

分类号: C93

密 级: 公开

学校代码: 10363

学 号: 2201210123



安徽工程大学

Anhui Polytechnic University

硕士学位论文

题 目 芜湖市政府网络舆情治理的困
境与对策研究

论 文 作 者	<u>陶 铮</u>
指 导 教 师	<u>俞 葵</u>
学 科 (专 业)	<u>公共管理</u>
研 究 方 向	<u>行政管理</u>

论文提交日期: 2024 年 5 月 28 日

分类号: C93
密 级: 公开

单位代码: 10363
学 号: 2201210123

题 目 芜湖市网络舆情治理的困境与对策研究

英文并列

题 目 Research on the Dilemma and Countermeasures of
Network Public Opinion Governance in Wuhu City
Government

学生姓名: 陶铮

指导教师: 俞葵

专 业: 公共管理

研究方向: 行政管理

论文答辩日期: 2024 年 5 月 25 日

安徽工程大学学位论文原创性声明

本人郑重声明：我恪守学术道德，崇尚严谨学风。所呈交的学位论文，是本人在导师的指导下，独立进行研究工作所取得的成果。除文中已明确注明和引用的内容外，本论文不包含任何其他个人或集体已经发表或撰写过的作品及成果的内容。论文为本人亲自撰写，我对所写的内容负责，并完全意识到本声明的法律后果由本人承担。

学位论文作者签名：陶铮

日期： 年 月 日

安徽工程大学学位论文授权使用授权书

学位论文作者完全了解学校有关保留、使用学位论文的规定，同意学校保留并向国家有关部门或机构送交论文的复印件和电子版，允许论文被查阅或借阅。本人授权安徽工程大学可以将本学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存和汇编本学位论文。

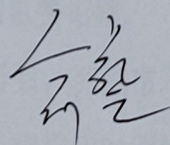
保密 ☐，在 ____ 年解密后适用本版权书。

本学位论文属于

不保密 ☐。

学位论文作者签名: 陶峰

指导教师签名:



日期: 年 月 日

日期: 年 月 日

芜湖市政府网络舆情治理的困境与对策研究

摘 要

近些年来,随着互联网的飞速发展,网络舆情作为一种新生的舆论力量,逐渐成为了政府进行现代化治理、引导社会舆论、弘扬社会主义核心价值观的重要工具,同时也是民众与政府之间沟通的桥梁。伴随着我国各级政府部门不断努力,现阶段已经形成了较为完整的网络舆情治理机制,网络舆情治理能力与之前相比有很大提升,大多数地方政府应对网络舆情的意识也得到提高。但是在现实工作中,由于地方政府处理手段有限,网络舆情监测与预警工作存在一定的盲区和滞后;同时,因为网络舆情自身的特点与性质,增加了地方政府网络舆情治理工作的难度,对地方政府网络舆情应对工作提出了更高要求。如何完善地方政府的网络舆情治理工作的机制,针对性地提高地方政府网络舆情应对能力,依然是当下值得我们关注的重要论题。

为了积极响应加强我国网络安全发展的号召,芜湖市不断优化网络治理的构架,采取措施加强网络安全水平,积极应对网络舆情对于社会所带来的冲击,在网络舆情治理方面取得了初步的成效。但是在具体措施方面,芜湖市政府部门仍存在着诸如政府官员缺乏舆情治理意识,预警监测技术较低,执法依据的不完善以及在回应机制不规范等问题。为了解决这些问题,本文在文献研究的基础上,结合与芜湖市政府相关工作人员的访谈分析芜湖市网络舆情治理的现状。运用实地调研与问卷调查的方法,找出芜湖市政府网络舆情治理过程中产生问题,并提出提高官员网络素养,培养舆情治理责任意识,加强舆情预警制度的建设,吸收专业人才,推进网络法治建设,完善舆情治理法律体系,加强政府各部门的沟通以规范官方舆情回应发声渠道等一

系列建议与策略。通过对芜湖市网络舆情治理的个案研究，试图对我国地方政府网络舆情治理的困境和对策有更加深入的了解。希望可以为我国地方政府网络舆情管理人员提供一些实用的经验和方法。

关键字：政府 网络舆情治理 突发事件 困境

Research on the Dilemma and Countermeasures of Network Public Opinion Governance in Wuhu City Government

ABSTRACT

In recent years, with the rapid development of the Internet, network public opinion, as a new force of public opinion, has gradually become an important tool for the government to carry out modern governance, guide social public opinion, and promote socialist values. At the same time, it is also a bridge between the public and the government. With the continuous efforts of government departments at all levels in our country, a relatively complete mechanism for managing online public opinion has been formed at this stage. Compared with before, online public opinion governance has greatly improved, and most local governments have corresponding response awareness. However, in practical work, due to the limited processing methods of local governments, there are certain blind spots and lags in the monitoring and early warning of online public opinion; At the same time, due to the characteristics and nature of online public opinion, it has increased the difficulty of local government's online public opinion governance work, and put forward higher requirements for local government's online public opinion response work. How to improve the mechanism of local government's online public opinion governance and improve their ability to respond to online public opinion in a targeted manner remains an important topic worthy of our attention at present.

In order to actively respond to the call to strengthen the development of network security in China, Wuhu City has continuously optimized the framework of network governance, taken measures to enhance the level of

network security, and actively responded to the impact of network public opinion on society, achieving preliminary results in network public opinion governance. However, in terms of specific measures, there are still problems in the government departments of Wuhu City, such as the lack of public opinion governance awareness among government officials, low warning and monitoring technology, incomplete law enforcement basis, and non-standard response mechanisms. In order to address these issues, this article analyzes the current situation of online public opinion governance in Wuhu City based on literature research and interviews with relevant government officials. Using field research and questionnaire survey methods, identify the problems that arise in the online public opinion governance process of the Wuhu Municipal Government, and propose a series of suggestions and strategies to improve the network literacy of officials, cultivate a sense of responsibility for public opinion governance, strengthen the construction of public opinion warning systems, attract professional talents, promote the construction of network rule of law, improve the legal system of public opinion governance, strengthen communication among government departments to regulate official channels for responding to public opinion. Through a case study on the governance of online public opinion in Wuhu City, this study aims to gain a deeper understanding of the difficulties and countermeasures faced by local governments in the governance of online public opinion in China. I hope to provide some practical experience and methods for local government network public opinion management personnel in China.

Key words: Government, Governance of online public opinion, Emergencies, Dilemma

目 录

摘 要	IV
ABSTRACT	VI
第 1 章 绪论	1
1.1 选题背景和意义	1
1.1.1 选题背景	1
1.1.2 研究意义	2
1.2 国内外研究综述	2
1.2.1 国内研究综述	2
1.2.2 国外研究综述	5
1.2.3 国内外研究评述	6
1.3 研究内容与技术路线	7
1.3.1 研究内容	7
1.3.2 技术路线	8
1.4 研究方法	8
1.5 创新与局限性	9
第 2 章 概念和理论基础	10
2.1 概念	10
2.1.1 网络舆情	10
2.1.2 治理	12
2.2 理论基础	13
2.2.1 公共危机管理理论	13
2.2.2 沉默螺旋理论	14
第 3 章 芜湖市政府网络舆情治理现状与主要举措	16
3.1 芜湖市政府网络舆情治理现状	16

3.1.1 概述	16
3.1.2 部门设置	17
3.1.3 治理方式	17
3.1.4 法规政策	21
3.2 芜湖市政府网络舆情治理举措	23
3.2.1 多渠道建设	23
3.2.2 与第三方机构的合作	24
3.2.3 完善法律法规建设	25
3.3 芜湖市政府网络舆情治理问卷调查	26
3.3.1 抽样对象与调研问卷设计	26
3.3.2 调查问卷目的	26
3.3.3 受访对象信息汇总	27
3.3.4 对于芜湖市政府网络舆情治理公众满意度的分析	29
第 4 章 具体案例分析	32
4.1 某三甲医院超额收费事件	32
4.1.1 事件回顾	32
4.1.2 院方回应	33
4.1.3 主要舆情点	33
4.1.4 舆情分析	34
4.1.5 总结	36
4.2 “外卖员被保安捅伤”谣言案	36
4.2.1 事件回顾	36
4.2.2 主要舆情点	36
4.2.3 舆情分析	37
第 5 章 芜湖市政府网络舆情治理的问题与原因分析	39
5.1 芜湖市政府网络舆情治理存在的问题	39

5.1.1 缺乏治理积极性	39
5.1.2 网络舆情监测水平低，介入慢	40
5.1.3 执法依据不足	42
5.1.4 政府回应不规范	43
5.2 芜湖市网络舆情治理存在的问题的原因	44
5.2.1 思想认识的落后	45
5.2.2 技术落后，缺乏专业人才	46
5.2.3 法律法规的不完善	48
5.2.4 各部门缺乏沟通	49
第 6 章 完善芜湖市政府网络舆情治理的对策建议	51
6.1 提高官员素养，培养责任意识	51
6.2 加强技术吸收人才，提高预警水平	52
6.3 推进法治建设，完善法律体系	53
6.4 加强各部门的沟通，规范回应制度	54
结论	56
参考文献	57
附录 A	60
附录 B	64
附录 C	65
致谢	66

第 1 章 绪论

1.1 选题背景和意义

1.1.1 选题背景

网络时代下，随着以微博、微信等新兴社交软件为媒介而诞生的新媒体的发展，架起了普通群众与政府之间沟通的桥梁，使得网络舆情俨然成为了地方政府在进行行政治理过程中不得不面对的一个问题。如果政府不重视网络舆情的影响力，对网络谣言置之不理，放任其肆意传播，那么这种消极的网络舆论可能加剧民众对于政府部门的质疑和不满，破坏政府部门的信誉，影响政府部门的正常运作甚至是破坏社会的和谐稳定。因此，政府在执政过程中，必须及时把握和了解舆论的走向，深入研究网络舆情的特点和发展趋势，积极有效地引导网络舆情，妥善处理由网络舆情引发的公共危机，这已成为政府部门面临的重要挑战和职责。

同时，网络已然成为了公民发表观点的集中地。随着越来越多的公民开始聚焦在网络的虚拟社会中，抒发自己的观点，讨论社会的热点话题，网络也愈发成为孕育流言的土壤，特别是自 2019 年开始的三年疫情期间，有些未经证实的话题往往也是从地方民众开始发起，通过部分所谓的“大 V”、公众号以及某些言论领袖经过进一步传播，使大多数不明真相的群众信以为真，引起网络舆情，产生冲突，使得某些普通问题发展成了热点问题，给社会的安定带来压力，同时给当地政府部门的管理带来负担。

在此基础上，如果地方政府不能即时发现舆情、给予合理合法的治理手段，则有可能给别有用心之人予可趁之机，使得负面舆情爆发增长，肆意传播，破坏经济与社会稳定发展。

地方政府作为我国政府机构中和人民群众最为紧密相关的政府机构，在治理网络舆情的过程中充当先锋的作用。因此，本文以芜湖市为例，旨在提出可以有效提高和完善解决地方政府在网络舆情治理中所遇到的难题和缺陷的应对策略和解决方案。

1.1.2 研究意义

由于网络舆情具有自由性、交互性、多源性、偏差性、突发性等显著特点，会给政府部门的管理造成了巨大的实践考验。且当今网络舆情的影响力越来越大，已成为中国社会舆论环境重要的一部分。因此，在我国网络飞速发展的今天，加强网络舆情治理对于政府行政来说具有积极的意义。

理论意义：中国正处于社会转型期。随着网民的不断增多，公民不断提高的参政议政的意识促使网络成为民意的集中地，政府对于网络舆情的治理成果影响着社会的发展。但是，就结果而言，当前关于地方政府网络舆情治理的研究尚处在摸索中，具体的知识涉及面较浅，亟待研究关于地方政府网络舆情治理工作中的可行措施及其方法，并总结与归纳其不足，以完善政府治理的措施和手段。

实践意义：网络舆情是当前社会的重要组成部分，通过对网络舆情的研究可以更加深入地了解社会舆情的变化趋势和公众情绪，为地方政府制定政策提供参考，还可以发现社会问题和矛盾，从而促进公共治理的改善，维护社会稳定。另外，通过对于网络舆情治理的研究，可以发现地方政府在治理过程中出现的瓶颈和问题，推动舆情治理的创新和改进，提高舆情治理的效率和效果。

1.2 国内外研究综述

1.2.1 国内研究综述

国内有关网络舆情治理研究相较于国外研究而言，起步较晚。2006年，刘毅发表在《前沿》中的《网络舆情与政府治理范式的转变》被广泛认为是我国最早的网络舆情治理研究理论文献。

现将最近几年我国网络舆情治理研究情况归纳如下：

1、网络舆情内涵的研究

在研究网络舆情内涵的过程中，很多国内的学者都表达了自己的看法。最早刘毅教授提出网络舆情是“通过网络平台表达和传递的各类多样化情感或情绪、态度和看法交织的总和”^[1]。纪红、马小洁在《论网络舆情的搜集、分析和引导》一文中将网络舆情定义为在网络空间，围绕舆情因变事项的发生、发展和变化与网民对执政者与其政治取向所持有的态度。^[2]李晓东将网络舆情定义为通过互联网传播的大众意见、信息和情感，这些内容在网络上广泛传播和讨论，反映了社

会的关切和争议。他关注网络舆情的形成、传播和影响。^[3]郑新立认为网络舆情不仅包括信息传播,还包括公众的观点、情感和社会互动。^[4]

2、网络舆情特征的研究

纪红、马小洁认为网络舆情具有以下三个特征:第一,技术特征明显,爆发速度快、传播快、极端的观点更易吸引眼球;第二,一定程度上映射出了网民与政府的关系,以及民众是否认同和支持政府的执政理念;第三,代表了网民的观点和倾向性。^[5]王佳伟,胡红星等认为,“网络舆情呈现多元化特征,同时具有时效性、传播性、虚实性、情绪性等特点。”^[6]张瑜,邱奕等提出,“网络舆情事件常常呈现突发性、热点性、敏感性等特征,与传统舆情事件相比,具有更大的不确定性和复杂性。”^[7]陈华,王伟涛等提出的观点是“网络舆情具有多模态性和多维度性,需要进行多元分析和综合评估。”^[8]

3、政府治理网络舆情的困境以及问题的研究

随着互联网的发展,网络舆情问题俨然成为政府行政过程中不得不面对的问题。许多学者都对此表达了观点。王俊在他的研究中讨论了政府在网络舆情治理中的困境,包括信息传播的速度和范围,虚假信息的传播,以及政府如何平衡舆情管理与言论自由的关系。^[9]张琦认为,当前政府治理网络舆情的困境主要表现为信息传播速度快、信息真实性难以保证、网络舆情事件数量多等问题。政府需要加强对网络信息的监管、完善网络舆情信息审核机制、提高政府信息公开透明度等措施来应对这些挑战。^[10]李世明在专著《网络舆情治理中的中国路径》中的研究表明,中国政府在网络舆情治理方面采取了多种措施,如建立网信办、加强网络空间法律法规建设、推进互联网行业规范化等。这些措施有利于维护国家安全和社会稳定,但同时也面临一些困境和挑战,如舆情治理机制不够完善、舆情引导存在失误等。^[11]杨晓,刘彦平从网络舆情形成的角度,认为网络舆情的形成、传播和影响涉及众多因素,包括社会、政治、经济、文化等多个领域,因此治理网络舆情的过程十分复杂。同时,随着网络技术的发展和应用的普及,网络舆情表现形式的多元化也使得治理难度不断增加。^[12]张国益,蒋新安认为,治理网络舆情需要依据法律法规,但在实际操作中往往存在着诸多问题,如监管缺位、法律适用不明确等。此外,治理网络舆情也需要考虑道德层面的问题,需要在维护言论自由的同时保证公共利益。^[13]

4、网络舆情的分析

针对网络舆情的分析，国内学者们提出了多种方法。陈洁在《政府舆情管理的网络视角研究》里提出网络视角研究政府舆情管理，阐述了政府在面对网络舆情时的应对策略和方法。该书认为，政府应该加强信息公开，与公众保持沟通和互动，通过舆情研判和预警等方式及时掌握网络舆情动态，有效维护社会稳定和政治安全。同时，该书还探讨了政府与媒体、企业等各方合作，共同应对网络舆情的重要性^[14]。李明对政府网络舆情治理的研究方法进行了探讨，提出了结构化问卷调查、深度访谈、网络数据采集、内容分析等方法，并对其优缺点进行了分析；他认为，在政府网络舆情治理中，结合定量和定性研究方法能够更好地把握舆情发展趋势和公众态度，同时还需要充分考虑政府的角色和定位，以及舆情管理的社会影响和公众参与等方面。^[15]吴勇，邱雷提出，通过网络实验和模拟，可以模拟和探索不同情境下网络舆情的产生、演化和传播机制，为舆情管理和应对提供参考。^[16]王国华，郭鸿志等认为社交媒体作为网络舆情产生和传播的主要渠道之一，其数据采集和分析成为研究网络舆情的重要手段。^[17]陈洁，魏建平认为，机器学习方法可以自动学习和识别网络舆情的关键特征，从而进行分类、情感分析等任务。^[18]杨超，郭斌等提出基于数据可视化的方法。数据可视化可以将数据转化为图形化的表达形式，便于人们直观地理解和分析数据，也可以应用于网络舆情数据的可视化展示和分析。^[19]

5、提高地方政府网络舆情的治理能力的研究

国内学者分别从技术、必要性、治理策略等多个角度提出了提高网络舆情治理的观点。张琦，王红等认为，政府需要加强对网络舆情的监测和分析，及时掌握网络舆情动态，制定相应的舆情应对措施。同时提出了“及早介入、合理引导、权威发布、公开透明、科学引导”的治理策略，强调政府应该坚持公开透明的原则，积极回应公众关切，增强政府的互动与公信力。此外，政府需要加强网络舆情管理的能力建设，培养专业的网络舆情管理人才，建立健全的管理机制，同时加强政府与网络企业、社会大众等多方面的协同合作，形成治理合力^[20]。杨永强调，政府应该依托先进的信息技术手段，建立高效的网络舆情预警机制，并配备专业的应对团队和技术人才，以便能够及时了解并响应网络舆情的变化。此外，提出了“建立制度化的治理机制、推行全员参与的治理模式、强化社会共治”的治理策略，以促进政府与社会的互动与合作，增强政府的公信力和治理效能。同时，政府需要加强对网络舆情治理的法制化建设，完善相关的法律法规和制度体

