

基于SWOT矩阵模型对高校突发事件网络舆情的治理研究

周笑颖

嘉兴南洋职业技术学院, 中国·浙江 嘉兴 314000

【摘要】在互联网盛行的年代,网络快速成为高校舆情的高地,而青年人首当其冲成了“主力军”,因此,网络舆情的治理是我们急需攻克的一大难题。本文将基于SWOT矩阵模型,深化高校突发事件网络舆情的治理研究。通过梳理高校突发事件网络舆情的优势、劣势、机会和威胁等因素,形成内部策略和外部策略,提高应对突发事件网络舆情的能力与机制,从而,维护校园的稳定和谐。

【关键词】SWOT矩阵模型;网络舆情治理;高校突发事件

1 高校突发事件网络舆情的特征与演化分析

高校突发事件指在校园内突然发生,由自然或人为因素引发,具有不可预知、突发、危害和扩散特点的事件。学生背景和观点差异导致对事件理解多样,形成网络舆情,影响高校稳定发展和网络环境。高校作为知识和人才培养基地,内部舆情易在网络上引发广泛关注。

1.1 高校突发事件网络舆情的特征

1.1.1 舆情主体的特殊性

高校突发事件网络舆情的主体——大学生,其特殊性在于具有高度的知识密集性、活跃的思维创造力以及强烈的社会责任感,大学生作为受过高等教育的群体,他们不仅拥有扎实的专业知识基础,还具备较高的信息素养和批判性思维能力,这使得他们在面对突发事件时,能够迅速获取信息,并通过网络平台表达个人观点与态度。同时,大学生正处于人生观、价值观形成的关键时期,他们思想活跃,敢于质疑,乐于探索,这种特质在网络舆情中表现为多样化的声音和观点交织,促进了网络空间的多元化讨论。此外,大学生群体具有强烈的社会责任感和使命感,他们往往对社会公正、校园安全等问题表现出高度的关注与热情。在突发事件发生后,绝大多数学生还是站在“正义”一方,故意谩骂、随意造谣的情况还是较少出现。可见,作为高校突发事件网络舆情的主体特殊性,所体现的大学生群体在信息获取、分析、传播上的高效性与复杂性。

1.1.2 舆情实质的复杂性

高校突发事件网络舆情复杂,因为其多维度、多层次、动态性交织。信息来源多样,包括官方通报、社交媒体、个人博客等,信息真实性和准确性不一,增加了判断难度。信息传播易受个人情感、价值观念影响,导致信息失真,使舆情本质复杂化。大学生作为舆论主体,多样性加剧复杂性。他们来自不同地域、专业背景,具有不同知识结构、认知水平和心理特征,面对同一事件可能产生不同看法和情绪反应,形成多元化舆论场。大学生群体内部复杂社会网络结构,如小团体、意见领袖等,对舆情扩散、聚合、演变有重

要影响,增加了管理复杂性和挑战性。

1.1.3 舆情载体的多元化

信息技术的快速发展让高校师生通过网络平台表达观点和情感的途径更加多样化。传统社交媒体如微博、微信、QQ和贴吧仍是主要的网络舆情传播渠道,它们的即时互动性和庞大用户基础促进了舆情信息的迅速扩散。特别是微博的超话、热搜和微信的公众号、朋友圈等功能,为高校突发事件的舆情传播提供了有力支持。新兴的短视频平台如抖音、快手也成为重要的舆情载体,它们以直观、生动的短视频形式吸引用户关注和参与,尤其在高校突发事件中,短视频往往成为舆情传播的关键。这些多样化载体为师生提供了丰富的表达和互动空间,同时也增加了高校网络舆情监测、分析和应对的难度。

1.2 高校突发事件网络舆情的演化分析

高校突发事件网络舆情,作为社会舆情的一个重要子集,具有其独特的演化规律和特点。从爆发期到扩散期、波动期再到衰减期,其演化过程呈现出鲜明的阶段性特征。

爆发期是舆情的起始阶段,此时信息虽零散但具备扩散潜力。随着讨论增多,舆情进入扩散期,信息传播加速并伴随意见表达。波动期是舆情的关键,信息真实性和公众情绪成为焦点,谣言和假新闻出现,意见领袖和自媒体使舆情复杂化。衰减期舆情逐渐消散,事件处理和官方信息发布使公众情绪平复,关注降低,但需警惕新诱发点。

2 高校突发事件网络舆情治理的SWOT矩阵分析

2.1 外部环境的机会 (Opportunities)

高校舆情引导已经成为党和国家一项非常重要的意识形态工作,而高校作为前沿阵地,在突发事件网络舆情中扮演着重要角色。因此,愈来愈多的高校开始重视突发事件的网络舆情治理,寻求一个好的策略和路径。

政府通过制定政策、法规,提供法律保障和技术支持,帮助高校建立网络舆情监测和预警系统。同时,高校应与多方力量联动,形成协同管理模式,共同应对突发事件网络舆情,提高应对效率和质量。

2.2 外部环境的威胁 (Threats)

“虚拟空间”的开放性和匿名性易使极端言论扎堆出现。一些人失去言行的边界感和责任感,滋生一些无序的情绪宣泄和网络暴力等违法行为。在网络空间中,各种观点、态度交织在一起,形成复杂的舆论场。而高校大学生作为网络舆情的主要参与者,其思维活跃、好奇心强,但社会阅历相对浅薄,容易受到外界因素的影响和误导,为高校意识形态、文化阵地的建设带来新的威胁。

