

“四早四化”：高校网络舆情应对处置的创新路径体系

刘金光

苏州大学党委宣传部 网络思想政治ework中心，江苏苏州，215006；

摘要：自媒体时代，信息传播的自由度显著提高，网络舆情的生成与传播速度加快，涉高校舆情多发频发，这些舆情对高校意识形态工作、对落实立德树人根本任务带来了风险挑战。本文基于对相关高校舆情应对处置具体实战经验的总结梳理，提出坚持“四早四化”科学应对自媒体时代高校网络舆情风险的创新路径，全力为学校高质量发展营造良好的舆论氛围。

关键词：高校；网络舆情；舆情应对

DOI：10.69979/3029-2735.25.4.095

近年来，随着网络信息技术的迅猛发展，新型传播方式不断涌现，网上舆论生态发生深刻变革，网络舆情的生成和传播速度加快，不同传播平台的角色定位、算法推荐等对舆情发展带来复杂影响。对于高校来说，师生思想多元、表达性强、活跃度高，常常将自己的学习工作、思想动态以及校园管理中的问题不足曝光在网络空间，且师生思想容易受到网络热点、社会心理、国内外思潮等方面的影响，在舆情事件中的参与度较高，存在将一般问题热点化、个体问题公众化、局部问题全局化、普通问题政治化的风险。此外，一些网络自媒体在流量经济的刺激下，在舆情事件中浑水摸鱼、制造事端，蹭热点、带节奏等现象严重破坏舆论生态，为高校舆情的应对处置增加了诸多困难和障碍。在这个背景下，高校舆情工作面临较大风险和挑战。

新形势下，做好舆情工作是高校宣传思想文化工作的重要内容，关系到高校落实立德树人根本任务，也关系到高校意识形态安全与校园和谐稳定。在高校舆情预防和应对处置工作中，要坚持“四早四化”，把舆情预防工作放在突出位置，注重全过程监测研判和协同应对处置，着力化解潜在舆情风险，努力将不良影响降到最低。

1 高位推动早谋划，建章立制体系化

1.1 加强组织领导

高校要把舆情应对处置工作作为落实网络意识形态工作责任制的重要环节，将其纳入学校考核内容。制定出台舆情应对处置相关文件，对舆情应对处置流程、各单位工作职责、请示报告流程规范等作出明确具体安排。成立由学校主要领导、相关职能部门主要负责人组

成的舆情应对处置工作领导小组，加强对该领域工作的组织领导。确定舆情工作牵头抓总负责部门，在舆情发生时第一时间组建应对处置工作专班，及时开展研判处置工作。

1.2 强化能力建设

要加强对学校各级领导干部、管理服务人员以及舆情应对处置相关人员的培训指导，引导广大教职工进一步增强舆情应对处置的政治敏感性，提高舆情应对处置的意识、能力和水平。组建校院两级网络信息员队伍，合力营造风清气正的网络氛围。推动校内各单位加强舆情预防和应对体系、能力建设，进一步提高认识、明确责任，健全机制、强化本领。学校舆情工作制度化的提升，是一项系统工作，需要结合学校实际，特别需要在复盘总结学校近年来已发生舆情事件，在借鉴参考其他高校发生的舆情事件的基础上，将先进经验转化为集体共识、固化为工作标准。

高校做好舆情工作，离不开一支素养能力较高的舆情工作团队，从学校校领导、中层干部以至网络信息员，都要接受专业的培训。在教育培训的过程中，高校较多采用专家辅导的形式开展，建议要不断丰富学习形式，尝试采用实战演练、情境模拟等更加灵活高效的方式，引导大家不断提升媒介素养和舆情应对处置能力。同时，学校还要努力克服人员工作变动给舆情工作带来的影响，用健全完善的工作制度、细致高效的工作规范，确保舆情工作的顺利交接和传承。

2 工作前置早预防，舆情风险疏解化

2.1 建立舆情分析研判会制度，定期开展舆情风险摸排研判

进一步增强风险意识,要求学校各单位加强舆情风险预判,对即将开展或正在开展的工作可能引发舆情的,要及时梳理排查风险隐患,提前做好舆情应对工作预案。借着召开舆情分析研判会的契机,梳理汇总全校近期的舆情风险点和拟应对处置举措,集中开展舆情分析研判,着力将舆情风险提前化解。

