

网络集群的发生机制及引导策略研究

高永良

(浙江理工大学党委宣传部, 杭州 310018)

摘 要: 随着信息技术的快速发展,互联网对政治、经济、文化、社会的影响日益深刻,各个阶层借助网络进行利益诉求和政治表达的活动日益增多。互联网已成为最大的“民意集散地”和“民间舆论场”,对舆论走向和社会行为产生巨大影响。近年来网络群体事件呈高发态势,已成为国家和各级部门在信息社会中面临的社会公共安全问题。以当前社会关注的热点问题——网络集群为研究对象,介绍了网络集群的基本概念,从群体认同、集群结构、媒体关注、政府处置等四个方面分析了网络集群的发生机制,并在此基础上提出了加强和改进网络舆论引导工作的对策。

关键词: 网络集群; 发生机制; 引导策略

中图分类号: G641 **文献标志码:** A

近年来,随着经济体制深刻变革、社会结构深刻变动、利益格局深刻调整,我国新的社会阶层和利益群体纷纷出现,利用互联网表达利益诉求和政治观点的活动日益增多,并常常从简单的网络舆论传播演变为复杂的网络集群,甚至从线上走到线下,发展为现实社会中的公共危机事件,对国家安全和社会稳定造成了一定的影响。当前,网络群体事件呈高发态势,表现形态多样,涉及领域广泛,一旦处理不当,可能会演变成国家和各级部门、地方政府在信息社会中面临的社会公共安全问题,例如“厦门PX事件”、“躲猫猫事件”、“邓玉娇事件”、“郭美美事件”等。如何准确把握网络集群形成与演化的内在机理,引导民众正确对待网络舆论,有效处置网络集群事件,降低网络事件的负面影响,是党和政府需要面对和研究的重要现实课题。

一、网络集群的基本概念

把握集群行为是正确理解网络集群概念的前提。集群行为作为一种社会群体现象,最早被社会学所关注。在社会学中,集群行为又称“聚合行为”、“集聚行为”,是指“那些在相对自发的无组织的和不稳定的情况下,因为某种普遍的影响和鼓舞而发生

的行为。”^[1]随着媒介技术的更新和数字化时代的到来,网络社会异军突起,人类行动的领域开始向网络化的方向不断发展,精神交往方式也在发生着显著蜕变,博客、微信、聊天室、论坛等虚拟社区的快速发展为传统意义上的集群行为提供了快捷方便的集聚和表达空间。虚拟社区中以网络公众为主体,影响大、发展快、难预测的群体聚集行为不断涌现。网民通常围绕某一话题,在网络虚拟空间自发聚集,产生巨大的舆论声浪,由此衍生出传统集群行为的媒介延伸——网络集群。

可见,网络集群是指“一定数量的、无组织的网络群体,围绕特定的现实主题,在一定诱发因素的刺激下产生的,以意见的强化与汇聚为特征的,具有现实影响力的网民聚集”。^[2]网络集群具有自发性、无组织性和不可预期性,是一种特殊的舆论现象,是在网络传播语境下产生的网民集体意志的表现,在本质上是一种“话语抗争”,在行为方式上是一种“表意行为”,它具有不可忽视的社会批判性和影响力。网络集群具有双重影响,当网民以一种冷静理性的态度在公共网络平台对社会事件或公共话题进行讨论、发表意见建议时,促进了信息的公开透明,加强了对权力机关的监督,弘扬了社会民主和公平正义,

加快了问题的解决和制度的变革,改善了社会管理方式。另一方面,由于网络的隐蔽性、虚拟性及网络管理法制的不健全等因素,网络集群行为在发生过程中容易受到非理性的、负面的“噪声”、“杂音”的干扰,导致网民行为的失范,出现网络谣言、网络暴力和网民审判等现象,进而可能引发现实社会中的群体性事件,给公共秩序和社会稳定造成严重的负面影响。

