

Analysis of Characteristics of Online Public Opinion and Exploration of Guidance Strategies

Xiao Chu

Qinhuangdao Environmental Protection Publicity and Education Center, Qinhuangdao, Hebei, 066000, China

Abstract

With the rapid advancement of internet technology, social media platforms have become primary channels for information dissemination. Online public sentiment exerts profound impacts on public governance, social stability, and corporate development. This study focuses on online public sentiment analysis, first examining its distinctive characteristics in contemporary contexts and addressing challenges in current guidance practices. Drawing on practical experience, the research proposes actionable strategies—including optimizing monitoring and early warning mechanisms—to provide actionable references for stakeholders. These recommendations aim to foster a healthy and orderly online public opinion environment.

Keywords

online public opinion; characteristic analysis; challenging issues; guidance strategies

网络舆情的特点分析与引导策略探究

初晓

秦皇岛市环境保护宣传教育中心, 中国·河北 秦皇岛 066000

摘要

随着互联网技术的快速发展, 社交媒体等成为信息传播的主要载体, 网络舆情对公共治理、社会稳定、企业发展产生深远影响。本文以网络舆情为研究对象, 首先分析了新形势下网络舆情的诸多现实特点, 探讨了当前网络舆情引导实践中存在的难点问题。在该基础上, 结合相关实践经验, 分别从优化舆情监测预警机制等多个方面, 提出了切实可行的舆情引导策略, 以期对相关主体开展舆情引导工作提供借鉴与参考, 助力构建健康有序的网络舆论环境。

关键词

网络舆情; 特点分析; 难点问题; 引导策略

1 引言

在数字化时代, “人人皆可发声、人人皆可传播”的网络传播格局已然形成, 网络舆情的产生、传播和演变规律发生了深刻变化。从日常社会热点话题到重大公共事件, 网络舆情不仅能够快速反映公众的意见、诉求和情绪, 更能在短时间内形成强大的舆论力量, 对社会治理、公共决策、企业发展乃至社会稳定产生不可忽视的影响。正面舆情能够凝聚社会正能量、促进社会和谐, 而负面舆情若引导不及时、方法不当, 则可能引发矛盾激化、谣言扩散, 甚至影响社会秩序。因此, 立足网络舆情特点, 探讨行之有效的引导策略, 对于提升舆情引导能力、构建健康网络环境等具有重要现实意义。

2 网络舆情的特点分析

2.1 传播速度与范围特点

在互联网技术的支撑下, 信息可以通过社交媒体等多种渠道瞬时传递, 热点信息从发布到形成全网关注, 往往只需数小时甚至数分钟, 这是传统媒体时代无法企及的。同时, 传播范围呈现出无边界化态势, 无论网民身处哪个地域、拥有何种身份, 只要接入网络, 均会接触到相关舆情信息, 并可通过转发、评论等操作成为舆情传播的参与者, 使舆情能够快速突破限制, 从局部话题升级为全网热点^[1]。此外, 算法推荐技术可使平台根据用户兴趣偏好精准推送相关内容, 使舆情在目标群体中快速渗透。

2.2 内容与情绪特征

网络舆情内容多以简短评论、片段式视频、图片等形式呈现, 网民往往无需深入思考, 便可快速发布自我观点, 这易使舆情内容缺乏深度, 甚至出现信息碎片化、片面化问题, 部分碎片化信息还会因解读偏差引发误解。同时, 舆情内容的话题覆盖面极广, 涵盖政治、经济、社会、文化等各

【作者简介】初晓(1989-), 女, 中国黑龙江巴彦县人, 本科, 工程师, 从事环境保护研究。

个领域，热点话题切换频繁，且不同群体关注的内容重点存在明显差异。此外，情绪性是网络舆情内容的显著特征，网民在表达观点时往往会掺杂自身的主观情绪，甚至出现情绪极端化、非理性化倾向，从而加剧舆情的复杂性。

2.3 参与主体的行为特点

随着互联网的普及，网民数量持续增长，参与舆情讨论的主体覆盖各个年龄段、各个职业群体，呈现出大众化的特点，人人皆可成为舆情的发声者，打破了传统舆论由媒体、专家等少数群体主导的格局。网络的匿名性为网民提供了宽松的表达式，网民可以隐藏自身真实身份，自由发表观点、宣泄情绪，无需承担过多的言论责任，这在一定程度上导致部分网民发言随意、非理性，甚至发布虚假信息、恶意见论。此外，部分网民只是被动浏览舆情信息，不参与讨论，而部分网民却主动发表评论、转发信息，积极参与舆情互动，该行为差异也使网络舆情的发展呈多样化态势。

