议。

## 一、目前高校网络媒体资源现状

高校网络资源和媒体的重要载体主要包括:校园官方网站、学生BBS论坛、QQ和QQ群、基于云存储模式的局域网络资源共享平台、社交网络以及新起受到广泛欢迎的微薄等等。笔者调查的南方某高校(以下简称H大学)现有的网络资源也不外乎上述几种,按照管理主体的不同,将其分为以下三种,并对其功能和特点做简要说明:

### (一)官方性质网络资源媒体

官方性质网络媒体资源的管理主体由校方行政部门直接管理经营。如H大学的官方网站,是学校对内对外发布信息的最直接平台,囊括了H大学主要职能部门的信息发布、公关活动以及OA办公系统,是校方主导的校园信息化建设的重要体现和载体。此性质网络媒体仍然延续web1.0时代的性质特征,存在单项沟通的特点,缺乏互动。另外部门或者行政人员建立的QQ群,主要用于不同部门或者部门内部文件的传阅、通知的传达等等行政事务。群之间的相互沟通较为频繁热络,但基于上述工作性质、要求等原因,沟通局限于行政部门之间、行政部门内部,未对学生群体开放,因此具备传播直线性、受众单一性、沟通局限性的特点。此外,校方虽开设了官方微博,但从现状看关注度低,利用率不高,未得到很好的重视。

### (二)学生自主的网络资源媒体

如H大学的此类网络媒体“易网贝贝”客户端软

件,是由学生社团“H大易网”自主研发一个基于云存储模式的网络资源共享平台,学生通过注册账号,共享一定数量的硬盘资源,也可以下载其他注册用户上传的共享资源,且还具备即时聊天功能,是集娱乐、学习、信息发布、市场买卖等功能于一体的局域性互动共享平台,具备学生自主性强、行政干预程度低、信息量大等特点。此外还有各种社交网络,如人人网、豆瓣、新浪微博等等。社交网络中的高校学生不仅以个体的形式展现个性,同时也代表着学校对外公关形象,对学校危机管理发挥日益重要的作用。根据上海交通大学舆情研究室、舆情网2011年1月27日联合发布的《2010中国危机管理年度报告》显示,微薄已成为危机舆情事件曝光的主渠道之一,必须给予高度重视。

### (三)半官方性质的网络资源媒体

此类媒体主要是BBS(如H大学的“桑梓年华”),其并非是完全独立的网络媒介,系由学生社团自主开发经营和管理,同时接受学校督导的网络载体。目前,桑梓年华有注册会员67061个,帖子3013357,主题244611,是该校大学生最主要的互动交流的网络平台,能直接和迅速地反应在校学生的言论倾向、存在问题、基本诉求等等,因此也是学校行政管理部门以及老师了解学生动态最可靠的信息源,加之注册会员也有老师,使得BBS成为老师与学生互动较为频繁的网络社区。其表现出来的特点是用户众多(几乎包括全体在校学生、部分老师和毕业学生)、在学生中信任度高、以及用户双重身份的特点。

从上可知,现有高校网络资源媒体形式多样、信息繁杂、非常活跃,但不同管理主体间的网络媒体仍然缺乏沟通,或者沟通相对滞后。信息沟通的滞后、不对称就增加了突发事件引发危机的可能性,进而给高校危机管理带来新的挑战,下文将主要从组织模式和信息传播模的角度论述网络时代给高校危机管理带来的挑战。

## 二、高校危机管理在网络时代面临的挑战

网络信息化降低了沟通成本,使得信息传播更加的便捷、迅速,极大方便了高校师生的学习生活,于此同时,也使得高校危机管理面临新的压力和挑战。传统高校组织形式为金字塔型,信息自上而下或者自

下而上的传播都需要一定时间,再此过程中信息发布和传播得到一定程度的过滤和控制。而网络使得组织形式更趋向于扁平化,且基于网络社区或社群建立起来的组织都带有自组织的性质,多为暂时性结合的组织,例如:通过微薄发布的同城活动或者在登山协会的QQ群发布的登山活动,依某次活动而暂时集结而成的组织在活动结束后随之解散。以H大学为例,学校对社团的传统管理模式如图1:

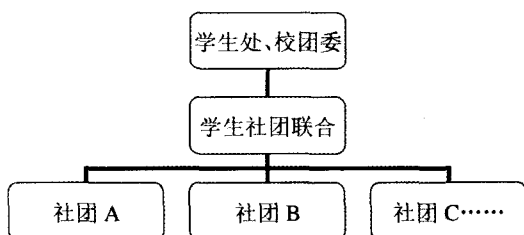


图1 学生社团传统管理模式

以上组织结构使得学校能有效地管理控制学生社团和信息,而基于网络组成的组织是虚拟、暂时的,相互关系也是网状的,如图2:

