

网络舆情：城市公共安全危机的新症候^{*}

徐世甫

摘要 作为对现实中的社情民意的复制、重构与超越的网络舆情,作为由民生构成“主体”,民意与民主构成“两翼”的网络舆情,其瞬时到达、瞬间爆发的爆破力越来越触动着城市政府的公共安全神经,越来越幻化为城市公共安全危机的新症候。城市政府必须超越治理它的认识危机、“他者”化和“硬引导”等问题域,走向科学化、理性化的方法论,即高度重视网络舆情,设置舆情“防火墙”,发挥“主场优势”,确保地方网络成为舆情引导的最短路径,建立“巧引导”范式,形成引导的“网上网下统一战线”,制度化标志性的长效机制等。

关键词 网络舆情;城市公共安全;政府治理;网络传播

中图分类号 C912.63 文献标识码 A 文章编号 1001-8263(2012)04-0064-06

作者简介 徐世甫,上海政法学院马克思主义学院副院长、副教授、博士 上海 201601

目前我国正处在社会转型、经济转轨、城市化运动同步进行的时期,而且这三者的演进速率呈现出一定的不协调,这给城市公共安全带来前所未有的挑战,衍生出了许多新的公共安全危机,常常以症候的样态潜伏与散落在城市的现实与虚拟的时空中,网络舆情就是这些公共安全危机的一个新症候。这个症候化的危机当接触到一定的负载物之后,就有可能突然的集结和“内爆”出来,给城市公共安全和市民的生命财产带来损害,因此研究症候化的网络舆情对城市公共安全极具紧迫性和现实性。

一、城市网络舆情之症候

第一,首发地方,“搬运”全国。网络舆情指的是具有一定数量的网民对某个社会事件的情绪、情感、意见、看法与行为倾向之和。本质上来说,它是现实中的社情民意在网络上的复制、重构与超越。而现实中的社情民意都与一定的地方相联结,网络上同样也带有这种先验式的遗传基因。从城市网络舆情的首发地来看,涉及本地城市的网络舆情大多首先是在关涉本地城市的网络中生成并“置顶”,如本地城市的地方性论坛、全国性网站下设的地方性论坛以及与本地城市相关的微博等。因此城市

地方性网络至少作为网络舆情的“原产地”具有举足轻重的地位。如果本地城市的政府治理部门能迅速及时地进行反馈,处理得当,那么网络舆情就会立即降温,就难以形成较大的网络围观,从而使网络舆情逐渐平息。相反如果不予理睬,或者想通过“拖、压、捂、盖、等”等方式瞒天过海;或者采用简单的删帖子、封IP或者关闭网站等习惯动作,或者回应时满是“官腔”味,尽说些正确的废话,那么网络舆情就会随着大量的散布在全国各地的“网络搬运工”极其便利地向全国性主流论坛的搬运,很快就会越出原城市的边界,以非线性的散播路径迅速弥漫在各大网站的热点区,然后发酵升温,由热点形成炸点,引起更大范围的围观,形成全国性的甚至更大范围的事件。如2010年安徽马鞍山“6·11群体事件”,就是由网民在马鞍山市的娱乐论坛第一时间发帖“大润发附近怎么那么多人围观呀,有图有真相!”,率先爆料了这一事件,并配发相关图片和视频。当晚,类似爆料贴贴遍马鞍山OK论坛、安徽论坛等地方论坛并随之向全国扩散。再如辽宁庄河千人下跪事件、陕西神木法官入股煤矿案、杭州飙车案等等。地方网站特别是市级的直接成为全国性舆情事件的“策源地”。

^{*} 本文是中央财政资金项目“网络舆情：城市公共安全的新症候”(2010GSC012)和上海市社科规划一般课题“微博在突发事件中的引导机制研究”(2011BZH002)的阶段成果。

