

# 数智时代网络舆情演化机理分析与治理策略研究

钟云飞 董方 王楠 刘洋

山东潍坊烟草有限公司，山东省潍坊市，261205；

**摘要：**在数字化浪潮的推动下，新媒体的开放性赋权促使公众话语表达呈现出去中心化的特点。尽管多元主体的参与拓展了舆论场域，但也带来了议题泛化与信息失真等问题。如何借助数据技术实现舆情的精准研判与动态治理，已成为企业风险防控的关键课题。本文构建了以数据智能驱动风险防控效能提升的实战路径，对舆情传播周期中的关键节点进行系统解析的“监测-预警-响应”三位一体模型，旨在为企业提供决策支持，优化公众沟通，维护品牌声誉。研究表明，融合语义分析、社交网络追踪与仿真模拟的技术体系能够显著增强舆情态势感知能力，而跨部门协同治理机制则有助于有效阻断次生危机的蔓延。

**关键词：**大数据；风险防控；舆情分析；舆情应对

DOI:10.69979/3041-0673.25.03.011

在大数据时代，信息的即时传播、舆论的多样化以及技术的持续更新，都对烟草企业的市场秩序维护、消费者权益保护以及舆情监测等工作提出了更高的要求。如何在保障市场秩序和消费者权益的同时，有效监管市场并积极应对舆情，成为烟草企业亟待解决的问题。

## 1 大数据时代舆情发展特点

对于烟草企业而言，舆情主要指公众对其政策、行为及其影响的舆论反应和态度表达。相关舆情主题通常围绕价格监管、消费者权益保护、许可证管理以及市场秩序维护等方面展开，常见的关键词包括“价格透明”“证件办理”“消费者保护”等。由于近年来互联网发展迅猛，从最早的论坛、博客、微博，到现在的微信、客户端等新媒体应用，各种媒介通道不断涌现，舆情分析的难度也不断增加。其间，涉及包括心理学、社会学、统计学、传播学等内容，专业化的要求越来越高，难度也越来越大，目前烟草行业从业人员缺乏经验积累，无论技术基础、理论基础、实务能力等方面都反映出准备不足，专业人才团队建设需进一步加强。

构建基于风险防控的舆情分析与应对机制在一定程度上，能够增强对重大风险的预防与应对能力。近些年来，公众法治意识在进一步提升，客户对烟草企业的服务要求日益提高，行业面临的控烟履约、垄断经营、客户服务、专卖执法等风险防控压力不断增大，这对企业的舆情风险防控机制构成了严峻考验。基于沉默的螺旋理论，实证分析了突发舆情中公众认知偏差的形成机理。<sup>[1]</sup>从实际情况来看，企业的规范管理水平是影响风险防控能力的关键因素，规范执行不到位、规范机制不健全往往是引发严重违法违纪事件的主要原因。对于企

业存在的不规范问题，若仅采取“头痛医头、脚痛医脚”的防控措施，难以从根本上消除隐患、解决问题，必须采取系统防范、综合治理的综合措施。

另一方面，该机制有助于解决规范执行不到位的问题。当前，烟草行业已进入高质量发展和现代化建设的新阶段。历史经验和发展实践证明，规范执行是保障行业可持续发展的基础，不规范的发展将导致不可持续的后果。因此，在推进高质量发展的过程中，必须始终坚守“严格规范”的底线，避免因违规行为产生“木桶短板”效应，阻碍企业的高质量发展。近年来，烟草行业各类专项检查和审计监督的力度不断加大，各级规范执行不到位的问题也逐渐暴露出来。若能快速、有效地整改这些问题，将有助于提升规范管理水平，为高质量发展提供有力保障。然而，从行业通报和反馈来看，有些问题的整改效果并不理想，存在边改边犯、前改后犯、屡改屡犯的情况。本文系统探讨了网络舆情的生命周期模型和动态演化规律，提出的“监测-预警-响应”三阶段治理框架可为舆情全流程管理提供理论支撑。因此，需要进一步完善风险防控建设工作，深入整改治理规范执行不到位的问题，切实提升问题治理效能。通过加强舆情分析、建立完善的信息反馈机制、加强网络和信息安全防范等方式，能够显著减少企业所面临的舆情风险影响。

舆情在大数据时代表现出以下特点：

### 1.1 突发性

在大数据时代，在当前时代背景下，信息传播的速度与覆盖范围均实现了前所未有的飞跃。面对舆情事件的突发，社交媒体平台（例如 QQ、微信、微博、抖音等）

会迅速成为信息传播的主阵地，突发性事件相关信息会在短时间内占据热搜榜或刷屏朋友圈。由于自媒体和营销账号对官方信息解读不准确，为吸引眼球、追求流量经济，往往断章取义，对词汇进行模糊化或错误解读，导致公众难以准确辨别信息的真伪。可以通过博弈论视角解析谣言扩散机制，为企业应对舆情中期谣言治理提供方法论支持<sup>[2]</sup>。

