

新时代网络舆情治理：核心特征、现实困境与路径优化

范丽丽

北京科技大学材料科学与工程学院，北京

收稿日期：2025年12月26日；录用日期：2026年1月20日；发布日期：2026年1月30日

摘要

新时代网络舆情治理，是社会治理现代化的重要组成部分，既面临着传播技术迭代、网民意识多元带来的挑战，也蕴含着提升治理能力、凝聚社会共识的机遇。当前网络舆情治理中存在着制度碎片化、政府回应失范、多元协同不足等困境。破解这些困境，需要从制度、行为、主体三个维度提出优化路径，建立科学有效的治理体系，构建良好有序的网络空间。

关键词

网络舆情，舆情治理，治理体系

Governance of Online Public Sentiment in the New Era: Core Characteristics, Practical Challenges, and Path Optimization

Lili Fan

School of Materials Science and Engineering, University of Science and Technology Beijing, Beijing

Received: December 26, 2025; accepted: January 20, 2026; published: January 30, 2026

Abstract

The governance of online public sentiment in the new era is a crucial component of modern social governance. It faces challenges arising from the evolution of communication technologies and the diversification of netizens' awareness, while also presenting opportunities to enhance governance capabilities and foster social consensus. Current online public sentiment governance encounters dilemmas such as fragmented systems, irregular government responses, and insufficient multi-

stakeholder collaboration. To address these issues, it is necessary to propose optimization strategies from three dimensions—system, behavior, and actors—to establish a scientific and effective governance framework and create a well-ordered online space.

Keywords

Online Public Sentiment, Public Sentiment Governance, Governance System

Copyright © 2026 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

随着互联网的快速发展,网络空间已成为社会生活“第二场域”的现实——民众通过微博、微信、抖音、知乎等多元平台表达诉求、参与讨论,各类社会事件经网络传播发酵形成的舆情浪潮,正深刻影响着政府治理模式与社会运行逻辑。因此,为了建立良好的网络秩序,亟需加大网络舆情治理。目前国内对网络舆情的研究大概经历了三个发展阶段,初步探索期(2000~2010),以政府管理为主导,关注网络舆情的监测与应对,研究集中在突发事件舆情处理;快速发展期(2011~2020),引入治理理论,强调多元主体协同,技术应用逐渐深入,研究领域拓展至社会治理等;深化创新期(2021 至今),聚焦智媒时代新特征,探索技术赋能的融合路径。在社会治理与技术赋能方面的研究已初具规模,一方面,探索协同治理理论在网络舆情治理中的实际运用,《当代中国网络舆情治理:行动逻辑、现实困境与路径选择》[1]一书提出人工智能开启社会治理由传统向智能化治理转变的观点;《网络舆情治理的基本逻辑与规制建构》[2]一文提出要建好平台、定好规则,实现社会多元主体的共同管理;《网络舆情治理象限》[3]一文中指出网络舆情治理是政府等多元主体对网络舆情带有目的性的主动双向干预。另一方面,网络舆情治理的研究引入了技术赋能,旨在运用人工智能技术提高舆情治理的效率和效果,《大数据和人工智能背景下网络舆情引导策略》[4]提出利用人工智能技术提高舆情数据处理的准确性,来支持舆情治理决策。《智能治理:通用人工智能时代的治理命题》[5]一文探究了利用大数据开展对舆情事件的预测与舆论危机的处理。

由此可见,新时代背景下,网络舆情治理已不再是简单的“信息管控”,而是涉及制度建设、技术应用、主体协同的系统工程。然而,当前我国网络舆情治理仍面临制度环境制约、政府回应失范、多元主体协同不足等多重困境,本文将发掘网络舆情在人工智能影响下的传播路径、演变规律,从理论与实践层面探寻科学优化路径,以实现网络空间的良性治理与社会治理现代化水平的提升。

2. 新时代网络舆情的核心特征

相较于传统媒体时代的舆论形态,新时代网络舆情在技术赋能与社会变革的双重作用下,呈现出鲜明的时代特征,这些特征既是其影响力的来源,也是治理难度的根源。

一是传播速度的即时性与扩散范围的无界性。互联网打破了时间与空间的限制,信息发布实现“秒级传播”。同时,网络的开放性使舆情突破地域边界,一个地方的民生事件可迅速引发全国网民的共情与参与,形成“蝴蝶效应”。二是参与主体的多元性与表达形式的碎片化。网络空间的低门槛性使“人人都有麦克风”成为现实,参与舆情讨论的主体涵盖普通民众、网络大 V、媒体机构、企业组织等,其中青年群体占比超 60% [6],成为舆情传播的核心力量。表达形式也从单一文字转向“文字 + 图片 + 视频

