

# 智媒时代下网络舆情特征、困境与治理策略

张帆

(海南师范大学新闻传播与影视学院 海南省 海口市 571100)

**摘要:** 智媒时代下人工智能、大数据、算法生产等技术让网络舆情呈现出传播主体自动化、内容多形态融合、传播组织动员高效、传播指向精准等新的特征的同时也让网络舆情治理面临虚假信息误导与舆情走向、群体极化风险升高、算法黑箱、舆情治理制度规范化等问题。面对困境, 加强社会网络舆情治理的技术赋能、注重培养复合型舆情治理人才、完善法律法规监管是网络舆情治理的关键路径。

**关键词:** 智媒; 网络舆情治理

舆情是社会情绪的“晴雨表”, 是社会舆论管控和治理的重要基础, 截止到 2021 年 12 月, 我国网民规模达到 10.32 亿<sup>[1]</sup>, 网络成为社会舆情主要发生地。与此同时, 人工智能的迅猛发展让社会进入智媒时代, 算法工程、大数据、机器学习等先进技术重塑了信息传播格局, 深刻影响了网络舆情的传播机制。党的十九大报告提出: “要加强互联网内容建设, 建设网络综合治理体系, 营造清朗的网络空间。”<sup>[2]</sup>面对新环境, 了解社会网络舆情新特征, 找出舆情治理新问题并且规划出顺应时代发展解决路径迫在眉睫。

## 一、智媒时代网络舆情特征

智媒时代大数据、算法生产等虚拟现实技术给信息生产赋予了新能量的同时, 网络舆情也呈现出有别于过往的新特征, 主要表现为以下几个方面。

### (一) 网络舆情传播主体自动化

在早期互联网时期, 从信息生产的视角出发, 可以发现在传播主体上传播者和受传者的边界已经模糊, 信息生产在互联网的加持下进入到 PGC (专业生产内容) 和 UGC (用户生产内容) 时代。而智媒时代人工智能大量介入信息生产过程, 信息生产出现了向 MGC (机器生产内容) 的转向, 最具有代表性的就是“机器人水军”。“机器人水军”脱胎于早期互联网低智能化的“僵尸账号”, 经过技术的更迭发展, 现在其高自动化、高仿真化、数字化、差异化介入、低成本化等特征,<sup>[3]</sup>互联网传播环境下可以在短时间内进行范围巨大、精准差异化的信息投放, 通过大数据、机器学习等方式准确定位舆论中的特定人群, 制造泡沫化数据, 甚至打破舆论生态圈的正常运转, 无形中形成意见合力和观点偏向, 营造某种舆论的幻象, 潜移默化完成舆论渗透, 左右舆情走向。

### (二) 网络舆情内容多形态融合

在人工智能技术和 5G 技术的支持下, 社会网络舆情信息内容呈现出文本、图片、视频、音频等内容形式融合化、多形态化的传播特征, 其中比较具有代表性的是“短视频+文字”的多形态融合形式。最新数据显示, 截止 2021 年 12 月, 中国短视频用户规模为 9.34 亿人次, 占网民整体的 90.5%。<sup>[4]</sup>从数据可看出, 短视频在当今互联网内容传播中占有绝对优势。短视频主要借助手机等移动互联网媒介, 凭借碎片化使用、分众化传播、强导向性、高社交性触发等传播特征进行搜索、排行、推广等有效传播<sup>[5]</sup>, 用最短的时间进行重复传播和随意转发, 让用户拥有高沉浸感和参与感的同时, 也通过视频中的评论区用文字进行舆情传播。在短视频的内容传播中, 影响力最的就是突发事件和社会热点事件, 第一现场的内容素材赢得了受众的信任, 增强了事实可信度, 加之简单文字表述, 完成多形态传播, 进一步凸显了内容核心, 增强用户体验和二次传播的效果, 在这样“短视频+文字”的高效传播渠道中, 个体意见被有效汇集, 公共意见随之形成, 社会网络舆情也由此不断产生。

