

DOI: 10.13652/j.issn.1003-5788.2021.09.013

融媒体时代食品安全网络舆情传动与 跨界治理研究

Research on the network public sentiment transmission and cross-border
governance of food safety in the era of converged media

郭卓娅

GUO Zhuo-ya

(开封文化艺术职业学院, 河南 开封 475001)

(Kaifeng Vocational College of Culture and Art, Kaifeng, Henan 475001, China)

摘要:文章对食品安全网络舆情的传播阶段(包括涨落阶段、序变阶段、冲突阶段和衰变阶段)及存在特点进行了归纳分析,并从跨界“1+N”综合治理模式下提出了基于主体、知识、组织、时间四大领域的食品安全网络舆情治理机制。

关键词:食品安全;网络舆情;跨界治理

Abstract: The review summarized the dissemination stage, including the fluctuation stage, sequence change stage, and conflict stage and decay stage, and the existing characteristics of network public opinion about food safety. A "1+N" comprehensive governance model, based on the main body, knowledge, organization and time, for governing the public sentiment involved in food safety was proposed.

Keywords: food safety; online public opinion; cross-border governance

食品安全网络舆情是指以食品安全事件为内容,以公众的意见、态度、情绪为导向、以互联网信息技术为载体的网络舆情集合体。食品安全网络舆情的发展不仅是公众情绪的释放,更是食品安全问题在网络虚拟层面的一种交互式表现^[1]。融媒体时代背景下,食品安全网络舆情的研究有助于学术界、实物界和舆情管理者准确地掌握舆情传播特点、形成机理以及主要影响因素,从而为食品安全网络舆情的把控提出科学合理的对策,为舆情的管理提供有力的智力支持。

中国学者对于食品安全网络舆情的研究主要体现在

基金项目:河南省社科联、河南省经团联调研课题(编号:SKL-2017-2615)

作者简介:郭卓娅(1987—),女,开封文化艺术职业学院讲师,硕士。E-mail:sunny04130413@163.com

收稿日期:2021-06-07

以下两个方面:① 食品安全网络舆情预警机制研究。王旒等^[2]认为食品安全网络舆情预警机制存在数据失真、数据分析不深入、数据应用效果低下等问题,应从数据收集、数据分析以及数据应用 3 个方面进行完善,构建多维数据分析工具、多级舆情分析模式来挖掘潜在舆情信息,打造政府、企业以及公众的三方场景化服务机制,创新网络舆情预警机制。马永军等^[3]以主题属性、传播范围等 5 个指标体系为基础,运用 Re-LSTM 模型来构建食品安全网络舆情预警机制,该模型可有效解决舆情准确度不高、舆情关联性低等问题。程铁军等^[4]基于网络爬虫技术,以 2011—2014 年的食品安全事件为基础,将公众参与纳入到食品安全风险预警因素中进行研究,最终结论显示,食品供应链设计以及公众关注程度均对食品预警机制的发展产生了主要影响。② 有关食品安全社会舆情治理策略研究。熊先兰等^[5]以中国典型的食品药品事件为例,认为政府在食品药品网络舆情的治理过程中发挥着主导性作用,政府应当及时出台相关法律法规、构建决策指挥机制、创新舆情应急管理机制、健全信息及时公开机制。黄音等^[6]认为信息失真、多元主体不协调是导致食品安全舆情无序散播的主要原因,未来应当从信息准确识别、信息共享、舆情控制、准确规划以及多元共治五大层面进行耦合协同治理。

综上,中国学者对于食品安全网络舆情的研究成果较为丰硕,但从网络舆情传播阶段及特点角度对食品安全网络舆情进行分析,并从多元主体跨界治理角度提出对策的研究相对较少,且已有文献更加侧重单个主体在舆情传播中的突出作用,主体间的整合性与系统协作性不足。而针对食品安全网络舆情各个传播阶段的不同特点及影响因素,实现多元主体共治,多元主体跨界整合相关文献较为缺乏。因此,文章拟对食品安全网络舆情的