系，规范政府行为，维护公民的合法权益。^[21]王宇辉认为，地方政府应该加强与网络企业、网络媒体等相关方的协同，共同治理网络舆情，形成“政府主导、企业参与、公众监督”的良好治理模式。^[22]胡宇，刘丹提出，地方政府应该积极推动网络舆情治理的法制化进程，制定相关法律法规，加强舆情信息保护，完善舆情信息公开和信息披露机制。^[23]汪锋指出，地方政府应该建立完善的网络舆情信息采集和分析机制，利用数据分析技术和人工智能技术分析网络舆情数据，及时发现问题和风险。^[24]王云瑞提出，地方政府应该加强应对网络舆情的能力，建立专业的网络舆情应对团队，及时回应网民关注的热点问题，引导公众理性表达，防范网络谣言的传播。^[25]陈宇航，王浩认为，地方政府应该积极推进信息公开，增强舆情信息的透明度和公开性，提高公众对政府的信任和认可度，避免舆情问题的发生和升级。^[26]

1.2.2 国外研究综述

最早于 1974 年，由美国学者 E·Noelle-Neumann 在“沉默的螺旋”理论中详细地阐述了舆情的形成过程：在意见表达中，部分群体选择保持沉默导致与其对立的另一部分群体意见力量逐渐强大，双方不断反复博弈最终形成了公众舆情。^[27]

1、关于为何会产生网络舆论危机，学者 Dominique Brossard 和 Shanahan James 认为，网络舆论危机的产生与公众对于科学信息的理解有关。公众对于科学信息的理解有时候会存在误解，这些误解会导致公众产生不信任或者产生焦虑情绪，从而导致网络舆论危机的产生。^[28]Andreas Jungherr 认为，网络舆论危机的产生与数字化技术的普及和使用有关。数字化技术的使用使得政治参与和意见表达的门槛降低，导致了更多人的参与和表达。这种大规模的参与和表达容易导致信息过载和误解，从而引发网络舆论危机。^[29]Zizi Papacharissi 认为，网络舆论危机的产生与社交媒体的使用有关。社交媒体的使用使得信息的传播变得更加迅速和广泛，同时也容易引发情绪化的反应。这种情绪化的反应容易导致信息的失真和误解，从而引发网络舆论危机。^[30]W. Lance Bennett 和 Alexandra Segerberg 认为，网络舆论危机的产生与数字化媒体的使用有关。数字化媒体的使用使得信息的传播变得更加容易和快速，同时也使得公众的参与和表达变得更加广泛和深入。这种广泛和深入的参与和表达容易导致信息过载和误解，从而引

发网络舆论危机。^[31]

2、对于政府如何利用网络渠道与民众沟通，避免引发舆论危机，Kathleen Hall Jamieson 在其著作《媒介效应：如何说服美国人及影响公共政策》中指出，政府需要在媒体上建立可靠的信誉，这可以通过透明和及时地向公众通报政府行动的结果，以及及时回应公众关切来实现。这样，政府就能在舆论危机中有效地传递信息，增加公众对政府的信任和支持。^[32]Jay G. Blumler 和 Dennis Kavanagh 在著作《政治传播的媒体和民主》中指出，政府需要建立双向沟通的机制，不仅要向公众传递信息，还要倾听公众的声音，及时解决公众关切的问题，以此增加公众对政府的信任和支持。政府可以利用社交媒体等新兴媒介，开展在线问答、公众听证等活动，建立与公众的良好互动关系。^[33]Kevin Rafter 在其著作《政府公共关系：理论和实践》中指出，政府需要制定透明的政策和规定，公开行政信息，包括政府工作的过程、数据和结果，以及决策的原因和影响。这样，政府就能够在透明和公正的基础上与公众沟通，减少不必要的误解和猜疑，提高公众对政府的信任度。^[34]John Wihbey 指出，政府需要利用数据分析的技术来理解舆论趋势，及时发现和解决舆论危机。^[35]约瑟夫·恩格尔伯格认为，政府在利用网络与民众沟通时，需要充分利用“软实力”，即通过各种方式提升自身在民众心目中的形象和信誉度。¹恩格尔伯格认为，政府可以通过建立官方网站、发布官方微博、开展在线问答等方式，与民众建立起更加紧密的联系。政府还可以通过发布新闻稿件、发布官方声明、推出政策解读等方式，及时回应社会上出现的重大事件和舆情，增强政府的公信力。^[36]乔治·莱克认为，政府在利用网络与民众沟通时，需要充分利用“框架”，即通过合适的语言和表述方式，引导民众的思维和行为。政府可以通过利用网络语言和图片等手段，传递正面的信息，引导民众对政府的信任和支持。政府还可以通过组织专家进行讲座、在网络上发布政策解读视频等方式，让民众更好地了解政府的工作，并更好地支持政府的决策。^[37]

1.2.3 国内外研究评述

国内学者对于网络舆情治理研究的侧重点主要集中在网络舆情的监测预警、信息处理分析及可视化等方面。这些研究通常基于情报学领域的技术实践，旨在通过技术手段对网络舆情进行有效的监测、分析和预警，以便及时发现并应对可

能出现的舆情危机。具体集中在下面三个方面：

1、舆情监测与预警：研究如何利用先进的技术手段对网络舆情进行实时监测，以及如何构建有效的预警机制，以便及时发现并应对网络舆情危机。

2、信息处理与分析：研究如何对网络舆情信息进行有效的处理和分析，提取有用的信息，以便更好地了解舆情动态和趋势。

3、可视化展示：研究如何将网络舆情信息以可视化的方式进行展示，以便更直观地呈现舆情数据和趋势，提高决策的效率和准确性。

相比之下，国外学者在网络舆情研究方面的侧重点则更多地集中在网络传播、网络问政以及新闻议题存在的问题及应用等方面。这些研究通常使用传播学和社会学理论进行探讨，关注公众政治参与、新闻框架应用、民众观念的形成以及政府治理模式等方向。具体表现为：

1、网络传播研究：从政治学、社会学和传播学等多个视角出发，研究网络传播对社会的影响和冲击，以及与传统媒体相比，网络传播带来的变化和影响。

2、网络问政研究：关注网络舆情在政治参与中的作用，研究如何通过网络舆情了解民意、推动政策制定和改进政府治理模式。

3、新闻议题研究：分析网络舆情中新闻议题的存在问题及应用，探讨新闻框架如何在网络舆情中发挥作用，以及民众观念的形成和变化过程。

总的来说，国内外学者在政府网络舆情治理研究方面有一定的差异，但都认为多元化、协同化、透明化和公正合理的方式是治理网络舆情的关键。基于此，本文以芜湖市政府网络舆情治理工作实际为依据，以公共危机管理理论为基础，运用案例分析法，分析影响芜湖市政府网络舆情治理过程中的所存在的问题，并试图找出解决方案。

1.3 研究内容与技术路线

1.3.1 研究内容

本文研究主要分为六个部分，

第一章首先阐述了选题背景、目的和研究意义，简述了当今国内外学者对于网络舆情这一主题的研究观点与看法；

第二章阐述地方政府网络舆情治理的相关基础理论与介绍本文的理论基础；

第三部分介绍芜湖市政府网络舆情的治理现状；以及介绍一些芜湖市政府的网络舆情治理的主要举措；

第四章为案例分析；

第五章从多个角度提出芜湖市政府网络舆情治理过程中存在的问题和原因；

第六章结合前文的访谈以及问卷内容，结合实际问题，从多个角度和学科领域进行深入思考，提出具有实用价值的建议和对策。这些策略、建议和对策旨在为相关政府部门提供有益的参考，助力他们提升现代化网络治理能力，以更有效地应对和处理网络舆情问题。

1.3.2 技术路线

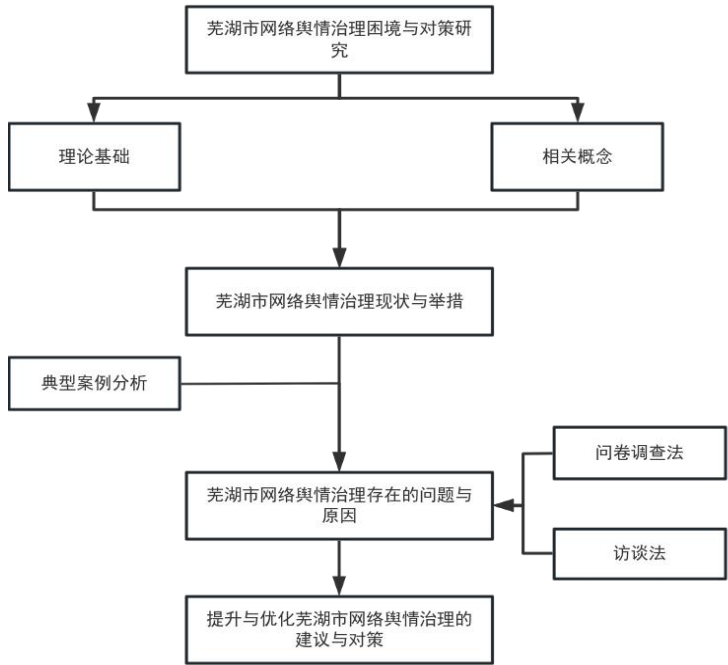


图 1-1

1.4 研究方法

本文在研究过程主要包括以下几种：

文献研究法：主要通过对已有文献的研究，形成对事实的科学认识。基本步骤包括确定选题、收集文献和整理文献。在确定选题阶段，需要快速浏览文献，从大量的文档中寻找有效信息点。在收集文献阶段，需要针对文献中信息不完整

和缺乏连贯性的情况，做好标记，并在编制工作分析提纲时，将这些问题作为重点加以明示。在整理文献阶段，需要对收集到的文献资料进行归纳、整理和分类，形成对研究对象的整体印象和深入理解，以期获取对于网络舆情相关定义的深入认识。

问卷调查法：问卷调查法是一种常用的社会科学研究方法，用于收集特定研究问题或假设所需的量化或定性数据。本文旨在通过对芜湖市相关政府工作人员以及芜湖市民的系统询问，获取与网络舆情相关的数据，进而分析数据，揭示网络舆情相关问题与规律，进而寻求一条完善治理网络舆情办法的道路。

访谈法：主要是通过与芜湖市访谈对象进行交流来收集资料和数据。这种方法可以深入了解访谈对象对于芜湖市网络舆情治理相关内容的观点、态度、经验和行为，进而揭示芜湖市网络舆情治理的现状。总之，访谈法是一种重要的社会科学研究方法，具有广泛的应用领域。在进行访谈法研究时，需要遵循科学的研究规范和方法论原则，确保研究的准确性和可信度。本文选择芜湖市委网信办工作人员、芜湖市某社区工作人员、芜湖市政府其他部门工作人员以及普通市民为访谈对象，其中分别以字母 G、S、T、C 为代号阐述其表述内容。

案例分析法：通过对 2023 年芜湖市两起网络舆情热点事件进行梳理分析，找出案例中芜湖市政府部门对于网络舆情处理的问题与不足之处，探索地方政府在网络舆情治理过程中应当聚焦的重点，为芜湖市政府网络舆情治理问题完善对策。

1.5 创新与局限性

本文所涉及到的资料内容建立在与芜湖市政府相关工作人员访谈的基础上，对于分析芜湖市网络舆情治理工作中出现的问题以及不足具有一定的实践指导意义。但由于芜湖市政府的规定，网络舆情工作相关具体数据不便对外公开，导致本论文缺乏部分的客观数据作为理论支撑，故在此基础上得出的结论与提出的改善建议具有一定的主观局限性。

第2章 概念和理论基础

2.1 概念

2.1.1 网络舆情

1、定义

网络舆情是由网络发展到新的阶段而衍生出来的新的社会形态，它是通过网络媒体进行传播和交流的社会舆情，即通过互联网、社交媒体、论坛等渠道传播的舆情信息。这些信息可以是各种形式的文字、图片、音视频等。网络舆情是当代社会重要的社会现象之一，它可以反映社会的主流意见和公众情绪，具有广泛的影响力和传播速度，成为政府和企业了解公众心态和市场动向的重要渠道之一。同时，网络舆情也可以对政府和企业的形象和声誉产生直接或间接的影响，需要及时、有效地进行治理和管理。

2、传播途径

随着互联网时代的不断发展，网络舆情的表现形式是呈现多样化，并可以通过各种途径传播。下面列举一些常见的途径：

社交网络传播：社交网络是网络舆情传播的主要平台之一。社交网络中的用户可以通过发布各种言论、图片、视频等形式的信息，将信息传播给自己的好友、粉丝、关注者等，从而形成信息的传播链条。

媒体传播：新闻媒体是网络舆情传播的重要渠道之一。新闻媒体在报道舆情事件时，可以通过报道、评论、专访等方式将信息传递给更广泛的公众，引发更多的关注和讨论。

搜索引擎传播：搜索引擎是人们获取信息的重要渠道之一，对于网络舆情的传播也具有一定的影响。当某一事件或话题在搜索引擎中排名靠前时，往往能够吸引更多的点击和讨论。

论坛和贴吧传播：网络论坛和贴吧是网络舆情传播的另一重要渠道。在这些平台上，用户可以匿名或实名发布各种言论，与其他用户进行讨论和互动，从而扩大信息的传播范围。

微博和微信传播：微博和微信是网络舆情传播的重要平台之一。在这些平台

上，用户可以通过发布各种信息，引起更多用户的关注和讨论，从而形成舆情事件。

直播和短视频传播：随着直播和短视频平台的快速发展，直播和短视频成为网络舆情传播的新兴渠道。用户可以通过直播和短视频平台，将自己的观点和情感表达出来，引起更多人的共鸣和关注。

总之，网络舆情的传播途径多种多样，涉及到网络中的各个角落和平台，网络舆情的形成和传播与信息技术的发展和社会互动密切相关。因此，对于网络舆情的研究和治理需要综合运用多种手段和技术，加强信息监测、情报研判、舆情分析等方面的能力，提高对网络舆情的管理和控制水平。

3、特点

网络舆情事件往往能在在短时间内引起广泛的社会关注，产生较大的社会影响。通常网络舆情具有以下特点：

传播速度快：网络舆情的传播速度非常快，可以在短时间内迅速扩散到全国乃至全球。这是因为网络传播具有即时性、广泛性和互动性等特点，使得信息可以在瞬间传播到所有使用网络的人群中。

传播范围广：网络舆情的传播范围非常广泛，可以覆盖各个社会群体和地区。网络空间的无国界性和高度互联性，使得信息可以在瞬间跨越地域和文化障碍，使更多的人能够看到和参与讨论。

参与门槛低：网络舆情的参与门槛非常低，只要拥有网络设备和网络接入，任何人都可以轻松地发布信息和参与讨论。这使得网络舆情具有民主性和平等性，使更多的人能够参与到公共话题中来。

情感化程度高：网络舆情的言论多以情感为主，往往带有强烈的个人情绪和主观色彩，更具有感染力。这也是因为网络舆情参与者往往以个人身份和情感为主，表达方式相对自由、直接，更容易引起共鸣和讨论。

信息可靠性低：网络舆情的信息来源、真实性和可信度常常难以确认，存在较高的不确定性和误导性。这是因为网络舆情往往是由大量不同来源的信息汇聚而成，其中真实信息和虚假信息难以分辨，需要进行分析 and 鉴别。

影响力大：网络舆情的影响力往往比传统媒体更大，可以对政治、经济、文化等各个领域产生较大的影响。这是因为网络舆情具有广泛的参与性、即时性和互动性，更能够反映社会民意和社会热点。

2.1.2 治理

1、治理的定义

治理的概念是 20 世纪 90 年代在全球范围逐步兴起的。而在公共管理学中，治理（governance）是一种处理公共问题的方式，涉及政府、市场、社会组织和公民社会之间的关系。学者们对于治理的定义有着不同的论点，Jacques Chevalier 和 Daniel C. Feldman 认为：“治理是指在一个组织或系统中协调和管理各种利益相关者，以实现共同目标的过程。它强调多元参与、协商和合作，并追求有效的决策制定和资源配置。”^[38]Glenn O. LealdarRichard J. Stillman II 认为：“治理是指各种公共和私人组织之间的关系和合作，以有效地解决公共问题和提供公共服务。它强调网络和合作关系，超越传统的政府权力范围，促进公众参与和民主决策。”^[39]Mick Moore 认为：“治理是指权力在社会中的分配和行使方式，以实现公共利益并解决公共问题。它包括政府和非政府机构之间的相互作用，以及政治、社会和经济力量之间的平衡。”^[40]总的来说，治理是指在这些主体之间建立的协调机制和流程，通过这些机制和流程，政府、市场和社会组织能够共同解决公共问题。

治理强调公共问题是多元化和复杂的，需要跨部门、跨领域和跨国界的合作和协调。治理强调合作和协调，注重公众参与和共同决策。治理是一种适应全球化和现代化趋势的一种新型的公共管理方式。治理的目标是为了提高公共问题的解决效率和质量，同时增加公众参与的机会和效果。治理的主要特征是注重共同决策、合作、协调和公众参与。治理的关键是建立一种多元化的决策结构，政府、市场和社会组织之间的角色要有所不同。

2、政府治理

政府治理的内容包括政府在国家管理中所承担的职责和职能，如领导国家决策、制定政策、管理公共资源、执行法律、维护社会秩序、提供公共服务等。

政府治理是一个全方位的概念，它涉及到政府在工作各个方面的工作，包括政治、经济、社会、文化等方面。政府治理的重点是如何通过制定政策和法规，建立规范和制度，提高行政效率和公共服务水平，推动国家发展和社会进步。政府治理需要具备领导能力、组织能力、决策能力、执行能力、监督能力和服务能力等，同时还需要借助现代化技术和信息化手段，提高管理效率和质量。政府治理是一个重要的公共管理领域，对于促进社会稳定、促进经济发展、提高人民生活水平

等方面都具有重要的意义。

3、网络舆情治理

网络舆情治理是指管理部门通过各种手段对互联网上的舆情进行多种方式的综合管理。在互联网时代，舆情对维护社会稳定有着巨大的影响，因此网络舆情的治理成为地方政府行政过程中的重要任务。

网络舆情治理的主要包括以下几个方面：

舆情监测与分析：舆情监测与分析是网络舆情治理的基础。通过收集和分析网络上的各类信息，包括社交媒体、新闻网站、论坛等，可以及时了解公众对某些事件或话题的看法和态度。这样可以帮助决策者做出更准确的判断，提前预防或应对可能出现的问题。

舆情预警与应对：舆情预警与应对是网络舆情治理的重要手段。通过对舆情的监测和分析，可以及时发现可能引发社会不稳定的问题，并采取相应的措施进行干预和应对，从而避免或减少不良影响。

