

人工智能时代政府网络舆情治理的逻辑、困局与策略

◇姚翼源

一、人工智能时代政府网络舆情治理的逻辑向度

(一)历史逻辑——人工智能时代政府网络舆情治理的流变

政府网络舆情治理,从传统媒体时代“点对点”的治理状态,走向人工智能时代下多主体参与的“扁平化点面共治”的舆情治理新范式。较之传统网络舆情治理的管控手段,人工智能时代的舆情发展是非线性和叠加式的,为此,政府部门网络舆情的治理思维必须走向软化和以服务为主导,消解不同群体间的边界间隙,构建系统化的网络舆情治理体系。

人工智能时代媒介工具层出不穷,单主体和单向度消解危机的舆情治理模式已然被扭转,公众、非政府机构、意见领袖,都不再只是中间者的角色,而是兼具着舆情治理圈层中的布道者身份。非线性的舆情传播生态圈,逐步成为政府舆情部门依托智能工具联系公众利益事务的现实性纽带。流变下的政府部门网络舆情治理范式,表象上是人工智能技术的革新,本质上是凝聚各方要素,化解舆情危机中双方的利益和观念冲突,消弥民众的不信任感,回应民众对美好网络生活发展的热切关怀。

(二)现实逻辑——人工智能时代政府网络舆情治理的审视

网络舆情治理,必须要回归于现实生活,直面利益化冲突,在网结化的善治进程中重塑主客体的良性关系。它将共建全民参与的多边化人工智能舆情治理模式。人工智能时代政府舆情治理,要贯彻落实群众路线的精神,网络舆情治理从生活中来,要从生活中理清事件的脉络,澄清彼此间的利益关系。不论是圈层化的网络舆情监控,亦或者是立体化的智能媒介轨迹,重建民众的契约型传播关系。这注定是一个不断修正的过程。

政府部门网络舆情治理的主体,是资源禀赋不同和思维观念迥异的社会公众,需要我们凝聚各方要素,打破网络舆论“公地悲剧”的状态,实现舆情治理“从网络管控转变为网络治理,从线性到系统提升网络舆情治理能力”,完善层次分明的治理体系。政府部门舆情治理的发展,要释放数字治理红利,依托算法和系统的娴熟应用,以及计算机、媒介工具等设施的高频应用,从而探索出政民融通的“指尖互动”模式。此外,我们必须回归对舆情创造者——“人”的现实性特质的探索中来,做到以民众舆情良性化解为中心,增进政民主体在无边界舆情治理中的关系黏性,构筑共治服务型政府。人工智能时代,政府网络舆情治理最大的增量优势,就在于融通政民关系,高效精准处理海量数据,凝聚群众共识,进而推动智慧治理效能的稳健发展。

(三)空间逻辑——人工智能时代政府网络舆情治理的对话

人工智能时代,政府网络舆情治理是一场超越时空场域状态下的持久战。政民舆情对话的形式,逐步从“物理空间”走向“场景空间”,传导思维形态,从“单向度”形态走向“万物互联”的发展格局。在媒介内容平台和社交软件蓬勃发展的当下,要借助算法植入核心价值观,激发民众活力,增强政民舆情治理的价值共识,链接整合更多的社会资源。较之纸媒时代,当代民众的利益诉求和热切关怀可以数据化探究,或者话语体系式表征,追踪这些样态鲜活的形态,对当前网民关怀的民生问题了如指掌,也指明了舆情治理的方向。总之,人工智能时代,政府舆情治理在空间逻辑上,必须要兼收并蓄,整合媒介资源与民众的力量,对负面畸形的舆论漩涡进行扭转,做好媒介减压阀的效能,保障公众获取正确舆情的权益。

二、当前政府网络空间舆情治理进程中的困境

(一)政府网络舆情智能化技术观念“失准”

当前舆情部门部分人员恪守服务为本的价值理念,也存在着政绩第一和服务次之的传统发展目标,致使在智能化技术工具推进环节,多数服务系统处在闲置状态。虽然政府部门长期开展舆情技术手段的革新迭代工作,也不能从根本上减弱部分舆情治理过程中衍生出的“政绩工程”现象。当前,虚假负面舆情信息表征出较强的潜隐性,倘若舆情信息搜集仅仅停留在对“报刊、门户网站、BBS、微博等开源环节,未将新闻客户端、直播等平台打通”,便很难确保对舆情热度指标信息研判的充分性及科学性,以致于不能为负面舆论的正向引导和消解提供科学的依据。

