

复印报刊资料

公共行政

D01 · 月刊

PUBLIC ADMINISTRATION



风险治理视角下政府网络舆情防控的创新实践与优化策略

——基于杭州市“瞭望哨”工程的探索

沈费伟 杜芳

【摘要】数字化时代探索政府网络舆情风险防控的实践做法,有助于理解政府内部的组织管理情况,进而推进社会治理现代化发展。基于风险治理理论,结合杭州市“瞭望哨”工程,深入分析地方政府网络舆情风险防控的创新逻辑、现实问题及优化策略。研究发现,杭州市“瞭望哨”工程在部门协同、哨兵管理、信息来源、考核机制、推广实施等方面存在问题,未来政府需要通过数字平台赋能实现部门协同;通过完善政策机制促进哨兵管理;通过分级布哨织网拓展事件来源渠道;通过完善考核机制提升工作绩效;通过因地制宜健全推广模式,最终提升政府网络舆情风险的治理效能。

【关键词】“瞭望哨”;工程;网络舆情;风险防控

【作者简介】沈费伟(通讯作者),管理学博士,杭州师范大学公共管理学院副教授,硕士生导师,浙江省新型重点专业智库杭州国际城市学研究中心(浙江省城市治理研究中心)客座研究员,研究方向为乡村治理与政府管理;杜芳,杭州师范大学公共管理学院硕士研究生(浙江 杭州 311121)。

【原文出处】《电子政务》(京),2022.11.50~62

【基金项目】浙江省新型重点专业智库杭州国际城市学研究中心(浙江省城市治理研究中心)、浙江大学旅游与休闲研究院、浙江省休闲学会课题“浙江省推进数字乡村建设助推共同富裕的对策研究”(项目编号:22CSX14)。

一、问题提出与研究述评

在数字化时代,网络平台提供了舆情爆发和扩散的渠道,而政府层级决策机制又加速了“线下矛盾”向“线上舆情”的演变,进而造成谣言散播、公众恐慌、政府形象受损、意识形态偏离等社会治理性危机。在此背景下,妥善处理网络舆情已成为各级政府的重要工作。2016年11月《中华人民共和国网络安全法》的颁布推动了我国网络空间安全的法治化管理。2019年11月印发的《网络音视频信息服务管理规定》确保了网络音视频信息服务的有序发展。2021年2月印发的《关于加强网络直播规范管理工作的指导意见》要求培育向上向善的网络文化,倡导

网络直播行业的健康发展。与此同时,中央推出“清朗”“净网”“剑网”等专项活动及“中国好网民工程”、网络社会“同心圆”工程等主题活动,集中力量开展网络舆情的防控治理工作。在国家政策引导下,各地政府都在探寻网络舆情风险的化解方案,如江苏省常州市开展“龙城先锋在E线”百日攻坚行动,山东省枣庄市扎实推进“平安网络”建设,青海省西宁市推进“雪亮工程”等。各地政府的实践摸索虽为网络舆情防控工作提供了经验,但仍存在舆情数据杂乱、部门力量分散、工作流程粗略等问题,因而数字化时代政府如何推动网络舆情风险的有效治理仍是重要研究议题。

作为新时代全面展示中国特色社会主义制度优越性的重要窗口,浙江省通过数字化改革提升了信息传播的速度、广度和信度,构成了网络舆情治理的数据保障。基于此,浙江省以“之江净网”为抓手展开网络舆情风险治理工作,相继推出“捉谣记”“清朗侠在行动”、网络生态“瞭望哨”等系列工程,其中“瞭望哨”工程最具创新性。自2019年提出以来,浙江省“瞭望哨”工程通过从标准、平台、队伍、机制四个层面展开工作,推动了舆情风险的科学治理、过程治理、协同治理和闭环治理。目前,浙江省的“瞭望哨”工程已逐步覆盖了全省11个市、90个县(市、区),打造出了杭州市“钱塘潮头哨”、宁波市“东海前哨”、台州市“雷达哨”等一系列极具特色的“瞭望哨”,并形成了由200多位骨干力量和上千基层哨点组成的网络生态“瞭望哨”网。综合而言,“瞭望哨”工程通过瞭望、显微和放大网络舆情,推动线上线下一体化治理、打造闭环治理流程、整合多方治理力量,有效降低了政府网络舆情防控治理风险。

“瞭望哨”工程是政府实施网络舆情风险治理的重要载体。当前国内外学术界对政府网络舆情治理议题的研究认为,政府实施网络舆情治理是源于存在治理思路模糊、预警手段落后和研判标准缺失的结构性问题,以及价值悖论、技术悖论、制度悖论和效果悖论的悖论性问题^{[11][2]}。基于上述研究发现,已有研究主要从四个方面展开:第一,为了提高政府治理网络舆情的治理效率,认为需要建立相应的管理机制,包括监测机制、预警机制、引导机制、联动机制和处置机制^[3-5]。第二,通过构建和重塑谣言传播的DK模型^[6]、基于直觉模糊和Choquet积分的网络舆情预警模型^[7]、基于SIR-I的动态传播模型^[8]、基于随机传播动力学的网络舆情分布模型^[9]和基于蒙特卡洛方法的信息突变模型^[10],有助于深入了解了网络舆情的演化路径。第三,学者们指出通过完善制度设计^[11]、优化技术工具^[12]、形成多元治理结构^[13]等方式,可以有效改善政府网络舆情治理的效率。不仅如此,在对情感数据分析的基础上,屈慧君^[14]、冯兰萍^[15]等通过分析网络舆情的情绪演化情况,提出政府需针对网络舆情的情绪演化情况进行回应。第四,为

了保障上述机制、策略和模型的有效实施,避免政府拖延应对、虚情应对和缺位应对网络舆情,构建了政府回应网络舆情的胜任能力框架,全面提升政府对网络舆情的监管能力和治理能力。^[16-18]

综上所述,当前学者们认为政府网络舆情风险的有效治理受多重因素制约,并针对网络舆情的演化过程展开了针对性研究。但除此之外,关于“政府网络舆情治理”仍存在值得探讨的方面:其一,现有研究主要是从“舆情事件内容”出发,通过剖析舆情的演化样态,提出政府加强网络舆情管理的应对措施,而缺乏从“舆情处置模式”出发,深入挖掘政府降低网络舆情治理风险的运作机理。其二,立足于政府网络舆情治理议题,有关网络生态“瞭望哨”工程的研究处于缺位状态,而其作为政府网络舆情治理的典型案例值得深入挖掘。其三,已有研究多是对舆情发生后的“后知后觉”研究,侧重对舆情演变全周期(酝酿→爆发→波动→消散)的研究,即使有文章关注到了舆情预测预警,但大多是对舆情预测模型的构建分析,缺乏对舆情酝酿期的“前端治理闭环”展开论述。那么,数字化时代如何更好地探索政府网络舆情风险防控的创新实践与优化策略成为重要的研究议题。基于此,本研究从风险治理理论出发,通过深入剖析杭州市“瞭望哨”工程的实践逻辑,并在此基础上总结出“瞭望哨”工程的建设经验和瓶颈,以期整体提升政府网络舆情风险治理工作的成效。