法律法规制定：完善的法律法规是网络舆情治理的保障。通过制定和实施相关的法律法规，可以规范网络行为，保护公众的合法权益，同时防止网络舆情的恶意传播和滥用。

舆情回应：网络舆情形成后，针对相关组织或个人针对舆情中的热点问题、关切点或争议焦点进行及时、公开、透明和有针对性的回应，旨在解释事实真相、表明立场态度、回应公众关切，并引导网络舆论朝着理性、客观的方向发展。

2.2 理论基础

2.2.1 公共危机管理理论

公共危机管理理论是指应对突发事件、公共危机、社会风险等突发性事件的理论和实践体系。该理论关注政府和公共组织在突发事件发生后，如何协调资源、制定应对措施、快速响应，保障公众利益和安全。其内容包括危机识别、评估、应对和恢复等四个方面。首先是危机识别，即要及时发现和了解危机的性质、程度和影响，制定应对策略。其次是危机评估，需要分析危机的根源和可能的后果，评估风险并制定应对措施。第三是危机应对，需要采取有效的措施来控制 and 缓解危机，包括协调应对机构、传递信息和组织救援等。最后是危机恢复，需要在危

机结束后评估应对效果，修复受损的环境和社会关系，恢复正常生产和社会秩序的全过程。

关于公共危机管理模式，美国危机管理专家危机管理大师罗伯特·希斯（Robert Heath）在《危机管理》一书中率先提出危机管理 4R 模式，包括缩减（Reduction）、预防（Readiness）、反应（Response）和恢复（Recovery）四个阶段组成，即

缩减（Reduction）：通过对危机进行分析，采取措施来预防未来的危机。这包括收集和分析危机信息、评估危机管理计划的有效性、调整危机管理计划、持续监控和改进危机管理计划等。

预防（Readiness）：预防指在危机发生前，应该采取预防措施，以最大限度地减少危机的可能性。这包括建立有效的危机管理团队、制定危机管理计划、进行危机模拟演练、收集和分析危机信息等。

反应（Response）：当危机发生时，必须迅速做出反应，采取必要的措施来控制危机，并减少对组织的影响。这包括迅速启动危机管理计划、收集和分析危机信息、做出决策、向内部和外部相关方通报情况等。

恢复（Recovery）：危机过后，必须采取措施来恢复组织的正常运营。这包括评估危机的影响、制定恢复计划、实施计划、监控和调整计划等。

本文选择以公共管理危机理论为理论基础，首先是考虑到网络舆情的产生的原因往往与现实社会中的热点话题相关，而借由新型的媒体，如微博、微信等的传播发散，群众更容易会对这类话题抒发一些消极的情绪与观点，进而形成舆论危机。这类借由网络媒体而产生的新型舆论危机依然与传统的公共危机具备相似的特征；其次，现代社会，各种网络新媒体发展迅速，若地方政府无法及时治理网络舆情危机，制止不良信息的传播与发酵，则可能会产生不良的社会影响而引发人民群众的信任危机。

因此，本文的根本目的在于研究与分析芜湖市网络舆情治理过程中的困境与不足之处，为下一步促进政府部门倾听民声，了解民意，为当前舆情治理工作提出改进措施提供理论依据。对以后政府的管理工作起到积极的影响。

2.2.2 沉默螺旋理论

沉默螺旋理论（spiral of silence theory）是由德国社会学家伊丽莎白·诺伊曼

（Elisabeth Noelle-Neumann）在 1974 年提出的一种社会心理学理论，主要用于解释人们在社会中如何形成和表达自己的观点和态度。

该理论认为，人们在社会中感知到自己观点或态度的多数或少数地位，会影响到他们是否愿意公开表达自己的看法。如果一个人感知到自己的观点是社会主流的，他就会愿意公开表达；反之，如果一个人感知到自己的观点是社会少数的，他就会有沉默的倾向，因为他害怕被孤立和排斥。^[44]

沉默螺旋理论效应在当下网络环境中的表现尤为明显，现代人可以更加方便快捷的在网络上获取信息，同时更容易针对不同的社会事件抒发自己的观点与看法，但当面对一些焦点事件或者争议事件时，由于网民的立场与背景的各不相同导致观点相异，继而会爆发激烈的辩论甚至是争吵或者互相谩骂，这时沉默螺旋效应会产生影响。大部分群众会积极点赞和评论自己赞成的主流观点，而当主流观点与自己的观点相异或者不符合自己的利益时，往往会默不作声，这种行为往往会使明面上的舆论一面倒，从而使主流观点走向极端化，给事件的双方和舆论环境带来不小的影响。

因此，通过研究“沉默螺旋”理论，可以帮助我们理解人们在社交媒体上如何表达自己的观点和态度，并进一步分析和解决相关问题。我们可以从中探寻网络舆情产生的根本原因，并可以从中总结出芜湖市政府网络舆情治理的对策方法。

第3章 芜湖市政府网络舆情治理现状与主要成效

3.1 芜湖市政府网络舆情治理现状

3.1.1 概述

随着互联网的快速发展和普及，网络舆情对于政府和社会的影响越来越大。近些年来，芜湖市政府一直致力于融入“长江三角洲城市群”发展区，愈发开始重视网络舆情的治理工作，并采取了多种措施来应对不同的舆情事件。

自2018年以来，芜湖市政府每年都在严格贯彻落实国家政策方针的基础上，积极开展“清朗”专项行动，并不断优化完善网络舆情监测机制，加强网络舆情处置能力，不断提高地方政府的网络舆情应对能力。

在2018年“清朗”专项行动中，芜湖市政府深入挖掘群众关注的热点问题，针对网络上存在的不实言论和谣言，通过加强舆情监测，及时发布官方信息进行回应，有效遏制了不实言论和谣言的传播。同时，芜湖市政府加强了与新闻媒体的沟通，及时发布正面信息，引导公众正确看待事物，增强了政府在网络舆情中的主导地位。

2019年，芜湖市政府进一步加强了网络舆情监测和处置能力，采用大数据技术对网络舆情进行监测和分析，通过建立网络舆情信息库和舆情预警机制，及时发现和处置网络舆情事件，保障了社会稳定和谐。

2020年—2022年新冠疫情期间，芜湖市政府充分利用网络舆情监测和处置能力，及时发布疫情防控信息，积极回应公众疑虑，有效遏制了谣言和不实言论的传播，赢得了广大市民的信任和支持。

2023年11月10日，由芜湖市委宣传部、市委政法委、市委网信办、市文明办联合主办的芜湖市网络文明大会召开。大会发布了《芜湖市网络文明公约》，并积极推进互联网内容建设，弘扬新风正气，打造“E网芜前”等网络公益品牌，推出了一批优秀网络作品，涌现出一批重点互联网企业、网络文明典型案例和全国、全省正能量职工网络达人，全社会共建共享网上美好精神家园的氛围日益浓厚。

通过以上措施的不断推进，芜湖市政府的网络舆情监测和治理能力得到了有

效提升，社会舆论和谐稳定，同时也为其他地方政府的网络舆情管理提供了一定的经验和借鉴。

3.1.2 部门设置

为了加强对网络舆情的治理，芜湖市成立了专门的机构来负责舆情监测、预警、分析和管理工作。

2019年，芜湖市政府成立市委网络安全和信息化办公室，内设6个科室，下属一个行政单位，一个事业单位。其中行政编制工作人员为19人，事业编制工作人员17人。网信办作为其办事机构，隶属于市委办公厅、市政府办公厅，主要负责网络舆情的发现、研判、报告和应对工作，是芜湖市网络舆情治理的主要机构之一，负责协调各部门和单位，制定网络舆情治理政策和规定，并监督各类网站和服务提供商的运营。

同时，芜湖市已全面建立了覆盖市、区、镇（街道）等三级党委领导的舆情处理协调机制。其中，宣传部门作为组织者和协调者，确保相关部门的职责明确、分工合作，并且媒体也积极参与其中；网信办作为这一机制的牵头单位，在网络舆情回应中发挥着至关重要的作用，其主要职责包括：一是根据舆情内容，精准确定应对的政务舆情事件科室；二是审定反馈内容，确保及时联系和接待相关人员；三是全面收集、跟踪、分析和处置境内外舆情，对一般舆情要求24小时内，对重大负面政务舆情则要在30分钟内向相关科室和直属单位传达情况，以指导和协助他们澄清事实、批驳谣言，进而有效控制和引导舆论；四是定期梳理本单位可能引发政务舆情的各种情况，并及时向相关领导和部门上报信息。这一机制的建立，为芜湖市在舆情治理上提供了有力的组织保障和工作指导。

3.1.3 治理方式

为了最大限度地减少网络舆情危机发生的可能性以及应对网络舆情危机所带来的社会冲击。芜湖市委网信办与第三方监测机构展开密切的合作，对芜湖市全区的网络舆情进行着24小时的监测与预警。

“目前，我们主要和芜湖市政府部门进行合作，对芜湖市的网络舆情进行及时监测和预警，并及时反馈给芜湖市相关管理部门以便政府能及时做出应对措施。”

（摘自第三方网络舆情监测机构工作人员访谈记录）

1、监测系统

通过与第三方网络舆情监测机构工作人员的采访，笔者详细了解到了第三方机构所采取的监测与预警措施：

当前，第三方机构网络舆情监测工作主要采取以下两种方法：

（1）人工监测：通过人工方式对网络舆情进行收集、筛选、分析、报告等工作。相比于机器监测，人工监测可以更好地发掘网络舆情中的情感、态度、意见等信息，从而更加准确地分析和评估舆情的趋势和影响。

人工监测的方法一般包括以下几个步骤：

收集舆情信息：人工监测需要通过多种途径来收集网络舆情信息，包括社交媒体、新闻报道、博客、微博等。监测人员需要定期收集、整理和分类这些信息。

筛选舆情信息：网络上的信息量非常庞大，很多信息都是重复、无用、甚至是虚假的。监测人员需要对收集到的信息进行筛选和过滤，只选取与舆情相关、具有代表性的信息进行分析。

分析舆情趋势：监测人员需要对筛选出来的网络舆情信息进行深入分析，评估舆情的趋势、态势、影响等，并及时向决策者提供相关报告和建议。

跟踪舆情进展：舆情是一个动态的过程，监测人员需要持续跟踪舆情的进展，及时更新舆情信息，分析其演变趋势，并及时向决策者提供最新情报和应对建议。

生成舆情报告：人工监测需要定期生成舆情报告，向决策者呈现当前网络舆情的总体情况、分析舆情的趋势和影响，提供有针对性的对策建议，以便政府或企业及时做出应对措施。

人工监测方法的优点是能够捕捉到更为细致、全面的舆情信息，可以及时了解并掌握舆情走势，发现潜在的风险和危机。但是该方法也存在着收集效率低、监测结果主观性强等缺点，因此在实际应用中需要与其他监测方法结合使用，形成更为完善的网络舆情监测系统。

（2）大数据舆情监测系统：是一种利用计算机和大数据技术来收集、分析和挖掘互联网上海量的信息和数据，从而识别和理解公众对某一事件、话题或组织的态度和情感的方法。与传统的人工舆情监测相比，大数据舆情监测可以处理更大规模、更多样化、更复杂的数据，快速、准确地发现舆情变化和趋势，提供更多元化、更客观、更科学的舆情分析结果。

大数据舆情监测通常包括以下步骤：

数据收集：通过网络爬虫、API 接口等方式，收集社交媒体、新闻网站、论坛、博客等网络渠道中的相关信息和数据。

数据清洗和处理：对收集到的数据进行去重、去噪、归一化等处理，以保证数据的准确性和完整性。

数据分析和挖掘：利用大数据分析和挖掘技术，对数据进行情感分析、主题分析、事件关系网络分析等，发现舆情变化和趋势，把握公众情感和态度。

结果展示和报告输出：将分析结果通过可视化、图表、报告等形式呈现，提供给决策者、舆情管理人员等参考和决策。

大数据舆情监测的优点在于可以快速、全面地监测网络舆情，为决策者提供科学、客观的参考，使政府和企业能够更好地应对公众关注的问题和挑战。同时，大数据舆情监测也具有一定的局限性，比如数据来源的局限性、情感分析的准确性等问题，需要在实践中不断优化和完善。

2、预警系统

“我们的网络舆情治理的预警系统通常基于人工智能和大数据技术，能够快速地收集、整理和分析各种信息源，并提供详细的报告和分析结果。”

（摘自第三方网络舆情监测机构工作人员访谈记录）

这里，第三方机构的工作人员向笔者介绍了两个常用的系统：

（1）中国舆情监测分析系统（CNKI 舆情）：该系统由中国知网（CNKI）开发，是一个以舆情监测和分析为主要功能的综合性系统，能够对全网舆情信息进行实时抓取、处理、分析和发布。CNKI 舆情系统具有大数据处理能力、多维度分析功能、预警功能、数据可视化展示、自动化分析技术等特点。

（2）国家互联网应急中心舆情监测预警平台：该平台是由国家互联网应急中心开发，是我国政府部门主导的网络舆情预警系统。该平台具有舆情监测范围广泛、多维度分析功能、实时预警功能、数据可视化展示、安全保障机制等技术特点。

另一方面，芜湖市委网信办会根据第三方机构所反馈的监测预警结果，将网络舆情的预警等级以红、橙、黄、蓝四种颜色划分，分别对应紧急舆情、重度舆情、中度舆情和轻度舆情，而网信办会根据实际舆情等级的不同而采取不同的治理措施。具体来说，轻度舆情通常是指舆情事件较为普遍，但对社会影响较小，网信办会通过网络舆情监测平台进行实时监测和分析，及时掌握事件进展情况，

并进行相应的引导和处置。中度舆情则是指舆情事件具有一定的社会影响力，但尚未对公共秩序和安全造成较大的威胁。网信办会根据舆情事件的具体情况，采取相应的应对措施，包括公开回应、媒体引导、信息发布等，以尽快稳定局势。重度舆情和紧急舆情则是指舆情事件已经对社会秩序和安全产生了较大的威胁，甚至涉及到国家和民族安全。网信办会在第一时间启动应急预案，组织相关部门开展联合处置，采取有效措施稳定局势，并进行后续的舆情回应和处理。

在舆情等级划分的基础上，芜湖市网信办还加强了舆情事件的分类管理和跟踪评估。他们会对每个舆情事件进行细致的归类和标记，同时跟踪和评估事件的发展和后续影响，以便更好地总结经验和提高工作效率。

3、应对处置

当出现重大网络舆情事件时，芜湖市政府会首先采取一系列应对措施来控制 and 缓解事件的影响。其中，最常见的应对措施是网站屏蔽和内容删除，这通常由各级网信办和公安机关来负责。另外，芜湖市政府会及时与相关部门沟通，给出正面回应，向公众传递事实信息和情况进展，及时澄清谣言和误解，稳定公众情绪，防止谣言和不实信息的扩散。

其次，芜湖市政府和相关机构会根据第三方机构所反馈到的信息，跟踪和监测网络舆情事件的发展和演变，及时发现和分析舆情的动态和趋势，采取相应的措施进行引导和干预。再者，芜湖市政府和相关机构会根据舆情事件的特点和情况，采取相应的应对处置措施，引导公众和媒体正确表达和传播信息，遏制谣言和不实信息的扩散。

4、公开回应

2021年，为进一步加强政务舆情应对工作，提升政务公开水平，增强政府公信力，芜湖市市政府在其官方网站公开了舆情回应制度，包括：健全政务信息公开、信息发布与舆情回应相协调机制，把依法依规发布信息，贯穿于舆情处置、回应的全过程，充分发挥政府信息公开的新闻宣传和舆论引导作用。回应以事实说话，实事求是。发挥新闻媒体、网站的联动和互补，快速传播政务信息，有效引导社会舆论。积极通过网上发布信息、组织专家解读、召开新闻发布会、接受媒体专访等形式，多角度回应，深层次引导。

同时，还公布了舆情回应工作原则，包括：

公开透明原则。按照公开透明的要求，深入推进政府信息公开，正确对待舆

论监督，做到不缺位、不失责。

分级负责原则。牢固树立舆情危机和公开意识，坚持“谁主管、谁负责”，注重源头防范、源头治理、源头处置，做到尽职尽责。

强化交流互动。规范和整合政民互动渠道，及时公开热点，发挥舆情在传播政务信息、引导社会舆论、畅通民意渠道中的作用。

加强督查指导。为了强化信息公开网的管理，必须持续优化相关的管理策略和手段。特别需要将政务舆情的办理、处置和回应情况纳入政务公开的评估体系和效能建设的考核指标中。同时，必须加大问责的力度，对于那些因工作不够重视、应对策略不当或处置不力而导致重大问题发生，并给社会带来严重负面影响的，将依法依规追究相关人员的责任。

3.1.4 法规政策

只有强大的法律政策进行支持，网络治理才能做到有法可依，公民的合法权益才能更好地得到保障，网络的大环境才能不断地得以优化，国家的安全才能更好地得到维护并遏制和减少舆情危机给社会所造成的破坏。

T-1：“芜湖市没有立法权，对于网络舆情治理方面，主要以《中华人民共和国网络安全法》为主要依据，相关的法律位阶不高，以条例和办法为主；且芜湖市没有专门制定网络舆情治理方面的条例与办法，目前网络舆情治理的规章制度散见于其他各方面的各项章程中。”

（摘自政府其他部门工作人员访谈记录）

芜湖市网络治理的法律依据主要包括《中华人民共和国网络安全法》和《网络信息内容生态治理规定》等相关互联网法律法规。这些法律法规为芜湖市开展网络舆情治理工作提供了明确的指导和依据，要求在网络舆情治理中依法严厉打击网络暴力行为，包括利用网络平台宣扬暴力信息、进行人肉搜索、辱骂攻击、传播谣言等违法行为。

2017年6月1日实施的《中华人民共和国网络安全法》旨在加强网络安全管理，保护个人信息和国家安全。该法规定了网络基础设施、网络运营者、网络安全评估、网络安全事件应急等方面的管理要求，并规定了违法违规行为的处罚。

《中华人民共和国网络安全法》对于芜湖市的网络舆情治理具有积极的作用，同时也存在一些不足之处。

积极作用：

法律依据与规范：《网络安全法》为网络舆情治理提供了法律依据和规范，明确了网络舆情的管理责任和义务。它规定了网络运营者和互联网服务提供者的安全保护责任，要求他们采取措施防止网络舆情事件的发生，并配合政府部门进行调查和处理。

