

Research on the dilemma and mechanism of digital intelligence technology embedded in public opinion risk management in Colleges and Universities

Liang Ling

Guangzhou Institute of Applied Science and Technology College of literature and media, Zhaoqing, Guangdong, 526000, China

Abstract

Modern information technology has been widely popularized and applied in all walks of life, exerting a profound impact on the course of the times and the ways of social governance. As a “pillar of the nation”, universities, from the perspective of the overall situation and the development of the times, should examine the practical dilemmas and mechanism construction of the integration of digital and intelligent technology into the governance of university public opinion risks, and promote the reform and innovation of university management work in the new era. On this basis, combined with the characteristics and practical dilemmas of university public opinion governance, this paper puts forward the innovative advantages and strategies for universities to accelerate the integration of digital and intelligent technology into university public opinion governance.

Keywords

Digital intelligence technology; University public opinion; governance mechanism

数智技术嵌入高校舆情风险治理的现实困境及机制研究

梁龄

广州应用科技学院文学与传媒学院, 中国·广东肇庆 526000

摘要

现代信息技术已经广泛普及运用于各行各业,深刻影响着时代进程和社会治理方式。高校作为“国之重器”,在全局和时代发展的高度来审视数智技术嵌入高校舆情风险治理的现实困境和机制建构,推动新时期高校管理工作的改革创新是应有之义。以此为基础,结合高校舆情治理的特征和现实困境,提出高校加快数智技术嵌入高校舆情治理的创新优势和策略。

关键词

数智技术; 高校舆情; 治理机制

1 引言

当前社会意识形态领域的斗争日趋复杂、呈现长期性和曲折性的特点,大数据、物联网、人工智能等现代信息技术已经广泛普及运用于各行各业,深刻影响着时代进程和社会治理方式。高校作为“国之重器”,是实现为党育人、为国育才使命的重要场域,在推进技术变革、培养人才和服务社会等层面发挥着重要作用,习近平总书记多次强调要重视高校的和谐稳定,将高校建设为安定团结的模范之地。因此,站在全局和时代发展的高度来审视数智技术嵌入高校舆

情风险治理的现实困境和机制建构,推动新时期高校管理工作的改革创新是应有之义。这既要求宏观层面的战略安排,也要兼顾中观和微观视角的战术操作。

2 高校舆情治理的特征

以互联网和智能算法为代表的数智技术强势崛起及其在现代教育信息技术领域的广泛应用,在改变人们的思维方式和行为模式的同时,下沉为维护高校意识形态安全的建设机理和“操作系统”。^①

2.1 传播速度快

高校网络舆情事件往往在现实中发生,经由网络传播起来,由于负面突发事件相比起其他正面校园资讯更能够吸引网友视线,因此它们能够在短时间内引发更大关注和话题

【项目来源】“广州应用科技学院 2022 年重点学科新闻传播学”（项目编号：2022GYKZDXK02）。

【作者简介】梁龄（1996-），女，中国广东肇庆人，硕士，从事网络舆情治理、新闻实务研究。

^① 喻国明,滕文强,苏芳.“以人为本”:深度媒介化视域下社会治理的逻辑再造[J].新闻与写作,2022(11):51-60.

讨论,使得负面事件以井喷式速度扩散,最终在社交媒体上“爆发”,造成网络舆情危机。

2.2 社会影响大

进入新的发展阶段,我国高校舆情治理还存在一些结构性、碎片化的难题需要解决,高校网络突发舆情事件涉及校园安全、食品安全、师生关系、教育公平、教育制度等各种不同的问题,这些议题不仅仅事关师生的切身利益,还与其他社会现象紧密联系,刺激公众神经,形成“舆情链”,对高校声誉和社会稳定产生影响。

2.3 涉及范围广

进入新发展阶段,大数据、人工智能、物联网技术的崛起,促使整个社会结构更加趋向扁平化,也为高校舆情治理增加了许多不确定的风险因素,多元主体的加入拓宽了高校舆情事件的涉及范围。此外,由于得到技术加持,相较于过往的“层级式管理”^①，“去中心化”也成为当前高校舆情事件形成和发酵的重要特征之一。

2025年4月7日,武汉大学官方微信公众号发布一篇题为《游戏少年逆袭发顶刊,武汉伢李展拿下雷军奖!》的文章。^②这篇文章意图通过“文科生女友”包揽家务照顾其日常生活、沉浸在游戏累计时长超过100小时以及“几乎24小时投入”实验室等表述去塑造博士生李展的“正面”形象,然而这些内容迅速在网络上引发讨论热潮,特别是年轻网民和高校学生群体尤为关注。舆情发酵初期,“文科生女友”迅速成为一个网络话题,学文科的女性网友纷纷在社交媒体上表示“自己不要成为别人的‘文科生女友’”,这种戏谑和模仿逐渐加速事件的传播,扩大了其在社交媒体的覆盖面。

武汉大学官方未对此事件进行公开回应,引发了从“梗文化”到《澎湃新闻》等媒体深度介入,专业媒体的深度解读,将网民的碎片化讨论引向了对高校宣传工作的系统性反思,提升了舆情的深度和广度。

