

持续引导校园网络舆情 打造良好校园生态环境——以某高校校园交流墙为观测视角

余玲 董瑞卿 余晔 孔令顺 张铎耀

国际关系学院, 中国·北京 100091

摘要: 习近平总书记在主持中共中央政治局第二十三次集体学习时强调:“要健全网络生态治理长效机制,着力提升治理的前瞻性、精准性、系统性、协同性,持续营造风清气正的网络空间。”当前,高校校园舆情已不再是单纯“内部事务”,处置不当,小舆情可能演变为大事件,影响校园正常教学秩序、师生切身利益乃至学校社会形象等。因此,构建科学高效的全链条舆情工作体系,既是维护校园安全稳定的现实需要,也是落实立德树人根本任务、推进高校治理能力现代化的重要举措。

关键词: 高校校园舆情; 高等学校; 网络生态治理长效机制; 预警机制; 高校治理能力现代化

Continuously Guiding Campus Online Public Opinion and Building a Sound Campus Ecological Environment — From the Perspective of a University's Campus Communication Wall

Yu Ling, Dong Ruiqing, Yu Ye, Kong Lingshun, Zhang Duoyao

University of International Relations, China Beijing 100091

Abstract: General Secretary Xi Jinping emphasized while presiding over the 23rd collective study session of the Political Bureau of the Communist Party of China Central Committee: "We should improve the long-term mechanism for cyber ecosystem governance, strive to make governance more forward-looking, targeted, systematic and coordinated, and consistently foster a clean and upright cyberspace." Currently, campus public opinion in universities is no longer a mere "internal affair". Improper handling may cause minor public opinion incidents to escalate into major ones, disrupting normal campus teaching order, impacting the vital interests of teachers and students, and even damaging the university's social image. Therefore, constructing a scientific and efficient whole-chain public opinion work system is not only a practical necessity for maintaining campus security and stability, but also a crucial measure for implementing the fundamental task of fostering morality and cultivating people and advancing the modernization of university governance capacity.

Keywords: University campus public opinion; Institutions of higher education; Long-term mechanism for cyber ecosystem governance; Early warning mechanism; Modernization of university governance capacity

0 引言

“绿水青山,就是金山银山”。这一理念不仅适用于生态环境保护,同样可引申至校园生态建设。高校良好校园生态环境,是保障教育教学工作顺利开展的基石。随着网络社交平台的普及,校园交流墙已成为学生表达诉求、交流观点的重要阵地,其承载的网络舆情也成为反映校园生态的“晴雨表”。本调研报告以校园交流墙为观测窗口,通过对网络舆情的跟踪研究,剖析其内在规律与现存问题,并提出针对性对策,旨在为打造良好校园生态、助力高校教育教学发展提供参考。

1 高校校园交流墙舆情现状分析

1.1 舆情的阶段性特征

校园交流墙的舆情呈现出明显的阶段性规律。围绕不同节点,与学生在校不同阶段的需求紧密相关。

(1) 开学初期:此阶段舆情整体相对平稳,话题多围绕新学期的课程安排、宿舍分配、校园设施开放等日常事务展开,学生主要以咨询、分享为主,情绪较为平和。例如,每年9月开学季,交流墙上常见“请问XX教学楼的自习室几点开放?”“有没有一起拼读书活动的同学?”等内容,互动氛围友好。

(2) 毕业就业季: 每年春季就业季是舆情高发期, 围绕就业问题的讨论密集且观点两极分化。一方面, 部分学生分享就业成功经验; 另一方面, 不少学生因就业压力大而发泄情绪, 抱怨就业市场竞争激烈、学校就业资源不足等。此时, 舆情的情绪化表达较为突出, 引导不及时易引发负面情绪扩散, 导致非毕业班学生被带节奏。

(3) 校内期末考试前期: 每年 5 月份或 11 月份, 校内期末考试前期, 学生开始各种密集反馈。导火索往往是一些小事, 比如快递失踪, 宠物猫投诉, 食堂吃饭等问题。这个阶段, 因为各种压力集中, 学生很容易酝酿各种冲突的情绪, 进而反馈在交流墙上。

1.2 舆情的反复性特征

部分涉及学生切身利益的热点问题, 会在交流墙上引发持续反复讨论, 成为舆情的“顽疾”。

(1) 生活服务类问题: 食堂伙食与价格、洗澡收费、洗衣机收费、运动馆收费等问题, 长期占据交流墙话题榜前列。这些问题与学生日常生活息息相关, 一旦出现价格波动, 便会迅速引发关注。例如, 食堂饭菜价格上调、菜品质量下降时, 交流墙被相关吐槽、投诉刷屏, 学生甚至会配上饭菜照片、消费记录等, 情绪化表达严重。此类舆情参与面广, 不仅学生积极发声, 部分家长也会参与并表达诉求, 希望学校重视并解决。

