

网络环境下政府部门舆情监测的有效路径研究

周珍

河南省自然资源综合保障中心

DOI: 10.12238/ems.v6i6.8044

[摘要] 随着互联网+时代的到来,以及信息技术的高速发展,网络逐渐成为人们获得信息以及发表言论的重要渠道。而以互联网以及手机等移动端为依托,不仅有效构建了便捷的移动媒体,还打造出人人自媒体的网络环境,在各种社会新闻事件当中,人们既是传播者同时也是参与者,这种便捷式的信息传播方式以及人们的交流方式,加快了网络舆情的产生与发酵速度。而我国当下正处于社会发展转型的重要阶段,再加上与世界接轨,各方面矛盾相对较突出,即使很小的社会新闻也容易发酵成为突发事件。基于此情况,政府部门如何做好舆情监测以及舆情处理至关重要。

[关键词] 网络环境;政府部门;舆情监测;有效路径

Research on Effective Paths for Government Public Opinion Monitoring in the Network Environment

Zhou Zhen

Henan Provincial Center for Comprehensive Protection of Natural Resources

[Abstract] With the advent of the Internet plus era and the rapid development of information technology, the network has gradually become an important channel for people to obtain information and express their opinions. Relying on the Internet, mobile phones and other mobile terminals, it has not only effectively built a convenient mobile media, but also created a network environment of Renren We Media. In various social news events, people are both communicators and participants. This convenient way of information dissemination and people's communication has accelerated the generation and fermentation of online public opinion. However, China is currently in an important stage of social development and transformation, coupled with its integration with the world, various contradictions are relatively prominent, and even small social news can easily ferment into emergencies. Based on this situation, it is crucial for government departments to do a good job in public opinion monitoring and handling.

[Keywords] network environment; government sector; Public opinion monitoring; Effective path

前言:

随着网络技术的高速发展,网络安全成为互联网时代的头等大事,在党的十八大会议当中,国家主席习近平明确提出,需要将网络治理归纳到国家安全工作中,并且针对地方政府明确提出不断增强网络综合治理能力,为群众积极打造健康和谐的网络环境奠定有力基础。新兴媒体的不断崛起,为人民群众集体发声提供了便利的渠道和途径,但是网络并不是法外之地,政府部门应积极开展舆情监测,对于一些煽动性的不良信息,进而加以监督管理和约束指导,为促使互

联网规范、法制运行奠定有力基础。本文,针对网络环境下政府部门舆情监测有效路径展开进一步探究。

一、网络环境下政府部门舆情应对现状

网络舆情是人民群众借助互联网平台集体发声的一种行为,是一种兼具社会影响力、民众意愿表达、群体心声的表达方式^[1]。而舆情应对则是指政府相关部门借助舆情监测方法,进而针对网络事件而诱发的舆情危机展开深入分析与研究,了解舆情的发展趋势,再采取一系列的网络沟通手段,有效应对具有煽动性的虚假信息,将舆情引导权掌握在相关

部门的手中,为最大限度保障高效、优质、快速地引导舆情解决危机提供有力保障。在此基础上,政府部门应以基于政府部门的层现为切入点,了解外界社会最真实、最本质的想法,然后通过实施行之有效的举措,进而展开科学引导与化解。同时,政府部门针对舆情的监测与处理作为政府职能部门,针对社会民生等相关事宜的最直观服务体现。当下,我国正处于社会转型的重要阶段,多元化思想的涌入,对于人民群众的思想、文化、以及价值观念都造成了不少的冲击,极易导致人民群众的思想出现偏差,特别是当我国出现突发事件,抑或出现应急处理事件时,可展现政府部门的舆情监测能力。而随着信息技术的高速发展,网络环境下大量的负面信息纷纷涌出,给政府部门舆情监测造成了很大压力,需要政府部门不断提升自身舆情监测水平,进而积极应对各种舆情事件的发生,为营造和谐健康的社会环境提供有力保障。

二、网络环境下政府部门舆情监测的基本原则

(一) 准确性原则

立足于网络环境下,政府部门在开展舆情监测工作时,应遵循准确性原则,必须保障其监测信息的真实性。政府相关部门应该借助多途径搜集、归纳、整理舆情信息,再针对信息的真实性进行有效甄选,有效排除那些虚假信息,为最大限度避免误导舆情的研判奠定有利基础。

(二) 灵活性原则

网络环境是不断变化的,互联网信息也是灵活的,因此,政府相关部门在进行舆情监测工作时,应遵循灵活性原则,时刻关注舆情的发展与变化,针对性地完善和优化舆情监测手段与策略,面对各种突发情况和紧急事件时,都能做到灵活应对处理。

