

我国政府网络舆情治理问题探析

李 超

(贵州医科大学, 贵阳 550025)

摘要:通过分析网络的快速发展带来的层出不穷的新问题,得出政府对网络舆情的治理存在的不足,主要表现在监测、预警机制手段落后;缺乏研判标准体系;应对引导机制不健全及法律制度不健全四个方面。提出解决路径:构建有力的监测预警机制;健全网络舆情的分析研判机制;完善舆情治理处置机制;完善舆情治理法律制度体系。

关键词:政府网络舆情;舆情治理;舆情引导

中图分类号:D630;G206

文献标志码:A

文章编号:1008-6021(2019)04-0006-05

近年来,随着网络的兴起,网络舆情事件频繁发生,不同利益人群通过网络表达利益诉求,给社会带来了巨大影响。当前,我国正处于深化改革发展的攻坚阶段,一些较突出的社会问题往往与社会群体的利益关联。网络作为一种新媒体更具自由性、互动性,网络个人的言论互动自由,往往与社会较突出的热点问题关联,形成各种不同的情绪意见、舆论甚至伴随谣言,且具有快捷、迅速地社会传播和社会引导作用。同时,信息化社会也要求权威信息的主导地位,因此,网络管理成为政府治理的工作内容之一。党的十八大以来,习近平总书记先后提出“要把网上舆论工作作为宣传思想工作的重中之重来抓”“要深入开展网上舆论斗争”“要尽快掌握这个舆论战场上的主动权”“要为广大网民营造一个风清气正的网络空间”等重要论述,作出了“互联网已经成为舆论斗争的主战场”这一重要判断。党的十八届三中全会的报告中更是明确提出:“加大依法管理网络力度,加快完善互联网管理领导体制,确保国家网络和信息安全”“健全网络突发事件处置机制,形成正面引导和依法管理相结合的网络舆论工作格局”^[1]。可见,提升政府的网络舆情治理能力显得尤为必要和迫切,是党和政府面临的重大现实课题。

一、政府网络舆情治理的内涵及意义

(一)政府网络舆情治理内涵

当今,社会互联网作为一种新兴媒体被人们广泛应用,逐渐成为人们表达利益诉求、反映社会舆情的重要载体。对于网络舆情的定义,刘毅提出:“网络舆情就是通过互联网表达和传播的各种不同情绪、态度和意见交错的总和。”^[2]周如俊则认为:“网络舆情是公众在互联网上表达的对某一焦点事件带有倾向性的意见或者言论。”^[3]综合上述观点,笔者认为网络舆情是社会舆情的一种,它是舆情在网络空间内的特殊表达,是公众借助互联网为载体和传播渠道,借以对社会空间范围内对社会的发展、态势及自身利益相关问题产生的情绪、倾向性态度和持有的观点总和。具有即时互动性、自由性和多元性、隐匿性和非理性、个体化和群体极化性的特点。而政府网络舆情治理,指的是政府的相关职能部门运用一定的方法和手段对网络空间公众表达的情绪、倾向性态度和持有的观点的干预、引导和管理的过程。

(二)政府网络舆情治理的重要意义

相对于舆论引导而言,网络是一把双刃剑,网络舆情的特点决定了网络舆情可能反作用于政府治理,影响社会的稳定,正确的网络舆情治理可以发挥网络舆情的积极作用,有利于提高政府现代化治理能力,促进社会稳定,反之错误的网络舆情会破坏政府形

收稿日期:2019-05-18

作者简介:李 超(1990—),女,内蒙古通辽人,讲师,硕士。研究方向:马克思主义中国化。

象,甚至传播谣言,危害社会稳定。因此政府网络舆情的有效治理具有重要的意义。

政府对网络舆情正确有效治理:一方面,汇集民意,提高政府的治理能力,促进社会稳定和谐发展。网络的飞速发展伴随着大量网民的出现。网民是网络舆情的直接制造者,其通过网络表达利益诉求,传递社会信息,将生活中的问题及时反映。随着网民政治参与热情的提高,越来越多的网民开始在网上给政府提意见,发表自己的观点建议。政府通过网络倾听人民的意见,集合人民的智慧,有利于促进政府决策的制定和执行。政府借助互联网等接受广大网民的监督。网民监督政府工作的执行,监督政府工作人员的言行,及时揭露政府工作人员的腐败和不正之风,有利于抑制腐败现象,促进反腐倡廉建设,有利于政府及时发现和化解社会矛盾,创新社会管理,提高政府的治理能力,建设服务型政府,促进社会的和谐发展。