二、风险治理理论:剖析政府网络舆情防控的分析框架

(一)从风险社会到风险治理

风险治理理论最早源于对风险的社会学探讨。自1986年贝克(Beck)正式提出风险社会的概念,强调对已有风险的现代性思考,学术界便掀起了对风险问题的研究热潮^[19]。目前对风险的理解有两种视角,客观实体派认为风险是客观存在的不确定的实体,主观建构派认为风险是凸显社会秩序的“集体建构物”^[20]。两种观点都表明风险已成为社会发展的中心,传统社会在解决风险的过程中迈向了风险社会。在吸收贝克的风险社会理论观点的基础上,吉

登斯(Giddens)进一步推广风险社会理论,并从结构二重性的角度指出风险社会充满了“自反-反思”悖论^[21]。与此不同,卢曼(Luhmann)从社会结构和内在机制层面探讨发现,冒险是在复杂的和功能分化的现代社会中的唯一选择^[22]。此外,Lash从文化层面认为破解现代性困境需要风险文化,降低社会风险的根本选择是风险治理^[23]。

随后,受福柯“治理性”和“现代性”思想的影响,Ewald、Dean、Lupton等人进一步丰富了风险治理的理论内涵。国际风险管理理事会认为风险治理是指“将治理的主旨和核心原则转换成风险的环境和与风险有关的决策”,是一种介于不同主体的多元治理机制,旨在降低危险发生概率和带来的损失^[24]。受福柯“治理性”和“现代性”思想的影响,Ewald认为风险治理是指借助专家知识与政治权力的力量控制缩减风险范围的控制措施^[25]。Dean从现代性的视角出发指出风险具有可计算性和不可计算性,一系列的计量方法并不能完全消除风险并阻止风险的发展^[26]。在此基础上,Lupton进一步指出风险治理侧重对可计算的风险的消解,包括风险的知识形式、主导话语、专门技术和社会制度^[27]。综上,本研究从治理的角度出发,认为风险治理指的是政府通过识别和评估风险问题,所做出的有助于改善风险事件结果的行为。

(二)政府网络舆情风险防控的框架

1. 舆情风险治理的理论解读

舆情反映了公民对某个社会现象的态度,因而也是当代社会的风险点。为保持社会稳定,政府部门会引导舆情的发展方向,舆情的处置工作即风险治理的核心工作。那么,舆情风险治理就可以理解为政府利用预测、监督等手段回应公民意愿,打造出规范有序的舆情秩序,最终取得良好的治理效果的行为。由于舆情发展呈现出严肃性、复杂性、不确定性和模糊性等特点,因而在舆情风险治理中需着重关注治理主体、治理工具、演化阶段等多种要素。其一,治理主体的动员深度和参与广度制约了舆情风险治理的效度,张权^[28-29]、汤景泰^[30]等学者都倡导政府的纵向主导和多元主体的横向参与。其二,治理

工具是政府进行舆情治理的载体,技术、制度、情感等工具的合理运用促进了科学治理、有效治理,进而提升了网络舆情风险治理效率。其三,整体看来,当前舆情风险治理呈现出“事前、事中、事后”的全周期管理样态,包括“治理环境、识别风险、分析风险、评估风险、处置风险”五环节^[31]、“预评估、评估、描述、管理”四阶段^[32]等风险治理模式。

2. 政府网络舆情风险治理的现实表现

随着社会技术的进步,舆情风险也发生了改变,更多表现为面向网络的舆情风险。网络舆情风险涵盖多种类型,包括信任风险、社会稳定风险、信息安全风险和价值风险,但舆情产生的主要原因大多可归结为政府的工作失败。因而在网络舆情风险产生的历时性过程中,必须准确把握和有效处理网络舆情,进而实现构建风清气朗网络空间、打造网络强国的目标。作为政府网络舆情风险治理的创新方案,“瞭望哨”工程是指由风险防控和有效治理构成的融合治理方式。就“瞭望哨”工程的风险防控维度而言,它强调借助软件技术和硬件设施关注网络舆情演化的每个环节,以科学评价、过程治理、协同治理、闭环处置等措施,实现舆情风险的预测、预警、预报和预控,提升“瞭望哨”工程的防控作用。就“瞭望哨”工程的有效治理维度而言,它强调通过“自上而下”的顶层设计和“自下而上”的共同参与,破解部门协同、哨兵管理、信息来源、考核机制及推广实施方面的困难,进而提升政府网络舆情治理效率。基于此,本研究认为“瞭望哨”工程的开展可以推动社会治理的良性循环,“瞭望哨”工程的风险防控通过阻止舆情产生推动了网络舆情风险的有效治理,而“瞭望哨”工程的有效治理又倒逼着风险防控机制的升级再造。

3. “瞭望哨”工程中的风险治理

“瞭望哨”工程的风险治理指的是在网络舆情事件频频发生的情况下,基层政府为有效解决舆情事件,汲取多方主体力量,实现社会善治的模式。风险治理能够成为“瞭望哨”工程网络舆情风险治理的理论视角,其主要原因在于两者之间的契合性:其一,就两者的治理主体而言,“瞭望哨”工程的建设需网

信、公安、司法等政府部门,以及居民、企业、社会等多元主体的参与;风险治理也强调做出集体性决定。其二,就两者产生的自然环境而言,“瞭望哨”工程产生于社会舆情事件交织的环境;风险治理也是产生于以风险为中心的社会环境。其三,就两者产生的本质而言,“瞭望哨”工程旨在通过降低网络舆情风险实现基层社会善治;风险治理的本质也是为了降低社会风险达到善治。基于此,本研究借风险治理理论研究“瞭望哨”工程的运作过程,构建出“瞭望哨”工程政府网络舆情风险治理框架(参见图1),优化传统的网络舆情治理机制,从而达到政府网络舆情风险善治的目标。

