

网络时代背景下高校突发事件网络舆情应对研究

——以H大学为例

张如玉, 曹丽媛

华北电力大学法政系, 河北 保定

收稿日期: 2026年6月13日; 录用日期: 2026年7月6日; 发布日期: 2026年7月14日

摘要

当今网络时代, 信息传播的快速性与广泛性使得高校突发事件网络舆情成为影响校园稳定、高校声誉及社会形象的关键因素, 也为高校舆情管理带来了诸多挑战。本文深入探究了网络时代背景下高校突发事件网络舆情的管理机制, 以H大学为案例, 采用文献研究法、半结构化访谈法开展实证研究, 以舆情生命周期三阶段模型为基础框架, 并引入情感公众理论, 梳理该校舆情在潜伏期、扩散期、消退期的处置现状。研究发现, H大学存在舆情工作队伍专业性欠缺、跨部门协同不畅、技术保障薄弱、治理理念与制度体系不完善等问题。对此, 本文从队伍建设、部门联动、技术升级、制度完善四个维度提出可落地的应对策略, 构建全流程舆情治理体系, 为同类高校优化突发事件网络舆情管理提供实践参考。

关键词

网络时代, 突发事件, 高校网络舆情, 应对机制

Research on the Response to Online Public Opinion of Emergencies in Universities in the Internet Era

—A Case Study of University H

Ruyu Zhang, Liyuan Cao

Department of Law and Politics, North China Electric Power University, Baoding Hebei

Received: June 13, 2026; accepted: July 6, 2026; published: July 14, 2026

文章引用: 张如玉, 曹丽媛. 网络时代背景下高校突发事件网络舆情应对研究[J]. 服务科学和管理, 2026, 15(4): 698-705. DOI: 10.12677/ssem.2026.154080

Abstract

In the internet era, the rapid and extensive dissemination of information makes online public opinion triggered by emergencies in colleges and universities a key factor affecting campus stability, institutional reputation and public image, which also brings multiple challenges to university public opinion management. Taking University H as a research case, this paper conducts empirical research by adopting literature research and semi-structured interview methods. Based on the three-stage life cycle model of public opinion and the affective public theory, this paper sorts out the current situation of public opinion response in the incubation, diffusion and recession stages. The research finds that University H is confronted with problems including insufficient professionalism of public opinion teams, poor inter-departmental coordination, inadequate technical support, as well as outdated governance concepts and imperfect institutional systems. Targeted practical countermeasures are proposed from four dimensions of team building, departmental linkage, technical upgrading and institutional improvement, so as to establish a full-process public opinion governance system. This study can provide practical references for similar colleges and universities to optimize the management of online public opinion arising from emergencies.

Keywords

Internet Era, Emergencies, University Online Public Opinion, Governance Mechanism

Copyright © 2026 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. 问题提出与文献回顾

新媒体的快速发展大幅度提升了信息传播的速度和广度, 互联网已成为当下公众意见交流与观点表达的核心场域, 以网络舆情为代表的社会舆论深刻影响着人们的生活。这一传播态势下, 网络舆论管理也成为高校校园治理的重要组成部分。高校是培育新时代高素质人才的核心阵地, 其校内网络舆论环境既具备社会网络舆情的普遍共性, 也依托校园场景形成了独有的舆论特征。高校学生具有较强的新媒体使用能力与意见表达意识, 深度参与到网络舆情中。

高校突发事件网络舆情是高校网络舆情的重要组成部分, 也是互联网时代社会舆情的一个缩影[1]。随着自媒体平台的兴起, 高校传统的舆论工作格局发生了深刻变革。近年来, 校园内引发社会广泛关注的各类突发事件, 如学生人身意外、学术不端现象、师德师风失范、招生考试违规等, 很容易迅速发酵为网络舆情危机, 给高校及相关职能部门带来重大治理压力。此类舆情事件的有效处置不仅直接关联广大师生的切身利益与校园秩序维护, 也关乎高校的公信力和声誉, 进而对高等教育的可持续发展产生深远影响。然而, 相较于一般社会舆情, 高校突发事件网络舆情在传播中呈现出传播速度更快、媒介载体日益多样、话题内容更加繁杂、情感宣泄更为激烈、波及边界持续扩展的新特征, 这加大了高校引导突发事件网络舆情的难度。鉴于此, 网络时代背景下, 如何更好地面对和处理网络舆论危机、加强和改进突发事件网络舆情引导, 是新时期社会和学界共同面临的重要而紧迫的现实课题。

