

网络舆情治理优化对策

田中利君

(上海交通大学国际与公共事务学院, 上海 200030)

【摘要】社会变迁下的技术迭代不断推动着网络平台的发展,同时也推动着媒介场域内“资本”与“惯习”的相互作用,使个体与环境之间的互动更加明朗。本文基于场域理论对网络舆情治理中政府的角色要求与角色偏离现象展开分析,指出政府在面对网络舆情治理时,不但需要对互联网环境保持高度警惕,还需要理清自身不同资源之间的关系,肩负起改善互联网环境的作用,切勿以单一姿态面对网络舆情事件。

【关键词】舆情治理;场域理论;惯习;优化对策

随着互联网技术的发展和应用日渐普及,前互联网时代的“知识精英”逐渐丧失了话语权,中国前所未有地进入到全民自媒体的时代。近年来,层出不穷的重大社会问题裹挟着不同的主体参与其中,当事人实名或匿名的爆料、传统报社及融媒体的跟进,以及自媒体讨论和官方通报等不同视角的介入造成了多次的舆论中心变化。而与传统舆情相比,当前舆情几乎全部依托于网络发展开来,这就导致政府在面对网络舆情时的治理难度与治理复杂程度都不可同日而语。同时,群众对于政府网络舆情治理的及时性、准确性、公平性要求也在不断提高,这给笔者一个非常经验化的感受,即网络舆情逐渐成为了舆情治理中不可忽视的重要部分。对此,本次研究试图从场域理论出发,讨论网络舆情治理中政府的角色定位应该在何处,现实操作中又发生了怎样的偏离,以及在当下的社会环境中,政府在面对网络舆情治理时又该有怎样的角色变化。

选择场域理论主要有三个方面的考量。首先是考虑到技术迭代产生了媒介环境变化,媒介环境中的各个资源(不同类型的资本)的角色不再是固定的,而是不停流动和变化的,政府不再是单一的裁判员,而是身份更加复杂的参与者。其次,媒介环境的行为主体也发生了变化,也就是“惯习”的群体从精英过渡到了绝大多数的网民,精英话语不再是唯一的声。这种被注意到的惯习群体的变化正是基于社会资本的变化产生的。第三就是场域与政府之间的交互关系发生了变化,良性舆论场的建立和引导成为当前政府亟需解决的问题。选择场域理论正是因为它能够通过分析社会结构里各个资本的互动,进而分析惯习的嬗变,并针对性创造性地提出解决方案。

一、网络舆情治理的要求

场域理论在社会学中的应用最早由布尔迪厄引入,它强调了个体与环境之间的相互作用。其中,“资本”与“惯习”是分析场域内个体行为方式的重要概念。不同于经济学中的生产要素或者存量概念,布尔迪厄的资本涵盖经济资本、社会资本和文化资本,不同类型的资本可以在场域竞争中相互转换。而惯习翻译过来就是指人们在社会背景、家庭教育乃至场域内的规则的影响下形成的具有持续性、可预判性的思考与行动的方式,也就是布尔迪厄所认为的“它是持续的、可转换的性情倾向系统”。从网络舆情的场域视角出发,不同的行动者实际上就是在通过各自拥有的资本,基于各自的惯习去占据话语权。布尔迪厄认为,行动者占有的资本越多,其在自组织传播中的传播能力就越强大,那么他就是这个场域中实际的掌握资源者。而资源匮乏的个体绝大多数情况下势必会在场域中发起竞争,为了争夺其所需的资源——“不同种类的资本”一来“点燃战火”。在此期间,惯习则作为一种持续性的“性情倾向系统”,它不断生成,又不断地成为发展逻辑本身。

鉴于此,讨论政府的“惯习”时,我们既要考虑其自身的特殊性,又要兼顾它在场域中与其它配合的整体性,还要考虑惯习本身存在形成的场域规则。比如在过往网络舆情治理的案例中,我们不难得出一种结论,即政府的治理策略在于维持稳定性,治理动作普遍呈现滞后性。但正如人民日报说的,政府治理应当“秉持疏胜于堵的基本原则”,权力资本并不应该是一个只能被动反应、滞后处理的角色。恰恰相反,它应该走在互联网治理中的前列,通过与时俱进的变化明确自身的角色和身份。不仅仅是规则制定者,

同时也要是网络舆论中的主动参与者，继而能够积极主动地和其他社会主体紧密连接。对自身而言，它应当随着网络技术、社会氛围的变化，不停否定自身的“惯习”，不停调整自身的结构，实现自我超越。同时，就政府和其他主体之间的关系来看，其还应当充分发挥“为人民服务”的光荣使命，深入到彼此之间弥合信息差，再结合整体的利益与考量确定场域的运动方向。

