

高校突发事件网络舆情治理研究

马燕慧

广东理工学院, 会计学院, 广东 肇庆

收稿日期: 2024年8月21日; 录用日期: 2024年9月20日; 发布日期: 2024年9月27日

摘要

随着互联网技术的发展和网络移动设备的普及,我国网民数量不断扩大。2023年发布的《中国互联网发展状况统计报告》显示,截至2023年6月,“即时通信、网络视频、短视频用户规模稳居前三,分别达10.47亿人、10.44亿人和10.26亿人,用户使用率分别为97.1%、96.8%和95.2%”。而各种带有信息交换和即时通信功能的互联网媒介平台,成为不同思想相互交织、情绪碰撞的现场。大学生是互联网用户的主要群体,习惯了以新媒体接受和表达观点,尤其是突发事件、社会热点、舆论话题的传播,更容易对青年学生群体造成巨大冲击。因此,高校要提高对大学生的网络舆情治理能力,掌握大学生群体中,网络意识形态斗争的主动权。

关键词

突发事件, 网络舆情, 治理能力

Research on the Governance of Internet Public Opinion in Emergency Events in Universities

Yanhui Ma

School of Accounting, Guangdong Technology College, Zhaoqing Guangdong

Received: Aug. 21st, 2024; accepted: Sep. 20th, 2024; published: Sep. 27th, 2024

Abstract

With the development of Internet technology and the popularization of network mobile devices, the number of Internet users in China is expanding. The Statistical Report on China's Internet Development released in 2023 shows that “the number of users of instant messaging, online video

and short video has remained in the top three, reaching 1.047 billion, 1.044 billion and 1.026 billion respectively, with user utilization rates of 97.1%, 96.8% and 95.2% respectively” by June 2023. And various Internet media platforms with information exchange and instant messaging functions have become the scene where different ideas are intertwined and emotions collide. College students are the main group of Internet users. They are used to receiving and expressing views through new media, especially the spread of emergencies, social hot spots, and public opinion topics, which is more likely to have a huge impact on young student groups. Therefore, universities need to improve their ability to govern online public opinion among college students and grasp the initiative of ideological struggles in the online community.

Keywords

Emergency Events, Internet Public Opinion, Governance Capability

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 高校突发事件网络舆情治理的必要性

1.1. 营造和谐网络环境的内在需要

习近平总书记指出，“没有网络安全就没有国家安全，没有信息化就没有现代化。从世界范围看，网络安全威胁和风险日益突出，并日益向政治、经济、文化、社会、生态、国防等领域传导渗透” [1]。新媒体时代，互联网充斥着各式各样的信息，在海量信息其中，不乏裹挟着如自由主义、享乐主义和个人主义价值观等不良信息。这些思想与我国社会的主流价值观针锋相对，在碰撞过程中易造成舆论波动。而网络舆情治理，就是要在合理范围内，限制错误思想和负面舆论的传播，以降低由社会思潮碰撞造成的网络突发事件发生。

1.2. 树立良好校园文化的现实要求

校园文化是在学校范围内形成的，涵盖全体学生和学校教职工的，集校园环境、校风学风、思想观念、人际情感、文化素养等为一体的文化体系。就校园文化的产生来说，校园文化诞生于特定的社会环境和地理区域之中，因此，校园文化离不开社会文化的影响。但校园文化应当是适合大学生身心健康的文化，“一种高雅文化、优秀传统文化，是一种面向世界的现代文化和对多种风格和流派兼容并包的多元文化，高校校园文化建设既要反映社会主义文化的基本要求，又应当体现校园文化所具有的独特品格” [2]。因此，要树立良好的校园文化，就必然要加强对网络舆论文化的引导，使社会文化与校园文化之间形成相互融合、相互促进的关系。

1.3. 引导大学生正确三观的必然要求

大学生群体是互联网用户中最活跃的群体，是网络舆论接受的直接参与者。在某种情况下，大学生群体亦是社会突发事件的受害者，但因其群体权利表达渠道较为单一，因此在此种情况下，为了伸张权益，大学生普遍会利用互联网，如 QQ、微信、抖音、微博等社交媒体，借助网络舆论力量，维护公平正义。但高校大学生尚处于世界观、人生观、价值观尚未完全形成的阶段，对待社会热点和舆论新闻的看法缺乏成熟思考，因此较易在网络舆情中成为错误舆论传播者和错误思潮受害者。在不良媒体的错误引

