

教育系统网络舆情监控与应对策略研究

陈 喆

天津市教育委员会教育综合服务中心 天津 300060

摘要：教育系统网络舆情监控与应对策略研究聚焦教育领域舆情特性，通过构建大数据与人工智能技术支撑的监测体系，实现舆情全周期动态追踪。研究提出分级分类预警机制、多部门协同处置流程及情感计算引导策略，结合典型案例库建设与媒介素养提升工程，形成覆盖舆情识别、风险研判、快速响应、形象修复的全链条解决方案，为提升教育治理能力提供理论支撑与实践路径。

关键词：教育系统；网络舆情监控；应对策略

引言：在数字化浪潮席卷下，网络已成为教育领域公众表达诉求、交流信息的重要平台。教育系统网络舆情因其议题聚焦民生、涉及群体多元、传播速度迅猛等特点，对社会稳定与教育发展影响深远。然而，当前教育舆情监控存在技术滞后、响应迟缓等问题，应对策略也缺乏系统性与前瞻性。鉴于此，深入研究教育系统网络舆情监控与应对策略，对提升教育治理效能、维护教育生态稳定具有重要的现实意义。

1 教育系统网络舆情的核心概念与理论基础

1.1 网络舆情的定义与分类

(1) 网络舆情的定义：指公众在网络空间围绕特定社会议题产生的具有倾向性的意见、态度与情绪的集合，教育系统网络舆情则聚焦教育领域相关议题，是网络舆情在教育场景的具体投射，反映公众对教育发展的关切与诉求。(2) 网络舆情的分类：按议题性质可分为正面舆情、中性舆情与负面舆情；按传播范围可分为校园级、区域级与全国级舆情；按议题类型可分为政策类、管理类、事件类等。(3) 教育领域舆情的特殊性：其一，议题聚焦关键民生领域，校园安全、师德师风、教育公平等议题直接关联公众核心利益，易引发广泛共鸣；其二，涉及群体多元且敏感，涵盖学生、家长、教师等群体，利益诉求差异大，舆情发酵速度快；其三，社会影响深远，舆情处置效果直接关乎教育公信力与社会稳定。

1.2 相关理论基础

(1) 危机传播理论：以斯蒂文·芬克的危机阶段理论为核心，将教育网络舆情危机划分为潜伏期、爆发期、蔓延期与恢复期四个阶段，为舆情全周期处置提供理论支撑，指导教育部门在不同阶段精准施策，遏制舆情扩散。(2) 公共治理理论：强调多元主体协同应对，主张教育部门、学校、媒体、公众等主体明确权责、协同联动，通过沟通协商形成舆情处置合力，提升舆情治理的

科学性与有效性。(3) 情感计算与大数据分析技术：作为技术支撑理论，情感计算可精准识别舆情中的情感倾向，大数据分析技术能实现舆情数据的实时采集、挖掘与预测，为舆情态势研判与决策制定提供数据支持，提升教育舆情应对的智能化水平。

2 教育系统网络舆情的传播机制与影响因素

2.1 舆情传播的渠道与路径

(1) 社交媒体的主导作用：微博、微信、短视频平台是教育舆情传播的核心阵地。微博通过热搜话题快速聚合公众关注，如校园安全事件可短时间形成全网热议；微信依托公众号与社群实现精准圈层传播，家长群体是主要传播力量；短视频平台以直观画面降低信息接收门槛，教育类舆情内容易引发二次创作与转发，加速舆情扩散。(2) 传统媒体与自媒体的信息互动：传统媒体凭借权威性发布深度解读，奠定舆论基调；自媒体以灵活视角补充细节，形成互补格局。两者互动推动舆情全方位传播，传统媒体报道常被自媒体引用解读，自媒体发掘的小众舆情也可能被传统媒体放大，共同扩大舆情影响力。(3) 核心传播路径：教育舆情多遵循“个体爆料—自媒体跟进—社交媒体扩散—传统媒体介入—全网热议”的逻辑演进，从初始小众传播逐步升级为全网聚焦，形成完整传播链条^[1]。

2.2 舆情发酵的关键因素

(1) 事件本身的敏感性：校园暴力、学术造假、教育不公等议题，直接接触及公众道德底线与核心利益，具有天然的舆情引爆属性。这类事件自带争议性，易引发公众情感共鸣，一旦曝光便快速点燃舆论热情，成为舆情发酵的核心诱因。(2) 公众情绪的累积与释放：教育领域长期存在的升学焦虑、师德争议等问题，易导致公众负面情绪累积。当特定舆情事件出现时，便成为情绪释放的突破口，分散的情绪快速聚合，通过网络平台持续扩

