



引用格式:杨承梁,周广亮. 食品安全网络舆情协同治理研究[J]. 郑州轻工业大学学报(社会科学版),2022,23(3):50-58.

中图分类号:C912.63;G203 文献标识码:A

DOI:10.12186/2022.03.008

文章编号:2096-9864(2022)03-0050-09

食品安全网络舆情协同治理研究

Study on food safety network public opinion collaborative governance

杨承梁,周广亮

YANG Chengliang, ZHOU Guangliang

郑州轻工业大学 经济与管理学院,河南 郑州 450001

关键词:
食品安全;
网络舆情;
协同治理;
机制;
路径

摘要:食品安全网络舆情是食品安全现实舆情在网络上的衍生物,其本质是多元主体网络交互行为的复杂过程。当前,单一行政化管控模式已经无法全方位主导复杂的食品安全网络舆情治理活动,多元主体协同治理成为食品安全网络舆情治理的有效模式。构建舆情协同治理的利益协调机制、信息协同机制、监测预警机制、联动处置机制和善后恢复机制,并通过调整主体角色、构筑协同文化、完善制度设计、加强法律法规建设等,可实现食品安全网络舆情的协同治理。

[收稿日期]2022-04-20

[基金项目]国家社科基金项目(19FGLB062);河南省教育厅人文社科一般项目(2020-ZZJH-521);河南省哲学社会科学规划项目(2020BSH021)

[作者简介]杨承梁(1982—),男,河南省光山县人,郑州轻工业大学讲师,主要研究方向:公共管理、项目管理;周广亮(1969—),男,河南省信阳市人,郑州轻工业大学教授,博士,主要研究方向:公共管理、应急管理。

食品安全网络舆情是食品安全事件及其引起的情绪、意见和态度在网络空间的抽象和映射,是公众参与食品安全风险交流的渠道,也是政府了解社情民意、改善食品安全治理的途径。食品安全网络舆情关乎民众利益和社会稳定,极易引起突发公共事件,是政府风险管理面临的重要挑战。

食品安全网络舆情既具有一般网络舆情的广泛性、自由性和开放性等特点,还兼有话题敏感度高、利益相关者多、舆情波及面广、舆情信息不对称、极化现象明显等特征。长期以来,以单一的政府主体为核心的管控模式使食品安全网络舆情治理过于行政化,社会力量参与度低,已经不能适应互联网发展的现实和食品安全网络舆情的规模。多元主体协同治理既是食品安全治理的共识,也是食品安全网络舆情治理的有效模式。在现代信息技术的支持下,食品安全网络舆情参与主体唯有多方协同、相互配合,共同预防、处理和化解舆情危机,才能形成优势互补、良性互动的食品安全舆情治理格局。

一、食品安全网络舆情主体及其行为

1. 食品安全网络舆情主体

在传统现实空间中,食品供应链包括生产、加工与制造、运输与流通、销售与消费等主要环节,在每一环节都可能存在利益相关的个人、团体及政府组织,这些群体能影响食品安全或因食品安全而受到影响或承担了一定风险^[1],也就是食品安全利益相关者。梳理食品安全利益相关者的界定和《食品安全法》等法律中有关主体的表述,可以将食品安全利益相关者归纳为生产者、政府、消费者、公众、社会组织(包括行业协会、消费者协会、志愿者组织、社会研究机构等)、新闻媒体、第三方机构(包括检验机构、认证机构、技术机构等)。基于传统现

实空间,媒体和公众通过传统媒介的形式对食品安全事件进行报道、转载和评论,并表达有倾向性的态度、情感和意见,形成食品安全现实舆情。

食品安全网络舆情是食品安全现实舆情在网络上的衍生物,是由食品安全事件引发的,媒体和网民在网络空间中传播的具有群体性倾向的态度、情感和意见的综合。食品安全网络舆情与食品安全现实舆情本质上是相同的,均是公众对于食品安全事件的态度、情感和意见的综合。网络传播具有隐匿性、便捷性、传受双主体等区别于传统媒介的一些新特征,使得食品安全网络舆情主体、舆情信息源、信息传播渠道、信息交流模式都发生了一些变化。食品安全网络舆情主体分为网络舆情传播主体和关涉主体。前者包括媒体、网民,媒体包括网络媒体和传统媒体,网民包括普通网民和网络领袖;后者包括生产经营者、消费者、政府和社会公众等。

