

新时代舆情治理现代化的学理阐释、 主要难点和实施路径^{〔*〕}

欧阳康^{1,2,3}, 计效宇²

1. 华中科技大学 国家治理研究院, 湖北 武汉 430074;
2. 华中科技大学 马克思主义学院, 湖北 武汉 430074;
3. 华中科技大学 哲学学院, 湖北 武汉 430074)

〔摘要〕舆情治理现代化是决策管理者在党的领导下,坚持马克思主义新闻观,秉承善治的理念,运用先进的智能科技,对社会上存在的复杂舆情实施科学化治理,构建规范的舆情治理体系,高效提升舆情治理能力,维护国家意识形态安全,致力营造良好的政治生态。根据当前舆情形势,新时代舆情治理现代化面临着舆情治理定位尚不够准确明晰、舆情治理理念贯彻不够有力有效、舆情治理工具智能化程度有待提升、舆情治理体系亟待规范构建、舆情治理方式有待完善等诸多难点。基于以上现实难点,相应的实施路径在于:明确战略定位,增强舆情治理前瞻性;凝聚主体合力,保障善治引领舆情治理;强化科技创新,赋能舆情治理智能化;加强制度建设,构建现代舆情治理规范体系;优化方式、提高能力,推动舆情治理科学化高效化,以期实现舆情治理现代化。

〔关键词〕舆情治理现代化;舆情治理;新时代

DOI:10.3969/j.issn.1002-1698.2023.11.018

作为社情民意的动态反映,舆情是现代社会重要的政治资源,对经济社会发展和人民生活的影响与日俱增。随着互联网、智能化科技的高速发展和日益普及,社会逐步走向了全媒体、大数据时代,拥有一定网络话语权的公众通过一批批涌现的新媒体平台踊跃表达自身态度观点已经成为普遍现象,由言论不当引发的舆情事件也呈现出常态化的趋势。不同主体本身的认知、

立场和利益的冲突使得舆情的话语表达及其治理尤其呈现出复杂的局面。青年,作为网民中占比最多、最活跃的群体,已经成为网络空间的主力军,对于多元文化思潮的接纳和反应也最为迅速和强烈,极易掀起舆情风暴。舆情治理是社会治理的重要内容之一,一直广受关注。2021年11月至2022年11月,纵观每月热度排名前50的全年600个热点舆情事件,可发现公安应急和

作者简介:欧阳康,哲学博士,华中科技大学国家治理研究院院长,马克思主义学院和哲学学院教授、博士生导师,研究方向为马克思主义哲学、社会认识论;计效宇,华中科技大学马克思主义学院博士研究生,研究方向为社会认识论与社会舆情理论。

〔*〕本文系国家社会科学基金重大项目“大数据驱动地方治理现代化综合研究”(19ZDA113)的阶段性成果。

医疗卫生两个部门承受的舆情压力指数较高,基层治理领域舆情高发,^[1]这就要求各级政府及其相关部门对舆情治理进行深刻反思。舆情一旦治理不当,极易演变为严重的公共危机事件。在国家治理现代化的视域下,舆情治理现代化是当今时代的必然要求,也是完善社会治理的重要内涵,已经成为不容忽视的理论和现实问题。在新时代的背景下,本文根据“学理阐释—主要难点—实施路径”的分析思路,在对舆情治理现代化进行学理阐释的基础上,剖析新时代舆情治理现代化遭遇的现实困境,进而探索提出相应的实践进路,促进舆情治理的进一步发展,推动舆情治理现代化,以更好推进国家治理现代化。