导下，舆论再次发酵将使得大学生群体中出现更加极端的情绪。

为强化大学生世界观、人生观、价值观的三观教育，提高高校大学生网络安全意识，就必须治理好网络环境，增强突发事件中网络舆论应对能力，引导大学生身心健康发展。

2. 高校突发事件网络舆情的风险与威胁

随着移动互联网技术、大数据分析技术、虚拟现实和人工智能的发展，各型各色的互联网平台井喷式爆发，大学生的互联网参与也呈现出全面化、全民化、全天化的特点。一旦在高校范围内产生突发事件，这种趋势将导致大学生群体中引发严重群体化的心理危机和情绪危机。当前，高校网络舆情治理主要面临以下风险与威胁：

2.1. 全媒体时代平台多样性

全媒体是信息传播技术的革命性创新的结果，融合传统媒体和互联网媒体的优势，进一步放大媒体传播的互动性、高效性和发散性，使得全媒体时代的信息传播一方面迎来革命性发展，但另一方面又包含潜在风险。正如习近平总书记指出，“全媒体不断发展，出现了全程媒体、全息媒体、全员媒体、全效媒体，信息无处不在、无所不及、无人不用，导致舆论生态、媒体格局、传播方式发生深刻变化，新闻舆论工作面临新的挑战”[3]。

互联网平台充盈了新媒体时代的信息市场，为人们提供较多的信息交换需求。当前互联网平台万象森罗，如腾讯公司的“QQ”，“微信”的即时通信工具、新浪公司的“微博”消息平台、字节跳动的“抖音”短视频和“今日头条”新闻工具，成为互联网活跃人数最多的几大产品。但不同的媒体平台从属不同的互联网企业，且企业间存在利益屏障，因此想要从资源整合的角度，提升媒体舆论信息互通，缺乏有效的整合工具。此外，互联网经济推动下，各种产品层出不穷，更新迭代周期快，成为高校网络舆情监控的障碍。

2.2. 网络舆情传播复杂多变

互联网时代的信息盈千累万，对于大学生来说，难以从海量信息中筛选出有益信息，因此，大学生群体容易被夹杂歪曲思想的信息，灌输错误价值观。同样，高校舆论监管部门也难于在信息海洋中，有针对性地甄别出，造成社会影响的网络舆论。

一项公共事件新闻及舆论的传播，随着传播范围的扩大和传播时间的延长，会产生大量相关话题和热点，源信息会衍生出盘根错节的支线，而这些支线舆论在传播过程中，可能与公共事件本身相背离。如，某高校学生因情感问题而轻生，在某些不良媒体的挖掘下，网络平台上可能会曝光该学生的个人信息，家庭住址，感情经历，甚至与之联系的同学和亲友的个人信息。这导致由公共事件本身产生的话题和热点，会大量出现在各大媒体和平台，如果处理不及时，或处理不当，网络舆情会二次发酵，最终为网络舆情治理增加难度。

2.3. 互联网参与主体多元化

网络媒体之所以认可度高、受众广，就在于网络媒体准入门槛低，大多数网络用户只需完成注册即可获得使用资格，极少数平台严格把控注册准入制度。不同背景、不同职业、不同受教育程度、不同价值观的人群，在同一平台上交流时，不同言论之间相互碰撞，会产生一系列的网络舆情问题。

首先，不同群体之间认知不同，价值观在碰撞中产生摩擦。同一公共事件，从不同人群的角度进行解读，会得出不同的结论，且存在各自合理性。这就是，视角差异产生言论之间的碰撞摩擦，更甚者引发社会危机。

其次，主体多元化，高校舆论治理无法教育到位。网络舆论参与主要有参与主体范围广，主体年龄跨度大，主体隐蔽程度高等特点，在良莠不齐的舆论表达中，大学生尚且价值观未完全形成，在意见表达中处于劣势地位，因此会被功利主义、享乐主义、腐朽文化等思想所包围。但作为大学生舆论治理主体的高校，仅仅具有教育在校大学生的权责，而对于社会人员的思潮，无法做出正确引导。

