

[文章编号] 1009-3729(2012)04-0109-04

论网络舆情与社会管理创新

周琳琳

(河南财经政法大学 社会学系, 河南 郑州 450002)

[摘要] 由于互联网的开放性、便捷性、匿名性、互动性等特点,网络舆情呈现出疾速性、无序性、放大性、隐匿性特征。网络舆情在当前的发展有利于推动社会事件的解决、促进政府部门作风的改善、帮助党和政府科学决策,但也易激化社会矛盾、传播社会谣言、干扰政府工作、被敌对势力利用。加强网络舆情管理是社会管理体制创新的应有之义。应将网络与现实相结合加强整体管理,受制于统一的法律法规;优化社会管理体制,建立网络舆情动态跟踪机制;实行开放管理,拓宽全民参与网络舆情管理的途径;加强人性化管理,通过社工介入培养“意见领袖”,从而引导网络舆情良性发展。

[关键词] 网络舆情;社会管理创新;社工介入

[中图分类号] C916.1 **[文献标志码]** A **[DOI]** 10.3969/j.issn.1009-3729.2012.04.025

计算机网络作为20世纪人类最重要的发明,不仅在技术领域引起了一系列的革新,而且直接导致了人类互动过程、思维方式、生活形态乃至社会结构的重新建构。美国著名的网络社会学家卡斯特尔(Manuel Castells)认为,互联网的崛起作为一件具有社会学意义的事件,正在逐步转化为当今人类生活的社会图景,一个网络社会已经崛起。^[1]随着互联网的快速发展,网络使用率在迅速提升。中国互联网络信息中心于2010年7月所发布的《中国互联网络发展状况统计报告》^[2]显示,截至2010年6月,我国网民规模达到4.2亿,网络普及率达到31.8%,其中30岁以上网民占41.0%。网络媒体的影响力快速提升,成为信息传播中一种最具影响力的现代媒体,越来越多的人开始通过网络渠道表达自己的诉求。网络为网民参政议政提供了一个开放的公共平台,拓展了民意快速传达的通道。在这种情况下,网络舆情随之诞生,并逐渐引起学界和政界的高度关注。2011年2月19日,胡锦涛总书记在省部级主要领导干部“社会管理及创新”专题研讨班开班仪式上明确提出:“进一步加强和完善信息网络管理,提高对虚拟社会的管理水平,健全网上舆论引导

机制。”目前学界对于网络舆情的基础理论研究涉及社会学、政治学、新闻传播学、公共管理等领域,涵盖了网络舆情的概念界定、网络舆情的汇集分析机制以及网络舆情的引导和控制机制等相关内容。综合来看,对网络舆情某一层面的关注相对较多,而对网络舆情的整体关注相对不足。本文拟立足于社会管理创新,从整体上对网络舆情及其控制加以探究。

一、网络舆情及其特征

网络舆情是指在一定的互联网空间内,围绕中介性社会事项的发生、发展和变化,作为舆情主体的民众对国家管理者产生和持有的社会政治态度。^[3]在这里,中介性社会事项既包括国家的各类方针政策、制度法规、工作措施等,也包括影响民众利益及主客体利益变化的事件、人物等。作为以网络为传播载体而产生的社会舆情,其特征与网络的特点密切相关。由于网络的开放性、便捷性、匿名性、互动性等特点,网络舆情呈现出以下特征。

1. 疾速性

受网络传播的开放性、便捷性和互动性的影响,网络舆情在形成过程中呈现出疾速性特征。当现实

[收稿日期] 2012-03-04

[作者简介] 周琳琳(1980—),女,河南省睢县人,河南财经政法大学讲师,硕士,主要研究方向:社会学。

中发生某一社会事件时,网民可以随时随地将现实中的问题移植到网络上,事件会立即受到广泛关注。网络传播突破了传统媒体传播的时空限制,使即时互动成为可能。这时网络就像一个信息的发酵场,经过网民的连锁互动,网民个体的意见可以在网络上迅速汇集起来形成公共意见,从而迅速形成强大的网络舆情。