## 1.2 即时性

舆论表现出明显的“一边倒”倾向。在事件发生之际，当事人在社交平台上扮演了公民记者的角色，上传了现场的音频或视频资料。这种即时性进一步加剧了舆论的“一边倒”倾向。音视频资料中包含了当事人对事件的主观解读，而社交平台的高度互动性促使这些内容迅速扩散。使用通俗易懂的语言和直观的表达方式，容易激发公众的共情能力，即个体能够准确感知他人情感，并在特定情境下做出相应的反应。基于共情的传播话语及方式更容易被民众理解和接受，从而导致公众产生同理心，使舆情呈现“一边倒”的态势。

# 2 发生舆情深层次的分析和剖析

## 2.1 前期

信息碎片化引发公众恐慌。新媒体凭借其便捷性与高效性，在信息传播领域展现出显著优势。然而，在信息传递过程中，其固有缺陷，尤其是信息传递的不完整性问题，亟需关注。在突发性舆情事件情境下，信息的碎片化倾向极易引发公众过度联想，致使不实信息迅速扩散，进而可能引发公众恐慌情绪。就拿目前的一些舆情事件来说，公众发布的零散信息往往有夸大实际情况的倾向，而处于迷茫状态的公众对这些信息的接纳显得有些轻率，使得信息的混乱和民众的恐慌心理进一步加剧。通过实实验证了信息碎片化与公众恐慌情绪的正相关性，强调企业需建立“即时-精准-完整”的信息披露机制以缓解前期舆情失控风险。<sup>[3]</sup>

## 2.2 中期

不确定意境推动谣言散布。在舆论形成与传播过程中，普通公众作为主要主体，而非掌握权威信息的官方机构。公众常常将零散的事件片段整合为完整的事件叙述，但其分析过程往往缺乏全面性，使得公众发布信息的可信度与真实性存疑。在大数据时代背景下，信息传播者与接收者的界限日益模糊，不同媒体平台相互交织、相互作用，导致信息产生累积与放大效应。信息传播常常无需许可、无需注明来源，传统信息审核机制在这一

情境下近乎失效，致使社交化媒体环境中谣言滋生蔓延。

## 2.3 后期

官方信息发布引导舆情发展。在事件舆情发展至失控阶段之前，官方信息的及时发布具有显著的正面导向作用。尽管媒介技术的普及使公众话语空间得以拓展，为利益表达提供了更广阔平台，但公众对官方权威信息的信任与支持倾向依然存在。当信任官方信息的群体达到一定规模时，依据沉默的螺旋理论，持相对立观点的民众可能会选择沉默或调整自身观点，从而推动舆情向积极方向转变，重塑公众认知与舆论格局。阐释了舆情治理中数据挖掘、语义分析等技术的应用场景，提出的“跨部门协同治理”框架为企业构建动态防控机制提供理论依据。<sup>[4]</sup>

互联网是一个开放的平台，网络舆情变得更加开放，“人人都有麦克风”，所有人都能够全方位参与。互联网使用门槛低，人们可以在网络上尽情自由地表达出自身的看法，使得传统媒体的“以传者为中心”逐渐转变成全媒体的“以受者为中心”。同时，因为准入门槛低，互联网用户的素质难以把控、参差不齐，网络舆情也因此变得更复杂。网络舆情具备的多样性不仅体现在内容层面也体现在形式层面，网络舆情的内容涉及人们社会生活的各个领域，而网络舆情的形式不仅仅可以是图文信息还可以是视频或者音频。在互联网环境中，不同主体之间的互动形成了众多社会化网络。以微博为例，用户之间通过互相关注、转发帖子和评论等方式建立联系。假设用户乙关注了用户甲，那么可以绘制一条由甲指向乙的有向边，表示甲发布的信息会自动传递给乙。将所有用户之间的关注关系以有向边呈现，整个微博舆论场就构成了一个有向图，其中每个用户代表一个节点，每条“关注”关系代表一条有向边，所有人际关系数据最终全景式地展示了整个社会化网络。这些舆情主体之间频繁互动、相互影响，在此过程中，一些具有较高威望和影响力的舆论“意见领袖”逐渐显现，他们能够左右其他主体的舆论方向，进而影响整个舆论场的走向。国内专家对网络舆情的生命周期模型和动态演化规律进行了深入探讨，为舆情全流程管理提供了理论支持<sup>[5]</sup>。

# 3 基于大数据时代的舆情管控应对之策

## 3.1 构建舆情风险目标体系

明确风险目标体系构建原则：风险目标的制定应具备可测量性和可评价性，与风险描述相对应，并全面覆盖风险点。根据企业战略目标，制定风险管控目标，并依据业务流程 KMI、KPI、KAI 流程目标设计要求，梳理