3 数智时代高校网络舆情治理的现实困境

互联网技术的普及为高校师生的教学科研、生活服务和社交对话提供了便捷,对高校协调处理突发舆论事件的能力也提出了更高的要求。习近平总书记多次强调要重视高校的和谐稳定,将高校建设为安定团结的模范之地。学校内部发生的舆论事件,从表面看只是高校管理者、舆情监测机构、事件相关师生的内部事务,实际上,高校的和谐稳定、健康有序发展直接关系国家的科技创新和地方高质量发展。

3.1 逻辑困境:打破“信息不对称”的事后回应治理思维

在治理逻辑上,网络舆情处理失当有可能扰乱社会秩序,在高校舆情事件中,由于涉事主体以在校师生居多,其利益

诉求明确,倘若未能及时了解争议焦点、回应其合理提出,校园舆情事件将会不断演化扩散,事后处理的声量减弱,究其社会背景,媒介技术日益发展打破了原有的“信息不对称”的治理逻辑,也不可避免地放大高校管理和社会治理风险。

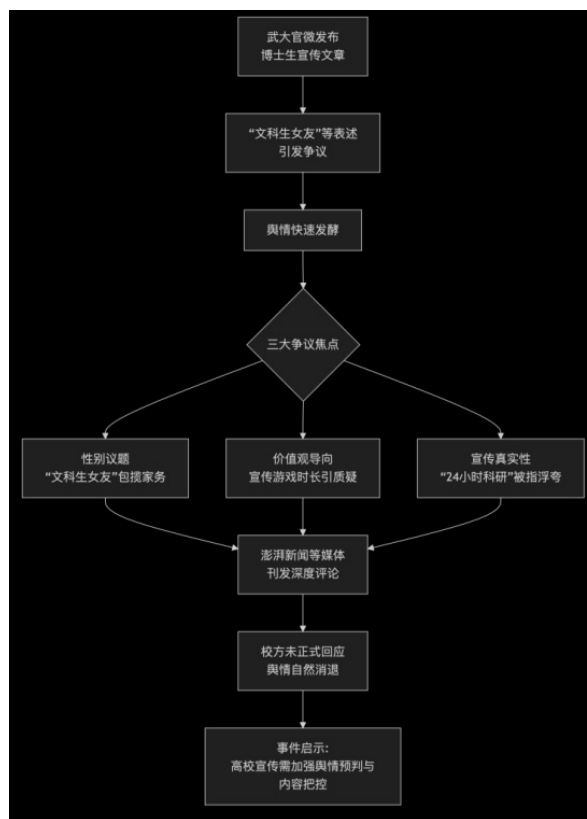


图1 该事件的发展脉络示意图

3.2 渠道困境:行政命令式管理在师生“认知权威”中的式微

传统的高校舆情治理侧重自上而下的行政命令式应急管理,忽略了对政府管理部门、社会组织、专业人士与广大师生群体潜力的挖掘。正在崛起的社交型媒体在信息资源和关系资源方面开始占据优势。在新的传播态势下,以往行政命令式管理由于观念僵化、方式粗暴、反馈滞后等原因,在师生“认知权威”有一定程度削弱,在校园事务和舆论把控中引导能力不足。

此外,高校网络舆情事件具有跨平台传播的现实特征。因为高校突发舆情事件主要涉及校园安全建设、政治热点问题、求职就业、学术伦理、校园欺凌事件,并有焦点扩大化趋势,它们被青年学生、教师乃至社会各界广泛转发、评论与表达个人价值倾向,如果引导不当不排除出现各种网络舆情风险。

3.3 机制困境:舆情风险治理中“集体失语”

过去高校应对突发的公共事件的流程机制在当今社会环境面临多重风险,和数智时代的风险应对和社会治理的适配度降低。在传统治理观念里,高校舆情风险治理仅仅是学校党委领导、学校宣传部门、网络、学工、舆情事件应急工

① 刘广超,姜玉丹. 高校大学生层级式管理服务研究[J]. 北京教育(高教),2022,(11):47-48.

② 武汉大学. 《游戏少年逆袭发顶刊,武汉伢李展拿下雷军奖!》[EB/OL]. (2024-05-31)[引用日期]. <https://mp.weixin.qq.com/s/BGic4q2ajmD31E3uCn4dFQ>

作人员的职责任务，这导致负面舆情事件尘嚣甚上，官方发声迟滞，其他主体参与意识薄弱，陷入“集体失语”的境地，为后续舆情治理工作带来更大的难度。

4 数智技术嵌入高校舆情风险治理的创新优势

在高校舆情的生成发酵交织着校内校外两个舆论场，传播形态和高校网络舆情在数智技术背景下呈现出的新特点、新问题，高校网络舆情监管转型中普遍存在亟待解决的治理痛点，数智技术嵌入高校舆情风险治理构建中具有多重创新优势。

