

新媒体时代政府网络舆情管理困境及对策分析

杨丰宁

北京交通大学，北京

收稿日期：2022年7月29日；录用日期：2022年8月31日；发布日期：2022年9月7日

摘要

新媒体时代，互联网与人们的生活融合在一起，全民参与网络生活的程度不断提高，新媒体平台逐步成为政府与公众进行沟通的重要阵地，如何正确处理网络舆情事件，减少网络舆情带来的不良影响是政府工作的一大重要课题。近年来，政府不断加强对网络舆情的管控，但是还存在着很多漏洞，例如网络舆情治理理念落后、缺乏科学有效的网络舆情监测预警机制、网络舆情引导机制不完善等。本文梳理出当前政府在网络舆情管理存在的问题，进一步提出了提升政府网络舆情管理能力的对策建议。

关键词

新媒体时代，政府，网络舆情

Analysis of the Difficulties and Countermeasures of Government Network Public Opinion Management in the New Media Era

Fengning Yang

Beijing Jiaotong University, Beijing

Received: Jul. 29th, 2022; accepted: Aug. 31st, 2022; published: Sep. 7th, 2022

Abstract

In the era of new media, the Internet has been integrated with people's lives, and the participation of the whole people in online life has continued to increase. New media platforms have gradually become an important position for the government to communicate with the public. Influence is an

important subject of government work. In recent years, the government has continuously strengthened the management and control of online public opinion, but there are still many loopholes, such as the backward concept of online public opinion governance, the lack of scientific and effective network public opinion monitoring and early warning mechanism, and the imperfect network public opinion guidance mechanism. This paper sorts out the problems existing in the current government's network public opinion management, and further puts forward countermeasures and suggestions to improve the government's network public opinion management capabilities.

Keywords

New Media Era, Government, Internet Public Opinion

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

一直以来，舆情都是人们生活的重要组成部分，它与国家和社会的稳定息息相关，也影响着一个国家的政治生活，因此，舆情一直以来都受到国家与社会管理人员的高度重视。网络舆情是社会发展需求与以网络为中心的新媒体碰撞的产物，它是指通过网络，围绕事件的发展过程，大众对社会公共事件所持有的意见、价值观和社会政治态度^[1]。习近平总书记曾说过，“网民来自老百姓，老百姓上了网，民意也就上了网”^[2]。一方面，在新媒体时代，大量网民可以在网络上讨论和转播社会热点事件，网络成为表达民意的重要渠道，助推了舆情的产生，政府能够利用网络舆情去洞悉群众的心理，进一步密切与群众的联系，加快转变政府的职能；另一方面，网络的虚拟性和用户主体隐匿性意味着网络中不可避免的会存在大量与客观现实不符合的虚假信息，这会给公共部门对网络环境的监管带来更多挑战，甚至会影响到社会秩序。因此，只有深入分析新媒体时代政府在网络舆情管理方面存在的问题并提出解决方案才能营造一个清朗的网络空间。

2. 新媒体时代网络舆情发展现状和特征

互联网是一个社会信息大平台，亿万网民在上面获得信息、交流信息，这会对他们的求知途径、思维方式、价值观念产生重要影响，特别是会对他们对国家、对社会、对工作、对人生的看法产生重要影响。在新媒体时代，网络用户空前增加、舆论传播的速度大大加快、舆论传播渠道更加丰富、信息获取方式更加方便快捷，使舆情传播带出现了新的特征。

2.1. 互联网用户增加，用户主体具有隐匿性

科学技术的发展进步使得手机、电脑的制作与使用成本降低，也使得互联网的准入门槛极大降低，越来越多的民众具备了使用互联网的能力与条件，网民数量呈爆炸性增长。第49次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2021年12月，中国网民规模达10.32亿，较2020年12月增长4296万，互联网普及率达73%^[3]。如今，这一数据还在不断增加，这使得互联网成舆论事件传播的主阵地，与传统媒体不同的是，网络是虚拟的，在网络世界中，用户隐瞒了身份，利用各种网络平台提供的匿名功能来发布与传播信息，匿名功能能够大大减少网民在现实社会生活和人际交往中的压力，给予用户更多精神层面的自由，因此得到了网民的大力支持。但是网络空间和现实社会是一样的，在渴望自由的同时也要

