

公共危机事件网络舆情的演化问题与治理策略

金兰婷

桂林理工大学公共管理学院，广西壮族自治区桂林市，541006；

摘要：在突发公共危机中，网络舆情的快速演化对现有的舆情治理体系构成了严峻挑战。本文以公共危机事件为例，基于复杂系统理论，结合网络舆情的全生命周期，探索主体行为决策的演化路径，以期揭示网络舆情的演化问题与治理策略。研究发现，当前治理体系在面对网络舆情时暴露出诸多问题，结合网络舆情在突发公共危机中的演化规律，主要存在三大演化问题：（1）形成阶段：相对信息匮乏下的谣言蔓延；（2）发展阶段：网络言论规制中的“罗生门”；（3）消亡阶段：现实社会问题的镜像映射。因此，政府应制定三种治理策略：（1）透明化构建与谣言防控的双重机制；（2）规制标准的明确与平台自律的强化；（3）从现实映射到多元合作的协同治理。本文提出政府应对网络舆情应予提升治理能力，且关键在于实现和公众的良性互动，从而为互联网下公共危机治理的创新提供科学依据与实用参考。

关键词：突发公共危机；网络舆情；复杂系统；治理策略

DOI：10.69979/3029-2700.24.9.032

1 引言

党的二十大报告中提出：“要提高公共安全治理水平，要健全共建共治共享的社会治理制度，提升社会治理效能”^[1]。随着信息技术持续进步，我国互联网普及率快速攀升。据第53次《中国互联网络发展状况统计报告》，截至2023年12月，网民规模达10.92亿，普及率为77.5%^[2]。当前，中国已构建起先进数字化社会体系，互联网深度融入生活。

信息社会中，微博等社交平台成为民众传播信息的关键阵地，形成复杂舆情生态，给政府带来挑战。自媒体兴起拓宽传播渠道，但也可能扩散不实信息与极端观点，加剧舆情复杂性，威胁公共危机管理及社会稳定与经济发展。公共危机在现代化进程中已常态化，网络多因素促使信息形成舆情，增加政府压力。网络空间传播力强，自媒体恶意助推使舆情扩大变异，防控难度加大。误判误导还会引发社会恐慌，加速恶性演变，危及社会安定与经济发展。针对网络舆情恶性演化问题，本文基于复杂系统理论，聚焦公共危机网络舆情演化，结合全生命周期探索主体行为决策路径，为政府舆情治理提供依据，助力治理体系完善。

2 理论基础

2.1 文献综述

在突发公共危机管理领域，学者们从不同角度对网络舆情的生成、传播和演化机制进行了深入研究，可以

归纳出三类研究方向。在理论基础与模型构建，研究取得了显著成果。墨玉^[3]深入分析了重大公共危机事件中的网络舆情治理问题，并提出了理论模型来解释网络舆情的发生机制。孙菲^[4]从公共危机治理的角度出发，通过调查和数据分析揭示了现有舆情引导体系中存在的问题及其相互关系，并提出了解决措施。徐晓日和刘丹琳^[5]利用CiteSpace和VosViewer分析工具，对我国突发公共事件舆情治理研究的热点主题与演进趋势进行了可视化分析，指出了研究的不均衡性和未来发展方向^[6]。在技术应用方面，研究多与突发事件、政府治理相关，学者们结合国情，从网络舆情的监测分析、态势研判、应对导控、危机预警等理论和方法上展开研究^[7]。李明德等指出，大数据技术和人工智能技术为网络舆情治理工作提供了全新的信息资源、技术手段和治理范式，在一定程度上实现了网络舆情治理的全面化、自动化、科学化、精准化和个性化，增强了网络舆情治理的效能^[8]。同时，也存在算法呈现舆情与真实社会民意存在偏差、舆情预测干涉和情绪分析复杂性导致舆情误判等问题^[8]。在多元主体协同治理方面，周春霞^[9]利用CiteSpace可视化软件分析了国内公共危机治理研究现状，指出了研究的热点和发展方向，强调了多元主体合作在网络舆情治理中的必要性。栗路军和冯嫻^[10]通过双案例研究法，构建了公共危机信息响应模式对公众应对行为的影响机制，丰富了危机沟通理论，揭示了信息供给与公众行为之间的互动关系。任宗哲和李笑宇^[11]分析