2. 无序性

网络媒体的出现打破了中国传统媒体“舆论一律”的格局,受网络传播匿名性、开放性的影响,网络舆情在传播过程中呈现出无序性特征。正如中国人民大学陈力丹教授所指出的,中国的传统媒体是世界独特的“一元体制、二元运作”:一元体制是指媒介为国家所有制,二元运作是指传媒用国家所有制赋予的政治优势在市场上获取经济收入,又用这种收入完成意识形态领域需要完成的政治任务。^[4]传统的社会信息传播都有其固定的渠道并受到相应的监督,中国传统媒体的声音始终与国家的政治意识形态保持高度一致,呈现出“舆论一律”的格局。而网络媒体的出现打破了这一格局。网络是一个相对宽松的、开放的、自由的信息传播渠道和舆论平台,只要在法律和政策许可的范围内,任何人都可以通过互联网自由地表达自己的观点和意见。在这种信息传播格局下,信息掌控权不再由国家独占,网民在信息的传播过程中扮演了重要角色。一方面由于国家对信息监督日趋弱化,网络信息在传播过程中缺乏必要的过滤;另一方面网络的匿名性和便捷性导致信息的发布具有很大的随意性。于是,一些非理性、情绪化的言论及一些虚假信息得以借机传播,由此造成网络舆情传播的无序性。

3. 放大性

网络传播方式的独特性以及网络信息汇集手段的多样性,使得网络舆情在发展过程中呈现出对社会事件的放大性特征。一方面,网络是一个虚拟的社会空间,网络信息呈现出数字化特征,克服了传统媒体信息传播的实体介质限制,网络可以瞬时汇集海量的信息,将各种不同的观点和评论汇集在一起,并通过网民不断地选择、强化而得以再呈现,这就构建了一个事件的全景图。另一方面,网络媒体通过专题论坛、BBS、博客、新闻组、电子公告牌等各种信息汇集手段,就某一社会热点事件设置相关主题,组织网民展开广泛讨论,各种观点相互碰撞汇集。正是这种全景式的事件解读和各种观点的碰撞,无形中对社会事件起到了发酵作用,使网络舆情在传播

中呈现出放大性特征。

4. 隐匿性

网络使用的匿名性使得网络信息发布终端缺乏控制,造成网络舆情传播的匿名化和去责任化。这一方面使部分网民更加愿意表达自己真实的态度和见解,有利于政府了解真实的民意;另一方面也使网民的自我约束和社会监督能力日趋弱化,部分网民情绪的发泄失去了理性,从而导致社会传染效应,造成舆情风波,影响社会稳定。

二、网络舆情对社会的影响

随着网络的迅速发展,网络日益成为网民表达利益诉求的重要渠道,网络舆情日益成为社情民意的集中反映,但同时网络也越来越成为广大网民发泄情绪的场所,甚至成为各种政治力量相互较量的舞台。网络舆情在当前的发展状况及对社会的影响可以说是利弊参半,不容忽视。

1. 网络舆情对社会的积极影响

从积极的方面来看,网络舆情的发展日益成为和谐社会构建中不可忽视的重要力量,主要表现为以下3点。

(1) 助推社会事件的解决。随着网络技术的不断发展和网民结构的日趋成熟,网络日益成为广大网民参政议政的平台,网络舆情在一定程度上助推了社会事件的解决。自从2006年中央人民政府门户网站正式开通以来,广大网民对中央及各级政府网站热切关注,并就各种社会事件发表自己的观点和见解;各大门户网站也就相关社会事件进行广泛的民意调查,以汇集民意。可以说,网络舆情在一定程度上影响着社会关注点的变化和一些事件的发展动向,网络舆情的力量得以凸显。例如网上对浙江“吴英案”的议论就体现了人们对现行法律制度、金融制度改革和社会公平的期盼。

(2) 促进政府部门作风的改善。从网络的发展现状来看,网络媒体已经超越传统媒体“舆论一律”的阶段,使得信息掌控权被重新分配,任何人都可能成为信息的传播者和主导者,这在一定程度上消解了传统媒体的信息霸权,打破了信息处理和传播由政府一统天下的局面,对政府部门的作风起到了积极的监督作用。在轰动一时的温州“7·23”动车追尾事件中,从事故发生到紧急救援及善后处理都引起了众多网友的积极关注,强烈的网络舆论声音引起了有关部门的高度重视。在该事故的救援和善后处理过程中,网络舆论的声音一直在挑战着政府

