

地方网络舆情导控存在的问题、原因及对策研究

任小玲

重庆市彭水自治县网络安全和信息化中心重庆, 重庆 409699

摘要:从“两微一端”到短视频,信息传播方式剧变,互联网成为政民互动的主平台,网络舆情突发、隐匿等特征增加了地方政府治理难度。因此,研究网络舆情导控,对加强政府主导地位、提升舆情治理能力具有现实意义。本研究以地方政府网络舆情导控为视角,发现我国地方政府在应对网络舆情治理工作中存在回应不及时、回应不透明、意见领袖的舆论引导作用和舆情导控综合治理成效不佳等问题。究其原因主要有以下四点:地方政府的网络舆情导控意识不到位、舆情治理队伍建设不足、舆情导控技术手段落后、舆情治理机制不健全。在此基础上,提出强化教育培训以提升舆情管控思想认识、强化队伍建设以提升舆情应对专业水平、升级治理技术以提高舆情应对效能、健全管控机制以提高舆情治理成效四点对策,期望对增强地方政府网络舆情应对能力有所裨益。

关键词:地方政府;网络舆情导控;舆情治理机制

DOI: 10.64649/yh.shfzykcx.issn3078-8994.202604006

0 引言

网络强国战略深入实施,互联网技术高速发展,网络成为信息传播与观点交汇的重要平台,在监督政府、维护公平、推动进步等方面发挥积极作用。但日益复杂的网络生态使网络舆情呈现发酵时间长、危害大、隐匿性与突发性等特点,给基层治理带来严峻挑战。在网络强国战略背景下,开展地方网络舆情导控研究,对推动治理体系和治理能力现代化意义重大。主要有以下三个方面:

一是网络强国战略对网络舆情导控提出新要求,该战略聚焦网络安全、信息化及网络空间国际竞争力,要求地方政府提升监测、分析、引导和管控能力。二是网络舆情导控对网络强国战略实施至关重要,它有助于维护社会和谐稳定,及时掌握舆情可化解矛盾,防止社会恐慌;有助于推动社会进步,舆情能为政府决策提供参考,引导舆情可塑造传播社会价值观;有助于提升国家形象,在国际舞台展示积极形象与治理成果,增强国际影响力。三是网络舆情事件频发对导控提出更大挑战。信息传播速度与范围扩大,舆情形成演变复杂难测,要求导控人员具备跨学科专业能力,以应对涉及多领域的复杂情况;舆情传播快速多元,要求地方政府迅速掌握动态、判断走向并有效引导控制,第一时间反应处置,避免风险。此外,地方政府导控力度和效度欠缺会损害党和政府形象,如反应不及时或方式简单粗暴,信息公开不足等,都可能引发公众质疑,激化社会矛盾。

1 地方网络舆情导控过程中存在的问题

随着互联网应用的不断发展,地方政府对网络舆情的重要性认识也不断提升,但由于主客观条件的限制,地方政府在网络舆情的导控方面仍存在一定问题。比如舆情回应不及时、不透明,舆情导控综合治理成效差。

1.1 网络舆情回应不及时

当出现公共事件时,地方政府要把握回应的黄金时期,第一时间通过网络媒体向社会发布权威的信息公告,避免不良谣言的传播,把控舆情走向,稳定民心。^[1]然而,在现实情况中,部分地方政府部门缺乏敏锐度和快速反应能力,无法对事件作出及时的回应和处理,错过舆论引导的黄金期,导致舆情积聚爆发。除此之外,部分政府部门对舆论的引导还是被动的引导,^[2]往往使舆情导控效果差强人意。

1.2 网络舆情回应不透明

当敏感性事件发生时,一些政府部门对自媒体时代的特点认识不到位,低估了网络时代的传播力,存在侥幸心理,认为敏感性事件可以通过选择性报道或不报道等方式进行控制。^[3]比如,在公共危机事件发生时,官方网站信息更新不全面,部分地方政府回应时避重就轻,语言晦涩难懂。现实已经证明,自媒体时代,采取选择性报道模糊或者掩盖事实的方式,是行不通的。这种选择性发布往往会破坏和肢解公共事件的完整脉络,不但不能达到舆论治理的效果,反而可能会造成网络舆论的“反转”。^[4]

1.3 意见领袖的舆论引导作用不佳

在网络舆情管控过程中,意见领袖能够引

导社会公众的意见,把控舆论风向标,甚至决定舆情最终走向。然而,在现实情况中,许多地方政府缺乏对正能量网络意见领袖的认知和理解、缺乏对正能量网络意见领袖的培育规划和资金支持,这可能导致培育工作缺乏系统性和连贯性,导致培育工作的困难和效果不佳。