舆情信息管理：《网络安全法》要求互联网企业建立舆情信息管理制度，确保舆情信息的准确性和合法性。这有助于减少虚假信息和谣言的传播，提高网络舆情治理的效果。

数据保护与隐私保护：《网络安全法》要求互联网企业采取措施保护用户个人信息和数据安全。这有助于防止个人隐私被滥用，保护用户在网络舆情中的权益。

合作与协调机制：《网络安全法》鼓励政府、企业和公众共同参与网络安全和舆情治理，促进信息共享、合作与协调。这有助于形成多方合力，更好地应对网络舆情事件。

不足之处：

监管与审查：一些批评指出，《网络安全法》可能导致过度监管和审查，限制言论自由。一些规定可能被滥用，影响公众表达意见和舆论监督的权利。

法律适用与执行：在网络舆情治理中，法律的适用和执行存在一定的困难。一方面，互联网信息的传播速度和跨境特性使得跨地区、跨国界的治理变得复杂。另一方面，法律执行力度的不足也可能导致一些违规行为无法得到及时有效的处理。

舆情引导与平衡：《网络安全法》对舆情引导的规定存在一定的挑战。如何平衡言论自由和舆论引导的关系，确保舆论引导的公正性和公平性，仍然是一个亟待解决的问题。

而 2018 年 12 月 1 日实施的《中华人民共和国网络安全法实施条例》是对《中华人民共和国网络安全法》的具体实施细则。该条例详细规定了网络安全保护的具体要求、违法行为的处罚、网络安全检查等方面的内容。

2021 年 9 月 1 日实施的《中华人民共和国个人信息保护法》是我国首部个人信息保护专门法。该法规定了个人信息的范围、处理规则、安全保护措施、权利保障等方面的内容，为保护个人信息提供了更加完善的法律保障。

《个人信息保护法》在芜湖市网络舆情治理方面的作用包括以下方面：

个人隐私保护：《个人信息保护法》的制定和实施将确保在网络舆情中涉及个人信息的合法收集、使用和传播符合法律要求，有效保护公民的个人隐私权益。

虚假信息打击：通过对个人信息的合法性和准确性进行规范，《个人信息保护法》可以帮助打击虚假信息和谣言的传播，减少网络舆情事件对公众的负面影响。

数据安全保护：《个人信息保护法》将加强对个人数据的安全保护要求，确保互联网企业及相关机构采取适当的技术和组织措施，防止个人数据泄露和滥用。

然而，《个人信息保护法》在网络舆情治理中也可能面临一些挑战和不足之处：

法律适用与执行：在网络舆情治理中，跨地区和跨国界的数据流动和治理会带来一定的法律适用和执行上的挑战。不同国家和地区的法律标准和监管机制之间的差异可能导致执行上的困难。

言论自由和舆情引导的平衡：个人信息保护法在保护个人隐私的同时，需要平衡言论自由和舆论引导之间的关系。确保在网络舆情治理中不会对合法言论和舆论监督造成不当限制是一个挑战。

技术创新与法律保护的协调：网络舆情治理涉及到不断发展的技术和平台，个人信息保护法需要与技术创新保持协调，以适应不断变化的网络环境。

3.2 芜湖市政府网络舆情治理举措

3.2.1 多渠道建设

截止 2023 年 12 月底，据不完全统计，芜湖市所拥有的属地网站数量为 4873 家、粉丝数量为 10 万以上的自媒体账号约为 59 个，政务微博约为 103 条。芜湖市响应国家的号召，积极投身现代化网络治理，开展网络施政工作，其中“魅力芜湖”、“数据芜湖”等专栏，向网友们直观的展示了芜湖市的发展状况与风采。“网上办事”、“政民互动”等栏目的开通，为政府和群众建立一架沟通的桥梁，充分发挥网站平台、网民舆论等多种力量，极大的丰富了治理问题的手段与方式。

芜湖市政府充分履行网络渠道，利用群众的路线，利用市政府网站以及微博、微信等社交媒体平台，建立与形成了群众网络意见想法汇集机制。统计 2023 全

年的数据，芜湖市政府接收网民的实际委托，解决与群众息息相关的问题约为 3000 多件。利用市民心声、市长专栏等为群众提供官方的咨询渠道，并安排相关管理人员答疑解惑。

同时，为进一步提升广大网民的网络素养，主动传播正能量、积极举报网络乱象，芜湖市委网信办积极开展网络安全宣传活动。2023 年 5 月 9 日，芜湖市网络安全应急指挥中心举报部部长屈代辉走进 FM96.3《公民与法——芜湖普法之声》节目直播间，开展网络安全宣传活动，并现场回应群众关切。在节目直播现场，嘉宾介绍了芜湖市网信办的职能和今年的普法重点，结合生动的网络典型案例，深入浅出地为广大群众讲解了网上违法信息和不良信息的种类、特点、危害以及识谣辨谣方法，明确发布网上有害信息和传播网络谣言的法律责任，公布了网络举报受理范围、方式和流程，普及文明上网、文明用网常识，倡导广大群众积极参与网上有害信息的举报监督。

3.2.2 与第三方机构的合作

自 2019 年成立起，芜湖市网信部门便不断与第三方网络舆情监测机构展开密切的合作，借助第三方舆情监测机构的技术筛选舆情信息，自 2019 年起，至 2023 年底，芜湖市网信办每年所处理的舆情数量呈逐年上升趋势（见图 3-1）。统计 2022 年全年稳妥处理 20 多起突发网络舆情事件，累计向上级部门举报网络有害信息 90 万余条，发布及转发辟谣信息 4 万余条。

2023 年，芜湖市网信部门继续与第三方机构保持合作关系，对芜湖市市网络舆情多发区域进行了重点监测，设置关键词舆情监测，筛查重要的舆情信息。2023 年全年妥善治理“芜湖城管殴打暑假工学生”，“12 岁女孩被人贩子杀害并取走器官”等约 30 余起突发的网络舆情事件，制作辟谣视频约 17 个，通过网络发布及转发辟谣信息 4.5 万条。

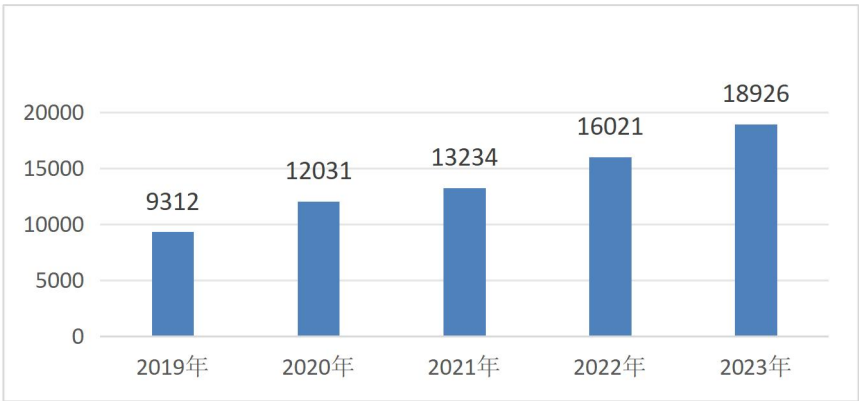


图 3-1 2019~2023 年芜湖市网信办处理舆情数量统计

数据来源：由第三方监测机构工作人员提供

3.2.3 完善法律法规建设

自 2015 年开始，芜湖市政府不断重视与加强网络舆情治理相关法律法规的建设。目前本市网络舆情治理建设主要以《中华人民共和国互联网信息服务管理办法》为基础，其他政策条例与办法作为补充的法律体系，并逐渐加以完善，这里列举了一些典型法律法规。（见表 3-1）

表 3-1 芜湖市法律法规

法律名称	颁布日期	颁布部门	主要作用
《芜湖市互联网信息服务管理办法》	2015 年 5 月 1 日	芜湖市信息办公室、芜湖市文化市场综合执法局	加强对互联网信息服务管理，维护网络信息的安全有序
《芜湖市网络安全条例》	2018 年 11 月 12 日	芜湖市人民政府	为网络行为进行规范和约束
《芜湖市市场监管局关于规范网络交易行为的通知》	2019 年 1 月 1 日	芜湖市市场监管局	规范网络交易行为，保护消费者合法权益，促进网络交易市场的健康发展
《芜湖市人民政府关于加强网络文化市场管理的意见》	2020 年 5 月 1 日	芜湖市人民政府	加强对网络文化市场的管理，规范网络文化市场的秩序，促进网络文化健康发展

通过与相关工作人员的采访以及笔者不完全统计，从 2018 年起始，截止 2023 年底，芜湖市政府所制定与网络管理相关的政策条例办法约为 314 条（图 3-2），且基本呈逐年增加的趋势，说明芜湖市政府对网络管理方面愈发重视。

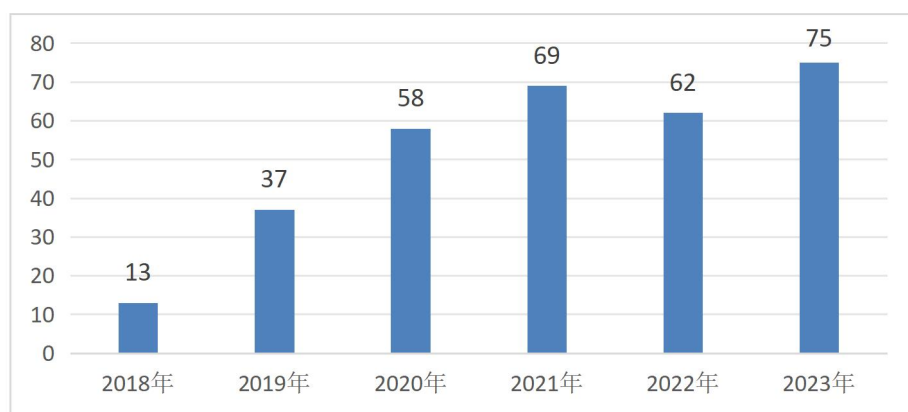


图 3-2 芜湖市网络治理相关条例规则办法统计

数据来源：由芜湖市政府部门工作人员提供

3.3 芜湖市政府网络舆情治理问卷调查

3.3.1 抽样对象与调研问卷设计

为了保证受访对象在个人经历等各个方面的随机性以及个人特质的差异性，同时保证受访样本能尽量反应客观事实，笔者事先通过走访调查，选取芜湖市镜湖区某小区 C 单元、芜湖市网信办、安徽工程大学以及芜湖市当地某企业为抽样样本地点，在各个单位的领导的帮助与配合下，通过电子问卷以及分发问卷的形式来进行调查，发放问卷的范围主要为是社区业主微信群以及各个单位工作群。统计共发放 1367 份问卷，最终共提交回收 1268 份问卷，有效问卷为 1173 份，有效率为 92.5%。

3.3.2 调查问卷目的

笔者设计了关于“芜湖市网络舆情治理问题的调查研究”，调查问卷的目的主要包括以下两方面：

1、本次调查旨在收集访问对象的基本信息以及他们对于网络上广泛传播的热门事件的了解程度。主要目的是为后续关于群众对芜湖市政府舆情治理的主观认知和感受的调查提供数据支撑。通过对比分析不同社会阶层群体的数据，本文可以深入了解他们在网络舆情治理态度上的差异性，为政府优化舆情治理策略提供科学依据。

2、为当前芜湖市的网络舆情治理现状的调查。本次调查研究旨在深入探究

普通民众对于当前网络环境的认知，以及在网络舆情中，芜湖市政府应对过程中所涉及的各个环节的评价。

3.3.3 受访对象信息汇总

本问卷主要通过收集受访者的年龄、性别、学历和职业背景等信息，以全面了解受访者的基本情况，具体如下。

1、受访人员的基本情况与构成

本次问卷共有效调查 1173 人，其中男性受访者为 601 人，女性受访者为 536 人，受访者的性别结构为：

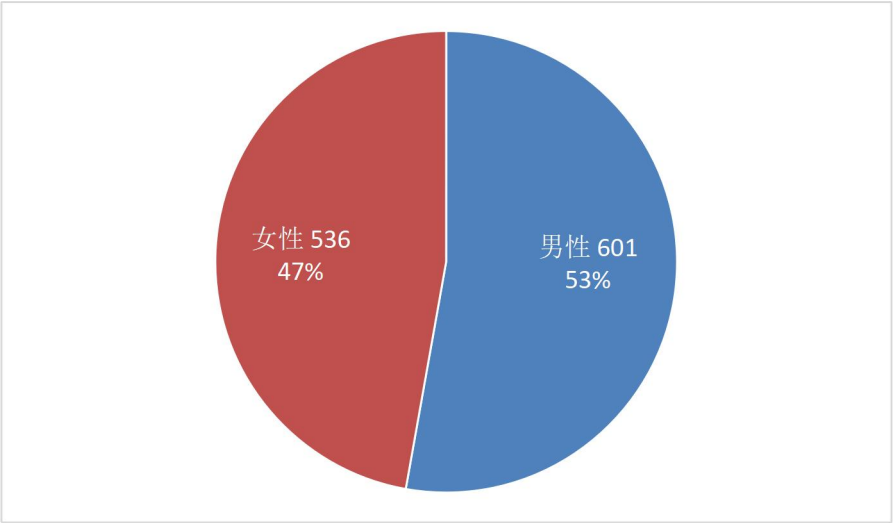


图 3-3 受访者性别构成

受访者的年龄、学历背景、职业分布为：

表 3-2 受访者年龄分布

年龄分布	20 岁以下	21~30 岁	31~40 岁	41~50 岁	51~60 岁	60 岁以上
人数	137	209	285	198	216	128
比例	11.7%	17.8%	24.3%	16.9%	18.4%	10.9%

表 3-3 受访者学历情况

受教育程度	高中以下	大专	本科	硕士以上
人数	102	465	571	35
比例	11.4%	39.6%	48.7%	3%

表 3-4 受访者职业

职业	企业员工	机关事业单位人员	个体经营户	学生	退休人员	其他
人数	486	152	213	149	136	37
比例	41.4%	12.9%	18.2%	12.7%	11.6%	3.2%

从最终统计的数据来看，本次调查总计 1173 位受访者，其中男女受访者的比例各占一半左右，而在受访者年龄方面，其中处于 21~30 岁年龄段与 31~40 岁年龄段的中青年人数最多，约占总人数的 40%左右；学历背景方面，具有大学学历（包括大学本科与专科）的的受访者人数最多，占比接近于总人数的 8 成。

2、受访者对网络上流传的热门事件的关注情况

本次调查主要是从四个方面来了解受访者对网络热点事件的关注情况。

受访者更为关注的网络热点事件类型：

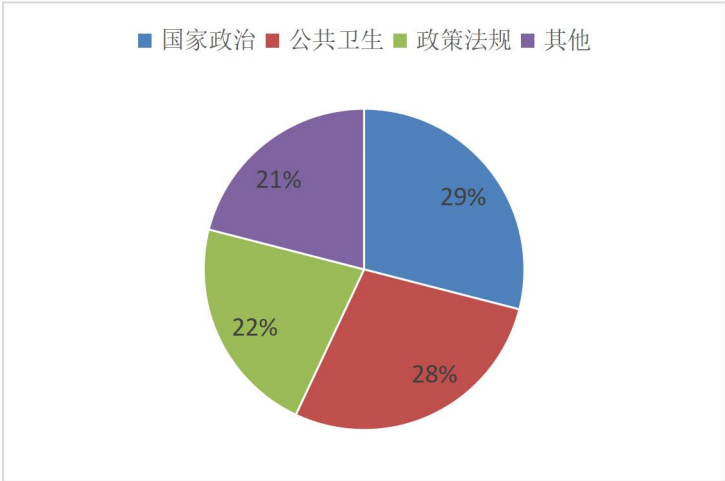


图 3-4 受访者关注事件类型

受访者获取网络热点事件的主要途径情况：

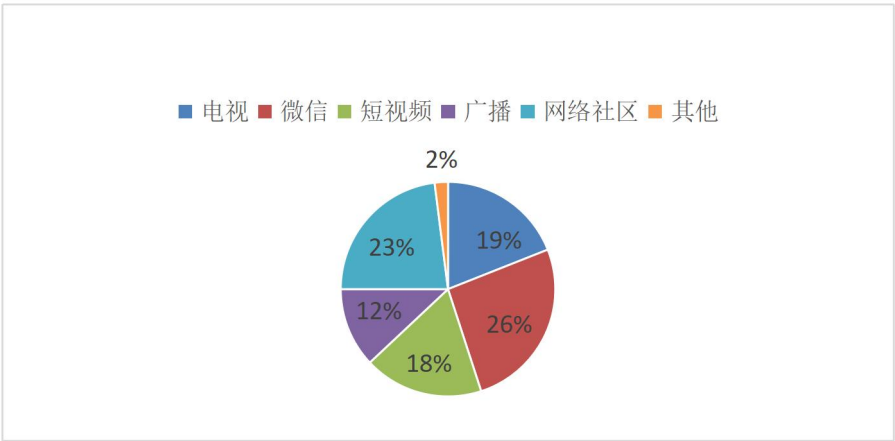


图 3-5 受访者获取信息途径

受访者对于相关网络热点问题的参与程度为：

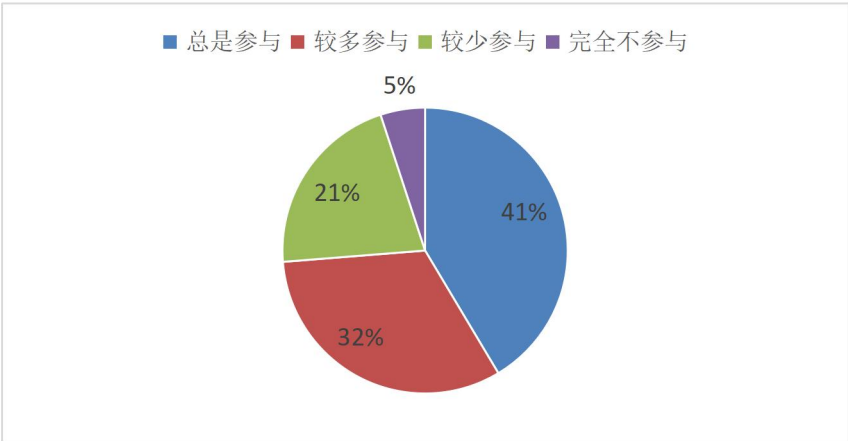


图 3-6 受访者参与程度

受访者对认为在参与网络热点事件时更容易影响个人行为因素：

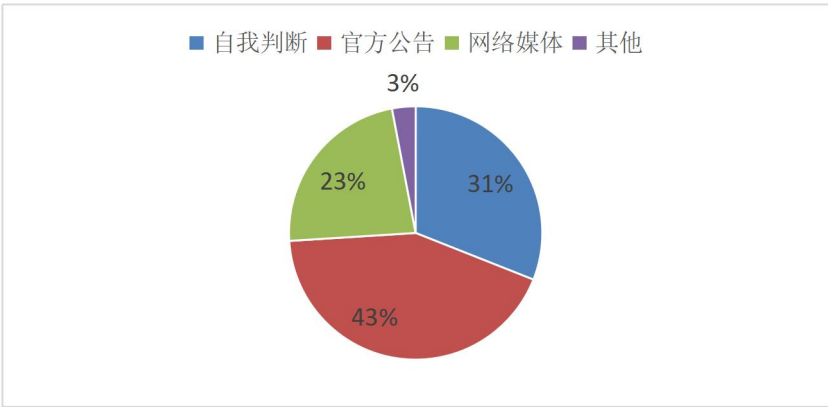


图 3-7 影响受访者因素

从上述统计结果中，我们可以看出，在 1173 位受访对象中，对于与群众生活息息相关的舆情事件，如国家政治、公共安全等事件关注度较高，占到总受访对象的 80%左右；在获取信息的主要途径问题中，有相当于部分人是通过新型媒体平台获取的，占到总人数的 67%，对于是否参与网络热点事件的问题，“较少参加”与“较多参与”的中间派受访者占据了 53%；而对于自己的观点和行为更容易受哪种因素的影响时，有 43%的受访者认为官方公布对自己行为影响最大，其次是自我判断，占到 31%，认为网媒信息影响自己的为 23%，而其他因素占 3%。