2. 食品安全网络舆情演化的传播主体行为

作为数量最多的网络舆情主体,普通网民是多种情绪、态度和意见的持有者,是舆情传播和扩散的主要力量,在食品安全网络舆情的演化过程中充当着重要的角色。在接收到食品安全事件信息后,广大网民基于自己的认知背景会对事件进行观察、审视、分析和评论,使得食品安全事件演变为普遍关注的焦点事件。在这一过程中,普通网民行为表现出如下显著特征:其一,食品安全事件背后深层社会矛盾的存在,使得普通网民对于食品安全公共事件的政治态度具有明显的价值偏向性,易将情绪固定指向食品安全政府监管者;其二,大多数情况下,普通网民是食品安全事件相关信息的弱势持有者,在从众心理和非理性的驱使下,易在一定的网民群体中形成有代表性或倾向性的观点,并借助互联网这一基本工具和载体,加剧食品安全网络舆情的“社会放大效应”。食品安全事件处置过程中的任何细节和衍生事件都会成为

网民关注、探究和质疑的焦点,进而导致更多数量、更广范围、更大规模的网民参与其中,形成更大热度和强度的舆情。

在食品安全网络舆情传播过程中,网络领袖占据了“富节点”位置,在舆情传播过程中扮演着核心成员的角色,具有保持信息和控制信息两大优势。网络领袖的主要观点、态度在网络群体中的接受度强,会影响更多数量的网民个体,加快个体观点的聚合,从而影响舆情的发展走向,推动舆情的演变与高涨。网络意见领袖在食品安全网络舆情引导过程中发挥重要作用,而网民对其信任程度是影响舆情引导效果的重要因素^[2]。由于食品安全信息的专业性,一般网民难以辨识网络意见领袖所发布信息的真实性和准确性,因此催生了由食品安全专家和学者组成的意见领袖。食品安全网络舆情的意见领袖既包括草根意见领袖,也包括专家和学者组成的意见领袖。

网络媒体不仅是食品安全事件的主要信息源,也是食品安全网络舆情事件信息传播的主要平台,网民、政府、关涉企业和消费者一般都会通过微博、微信、论坛、网站新闻板块等媒体平台进行舆情信息的发布、转发、评论。媒体在网络舆情传播中既是信息源,也是舆情扩散的媒介环境和传播要素。食品安全事件发布后,媒体的跟进报道和刻意渲染会增强信息的关注度和聚焦度,推动食品安全网络舆情的叠加聚焦。媒体基于声誉和利益的考虑,会将热点议题放置在平台的置顶位置以吸引关注和点击,并常链接至网络意见领袖的评论,推动群体代表性和倾向性观点的形成。在食品安全网络舆情信息传播过程中,网络媒体与传统媒体交互融合,通过共振和互动形成复杂的泛媒体环境,此环境下的舆情演化会进一步影响社会现实。值得注意的是,传统媒体凭借其长期积累的专业性和公信力,在网络媒体快速发展的今天,依然

能够发挥出其优势,成为网络媒体的权威信源。

3. 食品安全网络舆情演化的关涉主体行为

在食品安全舆情演化过程中,政府具有双重角色,其既是食品安全网络舆情的治理主体,也是食品安全事件中食品安全的监管主体。尽管这两个角色分属政府不同部门,但在公众的视角下它们都是公共服务的提供者,因此政府在食品安全事件的处置和网络舆情监管中的行为很大程度上影响着舆情的发展走势。如果食品安全网络舆情出现大规模扩散,政府的发声会引起媒体的跟进报道,社会公众话题会进一步指向某些制度层面或社会层面,一方面可能引发舆情的再次高潮,舆情会由无序评论转向有序声讨,形成公众与政府不同烈度的对抗局面;另一方面政府与社会公众、媒体的互动会推进食品安全网络舆情的演化,政府快速、准确、有效的处置也会引导舆情的回落和衰退。