(三) 实时性原则

舆情是具有一定实时性特点,决定了舆情监测工作必须保障实时性,进而需要政府相关部门在进行舆情监测工作时,应具有一定的舆情敏锐度,能第一时间掌握真实的舆情信息,并且立即做出反应,为有效避免舆情发展愈演愈烈,大范围传播造成不良社会影响。

三、政府部分舆情处理不到位可能引发的风险

(一) 容易引发次生舆情

政府部门最有效的应对舆情危机方式其实是将舆情危机扼杀在萌芽状态,在面对舆情危机时能果断地平息和处理诱发网络舆情的突发事件,及时追责和处理有关当事人,就可有效应对网络舆情,进而将负面影响降至可控范围内。但是,由于政府相关部门在网络舆情的萌芽阶段,并没有及时采取妥善的应对举措,往往因为应对突发事件的反应不及时,或者

者是采取了错误的应对举措,导致次生舆情的出现,或者是引发舆情事态扩大化的风险,致使网络舆情的负面影响进一步恶化,对舆情事件的主要矛盾解决造成了极其不利的影响。

(二) 容易诱发集群行为

网络环境下的舆情事件主要表现出群体性的特点,从而导致舆情的扩散流传速度非常快,并且所覆盖的区域面积也相对较大,往往还伴有愤怒以及恐惧的情绪在内。如果在舆情萌芽阶段,人民群众对舆情事件真相的探知诉求没有获得满足,抑或者人民群众所关心的舆情事件没有得到妥善地应对处理,那么极易诱发人民群众的负面猜测,导致政府部门的公信力大幅度下降,甚至还有可能导致人民群众出现质疑与声讨等相关的集群行为。而且还有一些极端的人民群众,会做出极端的行为,最终可能发生失控的群体事件,对于整个社会的和谐与稳定造成严重不良影响。

(三) 容易加剧干群对立

人民群众对于政府部门是具有监督作用的,甚至一些网络舆情的问责对象,也涵盖了政府职员甚至是领导,针对该情况,如果出现问责不严、抑或问责不当的情况,那么极易给人民群众造成一种“官官相护”的错觉,加剧了人民群众与政府公职人员之间的矛盾,甚至还会激发人民群众出现“仇官”的心理。而立足于网络环境下,信息的传播速度非常快,如果对舆情监测不利、抑或对舆情应对不当,那么会导致大量不利于干群团结的负面消息快速地传播,最大限度激发政府与人民群众之间的矛盾,最终形成了两个群体的对立状态^[2]。尤其是一些网络舆情关系到基层政府,如果政府部门在应对和处理过程中,存在推诿、逃避或者是欺瞒等情况,将会激发人民群众的负面情绪爆发出来,导致矛盾的进一步激化,对于政府部门的社会形象与社会声誉都会造成严重的不良影响。

(四) 容易助长官僚风气

如果政府部门对于网络舆情监测不到位,随着舆情发展愈演愈烈,对问责对象的问责力度不够、处理力度过低,这种明显带有偏袒和维护之意的舆情处理手段,不仅会严重影响政府部门在人民群众中的威望和公信力,还会助长那些“歪风邪气”问题的发展,由于抱着侥幸心理,睁一只眼闭一只眼的问责态度,导致此类事件源源不断地发生。

(五) 容易藏匿政治安全风险

目前,由于我国正处于社会转型的关键时期,多元化的意识形态纷纷涌入互联网当中,导致我国意识形态正遭受严重的挑战和危机,不论是以往的历史经验,还是当下的现实情况,都始终警醒着我们,中华民族依然是西方打压和反对

的主体。因此,在面对网络舆情时,政府部门应不断加大舆情监测力度,面对网络舆情牵扯到政府或者是我党的问题时,应及时妥善地进行应对处理,不给任何反华势力以抹黑的机会。同时,也不会给提供煽动人民群众搞分裂的机会,为最大限度保证我党以及政府的公信力和根基地位,为保障社会和谐稳定发展提供有力基础。