近年来, 学术界针对高校突发事件网络舆情的相关研究也不断丰富。研究脉络呈现出明显的阶段性特征: 初期学者多聚焦于基本理论范畴的探讨, 涉及内涵界定、属性特征、类型划分等维度; 随后研究视域逐步拓宽, 延伸至舆情预警、响应等应用及实践层面。首先, 围绕高校突发事件网络舆情展开了相

关基础性研究, 包括舆情概念、特点、类型等。杨柳等学者提出高校网络舆情主要是指在高校发生或涉及师生、教职工等群体的突发事件所引发的通过互联网传播的网民或公众所持有对该事件态度、意见、情绪、观点的集合[2]。蔡芝芳等人总结了高校网络舆情的特征, 包括传播主体的活跃性和片面性、舆情内容的多元性和复杂性等六大特征[3]。其次, 在演化规律研究方面, 学界成果颇丰, 学者们结合危机管理理论、信息生命周期理论等分析框架, 相继提出三阶段论、四阶段论、五阶段论及多阶段论[4]-[6]。另外, 围绕高校突发事件网络舆情应对及引导, 学者们根据高校突发事件网络舆情的现实情况提出了具体化应对策略, 如选择正确的新闻应对方式、加强大学生网络道德教育等[7]; 也有根据网络舆情的演化周期对应性地提出各阶段应对策略[8]; 或是从宏观角度系统性地提出应对思路[9] [10]。

综上所述, 当前对于高校突发事件网络舆情的相关研究已经得到了学界的广泛关注, 但现有研究多集中于描述性分析, 多为从宏观层面总结分析当前高校突发事件网络舆情特点、现状并提出应对策略, 思路较为单一。高校突发事件网络舆情的阶段动态变化和影响因素尚未得到充分解释, 且现有案例分析的相关研究也往往缺乏广泛的数据支持和深入的实证研究, 研究深度远远不足。因此本文通过案例分析和文献研究的方法, 以 H 大学为例, 通过实地访谈收集实证数据, 以舆情生命周期三阶段模型为基础框架, 并引入情感公众理论作为核心分析视角, 分析各阶段 H 大学突发事件网络舆情的引导机制和应对现状, 并深入分析其内部原因、影响因素, 最终提出高校突发事件网络舆情的应对策略。

2. 研究设计与理论框架

(一) 案例选取与背景

由于需分析突发事件网络舆情演化及网络舆情治理中复杂动态过程, 案例研究适合揭示情景、过程和效果之间的互动关系。因此, 本研究采用案例分析法, 通过对案例高校网络舆情管理部门工作人员访谈调研, 深入了解高校突发事件网络舆情现实应对情况和应对机制, 总结其应对全流程中的问题并分析其内部原因、困境, 基于此, 提出高校突发事件网络舆情的相关引导机制与应对策略。

本研究选取 H 大学作为典型分析对象, 主要基于典型代表性、资料可获取性与样本丰富性三方面原因。第一, 典型性。该校办学历史悠久, 学科特色突出, 行政与管理体系成熟, 所采用的网络舆情治理模式、处置流程以及暴露的现实问题, 对同类高校均具备参考价值。第二, 可及性。笔者可入校开展实地访谈、查阅校内档案与公开材料, 能够获取充足且真实的研究素材。第三, 样本丰富性。近年来 H 大学相继发生学生安全事故、学术不端、考试管理违规等多类突发事件, 并多次形成完整的网络舆情演化链条, 案例样本丰富。该校虽已搭建基础舆情应急处置框架、积累了一定实操经验, 但在智能监测、跨部门协作、信息公开、事后形象修复等方面仍存在短板, 十分契合本研究的分析主题。

