

新媒体环境下的政府公共危机应对

近年来,随着我国经济社会转型发展,各种矛盾积聚爆发,各类公共危机事件频发。同时,随着网络时代的到来,手机的大量普及,微博、QQ、微信等新媒体异军突起,已呈全面超越传统媒体的趋势。在新媒体环境下,信息传播模式的逐步改变为政府公共危机应对带来了新挑战。如何在新媒体环境下提高公共危机应对能力,已成为政府执政能力建设的重要内容。本文基于政府公共危机应对的重要性,首先对新媒体环境进行描述,探讨新媒体对政府公共危机应对的影响,在此基础上提炼出政府在新媒体环境下如何有效应对风险、化解危机。

一、政府公共危机应对的重要性

政府公共危机应对,是指政府面对公共危机事件,为了维护公共利益、减少危机影响而进行的双向传播沟通、协调关系和树立形象的公共关系活动。其主要功能和公关目的在于及时准确地向公众传递危机信息,及时抵御不良信息和谣言的扩散和蛊惑,以赢得公众对政府采取的危机应对措施的理解和支持,为进一步动员公众力量和调集资源应对危机奠定良好的舆论基础,塑造良好的政府形象。

政府公共危机应对已经成为政府公共管理职能中的重要环节。危机应对是我国应对“风险社会”的有力保障。由于我国社会结构正在发生并将继续发生深刻变化,利益与权力在不同主体之间进行重新分配,形成了诸多不稳定因素,各类突发事件的可能性大幅度增加进入了一个风险社会甚至是高风险社会。为维护社会安定,必须采取合理应对措施转为安。危机应对是构建社会主义和谐社会的最低要求。近年来,政府公共危机事件频发,如上海“黄浦猪”事件、重庆“薄熙来”事件、湖南“毒大米”事件、北京“PM2.5”雾霾事件、什邡“PX”石化项目事件、香港“限奶令”事件、“12·31”上海外滩踩踏事件、天津港“8·12”特别重大火灾爆炸事故等。由于危机事件波及面广、破坏性大,往往威胁到人民群众的生命和财产安全,引发社会恐慌,造成严重后果。保障人与自然、人与社会和谐发展离不开公共危机管理。

二、政府公共危机应对面临的新媒体环境

一直以来,政府和媒体都上演着既合作又矛盾的关系。政府部门的危机应对就与媒体密不可分。在以网络媒体和数字移动媒体为代表的新媒体环境下,政府部门只有观念适应新媒体,利用新媒体,凭借新媒体的传播优势转危为机,才能引导公众舆论,控制负面影响,保持社会稳定,提高政府公信力。

(一)新媒体的涵义

新媒体区别于传统媒体,是新的技术支持体系下出现的媒体形态,如数字杂志、数字报纸、数字广播、手机短信、网络、桌面视窗、数字电视、数字电影、触摸媒体等。相对于报刊、广播、电视、杂志四大传统意义上的媒体,新媒体被形象地称为“第五媒体”。较之于传统媒体,新媒体自然有它自己的特点。对此,媒体学者吴征认为:“相对于旧媒体,新媒体的第一个特点是它的消解力量——消解传统媒体(电视、广播、报纸、通信)之间的边界,消解国家与国家之间、社群之间、产业之间边界,消解信息发送者与接收者之间的边界,等等”。

(二)新媒体的特性

新媒体具有交互性与即时性,海量性与共享性,多媒体与超文本个性化与社群化等特性。具体表现在:

第一,迎合了人们休闲娱乐时间碎片化的需求。由于工作与生活节奏的加快,人们的休闲时间呈现出碎片化倾向,新媒体正是迎合了这种需求而生的。第二,满足了随时随地地互动性表达、娱乐与信息需要。以互联网为标志的第三代媒体在传播的诉求方面走向个性化表达与交流阶段。对于网络电视和手机电视而言,消费者同时也是生产者。第三,人们使用新媒体的目的性与选择的主动性更强。第四,媒体使用与内容选择更具个性化,导致市场细分更加充分。正是由于这些特点,新媒体有着传统媒体无可比拟的优势,其蓬勃发展之势及在公共危机事件中扮演的影响日益明显。

