

应对校内安全网络舆情的策略研究

昂根医国

四川警察学院，四川 成都 610213

DOI:10.61369/SE.2025050006

摘 要： 随着信息化高速发展，校内安全事件因涉及未成年人保护、教育责任及心理健康等敏感议题，极易引发网络舆情危机，应对能力提出新挑战。本文根据网络舆情典型案例，基于网络舆情生命周期理论及协同治理理论，系统分析相关部门在应对校内安全网络舆情中存在的问题。研究发现，相关部门在舆情潜伏期存在预警体系不完善、前瞻性不足；显露期因信息发布滞后错失黄金处置时间；爆发期回应方式欠佳，证据透明度不足；衰退期忽视长效评估机制。针对上述问题，提出强化舆情预警体系、多部门协同落实“黄金四小时”响应机制、提升民警舆情素养优化回应方式、完善处置评估标准等策略。

关 键 词： 校内；安全；网络舆情

Research on Strategies for Dealing with Online Public Opinions on Campus Safety

Anggen Yiguo

Sichuan Police College, Chengdu, Sichuan 610213

Abstract： With the rapid development of informatization, on-campus safety incidents, which involve sensitive issues such as the protection of minors, educational responsibilities, and mental health, are highly likely to trigger online public opinion crises, posing new challenges to response capabilities. Based on typical cases of online public opinion and the theory of online public opinion life cycle and collaborative governance, this article systematically analyzes the problems existing in the response of relevant departments to online public opinion on campus safety. Research has found that relevant departments have an incomplete early warning system and insufficient foresight during the latent period of public opinion. The golden disposal time was missed due to the delay in information release during the exposure period. The response during the outbreak period was poor and the transparency of evidence was insufficient. The long-term assessment mechanism is ignored during the decline period. In response to the above issues, strategies such as strengthening the public opinion early warning system, implementing the "golden four-hour" response mechanism through multi-department collaboration, enhancing the public opinion literacy of police officers and optimizing response methods, and improving the assessment standards for handling have been proposed.

Keywords： campus; safety; online public opinion

一、相关部门应对校内安全网络舆情存在的问题

（一）舆情应对缺乏前瞻性

在网络舆情的潜伏阶段，学生校内安全事件已经在线下发生，但是线上尚未出现舆论声音或者各方的发声比较零散，整体呈现出舆论关注点分散、信息传播范围小的特点。此时，关于学生校内安全事件的相关话题和讨论处于生成阶段，关注的人数较少，网络舆情还未成型。在网络舆情潜伏期，公众个体情绪渐被激活，此时个体情绪表达是引发网络舆情的初始因素^[1]。

结合网络舆情案例的处置过程反应出相关部门舆情预警机制尚未成熟，前瞻性预警能力不足，许多事件在发酵后才进行事后

评估和应对，缺乏动态管控与科学高效的预警能力，预警机制的不足，使相关部门在舆情应对中处于被动，难以有效引导舆情走向。

同时，学校和相关部门可能未充分关注和预警学生心理状况，导致事件发生后公众对学校及相关部门管理能力产生质疑，但校方无法及时给出合理解释。

（二）错失应对黄金时期

舆情的显露期堪称预防突发事件爆发的关键“黄金窗口期”，但由于事件处于萌芽、酝酿的初始阶段，也是最容易被有关部门忽视的时期^[5]。此阶段信息真空为后续谣言扩散埋下隐患。

校方和警方在事件发生初期未能及时发布权威信息，在网络

作者简介：昂根医国（1985.01—），女，彝族，研究生，研究方向：警察公共关系。

舆情应对方面存在滞后性，导致信息真空，为谣言的滋生提供了空间，这一问题在网络舆情应对中普遍存在。同时，相关部门未能充分借助新媒体的优势进行正面引导，在处理中存在“反应滞后”“危机应对预案效果不佳”“应对方式缺乏科学性”“拒绝媒体参与”等问题。另外，由于未成年人在在校期间发生的校园安全案属于突发公共安全事件，如果官方不及时回应，就会造成广大网民对于此案件事实真相的不断猜疑及追问，使负面情绪发酵并升级到一个不可控的程度。