最后，不良网络从业者，恶意传播谣言，混乱网络秩序。当今的世界，是综合国力竞争的世界，更是意识形态竞争的世界。我国意识形态领域的斗争，面临着较为严重的外部挑战，因此，网络意识形态建设也来到了关键期。网络媒体平台中，不乏境外势力操纵的账号，在公共事件舆论中，“通过网络大V、意见领袖、网络抱团、推送热搜等方式保持话题热度，形成网络发声合力，使得舆论大面积快速传播”[4]，引爆人群情绪，促成事件升级。

2.4. 舆情治理缺乏专业队伍

根据教育部 2012 年公布，2023 年 4 月整理完成的《普通高等院校本科专业目录》统计，并未专门设置“网络舆情”本科专业，但“很多高校把网络舆情分析人才列入人才培养目标，或把‘网络舆情’作为专业发展的重点，或把‘网络舆情分析’确立为毕业生的未来就业去向”[5]。且存在相近本科专业毕业生，将网络舆情治理作为未来就业方向，如，网络舆情网络与新媒体专业、信息安全、网络安全与执法等。而在 2021 年，教育部公布的《普通高等学校高等职业教育(专科)专业目录新旧专业对照表》中，明确显示，保留一级学科公共管理类的网络舆情监测专业。同时，专科专业设置上，在公安技术类的一级学科下，将原有专业进行合理调整：信息网络安全检查归属调整为网络安全与执法，培育更加专业化的人才队伍。

当前互联网信息技术快速发展，网络媒体舆情发展日新月异，不良信息日趋扩散性和隐蔽性，为网络舆情治理提出更高要求。但现有的本专科设置无法满足快速变化的网络环境，高等教育人才培养需要加大力度，提升舆情治理人才培养与舆情治理人才需求之间的契合度。

3. 高校突发事件网络舆情治理的举措与建议

互联网时代，高校突发事件舆论的传播速度和社会影响，随着时间推移呈现指数增长。结合前文指出的风险与威胁，关于强化高校突发事件的网络舆情治理能力，提出如下四点建议：

3.1. 强化高校教育的引导作用，加强心理干预

对于高校发生的网络舆情，虽然很多问题都是不可预料的，但是仍有大多数是原本就存在的问题，却一直得不到妥善的解决，导致了学校危机的产生。现在大学生的维权意识越来越强，稍有不注意，学生就会在网上发布一些不正当言论，进行情绪宣泄[6]。既然由突发事件造成的网络舆情已经产生，高校要引导大学生积极看待这些事情嘛，不能让学生群体在舆论中被左右。

高校学生在面对突发事件，往往表现出来的行为比较偏激，对此，高校应该加强思政教育的引导作用，强化心理危机干预，以防止不良后果的产生。高校面对突发事件需要调动一切可利用的资源，让突发事件得到圆满解决，将危机所带来的损失降到最低。高校应积极引导舆情，通过发布正面通知，传播正能量、加强与社会及时沟通、交流，减少负面情绪发酵。甚至也可以通过新闻发布会、媒体报道等方式，积极回应，做出解释，由此消除不良影响。

突发事件具备偶然性，大学生的心理接受能力不是很成熟，面对此类事件的产生短时间内无法接受，由此可能会产生一些心理问题。高校需要及时的进行心理危机干预，引导学生积极、理性面对突发事件，使学生的心理状态尽快恢复正常。此外，高校要对于正处于危机中的学生给予及时的物质上和精神上的

帮助,让他们重拾信心,战胜困难。高校需要明确舆情管理工作的重要性,了解和掌握突发事件舆情传播的特点,并建立相应的预警机制,同时还要加强学生的思想道德建设,培养学生的价值判断能力,给予学生更多的关注和关怀,不断地提高学生的心理素质、思想道德意识,使其理性地看待突发事件,从而构建和谐稳定的校园秩序[7]。

3.2. 提升高校与社会治理的协同能力

治理网络舆情不仅仅是高校的单纯工作,需要社会各界的支持与帮助。提升网络舆情高校与社会治理是相互促进、相互作用的关系。高校治理网络舆情依赖于社会治理的法律法规、技术手段以及社会组织等各方的支持。社会治理的稳定与发展也需要高校治理体现。

突发事件舆情预警治理是一个现实问题,面对互联网的高速发展,突发事件很快会在网络上发酵,为了控制事态发展,控制舆情,这就很考验整个社会的突发事件处理能力,考验社会与高校的应急处理预案以及机制。此等情况下,高校与社会需要携手共进,共同提升突发事件网络舆情治理能力,完善突发事件应急机制,推进治理体系与治理能力现代化。

