

# 数字舆情的传播趋势、演化机理、治理进路

龙 钰

(上海交通大学马克思主义学院,上海 200240)

**摘要:**数字时代,传播媒介从“离身”到“具身”,媒介与人的身体深度融合,形成媒介与人互构共生的新样态;传播范式从“单向”到“交互”,信息传播平台汇聚价值取向趋同的受众群体,不断重塑社交关系;内容生产从“人工”到“智能”,人机共生体成为信息内容生产的主体,内容定制化实现了信息与用户需求的高度匹配。在数字传播新生态中,数字技术加速数字舆情刺激源的发酵,并推动数字舆情背景的深度挖掘和数字舆论场向现实社会场的转向,信息庞杂的数字媒介在填补公众信息“需求缺口”时容易引发舆情次生灾害。引导数字舆情理性发展,应优化数字舆情算法推荐,尤其要平衡算法的工具理性与价值理性,将责任伦理嵌入算法设计与应用,并且健全算法推荐监管机制;应打通数字舆情对话通道,尤其要抓准回应的最佳时机,建立多主体沟通交流模式,构建多样化沟通交流渠道,并且健全政务信息公开制度;应把握数字舆情核心关切,尤其要积极解决现实问题,体察社会情绪热度,着力优化相关制度。

**关键词:**数字舆情;传播趋势;演化机理;疏导进路;数字治理

**中图分类号:**C 912

**文献标识码:**A

**文章编号:**1000-260X(2023)05-0088-09

在数字化变革中,通过信息交往的主体相互形成实时交互关系,数字媒介成为公众发声的热门聚集地,集群行为和群体极化现象频发,情绪化的受众容易使非理性化的倾向走向极端,进而引发舆情事件。运用 CiteSpace 分析 2019 年 1 月 1 日至 2023 年 9 月 10 日中国知网上主题为“舆情”、文献来源为“北大核心”与“CSSCI”的 2857 篇文章,可发现其中的高频词为“网络舆情”“突发事件”“舆情治理”“新媒体”等。

学术界的相关研究主要集中于以下几个方面:一是对舆情传播规律的分析。张军等结合群体行为理论和收敛交叉映射算法,提出基于数据驱动的舆情传播建模方法<sup>[1]</sup>。兰月新等探讨舆情风险监测机理,构建舆情传播核心要素指标集<sup>[2]</sup>。唐云锋等

分析了舆情主体圈层化、舆情传播的突发与裂变性、传播平台间的共振性<sup>[3]</sup>。金家新运用社会学、传播学、行政管理学等多学科视角,探讨舆情传播与风险沟通过程中信息重塑、风险重塑、舆情危机与舆情极化的形成机制<sup>[4]</sup>。蒋国银等通过开放编码和主轴编码获取影响舆情传播的因素<sup>[5]</sup>。二是对舆情发展趋势的把握。杨阳等将包含情绪函数的 RDEU 理论引入突发事件舆情演化的博弈中,研究因情绪类型和强度差异导致的不同舆情演化趋势<sup>[6]</sup>。谢耘耕等根据软件测试、研讨会和实证研究的结果,提出人工智能背景下网络舆情监测分析发展的十大趋势<sup>[7]</sup>。卢恒等基于社会学视角构建了重大疫情中网络舆情多属性演化分析模型<sup>[8]</sup>。杜智涛认为社会情感传播和信息级联效是推动舆论场形成与演化

收稿日期:2023-08-18

基金项目:教育部人文社会科学研究规划基金项目“资本逻辑批判下的数字正义研究”(22YJAZH074)

作者简介:龙钰,法学博士,上海交通大学马克思主义学院副教授,主要从事舆情治理、数字正义研究。

的两个底层因素<sup>[9]</sup>。熊先兰解读了突变效应、雪球效应、长尾效应、“替代转移”和“舆情关联”规律,探究舆情的形成、发展、消减以及转移等各个阶段的特点<sup>[10]</sup>。三是对舆情风险的治理。现有研究大多聚焦于突发公共事件舆情、群体性事件舆情、网络舆情风险的治理。崔小燕、张长利从传播政治经济学视角分析突发公共事件舆情风险诱因系统,进而探索舆情风险治理路径<sup>[11]</sup>。文宏基于对群体性事件舆情大数据的分析和挖掘,利用网民评论的主题和情感构建群体性事件中网民对政府回应的反馈图谱<sup>[12]</sup>。沈费伟、杜芳基于风险治理理论,结合杭州市“瞭望哨”工程,深入分析网络舆情风险防控的创新逻辑、现实问题及优化策略<sup>[13]</sup>。此外,学者们还利用动态贝叶斯、因子分析等方法构建舆情监测预警模型。

既有研究富有启发意义,引发笔者诸多思考。数字技术的迅速发展促使数字传播成为思想文化集散的重要形式,那么数字舆情传播有何新的特征?数字舆情的演化规律是什么?如何有效应对数字舆情?本文着力于洞察数字时代舆情传播新变化,剖析数字舆情演化的内在机理、探寻数字舆情疏导的可行路径,为防控数字舆情风险、营造健康理性的舆论环境提供理论支撑。