(二) 数据收集与分析

本研究采用一手访谈数据为主、二手资料为辅的多元数据收集方式, 通过多源信息交叉互证, 提升研究结论的客观性与可信度。

第一, 半结构化深度访谈。访谈是本研究核心数据来源, 全程遵循社会科学研究伦理, 对受访者实行匿名化处理。首先, 在访谈对象方面, 采用目的性抽样, 选取直接参与校园舆情处置的在岗工作人员, 筛选标准为: 在岗年限不少于 1 年, 参与过 2 起及以上突发事件舆情应对, 熟悉校内舆情制度与实操流程。本次累计访谈 12 人, 覆盖多个核心职能部门: 网络与信息化工作处 3 人、宣传部 4 人、学生处 2 人、保卫处 2 人、研究生院 1 人。所有受访者统一以编码(A1、B2 等)标识, 不披露姓名、具体岗位等隐私信息。其次, 访谈实施过程, 本研究采用一对一线下访谈形式, 单场访谈时长控制在 40 分钟左右; 经受访者同意后全程录音, 同时同步记录关键观点。访谈围绕舆情潜伏期、扩散期、消退期的处置现状、部门协作、技术应用、制度运行四大维度设计问题, 并根据现场情况灵活追问。最后, 数据整理与分析, 访谈

结束共形成有效访谈文本约 3.2 万字。运用质性内容分析法开展数据处理: 先通过开放式编码提炼高频问题关键词, 再经主轴编码划分为队伍建设、部门协同、技术保障、制度规范四大范畴, 最后结合舆情演化逻辑梳理内在关联, 归纳治理困境与成因。

第二, 文本资料收集。作为补充佐证材料, 本研究系统收集了三类二手资料: 校内制度文件: H 大学突发重大舆情应急处置流程、校园网络管理相关规定等内部正式文件; 公开信息: 学校官方发布的通告、情况说明、整改公告等校内公开材料; 外部资料: 各类媒体平台针对 H 大学相关突发事件及衍生舆情的新闻报道、评论内容。二手资料主要用于还原事件全貌、核对舆情发展脉络、印证访谈内容, 完善案例分析逻辑。

(三) 理论框架

本文以舆情生命周期三阶段模型为基础框架, 并引入情感公众理论作为核心分析视角。该理论由帕克瑞斯提出, 核心观点指出, 数字媒介环境下的网络公众并非单纯的理性讨论群体, 而是以情感为纽带联结而成的情感共同体, 个体情绪会借助社交媒体快速传播、相互感染, 逐步演变为群体情绪, 进而主导舆论走向^[11]。高校师生作为典型的青年群体, 社交联结紧密、情绪表达直接、共情能力强, 极易在突发事件中形成情感公众。结合该理论分析高校舆情演化过程, 能够跳出单一信息传播的研究视角, 解读情绪滋生、扩散、消解的内在逻辑, 解释舆情发酵的深层动因, 也可作为情绪疏导、舆论引导类对策提供理论支撑。

3. H 大学突发事件网络舆情应对过程与引导机制

突发事件网络舆情的传播遵循着“潜伏期、扩散期、消退期”三阶段发展规律, 基于此, 结合舆情生命周期模型与情感公众理论, 详细分析 H 大学突发事件网络舆情的应对过程与引导机制。

(一) 潜伏期

潜伏期是高校网络舆情发展的前期阶段, 即舆情的潜伏孕育阶段。这一阶段舆情事件刚刚发生, 还未引发广泛的关注与讨论。H 大学的网络与信息化工作处负责舆论监测, 并协助相关部门完成学校重大事件、重大活动与热点问题的网络舆情监测工作。根据《H 大学突发重大舆情应急处置流程》, 网信处、学生处、保卫处、研究生院等有关部门在获取关于学校突发重大舆情信息后, 要初步对信息来源及其性质进行研判, 并在确定是突发重大舆情信息后, 第一时间通报宣传部, 并及时汇报给宣传工作主管校领导和相关事件的主管校领导。在该阶段, 网络与信息化工作处应及时监测并对舆情苗点进行研判, 宣传部则应第一时间予以回应, 引导和遏制舆情, 将可能发生的舆情事件提前处理, 妥善处置。从情感公众理论视角来看, 舆情潜伏期是个体情绪萌芽的阶段。事件相关信息仅在小范围人群中传播, 尚未形成群体情感共鸣, 个体负面情绪处于隐蔽状态, 仅零散分布于校园私域社群、小众平台之中。但从实践来看, 在潜伏期, 当前高校在舆情孕育阶段监测能力不足, 现有监测技术智能化程度不够高, 监测系统仍有不足, 对于一些语义模糊、裹挟隐性负面情绪的信息识别不够精准, 易造成误判或漏判。受访者 A2 (网信处工作人员) 提到: “目前我们的监测系统主要是依靠关键词检索, 有的学生在学校论坛、比较小众的社交平台发布的一些言论, 有的比较隐晦, 不是很直接, 系统就比较难识别, 也有漏判情况。”此外, 部分信息员对舆情风险的敏感度和信息报送的规范性有待提升, 难以准确追踪舆情发展的形势, 致使从源头处进行舆情治理难度较大。

