

学校编码: 10384

分类号\_\_\_\_\_密级\_\_\_\_\_

学号: 15020101150547

UDC\_\_\_\_\_

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

网络舆论环境下的高校危机管理研究

The Research of College and University Crisis Management

under the Environment of Network Opinion

黄志静

指导教师姓名: 杨 晨 副教授

专 业 名 称: 思 想 政 治 教 育

论文提交日期: 2013年5月

论文答辩时间: 2013年 月

学位授予日期: 2013年 月

答辩委员会主席: \_\_\_\_\_

评 阅 人: \_\_\_\_\_

2013年5月

## 厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为( )课题(组)的研究成果,获得( )课题(组)经费或实验室的资助,在( )实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

# 厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，  
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

## 摘要

高校是社会舆论关注的焦点，一举一动都备受关注。虽然大学校园一直被视作稳定性较高的社会组织，但是随着社会转型加快、高等教育改革的深入，高校所面临的矛盾越发增多，由此引发的危机也逐渐增加。同时，随着现代科技的飞速发展，互联网已成为社会舆论交锋的前沿阵地，对政治、经济、文化、生活等方面的影响广阔而深远，高校所面临的舆论环境也发生了空前的改变。网络舆论越来越多的影响到高校危机的形成和发展，同时也影响到危机管理的方方面面，对高校危机管理构成了全新的挑战。

网络舆论环境下的高校危机管理是一个全新的课题，目前学界对此研究不多。笔者试图结合思想政治教育、公共管理以及传播学等学科对网络舆论环境下的高校危机管理进行理论性研究，以求拓展危机管理的研究空间，为和谐校园建设作出贡献。

笔者从阐释网络舆论与高校危机管理等概念出发，以求让读者对此有一个清楚的认识，随后阐述本文写作的理论依据——社会燃烧理论、危机管理 4R 模式、6C 模式以及思想政治教育管理理论，为后文论述网络舆论对高校危机及危机管理的影响做铺垫。再次，找出网络舆论对高校危机及其管理的影响以及网络舆论环境下危机管理存在的问题，并结合之前的理论论述，提出具有针对性的危机管理策略。

**关键词：**网络舆论； 高校危机； 危机管理

## Abstract

Colleges and universities are the focus of the public opinion, each of their moves attracts lots of attention. The campuses have always been regarded as relatively stable social organizations. However, with the accelerating social transformation and the deepening reform of higher education, colleges and universities are facing more and more contradictions and crises. Meanwhile, with the rapid development of modern science and technology, the Internet has become the forefront of the battle of public opinion, and has extensive and profound impacts on all aspects of politics, economy, culture and daily life. The public opinion environment of colleges and universities has also changed unprecedentedly. Network opinion exerts more and more influences on the formation and development of college and university crisis, and affects all aspects of crisis management, which constitutes new challenges for college and university crisis management.

College and university crisis management from the perspective of network opinion is a new field and few researches have been done so far. This thesis tries to do a theoretical research in this field combining with it disciplines such as ideological and political education, public administration and communication, in order to expand the research scope of crisis management and contribute to the building of harmonious campuses.

This thesis first provides the definition of network opinion and college and university crisis management, then expounds the theoretical bases of this thesis——Social Combustion theory, Crisis Management 4R model and 6C model, Ideological and Political Education Management theory, which prepare for the later discussion on the influences of network opinion on college and university crisis management. Finally, this thesis tries to identify the influences and problems of network opinion on college and university crisis management, and propose some crisis management strategies according to the theoretical researches done in this thesis.

**Key Words:** network opinion; college and university crisis; crisis management.

# 目 录

第一章 导论 .....	1
一、选题背景 .....	1
二、研究意义 .....	2
三、研究综述 .....	3
四、研究思路及方法 .....	5
第二章 网络舆论环境下高校危机管理研究的相关理论 .....	7
一、相关概念阐述 .....	7
二、相关理论依据 .....	9
第三章 网络舆论对高校危机事件及其管理的影响分析 .....	14
一、网络舆论特性 .....	14
二、网络舆论对高校危机的影响 .....	15
三、网络舆论对高校及其危机管理的影响 .....	18
四、网络舆论环境下高校危机管理存在的主要问题 .....	20
第四章 网络舆论环境下高校危机管理的完善 .....	23
一、高校危机管理日常准备工作 .....	23
二、危机前的网络舆情预警机制 .....	25
三、危机中信息沟通与舆论引导机制 .....	27
四、危机后的恢复机制 .....	30
结 语 .....	31
参考文献 .....	33
致 谢 .....	35

