

简析高校网络舆情处置策略

陈 喆

天津市教育委员会教育综合服务中心 天津 300060

摘要: 高校网络舆情处置面临多重困境, 信息传播速度快、管控难度大, 舆情来源复杂且识别精准度不足, 专业处置团队与有效机制缺失, 学生群体情绪易波动、引导难度高。文章针对以上问题, 需构建全方位处置体系: 建立快速响应机制, 提升舆情处置时效性; 强化信息监测与分析能力, 筑牢防控防线; 培养专业处置团队, 补齐能力短板; 增强学生媒介素养, 引导理性发声, 多举措协同发力, 化解舆情风险, 营造清朗校园网络环境。

关键词: 高校网络; 舆情; 处置策略

引言: 随着互联网技术深度渗透校园, 网络已成为高校师生表达诉求、交流观点的主要渠道, 高校网络舆情的产生与发酵愈发频繁。网络舆情兼具传播快、影响广、复杂性强的特点, 若处置不当, 易引发负面效应, 影响校园秩序稳定与高校社会形象。做好高校网络舆情处置工作, 既是维护校园和谐的重要举措, 也是高校治理能力现代化的具体体现。基于此, 结合高校网络舆情传播特征与处置实践, 探析科学有效的处置策略, 为高校化解舆情风险、营造清朗网络环境提供参考。

1 高校网络舆情的定义

在当今数字化时代, 互联网已深度融入社会生活的方方面面, 高校作为知识与思想的汇聚地, 高校网络舆情也成为备受关注的现象。高校网络舆情是指在高校校园范围内, 通过互联网平台传播和表达的师生及相关群体对各类事件、话题和社会问题所产生的各种意见、观点和情绪的总和。从传播载体来看, 高校网络舆情以互联网为主要传播渠道。随着新媒体的兴起, 校园新闻网、学生论坛、社交媒体、微博、微信等平台成为高校网络舆情的高发地。这些平台具有开放性、互动性强等特点, 使得信息传播速度极快、范围极广, 一条信息可能在瞬间引发全校师生的关注和讨论。从舆情主体方面, 高校网络舆情的主体主要是高校师生。他们文化素质较高、思想活跃、表达能力强, 对校园生活、校园管理、社会现象等有着自己独特的见解和思考。同时, 他们好奇心强、责任心高, 希望通过网络平台表达自己的观点和诉求, 实现自身价值^[1]。此外, 校友、与高校相关的社会群体等也可能参与到高校网络舆情中。高校网络舆情具有信息传播速度快、影响范围广、互动性强等特点。一旦出现热点事件或话题, 往往会在短时间内迅速传播开来, 引发广泛关注和讨论。同时, 由于网络的匿名性和虚拟性, 舆情信息可能存在虚假、夸大等不实情况, 给舆情引导和

管理带来一定难度。正确认识和理解高校网络舆情的定义, 对于高校做好舆情管理、维护校园稳定、促进师生交流以及推动学校改革等方面具有重要意义。高校应高度重视网络舆情, 及时掌握师生的思想动态和舆论导向, 积极引导和管理网络舆情, 营造良好的校园网络环境。

2 当前高校网络舆情处置面临的困境

2.1 信息传播速度快难以及时控制

高校网络舆情处置面临多方面困境, 其中信息传播速度快难以及时控制尤为突出。网络平台的即时性和广泛性使得负面信息能够在短时间内迅速扩散至全校甚至社会, 给高校的舆情管理带来极大挑战。(1) 舆情爆发突然。高校往往缺乏足够的时间来准备和应对, 导致初期处置不力, 错过最佳干预时机。(2) 信息传播路径复杂。通过社交媒体、论坛、微信群等多渠道传播, 高校难以全面监控和及时阻断负面信息的扩散。(3) 学生参与度高。年轻学生群体对网络事件反应迅速且情绪波动大, 容易在短期内形成大规模讨论和声讨, 进一步加剧舆情的不可控性。(4) 缺乏有效的技术手段。部分高校在网络舆情监测和预警技术上投入不足, 无法实时捕捉和分析舆情动态, 导致应对滞后。(5) 管理机制不健全。一些高校尚未建立完善的网络舆情应急响应机制, 部门之间协调不畅, 责任分工不明确, 影响处置效率。

2.2 舆情来源复杂难以准确识别

高校网络舆情来源呈现多渠道交织态势, 难以实现全面精准识别。(1) 社交平台碎片化传播成为主要源头。各类短视频、评论区留言等内容分散且发布门槛低, 易形成舆情隐患。(2) 校园内部渠道管控存在盲区。校园论坛、班级群等私域空间的讨论易私下发酵, 未及时发现便可能扩散至公域。(3) 跨平台转载加剧溯源难度。同一舆情在不同平台被二次创作、转发, 原始来源被掩盖。(4) 境外网络平台渗透风险凸显。部分不实信息通