另一方面,规范网民的言论行为,营造健康的网络舆论环境,有利于社会和谐稳定。由于网络舆情具有开放性、自由性和隐匿性等特点,来自不同文化和背景的网络主体可以用虚拟的网名在网络上畅所欲言,自由地发表自己的想法,不免会遭到部分具有盲目性和恶意的网民的利用,如通过互联网诽谤他人,夸大自己的不满,甚至传播虚假消息、不良信息,用以实现自己的不正当利益,使得网络得不到健康的发展,严重扰乱民心,歪曲政府的形象,甚至危害社会的稳定。

此外,网络舆情治理有利于控制突发事情的恶性传播和失实舆论的社会影响。由于网络舆情的即时便捷性的特点,网络传播没有时间和空间的限制,一个突发的事件可以立即在网上传播,通过转载、共享等方式将信息迅速扩散,网民可以公开对网络舆情发表看法,当大量的信息和态度相互交织碰撞,若不加以正确引导,可能导致偏离事实真相,破坏社会秩序。因此,政府必须及时规范互联网的秩序,对网络舆情进行有效治理,消除互联网上的具有恶意破坏性的杂音,清除网络污染,对网络舆情正确引导,化解舆情危机,营造健康的网络舆论环境,充分实现网络舆情政府的权威主导地位^[4]。

二、我国政府网络舆情治理存在的问题

近年来,随着网络舆情所引起的热点事件社会关

注度逐渐增加,各级党政机关对网络舆论日益重视。从政府网络舆情治理的现状来看,政府在对网络舆情应对和治理方面实施了新的方法,进行了新的尝试,获得了一定的成效。政府通过网络舆情了解和汇集民意,作为决策制定的参考;在网上与网民互动沟通,将互联网作为了解民情,社会监督的重要渠道。提出了适应网络舆情发展的治理理念,推出了网络问政、开通政务微博,创新社会治理;政府信息及时公开,给予群众平等的政治参与权利,充分保障网民对政府政策制定执行的知情权、表达权和监督权。不断改进治理工作,与时俱进,设立网络发言人制度,对群众关切的问题及时回应,切实维护人民群众的合法权益,树立了政府的正面形象。增设网络举报的渠道,公民有权对政府工作进行监督举报,使腐败问题得到查处。完善维护互联网环境的制度建设,给网络舆情的正确发展提供了制度保障。完善网络舆情治理体系,成立舆情治理领导小组,直接管理网络舆情工作,正确处理应对网络舆情问题,引导舆论的正确方向。虽然这些措施都有效地促进了网络环境的健康有序发展,维护了社会稳定,但政府对网络舆情领域的治理还尚属探索阶段,存在着明显的不足。

(一)监测、预警机制手段落后

目前舆情监控主要通过搜索引擎,WEB信息采集等技术收集信息,但是网络舆情信息的收集却还存在着监测时效性的问题,往往具有延时性,往往是在网络舆情事件爆发后才收到舆情信息。而当前网民数量庞大,网络舆情的互动性、开放性、即时性和匿名性等特点也决定了网络舆情监测的复杂性,传统的人工监测手段落后,已无法满足对繁多的、快速传播的信息的全面监测,所以必须要提高网络舆情的监测技术,加强网络舆情智能化信息分析技术的应用。没有及时的监测到网络舆情信息,就无法对舆情信息进行迅速反应,不能及时的建立网络舆情预警方案来规避风险。而且我国目前缺乏针对不同类网络舆情提出的普遍科学的预警方案,预警方案存在着单一性和可操作性,缺乏必要的演练,这样就难免在遇到不同类网络舆情的实践操作中遇到猝不及防的问题,影响网络舆情的及时正确处理。

