

新时代高校网络舆情的引导模式研究

俞 锋

(扬州工业职业技术学院, 江苏 扬州 225127)

摘要: 在新时代背景下, 网络舆论参与主体具有特殊性, 舆情内容相较以前变得多样化且传播渠道也愈加多样, 这些因素共同导致高校网络舆情的发展变化变得复杂化, 高校的管理能在此环境下面临着严峻的挑战。目前, 高校在网络舆情引导方面面临诸多亟须解决的问题, 如引导方式单一、引导理念滞后等。鉴于此现状, 本文简要概述新时代高校网络舆情的特点, 分析高校在舆情引导过程中面临的问题, 并提出网络舆情引导模式的构建方式, 期望有效提升高校的网络舆情引导能力。

关键词: 新时代; 高校; 高校网络舆情; 舆论引导

随着时代的发展, 现今传统媒体与新兴媒体已经逐渐走向融合, 媒体的传播格局已经发生改变。公众接收信息的途径和范围变得更加广泛。新时代信息传播模式已经不再局限于时空的限制, 普通得知信息经过媒体的发酵可能也会变成社会的焦点促使舆情变得更加复杂。高校作为为国家培育人才的重要阵地, 本就受到社会各界的广泛关注, 因此高校对网络舆情的应对, 会直接关系到校园的声誉与校园环境的和谐稳定。本文立足新时代, 探讨如何科学高效应对如何引导与处理网络舆情具有重要的现实意义。

一、新时代高校网络舆情的特点

(一) 网络舆论参与主体的特殊性

与高校相关的网络舆情事件在各大平台都有发生并且引起了社会的广泛关注和讨论。高校网络舆情事件的发生, 教师、学生、媒体、网民等密切相关, 其是多重因素叠加的因果。

高校学生群体是新时代成长起来的一代与网络接触密切, 他们在网络空间活跃度较高, 当网络上有关于高校热点话题的讨论时, 他们通常会十分关注并参与到讨论中, 可以说学生群体是高校网络舆情的重要参与者。另外, 由于这些学生的生活环境与学习环境比较相近, 容易形成群体性共识。在不良网络媒体的推动下容易引发网络舆情。由于大学阶段的学生群体价值观尚未完全定型, 加上网络环境中的信息良莠不齐, 他们容易受到一些非理性言论的影响, 判断力会丧失公正与理性, 从而导致舆论进一步加剧, 舆情引导的难度也再度升高。另外, 社会对高校以及学生群体话题的关注度更加敏感, 一些尽管微小的话题也能引起轩然大波, 舆论的发酵与传播迅速加剧, 甚至最终演变成网络舆情危机。

(二) 舆情内容的多样化

通常高校网络舆情涉及的内容与话题比较多样, 是网络热点话题的集中地。例如, 高校一些校园安全、学生矛盾等问题可能会在网络空间引发广泛的关注和探讨, 导致重大的舆情危机。一方面网络上群体的多样化造成了网络舆情的复杂多样。通常高校网络舆情的触发者可以分为两大阵营。校内阵营群体构成比较简单, 一般为学生、教师或是学校管理人员。校外阵营成分比较复杂, 包括一些自媒体或是组织机构等。以上人员都有可能成为网络舆情的始作俑者。尤其校外群体, 他们一旦和高校产生一些交集就可能会成为潜在的舆论爆发点, 大幅提升高校陷入舆论漩涡的可能性。另一方面。网络参与群体的多样性, 使得舆论中不同的立场和观点更加多元。这些观点褒贬不一, 其中既有正向的言论也有消极负面的声音, 当然也不乏保持中立的群众。不同观点与见解的碰撞影响着舆情的发展走向, 使得高校网络舆情变得更加难以预测。

(三) 传播渠道的多元化

新时代背景下, 传统媒体与新媒体已经逐渐走向融合, 使得信息的传播突破了时间与空间的界限, 促使信息传播速度变得更

快, 传播范围更广并且传播渠道更加多元。甚至在网络空间上, 只需要一段文字或者图片就能迅速引发舆论危机, 其突发性和不可预测性使得高校的舆论监管变得更加困难。可以说, 新时代随着信息技术的发展, 多元化的网络渠道不仅拓宽了网络舆情的影响范围, 对高校产生更大的影响。

网络平台的交互性使得舆论信息能够从一个平台迅速蔓延到多个平台, 促使舆情在短时间内迅速扩大, 使得高校的舆情引导工作更加困难。此外, 新时代媒体平台的多样化, 也使得信息传播模式变得更加多元, 一些观点经过一些媒体人加工后迅速进入公众视野, 引发社会各界的广泛讨论, 这加速了舆论信息从萌芽到扩散再到爆发的演变过程, 并最终酿成网络舆情。

