大数据时代突发事件网络舆情引导机制研究

李梦溪
新乡职业技术学院　河南 新乡　453000

摘　要　数字时代，移动互联网与社交媒体交织使突发事件网络舆情呈现传播即时化等特征，对社会治理构成挑战。我国舆情引导虽有实践成果，但传统模式存在监测、研判、响应环节存在短板。大数据技术为舆情治理赋能，本文厘清核心概念与理论，探究舆情新特征与演化机理，梳理主流引导模式，构建大数据驱动的全周期引导机制，并从技术、人才、制度维度提供保障对策，为提升舆情引导效能、助力国家治理现代化提供借鉴。

关键词　大数据；突发事件；网络舆情；引导机制；数据驱动

Research on Online Public Opinion Guidance Mechanisms for Emergencies in the Era of Big Data

Li Meng-xi
Xinxiang Vocational and Technical College, Xinxiang 453000, Henan Province, China

Abstract　In the digital era, the convergence of mobile internet and social media has imbued public opinion on emergencies with characteristics such as instantaneous dissemination, thereby posing significant challenges to social governance. Although China has achieved certain practical outcomes in public opinion guidance, traditional models exhibit notable deficiencies in the monitoring, assessment, and response phases. Big data technologies offer a means to empower public opinion governance. This paper clarifies the core concepts and theoretical foundations, investigates the emerging characteristics and evolutionary mechanisms of online public opinion, and systematically reviews prevailing guidance models. Furthermore, it constructs a big data-driven, full-cycle guidance mechanism and proposes supporting strategies from the dimensions of technology, talent, and institutional frameworks. The objective of this study is to provide a reference for enhancing the efficacy of public opinion guidance and contributing to the modernization of national governance.

Key words　Big Data; Emergencies; Online Public Opinion; Guidance Mechanism; Data-Driven

移动互联网与社交媒体深度交织，使网络成为社会舆情核心集散地。各类突发事件的网络舆情呈现传播瞬时化、主体多元化、情绪极化、影响全域化特征，其演化既深刻影响公众认知导向，更直接关系社会秩序稳定与治理效能提升。大数据技术的崛起为舆情治理带来革命性转机，其海量数据采集、深度分析挖掘、精准趋势预测优势，推动舆情引导从“被动应对”向“主动预判”、“经验驱动”向“数据驱动”转型，为破解传统治理难题提供全新技术范式。我国在突发事件网络舆情引导方面积累了一定实践经验，初步建立多部门协同框架，但传统模式仍存在监测覆盖不全、研判深度不足、响应时效滞后、引导方式僵化等问题，难以适配大数据时代舆情演化的复杂逻辑。

1　大数据时代突发事件网络舆情的新特征与演化规律

1.1 舆情生成源头的多元化与碎片化

大数据时代，突发事件网络舆情生成源头延伸至各类网络平台，呈现多元化特征。核心平台包括社交媒体、新闻评论区、论坛社群及政务新媒体[1]。

舆情生成源头的碎片化特征愈发明显。突发事件发生后，信息多以零散形式传播，需整合多源头信息才能还原事件全貌。这种碎片化导致舆情初期信息真实性难以甄别，极易滋生谣言[2]。

1.2 传播载体的数字化与移动化

突发事件网络舆情传播载体已完成从传统PC端向移动端的全面转型，呈现数字化与移动化的特征。一方面，传播载体数字化让舆情信息可通过文字、图片、视频、音频等多种形式传播，提升传播感染力；另一方面，移动化使公众能随时随地获取、发布舆情信息，极大提升了传播速度与覆盖范围。

短视频直观、生动、易懂，能在短时间内传递大量信息，极易引发公众情感共鸣与主动传播。例如，“某地抗洪救灾”事件中，相关短视频在抖音、快手上的播放量迅速突破亿次，引发广泛社会关注与爱心捐赠热潮。

[基金项目] 2025年度新乡市政府决策研究招标课题，项目名称：大数据时代突发事件网络舆情引导机制研究，项目编号：B25149。

1.3 关键参与主体的行为特征

突发事件发生后，网民能快速参与舆情讨论，通过点赞、评论、转发等行为推动舆情扩散，呈现明显极端化倾向、从众性等特点。主流媒体依托专业采编团队，能快速获取、发布突发事件权威信息，发挥舆论引导核心作用；而部分商业媒体与自媒体为追逐流量，可能过度解读甚至传播谣言，加剧舆情混乱。官方机构发布的信息具有最高权威性，能有效遏制谣言、稳定公众情绪；但部分官方机构信息发布滞后，未能在舆情萌芽期及时发声，导致负面舆情持续扩散。