维持纪律，网络世界中人们身份的隐匿性，使舆论的外在监督作用难以发挥，弱化了道德自身所具备的约束力，它会在无意识中弱化网民的社会责任感，尤其是在比较完备的约束性法规没有建立起来的情况下，易引发各种社会问题。

2.2. 舆情传播速度加快，信息传播具有爆炸性

舆情信息在网络世界中由点扩散到面、由聚集到分散、由冷过渡到热的过程就是网络舆情传播的过程^[4]。传统媒体的舆情传播总是有着一套特定的路线，有针对性的进入特定受众的视野后再扩散开，而新媒体平台的出现，极大地改变了这一局面，它突破了时空的局限，传播信息的速度比以往更快，带来的影响也更大。在网络世界中，每个网络用户都能够成为没有正规执照的电视台^[5]。在微信、微博、知乎、抖音以及其他各种论坛中发布的具有热度的主题帖子往往能够在短时间内带来极大的点击率和跟帖频率，使话题持续保持热度，这种爆炸性的网络舆情传播一方面突破了传统媒体的影响力和传播范围，另一方面也使得舆情爆炸缺乏预兆，不利于人们对其进行预防和干预，人们往往要在没有丝毫准备的情况下面对巨大的舆论压力。

2.3. 舆情传播方式多元化，信息源具有模糊性

数字信息技术的发展，为新媒体时代网络舆情的传播提供了各种各样的途径和渠道，传统的信息传播载体逐渐萎缩，新型的信息传播媒介逐渐发展壮大，特别是微信、微博、QQ、抖音等客户端的出现为公众提供了随时随地发布和传播信息的途径。传统的媒体主要是以图片、文字来传播信息，信息传递方式较为单一且受到各种条件限制，而在新媒体时代，信息传递方式更加丰富，传播渠道也更加多样化。新媒体时代信息传播渠道的多样性和通畅性使信息更加容易扩散，易形成网络舆论甚至进行网络动员，以致公共事件引发的网络舆情呈现出较明显的发散性。网络主体的隐匿性使得网络信息源具有模糊性，在生活中，有些无良媒体为了吸引人们的视线，无视信息的真实性，甚至捏造虚假信息。信息来源的模糊性会损害媒体公信力，失去民众的信任，这种环境会给一些动机不良的个人或组织提供造谣生事的机会，近年来，利用微博热搜去制造看点、吸引眼球的事情屡见不鲜，要想解决这类问题以减轻虚假信息传播带来的危害还需从源头出发。

2.4. 网络舆情影响力不断显现和提升

如今，传统媒体与新媒体在碰撞中交融，移动客户端的发展使得一台可以连接网络的手机就能成为一个独立的发声媒体，每个网民都有掀起网络巨浪的可能性。网络舆情主要是凭借网络用户自发的进行传播，当一个吸进人的话题出现时，它会得到大批网民的关注，一个人就相关话题发布的言论会迅速得到其他人的回应和围观，随之掀起讨论高潮形成网络舆情，相关媒体会跟进报道，最后由有关部门出面进行调查处理。在这种情况下，社会问题会得到更多人的关注与讨论，舆论的压力会推动相关部门去迅速解决这些问题，因此，网络舆情可以有效推进热点问题的曝光和处置。在这个过程中，作为公共管理者的政府也同时接受着社会公众的监督，这有利于提高行政管理的水平，以进一步落实为人民服务的要求。

3. 新媒体时代政府网络舆情管控研究的必要性

在当今社会，网络舆情的重要性是毋庸置疑的，新媒体时代政府增强网络舆情管控能力的必要性也毋庸置疑，下面将从三个不同的角度来阐明新媒体时代对政府网络舆情管控问题进行研究的必要性。