二、高校网络舆情引导面临的问题

(一) 引导方式单一

校园突发事件无法避免也难以杜绝, 因此高校要在舆论事件的处理上展开探索。通常遇到突发的校园事件时学校处理方式通常是要求学生删除评论或所发的帖子, 这种方式比较简单粗暴, 甚至会引来学生强烈的反感抵触, 可见学生对这种方式比较难以接收。从辅导员的角度分析, 通常其解决方式是召开班会或者与学生进行面对面的交流。但是高校学生一般课余时间另有安排比较紧迫, 这种处理方式会占据学生的个人时间, 学生大都对此感到不满。无论是从高校的角度还是辅导员的角度出发, 高校舆情处理的手段与方式都比较单一, 面对网络舆情的引导工作常做得并不到位, 缺乏有效的应对策略。

(二) 引导理念滞后

新时代网络信息技术发展飞速, 社交媒体平台也趋于多元化, 信息传播速度比以往增速不少且传播范围遍布全国乃至世界, 在短时间内比较容易酝酿并爆发大规模的网络舆情危机, 高校舆情引导变得更加复杂。舆情引导者的理念会对舆情引导方式以及舆情处理的有效性造成直接影响, 科学化与合理化的引导理念对于舆情危机得以妥善处理至关重要。当高校面临突发性且影响深远的网络舆情时, 其大多是难以适应网络时代的发展, 对网络舆情基本处于深度恐惧的态度。具体来说, 部分高校在舆情引导上没有顺应时代发展, 转变舆情引导思维, 仍在沿用传统的自上而下管理手段, 采取删除评论或发帖等简单粗暴的解决策略, 企图通过这种方式遏制事态的蔓延与发展, 但从实践看来, 这种方式效果往往不佳。另有部分高校则选择逃避的策略, 具体来说就是这部分高校通常屏蔽负面信息, 通过不回应、不关注等方式冷处理事件, 对舆情危机采取回避态度。虽然这两种方式在短期内可能会抑制舆情扩散, 但问题的根源并没有得以解决, 甚至舆情可能会加大反扑再次激化矛盾, 引发更多关注与讨论。

(三) 引导效果欠佳

新时代网络舆情的引导需要付出更多的人力、物力或财力,

对于不同情况下的舆情需要采用差异化的应对措施。时代的飞速发展推动了网络舆情的演变，高校若缺乏有效的应对机制难以实现对网络舆情的引导。高校网络舆情的引导成效与监督、预警、响应等多个环节休戚相关，这些环节的完善完成都会直接影响网络舆情的引导和处理。通常这些环节需要有详细的规章制度、流程规划以及相应的工作人员。部分高校在舆情爆发时缺乏系统化的处理流程，只能仓促应对最后常陷入被动局面；而另有一部分高校虽已经对一些环节设计得比较完善，如建立舆情监测平台或制定了相应的应急预案，但这部分学校始终缺乏一套完整的应对模式，导致尽管已经有了引导措施但难以施展开来，从而大幅降低引导效果。高校网络舆情的形成受到多重因素的影响，且其涉及的主体人物往往备受关注，因此高校舆情引导者如何构建高效的网络舆情引导模式，以提升引导成效已成为高校亟待解决的关键问题。

三、新时代高校网络舆情的引导模式的构建

（一）构建完善的组织架构与应对机制

高校组织架构涵盖学生管理、学生与行政等层面，其中行政与教学系统涉及的人员多为教师。教师通常会受到学校规章制度的限制。相比之下，学生群体比较庞大且分散于不同院系，他们的行为与言语相对教师更自由，在网络空间中活跃度高，表达欲强烈，通常是高校网络舆情的主要发起者和参与者。此外，学生的价值观在此阶段尚未完全确立，他们安全意识比较薄弱，属于高校舆情监测与引导的重点关注对象。

面对复杂多变的网络舆情，高校应建立专门的网络舆情管理组织，实施全方位监督与引导。具体来说，高校要从顶层设计出发，统筹规划人员配置、资源调配、部门协同、技术支撑等，并建立健全相关制度。根据舆情发展的不同阶段，高校可分别设立日常管理组织与紧急应对组织，即在日常情况下保持对网络舆情的监测与关注，又能及时筛选舆论动态，捕捉舆情发展的苗头以便早期预警，为迅速处理舆情事件、引导舆情走向奠定基础。此外，除在校级层面建立舆情管理组织外，各院系也应设立舆情引导组织，一方面高校要对内部进行筛查与管理加强对院系师生的教育与管理；另一方面与校级舆情管理人员对接，协同合作，为舆情引导提供支撑。

（二）健全舆情管理制度

网络舆情的引导需要完善的舆情管理制度才能高效有序地开展，若仅凭临时应对措施，会难以有效地应对突发舆情事件。高校应当未雨绸缪防患于未然，秉持预防为主的原则，提前布局做好舆情风险防范工作。例如，高校可制定网络信息安全制度、舆情管理制度及应急制度等，并借助校内开展开学教育、安全教育时进行宣传，加强对师生的日常教育管理，引导他们能够客观理性看待网络舆情，营造健康的校园舆情氛围，从而降低高校舆情危机发生的可能性。

