

新媒体时代下高职院校网络舆情研判与应对措施研究

李松松

无锡商业职业技术学院, 中国·江苏 无锡 214153

摘要: 新媒体快速普及重塑了高职院校信息传播格局, 高职院校学生依托短视频、社交平台、校园社群等渠道自由表达观点, 校园网络舆情呈现传播快、情绪化、扩散跨界等特征, 给高职院校思政管理、校园稳定带来全新挑战。现有研究多聚焦普通高校舆情治理, 针对高职院校生源特质、办学定位、学生群体特征的专项研判体系与实操应对方案较为匮乏。本文采用文献分析法、问卷调查法、案例分析法, 以苏南地区高职院校为调研样本, 梳理新媒体环境下高职网络舆情形成机制与传播规律, 结合高职办学特色构建分层分类舆情研判指标体系, 从监测预警、沟通回应、舆论引导、素养培育、制度保障五大维度提出系统化应对举措。研究可为高职院校辅导员、思政工作者开展网络舆情管理提供理论支撑与实操参考, 助力校园网络空间综合治理与立德树人工作落地。

关键词: 新媒体; 高职院校; 网络舆情; 研判指标; 舆情应对

Research on Online Public Opinion Judgment and Response Measures in Higher Vocational Colleges in the New Media Era

Li Songsong

Wuxi Vocational Institute of Commerce, China Jiangsu Wuxi 214153

Abstract: The rapid popularization of new media has reshaped the information dissemination landscape of higher vocational colleges. Students in these institutions freely express themselves through channels such as short videos, social platforms, and campus communities. Campus online public opinion exhibits characteristics of rapid dissemination, emotionality, and cross-boundary diffusion, posing new challenges to ideological and political management and campus stability in higher vocational colleges. Existing research mostly focuses on public opinion governance in general universities, while specialized assessment systems and practical response plans tailored to the student source, educational positioning, and student group features of higher vocational colleges are relatively scarce. This paper adopts literature analysis, questionnaire surveys, and typical case studies, taking higher vocational colleges such as Higher Vocational Colleges in Southern Jiangsu as research samples, to summarize the formation mechanism and dissemination patterns of online public opinion in higher vocational colleges in the new media environment. Combined with the education of higher vocational colleges, it constructs a layered and classified public opinion assessment index system, and proposes systematic response measures from five major dimensions: monitoring and early warning, communication and response public opinion guidance, literacy cultivation, and institutional guarantee. The study can provide theoretical support and practical references for counselors and ideological and political workers in higher vocational colleges to carry out online public management, helping to implement comprehensive governance of the campus cyberspace and the work of fostering virtue through education.

Keywords: New media; Higher vocational colleges; Online public opinion; Research and judgment indicators; Public opinion response

1 绪论

1.1 研究背景

当前, 抖音、小红书、校园社群等新媒体平台全面融入高职学生日常生活, 成为学生诉求表达、情绪抒发与观点交流的主要渠道。高职学生以 00 后群体为主, 线上表达意愿、社会实践需求强烈, 但媒介辨识能力参差不齐, 校

园教学管理、后勤服务、奖助就业等常规问题, 极易触发网络舆情。相较于本科院校, 高职院校因校企合作、顶岗实习、实训教学等特有办学场景, 舆情滋生诱因更多、管理场景更为复杂。依托新媒体去中心化、即时性、匿名化的传播特征, 负面信息可快速跨圈层扩散发酵, 不仅损害院校声誉、扰乱教学秩序, 还易诱发线上线下群体性事件。

现阶段,教育部已明确要求高职院校搭建常态化舆情研判、预警与处置机制,但多数院校尚未形成适配高职办学特色的标准化舆情治理体系,普遍存在事前预防缺失、研判滞后、处置方式单一等短板,亟需构建贴合高职实际的舆情研判框架与落地应对方案。