(2) 校园管理类问题: 图书馆占座、宿舍夜晚关灯时间、上网网速等问题, 也会反复引发讨论。以图书馆占座为例, 每到期末考试周, 交流墙就会出现大量关于占座的投诉, 学生纷纷指责占座行为影响自己的复习, 呼吁学校加强管理。尽管学校多次出台措施整治, 但此类舆情仍会周期性出现。

1.3 舆情的整体发展趋势

近年来, 学校对校园交流墙舆情的重视程度不断提高, 应对措施日益完善, 舆情整体呈现出积极向好的发展趋势。

(1) 主动干预与规范: 对于违反学校政策、不符合公序良俗的话题, 学校会直接采取屏蔽措施, 如乐跑代跑、买卖课程、请人代上课等, 有效遏制了不良风气的传播。同时, 学校加强对交流墙的日常监管, 针对违法信息及时删除违规、违法内容, 维护了交流墙的健康环境。

(2) 问题解决效率提升: 学校各部门积极参与舆情应对, 建立了积极响应机制, 对学生反馈的问题做到即知即改。例如, 针对食堂问题, 学校后勤部门迅速行动, 优化菜品结构、调整价格、改善就餐环境, 使食堂伙食质量不

断提升; 针对快递取件不便的问题, 学校协调快递企业优化布局, 增设快递柜、延长取件时间, 有效解决了学生的困扰。

2 高校学生舆情行为特点剖析

2.1 情绪易冲动与反复

大学生正处于青春期, 情绪波动较大, 面对问题时容易冲动行事。在交流墙舆情中, 部分学生往往未经深思熟虑就发表情绪化言论, 甚至出现过激行为。例如, 因对学校食堂不满, 就在交流墙上发布攻击性语言, 煽动其他学生一起抵制, 煽动性很强。同时, 学生的情绪具有反复性, 可能前一秒还在激烈吐槽, 后一秒因学校的积极回应而态度转变。

2.2 各种压力下的迷茫与焦虑

随着就业市场竞争的日益激烈, 大学生面临着巨大的就业压力, 在交流墙中表现出明显的迷茫与焦虑。他们频繁讨论就业前景、薪资待遇、职业选择等问题, 对未来感到不确定。部分学生因找不到合适的工作而自我否定, 甚至产生抑郁情绪, 在交流墙中倾诉自己的痛苦与无助。其次, 学生之间的社会交往困惑, 生活习惯差异也容易导致冲突, 部分学生选择平台发泄情绪作为抗议。再次, 在交流墙上表达内心的困惑。比如某同学表达孤单绝望, 生无可恋, 很多同学会积极回应, 表达关心和温暖。

2.3 网络依赖与问题应急反馈机制

随着网络的普及, 大学生越来越依赖网络平台进行交流和获取信息, 现实中的人际社会交往逐渐减少。在交流墙中, 学生可以匿名发表言论, 无需面对面沟通, 这使得他们在网络世界中更加活跃, 但在现实生活中却可能存在社交障碍和人际交往恐惧。这种网络依赖导致学生在处理舆情问题时, 不再主动向学校相关部门沟通或者向师兄师姐寻求帮助, 更倾向于通过网络平台, 习惯性发泄情绪。例如, 遇到上网速度慢、宿舍设施损坏、课程安排不合理等问题, 他们首先想到的是在交流墙抱怨, 舆情也随之发酵。且涉及到教学设施问题, 相关部门会迅速启动响应机制, 快速解决问题, 更加推动学生形成通过交流墙反馈问题的应急机制。

3 高校网络舆情应对的现有举措与成效

3.1 建立专项工作机制

学校成立了维稳工作小组, 专门负责舆情风险研判与应对。小组由学校领导牵头, 相关部门共同参与, 研究可能导致稳定的相关因素, 每月召开一次研讨会, 对近期学校工作进行梳理分析, 评估风险等级, 制定应对策略。通

过常态化的研判机制,学校能够提前发现潜在的舆情隐患,做到未雨绸缪。

3.2 多部门协同联动

全校各部门高度重视舆情应对工作,形成了协同联动的工作格局,多部门联动,做好学生关心问题的回应工作。后勤部门针对食堂、快递、洗衣房等问题及时整改;学生处关注学生心理健康与就业指导;图书馆开展图书活动,营造良好的学习氛围;各院系积极配合,组织学生参各类活动。这种多部门协同的模式,有效提高了问题解决的效率,增强了学生对学校的信任。

3.3 强化正面舆论引导

(1) 校友文化建设:学校举办校友返校系列活动,邀请优秀校友分享创业经验、职业发展历程等,增强学生的自信心与归属感。通过校友的榜样力量,引导学生树立正确的价值观和就业观,缓解就业焦虑。

(2) 读书活动开展:学校持续开展多样化的读书活动,如国学经典读书活动、主题读书分享会等,通过系列推送、线下活动等形式,倡导学生多读书、读好书,建立正面的思维方式,持续做好个人成长。目前,学校图书馆、学生会、院办、各院系组织同学积极参与读书活动。学校初步形成了书香的学习氛围,校园的学习风气得到了极大改善。