+ 表情包”的复合形态，碎片化的表达虽降低了参与门槛，但也容易导致信息片面化，增加舆情解读的难度。三是舆情内容的情绪化与价值取向的多元性。社会转型期的利益分化使民众价值观念呈现多元碰撞，网络舆情往往夹杂着强烈的情感色彩。四是舆情发展的周期性与演变的不确定性。网络舆情通常遵循“事件爆发-舆论升温-权威回应-热度衰退”的周期，但在多方因素干预下，演变路径又充满变数。若官方回应及时有效，舆情可在短期内平息；若回应失当，则可能引发“次生舆情”。

3. 新时代网络舆情的治理困境

3.1. 制度环境的结构性限制

(一) 政府治理的碎片化

政府治理的碎片化是现代国家转型中常见的问题，在网络舆情治理中表现为“条块分割”“权责不清”的治理壁垒，严重制约了治理的整体性与协同性。从纵向层级来看，中央与地方在舆情治理中的职责划分不够清晰，顶层设计的政策导向与基层的执行实践存在脱节。从网络舆情的本质属性来看，网络舆情具有分散性和隐蔽性特质，意味着网民可以躲避政府监控，较容易地阐明自己的观点和主张，或者通过技术处理，在网络环境中提出一些在现实中不敢提的想法，以此博取公众的关注。从外部分析，舆情内容通常涉及领域较广，网民数量多于政府人员，同时需求差异大。从内部分析，政府机构通常以关键问题解决为主，无法全面顾及所有人的需求。此外，政府治理工具的滞后也加剧了碎片化问题。当前部分政府部门仍依赖传统的人工监测方式，对大数据、人工智能等技术的应用不足，难以实现对短视频、直播等新兴平台舆情的全面捕捉。电子政务建设的不完善，使各部门的信息系统相互独立，无法形成“数据互通、资源共享”的治理格局，进一步降低了舆情响应的效率。

(二) 网民意识的多元化

舆情信息反映出公民的认知和价值倾向，从历年的网络舆情热点分析，可以看出，现阶段公民认知与价值倾向日渐复杂和多元，增加了舆情治理的难度。虽然很多网络舆情都存在正确传达公民诉求的成分，但更多都是为了追求个人利益，导致网络成为了部分公民只讲权利不议责任和义务的场所。加之网民身份的复杂性、虚构性与隐蔽性，以及网络规范和治理体制的不完善，相应公权部门的缺位，导致失范的网络语言难以得到及时的规制，甚至给一些不法分子提供了犯罪场所。在网络环境中，网民间互动的言语、表情包等都具有一定的煽动性。一些网络公共议题发声者利用极具影响力的言论引发普通公民的情感和非理性的共鸣，这些对网络舆情治理都提出了较高的要求，不仅仅是个技术难题，也是政府治理的空白。

(三) 舆情风险的扩大化

网络舆情的扩散效应，使局部问题可能迅速升级为全局性风险，而舆情风险的连锁反应，又可能引发“次生舆情”，形成治理难题。网络舆情的扩散通常遵循“利益相关者-普通网民-社会公众-相关机构”的传导路径，在这一过程中，若官方回应缺失或失当，舆情风险会不断放大。舆情风险的扩大化，还与网络平台的算法推荐机制密切相关。平台为提升用户粘性，通常采用“流量优先”的算法，对热点事件、争议性内容进行精准推送，使相关舆情在短时间内触达海量用户。这种算法机制在加速舆情传播的同时，也容易形成“信息茧房”，网民被局限于自身关注的信息领域，强化了原有观点，导致理性讨论空间被挤压，进一步推动舆情走向极端化。

3.2. 政府回应行为的规范性缺失

(一) 舆情扩散前：以“堵”为主的被动防控

在舆情扩散的初始阶段，部分政府部门将“预防性监控”等同于“信息封堵”，只要发现敏感信息，

就采取屏蔽、删除、封号等技术手段进行处理。这种“一刀切”的封堵方式，虽能在短期内遏制负面信息传播，但却违背了舆情治理“宜疏不宜堵”的核心原则，引发一系列问题。这种以“堵”为主的防控方式，本质上是政府治理能力不足的体现。部分政府部门缺乏对舆情的精准研判能力，无法区分“有害信息”与“合法诉求”，只能采取简单粗暴的封堵手段。同时，缺乏完善的舆情分类处置机制，使基层工作人员在面对敏感信息时，往往因担心问责而选择“一删了之”，忽视了对合理诉求的回应与解决。