三、杭州市“瞭望哨”工程的案例介绍

近年来,杭州市政府基于城市大脑和都市快报民意直通车平台数据,建立了“钱塘潮头哨”网络生态瞭望哨信息平台。自2021年以来,“钱塘潮头哨”共收到下级上报的舆情信息13870条,录用800余条,受到市领导批示82条。“钱塘潮头哨”不仅为政府网络舆情风险治理带来了便利,更为各区县开展“瞭望哨”工作做了示范。余杭区的“未来E站哨”、西湖区的“和韵哨”、桐庐县的“梧桐树”等地方性“瞭望哨”便是对杭州市“钱塘潮头哨”的吸纳与创新。

(一)余杭区的“未来E站哨”

“未来E站哨”通过清朗网络智治系统、“1+3+N”网络架构和智慧协同运行机制三个方面展开工作。在清朗网络智治系统方面,政府部门以清朗网络智治平台为主导链接了“民呼我为”平台、浙里办App及微信小程序的数据,打通了“未来E站”模块与其

他模块的数据连接,并以智能算法打造出掌握舆情事件的“智慧眼”,实现了信息和指令的实时传递。在“1+3+N”网络架构方面,区委网信办先后创建了“民情哨”“后台观察哨”、民间瞭望“智囊团”等一线信息收集点,以“前哨+村社分哨+神经末梢”打造了纵贯“区-镇街-村社”三级、横跨“重点部门和行业企业”的网络框架。在智慧协同运行机制方面,区委网信办将舆情信息分为红橙黄三等级,并重视与政法、公安、信访、涉事单位等部门的合作,最终形成队伍培训、三色预警、分级响应等一系列运行机制。

(二)西湖区的“和韵哨”

“和韵哨”通过构建“一码”“一平台”“一队伍”“一机制”舆情处置体系开展工作。“一码”即“西湖码”。“西湖码”通过构建我要报、我要帮、助企业、助基层四个模块,落实了事件上报、咨询求助、问题解答和联系沟通。“一平台”即“民呼我为”一体化平台,该平台通过分析哨站的报送量、派发量、办结量,以及舆情事件的发现量、流转量、处置量等基本情况,保证了各类事件的精准识别和智能派发;“一队伍”即联合执法队伍、矛盾调处队伍和网格管理队伍,通过整合公安、交警、城管、市场监管、司法、应急管理等部门力量,“和韵哨”打造了镇街统筹的高效扁平化管理模式;“一机制”即反馈机制,政府通过构建以事件的按期受理率、评价满意率、按期处置率、回访合适率和按期办结率为主的评价体系,为群众评价政府网络舆情处置工作提供评价维度。

(三)桐庐县的“梧桐树”

“梧桐树”通过“一盘棋”“一张网”“一股绳”三大

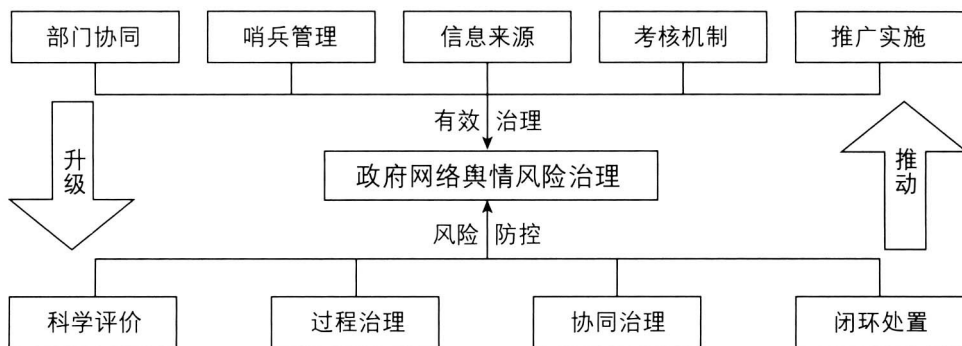


图1 “瞭望哨”政府网络舆情风险治理的分析框架

举措展开工作。“一盘棋”，即领导反复强调“瞭望哨”工程的重要性，并将其列入年度重点工作任务。“一张网”，即梧桐树网上家园平台。哨兵哨站发现的舆情信息通过平台直报管理员，并由乡镇、区县管理员进行分级分类处理。“一股绳”，即组建“护卫哨”“基层哨”等八大哨种。全县组建的300个基层“瞭望哨”推动了关口前移，保障了舆情信息的及时掌握。在一年的试点基础上，2021年“梧桐树”围绕机制、平台、队伍进行了完善。在机制层面，打造了瞭望会、瞭望队、瞭望台、瞭望榜；在平台层面，打造了医疗、教育等“重要哨点”，设置了快递小哥、滴滴小哥等“流动哨点”，设置了网上家园平台等“线上哨点”；在队伍层面，哨兵可以通过“梧桐树网上平台”获得部分预警信息，从而有效实现网络舆情风险防控的目标。

四、“瞭望哨”工程：政府网络舆情风险防控的创新实践

(一)“瞭望哨”工程开展网络舆情风险防控的实践做法

1. 整体搭建“瞭望哨架构”

“瞭望哨架构”的整体搭建提升了网络舆情的管控“高度”。简·芳汀曾提出，规章制度、组织结构及技术是构建虚拟政府的重要因素^[33]。“瞭望哨”工程正是围绕这三个指标搭建了整体架构。

其一，注重规章制度建设。自瞭望哨工程试点工作开展以来，杭州各地陆续出台了包括《桐庐县“梧桐树”网络生态“瞭望哨”工程实施方案》《关于建设网络生态“未来E站哨”工程的实施方案》等，为指引工程建设、规范部门工作提供了规则标准。

其二，注重组织结构建设。为有效协调各部门、各层级之间的关系，桐庐县总结出“1+2+N”模式、余杭区设计了“1+3+N”模式，重新构建了横纵交织的组织结构，为落实“瞭望哨”工程提供了行动路径。

其三，注重技术平台建设。西湖区的一体化智治平台、桐庐县的网络领军指挥演练平台及余杭区清朗网络智治平台等作为研判舆情的线上平台，保障了舆情收集端和数据分析端的工作，促进了“瞭望哨”工程智能化发展。

2. 分类打造“瞭望圈体系”

“瞭望圈体系”的分类打造优化了网络舆情的管控“宽度”。由于网络舆情涉及社会民生、企业形象、经济生活等多个领域，“瞭望哨”工程旨在从社会组织、居民及企业三个层面分类打造“瞭望圈体系”。

其一，打造社会组织层面的社区哨。从社区层面来看，桐庐县康乐小区构建了以业委会成员为骨干、红色网格业委会为依托的哨所，并借助议事会、服务团等线下媒介和网上家园平台、微信群等线上媒介，加强了区委区政府和涉事单位的信息掌握度，形成了社区瞭望圈。

