

网络舆情视角下高校计算机教学的舆论引导与风险防控研究

陈琪琪

(南京工程学院, 江苏 南京 210009)

摘要: 在数字化时代, 网络舆情已成为影响高校教育教学发展的重要社会力量, 高校计算机教学作为衔接信息技术与人才培养的核心载体, 其教学质量、课程设置、师资水平、实践环节等相关话题极易引发网络舆情, 若引导不及时、防控不到位, 不仅会损害高校声誉, 还可能影响计算机专业人才培养质量与行业人才供给。本文基于网络舆情视角, 系统识别高校计算机教学领域的舆情风险类型, 构建科学的风险识别指标、评估体系, 探索针对性的舆论引导策略, 搭建“事前预防、事中管控、事后处置”的全流程风险防控体系, 结合人员、技术、制度三大保障机制, 为高校计算机教学领域舆情治理提供理论支撑与实践路径, 助力高校计算机教学高质量发展, 化解舆情风险, 营造健康的网络舆论环境。

关键词: 网络舆情; 高校计算机教学; 舆论引导; 风险防控; 评估体系

中图分类号: G642.0

文献标识码: A

文章编号: 3106-2709 (2025) 12-0005-05

DOI: 10.62022/NCAR.issn3106-2709.2025.12.002

Research on Public Opinion Guidance and Risk Prevention of Computer Teaching in Colleges and Universities from the Perspective of Network Public Opinion

Chen Qiqi

(Nanjing Institute of Engineering, Nanjing, Jiangsu 210009)

Abstract: In the digital age, online public opinion has become an important social force affecting the development of higher education and teaching. As the core carrier connecting information technology and talent cultivation, computer teaching in universities is prone to triggering online public opinion on related issues such as teaching quality, curriculum design, teacher level, and practical aspects. If guidance is not timely and prevention and control measures are not in place, it will not only damage the reputation of universities, but may also affect the quality of computer professional talent cultivation and industry talent supply. This article is based on the perspective of online public opinion, systematically identifying the types of public opinion risks in the field of computer teaching in universities, constructing scientific risk identification indicators and evaluation systems, exploring targeted public opinion guidance strategies, and building a full process risk prevention and control system of "pre prevention, in-process control, and post disposal". Combining the three major guarantee mechanisms of personnel, technology, and system, it provides theoretical support and practical paths for public opinion governance in the field of computer teaching in universities, helps to promote the high-quality development of computer teaching in universities, resolves public opinion risks, and creates a healthy online public opinion environment.

Keywords: online public opinion; Computer teaching in universities; Public opinion guidance; Risk prevention and control; evaluation system

一、网络舆情视角下高校计算机教学的风险识别与评估

(一) 高校计算机教学相关舆情风险的核心类型

高校计算机教学相关舆情风险围绕教学全流程展开, 结合网络舆情传播特点与计算机学科特性, 可划分为四大核心类型, 各类型风险相互关联、易交叉扩散。

一是教学质量类舆情风险, 这是最常见、影响最广泛

的风险类型。主要集中在课程内容与行业需求脱节, 如计算机课程仍侧重理论讲授, 缺乏人工智能、大数据、区块链等前沿技术内容; 教学方法陈旧, 过度依赖传统课堂讲授, 互动性、实践性不足; 考核方式单一, 重理论轻实践, 无法真实反映学生的专业能力, 此类话题易引发学生、家长及行业从业者的不满, 形成负面舆情。

二是师资队伍类舆情风险, 核心聚焦于教师专业能力与教学水平。一方面, 部分教师缺乏行业实践经验, 对计

计算机领域新技术、新应用掌握不熟练,无法满足实践教学需求;另一方面,少数教师教学态度不严谨、备课不充分,甚至出现教学失误,或存在学术不端、师德师风问题,此类信息一旦在网络传播,极易快速发酵,损害高校教师群体形象与学校声誉。

三是实践教学类舆情风险,计算机学科的实践性强,实践教学环节的漏洞易引发舆情争议。主要包括实践设备投入不足,实验室硬件设施陈旧、数量不足,无法满足学生实践操作需求;实践课程设置不合理,缺乏系统性、针对性,与企业实际岗位要求脱节;校企合作流于形式,学生无法获得真实的岗位实践体验,甚至出现实践安全事故,此类问题易引发学生及家长的投诉与质疑。