## 一、数字时代的舆情传播新趋势

数字时代,人与技术频繁交互,不断拓展人的交往空间。人们可以身处“此在”,通过数字媒介转场至屏幕场景中的“彼处”,与他人进行共时性交往<sup>[14]</sup>。在此情境下,舆情传播范式从大众传播转向数字传播,呈现诸多新趋势。

### (一)传播媒介从“离身”到“具身”

长期以来,主流传播理论建立在以“离身”为基底的大众传播范式之上,侧重于符号文本的考察,重点关注如何实现传播内容通达受众的最佳效能。该范式主张传播是身体之外的精神意志的交往<sup>[15]</sup>,信息符号作为表征世界的心灵意识只有超脱于身体的束缚才能远程传输<sup>[16]</sup>。虽然人们在认识媒介本质时有理论分殊,但是大多将媒介视为工具,认为其仅充当传输信息的通道。在数字时代,传播媒介

的发展重塑了传播生态,深刻影响着人的生存与发展。传播媒介的创新直接关涉“存在的升级”,不仅是工具性的进步,而且定义了新的可能世界<sup>[17]</sup>。传播活动不再局限于人际间的交往,而呈现出人与媒介跨界交互的特质,传统的“离身”传播理论已无法解释人与媒介之间的新境遇。因此,人们开始寻求“媒介转向”,尝试跳出“离身”理论范式,回归身体研究的“具身”思维框架,以诠释当下的舆情传播场景。“具身”概念源于莫里斯·梅洛-庞蒂(Maurice Merleau-Ponty)的知觉现象学,主张身体的体验是认知与心智的根本来源。“现象身体”不仅指人客观存在的物质性身体(实在具身),还包括人体验到的身体(虚拟具身)。约翰·杜海姆·彼得斯(John Durham Peters)洞察身体与媒介之间的内在关系,将身体定义为最基础的媒介<sup>[18]</sup>,曾经以“离身性”为主的虚拟空间愈发呈现“具身性”<sup>[19]</sup>。具身性指代以身体知觉和运动图式为基础的身、心、物、环境在特定关系情境中的交互实践状态<sup>[20]</sup>,最终呈现物我合一的互构样态。数字媒介的中介性与具身性完美融合,融入揭示人的本质的进程之中。在媒介的具身化进程中,媒介是人的延伸,人亦成为媒介的延展。人、数字媒介、传播环境三者互嵌,共同构成数字舆情传播系统。在此系统中,数字媒介与人的身体深度融合,两者的共生体成为新型传播主体<sup>[20]</sup>。人在真实世界获得的知觉经验被新型传播主体反馈到数字虚拟空间,使人感到身临其境,体认始终“在场”。与此同时,数字媒介也不再以客体形式呈现其本质,而成为主体的一部分,形塑人的认知经验和具身体验<sup>[21]</sup>。

### (二)传播范式从“单向”到“交互”

在传统大众传播中,信源的权威性直接决定信息的传播效能。因此,大众传播阶段的传播主导者多为具有公信力的政府机构或社会组织。在以数据为基底的数字传播模式中,人们对信源真实性的判断依赖于算法等数字技术。信息传播从集中封闭的大教堂模式走向开放自组织的大集市模式,更加凸显叙事内容的可感知性,愈发注重感官的沉浸式体验,大大增强受众的临场感<sup>[22]</sup>。随着数字技术的迅猛发展,交互式信息聚合平台逐渐成为深受大

众认可的信息传播渠道,推动传播体系结构扁平化发展,传播中间层规模呈减少趋势。传播层级的压缩和整合可有效防止中间层对信息的截留,不仅上情下达更为高效,而且下情上传也更为通畅。丹尼斯·麦奎尔指出,所有的媒介都能够纳入以计算机传播为核心的架构中,交互性成为新型传播的主要特征<sup>[23]</sup>。交互式信息聚合平台是具有开放、整合、激活、服务属性的高维媒介,其运营模式与互联网逻辑相契合<sup>[24]</sup>。信息发布者与受众处于双向互动模式,不再固守“我说你听”的单向线性模式。传播活动以信息的传递为起点,以关系的建构为旨归<sup>[25]</sup>。信息传播平台同时也是关系连接和互动交流的平台,扮演着社交关系建立与维护的重要角色<sup>[26]</sup>。相似旨趣和价值追求的受众齐聚信息传播平台,通过“点赞”“评论”等方式表达情感认同,赋予特定信息内容可见性,进而影响数字舆情的发展方向。