散,进一步放大舆情传播效应,推动舆情不断升级。(3)意见领袖的推动作用:教育领域专家、知名教师、教育类博主等意见领袖,凭借庞大粉丝群体和话语权,其对舆情事件的解读评论能快速引导公众认知。正面解读可理性引导舆论走向,若发表极端观点,则可能激化矛盾,加速舆情向非理性方向发展,成为舆情发酵的重要助推力。

3 教育系统网络舆情监控体系构建

3.1 监控目标与原则

(1) 监控核心目标:一是实时感知,实现对教育领域网络舆情信息的全方位、全天候采集,精准捕捉校园安全、教育公平等关键议题的动态变化,确保舆情信息不遗漏;二是风险预警,通过对舆情数据的分析研判,识别潜在舆情风险点,提前发出预警信号,为舆情处置争取前置时间;三是动态追踪,全程跟进舆情的传播路径、发展态势和演变方向,掌握舆情热度变化、情感倾向转变及公众关注点迁移,为后续处置策略调整提供依据。(2) 监控核心原则:首先是依法合规,严格遵循网络安全法、个人信息保护法等法律法规,规范数据采集、存储和使用流程,杜绝违规获取个人隐私信息,保障监控工作合法有序开展;其次是技术赋能,依托先进的大数据、人工智能等技术,提升舆情监控的自动化、智能化水平,增强舆情识别、分析和预警的精准度与效率;最后是人文关怀,在舆情监控和处置过程中,充分考量教育领域群体的特殊性,尊重公众合理诉求,注重情绪疏导,避免因监控方式不当引发新的舆情矛盾。

3.2 监控技术与方法

(1) 数据采集技术:采用多元采集手段构建全面的数据采集网络,其中爬虫技术可实现对各类社交平台、新闻网站、教育论坛等公开网络信息的批量抓取;API接口对接则能精准获取微博、微信等平台的官方数据,提升数据采集的合法性与稳定性;传感器技术可辅助采集校园内部公共区域的相关数据,弥补线上数据的局限性,实现线上线下舆情信息的协同采集。(2) 情感分析算法:以自然语言处理(NLP)技术为基础,结合机器学习模型(如朴素贝叶斯、LSTM等),对采集到的舆情文本进行情感倾向判断,精准区分正面、中性、负面情绪,同时识别情绪强度和核心诉求;通过持续优化算法模型,提升对模糊语义、隐喻表达等复杂文本的分析能力,为舆情风险等级判定提供数据支撑^[2]。(3) 可视化平台设计:搭建集数据整合、分析、展示于一体的舆情可视化平台,通过舆情热力图直观呈现不同区域、不同议题的舆情热度分布,帮助工作人员快速定位核心舆情区域;借助趋势预测图表,基于历史数据和实时动态,对舆情发展走向

进行预判;平台还可实现舆情信息的分类展示、关键词检索等功能,提升舆情监控的便捷性与高效性。

3.3 监控流程优化

(1) 舆情分级分类标准:建立科学的舆情分级分类体系,按风险程度将舆情划分为一般、关注、重大、特大四个等级。其中一般舆情指影响范围较小、无明显负面导向的舆情;关注舆情指涉及敏感议题、可能引发局部讨论的舆情;重大舆情指传播范围广、负面情绪强烈、对教育系统公信力产生较大影响的舆情;特大舆情指可能引发社会动荡、严重损害教育形象的极端舆情,针对不同等级舆情制定差异化的监控与处置策略。(2) 多部门联动机制:构建教育部门牵头,网信办、公安机关、宣传部门等多部门协同的联动机制。明确各部门职责,教育部门负责统筹协调、提供教育领域专业解读;网信办负责规范网络信息传播、管控不良信息;公安机关负责打击舆情背后的违法犯罪行为;通过定期会商、信息共享、联合处置等机制,打破部门壁垒,形成舆情监控与处置的合力,提升舆情应对的整体性与时效性^[3]。

4 教育系统网络舆情应对策略

4.1 预防阶段策略

(1) 完善教育信息公开制度:以透明化消解舆情滋生土壤,明确招生政策、学区划分、财务收支、职称评定等核心信息的公开范围、时限与渠道,通过教育部门官网、官方微信公众号等权威平台主动公示,同时设立信息咨询专栏,及时回应公众疑问。针对易引发争议的信息,采用图文解读、线上宣讲等通俗形式呈现,避免因信息不对称引发误解,从源头减少舆情隐患。(2) 建立舆情风险评估机制:将风险预判嵌入教育重大决策全流程,组建由教育专家、法律人士、舆情分析师构成的评估团队,对校园改扩建、课程改革、招生政策调整等决策,提前梳理可能引发舆情的风险点,分析风险等级与影响范围。结合公众关切点制定应对预案,对高风险决策进行充分调研论证,广泛征求师生、家长及社会各界意见,优化决策方案以降低舆情触发概率。

