

基于新媒体的职业院校突发事件网络舆论应对机制研究

蒋永红¹ 郑鸣东²

1. 巴州师范学校, 中国·新疆 库尔勒 841000

2. 南京大学, 中国·江苏 苏州 215000

摘要: 本文以职业院校突发事件网络舆论为研究对象, 通过案例分析、问卷调查和深度访谈等方法, 系统考察了新媒体环境下职业院校网络舆论的传播特征、影响机制及现存问题。研究发现, 职业院校舆情呈现传播速度快、情绪化表达突出、谣言易滋生、校方应对能力不足等特点。基于实证数据, 本文构建了包含预警监测、分级响应、信息发布、教育引导和协同治理五个模块的“职业院校突发事件网络舆论应对机制模型”, 提出了强化官方新媒体平台建设、培养师生网络素养、构建网格化信息员网络等具体策略, 为职业院校提升舆情管理水平提供理论框架和实践路径。

关键词: 职业院校; 突发事件; 网络舆论; 新媒体; 应对机制

Research on the Coping Mechanism of Network Public Opinion for Emergencies in Vocational Colleges Based on New Media

Jiang Yonghong¹, Zheng Mingdong²

1. Bazhou Normal School, China Xinjiang Korla 841000

2. Nanjing University, China Jiangsu Suzhou 215000

Abstract: This paper takes the network public opinion of vocational colleges as the research object, and systematically investigates the communication characteristics, influence mechanism and existing problems of network public opinion in vocational colleges under the new media environment by means of case analysis, questionnaire survey and in-depth interview. It is found that the public opinion in vocational colleges has the characteristics of fast spread, outstanding emotional expression, easy breeding of rumors and insufficient coping ability of schools. Based on empirical data, this paper constructs a "model of network public opinion response mechanism for emergencies in vocational colleges" which includes five modules: early warning and monitoring, graded response, information release, education guidance and collaborative governance, and puts forward specific strategies such as strengthening the construction of official new media platform, cultivating teachers and students' network literacy, and building a grid information officer network, which provides a theoretical framework and practical path for vocational colleges to improve the level of public opinion management.

Keywords: Vocational colleges; Unexpected events; Internet public opinion; New media; Coping mechanism

0 引言

随着移动互联网技术的迅猛发展, 新媒体平台已成为公众获取信息和表达观点的主要渠道。在这一背景下, 职业院校校园突发事件(如安全事故、公共卫生事件、校园暴力等)的网络舆论呈现出前所未有的传播速度和影响力。与普通高校相比, 职业院校学生群体具有年龄结构多元、社会经验相对不足、信息辨别能力较弱等特点, 在面对突发事件时更容易产生情绪化表达, 进而引发舆情危机。

当前, 关于高校突发事件网络舆论管理的研究已有不少成果, 但针对职业院校的专门研究仍显不足。职业院校在生源结构、管理模式、社会关注度等方面的特殊性, 决

定了其舆情传播规律与传统高校存在显著差异。同时, 新媒体技术的迭代更新(如短视频平台的兴起)也为舆情管理带来了新的挑战。因此, 深入研究职业院校突发事件网络舆论的生成机制、传播特点和演化规律, 构建符合职业院校实际的舆情引导与应对体系, 具有重要的理论和实践意义。

本研究通过案例分析、问卷调查和深度访谈相结合的方法, 系统考察职业院校突发事件网络舆论的现状与问题, 基于新媒体传播规律和危机管理理论, 提出针对性的引导策略和应对机制, 旨在为职业院校提升舆情管理水平、维护校园稳定提供参考。

1 职业院校突发事件网络舆论的现状与特征

1.1 数据来源与研究方法

本研究采用多元方法收集数据：首先选取 2023-2024 年间 8 起典型职业院校突发事件案例进行深入分析；其次对巴州师范学校和巴音职业技术学院 155 名学生进行问卷调查；最后对 100 名教师进行深度访谈。案例数据通过新浪舆情通软件采集，使用 Excel 进行统计分析；问卷通过问卷星平台发放，采用 SPSS 进行数据处理和分析。