一、新时代舆情治理现代化的学理阐释

从学理层面厘清舆情、舆情治理和舆情治理现代化,有助于不断深化对舆情治理现代化的相关认识,领会新时代舆情治理现代化的价值意蕴。

(一)舆情的二重性

为维护社会稳定,2004年,党的十六届四中全会审议通过《中共中央关于加强党的执政能力建设的决定》,指出:“建立社会舆情汇集和分析机制,畅通社情民意反映渠道”。^[2]自此,“舆情”一词首次见诸党中央政策文件,为大家所广泛知晓和关注。关于舆情的内涵,学界进行了广泛的多角度探讨,至今仍未达成统一的认识。其中,学者刘毅的解读颇具有一定的权威和代表性。他认为:“舆情是由个人以及各种社会群体构成的公众,在一定的历史阶段和社会空间内,对自己关心或与自身利益紧密相关的各种公共事务所持有的多种情绪、意愿、态度和意见交错的总和。”^[3]作为一种特殊的人文社会现象,舆情体现着人们对社会的认识,包含着认知和评价两个层面,是主观性与客观性的统一、理性与非理性的统一、自发性与自觉性的统一。舆情好似一把双刃剑,对社会发展具有二重性,既有利,也有弊。一方面,舆情直观反映社情民意,为政府决策提供借鉴参考,便于改进政府相关工作,切实解决

群众问题,推动社会变革进步。另一方面,舆情中的一些情绪化、非理性因素,可能加剧公众矛盾和冲突,影响政府的决策和形象,甚至引发群体性事件,造成难以预料的社会动荡。关键在于,如何在正视舆情二重性的基础上充分发挥舆情的积极作用,防范化解舆情的消极影响,建设健康和谐的舆情环境。

(二)舆情治理的迫切需要

舆情治理指的是在党的领导下,决策者借助一定的科技和管理手段,整合公众关于社会事件观点态度的动态数据与信息资源,对舆情进行合理的处置、引导,帮助化解舆情危机,保障社会的公共安全与和谐稳定。当今舆情日益多元复杂,加强舆情治理已经迫在眉睫。一方面,国际敌对势力借由新媒体场域进行意识形态渗透,既有否定社会主义制度的政治偏见,也有推崇个人主义、多党制的民主观等,都在企图动摇中国共产党执政的思想基础。此外,西方解构主义思潮,旨在打破原有传统秩序并重组创造新秩序,无形之中也在冲击和消解着社会的主流价值体系,使得正面阐释党的路线方针政策,增进人民对马克思主义理论、中国特色社会主义道路与核心价值观的理解和认同的难度明显增加。另一方面,随着国内改革与发展转型进入攻坚期,社会利益格局加快调整,社会矛盾不断凸显,突发公共事件和群体性事件频繁发生,多元思想观点相互激荡,涵盖广泛、立场复杂,部分领域舆情风波层出不穷。尤其是负面网络舆情的持续发酵和大规模传播,加大了舆情风险,带来了一系列消极效应,冲击和影响党中央和政府的社会形象。开展舆情治理,有利于坚持党管意识形态,以主流思想价值统摄复杂舆情,全面提升舆情管控和处置能力,防范化解舆情风险隐患,对于党和政府维护国家意识形态安全、促进社会稳定发展、树立自身良好形象具有重要的现实意义。

(三)舆情治理现代化的时代要求

舆情治理现代化是决策管理者在党的领导下,坚持马克思主义新闻观,秉承善治的理念,运

用先进的智能科技,对社会上存在的复杂舆情实施科学化治理,构建规范的舆情治理体系,高效地提升舆情治理能力,维护国家意识形态安全,致力营造良好的政治生态。具体而言,舆情治理现代化,主要表现在以下方面:1. 治理理念的现代化。时代的理念是舆情治理现代化的灵魂与旗帜。善治,作为现代的政治理念,意指在新思想指导下的多元协调、共同治理。推进舆情治理现代化,决策管理者应在党的领导下,以马克思主义中国化时代化的最新成果为指导,坚持马克思主义新闻观,积极与公众开展舆情工作的良性互动与合作治理。2. 治理目标的合理化。合理的目标是舆情治理现代化的正确价值方向。社会舆情与意识形态,二者紧密联系并且相互作用。舆情治理的优劣影响着意识形态的安全。维护国家意识形态安全、营造风清气正的政治生态既是推进舆情治理现代化的主要目的,也是推进舆情治理现代化的价值所在。3. 治理体系的规范化。规范的体系是舆情治理现代化的基本遵循。推进舆情治理现代化,决策管理者应着眼于构建“舆情治理组织体系”“舆情治理制度体系”“舆情治理技术体系”“舆情治理法律体系”等,构建起有机融合、规范完备的舆情治理体系,加强舆情治理内部各要素的统筹协调,整合各方面力量资源,确保舆情治理工作紧密衔接、有序推进。4. 治理工具智能化。智能的工具是舆情治理现代化的重要资源。推进舆情治理现代化,决策管理者应充分运用智能网络科技对舆情的数据信息进行搜集处理、加工整合,尽快地从海量的数据中获取有用的信息,持续提升舆情治理速度。5. 治理方式的科学化。科学的治理方式是舆情治理现代化的基本手段。推进舆情治理现代化,决策管理者应依据舆情的阶段性发展,摸索每个阶段的特点及内在机理,并主动适应舆情演变规律,发挥主观能动性,进行科学的治理运作。6. 治理功能的高效化。高效的功