### (三)内容生产从“人工”到“智能”

数字舆情传播以智能终端为节点,以数据替代传统生产要素,以智能技术决定内容生产。内容生产的智能化有赖于海量数据积累和强大算力支撑。智能技术将世间万物的特有信息以数字化样态存储于数据处理器,在强大的分布式存储系统的助力下,形成空前庞大的动态数据资源库。智能机器分析处理数据,独立完成信息内容生产,并针对不同用户定向精准传输。信息内容生产的主体不再局限于人类,机器与人的共生体成为新型主体。掌控智能技术和海量数据的企业组织成为信息生产系统的中坚力量,人机一体的写作模式成为内容生产的主流趋势。基于对人类语言的深度学习,人工智能可以通过对数据的挖掘和重组形成自己的叙事风格,打造不同情景的个性化内容生产;同时,还可以通过大数据分析工具精准研判受众对传播内容的接受度,然后以此为据不断优化内容生产。内容定制化是内容生产智能化的显著特征和发展趋势。至于如何实现舆情信息与用户需求的有效匹配,则需要对舆情信息进行智能分发。在数字时代,信息分发权力逐渐由人类转移至人工智能,以算法驱动的个性化推荐逐渐取代传统的精英编辑模式,通过个性化算法分发为用户提供合乎口味的定制

化内容。算法分发基于数据统筹,分析用户的历史行为轨迹,计算对内容特征的偏好程度,精准勾勒用户画像,继而推荐与用户行为偏好相匹配的信息。这种自我反馈的内容分发模式,基于对用户特征的深度挖掘和精准把握,增强了信息与受众的内容关联,规避了信息泛化,实现了千人千面的精准信息“投喂”,将用户从信息海洋中拯救出来。通过算法推送的信息具有一定的价值偏向,其筛选和推荐的内容不仅容易引发用户的价值共鸣,而且可以推动用户的认知和行为向既定方向发展。算法分发一般将内容、协同过滤、时序流行度等作为重要推荐参数<sup>[27]</sup>,算法推荐架构、规则策略等成为信息能否达至受众的重要因素。相较于人工分发,算法分发的技术原理难以让大众理解,其操作常常呈现“黑箱”状态。利·巴里瑟提出“过滤泡”概念,直指算法操控问题。算法分发在为精准匹配有价值信息的同时,也“窄化”和“固化”用户的信息获取通道,导致用户执着于单一认知,甚至偏见丛生。

## 二、数字舆情的演化机理

数字时代,公众更青睐于通过数字空间表达诉求、维系情感和沟通协调。数字舆论场已然成为各种力量争斗的修罗场,充斥着激烈的交锋和未知的变数。数字舆情有一定的生命周期,每个阶段受多种因素的影响,在生发机理上存在差异。

### (一)数字舆情酝酿期的刺激源

数字舆情的刺激源通常是社会公共事件。人们在自身心理、经验和社会环境等因素的综合作用下对刺激源作出回应,从而推动数字舆情的形成。首先,偶发性事件演变为数字舆论热点事件。算法推荐直接将社会热点舆论以降序形式排列并呈现于公众面前,从而使舆论热点更加聚焦。突发性的“导火索”引爆舆论热点,点燃公众共情心理,诱发单一性的偶发事件走向舆论热点事件。数字传播带来信息过载,受众在海量信息轰炸中重构事件脉络,在感性认知基础上进行浅层解读。这些情绪化的信息在数字舆论场迅速蔓延,利益趋同群体不断聚合共同发声。在同情弱者、声援少数的惯性逻辑

作用下,是非、对错、真假等不再是首要考量因素<sup>[28]</sup>。非利益相关群体基于对未来陷入相同困境的隐忧和焦虑,迅速与舆论热点事件利益相关群体联结起来,持续输出情绪共识,增强群体话语权,成为舆论传播的重要推手。其次,数字舆论热点事件升级为数字舆情事件。意见领袖借助数字传播构建情感共鸣圈,赢得围观的道义支撑点和舆论制高点。随之而来的是数字媒介将相关舆论信息呈现于显要位置,形成多维信息链,以此激发舆论热点事件的扩散,使其不断汇聚升级为数字舆情事件,甚至引发网络集群行为。值得注意的是,人们持续关注的往往是议题背后的权力本质。热点事件主要聚焦于权力运行过程,包括权力决策者制定的相关政策、权力执行者推进决策执行的相关工作、权力监督者的工作效能等,同时重点关注权力行使的正当性、合法性与公平性。若权力主体无法实现权力边界清晰明确、权力决策科学合理、权力运行程序公开透明的承诺,公众便会以数字舆情形式来表达督促权力主体纠正用权失范行为的诉求。

## (二)数字舆情爆发期的转向

数字舆情爆发期是数字舆情的扩大化传播阶段。公众、自媒体、主流媒体等纷纷加入数字舆情传播队伍,不断提升数字舆情影响广度和内容解读深度。在此期间,公众的需求成为数字舆情发展的关键推动力。马斯洛将人的需求从低到高分为生理需要、安全需要、情感和归属的需要、尊重的需要、自我实现的需要5个层次,公众的注意力集中于自身所处及以下层面的需要,对超越自身层次的需要关注甚少。当社会公共事件的发生导致个体感知基本生存需要(即最低层次的生理需要)受到威胁时,大多数人都会持续关注 and 参与议题,从而成为舆情发酵的推动力。随着议题的扩散演化,数字传播中衍生出的各种信息蜂拥而至,导致数字舆论场出现众声喧哗的场景。人们在真实信息与流言蜚语间徘徊,难以分辨真伪,在裹挟效应下更趋向于相信多数人言论的真实性。换言之,受众在传播活动中表现出从众心理,常常在潜意识中受到来自某个群体真实的或臆想的压力影响,顺从群体中大多数人的意愿。此现象与德国社会学家伊丽莎