之所以如此,是因为网络的无地理空间限制之特性,使网络舆情跨越了现实舆情中的地域空间的制约,再加上移动互联技术的助力,上网越来越便利,因此任何地方任何人随时随地都可参与到网络舆情的围观发言中,来自全国各地甚至是世界范围内任何上网的人都可以成为某一网络舆情发言者、参与者与见证人。如果事件越重大,持续的时间越长,那么参与者会远远超出本地的界域,并向着人数的极限递增。这些网络舆情的推动者、参与者与现实世界中的围观者不同,他们不是随机偶然的遇见者,不是一些无所事事、时间充裕的闲荡者,而是来自各行各业的对社会公共事务敏感的关注者。既有专家学者,又有普通大众,身份差异大,这些人要是在现实世界中遇到突发事件可能没几人去围观,而在网络上他们常常成了最牢靠的持续的围观者,他们既围观着网络舆情的一波一动,又想方设法推动着网络舆情的一波一动。这些身份异质的人之所以能聚集到一起,常常是缘于他们身份背后的对社会公平正义、对人类道德良心的关注。正是有了这些量大面广的围观者,才推动了网络舆情的产生、蔓延和极速传播,网络舆情成了城市公共安全危机的新症候。

第二 瞬时即达,瞬间爆发。在网络上,信息以光速传播,瞬间可达全球任何地方。而且网络技术在不断加速升级,快速大容量的传播越来越便利,特别是随着3G时代到来,WAP与web结合于个人终端,人们随时可以传递信息,网络舆情瞬时即达,瞬间爆发。早在2009年的石首骚乱中,一位匿名网民在饭否网上通过微博实时播报消息约200条,赶在了传统媒体报道和政府新闻发布的前面,第一时间发布大量第一手的信息。在2010年舟曲泥石流发生时,重庆理工大学的王凯第一时间,用最不专业的手机拍摄灾难,用微博“现场直播”灾区惊心动魄的抢险救援,成为全国图文“报道”舟曲灾情的第一人,在非网络媒体抵达灾区之前,90后的王凯,一个人就像一个“通讯社”,成为当时舟曲连接外界的桥梁,成为非网络媒体了解灾情的重要信息源。再以去年的“7·23”动车事故为例,据《2011年中国互联网舆情分析报告》20时34分发生追尾,21时01分D3115次动车乘客“Sam是我”就发出关于该事故第一条微博。央视则在24日凌晨才开始进行报道,主流报纸直到25日才正式介入。瞬间即达使网络演化成了一个以秒为单位的直播媒体,提供了一个随时在场的“舆情直通车”。非网络的传统媒体的确无法与之相比,这同样从“北京站售票事件”、“躲猫猫事件”、“天价烟事件”被网络揭露后,传统媒体分别在4天后、7天后、11天后才介入的时滞中再次证实。^①网络与非网络媒体在传播技术上的阶差性大大彰显了网络舆情的突发

性。

此外,网络舆情的传播不需要任何中间繁琐的审批程序,又使它的传播速度是现实舆情无法比拟的。很多舆情事件在现实中得以传播要花很长的时间,甚至最终还是不了了之。但是在网络上,它不需要层层上报、不必经历层层受卡,从而迅速掀起舆情风暴。甚至从一篇贴文到总书记的批示也只需要很短的时间。如在2007年,一个叫辛艳华的网友,向省内及中央多家媒体爆料黑煤窑,但除河南省内一家都市报刊发了三四百字的短文外,其余均因涉及敏感内容了无音讯。最终,它在互联网上诉求得到了实现。当年6月6日,辛艳华写下了《400位父亲泣血呼喊:谁来救救我们的孩子?》,在大河网上贴出。次日晚,附加了都市频道报道图片的专帖被大河论坛置顶。6天后,大河网上该帖点击率超过31万,而在6月7日被转贴到天涯杂谈后,同样短短6天时间,该帖更是获得了高达58万的点击率和3000多篇回帖。随后,胡锦涛总书记、温家宝总理做出重要批示,网络舆情达到极限,最终促成了该事件的逐步解决。由此,网络舆情催生了政府解决危机的新范式:网络曝光——公众参与——政府解决。也由此可看出,网络舆情的突发性只是表象,本质上它是人们长期累积起来的压抑情绪偶然特定事件的宣泄和释放,突发性中包含着必然性。