就有效防范和化解舆情风险,建议高校定期召开舆情分析研判会。如,每月召开舆情分析研判会,在重要时期,会议召开频次可以增加为半个月召开一次。会前,召集部门向校内有关单位发布通知,要求各单位梳理近期职能范围内是否有可能出现关注度较高的舆情,并提出应对举措。会上,分管校领导和参会单位负责人对重要舆情风险开展分析研判,制定应对策略,指导各单位协同做好处置工作。

同时,会议也可以对前一阶段舆情工作进行复盘总结,进一步防范后续潜在舆情风险,总结舆情应对处置过程中的经验和教训,防止事态反复、防止雨过忘雷。舆情分析研判会制度,为学校舆情工作搭建了常态化议事平台,将大大提高舆情预防和应对处置工作的效能。

2.2 做好应急处置准备,分情景做好应对预案

发现了舆情风险,如何及时科学规范有序地应对处置至关重要。为了提高应对效率,应急处置准备要做得充分。为了争夺话语主动权,是否要回应、什么时间回应以及如何回应等事项需要紧急商定。在建立一支专业精湛、经验丰富的舆情专家队伍的同时,高校舆情案例库和重大舆情情景分类应对处置指引的制定工作也不容忽视。

准备得是否充分,直接影响到舆情应对处置工作的时效。高校可以结合自身实际,探索建立舆情分类应对处置指引。如,将有可能在学校发生的舆情,分成教师师德失范、学生违纪违法、校内突发意外伤亡、校内突发公共事件、学校管理服务问题等若干类。在平时的工作中,要注重积累,注意收集、汇总、梳理其他高校舆情案例,学习他们公开回复的口径和表述,制定自己的公开回应模板和应对处置指引。舆情事件发生后,这些案例、模板和指引将精准指导相关工作的开展。各有关单位也能迅速就位,按照自己的工作职责有序开展应对处置工作。此外,针对具有较高舆情风险的事件,提早拟好公开回应文本,始终做好公开回应的准备,以备不时之需。

3 舆情处置早发力,协同应对高效化

3.1 做好日常舆情监测

学校采用技防、人防相结合的形式,确保涉校舆情风险早发现。依托人工智能和大数据手段,做好舆情监测的技防工作,实时梳理汇总全网涉校舆情。同时,也要发动各单位师生力量,注重对师生员工各类新媒体账号和群组的日常关注。一旦发现有引发舆情风险的信息,第一时间按照规范流程上报处置。

在实际工作中,第一时间监测到舆情信息,能够为之后的舆情应对处置争取到更多的有利时间。这就要求,舆情监测工作需要全时段开展、全媒体覆盖,也要求相关工作人员必须保持时刻关注,遇到舆情信息,果断快速开展分析研判。

3.2 坚持快速协同联动

舆情工作的牵头抓总负责部门要做好常态化舆情监测和分析研判,发现舆情风险及时通报相关单位,并指导做好应对处置工作。遇重大和敏感舆情,校领导要亲自指挥调度,第一时间成立应急处置工作小组,第一时间开展研判处置工作。舆情发生后,校内各有关单位要密切联动,加强与上级部门的请示汇报和属地有关部门的协同联动,协同做好舆情相关材料报送及后续工作。需要向社会公开信息的,要明确对外发布信息的口径,选择适当的信息发布平台,同时要做好接受媒体采访或召开新闻发布会的准备,明确学校指定采访渠道,确保学校信息发布安全。要坚持线上处置舆情与线下解决问题同步推进,合力化解涉师生涉校舆情。

2023 年某高校教务系统推出“举报同学逃课功能”,一时间引发师生以及校外网友关注,学校发现后,及时下线了该功能,并且与第三方公司相继发声,对争议事件进行了说明。学校与公司的协同应对,有效降低了事件的敏感度和后续发酵效应,为进一步做好舆情应对处置工作创造了较好的条件。

3.3 着力压实工作责任

舆情应对处置过程中,要强化责任意识,明确各单位党政主要负责人是本单位舆情预防和应对工作的第一责任人,要求第一责任人切实负总责。指导各单位根据学校舆情应对处置的相关文件制度,建立健全本单位舆情预防和应对的工作机制,加强相关人员的学习培训,不断提升各单位的舆情应对处置能力。强化责任追究,明确工作纪律要求,确保舆情处置过程平稳有序、运行高效。

前述提到了高校要将舆情工作纳入学校考核内容,

这是一项十分必要的制度设计,为学校压实各单位主体责任提供了有效的抓手。当有单位出现因工作落实不力引发较大舆情的情况时,学校就在考核中予以相应扣分。长此以往,制度约束强化了责任落实,也有效促进全校形成“一盘棋”的舆情工作格局。