白·诺尔-诺依曼(Elisabeth Noelle-Neumann)提出的“沉默的螺旋”理论相契合。

数字舆情核爆式的扩散推动了数字舆情事件本身的议题建构深化,不断激发网友、媒体和公权力机关对事件的深度挖掘,越来越多关于数字舆情事件的信息被追踪报道,数字舆情达到巅峰时期。此时,就事论事的表象论战深化为事件背后的原因挖掘,人们开始探究制度机制方面的窠臼,倒逼关键领域深化改革。人们的注意力由数字舆论场被引向现实社会场域,实现数字舆情的场域转向。为避免事态扩大,涉事主体通常会对数字舆情事件做出回应,以期纾解社会情绪。一般情况下,在获得积极回应后,数字舆情事件本身不仅可以得到有效解决,其涉及的制度机制或政策措施等也会得到及时改进调整,以避免类似事件再次发生。当新的数字舆情刺激源出现时,公众关注的热点转移,既有数字舆情逐渐回落。

## (三)数字舆情处理期的次生灾害

在重大数字舆情事件中,舆情的生命周期被一次次延长,次生舆情危机频发。次生数字舆情是从已处于消亡期的数字舆情中衍生出的新舆情,新旧舆情相互叠加,爆发出力量惊人的舆情海啸。次生数字舆情的产生有多方面原因:一是数字舆情事件具有耦合性。尽管不同数字舆情事件生成环境有其特殊性,但在演化过程中某些事件之间可能存在隐蔽关联。这种联系可能会激活已经消亡的数字舆情事件,导致舆情的二次爆发。一些已经消亡的数字舆情事件只是因热度下降而失去传播动力,其所涉及的矛盾和问题并未得到真正解决。这些仍然存在的矛盾和问题在隐蔽处集聚能量,在适当的时机被激发而形成次生数字舆情。二是公众的情绪化心理。数字舆情事件易引发社会情绪波动,公众对数字舆情事件的认识具有情绪化色彩,常常持放大镜视角审视数字舆情事件主体的所作所为,一旦发现问题,便会再次点燃舆情爆点,引发新的数字舆情。三是数字技术促使舆情快速传播和发酵,导致次生舆情加速形成。一旦在原有舆情基础上出现了新的舆情焦点,数字媒介也会随之转向以吸引公众注意力,承接了原有舆情热度的新一波舆情

热潮迅速蔓延。四是涉事主体回应不力。在数字舆情事件中,如果涉事主体对舆情事件回应不够细致、缺乏说服力,或者回应内容华而不实、言之无物,又或者应对措施不力、应对方法不当等,都可能导致次生数字舆情爆发。

尽管引发次生数字舆情的原因是多方面的,但其根本原因是没有及时有效地填补公众的信息“需求缺口”。渴望了解真相的公众不得不把注意力转向信息庞杂的数字媒介。在真相模糊不清的境况下,个人情绪容易占据舆论制高点,极易引发负面社会心理洪泛,其危害性远大于数字舆情事件本身。数字舆情关联的负面社会情绪不断积压,若不加以有效疏导必将导致谣言横行。进而言之,如果谣言屏蔽真相,那么随之产生的次生舆情灾害甚至可能引发社会公共危机。谣言的盛行程度与其议题的重要性、内容的模糊性、公众的判断力和政府信息公开程度密切相关。传播谣言的目的各有差异,有些人为了蹭热度、上头条制造流量谋取利益,对专家解读或客观事实进行重构以制造噱头;还有些人利用公权力机关在工作中的失误制造谣言,煽动公众情绪,对我国社会主义制度进行攻击。因此,及时发布客观公正的权威信息、坚决打击谣言、有针对性地化解负面舆论,有助于统一公众认知、平稳社会情绪、杜绝数字舆情次生灾害的发生。

### 三、数字舆情的治理进路

加强数字舆情的技术规制、制度规范和主流价值关怀,优化数字舆情算法推荐,打通数字舆情对话通道,把握数字舆情核心关切,才能有效应对数字舆情危机,推动数字舆情健康有序发展。

#### (一)破茧:优化数字舆情算法推荐

算法推荐是指通过生成合成类、个性化推送类、排序精选类、检索过滤类、调度决策类等算法技术向用户提供信息服务<sup>[20]</sup>。相较于人工推荐和社交网络的“协同过滤”,算法推荐在精准感知用户个性化需求上更具优势。智能终端根据用户的兴趣爱好和思维习惯,通过算法抓取、生成、过滤和分发,自动过滤“信息杂音”,准确推送信息至目标群体,满足