3.1. 从网络舆论自身来看

首先，从网络舆论自身来看。舆论是人民群众对社会生活中各种不同的问题所呈现出来的态度、看

法和个人情绪等的综合，它具有持续性的特点，影响着社会中相关事情的走向。舆论是社会的风向标，是民意的表达，是不同思想的碰撞，舆论引导就是对民意的回应，对思想的引导。网络舆论和其它事物一样也具有两面性，我国社会发展环境复杂，开放的网络环境充满了不确定性因素，网络舆情虽然一方面让网民接触到了大量的信息，但是另一方面也让网民饱受各种虚假消息的干扰。网络信息来源的不确定性、网络信息在传播过程中的变异和曲解、网络言论中存在的个人情绪色彩、网络的暴力性等都是网络舆论存在的现实问题。在网络上发布信息不用通过严格的审查，人人都可以在网络上表达自己的看法，但并非人人看待同一件事情都是客观、中立的，有些人在网络世界中发表的言论具有浓重的个人情绪化色彩，而偏偏有一些网民独立思考的能力不足，很少怀疑信息的真实性，容易被极端言论带着走，产生一种不理性的共鸣。这种非理性共鸣会使真相被掩盖，最终造成极其不好的影响，此时，就需要政府的介入，遏制非理性行为的发展，政府在网络舆论的管控问题上有着义不容辞的责任，网络舆情处理不妥极易转变为舆情危机，政府不仅仅是在引导舆情，也是在引导民众的思想和行为，这有助于政府稳定民心，以更好的推行政府的政策。

3.2. 从社会管理视角来看

其次，从社会管理视角来看。当前，我国已经进入了社会转型的关键时期，社会主要矛盾也已经发生了变化，建设社会主义现代化强国任重而道远，这对社会管理提出了更高的要求。一方面，在新时代，科学技术的进步正在改变人们的思维和生活方式，也改变着社会管理的方式，网络成为公共舆论场，人人都可以利用网络发表观点、提出建议，也给人们提供了进行社会监督的新途径。在强调构建社会主义和谐社会的今天，必须要规范有效地对舆论进行监督，这有利于潜移默化地培养积极健康的社会心理，遏制贪污腐败的现象、保证社会的安定和谐等。另一方面，科技的进步使得整个社会成为一张关联网，人们之间的联系更加密切，网络舆情的扩散更难控制，网络舆论也变得更加敏感，若不能及时对网络舆情事件进行管控，很可能使舆情偏离事实，带动舆论朝着无序的方向发展，难以把握社会动向，引起社会的动乱，这时，政府对网络舆情的正确把握和引导是必不可少的。

3.3. 从政府视角来看

最后，从政府的角度来看。一方面，政府是网络舆论规则的制定者和监管者，网络舆情可以为政府的决策提供参考意见，政府能够利用网络及时掌握各种信息，把握舆情的走向，引导和控制网络舆情的发展已经成为政府日常管理工作的必要内容，研究政府在网络舆情管控中所扮演的角色，是完善网络舆情管控机制的首要前提。另一方面，网络舆情若是处置不妥必然会影响到人民群众对政府的主观印象，威胁到政府的威望。科技进步使得新媒体成为政府部门与民众沟通的新平台，减少了中间繁琐的环节，实现了双方的直接沟通，进一步扩大了公民的话语权，使公民广泛参与政治生活、对政府工作进行实时监督成为可能，保障了公民的主人翁地位，也使得政府能够及时把握舆情的走向。但是，民众和政府对舆情事件的态度与看法可能不一样，若是政府不能用妥当的方法解决它，或是与民众的意愿相违背，就会极易触发民众的抵触情绪，甚至引发公共危机事件，妨碍政府管理活动的开展。因此，政府对社会舆论的正确引导有利于政府更好的化解社会矛盾，加快推进我国的民主政治建设。

4. 新媒体时代政府网络舆情管理存在的问题

党的十九大报告指出，我们要坚持正确的舆论导向，重视传播手段的建设和创新，建立起网络综合治理体系，完善网络监管机制。网络空间是自由的，面对现代社会的高压环境，人们内心充满了焦虑、迷茫、甚至是愤怒，当在现实社会中无法排解内心的负面情绪时，网络就成为了人们发泄情绪的一个途

径。在这个充满自由的空间里，人们一点要学会反思在这个自由表达的市场中到底有多大比例是民众的理性需求[6]。作为治理主体的政府一定要对非理性的网络舆情进行妥善的管理，目前，我国政府在这方面虽然取得了一定的成果但还存在很多不完善之处。

