

网络公众参与政府公共事务管理问题研究

刘思卿

(湖南大学, 湖南省、长沙市, 410000)

摘要: 随着网络的快速发展, 公众对于意见表达的形式有了更多角度的展现, 特对是活跃与网络当中的网络公众, 他们对于公共事务的表达欲望更加强烈, 这种高发的政治参与度同时对政府管理公共事务提出了新的挑战, 如何积极的引导公众、发挥公众在政府公共事务管理上的积极作用, 已经成为了社会不可忽视的问题。本文从公众(主要是网络公众)参与政府公共事务管理角度切入, 旨在厘清当今公众参与政治事务的方式、过程、积极意义、存在的问题等, 并提出相关方面的粗浅建议。

关键词: 公众, 网络公众, 公共事务管理, 公众参与

中图分类号: N99

文献标识码: A

20 世纪 20 年代, 美国文化界两位重量级大师李普曼和约翰·杜威就“公众问题”展开了激烈的辩论。李普曼认为: 在现实中, 公众不是固定不变的个人的组合体, 而仅仅是那些对某件事情感兴趣的一些人而已, 这样的“公众”仅仅是一个幻影。个体不会协调起来成为有机的统一体, 反而互相反对, 因为一个人利益的获得恰恰是通过伤害他人利益来实现的。杜威批评李普曼对公众及其利益的理解太消极, 坚持认为存在真实的公众。这些“公众”会努力通过适当的结构和行为来指导国家行动, 进而自我组织以实施监督和规制。

一、“公众”和“网络公众”

杜威在《公众及其问题》中, 对公众概念进行了界定, 它摒弃了李普曼“原子式”的方式, 坚持从社会“有机体”的角度看待公众, 认为要从个人行为的结果来判断其属于私人性, 还是公众性。杜威认为私人和公众之间的区别绝不等同于个人与社会的区别, 即使我们认为后者的区别具有明确的含义。许多私人行为是社会型的, 这些行为后果有益于共同体的福利, 或者会影响共同体的地位和前途。广义而言, 在两个或者更多人之间进行的慎重交易在性质上是社会的, 它是联合行为的一种形式, 并且其后果可能会影响更深远的联合。

杜威界定的公众是指现实生活中面临共同的社会问题, 具有共同的社会需要, 并由共同或相近的社会意识联系起来的人员集合, 他们是舆论的主体。与大众的不同之处在于, 公众是不经组织而具有共同意向的大众, 公众是与公共事务为纽带的, 只有那些与特定的公共性问题相联系的人, 才会成为特定舆论主体中的一员, 才会联结成为“公众”。

“网络公众”并非一个确定性的概念, 而是泛指公众参与和互联网的结合。即公众以互联网为媒介通过在线获取或发布信息进行网上评论、网上讨论等活动, 试图影响公共事务和政府决策的行为。

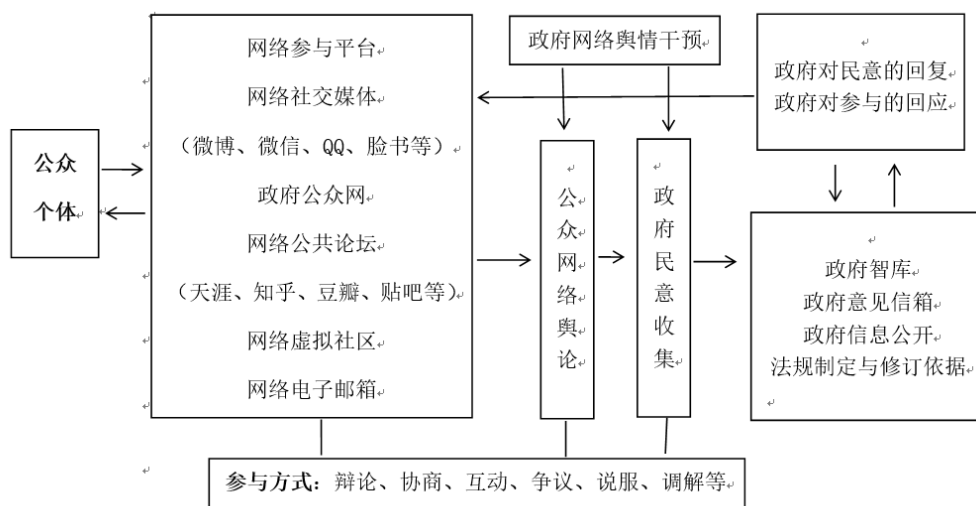
二、网络公众参与政府公共事务管理的方式

在 90 年后的中国, 随着技术的不断突破和社交网络的高度发达, 已经逐步破除了公众不能有效参与政府公共事务管理的障碍。网络使世界变成了一个“地球村”, 人人相互连接, 相互联结, 共同的兴趣, 共同的生活愿景, 甚至共同的社会文化氛围使人们形成了统一的有组织化的公众。而随着政府信息的公开, 和网络媒介的双向传播渠道, 使公众找到了一个合理的, 有限的声音传播窗口, 这一方式就是我们说的网络舆论, 公众通过在网络上发表评论, 回复, 点赞, 转发等形式实施参与行为, 通过辩论、协商、互动、争议、说服、调解等方式参与到政府公共事务的讨论中。