其个性化需求。但算法推荐在根据个体喜好精准“投喂”并为其营造沉浸式数字传播环境的同时,也会逐步消解人的主体性,产生“回声室”效应。智能算法技术通过数据模型分析,依凭信息首次触达用户的数据表现来判断用户喜好,由此固化用户画像,阻断不被用户青睐的信息。“信息窄化”的个体长期沉浸于均质信息包围圈,陷入相对封闭的舆论场域。由此,人们深陷“信息茧房”桎梏,犹如置身“全景监狱”,出现思维定式、判断失焦、思想同质等乱象<sup>[21]</sup>。为了突破“信息茧房”,我们应重新审视人与技术的关系,唤醒人的主观能动性,避免算法陷入技术至上的迷思,同时拓展公众多样化需求,展现世界多维面向。

其一,平衡算法的工具理性与价值理性。算法不是冷冰冰的工具,它始终承载着特定的价值。优化算法推荐,促进数字舆情健康发展,一是要恪守技术为民的价值取向,坚持以人为本,关注人的生存与发展,致力于复归人的主体性,实现人与算法和谐共生、相互增效;二是要强化算法向善理念,用主流价值驾驭算法,克服资本逻辑的操控,强化关涉社会主义核心价值观的内容生产和分发;三是要建立公平合理的推荐标准,完善用户自主选择规则,以更加公平正义的制度弥合“数字鸿沟”,保障社会成员平等地获取充足的舆情信息资源;四是要切实增强主流媒体的数字舆情引导力,借力算法技术,准确把握数字传播规律,注重内容深度挖掘,不断提升信息产品质量。

其二,责任伦理嵌入算法设计与应用。中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于加强科技伦理治理的意见》明确要求:“加强科技伦理风险预警与跟踪研判,及时动态调整治理方式和伦理规范,快速、灵活应对科技创新带来的伦理挑战”<sup>[22]</sup>。马克斯·韦伯指出,人应当遵照责任伦理,无条件地对自己的行为承担责任<sup>[23]</sup>。算法由人设计,并服务于人的需要。算法设计与应用所昭示的是人的本质力量。尽管算法表现为“冰冷”的代码,但其设计与应用应当具有“温度”。因此,必须明确算法设计和应用主体的伦理责任边界,通过有效的“链条式”责任制度架构,形成治理责任共同体,强化“人机”双重责任体系的风险防控。算法设计和应用主体的伦

理责任,既有“回顾式责任”,又有“前瞻式责任”<sup>[33]</sup>。要在重视“回顾式责任”的基础上更加突出“前瞻式责任”,注重预判算法应用风险,尽可能减少技术的负面效应。

其三,健全算法推荐监管机制。一是分类分级设置算法研发者的算法风险评估和算法解释等职责,加强监管机构对算法的合规性审查。二是强化违法信息内容的查处,规范数字平台对推荐算法的运用。三是健全数据收集、特征提取、算法设计的记录留痕、认证与审查机制,以及侵害发生后的纠正机制,积极预防算法可能产生的负面效应<sup>[34]</sup>。四是畅通“投诉-举报-反馈”机制,着力为数字弱势群体量身定制适合其认知特点的服务产品<sup>[35]</sup>。

## (二)聚合:打通数字舆情对话通道

民意通道淤塞和应答机制缺失是数字舆情危机产生的主要原因。如果权力主体不能及时疏浚民意通道、完善应答机制,一味封堵民意,只会导致民怨沸腾。数字传播遵循“社会舆论-数字舆情-官方关注并解决”的路径,其深层逻辑是个体为实现社会共性需求而通过数字舆情扩大话语影响力,调动社会情绪和媒体资源形成强大数字舆论力量,以便构建与权力主体沟通交流的渠道,促进相关事件的解决。鉴于此,权力主体可以主动出击,搭建数字舆情沟通桥梁,加强对话交流。

其一,抓准回应的最佳时机。危机管理专家诺曼·奥古斯丁主张:说真话,立刻说。信息传播具有先入为主的特点,应对突发舆情,谁首发谁占先机。加之数字传播具有即时性,一旦激起公众共鸣,相同情绪会蔓延至数字空间的每个角落,这就增加了权力主体解决数字舆情危机的难度。如果反应速度滞后于数字舆情危机的扩散速度,不能在有限时间内采取有效应对措施,必然会错失解决数字舆情危机的最佳时机。因此,快速反应、及时发声成为数字舆情应对的关键。快速反应、及时发声应以真实有效为前提条件,必须处理好速度与实效的关系。如果权力主体为应付而应对,在真相未调查清楚之前就急于发布结论、模糊舆论焦点,非但不会平息事态,反而会引起数字舆情龙卷风。因而数字舆情治理应避免形式化的快速反应,权力主体在牢牢掌

控信源真实性的同时,应及时向公众通报事件处置的进展情况,在秉持真实性的同时还要考虑可行性,要充分评估应对效果,杜绝不切实际盲目许诺的行为,以免陷入兑现困局。

其二,建立多主体沟通交流模式。数字舆情沟通交流的目的是实现对舆情的有效疏导,妥善化解矛盾冲突。多元主体参与沟通交流能深化对数字舆情事件的释读,有效兼顾多方面诉求,形成专业且权威的结论。因此,沟通交流过程不仅应有官方机构代表,还应有相关领域专家学者、数字空间意见领袖、代表性社会组织等参与。尤其要善于借助专家学者和数字空间意见领袖的影响力,引导公众正确认识舆情事件的真相与本质。