（二）舆情扩散中：回应失范引发信任危机

在舆情扩散的关键阶段，政府回应的及时性、有效性与可信度，直接决定了舆情的发展走向。回应不及时是最突出的问题，具体可分为“完全不回应”与“回应迟缓”两类。“完全不回应”表现为对舆情视而不见、刻意回避；“回应迟缓”则表现为错过舆情引导的黄金时期，通常在舆论热度达到峰值后才被动回应。回应效度不足，导致官方信息无法有效引导舆论，如仅以“情况属实，正在处理”等套话回应网民质疑，无法满足公众对事件细节的知情权。政府回应的信度体现在信息的一致性与稳定性上，但部分政府部门在舆情处置中，存在前后表态不一、数据相互矛盾的问题，使公众对官方信息彻底失去信任，后续发布的权威信息也难以被认可。

（三）舆情扩散后：“冷处理”埋下长期隐患

在舆情热度逐渐衰退后，部分政府部门采取“冷处理”方式，试图通过拖延时间、转移视线等手段让事件“不了了之”，这种做法虽能暂时平息舆论，但却未从根本上解决问题，为后续舆情反弹埋下隐患。这种“治标不治本”的处理方式，会导致两个严重后果：一是问题长期存在，损害民众的合法权益。

“冷处理”本质上是对民生诉求的忽视，如“农民工讨薪”“小区物业违规收费”等舆情，若政府不及时介入解决，相关群体的权益将持续受到侵害；二是引发舆情反弹，损害政府公信力。被“冷处理”的舆情可能在特定时间节点重新发酵。如某“环境污染事件”被冷处理后，次年雨季污染物再次超标，引发更大规模的舆情，公众对政府的信任度降至冰点。

3.3. 多元治理主体的协同机制缺失

网络舆情治理是一项系统工程，需要政府、媒体、社会组织、网民等多元主体协同参与。从政府与媒体的关系来看，二者的协同互动不足。部分官媒存在“话语僵化”问题，习惯于发布官方套话，与网民缺乏有效沟通，难以引发情感共鸣。而非官方媒体(如商业媒体、自媒体)虽善于挖掘民生热点，贴近网民需求，但为追求流量，常存在“标题党”“夸大事实”等问题，导致信息失真。从政府与社会组织的关系来看，社会组织的参与度较低。社会组织难以参与到舆情治理的具体环节，如在“网络谣言治理”中，专业的辟谣机构无法与政府舆情监测部门形成数据共享，导致辟谣信息的传播范围与效率受限。从政府与网民的关系来看，“双向互动”机制尚未建立。部分政府部门仍将网民视为“管理对象”，而非“治理伙伴”，对网民的合理建议缺乏重视与反馈。这种“单向管理”的模式，使政府无法充分借助网民力量开展舆情治理，如网民举报的网络谣言、不良信息等，无法及时转化为政府的治理线索。

4. 新时代网络舆情的治理路径优化

4.1. 构建系统性制度体系，破解治理碎片化难题

（一）强化顶层设计，完善法律法规

构建与完善互联网治理的相关法律法规体系，做到有法可依，这是网络舆情治理顶层设计的关键点。在确定网络舆情治理政策的方向性和目标性后，注意政策衔接与改进问题，防止公共政策在上传下达过程中的失真现象，缩减公共政策的传递链条，推动舆情治理体系的建构与完善，这是网络舆情治理顶层

设计的重要方面。同时，建构专业的网络信息追踪与舆情研判机构，工作人员在经过严格而专业的训练后，能够仔细辨别网络谣言和合法的自由言论，提高网络信息的真实性和可靠性，这是网络舆情治理顶层设计的主要内容，从而营造良好的网络舆情环境。

（二）优化纵向治理体系，推动权责下沉

首先，重视自媒体引导。地方政府要运用诚恳的态度，争取自媒体主动配合。舆情引导的及时性与有效性也是重点，除了通过官方声明回应外，还可以与自媒体平台进行合作，引导舆情发展方向。其次，强化宣传思想工作质量。不能将网民看作受教育者，应积极克服自身存在的话语垄断问题，同时避免使用官方的套话。最后，要及时对舆情危机进行疏导。积极改变被动的引导观念，尽量以疏为主，切勿随意封堵。同时还要始终坚持以人为本的原则，给予相关利益群体权利更多尊重。例如，某社区通过建立“网民诉求微信群”，及时收集居民反映的小区环境脏乱问题，24小时内组织人员整改，并将整改情况通过群内公示，有效避免了舆情的产生。