其二，打造居民层面的村庄哨。从村庄层面来看，桐庐县阆苑村构建了以文化礼堂为依托的哨所，充分发挥阆苑花厅议事团、文体活动展演队等村民组织的信息收集作用，进而形成村庄瞭望圈。

其三，打造企业层面的行业哨。桐庐县为将“瞭望哨”覆盖重点行业，保障舆情信息的逐层向上流动和分类处置，打造了“快递哨”“华律先锋哨”等众多行业哨，进而形成行业瞭望圈。

3. 联动延伸“瞭望哨视角”

“瞭望哨视角”的延伸优化了网络舆情的管控“长度”。政府部门处理事务时遵循的“职业化、专业化、等级化”原则制约了网络舆情防控效率，而“瞭望哨”工程有助于缓解行政原则与舆情治理的矛盾^[34]。

其一，发挥网信部门的主导作用。三墩镇网信部门作为舆情管理的主线积极整合了多方资源，组建了涵盖公安、交警、行政执法、镇应急管理站等部门的300人的综合治理大队，实现了基层执法力量的整合。

其二，发挥“市-区-镇-村”四级联动效应。在建设“基层哨”“行业哨”等八大哨所的基础上，桐庐县依托“梧桐树”信息收集，架设了“市-区-镇-村”四级舆情监测体系，畅通了网上网下舆情信息搜集渠道。

其三，增强“瞭望哨”的纵向治理韧性。余杭区通过在村社信息工作站设置全科网络、在镇街指挥室增设“综合工作—综合执法—市场监管—便民服务”四平台，形成了“一中心+四平台+全科网络”的舆情处置模式，强化了基层政府网络舆情风险的治理韧性。

4. 培育打造“瞭望哨队伍”

“瞭望哨队伍”的培育优化了网络舆情的管控“密度”。为达到科学管理理论的效率准则,社会组织系统内部各要素须组合成具有固定结构的统一体^[35]。“瞭望哨”工程便是通过打造专兼职哨兵队伍,提升了网络舆情风险治理的科学性。

其一,做好哨兵的选拔工作。遵循按照“谁组建、谁管理”的原则,西湖区“和韵哨”的哨兵选拔工作由乡镇党委、街道党工委的统筹领导,选拔出符合讲政治、懂网络、信息广、热心社会公益事业等要求的哨兵。

其二,做好哨兵配置工作。遵循社会分工原则,西湖区在考虑舆情信息数量、复杂程度等因素的基础上,为部门哨所、镇街哨所、村社哨所配备了适当数量的哨兵。

其三,做好“准入—退出”工作。准入和退出影响着哨兵数量,准确把握哨兵队伍建设情况是管理哨兵队伍的基础环节。西湖区“和韵哨”高度重视哨兵信息的动态管理,规定哨兵的加入须填写相应的信息录用表,哨兵的退出须做好备案登记并及时做好工作交接。

(二)“瞭望哨”工程促进网络舆情风险防控的内在机理

1. 智治平台数字赋能

智治平台凭借其技术性、规范性和组织性等特性,推动了“瞭望哨”工程的“科学决策、问题处置及有效行动”,从而为公民、企业等非政府组织提供高品质服务^[36]。

其一,促进政府的科学决策。智治平台作为信息的收集端和发送端提升了网络舆情信息的中转效率,保障了政府制定处置方案的科学性。例如,余杭区的数字驾驶舱未来治理模块链接了网络警情联动平台,保障了网络舆情信息的有效整合和及时派发。

其二,推动问题的合作处置。智治平台有助于打通不同主体的沟通渠道,推动参与各方为达到最优目标相互作用。例如,余杭区数字驾驶舱建立的网络警情联动治理平台连接了网信与公安等部门,保障了网络舆情工作的协同处理和事件追踪。

其三,提升政府的行动效率。网络舆情的演变具有复杂性和多样性特点,而智治平台保证了网络舆情信息的实效性和全面性。例如,余杭区仓前街道的智治平台覆盖了党政督治、数字政府、数字经济、数字社会、数字法治等多个领域,并借助大数据技术做到了线上舆情的实时监控。

2. 跨部门间资源整合

资源整合是治理主体对不同类型的资源进行识别、吸收和组织化,增强资源的功能价值的过程,同样“瞭望哨”工程对原有资源体系的整合重构也获得了规模回报^[37]。

其一,整合人力资源。通过发挥智治平台的中介作用,以线上力量推动线下队伍的整合。例如,三墩镇基层治理信息指挥中心设置了指挥长和副指挥长制度,采取每日轮班的形式统筹“瞭望哨”的队伍,实现了公安、城管、交警、市场监管、应急管理等部门的队伍整合。

其二,整合物力资源。“瞭望哨”的物力资源包括哨站、巡逻设备等硬件装备,对已有物力资源的合理配置推动了原有设施的价值再造。例如,桐庐县阆苑村将哨所建在文化大礼堂,这不仅肯定了农村文化服务工作,也激发了文化礼堂开展舆情工作的新能力。

其三,整合财力资源。财政支持是开启“瞭望哨”工程的关键,但只有汲取社会财力才能保障工程的持续发展。例如,桐庐县组建的“快递哨”联合了以三通一达为主体的快递联盟的力量,桐庐县组建的“华律先锋哨”融入了华茂律师事务所的资金支持。

3. 跨场景创新应用

当前,在网络舆情风险覆盖生产生活等多个领域的情况下,“瞭望哨”工程的建设需要符合物理场景、数字场景与社会场景的融合场景模式。

其一,打造连接现实与云端的物理场景。物理场景通过提供硬件设备、工作场所等基础设施,保障了数据信息服务于舆情处置。例如,杭州市“瞭望哨”自上而下建立了市、区级网信办、镇街应急指挥中心与网事舆情联动治理中心、村级党群服务中心,形成了舆情信息的线下处置机构。

其二,打造数据分析的数字场景。嵌入在舆情防控平台的大数据技术、平台技术等现代信息技术既提供了汇聚舆情信息的便捷渠道,更增强了舆情数据的分析研判的时效性和精准度。例如,桐庐县“梧桐树”借助城市大脑等技术支撑和“网络杭军指挥演练平台”等平台支撑,实现了舆情信息的整合分析。

其三,打造现实运转的社会场景。由于现实事件是网络舆情风险产生的根本,切实解决原生事件有助于避免舆情的扩散传播。例如,西湖区通过组建舆论引导队、风险排雷队等专业队伍保障了线下舆情的处置工作。