### (三) 网络舆情传播组织动员高效

基于在智媒网络舆情内容的多形态融合传播特征, 当热点事件互联网中出现, 网民可以第一时间表达观点并通过聚合程度高、使用成本低的网络行为例如评论、转发、点赞等方式在社交平台进行二次传播, 完成网络集群行为。此外, 在大数据和个性化推荐等智

媒功能的助推下, 网民的个体意见会迅速汇集重要公众情绪, 成为社会舆论发酵的培养皿, 催生线下行为的生成, 形成线上线下不断互动影响的加成循环, 进而迅速转化成社会舆论危机。随着“媒体融合”浪潮的推进, 传统媒体通过互联网平台延伸自身影响力, 进一步强化了网络舆情发酵的效率, 让其呈现出几何式、裂变式的扩散传播形态。

### (四) 网络舆情传播指向精准度高

智能技术迭代实现了内容生产精准指向的可能, 大数据是信息生产的重要基础, 通过算法推荐技术, 大数据可以依据个人喜好和社会关系等维度, 进行个性化的内容推送, 为用户打造一个“个性化拟态环境”,<sup>[6]</sup>同时自媒体生产出的内容会以个人为中心节点, 对用户形成网格化、层次化、个性化的传播。网络舆情嫁接在算法推荐技术和大数据内容生产上, 同样会具有上述传播效果, 最终呈现出传播指向精准的结果。具体来说, 网络舆情的指向性源于用户的利益划分, 互联网的大数据可以在虚拟空间更好的为现实社会群体完成以利益关注点为核心的分层, 网络用户更乐于吸收与自身的兴趣、利益、价值取向的舆情内容, 而对与自己不感兴趣或关联性较弱的舆情内容则会选择忽视。

## 三、智媒时代网络舆情治理的困境

人工智能技术使得信息生产方式乃至整个信息环境都发生了巨变, 这样的改变让舆论的生产方式也随之改变, 这为社会舆情的治理增添了新的挑战。

### (一) 信息自动化下虚假信息误导舆情走向

人工智能时代的 MGC (机器内容生产) 成为了重要的信息内容生产模式, 机器人水军成为了替代人工的廉价信息生产体, 他们通过计算机程序可以轻松控制数量庞大的网络社交账号, 完成社交行为并通过大数据产生实际社会影响。

一方面, 机器人水军可以影响信息扩散。机器人水军在话题生成初期通过发言、转发、点赞等手段扩大信息蔓延程度, 之后在通过回复等手段加深影响力。另一方面, 机器人水军可以影响人们的意见形成。机器人水军可以在算法技术下自动生成某种意见, 给用户一种此意见为主流意见的假象, 在沉默螺旋的作用下, 人们的意见形成就会被影响。因此, 一些利益集团会通过机器人水军在互联网上模拟真实用户交流发言, 有目的的制造话题, 以假乱真误导受众, 进而形成“蝴蝶效应”, 切实影响舆论走向, 引发负面舆情。

### (二) “个性化拟态环境”下群体极化风险升高

媒介环境的变迁带来了大数据时代, 让专业传播者和受传者的界限被打破, 在理想状态下, 受传者理应承担到更加多元化、全方位的消息, 而专业传播者或者传播机构所塑造的“拟态环境”应该更加接近现实环境。然而, 实际情况是通过大数据算法技术, 内容生产可以针对用户的需求筛选内容并进行精准推送, 给每一位用户创造出“个性化拟态环境”, 用户看似获得了选择信息的自由, 实际上在算法推荐机制下, 用户会深陷在“过滤气泡”中, 只能接触到有限的信息, 认知被局限在“信息茧房”之中, 思维被逐渐固化, 进而无法对社会产生多角度客观的认识。用户如果长期无法获得全面客观的信息, 只获得算法推荐的信息, 一旦出现网络舆情,