4 网络意识早提醒,教育引导系统化

4.1 加强师生教育提醒

习近平总书记强调,领导干部要学网、懂网、用网,了解群众所思所愿,收集好想法好建议,积极回应网民关切。因此,学校要注重培养领导干部的“网感”“舆商”,引导大家借助网络不断提高服务水平。注重师生教育引导,通过工作例会、全体人员大会、年级大会、党支部会议、主题班会、主题党团日活动、学生骨干会议、谈心谈话等方式,常态化、广渠道、多形式讲清楚网上负面舆情的弊端和危害,积极引导师生员工通过正规渠道反映问题和诉求,不断提升师生员工的思想政治素质、道德法纪意识和网络文明素养,努力防止师生员工通过网络实施不当行为、发表不当言论。

近年来,随着大学生维权意识增强,通过投诉举报寻求舆论帮助的案例增多。而且,不少学生将网络作为情绪宣泄的出口,学习生活中稍有不顺,常常把学校作为对立面进行批判。针对于此,建议高校在新生入学教育时,推出大学生网络文明素养课,请舆情工作经验丰富的人员和大学新生聊一聊“网络上的那些事儿”。根据专科生、本科生和研究生等不同受众,设置专门课程,用诸多典型案例,指引大学生明辨是非,引导大家做遵纪守法、谨言慎行的好网民,鼓励大家牢记初心目标,聚焦自己的主责主业,充分利用大学的各类平台、资源和机会,成就更好的自己。

4.2 提升网络思政实效

网络是一个大的思政课堂,高校网络思政中心、融媒体中心要协同发力,用好学校优质新媒体平台,聚焦师生思想需求,用师生喜闻乐见的形式和方式,持续产出优质网络产品,建设网络文化主阵地,打造网络名栏、名篇、名师,让主流价值观入脑入心、成风化人。舆情处置过程中,以及重要时间节点,学校通过官方媒体平台及时发布正面宣传报道和信息,发布权威信息,传导官方声音。学校各级教学管理人员在传递学校工作安排时,在确保信息准确的基础上,注重做好信息转化工作,

将严肃的公告信息转化为鲜活温暖的群众语言,强调人文关怀,让广大师生愿意听、听得懂、听得进。

疫情期间,许多高校面临了前所未有、严峻复杂的疫情防控形势。校园封控期间,这些学校的官微及时发布了“致全体学子的一封信”等推文,介绍了学校的疫情形势和防疫进展,安抚学生紧张情绪,号召广大师生众志成城抗击疫情,携手打赢这场疫情阻击战,相关推文很快就获得了10万+的阅读量,取得了较好的引导效果。这也提醒我们,在面临全校层面重大决策或事件时,学校应当及时发声,在做好信息公开的同时,及时回应师生关切,传递正能量。

一些高校在总结经验的基础上,将舆情预防和应对处置工作中的关键点凝练成了口诀,方便舆情工作人员了解掌握。这种做法值得赞扬。每所高校的经验可能不尽相同,但是从中我们也能看到共性的地方,如强调学校领导的重要性、舆情预防的首要性、校内外协同联动的关键性、线上线下协同处置的必要性等。这些经验是高校舆情工作的重要学习参考,也需要更多舆情工作人员在实践中不断开拓创新。

习近平总书记指出:“做好网上舆论工作是一项长期任务,要创新改进网上宣传,运用网络传播规律,弘扬主旋律,激发正能量。”舆情工作作为网上舆论工作的一部分,是一项长期任务,也是一项艰巨的系统工程,高校在推进的过程中要注重借鉴、消化和创新。立足学校工作实际,将社会舆情事件的先进经验吸收、转化为学校的具体工作举措,创新探索出一条适合本校发展实际的舆情工作路径。

参考文献

- [1]王浩业.新时代高校意识形态工作机制探究[J].思想教育研究,2024(1):122-126.
- [2]周子明,高慎波.高校网络舆情的生成逻辑,风险特点及应对策略研究[J].情报科学,2022,40(3):7.
- [3]周升铭,王鹏.高校网络舆情的生成,传播与引导机制研究[J].学校党建与思想教育,2020(24):3.
- [4]孙莉玲.几类网络舆情研判模型及应对策略研究[D].东南大学,2016.

作者简介:刘金光(1986—),男,汉族,江苏徐州人,助理研究员,硕士研究生。