

信息化赋能下民办高校学生管理的网络舆情治理路径研究

谭伟林

广东理工学院, 广东 肇庆 526100

摘要: 本研究立足于民办高校学生管理面临网络舆情挑战的现实背景, 针对当前粤西 A 民办高校学生管理中网络舆情治理存在“风险识别滞后”、“协同处置低效”等实践困境, 具有亟待破解的现实紧迫性。基于笔者作为一线辅导员的参与式观察与典型案例分析, 运用文献资料法对民办高校网络舆情现状、风险点及治理问题进行系统探讨。通过深入剖析该校舆情生成与演化的内在机理, 提出从构建实用型监测机制、优化校内协同流程、提升辅导员队伍能力、强化学生网络素养教育四个维度构建实践路径, 为破解民办高校舆情治理“被动响应”难题、提升一线治理效能提供可操作的经验参考。这对推动民办高校学生管理精细化、维护校园安全稳定、服务高质量人才培养具有重要现实意义。

关键词: 民办高校; 学生管理; 信息化; 网络舆情; 治理路径

DOI: 10.64649/yh.jydk.issn3080-2660.202607014

0 引言

截至 2025 年 12 月, 我国网民规模达 11.25 亿人, 互联网普及率达 80.1%^[1]。高校学生的学习生活与互联网密不可分, 但是民办高校在社会公众中有一定的认知偏差, 这让其更容易陷入网络舆情的风波中^[2]。中华人民共和国教育部在《教育信息化 2.0 行动计划》中明确指出, 主要任务是促进信息技术深度融合教育全过程^[3], 这为高校网络舆情治理指明了信息化的方向。

通过在粤西 A 民办高校一线学生管理工作中的观察发现, 大部分学生非常重视自身利益, 缺乏集体荣誉感, 当学校管理中的某些通知与其个人利益冲突时, 学生倾向于在互联网上表达不满, 存在发酵成较大的网络舆情的风险。当前民办高校舆情治理多依赖人工监测和临时应对, 缺乏系统化的信息化手段和协同机制, 难以有效应对日益复杂的网络环境。为此, 本文以粤西 A 民办高校为案例, 探究该校学生管理中网络舆情的风险点及治理问题, 并提出相应的实践路径, 旨在为民办高校提升舆情治理能力提供一线经验。

1 A 学院网络舆情治理现状与现存问题

本研究以粤西 A 民办本科院校 (以下简称“A”学院) 为案例院校。A 学院作为粤西地区具有代表性的民办本科院校, 学生规模逾三万人, 随着办学规模扩大和学生群体多元化, 网络舆情治理逐渐成为学生管理工作的重要议题。本文数据来源包括该校官网的新闻报道, 近三年发生的典型网络舆情事件与参与式观察记录。

1.1 学生管理中的潜在舆情风险点

学生行为管理与个体需求的冲突。例如在该校 2025 年 5 月的新闻报道中, 某二级学院学风建设会议中提到的“部分学生沉迷打游戏及刷剧”等问题, 反映出学生自我放纵与学校学生管理之间的矛盾。当辅导员通过突击查课、宿舍走访等方式加强管理时, 也容易引发学生的抵触情绪。当这种情绪在微信群和校园论坛等学生内部渠道聚集, 积少成多, 一旦有导火索事件引发学生情绪的剧烈释放, 就有可能迅速发酵为网络舆情。

规章制度执行中的沟通偏差。2025 年 6 月, 该校二级学院院长在新生入学教育强调“规则意识”和文明礼仪, 并详细讲解违纪处分规定, 学校的初衷是在于帮助学生全面了解校纪校规, 从而引导学生能够自觉规范自身行为。但是在实际的执行过程中, 部分学生可能存在对制度理解不充分以及对处理结果不认同等情况。有研究指出, 学校的制度管理与学生的思想多元化之间的存在一定偏差, 是引发高校舆情的重要诱因^[4]。当学生认为自身权益受损而正式反馈渠道不畅时, 倾向于通过匿名账号在社交媒体上表达诉求来给学校施压, 形成舆情风险^[3]。

