

# 民办高校网络舆情引导与应对初探

董恩惠 顾小花

(钟山职业技术学院, 江苏 南京 210000)

**摘要:**随着网络媒体的飞速发展,近年来高校网络舆情越来越受到社会及高校的关注与重视。高校网络舆情的引导与应对对于民办高校维持校园环境平稳安定的重要性不言而喻,一旦发生网络舆情危机,对于民办高校的管理将是一次巨大的挑战,更有甚者会引起民办高校的办学危机,因此,各民办高校对于网络舆情管理都应高度重视。本文就当下社会现状,通过调研及文献研究对于民办高校网络舆情的引导方式、引导内容存在的不足与挑战进行分析,对民办高校网络舆情的应对策略进行了研究与探讨。希望本文能够为民办高校对于高校网络舆情危机以后的引导与策略提供一定的参考意义。

**关键词:**民办高校;网络舆情;舆情应对

高校网络舆情是高校师生群体借助网络对感兴趣的或与利益相关的社会事件和公共事件所表达的情绪、态度、意愿和意见的总和。根据2022年第49次中国互联网络发展状况统计报告指出:截至2021年12月,我国网民规模达10.32亿,较2020年12月增长4296万,较2020年12月提升2.6个百分点。随着网络的迅速发展,网络更新快、参与门槛低等特点使得人们对网络信息的易得性持续增加,这也就意味着网络新闻会越来越快的被人们知晓,并且与传统媒体相比,当下的网络媒体使人们不光对于时事新闻更快知晓,更是可以随时参与其中发表自己的意见与看法。网站、微博、B站、短视频、微信等平台已经取代曾经的报纸、广播、电视等成为人们获得新闻信息的主要途径,人们不仅获得网络信息的速度更快,而且对于网络信息的参与度也明显增加。如今随着网络覆盖率的增加,随着网民数量的增加,民办高校如何引导与应对网络舆情显得极为重要,尤其是针对涉世未深,思想仍不够成熟,价值观仍需引导的大学生群体的舆情引导与应对。

## 一、民办高校网络舆情引导面临的挑战与不足

随着媒体技术的飞速变革,各式各样新兴的网络平台令人应接不暇,网络舆情的现状也随之呈现出多元化及多变化。根据麦克唐纳的“后真相”时代的理论,在如今快捷便利的社交平台中,人们更加注重自身情感与个人感受,而非客观事实。因此,在一则网络信息爆发后,往往情绪与认知相较真相与客观更能影响这则舆论事件的走向。这就是在许多新闻事件发生后,人们基于新闻事件的消极情绪高涨,甚至民愤异常,即使有时人民只是了解事件的某一面或基于不实的信息报道,而非关注到该新闻事件的全貌及真相,在新闻事件引发的舆情浪潮中,有些不法分子甚至借此机会扭曲事实,制造虚假信息,或者以偏概全有意引发舆情危机以博得眼球,吸引关注。基于这样的现实背景,民办高校对于舆情应当高度重视,需要更加关注如何引导舆情的方式与方法,网络舆情的引导仍旧面临一定的挑战与不足。

### (一)民办高校网络舆情引导面临的挑战

新媒体时代,信息来源更加多元化,人人都可以成为信息的发布者,同时人们也更加容易在社交平台发表自己的意见与看法。在调查中,27.5%的学生表示校园网络舆情经常发生;网络舆情产生后,大学生群体具有较强的参与意识,39.2%的学生表示比较关注并会一直跟进,7.8%的学生表示非常关注且会积极参与互动转发。但是正因为网络信息发布的易得性,信息发布者的素

养各不相同,目的各不相同,所以网络信息的真实性和可靠性有待考证。由于网络信息的发布门槛低,有时那些不确定性的信息、不可靠的信息,也同样可以在短时间内引发网络舆情。在民办高校的学生群体中不乏那些对新闻的真相不了解全貌,但喜欢在社交媒体中发表言论的学生,而大多数学生群体的价值观尚未形成,容易受所见所听言论的影响,并且学生群体也容易在从众心理的影响下,产生人云亦云的言论浪潮。这样的状况往往也给民办高校的网络舆情治理造成了一定的挑战,如何在不当的消极言论浪潮中进行引导,将网络舆情引向积极面,成了重中之重。

由于网络信息发布门槛低,如果此时网络监管不到位,那么有心之人的虚假信息便会引发不必要的网络舆情危机,造成不必要的损失。当下的网络环境往往存在一些不实信息需要官方媒体发布平台进行辟谣与澄清,这样鱼龙混杂,真假难辨的信息潮,也给我们民办高校网络舆情处理带来了极大的挑战。高校网络舆情的主体是大学生群体,这个群体有其特殊的心理属性,他们往往处在价值观建立与形成的时期,同辈的影响力在大学生群体中的影响力相较父母、教师等群体更加重要。并且,高校的大学生群体涉世未深,对于真伪难辨的网络信息缺乏求真的心态和辩证的态度,容易受网络信息的影响,引发消极情绪。而民办高校的大学生群体往往更加需要正面的网络舆情的引导,在这样的现实大背景下,为民办高校处理网络舆情带来了极大的挑战。