4.1. 管理理念落后，对网络舆情重视不够

理论指导实践，先进的理念能够推动实践的发展，而落后的理念则会阻碍实践，人民日报曾多次发表评论，指出地方政府在网络舆情管理方面的理念非常滞后，不能根据大环境的变化来革新理念，依然用一些传统的思维模式来处理网络舆情。这主要表现在：第一，政府在网络舆情的回应方面持被动态度，无法主动适应新的传播格局。与传统媒体不同的是，新媒体信息传播速度更快、并且带有突发性和交互性的特征，这就需要政府要能够更加迅速的解决舆情危机问题，尽量减少舆情危机带来的不良后果。第二，受传统媒体环境的影响，政府在面对网络舆情事件时往往会有思维上的惯性，无法适应传播方式的变革，认为网络舆论是社会噪音，把舆情当成是敌情，甚至因为一些敏感性的话题去打压新闻媒体。这表明政府对网络舆情传播特点的了解十分不足，为了防止真实信息公开给政府带来负面影响而保持沉默和隐瞒，从自我出发，完全无视社会公众对信息公开的强烈需求，然而网民能够利用网络平台发表意见，借助网络舆情的力量对政府施加压力，一味的封、压、堵、删只会是适得其反。各级政府的思想如果还停留在能隐瞒就隐瞒的状态里，反而会像是一种“此地无银三百两”的掩饰，使网络舆情事件进一步发酵。

4.2. 缺少科学有效的网络舆情监测预警机制

在大数据背景下，世界上的每个角落每时每刻都会有各种信息产生，网络的虚拟性和信源模糊性也使得信息的真假难以分辨，政府缺少有效的舆情监测机制与预警机制，旧的应对方法已经不适应新时代的新情况。一方面，我们的政府对于网络舆情的应对往往都是在舆情事件已经发生并造成了严重的影响之后，当前，政府对于舆情爆发缺乏掌控能力，甚至不重视这项工作，政府也尚未建立起高素养的、精通计算机并且熟悉法律法规的专业监测人员队伍对论坛、网页等进行监测，很难在舆情事件中占据主动。另一方面，在应对过程中，舆情预警也是不可或缺的一个步骤，监测部门通过舆情监测得到信息，对信息进行研究判断，然后才能采取措施去控制舆情事件的走向，发现有可能会带来的不良后果，准备好应急方案，这就是舆情预警要达到的目的。健全的网络舆情预警机制能够帮助我们掌握舆论阵地的主动权，让政府正确把握舆情的走向，然而各级政府在舆情监测和预警方面的机制十分不完善，只能用传统方法去获得舆情信息，很难把握住最佳时机。

4.3. 网络舆情引导机制不够完善

科技的发展进步使得舆论传播呈现出了新的特点，网络生活也是现实生活，政府通过其掌握各种资源以管理网络社会，而政府引导舆论就是政府进行社会管理的职能之一，同时信息公开也与其打造阳光政府相一致[7]。在新媒体时代，网络舆情引导对于政府的危机公关及其重要，正确、及时、有效的舆情引导能够转变民众的关注焦点。当今，我国各级政府在这方面的引导机制都不够完善，还存在着回应滞后，选择性回应等问题，在新媒体时代，每个人手中都有一个麦克风，每个人都有发言权，政府在积极有效地引导网络舆情方面还面临着不小的挑战[8]。第一，舆论引导力量有限，缺乏主导权。近年来，政府对主流媒体的重视度逐渐增加，在微信、微博等公共平台开通了不少官方账号，但是各级政府开通的新媒体账号要么是关注人数少，要么是更新信息的频次低，一些账号几乎不能起到什么作用。第二，舆论引导态度消极，回应滞后。一些政府人员十分不负责任，对舆情事件视而不见，互相推诿，又或者是极力隐瞒民众，导致了回应滞后、信息失真，这不仅不会解决问题，反而会恶化事情的发展。第三，舆

情引导方式简单，引起民众不满。一直以来，政府都是运用传统的舆情引导方式，然而如今的信息传播速度远远快于以前，信息传播量也大幅增长，简单的舆情引导方式已经无法适应时代的发展变化，引导不及时的状况时常发生，极易触发民众的不满情绪。

5. 新媒体时代政府网络舆情管理应对措施

针对新媒体时代政府在网络舆情管理方面存在的问题，政府应在管理观念、管理机制等方面采取应措施，重视舆情引导工作，要用新的思维模式、新的管理机制、和新的方法去应对网络舆情。

5.1. 转变舆情管理观念，端正网络舆情引导态度

第一，要提高对目前形势的认识，转变治理理念。当今，舆情传播不再局限于传统媒介，人民群众的认知也逐渐发生了变化。人们可以通过微信、微博等各种各样的新媒体平台获取信息，音频、视频在网络上可以快速传播，人民随时随地可以了解政府的举措与态度，同时随着社会的发展进步，民众对政府的要求也一直在提高，政府要改掉以往被动回应的状态，把传统的封锁、压制、隐瞒思维转化为主动引导模式。