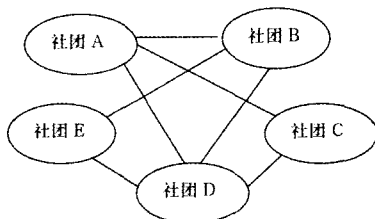


图2 基于网络的学生社团关系

显然,网络且虚拟化的社团组织形式,对学校原有的管理控制模式造成一定程度的挑战,若不能及时调整创新管理模式,学校难免陷入心有余而力不足的困境。

基于现有高校行政管理模式上的信息传播方式还是以传统传媒模式为主,基本上遵循威尔斯的“5W模式”进行,缺乏“反馈”与“噪音”,是以信息发布与传播者为本位的直线传播模式,公众只能被动地接收信息发布者发布的资讯,甚至在发布者“失语”的情况下遭遇信息流障碍。相比而言,网络传播方式为公众传播信息、开展意见表达提供了方便,进而打破了舆论一律的现状,为形成舆论和消解传统媒体的渠道垄断提供了平台,进而抑制了传统媒体一元化表达所造成的“沉默的螺旋”效应,促进了高校社区中话语的多元表达。学生个体方便地借用网络,安全自由地表达自己对社会、学校某一事务的关注,并且形成一种虚拟暂时性的利益共同体,以影响学校行政部门的决策。因此,学校在决策时面临的压力和制约因素就远远大于传统境况,当然这对高校有效建立危机管理体制是“双刃剑”,既是挑战也是机遇。

加之,网络媒体的“平权化”的特点,使得公共危机事件慢慢会引发网络群体事件的发生。而网络事件对于高校开展有效的危机管理具有积极和消极的双重意义,它既可能促进高校管理体制的改进、和谐校园的建设,但也可能成为损害学生、学校乃至社会的公共利益,引发学生非理性群体运动的潜在诱因。而网络媒体开放性及其自由发展模式使得其议程设置功能愈发不确定,可导致宏观上舆论导向功能的减弱,“把关人”角色缺失的负面效应。因此,如何在网络时代通过网络媒体来达到有效管理的目的是当前高校危机管理面

临的重要挑战之一。

### 三、网络时代的高校危机管理策略

网络时代的发展所带来的挑战,要求高校的组织形式、管理模式以及信息的传播方式等做出应时性的调整,而高校危机管理传播机制在传统组织形式和信息传播方式变化的基础上也需与时俱进的做出必要调适,以促进和完善网络时代高校危机管理机制的建立,进一步促进和谐校园的构建,体现以人为本的关怀。

首先,网络具备“平权化”的特点,使得学生的话语权得到很大的提升,传统的重管制、惩罚而轻预防、引导的危机管理机制受到挑战,鉴于此,笔者建议应该培养大学生的主人翁意识和责任感,正确引导学生珍惜话语权,网络赋予的言论自由不该是不负责任的信口开河或者道听途说,需要提高大学生应该有思考和反省的自觉,这是构建有效信息传播机制和危机管理机制的基础。此外,从心理学层面开展主人翁和危机意识的培养也非常重要。H大学利用学校现有的心理辅导中心之团队资源,通过举办心理沙龙,开设心理学讲座及“朋辈咨询”等丰富多样的活动,取得较好的效益。

其次,层面的支持与更新换代。“工欲善其事必先利其器”,当下网络技术日新月异的发展和高校危机管理技术相对滞后形成了鲜明的对比,这是高校危机管理面临挑战的主要原因之一,因此,与时俱进地实现校园网络技术的更新换代尤为重要。上文所述H大学学生自主研发的“易易贝贝”平台就游离于学校的监控之外,该平台出现的不良共享资源增加了危机诱因,但缺乏必要的制度约束,急需提供必要的监督技术的支持。除了购买先进技术软硬件设备外,还可以充分发挥在校学生创新精神,自主研发技术,使得学生作为危机管理受众的同时也成为危机管理的行为主体,进而增强学生的主人翁意识,与心理层面的辅导共振,构建文明校园。

再次,在提高学生主人翁意识的基础上开展危机管理。目前许多高校大多建立了各种应急预案,但这些预案基本上未考虑到网络时代的信息透明性及如何提高舆论引导能力问题,也未能全面思索网络时代的信息收集管理问题。在高校这个特殊殿堂里,学生对知情权、参与权、表达权、监督权等基本权利地渴求特别强烈,并且具有易受引导的特点。因此在危机管理过程中,注重信息的及时发布和宣传在突发事件的应急处理中可掌握媒体舆论主动权、杜绝谣言泛滥、避免引起公众恐慌。危机管理中的信息管理策略如图3:

