

# “网民—网红官员”双主体的政民云互动研究

马雨菡

上海师范大学徐汇校区公共管理系, 中国·上海 200234

**摘要:** 数智时代对行政环境带来变革动力, 政民云互动加深, 网民和网红官员作为互动双方的主体, 对互动效果产生直接影响。本文根据“结构—过程”模型构建出民意从形成到获得网红官员回应全过程模型, 提取影响互动过程的两大关键结构。其中网民意见诉求上书结构提取出诉求利益、网络平台、情感偏好三大影响因素, 网红官员拆分出双重身份结构。为进一步说明, 本文选取个案进行分析, 对政民云互动机制进行说明同时根据持续性调查发现网红官员所面临的风险, 最后针对两主体提出发展的针对性意见。

**关键词:** 数智时代; 政民互动; 网上群众路线; 官员自由裁量权

## Research on the interaction between netizens and internet celebrity officials in the government civilian cloud

Ma Yuhan

Department of Public Administration, Xuhui Campus, Shanghai Normal University, China Shanghai 200234

**Abstract:** The era of digital intelligence has brought about a driving force for change in the administrative environment, deepening the interaction between the government and the people through cloud computing. Netizens and internet celebrity officials, as the main participants of the interaction, have a direct impact on the effectiveness of the interaction. This article constructs a whole process model of public opinion formation and response from internet famous officials based on the "structure process" model, and extracts two key structures that affect the interactive process. Among them, the structure of netizens' opinions and appeals extracted three major influencing factors: appeal interests, online platforms, and emotional preferences, and internet celebrity officials were separated into a dual identity structure. To further illustrate, this article selects a case study for analysis, explaining the mechanism of government civilian cloud interaction, and based on continuous investigations, identifying the risks faced by internet celebrity officials. Finally, targeted development suggestions are proposed for both parties.

**Keywords:** Era of digital intelligence; Government civilian interaction; Online mass line; Official discretion

### 1 问题提出

近年来, 在信息技术变革和多元利益诉求的驱动下, 行政环境发生深刻变化, 传统地方政府回应模式已难以为继。互联网时代背景下, 中国网民规模大幅提升, 中国互联网络信息中心 (CNNIC) 第 52 次《中国互联网络发展状况统计报告》显示, 截至 2023 年 12 月, 中国网民规模已经达到 10.92 亿人, 互联网普及率达 77%。其中抖音、快手, 小红书等作为记录个人生活的自媒体平台开辟了新的公共场所, 提供了网民们的交互渠道, 加快了信息流通速度, 出现了“网红”新业态, 进而生成一种全新的社会运转模式。一些干部积极融入互联网时代潮流, 在网络平台或现实生活中因为某个举动或事件而被广大网友知晓关注且因此走红, 成为“网红”干部。

网络的开放性、及时性、互动性和便捷性使其逐渐成

为民众获取信息、表达利益诉求的主要途径。不同于以往政府与民众存在着地位差距、信息鸿沟, 网络使得政府与公众的话语权利得到重新分配, 政府回应模式不断走深走实, 在不断发展完善中能够形成公众表达利益诉求后政府及时作出回应, 公众对政府回应进行反馈和信息再输入, 政府再作出回应, 的一个互动对话过程。

“网红”官员在形成特点上, 已经形成三个发展范式。网络意见领袖型: 网络意见领袖型的官员出现时间早, 初代网红官员出现于 2010 年, 他们通过微博回应民意、批评不良风气、评论社会热点事件等, 获点赞关注。“官员大 V”存在于微博与各论坛中, 由于用网技术的不足与网络环境的复杂性, 其可持续性较差, 大批官员落马或退网。政务宣传型: 政务宣传是将特定的工作内容通过拍摄照片、剪辑视频或录制节目的方式在网络上进行宣传, 吸引网民

关注，各地的文旅宣传以及警局与消防部门的宣传为代表。直播助农型：2020年初，新冠疫情爆发，为复苏当地经济，帮助解决农产品滞销的问题，上百名党政干部走进直播间。该类型出自政府的公信力，同时也满足“扶贫助农”的社会责任感。

