

# 网络舆情视角下的地方政府公信力提升路径研究

文 / 许叶萍 刘世杰

**摘要：**随着公民政治参与积极性的提高和互联网的普及，网络舆情逐渐成为社会治理的重要变量，政府对网络舆情的应对成为地方政府公信力建设的重要内容。本文以地方政府对网络舆情的应对为研究视角，分析了在网络舆情应对语境下的地方政府公信力建设现状及存在的挑战，并提出从健全网络舆情治理法律法规、树立正确的舆情应对理念、增强政群信息互动能力、强化网络舆情应对能力、完善舆情应对工作责任机制五个层面来探讨网络舆情视角下的政府公信力提升路径，以提升公民对政府的满意度和信任度，塑造良好的政府形象。

**关键词：**网络舆情；地方政府；政府公信力

## Research on the Paths to Enhancing Local Government's Credibility from the Perspective of Internet Public Opinion

Xu Yeping Liu Shijie

**Abstract:** With the increasing enthusiasm of citizens' political participation and the widespread use of the internet, internet public opinion has gradually become an important variable in social governance. The government's response to internet public opinion has become a crucial aspect of local government credibility construction. From the research perspective of local governments' responses to internet public opinion, this paper analyzes the current situation and existing challenges of local government credibility construction in the context of responding to internet public opinion. It proposes exploring the paths to enhance government credibility from the perspective of internet public opinion through five levels: improving laws and regulations on internet public opinion governance, establishing correct concepts for responding to public opinion, enhancing government-public information interaction capabilities, strengthening the ability to respond to internet public opinion, and improving the responsibility mechanism for public opinion response work. These measures aim to increase citizens' satisfaction with and trust in the government and shape a positive government image.

**Keywords:** Confucius' "Journey"; Qilu culture; Historical memory; Space traceability

### 引言

中国互联网络信息中心（CNNIC）发布的数据显示，截至2023年6月，我国网民规模达10.79亿人，互联网普及率达76.4%。<sup>[1]</sup>我国已经全面进入网络时代，越来越多的公民通过网络平台获取信息，表达诉求，参政议政，网络舆情的影响力不断增加。地方政府是网络舆情时空位置最接近的，同时地方政府的重要职能是社会管理，应对网络舆情的具体行为是地方政府执行的，因此地方政府是网络舆情的核心主体<sup>[2]</sup>。地方政府应当对网络舆情有充分的认知、清晰的判断力和足够的耐心，积极主动地关注、回应和引导网络舆情，从网络舆情中了解社情民意，推动热点的妥善解决，最终达到提升政府公信力、促进政民互动、促进公共福祉的目的。

### 1. 地方政府公信力与网络舆情的概念与关系

#### 1.1 地方政府公信力

本文指相对于中央人民政府而言的各级人民政府。政府公信力为政府在施政过程中通过合理、有效地履行其功

能和职责而取得公众信任的能力，政府公信力是执政能力的重要组成要素，长期积累下来又发展成为政府的执政资源<sup>[3]</sup>，具体体现为公民对于政府的管理理念、方法、体制等的拥护程度。公民对于政府的认可和拥护程度越高，即政治认同度越高，那么政府公信力水平越容易得到维持和提升。

#### 1.2 网络舆情

网络舆情是由于各种事件的刺激而产生的通过互联网传播的人们对于该事件的所有认知、态度、情感和行为倾向的集合<sup>[4]</sup>。网络舆情具有用户隐匿性、信息源的模糊性、多元交互性等特点，由于网络空间是相对自由的，网民可以发表意见、表达诉求、宣泄情绪，通过网络迅速传播扩散，再加上我国数量庞大的网民群体，大规模的、有导向性的网络舆情很难控制和疏导。

#### 1.3 网络舆情应对与地方政府公信力间的相互影响关系

网络舆情对地方政府的公信力的影响是一把“双刃

剑”。一方面，网络空间的开放性、自由性、交互性等特点使得网络舆情能够发挥良好的监督功能，提高政治民主化水平，地方政府科学地处理应对网络舆情，回应民众关切的问题，会增加民众对政府的信任，提升政府公信力。另一方面，由于网络舆情的偏差性和难控性，网络推手和水军的舆论操纵，再加上网民的情绪化，会对地方政府公信力产生较大冲击<sup>[2]</sup>。

## 2. 网络舆情视角下地方政府公信力建设成效分析

### 2.1 网络治理法律体系的逐步完善

目前我国为规范互联网秩序颁布的相关法律有《网络安全法》、《互联网站从事登载新闻业务管理暂行规定》等。这些法律法规可以规范组织和个人的网络言论，为地方政府管理网络舆情提供法律支持，依法规范网络行为，打击威胁国家和社会稳定的极端言论，营造风清气正的舆论氛围，降低网络舆情危机发生的可能性，减少负面虚假信息的传播，构建法治化的网络环境。