转型期社会主要矛盾的变化,在网络舆情空间的表征以人民群众对美好生活领域的热点评论、视频剪辑、门户网站浏览与直播社交等形态显现。然而,政府在网络空间意识形态治理上依旧处在强势垄断地位,在打破“舆情信息孤岛”现象方面没有与社会构建高效精准的共治机制,致使“在公共事务治理中以唯技术评价为准则,围绕着效率为转轴开展工作”。当前伴随着新媒介工具的迭代更新,尤其是直播、B站、短视频等社交形态的崛起,对传统政府舆情意识形态治理带来了困局与机遇。

(二)政府网络舆情高效化制度建设“失衡”

政府网络空间的舆情治理,在发扬国家治理现代化、共建共享发展精神的同时,囿于各级部门制度建设的滞后,也表征出碎片化和条块化的治理状态。这也是舆情部门制度建设革新性不足、人员协同性不高和资源互补性不够衍生出的失衡无序局面。

从学理上看,政府舆情部门在接受技术革新的洗礼熏陶后,在舆情信息搜集、监测、预警和评估分析等环节取得进步。然而,我们忽略了制度建设和技术迭代间存在的失衡紊乱状态,不能平衡彼此关系,极易出现过分侧重科技革命而轻视制度建设的现象。由此,不能完善高效灵活的舆情治理反馈制度,政府对舆情事件的事前监测、事中化解和事后评估体系就不能走向“善治”阶段。据笔者梳理研究,政府舆情治理在网络舆情信息分类、价值理念培育

和利益诉求引导环节容易导致制度化失衡状态。一是,破解“信息茧房”现象的失序。舆情部门间在信息预警、内容披露、功能模式与人员协同等环节缺乏真诚有效的互动,要么功能模块分割或者重叠交织,缺失左右联动、上下互通的工作机制,在应对负面危机舆情事件时存在信息流通不畅现象。二是,回应“利益关怀”格局的分散。舆情信息的系统性治理,涉及社会、市场、企业及公民等诸多主体,治理的共治范式也意味着利益诉求的多元化。不同治理主体关注的焦点、思考的角度、认知的程度与利益的诉求等不同,在不同范围上引起诸多主体间价值观念的共鸣与冲突,从而导致群体间出现利益互斥或者抱团现象。

(三)政府网络舆情约束化监管机制“失势”

政府网络舆情治理是一场时空场域状态下的持久战。政府作为治理的主体,占据着海量数据资源,由于自身约束标准较低,数据公开度较差,加之在强势主导逻辑的影响下,引起政民在信息保护与授权使用上的冲突,致使权威性受到质疑。网络空间充斥着各色意识形态、价值评论和复杂意图,折射出政府在舆情共治体系上面临的复杂图景,因舆情治理监管范式的低效粗放,图像识别效能上的不足,从而引起其在信息保障程度、舆情回应深度、约束调适精度上的“失势”。

舆情治理效能的增进,自身舆情约束监管机制的完备与否是内因。一是信息保障程度存在边界“势差”。网络空间的低门槛极大程度上扩充了信息准入的渠道,促使舆情信息犹如涌动的水流般辐射及传播,导致公共资源安全性权益的边界趋于模糊,加上硬性立法规范的薄弱,某种程度上引发舆情数据信息资源的使用及采集存在安全隐患。二是舆情回应深度存在认知“势差”。政府在解构舆情数据时缺乏完备的监管机制,引发公共服务本身职能与公民信息知情的隔阂。诸如部分部门回应公民关怀的舆情事件呈现出“公式化话语体系”、“懒政式行为做派”,往往引起公众对舆情工作“不走心”服务的不满。三是约束调适精度存在修复“势差”。政府舆情治理从本质上“做人”的工作,在抓好网络舆情制度建设的同时,要恪守制度伦理的道德红线。

(四) 政府网络舆情系统化服务模式“失声”

当前伴随着经济文化的深刻发展,媒介传播机制的转换,舆情部门系统化服务模式在重塑共治体系上存在“式微”,在空间阵地上“失声”。这些系统化服务观念薄弱、专业化团队稀缺与协同化治理缺位的情况要引起我们的深思。对网络空间的统筹化治理不是一日之功,需要加强制度约束、革新服务模式和提升马克思主义理论传播素养,从而填充夯实舆情空间的薄弱地带。