了我国公共危机治理的演进、问题与优化路径，提出了推进治理体系和能力现代化的建议，强调了多元主体在治理体系中的作用。

2.2 框架建构

在突发公共危机事件中，网络舆情的传播与控制凸显了主体行为的复杂多样性，形成了一个动态的复杂网络系统。^[12]其中真实与虚假信息混杂，形成“信息迷雾”，影响网民情绪和行动。此系统展现非线性、动态性、自组织性和涌现性等复杂系统特征，主体间的互动与反馈推动舆情不断演化。从复杂系统理论看，系统内主体互动展现自组织特性，塑造适应性系统结构^[13]。政府部门、新媒体平台、官方媒体和网民是此系统的关键参与者。政府部门发布权威信息、采取监管措施；新媒体平台影响舆情走向；官方媒体提供理性视角；网民则直接塑造舆情氛围。舆情演化经历形成、发展、高潮和消亡四阶段，每阶段都伴随主体间的博弈与策略选择。政府部门需迅速介入打破“信息迷雾”，加强监管引导，果断回应公众关切，并在消亡期保持警惕。基于复杂系统理论，构建网络舆情演化的分析框架，通过博弈分析与战略模型来探讨各主体在不同阶段的策略选择及其相互影响。

3 突发公共危机中网络舆情的演化问题

网络舆论是网民通过网络媒体表达的观点、情绪和态度的集合，突发公共事件因其不确定性和复杂性易导致舆论生态失衡，伴随互联网产生新型舆情难题。为应对这些挑战，需剖析舆情机理，构建科学高效的治理体系。网络舆情演化可分为形成、发展和消亡三个阶段。

3.1 形成阶段：相对信息匮乏下的谣言蔓延

在网络舆情的形成阶段，网民围绕公共危机事件迅速汇聚，表达态度、观点和言论，展现出强烈的发散性和初步的组织性。然而，此时信息总量虽大，但有效、可靠信息却相对稀缺，形成信息匮乏状态。网民在信息海洋中难以分辨真伪，容易陷入“信息迷雾”^[14]。在公共危机事件中，网络谣言的滋生与蔓延是相对信息匮乏的直接体现。从非典时期的食盐谣言，到暴雨中的虚假灾情，再到新冠疫情期间的各类不实信息，均因信息传播速度远超网民的阅读、辨别及反应速度，使得信息筛选难度加大。前互联网时代，信息经过筛选，质量较高；而互联网时代，信息生产与流动模式转变为“即时发布，后续过滤”，发声主体和渠道多元化，普通网民难以获

取有用信息，常因缺乏辨别能力而陷入困境。网络谣言的数量、精密度及复杂度不断上升，进一步加剧了网民辨识信息真伪的难度，导致社会恐慌加剧，增加了公共危机治理的难度。

3.2 发展阶段：网络言论规制中的“罗生门”

在网络舆情的发展阶段，网民易形成共识，产生强烈情感共鸣和行动意愿。此时，“罗生门”现象显著，线上出现“人肉搜索”、网络恶意攻击等侵犯隐私、扰乱秩序的行为，线下则可能出现如“厦门反PX事件”、“河北天主教事件”等实际的社会行动。中国网络言论规制体系虽重要，但面临挑战。由于信息量大、内容庞杂，多采用机器自动管理或屏蔽关键词，缺乏透明度，易引发网民质疑。网络删帖作为治理手段常受质疑，反而加剧网民疑虑和不满，使问题复杂化，加剧“罗生门”现象。“罗生门”现象不仅损害网络言论规制公信力，也影响社会稳定和谐。它降低网民对官方信息的信任度，加剧社会不信任感。同时，信息不透明和缺失导致网民依据想象和猜测填补空白，进一步加剧舆论复杂性和不确定性，增加了公共危机治理的难度。