在国外研究公众参与与研究中提出公民参与阶梯论，公众参与与发展水平或阶段的评价因素有：公民参与过程中主导或发动公民参与的力量来源、公民对政务信息知晓与把握程度、主要参与手段、自治管理程度等。根据这些评价因素，公民参与从低到高、从不成熟到成熟的发展经历了八个层次三个阶段，第一阶段：非实质参与形式；第二阶段：象征性参与形式；第三阶段：完全型公民参与形式。目前西方已经处于第三阶段，为高级阶段，从目前的情况来看，中国城市公众参与水平看起来已经进入类似于西方国家的公民参与高级阶段，但仍处于第一阶段之中即政府设置规则，利用各种方式较多地将政府意志输入或强加给公民参与过程。纵观国外城市民主治理中公众参与的发展过程，启发中国在政治家与公民间构建回应机制避免公众参与形式化，同时不断拓展公众参与渠道，实现公众参与的梯度发展。

在数智时代下，基于“网红官员-网民”双主体，研究良性政民云互动中双方作用机制，对于提升政民互动实效具有实践意义，即有效提升政民互动的实质效能与民众满意度，更蕴含着深刻的理论价值。通过精细化的“结果-过程”分析路径，我们旨在通过一个综合性的政民云互动理论模型，以新视角为理论研究做出边际贡献。

此外，本研究还旨在探讨网红官员身份对于官员本人的影响，虽然曾有多位直播“网红”官员被提拔，他们从组织部门收到的“正向反馈”也逐渐增多，但如今坚持直播的“网红”官员却越来越少。网红身份带来了更广泛的监督，生活与工作边界模糊，给走红官员带来了多重压力，基于此可以看出积极入网的边界与官员的自由裁量权紧密相关。

## 2 “网民-网红官员”云互动“结构-过程”模型

在公共经济学理论和期望失验理论分析的基础上，构建本研究的分析框架。舆情回应中的政府行为是具有动态情境依赖的表现，并非固定单一的归纳概括，采用单案例研究便于微观洞察政府回应行为的动态变化。作为社会科学研究中普遍的分析范式，“过程-事件”和“结构-制度”分析都广泛应用于案例研究和社会现象解释，并呈现逐渐

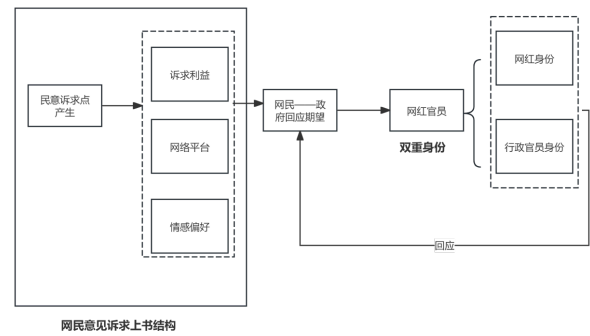


图1 “网民-网红官员”云互动

整合的趋势。政务舆情事件的突发性和破坏性，使得“过程-事件分析”要优于“结构-制度分析”，但基于“过程-事件分析”的应急管理案例研究所得到的结论往往不具有普适性。本文所使用“结构-过程”分析范式作为一种兼具规范性和解释性的理论框架，其核心在于构建宏观理论结构与微观经验过程之间的动态联系，旨在提供一个全面而深入的视角来解析复杂社会现象，力图综合规范和解释两个部分，实现宏观理论与微观经验的链接。

在探讨良性政民云互动的过程中，尤其是涉及“网红官员-网民”这一特定主体框架时，民意的诉求点构成了互动的起点。这些诉求点根植于民众对公共利益、个人权益及社会公正的深切关注，通过多样化的线上平台与渠道得以表达与汇聚。这种通过民意利益诉求反馈启动政策议程属于外部启动，在其上书过程中提取出关键要素：诉求利益，网络平台，情感偏好。

诉求利益是网民意见诉求上书的核心驱动力。网民需精准界定诉求背后所蕴含的社会问题，这要求问题界定具备高度的清晰度和针对性。问题界定的清晰度越高，切口越小，越能减少政府在后续处理中的再界定成本，从而有利于问题顺利进入政策议程。

