

新媒体时代高校网络舆情应对策略研究

潘杰

电子科技大学中山学院

DOI:10.12238/er.v8i7.6268

[摘要] 在互联网技术飞速发展的当下, 新媒体这一依托于先进科技支撑体系的媒体形态正逐渐渗透至公众的日常生活与学习工作中。大众通过多种多样的网络媒介表达自身想法与诉求从而得到反馈, 这为网络舆情创造了机会。高校网络舆情正在影响学生的思想认识、处事态度与价值观念, 基于新媒体背景下高校网络舆情面临的应对制度、学生判断能力、舆情队伍专业性等方面带来的挑战, 采取疏通问题反馈渠道、提升学生网络素养、提升队伍专业水平等策略, 加强学生思想政治教育, 坚持以立德树人作为高校教育的根本任务。

[关键词] 新媒体; 网络舆情; 思想政治教育

中图分类号: G41 文献标识码: A

Research on Coping Strategies of Internet Public Opinion in Colleges and Universities in the New Media Era

Pan Jie

Zhongshan College, University of Electronic Science and Technology of China

Abstract: With the rapid development of Internet technology, new media, a media form supported by advanced science and technology, is gradually infiltrating into the daily life and study of the public. The public expresses their thoughts and demands through various online media, thus getting feedback, which creates opportunities for online public opinion. Internet public opinion in colleges and universities is affecting students' ideological understanding, attitude and values. Based on the challenges brought by the coping system, students' judgment ability and the professionalism of the public opinion team in colleges and universities under the background of new media, we should adopt strategies such as unblocking the feedback channels, improving students' network literacy and improving the professional level of the team, strengthen students' ideological and political education, and adhere to the basic task of college education.

Keywords: new media; Internet public opinion; ideological and political education

1 前言

新媒体时代的到来推动社会文明的迅速发展。移动互联网、社交媒体与短视频平台在社会上的广泛使用, 打破了传统时代信息传播的时空壁垒。通过互联网实现教育的普及、文化的交流、社会话题的参与, 社会各产业的协作效率得到了有效的提升。与此同时, 网络舆情也随之衍生, 既为高校建设提供了便利, 也为高校负面影响疏导带来了挑战, 高校更需要加强对如何开展网络文化育人、思想政治教育的思考。

2 新媒体与网络舆情概述

2.1 高校网络舆情的内涵

网络舆情是指在互联网上流行的对社会问题不同看法的网络舆论, 是社会舆论的一种表现形式, 是通过互联网传播的公众对现实生活中某些热点、焦点问题所持的有较强影响力、倾向性的言论和观点。网络舆论则是将互联网作为载体, 以事件作为核心, 各种思想认知、价值判断、情绪表达等多元化的集合。

高校网络舆情是指大学生在一定时间内, 对于社会热点事件、校内突发事件、学生自身权益相关事件等话题, 通过朋友圈、小红书、抖音等网络媒介, 表达具有倾向性的观点、态度、情绪的总和。当代大学生成长于网络迅速发展的今天, 习惯于通过网络开展社交、话题讨论。伴随着新媒体社交“零成本”的特点, 网络成为快速获取信息和发表言论的主要渠道之一, 越来越多的学生喜欢通过网络表达或发泄自身情绪。

2.2 新媒体时代高校网络舆情特点

新媒体是依托新的技术支撑体系出现的媒体形态。新媒体诞生后, 媒介传播的形态也随之发生了翻天覆地的变化。在新媒体时代, 高校网络舆情也随之表现出以下特点。

2.2.1 传播速度快

梁源在《网络舆情视域下大学生网络素养提升研究》中进行的一项研究表明, 在每日上网时间超过4小时的大学生中, 有一半以上时长会在网上浏览一些短视频^[1]。这表明, 大学生将更多的时间精力放在互联网上, 该类方式拓宽了学

生获取信息的渠道,同时信息通过此类媒介迅速传播,可以迅速、大量地覆盖学生群体的受众,甚至传播超出校园范围,引发社会的关注。舆情能够在短时间内呈裂变式扩散,这也体现了高校网络舆情传播的即时性、广泛性特点。

2.2.2 情绪化表达

正向积极的网络参与及互动可以加强网络文化建设,推动舆论的健康发展。反之,负面消极的网络参与及互动,将会对高校产生负面、深远影响,也会影响校园网络舆情环境的良性发展。高校网络舆情事件的发生,一部分是关于社会热点事件的讨论;另一部分是关于学校教学管理、后勤服务等问题反映。这些事件的反映往往带有强烈的情感色彩,容易引发共鸣或对立。部分言论可能趋于极端,导致舆情升级,对高校产生巨大的负面影响。