3.3.4 对于芜湖市政府网络舆情治理公众满意度的分析

本次问卷调查通过广泛收集民众对于政府在应对网络舆情过程中各个环节的

满意度数据，笔者期望能够全面而准确地评估政府在哪些方面的表现值得肯定，以及在哪些方面仍需改进和提升。经过对问卷结果的细致分析，笔者发现芜湖市政府在舆情治理过程中，在保持信息透明公开、构建政府与民众良性互动等方面，均展现出了明显的成效与进步。

根据调查问卷所得数据统计结果，芜湖市政府部门在与民众的沟通与互动能力上展现出了良好的工作表现（图 3-8）。由此可见，芜湖市民众在与政府部门的沟通过程中，沟通渠道相对畅通，沟通效果也相对有效，这进一步印证了芜湖市政府在舆情治理过程中的积极努力与显著成果。

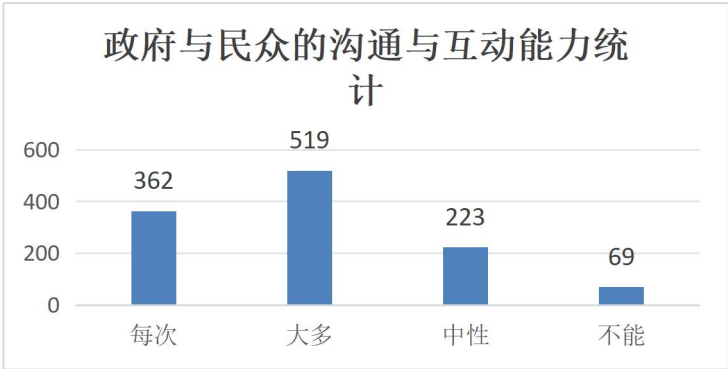


图 3-8

根据问卷的数据可以看出（图 3-9），芜湖市人民对于政府舆情问题的最终处理结果总体上持满意态度，正面评价的人数超过了总调查人数的三分之二，这一比例显著表明了芜湖市政府在舆情问题处理方面所取得的积极成果和广泛认可。

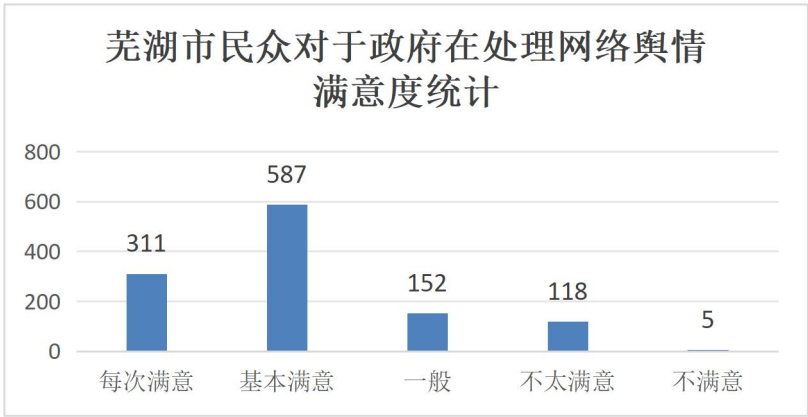


图 3-9

根据调查问卷的统计结果，当前芜湖市政府在处理舆情事件时，其公开公正地提供相关信息的做法得到了芜湖市民的广泛信任和支持。然而，依然有着两成

的受访者对于芜湖市网络舆情的治理并不满意，这也意味着政府需要继续维护和优化现有的信息公开流程和制度，以确保持续获得民众的支持和信任。

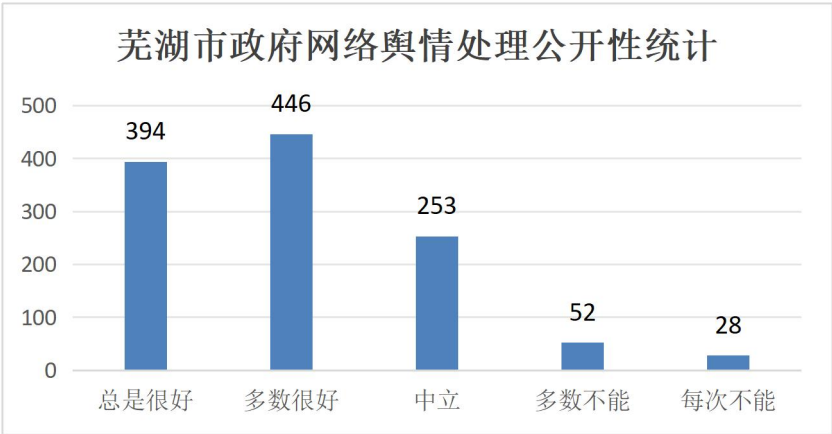


图 3-10

由此可见，芜湖市政府在处理舆情方面展现出了一定的透明度，这一点在公开重要信息时尤其值得称赞。此外，芜湖市民对于与政府的互动普遍持积极态度，这显示出政府与民众之间的沟通渠道畅通有效。在热点事件的处理结果上，市民对政府的工作大体满意，这进一步验证了政府公信力和权威的广泛认可。这种正面评价源于芜湖市政府在网络舆情治理方面的积极探索，以及不断提升的现代化社会治理能力和为民服务水平。然而，通过问卷调查结果，我们也应正视市政府在网络舆情处理过程中存在的问题和不足，民众对某些环节的不满提醒我们仍需持续改进和完善相关工作。

第 4 章 具体案例分析

由前文调查可知，芜湖市群众对于公共卫生事件以及通过短视频获悉网络热门事件的有一定占比，故本节选取芜湖市两起典型案例皆来源于此，通过对案例的分析和梳理，从管理的角度，为下一章完善和总结芜湖市网络舆情治理提供经验。

4.1 某三甲医院超额收费事件

4.1.1 事件回顾

2023 年，芜湖市某三甲发生了一起涉嫌超额收费的事件。据报道，一名患者在该医院的重症监护病房（ICU）治疗了 117 天，期间医院被指控存在虚构医药服务项目、超量开药、重复收费、串换药品等违法违规行为。这些行为导致不属于医保范围的医药费用被纳入医保，涉嫌骗取和违规使用医保基金，金额达到 95861.93 元至 103681.93 元。（如图 4-1）

患者的家属基于住院资料的统计模型分析结果，于 2023 年 7 月向国家医保局进行了举报。

已结账，总费用732546.83元 个人支付163734.76元 医保账户243.30元									
日期	总费用	漏去已结账	已交费用	一天费用	已交费用	一天费用			
6.1	738112.19	5565.36	1783.04	9502.32	165000	22.35	75	缴费2000	1500
6.2	747510.14	14963.31	3783.04	9397.95	167000	22.34	76	缴费2000	
6.3	755247.97	22701.14	3783.04	7737.83	167000	22.11	77		
6.4	765058.43	27961.6	4783.04	5260.46	168000	22.09	78	缴费1000	
6.5	765452.43	32905.6	6783.04	4944	170000	22.21	79	缴费2000	1849.7
6.6	773777.6	41230.77	7283.04	8325.17	170500	22.03	80	缴费500	
6.7	780409.12	47862.29	9283.04	6631.52	173000	22.17	81	缴费2500	
6.8	785726.32	53179.49	11283.04	5317.2	175000	22.27	82	缴费2000	
6.9	790128.86	57982.03	17000	4402.54	180717	22.87	83	缴费5000+716.96=5716.96	
6.10	797817.71	65270.88	17000	7688.85	180717	22.65	84	已交总费用18万	
6.11	804819.88	72273.05	18000	7002.17	181000	22.49	85	缴费1000	
6.12	807925.15	75378.32	18000	3105.27	181000	22.40	86		
6.13	815684.92	83138.09	20000	7759.77	183000	22.44	87	缴费2000	
6.14	823213.08	90666.25	21000	7528.16	184000	22.35	88	缴费1000	电话说欠230左右
6.15	828411.66	95854.83	22000	5198.58	185000	22.33	89	缴费1000	下午又电话欠了3000多
6.16	828930.66	96373.83	24000	509	187000	22.56	90	缴费2000	电话说欠4000多
6.17	837716.67	105169.84	25000	8796.01	188000	22.44	91	缴费1000	晚上单据打出欠7万多
6.18	838815.67	106268.84	26000	1099	189000	22.53	92	缴费1000	
6.19	844750.59	112203.76	27000	5934.92	190000	22.49	93	缴费1000	晚上打的管子
6.20	851559.74	119012.91	29000	6809.15	192000	22.55	94	缴费2000	
6.21	854097.14	121550.31	30000	2537.4	193000	22.60	95	缴费1000	
6.22	866725.1	134178.27	31000	12627.96	194000	22.38	96	缴费1000	但是今天医保缴费显示不出来这笔钱，已电话2次
6.23	876595.86	144049.03	32000	9870.76	195000	22.25	97	缴费1000	缴费两次700多
6.24	884339.71	151792.88	34000	7743.85	197000	22.28	98	缴费2000	医保系统E不发热
6.25	890801.42	158254.59	39000	6461.71	202000	22.68	99	缴费5000	白蛋白还有瓶
6.26	894076.28	161529.45	39000	3274.86	202000	22.59	100		
6.27	897554.24	165007.41	39000	3477.96	202000	22.51	101		白蛋白2瓶
6.28	903699.29	171152.46	40000	6145.05	203000	22.46	102	缴费1000	
6.29	906742.25	174195.42	41000	3042.96	204000	22.50	103	缴费1000	
6.30	909947.21	177400.38	41000	3204.96	204000	22.42	104		
7.1	911110.97	178564.14	42000	1163.76	205000	22.50	105		
7.2	915842.62	183296.79	44000	4731.65	207000	22.60	106		
7.3	921111.58	188564.75	44000	5268.96	207000	22.47	107		
7.4	924544.94	191998.11	45000	3433.36	208000	22.50	108		
7.5	928920.9	196374.07	46000	4375.96	209000	22.50	109		
7.6	935518.08	202971.25	48000	6597.18	211000	22.55	110		
7.7	941678.41	209133.68	49000	6160.32	212000	22.61	111		

图 4-1 患者家属展示的收入

4.1.2 院方回应

经过两个多月的调查和整理，涉事患者家属预估该三甲医院和医务人员骗取、违规使用医保基金 10 万元左右。这是一笔巨大的金额，对于一个普通家庭来说，无异于雪上加霜。为了维护自己的权益，他们决定与医院进行交涉。

第一次交涉时，医院表示会组织自查。在第二次医患沟通时，他们却表示部分药品数量与结算明细单上有出入，需要进一步核实。这使得家属们感到愤怒和失望。他们认为医院的态度不够认真，缺乏责任感。

事情并没有就此结束。在第三次沟通时，医院竟然完全否认了之前的说法，拒绝承认存在医疗费用超收的问题。这种出尔反尔的态度和行为，彻底激怒了患者家属们。他们认为医院的行为严重违反了医疗行业的道德和法规，是对患者的不尊重和对生命的不负责任。

这件事迅速引起了社会的广泛关注。公众对医院的做法表示强烈的不满和谴责。他们认为医院应该更加透明地收费，而不是通过不正当手段获取利益。同时，他们也呼吁政府加强监管力度，保障患者的权益和利益。

4.1.3 主要舆情点

1、有的网友质疑媒体过度炒作，存在利益链。医疗收费问题一直都是人民群众高度关注的敏感话题，“高额的医疗收费”等信息的突然出现给相当一部分公众认知造成了不小的冲击，在部分网民担忧以后可能看不起病的同时，舆论场中质疑媒体恶意抹黑的声音越来越大，由此滋生了有人操纵舆论，制造恐慌，以此谋利的各种谣言。随着本案报道不断增多，谣言的传播愈发激烈，相关言论的持续蔓延可能造成舆论场混乱。

2、我国社会“医患”问题依旧明显。当前公众对“医患”仍表现出强烈反应，医疗相关话题存在较高敏感度，医疗问题是涉及到人民群众切身利益的大事，一旦出现新的涉信息，恐慌、担忧等负面情绪依旧会蔓延。群众对“医患”信息存在明显过激情绪，此类信息的大面积出现容易刺激舆论负面情绪爆发。

3、针对该事件，众网民发出了一系列的质问：为什么医院会这么轻而易举地弄虚作假骗医保？如果病人家属不举报，这事会不会被发现？还有没有其他类似的问题在其他地方和医院存在？对于该院超收医疗费这个案件的查处，是不是仅仅退款就了结了？

4.1.4 舆情分析

本次超额收费事件引起了社会的广泛关注，不仅损害了患者的利益，也对医院的声誉造成了严重影响。医院作为和群众身心健康息息相关的机构，具有高度的敏感性，易刺激网民神经、引发舆论热议，若处置不当极易造成政府部门公信力的损伤。为了深入探讨这一事件，笔者分别运用 4R 危机管理模型与沉默螺旋理论详细分析本次事件经过。

1、4R 危机管理模型

（1）缩减阶段。本次事件的出现，首要原因在于预防机制的不完善。因此，缩减阶段的关键在于建立健全的预防机制，从源头上避免类似事件的发生。这包括但不限于以下几个方面：

完善内部管理和监督机制：医院应建立严格的收费管理制度，明确各项费用的标准和依据，规范收费流程，并加强对收费行为的日常监督。通过定期的内部审计和检查，确保收费活动的合规性和准确性。

提高员工合规意识：医护人员是直接接触患者的第一线，他们的行为直接关系到患者的利益。因此，医院应加强对医护人员的合规培训，提高他们对收费规定的认识和遵守意识，确保在日常工作中能够严格按照规定执行。

建立患者监督机制：患者可以作为医院收费行为的重要监督力量。医院应建立有效的患者监督机制，鼓励患者积极参与监督，对发现的不合规收费行为及时举报和投诉。

（2）预防阶段。预防阶段的主要任务是为应对可能发生的危机做好准备。首先，医院应制定详细的应急预案，明确应对超额收费事件的流程和措施。预案应包括危机响应的组织架构、人员分工、资源调配、信息报告等方面的内容，确保在危机发生时能够迅速启动并有效应对。其次，医院应建立危机应对小组，负责危机的处理和协调工作。小组成员应具备丰富的管理经验和专业知识，能够在危机发生时迅速作出决策和应对措施。此外，医院还应加强与其他相关部门和机构的沟通与协作，形成合力应对危机的局面。

在预防阶段，医院还应加强信息收集和整理工作。通过收集和分析与收费相关的数据和信息，为危机应对提供有力支持。同时，医院还应加强对医护人员的教育和培训，提高他们的危机意识和应对能力。通过定期的演练和模拟训练，确保医护人员在危机发生时能够迅速、准确地执行应急预案。

（3）反应阶段。反应阶段是危机应对的关键时刻，需要医院迅速、有效地作出反应。一旦发现超额收费事件，医院应立即启动应急预案，成立专项处理小组，对事件进行深入调查和处理。处理小组应迅速收集相关证据和资料，查明事件的原因和责任，并采取相应的纠正和补偿措施。在处理过程中，医院应保持与患者的沟通和联系，及时向他们通报情况，解释原因和处理措施，积极寻求谅解和解决方案。

同时，医院还应加强与媒体和公众的沟通，及时发布事件处理进展和结果。通过公开透明的信息发布，消除社会不良影响，维护医院的声誉和形象。在与媒体和公众的沟通中，医院应保持冷静、客观的态度，积极回应关切和质疑，增强公众对医院的信任和支持。

（4）恢复阶段。恢复阶段是危机应对的最后阶段，主要任务是修复受损的声誉和形象，恢复正常运营秩序。首先，医院应对事件进行深入的反思和总结，找出根本原因和薄弱环节，为今后的工作提供借鉴和参考。针对存在的问题和漏洞，医院应采取有效的整改措施，完善内部管理和监管机制，防止类似事件再次发生。其次，医院应加强对医护人员的培训和教育，提高他们的合规意识和职业道德水平，确保在日常工作中能够严格遵守收费规定。此外，医院还应加强与患者的沟通和联系，积极回应患者的关切和需求，提高患者的满意度和忠诚度。

在恢复阶段，医院还应加强与社会各界的沟通与合作，积极参与社会公益事业，为社会作出积极贡献。通过积极的社会责任行动，展现医院的良好形象和社会价值，提高公众对医院的认可和信任。

2、沉默螺旋理论

在芜湖市某三甲超额收费事件中，我们同样可以从沉默螺旋理论的角度来分析事件的演变和影响。首先，当事件被曝光后，公众对于医院的超额收费行为产生了强烈的反响和不满。这种不满情绪在网络上迅速蔓延，形成了一种强烈的公众舆论。在这种情况下，那些原本对医院持支持或中立态度的人，在感受到强烈的公众舆论压力后，可能会选择保持沉默，以免被视为支持或赞同医院的不当行为。

其次，随着事件的不断发酵，媒体的报道和公众的讨论逐渐深入，医院方面开始感受到舆论的压力。如果医院方面选择公开回应并解释自己的行为，但解释未能得到公众的广泛认同和接受，那么医院可能会面临更大的舆论压力。在这种

