

# 新媒体对公共管理的影响与挑战

孙伟

(河南师范大学新联学院 河南 郑州 450003)

**[摘要]**进入二十一世纪以来,随着我国社会的快速发展和进步,带动了我国新兴产业的发展。目前,新兴媒体的产生和应用,对公共管理产生了深远的影响。新媒体作为新兴媒体的一种,在公共管理中的应用,加快了信息传播的速度,拓宽了传播渠道,对于公共管理信息的整合、传播以及管理的改进都起到了重要作用。本文在分析新媒体对公共管理产生影响的基础上,对其应用进行探讨。

**[关键词]**新媒体;公共管理;影响;挑战

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-627X.2019.11.877

## 引言

公共管理是政府工作中必不可少的内容之一,公共管理的全民化、民主化至关重要。就目前新媒体的发展来看,其有着较强的民主性、较广的覆盖性及较快的信息传递速度等特征,因此,把公共管理与新媒体进行有机的结合能让公共管理工作得到更好的发展,这对公共管理来说也是一种促进作用。但也是因为新媒体的这些特征,容易将虚假信息带到群众的视野内,让大众的判断出现了错误,最终影响到公共管理工作。所以,政府应该对新媒体的功能有所正视,这样才能让公共管理工作与新媒体的发展更加协调。

### 1 新媒体时代下的政府公共管理

随着微博、博客和微信等社会平台的出现,信息时代的到来,消极事件的管理必须严格。各国政府在传播信息和促进相关政治文化方面,以及在出现新的消极信息的情况下,对大量互联网用户的评估,甚至是对“集体攻击”的评估,都强调文字。在互联网开放和匿名的情况下,互联网用户可以在互联网上直接评论和传播事件,而不必承担责任,这使得互联网环境极为复杂。政府对消极的信息和事件作出反应,这些信息和事件如果不满足人民的需要,就会引起强烈的舆论浪潮,使公众与政府之间的关系复杂化,并使消极的事态发展和信息行为者复杂化。近年来,政府在处理这些事件方面引起了一些互联网用户的不满,导致城市当局与民众之间的关系不断恶化。随着新的媒体时代的到来,信息量的增加导致了信息的扭曲,信息的传播和传播非常迅速,每天都在进行,在因特网上传播信息的人很多,除有关国家和部门外,这些国家和部门还提供了关于一方面可能存在的海洋量的信息,对地方社会发展现状的审查和对人民声音的理解,在一定程度上增加了政府部门接收的信息的数量,并使公共行政制度现代化。更困难的是,目前互联网在传播和传播信息方面的匿名性,人们在互联网上发表意见而不承担责任的可能性,往往导致一些不法分子利用互联网的这一特征散布虚假信息,从而迫使大众受到这些不法分子的诱惑,并削弱了公共行政的效率。传统态度影响到信息化时代,互联网对所有部门都有很大影响。面对如此众多的信息,人们往往不再依赖传统的施政模式,在许多情况下,他们往往参与施政进程。换言之,人民对公共行政的影响有所增加,政府应采取积极的优化和调整措施,确保有效地实施其管理制度。

### 2 新媒体对公共管理的影响分析

#### 2.1 新媒体对公共管理带来的不利一面

新媒体环境下信息的真实性很难得到保证,一些虚假信息或者是有攻击性的信息会被别有用心的人利用民众的从众心理进行传播和扩散以达到某种目的,扰乱社会治安,危害社会的稳定,因为这些不法分子既是新媒体的使用者又是信息的接收者、传播者。键盘侠也是当代新媒体的产物,他们在完全不了解事实情况下,肆意传播、发表言论,有意或无意的引导民众,从而掩盖事实本身的面貌,影响民众的判断力,从而对社会产生舆论的压力。更有甚者提供虚假的反馈信息左右社会舆论,使得政府在新媒体征求人民群众的意见和建议作为决策依据时,做出脱离实际的决策,而不能被人民群众接受,进而造成社会秩序的混乱,威胁社会安全,对人民群众的价值观、人生观、社会观造成不良影响。

#### 2.2 新媒体对公共管理的正面影响

正面影响即积极性、有利性影响,如果将“公共管理”的内涵缩小至“对公共事务的管理”范围,很显然,新媒体为公众提供了公共管理的便捷渠道,公共管理主体、客体的关系也不再单一,相关工作内容将从静止形态过渡到运动状态,有助于实现公共管理的多元协同。

##### 2.2.1 促进公共管理范畴内的民主意识苏醒

社会主义国家人民是国家的主人、是一切权力的拥有者,那么在公共管理主体中必然有人民的一席之地,但如何让“人民”以群体性状态参与到公共管理中,长期以来存在着客观条件的限制。之所以前期采用“命令式”的公共管理体制,主要是民主成本投入远大于公共管理的效率产出,即便进入“谈判式”阶段,也无法保障每个公民的意见、建议得到表达。而新媒体普及之后,人民群众在公共管理中的被动地位自动瓦解,通过各种媒体渠道、平台可将自己的观点反馈给政府,这不仅意味着公共管理主体进一步丰富,且能够在“带动效应”下激活公众的民主意识。