3.3 消亡阶段：现实社会问题的镜像映射

在网络舆情消亡阶段，政府的有效介入和科学引导至关重要。高效应对公共危机并主动引导网络群体，可管理网络行为，舒缓紧张局势。若引导不力，舆情消散缓慢，将损害政府公信力，累积风险。网络舆情是现实社会问题的镜像，解决网络舆情的关键在于解决现实社会问题，特别是民生议题。线下民意诉求长期未回应，网络空间成情绪宣泄出口。政府与民众沟通机制缺失导致舆情误解与隔阂，加剧负面情绪与错误解读。网络空间集体意识形成，加剧舆情复杂性与治理难度。线上情绪极端化与线下问题交织，加速危机转化风险。随着网络治理有效开展，网民心态渐趋冷静理性，认同主流价值，愿参与正义发声^[15]。因此，网络舆情的消亡阶段是对现实社会问题治理成效的检验，需政府积极介入，科学引导，以实现舆情平稳消散和社会和谐稳定。

4 突发公共危机中网络舆情的治理策略

互联网时代下的危机管理面临复杂多变、透明度高挑战，网络媒介加速了信息传播，易引发广泛的网络舆情危机。为应对这一挑战，政府需引领构建多元共治框架，通过立法、制度、文化、技术等手段优化治理体

系,旨在找到秩序与活力的平衡点,实现网络舆情的善治。

4.1 透明化构建与谣言防控的双重机制

在网络舆情形成初期,信息不完整和不对称易滋生谣言。此时,治理的核心在于构建信息透明化机制与强化谣言防控。政府及权威机构需迅速启动应急响应,通过官方渠道发布权威信息,确保信息流通畅通,打破信息壁垒,为公众提供全面客观的事件描述,减少谣言生存空间。同时,政府应设立谣言监测与辟谣机构,运用大数据、人工智能等技术手段快速识别谣言,并与主流媒体和意见领袖合作,形成辟谣联盟,共同维护网络信息真实性与可信度。

此外,公众教育与引导也至关重要。政府需加强与公众的沟通与互动,确保公众诉求得到有效回应,提升治理的民主性和透明度。通过提升公众的信息素养和媒介素养,培养其对信息的批判性思维能力,使其能够理性判断信息真伪,避免盲目跟风传播谣言。综上所述,构建信息透明化机制、强化谣言防控、加强公众教育与引导,是有效遏制网络舆情形成初期谣言蔓延的关键策略。

4.2 规制标准的明确与平台自律的强化

随着网络舆情的深入发展,言论自由与规制之间的张力日益凸显。此阶段,治理策略的关键在于明确言论规制的标准,并强化网络平台的自律能力,以实现两者之间的动态平衡。政府需明确言论规制标准,加快网络立法,保规制合理合法且适应变化,同时平衡言论自由与社会公共利益。此外,政府应强化网络平台自律,推动其建立健全内部管理机制,提升信息审核效率,鼓励平台承担社会责任。网络平台也应积极合作,提升自律能力,共同维护网络生态。在此阶段,应对网络舆情进行类型化处理,如显性风险和隐性风险,采取不同治理路径,以避免治理的“内卷化”和路径依赖问题。

4.3 从现实映射到多元合作的协同治理

网络舆情的消亡并非终点,而是现实问题在网络空间中的映射与反映。政府应深度剖析舆情背后的现实问题,跨领域合作制定全面治理策略,兼顾经济、社会、文化等因素。通过电子参与加强政府与公众互动,完善议程设置,形成治理合力。面对复杂常态化的公共危机,政府需有效组合治理工具,进行横向与纵向型构。网络

舆情作为政府社会治理的晴雨表和民意表达渠道,其治理成效关乎社会和谐稳定与民主法治。因此,应高度重视网络舆情治理,提升治理能力,不断优化策略,以应对复杂多变的网络环境,为构建和谐社会贡献力量。

