

自媒体时代政府网络舆情治理问题及优化路径

荀明俐 白映雪

东北石油大学人文科学学院, 黑龙江 大庆 163000

[摘要] 随着互联网的发展和自媒体平台普及, 政府在进行网络舆情治理中除了要面对传统媒体更主要的是要面对自媒体。政府作为社会治理的核心主体, 必须时刻关注突发事件和热点问题在网络空间中的舆情聚集状况, 积极主动地对网络公民参与、网络舆情进行必要的干预及疏导, 只有真正找到适合我国实际的网络监管道路, 才能真正保障民众对政府监督权的实现, 才能真正获得民众的支持, 增强政府公信力, 进而提高国家核心竞争力。

[关键词] 网络舆情; 政府治理; 公民参与

DOI: 10.33142/mem.v1i3.2549

中图分类号: D262.6

文献标识码: A

Governance Problems and Optimization Path of Government Network Public Opinion in Self-media Era

XUN Mingli, BAI Yingxue

Humanities and Sciences School of Northeast Petroleum University, Daqing, Heilongjiang, 163000, China

Abstract: With the development of the internet and the popularity of we media platform, the government should not only face the traditional media, but also face the we media. As the core subject of social governance, the government must always pay attention to the public opinion gathering situation of emergencies and hot issues in cyberspace and actively intervene and dredge the network citizen participation and network public opinion. Only by finding a network supervision road suitable for Chinese actual situation can we truly guarantee the realization of the people's right of supervision over the government and truly obtain the people public support, enhance the credibility of the government and then improve the core competitiveness of the country.

Keywords: network public opinion; government governance; citizen participation

引言

当前, 网络已经成为人们获取信息和交流观点的重要平台, 随之, 网络舆情演化成为一种新的民意空间与社会力量。在缺乏网络道德约束、社会法律规制的环境下, 网络舆情容易出现情绪化、复杂化和放大化的问题, 这给我国社会治理带来了不小挑战。党的十九大报告明确强调, 要“加强和创新社会治理”, 提高“国家治理体系和治理能力现代化水平”。在此背景下, 如何完善网络舆情的治理, 成为新时代强化网络治理能力的重大课题。

1 自媒体时代网络舆情的形成及其特点

1.1 网络舆情的起源

从对网络舆情所下的定义来看, 网络舆情出现的根本原因并不是由于网络媒体的传播, 而是源于由媒体传播的事件上, 如若没有出现引发大众关注的事件、没有引起广泛讨论的话题, 就没有所谓的意志、意愿、情绪以及态度的表达。而网络媒体的传播只是一种使“舆情”发酵的媒介, 促使了网络舆情的形成。因此网络舆情起源于引发大多数公民讨论的突发事件或是热点话题。如地震、海啸、泥石流等自然灾害问题或矿难、医疗事故等社会公共问题等, 对此类事件的起因、经过、结果的各个阶段所发表的具有一定主观意向的看法和观点, 并且借助网络空间, 在各大网络平台引起大量的反响和共鸣。

1.2 网络舆情的形成过程

在自媒体平台快速壮大飞速发展的背景下, 网络舆情的形成是由突发公共事件、热点话题所引起的大众关注为机缘, 其中与大多数社会公民的根本利益、受损程度相关性较小的“茶余饭后”式的八卦讯息虽然会有网友跟风起哄发表言论, 但尚不能引起共识, 不会导致大规模的网络舆情的爆发。但是与此相反的与公众的切身利益密切相关的突发事件、社会问题就会使得广大网民形成一致的态度和情绪, 继而就会产生相关的意见倾向。这些倾向通过网络的传播会在各大自媒体平台, 如微博、微信等引发大量网友的关注和讨论。这是较为常见的网路舆情的形成模式, 没有明显的预兆, 常见于自然灾害、社会公共问题等事件中。

1.3 自媒体时代网络舆情特点

一是网络舆情传播途径增多，受众面积增大。传统媒体时代，由于受众较少政府对网络舆情的治理难度不大。但在2009年8月微博平台正式开通，并于2011年达到巅峰状态后，直到现在微博依旧在网络舆情传播方面发挥着重要作用，是近年来较为典型的自媒体传播平台。与此同时，2011年腾讯推出“微信”，其一开始的功能与“QQ”相似，都是用于人际交往的聊天工具。但随着用户的增多，“微信”又推出了公众号功能，引发了大量机构和个人入驻，其影响力也不可小觑。此外由于自媒体平台的大幅增多，其受众也不断增加。这便加大了政府网络舆情治理的难度，对政府网络舆情治理提出了新的挑战。

二是“舆论倒逼”现象发生频繁。“舆论倒逼”是一个刚兴起不久的新概念，它是指在民众中形成了与政府、官方媒体、企业等所预料和希望形成的舆论所不相同，甚至完全相反的舆论。而这些舆论反过来迫使政府、官方媒体、企业等对其中涉及民众利益和底线的问题做出回应，并做出与大众期盼相符的处理措施。“舆论倒逼”现象的频繁发生于与自媒体的快速发展息息相关，当然也在一定程度上代表了民意民情。所谓“舆论倒逼”的实质就是舆论的监督作用，它离不开自媒体发展大生态，并呈现由网络传播的特性衍生出的新特点。