3 当前网络舆情引导存在的问题

3.1 舆情监测的精准度不足

当前网络舆情监测精准度欠缺，难以实现对舆情的精准捕捉、筛选与预判。一方面，监测范围的覆盖面与针对性失衡，部分监测工作或局限于主流媒体、大型社交平台，对小众论坛、社群、短视频评论区等隐蔽性舆情阵地覆盖不足，一些潜在舆情苗头被遗漏。盲目扩大监测范围，未能结合自身需求聚焦核心领域、重点群体，监测信息杂乱无章，有效舆情信号被无关信息淹没^[2]。另一方面，监测技术的智能化水平不足，多数监测工具仍停留在关键词检索、简单语义识别等层面，难以精准区分舆情的真实倾向、传播层级和影响范围，尤其对碎片化的舆情表达识别能力薄弱，易出现误判、漏判。

3.2 舆情响应效率偏低

从响应流程来看，部分单位未建立完善的舆情响应机制，缺乏明确的责任分工、流程规范和应急预案，舆情发生后往往需要经过多层汇报、反复研讨才能形成回应意见，错失舆情引导的“黄金4小时”。从响应意识来看，部分主体存在“重处置、轻响应”“怕发声、怕出错”的消极心态，面对舆情热点时态度犹豫、拖延观望，不愿主动发声、及时回应，甚至试图回避、掩盖舆情问题，这种消极应对的方式不仅无法化解公众疑虑，反而会加剧舆情恶化。同时，部分主体缺乏常态化的舆情应急演练，相关工作人员应对舆情的能力不足，对突发舆情反应迟缓，降低了舆情响应的效率和质量。

3.3 引导方式缺乏创新性

当前，多数舆情引导仍以“官方通报+说教式宣传”为主，多采用书面化、严肃化的语言发布信息，缺乏亲和力和感染力，难以吸引网民的关注和认同。在传播形式上，未能充分利用短视频、漫画、直播、互动问答等网民喜闻乐见

的形式，仍局限于文字、图片等传统载体，无法实现舆情信息的高效传播和精准触达。此外，引导过程中缺乏互动，多数主体只是单向发布信息，未能主动倾听网民声音，也未充分发挥意见领袖、普通网民的参与作用，引导工作陷入“自说自话”的困境。同时，引导内容缺乏针对性，未能结合舆情具体特点开展引导，内容空洞、流于形式，无法有效化解网民疑虑^[3]。

3.4 多方协同引导机制不完善

网络舆情引导工作需要政府、媒体、企业、社会组织等多方主体协同发力，而当前多方协同引导机制仍存在诸多短板，各主体之间缺乏有效的联动机制，政府、媒体、企业等各自为战，信息共享不及时、职责分工不明确，出现舆情时往往配合不畅，无法形成统一的引导思路。例如，政府部门掌握权威信息却未能及时同步给媒体，媒体传播信息时缺乏官方支撑，而企业面对自身相关舆情时未能主动联动政府、媒体开展引导，引导工作低效化。从协同保障来看，缺乏完善的制度支撑，没有明确的协同工作流程、责任追究机制和资源调配方案，多方协同引导工作难以常态化开展。

4 网络舆情的引导策略探究

4.1 优化舆情监测预警机制

打破“重主流、轻小众”的局限，构建“主流平台+隐蔽阵地”全覆盖的监测网络，重点监测微信、微博、新闻客户端等主流平台，并将小众论坛、行业社群、短视频评论区、直播弹幕等隐蔽性舆情阵地纳入监测范围，明确监测重点领域和核心群体，避免盲目扩大监测范围导致的信息冗余，确保监测资源精准聚焦。加大对智能化监测技术的投入，引入自然语言处理、语义分析、情感识别等先进技术，优化监测工具的算法模型，提升对碎片化、隐晦化舆情表达的识别能力，对舆情信息的自动筛选、分类和研判，减少人工干预带来的误判、漏判问题。引导监测人员深入解读舆情信息背后的核心诉求和潜在风险，建立舆情研判报告制度，定期汇总监测信息、分析舆情态势，形成针对性的预警建议，为舆情引导工作提供科学支撑。建立舆情分级预警机制，根据舆情的严重程度、传播速度和影响范围，划分不同预警等级，制定对应的应急处置预案^[4]。

4.2 提升舆情响应的精准度

首先，健全快速响应机制，明确舆情响应的责任分工、流程规范和时间节点，建立“舆情接收—研判分析—回应发声—跟踪反馈”的闭环流程，简化汇报审批环节，赋予相关部门和工作人员一定的应急处置权限，确保舆情发生后能够在“黄金4小时”内主动发声、及时回应。其次，坚持“精准回应、靶向发力”，回应前深入分析舆情的核心诉求、网民关切和舆论焦点，结合舆情的具体特点和发展态势，制定针对性的回应内容，避免空洞化、模板化的回应，做到“有问必答、有疑必解”，让网民感受到真诚和负责。注重回应