(二) 扩散期

扩散期属于高校网络舆情演变的中期爆发环节, 也是舆情热度攀升至顶峰的关键时期。伴随事件持续发酵, 相关言论在网络空间快速传播, 涉事主体与讨论话题也随之增多。该阶段高校学生普遍密切关注网络热点, 直接推动舆情浏览、转发及评论各项数据持续走高。结合情感公众理论分析, 这一阶段是

公众情感快速形成、群体情绪走向极化的核心阶段。依托社交媒体的传播特性,最初零散的个体情绪不断扩散、相互感染,师生基于身份认同形成情感共同体,质疑、不满等负面情绪成为舆论主流,进而推动舆情快速发酵升级。在此情形下,管理人员应当依托专业理论剖析事件根源,快速研判事态走向,第一时间公开作出正面回应。但现阶段高校面对迅猛发酵的网络舆情,处置响应力度不足,实际管控成效并未达到理想水准。访谈得知,当前H大学未设有网络舆情管理的相关独立组织部门,受访者B3(宣传部工作人员)表示:“学校根据情况成立一般由有关校领导任组长,宣传部、信息办及舆情事件相关部门组成的舆情应对领导小组,必要的时候也可能会聘请第三方专业团队参与,研判舆情趋势、应对策略等”,该高校是在舆情出现后,结合发展态势再确定是否成立临时性的舆情应对领导小组,这便极易导致难以把握舆论引导主动权,错过舆情应对“黄金期”。且在实践中该高校临时舆情应对小组是由不同部门抽调的人员组成,队伍的临时性较强、专业化程度不高,甚至学校也很难短期内组建复合型工作队伍,很难快速配齐兼具舆情研判、计算机技术与思政教育相关素养的在岗人员,在具体的应对中也出现了沟通协调难度大、缺乏统一指挥领导、责任归属不明确、缺乏团队凝聚力等现实困境,管理乏力问题凸显。另一方面,H大学在面对复杂多变的网络舆论时,官方回应有时还不够灵活,对于一些新兴网络热词、梗文化的运用不够熟练,在一定程度上影响了与年轻一代网民的沟通效果。

(三) 消退期

消退阶段是高校网络舆情演进的收尾时期,舆情热度逐步回落消散。参与讨论的网民数量慢慢变少,依据情感公众理论,舆情热度下降并不代表群体情绪完全消解,负面情绪会形成长期的情感遗留效应,持续影响师生、家长对学校的认知与评价。此阶段H大学在总结教育和疏通引导工作上实施效果仍有较大提升空间,如何长期有效地推进网络舆情的治理工作仍是重要议题。网络舆情逐步平息稳定后,舆情事件相关部门需复盘梳理事件起因、处置流程与应对举措,从中总结经验教训,持续提升舆情处置水平。学生处、团委及研究生院应及时开展师生情绪疏导,正向引导网络舆论走向。此外,其他管理服务部门也应参与到舆情的后期处理和总结工作中,以提升未来应对类似事件的能力。但访谈得知H大学对于此项环节的重视程度仍不够,受访者B4(宣传部工作人员)表示:“一般就是没有热度之后,学校会组织相关部门工作人员、涉及老师、学生,再次交流复盘。”虽然在舆情结束后,会形成舆情复盘小组对事件进行全面剖析,但学校在舆情事件后的形象修复方面还有提升空间,尚未建立一套成熟、系统的形象重塑策略,导致部分学生、家长、社会对学校的信任度恢复较慢,总结反思环节仍需提升、完善。

