

数字智能时代高校网络舆情形成特点、演变机制与应对策略研究

□王君玲¹，郭子萱¹

(1. 山东工商学院，山东烟台 264005)

[摘要]在数字智能时代，高校网络舆情的形成与演变呈现出新的特点与挑战。高校是知识与舆论交流的中心，网络舆情既有线下聚集的效应又有线上封闭传播的特点，能在短时间内实现信息的迅速扩散。大学生群体的高相似度和特殊心理诉求，以及传播渠道多元化与内容复杂性的作用，都是加速舆情传播的因素。一般而言舆情演变会经历萌芽、扩散、爆发及消退四阶段，分别表现为意见碎片的聚合、情感共鸣的传导、社会能量的共振与价值共识的重构。为有效应对这些挑战，高校需要建立有效的舆情监测机制，及时发现和疏导负面舆情；完善舆情保障机制来维护校园稳定，优化应急机制以高效化解舆情危机并加强舆情队伍建设实现网络舆情的正面引导。通过这些综合措施，高校能够构建更健康和谐的校园网络环境，使高校可以更好地在数字智能时代稳定发展。

[关键词]高校；网络舆情；演变

一、高校网络舆情的形成特点

(一) 舆情主体在空间上相对集中

(1) 物理空间上的集聚性特征

高校学生以教室、宿舍等作为其固定的学习生活场所，这种空间布局形成了高度集聚的“校园社会生态系统”，也正是这种空间结构塑造了高校网络舆情传播的强接触性机制。根据人员行为可以将高校划分为教学区与生活区两大空间载体：学生们以教学区作为知识传递、观点碰撞的主阵地形成信息扩散；在生活区，学生们则通过非正式交流方式构成“传播网

络”^[1]。此外，像学生会、社团等自治组织架构能更快速地形成集体动员。这种立体化的网络空间使得信息可以在短时间内实现裂变式扩散。

(2) 虚拟空间上的封闭性特征

与物理空间的直接隔离相比，虚拟隔离是通过数字技术、文化认同与从众心理构建的信息茧房。例如，只在校园内开放的微信公众号和校园论坛，它们需要通过身份认证才可以进入这个门槛，利用校园网、学号认定等机制在这个封闭的系统内传播学术讨论、生活服务等信息。

基金项目:2024年度山东省人文社会科学课题合作项目“数字智能时代高校网络舆情形成特点、演变机制与应对策略研究”(24H108(Z))。

作者简介:王君玲，女，山东工商学院教授，硕士生导师；郭子萱，女，山东工商学院研究生。

（一）群体同质化，传播速度快

作为高校网络舆情的核心参与群体，高校学生因年龄相仿、思想观念趋同，呈现出高度同质化特征。此外，高校学生群体有着特殊的心理诉求：他们既处于自我意识表达的关键阶段，有着强烈的观点表达欲跟参与网络事件讨论的冲动^[2]。当这种心理矛盾在网络空间中被进一步放大时，容易形成“表达—认同—强化”的闭环效应，导致认知偏差的叠加，最终在群体极化效应下产生非理性判断。

（二）传播渠道多元，传播内容复杂

数字智能时代，高校网络舆情的传播渠道已随着互联网的普及从单一论坛走向多平台：即通过微博、微信、抖音等多平台协同联动并以图文、短视频、直播等形式来传播信息——传播渠道的多元化正是因为传播形式的不断迭代完善及扩散而出现的。

在传播内容上，信息不仅涵盖学术、管理、安全等多个领域，更呈现出显著的复杂特征：一方面，情绪化表达往往以煽动性的宣言甚至是网络暴力的形式出现在大众面前，极易使舆论热度不减反增；另一方面，观念认同分歧与社会热点争议交织形成的价值观冲突，叠加虚实混杂的信息流，最终扩大高校网络舆情事件的影响程度和范围。

