

智媒时代提升政府网络舆情引导力路径研究

苏君静

中国人民警察大学 河北廊坊 065000

摘要: 随着 5G、人工智能、大数据等智能技术驱动的智慧媒体时代深入发展,网络舆情生成机制与传播生态发生深刻变革,给政府网络舆情引导工作带来全新挑战。本文旨在分析智慧媒体时代政府网络舆情引导面临的新形势新问题,构建主动引导、数智赋能、创新模式、培育人才、完善机制和多元协同等六位一体的提升路径体系,助力政府在智慧媒体时代始终站在舆论引导的主导地位,推进国家治理体系和治理能力现代化。

关键词: 智慧媒体时代;政府网络舆情;舆论引导;路径研究

引言

智慧媒体时代全面来临的背景下,舆论从产生、扩散到发展演变的路径、过程及规律都发生了根本性变化,网络舆情呈现“线下处置”与“线上发酵”交织并行的新特征。在这一背景下,各类舆情事件往往犹如“火山喷发”般传播,形成舆论风暴,目前已成为考验政府的应急管理能力,影响政府公信力和社会稳定性的“必答题”“必修课”。提升政府网络舆情引导力,是维护社会稳定与政治安全的迫切要求,有效的舆论引导能疏解社会情绪、凝聚共识,是防范化解重大风险的关键屏障;是净化网络空间、掌握意识形态主动权的战略需要,只有提升引导力,才能传播主流价值,巩固思想阵地,确保意识形态领域的主导权与话语权;是提升现代治理能力的内在要求,也是推动科学决策、优化公共服务的有效途径。

本文立足于智慧媒体时代特征,从当前政府网络舆情引导工作面临的新挑战,研究构建多维度、立体化的引导力提升路径,为政府在智慧媒体时代有效引导网络舆情、构筑清朗网络空间提供理论参考。

1 智慧媒体时代政府网络舆情引导的新挑战

在价值观念多元分化的智慧媒体时代,舆论生态发生深刻变革,政府网络舆情引导工作面临前所未有的复杂局面和挑战。只有深刻认识这些新挑战,才能制定科学有效的应对策略。

1.1 传播环境复杂化带来新挑战

当前,网络技术突飞猛进,大数据、云计算、AI 人工智能等现代信息技术迭代加速,在技术驱动下,信息传播

呈现出“多中心、裂变式”的特征。每个智能终端都可能成为信息源,通过社交平台的算法推荐,信息能够迅速扩散,人工智能技术的成熟使得虚假信息的制作门槛大幅降低,区块链、元宇宙等新技术的应用,又创造了更多难以监管的传播空间。

1.2 引导效能弱化带来新挑战

智慧媒体环境下,政府不再是信息的垄断者,这种地位的转变构成了舆情引导的一种全新挑战。5G 技术为舆论加速传播提供了支持,网络叠加效应和分化效应充分,舆论场的多方力量较量更加复杂。平台算法根据用户偏好进行内容推荐,往往形成“信息茧房”和“回音室效应”。多元主体的参与还导致了舆论话语权的分散,自媒体、普通网民乃至智能机器人都在争夺话语权。在这种情况下,政府部门精心准备的引导信息可能无法发挥有效作用,或者在传播过程中被曲解、消解,引导效能多元主题参与下明显弱化。

1.3 认知理念滞后带来新挑战

部分政府部门的认知理念和治理体系落后,不少领导干部对智慧媒体时代的传播规律缺乏深刻理解,仍然沿用“控制”“封锁”“删除”等传统思维来应对网络舆情,对“疏导”“对话”“参与”等现代治理理念认识不足。制度层面,条块分割、权责不清的治理架构已难以应对跨界流动的网络舆情。传统的部门分工和层级管理体系与网络舆论的扁平化、跨界性特征形成鲜明矛盾。各地各部门各自为战、信息孤岛现象仍有发生,无法形成治理合力。因此,如何构建全新认知理念,成为提升网络舆情引导能力的一大挑战。

综上所述,从技术环境的变化到主体结构的多元,再到认知理念的滞后,智媒时代政府网络舆情引导面临的诸多挑战,迫切需要通过构建现代化治理体系,使政府在纷繁复杂的智媒舆论场中把握主导权。