传播阶段及特点进行归纳,并从主体、知识、组织、时间四大领域提出跨界治理的策略,为提升中国食品安全网络舆情治理提供借鉴。

1 融媒时代食品安全网络舆情传动阶段特点分析

1.1 涨落阶段

食品安全网络舆情的涨落阶段是指食品安全事件已经爆发但还未在网络上形成大规模传播的阶段。在该阶段的发展中,食品安全网络舆情的传播特点呈明显的碎片化、突发性和渠道多元性^[7]。首先,由于中国经济的高速发展,社会的分层化和利益主体多元化日趋明显,旧有的社会治理模式和利益分配格局已不能满足社会发展的需求,在新的社会治理模式尚未形成中,对于新出现的公众议题往往会难以妥善解决。而碎片化的食品安全网络舆情可能早已在社会生活中形成议题,但尚未得到及时的监测和管理,而最终形成大型网络舆情^[8]。其次,食品安全网络舆情的突发性。互联网信息技术的高速发展,给碎片化的食品安全网络舆情提供了发展契机,相关舆情借助网络的力量实现了由点到面、由冷到热的聚集与扩散^[9]。最后,在融媒时代中,媒介平台变得多样化和丰富化,逐步形成了以“跨平台、跨圈层”为主要特征相互交叉的媒介“部落”,突发的食品安全事件可能存在于任意的媒介“部落”中,信息源头以及扩散的渠道难以进行准确的把握,这对后期的网络舆情治理带来了很大的不利^[10]。

1.2 序变阶段

食品安全网络舆情序变阶段是指随着食品安全事件的深入发展,网络舆情逐步在多平台、多渠道被曝光、转发,从而进入持续性发酵的扩散阶段。在该阶段中,最为明显的特征是扩散性、内容裂变性和不可控性^[11]。首先,食品安全网络舆情一旦形成,在多种渠道中汇集的个人意见会逐步地进行交融,形成最终的意见群体,该意见群体在圈层化的媒介工具中类似“涟漪”进行广泛扩散。其次,在广泛的散播过程中,网络舆情会基于网民的认识、信息的多样化、社会趋同心理等进行内容性的裂变,同时,裂变过程中,网络舆情更易受非理性谣言的影响,从而发展到最终难以把控的局面^[12]。最后,在食品安全网络舆情扩散阶段中,起到助推演化作用的因素主要有网民因素和媒体因素。网民会根据自身的意愿和需求对传播信息进行主观的选择性处理,而逐步成为舆情趋向的推动者,媒体基于利益目标因素,多数情况下会通过非理性报道吸引受众,将舆情朝非理性方向演化,深入分析网民与媒体的舆情接受规律与认知规律有利于对食品安全舆情发展进行理性认识^[13]。

1.3 冲突阶段

与涨落阶段一样,冲突阶段也存在一个“缓冲期”,该

阶段以事件热度峰值为节点,分为冲突“上涨阶段”与“回落阶段”两个峰值。在“上涨阶段”中,食品安全网络舆情总体上呈“爆炸”性的发展状态,持续周期较长,极易产生脱离事件本身之外的言论,从而最终将事件推向冲突的高潮^[14]。此后,网络舆情热点逐步下降,发展到“回落阶段”各类网络群体逐步退出,不再参与事件的后续发展^[15-18]。冲突阶段中,舆情管理者更加需要对舆情的未来发展规律有更加清晰的认知,在无法限制舆情冲突扩散的情况下,及时召开食品安全新闻发布会或者通报,以及时回应社会公众,从而避免舆情进一步的产生裂变与共振,减轻社会影响的范围^[19]。但是,该阶段中,中国食品安全网络舆情管理还存在两大主要问题:① 舆情回应尚未形成“闭环”形式。相关政府部门网络舆情回应的形式多为文件或者声明,同时,对于事件的起始过程以及最终的整治效果信息反馈性不足、回应形式单一,对于事件的后续进展关注度不足。② 舆情回应“错位”现象明显。在舆情内容不断裂变扩散过程中,相关部门虽然也在官网、微博、微信等官方媒体上进行及时回应,但是由于对公众热点话题认知的偏颇,最终官媒信息与社会话题呈明显的“信息裂痕”,致使舆情回应“错位现象”成为一种新常态。

1.4 衰变阶段

食品安全网络舆情衰变阶段是指网络舆情热度下降到某一时刻时,舆情不再产生较大的社会影响力,后续参与者不再增多,舆情事件结束直至消散。食品安全网络舆情与新闻传播有高度的时效性,随着事件的传播,其外溢空间不断被缩小,直至淡化甚至消失,舆情对于社会公众以及涉事者的影响逐步减轻。但值得一提的是,由于互联网的“记忆性”,即使对相关舆情进行刻意的删除,但是由于渠道的丰富性、传播的广泛性、受众的群体性,相关舆情信息会被长期地保留在网络上,一旦出现“导火索”,该信息会被进一步激发,迅速扩散。衰败阶段中,食品安全网络舆情治理还存在后期重视程度不足、公众情绪疏导环节缺失等问题。