能是舆情治理现代化的必然要求。推进舆情治理现代化,决策管理者应在精准上下功夫,针对不同的时间阶段、舆情事件和受众群体,找准相应的着力点,实施更为精准的舆情治理策略,因时因人而异作出适当的调整,积极提升舆情治理效能。

(四) 舆情治理的根本使命是确保国家安全

纵览党的二十大报告,“安全”一词出现了91次,“国家安全”一词出现了29次,将“推进国家安全体系和能力现代化,坚决维护国家安全和社会稳定”^[4]独立成章,明确提出推进国家安全体系和能力现代化的总体要求,并且作出“健全国家安全体系”“增强维护国家安全能力”“提高公共安全治理水平”“完善社会治理体系”^[5]四个方面的具体部署,这都表明我们党对安全治理和国家安全的理论认识提升到了一个前所未有的新高度,为维护国家安全和社会稳定提供了基本遵循。

(五) 舆情治理现代化助力国家治理现代化

舆情治理是国家治理的内在组成部分。党的十八大以来,习近平总书记高度重视新闻舆论工作,不断为网络、信息、舆情等问题发声,要求“加强舆情跟踪研判”^[6]“增强舆情引导的针对性和有效性”^[7]“健全……舆情监测等多渠道监测预警机制”,^[8]为新时代舆情工作指明正确方向。有学者提出:“在新的历史方位中,国家治理现代化要求舆情治理的现代化”。^[9]舆情治理关乎国家安全,舆情治理现代化是推进国家安全体系和能力现代化的重要内容,也是深入推进国家治理体系和治理能力现代化的题中应有之义。另外,在数字化、融媒体、后真相叠加交织的时代背景下,舆情发生了一些新变化。具体来讲,伴随互联网、大数据、云计算、人工智能等新一代信息科技的革新发展,舆情呈现出以下特征:经济社会加快数字化转型,舆情形态及其互动日益数据化;传统媒体与新兴媒体的融合发展,扩大舆情传播范围,进一步提高舆情传播力;基于后真相的语境,舆情的感情倾向性特征愈加明显;等等。为了适应新时代发展要求,立足当代舆情的新变化,针对舆情的新情况新问题进行多角度、系统性的科学化治理,建立健全舆情治理体系,

全面提升舆情治理能力水平,舆情治理现代化成为必然选择。

二、新时代舆情治理现代化的主要难点

近年来,我国发展进入新时代,社会舆情向上向好发展的态势依然是主旋律。但随着未来的不确定性日益凸显,尤其是全媒体时代“大舆论场”的形成,将会带来更为复杂和更难预判的舆情形势,舆情治理现代化面临诸多现实困境,存在一些主要难点,以致舆情治理效果不佳。