作为食品安全事件的当事方,消费者和生产经营者是重要的信息发布主体,其态度和行为会让舆情的演化形成不同趋势。食品安全事件发生后,当事消费者和生产经营者作为事件信息的拥有者,往往会利用受众对媒介议程的沉默的螺旋^[3]反应模式,率先发布自己的言论以寻求支持,很多网站亦会积极跟进以扩大自己的影响力。在食品安全事件处置过程中,关涉主体方发表的任何表态或回应,都会演变为公众关注、探究、质疑的焦点,进而引发公众对事件相关信息进一步挖掘和披露的网络行为。

食品安全是社会公众关注的焦点,其服务的对象是“公众总体”,网民只能算作其中的一个“子集”^[4]。截至2021年12月,我国网民规模达到10.32亿,互联网普及率为73.0%^[5]。每一个公众个体都是潜在的消费者,是食品安全在更宽泛意义上的需求方,对食品安全事件也会产生相应的情绪、意见和态度。在网络舆情空间,公众可以为网民所代表。

二、食品安全网络舆情演化的空间特征及其协同治理运作逻辑

1. 食品安全网络舆情演化的空间特征

食品安全网络舆情演化空间既小又大,一个微信群、QQ群、专题论坛均可形成同质的舆情空间;不同的舆情空间通过信息的溢出和再加工,形成异质的大空间;同质和异质的空间不断进行信息和能量的互换,理论上会出现无边界的巨大舆情场。舆情空间中的主体、客体、环境和干扰因素相互交织,推动着舆情空间规律性和非规律性并存的复杂演化。

其一,复杂性和内爆性使食品安全网络舆情演化空间成为能量聚集虚拟场域。作为社会系统,食品安全网络舆情演化空间具有较高层次的复杂性,网络主体、客体、本体、载体和时空因素等相互嵌入和交互影响,多方向、大范围、超流量和深层次是信息流动的主要特征,从而形成一个具有多元性、关联性和整体性的社会有机现象,这种有机现象具有无穷的多样性和差异性。内爆被认为是消除所有界限、地域区隔或差异的后现代性过程^[6]。在食品安全网络舆情演化空间中,基于网络媒介的强大制造和流播功能,网络社会行动者生产、传递或消费的去差异化或中性化的信息成为人们认识舆情客体所依赖的基础,这种脱离了物质世界的模拟开始统治人们的意识。食品安全舆情演化空间中的公众把自我内爆为没有任何社会表达的“沉默的大多数”,成为承载这些去差异化或中性化舆情信息的载体并聚集大量威力非凡的能量,在特定的情境下可能会产生爆炸式的发展与影响。

其二,开放性和公共性易使食品安全网络舆情空间演变为突发公共事件领地。食品安全网络舆情空间与其所在的环境有密切联系,并能通过交换物质、能量、信息与环境相互作用。比如,食品安全网络舆情空间与现实舆情空间

进行信息交互,舆情主体可以从自身的主观意愿出发参与或退出各种舆情信息的生产和消费,网络舆情空间所依附载体的更替依赖于技术环境,网络舆情本体的话语指向性又与政治环境关系密切,这都体现了食品安全网络舆情空间的开放性。同时,食品安全网络舆情又具有鲜明的公共性,在网络公共空间中,针对食品安全事件的态度、情感和意见具有完备的公开性、平等性、共存性、批判性和公益性等属性。作为食品安全网络舆情的客体,食品安全事件是公共安全事件,食品安全信息是食品安全网络舆情的重要内容,垄断程度、搜寻成本、公众认知度等差异的存在极易使其处于信息不对称的状态,因此也是政府需要提供的公共产品。政府部门需要制定严密的监管程序、采用先进的监管手段对其实施管理。