四是管理服务类舆情风险,主要涉及计算机教学相关的管理环节。如专业招生规模不合理,导致师资、设备资源紧张;教学管理流程繁琐,选课、成绩查询、课程调整等服务效率低下;学生学业压力过大、就业竞争力不足,或出现就业歧视相关话题,此类舆情虽不直接指向教学本身,但会间接影响高校计算机教学的社会评价。

(二) 舆情风险的识别指标与识别方法

舆情风险的有效识别是风险防控与舆论引导的前提,结合高校计算机教学的特点,构建多维度识别指标体系,搭配科学的识别方法,实现舆情风险的早发现、早预警。

1.识别指标体系构建:围绕舆情风险的核心类型,从舆情主体、舆情内容、舆情传播三个维度构建识别指标,确保指标全面、可量化、可操作。舆情主体指标包括学生、家长、教师、行业从业者、媒体等,重点关注不同主体的发声频率、观点倾向;舆情内容指标涵盖教学质量、师资水平、实践教学、管理服务四大类,细化为课程满意度、教师专业能力评分、实践设备达标率、就业满意度等具体二级指标;舆情传播指标包括传播平台(微博、微信、抖音、小红书、高校论坛等)、传播速度、转发量、评论量、负面情绪占比等,反映舆情的扩散范围与影响程度。

2.核心识别方法:结合人工识别与技术识别,形成互补的识别机制。一是人工监测法,组建专门的舆情监测小组,定期浏览高校官网、校园论坛、主流社交平台、教育类媒体,重点关注与高校计算机教学相关的话题,记录舆情信息、分析观点倾向,及时发现潜在风险;二是技术监测法,借助舆情监测系统,设置关键词(如“高校计算机教学”“计算机课程脱节”“计算机教师实践不足”等),实现对网络舆情的实时抓取、自动分类、情绪分析,通过数据可视化呈现舆情动态,提高识别效率;三是联动识别法,

加强高校教务处、学生处、计算机学院、宣传部门的联动,建立舆情信息共享机制,鼓励教师、学生主动反馈相关舆情线索,拓宽识别渠道,避免舆情漏判、误判。

(三) 舆情风险的等级划分与评估体系构建

基于舆情风险的识别指标,结合舆情的影响范围、扩散速度、负面程度,划分舆情风险等级,构建科学的评估体系,为后续舆论引导与风险防控提供针对性依据。

1.风险等级划分:分为四级,明确各级风险的判定标准。

一级风险(低风险):舆情仅在校园内部小范围传播,传播速度慢、负面评论少,未引发社会关注,对高校声誉无明显影响,如个别学生在校园论坛吐槽某门计算机课程难度过大;二级风险(中低风险):舆情在校园及周边范围传播,有少量负面评论,传播速度较快,对高校局部形象有轻微影响,如某计算机教师教学方法引发学生不满,在本地教育论坛引发讨论;三级风险(中高风险):舆情扩散至区域内教育领域,负面情绪占比高,转发量、评论量较大,被地方媒体关注,对高校声誉造成一定损害,如高校计算机实践设备不足引发学生集体投诉,被地方媒体报道;四级风险(高风险):舆情在全国范围内传播,负面情绪强烈,转发量、评论量激增,被主流媒体曝光,引发社会广泛关注,严重损害高校声誉,甚至影响招生、就业及学科发展,如高校计算机教学存在严重质量问题,被央视等主流媒体曝光。

2.评估体系构建:采用定性与定量相结合的方式,构建多维度评估体系。定量评估主要针对可量化指标,如传播速度、转发量、负面情绪占比、课程满意度等,通过赋值法计算各项指标得分,汇总得到综合评估分数;定性评估主要针对不可量化指标,如舆情的严重程度、社会影响、应对难度等,由舆情专家、高校管理者、计算机专业教师组成评估小组,进行综合研判。结合定量得分与定性研判结果,确定舆情风险等级,同时建立评估动态更新机制,根据舆情发展变化,实时调整风险等级,确保评估结果的准确性与时效性。

二、网络舆情视角下高校计算机教学的舆论引导策略

(一) 舆论引导的基本原则与核心目标

舆论引导是化解高校计算机教学舆情风险的关键,需遵循科学的原则,明确核心目标,确保引导工作有序、有效开展。

1.基本原则:一是及时性原则,舆情发生后,第一时间

发声回应，主动抢占舆论话语权，避免谣言扩散，防止舆情发酵升级，这是舆论引导的首要原则；二是真实性原则，坚持实事求是，如实回应舆情关切，不隐瞒、不推诿，主动公开相关信息，增强舆论引导的可信度；三是针对性原则，结合舆情的类型、风险等级、传播特点，针对不同舆情主体的诉求，采取差异化的引导方式，精准回应关切；四是正面引导原则，在回应负面舆情的同时，积极宣传高校计算机教学的亮点、成效，传递正能量，引导社会公众、学生、家长正确认识高校计算机教学的发展现状；五是依法依规原则，引导过程中严格遵守法律法规、高校规章制度，规范发声内容与方式，避免引发新的舆情风险。