第二，要明确网络舆情管理的目的。如今，民众成为政府权力运行的监督者，习近平总书记曾指出：“过不了互联网这一关，就过不了长期执政这一关。”^[9]网络舆情管理的目的影响到政府的舆情应对工作，政府的政策不仅要让领导干部清楚，也要通过媒体这种公开平台向民众传达，有了共识才能有共同的行动，舆情管理不仅要树立和维护政府在人民心中的正面形象，也要保障社会的健康发展。对网络舆情的妥善处理有利于让政府占据主导地位，把情况向好的方面引导，把负面的影响降到最低，防止敌对势力的渗透。网络不仅是政府向社会的传声器，也是政府接近群众、了解民意、接受群众监督的有效渠道，要借用新媒体平台与人民进行沟通，拉近与群众的距离^[6]。

第三，要正确对待不同声音，尊重公民发言权。网络舆情是各种社会事件、民众态度与互联网之间互相作用的产物^[10]。十八大以来，我国教育文化事业的发展使人们的受教育水平普遍地得到提高，文化多样性以及国际化的深入发展推动了思想的多样性，公民意识强化。网络是一个自由开放的平台，它让民众发表意见的方式更加便利和多样化，政府当然要弘扬主流思想，但是也要善于倾听不同的声音，理性地考查分析民众提出的建议，政府只有保证了公民的发言权，以真诚的态度面对群众，与他们进行平等的交流对话，才能获得民众的认可与支持。

5.2. 建立健全科学的网络舆情管理机制

第一，完善网络舆情的监测机制。政府对网络舆情的监测是妥善处理网络舆情问题的重要前提，做好网络舆情监测工作可以帮助政府在第一时间掌握接下来有可能会出现的网络舆情危机，为政府准确引导舆情发展态势打好了根基。首先，政府可以使用大数据处理技术建立起监测系统，在系统中设置关键词和热点话题等，以精准挖掘信息，即时把握舆情动向。其次，要培养一批高素质的监测人员，建立网络舆情监测机构，让政府工作人员和科学技术紧密结合，达到人机配合，不间断地进行检索，搜索有用信息，以更加准确地把握演变态势，减少舆情危机的不良影响。

第二，完善网络舆情的预警机制。网络舆情预警是基于舆情监测与分析的，如果能在网络舆情爆发前期的萌芽期进行及时的引导，就会极大改善网络舆情治理的效果，所以政府要在研发舆情预警系统方面多下功夫，完善舆情预警机制，及时发出舆情预警信号。首先，要对网络舆情预警进行等级划分，根据不同的等级来决定政府对舆情是要加强关注还是及时疏导，是要发布信息澄清事实还是需要立马采取行动进行干预。其次，政府要成立网络舆情预警机构，聚集一批分析专家组成分析团队，对舆情预警消

息快速进行专业分析，然后根据政府划分的预警等级进行等级判断，以便相关部门互相协调。此外，舆情的监测预警不是紧紧依靠一个部门就能够实现的，各部门应加强联动，科学分工，将舆情的监测预警做到整合统一，发挥它的最大效果。

第三，完善舆情管理的引导机制。首先，努力培养意见领袖。意见领袖是在一定程度上能够影响他人行为态度的个人，是能够对他人的主观想法施加影响的具有影响力的人物[11]。我国网民的构成复杂，部分网民分辨信息的能力较差，容易听信和散播谣言，这会助推网络舆情的爆发。意见领袖有着比一般人更好的语言表达能力，更好的分析能力，并且有较多的关注者，在民众中有较大的影响力和号召力。政府可以吸收意见领袖为己所用，在遇到网络舆情危机时，利用其在社会特定领域中的口碑，去影响大众舆论，以避免舆情危机的产生。其次，加强主流媒体的引导。微信、知乎、微博、等主流媒体的用户数量庞大，覆盖范围广泛，实时性和交互性更强，在网民中的影响力很大，政府应重视与新媒体的合作，主动介入网络媒体，掌握话语权，搭建可以与群众互动的平台，与民众进行对话，让流言止于公开。政府可以建立奖惩机制，奖励那些弘扬社会正能量，理性引导公众情绪，积极宣传政府政策的媒体，依据法律法规处罚那些散播谣言，曲解事实，喜欢断章取义的无良媒体。

