

基于电子政务的网络舆情预警机制构建

蓝岁森

联通(广东)产业互联网有限公司

DOI:10.12238/jmsr.v2i2.6390

[摘要] 信息网络技术的快速发展下,我国政务工作进入电子政务时代,形成政府网站体系,对服务型政府的建设具有重要作用。在经济和社会的转轨阶段,人们的价值观以及思想观念形成多元化的模式,导致社会利益的诉求模式形成多样化特征。政府服务体系中,仍然存在一定的矛盾,这些矛盾问题可以通过政府信息化工作痕迹以及群众反馈等在网络上扩大影响。如果政府不能妥善处理这些问题,极可能会造成严重的网络舆情,对社会的稳定秩序造成波动。电子政务的构建可以有效治理复杂的舆情,有效解决网络舆论问题。本文主要对电子政务对网络舆情的预警机制构建意义以及当前的机制应用现状进行分析,并以此为基础探究网络舆情预警机制构建策略,为电子政务工作的优化奠定基础。

[关键词] 电子政务; 网络舆情; 预警机制

中图分类号: F407.63 **文献标识码:** A

Construction of Online Public Opinion Warning Mechanism Based on E-government

Suisen Lan

China Unicom (Guangdong) Industrial Internet Co., Ltd

[Abstract] With the rapid development of information network technology, China's government work has entered the era of e-government, forming a government website system that plays an important role in the construction of a service-oriented government. In the stage of economic and social transition, people's values and ideological concepts form diversified patterns, leading to the formation of diverse characteristics in the pursuit of social interests. There are still certain contradictions in the government service system, which can be expanded online through traces of government informatization work and public feedback. If the government cannot properly handle these issues, it is highly likely to cause serious online public opinion and cause fluctuations in social stability and order. The construction of e-government can effectively govern complex public opinion and solve online public opinion problems. This article mainly analyzes the significance of constructing an early warning mechanism for online public opinion in e-government and the current application status of the mechanism. Based on this, it explores the strategies for constructing an early warning mechanism for online public opinion, laying the foundation for optimizing e-government work.

[Key words] e-government; online public opinion; early warning mechanism

现阶段,互联网+技术得到长足发展,特别是进入到Web. 2.0时代,信息化的内容更丰富,传播速度更快。并且互联网技术改变了传统生活和工作方式,对我国经济社会发展具有重要作用,同时对社会舆论传播产生一定的影响。互联网技术的传播性和开放性,同样为社会舆情提供相应的载体,对人们的社会实践认知、态度等形成重要影响。人们可以通过网络技术对社会的各种现象发表自己的意见。通过微博问政、网络反腐等技术方式,对我国政府管理改革提供推动作用,改善社会舆情环境,打破舆情格局,提升社会影响力。

1 电子政务在网络舆情预警机制中的应用意义

1.1 电子政务可以提升网络舆情治理能力

网络舆情主要来源于生活中的事务,以网络空间为载体,更好的服务于生活。从当前的网络舆情开展情况来看,针对的都是社会公共事务,以及与社会公众具有紧密联系性的内容,可以真实反映群众的想法。政府在网络舆情的能力上,主要体现在社会综合治理方面。首先,可以结合网络舆情的重难点情况,保证电子政务的约束性和规范性,促进行政决策的民主化,实现对政府组织结构的优化。这种能力是以政府网络环境为基础,提升政府公信力和执政能力,维护政府的合法性。此外,通过电子政务的开展,有利于调整政府与网民的关系,并可以通过合理的网络技

术,保持政府与公众间良好的交流效果。政府可以结合民意,及时回应群众关心的问题,将群众诉求作为政府执政能力以及政府作风改造的重要参考,提升政府网络舆情治理效果。

1.2 电子政务有利于促进群众与政府间的交流

电子政务有利于促进政务信息公开,转变传统政府公共权力的运行效果,使政府机关的程序、职权以及监督等都被人们熟知,保证群众的知情权,有效抵制官僚作风。电子政务构建可以实现对人权以及民主理论的延伸,对民主政治权利发展具有重要作用。网络环境背景下,网络舆情的传播具有透明性和时效性特点,同时传播的门槛低。一旦出现某个社会新闻,可以在短时间内快速在网络上传播,对政府信息公开会形成更大的挑战。如果政府未及时意识到这个问题,必然会影响政府的公信力和民主形象。因此网络舆情的发展可以促进公共事件过程和结果的分析,将研究信息更全面的反映给社会公众,实现社会公众间信息的交流,为公众提供更大的知情权,促进网络舆情的健康发展^[1]。