2 融媒时代食品安全网络舆情跨界治理策略

2.1 基于主体领域的跨主体治理策略

在食品安全网络舆情治理中要重视舆情发布者、舆情放大者、舆情转接者三大舆情演化子场域的力量,该三大子场域的发展主导了整个舆情的涨落、冲突、裂变过程,对于舆情的演化与防控起到了关键性作用。政府在舆情治理过程中,要逐步改变“单一治理模式”、社会力量牵动不足的情况,摆脱科层命令式的惯性思维治理模式,积极动员网民、媒体、舆论领袖、社会组织、高校等多元主体的力量,构造以政府为核心的“1+N”跨界协同治理联

盟。首先,政府在食品安全热点舆情的及时回应、社会公众的心理安抚、负面舆情的有效干预、衍生危机的监测预警方面发挥着积极的主导作用。因此,政府要以“法治理念”和“人文关怀”为基础,建立健全舆情跟踪模式、及时响应模式、应急处理模式、预警反应模式、风险评估模式为核心的食品安全网络舆情应对综合体。对于舆情的演化过程以及最终处理结果要及时公布,增强信息的透明性和公开性,加大对失职官员的问责力度,提升政府的公信力。其次,各社会主体要充分发挥自身力量,参与到网络舆情的治理中。公民自身要提升媒体素养和综合素质,坚持“不信谣、不传谣”提升对不实信息的鉴别和感知能力。各大媒体应坚持职业道德、贡献社会力量,通过对“关键词检索”“信息发布审批”“舆情及时跟踪监测”等形式参与到食品安全网络舆情的治理。

2.2 基于组织领域的跨部门治理策略

食品安全网络舆情是一个由核心内容子场域、管理者子场域、传播者子场域等多要素领域构成的复杂化、多样化的信息生态系统。因此,食品安全网络舆情治理不仅关乎治理工具的选择,更加关乎治理工具的有序排列与治理情境的适配等问题。但目前中国食品安全网络舆情的治理依旧存在“九龙治水”“组织职能裂化”“责任模糊”等问题,极易引发“道德风险”“效力不足风险”以及“民意渠道不畅风险”,因此,打破多部门的条块分割与治理规则固化,构建多部门跨界复合治理共同体有着重大的实践价值。例如,加强顶层设计、实现多部门协同。建立以宣传、网信、公安、通信为核心的“舆情治理委员会”,治理委员会以职能为基础、以层级为契机,从高位推动多部门的联合联动,实现信息资源及时共享,治理情境及时调适,网络联合执法紧急联结,形成多部门的协调应急机制。

2.3 基于知识领域的跨领域治理策略

食品安全网络舆情治理关系到法律、卫生、经济、社会、技术等综合领域治理过程,应坚持自然科学与社会科学、理论知识与实践技术相结合的原则进行综合整治,构建“理论分析”为基础,“技术战略”为保障的融合共治模式。在理论分析领域中,要加强多学科知识点融合,广泛运用传播学、计算机科学、情报学、社会学等多元学科知识,结合生命周期理论、群体极化理论、冲突理论、治理理论等充分发挥多学科融合的治理优势,为食品安全网络舆情的综合治理提供理论基础。例如,在构建食品安全网络舆情预警机制过程中,可以以扎根理论、层次分析法、BP神经网络风险评估法、模糊数据包络法等理论为基础来构建食品安全网络舆情预警测度指标。实践层面,在食品安全网络舆情治理过程中,要综合运用大数据、物联网、人工智能等新兴科技的力量来加强对网络舆情的预警与监测分析。例如,运用人工智能、HTML结构、系统仿真、神经网络技术、包装器等多种方式来实现

对网络舆情信息的采集与提取;运用SIR演化模型、LDA-ARMA综合模型等数理模型来探究食品安全网络舆情的传播机制。通过理论领域与实践层面相结合的知识界面进行食品安全网络舆情的整治,有助于构建积极、良性的舆情生态治理共同体,为舆情的治理提供坚实的智力支撑与实践支持。