(二)缺乏研判标准体系

由于网络是近些年逐步发展壮大的,网络舆情也是随着网络的逐步发展产生的,并且近几年才突出显

示巨大的影响力。目前,网络舆情的治理还处在探索阶段,专业的网络舆情研判专家队伍匮乏,虽然也有些学者对网络舆情信息的收集、分析、预警方案进行研究,但却没有进一步阐述依据的标准,没有规范的分析指标作为依据。在系统应用上,多数舆情监测的软件厂商仅仅只是给出最终的分析结果,没有具体的参数说明,信息分析的指标模糊不清。在实践上,缺乏网络舆情研判的理论标准,影响了舆情规律的分析。此外,由于网络舆情的开放性、自由性、群体极化性等特点,聚集在某一网络领域的网络群体的思想和情绪会朝同一方向发展,群体讨论更具有极端冒险性或保守性,背离主导思想并在数量上压倒少数专家等群体,使得专家等强势群体在网上成为弱势群体,缺乏舆论领袖,导致了网络舆情研判队伍质量下降,研判理论标准匮乏。

(三)应对引导机制不健全

虽然政府已经认识到网络舆情的重要性,也对网络舆情的治理积极应对,但是面对突发网络舆情和舆情危机时,表现出明显的乏力。由于网络舆情的即时性,突发事件随着舆情浪潮迅速爆发,但是当前政府缺乏处理突发网络舆情和危机应对的常设机构,组成临时网络舆情事件处理小组的各个职能部门不能在紧急状态下实现高效的沟通协调,不能及时形成合力统筹资源,影响治理的实效。当网络舆情事件爆发后,政府除了对网络舆情处理能力匮乏外,还存在认识的偏差,表现在对网络舆情应对迟缓,否认躲避,不能及时公布权威信息。一些人自认为为了维护社会稳定,只是发布部分信息,为尽量控制事态的扩大,甚至隐瞒真相,尤其是涉及部分政府权力部门的工作人员自身的负面新闻,往往很敏感,即使媒体发布了报道,引起社会关注,有的工作人员还一味躲避否认,在公众强烈要求事实真相的时候,不能给公众权威的说法。殊不知当今信息技术飞速发展的时代,网络使人们的沟通零距离,一旦事实真相大白,反而会有损政府的形象和公信力,而且部分网民利用政府工作人员的回避隐瞒态度,在真相大白之前传播虚假信息,使人们听信谣言,造成严重后果。此外,政府治理网络舆情事件中缺乏合理引导机制,政府发言人制度存在空缺。政府新闻发言人在网络舆情治理中扮演者重要角色,高素质的发言人可以及时阐释政府观点,明确态度,有效地对网民进行正确引导,消除网民疑虑

和困惑。但是目前,我国缺乏职业化的新闻发言人,而且未建立完善法律明确规定的政府发言人制度,不能发挥在网络舆情引导中的重要作用。

(四)法律制度不健全

我国始终将政府治理能力现代化的行为纳入法制轨道,但由于网络舆情在中国是发展迅速的新兴事物,所以目前我国还缺乏针对网络舆情治理和执行的法律法规,一旦发生网络舆情事件,缺少权威的具体治理的标准和依据。譬如,互联网是具有开放性隐匿性的虚拟空间,不法分子在不同地域利用网络的特点进行犯罪,甚至跨地区、跨国犯罪行为也多种多样,可是却没有对网上犯罪行为惩处标准的法律法规;还有网络舆情的自由性特点,没有专门的对网站内容审查的法律法规,网民可以不负责任随意在网上畅所欲言,收听观看健康网站内容,给社会带来极坏的影响。