##### 2.2.2 增强公众对公共管理的监督力度

媒体本身就是公共管理的重要手段,但同时媒体也是党和人民的喉舌,传统

媒体在舆论引导上更为注重以主流价值观为参照,这容易造成对公共管理监管行为内松外紧的现象。新媒体相对于传统媒体的不同之处在于,它具有强大的自组织能力,以自媒体为代表的新媒体主体,能够更客观、公正地将问题表达出来,从而增强了公共管理监督力度。

##### 2.2.3 扩大公共管理范围

随着数字技术的发展,新媒体等新兴媒体的出现和发展,实现了信息资源的整合和共享,使信息资源的作用得到了最大限度的发挥。在传统的公共管理中,管理部门和媒体把控了公共管理的权利和内容,民众参与的程度不高,新媒体在公共管理中的应用,一是提高了民族的话语权,扩大了获得信息的渠道,获得更多参与公共管理的机会。二是提升了舆论效果,利用新媒体,可以对公共管理中存在的问题进行讨论和征求意见,既能够提供有效的信息建议,也能够提高公共管理的效率。三推动了管理和科学化和民主化。政府或者管理部门通过征求民众意见,对于意见建议进行归纳整理,并经过广泛讨论之后采纳符合民意的意见,能够促进公共管理的决策的科学化,管理的民主化。

### 3 新媒体促进公共管理发展的方法

#### 3.1 建立平等的交流方式

随着信息技术的发展,新媒体信息传播的渠道和范围也在不断扩大,给民众增加了话语的渠道,增加了相互的交流的机会,实现政府管理部门和民众之间的直接对话。在新媒体的作用下,公共管理工作人员可以通过新媒体的优势,建立更加直接、平等快捷的沟通渠道,加强与民众之间的互动交流。比如利用微博、微信等热度较高、流量较大的平台,建立直接沟通交流的形式,即创新了公共管理的形式,也能够掌握第一手的资料,为以后公共管理事项的决策提供翔实可靠的资料。这种平等交流的形式,即使尊重民众的知情权参与权,也有利于提供民众参与公共管理的积极性,加强对公共管理工作的支持力度,同时还能够提升公共管理的效率。

#### 3.2 对政府权威的挑战

在传统媒体向新媒体的整体过渡过程中,政府与公众之间呈现出的对立性越来越明显,造成政府权威性不同程度地受损。但是,政府与公众之间的对立性增强,并不代表双方作为公共管理主体存在不可调和矛盾加剧,而是新媒体作为公共管理工具带来的技术性嬗变,或者说,是命令式转型为协商式管理模式的必然结果。新媒体技术优势赋予公众更强大的话语权、知情权、选择权,当政府在公共管理中提出决策与公众(部分)相悖时,质疑政府的声音必然会出现,这就考验着政府在公共管理中平衡各方意见、建议的能力,在顺民意的同时也不能放弃自身原则。

#### 3.3 正确对待新媒体的影响

新媒体在公共管理中的应用,一方面能够增加民众参与公共管理的积极性,提高公共管理的水平和效率。另一方面也会带来一些消极的影响,比如,网络谣言的传播,网络信息的庞杂,真假难辨,甚至会有一些别有用心之人利用新媒体误导民众。对此,必须正确对待,如果应对不当,可能会产生消极的社会影响。一方面要积极发挥新媒体在公共管理中的正面作用,作为提升公共管理效率,改进公共管理的重要形式;另一方面要加强信息的监管和对突发事件的处理。如提高网络技术,辨别真伪信息,及时对虚假的信息进行说明,对于突发事件进行及时、正确的引导等等。

## 结语

结合新媒体对公共管理的双重性影响、一致性挑战,政府为主导的公共管理者应从自身出发,改变现有管制性思维,在管理理念上突出放权、服务,构建相对柔性的治理模式。例如,基于新媒体平台构建平等合作、对话沟通的管理模式,将一部分具有较高水平的公众纳入公共管理决策队伍中来,同时加强新媒体环境的规范化,打造公共管理监督系统,实现政府权威性的回升。

## 参考文献

- [1] 吴珈琪. 刍议新媒体对公共管理的影响[J]. 科技资讯, 2018, 16(35).
- [2] 刘短宁. 浅谈新媒体对公共管理的影响及建议[J]. 现代营销(下旬刊), 2018(05).
- [3] 罗梁波, 颜昌武. 从单一性到复合化: 中国公共管理研究的现实与未来[J]. 政治学研究, 2018(05).