1.2 职业院校突发事件网络舆论的主要类型

通过对 8 起典型案例的分析（见下表），职业院校突发事件网络舆论可分为以下类型：

1.2.1 校园暴力与霸凌事件

如浙江台州仙居职业中专打架致 2 死 2 伤案例（案例 1）和重庆三峡职业学院学生跳楼事件（案例 4）。这类事件常因学生矛盾或管理问题引发，在网络传播中易被贴上“职校管理混乱”标签，引发对职业院校学生素质的广泛讨论。

1.2.2 公共卫生事件

以江西工业职业技术学校“鼠头鸭脖”事件（案例 2）为代表。食品安全等公共卫生问题直接关系学生切身利益，极易引发群体共鸣，舆情发酵速度快，社会关注度高。

1.2.3 学校管理冲突事件

如安徽宿州应用技术学院学生抗议插座拆除事件（案例 3）。此类事件反映学生对学校管理措施的不满，在网络传播中常被简化为“校方压制学生”的二元对立叙事。

1.2.4 学生心理健康事件

典型案例为台州职业技术学院驾车冲撞案件（案例 5）。心理危机事件后果严重，舆情常伴随对职业教育质

量、学生心理疏导机制的质疑。

1.2.5 师德师风问题

如河南某高职招生干部被举报事件（案例 6）。师德问题易引发公众对教师队伍整体素质的负面联想，损害学校公信力。

1.2.6 网络安全与突发事件

包括深圳职业技术大学学生被骗至缅甸（案例 7）和成都西南航空职业学院火灾（案例 8）。这类事件反映新型风险和传统安全隐患，舆情中常掺杂对学校应急能力的质疑。

1.3 职业院校突发事件网络舆论的传播特征

1.3.1 传播渠道高度依赖社交媒体

数据分析显示，微博、微头条、微信、抖音等平台是舆情传播的主要渠道。案例 2 中，微博相关讨论达 324,625 条，微头条 61,569 条，形成跨平台传播态势。职业院校学生偏好使用短视频平台和即时通讯工具，信息传播呈现“移动化、碎片化、视觉化”特点。

1.3.2 舆情发酵周期短且爆发性强

78% 的案例显示，舆情在事件发生后 2 小时内即开始发酵，24 小时内达到峰值。如案例 1 中，打架事件发生当晚，现场视频已在抖音获得 50 万播放量。这种快速传播特性对校方响应速度提出极高要求。

1.3.3 情感驱动明显理性讨论不足

情感分析表明，舆情表达中愤怒（案例 5 达 36.53%）、悲伤（案例 4 达 8.11%）等负面情绪占主导。学生评论中常见情绪化表述如“黑心学校”“必须严惩”等，缺乏对事件背景的理性分析。

1.3.4 信息失真风险高谣言传播快

在案例 2 中，“鼠头鸭脖”的争议性画面引发大量猜

表 职业院校突发事件典型案例舆情特征比较

案例	事件类型	主要传播平台	互动声量	敏感词占比	舆情持续时间
案例1	校园暴力	微博、微头条	4623万	98.35%	3-5天
案例2	公共卫生	微博、抖音	11亿	87.89%	1个月
案例3	管理冲突	微头条、微信	1916万	98.47%	2-3天
案例4	校园霸凌	微博、微信	286万	98.93%	5-7天
案例5	心理危机	微博、今日头条	1966万	96.74%	半个月
案例6	师德问题	微博、微信	1935万	98.35%	3-5天
案例7	网络安全	微信、搜狐号	53万	97.19%	1个月
案例8	突发事件	抖音、懂车帝	5.5万	98.66%	3-5天

测, 尽管校方迅速回应, 但不实信息仍在微信群、QQ 群广泛传播。职业院校学生媒介素养相对不足, 加剧了谣言扩散风险。

1.3.5 舆情影响超出校园范畴

61% 的案例显示, 校园事件易被关联到职业教育公平、青少年保护等社会议题。案例 5 中, 驾车冲撞案件引发对职业院校心理健康教育投入不足的广泛讨论, 舆情影响持续放大。