网络空间舆情系统化服务“失声”,既有思维观念症结,也有能力水准问题。具体表征在三个层面:一是服务内容的“不在场”。对紧急舆情的处理,不论在事前的预警监测环节、事中对网民情绪态度的研判与事后对舆情治理风险的评估,都需要避免陷入对马克思主义理论“背的烂熟并机械地加以重复教条”的窘境中。尤其是部分部门人员不能运用灵活精准的思想方法,处理无界化病毒式的信息泛滥思潮,以及潜隐歪曲的虚拟化“泛民主价值”,进而围攻和消解马克思主义在国家认同中的地位。二是人员结构的“不均衡”。回溯当前政府舆情治理的大量案件,我们依旧能深刻地感知到“强政府、弱社会”现象还是存在。三是媒介回应的“不集聚”。热点舆情问题出现后,关键是如何运用科学的工具协同治理。舆情问题发生时政府陷入“信息孤岛”,这需要化解服务部门之间因职能交叉分散导致的“挂空挡的推诿现象与七嘴八舌的混乱局面。”事实上,政府网络舆情部门系统化服务的“失声”,主要源于统筹谋划和调动各方舆情要素资源效能不足。

三、人工智能时代政府网络舆情治理的现实性方案

(一) 革新智能化的政府网络舆情治理理念

政府网络舆情治理,表面是政府行为,实则是舆情治理观念的革命。人工智能时代政府部门网络舆情的治理,要探寻突破物理空间与时间限制的增长点,创设政民融通发展的良性舆论空间。作为回应民生诉求,创设美好网络生活的重要环节,必须唤醒“人工智能时代需以伦理道德为基础建构相应的系统性规范,从而调整多方利益”的意识,突破“信息茧房”的割裂拥塞,共建信息融通的平台,营造清朗科

学的舆情空间。理清多元主体在舆情治理中的关系是提升政府网络舆情治理的先决条件。首先,作为一项关乎普罗大众民生舆情福祉的公共服务,必须依托政府动员、区域倡议、财政支持和民众参与等手段为其发展培育良好氛围;其次,邀约一些政府部门、行业组织、非政府组织、民间团体等领域的舆情治理专家,以网民诉求为导向,将舆情治理纳入政府治理体系的重要议题,充分考虑网民的年龄阶段、成长关怀、阅读习惯等特征,夯实优质原创与解读网络雾霾,从而达成在泥沙聚下的信息环境中,首发深度报道,释放激浊扬清的引导效能。

传统的政府网络舆情治理,不能科学摆正治理的姿态,忽略了用户导向的思维,过度强调管控与围堵的刚性模式。新时代的舆情治理范式,在承继以往经验和借助人工智能科技革命的同时,要深度理解“为谁治理”和“如何治理”。在复杂的舆情治理生态圈层中运用制度监督、组织监督、群众监督等多种手段,实现全方位立体化的民主监督网络,构筑基层互动治理的监督合力。为此,要革新单向度的治理观念,导入长效化的人工智能中长期治理制度和技术观念,为政府网络舆情共治化指明方向。

(二) 创设灵敏化的政府舆情治理制度体系

人工智能时代动态化的网络舆情治理,毫无疑问要以完备化的制度体系为保障,以技术赋能应用为支撑,聚焦对“人”本身问题的解构,增进舆情治理的效能。抓好建设灵活优化的舆情制度体系是重要内容。当然,作为一项累积性的公共事业,凝聚各方社会公众资源,创设先进的舆情制度体系不是一蹴而就的,而应该致力于对原先制度模式的研究。人工智能时代政府舆情治理,要想营造透明的舆论空间,必须要明晰舆情发展的边界和权责,从而维系好社会公众的舆情权益。

随着网络舆情科技的蓬勃发展与融合技术的广泛应用,舆情空间社会已然成为社会公众重要的生活内容。身处人工智能时代,我们深刻感知到网络舆情的发展不再只是中心化的延展,而是舆情内容大范围的全方位立体化的扩散。政府舆情部门人员,唯有融入社会公众的自媒体发展和移动客户端的媒介事业中来,方能对危机舆情事件实施精准化