（三）推进技术赋能，构建智慧治理平台

技术创新是提升舆情治理效能的重要支撑，需借助大数据、人工智能、区块链等技术，实现对舆情的全面监测、精准研判与高效处置。在舆情监测环节，构建“全平台覆盖”的监测系统。运用大数据和人工智能快速生成舆情报告，有效化解舆论危机。数据和算法成为舆情产生、传播和治理的关键要素[7]。但是，不透明的算法操作最直接的表现就是普通公众和算法设计者、平台经营者所拥有的数据信息严重不对等[8]。因此，需推动算法透明化，以精准监管守护公众的表达自由。在舆情研判环节，建立“人机协同”的研判机制。技术系统负责初步筛选与分析舆情信息，专业研判人员负责对舆情的性质、风险等级、核心诉求进行深度分析，制定针对性的处置方案。针对跨领域舆情，邀请相关领域的专家参与研判，提升研判的科学性与准确性。在舆情处置环节，推动“数据互通共享”。打通智慧舆情平台与电子政务系统、信访系统、公安大数据平台的数据壁垒，实现舆情信息与民生数据、执法数据的联动，实现“舆情发现－问题处置－结果反馈”的闭环管理。

4.2. 规范政府回应行为，重塑政府公信力

（一）坚持“疏堵结合”，科学管控舆情

坚持“疏堵结合、以疏为主”的原则，实现对舆情的科学管控。“堵”的重点是依法打击网络违法犯罪行为，如传播谣言、煽动颠覆国家政权、人身攻击等，通过立案侦查、行政处罚、刑事责任追究等方式，形成法律震慑。“疏”的核心是畅通民意表达渠道，保障公民的知情权，既要依法打击网络谣言等违法行为，又要保障公民正当的舆论监督权利，实现法律效果与社会效果的统一[9]。鼓励网民通过合法渠道反映诉求，对网民的批评建议类信息，要虚心接受、及时回应，不得随意屏蔽删除。同时，根据舆情的性质与风险等级采取差异化的管控措施。对无害的民生讨论类舆情，采取“开放引导”的方式，鼓励理性讨论；对涉及敏感话题的舆情，采取“权威解读”的方式，及时发布官方信息，避免舆情失控；对有害的违法信息，采取“依法打击”的方式，坚决予以清除。

（二）提升回应质量，构建回应体系

首先，确保回应的及时性。坚持快速研判、主动发声，准确辨别、搜集并切断不良信息的传播渠道，“第一时间”进行舆情回应，防范情绪交织感染[10]。针对不同时段的舆情，采取差异化的回应策略。如工作日工作时段，由相关部门负责人发布正式通报；夜间及节假日，先发布简短的“情况说明”，明确事件基本情况与后续处置措施，次日再发布详细通报。其次，确保回应的有效性。避免空洞套话，对网民关注的热点问题，要明确回应，不回避、不隐瞒。最后，确保回应的覆盖面。整合官方网站、政务微博、微信公众号、短视频平台、地方媒体等多种渠道，构建“立体式”回应矩阵。针对不同群体的信息获取习

惯，采取差异化的传播方式：对青年群体，重点通过抖音、B站等平台发布短视频形式的回应信息；对中老年群体，通过地方电视台、报纸等传统媒体发布权威通报；对网民集中讨论的平台，如微博热搜、知乎话题等，安排专人进行跟帖解读，及时解答网民疑问。

（三）重视事后整改，建立闭环机制

舆情处置不能止于“舆论平息”，更要注重“问题解决”，通过建立“舆情发现－问题整改－效果评估”的闭环机制，从根本上化解矛盾，避免舆情反弹。在问题整改环节，针对舆情反映的问题，成立专项整改工作组，制定详细的整改方案，明确整改目标、措施与时限。对短期内可解决的问题，如“政务服务效率低下”，要立即整改并向公众公示结果；对长期复杂的问题，如“教育资源均衡”，要发布阶段性整改计划，定期向公众通报进展。在效果评估环节，对舆情处置与问题整改的效果进行客观评估。对评估中发现的问题，如整改不到位、网民满意度低等，要求相关部门限期整改，确保“问题不解决不放过、群众不满意不罢休”。