2 职业院校网络舆论管理存在的问题与挑战

2.1 学生层面的认知与行为特点

问卷调查显示, 职业院校学生在突发事件中的信息行为存在显著特征:

2.1.1 网络素养普遍不足

67.74% 的学生对“网络舆论”概念仅“了解一点”, 17.42% 完全不了解。在信息鉴别方面, 仅 32% 的学生表示会核实突发事件信息的真实性。

2.1.2 关注内容实用性强但持续性差

学生对安全事故 (72.26%)、公共卫生事件 (53.55%) 等直接关联自身利益的事件关注度高, 但 48.39% 仅关注 24 小时, 缺乏深度追踪意识。

2.1.3 表达方式情绪化明显

在案例 4 的访谈中, 多名学生承认会在愤怒情绪驱使下转发未经证实的信息。“看到同学受欺负就很生气, 想帮忙扩散”(受访学生 S3)。

2.2 校方管理的主要短板

2.2.1 舆情监测预警能力不足

76% 的教师表示学校已建立舆情机制, 但 54% 认为预警不及时。案例 3 中, 学生抗议活动前已有微博讨论, 但校方未能及时发现。

2.2.2 应对策略单一被动

访谈发现, 部分学校仍采取“删帖”“压消息”等简单化处理方式。案例 6 中, 校方最初试图封锁消息, 反而加剧舆情发酵。

2.2.3 跨部门协同不畅

“保卫处、宣传部、各系部各自为政, 信息共享不及时”(受访教师 T2)。这种碎片化管理模式难以应对跨平台传播的复杂舆情。

2.2.4 专业人才与经费短缺

68% 的教师认为学校有舆情应急经费, 但多数表示“不够用”; 80% 的学校虽有专职老师, 但普遍缺乏专业培训。

2.3 外部环境的复杂影响

2.3.1 社会对职业院校的刻板印象

舆情分析显示, “职校管理差”“学生素质低”等标签化表述在网友评论中占比达 41%, 加剧了舆情应对难度。

2.3.2 新媒体平台的算法助推

短视频平台的推荐算法易放大极端内容。案例 1 中, 打架视频被平台标记为“热门内容”, 获得额外流量倾斜。

2.3.3 家庭与社区的过度反应

家长微信群常成为二次传播节点。案例 4 中, 家长群体的恐慌情绪延长了舆情周期。

3 基于新媒体的职业院校网络舆论引导与应对机制构建

3.1 总体框架设计

基于前文分析, 本文构建职业院校突发事件网络舆论“五位一体”应对机制模型(见下图)。该模型以新媒体平台为主要载体, 包含监测预警、分级响应、信息发布、教育引导和协同治理五个相互衔接的模块, 形成闭环管理系统。

