

应用利益相关者理论进行高职院校网络舆情管理

李彦^a, 郑海霞^b, 高雅^c, 杨文^b, 史志欣^d

(山东理工职业学院 a. 信息网络中心; b. 宣传部; c. 马克思主义学院; d. 学工部, 山东 济宁 272067)

[摘要] 高职院校网络舆情的管理是高职院校管理中的重要领域,其目的是维护和谐稳定的高职院校网络舆情环境。现阶段的高职院校网络舆情管理由于缺乏正确的指导理论,造成管理水平不高,人才、资金和设备投入不足及管理体系不完善等问题。利益相关者理论在处理高职院校网络舆情问题中具有很好的适用性和前瞻性,非常适合用来进行高职院校网络舆情管理。为解决目前高职院校网络舆情管理中的问题,应充分理解利益相关者理论的精神内涵,然后结合高职院校网络舆情管理的实际提出解决高职院校网络舆情管理问题的对策。

[关键词] 高职院校;网络舆情管理;利益相关者理论;精神实质

[基金项目] 2019年度山东理工职业学院院级人文重点课题“利益相关者理论在高职院校舆情管理中的应用”(2019LG001)

[作者简介] 李彦(1981—),男,山东济宁人,硕士,山东理工职业学院信息网络中心讲师,主要从事网络舆情和大数据技术研究;郑海霞(1980—),女,山东济宁人,硕士,山东理工职业学院宣传部讲师,主要从事教育学和心理学研究;高雅(1988—),女,山东济宁人,硕士,山东理工职业学院马克思主义学院讲师,主要从事现代传媒研究。

[中图分类号] G647

[文献标识码] A

[文章编号] 1674-9324(2022)03-0025-04

[收稿日期] 2021-07-04

高职院校网络舆情是指高职院校的网络空间中的教师、学生、网络信息发布者和舆情意见领袖等各种参与者浏览和发布的各种信息和言论。这些信息和言论对高职院校网络空间的秩序和稳定有很大影响。目前高职院校网络舆情的管理由于缺少正确的指导理论,造成管理的质量和效果不高等问题。为了提高高职院校网络舆情的管理水平,需要找到适合高职院校网络舆情管理的理论。

利益相关者理论最早被用来管理企业的利益相关者,其在组织和利益相关者关系、组织治理方式等方面具有非常好的前瞻性,非常适合用来管理高职院校网络舆情。因此,将利益相关者理论应用到高职院校的网络舆情管理中,有助于提高高职院校网络舆情的管理水平。

一、利益相关者理论的研究情况

利益相关者理论的研究肇始于20世纪60年代,主要研究组织中各群体同组织的战略与管理的关系。美国斯坦福大学提出:“企业的利益相关者就是与企业存在各种利益关系的人,在他们各种形式的帮助下企业才能够生存下去。”^[1]1984年,美国经济学家弗里曼在他的著作《战略管理——利益相关者方法》中,将利益相关者定义为

那些能够影响企业目标实现,或者能够被企业实现目标的过程影响的任何人和群体^[2]。20世纪90年代,美国学者米切尔的研究对利益相关者赋予了合法性、权力性和紧急性三个特征,并将其分为确定型利益相关者、预期型利益相关者和潜在型利益相关者三类^[3]。美国经济学家亨利·罗索夫将利益相关者理论应用到高等教育领域内,认为大学是一个典型的利益相关者组织。大学的利益相关者主要指:政府、社会、行政人员、教师和学生等^[4]。在我国关于利益相关者理论的研究中,李昊青等人利用利益相关者理论进行了网络舆情管理的基础理论研究,认为利益相关者理论在网络舆情管理中的作用主要有深化网络舆情治理理念和提高网络舆情管理的针对性和质效两点^[5];任奉龙研究了利益相关者视域下的大学治理模式并认为大学应由利益相关者共同治理^[6];张焱等人利用利益相关者理论研究了高职院校和利益相关者之间的双向价值需求体系,得出两者之间形成双向价值循环的结论^[7];郑昌兴等人构建了突发事件网络舆情利益相关者分析模型^[8]。方洁进行了微博舆情利益相关者行为动因研究,并给出了微博用户自律规范建议^[9]。