# Content

<b>I . Introduction .....</b>	<b>1</b>
(I ) Background of the Topics .....	1
(II)The Research Significance.....	2
(III)The Research Summary.....	3
(IV) The Research Ideas and Methods .....	5
<b>II . Related Theories of College and University Crisis Management</b>	
<b>Research under the Environment of Network Opinion .....</b>	<b>7</b>
(I ) The Correlation Concepts.....	7
(II)The Correlation Theories Basis.....	9
<b>III. The Impact of Network Opinion to the College and University</b>	
<b>Crisis and Crisis Management .....</b>	<b>14</b>
(I )The Characteristics of Network Opinion.....	14
(II)The Impact of Network to the College and University Crisis .....	15
(III)The Impact of Network Opinion to the College and University and Crisis	
Management .....	18
(IV)The main Problems of College and University Crisis Management under	
the Environment ofNetwork Opinion .....	20
<b>IV.The Improvement of College and University Crisis Management</b>	
<b>under the Environment of Network Opinion.....</b>	<b>23</b>
(I ) Daily Preparation for College and University Crisis Management.....	23
(II)The warning Mechanism of the Network Opinion before the Crisis .....	25
(III) The Mechanism of Communication for Information and guidance of	
Network Opinion in the Crisis .....	27
(IV) The Mechanism of Recovery .....	30
<b>Peroration .....</b>	<b>31</b>
<b>References .....</b>	<b>33</b>
<b>Acknowledgements.....</b>	<b>35</b>

厦门大学博硕士学位论文摘要库



## 第一章 导论

### 一、选题背景

近年来,随着我国社会改革的全面推进,社会利益格局的重新调整,我国高校所面临的外部形势日益复杂。再加上高等教育改革的推进,特别是高校实行扩招政策以来,教育产业化、市场化使得高等教育由精英教育向大众化教育转变,导致我国高校内部潜在的矛盾愈加凸显,教育资源有限、资金不足、管理脱节、教学质量下降,各种校园危机不断涌现,并且呈现高发状态,如2008年上海商学院宿舍火灾事件、2011年西安外国语学院组织本科生违规判卷、2013年复旦大学投毒事件等。这些事件不仅给高校和社会带来的损失非常严重,而且也有损高校的形象,威胁着高校的生存和发展。

与此同时,现代科技发展日新月异,新媒体技术不断涌现,诸如手机网络通讯、微博、微信、QQ、BBS等的日益普及,人类社会进入了一个快速发展的网络信息时代。“随着Web1.0升级为Web2.0,QQ、MSN等及时通讯工具、SNS社交网络尤其是微博的出现和3G手机等新媒体的蓬勃发展,中国已经进入了网络舆论空前活跃的‘大众麦克风时代’”<sup>①</sup>。

网络舆论出现使得我国高校所面临的舆论环境比以往大不相同。高校不仅受到现实舆论的影响,而且受到网络舆论的影响,不仅包括大学校园内部的网络舆论,还有社会网络舆论。“网络舆论的态势密切地关联着现实社会中的各种形态的危机事件”<sup>②</sup>,不仅可能直接导致高校危机事件,使危机发展更加迅速,影响危机处置过程,而且也可能左右危机管理走向。诸如2010年西安音乐学院药家鑫事件、2011年河北大学“李刚门”事件、2012年厦门大学女教授石正方事件等,都受到网络舆论不同程度的影响。网络舆论严重考验着高校危机管理能力,虽然部分高校处理危机事件有条不紊,但绝大部分高校显得茫然失措,对危机事件的处理方式遭到广泛的质疑。

<sup>①</sup> 人民网舆情监测室. 如何应对网络舆情?—网络舆情分析师手册[M]. 北京:新华出版社, 2012:1.

<sup>②</sup> 张再兴. 基于网络舆论的高校危机管理研究[M]. 北京:经济科学出版社, 2009:300.