4. 全周期整体性治理

网络舆情风险演变呈现出潜伏、形成、爆发、扩散和消退的变化趋势,为防止网络舆情事件的发生,“瞭望哨”工程形成了舆情信息收集的全周期治理模式,以此重塑网络舆情风险的事前治理闭环。

其一,舆情信息收集。通过拓展信息采集渠道,减少政府的信息不对称,推动了舆情的“早发现”。例如,西湖区“和韵哨”采用了哨兵报送、第三方舆情监测系统推送、各单位预报、群众反映四种信息采集渠道。

其二,舆情信息研判。通过建立分层分类预警机制,增强政府对数据的科学研判能力,推动舆情的“早研判”。例如,遵循杭州的“瞭望哨”建设指导文件,余杭区建立了黄橙红三色预警标准,西湖区对此进一步细化建立了蓝黄橙红四色预警标准。

其三,舆情信息处置。通过制定应急处置预案,提升政府处置舆情的速度,推动了舆情的“早处置”。例如,以西湖区的四色预警为例,针对不同等级的舆情事件,西湖区既形成“民呼我为”一体化平台处置舆情的线上方案,又形成应急处置领导小组研判舆情的线下方案。

(三)“瞭望哨”工程在网络舆情风险防控中的价值呈现

1. 网络舆情风险精细预测:从“经验评判”到“科学评价”

以往由于缺乏专门的网络舆情处置部门及人

力、技术等配置,政府在处置网络舆情时往往存在发展趋势不明、分析判断滞后、处置标准不一等问题,而“瞭望哨”工程推动了网络舆情处置从“经验评判”转向“科学评价”。

其一,保障了哨兵构成的科学性。网络舆情处置是一项信息自下而上流动的工作,因而信息收集人员需覆盖整个社会层面。“瞭望哨”工程注重拓宽拓深信息采集触角,打造了由网格员、宣传干事、志愿者、热心村民等形态多样的人员组成的哨兵队伍。

其二,保障数据收集的全面性。“瞭望哨”工程中组建的覆盖各行各业的哨兵队伍和全天收集数据的网上平台,推动了网络舆情数据的集成化发展,从而有助于全面了解网络舆情内容和精准预测网络舆情演化趋势。

其三,保障技术手段的先进性。作为“瞭望哨”工程的核心力量,物联网、大数据等人工智能技术手段通过突破时间和空间制约构建了仿真情境,推动实现网络舆情的智能感知、智能分析和智能决策。

2. 网络舆情风险精确预警:从“事后管理”到“过程治理”

在政府的科层行政结构下,基层政府往往只解决已经出现的舆情^[38]。但受舆情风险种类多、传播快等特征的影响,“事后管理”难免会偏离政策初衷,而“瞭望哨”工程推动了网络舆情处置从“事后管理”转向“过程治理”。

其一,全面采集信息。广泛的信息收集渠道保障了数据的全面性和实效性,为决策者了解事件真实内容提供了信息支持。通过布设哨所、哨站、哨点,组建哨兵队伍,“瞭望哨”工程形成了全覆盖的“瞭望链群”。

其二,分析研判情势。信息研判通常是指通过整合碎片化数据掌握事件未来发展趋势,数字驾驶舱、智治平台便是在整合舆情信息的基础上形成了舆情发展态势图,为决策者掌握舆情事件的演化提供了技术支持。

其三,及时采取措施。在舆情演化的拐点迅速采取措施有助于从根本上消除舆情,“瞭望哨”工程便是通过整合跨部门的网络舆情处置力量保障网络

與情处置速度和力度,进而推进网络舆情风险的常态化治理。

3. 网络舆情风险精准预报:从“多头管理”到“协同治理”

现阶段由于缺乏专门的网络舆情风险治理机构,网络舆情风险防控往往呈现出不同部门重复进行信息收集、差异化舆情处置方式等多头治理的现象,而“瞭望哨”工程推动了网络舆情处置从“多头管理”转向“协同治理”。

其一,通过“一主多辅”的主体结构推动多方协同。“瞭望哨”工程的建设不是一项单一治理工作,网络舆情风险的有效治理需要网信、公安、司法等管理部门以及企业、社会、居民的共同参与。

其二,通过智能化数字平台推动信息协同。信息的整合有助于构建完整的信息库,“瞭望哨”工程打造的各种智能化平台有效联合不同主体的碎片化信息,实现网络舆情信息的多层面分析。

其三,通过多类型“瞭望哨”推动工具协同。“瞭望哨”工程通过布设快递哨、律师哨、追光哨等,综合运用强制性、混合性和自愿性的政策工具推进扁平化治理,从而提高政府解决网络舆情事件的效率。

4. 网络舆情风险精密预控:从“被动应对”到“闭环处置”

当前,受到向上负责和多层次的官僚型体制制约,基层政府在处理中央高度集权和地方有效治理间的矛盾时往往选择重治理轻预防的“被动应对”方式。为跳出“问题产生-解决问题”的恶性循环,“瞭望哨”工程构建了舆情风险预控的闭环机制。

其一,在网络舆情风险初始形成期,网络舆情风险处于潜伏状态,社会中存在的各种因素都可能影响到它的发展。“瞭望哨”工程中设立的哨点、哨站、哨兵充分发挥收集信息的作用,为后期处置“蝴蝶效应”引致的舆情提供信息基础。

其二,在网络舆情风险传播扩散期,舆情事件形成了清晰的状态,影响范围和影响程度都到达峰值。政府部门既要进行风险等级预警,也要动员职能部门、哨兵队伍等力量处置舆情事件,通过下发应急指令与处置方案将舆情的负面影响降到最低。

其三,在网络舆情风险消退期,舆情事件的关注度开始减少,公众关注的重点在于舆情的善后处置。为防止舆情的再次产生,“瞭望哨”工程在展开问责追责和自身建设的同时,也注重安排专职哨兵追踪已发生的网络舆情事件。

五、“瞭望哨”工程在政府网络舆情风险防控中的现实问题

从过程性维度理解杭州市“瞭望哨”工程的网络舆情风险防控,强调的是“瞭望哨”工程的现实问题。随着“瞭望哨”工程的深入推进,“瞭望哨”工程也面临着部门之间不协同、哨兵管理不标准、事件来源不清晰、考核机制不完善、推广实施不到位等制约。