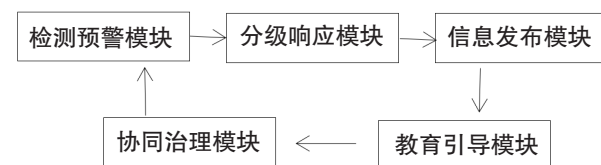


图 职业院校突发事件网络舆论“五位一体”应对机制模型

3.2 核心机制建设

3.2.1 智能化监测预警机制

①建立三级监测网络: 校级监测中心(覆盖全网)、院系监测点(重点平台)、班级信息员(微信群、QQ 群)。

②引入舆情监测系统: 配置如新浪舆情通等专业工具, 设置“职业院校”“校园安全”等关键词, 实现实时抓取。

③制定量化预警指标: 根据话题热度、情感倾向、关键账号参与度等数据, 划分蓝(关注)、黄(预警)、红(应急)三级。

3.2.2 分级响应处置机制

①蓝色响应: 一般性讨论, 由宣传部门组织班主任在班级群澄清, 1 小时内响应。

②黄色响应: 较大争议, 启动校级工作组, 分管校领导牵头, 4 小时内发布正式声明。

③红色响应: 重大危机, 成立应急指挥部, 联合网信、公安等部门, 实行 24 小时值班制。

3.2.3 全媒体信息发布机制

①打造“两微一抖一快”官方矩阵：微信公众号提供深度报道，微博实时更新，抖音 / 快手发布短视频。

②采用“3×3”发布原则：3 小时内首次回应，每 3 小时更新进展，重要节点不超过 3 分钟延迟。

③创新表达方式：案例 2 后续，某校食堂通过直播后厨操作重建信任，观看量超 50 万。

3.2.4 常态化教育引导机制

①课程融入：在思政课中增设“网络素养”模块，每学期不少于 8 学时。

②情景演练：每学期开展舆情应对模拟，如设置“食品谣言”情景，训练学生核实信息能力。

③培养“学生意见领袖”：选拔培养校园博主，其账号在突发事件中成为“权威信源”。

3.2.5 协同化治理机制

①家校联动：每月推送《家长网络素养指南》，指导家庭理性参与讨论。

②校媒合作：与地方媒体建立“信息直通车”，确保报道准确性。

③部门协同：与网信办建立“职业院校舆情联席会”，共享数据资源。

3.3 新媒体平台的具体运用策略

3.3.1 短视频平台的深度利用

①开设官方抖音 / 快手号，粉丝量应达到在校生数的 150% 以上。

②突发事件中采用“三步发布法”：先发 15 秒现场视频（1 小时内），再发 1 分钟情况说明（3 小时内），最后发 3 分钟深度解读（24 小时内）。

③培养校园“正能量网红”，如案例 8 后，某校消防志愿者团队通过抖音科普获赞 200 万。

3.3.2 微信生态圈的精细运营

①构建“公众号 + 小程序 + 企业微信”矩阵：公众号发布权威信息，小程序提供查询功能，企业微信实现点对点沟通。

②开发“谣言粉碎机”功能：学生可提交疑似谣言，后台 30 分钟内核实反馈。

③建立分类微信群：按班级、社团等维度细分，确保

信息精准送达。

3.3.3 微博话题的主动引导

①创建 # 平安校园 ## 职校动态 # 等正能量话题，日常积累关注度。

②突发事件中迅速占据话题主持人位置，控制讨论走向。

③组织“校园大 V”互动，如案例 5 后，心理教师微博直播答疑观看量超 80 万。

4 结语

本研究通过系统分析职业院校突发事件网络舆论的现状特征与问题挑战，构建了基于新媒体的“五位一体”应对机制模型。实证表明，该机制能有效提升响应速度、信息覆盖率和舆情引导效果。未来研究可进一步探索：5G 时代 VR/AR 技术在舆情引导中的应用；职业院校不同专业学生舆情行为差异；人工智能在舆情预警中的深度应用等。

职业院校网络舆论管理是一项系统工程，需要学校、学生、家庭和社会多方协同。随着新媒体技术的持续演进，相关机制也需动态调整，以更好地维护校园稳定、促进学生发展，为职业教育高质量发展营造良好环境。

参考文献：

- [1] 祝雯洁. 新媒体环境下高校网络舆论危机应对策略及效果检视：基于 SCCT 与 MET 的视角[D]. 南昌大学，2022.5.
 - [2] 施小清，钟璐，杨惠娜，刘成城. 新媒体环境下高职院校突发事件网络舆论引导和管理机制研究[J]. 现代职业教育，2020(35):84-85.
 - [3] 齐梦冉. 新媒体时代下高职院校网络舆论突发事件危机管理研究—基于 PPRR 模型[J]. 网络安全技术与应用，2025(6):103-105.
 - [4] 曹阳，邱镜. 自媒体时代下高校网络舆情应对现状及建议研究[J]. 公关世界，2024(10):142-144.
 - [5] 李洪雄，杨元崇. 危机管理视域下高校网络舆情协同治理研究[J]. 新闻研究导刊，2024,15(10):25-29.
- 基金项目：本文系新疆维吾尔自治区职业院校党建和思想政治教育专项任务课题，课题名称：基于新媒体的职业院校突发事件网络舆情引导和应对机制研究，课题立项编号：2024ZZZC26。