过境外渠道传入,增加识别与管控复杂度。(5)匿名发布机制放大识别难题。用户借助匿名账号传播信息,无法快速关联真实身份,给舆情溯源和源头处置带来阻碍。

2.3 缺乏专业团队和有效机制

高校舆情处置普遍存在专业团队缺失与机制不完善问题,严重制约处置效率与质量,成为舆情管控工作的突出短板。专业人才储备不足,多数工作人员为行政、学工等岗位兼职,未接受过舆情分析、风险研判、应急话术撰写及危机公关的系统培训,对网络舆情的传播规律、发酵特点把握不足,难以精准预判舆情走向、规避处置误区。协同处置机制不健全,校内宣传、学工、安保、后勤等相关部门权责划分模糊,缺乏常态化联动沟通渠道,面对跨领域舆情时易出现推诿扯皮、响应滞后,无法形成处置合力^[2]。舆情预判预警机制缺位,多数高校未引入专业舆情监测工具,缺乏科学的分析模型,仅依靠人工排查难以覆盖全平台舆情,无法提前识别潜在风险、做到防患于未然。处置流程不规范,未形成“监测—研判—处置—反馈—复盘”的完整闭环,处置措施多为被动应对,缺乏针对性和前瞻性,不仅难以快速平息舆情,还可能因处置不当引发舆情二次发酵,扩大负面影响。

2.4 学生群体情绪波动大难引导

学生群体的身心特点与认知规律,导致其情绪易波动且舆情引导难度较大,成为高校舆情处置的重要困境。大学生处于价值观成型关键期,思维活跃但社会阅历有限,对热点事件敏感度高,易被片面信息裹挟,产生焦虑、愤怒、共情等极端情绪,且情绪传播速度快、感染力强,易在校园群体中形成情绪共鸣。网络成为学生表达情绪的主要渠道,匿名性进一步降低表达门槛,部分学生易通过极端言论宣泄情绪,加剧舆情对立。同时,学生对官方引导存在抵触心理,更倾向于相信同伴传播的信息,传统说教式引导难以奏效。此外,部分舆情与学生切身利益相关,情绪掺杂利益诉求,若引导不及时、方式不当,易导致情绪升级,使简单舆情演变为群体性事件,大幅增加舆情处置与情绪疏导的难度。

3 高校网络舆情处置的应对策略

3.1 建立快速响应机制及时应对

建立科学完善的快速响应机制,是高效处置高校网络舆情、遏制舆情发酵、规避负面影响的核心举措,能全面提升舆情处置的主动性与实效性。(1)搭建全平台立体化监测体系。整合校园论坛、班级社群、主流社交平台及短视频渠道数据,引入智能舆情监测工具,设置关键词预警阈值,实时捕捉舆情线索、追踪传播轨迹,实现舆情早发现、早识别、早预警。(2)明确分级响应

标准。结合舆情热度、影响范围、风险等级划分不同处置层级,针对一般舆情、重点舆情、重大舆情制定差异化应对流程与处置时限,杜绝处置过度或响应滞后的问题。(3)组建专业化专项应急小组。吸纳宣传、学工、安保、法务等多部门骨干,明确各成员岗位职责与协作流程,确保舆情出现后快速集结、高效联动、闭环推进处置工作。(4)规范权威信息发布流程。建立多层级审核机制,明确发声主体与发布时限,第一时间发布真实信息、回应师生及社会关切,澄清不实传言,抢占舆论主导权。(5)完善复盘优化机制。舆情处置结束后全面梳理处置全流程,分析处置成效与不足,提炼可复用经验教训,针对性优化响应流程与处置方案,持续提升舆情快速响应与处置能力。

3.2 加强信息监测与分析能力

在新媒体时代,高校网络舆情的复杂性和多变性要求高校必须加强信息监测与分析能力,以有效应对舆情挑战。高校应加强与科技企业合作,依托人工智能技术构建网络舆情监测系统,对微博、微信公众号、知乎、抖音、B站等主流网络平台进行实时监测,即时抓取与学校相关的舆情信息。同时,组建以宣传部门为核心,涵盖各院系党组织负责人、一线辅导员、教师及学生骨干的舆情观察员队伍,对校内各类半封闭空间如微信群、QQ群等进行人工监测,弥补机器监测的盲区^[3]。利用自然语言处理等技术对抓取到的信息文本进行处理,提取和识别关键词,判断情感倾向,对信息的传播路径、扩散速度、关键节点进行可视化呈现。通过大数据分析,深入了解舆情的传播规律和发展趋势,为后续的应对决策提供科学依据。根据舆情的传播范围、热度、情感倾向与话题敏感性,制定清晰的蓝、黄、橙、红四级预警标准,并为每个等级设定明确的响应阈值和对应的启动流程。对于常规舆情,定期编撰舆情报告,把握动态趋势;一旦监测数据触及或超过预设的黄色及以上预警阈值,立即启动应急响应机制,确保关键信息迅速传达至学校主要领导和应对处置领导小组,为舆情处置争取宝贵时间。