其三,构建多样化沟通交流渠道。数字技术的发展为人们的多元化选择提供了可能,基于特定需求和兴趣爱好的“社区”“圈”“群”逐渐兴起。这些社群内部有独特的价值取向和话语体系,传统的舆情引导举措很难达到舆情消退的效果。为此,要根据数字时代人们的交流习惯和不同社群的适配语言,针对特定数字空间议题构建多元化沟通交流渠道,实现数字舆情的有效疏导。权力主体尤其要杜绝自说自话与闭关修炼,积极主动地通过网络直播、网络听证、政务微博、政务论坛、微信公众号等渠道加强与公众沟通,了解民情、汇聚民意、发布和解读政策,在关键节点澄清事实真相、疏导网民情绪、引导数字舆情。

其四,健全政务信息公开制度。政务信息公开制度能够畅通政府与公众的双向交互渠道,有助于公众了解政府职能、参与决策过程、监督政府工作,有助于决策科学化、服务高效化、治理民主化。政务信息公开不足既难以让公众通过官方渠道获知事件全貌,也难以满足公众的知情权、参与权、表达权、监督权,这是一些数字舆情危机生成的重要原因。政务信息公开应具有准确性和权威性,如果用词含糊不清、语焉不详、反复无常则可能引起公众质疑进而引发新的舆情危机。政务信息公开应遵循以公开为常态、不公开为例外和公正、公平、合法、便民原则,不断提高政府的工作透明度和依法行政能力。政务信息公开还应把握合理的“度”,在政务信息最大限度开放的前提下,确定禁止公开、

有条件公开、无条件公开的信息范围。虽然现有法律框定了不予公开信息的范围,但并不意味着含有豁免内容的信息全部都不予公开。可以在不影响其保密性的前提下,将不予公开的信息进行分割,尔后将分割后的政务信息毫无保留地公开。当然,在政务信息公开的内容涉及政府数据时应保持审慎态度,因为特定数据即使不涉及应当保密的内容,在数据经关联、整合后还可衍生出新数据,若新数据与需要保障的数据利益高度关联,将直接导致政务信息公开领域的分割原则失灵,以往的信息分割、匿名、知情同意程序都不再有效<sup>[6]</sup>。

### (三) 共鸣:把握数字舆情核心关切

在“大众麦克风”时代,信息发布渠道多样化,人人都可以成为信息的发布者、传播者而不仅是接受者,发布的信息可以核裂变的方式迅速在全球扩散。在数字媒体异军突起的时代,当传统媒体失去主要信息源地位后,试图借助传统媒体控制信息流动的做法已难以奏效。要有效疏导数字舆情,妥善处置舆情危机,就应当真心实意地解决现实问题,设身处地体认社会情绪,高瞻远瞩地完善制度机制。

其一,积极解决现实问题。数字舆情往往隐藏着一定范围内基本诉求与现实之间的巨大反差。这种反差导致心理失衡,形成负面情绪。这些负面情绪通过微博、微信、抖音、快手等数字平台扩散和放大到现实社会,与全面深化改革进程中产生的社会矛盾相互交织、共同强化。因此,权力主体应当以坦诚开放的态度面对数字舆情,积极解决数字舆情反映的现实问题。应当注意的是,当涉事权力主体就某一特定议题进行回应时,公众往往会就回应本身进行追问,推动数字舆情获取新的导向,延长数字舆情事件的生命周期,促使权力主体进入新一轮的回应互动。这就要求权力主体以多种技术手段为基础,综合运用聚类分析、关联性分析、倾向性分析等方法加强数字舆情监测,及时发现和综合研判数字舆情,准确把握数字舆情新动向,洞察数字舆情疏导新向度,对新提出的相关现实问题做出有效回应。

其二,体察社会情绪热度。数字舆情事件的发生并非偶然,而是社会情绪长期累积的结果。社会

情绪是公众对社会生活形成的具有共性的心理反应。它产生于公众共同的利益需求,受公众的思想意识、价值观念和行为方式的影响,在一定时间和范围内持续传播。社会情绪反映了公众对现实社会的态度,是窥探社会心态的“窗口”。透过各类社会情绪,我们可以洞察深层次的社会问题。猝不及防的数字舆情事件常常迅速放大公众的复杂情绪,人们带着高预期审视权力主体疏导数字舆情的能力,以此决定对权力主体的认同度。例如,在新型冠状病毒疫情初期,武汉红十字会因在物资的统计和分配中缺乏应有的工作能力而饱受质疑和批判,负面社会情绪的迅速累积导致其陷入信用破产危机。当下,我们面临诸多未知风险,唯有高度重视数字舆情中负面社会情绪可能带来的信任危机,严控负面社会情绪对数字舆情的影响,严防负面社会情绪的扩散,才能维护社会持续稳定。