(一) 舆情治理定位尚不够准确明晰

清晰的定位是成事之基。处于大变革的新时代,尤其是信息技术的迅猛发展,舆情逐渐发挥着越来越大的影响力,渗透到了社会的方方面面,舆情治理现代化的迫切性和重要性更加凸显。对政府来说,舆情治理不仅是应对突发事件和重大危机的手段,更是维护社会稳定和提升政府公信力的重要工作,是促进社会发展和文明进步的重要途径。舆情考验着政府治理能力,能否实现舆情治理现代化,是检验政府治理水平的重要标准。然而,在一些情况下,部分人士对舆情治理缺乏准确认知,舆情治理现代化仍未获得较高的战略定位。一方面,一些地方政府对舆情治理的重视程度存在不足,视舆情为一种无关痛痒的杂音噪声,或视为媒体关注度的问题,导致舆情治理没有得到应有的关注和实施。另一方面,由于当代舆情的新变化新形势加剧舆情治理的复杂性,一些地方政府担心舆情治理可能引起更多的衍生问题,甚至会对政治稳定造成不利影响,对舆情治理不够主动。因此,尽管舆情治理在部分地方政府工作中受到一定程度的重视并走向实践,但整体看来,其仍未被纳入主动战略规划的视域,没能在较高的战略站位上得到足够重视和自觉实施。由于部分政府对待舆情的战略性和全局性有所欠缺,导致舆情治理陷入被动应对,舆情治理效果不尽如人意。

(二) 舆情治理理念贯彻不够有力有效

治理理念引领治理实践。治理实践成效好

不好,关键在于贯彻治理理念不到位。善治,意味着治理主体由政府单一角度向社会多元角度转变,在政府的领导下,发挥社会的合力,实现多元主体共同治理。在舆情治理领域,其治理主体主要包括政府、媒体以及公众个人等各有关方面。首先,政府是舆情治理的领导者。在媒介高度融合的全媒体语境中,各种价值观念竞相追逐、频繁交锋,政府话语如果呈现相对“弱化”的状态,就会导致舆论引导力度不够,使主流意识形态的话语权受到冲击。其次,作为舆情治理的主导者,媒体要自觉服从党和政府的领导,服务于社会发展大局。然而,在面临突发性舆情等特殊舆情时,对上负责的应急机制可能会使得媒体丧失一定的主动性和灵活性,从而错过最佳的治理时机,增加相应的舆情应对成本。最后,公众是舆情治理的又一重要主体。伴随新兴自媒体的兴起,公众越来越多地参与到公共事务中表达自身的观点和态度。信息碎片化是当今全媒体时代的显著特征。对信息的分辨和处理能力,一直是公众媒介素养的重要组成部分。由于信息认知欠缺,部分缺乏理性思辨精神的公众对虚假信息危害性评估不足,主观色彩相对浓厚,容易发表“情绪性言论”,甚至盲目起哄和跟风,造成舆情失序与混乱。新时代舆情治理框架应当是一个基于善治理念的涉及多元主体协调互动的生态系统。现阶段,各个治理主体之间缺乏整体配合,横向或纵向联系互动不足,彼此的沟通与合作也不够紧密,长期衔接不够畅通,时常各行其是,难以真正形成治理合力,难以满足当今舆情治理现代化的需要。

(三) 舆情治理工具智能化程度有待提升

作为时代的标志之一,智能科技的兴起是新时代变革的重要驱动力量。大数据、人工智能等先进科技,把舆情的一切形态数据化,颠覆过往关于舆情的传统认知,使得舆情及其治理都呈现出一系列新变化,为舆情治理现代化带来机遇与挑战。通过对海量信息的处理与重构,实现全过程的舆情动态监测,智能科技为舆情治理提供了

全新的信息工具、资源与范式,更能激发舆情治理的创新创造活力。现阶段,大数据、人工智能等是新型科技,仍处于开发过程中,尚未完全成熟,同时因其自身的局限性,在舆情治理工作中的实际应用程度还较低。例如,大数据技术可方便舆情信息的搜集和整合,但不同部门的数据库、应用软件的数据不能互通互联、共享共用,数据之间缺乏交流、出现脱节,存在数据壁垒,形成信息孤岛,造成舆情信息的缺失、重复等问题。另外,大数据技术还对舆情数据的质量提出了更高的要求。利用爬虫技术、分词技术、聚合技术等大数据技术采集到的舆情数据普遍存在着海量、冗余、杂乱、无效的信息,需要经过人工分辨和筛选才能运用。低质量的数据将极大地降低数据的有效性,直接影响舆情信息分析结果,严重困扰着舆情治理现代化。再有,大数据、人工智能等智能科技的实践应用,融合了计算机网络、数据挖掘计算、智能控制、社会科学等多学科知识,而目前从事舆情治理工作的人员以人文社科类专业为主,对于大数据、人工智能等专业知识比较欠缺,技术水平不足,实践操作能力较弱,未能熟练运用智能科技开展高效的舆情治理,远远不能适应新时代背景下舆情治理现代化的要求。