1.2 国内外研究现状述评

1.2.1 国内研究现状

国内针对校园网络舆论的学术探讨在 2010 年之后逐步增多,伴随新媒体迭代持续升温,现有成果主要分为以下三个方向:大数据舆情监测技术开发,依托文本挖掘、情感算法搭建通用舆情预警系统;高校舆情传播机制分析,总结舆情萌芽、发酵、爆发、消退全周期规律;宏观层面舆情引导与治理制度建设。

但结合本次对高职院校师生的访谈记录来看,现有研究落地性存在明显缺陷。当前绝大多数文献以本科综合类院校为研究样本,很少结合高职院校顶岗实习、校企合作这类独有办学场景展开细化分析。除此之外,多数研究依靠文献推导完成论证,缺少面向高职学生、基层学工队伍的问卷实证支撑。即便少数涉及职教舆情的文章,也只给出通用性研判框架,没有针对实习薪资、实训安全等高频风险设置量化标准,很难直接用于院校日常风险排查。

1.2.2 国外研究现状

国外相关研究集中于社交媒体公众意见、青少年网络行为、校园危机传播等领域,没有找到完全对应“高职院校网络舆情”的相关概念。理论多依托社会学、传播学、心理学构建公众情绪传播模型;方法上广泛运用大数据文本分析、大规模民意问卷、长期追踪实证调研;实践层面,欧美院校建立校园线上危机处置专班,侧重青少年媒介素养常态化教育。

国外研究成熟的跨学科研究方法、量化研判思维、长效媒介教育机制具备借鉴价值,但中外校园管理体制、学生思想特质、网络监管环境差异显著,无法直接照搬至国内高职院校舆情治理场景。

1.3 研究意义

1.3.1 理论意义

本文立足高职院校办学特殊性,补充细分领域网络舆情研究空白,构建适配高职场景的舆情研判指标体系,丰富职业教育思政管理、网络传播交叉理论;融合大数据研判、学生思政教育、校园危机处理多学科视角,完善新媒

体时代高职意识形态治理理论框架,为同类职业院校相关研究提供理论参照。

1.3.2 现实意义

本研究构建了一套可落地实施的高职院校舆情研判标准与全流程治理方案,可为高校辅导员、学生工作及宣传部门提供指引,助力精准识别舆情隐患、提前预判潜在舆论风险。研究通过构建标准化舆情处置机制,针对高职高频舆情场景制定专项应对方案,能够有效降低校园负面舆情发生率,高效化解学生诉求与矛盾,稳固校园安全稳定局面,切实提升院校网络舆情综合治理与应急处置能力,为新时代职业院校舆论管控工作提供实践参考。

1.4 研究内容与研究方法

1.4.1 核心内容

本研究主要围绕四大核心内容开展:第一,明确核心定义,系统梳理高职网络舆情的生成诱因、传播特征,总结当前院校舆情管理存在的现实困境与现存漏洞;第二,以校园问卷调查数据、典型舆情案例为实证支撑,搭建适配高职院校、多维度且可量化的舆情研判指标体系;第三,从监测预警、快速响应、正向引导、长效优化等维度,构建适配高职院校场景的舆情治理应对体系,为高职舆情治理工作提供标准化、可复用的实践体系。

1.4.2 研究方法

(1)文献分析法:通过知网、万方等数据库检索近五年高职思政、网络舆情及新媒体传播相关文献,梳理现有理论成果与治理经验,夯实本文研究的理论基础。(2)问卷调查法:以苏南地区 10 所高职院校为样本,面向 00 后学生与专职辅导员开展调研,获取学生网络行为特征、舆情认知及院校治理现状等一手数据。(3)案例分析法:梳理近五年高职典型舆情事件,复盘处置经验与不足,总结舆情演化规律。(4)实证研究法:将构建的研判体系与应对方案落地应用,检验其实际治理成效。