1.4 网络舆情导控综合治理成效不佳

在基层网络舆情管理工作中,由于不同部门存在职责重叠和交叉,协作困难成为了现实问题,在一定程度上削弱了舆情管理的有效性。舆情工作人员通常需要应对七八个部门的要求,导致重复劳动的情况时有发生,“各自为政”“政出多门”的情况时有发生,其管理效果往往大打折扣。同时,应对突发舆情事件,缺乏一致的处理标准和流程,时常导致各部门独立行动,责任边界不明,难以共同行动,舆情管控整体效果不佳。

2 地方网络舆情导控存在问题的原因分析

综合上述问题分析发现,地方网络舆情导控存在问题的原因在于,网络舆情导控意识不到位、舆情管控队伍建设不足、舆情导控技术手段落后、舆情治理机制不健全。

2.1 舆情导控意识不到位

根据“生命周期理论”,网络舆情演变分萌芽、形成、爆发、消退期,每个阶段特点不同,这就要求政府部门在处置网络舆情时,根据不同的周期特点做出不同的应急反应。但部分地方政府对主动治理网络舆情认识不足、研究不深。如萌芽期,许多领导干部受传统媒体思维影响,视网络舆情为噪音,未及时阻断传播;形成期,认为舆情皆负面,重信源管控,不敢公开回应,错失扼杀良机;爆发期,重信息管控,指望舆情部门解决所有问题,未疏堵结合、多跨协同,致舆情扩散。

2.2 舆情治理队伍建设不足

网络舆情变幻莫测,常伴敏感信息与热点事件,其导控需扎实的专业能力,如对舆情敏感、分析准确、应变及时等。但实际工作中,舆情导控队伍常面临专业素养不足、应对乏力、缺系统培训学习机制等问题。在应对突发舆情时,工作人员难及时准确分析趋势、发布有效信息,致使信息滞后不准确,加剧舆情扩散。此外,虽然地方政府在“网络强国”战略的大背景下,网信人员配优配强,但是人员数量配备依旧较少,导致专职网信力量仍显不足,在面临突发性重大舆情事件时,舆情应对陷入力量不足的窘境。^[5]

2.3 舆情导控技术手段落后

通过对网络信息的及时监测,把控网络舆

情走向引导公民精神建设,借用网络监督促进政府决策的科学化,形成全方位的网络舆情管理,有助于保证我国网络空间的安全及国家利益。^[6]然而,许多基层政府在网络舆情监测技术应用方面较为落后,更多的局限于依靠人工监测为主,无法通过计算机技术对舆情数据进行智能采集、智能分析研判,缺乏对事物间的联系全面深入剖析,这就导致了信息传递滞后、危机反应迟钝,在舆情导控中常常处于被动地位。

2.4 舆情治理机制不健全

地方政府存在网络舆情回应不及时、信息公开不透明、网络舆情治理效果不佳的根源在于部分地方政府的网络舆情治理机制不健全。例如,在公共危机爆发前,缺乏预警机制,无法对相关风险做到防患于未然。在危机爆发后,缺乏回应机制,不能充分发挥各级媒体的作用,回应社会关切、有效控制风险。此外,由于协同治理机制不健全,各政府部门间在网络舆情治理中出现沟通不畅、推诿塞责现象,无法形成舆情应对合力,导致次生危机蔓延。

3 加强地方网络舆情导控的对策建议

立足于问题及原因这两大关键要素,本部分将从提升舆情管控思想认识、强化舆情管控队伍建设、升级舆情管控技术设备、完善舆情管控机制建设四个方面入手,提出地方网络舆情导控的对策建议,尽最大可能减少舆情的发生,将危机消弭于线下。

3.1 强化教育培训,提高舆情导控思想认识

在全国网络安全和信息化工作会议上,深刻阐明了“各级领导干部特别是高级干部要主动适应信息化要求、强化互联网思维”的要求,凸显了领导干部善于运用互联网对于治国理政的重要意义。因此,要结合党史学习教育活动,加强对互联网传播规律、网络舆情治理经验等方面的学习,提升党员干部的舆情素养,提高网络舆情把控能力。同时,各级领导干部要将网络舆情危机管控视为维护党的形象和声誉、推动社会发展的重要任务,通过将网络舆情危机应对工作纳入党员干部的考核评价标准,以此倒逼各级管理干部的舆情管控意识提升。

3.2 强化队伍建设,提高舆情导控专业能力

专门的舆情管理人才能够提高政府的舆情管理水平和能力、能够帮助政府更好地理解公众对政策的反应和反馈,制定更加符合公众需求和期望的政策,并有效防范和化解群体事件和舆情风险。^[7]因此,一是要通过多种渠道及时补充专业队伍,持续优化配套设施,在薪资待遇、职业规划、岗位晋升等方面制定合理制度,让高素质人才愿意进入、愿意留在舆