(四) 舆情治理体系亟待规范构建

舆情治理体系是新时代舆情治理现代化的重要子系统。舆情治理体系建设是健全舆情治理制度架构的题中应有之义,也是推进舆情治理能力现代化的重要前提。构建规范的舆情治理体系,促进舆情治理流程再造和模式优化,才能提高现实的舆情治理能力,加快推进舆情治理现代化。当前,舆情治理体系存在着一些供给不足和发展短板,主要表现在以下三个方面。首先,在人员组织方面,一些地方政府对舆情不够重视,未建立舆情工作专门领导小组,或由部分兼职人员组成临时性团队勉强进行突发舆情的应急治理,缺乏常态化、专业化的舆情治理人员队伍,高素质复合型人才更是严重缺失。其次,在机制管理方面,不少地方政府忽略实时舆情监测

报告,未制定权威、统一的舆情研判标准和预警等级,未形成有效的舆情协调联动机制和风险评估机制,未确立一套成熟的系统性舆情管理行为准则。最后,在法律法规方面,网络舆情是在全媒体时代下最主要的舆情形式。现阶段,我国在网络立法方面的法律法规仍处于初级阶段,虽然对舆情治理有一定的涉及,但规定得过于笼统模糊,关于舆情治理方面的相关立法和规范没有全面而明确的界定,存在大量的空白或漏洞,专门的舆情治理法严重缺位,现实的执行依据不足,无法满足当代舆情治理现代化的需求。

(五) 舆情治理方式有待完善

有关研究发现,在爆发的4小时之内,如果舆情得不到有效控制和引导,就难以对舆情达成有效的应对。^[10]时移世易,在这个瞬息万变的新时代,随着网络科技的高速发展,万物皆媒,全民皆记者,无形之中对于舆情应对的时效提出了更高要求,舆情治理的“第一时间”也会越来越短。然而,现有的舆情治理方式相对甚至严重滞后,时常捉襟见肘,落后于舆情事件的发展演变,不能适应当今的舆情生态新形势。一方面,有些决策管理者患有“舆情恐惧”,抱有逃避舆情、盲目控评的“鸵鸟”心态,面对突发舆情事件,往往行动迟缓、不知从何应对,对于负面舆情信息采取“能拖就拖”“久拖不决”或“一刀切”的“封、堵、删”等原始野蛮、简单粗暴的方式,错过舆情治理的最佳时机,反而滋生大量谣言,甚至诱发次生舆情。另一方面,一些政府部门不了解全媒体时代舆情的发展趋势和传播特点,舆情工作缺乏经验或流于形式,整体舆情治理精准度不高,仍处于低效的状态。例如:监测机构形同虚设,在舆情监测方面反应迟钝,无法及时捕捉敏感信息;热点舆情研判能力不足,负面舆情预警水平较低,难以真正把握舆情的发展脉动、潜在的风险引爆点以及舆情的趋势走向;选择性回应公众关切,仅仅就细枝末节或无关紧要的问题作出回应,忽略舆情背后公众所反映的真实目的和现实诉求;舆情反馈评估环节缺失,后续治理存在“烂

尾”现象,容易引发负面联想,损害相关部门和单位的权威形象和整体公信力。

三、新时代舆情治理现代化的实施路径

立足新时代,需要更为科学有效、更为成熟稳定的舆情治理现代化。在全媒体的背景下,探寻舆情治理现代化的范式是必须回答的重要时代课题。针对以上现实难点,新时代舆情治理现代化可以从以下五个方面展开具体探讨。