（三）舆情回应方式不当

在联合调查组发布详细通报后，相关部门等事件调查主体经历了显著的舆论冲击，普通网民参与讨论、网络平台的大V陆续发声、部分主流新闻媒体纷纷转载通报，舆情热度迎来最高峰——爆发期。

从后续效果来看，在发布通报后并没有达到预期的效果，虽然警方通报中详细描述了整个案件的侦破过程和侦查细节，并附上了大量文字资料来佐证其真实性，但是由于没有公布相关的监控录像以及尸检报告等相关材料作为支撑，还是让不少网友心生质疑。通过分析发现，通报之所以出现上述情况，一是通报的内容缺乏一定的完整性，二是通报中的相关证据并不完整。所以，涉警通报应适当增强证据透明度，适当释疑关键证据，提升公信力。

同时，官方重视结果而轻原因，重流程而轻情感也导致回应效果不佳。校内安全事件非常容易引起社会大众的共鸣，此时如果强硬地以理服人，回应质疑，那么会损害调查主体的正面形象，适得其反。

（四）忽视舆情长效评估

网络舆情在经历了事件调查主体和部分主流媒体广泛深入的调查报道后，已经得到初步控制，大众的关注度逐渐走低，从舆情热度图中看，舆情热度呈现一个明显的下降趋势，总体已经趋于平稳。但是舆情热度逐渐走低并不意味着舆情处置结束。

在学生安全事件网络舆情看似平息后，相关部门未对网络舆情进行持续动态监测。当事件热度消退，相关部门便停止对有关网络舆情的关注，没有留意到部分网民在一段时间后，因新的触发点或不实信息的二次传播重新讨论该事件。一些自媒体为博眼球，在数月后再次发布经过夸张、歪曲的事件细节，若相关部门未进行持续监测，无法及时发现苗头，任由舆情再次升温，就可能引发二次舆论危机。同时，相关部门没有针对学生安全事件网络舆情建立专门的长效评估机制，缺乏系统性的评估流程和标准。从舆情应对的全过程来看，没有对信息发布的及时性、回应内容的准确性、措施实施的有效性等方面进行量化评估；也没有对参与舆情应对的各部门和人员的工作表现进行客观评价，导致整个舆情应对工作的成效难以得到科学判定。对于应对过程中暴露出的问题，如部门协作不畅、信息发布透明性有待提升等，没有进行针对性的分析和改进；对一些有效的应对策略和方法，也没有进行总结提炼，难以形成可供借鉴的经验库，导致在后续类似事件的舆情应对中，可能重复同样的错误。

二、相关部门应对校内安全网络舆情存在问题的原因

（一）舆情预警体系存在缺陷

当下相关部门普遍建立了监测预警机制，通过先期在监测系

统中设置关键词或敏感词，对在互联网上发布的信息进行审核、标记，当发现相关舆情苗头时，第一时间发出预警提示，相关部门立即进行处理^[2]。互联网是一种高度依赖数据信息的形态，海量的数据都来源于基层一线的采集工作^[3]，网络舆情得以预警的基础也是海量的数据分析。尽管部分系统具备实时监测功能，但是基层单位常因为技术设备落后或者数据采集标准不统一，难以实现对全网舆情精准监控。科学恰当的舆情预警技术在舆情管控工作中占据着关键地位。唯有对预警技术加以完善，在舆情萌芽阶段就对舆论进行有效处理，实现舆论消减或者负面舆论转向，才能够最大程度地降低危机发生的概率，同时最大程度地减少其带来的负面影响^[4]。当前，警务数据资源成几何形增长，相关部门现有设施的储存、运算能力已经捉襟见肘，随着“互联网+”的发展，社会数据的融合介入，现有基础设施在应对校内安全网络舆情预警分析方面必将面临更加严峻的挑战^[5]。

（二）协同处置联动不足

在涉及多部门的舆情事件中，各部门职责分工不明确，协调机制缺失，多部门联动不足问题突出，舆情应对时易出现推诿扯皮，降低应对效率。跨部门、跨层级协作缺乏统一的操作规范与约束性制度，直接导致数据壁垒、标准冲突等现实困境。舆情处置参与主体的职责边界与问责机制不清晰，引发职能重叠、责任与问责缺位的问题。这种机制缺陷不仅会影响舆情及时处置，还会让公众质疑相关部门应对能力，损害相关部门形象和公信力。