三、完善政府网络舆情治理的对策

(一)构建有力的网络舆情监测预警机制

网络舆情监测预警机制的建立可以预先发现网络舆情,正确把握舆情走向,提出解决方案,为积极应对网络舆情的爆发做好准备。网络舆情的监测和预警机制顺利进行,前提是必须保障网络舆情监测的物质基础,政府应加大对资金、人力和技术的投入,对于监测舆情的各个环节和舆情方案制定给予合理的物质分配,对于网络舆情的监管,建立监管部门,培养专业舆情监测和预警的优秀人才,对于可预见的突发舆情事件,设立专项资金,不断开发网络舆情监测的新技术,便于网络舆情信息的收集和处理。网络舆情监测和预警方案的具体实施,首先应该通过技术手段收集舆情信息,关注网络舆情产生的介质,如论坛、贴吧、微博等,及时发现网络舆情的迹象,运用现代化技术软件对日常性和连续性的网络舆情进行搜索跟踪,时刻捕捉网络空间的热门话题,建立舆情信息库。其次,对收集的信息进行筛选归类,提出预警方案,建立完整的网络舆情联动应急机制,对于不同的日常网络舆情和突发网络舆情制定方案,采取针对措施,提出详尽的处置方法,确保一旦网络舆情爆发能迅速找到解决的方法,将损失和危害降到最低。

(二)健全网络舆情的分析研判机制

只有不断提高网络舆情的分析研判能力,健全网络舆情的分析研判机制,才能正确把握网络舆情形

势,为政府舆情治理提供智力支持与决策依据。对网络舆情的分析研判主要集中在辨别网络舆情信息的真假,分析网络舆情的苗头和倾向,对舆情信息整理归类。首先,在人员配备上,必须具有专业分析研判舆情的队伍,这支队伍要具备高度的政治敏感度,熟悉网络操作,能时刻保持清醒冷静的头脑。其次,要对分析研判的工作流程有明确的规定。对于日常的网络舆情,研判负责人应该通过研判技术和舆情发展规律,科学分析,得出研判结果。对于存在舆情风险可能导致舆情危机的信息,应迅速组织精英队伍,成立网络舆情专门小组,召开网络舆情分析大会,对收集到的舆情资料展开分析讨论,根据网络舆情公众关注的系数、发展的形势、危害的程度进行筛选归类,集体研究得出研判报告,为顺利解决网络舆情危机做好准备^[4]。第三,完善网络舆情研判的标准体系,目前还没有对网络舆情信息分析的具体标准,影响了研判工作的顺利进行,所以需要建立舆情的评估指标体系,明确舆情的扩大范围指数、演化周期指数、危害指数等。此外,网络舆情分析研判是一项非常重要也是非常困难的工作,涉及多方面领域的知识,需要政府多个工作部门、网络媒体和社会各界人士协同作战,相互沟通,多管齐下,才能顺利取得研判工作的成功。

(三)完善舆情治理处置机制

政府处置网络舆情是否得当,直接关系到人民的切身利益,影响政府形象和社会稳定。对于如何正确应对网络舆情问题意义重大。

第一,应提高对网络舆情的认识,树立正确的危机意识。政府是舆情应对的执行者,发挥着主体作用,应充分认识到网络时代公民权益意识和参与意识日益增强,这对政府提出了更加严格的要求。首先,要充分认识到网络舆情的重要性,危机出现的可能性,当网络舆情危机出现时,逃避和否认不但不能解决问题,还可能加剧社会矛盾,只有顺应民意才能及时化解危机;其次,要提高政府工作人员的政治素养、道德素养、能力素养,本着全心全意为人民服务的宗旨与网民真诚的沟通交流,解决网民关心的问题。舆情工作人员要有辨别信息和良好的表达能力,能运用网络语言化解网民疑虑,平抚不安情绪。