(一)明确战略定位,增强舆情治理前瞻性

习近平总书记强调,要“善于从战略上看问题、想问题”,^[11]“以科学的战略预见未来、引领未来”。^[12]要更加自觉地加强舆情治理的辩证思考,明确舆情治理的战略定位,统筹推进舆情治理战略布局,切实增强舆情治理的前瞻性,打好防范舆情风险的“主动仗”。一方面,要践行以人民为中心的发展思想,切实关注民情、尊重民意、致力民生。舆情日益成为当今民意表达的重要方式,关注舆情有助于了解民情民意,解决群众关切。同时,互联网的深度嵌入促使网络成为舆情的重要集聚地和扩散地,当前网络乱象不断,舆情挑战频发,亟须加强舆情治理。必须全面认识舆情的二重性,树立正确的舆情观念,准确把握好“尊重民意”和“舆情治理”的辩证关系,科学认知舆情治理,在“尊重民意”与“舆情治理”之间保持张力,并随时代的发展而适时适度调整,才能真正在舆情治理中顺应民心民意、补齐民生短板,维护社会和谐稳定及良好执政形象。另一方面,作为国家治理在新时代意识形态领域的一种延伸,舆情治理是国家治理现代化的重要方面。必须深刻把握舆情治理的重要意义和价值,以高度的战略自觉把舆情治理纳入国家治理现代化的整体视野中,将舆情治理作为国家治理、地方治理和基层治理等工作的重要内在组成部分来明晰其战略定位。将舆情治理作为治国理政的重要而又特殊的工作领域来加以谋划,从国家层面强化顶层设计、出台专项指导意见,在国家治理现代化体系中明确其地位职责并作

出相关战略部署,以更宽广的战略视野、更长远的战略眼光提升其战略高度,强化其战略自主,在掌握战略主动中实现舆情前瞻性治理,不断推进舆情治理现代化,奋力开创舆情治理新格局。

(二)凝聚主体合力,保障善治引领舆情治理

能动性是主体实践活动的本质特性,指活动主体在实践过程中积极主动地认识和改造客体的表现。主体,可以是个人主体、集体主体或社会主体。毛泽东说过,“一切根据和符合于客观事实的思想是正确的思想,一切根据于正确思想的做或行动是正确的行动。我们必须发扬这样的思想和行动,必须发扬这种自觉的能动性。”^[13]可以看出,毛泽东是从思想和行动两个层面对人的自觉能动性(即主体能动性)加以阐释,主体能动性包含着认识(思想)的能动性和实践(行动)的能动性。新时代舆情治理现代化,需要三大治理主体积极作为,充分发挥自身的能动性,不断激活自身的力量,打好舆情治理主体在思想理念和能力素养方面的基础。其一,关于思想理念,树立现代善治理念,最关键的是要始终坚持中国共产党的领导,坚持马克思主义不动摇,全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 马克思主义新闻观,以人民为中心,牢牢掌握正确的舆论导向,增强“一体化”意识、“一盘棋”思维,提升舆情治理主体的精神境界,着眼国家大局统筹谋划舆情工作,形成推动舆情治理现代化的动力。其二,关于能力素养,多元主体参与是现代善治的应有之义,必须提升主体参与舆情治理的能力,充分发挥各自的比较优势和功能,凝聚舆情治理更强大的合力。一是政府要把占领新兴媒体舆论阵地作为重中之重,善于利用新媒体平台在网络互动中积极传播社会主义核心价值观,旗帜鲜明地回击抹黑主流意识形态的异质话语,打好舆情引导的“主动仗”,增强主流意识形态话语的影响力。二是坚持党性原则,强化媒体深度融合发展,加强媒体与政府相关部门的连通对接,打破行政壁垒,抓好融媒体中心建设,促进媒体公共服务信息化功能与智慧政务

的融合,加速舆情信息共享,增强沟通力、动员力,提高治理协同水平,让舆情治理跑出“加速度”。三是应培育公众的主人翁意识,加强对他们的思想政治教育和媒介素养教育,完善其自身知识储备,增强其对复杂媒介信息的批判意识,发展其独立的思考能力与理性的自我认知,同时强化公众责任意识和道德意识,让他们自觉遵守媒介伦理,有序参与媒介互动,积极实现自我教育、自我引导,使得舆情治理事半功倍。