网络公众参与政府公共管理的过程如下图, 当新闻机构对政府公共治理中的重大事件进行报道时, 网络公众通过网络参与平台、网络社交媒体、网络公共论坛、网络虚拟社区、政

府公众网、网络电子信箱等发表自己的意见和看法以期将诉求反应给政府决策部门,但接受到相关公众网络舆论时,政府便会选择性将部分信息反馈并储存到政府智库、政府意见信箱等,并将法规制定与修订依据公开透明化。但因为网络舆论中理性和非理性的声音鱼龙混杂,为了不让部分以偏概全之声错误引导晕轮。政府会进行必要的网络舆情干预手段。

政府在收集这些信息后,经过论证分析再通过网络或者其他媒介通道讲政府处理措施和决策决议反馈给受众,兑现尊重和保障公众权利,保证司法公正等承诺,从而实现政府与公众之间的良性互动。



三、网络公众参与的积极意义

网络公众参与政府公众事务管理是一把“双刃剑”。“当公众合理应用参与方式,它将国家政府有拥有公共管理的巨大作用在思想和群众意见;当它被一些人以不正当的目的利用时,不仅会误导公众,也会使政府的公共管理形象造成很坏影响。因此,政府需要适当引导网络公众参与,积极发挥其好的一面。

(一) 网络公众参与可以有效防止公共权利的滥用

公众舆论的影响通过网上公众参与对行政行为的监督和对权力的约束,实现预防、遏制、惩戒滥用公权力这一目标的。网上公众参与的快速、广泛、平等、匿名、透明等特点,有利于引导社会情绪进行合理宣泄。网络公众作为最重要的参与公共事务的共同体,具有不可估量的巨大作用。如果一个区域性事件的无法无天,一旦网络曝光,就可能导致国家有关部门的注意(如鸿毛药酒事件)。

(二) 网络公众参与可以指导政府的决策制定

公众参与可以使决策变得更加透明,政府将决策公之于众,可以让公众更好地结合自身情况去理解政府,并第一时间将现实情况和意见建议反馈给政府。这样有利于政府制定政策时更有针对性,也更加合理。同时可在某种程度上操作的腐败行为。随着信息技术的发展,互联网的出现提高了公众的政治参与能力,网络公众参与可以使公共政策、公共话语得到大幅改善。

(三) 网络公众参与可以提高政策制定的质量和效率

在今天的信息社会,网络公众参与已成为一个人传播声音的重要途径和渠道。网络公众参与的开放性特征,不仅让政府内部组织的下属可以理解领袖的决策意图,也让公众理解政府制定政策的意图。政府扩大信息来源,及时和广泛收集意见以及社会各界的需求,倾听利益相关者的要求,可以有效提高政策制定的质量和效率,让公众的核心问题得到快速解决。

四、网络公众参与存在的问题

尽管技术进步了很多,但是公众知识和思想相对于参与政治事务管理网而言并未得到显著性进步,当今公众在参与过程中仍然存在很多问题。

(一) 观点述诸于情绪: 非理性言论过多

大多数公众上网很少主动留言、发帖,主要是浏览各类信息,一些热门帖文的点击率常常数十倍甚至上百倍于回复率,充分证明了这一点。因为很多网站发帖需要登记注册,而发帖、写博客都需要花费时间,大多数公众上网都是忙里偷闲,除了一些不吐不快的议题,一般不会为此耗时费力,他们成了网络空间“沉默的大多数”。还有一部分对生活现状不满意的人,他们在现实生活中感到不得志、不如意,有挫折感、失落感,对生活和社会心存不满,网络成为他们发泄不满、宣泄情绪的平台。这类人有较强烈的发帖冲动,甚至对相对自由的网络空间形成一种精神依赖。因此这些公众大多观点情绪化,甚至有很多不理性的观点。

(二) 信息获取浅层化: 不能全面解读公共政策

公众上网主要是为满足新闻浏览、信息查询、通信联络、电子商务、娱乐游戏等需求,对于热点事件的关注较为随性,一般都是一目十行、走马观花。看热闹心理和旁观者心态,决定了公众参与意见交锋的主动性、积极性普遍较弱。另外,由于网络舆论变动速度很快,从发酵、升温到大规模扩散可在短时间内完成,公众几乎来不及冷静思考、深入分析就仓促发表意见。鉴于这些网络公众由于信息获取的浅层化,导致他们对政策的解读不够全面,只着眼于局部而不能完整地统筹全局,因此这样的网络公众参与政治公共事务的管理的合理性存在争议。