网络平台作为公开透明的互动渠道，为网民意见诉求的反馈提供了前所未有的便利。一方面，网络平台打破了原有阶层限制，使得不同社会背景的网民都能自由表达自己的观点和诉求。这种身份属性的拓展和延伸，不仅增强了网民的表达动力，还促进了不同阶层和群体之间的交流和互动。另一方面，网络平台打破了政府传统的封闭性，减少了政府与民众之间的距离感。此外，网络平台的影响力巨大，民意能够迅速在网络上扩散和传播，形成对政府决策的舆论压力，当政府能够积极回应网民的诉求时，其公信力将得到显著提升。

情感偏好作为一种合法性与理性的双重考量是网民意见诉求上书中一个重要的影响因素。对于网民而言，一方

面反映公共利益、保持合法性和理性的民意更容易引发政府的关注和回应，另一方面当民意表达与当前政策方向、工作重点相契合时，政府更有可能采取行动来回应这些诉求。同时，政府也应积极回应网民的合理诉求，加强与网民的沟通和交流，以共同推动社会的进步和发展。

网红官员，作为这一互动模式中的核心角色，其身份兼具了网络红人的广泛影响力与行政官员的法定职权。他们凭借在网络空间中积累的关注度与粉丝基础，能够迅速捕捉到民众的利益诉求，并将其纳入政府的决策议程。这一过程不仅体现了政民互动的双向性与有效性，还彰显了数字时代政府治理模式的创新与转型。

### 3 案例分析

本研究选择单个案例分析方法，以 C 市副市长 J 在个人抖音账号下回复网民走红案例为依据，分析其走红原因，挖掘其双重身份对于政民互动的影响。J 副市长在抖音私人账号中发送演唱会视频，一网友对演唱会设施不足提出意见，J 副市长接收意见迅速回应随后通过实地调查与监控辅证，隔天增加了临时洗手间和洗手台。同时考虑民众体验感增设饮料补给区域。在其他营销号宣传后一天内视频获赞达到 24 万，粉丝增加达 45.4 万。

该案例中网民所反映意见具有现实性与紧迫性，C 市位列 2023 年“全国音乐节票房”和“音乐节想看用户城市”两个榜单第一，通过改善场所环境能够留住和吸引游客，符合政府与民众共同利益，同时其情感倾向符合公共利益，针对现有问题。J 副市长借助抖音回复区，减少了传统行政沟通中的层级和时间成本，扩大民意范围。

在持续的跟进调研中，我们注意到 J 副市长已主动关闭其个人抖音平台，尽管其走红时间不长，但对当地发展的印象分却能够产生持久的影响。这一现象揭示了“网红官员”在提升政府形象、促进政民互动方面的潜力，同时也暴露了官员个人平台曝光后所面临的全方位监督风险，网络信息的繁杂与身份意识的淡化无法避免网络暴力以及其他风险的发生。

### 4 政民云互动发展建议

针对网民与官员两大主体，提出以下策略性建议，以期推动政民云互动的健康发展。

#### 4.1 网民层面，提升民意表达的科学性与公共理性

强化道德培育与自律能力：政府应加强对民众的道德教育，提升其道德自律和自控能力，确保公民的价值判断与行为选择符合法律与道德规范。通过教育引导，使民众明确个体权利与义务，从关注个人利益转向关注公共事务，

培养公民的责任意识与政治参与素养。

引导理性参与：通过媒体宣传、教育引导等方式，消除民众的非理性、偏激态度，促进其理性参与政治生活。对于“网红官员”的出现与发展，应引导民众以平常心看待，减轻其面临的争议，为政民互动营造和谐氛围。

提升民意表达的科学性：鼓励网民在表达诉求时，注重数据的收集与分析，提供详实的事实依据，以增强诉求的合理性和说服力。同时，培养网民的批判性思维，使其能够理性判断信息的真伪，避免被不实信息误导。