## 二、研究意义

### （一）有助于拓宽危机管理理论的研究视野

目前，我国国内对于高校危机管理的研究尚处于初级阶段，缺乏系统性的论述，而对于网络环境下高校危机管理的研究更是乏善可陈，只散见于一些期刊文献中。本文试图将公共管理学的危机管理理论与思想政治教育管理结合起来，借鉴现代传播学等相关理论，分析网络舆论对高校危机管理的影响，探讨易受网络舆论影响的高校危机事件的类型、原因，找出高校在网络舆论环境下处理危机事件的不足之处，并提出相应的处理与应对机制，从而丰富危机管理理论的研究。

### （二）有利于推进和谐校园建设

建设和谐校园是学校危机管理的最终目标。安全稳定是学校开展各项工作和活动的前提条件，和谐校园首先应该是没有危机的校园。虽然高校危机具有巨大的危害性，但是在某种程度上危机也可能是转机，如果处理得当，还可能成为推动高校发展的良机。研究网络舆论影响下，高校危机管理方法，进而应用到具体的校园危机管理工作中去，有利于及时消除不良舆论隐患，平复由此造成的危机事件，提高高校危机管理水平，从而有利于和谐校园的建设。

### （三）有利于维护高校的社会形象和公信力

现代网络环境下，网络舆论对高校形象具有重大的影响。如果没有恰当地处理危机，即便危机已经平息，但高校的形象已经受损，在学生和网民心中形成了负面的“刻板印象”。当高校再次发生危机，这种“刻板印象”会重新影响网络舆论走向，使高校一开始便受到批判、指责、甚至攻击。因此，研究网络舆论对高校危机的影响，并提出相应的管理策略，对于重塑高校社会形象、挽回其公信力具有重要的现实意义。

### 三、研究综述

#### (一) 国外研究现状

从高校危机管理角度来看,国外的危机管理研究已经有较长的历史,早在二十世纪五六十年代,国外学者就对高校危机进行了较为深入的研究,美国著名学者 Philip Combs 发表《世界教育危机》,探讨世界教育在发展过程中教育质量下降的问题,呼吁社会要高度重视高等教育危机。

伴随着高等教育的快速发展的同时,其所面临的危机问题也日益增多,国外对高校危机的研究和管理也更加重视。在美国,绝大部分州都有进行危机管理的配套的法律法规、详细的指导方针以及专门机构,“2003 年美国教育部制定《危机计划的实用材料:学校与社区指南》,在此基础上划分了学校危机管理的四阶段:危机的缓解预防、对危机做准备、对危机的反应、危机后的恢复”<sup>①</sup>;在日本,许多高校对师生进行危机教育、培训、组织危机模拟演习,2003 年,日本千叶理工大学新增了危机管理学系,足见对其重视程度。

从网络舆论的角度来看,国外对网络舆论的研究多侧重宏观方面,着重论述网络和网络传播对社会的影响和作用。Kam C. Wong “通过探析公众舆论、国家政策 and 大众媒体之间的关系,分析了三者对公众行为产生的影响及路径”<sup>②</sup>,Howard Rheingold 认为“网络社会中的交流与沟通会对现实社会中的民主政治会产生重要影响,网络社会中民众的交流与沟通不仅挑战着权力集团对传播媒介的垄断地位,而且能够有效推动民众的政治参与”<sup>③</sup>。

虽然国外在“高校危机管理”和“网络舆论”都有论述,但因为笔者能力有限,目前未能找到的国外论及网络舆论对高校危机管理的影响的文献,这是笔者研究的很大缺陷。

<sup>①</sup> U • S. Department of Education. Practical Information On Crisis Planning: A Guide For Schools And Communities, 2003. 转引自基于张再兴. 网络舆论的高校危机管理研究[M]. 北京:经济科学出版社, 2009:302.

<sup>②</sup> Kam C. Wong. The making of the USA PATRIOT Act II: Public sentiments, Political gamesmanship, media patriotism. International Journal of the Sociology of Law, 20()6(34):105-140. 转引自程传超. 危机管理视角的网络舆情监管研究[D]. 兰州:兰州大学, 2008:2.

<sup>③</sup> 凯斯·桑斯坦. 网络共和国:网络社会中的民主问题[M]. 上海:上海人民出版社, 2003. 转引自桑丽. 网络舆论研究[D]. 中共中央党校, 2011:11.

## （二）国内研究现状

高校危机管理是近年来国内学术界比较热衷研究的公共管理问题，也是思想政治教育研究的重要方向，随着高校危机事件的日益增多，高校危机管理的能力和水平越来越受到公众的关注，对其研究也逐渐增加起来。

笔者在中国知网的学术期刊网络出版总库以“高校危机管理”为主题搜索期刊文献共 211 篇，并含“网络”一词共 11 篇，或并含“网络舆论”一词共 3 篇。笔者另外在中国知网的优秀硕士学位论文全文数据库中以“高校危机管理”为主题，共搜索到 42 篇硕士论文，并含“网络”进行搜索，共找到 2 篇，或并含“网络舆论”则搜索到 0 篇。