(一)“瞭望哨”工程的部门协同

网络舆情的产生和传播不受层级和边界的限制,而政府部门在处置舆情时需要层层审批,“瞭望哨”工程整体呈现出政府决策滞后于舆情演化的现象。

其一,舆情信息采集阶段难以实现信息共享。“压力型”体制导致各政府部门为应付上级考核而工作,难以顾及资源要素的共享利用。各政府部门往往会建立部门内部的信息库,信息共享难导致舆情信息的重复收集,造成了行政资源的浪费。

其二,舆情研判阶段难以实现整体重视。政府各部门的工作处于互相脱离的单独运作状态,网络舆情风险的治理被异化成网信部门的个体工作。网信部门主导的舆情信息商讨会议难以得到其他部门的重视,没有实现政府内部的协调联动。

其三,舆情事件处置阶段难以得到及时解决。由于“瞭望哨”工程是借网信之名拓宽政府工作范围,因而舆情风险治理方案的制定需要信息不断往返“传递转化-反馈修正”过程,这导致政府决策滞后于舆情事件的演化速度。

(二)“瞭望哨”工程的哨兵管理

哨兵作为引导网络舆论发展的基础单元,由于具有数量多、人员杂、责任重等特征,因而在“瞭望哨”工程的哨兵管理工作中难免会产生一系列问题。

其一,职能责任不清。在“瞭望哨”工程中哨兵

理应承担信息发现、舆情信息研判和处置以及舆论引导等工作职能,但受“一人多职”“报送忧虑”“人员冗杂”等因素的影响,“瞭望哨”工程中呈现出不愿报送民生问题、低估信息风险及倾向报送异地信息的现状。

其二,工作流程模糊。由于当前杭州市“瞭望哨”工程没有把哨兵的工作内容流程化,基层哨兵在处理舆情时缺少明确的判断标准,进而产生了凭感觉或经验研判处置舆情信息等问题。

其三,奖惩机制不明。由于上级政府尚未完全掌握“瞭望哨”工程的工作情况,专门的奖惩制度、财政支持以及评奖评优标准均处于缺位状态,主要表现为优秀哨兵只能得到象征性的红包奖励,不合格哨兵没有受到适度的惩罚。

(三)“瞭望哨”工程的信息来源

舆情信息收集截面越广泛就越能了解舆情内容,但只有明确掌握舆情信息来源才能采取相应的化解措施,而当前“瞭望哨”工程在舆情信息来源方面存在着信息收集渠道不明确、信息内容真假难界定和信息是否全面等问题。

其一,难以明确信息收集渠道。由于哨兵多是根据自己的圈子收集信息,“瞭望哨”的舆情信息来源广泛,线上搜集、线下发现、上级预警、下级报送等信息渠道交织在一起。

其二,难以界定信息是否真实。在网络舆情治理中,处于信息劣势地位的政府部门需深入核实收集到的舆情信息,但“瞭望哨”中很多上报的舆情是非实名的,因而致使政府部门难以开展信息来源考证工作。

其三,难以保证信息是否全面。“和韵哨”是从警源、诉源、访源三维度展开信息收集,“梧桐树”则是从云事件中心、网上家园、专线直报三途径采集数据。可见,不同“瞭望哨”为获取舆情信息选择从不同途径收集舆情信息,但这并不能保证收集了全部的舆情信息。

(四)“瞭望哨”工程的考核机制

政府部门通过制定“瞭望哨”工程考核机制能够更深入了解基层“瞭望哨”工程的运行效果,并以此

为据不断提升政府的网络舆情风险治理能力。但当前政府在界定考核对象、考核内容和考核指标层面的不足为“瞭望哨”的考核工作带来了挑战。

其一,考核对象界定错误。考核对象的正确界定是科学评判“瞭望哨”工作的前提,反之便不能反映出政府的工作执行力。杭州市的“瞭望哨”工程建设被列入意识形态工作责任制考核、平安建设考核、党委意识形态述职评议内容以及意识形态专项检查巡查的责任清单中,考核对象聚焦到单位考核而非工作本身。

其二,考核内容没有明确。虽然桐庐县“梧桐树”将队伍建设、制度建设、信息上报、联动处置、舆论引导作为考核维度,但这实际上只是一个宏观考核准则,考核主体依旧是依据主观判断进行评价。

其三,考核标准不够科学。具操作性的考核指标既有助于指引“瞭望哨”工作,更能够准确评估“瞭望哨”工作现状。但当前“瞭望哨”工程只设置了事件上报情况、事件处置情况等笼统的考核内容,缺乏可量化、可操作化的考核指标。

(五)“瞭望哨”工程的推广实施

“瞭望哨”工程作为政府在网络舆情治理中的工作重点,应总结工作经验、构建工作机制、形成流程方法的实践路径,但当前试点地区在实际落实工作中出现了“偏差”。

其一,基层部门的重视度不够。上级政府对舆情治理工作给予了较高的重视,但基层部门的执行过程对“瞭望哨”工程的落地推广至关重要。然而受“压力型体制”影响,基层部门多是为了应付政绩考核而执行政策,没有认识到“瞭望哨”工程对网络舆情风险治理的重要性。

其二,工作流程不规范。工作流程的合理安排有助于减少政策的执行成本,但“瞭望哨”工程的工作流程图中呈现的制定依据不足、发布口径不一、操作步骤不明等问题严重阻碍了“瞭望哨”工程的推广落实。

其三,舆情监测工具有待升级。当前“中青华云”“网上家园”等监测工具虽已构成了信息的收集、研判、流转和反馈的舆情监测闭环,但还无法预测网

络舆情的产生概率,因而还需不断推进舆情监测工具的迭代升级。

六、“瞭望哨”工程提升政府网络舆情风险防控的优化策略

“瞭望哨”工程的有效治理旨在筑牢网络安全屏障,打造数字时代的网络强国。因而,未来需通过数字平台赋能实现部门协同、完善政策机制促进哨兵管理、分级布哨织网拓展事件来源、完善考核机制提升工作绩效、注重因地制宜健全推广模式,最终破除“瞭望哨”工程的发展瓶颈。

(一)数字平台赋能,实现部门协同

部门行动紊乱是实现政府网络舆情风险有效治理的主要障碍,而在数字治理时代,数字技术提供了政府部门进行治理变革和价值共创的技术能力^[39]。

其一,通过重建互动情境创新实现价值共享。数字平台作为信息、技术、人员等资源的载体,通过构建各部门互动交流的场景,有效提升了平台与部门的价值总量。

其二,通过重塑主体结构保障目标统一。从治理效能来看,多主体参与的运行机制具有强大的扩散效应,因而多政府部门、多社会主体的参与主体结构是网络舆情风险治理的最优选择。纵向上形成“政府+哨兵”的主体结构,横向上形成“网信+职能部门”的主体结构。