(三)新媒体的发展趋势

新媒体是伴随网络科技发展起来的,根本

上说是网络时代的产物。作为新媒体主要参与者的网络用户在近几年得到了迅猛发展。根据2013年7月中国互联网络信息中心发布的《中国互联网络发展状况统计报告》显示,到2013年6月底,中国网民规模达到5.91亿,手机网民达到4.64亿。互联网普及率为44.1%,较2012年底提升2%。在新增加的网民中,使用手机上网的比例高达70%,高于使用其他设备上网的网民比例。值得一提的是,我国互联网在农村普及速度较快,半年期新增网民中农村网民占到54.4%。网民中使用手机上网的人群占比提升至78.5%。3G的普及、无线网络的发展和手机应用的创新促成了我国手机网民数量的快速提升。截至2012年12月底,中国微博用户规模为3.09亿,比2011年底增长了5873万,网民中的微博用户比例达到54.7%。手机微博用户规模2.02亿,占所有微博用户的65.6%,接近总体人数的2/3。

可以说,中国网民人数已经处于高位,网民增长和普及率都进入了相对平稳的时期。智能手机等终端设备的普及,无线网络升级等因素,促进了手机网民数的快速提升,给新媒体的发展提供了前所未有的契机。随着3G时代的到来,新媒体将呈现出爆发式的增长趋势。

三、新媒体环境对政府公共危机应对带来的挑战

政府公共危机事件具有突发性、聚焦性、破坏性、紧迫性等特点,易引发公众高度关注。在新媒体环境下,人人都是信息的发布者、获取者和和传递者,新媒体作为一个平等的媒介平台,政府与普罗大众处于同等地位,政府对公共危机事件的态度和处理方式能立刻成为公众舆论焦点,经受着公众的考验,这给政府危机应对带来了极大挑战。

(一)新媒体削减了政府应对危机时间

由于新媒体数字化技术的应用和媒体终端的迅速普及,信息发布流程短,受制因素少,突破了传统媒体环境下信息传播的地域性、时间性限制。从时间上看,信息从传者到受者,通过手机和网络实现了瞬时传播;从空间上看,信息无处不在。在此基础上衍生出来的QQ、微博、微信等新媒体形态,更是优化了传播速度,几乎实现了与危机事件的同步性,甚至在一定程度上影响危机发生进程。

危机事件影响广泛,容易引起社会动荡,需要政府作出迅速反应。政府在利用媒体发布信息时,首先需要注意的就是时效性。新媒体的超文本和超链接,实现了不同信息形式在文字、声音和图像之间相互转换,从而使信息的内容和形式更加丰富多

样,更加完整地传递。让新的媒体形式与媒体工具的结合显示出了巨大威力。这使得危机信息和舆论在网络上得以更加迅速、更大范围地被传播,从而大大减少了政府反应的时间,对政府危机应对能力提出了更高要求和挑战。

(二)新媒体剥夺了政府掌控危机主动权

在传统媒体环境下,大众传播媒介掌握着社会最主要的资讯。突发事件发生之后,也往往是由政府相关部门协调当地媒体报道,并审查批准后才予以发布的。在这种信息传播模式下,政府掌控着信息整个传播过程,是传播行为的发起者。然而,这种单向的垂直化的传播模式已经被新媒体所改变。首先,与传统媒介传播主体单一化相比较,网络传播主体呈现多元化特点。网民只需一台电脑、一部手机,就可以通过微博、播客、微信等新媒体平台发表言论,联通世界。其次,新媒体环境下传播模式由单向传播变成了双向传播。普通人既是信息的接收者,也是信息的发布者,他们可能操控舆论,影响社会。再次,网民群体庞大,很难从技术上对网民发布的信息实时监控。这使得政府试图通过大众传播工具对传播内容进行控制的行为变得不可