1.4 舆情全生命周期演化规律

萌芽期：突发事件信息主要通过少数源头小范围传播，真实性尚未验证，公众关注度低。

发酵期：各类媒体与网民广泛参与讨论，信息传播速度加快，不同观点逐步显现，部分不实信息与谣言开始传播，公众情绪从理性关注转向情绪化表达。

爆发期：舆情信息在各类网络平台全面扩散，公众情绪表达极为激烈，负面舆情可能诱发群体性事件，对社会秩序稳定构成严重威胁。

消退期：官方机构发布权威处置信息，媒体开展正面引导，公众情绪逐步平复，舆情传播量与讨论热度持续下降。

2 我国突发事件网络舆情引导的现状、问题与主流模式实践总结

2.1 舆情引导工作现状与突出问题

近年来，我国高度重视突发事件网络舆情引导工作，通过持续完善工作机制、加大技术研发投入、提升专业队伍建设水平等举措，在实践中积累了一系列宝贵经验，取得了阶段性成效。但在大数据时代背景下，面对舆情演化的复杂逻辑与多元特征，现有舆情引导工作仍面临诸多突出问题：一是舆情监测技术滞后，数据采集覆盖不全面，对小众论坛、网络社群等新兴传播场域的监测存在明显盲区，且数据处理实时性不足，难以及时捕捉舆情的动态变化[3]；二是研判分析深度不足，多停留在数据统计、现象描述的表面层面，未能深度挖掘公众的真实诉求、潜在风险及舆情演化的核心驱动因素[4]；三是引导响应机制不健全，部门间协同联动不畅，存在严重的信息壁垒，导致响应处置时效滞后，常错失最佳引导窗口期；四是效果评估体系缺失，缺乏科学的量化评估指标，无法形成“监测—研判—响应—评估—优化”的闭环管理，制约引导工作质量的持续提升。

2.2 国内主流舆情引导模式实践总结

1.政府主导模式。以政府为核心统筹协调各部门，通过官方网站、政务新媒体、新闻发布会等权威渠道发布事件信息，直接引导公众认知。该模式权威性强，统筹协调与资源整合能力突出，能快速整合公共资源处置舆情。政府通过定期发布会、官方通报传递防控信息，有效稳民心、聚合力。但引导方式灵活性欠缺，适配短视频、社交社群等新兴媒体能力不足，易出现信息传播与公众获取渠道错位的问题。

2.媒体联动模式。整合传统与新兴媒体资源形成引导合力。主流媒体凭借公信力，以深度报道、专题解读等澄清信息、引导理性认知，同时联动短视频平台、社交网络构建多渠道传播矩阵。在重大自然灾害处置中，主流媒体通过现场直播、一线采访及时传递救灾与民生信息，既保障公众知情权，又凝聚救灾合力。但受媒体资源分布不均影响，基层及偏远地区资源匮乏，导致引导效果存在区域差异。

3.政媒协同模式。融合政府主导与媒体联动模式优势，构建“政府统筹协调、媒体精准传播”格局。政府负责策略制订、资源整合与部门协调，保障引导的方向性与权威性；媒体发挥专业优势，承担信息解读、多渠道传播与公众互动工作，提升传播效能。通过常态化沟通机制与信息共享平台实现协同联动，是较成熟的有效模式。

4.多元主体参与模式。突破“政府—媒体”二元框架，吸纳网络平台、社会组织、公众等参与，构建全方位引导体系。各主体分工明确：网络平台优化审核与算法管理阻断不良信息；社会组织开展情绪疏导、政策解读等工作；公众理性发声传播权威信息，营造健康舆论氛围。但目前仍处于完善阶段，多元主体协同机制不健全，存在责任界定模糊、沟通不畅、资源整合低效等问题，影响引导效能。

3 大数据驱动的网络舆情全链条引导机制构建

3.1 全周期监测预警机制

1.多源异构数据实时采集与融合。全周期监测预警的核心基础是构建全域覆盖的多源数据采集系统，实现主流媒体、社交网络、小众论坛等多元场域的文本、音视频等多形态数据实时捕获。通过分布式爬虫（可并行采集多平台数据的工具）、API调用（通过平台官方接口获取数据的方式）等技术采集数据后，运用清洗、标准化转换、语义对齐等手段构建融合模型，破除数据壁垒形成规范数据源。同时搭建安全高效的传输存储平台，通过实时传输协议确保时效性。

2.机器学习驱动的早期识别与分级预警。以历史舆情数据为基础，整合传播速度、情感倾向等多维度指标构建标准化训练集，采用神经网络（模拟人脑神经突触连接机制的智能算

法）、支持向量机（用于风险分类的算法模型）等成熟算法优化模型参数，实现潜伏阶段舆情风险的精准预判。结合舆情影响范围、危害程度等因素建立四级分级预警体系，为早期干预争取时间。