需完善相关法律法规。加强网络舆情法律规制,明确其定义、范围及法律责任,规范信息传播与评论。对散布谣言、侵犯名誉等违法行为依法惩处,维护网络秩序。同时,完善高校应对突发事件的法律机制,明确责任与措施,保障师生权益。

2.3 内部环境的优势 (Strength)

高校拥有较为完善的制度建设。针对网络舆情管理,高校通常设有专门的舆情管理部门,负责制定和执行相关规章制度,确保网络舆情的健康、有序发展,为高校在应对突发事件时提供了有力的保障。其次,校园安全设施不断完善。学校通过完善学生门禁、预警系统等硬件。确保校园突发事件发生,能够迅速启动应急预案,调动各方力量,及时有效地进行舆情引导和处置,从而,减少网络舆情的负面影响,维护校园的和谐稳定。再者,高校师生具有较高的网络素养和道德意识。他们通常能够理性看待网络舆情,但同时高校仍需通过举办讲座、开展活动等方式,加强学生的网络素养和自我保护能力。

2.4 内部环境的劣势 (Weakness)

高校内部环境相对封闭,信息传播路径受限,可能导致舆情监测与预警机制反应滞后。尽管高校网络基础设施完善,但信息孤岛现象的存在,使得舆情数据难以及时、全面地汇总分析,影响对突发事件网络舆情的精准把握与快速响应。

高校师生群体特性复杂,网络行为多元,增加了舆情管理的难度。大学生作为网络活跃用户,其情绪化表达、易受外界影响的特点,使得网络舆情易于发酵、扩散,甚至产生极端化倾向。同时,不同学科背景、价值观念下的师生对网络事件的解读差异,可能导致舆情走向不可控。

高校内部舆情管理机制尚待完善。尽管多数高校已设立舆情管理部门,但面对突发事件时,跨部门协作机制不畅、责任划分不明等问题时有发生,影响舆情应对的效果。此外,部分高校缺乏系统的舆情教育培训,导致师生在面对网络舆情时,缺乏必要的应对能力和法律素养。

3 完善高校突发事件网络舆情的治理路径

高校突发事件的网络舆情管理已成为教育工作者面临的重要课题。网络平台的开放性和多元化,为大家打开了新的“世界之窗”,但其中也不乏舆论失范、信息失真,加剧舆情恶化的情况。目前,高校对于突发事件的网络舆情治理还不够全面,多方协同、多元共治的局面还没有真正形成,前路任重道远。

抓住机遇,发展优势——SO路径包括:首先,建立舆情检测与预警系统,明确监测目标,整合技术资源,运用大数据和自然语言处理技术实时分析网络舆情,并设定预警阈值进行分级管理,确保及时响应。其次,完善突发事件舆情应对机制,加强监测预警,建立快速响应机制,明确责任分工,确保信息迅速传达与处理,并做到信息公开透明,及时发布权威信息引导舆论。最后,加强舆情引导和有效措施,建立快速响应机制,及时回应公众关切,运用多渠道传播正面信息,提升透明度,并培养专业舆情团队进行监测和精准施策。

利用WO路径弥补不足:首先,强化师生舆情应对教育,通过专题讲座、模拟演练和普及知识,鼓励正向舆论观。其次,加强社会支持和政策引导,启动应急预案,发布权威信息,寻求社会支持,制定合理措施确保事件妥善处理。最后,提升信息获取与处理能力,建立多渠道信息收集体系,提高筛选与分析能力,加强内部沟通,利用大数据技术提高处理效率,有效控制舆情。

ST战略旨在高校面对外部威胁时,利用内部资源减轻负面影响。这需要建立多方合作机制,强化共建共治共享理念,形成以校办、党办为主,宣传部、网络技术中心为纽带,学工处、团委、保卫处为基础的合作网络。同时,引入政府、媒体等社会主体共同管理,确保信息快速传达和舆情有效引导。此外,提升师生舆情素养,普及舆情知识,加强校园文化建设,鼓励师生参与舆情讨论,培养批判性思维,并建立舆情反馈机制,及时回应关切,共同提升应对能力,维护校园和谐稳定。

4 结语

互联网和社交媒体的兴起给高校突发事件网络舆情治理带来挑战与机遇。我们需要利用网络舆情“晴雨表”,加强治理体系现代化,提升智能化和精准化治理水平,推动相关治理工作。同时,应强化师生网络素养教育,增强他们对网络舆情的认识和应对能力,确保校园环境和谐稳定。

参考文献:

- [1] 陶飞. 全媒体时代高校突发事件网络舆情治理——基于SWOT矩阵模型的分析及对策[J]. 中国传媒科技, 2023(09): 20-23.
- [2] 邱国良. 基于矩阵式定位模型的高校“大思政”育人格局的构建[J]. 中国高等教育, 2019(05): 52-53.
- [3] 朱海鹏, 戴泉晨, 毕礼进. “互联网+”背景下高校学生管理工作的SWTO分析及对策研究[J]. 杨凌职业技术学院学报, 2017, 16(03): 77-78+83.
- [4] 方付建. 突发事件网络舆情演变研究[D]. 华中科技大学, 2011.

作者简介:

周笑颖(1996.10-),女,汉族,浙江丽水人,研究生,助教,研究方向:思想政治教育、音乐教育学。