各流程风险管理目标,形成公司级、部门级风险管理目标。在此基础上,将部门级目标分解到具体岗位,构建三级风险管控目标,确保目标的实现。

### 3.2 完善全过程管控流程

探索建立线上线下两种目标测量方法。利用现有任务管理平台,从线上实现风险目标过程管控,同时开展线下风险目标测量。各部门、岗位根据目标测量周期自主管理主控风险,并通过目标管理平台开展线上目标测量。借助计算机后台自动抓取风险目标测量数据,探索通过线上提醒实现对风险点的事前预防。建立风险动态管控机制。通过制定标准,实现风险类别及风险等级的测算。依据风险发生频次、信息化实现情况、风险等级等三项要素,自动测算最佳风险防控路径,确保风险防控措施的可行性。同时,对未达成的风险目标,在风险等级、风险类型、风险目标、风险控制措施等四个方面进行重新梳理验证,实现对风险数据的在线新增、变更及风险点精准查找。

### 3.3 建立网络舆情预警机制

运用大数据技术对网络舆情数据进行实时监控。通过筛选、清洗、分类和选择海量数据,对有价值的数据进行深度加工处理,形成高价值、实用性强的信息数据,并将其转化为可量化的指标体系。通过对比、鉴别和研判,精确掌握危机发生的关键节点,及时发现预警信号。

### 3.4 创新风险管理监督机制

从大数据角度创新性地探索研究烟草行业舆情分析与研究,搭建风险防控体系,以适应内外环境和政策要求的变化,创新风险管理监督机制,及时发现风险并进行有效改进与持续完善。一是管理机制系统化。根据发展需求和职能科室职责,明确舆情风险主控部门,负责全过程管控,包括风险识别、风险评价、风险应对、风险监督和持续改进。二是防控内容系统化。通过对舆情分析和应对研究,形成风险识别标准体系,开展自上而下识别系统风险和自下而上识别流程关键风险,并设定风险目标,构建较为完善的风险防控体系。三是过程防控系统化。通过搭建风险因素识别、风险综合评价、风险防控措施、风险预警模型和监督检查五个模块,实现事前提醒、事中监控、事后优化的全过程管控。同时,针对未完成目标进行优化修订,确保过程防控到位。四是预警机制系统化。引入舆情风险预警理论,根据风险评定标准、风险清单和风险策略库,综合分析各类风险关联的所有影响生产经营的有效信息。

### 3.5 强化核心数据技术运用机制

大数据技术具备先进的挖掘、定位和深度处理等功能,能够为舆情风险危机管理提供丰富可靠的数据资源和强有力的技术支撑。首先,依托大数据技术提高风险信息采集能力。结合云计算、云储存等技术,收集网络舆情信息,推动网络舆情风险防控数据集成、数据挖掘、数据共享和数据可视化发展。研究基于机器学习与社交网络分析技术,构建了多维度舆情预警指标体系<sup>[6]</sup>。其次,运用大数据提高网络舆情风险分析能力。舆情风险在生成和演化过程中不断发展变化,通过大数据社交网络分析、时空轨迹分析、智能媒体分析和机器统计分析等技术,有利于识别风险,并进一步提出应对策略。此外,运用仿真技术模拟舆情风险决策支持系统,运用遥感观测技术实现舆情的迅速化、动态化和可视化管理与分析,运用量化模型科学构建舆情风险防控平台及风险评估体系等。最后,提高大数据风险防控技术支撑。深化运用社会舆情风险防控中的大数据监测、存储、挖掘、分析和整合等技术,引进国际创新技术资源,积极推进技术交流与合作。鼓励科研单位加强舆情风险防控大数据技术及相关产品的研发合作,促进舆情风险防控大数据技术的发展。

综上所述,通过强化舆论监测分析、构建健全的信息反馈机制、增强网络及信息安全防护、提升企业社会责任感与商业伦理建设等策略,能够显著降低舆论风险对企业的负面影响,树立责任企业良好的社会形象。

### 参考文献

- [1] 李良荣,郑雯.突发公共事件中的舆情“螺旋效应”及破局路径[J].国际新闻界,2021,43(6):112-127
- [2] 谢新洲,杜智涛.社交媒体中谣言传播的博弈分析与阻断策略[J].新闻与传播研究,2020,27(8):78-89.
- [3] 陈力丹,王晶.信息碎片化传播对公众风险感知的影响研究[J].新闻大学,2019,39(4):34-42
- [4] 张涛甫.智能时代网络舆情治理的技术逻辑与制度创新[M].北京:中国社会科学出版社,2022
- [5] 王国华,曾润喜,方付建.网络舆情演化机理分析与治理策略研究[J].情报杂志,2021,40(3):98-105
- [6] 刘鹏飞,周静.大数据驱动的网络舆情分析与预警模型构建[J].现代情报,2022,42(5):45-52

作者简介:钟云飞,出生年月:1983.2,男,汉,山东乳山,硕士,政工师,数字化、党建。