5.3. 完善网络舆情管理法制体系，加强网络执法力度

第一，建立健全网络监管法律法规。我国公民享有言论自由权，但在网络世界中也要遵守法律，网络言论自由并不是毫无限制的，一切权利的行使都要受到法律的监督与制约。当前，我国互联网法制建设很不健全，立法落后于互联网的发展，建立健全相关的法律法规，推动网络舆情管理法治化，是实现网络监管的保证。政府部门要在保证公民言论自由的前提下不断完善互联网法律法规，制定出规范网民行为、规范互联网运营管理者的法律，做到依法管网，依法治网，形成有法可依，有章可循的局面[12]。

第二，加强网络执法力度。首先，政府要组建起专业的执法队伍，并成立专业的网络执法机构，执法人员要努力学习相关网络知识，同时要做到网络执法者带头遵法守法，提高执法队伍的素质。其次，要建立联合执法机制。执法机构都有各自的职能，监管部门，通信部门，文化行政部门，公安机关等多个部门要加强联系，建立起信息联动机制，强强联合进行综合执法。最后，要加强对违法行为的追究。要杜绝投机心理，依法严厉追究在网络世界散播谣言者，法律不是纸老虎，要强化法律的制度刚性，真正做到让法律生威。

第三，深入开展普法教育，提高人民群众的素质。除了依靠法律法规条款对人民的行为进行规范外，还要到群众中进行宣传教育，督促公民文明使用网络工具，增强公民的主人翁意识，不断规范网络秩序。通过各种线上与线下的宣传普及，大力倡导公民在网络中自觉使用文明用语，让网民认识到网络绝不是宣泄个人情绪的地方，任何人都要对自身的言论和行为担负起责任，不能道听途说，人云亦云，要时刻保持清醒的思维和独立的思考，致力构建一个绿色的网络空间。

6. 结语

今天，随着媒体技术的进步，新闻传播呈现人人传播、多向传播、海量传播的特征，线上与线下、虚拟与现实、国际与国内共同构成了一个日益复杂的大舆论场，人人都处于舆论场中，舆论的力量也与日俱增，守好舆论阵地的重要性更加凸显。如果做不好新闻舆论工作、守不好新闻舆论阵地，我们在思想上的防线就会崩溃，就可能犯颠覆性错误，党和政府必须增强阵地意识，做好“人心”这篇大文章，重视舆情引导工作，要用新的思维模式、新的管理机制和新的方法去应对网络舆情，增强舆论危机意识，进一步提高化解风险的能力，争取营造积极向上的网络文化，建设一个和谐的网络环境。

参考文献

- [1] 姚刚, 黄立婕, 刘慧. 新媒体环境下网络舆情在社会热点事件中的影响力探究[J]. 市场研究, 2018(3): 13.
- [2] 在网络安全和信息化工作座谈会上的讲话[N]. 人民日报, 2016-04-26(002).
- [3] CNNIC 发布第 49 次《中国互联网络发展状况统计报告》[J]. 新闻潮, 2022(2): 3.
- [4] 曹劲松. 网络舆情的基本特点[J]. 西江月, 2010(10): 39.
- [5] 尼葛庞洛帝. 数字化生存[M]. 胡咏, 范海燕, 译. 海口: 海南出版社, 1997: 205.
- [6] 王筱安. 当代中国公民网络政治参与问题的研究[D]: [硕士学位论文]. 南京: 南京工业大学, 2014: 1-57.
- [7] 曾润喜, 徐晓林. 社会变迁中的互联网治理研究[J]. 政治学研究, 2010(4): 75-82.
- [8] 王俐. 新媒体时代政府引导网络舆情的挑战及出路[J]. 今传媒, 2018, 26(9): 33-36.
- [9] 习近平. 论党的宣传思想工作[M]. 北京: 中央文献出版社, 2020: 183.
- [10] 殷榕. 网络舆情治理的基本理论问题辨析[J]. 电子政务, 2017(7): 10-15.
- [11] 周磊. 政府危机公关中大众媒体舆论导向管理策略[J]. 黑龙江科学, 2017, 8(13): 156.
- [12] 杨维东, 王南妮. 新时代政府网络舆论治理的路径拓展[J]. 重庆社会科学, 2018(1): 41-47.