### 2.2 网络舆情应对人才体系的逐步建立

各级地方政府重视培养和建立网络空间治理的人才队伍，以及对地方政府人员进行网络培训，提高政府部门人员的整体素质和技能，提高地方政府对于网络舆情科学分析的能力，对网络舆情的走向进行精准的预测，并采取科学的措施有效地引导舆情。此外，一些地方政府建立了相应的网络舆情治理机构，集中资源发挥专才专用的作用，提高网络舆情应对工作的效率。一些地方政府积极发挥智库作用，将相关专家和研究院的网络舆情研究学术成果运用于网络舆情的治理。

### 2.3 地方政府政务媒体的逐步成熟

地方政府积极发展政务新媒体，地方政府采用政务APP、政务微信、政务微博等新媒体形式进行权威信息的发布和舆论的引导，回复网民的疑问，及时制止谣言和虚假信息。社交软件拓宽了政府与公众互动的范围，地方政务媒体能够就各民众关心的问题作出及时的反应，回应民众的困惑，增强民众对于地方政府的信任度。

## 3. 网络舆情视角下地方政府公信力建设挑战分析

### 3.1 网络舆情应对工作理念亟待更新

受传统管理理念的影响，部分地方行政人员对网络舆情缺乏充分、明确的认识，认为网络舆情会干扰政府执行政务，甚至是危害社会稳定的“洪水猛兽”，因而不会主动关注网络舆情、了解网民的诉求和心理，对于公众在政务网站上的留言、投诉采取漠视、敌对的态度，不能应对互联网时代对地方政府公信力提出的挑战。

### 3.2 网络舆情引导方式方法亟待优化

尽管地方政府可以对网络舆情进行及时回应，但有些地方政府媒体为了追求“及时”而忽视了舆论引导的方式方

法，有些政府发布的权威信息没有考虑到民众的可接受性，民众很难发现与其切身利益相关的信息、提取不到对其有用的信息。缺乏必要的舆情引导技巧，忽视公众的接受能力，缺乏必要的人文关怀，使得网络舆情的及时应对没有达到提升政府公信力的目的。

### 3.3 网络舆情治理法律法规亟待完善

尽管我国相关部门在互联网管理方面制定了一系列法律法规，但目前在网络舆情管理方面还存在着法律缺位以及法律不够明确的问题。首先，当不法言论出现时，政府需要媒体平台协助追踪溯源进行主体认定，而相关地方政府部门没有与社交媒体平台建立权威性的行业规范，工作进行存在较大阻力，其次，相关网络舆情执法工作缺乏合法的权威性，没有具体规定的处罚标准，执法人员存在较大的自由裁量权难以保证公平。

### 3.4 网络舆情回应主体责任划分亟待明确

一方面，对于引起高度社会关注的事件，如果仅仅由市、县级政府回应，难免会出现难以服众的情况；以上这种舆情回应属于主体责任追溯错位，会由于地方政府对于舆情事件的回应缺乏足够的权威，而难以获得公众足够的信任。另一方面，网络舆情的回应工作会涉及宣传部、网信部、公安部等多部门的共同参与，由于各部门的责任分配并不明确，彼此之间的协调沟通困难，部门之间协作不顺畅，错过舆情处理的最佳时机。

## 4. 网络舆情视角下地方政府公信力提升路径探究

### 4.1 完善网络舆情治理的立法工作

#### 4.1.1 加快网络舆情治理的专门立法工作

为了确保舆情治理工作的精准性和有效性，相关部门应当出台专门的网络舆论治理法，以此规范网络舆论，明确规定相关主体的权利义务、涉案主体的法律责任以及责任追究的程序等。

#### 4.1.2 完善互联网行业自律规范

注重培育互联网行业自我监管的意识和能力，自觉遵守国家有关互联网行业管理规定，自觉履行法律义务，从源头上降低造谣、传播虚假信息而造成舆论危机的概率，引导广大公民、组织文明使用网络，强化网络道德意识。通过制定和完善行业自律规范实现对国家法律治理的有效补充，也为网络舆情治理立法提供参考。

### 4.2 树立正确的舆情应对理念

地方政府应当强化对行政人员进行诚信道德教育的力度，建立起针对政府行政人员的信用评价机制，通过对行政人员进行诚信道德考核，将诚信道德考核的结果作为公务员任免、奖惩的依据。另一方面，充分认识到网络舆情反映社情民意的途径，是地方政府改进工作的重要参考，在对网络舆情的处置上，“地方政府要改变以往一味