从以上的研究我们可以看出目前的研究在高职院校与利益相关者关系、网络舆情利益相关者的特征和分类方面取得了一定的成果,但是在高职院校网络舆情管理方面的研究应用还比较少。将利益相关者理论用于高职院校网络舆情管理,应首先理解利益相关者理论的精神内涵,然后结合高职院校网络舆情管理的实际提出高职院校网络舆情管理的对策。

二、高职院校网络舆情管理存在的问题

(一) 网络舆情管理能力不足

在网络舆情管理中,由于高职院校网络舆情管理的建设跟不上网络舆情管理发展的形势,造成网络舆情的管理能力存在不足,无法有效地管理高职院校的网络舆情的问题。一是高职院校对网络舆情利益相关者的了解不足,对高职院校网络舆情中都有哪些种类的网络舆情利益相关者、网络舆情利益相关者的特点和网络舆情管理都有哪些关系等问题了解不清,网络舆情管理的针对性不足。二是网络舆情管理手段单一,没有利用宣讲、教育和专题报告等贴合师生等网络舆情利益相关者情况的方式管理网络舆情,网络舆情利益相关者只能被动地服从网络舆情管理,网络舆情管理的效率不高。三是网络舆情管理的及时性不足,等问题显现时已经造成不良影响和被动的局面,网络舆情管理的难度和复杂度增加。四是对网络舆情环境缺少维护,缺乏专人的投入和优质媒体内容的建设,网络舆情利益相关者得不到良好的精神食粮,对高职院校的认同感不强^[10]。

(二) 对高职院校网络舆情管理需要的人才、资金和软、硬件设备等的投入不足

对高职院校网络舆情的管理仅依靠少量网络舆情管理人员和基本的软、硬件维持网络舆情管理工作的运转,缺少具有网络舆情管理专业技术和从业经验的专业化人才,对专业的网络舆情管理软件和硬件设备的投入不足,网络舆情管理工作缺乏效力。

(三) 网络舆情监控和管理体系不完善

高职院校网络舆情的管理应该基于全面的网络舆情监控和管理体系,这样才能够科学有效地开展网络舆情的管理。目前,高职院校的网络舆情管理体系的建设还不全面,缺少专门的网络舆情管理机构,科学有效的工作原则、工作方法和应

对机制,以及全面高效的管理流程等组成部分。

三、基于利益者理论提高高职院校网络舆情管理水平的对策

(一) 提高网络舆情管理的能力

高职院校应从加强对网络舆情利益相关者的研究和了解、丰富网络舆情管理手段、提高网络舆情处理的及时性及提高对网络环境维护的主动性四个方面提高网络舆情管理的能力。

1. 对网络舆情利益相关者进行研究和了解。根据研究,高职院校网络舆情利益相关者主要有以下三个特征:(1)权利性:指某一群体是否拥有影响高职院校决策的权利、地位或手段。(2)义务性:指某一群体是否是高职院校履行某些义务的对象。(3)统一性:指某一群体是否和高职院校在某些价值上具备一致性。

根据高职院校网络舆情利益相关者具有的特征数量,将其分为确定型利益相关者、预期型利益相关者和潜在型利益相关者。上述研究的结果如表1。

同时,高职院校还应加强对网络舆情利益相关者的了解。建立网络舆情利益相关者档案,对网络舆情利益相关者的身份、联系方式、经常访问的网络媒体、在网络媒体上进行的网络舆情活动等情况进行详细的登记,完善网络舆情利益相关者资料,在网络舆情发生时能够快速确定有关的网络舆情利益相关者,有针对性地开展网络舆情管理^[11]。

2. 丰富网络舆情管理手段。避免利用单一的方式管理网络舆情利益相关者,应综合利用宣讲、教育、警示报告等多种手段,以各种网络舆情利益相关者容易接受的形式开展网络舆情管理。同时培养网络舆情利益相关者正确的网络舆情观念和良好的网络舆情素养,使网络舆情利益相关者学会正确处理网络舆情的方法,合理应对网络舆情,这样网络舆情管理才能够起到更好的效果^[12]。

