

多主体协同提升网络舆情应对能力

来源：《中国社会科学报》2025年7月10日05版

作者：文新良

如今，以智能算法等为内核的新技术正在深度改写资讯传播和人类精神交换的内涵与方式，重构人与技术、人与社会之间的互动关系。传媒的内容生产、信息分发、接收反馈、互动交流等环节及其组合，也在重塑着媒体形态、舆论生态和文化业态。资讯和舆论传播的总体格局已然并将继续发生变革，传媒业将迎来更大的改变，“新媒体”的内涵和外延将以前所未有的力度进一步扩展。

互动的集合。网络舆情作为社会舆论在互联网空间的直接映射，堪称民意的“晴雨表”。智能传播时代的网络舆情源头广、海量化、多样化、动态化。数智化传播语境中网络舆情的众声喧哗，放大了信息发送与舆论传播的声量，产生了多种迭代破圈的新机遇和新成果，有效破解了此前传统媒体与传播的种种困局。其间，正能量传播占绝大多数，但在传播主体和传播内容两个方面均存在一定风险。

就传播主体而言，存在多种情形。部分网民不了解网络传播的法规与责任，违纪违规违法之事时有发生；认知水平不高甚或反智化的网红和意见领袖培育了一大批盲目跟随者，成为网络上舆情高发的群体；发泄式的传播者往往造成网络上的围观、群殴和群体极化；网络“水军”兴风作浪。

就传播内容而言，存在几类现象。危害极大的网络谣言、谎言与流言，妄议或乱谈国是的文章与资讯，混淆与颠倒历史是非的不正确言论，“低级红与高级黑”言行，一些网络节目肆意解构传统与权威，空心化、碎片化和娱乐化、戏谑化还夹杂污言秽语的“新黄色新闻”，“信息过载”和“信息茧房”等。

网络舆情风险属于政治、思想和文化风险，亦即国家意识形态安全的种种危机。其生态和形态有四个特点：新老叠加、硬软交织、内外联动、长短并存。

历史经验显示，舆情处置不当会导致“翻船”，智能传播时代更是如此。所以，必须积极、妥善地应对网络舆情风险。其宏观方略是兼顾“治标”与“治本”。“治标”是“破”，消除风险，化解危机；“治本”是“立”，防患于未然，未雨绸缪。具体而言，主要有以下四种策略。

第一，坚定“四个自信”。中国特色社会主义的道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，是应对智能传播时代网络舆情风险的根本立场、观点、方法。就是说，既要立场坚定，旗帜鲜明，守护国家意识形态安全的基线与底线，敢于斗争、善于斗争；又要博大开明，有“乱云飞渡仍从容”的气度与格局。应对网络舆情风险是为了消除网络舆论与舆情的乱象与险情，净化网络空间，而不是不让人们说话。

第二，强化对网络舆情的有效监管与应急处置。要建立监管网络舆情风险的链状闭路循环系统，包括风险识别监测系统、风险分析鉴定系统、风险预测预警系统等，并形成应

对网络舆情风险的高效应急管理体制与机制。要进一步完善对网络内容的审核，利用数字技术对海量图文、视频准确快速地进行审核。要严管“流氓”软件，严审毁三观的文字，有效拦截泛滥成灾的侵扰推送。应急处置网络舆情风险要十分敏锐，最直接最高效的方式方法是快速回应网络舆情的关切，并解决从中暴露出来的问题。问题解决得越快速、越到位，舆情风险就平息得越快速、越彻底。要坚决打击网络上各种乱纪违法违规行为，发现一起查处一起，并及时公布，以形成强大的震慑力。对平台违法违规行为的处罚务必从严，以提高其违法违规成本。事实表明，有效监管与应急处置网络舆情风险，应建立和优化全天候、全方位、高效能的网络舆评。对此，各级监管部门要共同负责、各负其责、守土尽责，智库和研究机构也应有所作为。

第三，以网络法治为抓手健全网络舆情的多元共管共治体制。一是全面执行已有的网络传播法规，并及时补充、修改以完善各项制度与执行细则，建立高度法治化的网络社会，做到凡事皆有法可依、有规可循，用好“追惩制”。二是管人、管事、管作品、管平台并举。可以对广大网民开展常规化的网络法治教育和媒介素养普及化培训，倡导人人做守法、遵纪和自律、自卫的网民。要切实提高网络用户的安全意识，通过平台推送、弹窗提示和专题文章等方式，帮助他们掌握应对网络安全风险的工具与方法。要加强对网络从业者的入职管理和在职监管，教育引导相关人员正确履行职责。应加强对网络内容审核人员的业务培训，提高其对不同文化背景

内容的理解水平和审核能力。要加强对相关重点敏感行业、领域、单位、人员的监管监控，严格审查相关人员的网络社交媒体使用。尤其必须切实管住各种网络平台，制定和完善社交媒体平台的内容管理、跨境数据流动等方面的法律法规，更加明确平台在数据存储、传输和使用过程中的安全责任与义务。要进一步规范平台内容审核的标准和流程，强调平台对敏感问题、虚假信息、低俗内容进行严格的审核。同时要求平台加强自律，强化社会责任意识。此外，要多鼓励公众积极参与对自媒体的监督，畅通举报渠道，形成全社会共同监管网络的良好氛围。

第四，通过全力推进传统主流媒体系统性变革以切实建强“主阵地”和“前哨站”。党的二十届三中全会提出了推进主流媒体系统性变革的重大任务。传统主流媒体要遵此而行，按照互联网的无时空边界平台规律，构建“媒体平台化、管理扁平化、运营团队化”的组织架构和运行机制。尤其要在思想认识和行为理念上，完成从“读者、观众、听众”到“用户”的彻底转变，以网民的“使用与满足”为旨归，进入“新闻+数据+智库+智能+交易”的全新赛道，成为网络上的媒体旗舰。新媒体要力行“精准传播”，具备“网样”“网性”“网感”“网味”，可接受性强，互动性强。精准传播以“内容为王”，始终扭住“内容”这个“牛鼻子”，以导向为魂，以创新为要，以到达率为衡量标准。一是“准”，始终有的放矢，摒弃“零效果”的“自说自话”。二是“强”，达成快速性、独家性和劲爆性的统一与合体，打造系列化“爆款”。尤其要高度重视言论节目，论今谈古，

勇立潮头，一语既出众口传，一言而为天下法。三是“足”，网络传播是海量化的，“海量”意味着“流量”。因此，务必大声量，绝对不要小规模和“少少许”。四是“艺”，艺术上要强，多用动态化的“有图有真相”达到最大程度的可视化。近年来涌现出的虚拟数字人传播，汇集虚拟现实、增强现实、全息投影、人工智能、实时传输语音合成等数字技术，大放异彩，可资借鉴。在智能传播时代，尚在继续发展的数字技术为建立聚合式、大规模、高品质、广覆盖、跨域界、高速度、影视化、强效果的网络媒体平台提供了技术支持和路径依赖，新媒体皆大有可为。