### (二)民办高校网络舆情引导存在的不足

#### 1. 未设立专有监管部门

由于许多民办高校未设立处理有关网络舆情的专有部门,往往在民办高校网络舆情爆发后,才被动地召集行政人员对舆情危机进行处理,这样的现实状况就给高校网络舆情的处理带来了极大的弊端。一方面如果没有设立专门的监管部门,那么网络舆情危机爆发往往便难以预料,民办高校便无法对网络舆情进行提前预测,也无法对于网络舆情的形势走向进行评估,因为没有专有部门对舆情的发生、发展进行全方面的研究和分析,更无法全天候对高校网络舆情进行监管和跟踪,所以往往在高校网络舆情爆发后,会使高校网络舆情处理人员一时间手足无措;另一方面则是网络舆情危机爆发后,如果没有专门的监管部门便很难在随时可能爆发的网络舆情危机来临时,第一时间进行有效处理。所谓凡事预则立不预则废,无法提前有所预备,那么难免在网络舆情发生后会出现被动“补救”的情况,事后补救的效果与提前预备相比,效果往往不尽如人意。临时组建的工作小组,又不一定是长期从事相关高校网络舆情处理的有经验人员,对于网络舆情的引导效果可想而知。

#### 2. 相关工作人员缺乏专业性

部分民办高校的相关工作人员未经过专业训练,缺乏基本的处理高校网络舆情的能力与素养,对于舆情的发生与发展缺乏敏感度,对于可能引起舆情危机的事件缺乏及时准确地把握,对于学生群体在舆情事件的情感以及心理未能够及时地予以重视,甚至对于舆情发酵期的学生诉求未能及时关注,因此通常没能够在舆情发酵期及时予以正确地引导,错过处理舆情的最佳时机。并且,由于缺乏处理网络舆情的专业能力,往往在处理高校网络舆情时,容易使用错误的引导方式,不仅无法在网络舆情爆发后,难以做

出及时有效的引导与应对,可能还会造成更大的舆情危机。同时,相关工作人员缺乏相关处置经验,在网络舆情的回应内容上容易比较空泛,偏重管理,而缺乏与学生群体的情感交流与沟通,不仅没有起到积极引导的作用,反而还会降低学校在学生心目中的公信力。

### 3. 引导方式缺乏科学性

在民办高校网络舆情的发展中,舆情发酵阶段如何引导对于网络舆情事件整体影响的好坏显得更加重要。在舆情开始发酵的初期,个别民办高校在舆情发生后一味采取的策略便是“堵”,而非“引”,简单的将引发网络舆情的信息进行删帖,并不重视学生的心理需求,也不重视与学生的沟通,这种直接粗暴的处理方式反而最终使得学生的情绪更加消极,甚至引起公愤,造成更大的网络舆情危机。可见,民办高校若在舆情发生后,对舆情发现不及时或处理不当都会激化学生消极情绪,也为那些见缝插针的谣言提供培育的温室。一味封堵绝不是良策,正确的引导才会降低舆情的热度,甚至将舆情引至积极正面。

## 二、民办高校网络舆情应对策略

### (一) 加强民办高校网络舆情处理能力

#### 1. 处置队伍专业化

组建民办高校网络工作领导小组,明确小组各成员职责,建立可操作性强、严谨规范的舆情危机应对标准化程序。培养民办高校处置队伍对舆情的研判能力,能够敏锐地捕捉到可能存在的危机,做好预判和分析。在日常管理过程中,重视民办高校处置队伍专业性的培养,做到专人专事,精准处置,不仅发挥处置人员的专业特长,同时也要挖掘和发挥的优势作用。尤其是辅导员、班级干部及寝室联络员,他们身为扎根于学生一线的群体,对于学生的心理动态往往能够最准确,同时也最快速的知晓,对于网络舆情的苗头以及发展态势往往也能够更准确地掌握。

#### 2. 处理速度预先化

提升民办高校网络舆情处理人员的专业能力,增加网络舆情的敏感度,提升针对网络舆情的预测及预警能力。提升对网络舆情的研判能力,及早发现危机苗头,及早预警,舆情研判应当抓住五个关键点:舆情焦点、舆情兴奋点、舆情波动点、舆情重点、舆情诱发点,根据舆情形成与发展的特点,将舆情的隐患“扼杀”在摇篮状态。不仅如此,高校还要抓住发声主动权,第一时间掌握舆情发展动态,预测舆情发展趋势,争当网络舆情的第一定义人,以防各类不实信息、小道信息,甚至是虚假信息频发,对民办高校网络舆情治理造成更大的危机。