语言的优化,摒弃生硬、严肃的书面化表达,采用通俗易懂、亲切自然的语言,贴合网民的接受习惯,增强回应的亲和力和感染力。再次,建立回应跟踪反馈机制,回应发布后及时关注网民的反馈意见,跟踪舆情的发展变化,根据网民的新疑问、新诉求,及时补充回应内容。

4.3 创新舆情引导传播形式

在传播载体上,打破文字、图片等传统载体的限制,充分利用短视频、漫画、动画、直播、互动问答、H5等网民喜闻乐见的形式,将舆情信息、权威解读转化为生动形象、通俗易懂的内容,让网民在轻松的氛围中了解真相。例如,针对复杂的舆情事件,可制作短视频解读片,用直观的画面、简洁的语言梳理事件脉络、解读政策规定。在传播内容上,摒弃说教式、灌输式的宣传模式,注重内容的故事化、场景化表达,结合具体案例、身边事例,让舆情引导内容更具代入感和感染力。充分发挥意见领袖的引导作用,培育一批立场坚定、专业过硬、影响力广的网络意见领袖,引导其主动解读舆情、传递正面声音,带动网民形成理性舆论氛围。鼓励普通网民积极参与舆情引导,分享真实观点、传递正能量,形成“官方引导+网民参与”的双向互动引导格局。结合算法推荐技术,根据不同网民的兴趣偏好、关注重点,精准推送舆情引导内容,实现“千人千面”的精准传播。

4.4 完善多方协同引导模式

一方面,明确各主体的职责定位,强化政府的主导统筹作用,由政府牵头建立舆情协同引导工作领导小组,统筹协调各主体的工作,及时传递权威信息、调配资源。媒体要坚守舆论阵地,主动联动政府部门,及时传播权威信息、澄清虚假传言,同时发挥桥梁纽带作用,倾听网民声音、反映公众诉求;企业要强化主体责任,面对自身相关舆情时,主动联动政府、媒体开展引导,及时发布处置信息、回应公众关切,避免舆情扩大化;社会组织要发挥自身优势,积极参与舆情解读、情绪疏导工作,协助化解社会矛盾。另一方面,建立健全沟通协作机制,搭建多方信息共享平台,实现政府、媒体、企业、社会组织之间的舆情信息实时同步、快速互通,避免信息壁垒和沟通不畅导致的协同低效问题。此外,完善协同保障机制,明确各主体的协同责任,加大资源整合力度,统筹利用各方人力、物力、技术资源,为协同引导工作提供有力支撑,推动多方协同引导工作常态化开展。

4.5 强化网民媒介素养培育

网民作为网络舆情的参与主体和传播载体,其媒介素养的高低直接影响网络舆情的发展走向和引导效果,对此,应开展常态化、全覆盖的媒介素养普及教育,结合不同群体的特点制定差异化的培育方案,比如,针对中老年群体,可通过社区宣传、公益讲座、短视频科普等形式,讲解网络信息的辨别方法、虚假信息的危害,帮助其提升防范意识和辨别能力。强化精准引导,针对网民在舆情传播中的常见问题,通过典型案例剖析、正面引导警示等方式,引导网民树立正确的网络观,明确网络言论的边界,自觉遵守网络法律法规。加大对虚假信息、恶意言论的打击力度,曝光典型案例,形成震慑效应,并鼓励网民积极举报虚假信息、不良言论,参与网络环境治理。培育积极健康的网络文化,弘扬正能量,引导网民自觉抵制非理性言论,主动传递真实信息,形成“人人都是舆情参与者,人人都是舆情引导者”的良好氛围^[5]。

5 结语

综上所述,受监测精准度、响应效率、引导方式等要素影响,当前网络舆情引导实践中依然存在诸多短板与不足,制约着舆情引导工作实效的优化提升。因此,行业主体应摒弃传统陈旧的网络舆情引导理念制约,密切关注网络舆情的新变化、新趋势,加强技术创新、机制创新和方法创新,持续提升舆情引导能力,并通过对更多典型案例的分析与总结,不断丰富舆情引导实践经验,推动网络舆情引导工作向专业化、智能化、规范化方向发展,使网络舆情成为凝聚社会共识、促进社会发展的积极力量。

参考文献

- [1] 赵江元,王伟军,黄微.网络舆情群体观点提取模型构建与实证研究——以生猪期货网络舆情为例[J].现代情报,2024,44(2):152-159.
- [2] 闫璐,赵江元,黄微.多维度涉企网络舆情对企业价值的影响研究[J].现代情报,2025,45(5):113-125.
- [3] 黄微,刘毅洲,刘逸伦.智能传播视角下网络舆情风险簇的生成机理研究[J].情报科学,2025,43(9):50-59.
- [4] 王建国,郭鹏.网络舆情中共情传播的生成逻辑与引导策略[J].东岳论丛,2025,(10):147-155.
- [5] 刘敏,张露祥,平卫英,等.基于大语言模型的多阶段网络舆情驱动群体共识决策方法研究[J].管理学报,2025,22(4):750-759.