2.4 基于时间领域的跨过程治理策略

基于时间领域,构建“事前—事中—事后”的一体化跨过程治理体系对于整个食品安全网络舆情的治理起到了关键性作用。^①事前阶段,构建预警机制。根据舆情话题的热化程度、发布平台、地域分布、受众人数等多个方面进行特征分析,快速锁定舆情事件、预测舆情的发展态势、传播路径、舆情倾向以便及时构建预警机制。同时,可以通过数据采集、数据处理、数据应用进行舆情的可视化分析,进行舆情准确展示,最终形成热点话题、预警等级、受众群体、未来走势等舆情报告,为舆情的过程性治理提供依据。^②事中阶段,进行应急干预。政府、企业、消费者根据事前预测阶段中的舆情反馈结果,及时出台应急干预机制。政府部门根据获取的舆情信息,及时对管辖区域内的下级部门、食品类企业进行重点监测、公布食品安全事故相关资讯、进行风险交流。企业通过舆情分析结果,及时获取舆情动态,不断完善自身问题,严把质量,强化规范意识。消费者根据舆情的导向,及时地规避问题,引导消费,避免盲从。^③事后阶段,加强舆情评估反馈。政府部门在整个舆情治理过程中,要进行定期总结和理性分析舆情事件演化的规律,防止舆情异化至新的生命周期,对整个舆情的治理效果进行评估反馈,加大追究问责力度,强化责任意识。

参考文献

- [1] 高颖. 基于区间层次分析法的食品安全网络舆情预警评价[J]. 食品与机械, 2019, 35(7): 103-106, 138.
GAO Ying. Food safety network public opinion early warning evaluation based on interval analytic hierarchy process[J]. Food & Machinery, 2019, 35(7): 103-106, 138.
- [2] 王旒, 孙晓红. 我国食品安全网络舆情监测系统应用难点及对策研究[J]. 中国农业科技导报, 2021, 23(5): 8-17.
WANG Ni, SUN Xiao-hong. Research on application difficulties and countermeasures of my country's food safety network public opinion monitoring system[J]. China Agricultural Science and Technology Review, 2021, 23(5): 8-17.
- [3] 马永军, 刘洋. 基于 Single-Pass 的在线话题检测改进算法[J]. 天津科技大学学报, 2017, 32(6): 73-78.
MA Yong-jun, LIU Yang. Improved online topic detection algorithm based on Single-Pass[J]. Journal of Tianjin University of Science and Technology, 2017, 32(6): 73-78.
- [4] 程铁军, 冯兰萍. 大数据背景下我国食品安全风险预警因素研