情况下，医院可能会选择保持沉默，避免进一步的舆论风波。

最后，当事件进入解决阶段时，政府和相关机构会介入调查并作出处理。在这个过程中，如果政府的处理结果未能得到公众的满意，或者公众认为政府在处理过程中存在不公或不透明的情况，那么公众的不满情绪可能会进一步升级。这种情况下，政府和相关机构也可能会面临更大的舆论压力，甚至可能引发更大的社会风波。

4.1.5 总结

通过对本次事件的深入分析，我们可以看到，在危机的预防、应对和恢复阶段，都需要医院高层和相关部门的积极参与和有效协作。医院应建立完善的内部控制体系和监督机制，加强医护人员的合规培训和教育，提高风险识别和评估能力。同时，医院还应制定详细的应急预案，加强危机应对小组的建设和演练，提高应对危机的能力和效率。在危机发生后，医院应迅速、有效地作出反应，积极与患者、媒体和公众沟通，及时发布信息，消除不良影响。在恢复阶段，医院应深入反思和总结事件原因和教训，加强整改和补偿措施，修复受损的声誉和形象，恢复正常运营秩序。通过全面加强危机管理，医院可以更好地应对类似事件，维护患者的权益和医院的声誉。

4.2 “外卖员被保安捅伤”谣言案

4.2.1 事件回顾

2023年12月，来自上海的王某（女，41岁）在百度视频发布一段名为“安徽芜湖外卖员与保安发生口角后被捅数刀”的视频。然而，经过数据分析，警方发现这段视频实际上是将12月5日在山东青岛发生的保安捅死外卖员的现场视频与安徽芜湖街景、合肥交警路面执法等多地不同内容的视频进行剪辑拼凑而成的虚假信息。随即，芜湖警方通报属地上海公安进行查处，并对王某某进行了行政处罚，同时责令其删除恶意评论。

4.2.2 主要舆情点

1、虚假信息误导公众：谣言中涉及的内容是“安徽芜湖外卖员被保安捅倒”，这一情节具有强烈的视觉冲击力和情感色彩，很容易引发公众的同情和愤

怒。然而，该视频实际上是经过剪辑和拼凑的虚假信息，与真实情况不符，误导了公众的判断和认知。

2、地域性和敏感性：该谣言涉及到具体的地域（安徽芜湖）和社会问题（外卖员与保安的冲突），这种地域性和敏感性使得该谣言更容易引起当地公众的共鸣和关注。同时，也可能导致公众对相关地区和社会问题的误解和偏见。

4.2.3 舆情分析

以沉默螺旋理论对本案例进行分析：

1、意见气候感知

在这个案例中，公众对于外卖员与保安冲突事件的意见气候感知受到谣言的强烈影响。由于谣言视频的逼真程度和社交媒体的快速传播，很多人相信了这一不实信息，形成了一个普遍认为“保安暴力对待外卖员”的意见气候。

2、沉默的扩散

在感知到这种强烈的意见气候后，许多人因为害怕被孤立或被认为是“异类”，选择了保持沉默。他们不愿意公开表达与大多数人不符的观点，导致了沉默在社交媒体上的扩散。

3、螺旋的形成

随着越来越多的人选择沉默，原本的谣言观点得到了进一步的加强。这种加强又进一步影响了更多的人，形成了一个不断扩大的沉默螺旋。在这个螺旋中，真实的声音被淹没，而谣言则变得越来越强大。

4、媒体的角色

媒体在沉默螺旋的形成中起到了关键作用。一些不负责任的媒体为了吸引眼球，没有对谣言进行核实就进行了报道，进一步推动了谣言的扩散。同时，缺乏权威媒体对谣言的及时辟谣也加剧了沉默螺旋的形成。

5、群体压力的影响

群体压力在这个案例中表现得尤为明显。很多人因为害怕被指责为“不支持正义”或“同情暴力”，选择了跟随大多数人的意见，即便他们内心可能对谣言的真实性有所怀疑。

6、个体心理变化

随着沉默螺旋的形成，个体的心理也发生了变化。一些人因为害怕被孤立或

指责，选择了改变自己的观点，与大多数人保持一致。这种心理变化进一步巩固了沉默螺旋。

7、社会影响分析

这起谣言事件对社会产生了严重的影响。它不仅损害了涉事方的名誉，还引发了公众的恐慌和不满。更重要的是，它揭示了当前社会中对于网络谣言的防范和应对机制还有待加强。未来，我们需要更加重视媒体的责任感，加强对网络谣言的监管和打击力度，以维护社会的和谐稳定。

在现今数字化和网络化的世界中，信息的传播速度之快、范围之广前所未有，每个人都能够轻易地发声并分享他们的观点。网络舆情反映了公众对于热门事件的情绪、观点和态度，如果不加以正确引导和处理，可能会引发社会矛盾和冲突。正确处理网络舆情，可以及时发现和解决社会问题，防止矛盾激化，维护社会稳定。同时，网络舆情是公民表达意见和诉求的重要渠道，正确处理网络舆情可以保障公民的知情权、参与权、表达权和监督权，增强公民的社会责任感和参与意识。再者，网络舆情反映了公众对管理者工作的期望和要求，管理者通过正确处理网络舆情，可以了解公众的诉求和意愿，更好地制定和调整政策，提高决策的科学性和民主性。最后，管理者如果能正确处理网络舆情，可以展示管理部门的执政能力和服务水平，增强公众对政府的信任和认可，提升管理者的形象和公信力。

第 5 章 芜湖市政府网络舆情治理的问题与原因分析

截止 2023 年底，芜湖市政府网络舆情治理取得一定的实践成绩，但其中仍存在一些不足之处；本章笔者将对芜湖市网络舆情治理现状进行剖析，揭示其中潜藏的问题与不足，旨在探索出一套行之有效的应对策略。通过这些对策的实施，期望能够优化网络环境的构建，提高群众对政府的信任与满意度，为社会和谐稳定贡献力量。

5.1 芜湖市政府网络舆情治理存在的问题

从笔者问卷调查及人员访谈整理出的结果来看，芜湖市政府在网络舆情治理过程中仍暴露出一定的问题，本节以公共危机管理“4R”理论为理论基础对芜湖市网络舆情治理中存在的问题进行分析。

5.1.1 缺乏治理积极性

缩减阶段是网络舆情危机发展的初期，危机苗头刚刚产生，但尚未引起广泛关注的阶段。在这一阶段，可能引起舆情危机的因素开始积聚，但危机的特征通常不易察觉，其危害性也往往不会受到广泛关注。积极的治理可以帮助相关主体及时发现并应对潜在的网络舆情危机，从而有效减轻其对社会、政府和企业等方面的影响。

随着互联网的不断深入，众多社会部门已经逐步迈入网络办公的新纪元，政府部门也在积极探索并落实新媒体的适应策略。然而，不可忽视的是，仍有少数领导团队在思想认识层面对网络舆情持冷漠态度。这些领导者往往低估了网络舆情的巨大影响力，错误地认为公众在互联网上的言论仅是行使公民权利的表现，无需过分关注。因此，他们对于网络舆情的治理缺乏必要的积极性，这无疑是对在舆情初期及时介入以减轻其潜在危害的宝贵时间的浪费。

从问卷对于芜湖市网络舆情回应满意度的结果来看（见表 5-1），群众对于芜湖市政府在网络舆情治理的过程中积极性表现的认可度比较中性，对政府的回应积极性评价较为中性的达到 536 人，占总人数的 45.7%。

表 5-1 芜湖市网络舆情治理积极性调查

评价	非常积极	比较积极	中性	不太积极	不积极
人数	234	261	536	115	27
百分比	19.95%	22.25%	45.7%	9.8%	2.3%

T-2：“目前芜湖市部分的政府管理人员仍只是停留在简单的监管层次，还缺乏深刻的危机管理意识，一些主管人员在面对当事人的诉求时，官僚主义作风凸显，缺乏为人民服务的思想，未能及时平息涉事人的情绪，最终呈现在网络上形成大的网络舆情事件。”

（摘自政府其他部门工作人员访谈记录）

C-1：“在进行网络舆情回应工作的时候，个别管理部门有时候会无视群众的核心诉求，缺少对舆情事件的起因、信息蔓延的详细通报，有时候会无视媒体的采访，甚至是刻意隐瞒事件的真相。个别管理部门的领导思想陈旧，服务意识淡薄，认为网络舆情事件不会对社会造成影响。”

（摘自普通群众的访谈记录）

地方政府在处理突发网络舆情，尤其是在关乎民众切身利益的舆情事件中，若没能及时准确客观的回应公众所关系的核心问题，鉴于网民对政府部门的回应更加严格和苛刻，则很容易引发下面一系列问题：

- 1、舆情危机加剧：如果在这一阶段没有及时采取有效措施来应对和管理网络舆情，随着舆情的逐渐扩散和升级，可能会导致舆情危机进一步加剧。这可能会对社会稳定、政府形象、企业声誉等方面产生更大的负面影响。
- 2、错过最佳处理时机：网络舆情的处理需要抓住时机，如果在缩减阶段错过了最佳处理时机，可能会导致后续应对工作变得更加困难。这可能会增加处理成本、降低处理效果，甚至可能导致舆情危机无法得到有效控制。
- 3、损害政府和企业公信力：在舆情危机中，政府和企业的公信力是非常重要的。如果在缩减阶段缺乏治理积极性，可能会导致公众对政府和企业的不信任感增加，损害其公信力。这可能会对政府和企业的形象和声誉产生长期的不良影响。

5.1.2 网络舆情监测水平低，介入慢

预防阶段是网络舆情治理的重要环节，它涉及到对网络舆情的监测、预警的

工作。这个阶段的目标是及时发现和解决可能影响社会稳定和公众认知的舆情问题，防止舆情危机的发生。在网络时代，众多社交平台如新浪微博、微信朋友圈、QQ 群等为网民提供了丰富的信息交流渠道，使得信息传播更加私密化，这无疑给政府监管带来了新的挑战，增加了工作负担。同时，各大网络平台推出的网盘产品也使得部分不实信息得以绕过政府监管，进一步加大了监管的难度。

从问卷结果来看（见表 5-2），对于芜湖市政府是否可以第一时间介入网络舆情治理的调查方面，有 134 位受访者认为政府每次都能在第一时间有效发声，占 11.42%；认为大多数时候政府可以做到的为 291 人，占 24.8%；持中性态度的为 458 人，占 39.04%；而认为大多数时候都不能做到的有 277 人，占 23.61%；认为每次都不能的有 13 人，占 1.13%。

表 5-2 芜湖市政府能否第一时间介入舆情治理调查

评价	每次都能	大多数能	中性	大多数不能	每次都不能
人数	134	291	458	277	13
百分比	11.42%	24.8%	39.04%	23.61%	1.13%

S-1：“技术不成熟，资源投入也不足，所以还是要慢慢发展的。”

（摘自社区工作人员访谈记录）

G-2：“芜湖市目前的网络舆情监测相关工作大多数也只能委托给第三方公司，这也给我们的日常工作造成了不少的困难，导致我们不能第一时间介入事件”

（摘自网信办工作人员访谈记录）

访谈中，相关工作人员无奈的向笔者表达了当前舆情治理工作的困境。由于网络舆情的传播速度极快，如果不能及时介入，很容易错过最佳的处理时机。这可能导致舆情进一步恶化，甚至引发更大的危机。故现阶段政府只能加强与第三方公司的合作。

第三方网络舆情公司通常具有专门的技术和人才团队，能够提供专业的网络舆情监测服务，相对于政府内部的自我监测，第三方机构更为独立和客观，不会因为内部利益或偏见而影响分析结果。并且第三方机构通常使用多种数据来源进行监测和分析，如社交媒体、新闻报道等，能够提供更全面的数据支持，采用自动化的监测方法，可以实现 24 小时实时监测，及时掌握网络舆情动态。第三方机构的技术力也是比较先进的，它们通常使用最新的技术手段来进行网络舆情监测和分析，如自然语言处理、机器学习等，能够提供更准确、全面和深入的分析报告。

但是，第三方机构也有自己的局限性，使用第三方机构进行网络舆情监测需要支付一定的费用，且费用不低，对于政府部门的投入方面是一笔不小的资金。并且第三方机构在进行舆情监测时可能无法了解政府内部的具体情况，如对某些话题的立场等，这可能会影响分析结果。其次，第三方机构所使用的数据来源可能不可控，存在数据质量和真实性等问题，同时第三方机构需要获取政府的敏感信息，存在信息泄露的风险。

5.1.3 执法依据不足

网络舆情治理应遵循相应的法律法规和伦理准则。在舆情应对过程中，应确保所有行动都在法律允许的范围内，并符合伦理要求，以维护社会的公平正义。

T-3：“目前无论是芜湖市，还是扩散到全国范围，网络舆情治理的法规体系尚不完整，主要零散在其他的法律法规之中。另外缺乏相关法律的宣传，许多普通网民对于互联网相关法律了解不深。我们管理部门认为目前的网络舆情法规制度还存在大量的未涉及地带。并且由于芜湖市没有立法权，现有对于网络舆情治理工作的法律依据主要以国家级法律为主，而芜湖市所指定的相关规定只能围绕着其作为补充，缺乏一定的针对性。”

（摘自政府其他部门工作人员访谈记录）

G-4：“对于芜湖市网信部门而言，由我国人大立法机构和我国网信主管部门共同颁布的规章，虽然看出来有了顶层规划，有了相关要求，但在地方单位政府部门的实际操作中却较为鸡肋，受限于地方行政权力的因素。在具体工作中，根据规定，地方需要逐级层层审核上报，这与网上的传播规律并不相符，因而错过了应对处置的最佳时机，也让网络舆情处理的时间与成本增加，工作难度大。”

（摘自网信办工作人员访谈记录）

从与工作人员的访谈结果上看，芜湖市政府网络舆情治理依然缺乏一定的法律针对性，容易导致处理舆情的方式不够规范，并且在实际治理工作中往往难以找到直接的法律依据，给治理工作带来困难。其次，由于网络舆情的复杂性和多样性，芜湖市不同部门、不同地区在执法时可能存在差异，导致执法尺度不一，影响了执法的公正性和权威性。同时，一些芜湖市政府部门和相关机构中，部分工作人员对网络舆情的法律性质认识不足，缺乏法律意识。这可能导致在执法过程中存在违法行为或不当行为，损害了执法的公正性和权威性。

G-2: “我们应对网络舆情时也可能会陷入困惑和迷茫,无法准确判断哪些行为是合法的,哪些行为是违法的,从而影响到治理的效果。”

(摘自网信办工作人员访谈记录)

当网页中出现违法违规内容时,传统的处理方式通常是直接删帖,虽然这种方式看似能够迅速解决问题,但实际上却可能引发网民的猜疑,进而促使舆情不断发酵。同时,由于网络舆情的跨地域、匿名性等特点,使得法律执行难度较大。一些不法分子利用网络的匿名性和跨地域性,故意制造和传播虚假信息,扰乱社会秩序,而法律对于这些行为的打击力度有限。再者,网络舆情的证据收集和固定也存在一定困难,进一步加大了法律执行的难度。

5.1.4 政府回应不规范

在网络舆情危机发生后,群众往往渴望了解事件的真相和政府的回应。然而,如果政府在信息发布上不能保证统一,这会加剧公众的疑虑和不满。长时间的混乱或信息不透明可能会导致公众对政府的信任度大幅下降,进而产生更多的负面舆论。

通过汇总调查问卷数据(表 5-3),当前芜湖市人民认为政府在回应网络舆情的流程上做得非常规范的有 94 人,占受访总人数的 8.01%;认为回应流程比较规范的有 215 人,占总数的 22.83%;觉得一般的 523 人,占 44.59%;而总体持负面态度的有接近 3 成,觉得政府回应不太规范和很不规范的分别有 259 人和 82 人。

表 5-3 芜湖市政府网络舆情处理流程规范评价表

评价	非常规范	比较规范	一般	不太规范	不规范
人数	94	215	523	259	82
百分比	8.01%	18.33%	44.59%	22.08%	6.99%

在政府网络舆情回应中,政府性质的媒体往往扮演着举足轻重的角色。这些媒体,如政务微博、政府网站、政务新媒体等,作为政府与公众沟通的重要桥梁,承担着传递政府声音、回应社会关切、引导网络舆情的重要任务。首先,政府性质媒体具有权威性和公信力。它们发布的信息往往代表着政府的立场和态度,对于公众来说具有较高的可信度和权威性。其次,政府性质媒体具有及时性和互动性。它们能够迅速捕捉到网络舆情的动态变化,实时发布相关信息,保持与政府

和公众的紧密互动。此外，政府性质媒体还具有专业性和创新性。它们拥有一支专业的团队进行内容制作和运营管理，能够准确判断舆情走向，制定科学的回应策略。

经笔者了解，截至 2023 年 10 月，芜湖市政府官方性质的媒体，譬如网站、微博账号、头条号数量依然较少；同时经过笔者查询浏览后发现，包括芜湖市政府官方网站在内，许多官方性质的网站中，更新的内容大多是一些日常工作内容的转发，会议信息等；且更新较慢，更新内容较少，许多重要信息的更新甚至停留在几年前；而许多政府部门微博、微信账号的关注者粉丝并不多，评论的内容很多都是群众抱怨相关部门对于信息的反馈处理并不积极。

T-5：“就我们单位而言，开通的微博微信账号基本是没有专人运营维护的，发布的東西往往都是转发一些工作信息，群众的留言往往也不会特别留意。”

（摘自政府其他部门工作人员访谈记录）

访谈中，笔者很明显的感受到了芜湖市政务微博等官方媒体的回应能力欠缺。芜湖市网信办由于成立时间较晚，甚至还没有建成自己的官方网站。政务微博等政府官网媒体的最主要目的就是通过和市民之间的良性交流，打造一种社会化参政、议政、询政的网上互动方式和渠道。政务微博的力度不够，将导致政府对于网络舆情事件的真实性、严重性和影响力的回应缺乏公正评估。

基于沉默螺旋理论分析，若政府不能有效解决上述问题，那么舆情可能会持续发酵和恶化。公众的疑虑、不满和抗议可能会不断升级，进而形成更大规模的负面舆论。这种负面舆论可能会对社会稳定和政府形象造成严重的威胁。并且，长时间的缺乏一个正规的回应途径、信息不透明、回应不当以及缺乏有效的沟通和舆论引导都可能导致政府形象和公信力的严重受损。公众可能会认为政府不关心民意、不负责任或缺乏应对危机的能力。这种形象受损可能会影响政府未来的决策效果和执行力。同时，如果政府无法及时、有效地回应公众关切并采取切实有效的措施来修复受损的形象和信誉，那么公众可能会对整个社会治理体系产生质疑和不信任。这种信任危机可能会增加政府未来的治理难度和挑战。