四、网络环境下政府部门舆情监测的有效路径

(一) 尊重网民言论自由,把握舆情的发展规律性

立足于互联网背景下,网络为人们获取信息以及发表言论提供了良好渠道,使得人民群众既是信息的接收者,同时也是信息的生产者以及传递者。而政府部门在进行舆情监测工作时,不应看到批评性语言,或者是质疑声音,就禁止、删除、打压,而是应给予人民群众提供畅所欲言的机会,尊重网民的言论自由,充分彰显网络世界的真诚与率真。政府部门除了要尊重网民的言论自由以外,还应充分尊重网络传播的规律,通过合理应用舆情的传播特点进而有效做好舆情的引导工作,借助议程设置从而起到有效干预和应对网络突发事件进程的作用。除此之外,政府部门在舆情监测期间,还应适度地调整和转换网络关注焦点,可有效转移网络舆情的聚焦点,再通过不断强化舆论的引导力度,时刻关注网络舆情的动态发展,及时接收人民群众的主流心声,进而达到均衡网络意见的应对效果。

(二) 借助舆情监测软件,有效建立舆情预警机制

目前,随着互联网的高速发展,政府部门在开展舆情监测工作时,需要兼顾和监督的舆论范围越来越大,再加上信息呈现出放射状的传播状态。因此,能及时获取舆情动态,并且进一步提升对舆情动态发展的可预见性发挥着至关重要的作用。而想要实现对舆情动态的实时、精准抓取,那么就需要政府相关部门科学地应用舆情监测软件,积极打造完善、规范且系统的舆情监测体系。以便于实时搜集相关网络舆情热点信息,在网络突发事件还处于萌芽状态时,还没有发展成为恶性事件时,积极做好舆情的监测工作,一旦发现负面信息可以第一时间进行处理。除此之外,可积极借鉴他人成功应对突发事件的经验,进而建立健全我国政府舆情监测以及应急预案。

(三) 确保信息发布及时、准确且权威性,有效化解民众质疑

在监测和应对网络突发事件过程中,信息披露表现得至关重要,地方政府相关部门在应对舆情过程中,信息发布不及时、不准确、不权威,是致使舆情进一步发酵的主要原因。面对这种情况,政府部门在监测和应对舆情时,必须高度重

视信息披露的实时性、精准性以及权威性,如果只单纯地利用封口、删帖等手段来阻碍信息的传播,会导致信息从不正规的网络途径进行传播,该情况既会加剧人民群众的质疑,还有可能在非正规途径传播的过程中,导致事实被掩盖、被歪曲,进而加剧了人民群众与政府之间的矛盾。基于此情况,政府部门在回应突发事件时,应借助正规官方途径向人民群众发布真实、权威的信息,对于人民群众关心和期待值较高的信息,在回应时一定要谨慎,切忌出现任何疏忽与纰漏,为有效避免对后续应对工作的有效开展造成阻力^[3]。

(四) 加强各部门协同配合,打造整体性信息共享机制

虽然我国对于信息技术的发展给予高度重视,但是在网络环境下,我国政府对于舆情监测以及应对突发事件的机制,还需要进一步优化与完善^[4]。面对网络突发事件,政府相关部门应该积极增设应急预警监测、应急响应计划、以及应急处理方案等,通过建立健全政府部门的舆情应急管理体制,为有利于提升政府在应对和处理突发事件的能力和水平。通过与各部门展开密切的协同配合,充分发挥相关部门的职能作用与优势,不断优化和完善政府相关部门对于突发事件的紧急应对水平,为进一步提升政府部门舆情监测效率奠定有力基础^[5]。

总结:

综上所述,舆情监测是一项长期、复杂且系统的工程,立足于网络环境下政府部门开展舆情监测时,应充分结合互联网特点,通过统筹规划以及全面贯彻落实,进而为有效应对不断变化的网络舆情而奠定有利基础,实现社会的和谐稳定发展。

[参考文献]

- [1]官焯苗,施生旭.重大突发事件网络舆情治理:生成逻辑、现实困境与优化路径[J].成都行政学院学报,2024,(01):21-31+117-118.
 - [2]任洁,赖洁淼.多元参与视角下网络舆情的传播机制及政府应对策略[J].新闻前哨,2024,(02):47-49.
 - [3]祁晓婷,张宝生.网络舆情视角下政府公信力提升分析[J].边疆经济与文化,2016,(08):17-18.
 - [4]沈费伟,杜芳.风险治理视角下政府网络舆情防控的创新实践与优化策略——基于杭州市“瞭望哨”工程的探索[J].电子政务,2022,(11):50-62.
 - [5]喻军垒.地方网媒对基层舆情治理的助推作用——以昆明信息港为例[J].西部广播电视,2020,(05):209-210.
- 作者简介:周珍,女,1985.09,硕士,河南省自然资源综合保障中心,研究方向:大数据专业。