2.核心目标：短期目标是快速回应舆情关切，化解负面情绪，遏制舆情扩散，降低舆情对高校声誉的损害；中期目标是引导社会公众、学生、家长正确认识高校计算机教学的优势与不足，消除误解，营造理性的舆论环境；长期目标是建立健全舆论引导长效机制，提升高校舆情治理能力，推动高校计算机教学质量提升，树立高校计算机专业的良好形象，实现教学发展与舆论环境的良性互动。

（二）不同舆情场景下的针对性引导方法

高校计算机教学舆情场景多样，不同场景下舆情的特点、诉求不同，需采取针对性的引导方法，提高引导效果，化解舆情风险。

1.教学质量类舆情引导：此类舆情多源于学生、家长对课程内容、教学方法的不满，引导重点是回应诉求、说明改进措施。一方面，主动公开课程设置方案、教学计划，说明课程内容与行业需求的衔接情况，针对学生反映的课程脱节、教学方法陈旧等问题，明确改进措施（如更新课程内容、引入案例教学、增加实践环节等），公布改进时间表与责任人；另一方面，通过校园官网、官方微信公众号等平台，展示计算机教学改革成效，如前沿课程开设情况、学生竞赛成果等，引导公众理性看待教学改革的渐进性，争取理解与支持。

2.师资队伍类舆情引导：此类舆情易引发公众对高校教师群体的质疑，引导重点是区分情况、精准回应，维护教师形象。若舆情涉及教师教学能力不足，主动公开教师培训计划、校企实践经历，说明高校在提升教师专业能力方面的举措，同时展示优秀教师的教学成果；若舆情涉及师德师风问题，坚持零容忍态度，及时公布调查结果与处理意见，表明高校加强师德师风建设的决心，同时宣传师德师风优秀教师的先进事迹，传递正能量；若舆情为不实信息，及时发布澄清声明，提供相关证据，引导平台删除不

实内容，遏制谣言扩散。

3.实践教学类舆情引导：此类舆情聚焦于实践设备、校企合作、实践安全等问题，引导重点是公开现状、说明改进措施，增强公信力。针对实践设备不足的问题，公开设备投入计划、更新进度，说明现有设备的使用情况与保障措施；针对校企合作流于形式的问题，公开校企合作协议、实践基地建设情况，展示学生实践成果，说明校企合作的改进方向；针对实践安全事故，第一时间公布事故原因、处理结果与整改措施，安抚学生、家长情绪，加强安全宣传教育，避免类似事故再次发生。

4.管理服务类舆情引导：此类舆情多涉及学生的切身利益，引导重点是简化流程、提升服务效率，回应学生诉求。针对教学管理流程繁琐、服务效率低下等问题，公开管理流程优化方案，说明改进措施与完成时限，展示服务提升成效；针对招生、就业相关舆情，公开招生计划、就业数据、就业帮扶措施，回应公众关切，引导学生、家长理性看待招生与就业问题。

（三）舆论引导的长效机制构建

舆论引导不是临时应对，需构建长效机制，实现从“被动应对”向“主动引导”转变，提升舆情治理的常态化、规范化水平。

1.舆情监测预警机制：整合人工监测与技术监测资源，完善舆情监测指标体系，扩大监测范围，实现对网络舆情的实时监测、动态预警。建立舆情预警分级响应机制，根据舆情风险等级，明确不同部门的职责与响应流程，确保舆情预警信息及时传递、快速处置，做到早发现、早预警、早引导。

2.舆情回应机制：明确舆情回应的责任主体、回应时限、回应方式，建立“宣传部门牵头、相关部门配合”的回应机制。对于低风险舆情，由相关部门在24小时内回应；对于中高风险舆情，宣传部门统筹协调，相关部门协同配合，在12小时内发布初步回应，后续根据舆情发展情况，及时更新回应内容。回应方式结合舆情传播平台特点，采用文字声明、视频解读、线上答疑等多种形式，确保回应内容通俗易懂、全面准确。