(三)强化科技创新,赋能舆情治理智能化

要加强科技创新,解放生产力,提升执行力,充分利用科技赋能舆情治理,让舆情治理插上智慧的翅膀,最终实现舆情治理现代化。“核心技术受制于人是我们最大的隐患”,^[14]唯有练就属于自己的过硬技术,才能摆脱“卡脖子”危机。在当今数字化转型的大背景下,必须优化科研资源配置,集中优势研发力量,持续加快时代前沿技术和关键核心技术攻关,包括移动互联网、大数据、云计算、物联网、人工智能、区块链技术等新一代信息科技,重点攻克数据的挖掘和收集、数据的分析和处理、数据的存储和管理等技术难题,牢牢掌握核心技术自主权,打破西方科技霸权。另外,加快推进科技成果的转化与应用,为舆情治理提供有力支撑。例如,运用语义分析、词云图谱、虚拟仿真等大数据技术建立一站式数字化舆情治理平台,以舆情为中心,涵盖舆情收集监测、研判预警、应对处置和反馈评估等多个环节,创建舆情基础数据库,加强舆情数据资源整合,促进各个治理主体信息互联互通、共存共享,破除数据壁垒、信息孤岛,大大提高各级部门舆情信息搜集效率。同时,发挥人工智能高效、智能的特点,编制智能信息收集和智能算法应答程序,开发智能舆情分析系统,通过关键、敏感词汇的设置,在众多海量复杂的数据信息中自动过滤掉重复、无效数据,及时筛选出相关、有效数据,以获取高质量的信息,并对其进行系统的归纳分析,准确识别舆情的热点、风险点,极大地提升舆情分析处理能力。作为时代发展趋势,以智

能科技助力舆情治理,是一个涉及多学科技术交叉融合的复杂工程。应紧紧抓住网络化、数字化、智能化深入发展的契机,大力发展交叉学科,加速智能科技与舆情治理的深度融合,不断提高舆情治理智能化水平,推进“科技的智能”与“人的智能”有机结合,社会舆情必将在实现现代化治理的路上行稳致远。

(四)加强制度建设,构建现代舆情治理规范体系

制度是基础,是开展工作、解决问题的依据。习近平总书记曾经指出:“不管建立和完善什么制度,都要本着于法周延、于事简便的原则”。^[15]于法周延,要求逻辑上周密自治;于事简便,要求实践上简便易用。这些原则体现了逻辑与实践的统一,为建立健全制度确立了新的规矩。要以党章为根本遵循,健全以制度为基础的舆情治理规范体系,做好当代舆情治理的建章立制工作,才能充分发挥制度优势,提升治理效能,奋力推进舆情治理现代化建设。首先,关于人员组织,建立健全舆情治理组织体系,需建设舆情治理中心,坚持党管宣传,成立由党委政府负责人领导并参加,同时由媒体宣传工作者、学生意见领袖等联合组成的指挥小组(或委员会),培养具备高度理想信念、掌握大数据和人工智能技术以及熟悉舆论宣传业务的复合型人才,组建常态化、专业化的舆情治理队伍,配备专用的办公场所和硬件设施,明确具体的议事规则和决策程序,保证舆情治理工作的团结统一与行动一致。其次,关于机制管理,把握舆情治理全过程,建立健全舆情治理长效机制,具体包括舆情收集监测机制、舆情研判预警机制、舆情应对处置机制以及舆情反馈评估机制,尽快统一舆情的研判标准和预警等级,依据不同主体制定不同的舆情管理行为准则,增强针对性、指导性和可操作性,强化各个主体、环节的系统衔接、运转协调,确保舆情治理工作的具体推进。最后,关于法律法规,建立健全舆情治理法律体系,根据时代发展的新背景、新形势,针对舆情治理面临的新情况、新问