部门的传统作风和工作能力,充分体现了网络舆情对于促进政府部门工作作风改善的作用。

(3)帮助党和政府科学决策。网络舆情反映了民众的社会态度,是政府汇集民意的一个重要渠道,日益受到政府的高度关注。目前各级党委、政府在日常工作中越来越多地利用网络征集民意、收集舆情,领导干部的博客、政府与民众的在线互动成为新的政治景观。可以说,网络舆情对党和政府的科学决策起到了积极的作用。从“毒奶粉”到“地沟油”再到“瘦肉精”、“染色馒头”等一系列的食品安全事件,经过网络讨论引起了整个社会对食品安全问题的关注,促使国家把食品安全问题提到了前所未有的高度。

2. 网络舆情对社会的消极影响

网络本身就是一把双刃剑,我们不仅要看到网络舆情发展带给社会的积极影响,而且要看网络舆情的消极影响,主要表现为以下4点。

(1)网络舆情的疾速性容易激化社会矛盾。据以往的经验,社会上的突发事件一旦发生,一般两三个小时后就可在网上出现,6小时后便被多家网站转载,24小时后网上的跟帖和讨论就可以达到高潮。^[5]在此过程中,政府主流声音与民间非主流声音进行着相互较量。政府对于社会突发事件的及时介入和积极回应是化解社会矛盾的关键;而政府的沉默则为非主流声音的介入创造了机会。网络舆情传播的疾速性和匿名性导致舆情传播主体的去责任化,情绪的宣泄往往盖过了理性的判断,再加之网络舆情传播的放大性特征,很容易出现私人问题公众化、一般问题政治化的情况。而一旦网络行为延伸到现实社会,就会造成群体性事件,激化社会矛盾。湖北石首“6·17事件”经由网络助推最终酿成极其严重的社会群体事件就充分说明了这一点,这对政府的应对能力提出了严峻的挑战。

(2)网络舆情的无序性容易传播社会谣言。网络的开放性、便捷性和匿名性使任何人都可能成为信息的制作者和传播者。但受社会转型期结构性压力的影响,网民往往缺乏必要的理性和责任心。网络舆情的无序性传播造成各种信息鱼龙混杂、真假难辨:有的较为准确地揭露事实真相;有的断章取义,有所偏颇;有的掺杂个人情绪,故意混淆视听,散布虚假信息,造成社会谣言在网络上迅速传播。而这些谣言在得到澄清之前会逐渐引发出具有新的倾向性的网络舆论,越来越偏离事件的真相。由日本核电站发生爆炸与核泄漏事故引发的中国的抢盐风

波就是源于“食用碘盐成了防核辐射良方”的网络谣言。网络谣言混淆了大众视听,易引起社会恐慌,激发民众的不良情绪,严重扰乱社会秩序。

(3)网络舆情的放大性容易干扰政府工作。法国社会学家勒庞认为:“在某些特定条件下,并且只有在这些条件下,一群人会表现出新的特点,它非常不同于组成这一群体的个人所共有的特点。聚集成群的人,他们的思想和感情全都转到同一个方向,他们自觉的个性消失了,形成了一种集体心理。”^[6]当这一群体意见形成之后,无论对错,都会成为群体极力维护的观点。由于受网络舆情主体利害关系的影响,舆情不一定是建立在理性基础之上的,群体的观点也不一定是正确的。网络舆情的放大性往往会对公权力过度施加影响,一些错误的舆情对政府决策产生压力,进而严重干扰政府的工作。比如强大的网络舆论会干扰司法的独立性、客观性和公正性。

(4)网络舆情的隐匿性容易被敌对势力所利用。网络的隐匿性使网民能以“隐形人”的身份在网上自由发表言论,从而导致网络有可能成为敌对势力发表虚假信息、散布反动言论以对抗政府的工具。一些敌对势力通过建立网站和机构,操纵网民制造并传播网络谣言,对社会焦点事件和敏感事件进行恶炒,攻击我国政治制度,夸大国内社会矛盾,同时不遗余力地美化、渲染西方政治制度,在意识形态、思想文化领域制造事端,煽动网民的不满情绪,严重威胁我国政治安全。

三、强化社会管理创新,促进网络舆情良性发展

当前中国正处于社会矛盾多发期,新型社会风险不断涌现,部分民众的负面社会心态比较突出,社会管理面临巨大挑战。社会管理的根本目标在于化解社会矛盾和冲突,应对社会风险,解决社会问题,弥合社会分歧,从而推动社会资源和社会机会更加公平合理地配置和分配。而网络舆情作为广大网民参政议政的一种表现形式,也是公民行使社会参与权的重要表现之一,对网络舆情的引导和管理就意味着在一定程度上对社会政治风险的防范和控制,也为民众的社会参与提供更加公平的机会。因此,加强网络舆情管理是社会管理体制创新的应有之义。