第三,民生是“主体”,民意、民主是“两翼”。从内容上说,网络舆情涉及的是民生、民意与民主问题。作为主体的民生与作为“两翼”的民意、民主共同组成了网络舆情的“一体两翼”。换句话说,网络舆情就是民生、民意与民主问题在网络上的反映,这可从以下两个报告得到证实。据《中国社会舆情与危机管理报告(2011)》,2010年“公共卫生、企业财经、灾害事故类舆情频出,社会民生、涉法涉警类舆情持续高发”。^②另外,《2011年第三季度中国网络舆情指数年度报告》指出,司法执法(玩忽职守等)、交通运输(涉贪涉腐等)、公务员管理(录用不公等)等成为该季度舆情关注焦点。这些高发舆情、关注焦点直接关涉民生问题,以及与之紧连的民意表达、民主参与问题。它们刺激着网民乃至社会公众“最紧绷的那根神经”。直接来说,个体的民生受到损害后,如不能得到公正的解决,就需要表达出来,这种表达不是独白式的自言自语,而是要传达到公众中,被公众知晓,直至演化为集公众力量的民意。但在现实世界中,由于受到社会机制不健全的羁绊,要想把自己的意见表达出来并传达出去的确不是一件易事,而在网络上,其弱审查机制与自由性使意见表达容易至极,因此网络就成为个体意见表达甚至是情感宣泄的主渠道,这种表达如带有普遍意义,那么就会有越来越多的公众参与其中,最终形成一股强劲的

民意潮流,至此,民生问题以民意的形式喷薄而出,越来越多的参与也让公众自发或自觉地激活了“当家作主”的渴望。正是在几何级数的参与中,不知不觉打上了民主的印迹。携带着民生、民意和民主的网络舆情倒逼着政府相关部门不得不出场解决问题,这又反过来再次强化网络舆情的威力,网络舆情不知不觉与政府治理捆绑到了一起,网络舆情成为城市政府不得不面对并要解决的新课题。

二、城市政府治理网络舆情之问题域

1. 认识危机,缺乏对网络舆情的认识自觉和质性把握。从表象上看,网络舆情是发生在网络的虚拟世界中的,这对于许多整天忙于处理现实世界事务的城市政府治理者来说,第一感觉就是它是虚拟的、虚幻的,不像现实中的事情那样具有实在性和确定性,许多舆情的发起者和参与者只是一些匿名的符号,而且从属地原则来看,舆情的参与者遍布全国,无法通过传统的把关机制进行控制,于是滋生出了网络舆情与现实世界相比无法监管乃至自欺欺人式的不值得关注与重视的理念。而且治理者的职位与年龄常常成正比,级别越高的治理者其年龄越大,对新事物的接受程度往往走向递减的反比例,因而更易形成对网络舆情这一新事物的排斥,这使网络舆情的治理更加艰难。有的治理者甚至把治理网络舆情看作是赶时髦,是在秀“政治时尚”。虽然近年来许多重大的舆情事件倒逼了相关部门不得不更多地关注网络舆情,但在一些治理者的思维深处,面对“突发”的网络舆情仍然没有足够的警觉性和敏感性,这是多年的现实思维逻辑、错位政府思维范式的习惯使然,技术已数字化、比特化,管理方式仍然是原子化、官僚化,仍然习惯于高人一等的错误身份认同,不能不愿平视广大网民。

实质上,网络是现实的延伸,网民是最基层的百姓,网络舆情是社情民意的原生态式的反映。许多管理者都缺乏对网络舆情的这种质性把握,没有真正意识到网络舆情治理力是执政力的重要组成部分,是构建和谐社会的重要基石,没有意识到网络舆情延伸到网下,形成网上网下联动的种种可能性。等网络舆情发展到不可收拾的地步时,又错误地认为,这是一些人的别有用心。实际上,网络舆情的发生源常常是生活中的一些小事,或者说是社会中正常存在的矛盾,如果处理得好,会小事化了,或大事化小直至化了,但如果处理得不好,则会出现小事拖大,大事拖炸。拖炸后,许多治理者不去找自身原因,却把矛头指向这些小事,这些正常矛盾,然后无限夸大,甚至把人民内部矛盾夸大为敌我矛盾。实际上,“各个舆论爆点,多燃于‘草根’,矛头指向贪官妄法者,总体上对

党和政府重大决策部署质疑或反对的并不多。”^③正如有学者所说,很多负面事件,首先是政府的公共治理危机,然后才是舆论危机。^④这种公共治理危机,首先又是认识危机,即对网络舆情缺乏自觉认识和质性把握,认识异化,措施必错。