3.舆情沟通联动机制：加强高校内部各部门（教务处、学生处、计算机学院、宣传部门等）的联动，建立舆情信息共享、协同处置机制，确保舆情引导工作高效推进；加强与主流媒体、网络平台的沟通合作，建立良好的合作关系，及时传递高校计算机教学的正面信息，引导媒体客观报道相关舆情，避免负面舆情过度放大；加强与学生、家

长、行业从业者的沟通,通过座谈会、问卷调查、线上留言等方式,倾听诉求、收集意见,及时回应关切,化解潜在舆情风险。

4.舆情引导能力提升机制:定期开展舆情治理培训,针对高校管理者、计算机专业教师、舆情监测人员,开展舆情识别、分析、回应、引导等方面的培训,提升相关人员的舆情治理能力;建立舆情引导案例库,收集整理高校计算机教学领域的典型舆情案例,分析案例处置经验与教训,为后续舆情引导工作提供参考;鼓励相关人员开展舆情研究,探索适合高校计算机教学领域的舆论引导方法,提升引导工作的科学性与针对性。

三、网络舆情视角下高校计算机教学的风险防控体系构建

(一) 风险防控的整体框架与构建原则

构建科学完善的风险防控体系,是防范化解高校计算机教学舆情风险的根本保障,需明确整体框架与构建原则,确保体系的系统性、可操作性。

1.整体框架:以“预防为主、防治结合、全程管控、综合施策”为核心,构建“一个核心、三大环节、三大保障”的整体框架。“一个核心”即提升高校计算机教学质量,从源头上减少舆情风险;“三大环节”即事前预防、事中管控、事后处置,实现舆情风险的全流程防控;“三大保障”即人员保障、技术保障、制度保障,为风险防控工作提供支撑,确保体系有效运行。

2.构建原则:一是系统性原则,统筹考虑高校计算机教学的全流程、各环节,整合教学、管理、宣传等各类资源,实现舆情风险防控的全方位、全覆盖;二是预防为主原则,重点强化事前预防环节,通过完善教学管理、加强舆情监测、倾听公众诉求等方式,从源头上防范舆情风险的发生;三是权责明晰原则,明确各部门、各岗位在舆情风险防控中的职责,做到权责统一、分工协作,避免推诿扯皮;四是动态调整原则,根据网络舆情的发展变化、计算机学科的发展趋势、高校教学改革的推进情况,及时调整风险防控措施,确保体系的适应性与实效性;五是协同共治原则,构建高校、媒体、社会、学生、家长协同共治的格局,形成风险防控合力。

(二) 事前预防、事中管控、事后处置的全流程防控措施

围绕“事前、事中、事后”三大环节,制定针对性的防控措施,实现舆情风险的全流程管控,最大限度降低舆情风险的影响。

1.事前预防:核心是从源头上减少舆情风险,筑牢风险防控第一道防线。一是完善教学管理体系,优化课程设置,确保课程内容与行业需求、技术发展接轨,加强实践教学环节建设,加大实践设备投入,规范教学考核方式,提升教学质量;二是加强师资队伍建设,完善教师招聘、培训、考核机制,提升教师的专业能力与教学水平,加强师德师风建设,规范教师行为;三是加强舆情监测预警,完善舆情监测指标与方法,扩大监测范围,建立舆情隐患排查机制,定期排查教学、管理、服务等环节的潜在舆情风险,及时整改;四是加强宣传引导,主动宣传高校计算机教学的亮点、成效,传递正能量,提升社会公众对高校计算机教学的认知与认可,营造良好的舆论氛围;五是畅通诉求表达渠道,建立学生、家长、行业从业者的诉求反馈机制,及时回应合理诉求,化解潜在矛盾。

2.事中管控:核心是快速处置舆情,遏制舆情扩散,降低舆情影响。一是快速响应,舆情发生后,根据风险等级,启动相应的响应机制,相关部门迅速到位,开展舆情研判、信息收集工作;二是精准管控,针对舆情的类型、传播平台、影响范围,采取针对性的管控措施,如删除不实信息、屏蔽负面评论、引导平台规范传播等,遏制舆情扩散;三是及时回应,按照舆情回应机制,第一时间发声,回应公众关切,说明事实真相与处置措施,化解负面情绪;四是协同处置,加强内部各部门、与媒体、网络平台的协同配合,形成处置合力,确保舆情得到快速、有效管控。

