

地方政府应对网络舆情的对策研究

□ 王 珩

【摘 要】本文在阐述网络舆情的涵义及地方政府应对网络舆情意义的基础上,提出了地方政府应对网络舆情的具体对策,主要是提高政府官员的素养,完善法律法制规定,健全网络舆情的监测和预警机制,加强多方面的合作。

【关键词】地方政府;网络舆情;对策

互联网在我国飞速发展的良好态势,充分说明互联网已成为人们生活中不可或缺的一部分,是人们获取信息、交流和沟通的重要平台。人们坐在家里可以在第一时间搜索到全球各地海量的信息和资讯,通过论坛、微博和贴吧等形式表达自己的观点,与他人进行互动。于是,基于网络这个平台一种新的舆论形式便应运而生——网络舆情。

一、关于网络舆情

天津社会科学院舆情研究所王来华在国内最早对舆情进行了系统性的定义,其研究认为“舆情是指在一定的社会空间内,围绕中介性社会事项的发生、发展和变化,作为主体的民众对作为客体的国家管理者产生和持有的社会政治态度。”刘毅在此基础上扩充了舆情所指指向的主体和客体,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。”综上所述,舆情是较多群众对社会中的各种现象、问题所表达的态度、意见和情绪等的总和。

如何正确认识和把握舆情是一个十分复杂的问题,除了需要了解舆情的一般含义及要素以外,还必须明确网络舆情的特性。由于网络以先进的科学技术为基础,具备独特的传播特征,因此使得网络舆情也呈现出由此衍生的一些近

似特性。

第一是即时性、广泛性和大容量性。毋庸置疑,网络的最大特点就是传播速度快,覆盖范围广,包含信息量大。传统媒体受制于版面、表现形式和节目时间的限制,而受众利用网络这个平台则可以在最短的时间内发表个人意见,人与人之间交流不受地域上的限制,可以浏览到各种立场和角度的发言,接触到各种情绪和情感倾向。

第二是互动性和多元性。正如尼葛洛庞帝所说:“在网络上,每个人都可以是一个没有执照的电视台。”利用网络这个平台,人们不分性别、年龄、民族和学历等任何因素,只要掌握基本的上网技能,具备上网设施就可以在网络上发表意见,与他人进行互动,进而形成网络舆情。网络具备文字、图像、声音和视频这些丰富的表现形式,搜索到不受版面与时间限制的关于文化、艺术、政治、军事和经济等各方面的信息与观点。

第三是非理性和潜在的巨大影响力。由于网络是一个虚拟平台,线下使用者具备一定的隐匿性,因此有人在网上发言时就以为具备绝对的“安全性”,不受道德规范制约的随意发表言论。更有人或是被一些虚假信息所迷惑,断章取义、不经思考的盲目跟风,或是发泄不满和怨气,这些都使得网络舆情在一定程度上具备非理性。如果零星、分散的舆情合成一个整体,则会具

备非常大的影响力,而负面网络舆情则具有极大的危险性和不可控性。

二、地方政府应对网络舆情的意义
人们将网络当成发表心声、参与舆论、监督政府的工具,使得网络舆情具备了相当大的影响力。面对网络舆情,地方政府应该对其给予足够重视,因为它已经成为影响国家、社会稳定与发展的重要因素之一。

(一) 维护社会稳定

我国经历了改革开放,现在社会正处于转型期,有很多新事物、新现象和新问题出现。正面的网络舆情有利于社会的发展,而负面的网络舆情则容易在社会中引起群体事件,给社会的安定与发展带来威胁。2010年2月20日,网络上的一条地震谣言令山西太原、晋中、长治、晋城、吕梁、阳泉六地几十个县市数百万群众走上街头“躲避地震”,导致山西地震局官网一度瘫痪。21日上午,山西省地震局发出公告辟谣,经省公安机关查明造谣者共5人。

现在我国政府在大力建设和谐社会,而网络在构建和谐社会的道路上日益发挥着举足轻重的作用。任何一件事经过网络的传播与放大,都有可能引起人们的关注与讨论。因此,地方政府应时时关注网络舆情,正确地加以引导和控制,这对于维护社会稳定,推动社会发展具有重要意义。

(二) 改善政府形象

以往由于一些地方政府对于一些初

见端倪的负面网络舆情睁一只眼闭一只眼,没有及时科学地处理,最后造成比较严重的后果,给政府形象造成一定影响。2009年2月12日,24岁男青年李乔明在云南省晋宁县看守所内离奇死亡,公安机关在没有经过深入的调查取证的情况下向社会公布李乔明的死是因为在看守所中与狱友玩“躲猫猫”时,不慎头部受伤,抢救无效后身亡。在网络上众多网友均表示难以置信,经过网友们的热议,此事持续发酵,最终在社会上引起轩然大波。云南省委宣传部迅速采取措施组织调查委员会对事件真相进行调查,并公开面向全社会邀请网友和群众参与调查。

最终查清事件原委,给了公众一个满意的交代。云南省委在此事上对网络舆情给予了足够的重视和尊重,才最终使得“躲猫猫”事件得以圆满解决,否则必将使政府形象和社会公信力极大受损。若是政府主动出击,应对网络舆情,其效果必将事半功倍。