(3) 初步形成多元化表达主题。从最初的投诉抗议,交流墙发挥了正面评价和推荐作用。部分同学会通过平台,表达对周围同学暖心行为的感谢。有同学会表达对异性的爱慕。开学初,部分同学对通过平台推荐某位任课教师的课程或者对某位老师的喜欢,让平台承担发表多种声音的渠道。

4 高校网络舆情优化对策与建议

4.1 继续完善舆情监测与预警体系

(1) 技术手段升级:学校的相关部门已经引入先进的大数据舆情监测技术,对校园交流墙及其他网络平台进行实时监控,通过关键词分析、情感识别等功能,对舆情进行分类、分级,实现对潜在风险的精准预警。检测主要聚焦师生关注度高、易引发舆情的重点领域:教学管理(课程设置、考试安排、师资配备)、后勤服务(食堂餐饮、宿舍住宿、校园交通、物业服务)、招生就业(招生政策、录取结果、就业指导、校企合作)、学术科研(学术不端、科研经费、成果转化)、安全稳定(校园安全、疫情防控、突发事件)、学生管理(奖助学金、评优评先、违纪处分、心理健康)等。此外,社会热点事件中与高校相关的话题

(如教育公平、青年就业、学术伦理等)也需纳入监测范围,防范外部舆情向校园渗透。

(2) 建立舆情信息员队伍:在各院系、班级设立舆情信息员,负责收集学生的意见和诉求,及时向学校反馈。同时,加强对舆情信息员的培训,提高其舆情识别与分析能力,确保舆情信息能够快速、准确地传递。

4.2 提升舆情应对的专业性、时效性和高效性

(1) 加强专业团队建设:组建一支由宣传、学工、后勤等多部门人员组成的专业舆情应对团队,定期开展舆情应对培训与演练,提高团队的应急处置能力。

(2) 优化响应流程:进一步完善舆情响应机制,明确各部门的职责与分工,简化审批流程,确保在舆情发生后能够第一时间做出响应。对于学生反映的问题,要建立台账,明确整改时限,及时向学生反馈处理进展,做到事事有回音、件件有着落。

4.3 加强学生媒介素养与心理健康教育

(1) 媒介素养课程开设:将媒介素养教育纳入学校课程体系,通过课堂教学、专题讲座等形式,引导学生正确认识网络舆情,提高信息辨别能力和理性表达能力。教育学生在网络交流中遵守法律法规和道德规范,不随意传播不实信息,不发表过激言论。

(2) 心理健康服务完善:加大心理健康教育投入,建立健全心理健康服务体系。开设心理健康课程,开展心理咨询与辅导活动,帮助学生缓解就业压力、焦虑情绪等。同时,加强对学生的挫折教育,提高学生的心理承受能力和解决问题的能力。

4.4 构建多元沟通渠道

(1) 线上线下融合沟通:除了校园交流墙,学校还应搭建更多线上沟通平台,如官方微信公众号、微博、APP等,及时发布学校政策、通知公告等信息,与学生进行互动交流。同时,定期召开学生座谈会等线下活动,让学生有机会直接与学校领导、部门负责人面对面沟通,表达自己的诉求。

(2) 发挥学生组织作用:充分发挥学生会、研究生会等学生组织的桥梁纽带作用,鼓励学生组织收集学生意见,代表学生与学校沟通协调。支持学生组织开展各类活动,丰富学生课余生活,增强学生的凝聚力和归属感。

5 结语

校园交流墙作为高校网络舆情的重要载体,反映了学生的需求与诉求,也体现了校园生态的现状。通过对交流墙舆情的跟踪研究,我们发现高校舆情具有阶段性、反复

性特征,学生在舆情表达中存在情绪冲动、迷茫焦虑等问题。学校在舆情应对方面已经采取了一系列有效措施,取得了一定成效,但仍需不断完善。未来,高校应进一步加强舆情监测与预警,提升应对能力,加强学生教育引导,构建多元沟通渠道,打造“绿水青山”般的和谐校园生态,为教育教学工作的顺利开展提供坚实保障。

参考文献:

[1] 毛浚仪. 构建全链条舆情监测体系,赋能高校校园舆情精准治理[J]. 山西教育, 2026(9): 83-85.

[2] 李姮. 大学生网络舆情正向引导研究[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2019.

[3] 宋香丽. 网络舆情与高校治理研究[M]. 北京: 人民出版社, 2019.

[4] 刘冰, 黄海怡. 自媒体时代下高校校园舆情形势的应对[J]. 宿州学院学报, 2023, 38(4): 7-9+79.

[5] 郑旭东. 新疆高校校园舆情监控机制创新研究[J]. 前沿, 2013(14): 21-22.

[6] 李静, 于明兰. 高校校园舆情预警机制的建立[J]. 理论学习 - 山东干部函授大学学报, 2008(11): 30-31.

作者简介: 余玲(1982.07-), 女, 汉族, 湖北人, 硕士, 助理研究员, 国际关系学院, 研究方向: 高校教育。