（三）处置舆情能力有待提高

当前，部分相关工作人员那还存在舆情素养有待提高的问题，所掌握的技术手段也相对滞后，进而导致相关部门整体在舆情应对能力方面有所不足。从网络舆情意识方面来看，很多基层工作人员网络舆情意识薄弱，警惕心理也比较欠缺。部分相关部门常采用传统的删帖等被动的应对方式，主动引导舆情的意识淡薄，也缺乏科学处理舆情的能力，其中基层相关部门的舆情应对能力更是薄弱，面临着缺乏专业舆情人才以及系统培训的困境。

（四）反馈评估标准缺乏有效参考

相关部门在舆情衰退期忽视长效评估，根源在于反馈评估标准缺乏有效参考。当前，评估体系存在结构性缺陷，多聚焦舆情处置的即时响应，缺乏对衰退期社会影响等长效维度的考量，且以主观定性评价为主，缺少公众信任度变化、同类舆情复发率等量化指标。同时，数据支撑体系不完善，内部各部门存在数据壁垒，外部与等部门缺乏协同，难以交叉验证处置成效，更无法通过大数据分析公众潜在态度。此外，责任机制模糊，缺乏专门的评估主体与流程规范，基层工作人员因事务繁杂难以落实长效跟踪，导致评估多流于形式。技术应用层面，智能化评估工具的缺失与专业人才的不足，使得相关部门难以识别舆情“假平静”风险，无法量化分析舆情处置的长期社会效应，最终导致长效评估机制难以落地，错失从个案中提炼治理经验、完善预防体系的契机。

三、相关部门应对校内安全网络舆情的策略

（一）强化感知，健全舆情预警体系

在舆情潜伏阶段，感知和识别各类情感对于早发现、早预防网络舆论危机具有重要作用，相关部门应当完善预警机制并提升

民警舆情意识，在舆情显露期加强监测，提前介入谣言管控^[2]。

通过引入大数据、AI 驱动的舆情监测平台，升级监测系统，实现 7×24 小时全网覆盖，地域、语义、情感多维度分析，实时监控网络舆情动态，及时发现潜在风险点，从而加强舆情监控，防止次生舆情的发生^[7]。相关部门作为网络舆情治理的主体，必须认识到技术变革对于网络舆情治理的深远影响，主动拥抱智能技术，健全智能化的舆情预警体系并提升对复杂舆情态势的精准研判能力^[8]。

（二）协同治理，紧抓“黄金四小时”

在网络舆情显露期落实“黄金四小时”机制，相关部门需构建规范高效的应急处置体系。为进一步提升相关部门在舆情应对等工作方面的效能，相关部门应强化与教育、卫健等相关部门的联合行动，同时联合社会力量，深度整合各方资源，全力形成信息互通、资源共享的强大应对合力。具体而言，第一，要尽快建立起完善的跨部门协作机制，以制度形式明确各部门在网络舆情事件等工作中的职责分工，确保在面对各类复杂情况时，各部门都能各司其职、高效协同，实现快速响应与妥善处理^[9]。第二，完善警校协同机制。在常规状态下，由相关部门牵头组建由教育、网信等部门参与的舆情联合研判中心，通过联席会议制度定期共享学生心理筛查数据，并建立跨部门红橙黄蓝四级预警模型。第三，构建多元传播格局中舆情处置与引导体系和机制，加强与主流媒体和平台的合作，在网络舆情爆发阶段发挥其积极引导作用，同时积极搭建全域传播网络，建立警方新媒体矩阵^[10]。

（三）提升能力，优化舆论引导方式

相关部门可以积极组织工作人员参加上级相关部门、地方党委宣传部门的网评员培养活动，提高新媒体应用知识和网络网评业务水平。同时，还可以和专业机构建立“舆情处置实训基地”，常态化举办“舆情处置高级研修班”，邀请舆情专家讲授新媒体矩阵运营、可视化舆情报告制作等实务课程。