2. “他者”化,即网络舆情引导的主动权存在旁落的可能性和现实性。随着 web2.0 的深度伸延,特别是微博、社交网络等“自媒体”的爆炸式增长,广大网民的主体性被彻底激活,“沉默的大多数”真正开口说话并大量传话,在这种“全民记者”、多元主体和海量信息的语境下,治理者的把关几乎变得不可能,“由谁说”和“说什么”几乎无法控制,这可能导致网络舆情的主导权历史性地第一次出现危机——从官方易手到民间。以信息量为例,仅新浪微博每天有近 1 亿条的微博内容即时产生,要想对这些内容实时监控几乎不可能。而且,在突发事件发生时,一些地方政府的治理者一时还不愿意说,不及时说,不主动说,不说真话,或者说些官话、套话、狠话、雷话,更加剧了这种主导权的丧失。因为政府不说,网民说;传统媒体不说,网络媒体说;国内媒体不说,国外媒体说。政府治理者在众声喧哗中,由于丧失了在第一时间的的话语权,舆论引导的主导权也随之不知不觉地丧失了。这是因为受众在接受信息方面具有先入为主的首应效应,即第一时间的最先信息对公众具有决定性的影响,最初印象对于后面获得的信息的解释有明显的定向作用。特别是“突发事件发生时,公众对信息如饥似渴、饥不择食。这时谁先发布消息,公众就会蜂拥而至、洗耳恭听,而且往往对信息会不加分析与怀疑,即使是以讹传讹也深信不疑。公众经常是在看到消息的一瞬间就已经根据自己的道德判断对于事件中的孰是孰非有了一种明确的结论”因此,“公众对后面传播的与前面不相同的信息,则会抱着怀疑的态度加以抑制和排斥,即使后面信息是真实的,但要改变态度,取代前面的信息,也是难上加难”^⑤

此外,在突发事件发生后,一些城市政府治理者产生出“网络恐惧症”,正如一位地方官员说,“没有网络之前,一个事件最多几百人知道。有了网络之后,却要面对成千上万人排山倒海式的议论,上百万人的口诛笔伐,真的很恐怖。”^⑥《人民论坛》杂志 2010 年 4 月的一份调查也显示,70% 的受调查者表示当代中国官员患有“网络恐惧”。^⑦于是,这些患了“网络恐惧症”的就开始躲网民、躲媒体,拒绝接受采访,拒绝发出正面的声音,但网络舆情绝不会因为政府的不理不睬自然熄灭,恰恰相反,已经点燃起来的网民情绪在各种随意的猜测下如火如荼地蔓延,主导权一步步丧失。一旦丧失了主导权,那么网络舆情随时都有可能成为炸药筒,特别是被一些真正别有用

心的人利用,恶果将被极限似的放大,“小问题引爆大热点”既给处理解决问题带来越来越大的困难,又往往会异化为对政权的合法性和基本制度的权威性的严重威胁。近年来无数突发事件的网络舆情呈爆炸式蔓延,多是由于主导权“他者”化、旁落化后产生的失控所致。

