

# 大数据环境下高校网络舆情的引导机制

赵晓璇<sup>1</sup>, 刘晓明<sup>2</sup>

(1. 沧州师范学院 教育学院, 河北 沧州 061001;

2. 上海工程技术大学 团委, 上海 201620)

**摘要:**大数据环境下,高校网络舆情成为社会舆情的重要组成部分,应对大数据环境下高校网络舆情是高校思政教育工作的重要组成部分,有利于维护高校意识形态安全。高校网络舆情呈现出主体特殊化、主题多样化、传播复杂化、辨别困难化以及舆论工具化的特征。高校在面对网络舆情时存在诸多问题:管理者信息获取滞后、舆情监测与引导不完善、日常管理机制建设薄弱等。为了应对高校网络舆情,应从“前置机制—中疏机制—后导机制”三个方面健全高校网络舆情引导机制,建立好舆情管理队伍,做好日常舆情监测;建立有效的舆情预警机制,完善高校网络舆情引导处置机制;完善舆情信息反馈机制和评价考核机制。

**关键词:**大数据;高等学校;网络舆情

中图分类号:G647

文献标识码:A

文章编号:2095-2910(2024)02-0047-04

DOI:10.13834/j.cnki.czsfxxyb.2024.02.015

互联网的发达催生了大数据时代的到来,中国互联网络信息中心(CNNIC)第 50 次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至 2022 年 6 月,我国网民规模达 10.51 亿,互联网普及率达 74.4%,10-39 岁群体已占全体网民的 51%<sup>[1]25-31</sup>。党的十八大以来,习近平总书记指出“互联网已经成为舆论斗争的主战场”,只有在互联网战场上打赢舆论斗争,才能保证我国意识形态安全和政权安全。同时,习近平总书记在网络安全和信息化工作座谈会上谈到“建设网络良好生态,发挥网络引导舆论、反映民意的作用”议题,提出“网上网下要形成同心圆”。这一论断明确了增强网络舆情意识,加强网络舆情研判和引导,保持网络舆论场的正能量的重要性。大学生作为网民的中坚力量,思维活跃,不仅对各种热点事件积极关注,同时也是网络言论表达和转发的主力军,是网络舆论行为的主要参与者和推动者<sup>[2]</sup>。高校网络舆情是社会舆情的聚焦点和热源地,更容易引发网民讨论形成舆论热点<sup>[3]120</sup>。大数据的规模

和速度使得高校能够更加全面地了解网络舆情的态势和趋势,以及公众对高校的关注点和期望。在当前大数据环境下,做好高校网络舆情的引导是高校思想政治教育工作的重要内容,这不仅有利于学生的身心健康和校园和谐稳定,也有利于维护我国意识形态安全<sup>[4]</sup>。我们需要进一步深入研究和探讨,借助大数据技术和相关策略进行有效监测、分析和引导网络舆情,以增强高校舆论的积极性和正面性。

## 一、大数据环境下高校网络舆情的特征

大数据时代的到来增加了网络舆情的高度复杂化、不确定性和不可控性<sup>[5]</sup>。高校网络舆情除了具备网络舆情的共性特征外,在主体、内容、载体以及传播方式上,也同时具有其特殊性,这无疑增加了高校网络舆情引导的难度。

### (一)主体特殊化

高校网络舆情的行为主体通常是指参与舆情的学生和教师<sup>[6]</sup>。高校教师学识阅历丰富、思维活跃、

收稿日期:2023-10-30

基金项目:2021 年度河北省社会科学发展研究课题“大数据环境下大学生网络集群行为的心理机制和网络舆情引导策略研究”,编号:No. 20210201394。

作者简介:赵晓璇(1992-),女,河北沧州人,沧州师范学院教育学院讲师,首都师范大学 2020 级在读博士研究生,研究方向:学生管理、大学生心理健康教育;

刘晓明(1989-),男,安徽亳州人,上海工程技术大学讲师,研究方向:大学生心理健康教育。

见解独特,这种特点让他们在网络上的舆论影响力较强。高校网络舆情发生后,高校教师的看法和评论意见往往更加具有号召力。大学生群体具有基数大、知识水平高但情绪不稳定、兴趣关注点趋同但追求个性化的特点。高校网络舆情发生后,大学生容易在“沉默的螺旋”影响下,形成一致的群体意见,这也造成高校环境下的舆情信息传播具有鲜明的群体传播特征<sup>[7]91</sup>。人群社会占比大、较强的号召力和参与意识以及研判能力低等,使得高校网络舆情的成因更加多元、影响更加深广、治理更加复杂<sup>[8]</sup>。