同时，在引导舆情方面，按照“三同步”应急机制，即“依法办理、舆论引导、社会面管控”，深入分析受众心理动态与核心诉求，提升舆情应对能力，科学引导舆论。要简化信息处理流程，打通传统渠道与网络数据壁垒，利用自然语言处理技术自动抓取分析公众关注焦点和情绪倾向，同步与涉事方建立直通联络机制，快速获取一手信息。组建跨部门联合核查小组，采用标准化验证流程，缩短信息核实周期。

另外，更要注重优化信息公开与回应策略，依据“事实清

晰、法言法语、情感疏导”的原则撰写警情通报，避免次生舆情。通过建立模板化信息发布机制，提前制定信息发布框架，新闻发言人在四小时内通过官方渠道，以简洁清晰的结构化语言发布事件基本情况、初步调查进展及处置措施。同时优化沟通反馈流程，依托政务新媒体平台设置自动回复与专人解答模块，及时回应公众关切。针对相关部门与公众之间的“真空期”，相关部门应当采用警情通报和评论区互动双管齐下的方式，对舆情中公众关心的焦点进行动态滚动回应，以减弱舆情对相关部门造成的负面情绪^[10]，增强与公众的互动性和透明度。

（四）跟踪反馈，完善处置评估标准

在舆情衰退期，着重防范次生舆情产生，相关部门应当持续监控潜在风险区域，对事件进行复盘总结，整合多源数据对比分析应对策略成效。

相关部门应延长舆情监测周期，运用网络爬虫、大数据分析等技术，对微博、论坛、新闻评论区等平台进行持续关注，不仅监测主事件相关信息，还需留意衍生话题、不实信息的二次传播。同时要及时对事件进行总结复盘，全面评估效果。从信息发布、措施执行、公众反馈等维度，对舆情处置全过程进行复盘。分析信息发布的及时性、准确性和传播效果，评估采取的回应措施、沟通手段是否有效缓解公众情绪、平息舆论。通过问卷调查、线上投票、评论分析等方式，收集公众对处置工作的满意度和意见建议，量化评估舆情处置成效。

在网络舆情消退期，更要深入校园，在线下加强中小学校的法治教育和校园安全管理工作。通过加强法治副校长建设，相关部门有效协助校方开展法治教育、保护学生权益、预防未成年人犯罪、参与安全管理、实施或者指导实施教育惩戒等工作。

四、结束语

相关部门应对校内安全网络舆情需在技术赋能、制度完善与人文关怀的融合中寻求突破，这既是学术探索的方向，更是社会治理现代化的重要命题。未来，需进一步深化警校联动机制、优化基层民警舆情能力培训体系，推动舆情应对策略与青少年心理健康教育的深度融合，为构建和谐网络环境与社会治理现代化提供持续动力。

参考文献

- [1] 白淑英. 突发事件网络舆情的情感基因及其治理意义 [J]. 哈尔滨工业大学学报 (社会科学版), 2023, 25(04): 71-78.
- [2] 黄可欣. 公安机关网络舆情治理研究 [J]. 网络安全技术与应用, 2022, (05): 163-164.
- [3] 丁红军, 陈德俊. “互联网+警务”模式在京津冀警务协同发展中的应用思考 [J]. 天津法学, 2019, 35(04): 78-82.
- [4] 陶秀梅. 涉警网络舆情危机管理研究 [D]. 南昌大学, 2022.
- [5] 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.
- [6] 刘青. 成都 C 区校园安全事件网络舆情处置问题研究 [D]. 电子科技大学, 2024.
- [7] 李彪. 网络事件传播阶段及阈值研究——以 2010 年 34 个热点网络舆情事件为例 [J]. 国际新闻界, 2011, 33(10): 22-27.
- [8] 王泓力, 韩春梅. 大数据时代公安机关治理涉警网络舆情策略研究 [J/OL]. 江西警察学院学报: 1-6.
- [9] 佟志伟. 优化网络舆情引导机制的基本路径 [J]. 北京警察学院学报, 2021, (02): 57-62.
- [10] 尹艳红, 王家璇. 涉警网络舆情应对创新路径——基于微博典型事件的文本研究 [J]. 中国应急管理科学, 2024, (08): 92-107.