4.3. 推动多元主体协同，构建共治共享格局

（一）强化官媒引领作用，推动媒体融合发展

官方媒体是舆论引导的主阵地，需通过改革创新提升引导能力，同时加强与非官方媒体的合作，形成舆论引导合力。提升官媒的传播力与影响力，关键在于转变话语体系与传播方式。采用网民喜闻乐见的语言风格，增强与网民的情感共鸣。创新传播形式，加大短视频、直播等新媒体产品的创作力度，以简洁明快的风格解读政策。同时，加强与网民的互动，及时解答网民疑问，提升官媒的亲和力。推动官媒与非官方媒体的协同合作，官媒向非官方媒体提供权威信息，规范其报道方向；非官方媒体发挥贴近网民的优势，协助官媒开展舆论引导。同时，建立非官方媒体监管机制，对发布失实信息、煽动情绪的媒体，采取约谈、罚款、吊销资质等处罚措施，规范其传播行为。

（二）培育社会组织，发挥专业治理作用

社会组织是舆情治理的重要力量，需通过政策支持、资源保障等方式，推动其参与到舆情治理的各个环节。首先，积极吸纳社会组织参与治理。政府自身要及时转变管理理念，重视起社会组织在舆情治理中的重要作用。其次，培育社会组织参与治理。在此过程中，需要强化过程管控，给社会组织创造更多参与治理的条件，使其能够与多个部门相互合作，在政社互动背景下建立起自上而下的双向沟通机制。最后，强化社会组织的治理能力。在引进社会组织参与治理的过程中就要对其进行分类别或者进行属性监管，特别是技术性的社会组织，可以给予相应的自主权。构建起完善的监督机制，同时充分尊重社会的意见。

（三）引导网民理性参与，提升全民网络素养

网民是舆情的参与者与传播者，提升网民的网络素养，引导其理性参与公共讨论，是舆情治理的基础工程。政府部门牵头制定网络素养教育规划，将网络素养教育纳入国民教育体系，中小学开设“网络安全与信息甄别”课程，高校开展网络素养专题讲座。利用社区、乡村的新时代文明实践站，开展面向中老年群体的网络素养培训，重点讲解谣言识别、个人信息保护等知识。例如，某社区开展“银发网民防骗课堂”，邀请民警讲解网络谣言的常见形式与识别方法。引导网民理性表达，营造良好的网络讨论氛围。

在新时代背景下，网络舆情给社会稳定和政治秩序带来了巨大影响，同时舆情治理也面临着前所未有的挑战和困难。随着治理体系的不断完善与治理能力的持续提升，我国网络舆情治理必将实现从“被动应对”向“主动服务”、从“政府单打独斗”向“多元协同共治”的转变，在协同共治中社会主体共同发展，构建起规范有序、充满活力的网络空间。

参考文献

- [1] 孔建华. 当代中国网络舆情治理: 行动逻辑、现实困境与路径选择[D]: [博士学位论文]. 长春: 吉林大学, 2019.
- [2] 喻国明. 网络舆情治理的基本逻辑与规制构建[J]. 探索与争鸣, 2016(10): 9-12.
- [3] 张权. 网络舆情治理象限由总体目标到参照标准[J]. 武汉大学学报, 2019, 72(2): 175-183.
- [4] 刘香玉. 大数据和人工智能背景下的网络舆情引导策略[J]. 未来与发展, 2020, 44(1): 24-27.
- [5] 孟天广. 智能治理: 通用人工智能时代的治理命题[J]. 学海, 2023(2): 41-47.
- [6] 中国互联网络信息中心. 第 53 次中国互联网络发展状况统计报告[R]. 北京: 中国互联网络信息中心, 2024.
- [7] 杨旦修. 人工智能嵌入网络舆情治理的正当性: 数据合规与算法信任[J]. 东南传播, 2025(10): 103-106.
- [8] 赵杰. 智能推荐算赋能网络舆论生态治理的逻辑理路与风险省思[J]. 中共乐山市委党校学报, 2025(5): 24-33.
- [9] 夏洋, 魏崇辉. 多元利益诉求背景下基层干部应对舆情压力研究[J]. 领导科学论坛, 2025(6): 36-40.
- [10] 杨志超, 程冠一. 突发公共事件中的网络舆情风险及治理[J]. 行政与法, 2025(10): 1-13.