3. 及时处理网络舆情问题。对于网络舆情应该采取不回避、不拖延的态度,抓住有利时机,主动和及时地进行处理。这样就能避免因网络舆情不及时造成的网络舆情问题处理的难度和复杂度增加的问题。

4. 积极维护网络舆情环境。高职院校应该分配足够的教师和学生网络舆情引导员到各网络媒

表1 高职院校网络舆情利益相关者的界定、特征和分类

利益相关者类型	利益相关者名称	权力性特征	义务性特征	统一性特征
确定型利益相关者	高校	具备	具备	具备
	舆情当事者	具备	具备	具备
	信息发布者	具备	具备	具备
	学校媒体	具备	具备	具备
预期型利益相关者	跟帖者和转发者	具备	具备	
	教师		具备	具备
	学生	具备	具备	
	网络媒体	具备		具备
	意见领袖	具备		具备
	政府	具备	具备	
	合作企业		具备	具备
	用人单位		具备	具备
潜在型利益相关者	公众			具备
	家长			具备
	行政和后勤人员			具备
	校内公司和个体经营者			具备
	社区			具备
	毕业生			具备
	合作高校			具备

体进行网络舆情环境的维护,形成网络舆情信息获取和环境维护的专门力量。对相关的网络媒体,要积极提供充满正能量和有积极影响的新闻和媒体内容,为网络舆情利益相关者提供良好的精神食粮,使其增进对高职院校的认同感。

(二)为高职院校网络舆情管理提供充足的人才、资金和软、硬件设备等资源的支持

高职院校在网络舆情管理中,应以符合网络舆情管理需求的方式分配资源。为了网络舆情能够得到很好的解决,高职院校应配备充足的人员来管理网络舆情问题。同时,为了让网络舆情管理的效果更好,学校应提供充足的资金和出台有效的网络舆情管理政策。另外,为了让网络舆情能够更加高效地开展,需要在网络舆情管理中投入相应的网络舆情管理软件系统、硬件设备和通信器材^[13]。有了充足的资源支持,高职院校网络舆情的开展才能够更加有力。

(三)全方位构建网络舆情管理体系

为了能够更加全面和专业地管理高职院校网络舆情,应该构建全方位的网络舆情管理体系,主要内容有以下三点。

1.构建职能化、专业化的网络舆情管理组织机构。构建由学校党委主要领导、分管网络舆情的党委领导及部门和二级学院党委领导组成的领导机构,以主管网络舆情的宣传部等部门为主要

机构,以网络信息中心、学生处、安全保卫处等相关职能部门为保障机构,统筹组织各部门和二级院系网络管理员和信息员等网络舆情管理的主要责任人员、教师和学生网络舆情引导员等兼职网络舆情管理队伍,以协调有序的方式运行整个网络舆情管理机构。

2.制定符合网络舆情管理规律、特点的工作原则和工作方法。工作原则和工作方法应从网络舆情的规律和特点出发,把握好分级管理、快速反应、加强引导、讲究方法等工作原则,在工作方法上要抓住网络舆情的重点,要能够迅速核实、及时上报舆情,要适时跟帖回应网民关注,要注意快报事实、重报进展,对不实帖文可以邀请主流媒体采访,正面回复网民关切,对于涉嫌诽谤、造谣等违规信息应报请公安部门处理。

3.构建科学有效的网络舆情应对机制,总结符合网络舆情生命周期进程的网络舆情管理流程。科学有效的网络舆情应对机制是网络舆情管理正确运行的有效保障,要建立包括网络舆情监控员机制、快速报告机制、网络舆情研判机制、快速核查机制、信息发布机制、舆论引导机制等机制在内的网络舆情应对机制,使网络舆情管理得到有力的机制支撑^[14]。

网络舆情管理流程要采取有效办法对包括全面监控、预警研判、分级处置、备案及网络舆情案

例研究等多个阶段的网络舆情的整个生命周期进行监控和管理。同时,对不同影响力的网络舆情要有不同的处置级别,处置级别可以包括一般网络舆情、较大网络舆情、重大网络舆情和特大网络舆情。网络舆情级别一般根据网络舆情信息的条目数量、参与网络舆情的人员的数量和影响力,以及舆情事件的严重程度等条件进行分级,对于不同级别的网络舆情要有相应的处置手段。