4. H大学突发事件网络舆情应对困境原因分析

(一) 舆情工作队伍建设不足

一是学校尚未搭建起专业、规范化的舆情工作队伍,H大学日常相关舆情工作往往由宣传部工作人员兼职承担。工作人员思想素养整体良好,也拥有基础宣传从业阅历,不过多重职务叠加、工作内容交叉混杂,难以集中精力处理舆情事务,同时专业培训频次相对不足,实操处理经验也较为匮乏。其在网络舆情的专业知识、分析工具运用、舆情治理实践等方面存在一定的短板,面对复杂多变的网络环境及舆情,难以精准把握舆情走势、深度剖析舆情根源。结合情感公众理论来看,工作人员也较为缺乏情绪识别、群体疏导相关专业能力,面对由情感驱动的舆情事件,难以精准把握公众诉求,导致应对措施缺乏针对性。二是相关工作人员权限级别有限。校内舆情工作人员多由宣传部工作人员兼任,所处行政层级偏低,可调配的权限范围相对较小。面对突发舆情状况时,资源协调需要逐层上报审批,流程耗时较长,极易耽误事件处理的关键窗口期。例如,当需要紧急发布权威信息澄清谣言时,由于没有得到高层授权,宣传部只能按照常规信息发布流程,经过部门负责人、分管校领导等多层审批,而此时谣言已在网络上广泛传播,造成不良影响。

(二) 舆情管理部门缺乏协同

H 大学尚未设立独立、权威的网络舆情管理部门, 网络舆情管理工作分散在宣传部、学生处、保卫处、网信处等多个部门, 各部门都有自己的工作重点和职责范围, 对于网络舆情工作的重视程度和投入精力不一。在实际工作中, 各职能部门缺乏整体联动, 存在职责不清、相互推诿的现象, 这容易导致舆情初期应对迟缓, 错过最佳处置时机。同时, 有些部门对工作职责划分存在误解, 把工作分工等同于互不干涉, 片面觉得舆情治理只属于宣传部、团委、学生处的工作范畴, 和自身部门没有关联。这种不当认知, 造成舆情应对期间, 容易出现互相推诿、消极应对以及隐匿实情等不良问题。另外, 各职能部门缺乏信息共享平台, 各部门之间的信息传递不及时、不准确, 信息共享意识不强, 严重影响了舆情应对的效率和效果。

(三) 舆情应对技术与专业培训滞后

首先, 院校现有舆情监测技术存在短板, H 大学现行监测工具功能偏向基础, 能完成基础关键词检索与风险提示预警, 但尚不具备完善的语义解析、情绪判别以及事态走向预判等进阶能力。面对海量隐晦繁杂的网络信息, 系统难以精准甄别潜藏风险, 容易出现信息错报、遗漏上报的问题。其次, 高校网络舆情管理人员的专业培训相对缺乏, 面对快速变化的网络环境和新兴的舆情传播方式, 舆情管理人员的知识储备不足, 难以适应复杂多变的舆情形势。例如, 对于一些新兴的社交媒体平台和网络流行语, 管理人员可能不够熟悉, 传播语境与情感表达习惯的不适应, 难以实现有效共情, 这与情感公众理论所强调的情绪互动逻辑相悖。导致在舆情应对中无法有效与网民沟通, 甚至出现误解和偏差。同时, 也存在着舆情应对工作专项经费缺乏的问题, 无论是邀请专家培训、购买专业舆情服务, 还是开展舆情研究、组织宣传活动, 都受到资金条件的限制。

(四) 舆情应对理念与制度不完善

首先, 被动应对思维根深蒂固。部分高校管理者和舆情部门工作人员仍存在将网络舆情视为一种“危机”或“麻烦”的思想, 忽视了情绪才是推动舆情演化的核心动力, 未能从情感疏导角度开展前置防控。习惯于事后灭火, 一定程度上忽视了舆情的预防和引导工作。在日常工作中, 对网络舆情的监测和分析投入较少精力, 只有当舆情事件爆发并引发较大负面影响时, 才匆忙应对, 往往事倍功半。其次, 制度建设仍不够完善。虽然 H 大学制定了一系列舆情应对制度, 但在实际操作中, 还存在着制度落实不到位、制度细化程度不够等问题。例如, 在舆情信息通报制度中, 对于信息通报的时限、内容、格式等没有明确规定, 导致信息通报不及时、不规范, 影响了舆情应对的效率。以及, 缺乏对舆情应对效果的评估和考核机制等。