其三,舆情主体的博弈性与协作性影响着舆情空间的演化方向。食品安全网络舆情各主体为追求自身利益最大化,会在博弈时采取对抗的策略,表现为对关键资源、话语权的争夺和意见的博弈等。少量不良客商为追逐不法利益,采用欺骗、隐瞒等手段通过网络向不特定对象出售非安全食品,内幕信息经过一定渠道披露后该客商会招致消费主体的讨伐,形成网络舆情,直至引起主导主体的关注和调查。同时,舆情主体之间也存在着协作关系,在互动与协作中实现双赢。主体间的非法合作关系,是对其他主体利益的侵犯,需要应用规则和制度加以制止;对于存在竞争关系的主体合作,可以构建基于核心主体的网络供应链,以“强强联合、共同发展”的模式拓展空间,按照合理的利益分配机制享受所得。但由于食品安全网络舆情主体在网络空间呈现不平衡的权利结构,少数舆情主体的情绪、意见和态度会在舆情合力中处于主导地位,领导主体需要合理平衡利益关系,引导舆情向可控的方向发展。

2. 食品安全网络舆情协同治理运作逻辑

食品安全网络舆情空间作为一个复杂的社会网络系统,具有舆情事件的复杂性和专业性、参与主体的多元性和交互性、信息源的不确定性、信息传播渠道的多向性等特征,其中任何一个参与主体都无法具备网络舆情治理所需的全部知识、资源和技术。我国食品安全网络舆情治理的主体一直以来由各级政府职能部门组成,本质上也是单一的政府主体。这种单一行政化管控模式使得社会资源配置单一、治理成本高、治理效率低,已经不能适应食品安全网络舆情治理的现实需要,无法全方位主导复杂的食品安全网络舆情治理活动。

源于西方社会的协同治理理论,被认为是解决复杂社会系统治理问题的有效模式。通过处于同一治理网络中的多元主体间的协调合作,形成彼此啮合、共同行动和共担风险的有序治理结构,以促进公共利益的实现^[7-10]。近年来,国内对该理论的研究主要集中于公共管理改革与政府转型进程中的协同治理、公共危机中的协同治理、社会组织参与协同治理的研究,以及公共服务供给中的协同治理研究等方面。协同治理主体之间的关系是一种系统的协作关系,这种关系要达到各个组织间互相了解、结合为一,有着共同的思维模式,通力合作,从而建立起一种自我管理的网络^[11-12]。

食品安全网络舆情空间本质上是一个复杂开放、远离平衡状态、内部存在非线性作用的社会系统,其构成越复杂,系统协调的要求越高,协同产生的效应也就越显著。食品安全网络舆情的治理与社会协同治理有高度的契合性。在内涵上,食品安全网络舆情协同治理主体是政府主导的多元化参与主体,其动机是解决食品安全舆情引起的公共性问题,但并不反对参与者在追求整体利益的同时追求个体性利益,主体间的关系是平等独立的合作伙伴关系,他们共享信息与资源,遵守共同的规则与规范。在

实践形态上,食品安全网络舆情协同治理在主体构成上既包括了政府组织内部各层级和各职能部门,也包括了非政府组织。食品安全网络舆情协同治理在时间维度上是长期治理而非短期应急处理,在空间维度上处于跨行政区域的整个网络空间。因协同治理由政府发起且其占主导地位,所以食品安全网络舆情协同治理正式程度相对较高。

协同治理运作逻辑是指协同治理在实践运行过程中的规律、模式与特点,其呈现形式是关于协同治理综合性、一般化的运作模式,是对协同治理运作过程的系统性表达^[13]。只有充分认识食品安全网络舆情协同治理的运作逻辑,才能更好地促进协同治理的生成、发挥协同优势、实现协同效应。国内外学者基于不同的理论、学科和实践领域,构建了一系列关于协同治理运作逻辑的理论框架,这些理论框架可以为特定场景下协同治理的实践提供指导,实现由理论向实践的转化,解决协同治理如何运作的问题。