3. “硬引导”引起的“群体极化”和民意窄化。由于技术进化与管理发展的速率不平衡导致了部分的政府治理者之治理能力滞后于网络的数字化技术,反映在网络舆论的引导上就是“硬引导”横行,只“管”不“导”,缺乏主动,疲于应付,深陷于应对模式之中。“硬引导”看不到网民的主体性及其积极作用,不懂得因势利导。其最常用的方式就是删除信息源、禁止发言、“拖、压、捂、盖、等”等,这常常造成网络舆情强势反弹,形成“群体极化”与民意窄化。“群体极化”概念最早提出者是传媒学者斯托纳(James Stoner),意指一个群体中原已存在的倾向性通过相互作用而得到强化,使一种观点朝着更极端的方向转移,即保守的会更保守,激进的会更冒险。^⑧哈佛大学桑斯坦(Cass R. Sunstein)的解释为“团体成员一开始即有某些偏向,在商议后,人们朝偏向的方向继续移动,最后形成极端的观点”。^⑨他指出“网络容易造成群体极化”,而且“网络上发生这种情况的比例,是面对面时的两倍多”。^⑩的确,在网上,由于网络团体是网民自愿匿名选择的,兴趣爱好相投的团体成员之间相互强化认同、相互传染、相互感染,具有说服力的论点就变得更有说服力,不能倾听也不愿倾听异质声音,“群体极化”越来越甚。即使有些“群体极化”的网站会连接到观点相反的网站,但“链接到反对阵营不是为了讨论,而是为了制造恐惧和侮辱”,^⑪特别是当政府的简单化的“硬引导”引起这些人的反感时,“群体极化”走向极限,以至无论政府提供的信息如何正确科学,也毫不理睬,最终必然带来信息的“窄化”,即信息的单一化、片面化和局部化,在网络舆情中就表现为民意“窄化”,形成“局部民意”、“狭隘民意”,使真实的网络舆情扭曲、异化,其带来的后果是可怕的。更可怕的是,其团体成员还常常是深陷其中而不知其可怕的恶果。

对于我国网民群体而言,由于多数网民,包括网络管理员和版主在内,为30岁以下的年轻人。这个年龄段正处于人生中充满憧憬与梦想的阶段。大部分人都心怀正义、充满激情、好奇心强,强烈期待融入社会,热切希望表达自我,并表现出积极的参与性。但是由于涉世未深,阅历和思想认识水平的受限,很难摆脱青春期特有的冲动与激情,容易在群体的兴奋中忘记理性地制约自己,更难在短时间内厘清事情背后复杂的社会、心理动因,如果没有正确的引导,相反采用简单的“硬引导”,就易让非理性

和过于主观的声音占据上风,而这些极端、非理性的声音往往越能得到不自觉的支持,再加上来自网络推手、网络水军的推波助澜,从而“群体极化”更加严重,这些都大大地伤害了真实的网络舆情。“群体极化”、民意窄化的网络舆情之异化导致网络舆情给他人和社会带来严重危害,也给城市政府治理带来巨大挑战。

三、城市政府治理网络舆情之方法论

首先,城市政府要真正高度重视网络舆情,真正树立“以人为本”的理念,管好自己,依法行政,这是治理好网络舆情的前提。网络舆情是新事物,地方政府必须把握其本质,养成高度重视的认识自觉。实践证明,不重视网络舆情的代价是巨大的,以2008年贵州瓮安“6·28事件”和2009年湖北石首“6·17事件”为例,这两起事件事发之初在当地就谣言四起,随后才搬运到网络上,但两地政府都没有高度重视,从而不可能迅速启动舆论引导工作,不可能在第一时间发出正面的声音,一开始就处于被动地位。正是由于地方政府公布真相不及时,回应群众质疑不得力,错过了事发后果断处置突发事件的关键期,从而导致小事拖大、大事拖“炸”,最终引发大规模的群体性事件。相反,高度重视,“以人为本”,则带来多方的共赢,以“5·12”大地震为例。在整个抗震救灾期间,地方各级政府始终把“救人是第一位”放在救援行动的首位,体现了高度的人道关怀,真正做到了“以人为本”。据清华大学媒介调查实验室在《汶川地震救灾报道满意度调研报告》中显示,高达98.4%的受访者对舆情引导表示满意,主要原因就在于“党和政府高层领导重视”。再加上对“以人为本”理念的深刻把握,才使政府在网络舆情治理伊始就牢牢掌握了引导的主动权,从而能够有效地引导包括网络舆情在内的社会舆论走向,营造了“官民合一”的良性发展的网络舆论场和网络舆情网,最终成功地治理了这个突发事件。

网络舆情看似虚拟,实际上它又是那样的真实,那是隐匿在ID背后一个个真实的个人之心声所汇聚起来的意见流、民意流,这股汇集到一起的民意流最初的源头许多时候常常可能就是缘自于本地城市政府的一些部门和一些人员在解决民生时的失职、错误、不作为或乱作为而集成的不满和怨恨。“弥漫在民间社会的怨恨情结,可能才是其传播扩散的真正温床”。^⑫一定意义上说,一些地方政府公权力的不被有效限制而导致的无限滥用是网络舆情的重灾区 and 易发地。由于在现实中这种民意常常遭到地方政府的层层封堵而无法表达和传达,于是它只能借助于互联网的去中心、去集权的便利,绕过地方政府,直接向更高层甚至最高层表达和施压,以寻求解决路径。