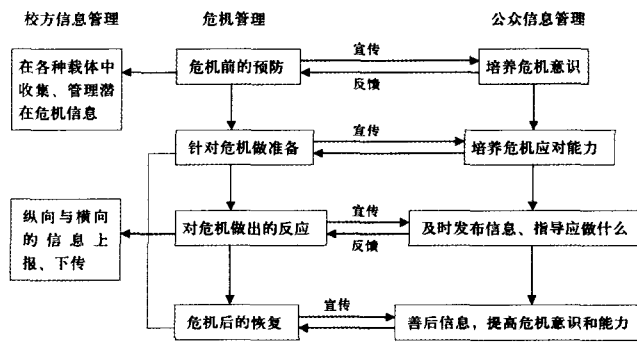


图3 危机管理中的信息管理策略

针对高校的各种重要网络载体,相应地赋予不同的宣传、引导功能:通过官方网络媒体发布权威消息,可提高学生以及社会对学校的信任度,如H大学的保卫处主页发布《校园警示录》电子版、创建“平安校园”系列活动报导等等来培养高校师生的危机意识和防范危机的能力。基于Web2.0的理念,开设高校官方微博,提供学校和学生之间开展有效沟通的平台,且注重引导学生的观念和舆论,通过潜移默化的方式,在持续有效的沟通中化解潜在危机。应对BBS等学生交流平台展开必要适当的监控,在不影响学生自由表达观点基础上,实时监控学生的舆论倾向,特别对热帖的关注、跟踪,以防止网络群体事件的发生。此外,学校的信息网络部门应该定期对校园的网络媒体资源展开调查,提交评估报告,特别是网络资源对危机管理开展的绩效评估。

最后,根据公共管理的经验,在上述具体危机管理长期实践的基础上,学校应该整合现有职能部门成立危机管理体系,该体系应该包括危机管理防范体系、预警体系、处理体系、评估体系等集于一体的综合体系,而学生和社团组织应该参与到该体系的完善中来,使

得危机管理体系在双向互动的基础上更加的开放多元,构建以高校行政职能部门为主导、学生和学生社团组织为主体、校园周边社区为主要组成部分的公共危机应对网络体系,并以此作为平台,提高高校在危机状态下紧急救助的效率和质量,群防群治,快速、及时、高效地应对危机。该体系对防治网络时代瞬息万变的信息传播带来的种种难以预测的危机和风险、构建和谐校园具有重要的意义。

#### [参考文献]

- [1]王慧敏.高校BBS在危机管理中的传播策略[J].新闻传播,2010,(5):38.
- [2]郝文静,王辉.高校危机管理机制研究[J].经营管理者,2010,(1):27.
- [3]林景新.网络危机管理:Web2.0时代企业危机解决之道[M].暨南大学出版社,2009.
- [4]朱建华.试论网络时代高校在突发事件面前的舆论应对[J].人教网 [http://www.pep.com.cn/xgjy/gdjy/gjyj/xxh/201008/t20100826\\_746894.htm](http://www.pep.com.cn/xgjy/gdjy/gjyj/xxh/201008/t20100826_746894.htm)

[责任编辑:陶爱新]

## On university crisis management under cyber age

LI Li - xin

(Section of Rear - service and Estate Management, Huaqiao University, Quanzhou 362021, China)

**Abstract:** Currently, the sharp social transformation will certainly cause a variety of unpredictable social problems and social crisis management is under consideration by all parties day by day. Accordingly, as universities constantly expand their size and the network develops rapidly and communication tools are frequently updated, crisis management in universities is still relatively static, and faced with many new challenges. This article bases on the practical investigation, and analyses problems of university crisis management and puts forward a few suggestions. It will be beneficial to the research and practice of university crisis management in cyber age.

**Key words:** cyber age; university; crisis management.

(上接第41页)

## On the performance management of human resources in public institutions

GU Xiao - peng

(Handan Municipal Engineering Administration Department, Handan 056000, China)

**Abstract:** Based on many - year experiences on human resource management and the cutting - edge theory in the industry and hand - on knowledge, This paper to proposes a new methodology, which helps to build up an entire performance management system for public institutions and leads to standardized and mature processes to maximize the impact of performance review in the human resource management in public institutions.

**Key words:** pulic institution; human resource; performance management