二、网络舆情治理中存在的问题

近年来，各级政府对网络舆情的重视程度大大提高，其在网络舆情的治理上也显得更为主动，逐渐形成了以网信办为主导，地方政府部门为辅助的治理格局，表现出治理主体增多、政策机制完善、角色定位多样等特点。但由于技术的限制以及社会环境的复杂，导致政府的网络舆情治理角色依旧存在偏离，具体表现在以下三个方面：

（一）角色定位不明确

在全媒体时代的推动下，政府不再满足于单一的“把关人”身份，而是转变为网络舆情中的积极参与者。这种认识导致政府对自身在舆论场中的角色划分并不明确，常常呈现出“既是裁判员又是运动员”的混乱情况。以疫情期间政府对相关舆论的把控为例，政府通过建立官方公众号、抖音号、视频号等方式向民众传播疫情相关讯息，一方面确实起到了信息透明化、动态化等作用，及时与网民建立必要的信息共识。但从另一方面来说，不同官方账号各自发布的讯息，由于缺乏主体的把关，往往会因为信息传达不到位、信息内容不全面等情况引发更严重的民众讨论。在此情况下，权威媒体、官博的发声不但不能有效阻止舆论的蔓延，反而会引爆新的舆情事件，即使民众产生所谓“官官相护”的误解。在此基础上，随着平台的大数据推送偏好，不同个体之间的信息茧房问题加剧，在一定意义上也使得“把关”后的效果更难衡量。

（二）治理工作不完善

随着大数据时代的到来，网络平台上的信息以井喷式呈现。技术的局限性在很大程度上限制了政府对信息来源的监督与控制，各地各级政府之间、政府与社会间存在的脱节管理同样也加重了政府的信息监控工作。具体表现为传统媒介下的舆情主要呈线性爆发，政府的应急管理措施实际上就是“把关”，其在多数情况下能够根据已有信息追溯到源头，并结合目前的具体情况在下一轮舆情发生之前进行监控与筛

查。而依托于互联网技术的网络舆情，考虑到主体的复杂性和渠道的多样性，民众一方面作为信息的传播者，能够在事件发生的当下就根据自身已有的资源，对事件的相关信息编码与即时传播。另一方面作为信息的接收者，其同样能够自主自发地对信息进行筛选及探寻，以了解到事件全貌及衍生信息。这就导致了政府无法再用过往的经验对网上的信息进行溯源，或者说即使找到了信息的源头也无法再从单一渠道上对信息加以监控与追踪。因此，这种基于“惯习”所制定出来的网络舆情治理策略从某种程度上来说也会使政府在网络舆情治理的过程中处于被动的状态，有些地方甚至一劳永逸地从平台端对舆情进行“404”封锁。

（三）舆论环境待校正

由于技术的准入门槛降低，媒介环境的主体已然由少数精英过渡到普通民众，互联网使用群体也逐渐趋于全龄化。近年来，不断发生的校园暴力事件、网络社交失范等问题，使我们不得不再次重视起网民的素质教育问题。例如早前发生的网暴事件、染发女孩被网络造谣事件，无一不向我们说明，当前的网络舆论环境生态存在问题，甚至出现了“谣言满天飞，真相无人管”的现象。尽管政府在应对网络舆情事件中，通过新增多个网络安全相关部门、出台针对网络安全、网络发言等方面的法律法规，不断增强对网络舆情的监管力度。但仅仅通过规则来限制网民的行为，并不能有效抑制网络群体极化现象的发生，更重要的是从根本提高国民的网络素养，从源头上杜绝类似现象的发生。

三、网络舆情治理中的优化对策

中国互联网的舆情变化实际上与西方大同小异，即从精英议政发展出了如网络民族主义、meme迷思、网络女权主义等诸多新型的概念。在邹军对网络民族主义的观察中，他认为“社会化的传播的条件及社会多元化的趋势让人们的民族主义观念变得模糊，群体基于‘政治一致性’原则的国族认同更多地被多元化的个体身份认同所超越”。当今中国的网络舆情治理本质上是基于“政治一致性”的原则才得以实现。网络技术改变了“独立于个体的意识与意愿之外”的客观的社会关系，它让社交变得可以匿名、更难溯源，也让舆情更多发、更难提前预防。因此，对于政府而言，其在未来的网络舆情治理过程中一定要识别好“变与不变”，做好预防与应急相配合的方案。