5. 网络时代背景下高校突发事件网络舆情应对策略

(一) 组建专职工作队伍, 提升人员综合履职能力

针对舆情工作队伍专业化不足的问题, 高校需打造专职化、分层级的复合型舆情工作队伍。当前校内舆情工作多由宣传岗位人员兼任, 精力分散、专业能力薄弱且审批权限受限, 难以适配复杂的舆情处置工作。对此, 高校可设立校级专职舆情专员岗位, 剥离兼职人员的冗余事务, 由专职人员统筹开展日常舆情监测、风险研判、线索上报等核心工作, 保障舆情管理专人专岗、权责清晰。同时建立季度常态化专业培训机制, 定期围绕舆情态势研判、危机公关实务等内容开展授课与交流, 增设群体情绪识别、青年心理疏导、共情式沟通等课程, 结合情感公众理论开展案例教学, 让工作人员掌握高校情感公众的形成规律与引导方法, 提升对情绪类舆情的处置能力, 补齐工作人员专业短板。此外, 优化应急场景下的审批流程与权限配置, 划定应急处置权限清单, 赋予专职舆情专员在重大突发舆情场景中临时发布权威信息、协调基础资源的权限, 精简多层级上报审批环节, 保障校方能够抓住舆情处置关键窗口期, 第

一时间回应公众关切。

(二) 完善跨部门协同机制, 打通信息流通壁垒

针对各部门协同机制缺失、联动不畅的现状, 高校应搭建常设性组织架构与一体化信息平台, 破除部门壁垒。以往舆情发生后临时组建工作小组的模式, 易出现职责模糊、沟通低效、相互推诿等问题, 对此建议组建常设性跨部门舆情应急小组, 由分管校领导担任组长, 将宣传部、网络与信息化工作处、学生处、保卫处等部门列为核心常驻成员, 以正式文件明确各成员单位的岗位职责、联动规则与协作流程, 彻底改变舆情爆发后临时拼凑团队的局面。在此基础上, 搭建校级统一舆情信息共享平台, 打通各职能部门的数据端口, 实现舆情线索、事件处置进展、师生诉求反馈、应急方案等内容实时同步流转, 解决信息传递滞后、内容失真等问题。同时编制部门联动责任清单, 将舆情配合、风险排查、信息上报等工作纳入各部门常规绩效考核体系, 强化全体工作人员的协同治理意识, 倒逼各项协作要求落到实处。

(三) 升级技术支撑体系, 落实专项资源保障

面对舆情监测技术落后与专业培训滞后的困境, 高校需同步完成技术升级与资源配套。一方面迭代优化现有舆情监测系统, 在基础关键词检索功能之上, 新增语义解析、公众情感判别、舆情传播路径预判等智能化模块, 将监测范围全面延伸至短视频平台、校园私域社群、小众社交阵地等多元载体, 提升对隐性舆情、情绪化言论的识别能力, 减少信息错报、漏报现象。另一方面设立网络舆情治理专项经费, 实行专款专用, 经费主要用于智能监测系统采购与运维、外部专家培训、第三方专业舆情服务合作、网络素养教育开展等工作, 从物质层面为舆情管理能力提升提供支撑。依托技术升级成果, 结合网络传播规律开展专项学习, 帮助工作人员熟悉新兴媒介形态与网络话语体系, 优化官方对外表达风格, 拉近与青年网民的距离, 提升沟通引导的实际效果。