2.2.3 控制难度大

大学生在校园里学习生活,缺乏一定的社会经验,思想观念还没有完全成熟。高校网络舆情一旦发生,学生伴随着一定的从众心理,关于话题的表达及情绪的输出将在网络上迅速、广泛地传播。其中,非理性的声音将形成具有一定影响力的舆情,强化“一边倒”的观点。舆情发酵的速度及覆盖面将加大高校网络舆情监控与处置的难度。

3 新媒体背景下高校网络舆情面临的挑战

3.1 高校舆情应对制度有待完善

随着互联网的高速发展,为大学生发表言论提供了更加便利的条件,也为高校的网络舆情应对带来了巨大的挑战。目前,很多高校在做舆情预警时是通过辅导员或学生干部搜集热门信息,大部分都依靠自身的敏感度对信息进行研判。与此同时,在网络舆情发生时,往往秉持“堵大于疏”态度,第一时间通过辅导员或者有学生工作经验的领导与学生面对面沟通,以使事件得到平息。缺乏系统地应对处理机制,部门之间的协作联动也仅停留在将处理结果同步的阶段。以此导致相关问题的反馈不够透明公开,造成舆情数量不降反增、成效不理想局面。

此外,大学生追赶时代发展的步伐,熟练使用各种智能app,注册账号,发布动态。这也为高校舆情监管加大了难度,很难追踪信息来源以高效解决处理。迫使高校也要紧跟互联网发展的速度,改良技术,提升大数据分析能力以及人工智能的使用,将高校舆情应对机制向智能化、系统化发展,适应时代要求。

3.2 大学生判断能力有待提升

在新媒体时代,信息传播的速度和广度达到了前所未有的水平。大学生作为各类软件的主要使用群体,每天都面临着大量的信息冲击。大学生虽然接触信息的渠道广泛,但缺乏足够的信息筛选和鉴别能力,容易受到虚假信息、谣言和

片面观点的误导,在不了解事件全貌时,断章取义。伴随着从众心理的影响,并在网络上传播所见所闻所感^[2]。

大学生在新媒体时代更容易受到情绪化表达的影响。许多网络内容为了吸引眼球,往往采用夸张、煽动性的语言,容易引发情绪共鸣。大学生在情感驱动下,可能会忽略理性思考,做出不理智的判断或行为。例如,一些社会热点事件在网络上发酵时,大学生往往容易受到情绪化言论的裹挟,盲目站队或发表过激言论,而缺乏独立思考和冷静分析的能力。因此,避免使学生陷入“信息茧房”,在日常学习生活中,大学生辨别是非、分析问题的角度也应提高。增强理性思考与批判性思维的能力,只有这样,才能在新媒体时代中使大学生保持清醒的头脑,做出正确的判断和选择,保持客观准确看法。

3.3 舆情队伍专业性有待提高

当下,大部分高校的网络舆情队伍专业性不强。网络舆情管理涉及传播学、心理学、社会学、信息技术等多个学科领域,要求从业人员具备跨学科的知识背景和综合分析能力。然而,目前许多高校的舆情工作人员缺乏系统的专业培训,对舆情传播规律、舆论引导技巧、危机公关策略等核心知识的掌握不够深入,导致在实际工作中难以科学预判舆情发展趋势,也无法制定有效的应对方案。

此外,很多舆情处理以经验之谈作为参考,舆情管理是一项实践性很强的工作,需要队伍成员具备丰富的实战经验和灵活的应变能力。然而,舆情队伍缺乏应对复杂舆情事件的实践经验,因经验不足而无法迅速制定有效的应对策略,甚至可能因处理不当而引发次生舆情。只有建设一支高素质、专业化的舆情队伍,高校才能在新媒体时代有效应对复杂多变的网络舆情,维护校园稳定和声誉。如何去搭建案例共享平台,如何给予舆情队伍技术赋能则对高校提出了更高要求。

4 新媒体背景下高校网络舆情应对策略

4.1 疏通问题反馈渠道,完善舆情处理机制

高校大学生将网络平台作为表达情绪、反馈问题的场地,试图通过舆论发酵,扩大影响力,快速解决问题。同时,被从众心理影响,越来越多的学生认为通过该渠道可以高效满足自身要求。基于此,高校应抢占新媒体主阵地,引导主流意识形态。

4.1.1 建立舆情研判与预警机制。在大数据背景下,将高校的信息中心、宣传部门、学生处、后勤处、保卫处等多部门联动,合力制定预警机制。在舆情初现端倪时,全校各部门协作,迅速对其严重性进行研判,确定舆情等级,针对不同等级采用不同处理机制。

4.1.2 构建“学校-学院-班级-宿舍”四级反馈机制。在日常学习生活中,摸排、掌握学生思想动向,引导学生正确

反馈问题。针对日常事务及校园问题，通过宿舍、班级、学院、学校逐级反馈，同时加强各部门之间联动，高效解决问题，加深学生对学校的信任度，增强学生的归属感，从源头上避免舆情的产生。