“据分析,大多数网络舆论事件的发源地都在基层,但解决路径却依赖于高层;对于事件的处理,网民大都对党政高层存在较高期待和好感,对基层则持失望和不信任态度,表现出显著的舆论落差。这基本反映出了各级政府部门现状,即大量矛盾冲突未能在基层很好化解。”^⑬“信法不如信访,信访不如信网”也侧面反映这种现状,因此,地方城市政府要练好“内功”,树立服务性政府、法治型政府的理念,真正做到“以人为本”、执政为民。一定意义上说,网络舆情的多少是检验一个地方政府是否真正做到“以人为本”、执政为民的标尺。

其次,建立“巧引导”范式,采取一系列措施确保正在发生的网络舆情及时平息,这是治理好网络舆情的保证。“巧引导”借鉴于“巧实力”一词,指灵巧地、平衡地运用一切包括硬引导力(强制力)与软引导力(单向的说服、激励等柔性力)在内的可以集成的力量形成的合力化引导。它超越了“硬引导”的1.0版的自在阶段和“软引导”的2.0版的自为阶段而走向3.0版的自在自为阶段。它不再有对媒体、网民的恐惧,不再把他们看作是被动的客体,恰恰相反,它把媒体、网民看作是主体,看到了媒体、网民蕴藏着的巨大的正面力量,并借势把这些巨大的能动力量转化为舆情引导的主力军。其本质是充分调动、激活人民群众的主动性、积极性,使曾经的被引导对象主体化为引导力量,这是一种主体间性的协商式的建构式的引导。它把我党最大政治优势(密切联系群众)转化为治理网络舆情的最优范式。“巧引导”还指事前、事后及转移滚烫的舆论热点“移情化”的引导之“巧”,是对“硬引导”、“软引导”范式的超越,跳出了应对思维,化被动为主动,达到事半功倍之效。

在具体的引导实践中,一些技术性的措施也是至关重要的。首要的是及时性,这是由网络舆情的特质决定的。它往往决定网络舆情力度与广度,一定要抓住“黄金4小时”,及时采取措施。第一,要及时摸清本次网络舆情事件的起因、目前的大致发展阶段,这样处置起网络舆情就能做到心中有数,“知己知彼,百战不殆”,就能沉着应对,而不至于手忙脚乱,陷于被动。否则一旦一开始就陷于被动,不但网络舆情会快速升温,造成更大的群体性事件,而且后面处理起来更加困难。第二,要及时发布权威信息,澄清网络谣言,设置网络舆情的“防火墙”,让网络舆情不能再升温。只有及时公开信息,让公众了解事实真相,及时纠正已发生的错误,才能最大限度地减小事件对政府造成的负面影响,提高政府的公信力和公众对政府的信任度。如果正面的声音跟不上,那么负面信息就会乘虚而入,谣言满天飞。结果对网络舆情的参与者和卷入者的各方都是伤害,甚至会爆发社会动荡。危机管

理专家诺曼·奥古斯丁主张“说真话,立刻说。”《政府信息公开条例》要求“公开是原则,不公开是例外。”国务院新闻办提出的突发公共事件的舆论引导策略——“四讲”中第一讲就是尽早讲,政府要尽快抢占信息发布制高点,第一时间表明对事件的态度及应对措施。此外,还应该持续讲,向公众不断披露事件进展情况;准确讲,发布信息真实全面,争取公众的认可;反复讲,采取各种方式对公众进行答疑解惑。“四讲”是对近年来包括网络舆情在内的突发事件经验教训的深刻总结,也是处理网络舆情的重要法宝。第三,启动解决方案,使其降温,直到平息。地方政府要发挥“主场优势”,让地方网络成为舆情引导的最短路径,争取就地解决网民诉求。除非特别的必要,必须删除信息、切断信息源,否则必须尽可能地“巧引导”。与此同时,还要在网下真正解决网络舆情中的网民也即老百姓最关心的核心问题。一旦网民关注的核心问题得到满意解决,网络舆情自然逐渐平息。