3.2 深度研判分析机制

1.多维度舆情分析可视化。构建“主题挖掘—情感计算—影响力评估—趋势预测”一体化分析体系，运用潜在狄利克雷分配（LDA）模型（实现舆情核心主题自动聚类的算法）、词频-逆文档频率（TF-IDF）算法（用于判定内容重要程度的算法）精准挖掘核心议题及演化脉络；通过情感词典与机器学习混合模型量化分析公众情感倾向与强度；从传播范围、参与人数等维度评估舆情影响力；依托时间序列、长短期记忆网络（LSTM）（用于舆情后续发展趋势预测的算法）等算法预判舆情走向。

2.关键意见领袖与核心网络识别。运用社会网络分析技术构建舆情传播网络模型，通过分析节点中心性指标定位关键意见领袖（KOL）（在舆情里能带动大家看法的博主、大V等）与核心节点，区分正负面KOL特征。同时识别舆情核心传播路径、圈层结构与扩散渠道，据此制订差异化策略：联动正面KOL放大引导效能，约谈规范负面KOL言论，精准推送权威信息阻断负面舆情扩散，提升引导针对性。

3.3 精准协同响应机制

1.情景化响应策略库建设。结合自然灾害、公共卫生事件等不同事件类型及舆情全演化阶段，开展情景分析梳理各场景下舆情特征、核心诉求与应对重点，构建覆盖多元情景的响应策略库，包含信息发布模板、谣言澄清方案等核心内容并匹配最优策略。

2.多元主体协同联动。明确政府、媒体、网络平台等多主体角色定位，构建权责清晰的协同引导模式——政府统筹协调并发布权威信息，媒体精准传播解读，平台筑牢内容审核防线，社会组织提供专业疏导服务，公众理性参与营造健康氛围。

3.差异化信息发布与沟通。基于大数据分析精准定位不同受众特征与需求，实施差异化传播：对青少年采用短视频等互动形式，为专业群体提供深度解读内容，向基层群众推送通俗化信息。建立谣言精准澄清机制，快速识别追溯谣言并通过官方发布、专家解读等权威形式澄清。

3.4 动态修复评估机制

1.多维度量化评估体系。构建涵盖舆情管控、公众认知、社会稳定三大维度的量化评估指标体系，选取舆情降温速度、权威信息知晓率、社会矛盾化解率等核心指标，运用层次分析法等科学方法开展全面评估并形成报告。

2.社会心态修复与信任重建。舆情后期重点通过持续公开权威信息、回应遗留诉求提升政府公信力，依托座谈会、线上问卷等参与式沟通增强公众获得感。借助主流媒体与正面KOL传播正能量，针对受影响较深的群体建立专项心理援助机制，平复情绪并恢复理性认知。

3.机制迭代优化。建立评估结果常态化反馈机制，将问题与优化建议反馈至各核心环节并进行针对性整改。结合技术发展与舆情新特征持续完善引导机制内容、技术应用与工作流程，实现动态升级，提升科学性与持续性[5]。

3.5 机制运行保障措施

构建技术、人才、制度三维保障体系：技术层面加大研发投入，提升核心技术成熟度，强化数据安全防护，推动AI、区块链等新技术融合应用；人才层面健全培养引进机制，培育复合型人才，通过常态化培训提升专业素养，建立科学激励机制激发积极性；制度层面完善法律法规，明确各主体权责，建立考核评价机制，强化责任落实，健全多部门协同制度，打破信息壁垒，提升资源整合效率，保障机制高效稳定运行[6]。

4 结束语

大数据技术可破解舆情引导诸多难题，推动引导向数据驱动转型；全链条引导机制能实现精准引导，提升工作效能。未来可深化大数据技术应用，加强不同类型事件引导差异化研究，关注技术伦理，实现技术赋能与人文关怀结合，推动引导工作高质量发展。

参考文献

[1]黄晓斌,陈忆金.基于自然语言处理的网络舆情情感分析研究[J].情报科学,2022,40(2):170-176.

[2]刘锐,王晨.基于数据可视化的突发事件网络舆情动态监测系统设计[J].计算机应用研究,2022,39(4):1180-1184.

[3]赵磊.机器学习在网络舆情趋势预测中的应用研究[J].计算机工程与应用,2021,57(11):230-236.

[4]王国华,喻国明.网络舆情的形成机制与引导策略[J].现代传播(中国传媒大学学报),2021,43(3):123-129.

[5]陈力丹.议程设置理论的形成、发展与前沿[J].新闻与传播研究,2021,28(5):102-120.

[6]丁和根.数据驱动的新闻舆论引导:逻辑、路径与实践[J].新闻与传播研究,2022,29(4):5-22.

（本文编辑 杜宇琪）