从年份来看，这些期刊和硕士论文都是从 2003 年开始出现的，这与当年出现 SARS 疫情，高校重视危机管理有关，之后期刊和论文呈逐年递增的趋势，到 2011 年数量达到高峰。从内容上看，这些涉及到“高校危机管理”和“网络”或“网络舆论”的文章涉及了高校危机管理中网络媒体的作用、网络环境下高校危机管理策略、高校危机网络舆论的引导和处置等方面。

从实践角度上来看，2003 年 SARS 肆虐，我国开始进入突发事件的高发期，学术界开始对高校危机管理进行较为深入的研究。同年 4 月，华东师范大学在上海成立危机管理中心，以求对危机有更好的认识和管理。2004 年北京 15 所高校宣传部长召开会议，专门探讨高校危机的应对机制问题。2006 年中国人民大学为提高应对危机事件和媒体舆论方面的能力，成立了危机传播管理研究中心。2011 年 7 月，人民网舆情监测室推出“2011 年上半年高校应对网络舆情能力推荐榜”，评出 2011 年上半年十大与高校有关的“舆情热点事件”，并对发生这些事件的高校在舆论引导、应对过程中的具体步骤进行了详细的效果评估。

上述研究成果为进一步研究网络舆论环境下的高校危机管理做了必要的理论准备，但目前学界对此研究仍以散篇短论为主，缺乏系统、全面的论著。薄弱的理论研究跟不上飞速发展的现实脚步，亟需得到丰富和完善。

## （三）当前研究存在的问题

首先，理论研究在宏观和微观等方面还有待完善。从文献的梳理中笔者发现，研究者对当前高校危机管理研究的基础薄弱，对国外研究成果的介绍很少。宏观

方面，缺少一个全国性的高校危机管理框架。笔者推测可能与当前从事高校危机管理研究者的身份有关，他们多是高校从事学生事务工作的教师和管理人员，对全国高校危机管理形势缺乏宏观的把握。微观方面，各类高校对危机的研究和对策的制定滞后于形势的发展，这可能与当今社会发展较快，特别是网络的兴起有关。

其次，实证性研究还需进一步加强。对于社会科学的研究，不仅需要在理论方面进行钻研，也需要根据实际情况进行实证性分析，但目前来看，国内研究多集中在理论的探讨，实证性研究还不多，定性分析和数据分析更是乏善可陈。对于受舆论影响的典型高校危机事件的具体分析和整理还不多见，涉及到的文章也只是一笔带过。

## 四、研究思路及方法

### （一）研究思路

本文写作的宗旨是在理论研究方面更加深化，更具全面性和系统性。首先将阐释危机与高校危机、危机管理与高校危机管理、网络舆论等相关的概念，以便对本课题有一个清楚的认识。其次，阐释本文的写作的理论依据——社会燃烧理论、危机管理 4R 模式和 6C 模式、思想政治教育管理理论，并对此做详细的论述。再次，根据网络舆论的特性，讨论网络舆论对高校危机及危机管理的影响，并找出网络舆论环境下危机管理存在的问题。最后，结合之前的理论论述和问题研究，找出针对网络舆论环境下改善高校危机管理的对策。

### （二）研究方法

#### 1. 文献研究法

本文主要采用文献研究法。笔者在对国内外相关理论和文献进行筛选的基础上，将国内外网络舆论和高校危机管理研究现状进行总结和概括，从中提炼出具有代表性的论述，作为本文的理论基础。

#### 2. 案例分析法

本文在写作过程中，将对影响较大、知名度较高的高校网络舆论危机事件进

行回顾和研究，以便使论证更具说服力。

### 3. 综合研究法

本文的写作不仅应用本学科的理论知识，还借鉴了公共管理学、传播学等相关学科的理论和方法，以试图将研究进行得更加深入细致。

厦门大学博硕士论文摘要库

## 第二章 网络舆论环境下高校危机管理研究的相关理论

### 一、相关概念阐述

#### (一) 危机与高校危机

##### 1. 危机

从学术研究的角度来看，当前对危机的定义角度很多：危机管理大师 Laurence Barton 从企业危机管理的角度对危机进行描述，认为危机是“一个会引起潜在负面影响的具有不确定性的大事件，这种事件及其后果可能对组织及其员工、产品、服务、资产和声誉造成巨大的损害”<sup>①</sup>。杨冠琼从危机的性质和影响的角度认为，“危机事件是指那些导致社会系统或其子系统的基本价值和行为准则趋于崩溃，在较大程度上和较大范围内威胁到人们的生命和财产安全，引起社会恐慌和社会正常秩序与运转机制瓦解的事件”<sup>②</sup>。上述学者虽然从不同角度阐述了对危机的理解，但也存在着一些共识，即都认为危机是一种突发的重大事件，对组织造成重大危害，具有急迫性和不确定性。归纳起来，危机是指由组织内外因素所引起的，对组织的生存和发展具有严重危害的突发的情景或事件。危机给当事人和管理者造成巨大压力，迫使管理者在极短时间内采取行动，严重考验其能力和素质。