## (二)主题多样化

大数据环境下,高校网络舆情在传播过程中出现了大量不同的舆情主题。这些主题包括高校内部的学术科研、教育教学、学生管理以及社会公共事件和政策变革等方面。这些主题在网络舆情中成为人们热议的焦点,形成多样的舆论场。高校网络舆情的主题多样化与高校本身的多元性有关。高校是一个充满活力和创新的社会群体,涉及各种不同的学科、专业和领域。因此,高校网络舆情的主题也呈现出多元化的趋势。例如,教学质量、学术诚信、师生关系、校园安全等方面都是高校网络舆情的热点话题。其次,高校网络舆情的主题多样化与社会公共事件的影响有关。高校作为社会教育和科研的重要场所,经常涉及社会公共事件和政策变革。例如,高校教学时间安排、高考改革、学术不端事件等都是高校网络舆情的重要主题。此外,高校网络舆情的主题多样化也与人们对于高校的期望和关注点有关。不同的人群对于高校的评价和看法存在巨大的差异,例如学生、家长、教师、政府官员、媒体等。这些人群对于高校网络舆情关注点不同,导致了高校网络舆情主题的多样化。

## (三)传播复杂化

大数据环境下,高校网络舆情的传播路径和影响链条变得更加复杂。大数据技术和社交媒体平台的普及扩大了信息传播的规模和影响力<sup>[1]95-97</sup>。高校师生使用网络的方式呈现多样性的趋势,导致网络舆情传播载体呈现出多样化的特点。高校舆情传播载体不断增多、改进和创新,增加了高校网络舆情的传播路径、速度和影响规模。与此同时,高校网络舆情的传播不仅仅局限于高校内部,还涉及社会各界的关注和参与。公众对于高校的评价和看法各不相同,存在着正面、负面和中立的观点和情感表达。信息在大数据环境下以“所有人对所有人”的方式进行群体传播,舆情一旦发生,在各媒体平台的信息互

通和共享,使得信息传播的速度更快,触及面更广。

## (四)辨别困难化

在大数据时代,信息生成和传播速度非常快,虚假信息与真实信息掺杂,这导致舆情信息真假难辨。首先,虚假信息和真实信息掺杂在一起,人们很有可能先接触到虚假信息,后来的真实信息可能无法纠正他们的观点,导致谣言传播。其次,社交媒体的匿名性增加了辨别真伪信息的难度。社交媒体上发布的信息通常是简短的文字、图片或视频,信息真伪难以核实,匿名信息的发布者不易被追踪并且发表言论所需“代价”低。因此,匿名性和信息格式特点导致舆情信息真假难辨。最后,大数据环境下的信息过载也会导致舆情信息的真假难辨。由于信息量大,高校师生需要在有限的时间和认知资源下处理大量的不同主题的信息,一方面需要大量的时间深入事实核查;另一方面需要具备跨领域的知识和信息搜集能力,这对高校师生来讲是巨大的挑战。

## (五)舆论工具化

大数据环境下,高校网络舆情有时会成为国外意识形态渗透势力攻击我国体制机制的工具。高校网络舆情是国家网络和信息安全的重要组成部分,高校是敌对势力进行思想渗透的重要目标<sup>[3]121</sup>。大数据环境下,舆情危机事件发生时,别有用心媒体出于自身利益需求,容易出现采用非常规手段把控舆论走向,将相关话题转移为意识形态话题,贴上政治标签,同我国的教育制度、民主政治等意识形态领域相关联起来。他们集中盘点相关同类事件,利用新旧事件交叠增加舆情热度的同时,通过技术手段恶意篡改事件发生的过程以及当事人语言行为<sup>[9]</sup>。夸张、极端、夺人眼球的虚假舆论不再是舆论本身,而是被当作别有用心势力渗透攻击我国体制机制的工具。