信息发布与诉求反馈的时效性落差。在涉及到学生自身利益的政策或通知上, 若学校发布时间远落后于学生的预期, 或反馈渠道回应缓慢, 学生容易在网络平台聚集讨论, 从而形成舆情。以教材费管理为例, 该校在两年内因学生不满而进行了多次变动, 导致学生难以提前规划也对学校管理产生质疑。类似情况在奖学金评定、评优评先等敏感时期也时有发生, 信息不透明或反馈迟缓, 容易使个别问题变成

群体性质疑。

1.2 信息化赋能下舆情治理的现实困境

上述风险点的存在,对学校的舆情治理能力提出了更高要求。从信息化视角审视,A学院在实际应对中仍存在以下核心问题,导致这些风险点难以被有效监测和管控。

1.2.1 信息化监测平台不完善,风险捕捉存在盲区

有研究分析指出,当前高校舆情分析多依赖人工判断,难以应对网络语言的快速变化和变形表达^[5]。在A学院目前没有统一的舆情监测系统,各部门之间数据分散存储,舆情发生时难以快速的追查到当事学生。同时无法利用好信息化手段检测外部平台,主要依靠人工浏览社交媒体来发现舆情。2025年暑假期间,该校一名专升本学生在抖音发布在校门口持刀视频,系由学生发现后转发给辅导员,再逐级上报至书记和保卫处,整个过程缺乏快速响应通道,上报耗时较长,容易错失早期干预的黄金时期。

1.2.2 协同治理机制不健全,风险应对效率低下

学校在网络舆情管理上未明确各个部门的职责分工与协作,缺乏专门的针对网络舆情的工作方案。以该校2025年10月宿舍搬迁事件为例,因宿舍改造规划,要求19栋学生搬迁至43栋。19栋临近该栋学生教学区且为6人间,43栋距离教学区较远且为未翻新的4人间。通知发布后,学生在微信朋友圈及小红书等平台发表很偏激的文字,表达对搬迁安排的强烈抵触。辅导员将学生反映的问题向院系书记汇报,经学院向学校反馈后,学校最终决定暂不搬迁。这一案列表明,学校在决策前未充分评估学生的反应,因学生舆情而反复修改最终决策,容易引起学生对学校的不信任。此外,学校没有制定完善的舆情应急响应预案以及规范的操作流程,舆情处置大多为临时应对,且未开展舆情应急演练,管理人员缺乏实战经验,进一步降低了舆情应对效率。

1.2.3 管理队伍信息化素养薄弱,舆情治理专业能力不足

学校未全面普及全体辅导员及管理人員的舆情治理专业培训,培训内容缺乏针对性,使得辅导员及管理人員在信息化工具使用和数据分析上的水平不足,难以适配信息化舆情治理的需求。同时该校存在部分管理人員对网络舆情的重要性认识不足,发现网络舆情时,常采取压制、删帖等处理方式,从而忽视了学生的实际诉求,反而更容易激化矛盾。此外,学校未将信息化素养与舆情治理能力纳入绩效考核

的范畴内,导致相关人員缺乏提升信息化舆情治理能力的外在动力。

1.2.4 学生网络素养教育不足,源头治理基础薄弱

该校主要以主题班会的形式对在校生进行网络素养教育,且多聚焦网络安全与网络道德等基础层面的讲解,缺乏对网络舆情辨别与理性应对等核心内容的培训。教育形式单一,难以引起学生对网络舆情的重视,大部分学生理性应对能力较弱遇到问题更倾向于直接在网上发帖宣泄而非通过正式渠道反馈。例如,该校开设考证培训班,如初级会计证培训、计算机培训等,但培训质量参差不齐,有学生反映教学效果不佳,此类问题在学生内部流传,影响了学校相关工作的口碑,也反映出学校在教育形式设计等方面存在不足,难以从源头上引导学生形成理性表达的习惯。

2 信息化赋能民办高校网络舆情治理的实践路径

基于上述对A学院的分析,本文从构建实用型监测平台、优化校内协同治理流程、提升管理队伍的能力以及强化学生的网络素养四个维度,构建信息化赋能民办高校学生管理中网络舆情治理的“四位一体”实践路径,实现舆情治理的数字化、规范化、专业化。

2.1 构建实用型舆情监测机制,弥补信息盲区

针对A学院舆情发现滞后的问题,建议从信息化工具入手。目前国内已有成熟的高校舆情智能监测产品,如北京清博智能、云南风声信息科技等公司提供的服务,具备互联网信息采集、视频内容识别、多平台实时预警等功能。以持刀视频事件为例,如果该校已经有类似的监测平台,学校可以在视频发布早期通过关键词预警及时发现,系统会自动将预警信息推送至学工或保卫等相关部门,实现同步响应而不是等到学生转发给辅导员后再逐级上报,错过最佳干预时机。