对于网络空间这一具体领域,谭九生等^[14]结合网络公共事件演化机理,阐述了网络公共事件协同治理的运作逻辑,认为应从控制参量的角度创造社会协同的条件,从序参量的角度构建社会协同机制,实现网络公共事件的社会协同治理。该运行逻辑框架是基于自然科学中协同学理论与社会科学中治理理论的交叉与融合,综合考虑了协同条件的构建和不同演化阶段协同机制的设计。该运行逻辑结构的要点有两个方面:一是协同治理主体所处的系统环境是协同治理实施的前置性背景因素,协同意识、协同目标、组织机构和法律法规等控制参量达到阈值时,协同主体才会进行协同行动;二是协同主体自组织过程是协同治理实现的核心,网络公共事件不同演变阶段的多个序参量的协调统一会形成系统化协同治理机制,进而决定了网络公共事件社会治理系统的有序结构和功能运行。

由于食品安全网络舆情的客体也是食品安

全公共事件,其协同治理运行逻辑和网络公共事件协同治理的运作逻辑是一致的。协同治理运作逻辑框架虽然包括了影响协同治理实现的多方面因素,但对于不同的协同治理实践或对于不同时间点的同一协同治理实践,发生作用的因素可能并不相同^[10],综合考虑协同治理系统环境、运作过程中的关键因素,可结合食品安全网络舆情的现实场域和演化阶段,构建食品安全网络舆情协同治理机制。同时,应侧重从调整主体角色、重构组织关系、构筑协同文化、完善制度设计、加强法律建设五个方面来保障食品安全网络舆情协同治理的有效实施。

三、食品安全网络舆情协同治理机制构建

构建食品安全网络舆情协同治理机制,可从以下几个方面着手。

1. 利益协调机制

食品安全网络舆情主体之间存在明显的博弈关系,科学处理舆情主体趋异的利益偏好和利益诉求是食品安全网络舆情协同治理的内在要求。食品安全网络舆情的多元主体不可能同时实现自身利益的最大化,只能在可接受范围内来实现多方利益的平衡。因此,在食品安全网络舆情的演化过程中,作为公共权力机关的政府需要建立健全网络舆情主体利益协调和整合机制,以平衡各方利益诉求。

建立畅通的利益表达机制有助于情绪的宣泄与抚慰。食品安全网络舆情的产生深层次上是舆情主体在网络上观点的聚合和情绪的爆发,通过拓宽利益表达渠道,利益主体能够及时顺利地表达关切的利益诉求,既能维护诉求主体的权益,亦能起到“解压阀”的作用,释放其压抑难控的不满情绪。建立利益合理的补偿机制能更高效地凝聚共识。在多主体的互撞过程中,各方为追求各异的利益而博弈,既有公共利益的代表,也有区域和群体利益的代表,更有个

体利益的维护者。无明显过错的个人利益可能会与公共利益产生冲突,但其诉求存在合理的情形,其行为亦可恕,最好的解决方式则为无过错利益补偿。尤其要关注食品安全事件中弱势群体的利益诉求,给予其一定的合理补偿,保证其基本利益。建立利益冲突调解机制可为冲突的化解提供路径。主导主体应实时监测、研判食品安全网络舆情其他主体的利益诉求和可能产生的矛盾冲突,在“爆发点”来临之前进行有效降温,最终以多方均能接受的方案化解纠纷,避免可能的冲突带来的深层影响。同时,应建立完善的利益均衡机制以平衡各方的利益,其虽为折中的中间方案,却能为更优方案的出台争取时间,分散舆情的聚焦和共振,有利于网络舆情的治理。

2. 信息协同机制

在食品安全网络舆情协同治理中,信息是最重要的协同资源。在复杂的网络舆情空间,任何单一的网络舆情治理主体都无法有效获取和处理系统的全部信息资源,需要主体间互通有无,实现信息共享。可从信息获取、信息组织和信息使用三个角度来构建网络舆情治理的信息协同机制。

(1)信息的获取与跟踪。网络舆情治理主体特别是政府、媒体、社会组织等应根据工作分工主动建立完善网络舆情数据库系统,动态跟踪食品安全信息并及时输入数据库,实时跟踪掌握信息的演化趋势,积极探索智能化数据采集技术在舆情治理中的应用。