坚持“以人为本”,更新应急处理模式。新形势下,高校必须坚持与时俱进,改变应急管理观念,保障师生知情权,及时反馈突发事件处理情况。发挥政府机构、周边院校、新闻媒体等利益相关者的功能和作用,形成做好应急管理工作的强大合力。

3.3. 加大政府网络监管力度

互联网的便捷性在于每一个网民都可以发表个人观点,因而成为各种思想和言论的熔炉。要想穷源溯流,探究互联网思潮的本质,需要投入大量的人力物力。网络舆情治理工作是一项庞大且复杂的系统性工程,涉及教育、科技、网络安全、民生等多个方面,仅将高校作为治理主体,很难超越其监管权责界限进行监管,故而需要政府部门作为网络舆情治理的协同主体,共同营造风清气正的互联网环境。

首先,完善互联网舆情监管体系,创新网络舆情治理机构。根据互联网技术的发展,政府部门应当创新网络舆情治理手段,明确网络舆情治理主体权责;同时,政府应主导企业间数据共享,联合多部门、多主体,合理利用社会舆论治理力量。

其次,实施重点舆论话题数字化监控。在突发事件发生期,热点舆论话题度会不断增长,政府需强化大数据技术的动态监控,增强网络社会舆论的预见性和处置能力,提升政府网络话语权和公信力。

再次,设立制度红线,加大不良新闻舆论处罚力度。化解舆论危机,防止陷入舆论陷阱的最佳途径,就是加强法律制度的制约。政府应倡导完善互联网舆论治理法律法规,加大舆论事件中造谣和扰乱正常秩序的处罚力度。

3.4. 培育专业化舆情监管人才队伍

鉴于当前网络舆情治理队伍人才需求大,高校应进一步培养专业化舆情监管人才。高等院校作为突发事件监管部门,应当明确治理者的角色,而非管理者,因此要强化宣传部门、后勤部门、安保部门、学工队伍的教育工作,坚持“预防为主,教育为重”的治理方针,防止青年学生产生逆反心理,进一步激化矛盾。同时,要加强不同部门之间的协作能力,在不同部门间展开网络意识安全教育,树立总体国家安全观,提升突发事件发生前后的应对能力。此外,要迎合当前网络发展趋势,合理设置本(专)科专业,进一步细化专业化人才队伍建设,培育政治意识高、应变能力强、网络技术好的专业化治理人才。

4. 结语

高校突发事件网络舆情治理研究是一项亟待解决的现实问题,大数据背景下,高校突发事件网络舆

情治理关系着高校校园的安全与稳定。作为网络舆情的主体,高校要及时发现校园内存在的舆论隐患[8],确保及时解决问题,善于规避问题,通过科学合理的方法及时解决网络舆情,消除负面影响。

参考文献

- [1] 深入贯彻习近平总书记网络强国战略思想扎实推进网络安全和信息化工作[EB/OL]. 中央网络安全和信息化委员会办公室. https://www.cac.gov.cn/2017-09/15/c_1121669601.htm?from=timeline, 2024-04-10.
- [2] 梁晓珊. 高校校园文化建设[M]. 长春: 吉林人民出版社, 2021: 12.
- [3] 习近平. 加快推动媒体融合发展构建全媒体传播格局[J]. 共产党员, 2019(7): 4-5.
- [4] 华镇涛, 徐雅芸, 宗剑阳, 等. 重大突发公共事件背景下高校网络舆情特点与治理对策研究[J]. 网络安全技术与应用, 2023(8): 152-154.
- [5] 闻学峰. 网络舆情分析人才培养问题探讨——基于高校网络与新媒体专业的分析[J]. 宁波大学学报(教育科学版), 2017, 39(6): 81-86.
- [6] 邹金町. 新媒体环境下高校突发事件中网络舆情引导策略研究[J]. 公关世界, 2024(5): 62-65.
- [7] 申辰煜. 突发事件视域下高校网络舆情引导的有效途径[J]. 西部素质教育, 2021, 7(23): 59-61.
- [8] 王晗. 全媒体环境下高校学生网络舆情特征与引导策略研究[J]. 公关世界, 2024(9): 27-29.