首先，明确角色，以“网”治“网”。长期以来

我们将网络舆情视为洪水猛兽，一直以高压政策为主，强调的是“堵大于疏”的治理策略。但近日爆发的现象级舆情“淄博烧烤”向我们证明了，以合理的方式体察民情引导舆论，就会产生正向的 $1+1>2$ 的效果，而非负面的群体极化。因此我们不妨将网络舆情治理纳入到整体社会管理之中，用网络舆论引导网络舆情，充分拥抱新时代新技术。在此过程中，注意明确政府的主体责任和权力边界，以明确、及时、恰当的法律法规制度提供保障，发挥各级主体的主观能动性积极参与其中，在实践中理解互联网，用好互联网，治理好网络舆情。

其次，加强对新兴技术的探索与应用。中国政府对互联网前十年乃至十五年的发展都是滞后反映，并没有率先进入到这个领域之中。一方面是由于互联网发展本身就起步较晚，这使得需要更加谨慎地对待互联网的发展，并采取一定的保护措施。另一方面也在于对互联网的监管愈发严格，在一定程度上也提高了互联网治理的时间成本。因此，在面对网络舆情治理的当下，应当提高对自身“资本”的掌控能力而不是被异化为奴隶，通过主动了解与利用各个媒介平台的优势，充分汲取学界社会各界的评价共识，适应新媒体环境的管理方式。

网络已经深入社会发展的各个领域，网络舆情就是民众的需求，因此政府要对网络舆情的治理给予足够的重视，转换思维，找准治理切入点，积极引导民众和媒体树立正确的网络价值观，充分认识到网络发展的重要性，发挥政府职能，多与民众沟通协商，才能及时解决网络舆情引起的危害。

提高政府处理信息的能力改善网络舆情的治理效果，需要提高政府治理网络信息的能力。首先，政府工作人员要提高对于信息的筛选过滤能力。网络因其具有隐秘性的特点，很容易散播不良信息，这就需要相关人员进行排查审核来治理。其次，提高政府人员在突发事件信息散播中的应急反应能力。突发性事件由于其不确定性，往往会造成信息混乱。为防止舆情的发生，需要政府人员具备迅速的应急反应能力。最后，提高政府人员媒体运用能力，一方面提高政府人员运用不同媒体进行针对性辟谣的能力，另一方面提高政府人员运用社会化媒体及时回应公众问题的能力。

政府通过互联网建立了一座与民众之间的桥梁，互联网是政府与民众能够良好沟通的纽带。当网络舆情产生危机时，政府能够及时获得有效信息，

从而做出正确的处理，既维护了政府形象又获取了民众的信任。政府通过先进的互联网技术治理网络舆情能够提高对网络突发事件的应对能力，降低舆情危害，避免产生公共危机，为民众提供更多信息。同时民众能更直接地将信息进行反馈，使政府能够更高效的获取资源和建议，便于政府民主化管理，有利于政府与民众之间的沟通协商和有效管理治理方式。

最后，加强互联网用户的素质教育。由于“惯习”是一种持续的、可转换的性情倾向系统，互联网环境中网民对事件的态度以及行为实际上是能够被教育及规则所规范的。因此，从网络用户到主管领导，提升舆论场用户的媒介素养是打造良性互联网环境的必经之路。在学界要积极组织学者们讨论公权力的边界、政府与民众如何沟通，在教育要将“互联网不是法外之地”深入人心，在社会上要形成正向的对10亿网民的舆论引导。这些举措不胜枚举，绝不仅仅是朝夕之功。除此之外，政府的各级领导和公务员“打铁还需自身硬”，积极扮演好各自的角色，成为一名新媒体时代下合格的人民公仆。

参考文献：

- [1] 周荣庭,孙大平.社会媒介场域的概念与理论建构——互联网自组织传播的关系性诠释[J].今传媒,2011,19(06):17-20.
- [2] 邹军.媒介变迁视野中的网络民族主义:兴起、演进及反思[J].南京师大学报(社会科学版),2021(03):131-139.
- [3] 王学琛.媒介场域理论:媒介研究的新范式[J].传播与版权,2017(10):5-7.
- [4] 刘毅.网络舆情与政府治理范式的转变[J].前沿,2006(10):140-143.
- [5] 孙文博,颜吾仟.大数据视野下网络舆情治理的政府监管研究[J].长沙大学学报,2017,31(01):41-45.
- [6] 罗德尼·本森,韩纲.比较语境中的场域理论:媒介研究的新范式[J].新闻与传播研究,2003(01):2-23+93.
- [7] 靳戈.网络舆情分析方法研究[D].北京大学,2013.

作者简介：田中利君（1997.2-），学历：硕士，研究方向：网络舆情治理。