三是突发事件、热点问题传播速度加快。因为突发事件与公众的切身利益密切相关，且有毫无预兆的特性，因此这类事件自带网络传播“热点”，一旦发生便会引起广泛关注。而当地政府作为公众利益的维护者，必须马上做出应对措施，尽可能的减少突发事件带来的消极影响，规避引发网络舆情危机的风险。如果突发事件发生，政府反映滞后，使一些不了解事情真相的网络媒体先行发声，导致谣言传播开来，政府的权威和公信力将大打折扣，这对政府的执政能力是一个考验。

2 自媒体时代政府网络舆情治理存在的问题及原因分析

2.1 政府网络舆情治理观念有待转变

随着时代的发展、科技的进步，信息的传播已慢慢开始摆脱传统媒体的传播方式，自媒体传播已然渗透入人们的生活。近几年来短视频与网络音频爆炸式增长更是网络传播平台的重大变化，多个部门和主流媒体驻扎在短视频平台上，使短视频在政务宣传、宣传引导、社会服务和社会治理中的作用不断加强。从舆论传播的角度来看，由于短视频发布门槛较低，适合当前网民的移动、碎片化、快节奏的阅读模式。加上短视频比文字、图片更具“真实感”，因此易增强网民信任感与参与感、推动舆情快速发酵及广泛传播。

然而依旧有些地方不重视自身业务能力与时俱进，积极主动接触新事物利用网络平台意识依然淡薄，浅显的使用网络的情况较多，没有深层次的接触网络的利与弊。不重视处理事务方式方法和观念的更新，在引导和处置网络舆情时，错误地认为网络媒体像传统媒体一样完全可利用权威掌控，“搞定了网信办就搞定了互联网”，幻想通过封堵、删帖等传统手段应对互联网。不重视与新兴的媒体平台打交道，或者“敬而远之”。不重视工作保障，一方面惧怕网络舆情的发酵，视其如“洪水猛兽”一般，另一方面在人力、物力、财力和机构设置等方面舍不得投入。这便使有的地方政府建立健全网络舆情应对长效机制的积极性不高，从而导致网络舆情危机爆发的可能性大大提高。

2.2 网络舆情管理机制不完善

目前看来，全国各政府部门对于网络舆情的管理以及网络宣传等方面工作是非常重视的，政府的相关部门也在机构设置以及人员配备方面做出了相应措施，在应对网络中的突发事件上也有了一定的效果。然而从上述的山东寿光洪灾事件来看，由于当地政府及相关部门没有做好网络舆情及时预警、发现并解决的准备，原本可以通过积极应对的方式来减轻事件的影响力，当地政府却选择隐瞒实情、消极回应民众诉求，忽视了自媒体传播的重要性在网络舆情的预测和处理上存在不少问题。一是监测不到位。当地政府没能检测到可以引起网络舆情危机的因素，任由其肆意发展，形成了负面舆情。特别是此类突发事件，如果不能及时发表有力的官方回应必然会引发流言四起进而演变成网络舆情危机。二是应对措施失当。突发事件发生后，地方政府不能正面客观事实，企图遮掩瞒报，反而引发了网民讨论热潮，影响了政府的形象。

2.3 网络舆情管理的法律法规不完善

当前，我国互联网法律法规体系建设与发达国家相比较为落后、内容也不健全，公众舆论的压力，导致政府部门在事件处理过程中缺乏法律保障和规范^[1]。由于网络地理情感的特殊传播规律，要想有效地控制网络舆论，就必须从源头抓起，建立强有力的责任追究制度，对政府的网络公共管理产生严重的负面影响、损害政府形象的行为追究法律的责任。但目前我国没有单独根据网络舆情管理来制定的相关法律法规，仅有于2002年11月15日开始执行的《互联网管理条例》，该条例在网络舆情管理方面还存在很大的真空区，已不能适应越来越复杂多变的网络环境。因此，要避免出现法律真空，当务之急就必须为依法管理网络舆情提供强有力的法律支撑。

3 自媒体时代下政府网络舆情治理的优化路径

3.1 完善网络舆情管理机制

要建立网络舆情管理机制首先要制定多个应急预案,确保打好提前量,不至于在突发事件发生后措手不及。政府干预的时效性越差,网络舆情热度越高,有关部门应该积极引导和监督公众参与社会治理,以适应公众不断提升的政治及网络素养^[2]。建立应急预案有利于防患于未然,在事件发生后可以按照预案的大方向并结合实际情况及时处理,减少谣言和误传的出现。其次要和媒体做好沟通,在每家媒体报道之前把握当前的舆论走向,将重点、重点工作信息及公布,解答民众关心的问题,不做无谓的争辩制造人为热点。再次,应对网络舆情危机要建立对不实言论的处理机制,正面回应和疏导。对于一些没有事实依据的猜想和恶意中伤的批评应该及时解释,对于情节严重的应采取法律手段,坚决维护政府权威。最后要对整个舆情做好风险评估,建立相应的等级机制,以便启动与之等级相对应的反应机制。及时有效的舆情引导是疏导社会情绪、维护政府公信力的必要措施。