情管理队伍。二是要对在岗在职的网络舆情工作人员,定期开展理论和实操培训,并将舆情素养纳入舆情治理绩效考核过程中,全方位提升舆情工作人员的综合素质。三是要建立网络舆情导控“智库”,整合新媒体从业人员及“网络名人”(在现实社会中拥有一定影响力,在网络朋友圈具有一定公信力),搭建起官方和社会各界沟通的桥梁。通过以上举措,不断充实网络舆情队伍力量,提高舆情治理的科学性。

3.3 升级治理技术,提高舆情导控效能

随着互联网技术的发展和舆情环境的变化,全球舆论场更加复杂多变,舆情管控部门需要不断革新技术,实现监测手段的不断创新,提高数据的准确度,从而不断提高辅助决策的水平,降低预测与实际结果的偏差。^[8]因此,一是要通过购买公共服务或技术外包的形式,建立网络舆情管理系统,对热点事件进行实时监测和有效预测,引导舆论发展方向,及时采取措施控制舆情。二是要加强与大数据运营商的深度合作,重点了解社会关切、舆论情绪变化,通过精准分析、实时监测获得更准确的舆情分析报告和趋势预测,为制定科学治理策略提供重要依据。

3.4 健全治理机制,提高舆情导控成效

政府信息的公开透明、舆情预警的精准及时、治理力量的协同高效是成功管控舆情的重要因素。因此,一要健全舆情回应机制,紧盯网络舆情实际工作进展,同步谋划信息发布和宣传引导,确保信息透明、切合实际、线条完整。^[9]在信息发布过程中要坚持实事求是的原则,以免给公众对信息报道的真实性带来猜疑空间。二要健全舆情预警监测机制,通过网络舆情预警监测系统,对网络舆情数据进行全方位收集,形成舆情热度趋势图,进而推演网络舆情危机

概率。三要健全舆情导控协同治理机制,政府、自媒体平台与网民三者之间应加强信息沟通与主体自觉形成网络舆情导控的有效协同,不同主体间应明确工作机制,强化信息沟通,确保工作的有序开展,减少负面舆情事件产生概率。

4 结语

从党长期执政和国家发展战略全局出发,以高度的历史自觉和强烈的忧患意识,我们党深刻指出了互联网对于治国理政的重大意义,郑重强调“过不了互联网这一关就过不了长期执政这一关”,要求必须“使互联网这个最大变量变成事业发展的最大增量”。而在新媒体背景下,网络舆情的舆情主体覆盖面广、交互性强,舆情内容发散多元、质量参差不齐,舆情影响范围广、演化趋势复杂。因此,提升地方政府的网络舆情应对能力既有助于规范舆论社会环境,也有助于推动互联网空间向上向善发展。

本研究基于网络强国战略与网络舆情导控的概念,运用相关理论进行综合论述,分析归纳出地方舆情导控存在的问题,具体表现为:舆情回应不及时、舆情回应不透明、忽视意见领袖的舆论引导作用以及舆情导控综合治理成效不佳。分析原因后从提升舆情导控思想认识、强化舆情导控队伍建设、升级舆情导控技术条件以及健全舆情导控相关机制四个方面,提出了提高地方政府舆情综合治理能力的对策建议。

现阶段,尽管网络舆情呈现复杂多变的特点,地方政府应对网络舆情的能力也有待提高。但我们终将相信,随着科技的不断进步、法规的不断完善、网民素质的不断提高、网络环境的不断优化,我国网络治理将会越来越高效,地方政府的网络综合治理能力也会快速提高。

参考文献:

- [1] 逢润鹏. 自媒体时代地方政府网络舆情管理对策研究 [D]. 贵州大学, 2017.45-46
- [2] 姜胜洪. 网络舆情热点的形成与发展、现状及舆论引导 [J]. 理论月刊, 2008(04): 34 - 36
- [3] 申爱君. 从“舆情管控”到“网民整合”: 网络舆情治理的范式转变与演变逻辑 [J]. 情报探索, 2020(07): 21-26.
- [4] 张兆曙. 网络舆论的“反转”何以可能: 基于发生结构的视角 [J]. 学海, 2018(04):150 - 157.
- [5] 张杰. 地方政府网络舆情应对能力探析—以长三角地区J市为例 [J]. 哈尔滨市委党校学报, 2023, (04): 48-52.
- [6] 曾润喜. 网络舆情管控工作机制研究 [J]. 图书情报工作, 2009 (18): 79-82.
- [7] 宋瑶. 四川省C市政府网络舆情的治理研究 [D]. 电子科技大学, 2020, 61-62.
- [8] 许峰. 以大数据思维创新网络舆情管理 [J]. 人民论坛, 2018 (27): 40-41.
- [9] 孙欣. 网络舆情事件的政府应对研究 [D]. 山东大学, 2022, 58-59.

作者简介:任小玲(1995.04—),女,苗族,重庆彭水人,助理工程师,硕士研究生,研究方向:网络生态治理。