1.5 研究创新点

第一,创新构建高职院校专属分层舆情研判指标体系,区分通用校园舆情与高职特有实训、校企、实习类舆情,增设适配 00 后高职学生情绪特征、传播行为的量化指标,弥补现有通用研判模型针对性不足的缺陷。第二,形成全周期闭环舆情应对体系,覆盖事前监测预警、事中快速处置沟通、事后复盘引导、长效素养培育全流程,区别于现有研究侧重事后处置的单一思路,兼具预防性与实

操作性。

2 相关理论基础与新媒体下高职舆情发展现状

2.1 核心概念

2.1.1 新媒体

本文所指新媒体是以移动互联网为载体,具备即时互动、去中心化、UGC (User Generated Content) 内容生产属性的传播平台,包含短视频平台(抖音、快手等)、社交社群(微信朋友圈、QQ 群等)、校园本地论坛、小红书、微博等,是高职学生获取信息、表达观点的主要渠道。

2.1.2 高职院校网络舆情

高职院校网络舆情指在校学生、教职工、合作企业人员等主体,依托新媒体平台围绕校园教学管理、实训实习、奖助、后勤、校企合作等事件形成的公共观点、情绪、讨论集合,具备公共性、情绪性、易扩散特征,直接影响校园稳定与学校公共形象。

2.2 新媒体时代高职院校网络舆情整体特征

在校学生群体以 00 后为主体,线上发言约束较弱,产生不满时容易输出主观片面的情绪化内容,很少提前核实事件全貌,消极情绪会在社群内部互相蔓延,在短时间内激化各类校园矛盾。学生依靠班级、社团、宿舍私域群形成封闭信息圈层,负面内容不用流转至校外平台,仅依靠校内社群就能完成大范围传播,舆论发酵速度远超线下通知、校园公告等传统信息渠道。与普通本科院校存在明显区别,高职舆论高发诱因集中在顶岗实习薪酬、校企共管规范、实训设备保障、企业宿舍管理等职教特有场景,常规高校舆论处置思路很难适配这类特殊矛盾。线上平台的争议讨论容易从网络空间延伸至线下现实场景,催生学生集中咨询、集体反映诉求等线下聚集行为,持续加重校园维稳与学生管理岗位的工作负担。

2.3 现阶段高职院校网络舆情管理的困境

结合受访辅导员工作现状来看,多数苏南高职院校缺少一套可落地的标准化舆情研判打分体系,隐性线上矛盾很难提前识别,等到舆论持续发酵扩散后学校才被动介入,直接错过干预舆情的关键阶段。辅导员是校园舆情处置的主要执行者,但校内很少开设舆情研判、危机沟通、新媒体引导等相关系统培训。遭遇突发舆论事件时,不少老师回复滞后、话术缺乏规范,甚至简单限制学生发言,反而激化线上负面情绪。不少院校舆论治理工作资源分配失衡,人力全部倾斜于舆情爆发后的应急补救,长期忽略常态化网络文明教育。调研显示多数学生缺乏媒介辨别能力,院

校长长期陷入“事后补救、事前缺位”的治理困境。高职舆情常关联实训、顶岗实习、校企住宿等特殊事项,需要学工、后勤、实训、校企合作、宣传多部门协同处理。但多数院校无统一舆情统筹专班,各部门权责边界模糊,大幅拖慢整体处置节奏。

3 高职院校网络舆情研判指标体系的构建

3.1 研判指标体系的构建原则

整套评估打分框架需要覆盖苏南高职独有的实训授课、企业顶岗、校企共管、技能考核等场景,贴合职业院校舆论演化规律,匹配基层学工日常风险排查的实际需求。

所有评估条目均设置可统计、可打分的客观标准,操作流程简化易懂,方便各班辅导员日常巡查社群时快速完成舆论风险等级判定。结合各项指标综合得分划分三类舆论风险:普通、重点关注、重大。针对不同风险层级配套专属处置流程与工作规范,实现分层精准管控校园线上风险。整套评估框架预留拓展修改空间,伴随新媒体平台更新、校园舆论环境变动、新型争议场景出现,能够随时更新调整评估条目,长期适配校园舆情管理工作。