1.3 公众参与为网络舆情提供参考

传统政府的政务工作中存在信息不对称的问题,导致政府与公众间的交流有限。电子政务开展的核心理念可以通过政务信息公开,吸引更多公众参与到政府事务决策,提升政府的决策和管理效率。社会公众可以通过网络了解政府发布的信息,主动参与到政府决策,保证政府决策的科学性。网络舆情发展可以为电子政务提供更高的要求。政府决策可以引导公众积极参与,通过多种方式和途径参与政务活动。社会舆情的网络化发展,同时还会激发公众的网络积极性。虚拟的网络环境下,更有利于公众表达自己的真实意愿,不会受到社会各个层面的压力,形成民主意识。其次,网络为政府公共事务决策开展提供公开的环境。在网络时代发展下,可以通过博客、微博等实现新闻信息的快速传播。此外,将网络作为政府宣传的重要途径和平台。通过电子政务更好的了解社情和民情,促进网络问政工作的落实。

2 基于电子政务的网络舆情治理现状

2.1 网络舆情认知不清晰

一直以来,政府对网络舆论都持消极态度,认为这些舆论会对社会发展形成不稳定因素。在网络舆情爆发后,政府往往无所适从。出现这种情况的主要原因为,政府对网络舆情缺乏正确认知,一旦发生公共事件,政府往往会采用删、堵等简单、粗暴的方式^[2]。针对发表网络舆论的论坛、网站等往往采用查封的方式进行管控,没有与群众间构建有效的沟通渠道,难以解决实际问题,可能会造成社会矛盾的激化,导致问题难以有效解决,而且容易形成隐患。互联网信息的发展下,还可以通过敏感词设定、删帖以及限制评论等方式控制舆论。但是互联网舆情广泛存在的现在,这些操作行为容易导致群众产生反感,不仅无法控制舆情,还会进一步膨胀,难以对舆情进行因势利导。

2.2 政务信息公开速度迟缓

网络时代发展下,对政府公开的认知不全面。政府信息公开是电子政务管理的核心内容。但是从长期的发展情况来看,我国

政府信息不公开是一个比较漫长的历史遗留问题,一旦出现突发事件后,政府往往会被动的压制民意。同时政府信息公开中,政府会采用部分公开的方式,并没有结合群众真正关注的问题采取全面公开。比如,采用报纸的公布模式,报纸从排版到审核、印刷需要花费比较多的时间,导致信息公布滞后。此外,采用政府公告栏的方式,大部分群众无法前往了解。虽然在政府网站中设置新闻动态和政策解读等模块,但是从发布情况来看,政府信息的发布仍然难以实现全面、及时。在公开的信息中大部分都是简单罗列,描述性的内容多,调查研究以及战略方面的内容有限。此外,政务信息公开的质量低下,难以满足网络舆情引导效果。政府信息公开是网络舆情引导的基础,但是政府网站对舆情的封杀和围堵难以解决实际问题,而且容易积民怨,造成各种事端。

2.3 政务网站综合服务能力不足

政府网站网络舆情的引导,需要通过在线服务和信息公开的方式发挥相应的作用。因此需要科学对待网络舆情,做好与网民的沟通,加强网络舆情危机管理。政府网站的线上服务主要以便民服务为基础。当前我国政府网站在线服务的能力有限,难以满足社会公众的服务要求。政府部门对各项舆论平台的收集忠实度不足,导致形式化严重。导致政府与群众间形成隔阂,难以符合党和政府的工作初衷。比如,政府网站管理中主张一事一议原则,但是在政府网站的群众问题解决中,往往都是采用同一个回复应对所有问题,影响政府形象。

3 基于电子政务的网络舆情预警机制构建策略

3.1 构建网络舆情机制

当前各级政府都非常重视网络宣传管理工作,在机构设置、人员分配等方面都实现质的飞跃。同时当前大部分省市地区都构建了互联网信息办公室,对网络管理工作进行宣传。但是在当前互联网的信息和舆情控制中,这些管理和控制方式仍然难以满足要求。同时网络舆情是对社会实际情况的真实反映。因此各级政府有必要从统筹方面进行考量,构建网络舆情综合考量机制,了解民意,优化社会公共服务^[3]。各级政府需要通过网络舆情的工作机制制定情况,做好对当地新闻网站以及网络论坛等方面舆情信息的搜集,加强对社会民意以及新闻报道的分析。

3.2 打造网络舆情引导机制

通过相关研究发现,网络舆情本身具有可引导性和可控性的特点。通过大量案例总结来看,当前社会上的舆情事件都得到证实。社会公众在网络信息的认知中,更倾向于对内容详实、客观性的分析。因此可以通过权威性网站的构建达到更好的舆论控制效果。首先,保证舆论信息的公开性和通畅性。形成完善的网络舆情引导制度,重视信息的发布,对舆论空间进行客观、公开报道。同时需要保证论据的充分性以及语言的精炼性,解决文章中的各种疑难问题,加强对网络信息的正向舆论导向,形成良性的网络氛围。此外,通过积极的引导和正确的网络评论,可以起到主流言论的主动性。在舆论引导中,需要注重对人共性以及