1. 拓展社会管理领域,将网络管理与现实管理结合起来进行整体管理

所谓整体管理就是要把网上和网下结合起来,

即把虚拟和现实结合起来,进行整体管理。网络舆情并不仅仅是网络行为,它是现实行为在网络上的反映,且会反馈于现实行为。网络舆情的主体——网民,是集虚拟与现实于一体的,要加强网络舆情管理就必须把它纳入到现实管理中来,做到统一管理。这就要求在具体的管理过程中把网络管理和现实管理纳入到统一的管理机构中,实行统一的法律法规,而不能将网络与现实割裂开来实行条块分割管理。也就是说,现实的立法、执法机构同样有权对网络行为实施管理,而现实的法律、法规同样适用于对网络行为的约束。针对网络舆情的主体同一性的特点,要不断完善现实的立法和执法,以实现网络舆情的整体管理,在特定情况下也可以针对网络行为单独地立法和执法。

2. 优化社会管理机制,加强对网络舆情的动态管理

所谓动态管理就是要对网络舆情的发展过程实行实时监控管理。网络舆情的形成,本质上是许多网民面对同一社会焦点事件而表现出来的相对自发、没有组织、不可预料、缺乏固定规则和很不稳定的集体行为。基于网络舆情形成的特点与形成过程,在网络舆情管理的具体实践中,要建立动态跟踪机制,对舆情发展的每一步进行实时监控管理,收集真正的社情民意并予以正确引导,避免虚假舆情的爆发。

3. 善用社会管理主体,注意对网络舆情的开放管理

所谓开放管理就是要重视民众的智慧,让全民参与到网络舆情的管理中来,以提高网络舆情管理的高效性。网络舆情管理不仅是政府的事情,也是全民的事情。民众的绝大多数是有觉悟的,素质是好的,他们是网络舆情的主体,只有广大的民众都参与到网络舆情的管理中,主动地加强自我管理和全民管理,才能提高网络舆情管理的效率和水平。具体来说,一方面要加强网民的自我教育和自我监督,号召网民争做有责任心的、理性的网民;另一方面要拓宽网民参与管理的途径,设立相应的信息反馈机

制,遇到虚假信息或反动言论时,要通过相应的途径如举报电话等及时向政府反馈,让政府及早做出回应。

4. 更新社会管理理念,加强对网络舆情的人性化管理

所谓人性管理就是要按照以人为本的原则加强对网络舆情主体的人文关怀,进行人性化的一对一的服务式管理。社工介入无疑是一个有效的人性化管理方式的尝试。社工可以依托助人自助的专业价值理念和特有的专业技能,对个别特殊网民进行疏导和引导,积极培养网络中的“意见领袖”,借以影响更多的网民,从而引导网络舆情良性发展,以达到管理的目的。

总之,网络舆情无论是作为社情民意的集中反映,还是作为网民参政议政的表现形式,都表现出了不同于传统社会舆情的传播机制和特征,对当前的社会生活造成了双重影响,对网络舆情进行积极引导和科学管理已成为当务之急。如何提升网络舆情管理的科学化水平,是当务社会管理研究的一项重要内容。

[参 考 文 献]

- [1] 郑永强. 国内外网络社会学研究综述[EB/OL]. (2009-02-26) [2011-03-05]. http://www.sociology.cass.cn/shxw/zxwz/t20090213_20552.htm.
- [2] 中国互联网络信息中心. 中国互联网络发展状况统计报告[EB/OL]. (2010-07-15) [2010-08-11]. <http://www.cnnic.net.cn/wploadfiles/pdf/2010/7/15/100708.pdf>.
- [3] 李昌祖,张洪生. 网络舆情的概念解析[J]. 现代传播, 2010(9):139.
- [4] 胡泳. 中国语境下的网络“舆论场”[EB/OL]. (2009-04-11) [2011-02-10]. <http://huyong.blog.sohu.com/114149458.html>.
- [5] 姜胜洪. 我国网络舆情的现状及其引导[J]. 广西社会科学, 2009(1):3.
- [6] 荀瑶. 公共危机事件与网络舆情安全[J]. 黑龙江社会科学, 2010(6):155.