3.2 研判指标筛选与维度划分

评估维度可设置平台传播力度、发布者身份、原始消息真实度三项评判标准。对各类发布渠道划分分值区间,区分不同发言主体,综合核算舆论初始风险水平。结合职业院校办学场景,对各类敏感内容划分三档并设置对应分值。常规校园争议涵盖收费、奖助学金、后勤服务、日常教学管理等方面;职教特有风险涉及实习薪酬、实训安全、校企管控、考核不公等方面;重度负面言论包含人身诋毁、虚假造谣、集体过激诉求。依托 24 小时评论转发数据、校内社群覆盖班级规模、校外平台转载次数、话题存续时长四项标准,量化测算舆论传播速度、辐射范围与长期影响力。结合关键词情绪识别并搭配人工复核工作,把舆论态度划分为积极、中立、消极、重度消极四类,统计消极评论占比,精准判断情绪激化程度与舆论恶化隐患。

3.3 指标体系应用流程与实践价值

学校可依据这套评估框架制作舆论评分表格,每日汇总线上各类讨论信息完成分值测算,区分三档风险预警:普通低风险交由各班辅导员单独处置,中等关注风险由学生工作部门统一协调,重大风险事件由校领导牵头多部门协同处置。这套评估工具摆脱了以往仅依靠个人经验判断舆论的固有短板,能够完成风险量化评估、分层预警与前置预判,快速挖掘潜藏的舆论矛盾,有效提高风险预判准

确度,为校园舆论处置工作提供稳定的数据参考依据。

4 新媒体时代高职院校网络舆情全流程应对策略

4.1 搭建常态监测与预警体系

搭建三层联动排查队伍,由辅导员巡查班级社群、宣传部门检索公共平台、学生信息联络员同步反馈,完成学生思想动态追踪、网络话题筛查、潜在舆论线索收集工作。搭配线上智能检索系统,定时抓取各社交平台与本校相关讨论内容。一旦出现舆论数据异常波动,第一时间推送风险提示。结合研判打分结果搭建舆论风险登记台账,完整记录风险事件、风险层级、负责人员与事态变化,做到线索及时察觉、同步登记、快速介入、妥善处置,从源头降低舆论发酵风险。

4.2 落实快速响应与沟通机制

设立 4 小时限时回应规范,舆论事件出现后校方需在四小时内对外发布初步说明,秉持公开客观的原则正视学生合理诉求,同步准备事实澄清、政策说明、诉求对接三类规范答复话术。持续开放线下谈心、线上求助、意见征集等多类师生沟通通道,精准收纳学生各类诉求,化解零散个体矛盾,防止同类问题不断聚集,演化成大范围网络争议。制定校园舆论处置专项管理细则,厘清各职能部门权责边界。重大舆论事件启动多部门联合会商,统一对外发声标准,防止多方发布冲突信息,进一步加重线上舆论乱象。

4.3 深化复盘评估与正向教育

舆论事件处置完成一周之内,组织各涉事部门开展复盘研讨,对照评估指标梳理处置环节存在的不足,同步更新敏感词库、评估标准与处置流程。借助线上问卷收集学生评价意见,判断本次处置实际效果,持续调整完善校园舆论管控体系。统一运营校、院两级线上宣传账号,持续推送实训成果、优秀学生事迹、政策说明、校园服务改进等正向内容,守住校内舆论主导阵地,针对师生热议话题发布客观解读,引导全体师生规范线上表达。将网络文明规范、信息安全常识、网络法律知识融入新生入学教育、思政课堂与主题班会,结合学生日常使用新媒体的习惯开设专题讲座,借助真实舆论案例开展警示教学,增强学生线上文明意识,从根源减少负面网络讨论出现。