(2)拓宽主体间信息交流渠道。应充分利用各种有效的信息交流平台,如政府和媒体热线、信息公告栏、领导信箱等,从源头对信息进行筛选和分类;积极利用新兴媒体网络场域的小众化功能,深入掌握信息的分布和运动规律。同时,网络舆情治理主体应基于自身专业和资源优势对拥有的信息进行深度研判和处理,建立统一的信息组织技术规范,便于信息的无差

异获取与解读。

(3)用权威的发声及时传递信息、掌控信息的演化趋势。政府部门具备获取完备信息和发布权威信息的优势,应通过新媒体、新闻发布和媒体沟通等正式渠道来传递信息真相,对食品安全事件的真实信息合理、主动公开,及时回应公众对事件真相的关切。这既可防止虚假、模糊信息的扩散和误导,消除网络谣言;又可通过有效的政府危机公关,间接影响媒体报道,尤其是主流媒体在价值观引导上的先导性作用,可为网络舆情治理创造良好外部环境。

3. 监测预警机制

在舆情孕育阶段,针对食品安全网络舆情议题的观点和评论短时间内不断聚集,形成方向各异的巨大“能量包”,在能量走向一致之前,“能量包”存在较大的风险但不至于“爆炸”,需及时利用舆情监测预警机制,对监测到的危情进行分析、研判、预警,逐步化解“能量包”带来的风险。

政府部门应联合各方成立专门的舆情监测机构,第一时间发现不定向产生的舆情问题。可通过相关监测类软件自行监测,也可购买部分第三方相关监测类服务;监测范围应覆盖重点网站、社区、论坛、两微一端等。针对监测结果和舆情内容,组织专业人员通过抽样、建模、还原等方式进行舆情分析并形成分析报告,便于舆情治理主体快速有效应对。基于采集的舆情数据应做好舆情机理研判,结合过往舆情事件的经验积累以及信息传播和事态演变规律,挖掘碎片化信息背后的潜在信息价值,判断议题的指向性和网民态度的变化倾向,预测网络舆情的转折性走向。舆情治理主体一旦发现食品安全网络舆情出现危机苗头,应根据舆情等级及时启动预警程序,并向其他治理主体发送预警信号,对潜在舆情危机进行协同干预和引导。

4. 联动处置和善后恢复机制

在舆情高涨阶段,观点聚焦,舆情沸腾,网

络公众会通过网上行动对事件当事方、监管部门等施加影响,通过线上线下舆情共振来增强影响力,甚至会诱发次生的社会公共事件。面对食品安全网络舆情危机,提高快速决策和反应能力是关键。舆情的转化稍纵即逝,决策主体应依照舆情危机事件的性质、规模,及时启动匹配预案,并通过权威渠道抢占舆论阵地,引导舆论导向,在“爆破点”来临之前降低危机的热度,并促使其向低温方向转化。利用建立起来的科学、高效联动处置机制,发挥主导主体的直接指挥和组织协调能力,调用充足的资源协同行动,消除舆情危机及其带来的社会影响。

食品安全网络主舆情消散后,应进一步完善网络舆情的善后恢复机制,避免衍生舆情可能产生的负面影响。一是应及时公布事件处理结果,对相关主体的不作为或不当行为进行问责。政府主体应及时动态更新网络舆情处置进展、结果和措施,强化同网民和媒体的互动沟通;广泛征集公众意见,修复民众信心,重塑政府形象。二是应完善舆情治理评价,建立系统、科学的评价指标体系。评价应覆盖事前、事中和事后,将定量评估和定性评估相结合,针对不同治理阶段建立不同的评价模型并采用舆情中的真实数据评价各治理主体的协同治理能力和效果,评价结果及时反馈给舆情治理主体。三是应加强事后归因,对食品安全网络舆情危机的诱因、动力因素、发展特点和影响后果进行全面归因,发现揭示规律,总结经验,为后续应对食品安全网络舆情和其他舆情提供宝贵的经验。