5 结论与讨论

本文基于复杂系统理论和网络舆情全生命周期,深入研究了主体行为决策的演化路径,揭示了网络舆情演化的内在规律与治理策略。研究发现,当前治理体系在面对网络舆情时存在三大核心问题:在形成阶段,信息匮乏导致谣言滋生。政府需建立透明化构建与谣言防控机制,及时、准确、全面地发布信息,剥夺谣言生存空间。在发展阶段,网络言论规制出现“罗生门”现象。政府应加快网络专项立法,明确规制标准与边界,强化网络平台自律,平衡言论自由与社会责任。在消亡阶段,网络舆情成为现实社会问题的镜像。政府需深入挖掘舆情背后的现实问题,跨部门、跨领域协同合作,加强电子参与,形成治理合力。综上所述,突发公共危机中的网络舆情治理复杂艰巨,政府需不断提升治理能力,实现与公众的良性互动,并加强多方合作与协调,形成多元共治格局,共同推动网络空间健康、有序发展。这为互联网时代下公共危机治理提供科学依据与实用参考,有助于构建和谐社会。

参考文献

- [1]求是网.习近平:高举中国特色社会主义伟大旗帜为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗——在中国共产党第二十次全国代表大会上的报告[EB/OL].http://www.qstheory.cn/yaowen/2022-10/25/c_1129079926.htm,2022-10-25.
- [2]中国互联网络信息中心.CNNIC发布第51次《中国互联网络发展状况统计报告》[EB/OL].<https://cnnic.cn/n4/2023/0302/c199-10755.html>,2023-03-02.
- [3]墨玉.重大公共危机事件中的网络舆情治理研究[J].新闻研究导刊,2020,11(21):167-168.
- [4]孙菲.公共危机治理中的网络舆情引导困境与解决思路[J].福建论坛(人文社会科学版),2020,(12):184-192.
- [5]徐晓日,刘丹琳.我国突发公共事件舆情治理研究的热点主题与演进趋势[J].行政与法,2023,(06):15-27.

- [6] 杨卓伟, 刘德林. 我国突发事件网络舆情研究进展[J]. 河南科学, 2023, 41(01): 108-116.
- [7] 封超, 杜娟. 国内外舆情治理研究热点及趋势分析[J]. 陕西行政学院学报, 2021, 35(01): 21-27.
- [8] 李明德, 邝岩. 大数据与人工智能背景下的网络舆情治理: 作用、风险和路径[J]. 北京工业大学学报(社会科学版), 2021, 21(06): 1-10.
- [9] 周春霞. 国内公共危机治理的研究现状及研究展望——基于CiteSpace的共现分析[J]. 领导科学论坛, 2021, (08): 19-31.
- [10] 栗路军, 冯姗. 公共危机信息响应模式对公众应对行为的影响机制[J]. 管理评论, 2023, 35(01): 324-338.
- [11] 任宗哲, 李笑宇. 我国公共危机治理的演进、问题与优化[J]. 西北大学学报(哲学社会科学版), 2022, 52(05): 60-72.
- [12] 马喜芳, 浦再明, 熊竞. 系统论视阈下国有资产流失博弈分析及防范型激励机制设计[J]. 系统科学学报, 2020, 28(04): 40-45.
- [13] 毕鹏, 陈伟, 丁小洲. 基于SIR演化博弈模型的突发公共危机事件网络舆情引导研究[J/OL]. 系统科学学报, 2024, (03): 77-81.
- [14] 唐凤. 重大突发公共卫生事件中的信息疫情管理研究[J]. 情报探索, 2021, 281(3): 84-90.
- [15] 李向农, 曾仪菲. 简析 2018 年我国网络舆情的正向演绎[J]. 江汉论坛, 2019, 489(3): 56-60.
- 作者简介: 金兰婷 (2000 年-), 汉族, 女, 湖南邵阳人, 硕士研究生, 研究方向: 社会工作、养老保障。