最后,建立标志性的长效机制,这是可持续地治理好网络舆情的保证。第一,完善电子政务,强化网络问政。让公众在本地城市政府的网络里随时能反映他们的愿望,包括对本地政府的质疑和批评,公众的知情权、参与权、表达权和监督权能得到真正保障,并随时加以回馈和解决,这样本城市公众的不满情绪就因能得到表达和解决而得到释放,网络舆情的热度就会大大降低甚至不再发生。“对话理论家戴维·伯姆认为,对话具有‘社会治疗’的功效,通过有效的对话和表达,民怨可以疏导,真相可以大白,信任可以重建。”^⑭令人遗憾的是,目前城市政府网站的建设远不能令人满意。据中国社科院《中国政府透明度年度报告(2011)》分析,在2011年26个省级政府信息公开的得分中,仅有8个省市超过60及格分,及格省份占受调查省市数的30.77%,其余的省市得分都在60分以下。而且网站目录建设状况不佳,信息链接的有效性较差。信息公开报告,内容避重就轻。^⑮第二,加强地方政府网络舆情治理人才队伍的建设。以公安部“四懂四会”即懂方针政策、懂法律法规、懂网络技术、懂公安业务和会监控处置、会网络侦察、会情报侦察、会监督管理的具体要求,以规范练兵机制,提高监管技能,服务公安中心为切入点,培养扎实的工作作风,提高专业技能,全力打造一支招之能来、来之能战、战之能胜的公安网监队伍。^⑯此外,在网络论坛发挥体制内外“意见领袖”作用,建立润物无声的“巧引导”式的网络评论员队伍,引导网民达到“自引导”的境界,同时与网下联盟,形成引导“网上网下统一战线”,使网络舆情治理持续地向3.0版升级,为社会的安定与和谐提供有力支撑和保证。

注:

- ①⑬李萍《地方政府网络舆情应对机制研究》,《陕西行政学院学报》2010年第2期。
- ②⑦谢耘耕《中国社会舆情与危机管理报告(2011)》,社会科学文献出版社2011年版,第8、9页。
- ③徐华西《网络舆论引导之思考》,《新闻战线》2011年第3期。
- ④祝华新《网络舆论倒逼中国改革》,http://yuqing.people.com.cn/GB/212786/15835373.html,2011.10.9。
- ⑤叶皓《突发事件的舆论引导》,江苏人民出版社2009年版,第34—35页。
- ⑥徐浩程《网络大考 政府准备好了吗》,《决策》2009年第7期。
- ⑧祝华新等《2009年中国互联网舆情分析报告》,http://wenku.baidu.com/view/6f49f3da50e2524de5187e52.html,2009.12.22。
- ⑨⑩⑪桑斯坦《网络共和国:网络社会中的民主问题》,上海人民出版社2003年版,第47、51、46页。
- ⑫李永刚《我们的防火墙》,广西师范大学出版社2009年版,第64页。
- ⑬许蓉佳《网络群体性事件与政府舆情引导》,《唯实》2010年第7期。
- ⑭王永生《26省市市政府,北京最“透明”》,《法制晚报》2012年2月20日。
- ⑮斯进《从互联网舆情形成的特点谈建立立体化网络舆情监控机制》,《技术与应用》2008年第8期。

(责任编辑:宁岩)

Internet Public Opinion: the New Symptoms of Urban Public Security Crisis

Xu Shifu

Abstract: As the copy, reconstruction and transcendence of the real society and public opinion, internet public opinion which takes the people's livelihood as the principal part, the public opinion and democracy as two wings has instantaneous reach and outbreak of blasting force, which increasingly touches the public security nerve of the city government, and thereby metamorphoses more and more the new symptom of urban public security crisis. City government should surpass such problem sphere as understanding crisis of internet opinion governance, the tendency of otherness and hard guide. It should employ scientific and rational methodology, i. e. think highly of internet opinion, set up opinion firewalls, give play to home advantage, guarantee local networks to be the shortest path to opinion guide, establish the paradigm of smart guide, form the guiding united front of online and offline and build up the institutional and symbolic long-term mechanism.

Key words: internet opinion; urban public security; government governance; internet communication