二、高校网络舆情的演变机制

（一）萌芽阶段：意见碎片的聚合

高校舆情的产生一般源于特定事件所引发的话题讨论。在现今互联网普及的时代背景下，校园场域与公共舆论场的边界逐渐模糊，任何涉及师生群体切身利益的突发事件都可能成为舆情生成的“导火索”^[3]。具体而言，这类特殊事件主要包括四大类型：一是涉及校园治理的行政决策类事件，如教学安排调整、后勤服务改革等；二是关乎师生权益纠纷一类的事件，如招生录取争议、学术成果认定等；三是涉及个人品德的失范类事件，如师德师风问题、校园暴力事件等；四是违背学术伦理的学术不端事件，如论文抄袭、数据造假等。这些事件因其与高校核心功能密切相关，往往具有天然的话题敏感性。

当相关事件经短视频、社交媒体等渠道进入公共

传播场域后，会率先在高校 BBS 论坛、学生社群（如微信群组）等半开放型网络空间触发圈层化讨论。从成长经历来看，高校大学生成长于信息时代，因此他们被称作“网络原住民”。大学生善于运用表情包、短视频等象征性媒体进行“病毒式”传播，此类情绪化的内容往往通过亚文化解码机制超越学术环境的界限，在微博话题社区和知乎问答社区等开放型公共平台演变为社会性议题。当个体化观点经由多平台扩散形成意见共振网络时，高校网络舆情便出现了。

（二）扩散阶段：情感共鸣的传导

法国社会心理学家古斯塔夫·勒庞在其 1895 年出版的经典著作《乌合之众：大众心理研究》中提出了关于“群体心理”的理论。该理论指出，当个体融入群体后，理性思考会被情绪化和非理性取代，个体因匿名性产生责任分散，易受情感传染与简单化观点影响，并倾向于盲从领袖或极端符号。舆情事件发生后，许多学生往往处于一种信息不对称的状态。他们所接触到的信息大多是支离破碎的、零散不全的，对于事件的全貌、背后的起因等诸多关键要素更是知之甚少，这就使得他们很难在短时间内做出准确、清晰的判断^[4]。此时，群体心理中的情感传染开始发挥作用，先入为主的“刻板印象”在群体中迅速传播，加之大学生群体所特有的强烈正义感驱使，个体在群体氛围下理性思考被削弱，更容易匆忙地对进行这项强制规定的校方做出批判评价。

而且，由于高校学生群体本身具有一定的同质性，这就导致当其中一个人率先提出某种观点时，很容易迅速引起其他那些“志同道合”之人的共鸣和认可。在这种情况下，很容易形成“一呼百应”的局面，仿佛一点火星就能瞬间点燃整个群体的情绪。这种群体效应无疑会进一步加剧网络舆情事件的传播和扩散，使得事件的影响范围不断扩大，朝着愈发难以控制的态势发展。

（三）爆发阶段：社会能量的共振

当事件涉及道德规范、师德建设等社会普遍关注的价值命题时更容易吸引校友、教育从业者、社会公众等多元主体参与讨论，主流媒体的介入使得事件性质从校园事务升格为公共事件，并形成线上线下联动

的舆论场域。通常来说,网络舆情爆发往往是由于当事件的舆情责任主体在面对该事件时做出的回应没有满足舆情承载的民意诉求,就会激起社会各界的不满与抗议^[5]。

最初大家对于舆情事件的讨论还保持着各自的观点和看法,意见相对多样且较为理性。但随着舆情爆发,在这一阶段大量信息充斥着整个网络,网民负面情绪不断涌现。我们可以拿“滚雪球”这个词来形容这一时期的网络舆情发展状态,在这种流言四起的情况下人们的从众心理开始发挥作用。他们受到周围环境和他人情绪的影响,纷纷通过文字、图片、视频等多种形式,跟着一起表达自己的不满、愤怒、失望等非理性宣泄,进一步加剧了网络舆情的复杂性和混乱程度。这也考验着高校网络舆情责任主体的管理能力,必须时刻保持高度的警觉性和敏锐性,密切关注舆情动态,及时采取有效的管理措施。

(四) 消退阶段:价值共识的重构

舆情消退表现为公众关注度的下降、情绪的平复、讨论热度的降低、信息传播的减少以及社会影响的减弱^[6]。在舆情爆发时,公众对事件的意义往往处于一种模糊、多变甚至混乱的状态。基于公众的主观认知、情绪反应以及社会文化背景这种意义将在此后重新构建。舆情平息的过程是对这种初始意义的重新梳理和调整。