“封”“堵”“管”“控”的做法,加强舆情研判,疏导舆情流向,主动设置议题,重视和发挥意见领袖作用,主导走势,增强引导的水平和效果。

#### 4.3 增强地方政府与公众信息互动能力

##### 4.3.1 拓宽信息沟通渠道

地方政府应当充分利用互联网拓宽信息沟通渠道,同时多渠道获取公众反馈。首先,完善地方政府官方网站建设,将所有的政务信息整合到单一网站,细化分类窗口提供准确、针对的信息,重视对不同民众提供匹配性的服务;其次,地方政府要加强对政务微信、政务微博的管理,多渠道向民众提供权威信息,主动对网络舆情进行引导,及时辟谣,稳定社会公众的情绪;最后,地方政府应充分发挥新闻网站的作用,完善新闻发言人制度,对社会事件的处理工作进展情况和调查处理的结果做出权威性的公布,解答民众的疑惑,塑造负责任的政府形象。

##### 4.3.2 提高信息公开的准确性

发布准确的信息是维持和提升地方政府公信力的基本要求,政府应秉持着诚实守信的准则提供准确真实的信息,具体从以下几个方面着手:第一,地方政府要避免发布失真信息,有误信息会对民众的心理、社会生产活动产生负面影响,损害公共利益,地方政府信息部门可以在专家、智囊机构的协助下认真核实要公布的信息;第二,坚决杜绝地方政府用虚假、片面的信息欺骗民众,隐瞒事实真相,逃避责任的行为;第三,对于网络上出现的影响社会进步、广泛扩散的错误信息,地方政府应即刻着手调查进行澄清,发布权威信息,避免因公众不了解事实情况,情绪高涨而产生网络舆情危机。

#### 4.4 强化地方政府网络舆情引导和回应能力

##### 4.4.1 健全网络舆情引导机制

地方政府必须强化对正确舆论的引导力度,用促进社会发展的正面舆论压制阻碍社会发展的负面舆论,把握舆论演变的方向,传播正能量。首先,通过建立健全网络管理法律法规,有效地发挥新闻网站和主流媒体的舆论引导作用;其次,提高网络舆情管控能力,成立专门的舆情引导工作领导小组,集中力量,分工协作,科学决策,对网络危机事件迅速采取措施,在尽可能保护利益相关者利益的前提下,防止网络舆情事件演变为社会冲突事件。

##### 4.4.2 提升地方政府公务人员的媒体素养

提高地方政府部门人员媒体素养和舆情应对能力,是提高地方政府执政能力的一项重要内容。政府媒体的报道向民众传达着公共政策,引导着舆论方向,所以政府公务人员在履行职责的过程中,也要展现出媒体的专业素养,

要以科学、恰当、有效的方式,让民众知晓地方政府工作的进展情况及成果,更好地理解公共政策,提高政府行为的权威性和有效性;面对突发的舆情危机及公众的追问和质疑,拥有较高媒体素养地方政府人员能做到言之有物、言之有理、言之有情,找准网络舆情与社情民意的结合点,让公众听得懂和信得过,赢得人民群众的信任。

#### 4.5 完善网络舆情应对的行政问责制

行政问责制是地方政府公信力得以维持和提升的有力的制度保障,一方面提高地方政府回应网络舆情的积极性,另一方面追究地方政府在网络舆情治理过程中的责任。一是通过法律法规的形式合理界定各级政府、职能部门及每个职位的权力和责任,确保各司其职、各负其责,解决职能交叉管理领域的责任模糊问题;二是建立问责标准,对网络舆情进行科学的分类,为每一个分类领域下设置相应的责任部门以进行问责工作;三是建立一套科学规范的问责程序,实现行政问责的规范化和制度化;四是推动行政问责的多元主体化,鼓励新闻媒体、公众、其他组织参与对政府的问责,及时发现地方政府行政人员的不规范行为,对其依法问责并将惩处结果公之于众,提高地方政府的公信力。

#### 结语

公民网络诉求表达积极性的提高和网络舆情事件的普遍发生,对地方政府治理提出了挑战,地方政府需切实承担起合理应对网络舆情的相应职责,优化网络舆情应对的工作理念、方式方法,完善相关的法律和体制机制,分发挥网络舆情的正向作用,了解民意,集中民智,坚决维护公共利益和促进公共福祉的实现,塑造良好的政府形象,提升地方政府的公信力水平。

本文系北京邮电大学 2022 年教育教学改革项目立项资助,课题编号 2022Y001:研究生“课程思政”理论与实践研究——以《行政学研究》为例的研究成果。

#### 参考文献:

- [1] 中国互联网络信息中心.第 52 次中国互联网络发展状况统计报告.
- [2] 涂章志,刘丽文.论网络舆情视角下我国地方政府公信力[J].北京邮电大学学报(社会科学版),2011,13(04):35-39.
- [3] 朱光磊,周望.在转变政府职能的过程中提高政府公信力[J].中国人民大学学报,2011,25(03):120-128.
- [4] 曾润喜.网络舆情信息资源共享研究[J].情报杂志,2009,28(08):187-191.

(作者单位:北京邮电大学)

(责任编辑:李雪威)