2.2 优化校内协同机制,提升响应效率

针对A学院舆情应对职责不清的问题,建议制定一份实用的《网络舆情应对工作手册》,明确分级响应流程。对于一般性抱怨如对食堂、宿舍、教材采购的意见,由辅导员24小时内回应,尽量一次解决学生的不满情绪。对于重大舆情如涉及人身安全、校园安全的事件,由校级领导统筹最好在2小时内发布初步声明,不让舆情愈演愈烈。

有研究指出,高校在舆情应对方面普遍存

在对新形势认识不足、相关部门主体责任意识不强、线下线上脱节等问题,建议建立监测、预警、应对三个环节的联动应急机制^[6]。该案例表明,畅通校内诉求反馈渠道、建立跨部门协同机制,能够有效减少舆情外溢风险。

2.3 提升辅导员队伍舆情治理能力

辅导员是网络舆情治理的“急先锋”^[7],不应流于形式化培训,而应注重实操性和经验积累。学校可以定期组织管理人员和辅导员开展舆情案例研讨会,将本校发生或者近期网上其他学校的舆情事情作为素材,复盘处置过程及分析处理结果,形成经验总结。此外,可以将舆情识别能力、信息响应速度等指标纳入辅导员绩效考核,激励大家主动提升能力。还可以建立辅导员与学生的常态化沟通机制,通过谈心谈话等方式拉近与学生的距离,赢得学生信任。当学生信任辅导员时,他们在遇到问题时更倾向于先与辅导员沟通,而不是直接在网上发帖,这本身就是一种有效的舆情预防。

2.4 强化学生网络素养系统化教育

学生是网络舆情的产生与传播主体,强化其网络素养教育是实现源头治理的核心举措。针对当前教育形式单一、内容偏重基础的问题,建议通过不同的教育形式让学生形成理性表达

自身需求的惯性,并结合校园真实案例进行讲解,提升教育的针对性和实效性。同时,可从学生骨干中选拔网络文明志愿者,由辅导员定期开展交流分享,使其成为掌握学生思想动态的辅助力量。针对不同年级特点,可在日常教育中有所侧重,使网络素养教育贯穿学生大学生活。

3 结论与展望

本研究基于在A学院一线辅导员的工作经验,通过参与式观察和典型的案例分析,归纳出行为管理冲突、制度沟通偏差、信息时效落差,这三类该校学生管理中网络舆情的主要风险源,梳理出信息化赋能视角下舆情治理的四项问题,即监测平台存在盲区、部门协同治理不健全、管理队伍能力不足以及学生网络素养教育薄弱,针对上述问题,本文从构建实用型监测机制、优化校内协同流程、提升辅导员队伍能力、强化学生网络素养教育四个维度提出实践路径。

本文仅以单所民办高校为案例,是否符合其他民办院系有待进一步验证。未来可探索不同办学规模以及不同专业特色民办高校网络舆情治理的差异与共性,了解他们在舆情治理中的经验和困惑,进一步丰富这一研究。

参考文献:

- [1] 中国互联网络信息中心.第57次中国互联网络发展状况统计报告[R].北京:中国互联网络信息中心,2026.
- [2] 陈静,梁碧雯.新媒体环境下民办高校网络舆情治理问题与对策研究[J].大庆师范学院学报,2022(1):121-128.
- [3] 教育部.教育信息化2.0行动计划[Z].教技〔2018〕6号.
- [4] 刘改改,宋国平.“互联网+”背景下民办高校学生教育管理工作探析[J].中国新通信,2025,27(19):95-97.
- [5] 曾国阳.高校教育管理信息化现状与优化策略分析[J].办公室业务,2023(14):93-95.
- [6] 翟梦杰,王雪.高校网络舆情应对联动机制及分级处置探索[J].新闻研究导刊,2023(15).
- [7] 何娟,叶运黎.全媒体环境下高校辅导员网络舆情应对与治理[J].现代商贸工业,2023,44:125-127.

作者简介: 谭伟林(1999.08—),女,汉族,湖南郴州,本科,助教,研究方向:思想政治教育。