##### 2. 高校危机

黎开谊认为高校危机是指“发生在高校校园内或发生在社会上但与高校成员密切相关的，在事先未预警的情况下突然爆发的，严重干扰正常的教育教学和管理工作秩序，破坏教育教学设施，对高校成员造成不安与伤害，损害学校形象声誉，而以高校现有的人力与资源难以立即有效解决的事件”<sup>③</sup>。国内学者赵红霞认为“大学危机，是指发生在大学校园内或与大学有关，由大学内外因素引起的、干扰大学正常运行的、严重损害或可能严重损害大学组织功能及成员利益的突发事件、意外事故或演变趋势”<sup>④</sup>。学者们的观点有着大体的相似之处，从高校管

<sup>①</sup> 罗伯特·希斯著. 王成, 宋炳辉, 金瑛译. 危机管理[M]. 北京: 中信出版社, 2004: 13.

<sup>②</sup> 何海燕, 张晓甦. 危机管理概论[M]. 北京: 首都经济贸易出版社. 2006: 3.

<sup>③</sup> 黎开谊. 我国高校危机事件的诱因探析[J]. 中国高等教育, 2010, (6): 49.

<sup>④</sup> 赵红霞. 大学危机管理[M]. 北京: 中国轻工业出版社, 2010: 2.

理的角度理解高校危机,认为高校危机是与高校或高校人员有关的、由大学内外因素引起的、具有突发性和紧急性、对高校及其人员造成严重不利影响的事件。

## (二) 危机管理和高校危机管理

### 1. 危机管理

苏伟伦从危机组织和管理的角度对危机进行定义,认为“危机管理是指组织或个人通过危机监测、危机预控、危机决策和危机处理,达到避免、减少危机产生的危害,甚至将危机转化为机会的目的”<sup>①</sup>;纪宝成从危机发生应对的角度认为“危机管理就是如何面对威胁,即已经意识到潜在的威胁并努力去阻止其发生,一旦其发生又可以迅速而有效地应对的管理过程”<sup>②</sup>。笔者认为更加认同前者的定义,因为前者不仅指出了危机管理的主体、客体而且也指出了危机管理的行动和目的,定义更加全面。

### 2. 高校危机管理

曾立荣认为“高校危机管理就是高校为了预防危机的发生,减轻危机发生所造成的损害,尽早从危机中恢复过来,或者为了某种目的在有控制的情况下让危机发生,针对可能发生的危机和已经发生的危机采取的管理行为,这是一个对高校内各个涉及危机的因素进行干预和控制的过程”<sup>③</sup>;曲明、聂法良认为“高校危机管理是针对高校潜在的或已经发生的危机,建立特定的危机管理机构,负责在危机发展的不同阶段采取一系列可控性强的措施,以期有效预防、处理和消除危机”<sup>④</sup>。这些学者的定义虽然表述上不同,但都把高校危机管理看作是一个动态的过程,对危机的各个因素进行控制和干预,以期预防、减轻危机造成的损害。

## (三) 网络舆论

谭伟认为“网络舆论就是在互联网上传播的公众对某一焦点所表现出的有一定影响力的、带倾向性的意见或言论”<sup>⑤</sup>;王天意认为:“网络舆论是网民对于自己所关心话题(包括公共事务、公务人物、价值观念、意识形态和历史评析等),

<sup>①</sup> 苏伟伦. 危机管理[M]. 北京:中国纺织出版社, 2002:16-17.

<sup>②</sup> 纪宝成. 从“非典”防控看高校的危机管理[J]. 中国高教研究, 2003(8):3.

<sup>③</sup> 曾立荣. 试论高校后危机时期思想政治教育的整合途径[J]. 当代教育论坛:宏观教育研究, 2007, (1):67.

<sup>④</sup> 曲明, 聂法良. 新媒体时代高校危机管理机制建构及对策初探[J]. 青岛科技大学学报, 2011, 27(1):108.

<sup>⑤</sup> 谭伟. 网络舆论概念及其特征[J]. 湖南社会科学, 2003, (5):188-190.



Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to [etd@xmu.edu.cn](mailto:etd@xmu.edu.cn) for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库