其三,着力优化相关制度。数字舆情事件背后的行为逻辑是公众期待公权力得到公正合理运用。公众对权力主体的希冀除了话语引导式的回应,更期待看到行动式的响应以及深层次的制度层面的关照。目前,权力主体大多遵循“表明立场-跟进调查-公布真相-事后追责”的回应路径,但对于公众最为期望的制度性规制的跟进较少。如果权力主体仅着眼于平息事态,不解决制度方面的根本问题,必将导致权力主体的公信力崩塌,最终陷入塔西佗陷阱。在诸多网络群体性事件中,网上舆论一边倒,以集体狂欢的形式对涉事权力主体予以嘲讽和否定,其原因就在于涉事权力主体公信力缺场导致公众的不信任。因此,要坚持举一反三,深挖数字舆情事件产生的制度根源,填补制度漏洞,弥补制度缺陷,以科学合理的制度来保障权力的公正合法行使,通过优化制度来防范类似数字舆情事件的再次发生。同时,要加强数字舆情治理评估,考察数字舆情的疏导效能,包括数字舆情的回应速度、引导实效、公众满意度等。一方面要考察数字舆情治理主体在数字舆情疏导过程中的职责履行情况,分析存在的主要问题。另一方面要评估数字舆情疏导中的人力、物力、管理等成本以及公信力收益、社会秩序收益和制度机制收益,在此基础上探索构建数字舆情疏导的最佳效益模式和体制机制。

## 四、结语

数字技术模糊了传播主客体的边界,消解了信息生产主体的权威性。数字传播平台的开放性、数字传播渠道的多样性、数字传播能力的均等化使来自于不同利益群体的意志交锋交融。个体所持有的观点通过数字平台聚合后更具偏向性,容易形成极端的群体表达。虽然人们能够在数字信息的海洋中畅游,但信息过载反而导致了人的迷茫,真假难辨的各类信息使人难以探寻事物的本质,人们对世间万物的认知也变得支离破碎,由此产生的数字舆情非理性化趋向不容忽视。数字舆情传播具有去中心化特质,加剧了数字舆情疏导的复杂性,而强制性的舆情控制措施难以达到预期效果。数字舆情疏导应当以解决现实问题、增强社会信心、凝聚社会力量为价值旨归,将治理绩效作为权力主体政策调整的参照系。权力主体尤其要抓准回应的最佳时间节点,把握舆情疏导的向度、控制社会情绪干预的力度、掌控沟通协调的维度,以技术规制、制度优化、价值引领为突破口,不断完善数字舆情疏导机制。

### 参考文献:

- [1] 张军,王学金,李鹏等.基于 CCM 的突发事件网络舆情传播建模方法研究[J].情报理论与实践,2022,(6):188-198.
- [2] 兰月新,张丽巍,王华伟等.面向风险监测的网络舆情异常感知与实证研究[J].现代情报,2022,(3):102-108.
- [3] 唐云锋,刘涛,王艳艳.网络圈层化、微博舆情传播与虚拟场域群体极化[J].浙江社会科学,2022,(7):78-84+159.
- [4] 金家新.风险社会中突发危机事件的舆情传播与风险沟通[J].学习与实践,2022,(3):123-132.
- [5] 蒋国银,陈玉凤,蔡兴顺等.平台事件网络舆情传播的影响因素与治理策略研究:基于 WSR 的扎根分析[J].管理评论,2021,(5):184-193.
- [6] 杨阳,王杰.情绪因素影响下的突发事件网络舆情演化研究[J].情报科学,2020,(3):35-41+69.
- [7] 谢耘耕,李丹珉.网络舆情监测分析的十大趋势[J].新闻记者,2020,(12):69-76.
- [8] 卢恒,张向先,闫伟.重大疫情中网络舆情的多属性演化分析[J].情报科学,2022,(1):158-165+192.
- [9] 杜智涛.从围观到失序“吃瓜”舆论场的“次生舆情”形成与演化[J].人民论坛,2020,(27):108-111.
- [10] 熊先兰.食品药品突发事件舆情演化规律及治理机制[J].求索,2020,(5):137-145.
- [11] 崔小燕,张长利.突发网络舆情回应治理的三重风险及其智慧治理策略——基于传播政治经济学视角的分析[J].学术界,2022,(10):75-84.
- [12] 文宏.网络群体性事件中舆情导向与政府回应的逻辑互动——基于“雪乡”事件大数据的情感分析[J].政治学研究,2019,(1):77-90+127-128.
- [13] 沈费伟,杜芳.风险治理视角下政府网络舆情防控的创新实践与优化策略——基于杭州市“瞭望哨”工程的探索[J].电子政务,2022,(11):50-62.
- [14] 牡丹.“转场”:远程交往的具身行动与体验[J].现代传播,2022,(7):70-78.
- [15] 刘海龙.传播中的身体问题与传播研究的未来[J].国际新闻界,2018,(2):37-46.
- [16] 张文娟.具身性之思想溯源、概念廓清与学科价值——一种对具身传播研究的元认知[J].新闻与传播研究,2022,(9):112-125+128.
- [17] 赵汀阳.人工智能“革命”的“近忧”和“远虑”:一种伦理学和存在论的分析[J].哲学动态,2018,(4):5-12.
- [18] (美)约翰·杜海姆·彼得斯.奇云:媒介即存有[M].邓建国译.上海:复旦大学出版社,2020.7.
- [19] 彭兰.智能时代人的数字化生存——可分离的“虚拟实体”、“数字化元件”与不会消失的“具身性”[J].新闻记者,2019,(12):4-12.
- [20] 别君华,周港回.智能传播的具身转向与感官之维[J].未来传播,2021,(1):43-47+121.
- [21] 刘海龙,束开荣.具身性与传播研究的身体观念——知觉现象学与认知科学的视角[J].兰州大学学报(社会科学版),2019,(2):80-89.
- [22] 方兴东,严峰,钟祥铭.大众传播的终结与数字传播的崛起——从大教堂到大集市的传播范式转变历程考察[J].现代传播,2022,(7):132-146.
- [23] (英)丹尼斯·麦奎尔.麦奎尔大众传播理论[M].崔保国,李琨译.北京:清华大学出版社,2010.25.
- [24] 喻国明.互联网是一种“高维”媒介——兼论“平台型媒体”是未来媒介发展的主流模式[J].新闻与写作,2015,(2):41-44.
- [25] 喻发胜,张振宇,黄海燕.从传播到“传联”:一个新概念提出的学理依据、现实背景与理论内涵[J].新闻大学,2017,(2):63-72+149.