2 提升政府网络舆情引导力的路径探析

面对智媒时代的新挑战,政府必须跳出传统舆情应对的思维定式和路径依赖,构建全方位、多层次、立体化的引导力提升路径体系。

2.1 主动引导,重塑舆情治理思维

智媒时代,网络舆情已不再是简单的信息传播,而是社会治理的重要方面。面对复杂多变的舆论环境,各级政府必须从根本上转变思维,从被动应对转向主动引导,将网络转化为倾听民声、解决问题的重要平台。一要从信息发布者转变为民意回应者。当前,网络空间已成为民情民意的重要集散地,突发事件中公众所关注的,都可能映射社会情绪,反映人民群众的诉求和期待。政府在工作中,要始终把人民放在最高位置,要及时回应社会关切,把政策讲清楚、把道理说明白,才能化解矛盾、凝聚共识、赢得信任,让舆情回应既有力,更有温度。二要从管控思维转变为沟通思维。各级政府要摒弃“删、堵、封”的管控方式,转向“疏、导、通”的管理方式。如何快速精准应对突发事件,已成为检验政府治理能力的一项重要标准,越是面对复杂局面,越要保持战略清醒,要始终把“两个维护”作为最高政治原则和根本政治规矩,确保信息发布、新闻报道、舆情调控等所有舆论活动都服务于党和国家工作大局,推动形成健康、正向的舆论生态,从被动防御到主动沟通,在引导中凝聚共识,在对话中赢得信任。

2.2 数智赋能,实现精准化引导

在信息技术飞速发展的今天,借助人工智能等前沿技术破解传统治理模式的短板,推动治理模式转型,成为提升舆情引导能力的必然选择。一要构建全域感知的风险预警网络。当前舆情监测面临许多问题,如短视频、直播等非结构化数据占比日益提升,传统关键词筛选机制难以有效识别内容实质,又比如信息跨平台传播形成的“蝴蝶效应”,使单一事件可能演变为多级衍生的复杂危机等。多模态信息采集技术突破了传统关键词过滤的局限,保障数据安全的前提下实现跨平台数据融合分析,实现数据共享与综合运用。如沃观 4.0 系统构建了覆盖 10 万+媒体站点、

1000+ 政府网站、50 万+社交账号的全域数据网络,能实现多地域、多语种、多模态信息一键聚合与实时追踪。二要重构舆情认知的底层逻辑。数智赋能推动分析方式从“描述性”升级为“预测性”。情感分析可精准识别网络情绪,传播路径追踪能清晰展现舆情演变过程,社交网络分析则从事件概况、传播渠道、平台分布等角度呈现传播态势,定位关键节点与意见领袖,识别危机在不同群体和平台间的扩散路径。

2.3 创新模式,将舆论引导延伸至基层一线

智媒时代的舆论引导不仅是信息传播的技术问题,更是情感连接的政治艺术。一要构建“数字网格”的治理模式。建立精细化的数字网格管理体系,利用企业微信、政务小程序等工具,将政策信息、反谣线索、便民通知精准推送至每个网格。网格员、社区工作者、楼栋长们不仅是信息的接收者,更是社情民意的“传感器”。通过培训,使他们能够使用简易的舆情工具识别风险、收集反馈,利用微信群、社区活动等进行“微引导”,化解潜在矛盾。二要充分利用“基层网红”进行网络引导。培育和打造本地的“基层网红”,鼓励和支持他们利用抖音、快手、视频号等平台,围绕政策解读、反诈宣传、邻里纠纷调解、本地文化等主题,创作短视频、直播访谈等“接地气”的内容。这种“身边人讲身边事”的模式,能够有效破除谣言,增强官方信息的吸引力和说服力。三要实施“正向激励”的奖励模式。设立“基层舆论引导创新项目”或“社区微治理基金”,对于基层提出的优秀引导创意给予快速、灵活的小额资金和技术支持,让好想法能迅速落地。建立积分兑换、荣誉表彰等正向激励体系,对积极转发官方信息、成功调解邻里舆论纠纷、提供重要风险线索的普通居民和网格员给予实质性的精神或物质奖励。

2.4 培育人才,打造智媒专业队伍

在数智技术深刻改变舆论生态的背景下,建设一支既懂传播规律、又掌握数据智能的专业队伍,已成为提升政府舆情引导能力的关键。一要培养专业复合能力。在培养过程中纳入“数据科学与舆情分析”“自然语言处理”等课程,强化人才的数据思维与技术基础;培养熟练掌握先进技术与工具的使用;解读技术逻辑与传播规律,使其能够在内容价值和数据效能之间实现有效平衡,避免陷入唯技术论的误区。二要提升舆情应对水平。搭建仿真演练平

台,通过还原重大舆情案例,让人才在拟真环境中进行角色扮演与策略推演,快速积累实战经验;采用“导师带队+AI辅助”模式,让人才在实际工作中运用智能工具处理真实舆情,在实践中掌握人机协同的工作流程。三要完善激励机制。建立科学有效的评价与激励体系,打破资历限制,将人才在舆情应对中的分析准确性、策略有效性等转化为可量化的绩效考核,晋升职务等直接挂钩;建立知识共享体系,将优秀案例、研判报告等沉淀为组织知识库,通过常态化复盘机制,促进经验传承与团队共同成长。