舆情信息以及由此引发的社会情绪便会在封闭的圈层中迅速蔓延,让用户的认知出现片面化倾向,触发集群效应,让群体极化的风险陡然升高。

### (三) 算法黑箱下网络舆情治理难度加剧

智媒内容生产经常依赖强大的算法程序,而算法看似是依据庞大数据得出的“客观性”选择,但是算法作为运行程序本身就是人为设计的,人为设计就会出现融入偏见和个人价值理念的风险,这些看不见的风险会与数据一并进入算法设计的“黑箱”之中,最终在不知不觉中输出带有偏见的内容,并通过算法推荐机制进入公众视野,影响公众对于社会的认知和看法,形塑受众意识。算法黑箱在智媒时代的出现客观为网络舆情管理增添了技术难度,这种被技术控制的信息生产所带来的复杂性让人难以完全掌握,如果出现了“技术失灵”、人工智能误判等问题,便会给网络舆论带来不受控制的负面影响,给社会舆情治理带来巨大的挑战。另外,社交平台上出现的“阅后即焚”等功能可以通过算法程序对信息加密甚至销毁,让人无法对信息来源进行追查,这类功能的出现进一步提升了社会网络舆情治理的难度。

### (四) 数据管理体系和舆情治理制度保障亟需完善

网络舆情的发生机制较为复杂,孕育网络舆情产生的算法程序本身也难以控制,这不仅需要研发先进的分析技术系统和数据监测系统完善日常舆情监测,更需要与时俱进的舆情管理制度应对网络舆论环境的瞬息万变。

当下我国在大数据和人工智能技术管理下的网络舆情治理还在不断的摸索的阶段。在舆情治理流程管理上,数据收集、储存、使用等相关监管体系还不够完善,舆情治理的相关行业标准也尚未建立;媒体和舆情监测机构现今也尚未公开舆情数据采集以及分析流程,相关管理部门和媒体、舆情监测机构的数据共享机制尚未打通。<sup>[7]</sup>在用户隐私保护管理上,国家相关部门近些年虽然有陆续出台、完善相关的法律例如《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等,在数据采集、储存、使用,个人信息合理收集和使用等方面都做出了规定,但是更为细化的监管规章制度,例如有关算法伦理、算法透明规则等领域相关的法律法规,仍有进一步补充完善的空间。如果没有有效完善舆情治理的所有环节,会加深网络舆情治理系统性难度。

### 四、智媒时代网络舆情治理的路径思考

智能技术进入互联网是一把双刃剑,一方面带给社会和公众信息交流更便捷的渠道,另一方面也让社会的舆论环境进入到更复杂的状态之中,让舆情治理变得愈加困难,针对新时代的网络舆情治理面临的困境,本文尝试梳理网络舆论治理的路径。

#### (一) 加强网络舆情治理的技术赋能

当代社会网络舆论引导需要依赖现代数据治理理念和技术应用<sup>[8]</sup>。现今人类大部分的生活方式尤其是信息生产方式都已经数字化了,只有掌握了如何应用大数据和智能生产的技术,才能让技术服务于社会,所以从本质上说,掌握智能控制技术、大数据治理技术比掌握大数据本身更为重要。聚焦网络舆情治理的每个环节,实际上都离不开对大数据技术和人工智能技术要领的掌握。

具体来说,国家、政府、舆情研究机构要不断鼓励数据科技的发展,创新科技技术手段,给予资金投入和政策倾斜,加大对相关科研领域的投入强度,让数据技术为网络舆情治理提供“内力”。同时,不断学习、借鉴国外最新数据处理技术,定期组织相关科研人才进行国际交流与学习,为网络舆情治理提供“外力”。此外,强化社会力量和政府部门的合作交流,鼓励社会技术团体、科研团体与国家和政府进行有机互动,将社会团体的技术以及经验优势注入政府舆情治理规划部署中,给网络舆情治理提供“合力”。

#### (二) 注重培养复合型舆情治理人才

目前大数据、人工智能已经越来越深的介入社会信息生产了,但纵观智媒时代的总体发展,当下时期仍处于智媒发展的初级阶段,智媒生态环境下的社会网络舆情治理的发展也尚在探索中。在