## 二、高校网络舆情引导面临的问题

在大数据环境下,高校认识到舆情监管和引导的重要性和必要性。但是,高校网络舆情呈现的特点,让高校在面对网络舆情时面临着重大的挑战和压力。

### (一)管理者信息获取滞后

大数据环境下,管理者信息获取往往比较滞后,管理者的引导行为滞后于舆情信息的传播,导致舆情直到演化为舆情危机时才被管理者意识到。首先,网络舆情传播的主题多样性和传播迅速造成信息从发生到爆炸所需的时间非常短暂,管理者获取

信息容易滞后,直到网络舆情发展到严重的程度才被意识到。舆情应对遵循“黄金1小时”法则,要求高校举措要与时间赛跑、与事态同频<sup>[10]72</sup>;其次,学生接受新事物和新消息的速度快于高校管理者,舆情内容复杂,传播载体复杂,部分管理者不善于使用新媒体手段,管理手段单一,很难把握学生的想法和需求;最后,高校管理者缺少同时具备熟悉大数据技术、了解教育工作和心理疏导的专业人才。

### (二)舆情监测与引导不完善

大数据环境下,高校网络舆情引导需要做好舆情监测和引导。第一,存在舆情监管体系不明确、监管主体职责不够清晰的问题。很多高校并没有专门的舆情管理机构,只是将相应的责任划分出去,较少设有专门负责人。有些高校虽设有舆情管理部门,但实际职责多为媒体运营,并且与学生部、宣传部、保卫处等部门相互独立,导致舆情引导出现各自管理、信息迟滞的“九龙治水”状态<sup>[7]92</sup>。第二,高校网络舆情预警机制不完善。舆情信息真假难辨,部分高校缺少有效的舆情预警系统,没有收集大数据信息并进行分析预判的有效手段,只能被动处理高校网络舆情。第三,网络舆情引导机制不完善。当网络热点事件萌发时,部分高校没有畅通的与学生沟通的渠道,忽视了学生的诉求;当舆情高涨时,采取封号、删帖等相对落后的应对方式;在舆情发生后,不能通过合理的引导和管理来避免负面舆情的扩散,反而容易造成舆情的二次酝酿。

### (三)舆情日常管理机制建设薄弱

大数据环境下,高校网络舆情危机随时可能发生,因此,做好舆情日常管理尤为重要。但部分高校在舆情突发事件发生前,没有意识到舆情日常管理的重要性,缺少从心理、文化及法律等方面对学生进行潜移默化的日常影响,造成网络舆情管理者的阵地不牢固,缺少在学生群体中的公信力。当网络舆情危机事件发生后,网络舆情日常管理机制的薄弱就会显现出来。部分高校大学生网络媒介素养培养欠缺,网络法律知识的系统教育缺失,高校忽视对于“学生意见领袖”的培养,网络舆情出现后学生盲目跟风,甚至触犯法律。

## 三、大数据环境下高校网络舆情引导机制的构建

大数据环境下,高校管理者应该结合当下的舆情发生发展的特点,创造性地开展舆情引导工作,从“前置机制 中疏机制 后导机制”三个方面健全高

校网络舆情引导机制,形成全过程、全方位的网络舆情治理格局。

### (一)健全高校网络舆情管理前置机制

健全高校网络舆情的前置机制需要建立好舆情管理队伍。第一,健全高校网络舆情管理队伍。在设置专职人员负责网络舆情的管理和引导的同时,完善以辅导员、班主任、共青团干部等思想政治工作队伍为核心的网络舆情工作骨干队伍建设。第二,建立网络舆论引导队伍。建立以思政教育工作者、专家教师、优秀学生为骨干力量的舆论引导队伍。一方面,在舆情危机发生前,针对相关热点事件进行正面网络舆情宣传;一方面,当出现舆情危机时,运用大数据技术研判高校网络舆论走向,提高引导网络舆论团队的有效发声能力;一方面,对虚假言论做出批判性回应,正确引导高校网络舆论方向。第三,建立高校网络舆情技术支持队伍。为了健全高校网络舆情工作队伍,一方面需要相关人员具备较高的媒介素养和专业背景,熟悉大数据技术,对网络舆论有充分的敏感性,做好日常舆情的预警和研判,同时需要管理者了解思政教育和学生心理,更有效地在大学生群体中工作。网络舆情技术支持队伍可以为网络舆情管理队伍和舆论引导队伍提供大数据相关的技术支持。管理人员之间做好沟通协作,统筹运用各类媒体资源,互通消息,从而实现网络舆情的协同治理。