3.事后处置:核心是总结经验、整改提升,避免类似舆情再次发生。一是舆情处置复盘,舆情平息后,组织相关部门、人员对舆情处置过程进行复盘,分析舆情发生的原因、处置过程中的亮点与不足,总结处置经验与教训;二是全面整改,针对舆情反映的问题,制定整改方案,明确整改措施、责任人与完成时限,全面推进整改,从源头上解决问题,避免类似舆情再次发生;三是舆情跟踪,舆情平息后,持续跟踪相关话题的传播情况,防止舆情反弹,同时关注公众对整改工作的反馈,及时调整整改措施;四是宣传总结,公开整改成效,宣传舆情处置的经验,引导社会公众、学生、家长正确认识高校的整改决心与成效,重塑高校形象。

(三) 风险防控的保障机制

完善的保障机制是风险防控体系有效运行的关键,从人员、技术、制度三个维度构建保障机制,为高校计算机教学舆情风险防控提供有力支撑。

1.人员保障:组建专业的舆情治理队伍,明确队伍构成

与职责。一是成立舆情工作领导小组，由高校分管领导牵头，统筹协调舆情风险防控与舆论引导工作，制定工作计划与政策；二是组建舆情监测与处置小组，由宣传部门、计算机学院、教务处等相关部门人员组成，负责舆情监测、研判、回应、处置等日常工作；三是聘请舆情专家、行业学者，为舆情风险防控与舆论引导工作提供专业指导，提升工作的科学性与针对性；四是加强全员培训，定期开展舆情风险防控、舆论引导相关培训，提升高校管理者、教师、学生的舆情风险意识与应对能力，形成全员参与、全员防控的格局。

2.技术保障：依托信息技术，提升舆情风险防控的智能化、高效化水平。一是引入先进的舆情监测系统，实现对网络舆情的实时抓取、自动分类、情绪分析、动态预警，提高舆情识别与监测的效率；二是搭建舆情管理平台，整合舆情监测、信息共享、回应处置、复盘分析等功能，实现舆情风险防控的规范化、信息化管理；三是加强网络安全建设，规范校园网络、官方平台的管理，防范网络谣言、恶意攻击等行为，保障舆情信息的安全与准确；四是利用大数据、人工智能等技术，分析舆情传播规律、公众诉求倾向，为舆情风险防控与舆论引导提供数据支撑，提升工作的针对性与实效性。

3.制度保障：完善相关规章制度，规范舆情风险防控与舆论引导工作，确保工作有章可循、有规可依。一是制定舆情监测预警制度，明确监测范围、指标、方法、责任分工，规范预警流程；二是制定舆情回应与处置制度，明确回应时限、方式、责任主体，规范处置流程；三是制定教学管理制度，完善课程设置、师资建设、实践教学、考核评价等相关制度，提升教学质量，从根源上减少舆情风险；四是制定责任追究制度，明确各部门、各岗位在舆情风险防控中的职责，对工作不力、推诿扯皮、处置不当导致舆

情升级的，严肃追究相关人员责任；五是制定协同工作制度，明确高校内部各部门、与媒体、网络平台的协同配合机制，形成工作合力。

四、结束语

随着数字化时代的深入发展，网络舆情对高校计算机教学的影响日益深远，舆情风险的复杂性、多样性不断提升，舆论引导与风险防控已成为高校计算机教学高质量发展的重要保障。本文基于网络舆情视角，系统分析了高校计算机教学相关舆情风险的核心类型，构建了科学的风险识别指标、评估体系，探索了针对性的舆论引导策略，搭建了“事前预防、事中管控、事后处置”的全流程风险防控体系，并从人员、技术、制度三个维度完善了保障机制，为高校计算机教学领域的舆情治理提供了理论支撑与实践路径。高校计算机教学的舆论引导与风险防控是一项长期、系统的工作，需要高校立足自身实际，结合计算机学科的发展趋势与网络舆情的传播特点，不断优化舆情治理策略，完善风险防控体系，提升舆情治理能力。同时，需要加强与媒体、社会、学生、家长的协同配合，形成共治合力，化解舆情风险，营造健康、理性的网络舆论环境，推动高校计算机教学质量不断提升，培养更多适应行业发展需求的高素质计算机专业人才。未来，可进一步结合具体高校的实践案例，深入研究舆情风险防控的具体路径，不断丰富和完善相关理论与实践成果，为高校教育舆情治理提供更多参考。

参考文献：

- [1] 罗如平，万云，周双喜.新工科背景下计算机辅助设计课程教学改革与实践——以土木类专业为例[J].国家通用语言文字教学与研究，2022，（9）：17-19.