这个过程中,由于人工智能技术本身普及性有限,很多舆情治理从业人员也没有充分掌握相关技术用以引导社会舆情的治理,因此,积极组建有人工智能意识、掌握人工智能技术的专业化团队,综合提升从业者专业素质显得尤为重要。首先国家、媒体和舆情监测机构应该进一步细化新闻传播人才技能方向,给予政策和资金的支持,优化人才培养和选拔体系。其次,重视储备人才教育,大力发展高校、高职相关学科专业的建设,在不同维度培养舆情治理人才;制定融合新闻传播、人工智能、计算机技术多位一体的专业培养方案,开展教育和职业技能的全方位培训,打造一批专业能力突出的应用型人才。第三,注重人工智能技术和人工智能伦理相结合的人才培养方向。社会网络舆情治理不仅需要从业者具备良好专业技术,更重要的是需要具备人工智能伦理意识,掌握网络信息传播基本规范和传媒行业基本职业素养,只有将技术和伦理相结合,才能在网络舆情治理既有规范性又兼具道德性。

### (三) 开拓法治化路径完善法律法规监管

在智媒时代的社会网络舆情治理过程中,除了需要提升专业治理技术和人才培养外,想要可持续化的对社会网络舆情进行治理,根本上需要制定行业运转的规则,这个规则包括相关的法律法规和行业监督。具体来说,治理数据滥用、数据垄断、算法黑箱等问题,需要有关部门建立算法透明、数据共享相关制度,从法律的角度规范大数据运用,为网络舆情精准治理提供法律支撑。此外设立社会、行业公开监督平台,让数据技术和产品的使用接受公众监督,让法律监管和公众监督结合起来,打造一个立体的、长效有序的网络舆情治理系统。在智媒时代发展的初期制定有效的、符合现实情况的社会舆情管理法律法规和监督体系是尤为重要的。

### 参考文献:

- [1] 中国互联网信息中心.第49次《中国互联网络发展状况统计报告》[R].北京:中国互联网信息中心,2022.
- [2] 习近平.决胜全面建设小康社会,夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利——在中国共产党第十九次全国代表大会上的报告[M].北京:人民出版社,2017.
- [3] 荣婷.机器人水军的演进、问题于治理研究[J].中国出版,2021(13):72-75.
- [4] 中国互联网信息中心.第49次《中国互联网络发展状况统计报告》[R].北京:中国互联网信息中心,2022.
- [5] 袁文霞.短视频内容生产中的舆情传播[J].青年记者,2019(7):98-99.
- [6] 张帆.智媒时代对新闻生产中算法新闻伦理的思考[J].海南大学学报(社会科学版),2019(37):70-78.
- [7] 李德明、邝岩.大数据与人工智能背景下网络舆情治理:作用、风向和路径[J].北京工业大学学报,2021(6):1-10
- [8] 田先红.大数据时代地方政府治理:挑战与应对[J].人民论坛,2020(Z1):100-102.

基金项目:海南省教育厅项目资助海南省高等学校2021科学研究项目“智媒时代海南自由贸易港社会舆论精准治理与创新实践路径研究”(Hnky2021-32);海南省哲学社会科学2021年规划课题“智媒时代构建海南自贸港国际传播体系研究”(HNSK(QN)21-78)

张帆,(1990年3月-),性别女,民族汉,籍贯:黑龙江省哈尔滨市,单位:海南师范大学新闻传播与影视学院,职称:讲师,学历:博士,研究方向:国际新闻、社会舆情。

基金课题(须有编号):海南省教育厅项目资助海南省高等学校2021科学研究项目“智媒时代海南自由贸易港社会舆论精准治理与创新实践路径研究”(Hnky2021-32);海南省哲学社会科学2021年规划课题“智媒时代构建海南自贸港国际传播体系研究”(HNSK(QN)21-78)