健全高校网络舆情的前置机制需要做好日常舆情监测。只有建立健全日常管理机制,在公民基本道德与法律责任意识的基础上,强化大学生基于客观事实进行科学理性选择的判断能力,在日常管理中学生进行潜移默化的影响,才能确保危机事件出现时应对自如<sup>[11]</sup>。高校舆情管理者可从以下四个方面做好对冲工作。第一,人物对冲:引导培养“学生意见领袖”,在校园活动中挖掘具有潜力的学生,号召他们加入舆情引导队伍中并进行培养,提高其媒介使用能力,强化其责任意识,做好积极的舆论导向;第二,心理对冲:注重培养学生的认同意识,畅通学生与教师以及相关部门的沟通渠道,在充分理解和共情基础上,加强师生信任感;第三,阵地对冲:重视网络舆论阵地的建设,筑牢网络主阵地主渠道,如学校各级各类官方微信公众号、微博、视频号等,一方面为高校师生的沟通提供信息途径,另一方面引导学生理性看待问题,形成良好的舆论环境;第四,文化对冲:加强社会主义核心价值观等主流价值观教育,加强大学生美育教育,积极传播中华优秀传

统文化,积极推进高雅艺术进校园,将舆情引导做到平时,构建网络舆情反馈的长效引导机制,培养高校网络舆情系统的自组织能力。

## (二)完善高校网络舆情管理的中疏机制

第一,建立有效的舆情预警机制,确保高校在舆情管理中占据主动地位。首先,大数据环境下,高校增加资金和技术投入,建立常态化预警机制。利用大数据技术,建立多层次、全方位的网络舆情信息监控、过滤和汇总机制,实现对舆情的动态监测,增加对舆论传播的敏感性。其次,各基层学院及各部门要对网络舆情有充分的认识,增强对舆情的预判意识,建立风险评估机制。面对庞大的数据内容,和丰富的传播主题,各部门需要对突发事件保持敏锐的觉察,做好突发事件的监控和预警工作。最后,使用大数据技术进行数据精准研判。比如,建立“学生、导师、学院、学校”四位一体网状舆情监测系统<sup>[10]73</sup>。

第二,完善高校网络舆情引导处置机制建设,确保高校在舆情应对中占据主导地位。首先,建立突发网络舆情快速决策机制。当突发网络舆情发生后,舆情管理者需要在最短时间内根据事件的性质和规模,进行应急处置方案设计,掌握主动权。明确工作的具体职责和分工,多部门协作中,谁是发声主体,谁参与对学生意见领袖和舆情反映较为激烈的个别处理,都应在工作机制中有具体明确的体现。厘清事情发展脉络后,针对公众关注的核心问题及时发声,实事求是地公布、澄清事情的相关信息,满足公众的知情权,压缩谣言产生的时间,避免谣言主导舆情发展。其次,健全舆情引导机制。确保学生权益维护路径畅通,对于高校网络舆情的应对应该从“堵”逐渐转化为“疏”,畅通舆情表达渠道。高校需要采取主动回应网络舆情的引导方式,针对学生们所关心的问题发声。以主流声音切断谣言,解决实际问题,在师生互动中逐步引导网络舆论朝着有利于解决问题的方向发展。

## (三)完善高校网络舆情管理的后导机制

完善高校网络舆情管理的后导机制需要完善舆情信息反馈机制。完善信息反馈机制需要高校管理者对师生的利益诉求予以重视并及时做好反馈。善于利用新媒体平台,对师生关注的相关事件予以澄清,及时有效地向主流媒体传递有效正面信息,从而获得舆论支持。学校管理者需要畅通师生线上或线下的问题反馈渠道,及时了解教师和学生在工作、生活、学习等各方面的诉求,精准做好师生思想教育引

导和服务工作,建立在师生群体中的公信力。在网络舆情危机引导结束后,需要系统地梳理相关内容并进行经验总结,从而可以防范危机事件的再次发生。

完善高校网络舆情管理的后导机制,不仅是高校舆情处置的最后一个步骤,更决定工作的导向。防范学校舆情发生风险点,在设置舆情考核评价中,评价体系和考评机制的建立,更应科学规范地看待舆情问题的发生,指标设置中,如果只以舆情发生的量化指标来进行评价,势必会造成舆情处置过程的简单、粗线条化。高校网络舆情工作是一项涉及多方面、关联多部门的工作,只有工作体系的和工作机制的构建不断完善,才能更好地在学校中开展宣传工作,营造积极向上的校园文化氛围。