其三,通过重构治理范围弥合管理黑洞。“瞭望哨”工程不是将舆情治理放在线上处理,而是借助线上线下融合方式拓宽政府的治理范围。同时,数字平台作为舆情信息的承载体,可以密切连接信息收集端与信息处置端,从而提升舆情信息的传递转换效率。

(二)完善政策机制,促进哨兵管理

哨兵队伍是推动“瞭望哨”工程开展的重要力量,但当前哨兵队伍呈现出能力不齐、缺乏主动性等问题,亟须通过优化哨兵培训机制、考核机制及奖惩机制加强对哨兵队伍的管理。

其一,健全哨兵培训机制。借助经验学习、专家指导、实战训练等方式培训哨兵,提升哨兵的工作技巧、理论认知水平、实际操作能力,进而明确哨兵收

集、研判和处置舆情信息等职能责任。

其二,健全哨兵考核机制。为解决哨兵不作为、少作为等不良现象,需要建立健全可检查、可量化、可反馈的考核机制。包括但不限于细化考核指标,试从民意信息收集质量、负面信息处置情况、正面信息宣传广度、矛盾纠纷化解情况对哨兵的个人工作情况进行考核。

其三,健全哨兵奖惩机制。在参照哨兵考核结果的基础上,政府可以采用精神和物质相结合的奖惩机制,将哨兵的工作业绩与荣誉称号授予、岗位补贴发放以及职位晋升挂钩,从而激发哨兵的参与动力。

(三)分级布哨织网,拓展事件来源

“瞭望哨”工程在某种程度上是一项信息“收集-分析-处置”工程,全面、准确、真实的信息是开展网络舆情工作的基础,因而需要构建网络舆情信息“迅速报告、及时覆盖、有效处置”的高效联动体系。

其一,全方位布设信息收集点。积极发展各镇街各部门各行业党委干部、网军骨干、意见领袖以及更多社会力量加入“哨兵”队伍。通过纵贯各个行政层级、横跨不同行政部门、涉及不同行业实现布点全覆盖,从而形成由110联动平台、网格员上报、区值班值守中心、座席员上报等组成的事件来源渠道。

其二,分类连接信息收集线。纵向上组建瞭望指挥所连接上下不同行政层级,横向上组建监督队、助攻队、消防队三支舆情处置队伍联通不同职能部门,同时构建行业哨覆盖不同行业领域。

其三,打造信息处置管理网。通过将哨站信息员、管理员实名制分批录入网络舆情智治平台,精准安排哨兵密切追踪跨层级、跨领域的网络舆情信息,形成网络舆情信息报送、研判和处置的闭环管理网。

(四)完善考核机制,提升工作绩效

尽管通过完善技术工具、提升人员素质、改善工作模式等外在软性力量可以推进“瞭望哨”工程建设,但强制性考核机制同样能倒逼政府提升网络舆情风险治理效率。

其一,明确考核对象。为加强各级部门对这项

工作的重视,须将“瞭望哨”工程考核与党建考核、意识形态考核分开,并纳入当地政府部门的年度工作业绩。必要时可以借鉴“一票否决制”,以行政手段向下施加监察压力。

其二,完善考核主体。“瞭望哨”工程本身就是分析民情、满足公众需求的工作,公民有监督评判政府网络舆情治理工作的权利。公民按照考核指标对政府“瞭望哨”工作进行评判,形成网络舆情信息排行榜。

其三,优化考核体系。既要设置政府部门、网信部门自身以及第三方考核部门的权重,也需对队伍建设、制度建设、信息上报、联动处置、舆论引导五项考核内容进行细化,如可从哨兵的布点安排、组成来源,以及哨兵采集、研判、处置信息等方面细化哨兵队伍的考核。

(五)注重因地制宜,健全推广模式

从杭州市“瞭望哨”工程的试点建设来看,它确实降低了政府网络舆情治理风险。然而,政府的公共工程项目往往陷于“试点成功,推广失败”的怪圈,如何在更广范围内推行获得更大的社会红利是值得探讨的。

其一,增强基层部门的参与度。一方面是上级政府通过组织开展有关网络舆情风险治理的讲座会议,从思想层面加强基层部门对“瞭望哨”工程的认知度;另一方面将“瞭望哨”的工作业绩作为上级考核内容,倒逼基层部门从行动层面开展“瞭望哨”工程建设工作。

其二,完善“哨站+哨兵+活动”的治理结构。基层部门可以在文化大礼堂、业委会、议事厅等现有地点建立哨站,吸纳文化员、村干部、网格员、志愿者、热心村民等组成专兼职哨兵队伍,并通过关注歌舞队、宣传队、议事团等组织深入收集信息。

其三,加强技术工具的投资建设。政府部门应通过采用前沿的信息处置设备提升技术水平,提升对海量网络舆情信息的处理效率,进而提高网络舆情演化趋势的预测精度。

七、总结与讨论

网络舆情的消极影响是造成社会冲突和社会混

乱的主要原因,政府网络舆情风险有效治理有助于实现基层社会治理体系和治理能力的现代化建设。杭州市“瞭望哨”工程作为传统政府网络舆情风险治理的创新方案,也是聚焦网络舆情治理前端在较短时间内实现网络舆情风险的精细预测、精确预警、精准预报和精密预控的典型案例。本文的研究贡献在于:其一,丰富了网络舆情风险治理的研究内容。“瞭望哨”工程是国家进行网络风险治理的创新举措,通过对杭州市“瞭望哨”工程的研究顺应了政府网络舆情治理工作的开展。其二,提供了不同的网络舆情风险治理的研究视角。不同于以往着眼于对网络舆情治理的事后研究,依据“瞭望哨”的“重预防而非治疗”的初衷,将研究聚焦于网络舆情的“前端治理闭环”,形成了网络舆情风险的“预测-预警-预报-预控”的事前治理机制。其三,提炼了“瞭望哨”工程的学术价值。在对“瞭望哨”工程实践逻辑分析的基础上,揭示了“瞭望哨”工程降低网络舆情风险的从风险防控到有效治理的理论内涵。

尽管如此,研究依旧存在不足需不断完善。其一,本研究仅仅收集了杭州市区县级“瞭望哨”工程的宏观运作资料,因而结论的适用性还需要更广泛范围和更深层次的调查推进。未来有待收集“瞭望哨”工程实际处置舆情的微观资料,并展开省、市、区县、乡镇等不同层级“瞭望哨”工程的比较分析研究。其二,“瞭望哨”工程旨在通过打破部门壁垒实现网络舆情风险治理的综合力量,而政府的科层体制强调分部门、分层级进行组织管理,即政府部门的科层审批特点限制了“瞭望哨”工程的运作。那么,如何在“瞭望哨”工程中嵌入科层体制实现两者的融合发展值得深入研究。其三,政府网络舆情风险治理展现的是一种控制性思维,而网络舆情的发展具有高度的不确定性,“控制思维”与“舆情演变”之间的张力往往会导致舆情异化。因而,未来还需要更多学者着重关注网络舆情风险治理的边界问题。

参考文献:

[1]梅松.政府网络舆情治理中的主要问题及对策思考[J].