理性力量的引导,采用平等交流的方式,避免强制灌输,能够体现出对情感的共鸣。此外,通过权威性网站,形成网络舆论的意见领袖,可以对新闻事件进行全面截图,形成正确的价值判断,并以传播学为基础,构建二级传播模式,准确的传递给公众。针对一些舆论事件,实现网络媒体的引导发展。这些变化中需要加强舆论思想和观念的引导,设置科学的议题和话题,带动网民积极参与到公共话题空间。网络新媒体的传播下,要从严把关转化为灵活指路的方式,可以指导公众明确自己要怎么看。从传统堵的方式转变为导的方式。

3.3 完善网络舆情预警机制

信息的快速传播和发展下,舆论环境结构更加复杂,一些突发事件容易造成严重的舆情氛围,导致一些问题难以避免。因此,需要构建网络舆情预警机制,相关部门可以有目标的进行网络舆情引导和干预,采用正向的舆情报道方式,有效预防舆情收集中的不良影响。首先,在舆情预警机制构建中,需要保证常态化运行,做好对网络舆情信息的监测和采集,实现对网络舆情的多维度、多层次管理模式,保证管理工作的全天化覆盖和监控^[4]。可以采用人工与技术结合的技术手段和方式制定舆情监测体系,对网络舆情中的敏感区域和敏感对象进行重点巡查和预警。其次,可以做好对重大事项和突发事件预警和监测,针对常态以及非常态问题做好舆情预警。针对与群众利益相关的政策,及时启动安全事故预警活动,充分考量各种舆情发生的可能性,全力搜集各项信息,并及时做好部署工作,针对突发事件及时制定应对预案。舆情事件处理中,要第一时间了解舆情,并采取舆情处理方式。在舆情事故发生前及时预警和解决,保证预警方案的标准性,并及时采取有效的舆情预警措施。此外,制定网络舆情研判机制,从海量数据信息中查找网络舆情信息线索,针对网络舆情中的矛盾问题、社会问题等进行预判和分析,及时控制网络舆情的传播。从源头掌握舆情发展和扩散渠道。从两微现代化网络管理角度,保证舆情预警的控制效果。对政策背景以及社会环境进行分析,并结合各类舆情走势和发展,结合当前舆情做好判断,针对具体事件提出相应的解决建议。

3.4 优化网络舆情联动机制

网络舆情的构建中,构成的因素比较多,而且比较复杂。其中涉及到多个部门和行业,网络舆情的控制工作需要多个部门的力量与资源协调,形成联动发展机制,对舆情事件的发展会形成一定的影响。为了更好的应对网络舆情,可以构建宣传部门为主体的,多部门联合的协调型管理组织。互联网是政府的重要工作平台,网络舆情的引导不仅是宣传部门的工作内容,从上级到下级部门都需要积极性响应,全面监测,形成三维立体式的预警管理方案,实现网络资源的整合和舆情共享,制定网络舆情新格局。针对部分跨行业和跨部门的负载型网络舆情事件,可以构建党政部门的联席会议,加强对舆情信息的收集、监管和引导,将职能部门的工作串联,实现制度上的强化和部门间信息的沟通,做好对外宣传口径的协调,突破信息孤岛,实现资源共享,保证网络舆情控制动态,并及时做好反馈。此外,加大对网络的监管力度,提倡绿色上网。

4 结语

综上所述,电子政务工作在网络舆情的控制中具有重要作用,有利于保证政府政务的公开性,透明性,提升公众的参与积极性。从当前的舆情管控情况来看,其中仍然存在诸多不完善的问题,需要进一步加强对舆情联动工作的优化,通过预警机制建设,提升网络舆情监控效果,优化舆情预警机制,形成舆情联动模式,构建更清明的政务管理。在之后的发展中,还需要进一步结合群众的舆情需求,形成多种电子政务途径,做好对舆情的预警和正向引导,达到更好的网络监管效果。

[参考文献]

- [1]宋奇.面向电子政务的网络舆情危机预警移动端APP设计[D].黑龙江:哈尔滨工业大学,2018.
- [2]范晓通.浅析网络舆情对公共决策的影响[J].新闻研究导刊,2020,11(16):75-76.
- [3]李昱璇.网络舆情治理视角下政务微博用户情绪倾向影响因素研究[D].四川:电子科技大学,2021.
- [4]闫冰.新闻传播过程中舆情监测与引导分析——评《大数据时代的网络舆情》[J].新闻爱好者,2021,(4):15-16.