- 究[J]. 科技管理研究, 2018, 38(17): 175-181.
CHENG Tie-jun, FENG Lan-ping. Research on my country's food safety risk early warning factors under the background of big data[J]. Science and Technology Management Research, 2018, 38(17): 175-181.
- [5] 熊先兰, 罗广源. 大数据背景下食品药品突发事件社会舆情治理对策探讨[J]. 湖南科技大学学报(社会科学版), 2020, 23(3): 170-177.
XIONG Xian-lan, LUO Guang-yuan. Discussion on the management of social public opinion in food and drug emergencies under the background of big data[J]. Journal of Hunan University of Science and Technology (Social Science Edition), 2020, 23(3): 170-177.
- [6] 黄音, 黄淑敏. 大数据驱动下食品安全社会共治的耦合机制分析[J]. 学习与实践, 2019(7): 26-33.
HUANG Yin, HUANG Shu-min. Analysis of the coupling mechanism of food safety social co-governance driven by big data[J]. Learning and Practice, 2019(7): 26-33.
- [7] 李一铭, 徐绪堪, 王普查. 面向突发事件的网络舆情可信度评估及政务微博引导研究[J/OL]. 情报杂志. (2021-06-19) [2021-08-18]. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/61.1167.g3.20210619.0012.002.html>.
LI Yi-ming, XU Xu-kan, WANG Cu-zha. Emergencies-oriented network public opinion credibility evaluation and government microblog guidance research[J/OL]. Intelligence Magazine. (2021-06-19) [2021-08-18]. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/61.1167.g3.20210619.0012.002.html>.
- [8] 朱婧雯. 网络舆情演化: 基于意向性语言认知的传播逻辑阐释[J]. 湖南师范大学社会科学学报, 2021(3): 85-94.
ZHU Jing-wen. Evolution of internet public opinion: Interpretation of communication logic based on intentional language cognition[J]. Journal of Social Science of Hunan Normal University, 2021(3): 85-94.
- [9] 姚翼源, 李祖超. 高校网络舆情治理: 背景·困境·路径[J]. 中学政治教学参考, 2021(20): 15-17.
YAO Yi-yuan, LI Zu-chao. Network public opinion governance in colleges and universities: Background, dilemma and path[J]. Reference for Middle School Politics Teaching, 2021(20): 15-17.
- [10] 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(6): 40-51.
REN Chang-hui, CHAO Nai-peng. Research on the innovation path of the comprehensive governance of my country's government network public opinion: An analytical perspective based on the theory of governance tools[J]. E-Government, 2021(6): 40-51.
- [11] 强成文, 邱杰. 突发公共事件网络舆情: 微传播时代的国家治理[J]. 广西社会科学, 2021(5): 98-102.
QIANG Cheng-wen, QIU Jie. Internet public opinion on public emergencies: State governance in the era of micro-communication[J]. Guangxi Social Sciences, 2021(5): 98-102.
- [12] 刘红波, 高新珉. 负面舆情、政府回应与话语权重构: 基于 1 711 个社交媒体案例的分析[J]. 中国行政管理, 2021(5): 130-137.
LIU Hong-bo, GAO Xin-min. Negative public opinion, government response and restructuring of the right to speak: Based on an analysis of 1 711 social media cases[J]. Chinese Administration, 2021(5): 130-137.
- [13] 孙倬, 赵红. 网络舆情研究进展及其主题关联关系路径分析[J/OL]. 图书情报工作. (2021-07-14) [2021-07-15]. <https://doi.org/10.13266/j.issn.0252-3116.2021.07.014>.
SUN Zhuo, ZHAO Hong. Research progress of internet public opinion and path analysis of subject correlation[J/OL]. Library and Information Work. (2021-07-14) [2021-07-15]. <https://doi.org/10.13266/j.issn.0252-3116.2021.07.014>.
- [14] 许志强, 王雪梅. 新时代网络舆情中的大数据使用与管理研究[J]. 传媒, 2021(5): 93-96.
XU Zhi-qiang, WANG Xue-mei. Study on the use and management of big data in internet public opinion in the new era[J]. Media, 2021(5): 93-96.
- [15] 桑春艳, 胥文, 贾朝龙. 社交网络中基于注意力机制的网络舆情事件演化趋势预测[J]. 计算机科学, 2021, 48(7): 118-123.
SANG Chun-yan, XU Wen, WEN Jun-hao. Prediction of the evolution trend of network public opinion events based on attention mechanism in social networks[J]. Computer Science, 2021, 48(7): 118-123.
- [16] 王艳红. 公共危机中的多元舆论博弈与网络舆情治理能力提升研究[J]. 领导科学, 2021(2): 44-46.
WANG Yan-hong. Research on the game of multiple public opinions in public crisis and the improvement of network public opinion governance[J]. Leadership Science, 2021(2): 44-46.
- [17] 刘娜, 丁艺璇. 突发公共卫生事件的网络舆情传播及社会治理[J]. 当代传播, 2021(1): 73-76.
LIU Na, DING Yi-xuan. Network public opinion dissemination and social governance of public health emergencies[J]. Contemporary Communication, 2021(1): 73-76.
- [18] 蒋国银, 陈玉凤. 平台事件网络舆情传播的影响因素与治理策略研究: 基于 WSR 的扎根分析[J]. 管理评论, 2021, 33(5): 184-193.
JIANG Guo-yin, CHEN Yu-feng. Research on the influencing factors and governance strategies of network public opinion dissemination of platform events: A rooted analysis based on WSR[J]. Management Review, 2021, 33(5): 184-193.
- [19] 徐晓芳, 张涛. 网络舆情视角下社会治理创新路径探析: 以江西省“五型”政府建设扩大社会参与加强社会监督平台为例[J]. 传媒, 2021(5): 68-70.
XU Xiao-fang, ZHANG Tao. Analysis of social governance innovation paths from the perspective of internet public opinion: Taking Jiangxi province's "five-type" government to expand social participation and strengthen social supervision platform as an example[J]. Media, 2021(5): 68-70.