3.3 培养专业团队提升处置水平

高校网络舆情的妥善处置对维护校园安全稳定、促进学校高质量发展至关重要,培养专业团队提升处置水平是关键所在,具体可从以下几个方面着手。(1)提升专业认知。组织团队成员系统学习网络舆情的基本概念、构成要素、特点及在社会生活中的重要作用,使其对网络舆情有清晰且深刻的认识,明确工作方向和重点。(2)增强实操技能。培训团队成员熟练运用专业工具进行网络

舆情的实时监测和数据采集,掌握对舆情数据进行深度分析的方法,如情感倾向分析、热点话题识别等。通过模拟演练,让成员初步掌握不同情境下网络舆情的应对策略,如及时回应、透明公开、积极沟通等,积累应对经验。(3)促进团队协作。组织团队成员进行深入的交流和讨论,共同探索网络舆情应对的新思路和新方法。鼓励跨领域合作,促进不同专业背景成员之间的协作与配合,发挥各自优势,形成强大的工作合力。(4)推动持续发展。网络舆情是一个动态发展的领域,要鼓励团队成员持续关注行业动态和技术发展,不断更新知识和技能。

3.4 增强学生媒介素养引导理性发声

将提升学生媒介素养与引导理性发声相结合,是构建高校网络舆情长效防控机制的根本性策略。高校应紧扣学生群体的认知规律与行为特征,精心打造一套立体化、多维度的媒介素养教育体系,旨在从根源上解决学生易受片面信息误导、盲目跟风非理性发声等顽疾。高校需将媒介素养教育深度融入人才培养方案,开设专门课程或专题讲座。通过系统讲授信息甄别方法、谣言识别逻辑及言论边界,帮助学生树立成熟的网络传播观,切实增强其对网络虚假信息、煽动性言论的敏锐度与免疫力,从思想深处筑牢“防火墙”。应积极创新教育载体与形式,打破传统说教模式。利用主题班会、辩论赛、全真舆情模拟演练等互动性强的活动,引导学生沉浸式体验舆情生成、发酵及演化的全过程^[4]。在实践中让学生深刻理解网络暴力的危害,掌握理性表达观点的技巧,学会在纷繁复杂的网络环境中保持独立思考,自觉规范网络言行。学校要进一步畅通官方诉求反馈渠道,确保学生的合理意见

与实际困难能够被及时倾听并解决,从而消解因沟通不畅引发的负面情绪积压,避免学生因诉求无门而被迫采取极端言论宣泄的方式。积极挖掘和宣传学生群体中理性发声、传播正能量的典型案例,用身边人、身边事教育广大学生,以此引领校园舆论新风尚。通过正向激励,带动全体学生自觉遵守网络规则,主动抵制不实信息,共同构筑起坚实的校园网络舆情防线。

结语:

高校网络舆情处置是推进校园治理现代化的长期课题,需立足数字化发展趋势,迭代优化处置模式。应深化大数据、人工智能等技术应用,构建更智能的舆情监测与研判体系,提升风险预判的精准度与响应效率。同时,持续完善专业团队培育机制,推动处置能力向专业化、精细化升级。此外,需构建长效引导体系,常态化开展媒介素养教育,引导学生理性发声。未来,唯有实现技术赋能、团队提质与源头治理的深度融合,才能持续化解舆情风险,筑牢校园网络安全防线,助力构建更具韧性的校园治理生态。

参考文献:

- [1]邓力,刘志欣.数字时代高校网络舆情引导策略研究[J].学校党建与思想教育,2025(4):78-80.
- [2]田原,陈鑫.新时代高校网络舆情的管理与应对策略研究[J].辽宁师专学报(社会科学版),2025,27(3):116-121.
- [3]王永刚,张柠.新媒体环境下高校网络舆情风险防控策略研究[J].新闻传播,2025(18):40-42.
- [4]刘华.基于人工智能的高校网络舆情治理策略研究[J].信息与电脑,2025,37(9):61-63.