## 参考文献:

- [1] 中国互联网络信息中心(CNNIC). 第50次《中国互联网络发展状况统计报告》[R/OL]. (2022-08-31)[2023-02-16]. <http://www.cnnic.net.cn/n4/2022/0914/c88-10226.html>.
- [2] 中国互联网络信息中心(CNNIC). 第47次《中国互联网络发展状况统计报告》[R/OL]. (2021-02-03)[2023-02-16]. <http://www.cnnic.net.cn/n4/2022/0401/c88-1125.html>.
- [3] 白月. 高校网络舆情的类型、特点及应对研究[J]. 河南社会科学, 2020, 28(07): 120-124.
- [4] 王超, 王磊, 李楠. 大数据时代高校网络舆情管理主体的能动性研究[J]. 管理现代化, 2015, 35(04): 100-102.
- [5] 李华勇. 基于大数据的自媒体网络舆情决策机制研究[J]. 数字技术与应用, 2020, 38(09): 218-220.
- [6] 羊悦. 融媒体时代高校网络舆情引导策略分析[J]. 黑龙江高教研究, 2021, 39(04): 128-131.
- [7] 孙璐. 新媒体时代高校网络舆情引导机制探析[J]. 新闻爱好者, 2021(06): 91-93.
- [8] 孙莉玲. 大数据时代高校网络舆情研判与治理[J]. 江海学刊, 2016(03): 204-209+239.
- [9] 李兰晶, 秦洁. 网络舆情对大学生价值观的影响分析[J]. 学校党建与思想教育, 2021(14): 73-75.
- [10] 杨仲迎. 高校危机事件网络舆情应对决策体系模型构建[J]. 学校党建与思想教育, 2020(07): 72-74.
- [11] 吴彩虹, 王涛, 卿再花. 高校网络舆情演变的心理学基础及引导策略[J]. 湖北文理学院学报, 2020, 41(04): 62-66.

(下转第78页)

## The Research of “Gong” in *Shuowenjiezi*

SHANG Yi

(Department of Management, Shijiazhuang College of Applied Technology, Shijiazhuang, Hebei 050800, China)

**Abstract:** An exhaustive research, analysis and classification has been conducted on 30 characters of “Gong” part in *Shuowenjiezi*. We find that characters of “Gong” part in *Shuowenjiezi* could be divided into three categories, which is “archery weapons or related components, items, people”, “nature”, and “movement”. Among them, “archery weapons or related components, items, people” could be divided into four categories such as archery weapons, components or items related to archery weapons, archery weapons or related components, and people related to archery weapons. Nature could be divided into seven categories such as loose, fast, twist, powerful, big and full, and convenient.

**Key words:** Gong; character pattern; evolution; classification

[责任编辑:孔令升]

.....  
(上接第 50 页)

## Guiding Mechanism of Network Public Opinion in Colleges and Universities Under Big Data Environment

ZHAO Xiaoxuan<sup>1</sup>, LIU Xiaoming<sup>2</sup>

(1. Department of Education, Cangzhou Normal University, Cangzhou, Hebei 061001, China;

2. Youth League Committee, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai 201620, China)

**Abstract:** Under the big data environment, the network public opinion of universities has become an important part of social public opinion. Dealing with the network public opinion in the context of big data is an important part of ideological and political education in universities, which is conducive to maintaining ideological security in universities. The network public opinion of universities presents the characteristics of subject specialization, theme diversification, complex dissemination, and tooling of public opinion. There are many challenges in the face of network public opinion in colleges and universities: managers' information acquisition lags behind, public opinion response mechanism is imperfect, and public opinion daily management mechanism construction is weak. To cope with the network public opinion of universities, we should improve the university's network public opinion guidance mechanism from three aspects: “pre-positioning mechanism-middle-mitigation mechanism-post-guidance mechanism”, establish a good public opinion management team, and do a good job in daily public opinion monitoring; establish an effective public opinion early warning mechanism, improve the university's network public opinion guidance and disposal mechanism; improve the public opinion information feedback mechanism and evaluation and assessment mechanism.

**Key words:** big data; college and university; network public opinions

[责任编辑:罗 萍]