为了提高高职院校网络舆情管理水平,应充分理解利益向相关者的精神内涵,寻找将其应用在网络舆情管理中的切入点,并研究其适合应用在网络舆情管理中的理论内容。同时,在管理问题上应从提高网络舆情管理能力,为网络舆情管理提供充足的人才、资金和设备支持,以及构建完善的网络舆情监控体系等方面着手改进目前网络舆情的管理。在以后的网络舆情管理中,可以从加强大数据分析技术的应用、开展网络舆情管理效果的研究和提升对高职院校网络舆情利益相关者的服务意识等方面开展工作,将高职院校网络舆情管理的水平不断推向前进。

参考文献

- [1] Penrose E T. The Theory of the growth of the firm[M]. Oxford: Oxford University Press,1995:24-26.
- [2] 弗里曼. 战略管理——利益相关者办法[M]. 上海:上海译文出版社,2006:16-20.
- [3] MITCHELL R K, AGLE B R, CHRISMAN J J, et al. Toward a theory of stakeholder salience in family firms[J]. Business Ethics Quarterly, 2011(2):235-255.
- [4] 张维迎. 大学的逻辑[M]. 北京:北京大学出版社,2004.
- [5] 李昊青, 兰月新, 侯晓娜, 等. 网络舆情管理的理论基础研究[J]. 现代情报, 2015, 35(5):25-29+40.
- [6] 任奉龙. 利益相关者理论视域下大学治理模式研究[J]. 教育现代化, 2015(9):42-46.
- [7] 张焱, 张锐, 吕涛. 高校与利益相关者的双向价值需求分析[J]. 大学教育科学, 2009(5):44-50.
- [8] 郑昌兴, 苏新宁, 刘喜文. 突发事件网络舆情分析模型构建——基于利益相关者视阈[J]. 情报杂志, 2015, 34(4):71-75.
- [9] 曾润喜, 徐晓林. 网络舆情对群体性突发事件的影响与作用[J]. 情报杂志, 2010, 29(12):1-4.
- [10] 方洁. 微博舆情利益相关者的分类及行为动因研究[D]. 南京:南京大学, 2014.
- [11] 郑昌兴. 基于利益相关者理论的突发事件网络舆情评价指标体系构建[J]. 福建电脑, 2015, 31(10):81-83.
- [12] 方洁, 龚立群. 利益相关者视角下的微博舆情监测指标体系研究[J]. 情报杂志, 2013, 32(9):29-33.
- [13] 潘清泉, 韦慧民. 试论高校网络舆情的特征、影响及有效利用[J]. 学校党建与思想教育, 2012(28):82-83+89.
- [14] 母中旭. 高职院校利益相关者多元内部治理结构探究[J]. 职教论坛, 2016(25):49-53.

Application of the Stakeholder Theory in the Management of Network Public Opinion in Higher Vocational Colleges

LI Yan^a, ZHENG Hai-xia^b, GAO Ya^c, YANG Wen^b, SHI Zhi-xin^d

(a. Information and Network Center; b. Publicity Department; c. College of Marxism; d. Student Affairs Department, Shandong Polytechnic College, Jining, Shandong 272067, China)

Abstract: The management of network public opinion is an important field in the management of higher vocational colleges. Its purpose is to maintain a harmonious and stable network public opinion environment in higher vocational colleges. At present, due to the lack of correct guiding theory, the network public opinion management in higher vocational colleges has caused some problems, such as the low management level, the insufficient investment in talents, funds and equipment, and the imperfect management system. The stakeholder theory has good applicability and foresight in dealing with network public opinion problems in higher vocational colleges, which is very suitable for the network public opinion management in higher vocational colleges. In order to solve the problems of network public opinion management in higher vocational colleges, we should fully understand the spiritual connotation of the stakeholder theory, and then put forward the strategies to solve the problems of network public opinion management in higher vocational colleges.

Key words: higher vocational colleges; network public opinion management; the stakeholder theory; spiritual connotation