5 实证调研分析:以苏南地区 10 所高职院校样本调研为例

本次研究面向苏南地区 10 所高职院校师生发放问卷 320 份,回收有效问卷 306 份,覆盖大一至大三 00 后学

生,同步访谈 15 名专职辅导员,核心调研结论如下:第一,92.1% 学生日常通过抖音、微信群、QQ 群获取校园相关信息,仅 11.4% 学生关注学校官方新媒体账号,校园正面宣传触达率偏低,学生信息获取高度依赖私人社群,负面信息传播渠道集中。第二,76.8% 学生遇到校园不满问题会优先在班级、宿舍社群吐槽,仅 18.3% 学生会主动通过官方渠道反馈诉求,线上宣泄成为学生首选表达途径,极易催生舆情。第三,受访 15 名辅导员均表示无标准化舆情研判工具,日常仅依靠人工浏览社群,无法提前预判舆情风险,突发舆情处置缺少统一话术与流程指引。第四,85.3% 学生未系统学习过网络媒介素养相关课程,对网络言论法律边界、虚假信息辨别方法认知不足,情绪化线上表达现象普遍。

调研结果验证当前高职院校舆情管理存在监测被动、研判缺失、素养教育不足、沟通渠道不畅四大现实问题,本文构建的研判指标体系与全流程应对措施能够针对性解决上述痛点,具备实践落地价值。

6 结论与展望

6.1 研究结论

本文通过文献梳理、问卷实证、案例分析得出核心结论:第一,新媒体环境下高职院校网络舆情具备年轻化、圈层传播、高职特有场景诱发、线上线下联动四大特征,现有通用高校舆情治理方案无法适配职业院校管理需求;第二,高职院校舆情管理核心短板集中在研判标准缺失、监测预警滞后、处置专业度不足、事前引导薄弱;第三,基于四大维度构建的分层量化研判指标体系,能够实现舆情风险分级预判,填补高职专属研判工具空白;第四,覆盖事前监测预警、事中沟通处置、长效舆论引导、事后复盘优化的闭环应对措施,可系统性降低舆情风险、提升院校网络综合治理能力,适配高职院校辅导员日常工作场景。

6.2 研究不足与未来展望

本研究存在一定局限性,调研样本仅覆盖区域内部分高职院校,覆盖面较为有限,且研究聚焦校园内部管理实操,未深入探究校企合作企业端的舆情协同治理机制。后续研究可扩大调研范围,纳入多地区、多类型职业院校,完善研判指标体系,提升适配性。同时,可依托 AI、大数据智能监测技术,搭建自动化舆情预警与评分系统,简化基层研判工作。此外,结合新生代学生媒介使用特征迭代网络素养教育,打造智能化、专业化、长效化的校园舆情治理体系。

参考文献:

- [1] 冯莉莉. 自媒体时代高校网络舆情的治理能力构建研究[J]. 辽宁高职学报, 2019,21(08):79-82.
- [2] 章德林, 袁坤. 新时代高校学生网络舆情引导现状调查分析与思考[J]. 江西中医药大学学报, 2019(06):94-97.
- [3] 王楠, 王保华. 治理视域下的高校网络舆情应对策略[J]. 思想理论教育, 2020(09):93-96.
- [4] 金帅. 大数据背景下网络舆情管理的分析与研究[D]. 华中科技大学, 2020.
- [5] 邹新. 高校网络舆情的现状及其引导策略研究[J]. 三峡论坛, 2019(04):82-85.
- [6] 汤松萍. 浅析新媒体环境下高校舆情危机问题及其应对[J]. 工业和信息化教育, 2016(11):90-94.
- 基金项目: 无锡商业职业技术学院 2024 年度校级课题: 新媒体时代下高职院校网络舆情研判与应对措施研究(项目编号: KJXJ24505)。
- 作者简介: 李松松(1995.08-), 男, 汉族, 山东德州, 硕士研究生学历, 助教, 研究方向: 思想政治教育。