#### 4.2 官员层面，明确身份界限与顺应数智时代趋势

分清网红与官员的红线：官员应明确其网红身份与官员身份之间的界限，确保在网红活动中不触及红线。建议走红官员的宣传和影响由官方媒体（如当地融媒体）进行，以规避走红后的隐蔽收入问题，同时保护官员的隐私与权益。

明确进网初心与界限划分：官员应始终保持进网的初心，即服务民众、促进政民互动。同时，应明确工作与生活的界限，避免个人生活被过度曝光，保护自身及家人的隐私。在目前发展中我认为走红官员宣传和发生影响应该由官媒进行（如当地融媒）。

顺应数智时代发展趋势：官员应主动适应数智时代的发展，学习并掌握网络技能，了解公共危机公关的解决方式。通过创新文旅宣传方式等手段，提升政府形象，促进地方经济发展。同时，官员应增强网络安全意识，防范网络风险。

### 5 总结

在促进地方经济与社会发展的进程中，官员成为“网红”的现象，若能有效提升民众生活水平，实则是无可厚非的。在政民云互动的语境下，“官员 + 网红”的融合模式产生了积极的化学反应，为实现从政民“互动”到“互信”提供路径同时为地方带来了诸多正面影响。此模式不仅增强了政府公信力，还提升了地区的影响力和吸引力，通过吸引广泛的流量，为本地全面发展注入了新的活力。这充分体现了干部在善用流量、树立正确“网红”思维方面的根本所在和价值追求。

网民通过提出富有价值的民意诉求，并经由“网红官员”得到及时有效的回应，这构成了政民互动的一种新形态。在数智化时代背景下，走好“网上群众之路”不仅是对行政环境的一种优化，更是对民主参与、政府回应能力的一次全新挑战。然而，目前本研究主要聚焦于单一“网红”官员的产生过程，其时间跨度相对较短，且案例数量

有限,因此难以全面反映该现象的时间持续性和公众影响的广泛性。

未来的研究将致力于持续跟踪调研相关案例,广泛收集数据资料。同时,将采用案例对比分析的方法,深入探讨不同发展模式下的风险与挑战,以期为该现象的深入研究提供更加全面、系统的理论支撑和实践指导。通过不断的学术探索与实践验证,我们有望更深入地理解“网红官员”现象的本质与规律,为政府治理体系和治理能力的现代化提供有益的参考与借鉴。

#### 参考文献:

[1] 钱永红. 情理法交融:网络政务互动中的形象建构与关系管理[J]. 学海,2023,(06):126-133.DOI:10.16091/j.cnki.cn32-1308/c.2023.06.019.

[2] 王越通. 线上听民意线下解民忧——河北深入推进“网上枫桥”工作实践[J]. 共产党员(河北),2024,(10):18-19. DOI:10.14061/j.cnki.cn13-1033/d.2024.10.013.

[3] 吴思红. 国外城市民主治理中公众参与机制及其启示[J]. 湖北行政学院学报,2010,(01):78-83.

[4] 张梦茜. 民众期望、政府行为与政务舆情回应效果——基于“结构-过程”分析范式的案例深描[J]. 甘肃行政学院学报,2023,(04):112-123+128.

[5] 张笛扬. 直播“网红”官员如今怎样了[J]. 党员文摘,2021,(10):34-35.

[6] 吴晓林. 结构依然有效:迈向政治社会研究的“结构-过程”分析范式[J]. 政治学研究,2017(2):96-108+128.

[7] 张梦茜. 民众期望、政府行为与政务舆情回应效果——基于“结构-过程”分析范式的案例深描[J]. 甘肃行政学院学报,2023,(04):112-123+128.

[8] 李春成. 网红干部的争议焦点与破解思路[J]. 人民论坛,2021,(15):50-52.

[9] 王畅,黄帆. 从“互动”到“互信”:数字技术何以推进地方公共事务有效治理——以 F 市政务平台公共交通政民互动实践为例[J]. 福建商学院学报,2022,(06):66-75. DOI:10.19473/j.cnki.1008-4940.2022.06.001.

作者简介:马雨菡(2004-),女,云南省普洱市,上海师范大学公共管理系劳动与社会保障专业本科生。