电子政务, 2011(06): 76-79.

[2]韩志明, 韩阳. 政府回应中的多重悖论——应对网络舆情的政府行为分析[J]. 中共天津市委党校学报, 2014(01): 70-76.

[3]袁川, 胡小红, 方亚伟. 政府网络舆情有效应对机制研究[J]. 求实, 2014(03): 57-59.

[4]陶建杰. 完善网络舆情联动应急机制[J]. 党政论坛, 2007(09): 28-30.

[5]沈费伟. 数字化时代的政府智慧政务平台: 实践逻辑与优化路径[J]. 天津行政学院学报, 2022(03): 34-45.

[6]Daley D J, Kendall D G. Stochastic rumours[J]. IMA Journal of Applied Mathematics, 1965(01): 42-55.

[7]林玲, 陈福集, 谢加良, 等. 考虑风险偏好的网络舆情预警模型——基于直觉模糊和 Choquet 积分[J]. 情报杂志, 2021(10): 52-58.

[8]Xu J, Tang W, Zhang Y, et al. A dynamic dissemination model for recurring online public opinion[J]. Nonlinear Dynamics, 2020(02): 1269-1293.

[9]Isham V, Harden S, Nekovee M. Stochastic epidemics and rumours on finite random networks[J]. Physica A: Statistical Mechanics and its Applications, 2010(03): 561-576.

[10]Rabajante J F, Umali R. A mathematical model of rumor propagation for disaster management[J]. Journal of Nature Studies, 2011(02): 61-70.

[11]张绍成. 网络舆情政府治理预防制度研究——以辽宁省为例[J]. 辽宁大学学报: 哲学社会科学版, 2017(01): 58-65.

[12]Schmidt C W. Trending now: Using big data to examine public opinion of space policy[J]. Space Policy, 2012(01): 11-16.

[13]沈费伟. 技术嵌入与制度吸纳: 提高政府技术治理绩效的运作逻辑[J]. 自然辩证法通讯, 2021(02): 80-86.

[14]屈慧君. 突发事件网络舆情中的负性情绪表达与疏导[J]. 郑州大学学报: 哲学社会科学版, 2022(01): 121-125.

[15]冯兰萍, 严雪, 程铁军. 基于政府干预和主流情绪的突发事件网络舆情群体负面情绪演化研究[J]. 情报杂志, 2021(06): 143-155.

[16]赖胜强, 唐雪梅, 张旭辉. 政府部门网络舆情回应能力的构建[J]. 电子政务, 2017(07): 2-9.

[17]孙文博, 颜吾仞. 大数据视野下网络舆情治理的政府监管研究[J]. 长沙大学学报, 2017(01): 41-45.

[18]刘涇. 新媒体时代政府网络舆情治理模式创新研究[J]. 情报科学, 2018(12): 66-70.

[19]贝克 U. 风险社会: 迈向一种新现代性[M]. 何博闻, 译. 南京: 译林出版社, 2004: 17-18.

[20]张广利. 当代西方风险社会理论研究[M]. 上海: 华东

理工大学出版社, 2019: 13.

[21]吉登斯 A. 社会的构成: 结构化理论纲要[M]. 李康, 李猛, 译. 北京: 中国人民大学出版社, 2016: 25-29.

[22]Luhmann N. Risk: A sociological theory[M]. New York: A. de Gruyter, 1993: 218.

[23]Lash S. Risk Culture[M]//Adam B, Beck U, Van Loon J. The risk society and beyond: Critical issues for social theory[M]. SAGE, 2000: 47-62.

[24]Ortwin R. Risk governance: Towards an integrative approach[J]. International Risk Governance Council, 2005(01): 1-157.

[25]夏玉珍, 郝建梅. 当代西方风险社会理论: 解读与讨论[J]. 学习与实践, 2007(10): 120-128.

[26]Dean M. Risk, Calculable and incalculable[J]. Soziale Welt, 1998(12): 25-42.

[27]何小勇. 风险、现代性与当代社会发展——当代西方风险理论主要流派评析[J]. 内蒙古社会科学, 2007(06): 67-71.

[28]张权, 燕继荣. 中国网络舆情治理的系统分析与善治路径[J]. 中国行政管理, 2018(09): 21-29.

[29]张权. 网络舆情治理象限: 由总体目标到参照标准[J]. 武汉大学学报: 哲学社会科学版, 2019(02): 175-183.

[30]汤景泰. 走出自由与管制的二元藩篱——论公共舆情治理[J]. 暨南学报: 哲学社会科学版, 2014(12): 116-121.

[31]Luko S N. Risk management principles and guidelines[J]. Quality Engineering, 2013(04): 451-454.

[32]Eriksson J, Gilek M, Rudén C. Regulating chemical risks[M]. Dordrecht: Springer, 2010: 9-27.

[33]芳汀 J E. 构建虚拟政府: 信息技术与制度创新[M]. 邵国松, 译. 北京: 中国人民大学出版社, 2010: 8-10.

[34]韦伯 M. 经济与社会(第一卷)[M]. 闫克文, 译. 上海: 上海人民出版社, 2009: 324-326.

[35]李新春, 胡晓红. 科学管理原理: 理论反思与现实批判[J]. 管理学报, 2012(05): 658-670.

[36]Claro D P, Claro P B O. Collaborative buyer-supplier relationships and downstream information in marketing channels[J]. Industrial Marketing Management, 2010(02): 221-228.

[37]董保宝, 葛宝山, 王侃. 资源整合过程、动态能力与竞争优势: 机理与路径[J]. 管理世界, 2011(03): 92-101.

[38]任昌辉, 巢乃鹏. 我国政府网络舆情综合治理创新路径研究: 基于治理工具论的分析视角[J]. 电子政务, 2021(06): 40-51.

[39]沈费伟, 诸靖文. 数据赋能: 数字政府治理的运作机理与创新路径[J]. 政治学研究, 2021(01): 104-115.