(四) 转变治理思维理念, 健全全流程管理制度

针对被动处置思维突出、制度体系不够完善的问题, 高校要转变治理理念, 并健全全流程管理制度与事后修复体系。首先推动舆情治理从“事后补救”的被动模式, 转向“风险前置”的主动治理模式, 建立日常舆情常态化研判机制, 定期梳理校园内潜在风险点, 提前开展干预与疏导, 从源头降低突发事件演变为大规模舆情的概率。其次细化现有舆情管理制度条款, 针对信息通报、应急响应、线索报送等环节, 明确工作时限、内容规范、文本格式与责任主体, 让各项工作有章可循; 同步增设舆情处置效果评估与考核问责机制, 对每一起舆情事件的处置流程、引导成效进行复盘考评, 以考核推动制度落地。最后构建系统化的事后形象修复机制, 将事件深度复盘、师生情绪疏导、校园正面形象传播纳入标准化工作流程。舆情热度回落之后, 不仅要深挖事件根源与处置漏洞、形成整改方案, 也要将长期情绪疏导作为核心工作, 通过线下交流、主题活动等方式消解舆情遗留的负面情感, 持续传递校园正能量, 修复并重塑高校社会形象, 逐步修复公众信任。

6. 结论与讨论

本文通过对 H 大学网络舆情的深入研究, 系统梳理了高校突发事件网络舆情的演变过程及应对现状, 并从人员、部门、技术、制度等多方面剖析了其背后的困境原因。研究发现, 高校网络舆情管理面临着诸多挑战, 如舆情工作队伍专业性欠缺、跨部门协同不畅、技术保障薄弱、治理理念与制度体系不完善等。针对这些问题, 本文提出了相应的应对策略, 旨在为高校网络舆情管理提供理论支持和实践指导。在研究过程中, 我们深刻认识到网络舆情管理对于高校的重要性, 它不仅关乎校园的稳定与和谐, 更影响着高校的社会声誉和公信力。

然而, 本研究仍存在一些局限。例如, 研究主要以 H 大学为案例, 虽然具有一定的典型性和代表性, 但样本量相对较小, 结论的普适性可能受到一定限制。未来研究可以扩大样本范围, 涵盖不同类型的高

校, 以进一步验证和丰富本研究的结论。此外, 网络舆情管理是一个动态发展的领域, 随着新媒体技术的不断更新和舆情环境的变化, 高校舆情管理机制也需要持续优化和创新。未来研究可以关注网络舆情的新趋势、新特点, 以及新兴技术在舆情管理中的应用, 为高校舆情管理提供更全面、更前沿的理论和实践指导。总的来说, 高校应高度重视网络舆情管理工作, 积极采取有效措施提升舆情应对能力, 以应对复杂多变的网络环境, 维护高校的良好形象和长期稳定发展。

基金项目

华北电力大学“长城计划”专项资金资助项目“网络时代背景下高校舆情管理机制分析”。

参考文献

- [1] 陈媛媛, 黄安云. 回顾与展望: 国内近十年高校突发事件网络舆情研究综述(2010-2020) [J]. 重庆广播电视大学学报, 2021, 33(6): 70-76.
- [2] 杨柳, 徐宇昭, 邓春林. 高校网络舆情风险评估及预警研究[J]. 情报科学, 2022, 40(5): 65-72, 83.
- [3] 蔡芝芳, 李朝伟. 高校网络舆情长效引导机制构建研究[J]. 传媒, 2025(11): 82-84.
- [4] 袁国栋. 基于知识发现的突发事件舆情风险演化模型研究[J]. 情报科学, 2021, 39(3): 32-36.
- [5] 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.
- [6] 宋宁, 刘婵君. 过程与要素视角下的突发事件网络舆情演化规律研究综述[J]. 图书情报工作, 2016, 60(15): 140-147.
- [7] 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.
- [8] 吴雪婷. 基于生命周期理论的高校突发事件网络舆情机制及应对研究[J]. 电脑知识与技术, 2021, 17(3): 90-92.
- [9] 黄苏芬, 司雯, 穆亭钰. 自媒体时代高校网络舆情管控与引导机制创新研究[J]. 情报科学, 2021, 39(4): 62-67+91.
- [10] 方政伟. 从“把关人”到“引导人”: 高校网络舆情引导机制研究[J]. 忻州师范学院学报, 2019, 35(1): 99-104.
- [11] Papacharissi, Z. (2015) Affective Publics and Structures of Storytelling: Sentiment, Events and Mediality. *Information, Communication & Society*, 19, 307-324. <https://doi.org/10.1080/1369118x.2015.1109697>