4.1 优化高校舆情风险治理模式

高校舆情风险治理不仅仅在事后的舆情应对和处置上，还包括日常进行舆情风险治理的预警、研判、以及善后等各个阶段。传统的高校舆情风险治理做法通常是在学校党委统一组织部署下，经由宣传、网络、学工等相关部门人员从经验主义处罚，凭借有限的数据分析和专业人士提供事后应对策略。这种基于管理经验推导的处置办法难以研判民众对此的观点态度，在科学地引导舆情往好的方向发展层面也存在风险。

在现代信息技术赋能的时代，以数智技术嵌入高校舆情风险治理的方式能够弥补凭借经验预设和推理演绎的治理模式，从海量数据出发，通过文本挖掘、交叉验证和量化剖析，总结大数据背后的舆情走势和事态分析，促进高校舆情持续长期向好发展。

4.2 凝聚高校舆情风险治理力量

“智能时代，数据才是根本。”事后回应或者采取简单粗暴的围追堵截来化解高校矛盾纠纷，只会导致正面引导舆情能力削弱，或者媒体资源浪费，基于大数据挖掘和分析，能够从情感文本和舆情动态中了解涉事主体，凝聚一切积极力量参与到高校舆情风险治理当中，为高校舆情治理工作提供帮助。

4.3 提升高校舆情风险治理的决策水平

数智技术嵌入高校舆情风险治理为高校意识形态安全建设提供精准的决策服务，对于高校舆情危机处理发挥着不可替代的作用。一方面，以数据为基础充分挖掘其内在关系和争议根源，在高校舆情风险演变趋势及优化治理层面提供一个较为科学客观可信的支撑。另一方面，智能算法也促进高校网络舆情监管信息收集、分析研判以及渠道构建进行分析，探索连接增强的高校网络舆情监管的智能化转型。

5 数智嵌入：提升高校网络舆情治理水平的策略

高校治理网络舆情治理的机遇和考验并存，舆情风险“大治理观”有待建立，提升现代大学公共服务水平势在必行。高校舆情治理不能只在舆情爆发之后，而是将风险“前置”，从有可能产生舆情的争议点、高危事件着手，借助数智技术提前识别舆情风险，研判舆情影响，设计舆情应对方案，加强善后处理等策略，构建风险识别——应急管理——危机治理的全过程高校舆情治理路径。

5.1 创新高校舆情风险引导体制机制

在高校舆情事件处置中，高校内部管理者应及时针对公众关注的舆论焦点做出回应，完善高校党委统一领导下的多元主体的协同联动机制，在“信息真空期”务实数据决策，第一时间亮明态度释放权威声音、举措有力占领舆论高低引导走向，进一步优化数智技术嵌入负面舆情平息。

5.2 打造高水平的高校舆情应对队伍

针对舆情发展规划，高校可成立校内网络舆情工作组，统一指挥调派相关职能部门开展舆情应用工作。把数据信息搜集、研判、回应、引导作为队伍的工作重点，依托数据支撑形成科学决策。除此以外，加强校地合作，在网络舆情的管理和引导上积极与驻地政府机构开展联合行动，比如在舆论监测上可与当地网信部门及时沟通，掌握相关情况；在舆论回应引导上可借助主流媒体发声，在舆论交织的场域扩充传播声量。

5.3 提升高校网络舆情治理的治理水平

数智技术嵌入高校舆情治理体系带来了从一元主体到多元参与、推理演绎到数据支撑、事后处置到研判监测的治理新路径，切实维护校园安全稳定和师生切身利益。数据赋能高校在重大舆情事件上关注到师生的利益诉求、加强正面舆论引导，提升高校日常管理工作的“时效度”。

5.4 提升在校师生的智数素养

高校舆情治理回归本质是“以人为本”，依靠高校的各个个体参与。广大师生群体是高校舆情风险治理体系的核心主体，可将其纳入现代大学治理的框架之内，以广大师生享受校园公共文化产品、优质信息服务为导向，促使高校舆情风险治理进入“智治”发展新阶段。

6 结语

数智技术的深度嵌入，正以前所未有的力量重塑高校舆情治理的范式与路径，推动其从传统的、被动响应的“灭火”模式，向现代化的、主动前瞻的“免疫”体系转型。这一转型的核心在于，通过大数据、人工智能、云计算等关键技术，将舆情风险危机中研判、预警、处置、善后各环节原本孤立的业务数据全面链接与融合，构建一个全周期、可视化的治理闭环。

参考文献

- [1] 习近平出席全国高校思想政治工作会议并发表重要讲话[N].人民日报,2016-12-08
- [2] 缪炀,向苕心.自媒体时代高校网络舆情应对的意义、问题及策略[J].国际公关,2023,(20):116-118.
- [3] 习近平.高举中国特色社会主义伟大旗帜 为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗[N],人民日报,2022-10-26.
- [4] 张海生.智能技术赋能下的大学治理形态变革[J].高校教育管理,2021(5).
- [5] 喻国明:《传播学的未来学科建设:核心逻辑与范式再造》[J],《新闻与写作》,2021年第9期,第5-11页