4.2 应对阶段策略

(1) 构建快速响应机制:严格遵循“黄金4小时原则”,建立舆情应急响应小组,明确信息上报、责任分工、决策审批的快速流程。舆情发生后,第一时间核实事件真相,形成核心信息通报,通过官方渠道发布权威声音,避免“沉默失语”导致谣言扩散。针对复杂舆情,设定阶段性信息发布节点,持续更新处置进展,稳定公众预期。(2) 实施分级处置方案:依据舆情分级标准匹配对应资源与处置力度,一般舆情由学校或区域教育部门自

主处置,快速回应即可;关注舆情启动部门联动,加强信息监测与引导;重大舆情由市级及以上教育部门牵头,协调网信、公安等部门协同处置,调配专业力量管控态势;特大舆情启动省级应急响应,成立专项工作组,依法依规开展处置并及时向社会公布。(3)运用科学舆论引导技巧:以权威发声筑牢认知基础,通过专家解读、官方通报等形式还原事实真相;注重情感共鸣,理解公众情绪诉求,用真诚态度回应关切,避免生硬说教;针对谣言与不实信息,及时发布辟谣公告,附上详实证据,同时联合主流媒体、教育领域意见领袖扩散正面信息,引导舆论走向理性^[4]。

4.3 善后阶段策略

(1)推进教育形象修复:对处置过程中存在的问题,主动公开道歉并公示具体整改措施,明确整改时限与责任主体,通过阶段性公示整改成效接受社会监督。针对受影响群体开展针对性安抚工作,如校园安全事件后,加强学生心理疏导、完善校园安保措施并公开公示,以实际行动重建公众信任,挽回教育系统形象损失。(2)总结经验教训并建立舆情案例库:系统梳理每起舆情事件的触发原因、传播路径、处置过程与成效,提炼可复用的应对经验与需规避的问题。将典型案例分类归档至舆情案例库,包含案例背景、处置方案、舆情演变数据、经验教训等核心内容,定期组织教育系统工作人员学习研讨,提升全员舆情应对能力。

4.4 保障机制

(1)强化法律保障:推动《网络安全法》《未成年人保护法》等相关法律法规在教育领域的细化落实,完善教育舆情管理专项规章制度,明确舆情处置中的权责边界、法律责任与操作规范。加强法治宣传教育,提升教育系统工作人员的法律意识,确保舆情应对全过程依

法合规,同时依法打击借教育议题造谣传谣、恶意炒作等违法行为。(2)夯实技术保障:持续推进AI舆情预警系统升级,优化数据采集范围与分析算法,提升舆情识别的精准度与预警的提前量;搭建跨部门信息共享平台,实现教育、网信、公安等部门的舆情数据实时互通;加强技术团队建设,保障系统稳定运行,为舆情监控、分析与处置提供全天候技术支撑。(3)健全人才保障:建立教育系统舆情专员培训体系,定期开展舆情识别、风险评估、应急处置、舆论引导等专项培训,邀请行业专家授课并组织实战演练;完善舆情专员考核激励机制,组建专业化舆情应对队伍,覆盖各级教育部门与学校,提升教育系统应对网络舆情的整体专业能力。

结束语

教育系统网络舆情监控与应对是一项长期且复杂的系统工程。本研究构建的监控体系与应对策略,从技术赋能、机制协同到人文关怀形成闭环,为教育部门提供了可操作的行动框架。未来需持续优化智能监测模型,强化跨部门数据共享,同时注重舆情素养教育,引导公众理性参与。唯有将技术理性与价值理性深度融合,方能构建清朗有序的教育网络空间,推动教育治理现代化迈向新高度。

参考文献

- [1]覃浩轩,秦斌斌.融媒体时代高职院校网络舆情管理问题与对策研究[J].产业与科技论坛,2024,23(24):259-261.
- [2]李妍,朱秋菊.高职院校大学生舆情事件特征与引导策略[J].中国多媒体与网络教学学报,2024,(12):217-220.
- [3]邱博雅.新媒体视域下高职院校网络育人的现实困境与可行路径研究[J].传媒论坛,2024,7(22):68-70.
- [4]胥秋童,赵炜怡.高职院校学生网络舆情分析与治理策略研究[J].新闻研究导刊,2024,15(20):87-92.