4.1.3 培养正向意见领袖。在日常的思想政治教育中，学生党员、学生骨干在学生群体中具备一定的模范作用。应当培养其朋辈引领作用，通过朋友圈、微博、小红书等平台发现舆情、面对舆情时，应勇于发声、给予正面引导，提升思想政治教育在日常工作中的渗透能力。

4.2 提升学生网络素养，加强网络文化育人

高校网络舆情的发生，与学生的思想政治水平密切联系。习近平总书记在2023年5月中央政治局第五次集体学习时指出，网络已成为广大青少年学习生活的重要空间，要提高网络育人能力，扎实做好互联网时代的学校思想政治工作和意识形态工作^[3]。因此，加强高校学生思想政治教育可作为应对网络舆情的有效途径。

4.2.1 开设网络教育课程。在当下加强高校学风建设的基础上，将网络素养课程与思政课程资源相结合。通过课程系统讲解让学生明确网络道德、网络素养内容，引导学生具备健康的道德观念，以此加强学生思想政治教育^[4]。

4.2.2 第二课堂多形式宣传。辅导员队伍作为高校学生工作与学生联系最为密切的群体，在日常更加了解学生所思所想，思想引领效果更为直观。可以通过开展主题班会、团日活动及讲座等形式为同学们分享案例，引导学生正确表达观点、强化道德意识、规范自身言行。网络并非法外之地，要学会明是非，正确行使参与权、知情权、表达权。

4.2.3 建立网络教育心理咨询室。基于目前高校网络舆情发生的现状，部分网络舆情内容围绕学生对在校生活、教学、后勤保障等方面的不满，但却胆怯于“面对面”解决的情境，借助网络匿名使事件发酵以达到目的。通过专业老师定期给予咨询与辅导，为这部分同学排忧解难，引导其正确表达自身想法，选择更有效的途径解决问题；同时，依托网络对学生开展心理健康教育，将道德素养内化于心，巩固网络文化育人建设。

4.3 加强舆情队伍培养，提升队伍专业水平

许多高校在出现舆情时，第一时间联系辅导员，由辅导员同学生谈心谈话处理舆情事件。处理经验丰富的辅导员更能迅速、灵活地应对，而缺乏经验的辅导员则需通过多次舆情处理累积经验，以此加强应对能力。因此，培养专业化的网络舆情处理队伍，能够有利于应对网络舆情事件，推进思

想政治教育工作落地。

4.3.1 组建专业化队伍。面对高校舆情处理队伍规模较小、缺乏思想政治素质高及具有丰富的舆情应对经验的专职人员、处理事件时技巧薄弱等问题，应扩大队伍，将思想政治教育工作者、信息中心工作人员、宣传部门、保卫处、后勤处等部门联合起来组建队伍，为其开展专业培训，提升谈话技巧、培养舆情处理能力。

4.3.2 邀请专家组织座谈会。在处理网络舆情问题时，很容易因为缺乏经验无法有效缓解舆情对高校的压力。通过邀请具有丰富网络舆情处理经验的专家，组织舆情处理队伍工作人员参与到座谈中，分享案例，给予指导，系统性学习处理方法，加强舆情处理能力。

4.3.3 完善激励和保障机制。网络舆情处理工作应当定期进行总结，对于能够准确分析研判、处理得当的个人或团队给予相应奖励。激发教师群体在开展网络舆情摸排工作时的敏感度，同时激发专业队伍在应对网络舆情时的能动性与积极性。

5 结语

综上所述，在高校目前所处的复杂网络环境，虽为网络舆情应对带来了一定的挑战，但也为构建良好的网络生态环境提供了机会。通过疏通问题反馈渠道、完善舆情处理机制，打造透明、公开、高校的沟通环境；通过提升学生网络素养、加强网络文化育人，提供思想政治教育的培养渠道；通过加强舆情队伍培养、提升队伍专业水平，建设高质量教师队伍。大学生是有理想、有道德、有文化、有纪律的青年群体，贯彻落实高校立德树人的根本任务，加强思想政治教育，才能更好地发扬大学生的良好品质，为社会培养高质量人才。

【参考文献】

[1] 万琰, 何慧玲. 新媒体时代高校网络舆情的传播特征及管理对策分析[J]. 新闻研究导刊, 2024, 15(4): 82-85.

[2] 白玉玲. 全媒体时代高校应对网络舆情的策略研究——以某大学喊楼事件为例[J]. 厦门城市职业学院学报, 2021, 23(1): 13-17.

[3] 习近平. 扎实推动教育强国建设[J]. 求是, 2023(18): 4-9.

[4] 黄欣. 高校网络舆情引导与校园网络文化建设研究[J]. 长春大学学报, 2024, 34(10): 64-66, 70.

作者简介:

潘杰(1995.11-), 男, 汉族, 内蒙古巴彦淖尔人, 硕士研究生, 助教, 研究方向为思想政治教育。