5.2 芜湖市网络舆情治理存在的问题的原因

5.2.1 思想认识的落后

T-3: “有少数工作人员在服务意识和与群众沟通方面存在不足,这在一定程度上影响了他们的工作效果。在面对突发舆情或负面新闻时,个别工作人员倾向于采用封锁消息、删除帖子等手段来掩盖事实真相。然而,这种做法可能会引发一系列社会问题,并导致这些原本不起眼的事件最终演变成网络舆论的焦点。这些问题一旦在网络等虚拟平台上引发关注,很容易迅速扩散到现实社会中,对社会稳定造成不良影响。”

(摘自政府其他部门工作人员访谈记录)

G-1: “在我们日常工作中其实还是不太会提网络舆情处理这个概念。网络上的信息量很大,各种消息很多,一会和这个单位有关,一会又和那个部门有关。我们的工作职权范围有限,把网民们所反映的问题转交给相关单位,同时删除掉网络上过激的发言、不良信息,就基本符合我们的工作要求了。”

(摘自网信办工作人员访谈记录)

笔者通过对相关工作人员的访谈,总结出部分政府官员缺乏治理舆情积极性的原因,具体表现为:

官僚主义思想:政府官员可能存在官僚主义思想,仅关注事务性工作和日常例行公事,而忽视了重要事件和舆情监测。这会导致政府无法及时发现和应对舆情事件。

惯性思维:政府官员可能存在惯性思维,习惯于以往成功的处理方式,而没有及时更新策略和方法。这样一来,当新的舆情事件出现时,政府官员可能无法立即做出反应。同时,一些地方和部门在网络舆情治理上仍持有传统的观念和思维,认为舆情只是小范围的、暂时的现象,不必过于重视。这种陈旧的观念导致他们缺乏对网络舆情的深入了解和认识,难以有效应对复杂的舆情环境。

信息闭塞:政府官员可能存在信息闭塞的问题,缺乏与民众沟通的渠道或者只关注官方媒体报道,而忽略了互联网上的声音和民意。这将使政府无法获得关键信息和反馈,从而导致处理舆情事件的能力受到限制。同时,一些地方和部门在舆情治理过程中缺乏透明度,不愿公开相关信息和处理结果。这种缺乏透明的做法容易导致公众的质疑和不满,进一步加剧舆情危机。

对舆情敏感度不足:政府官员可能对舆情敏感度不足,缺乏意识到网络舆情的重要性的影响力。这会导致政府无法及时发现并理解舆情事件的严重性和紧迫

性，从而延误处理舆情的时机。

缺乏应对策略：政府官员可能缺乏应对危机和舆情事件的策略和方法，一些地方和部门过于依赖传统的行政手段，如删帖、禁言等，而忽视了多元化的治理手段。这种单一的手段不仅效果不佳，还容易引起公众的反感和抵制，无法及时采取有效的措施来缓解和解决舆情事件。这会导致政府在处理舆情事件时显得束手无策。

互联网具有信息传播迅速、社交网络化、信息碎片化等特点，需要采取不同于传统媒体的治理方式。然而，现有的网络舆情治理思想缺乏针对互联网特点的创新，过于依赖于传统媒体的治理模式，难以有效地管控网络舆情。

5.2.2 技术落后，缺乏专业人才

G-3：“目前芜湖市政府机构对于网络舆情研究监测与分析研判大多数只能借助于第三方公司，相关专业人才较为缺乏，技术系统效率较低，距离现代化网络舆情治理的要求还有不小的差距。”

（摘自网信办工作人员访谈记录）

笔者联系到芜湖市网信办领导，在其帮助下，从年龄、性别、学历背景、学历专业四个方面来了解与统计芜湖市网信办工作人员的基本情况，具体如下。

本次调查 26 人，其中男性受访者为 15 人，女性受访者为 11 人，受访者的性别结构为：

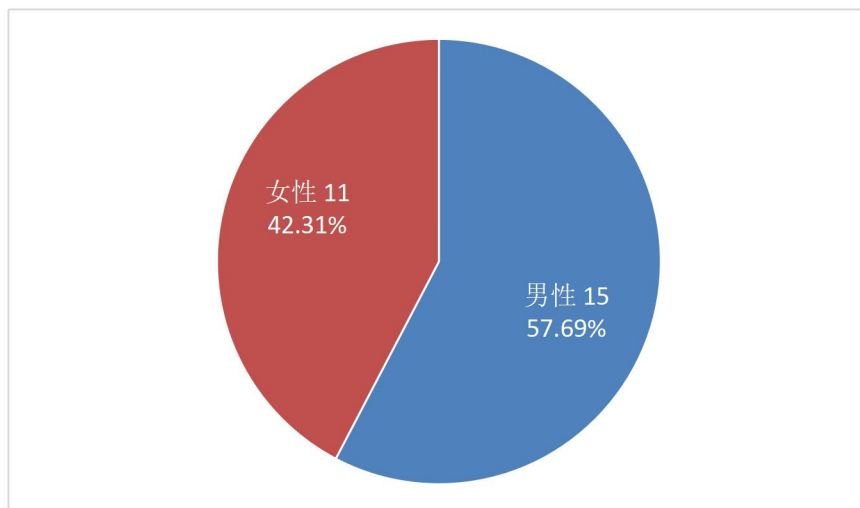


图 5-1 受访者性别比例

受访者的年龄、学历背景、学历专业为：

表 5-4 受访对象年龄分布

年龄分布	20 岁以下	21~30 岁	31~40 岁	41~50 岁	51~60 岁
人数	5	7	7	4	3
比例	19.23%	26.92%	26.92%	15.38%	11.55%

表 5-5 受访对象学历背景

受教育程度	本科	硕士	博士
人数	16	8	2
比例	61.53%	30.76%	7.71%

表 5-6 受访对象学历专业

专业	MBA	计算机	其他
人数	18	2	6
比例	68.23%	7.69%	24.08%

结合笔者的访谈与问卷的结果来看，目前芜湖市网络舆情监测水平偏低主要体现在下面几个个方面：

（1）目标不明确：很多组织和机构在进行舆情监测时，由于缺乏明确的目标，导致监测工作缺乏针对性，难以实现科学、高效和有序的网络舆情监测。同时，网络舆情监测尚缺乏统一的标准和方法。不同的机构或企业可能采用不同的监测工具和方法，导致监测结果的差异和不可比性。

（2）专业人才的匮乏：网络舆情监测需要具备数据分析、社会学、心理学等多学科背景的专业人才，同时还需要具备深入的网络信息了解和分析能力，以及敏锐的观察力和判断力。然而，目前芜湖市政府内，这类人才相对匮乏，难以组建起专业的舆情监测团队，只能与第三方监测机构合作。

（3）投入不足：网络舆情监测需要运用先进的大数据分析、自然语言处理、机器学习等技术，这些技术的研发和应用需要大量的资金和专业人才。然而，对于芜湖市政府来说，由于预算有限或技术储备不足，导致无法有效实施网络舆情监测。并且，互联网是一个开放且复杂的环境，舆情数据分散在各种社交平台、新闻网站、论坛等，获取这些数据需要跨越多个平台，并处理大量的噪声信息。此外，数据的实时性和准确性也是舆情监测的一大挑战。

（4）技术落后：网络舆情监测工作是一个技术密集型的工作，需要使用各种技术和手段对网络信息进行采集、处理和分析。然而，由于芜湖市处于网络舆情行业发展的初期，很多组织和机构在开展这项工作时缺乏先进的技术和手段，难以实现舆情监测的自动化和智能化。

芜湖市网络舆情行业整体还处于发展初期，专业人才储备不足，使得芜湖市政府主要还是采用人工监测的手段来处理舆情信息，但是这种手工监测有一点的局限性，存在诸多的不足。不仅会造成政府资源浪费和消耗工作人员的精力，而且可能会导致舆情信息的滞后。

5.2.3 法律法规的不完善

现阶段芜湖市在网络舆情治理方面的相关法律法规还不完善，这些不足在一定程度上影响了网络舆情治理的依据。究其原因，是因为由于科技的高速发展和不断出现的新事物以及法规自身存在滞后性，实际工作中的所有问题不能完全依靠现有的法律体系所解决。

1、现有法律法规对于网络舆情的监管和管理不够全面和细致。当前法律法规主要关注的是网络信息的内容、传播和使用管理，而缺乏对于网络舆情的分析和处理机制。这使得政府在处理网络舆情事件时面临法律空白和模糊的情况，难以形成有效的网络舆情治理机制。

2、法律法规的更新和完善速度跟不上网络技术的变化和发展。网络舆情的动态性和复杂性导致相关法律法规往往不能及时适应和应对新的网络技术和舆情事件。这就使得政府在处理网络舆情事件时难以运用权威的法律法规指导，处理效果不佳，甚至可能对公众产生反感和抵触。

3、法律法规的执行力度和效果有待提高。尽管已经有相关法律法规出台，但实际执行效果不尽如人意。其中原因可能包括执行主体能力不足、执法标准的不确定性等问题。这使得政府在处理网络舆情事件时难以发挥法律的威慑作用，也影响了公众对于网络舆情治理的信心和支持。因此需要在实践工作中不断完善法律规制的内容，加强对于网络舆情的监管，树立法律法规的权威性。

4、由于缺乏足够的法律教育和宣传，部分公众对网络舆情的法律认知不足，容易受到虚假信息和极端言论的影响。这种情况下，即使有了完善的法律法规，也难以发挥其应有的作用。

近年来，我国政府颁布了不少与网络有关的法律法规、规范性文件，特别是在中央网信办设立后，相关法律条文又得到了补充。分量极重的《中华人民共和国网络安全法》于 2017 年颁布实施，这成为中国第一部有关我国网络问题的专门立法，之后我国网信办又陆续颁布了包括群组、微博、论坛社区等法规文件，这

些法规文件都为何我国网络环境的稳定发挥了积极作用。但另外一方面，由于这些法律法规都是国家层面的，在制定的时候并没有考虑到对地方政府具体的应用，而且各地互联网发展的水平也不一样，所以这些法律法规的制定更多的是在宏观层面，各地政府关于互联网管理的权力也逐级降低，权力过小所带来的最直观影响就是舆情综合治理能力受限。

5.2.4 各部门缺乏沟通

作为官方信息的发布者和舆论的引导者，政府官方媒体在回应网络舆情时，需要遵循一定的原则和策略，以确保信息的准确性、权威性和公信力。然而，在网络舆情事件发生时，如果相关部门之间缺乏有效的信息沟通和协调机制，可能会导致信息传递不及时、不准确，从而使得舆情的回应不够规范。

S-2：“我们必须调查清楚之后才能对外回应，这是时间差问题，在调查的时间段里，还需要联系其他单位，而这个时候网络上就已经疯狂传播了。”

（摘自社区工作人员访谈记录）

G-5：“芜湖市委网信办不能是单一的部门，其实我们和各个部门都要有一个系统才对，对于任何部门可能出现的舆情我们都要进行联合执法才对。但是就目前来说，第一时间有效沟通还是有难度的。”

（摘自网信办工作人员访谈记录）

T-4：“目前芜湖市已建立一套完整的网络舆情处理流程，但各个工作部门之间标准化的工作流程有待进一步完善，相关职能部门的协调配合度、凝聚力比较低，有时会出现部门之间信息沟通不流畅的问题，特别是在发生舆情事件后，回应群众所关注的问题时，我们通常不能仅凭自己手头上所掌握的信息给予群众满意的答复，还需要联系别的政府部门。”

（摘自市政府其他部门工作人员访谈记录）

S-3：“各个单位本身平时的联系少，日常的工作中，各单位都是独自处理一些投诉之类的小事儿，只有遇到需要协调的大事儿才会联系，不仅慢而且容易乱。”

（摘自社区工作人员访谈记录）

S-4：“并不是我们不愿意打理自己部门的官方媒体，除了缺少专业的人才之外，每次通过媒体向外发布的信息不仅需要我们本部门的确认，还需要联系其

他单位，这本身就是一件困难的事情。”

（摘自社区工作人员访谈记录）

从访谈结果来看，芜湖市政府在面临网络舆情治理工作时常常是单打独斗，与政府其余各个部门相互之间的配合力度相对比较弱，很容易产生了政府多头管理却未产生共同合力的窘迫局面。在网络舆情事件处理过程中，涉及到多个政府部门和机构，如公安、宣传、教育等，但这些部门之间往往各自为战，缺乏有效协调和合作，可能会造成以下影响：

1、信息孤岛现象：当各部门之间缺乏有效沟通时，各部门所掌握的信息无法及时共享和整合，导致信息孤岛现象的出现。这会使得各部门在舆情治理过程中缺乏全面、准确的信息支持，难以制定有效的应对策略。

2、回应速度慢：缺乏沟通可能导致舆情事件发生后，各部门之间的反应速度变慢。因为缺乏及时的信息传递和协调，各部门可能无法迅速做出回应，从而错过最佳的舆情应对时机。

3、应对策略不统一：如果各部门之间缺乏沟通，可能导致在舆情应对过程中出现策略不统一的情况。每个部门可能根据自己的理解和判断来制定应对策略，这些策略之间可能存在冲突或重叠，从而降低舆情治理的效果。

4、资源浪费：缺乏沟通还可能导致资源浪费的现象。各部门可能各自为政，投入大量的人力、物力和财力来应对舆情事件，但由于缺乏协调和沟通，这些资源可能无法得到合理的利用，造成资源浪费。

第6章 完善芜湖市政府网络舆情治理的对策建议

本章节将在前文的基础上，为完善芜湖市政府网络舆情治理工作，提出一些建设性意见。

6.1 提高官员素养，培养责任意识

网络时代下，对于各类突发的社会热门事件，网络舆情危机会比传统的媒体舆论危机产生更大的社会危害性，严重的会破坏社会稳定。网络舆情的随意性决定了人民很容易通过网络表达对于热门事件的看法甚至是抒发自己的情绪，这就决定了地方政府部门不能借用以往传统舆情的治理方式处理网络舆情危机。

在网络时代，任职于各级地方政府的官员都应具备基础的网络素养。党的十八大以来，习近平总书记高度重视网络安全和信息化工作，提出了一系列新思想、新理论、新论断、新战略。

因此，可以从下面几个方面提升政府官员网络素养与培养网络治理意识：

1、加强网络教育培训

首先，应针对政府官员的网络技术薄弱环节，加强网络教育培训。政府可以组织定期的网络技术培训课程，邀请专业的网络技术人员进行授课，内容涵盖基本的网络技术知识、网络安全防范、网络舆情应对等方面。同时，还可以开展网络技能竞赛等活动，激发政府官员学习网络技术的兴趣和热情。通过教育培训，提升政府官员的网络技术应用能力，使其能够更好地适应网络环境的变化。

2、强化网络沟通能力培训

政府官员与网民的互动和沟通能力是提升网络治理意识的关键。因此，应强化政府官员的网络沟通能力培训。政府可以组织网络沟通技巧培训班，邀请媒体专家、公关专家等进行授课，教授政府官员如何与网民进行有效沟通、如何回应网民关切、如何传递政策信息等。同时，还可以鼓励政府官员积极参与网络互动，与网民建立良好的互动关系。通过培训和实践，提升政府官员的网络沟通能力，增强其在网络空间的影响力。

3、树立网络安全意识

网络安全问题是网络治理的重要方面之一。政府官员应树立强烈的网络安全

意识，加强对网络安全的学习和了解。政府可以开展网络安全知识普及活动，组织网络安全演练和培训，提高政府官员对网络安全的认识和防范意识。同时，还应建立健全网络安全管理制度和责任体系，明确各部门和个人的网络安全职责和任务，确保政府网络和信息安全。

4、加强网络道德与法律教育

除了网络技术应用和网络沟通能力外，政府官员还应具备正确的网络道德观念和法律意识。政府应加强网络道德与法律教育，让政府官员明确网络行为的底线和规范，自觉遵守网络法律法规，维护网络空间的秩序和稳定。同时，还应加强对网络违法行为的监督和打击力度，维护网络空间的公平正义。

5、建立激励机制与评估体系

为了激发政府官员提升网络素养和培养网络治理意识的积极性，应建立相应的激励机制与评估体系。政府可以设立网络素养和网络治理方面的奖励机制，对表现优秀的政府官员给予表彰和奖励。同时，还应建立网络素养和网络治理能力的评估体系，将评估结果作为政府官员晋升和评优的重要依据。通过激励机制与评估体系的建立，推动政府官员不断提升网络素养和网络治理意识。

综上所述，提升政府官员的网络素养和培养网络治理意识是一个长期而复杂的过程。需要政府、社会和个人共同努力，通过加强网络教育培训、建立网络舆情监测与分析机制、强化网络沟通能力培训、树立网络安全意识、加强网络道德与法律教育以及建立激励机制与评估体系等措施，不断提升政府官员的网络素养和网络治理意识。只有这样，才能更好地适应网络空间的发展变化，有效管理和引导网络舆论，推动网络空间健康有序发展，为实现国家治理体系和治理能力现代化提供有力支撑。

6.2 加强技术吸收人才，提高预警水平

网络舆情治理工作的核心在于提前预警。因此，加强网络舆情预警监测制度建设，以及吸收和培养相关专业人才，成为了维护社会稳定、提升政府治理能力的重要任务。

网络舆情预警监测需要强大的技术支持，包括数据挖掘、文本分析、情感分析、趋势预测等。因此，政府和企业应投入更多资源研发和应用先进的网络舆情监测技术，如自然语言处理、大数据分析、人工智能等，提高舆情预警的准确性

和时效性。通过建立多层次的舆情监测网络，实现对各类网络平台、社交媒体等的全面覆盖，确保不漏掉任何重要的舆情信息。

政府还应成立专门的机构负责网络舆情的预警监测工作，该机构应具备独立性和权威性，能够全面、准确地掌握和分析网络舆情动态。网络舆情预警监测不仅需要政府部门的参与，还需要媒体、企业、社会组织等多方参与。构建多元参与的机制，可以有效整合各方资源，提高预警监测的覆盖面和准确性。故应加强跨部门协作和信息共享。各相关部门应加强协作，建立信息共享机制，共同应对网络舆情事件，形成合力。