题,补充修订关于信息保护和技术规制的法律法规,完善现有的互联网、意识形态领域舆情治理法律法规,为当前舆情治理提供重要遵循。同时,在参考借鉴国外相关立法的基础上,研究制定舆情治理专门法,从立法、执法、司法等方面全面细化舆情治理的原则、内容、程序、法律责任、负责部门等规则规范,尽快弥补相关立法的空白和漏洞,还要加强行业自我监管,配套出台舆情相关行业自律规范,努力形成系统完备、运行顺畅的舆情治理制度规范体系,为舆情治理现代化事业稳步发展提供坚强保障。

(五)优化方式、提高能力,推动舆情治理科学化高效化

舆情在根本上属于社会主义意识形态的范畴,舆情治理工作,作为建设具有强大凝聚力引领力的社会主义意识形态战略任务的重要组成部分,也是党中央宣传思想战线的一项战略性工作。应当持续改进舆情治理方式,努力提高舆情治理能力,增强舆情治理的科学性和高效性,切实助推舆情治理现代化。一方面,我国正处于社会转型期,各方矛盾凸显,负面舆情的出现不可避免。树立正确的舆情观,理性看待并主动应对舆情,掌握舆情主导权,是面对舆情积极的思维方式,也是当今时代的必然选择。同时,对比过往一味封堵等传统舆情治理方式,新时代舆情治理应当更加强调“以人为本,正面引导和疏导化解”,^[16]也就是坚持以人民为中心,采取以疏导为主的科学方式,着力于加强多渠道、全方位的舆论引导和情绪疏导,基于人文关怀,以诚恳善意疏导负面情绪,帮助公众理顺情绪、排疑解惑。另一方面,能力提高的途径是学习实践。在深刻认识全媒体时代舆情发展趋势和传播特点的基础上,学习领会马克思主义新闻观,政府和媒体应加强彼此合作,将宏观指导与微观训练、应急处突与日常管理有机结合,组织开展专项模拟舆情治理实践全程演练,通过结合当今热点、难点问题设置相关议题议程,并对舆情进行全面监测与综合研判,准确把握公众潜藏的真实诉求,坚

持时度效原则,实施相应的舆情处置,“讲究舆论斗争的策略和艺术”,^[17]第一时间公开透明地发布权威信息来满足公众的知情权需求,以人性化、接地气的话语表达和正面发声来争取公道人心,增强舆情治理效能。同时,还应重视后续的舆情反馈评估环节,全面复盘舆情处置全程,梳理总结处置效果,积累舆情治理的丰富经验,提高舆情治理“实战”能力,使得舆情治理更科学更高效,不断推动舆情治理现代化,切实维护党和政府的整体公信力和权威形象。

注释:

[1]李培林等:《社会蓝皮书:2023年中国社会形势分析与预测》,北京:社会科学文献出版社,2022年,第316-331页。

[2]《中共中央关于加强党的执政能力建设的决定》,北京:人民出版社,2004年,第26页。

[3]刘毅:《网络舆情研究概论》,天津:天津人民出版社,2007年,第51-52页。

[4][5]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》,北京:人民出版社,2022年,第52-53-54页。

[6][7][8]中共中央党史和文献研究院编:《习近平关于统筹推进疫情防控和经济社会发展重要论述选编》,北京:中央文献出版社,2020年,第44、58、162页。

[9]唐远清、吴雷:《舆情治理:制度逻辑与行动策略》,《学术界》2021年第1期。

[10]胡忠均:《全媒体生态视域下的舆情治理探微》,《传媒》2022年第14期。

[11]《习近平著作选读》第二卷,北京:人民出版社,2023年,第585页。

[12]中共中央宣传部:《习近平新时代中国特色社会主义思想学习纲要(2023年版)》,北京:学习出版社、人民出版社,2023年,第302页。

[13]《毛泽东选集》第二卷,北京:人民出版社,1991年,第477页。

[14]中共中央党史和文献研究院编:《习近平关于网络强国论述摘编》,北京:中央文献出版社,2021年,第114页。

[15]《习近平谈治国理政》第一卷,北京:外文出版社,2018年,第379页。

[16]葛元涛、曲光华:《全媒体时代网络舆情引导与治理研究》,《新闻爱好者》2022年第8期。

[17]《习近平谈治国理政》第四卷,北京:外文出版社,2022年,第318页。

〔责任编辑:刘毅〕