(三) 网络匿名性: 信息反馈不真实

互联网的兴起,为人们在真实世界之外构建了一个虚拟的空间。由于隐匿了姓名、形象、身份等信息,人们在网就像穿着隐身衣、戴着假面具,现实生活中的法律法规、道德规范在网络空间的约束力大为弱化。许多人在网上发表意见时信马由缰、毫无顾忌,与现实生活中的自己形成强烈反差,他们在网上发表的言论在现实生活中既不可能去说,更不可能去做。网络空间的虚拟性,造成网民网络人格与现实人格的某种程度的分裂,也造成网络舆论与真实民意的反差。网络舆论到底在多大程度上反映了真实的民意,在很多时候是难以作出准确判断的,这就降低了网络舆论的决策参考价值。

(四) 挑战权威: 公众不信任政府

公众对政府的信任的衰落是当今时代世界范围内许多政府面临的重大考验。近几年来,伴随着陕西虎照门事件、贵州瓮安事件等一系列影响广泛的公共事件的不断发生,公众对政府处理公共事务能力和政府决策能力产生了怀疑。加上政府为了避免网络公众被不怀好意的“意见领袖”牵引,增加了网络舆情干预手段,公众对政府的“本意”产生了怀疑,逐渐陷入“塔西佗陷阱”之中。在当今网络时代,“塔西佗陷阱”正随着传播方式的变迁成为政府公共事务管理中需要频繁面对的挑战。“当一个部门失去公信力时,无论说真话还是假话,做好事还是坏事,都会被认为是说假话、做坏事。”

五、网络公众参与的建议

(一) 加强网络生态治理, 加强网络文明建设。

我们应清醒地认识到,目前我国生态文明建设还处于初级阶段。一方面,政府的系统研究、统筹推进还有待加强,公众参与还不深入,处于低水平层面;另一方面,社会整体还处于对公众理性参与政府公共管理认同度不高、认知度不足、践行度较低的浅层认识中。不容置疑,我国网络生态环境问题成因复杂,解决方法也应是综合的,其中就应包含文化要素。将宣传教育作为保护网络生态环境的手段之一,经过长期努力,网络生态文化培育定会得到长足发展,应积极探索政务信息公开、政府购买服务、全社会共商机制等。

(二) 合理进行舆论管控, 对主流舆论进行有效引导

公众个体对社会的理解会以不同的情绪状态表达或发泄出来,从而形成不同的社会情绪

表象。我国的主流舆论在社会思想的多元趋势中一直牢固筑守社会主义核心价值体系的思想阵地，但负面和不理性的声音充斥网络，政府应实施合理的网络监管，对主流舆论进行有效引导，让社会主义核心价值体系深入人心，社会主流舆论阵地不断稳固，让社会和谐已经公众共识，让积极有为、奋发进取和宽容理性的社会表达方式成为我国的主流社会情绪。

（三）主动进入舆论场，理清网络公众核心诉求

面对公众大规模进行网络声讨时，政府不应回避问题，而应主动进入舆论场，尽快调查并给出正面回应，舆情事件也会因为得到澄清而失去可探索性，即会让受众失去对该舆情事件的兴趣和关注，媒体也会因舆情事件失去新闻价值，不再报道。当面对舆论时，应及时有效的明确回应，以釜底抽薪之法，达到控制舆论之效果。主动发现舆情而不是被动地被媒体或质疑者找上门来，化被动为主动，如此能更有效应对舆情传播。充分利用舆情监测平台，实时对网络舆情信息进行监测，在重点舆情爆发之前，可通过手机短信、邮件，App、新闻门户网站提醒等方式预警。

参考文献

- [1] [美]斯蒂芬·李普曼与美国世纪[M].于滨，陈小平，谈锋，译.北京：中信出版社，中信出版社，2008.
- [2] [美]李普曼.公众舆论[M].阎克文，译.上海：世纪出版集团，2006.
- [3] [美]约翰·杜威.公众及其问题[M].复旦大学翻译组，译.上海：复旦大学出版社，2015.03.第29页
- [4] 杨成虎.公众网络参与若干问题探析[J].云南社会科学.2010（3）
- [5] 董玲.协商民主视角下的网络公众参与研究[D].西北大学硕士学位论文.2006，61-63页

Research on Internet Public Participation in Government Public Affairs Management

Liu Siqing

(Hunan University, Changsha, Hunan Province, 410000)

Abstract: With the rapid development of the Internet, the public has shown more perspectives on the form of opinion expression. Especially for the active and online Internet public, their desire to express public affairs is stronger. This high level of political participation is also It poses new challenges to the government's management of public affairs. How to actively guide the public and give play to the active role of the public in the management of government's public affairs has become a problem that cannot be ignored by society. This article starts from the perspective of the public (mainly the Internet public) participating in the government's public affairs management. It aims to clarify the way, process, positive significance, existing problems, etc. of today's public participation in political affairs, and proposes superficial suggestions in related aspects.

Keywords: Public, Cyber public, Public affairs management, Public participation