2.5 完善机制,实现舆论管理闭环

机制创新是确保网络舆论引导规范化、科学化的重要保障。一要打造全周期管理闭环。建立从风险预判到处置评估的完整制度链条,形成“预警—响应—处置—反馈”的良性循环,实现对风险动向的早预测预判,对苗头性问题的见微知著,对海量数据的深挖细查和对倾向性问题的精准处置。通过优化机制,实现舆论引导从“事后救火”向“事前防火”。二要完善一体化协调机制。坚持舆论引导与实际工作相结合,加强统筹协调,坚持党的统一领导,宣传部门要加强组织协调,各层级工作部门认真负责,多方新闻媒体共同参与,社会各方力量相互配合,形成一体化的舆论引导机制,确保在突发事件处置过程中快速反应、各司其职、有机衔接。

2.6 多元协同,构建协同共治格局

智媒时代的网络舆情治理不再是政府的“独角戏”,而是需要各方力量参与的“交响乐”。一要强化信息共享与沟通。信息共享与沟通是多元话语主体协同的基础。政府应主动适应网络舆情发展的新趋势,通过搭建对话平台、建立平等对话机制、及时回应公众关切等,畅通与社会机构、媒体的沟通机制。微博作为具备开放基因的社交媒体平台,持续深化多元主体协作机制,构建清朗正向的网络空间生态。历经十余载融合发展实践,政务机构与主流媒体已成长为平台内主流价值传导、社会热点响应、公共舆论引领的中坚力量。这种平台化协作模式值得进一步推广和完善。二要助推服务效能跃升。从“传播力”到“生产力”,政务微博坚守的长期主义,注定不是短效传播的竞技场,而是扎根于民生的厚土长青,是与时代同行、与民心共振的星辰大海。这意味着政务微博不仅要去做社会情绪的解压阀,更要去做社会治理效能提升的放大器与连接器,它的终极使

命在于被信任。三是构建多元主体联动模式。为实现多元话语主体的有效协同,需要构建一套多元主体联动模式。这包括明确各方主体的权利与义务,制定网络舆情治理的规范与准则,构建多方协同的舆情联动机制。通过加强信息沟通与联防联控,形成以政府为主导、多元主体联动的协同治理格局,共同应对网络舆情的挑战。

3 结论与展望

智媒时代的政府网络舆情引导工作是一项系统工程,本文通过系统分析智媒时代政府网络舆情引导面临的新挑战,构建了“理念—技术—情感—人才—机制—协同”六位一体的引导力提升路径体系。研究表明,提升政府网络舆情引导力必须多措并举、协同推进:在理念层面,要实现从被动应对到主动引导的根本转变,坚持以人民为中心;在技术层面,要充分利用AI等智媒技术,实现舆情全流程的智能化管理;在情感层面,要创新表达模式,增强共情传播能力;在人才层面,要培育智媒专业队伍,夯实可持续发展基础;在机制层面,要完善工作体系,实现全周期管理闭环;在协同层面,要构建多元共治格局,提升系统应对能力。

展望未来,随着生成式人工智能、元宇宙等新技术新应用的不断发展,网络舆情生成与演化机制将更趋复杂。各级政府要进一步提升政治站位和思想认识,聚焦互联网发展大势,主动进入、积极用好网络阵地,将现代信息技术与思想政治工作深度融合,密切关注技术应用中的伦理规范和风险防控。只有在把握技术发展趋势的同时,筑牢治理底线,才能不断提升网络舆情引导力,构筑清朗网络空间,为推进国家治理体系和治理能力现代化提供坚实支撑。

参考文献:

- [1] 曾建松,毛浩然.《人工智能赋能舆情危机治理》.[J].中国社会科学报,2025.
- [2] 申展利.《从“被动应对”到“主动治理”——如何做好全媒体时代突发事件舆论引导》.[J].学习时报,2025.
- [3] 郑敬斌.《数智赋能意识形态风险治理能力现代化的效能、挑战与进路》.[J].人民论坛,2025.
- [4] 大河网.《“舆”你携手,共创机遇——大河网首期“网络舆情处置与提升”会议成功举办》.[EB/OL].2025.
- [5] 微博政务.《协同共治 生态赋能:2025 政务 V 影响力大会擘画社会治理新图景》.[EB/OL].2025

作者信息: 苏君静 (1978—), 女, 汉族, 河南南乐人, 中国人民警察大学科研处, 副教授职称, 本科学历, 学士学位, 研究方向: 主要从事科研管理研究。

基金项目: 1. 本文系教育部人文社会科学研究项目“智能时代提升政府网络舆论引导力的机制、路径与对策研究”

(项目编号: 22YJAZH119) 研究成果;

2. 河北省高校创新创业教育教学改革研究与实践项目“新时代公安院校学生创新创业教育改革策略研究”(项目编号: 2023cxcy197) 后期研究成果。