四、食品安全网络舆情协同治理实现路径

食品安全网络舆情协同治理的实现,可采取以下路径。

1. 合理调整治理主体的角色定位

不断扩大食品安全网络舆情空间参与主体的影响力,将其由有名无实的尴尬角色转变为

实际参与并担当某一重任的“演员”角色,会使原先的从属主体更主动地参与到治理体系中去,顺应了网络舆情治理由政府单一主体管理机制向多元主体协同管理机制转变的改革趋势。对于协同治理体系中多主体的角色定位可以采用“导演+演员+剧务”的模式开展。政府部门担任导演和剧务的角色,应全面协调团队的协同关系并做好坚强的后盾保障,将不同的网络事件治理分“幕”,不同的“幕景”中根据戏份的要求安排不同的演员主体;各演员主体应根据治理需求将角色功能发挥到极致,形成正协同效应。在协同治理体系中,主体间的关系发生了功能性变化:政府部门不再是食品安全网络舆情治理的唯一行动主体,各主体之间也不再是简单的从属、控制关系,而是既有层级关系又有各具职责范围的平等合作关系。鉴于对治理资源控制能力的强弱和媒体融合发展的新形势,政府部门在协同治理中的角色定位仍应是主导者与促进者,但需要进行合理放权、分权、赋权,创造良好的外部环境,充分发挥其引导协调的功能,推动组织结构从单向度的垂直化线性结构向交互性的扁平化网络结构转变,形成“政府主导、社会共治”的格局;通过主体间的良性互动整合行动和资源,提高组织系统的食品安全网络舆情协同治理能力。

2. 构筑多维度协同文化

文化是植根于主体内核的区别于他方的标志性特征,真正的专有文化具有排他性和不可复制性,盲目移植易出现“水土不服”的现象,反而影响治理的效果。新构建的治理体系主体来自不同的领域,受本领域文化特质的熏陶,形成了较为固化的思考和行为方式。对于融多主体于一体的食品安全网络舆情治理团队来说特别需要协同文化的支撑,从理念角度潜移默化主体的行为,使其成为各协同治理主体的自觉追求。食品安全网络舆情治理协同文化的构筑可从协同意识、相互信任、学习创新三个维度予

以强化。培育协同治理主体的协同意识是协同行为的内在基础,可使不同主体在特定情形下的行为可以预测,形成执行的默契。政府部门惯常的思维逻辑是将自己置于绝对的管控主体地位,缺乏俯下身子、放低调子与其他主体联合治理的协同意识;其他参与主体则习惯于依赖基于理性的经济决策,缺乏强烈的社会责任感和协同治理意识,造成融而不合的治理困境。可采取制定成文的行为规则和遵循不成文的认同规则、强化团队意识教育和社会同化教育等渠道,逐步增强共同体意识,突破本位主义的观念障碍,形成凝聚共识、共享资源的协同文化意识。此外,应建立共同体的信任文化,这是协同治理主体有效互动的情感黏结剂,也是影响食品安全网络舆情强弱的关键因素。社会信任文化体系的构建,可以提升主体间互动效率,维持伙伴间的密切关系,规范行动秩序。协同治理主体持续学习和创新文化的强化同样处于极为重要的地位。舆情本体的复杂性、主体的多元性、载体的多样性、过程的动态性使得协同治理会不断遇到新问题,这就要求治理主体具备持续学习和创新文化的能力,用开阔的新视野审视舆情,用新手段控制、化解舆情。

3. 完善多层次制度设计

科学合理的制度是协同机制建立的基础和运行保障,制度性约束有助于协同主体共同承认和遵守行为规则,进而自觉维护协同关系、规范协同行动。食品安全网络舆情协同治理制度设计,应重点关注食品安全信息统一公布制度、舆情治理公众参与制度、协同治理行动协调制度、财政专项拨款制度等。公众基于食品安全负面信息形成的食品安全风险认知与真实状况往往存在一定的差距,社交媒体的出现会放大这种信息偏差;而公众对信息的需求通常会表现出主动选择理性无知、对负面信息存在过量需求的特点^[15],这需要政府建立统一的安全信息集成平台,保持食品安全信息公开渠道