#### 3. 处理方式科学化

高校网络舆情危机爆发后,管理人员不仅要及时有效地对其进行引导与处理,处理的方式方法上更要科学有效。在处理网络舆情的言语表达上,应更多考虑学生受众心理,使用“官话”“假话”或者“套路”不仅无法起到引导网络舆情的作用,还会引发学生反感等消极情绪。因此,相关工作人员在处理网络舆情危机时,应该把握学生心理动态,了解学生意愿,通过切合学生心理的方式,以开放沟通的心态对网络舆情进行恰当回应与有效引导,采取符合学生心态的习惯性表达方式去引导舆情走向,不仅要基于事实,尊重事实,追求事实,更要有温度,有人情味,增加学生群体的认同。

### (二) 建立与健全高校网络舆情应对的长效机制

应对突发网络舆情危机,需要高校在短期内迅速应对,但许多民办高校因为没有应对的长效机制,没有应急预案,通常在突发网络舆情危机爆发后,便陷入被动局面。民办高校应当高度重视网络舆情工作,建立与健全应对网络舆情危机的一套长效工作

机制,并且制定各种等级危机的应急预案,使网络舆情危机爆发时,相关工作人员有章可循,不至于手足无措。

各民办高校作为传递思想的信息传播者,应当坚定政治立场,应当弘扬正能量,为更好地营造高校网络环境竭尽全力。同时,各民办高校应当在网络舆情危机应对长效机制建立的基础上,明确分工,明确工作职责,当网络舆情爆发后,有相关部门、相关工作人员可以立即予以有效的且正确的应对。

#### 1. 加强媒体平台优化管理

为了管理好校园网络环境,维护好校园文化宣传阵地,营造乐观向上,积极正面的网络舆论环境,民办高校应积极加强对于校园网络环境的管理,加强对于校园媒体平台的优化。对于二级学院、学生会等学生组织、广大学生群众团体以及一切可以以学校身份开通的媒体平台,例如网站、微信公众号、短视频、微博、QQ等,都应进行审核与备案,执行“谁的阵地谁负责”的原则,严格落实责任到位,并严格规范管理。同时,民办高校要不断加强对于本校新媒体阵地的建设,对媒介发声进行统一集中管理,进行全方位积极引导,大力维护学校的办学形象和社会声誉。加强师生员工网络媒体使用习惯的培养,引导师生员工树立正确的网络观念,养成良好的网络行为。

#### 2. 提升信息技术应用能力

部分民办高校目前的信息管理技术力量仍相对较为薄弱,为了更好地优化媒体平台的管理方式,提升民办高校网络舆情的监测与管理能力,各民办可以增加软件资源的投入,采购或定制一批更加现代化的高校网络舆情监控分析系统,使网络舆情在舆情危机仍旧处在萌芽状态时便能够得到及时的预警提醒。做好网络信息技术的更新换代,将网络舆情处理相关工作从人工转向智能化,使预警、研判、分析、处理更加便捷与智能。

## 三、结语

随着互联网的飞速发展及信息现代化,几乎人人都会受网络舆情的影响,网络信息的推送速度越来越快速,人们不出家门便可以获取世界各地的新闻信息。相较传统媒介,现阶段的网民甚至可以直接或间接地参与到网络事件中发表自己的观点和意见。在这样的信息飞速发展的现状下,社会网络舆情的研究显得十分重要,高校网络舆情研究也成为重要的研究阵地。大学生群体作为高校网络舆情的受众,有着特殊的整体性特点,比如在三观正在形成与建立的阶段,高校大学生普遍缺乏成熟的心智能够对网络上真真假假的信息进行辩证与客观的看待,容易受从众心理的影响,容易被不实信息左右思想,这也成是高校网络舆情研究如此重要的原因。我国对于民办高校的规范化、体系化管理也十分重视,民办高校的网络舆情引导与应对依旧存在着许多不足与挑战,为了维护社会的稳定和谐,为了更好地规范与提升民办高校的办学质量,民办高校的网络舆情治理水平仍旧有待提升,治理能力有待加强。

### 参考文献:

- [1] 赵晓阳. 高校网络舆情应对机制研究 [D]. 沈阳工业大学, 2017.
- [2] 陈志刚, 王晓红. 高校网络舆情发展趋势与治理研究——基于南京地区高校的实证分析 [J]. 现代职业教育, 2021 (41): 26-27.
- [3] 喻国明, 李彪. 社交网络时代的舆情管理 [M]. 江苏人民出版社, 2015.