(三) 完善民主政治

以往群众表达心声的途径有人大代表和信访等途径,然而这些方法毕竟存在一定的局限性,不可能一个不落地照顾到所有人。近年来我国大力推进社会转型和政治改革,网络这个高科技手段为我们完善民主政治、表达民意提供了一个很好的工具。现在有一些政府部门开通了官方微博,建立官方网站,公开政务信息,与网友进行互动。这样可以及时了解到社情民意,使每一个人都可以真正做到当家做主。

像近些年来频现的暴力拆迁事件,大多在网络上引起网民关注,最终引起上级领导部门高度重视,这些促使了国务院法制办连同住房和城乡建设部制定了《国有土地上房屋征收与补偿条例》,取代了《城市房屋拆迁管理条例》,并于2011年1月21日施行。

三、地方政府应对网络舆情的对策
科学应对网络舆情,有助于稳定社会、树立政府良好形象。反之则易引发群体事件,降低政府公信力。因此,政府必须重视网络舆情,面对网络舆情中所反映出的各种问题采取行之有效的具体策略加以应对,只有这样才能让网络最大限度地发挥其正面功效。

(一) 提高政府官员素质

政府官员作为应对网络舆情的主体,其自身素质的高低对处理网络舆情有着不可小觑的影响。因此在机构设置和人员安排上应该对此予以重视,提高政府官员与媒体打交道的能力,增强政府官员对网络舆情的敏感性。当网络舆情出现并转化为现实力量时,要正确对其进行引导,积极主动地表明态度和立场,并及时采取适当措施进行处理。

(二) 完善法律法规制度

在传播手段如此丰富发达的当今社会,单纯地靠“拖”、“堵”、“删”,不但不能解决问题,反而会激化矛盾,让事件升级。尊重民众的知情权,让网络这个平台成为完善民主政治的工具是最为合适和理智的决定。因此要进行详细的立法,只有这样才能保证网络信息的常态化。

首先是针对网民而言。由于互联网平台的准入门槛低,信息发布者具有一定的隐蔽性,因此导致一些信息未加证实便发布在网络上。还有一些人利用网络发泄不满,或是被不实信息利用和煽动。当这些情绪一旦积累到一定程度且政府部门长时间不采取应对措施的话,就极有可能引发社会混乱,造成群体事件。

其次,除了对散播谣言的人进行惩罚外,对于政府的处理不力和媒体的道德缺失亦要追究责任。一些地方政府从自身利益和名誉出发,面对灾情时,瞒报谎报,无视公众情感。如2009年5月的杭州飙车案,交警在仅仅调查了一天的情况下就下结论说肇事者当时的车速为每小时70公里左右,一时间“70码”成了红极一时的网络流行语,在强大的网络舆论压力下,最终使得杭州市公安局公开道歉。

(三) 健全预警和应对机制

危机管理依赖于信息交换能力和危机管理者依据收集的信息制定有效行动方针的能力。地方政府应该针对可能出现的各种网络舆情及其演变做好准备,制定出健全的预警和应对机制,指导人们按照科学的流程来应对随时可能出现的网络舆情。

因为网络具备虚拟性,在网络上人们易受各种情绪的影响,发表不客观言论,极易误导大众,产生不良的后果。

所以首先应该建立专门的机构和网站对网络舆情进行实时监控和内容分析,及时准确地了解网络舆情的动态和走向。培养“意见领袖”、打造网络“社论”,发挥正面舆论的“导向”作用,让理性的声音占据主流的位置。力求正面引导网络舆论,将负面的网络舆情在萌芽时期便解决处理,避免引起大范围爆发。其次,当网络舆情变强变大且明显具有破坏力时,政府部门应该掌握主动权,及时站出来回应和处理,为群众解疑释惑,平复网民情绪,减轻负面影响。例如建立网络新闻发言人制度和召开新闻发布会等。要与群众及时互动,发布政府信息,消除网友质疑。

当然,科学应对体系的建成还需要充足的技术和物质作为保障。人民网在2008年正式组建了人民网络舆情监测室,不定期发布地方应对网络舆情能力的排行榜,具有重要意义和作用。

(四) 加强政府与各方面的交流与合作

在全球化这个大背景下,政府部门首先要开展广泛的合作,实现信息共享。一来可以学习和交流有益经验,二来可以形成合力应对来自各方面的网络舆情。

其次正确处理政府与媒体的关系。有的地方政府在面对不利于自己的信息时,会采取过滤信息、控制媒体的行为,这样往往会使问题雪上加霜。因此地方政府在应对网络舆情时,一定要本着真实、公正的原则,从公众利益出发,发挥出积极的作用。

最后是正确认识政府与民众的关系。古人云:知屋漏者在宇下,知政失者在草野。网络这个平台正为这些“草野”的生长提供了广袤的沃土,政府应对网络舆情归根结底还是要重视政务公开和信息透明,这也是我国大力推进政治改革,完善民意表达方式的要求。

▲ 本文系辽宁省社科联2013年度辽宁经济社会发展立项课题(项目编号:2013LSLKTW-14)研究成果

参考文献

- 罗伯特·希斯.危机管理[M].中信出版社.2004:99
闫丽萍,梁坤,石翠仙,尚毓娟.试论新媒体环境下地方
政府舆情处置[J].中国报业.2012(6)

(作者王珩:鞍山师范学院新闻学专业副教授)