能,也加大了其对危机信息传播监控的难度。

新媒体的传播可以称之为网状放射型的传播模式,用户之间可以进行交流和讨论,信息话语权和发布权不再仅限于官方和传统媒体,同时信息影响范围更为广阔。传播过程中人与人之间的交流是双向的,平等的话语权使得各种信息展现在公众面前,大家可以对其发表意见,进行讨论。在这种传播模式下,信息传播很难保证真实可靠,常常会发生谣言被广泛传播,甚至取代真实信息,造成政府危机处理成本增加,加大了政府危机应对的难度。

(三)新媒体改变了危机传播形式

传统媒体传统内容主要以纸质和电波信号为载体,如报纸、广播、电视等。新媒体则更为丰富,文字、图片、视频等多媒体化成为一种趋势。在智能信息时代,移动手机媒体扮演着越来越重要的角色。一部手机不仅仅可以用来通话、发短信,同时还可以用来听广播、看电视、上网,将多种媒体的功能集于一身,而这些功能的实现又是以互联网、信息网、广播电视网等多种网络的融合为基础的,因此使媒介的传播途径和形式更加丰富。每个公民都能通过新媒体的传输终端记录事件现场,供以

传播和交流。

(四)新媒体加剧了危机事件的不确定性

新媒体环境下,每个人既是信息的接受者,也是信息的传播者。政府和普通公众一样,都是新媒体的平等参与者,利用各种新媒体进行活动交流和信息传播。新媒体的互动性已经打破了网络的界限,将虚拟社会与现实社会融合在一起。媒体互动主要体现在两方面。一是新媒体与传统媒体的互动。网络平台的舆论热点往往能引发传统媒体的跟进关注和报道,网民的自我议程设置也能进入大众传播渠道,成为社会公众话题。同时,传统媒体的报道也能在网络平台引发巨大舆论声浪,扩大风险事件的社会影响。二是公众间的互动。新媒体具备高度互动的空间,借助微信、微博等传播手段,人们可以自由交流、互动和争辩。广大网民在网络虚拟空间互动,也能延伸至现实生活中,将网络互动转变为现实的活动。

这种传受双方的融合使得公共事件的传播在新媒体环境下更加迅速而广泛,用户能随时发布和浏览信息,由于信息传播渠道的便捷性,使危机事件的信息很随意,加剧了危机事件本身的不确定性。

四、新媒体环境下政府公共危机应对措施

(一)完善政府电子政务建设

电子政务,是指政府借助运用计算机、网络 and 通信等现代信息技术手段,实现政府组织结构和工作流程的优化重组,超越时间、空间和部门分隔的限制,建成一个精简、高效、廉洁、公平的政府运作模式,以便全方位地向社会提供优质、规范、透明、符合国际水准的管理与服务。互联网技术在政府危机管理中的运用,大大提高了政府信息运转的速度、效率和准确性,使政务流程建立在信息网络通道和信息平台上,促进政务流程的重组和再造,使政务流程发生从技术性变化到实质性变化的变革,从而使新媒体更好地为政府危机管理服务。

为应对新媒体环境下的危机管理,政府有必要加快电子政务的基础设施建设。同时,加强电子政务的日常管理,并根据电子政务环境下政府管理的新特点,构建完备的风险管理系统。以危机管理政务内网、危机管理政务外网、危机管理公众服务网及电子信息资源库为基本架构,基本形成危机管理统一的电子政务平台,实现电子化、网络化的危机管理系统,完善电子政务内部和外部的办公环境。

(二)加强网络舆情监测

由于新媒体具有交互性与即时性,海量性与共享性,多媒体与超文本个性化与社群化等特性,因而对舆情信息准备掌握对于政府公共危机应对有着重

要的基础性作用。网络舆论是社会舆情的一种表现形式,是公众在互联网上公开表达的某种社会现象或社会问题的共同意见。特别是当前中国民意普遍缺乏表达渠道的情况下,网络舆情往往是民众的观点和情绪在网络上反映而形成的。加强对网络舆情的监测和预警机制的建设,有利于政府准确把握形势,及时掌握网民的观点和行动措施,以便采取适当的危机沟通策略。政府完全可以在网络舆情事件突发时,充分利用各类技术措施,及时、准确、全面地收集有价值的舆情信息,在分析风险舆情的基础上,借助新媒体实现风险的预警,力争将风险化解在萌芽阶段,不使其演变成重大危机。