高校网络舆情通常会经过一段时间的发酵和传播后逐渐消退,这种消息的消退通常需要外部的积极干预与处理:首先,舆情管理主体肩负着重要责任。它需要通过官媒及时发布信息以填补公众在信息获取上的空白,并且要还原事情真相以消除其因信息不对称而产生的误解与猜测。同时,通过校方的及时回应以及对制度改进的明确承诺等多方面举措,缓解公众的焦虑、愤怒等负面情绪,帮助公众从最初的情绪化反应逐步转向理性的思考。在舆情消退后学校仍需加强相关工作的总结反思并采取适当的心理干预等措施,为未来可能再次出现的舆论挑战做好准备。

三、高校网络舆情的应对策略

(一) 萌芽阶段:加强舆情监测预警,阻断意见碎片聚合

时效性是网络舆情处置的关键,因此在萌芽阶段高校应充分运用大数据技术完善高效舆情监测机制以便精准掌握舆情发展态势。构建舆情监测机制可从以下几方面入手:一是宣传部门牵头,联合学生工作、信息技术等部门,成立舆情监测小组并邀请专业分析师对成员进行培训以提升其监测分析能力。二是利用先进监测软件,对校园网、社交媒体、论坛等平台实时监测,设置关键词、敏感词并建立举报机制以及时捕捉舆情信息,确保第一时间发现潜在舆情风险^[7]。

(二) 扩散阶段:完善舆情保障机制,控制舆情扩散态势

在高校网络舆情扩散阶段,为完善保障机制、维护校园安全稳定必须多措并举。一方面,高校要强化信息公开与透明度,构建全方位信息发布平台,确保在舆情危机发生时能够及时、准确、全面地进行信息沟通,避免学生误解误判并引导学生理性思考,为危机解决奠定坚实的基础。另一方面,高校还需加强内部管理,这就需要制定和完善相关的舆情管理政策,明确各部门在舆情应对中的职责分工,形成协同作战的工作格局。

(三) 爆发阶段:建立应急响应预案,遏制社会能量共振

在高校网络舆情的爆发阶段,建立健全应急机制至关重要。为此各地方部门应当根据实际去制定具有高度操作性与贴近实战性的预防和处置预案。舆情应急管理机构要明确其职责分工,确保舆情监测分析及应对工作的高效运行。同时组织各参与部分针对制定完成的网络舆情处理方案定期开展演习,在演练中发现应急预案中存在的问题并对其进行升级完善,以便在舆情爆发时能够迅速启动,有效控制事态发展。

(四) 消退阶段:推进舆情队伍建设,修复校园舆论生态

在高校网络舆情消退阶段,舆情管理主体需强化舆情队伍建设以实现正面引导。为构建专业化的舆情监测与分析团队,要办好工作队伍的业务性培训班,加强大学生和教师两支队伍的业务培训和实践锻炼^[8]。通过精准捕捉舆情动态,及时识别并澄清虚假信息,有效遏制负面舆情的扩散,为高校网络舆情的正

面引导奠定基础。

参考文献:

- [1]刘亚男,赵耀.新媒体环境下高校网络舆情形成机制及引导策略研究[J].情报科学,2022,40(12):115-119.
- [2]王军杰,黄黎辉.高校网络舆情特征与应对策略[J].传媒,2020,(14):77-80.
- [3]盖青,朱瑞新.高校突发事件网络舆情应对策略研究[J].中国高等教育,2023,(Z2):67-70.
- [4]韩春梅.高校网络舆情危机形成过程及对策研究[J].中国人民公安大学学报(社会科学版),2017,33(03):120-126.
- [5]彭湘蓉.新媒体环境下高校舆情演变规律——基于对西安七所高校的调查分析[J].当代传播,2013,(05):105-107.
- [6]马旭.高校突发事件网络舆情传播与演化研究[J].情报科学,2022,40(12):120-125.
- [7]张子荣.突发公共事件网络舆情的形成机制及应对策略[J].思想理论教育导刊,2021,(05):132-136.
- [8]邓力,刘志欣.数字时代高校网络舆情引导策略研究[J].学校党建与思想教育,2025,(04):78-80.