- [26] 张志安,姚尧.平台媒体的类型、演进逻辑和发展趋势[J].新闻与写作,2018,(12):74-80.
- [27] 陈昌凤,仇筠茜.“信息茧房”在西方:似是而非的概念与算法的“破茧”求解[J].新闻大学,2020,(1):1-14+124.
- [28] 倪明胜,钱彩平.公民网络抗争动员的演化过程及其内在机理——基于近年来典型网络抗争性行动为例的经验研究[J].理论探讨,2017,(3):18-23.
- [29] 互联网信息服务算法推荐管理规定[EB/OL].[https://www.gov.cn/zhengce/2022-11/26/content\\_5728941.htm](https://www.gov.cn/zhengce/2022-11/26/content_5728941.htm).2023-07-22.
- [30] 龙耘,吕山.AI时代媒介治理的伦理体系:内涵、特征及实践原则[J].现代出版,2021,(4):32-38.
- [31] 中共中央办公厅 国务院办公厅印发《关于加强科技伦理治理的意见》[EB/OL].[https://www.gov.cn/zhengce/2022-03/20/content\\_5680105.htm](https://www.gov.cn/zhengce/2022-03/20/content_5680105.htm).2023-07-22.
- [32] (德)马克斯·韦伯.学术与政治[M].闫克文译.上海:上海人民出版社,2021.174.
- [33] 张铤.技术治理何以失灵?[J].自然辩证法研究,2022,(11):77-81.
- [34] 王莹.算法侵害类型化研究与法律应对——以《个人信息保护法》为基点的算法规制扩展构想[J].法制与社会发展,2021,(6):133-153.
- [35] 许可,程华.算法悖论与制度因应——基于用户算法应用感知的实证研究[J].山东大学学报(哲学社会科学版),2022,(6):84-96.
- [36] 孔繁华.政府信息公开的豁免理由研究[M].北京:法律出版社,2021.40.

【责任编辑:周濛】

## Communication Trend, Evolution Mechanism and Governance Approach of Digital Public Opinion

LONG Yu

(School of Marxism, Shanghai Jiao Tong University, Shanghai, 200240)

**Abstract:** In the digital age, the media has developed from “disembodiment” to “embodiment”, which means that the media and human body are deeply integrated, forming a new form of mutual construction and symbiosis. The communication paradigm has evolved from “one-way” to “interaction” as the information communication platforms bring together audiences with similar value orientations to shape social relations. From “artificial” to “intelligent” content production, man-computer symbioses have become the main producers of information content, and content customization has achieved a high degree of matching between information and user needs. In the new ecosystem of digital communication, digital technology is accelerating the fermentation of digital public opinion stimuli, and promoting the deep excavation of digital public opinion background and the transformation of digital public opinion field to real social field. Digital media with complicated information can easily cause public opinion secondary disasters when filling the “demand gap” of public information. To guide the rational development of digital public opinion, we should optimize the recommendation of the digital public opinion algorithm, especially balance the instrumental rationality and value rationality of the algorithm, embed the design and application of responsibility ethics into the algorithm, and improve the algorithm recommendation supervision mechanism. We should open up the channel of digital public opinion dialogue, seize the best opportunity to respond, establish a multi-agent communication model, build diversified communication channels, and improve the government information disclosure system. In the meantime, we should also focus on the major concerns of digital public opinion, actively solve practical problems, keep a close eye on the emotions of the public, and do whatever it takes to optimize relevant systems.

**Key words:** digital public opinion; communication trends; evolution mechanism; channeling methods; digital governance