在舆情信息的监控和准确把握基础上,政府应当建立统一规范的预警和应急的信息服务体系,利用先进的网络技术,完成覆盖各级监管部门的信息化处理、存储和报送功能。建立起舆情监测网络,由舆情站、舆情监测点、舆情信息员等不同层次的舆情监测系统。同时建立政府与新媒体之间的信息共享机制,使政府与媒体之间形成危机预警联动和信息共享。确保新媒体为我所用,利用和发挥新媒体在信息传播方面的积极作用。

(三)完善信息公开机制

谣言产生的重要原因就是信息的不公开。在政府危机应对中,信息公开显得尤其重要。在危机事件发生的第一时间里,政府应当利用好新媒体及时、

准确地真实信息发布出去,以此占据舆论的制高点,消除由于信息的不确定性所造成的恐慌,对公众进行正确的引导。同时遏制谣言存在的空间,从而稳定人心,使谣言止于公开,帮助公众正确认识危机事件及其危害程度,提高公众对政府的信任度,为政府解决危机营造良好的公众环境。

突发事件的发生往往会造成社会的紧张情绪,公众迫切希望了解事情的真相,此时,政府及时的信息公开显得尤为重要。著名危机管理学者吴景瀚在他的《危机传播》一书中指出,应对网络危机做法和原则是:第一,危机发生后立即组织网页说明危机处理的做法和态度。由于网络咨询便捷,大部分网络使用者在得知危机事件后,会立即上网寻找资料,所以迅速建立起一个网络信息交互平台是十分必要的。第二,随时更新网页资料,利用网络进行双向沟通,及时提供相关人士联络方式,方便社会各界人士查询。第三,注意对手或者攻击对象所传递的消息并及时回应或澄清。链接其他网站或专业人士的网站,以增强说服力。”这三点原则实际上说明了网络危机处理中及时有效的信息沟通的重要性。通过信息公开,可以实现政府与公众的信息互动和交流沟通,从而促进共识意见的达成,帮助化解危机。

(四)加强公众舆论引导

新媒体是沟通政府、媒体、公众关系的最好平

台。近几年来,新媒体已成为一些地方政府信息发布和舆论引导的渠道。特别是在公共危机事件发生后,网络上的政务微博往往成为舆论关注的焦点,成为政府直面公众的通道。因而在确保信息公开的前提下,注意对舆论的引导,能够促使公众的态度朝着有利于风险解决的方向发展。

加强公众舆论引导,首先要求政府快速反应,在信息发布上抢占先机,第一时间将真实、权威、公正的信息传递给公众。其次,要善于与新媒体合作,设置议题集中讨论,通过专题报道对风险事件做深度报道,满足公众了解事态发展的需求。再次,政府部门要转变话语体系,发布通俗易懂的微博,在贴近民众的同时,对事件本身做出合理解释。危机发生后,政府应该充分利用各种媒体,迅速做出反应,将突发事件发生的背景、地点、相关人物、过程、动态和可能产生的影响等,第一时间传达给公众,并策划专题报告,引导公众议题。这需要政府在做好自身信息发布的同时,懂得利用各种媒介资源,处理好与媒体的日常关系,在危机爆发时迅速联手传统媒体和新媒体,有效引导社情舆论。

新媒体的迅速发展不可避免。政府部门在新媒体环境下的危机应对不应抗拒新媒体的作用,而应主动转变观念,正确处理与新媒体的关系,善于将新媒体为我所用,主动学习和把握有效的应对公共危机的方法和技巧。随着政府执政能力的提高,新媒体必将成为现代政府公共管理和服务的有力手段。

区委党校 阙华锋