3.2 充分发挥主流网络媒体的作用

我国现阶段拥有的主流媒体大多都是党政机关的新闻编辑、思想宣传机构,在大众中具有比较权威的地位。但是目前来看,这种权威并没有延续到网络中来,这些媒体所管辖的舆论范围只存在于政府网站、党报党刊等核心网站。因此地方政府应该大力扶持本地具有大流量数据的主流核心网站,发挥它们的影响力和吸引力,让他们成为被政府引导的引导舆论走向的权威网站^[3]。各大网络媒体应该肩负起自己的责任,不能为博眼球吸引流量就发布虚假信息和对政府进行毫无事实依据的批判,做好信息发布的把关人,营造良好的、积极向上的网络环境。应坚持正确的舆论走向,用正确的声音消除社会上的各种误解和反动不良的影响。

3.3 提高公职人员应对网络舆情能力

面对日益复杂的网络环境,政府如今不仅应该具备应对舆论压力的承受能力,更重要的是应该提升现阶段应对网络舆情的水平。学者荀明俐、徐晔等指出“信息化时代不仅仅是互联网技术发展的结果,更是伴随着市场经济的发展和现代社会结构的变化而形成的,社会利益主体呈现出多元化的特征,利益主体的多元化催生了诉求的多样性。再加上当前自媒体的超速发展使得‘人人都是麦克风’‘呼百应’的环境成为常态,对人力资源管理形成了巨大的压力”^[4]。政务透明、信息及时公开等不应该成为一个地方政府人人夸赞的优点,而是应该成为一个政府所具备的常态。在网络舆情治理方面,可以通过专门的培训,提高公职人员与媒体特别是新媒体打交道的能力,提高应对网络舆情危机的敏锐度,确保政府机关在应对舆情中的绝对话语权。当然,同时政府也应该接受网络监督,在民众的批评和建议中不断改进自身问题,真正把人民大众的利益放在首位。树立正确的网络舆情观念对政府建设来说也是极其重要的,有些地方政府还没有意识到新媒体时代的到来,网络上的舆论成为他们的处理事务的盲区,这就需要地方政府及时接受新鲜事物,应对新事物带来的挑战。

3.4 完善网络舆情治理的相关法律法规

与世界发达国家相比,我国目前的网络舆情治理工作较为落后,并没有将网络舆情纳入法律管理体系之中,这也是目前我国法律体系上的一块空白。就现阶段而言,最重要的就是加快立法,使造谣生事的人知晓互联网并非法外之地,在网络中发表不实言论也是有行为成本的。首先要结合现阶段涉及互联网的法律法规制定一套统一的互联网基本法,保留原有法律中至今依旧适用的,淘汰不适用的。其次要对未涉及的领域加以补充完善法律的全面性。最后在法律执行方面要明确责任追究认定,要惩治滥用互联网发布虚假信息的欺诈行为及侵害他人权益的信息侵权行为,合理确定网络媒体的责任,在合理可行的范围内,要求网络媒体承担一定的监督义务。

结语

总之,在自媒体背景下,政府针对网络舆情的治理不是一挥而就的,民众获取舆情信息途径越来越多,政府对舆情治理的难度也愈加提高。在治理的思维上,要从骨子里转变。在信息公开上,一定要注重透明。在舆情的监测上,要增加投入,完善各方面监管措施^[5]。舆情消退后的问责也不能敷衍了事,只有真正把症结所在揪出来,才能使问题不再发生。当然,以上所有措施的实现都是以法律建设为基础的,有了强大的法律后盾才能使措施行之有理,行之有效。

[参考文献]

- [1]尹俊.政府治理现代化视角下社会网络舆情应对的策略研究[J].中共银川市委党校学报,2017,19(01):76-80.
- [2]王睿,景抗震等.突发公共卫生事件网络舆情治理探讨[J].江苏卫生事业管理,2020,31(7):945-948.
- [3]刘玉霞.试论构建网络舆情引导新环境[J].中国市场,2012(05):110-112.
- [4]荀明俐,徐晔.责任视域下人力资源管理理论与实践[M].西安:西安交通大学出版社,2020.
- [5]朱娜.新媒体时代下政府网络舆情管理问题探讨[J].现代商贸工业,2020(19):134-135.

作者简介:荀明俐(1979-),女,大庆市人,汉族,东北石油大学人文学院教授,研究方向为政府责任及社会治理。白映雪(1997.06-),女,沈阳市人,蒙古族,东北石油大学研究生。