第二,应转变处置方式,快速反应。面对网络舆情的发生,必须转变传统的处置方式,修正传统处置的两个缺点:一是报喜不报忧,隐瞒事实真相。结果

引起网民的不信任,一旦真相公开,导致政府公信力下降。二是关键时刻躲避、失声。当网络舆情爆发,公众迫切需要权威部门的答复,了解真相,这时相关部门如果躲避失声就会造成网民猜测和怀疑,导致虚假信息出现,影响社会稳定。所以政府必须直面网络舆情,通过研判队伍迅速了解事实真相,明确态度和立场,积极回应,及时在网上发布权威信息,公布真相,消除不利的因素,推动舆情向着正确积极的方向发展。建立科学化的回应流程,面对突发紧急舆情事件,紧急部署,明确主体,将责任落实到各个职能部门和个人,答疑解惑,保障公民的知情权和参与权,对公民的情绪给予安抚,并积极建立与媒体的沟通合作,寻求政府、媒体、公众诉求的最佳平衡点。

第三,建立有效的引导机制。维护和谐健康的网络舆情空间,必须以正面的舆论强势引导舆情,政府一方面要培养“意见领袖”,集结网络人才资源,吸纳包括党政机关、专家学者、社会各界权威人士等。因为他们在网络信息传递交互中有强大的影响力,发挥着引导舆论方向的巨大力量,所以由意见领袖对舆情进行引导,更容易被网民接受。另一方面,完善政府发言人制度,培养专业的新闻发言人队伍,新闻发言人向社会发布权威的政务信息,对网络舆情问题进行专业回答,对于记者的提问,巧妙应对,有效把握信息披露的“度”,维护政府形象。此外,还要积极与媒体合作沟通,扩大正面舆论的影响。

(四)完善舆情治理法律制度体系

我们国家是一个法治国家,对于网络舆情的治理,同样需要有法律作为依据。我国为加强网络信息管理,规范网络秩序出台过一系列法律法规,维护了健康和谐的网络环境,但是,我国针对网络治理出台的法律依然落后于网络空间的发展,新问题层出不穷,迫切需要不断完善互联网法律制度体系。完善法律制度体系,应该从三个方面进行:首先是建立公共法律法规,用以维持正常秩序,规范网络权限,如制定各部门规章、制定监管制度和研判制度等。其次是制定网民的权利义务、网络行为规范,依法保护网民的知情权、参与权等各项权利,同时网民对自己的行为要承担法律责任,言论自由也要在法律范围内进行,有遵守法律维护网络空间环境的义务。最后,制定网络使用的法律法规。现在越来越多的人利用网络从事买卖交易、沟通交流、网络教学等活动,应针对这部

分人群制定法律法规,防止网络犯罪,维护网络安全,保证互联网健康发展^[5]。

加强对网络舆情的治理,是实现社会稳定的必然要求,政府作为舆情治理的主体,要正确对待网络舆

情,促进和利用舆情的正面影响,消除舆情的负面危害,加强舆情治理机制创新和制度保障建设,不断开创网络空间建设新局面,进一步实现和谐的网络环境。

参考文献:

- [1] 中共中央. 中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定[N]. 人民日报, 2013-11-13(1).
- [2] 刘毅. 网络舆情研究概论[M]. 天津:天津人民出版社, 2007:51-53.
- [3] 周日俊, 王天琪. 网络舆情:现代思想政治教育的新领域[J]. 思想理论教育, 2005(11):12.
- [4] 张鑫. 政府公共危机沟通与网络舆情治理研究[D]. 苏州:苏州大学, 2013:22.
- [5] 邓越. 网络舆情危机预警的法律问题研究[D]. 沈阳:辽宁大学, 2018:23.

Analysis on Chinese Government Network Public Opinion Governance

LI Chao

(Guizhou Medical University, Guiyang 550025, China)

Abstract: By analyzing the emerging problems brought about by the rapid development of the network, the government's lack of governance of the network public opinion is obtained. It is mainly manifested in the backwardness of the monitoring and early warning mechanism, the lack of a standard system for research and judgment, the inadequate implementation of the guiding mechanism and the imperfect legal system. The paper proposes solutions as follows: to construct a powerful monitoring and early warning mechanism; to improve the analysis and judgment mechanism of network public opinion; to improve the public opinion governance mechanism; and to improve the legal system of public opinion governance.

Keywords: government network public opinion; public opinion governance; public opinion guidance

[责任编辑 李潜生]