网络舆情通常突发性强且发展迅速，因此高校建立舆情监测制度十分重要。高校需要密切关注舆情变化，占据主动引导地位，竭力遏制舆情扩散。同时，高校还应当构建网络舆情应急管理制度并明确应急组织的人员架构、职责划分以及应急流程等，以便在遇到紧急情况下的舆情时能临危不乱，加快应急响应速度，及时发声并回应公众关切，占据舆情地主导权。此外，为进一步处理网络舆情，高校还可以在舆情管理或应急制度中，根据舆情事件的类型、性质、影响范围及涉事群体等因素划分不同危险等级，并针对不同等级制定相应应对措施以便于监测人员准确预警，采取适宜行动。

（三）加强舆情管理与引导队伍建设

高校网络舆情引导工作需要专业化、高水平的舆情引导队伍作为支撑。舆情引导人员在舆情事件处理中占据中心地位，他们需要依据舆情管理制度执行工作，在遇到突发舆情事件时要采取相应的措施，可以说他们的专业素养直接决定引导工作的成效。高校在构建网络舆情专业化引导队伍时需要多方力量的援助，例如学校的管理层、教师、技术人员等以及一些权威媒体，构建校园内外联动的合作格局。同时，高校也要对舆情引导人员进行专业培训，提升他们的专业知识与引导技能，促使他们掌握舆情信息收集、监测与分析技术，打造一支高质量的舆情引导队伍。

此外，高校还要注意在日常管理中，通过辅导员、思政教师等专业教师加强学生的思想政治教育，引导学生理性使用网络，面对网络热点新闻时能保持理性、客观的态度，促使学生自觉遵守网络规范。同时，高校还要加强网络平台与官方媒体账号建设，充分利用主流媒体平台，如微博、抖音等，主动关注并回应与本校有关的舆情，占据舆论制高点。高校还可以培养网络发言人队伍，在舆情危机发生时传达学校官方立场，反驳不实与片面言论，壮大正面声音，有效引导舆论走向。

（四）强化高校舆情信息处理能力

舆情的发展本质上是信息的汇聚与扩散，因此，网络舆情引导的核心在于信息的处理，即高校既要及时处理信息，又要有效传播正面信息，同时还要遏制与学校有关的负面信息。也就是说舆情引导的最佳策略局势要坚实信息公开并及时回应。

但是在实际生活中，部分高校在处理网络舆情时，要么对舆情信息不予回应，导致不实信息肆意传播，对学校自身产生恶劣影响；要么采用通过删帖、禁言等方式强行舆情的处理，反而激起社会各界人士的各种猜测与不参考文献选取 24.3 月之前并且是 5 年内。

因此，高校在舆情事件中要积极与公众展开沟通，明确表明学校的立场、迅速地发布回应信息，尽早回应以稳定公众情绪，引导舆论向积极方向发展。另外，高校在处理舆情信息时要确保信息的公开性、透明度、真实性，直面公众的质疑，澄清虚假信息。此外，高校在日常运营中应拓宽信息沟通渠道构建线上线下均畅通的沟通渠道，便于收集各界的意见，并对提出的意见迅速处理并给予反馈，从根本上降低舆情风险。

四、结束语

新时代背景下，高校能否妥善地处理并引导网络舆情危机是检验高校管理水平的重要标准。随着新媒体时代的到来，网络信息传播的速度更快，渠道变得更多元，高校网络舆论事件的发生也愈加增多。为此，高校需要适应新时代的变化，综合运用多种手段，主动承担起网络舆情引导的责任，确保学校的和谐稳定。

参考文献：

- [1] 李雨哲, 伍杏子, 韦欣雨. 新媒体背景下高校网络舆情特征与引导策略 [J]. 记者摇篮, 2024 (09): 60-62.
- [2] 袁瑞君, 谢静娴, 李刚. 新媒体时代高校学生网络舆情治理研究 [J]. 公关世界, 2024 (15): 21-23.
- [3] 黄冬梅, 陈燕. 思政视域下高校网络舆情引导能力提升路径 [J]. 传媒论坛, 2024, 7 (14): 114-117.
- [4] 胡冀川, 包鞠萌. 高校大学生网络舆情引导与应对探析 [J]. 国际公关, 2023 (24): 164-166.
- [5] 胡承波, 赫健. 网络舆情视域下优化高校思政教育的路径 [J]. 辽宁开放大学学报, 2023 (04): 62-65.
- [6] 王思凤, 方层层. 网络舆情对高职学生价值观的影响及应对策略 [J]. 甘肃教育研究, 2023 (12): 22-25.