的疏导,消除负面舆论的影响。探索动态化的舆情分析技术,需要我们对海量的舆情数据资源调研,理清舆情产生的根本原因,构建动态化的数据信息治理体系。创设动态化舆情治理共同体,需要政府舆情部门人员“树立网络舆情领导权”的阵地意识,这很大程度上使全体人民在理想信念、价值理念、道德观念上紧紧团结在一起。网络舆情治理作为一项政府行为,既可以通过政府部门人员舆情素养培育展开,也可以尝试拓展多样态的舆情危机传播载体、舆情文化产业等。

(三) 共建网络化的政府舆情治理监管体系

处在风险社会背景之下,突发舆情事件的传导无处不在,政府完善网络化的监管体系有助于推动内部监管要素与人工智能的无缝对接。加强舆情部门内部的约束及链接外部环境的监督要素,可以打造网络化监管体系与共治化信息共享平台,从而填补网络空间舆情监管漏洞。

政府舆情监管体系的完备要打通政府、社会与市场间信息流通的壁垒,走出交互渠道模糊困境。与此同时,我们要消解人工智能技术悖论中“公众被置于全面透明的数字场景中,却难以监督政府对技术使用过程”的风险场景。政府舆情部门,要革新舆情事件处理方式,创设网络问政社区和直播答疑平台,完善阶梯化的舆情奖惩制度,允许合理边界内的市场资本参与网络舆情治理工作,创设政民共治型的舆情监管体系。为了重塑智慧政府舆情监管体系的新风气,工作人员除了要恪守监管伦理准则外,在加强自我约束体制建构的基础上,还应汲取传统文化中的慎独自律思想,扭转“唯政绩”导向和“技术崇拜”的倾向。在构建舆情监管体系顶层设计方面,需要关注以下方面。首先,市民参与是前提。舆情监管体系要灵活完备,要集思广益,融通各方舆情信息资源,充分释放各方主体的聪明才智,方能精准科学地回应问题。其次,共享包容是关键。政府舆情监管体系的构建,需要接纳各方有益经验,革新技术手段,进行全方位的对话交流,方能提升舆情监管绩效。再次,组织协同是保障。舆情事件本身的复杂性和突发性,引起政府治理方式的不确定性。我们

应对棘手舆情事件时应贯彻协同治理的观念,在横向部门间左右联动,在纵向部门间上下联动,在不同组织结构和内部子单元间要达成共识,增进对话合作的黏性,确保监管体系得以完善发展。

(四) 构筑共治化的政府网络舆情治理范式

构建多元主体的舆情治理模式,有益于构筑共治化的舆情治理范式。政府舆情部门要扭转单向度治理观念,借助人工智能的融合科技赋能、凝聚利益共识与释放要素效能,达成系统性协同效应。舆情治理,要想取得最大效能,要统筹现实与虚拟空间的良性关系,回归对舆情信息本身的研究上来。我们要构建成熟完善的人工智能共治化治理范式,技术赋能下的舆情治理,要保障网民的舆论空间利益,重塑政民关系的公共空间是关键。人工智能网络舆情事件呈现的形式,多为舆情主客体间文化理念上的异化冲突、利益的冲突与价值观念上的对立交锋。

网络舆情作为社会公众心声的具体倾诉,关乎着政民关系融通。显然,人工智能政府舆情治理效能的高效发展,要对原有舆情治理体系渐进革新调适。从舆情事件发生的原点出发,即从舆情负面现象的深层次原因解构,我们发现舆情危机本身,主要是由他们的价值观念错位,以及利益冲突失衡等原因导致的,为此,实时的对话,以及多元主体的高频交互,才是政民舆情信息传播的关键之处。首先,政府舆情部门,要组建政府主导、非政府组织为中间力量与媒介机构参与的治理体系,渐进释放各方资源要素,深化危机舆情利益共识,共筑网络空间的治理系统;其次,政府舆情部门要借助大数据技术、人工智能手段,跨越网络舆情危机的时空限制,建立动态化、数字化、常态化的监测和预警系统,促使政府应对网络舆情危机事件的成本逐步降低,构筑多主体参与的突发舆情案件治理新范式。

作者简介:姚翼源,河南工业大学马克思主义学院副教授,法学博士。

(摘自《西南民族大学学报(人文社会科学版)》2020年第3期)