的畅通,并建立良好的食品安全信息反馈机制。应逐步完善舆情治理公众参与制度,引导网民向网络公民转变,强化网民治理主体责任意识;拓展和优化公众参与公共事务平台与网络,构建公众纵向参与舆情治理的网络化渠道^[16]。食品安全网络舆情的协同治理是一项庞大的系统工程,需要充足的资金、专业的人才保障和强大的技术支撑,应积极深入探索以国家投入为主导的多元化投入模式,进一步增强其他主体的社会责任感;健全各级财政专项拨款制度,优化社会资金筹集政策;扩展资源筹集渠道,满足协同治理对资源的多元化需求。

4. 加强法律法规建设

从法律层面对食品安全网络舆情治理中可能存在的爆发热点进行事前预防和事后追责,则可有效规范网络空间信息内容和网络参与主体的行为,清除网络舆情产生的土壤。我国虽已初步形成网络舆论引导和食品安全保护的法律法规体系,如网络安全领域的基础性法律《中华人民共和国网络安全法》,食品安全领域的基础性法律《中华人民共和国食品安全法》等,但是针对网络舆情立法的条款比较少见,尚未出台相应的舆情应对法。食品安全网络舆情相关的现有法律立法层级较低,尚存在诸多的空白,未形成统一和系统完善的法律制度。故此,制定针对食品安全网络舆情治理的法律法规势在必行。

总之,在食品安全网络舆情治理中,应积极合理拓展网络舆情治理主体,将舆情传播主体和关涉主体均纳入到治理行动中。通过创新治理主体结构、遵循协同治理运行逻辑、优化协同治理实现路径、发挥多元主体的技术资源和知识优势,构建优势互补、良性互动的多元主体协同治理模式,可有效实现对网络舆情的协同治理。

参考文献:

- [1] 李永强,杜志浩,时洪洋. 食品安全治理的问题与改革:基于利益相关者的视角[J]. 企业改革与管理,2016(24):211.
- [2] 洪巍,吴林海,吴祐昕. 食品安全网络舆情中的网络意见领袖[J]. 华南农业大学学报(社会科学版),2014(4):101.
- [3] 谢新洲.“沉默的螺旋”假说在互联网环境下的实证研究[J]. 现代传播,2003(6):17.
- [4] 王灵芝. 网络舆情引导与政府治理创新[M]. 北京:人民出版社,2016:37.
- [5] 中国互联网络信息中心. 第49次中国互联网络发展状况统计报告[EB/OL]. (2022-04-07)[2022-04-18]. <http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/hlwzxbg/hlwtjbg/202202/P020220407403488048001.pdf>.
- [6] 戴阿宝. 鲍德里亚媒介理论的若干问题[J]. 外国文学评论,2004(2):40.
- [7] 李辉,任晓春. 善治视野下的协同治理研究[J]. 科学与管理,2010(6):55.
- [8] 曾敏. 乡村振兴视域下农村人才振兴协同治理检视[J]. 重庆行政,2022(2):44.
- [9] 赵嘉玲. 监察体制改革下行政公益诉讼的再审视[J]. 盐城工学院学报(社会科学版),2021(2):25.
- [10] 周小援. 协同治理视野下高校社区实践育人机制运行逻辑[J]. 云南开放大学学报,2020(2):70.
- [11] 李汉卿. 协同治理理论探析[J]. 理论月刊,2014(1):138.
- [12] 斯托克,华夏风. 作为理论的治理:五个论点[J]. 国际社会科学杂志(中文版),1999(1):19.
- [13] 田玉麒. 协同治理的运作逻辑与实践路径研究[D]. 长春:吉林大学,2017.
- [14] 谭九生,任蓉. 网络公共事件的演化机理及社会协同治理[J]. 吉首大学学报(社会科学版),2014(5):20.
- [15] 任建超. 食品安全事件应急管理研究[D]. 北京:中国农业大学,2017.
- [16] 文茂伟. 舆情领导力研究[J]. 中国领导科学,2018(1):49.