当前的网络舆情状况错综复杂，对技术和数据的需求日益提升，这迫切要求有更专业的人才加入舆情处置与应对的行列。高校和研究机构是培养和输送专业人才的重要基地。应通过设置相关专业课程、加强实践教学、推动学科交叉融合等方式，完善人才培养机制，为网络舆情预警监测领域输送更多优秀人才。并且需要优化人才引进政策，通过优化人才引进政策，吸引国内外优秀人才参与网络舆情预警监测工作。这包括提供具有竞争力的薪酬待遇、良好的工作环境和职业发展机会等。同时需要加强在职人员培训，对于已经在职从事网络舆情预警监测工作的人员，应加强培训和教育，提高他们的专业知识和技能。可以通过举办专题培训、分享交流、案例研讨等方式，帮助他们不断更新知识、提升能力。

6.3 推进法治建设，完善法律体系

为了网络社会的稳定发展，完善和健全网络舆情综合治理的法律法规已成为当前地方政府的重要任务。由于不完善的网络管理机制与一些别有用心的网民的极端有害言论导致了网络舆情的产生。对于这些有害的极端言论，要做到坚决的禁止与打击。当前一些法律法规还存在各方面的不完善，地方政府应根据网络舆情的实际情况，出台适合地方的规章制度，真正做到有法可依，违法必究。

1、完善网络法律规范体系。要加强网络立法工作，制定和完善与网络空间发展相适应的法律规范，明确网络空间各方主体的权利义务和责任。同时，要加强对现有网络法律规范的解释和应用，确保各项规定得到有效执行。

2、提高网络法律实施效能。要加强网络执法力度，建立健全网络执法机制，严厉打击网络犯罪和网络违法行为。同时，要加强网络司法建设，完善网络审判、网络仲裁等司法制度，确保网络纠纷得到公正、高效的处理。

3、强化网络法治教育和宣传。要加强网络法治教育和宣传工作，提高人民群众的网络法治意识和素养。通过开展网络法治知识普及活动、举办网络法治讲座等方式，引导广大网民依法上网、文明上网、安全上网。

4、推动网络空间多元共治。要发挥政府、企业、社会组织、网民等多方主体的作用，形成网络空间多元共治的格局。政府要加强监管和引导，企业要履行主体责任，社会组织要积极参与网络治理，网民要自觉遵守网络法律规范。

5、加强国际合作与交流。网络空间是全人类的共同家园，加强国际合作与交流是加强网络法治建设的重要途径。要积极参与国际网络治理体系的构建和完善，加强与各国在网络法治建设方面的交流与合作，共同维护网络空间的和平与安全。

目前，我国网络安全法、个人信息法、《网络信息内容生态治理规定》等法律法规已经相继出台。《互联网用户公众账号信息服务管理规定》规定了互联网用户公众账号信息服务的范围和内容要求，要求互联网用户公众账号不得发布违反法律法规和政策规定的信息。《关于加强网络直播规范管理的指导意见》规定了网络直播内容应当符合法律法规和公序良俗要求，要求网络直播平台加强对直播技术的安全保障和管理，防范技术风险和安全事件。《互联网集团信息服务管理规定》规定了互联网集团信息服务信息安全保护的要求，要求互联网集团信息服务提供者加强对信息安全的管理和保护，防范信息泄露、网络攻击等安全风险。完善的政策法规体系对于形成良好的网络舆论生态起到了重要的保障作用。

加强网络法治建设是维护网络空间安全稳定、促进网络空间公平正义、推动网络空间治理体系现代化的重要举措。通过完善网络法律规范体系、提高网络法律实施效能、强化网络法治教育和宣传、推动网络空间多元共治以及加强国际合作与交流等途径，可以有效应对网络空间面临的各种挑战和问题，为人民群众营造一个更加安全、稳定、有序的网络环境。

6.4 加强各部门的沟通，规范回应制度

舆情事件后，恢复公众信任是一个复杂和漫长的过程，需要地方政府的坚定决心和持续的努力。因此，地方政府可以采取以下措施行动，回应群众所关注的问题，逐渐重新赢得公众的信任，建立稳定和积极的关系，为社会的稳定和可持续发展打下坚实基础。这些行动不仅有助于危机时期的应对，还有助于政府与公

众之间的长期互信关系的建立。

坦诚透明的沟通：在危机时期，坦诚和透明的沟通是恢复信任的核心。地方政府应建立有效的沟通渠道，积极与公众互动，提供准确、实事求是的信息。同时政府部门之间也要保持有效的沟通，政府官员和发言人应解释危机的起因、严重性和已经采取的措施。地方政府应该承认问题，如果有的话，应坦诚承认，并展示改进的决心。

提供准确信息：地方政府需要确保提供准确和可信的信息，以避免虚假信息和流言的传播。建立官方的信息发布渠道，确保公众可以获得最新信息，减少不确定性。政府应当提供明确、易懂的信息，以满足公众的需求。

采取实质性措施：地方政府必须采取实际措施来解决引发危机的核心问题。这可能包括政策修正、改进公共服务、强化监管、追究不当行为、修复环境等。这些措施应当与公众的关切和需求保持一致。

建立危机管理团队：地方政府可以设立专门的危机管理团队，由专业人员组成，负责协调危机应对措施，确保信息发布及时、准确，并提供专业指导。这个团队应该具备危机管理和沟通技能。

实施联合防控政策：加强舆情其间个政府部门的联合治理。由于网络信息传播快的特点，难免触碰到各方利益，所以地方政府要与其他各个行政执法等部门加强沟通，将其作为舆情监控的渠道。通过各方面的信息搜集，掌握舆情动态。因此治理网络舆情需要一个能协调各方利益关系的应急联动机制，来统筹和协调基层政府各个部门之间横向纵向协调配合。

社交媒体管理：地方政府应积极参与社交媒体，回应公众的问题和评论，积极传播政府的行动和改进措施。同时，政府应采取措施打击虚假信息和谣言的传播，与社交媒体平台合作，确保公共信息的准确性。

社会参与：政府应积极引入公众参与，包括举办公开听证会、座谈会和咨询会，以便了解公众的需求和期望。民主参与可以增加政策的合法性和公众的认可。政府需要倾听公众的声音，使决策更具包容性。

建立社会信任：政府应采取措施，以重建社会对政府的信任。这包括改进公共服务、提高政府透明度和负责性，以及积极回应社会的关切。政府可以建立社会信任的机制和机构，以确保政府的行动符合公共利益。

结论

进入网络时代，网络舆情的治理俨然成为了地方政府行政过程的热门问题。本次研究选择以芜湖市为切入点，结合芜湖市网络舆情治理现状以及相关的理论概念，以访谈与抽样调查为主要手段，对于芜湖市的网络舆情管理有关机制现状、管理过程出现的问题与不足加以探讨，从数据中找寻一般规律，以期更好地提供地方政府管理网络舆情的方法。本研究的主要结论有：

一是现阶段芜湖市网络舆情治理方面取得了一定的成效，但由于一些政府官员治理意识的不足，舆情预警的水平不高，执法依据的不足以及政府各缺乏一个强力的发声渠道，导致芜湖市网络舆情治理存在着政府对于舆情的处理缺乏积极性，对于舆情的介入较慢，无法及时对舆情的治理作出反应，各个政府部门也缺乏有效的沟通。

二是结合芜湖市实际情况与典型案例，提出提高官员网络素养，培养舆情治理责任意识、加强舆情预警制度的建设，吸收专业人才、推进网络法治建设，完善舆情治理法律体系、加强政府各部门的沟通，建立强力准确的官方发声渠道的措施，进一步强化与完善芜湖市政府网络舆情治理水平，真正使网络成为芜湖市政府获取民意的有效途径，增强公信力的重要桥梁。

参考文献

- [1] 刘毅:《网络舆情研究概论》,天津:天津人民出版社,2007年,第53页
- [2][5] 纪红,马小洁.论网络舆情的搜集、分析和引导[J].华中科技大学学报:社会科学版,2007,21(6):104-107.
- [3] 李晓东.网络舆情:定义、特点与机制[D].复旦大学新闻学院,2020(2),120-126.
- [4] 郑新立.网络舆情传播与危机公关[J].新闻与传媒评论,29(2),88-92.
- [6] 王佳伟,胡红星,赵海燕.等.网络舆情的时效性特征分析[J].情报理论与实践,2018,41(3):69-74.
- [7] 李兰,魏星,李华,等.社交媒体上的网络舆情分析研究综述[J].图书情报工作,2017,61(13):102-108.
- [8] 陈华,王伟涛,王玉芳,等.基于多元分析的网络舆情事件评估研究[J].图书情报工作,2018,62(9):42-49.
- [9] 王俊.政府网络舆情管理的挑战与对策[J].情报资料工作,40(9),92-95.
- [10] 张琦.政府治理网络舆情困境及对策研究[D].华南理工大学.2021
- [11] 李世明.网络舆情治理中的中国路径[M].北京:中国社会科学出版社.2020
- [12] 杨晓,刘彦平.网络舆情治理的复杂性分析[J].现代传播,2019(06):63-65.
- [13] 张国益,蒋新安.网络舆情治理的法律与道德约束[J].科技与法律,2021(03):97-98.
- [14] 陈洁《政府舆情管理的网络视角研究》[M].北京:社会科学文献出版社.2020
- [15] 李明.政府网络舆情治理研究方法探析[D].南京大学新闻传播学院,2020
- [16] 吴勇,邱雷,王晓东,等.基于网络实验和模拟的网络舆情研究进展综述[J].情报学报,2020,39(1):36-51.
- [17] 王国华,郭鸿志,徐世昌,等.基于社交媒体数据采集的网络舆情研究方法[J].情报学报,2020,39(3):271-284.
- [18] 陈洁,魏建平.基于机器学习的网络舆情研究综述[J].现代情报,2020,40(1):9-16.
- [19] 杨超,郭斌,陈晓,等.基于数据可视化的网络舆情研究综述[J].现代情报,2020,40(9):38-45.
- [20] 张琦,王红,何勇等.《政府网络舆情治理》[M].中国人民大学出版社,2019

- [21] 杨永.《网络舆情治理：政府应对危机的新思路》[M].北京大学出版社,2019
- [22] 王宇辉. 地方政府网络舆情治理协同机制研究[J]. 中国新闻出版广电报, 2020(15): 11-12.
- [23] 胡宇, 刘丹. 地方政府网络舆情治理法制化问题研究[J]. 新闻界, 2021(1): 68-69.
- [24] 汪锋. 地方政府网络舆情治理的现状与对策[J]. 新闻研究导刊, 2021(6): 11-12.
- [25] 王云瑞. 地方政府网络舆情应对能力提升研究[J]. 广西社会科学, 2020(1): 97-100.
- [26] 陈宇航, 王浩. 地方政府网络舆情治理的信息公开路径研究[J]. 新闻与传播研究, 2021(3): 23-24.
- [27] 伊丽莎白·诺埃勒-纽曼.重归大众传播的强力观[J],传播学刊,1974.
- [28] Brossard, D., & Shanahan, J. (2015). Science communication and the public in an age of doubt[J]. The Oxford handbook of public opinion and the media, 173-189.
- [29] Jungherr, A. (2016). The logic of political coverage on Twitter: Temporal dynamics and content.[J] Journal of Communication, 66(2), 239-259.
- [30] Papacharissi, Z. (2014). A Networked Self: Identity, Community, and Culture on Social Network Sites.[J] Routledge.
- [31] Bennett, W. L., & Segerberg, A. (2012). The logic of connective action: Digital media and the personalization of contentious politics.[J] Information, Communication & Society, 15(5), 739-768.
- [32] Jamieson, K. H. (1992). Dirty politics: Deception, distraction, and democracy.[M] Oxford University Press.
- [33] Blumler, J. G., & Kavanagh, D. (2019). The third age of political communication: Influences and features.[J] Political communication,36(1),4-19.
- [34] Rafter, K. (2014). Government public relations: A reader. Routledge.[J]
- [35] Wihbey, J. (2017). The Data Journalist: Getting the Story.[M] In The Handbook of Global Online Journalism (pp. 193-207). Wiley-Blackwell.
- [36] Nye, J. S. (2004). Soft power: The means to success in world politics.[M] Public affairs.
- [37] Lakoff, G. (2014). The all new don't think of an elephant!: Know your values and frame the debate.[M] Chelsea Green Publishing.
- [38] Chevalier, J., & Feldman, D. C. (2008). What Governments Can Do: Dealing with Poverty and Inequality[M]. Lynne Rienner Publishers.

- [39] Lealdar, G. O., & Stillman II, R. J. (2013). *Public Administration: Concepts and Cases*. Cengage Learning.[J]
- [40] Moore, M. (2013). Recognising the Political Nature of Public Services and Administration. In S. Osborne & S. Blackman (Eds.), *The Routledge Handbook of Public Service Management and Administration*. Routledge.
- [41] Isaksen, D. (2010). *Decentralization and Local Government in Developing Countries: A Comparative Perspective*[M]. World Bank Publications.
- [42] Gomes-Casseres, B. (2008). *The Alliance Revolution: The New Shape of Business Rivalry*[M]. Harvard University Press.
- [43] Van Voorhis, F. (1986). *Local Government Law*[M]. Foundation Press.
- [44] Noelle-Neumann, E. (1974). The Spiral of Silence: A Theory of Public Opinion.[J] *Journal of Communication*, 24(2), 43-51.

附录 A

芜湖市政府网络舆情治理调查问卷

尊敬的朋友：

您好！

我是安徽工程大学公共管理专业的一名学生，现在正在进行关于我市政府部门在处理网络舆情问题的学术研究探讨。本次的调查问卷是为了了解大家对政府在处理热门网络舆情事件时的评价和认识，意在找出政府目前在舆情处理过程中存在的不足之处，因此您的反馈将帮助有关部门改进工作、提升舆情的治理能力。

本次问卷采用匿名填写，将保证涉及您的隐私，问卷结果只用于本次课题的研究，请您放心填写！

一．基本调查

1. 您的年龄：（/岁）

☐20 及以下

☐21-50

☐51-65

☐66 及以上

2. 您的性别：

☐男 ☐女

3. 您的学历是：

☐高中及以下

☐专科

☐本科

☐硕士及以上

4. 您从事的职业：

☐企业人员

☐机关事业单位人员

☐个体户

☐学生

☐ 退休人员

☐ 其他

5. 您关注的事件主要有哪些：

☐ 国家政治

☐ 政策法规

☐ 公共卫生

☐ 其他

6. 您是否喜欢在网络上讨论事件：

☐ 总是参加

☐ 较多参加

☐ 较少参加

☐ 基本不参加

7. 您获得信息的主要来源：

☐ 电视

☐ 广播

☐ 网络社区

☐ 微信

☐ 短视频

☐ 其他

8. 您认为在参与网络热点事件时更容易影响个人行为的因素：

☐ 基于官方信息

☐ 基于网络媒体消息

☐ 基于自我判断

☐ 其他

二、认知调查

1. 您认为芜湖市政府在面对网络舆情事件处理过程中所表现的积极性如何：

☐ 非常积极

☐ 比较积极

☐ 一般积极

☐ 不太积极

☐很不积极

2. 您认为芜湖市政府在面对舆情事件时能否做到第一时间出来回应:

☐每次都能

☐大多数能

☐感觉一般

☐大多数不能

☐每次都不能

3. 您觉得在舆情事件中芜湖市政府与民众的沟通是否有效、良性互动:

☐每次都能

☐大多数能

☐感觉一般

☐大多数不能

☐每次都不能

4. 您认为芜湖市政府处理舆情事件时是否做到了相关信息的公开性:

☐每次都能

☐大多数能

☐感觉一般

☐大多数不能

☐每次都不能

5. 您认为芜湖市政府处理舆情事件时总体流程是否规范:

☐非常规范

☐比较规范

☐一般规范

☐不太规范

☐很不规范

6. 政府在处理舆情事件公开发声的声量和广度是否符合您的心理预期:

☐非常符合

☐基本符合

☐一般

☐没太符合

☐ 很不符合

7.总的来说您觉得政府在每次处理舆情事件的最终结果是否让您满意:

☐ 每次都满意

☐ 基本满意

☐ 一般

☐ 不太满意

☐ 不满意

附录 B

芜湖市网信办工作人员信息调查问卷

尊敬的网信办工作人员：

您好！

我是安徽工程大学公共管理专业的一名学生，现在正在进行关于我市政府部门在处理网络舆情问题的学术研究探讨。本次的调查问卷是为了收集网信办工作人员的信息背景，意在找出政府目前在舆情处理过程中存在的不足之处。本次问卷采用匿名填写，将保证涉及您的隐私，问卷结果只用于本次课题的研究，请您放心填写！

一、基本调查

1. 您的年龄：（/岁）

☐20 及以下

☐21-50

☐51-65

☐66 及以上

2. 您的性别：

☐男 ☐女

3. 您的学历是：

☐本科

☐硕士

☐博士

4. 您大学期间所学的专业：

☐MBA 类

☐计算机类

☐其他

附录 C

芜湖市部分网信办干部访谈提纲

- 您认为当前芜湖市在网络舆情治理方面还存在哪些问题和不足？是什么因素导致了这些问题的产生？
- 有哪些网络舆情事件在您的职业生涯中给你留下了深刻的印象？您觉得其中有哪些经验和教训？
- 您认为在网络舆情治理方面芜湖市可以做出哪些创造性的措施？下一步的工作重点有哪些？
- 您在日常工作中遇到网络舆情方面的问题是如何解决的？常用的做法有哪些？
- 您认为当前我们的工作中还存在哪些问题？流程是否规范？各部门协调程度如何？

致谢

时光荏苒，转眼间我的硕士生涯已接近尾声。回首这段充实而难忘的时光，我深感自己的成长与进步离不开众多人的支持与帮助。在此，我要向他们表达我最真挚的感谢。

首先，我要衷心感谢我的导师俞葵教授。您在学术上给予我悉心指导，耐心纠正我在写作过程中的各种错误；在生活中，您也给予我无微不至的关怀。您的严谨治学、精益求精的精神，让我受益良多。您的教诲，我将铭记在心。

同时，我要感谢同班的同学们。在写作过程中，我们相互鼓励、相互支持，共同度过了许多难忘的时光。你们的陪伴与帮助，让我感受到了团队的温暖与力量。

此外，我还要感谢我的家人和朋友们。在我遇到困难与挫折时，你们总是给予我坚定的支持与鼓励。你们的理解与包容，让我能够专心于学业，无后顾之忧。

在写作过程中，我遇到了不少挑战与困难。不止一次的，我感到迷茫与无助，甚至想过彻底放弃。但最终我坚持了下来，通过不断尝试与努力，我最终克服了这些困难，也收获了成长与进步。

再次感谢所有在写作过程中给予我帮助与支持的人。你们的支持与鼓励，是我前行的动力。我将继续努力，不负众望。