二、网络集群的发生机制

网络集群的发生机制是网络集群中各个要素之间相互作用的过程和方式。准确理解网络集群行为的发生机制是把握网络集群行为具体发展过程的核心,是采取正确措施有效应对和处置网络集群事件的依据和前提。笔者认为网络集群的发生机制主要由四个关键因素构成:群体认同、集群结构、媒体关注和政府处置。

(一)群体认同

群体认同是引发网络集群非常重要的影响因素,这种认同会产生很强的群体凝聚力和向心力,在集群中呈现出同仇敌忾的状态。公众的群体认同与两个因素密切相关:一是命运的共同依赖,这种命运的相互依赖是集群存在的条件^[3];二是结构性紧张。结构性紧张是指人们感到社会中某些方面存在问题,这种问题已为人们所普遍知晓并构成了巨大的心理压力,认为有必要通过某种方式来予以解决。^[4]当各种社会问题较为严重,民众发现仅仅通过正常渠道已经无法解决时,就使结构性紧张的压强增大,迫使人们试图通过非程序化的渠道来解决问题。结构性紧张通常表现为相对剥夺。结构性紧张在政权腐败、经济危机、信仰缺失、信任丧失等时候表现得尤为明显。

(二)集群结构

集群结构指网络集群成员的组织分工。随着话题讨论的深入,原本松散的个体之间逐渐形成了相互协调、分工合作的局面,成员在互动中自然形成了对自身角色的定位。根据讨论内容、讨论方式、活跃程度等,网络集群参与者自发形成了把关人、意见领袖、信息提供者、情感宣泄者等角色。网络集群系统秩序的构建同样需要分工协作。在网络集群中,“把关人”是网络信息传播的守门人;信息提供者是动力来源,为系统提供外界的物质、能量和信息的输入;意见领袖是系统突变和涨落的主导力量;情感宣泄者是系统运行的助推器。当然,每个参与者在集群

中的角色并不是一成不变,任何一个参与者也并非仅仅只担任一种角色,也可以多重角色合一,角色和分工之间也可以不断转换。

(三)媒体关注

公共事件的特殊性、知名网络平台的传播和传统媒体的跟进,这三种因素交相呼应、交织融合是引发舆论漩涡的重要因素。公共事件的特殊性是其可能演变为“蝴蝶效应”的先天条件,是引发公众和媒体关注的基本构件;知名网络社区的密切关注、持续发酵是引发大规模网络声讨的必要载体;报纸、电视、电台等传统媒体迅速、高效的细节披露为公众提供了真实丰富的知觉材料,影响了公众的认知选择和认知结果,是引发网络集群的有力推手。

(四)政府处置

在网络舆论演化的过程中,网络集群的进一步升华或者走向不断衰退,直至解体瓦解的关键因素是政府干预。政府在公共突发事件发生的介入点差异、处置方式的不同会导致不同的结果。一旦政府发出官方声音,如果发布的信息真实可信、客观公正,得到网民的集体认同,事件就会迅速平息;如果处置不当,处理结果难以被受众认可和接受,则会激化矛盾,恶化事态,引发新一轮的网络舆论危机,引起更大的网络声讨和舆论压力,网络集群事件也极易演变为现实的公共安全事件。

三、加强和改进网络舆论引导工作的对策

网络集群行为在新媒体时代的背景下变得更为复杂多变和难以预测,这对政府来说既是挑战,也是机遇。处置不当极有可能发展成为现实的重大安全事件,处置得力将更好地树立政府在人民心目中的公信力和权威性。政府只有正确对待和科学把握网络集群,才能有效限制网络集群的负面影响,避免被违法犯罪分子所利用,使之真正成为民意表达与利益诉求的有效途径。

(一)完善信息公开机制,发布及时不失声

分析近年来的网络集群行为,发现突发事件发生后,网络媒体一般会在2小时内首先做出反应,24小时内就会形成网络舆论的高潮。可见,在网络媒体时代,一旦发生突发事件,想封堵消息几乎是不可能的事情。^[5]政府应本着公开透明的态度,做出快速反应,才能掌握舆论的主导权。根据传播学中“首因效应”和“信息饥渴效应”,首次发布的信息更易得到公众的接受和认可,“先声夺人”的效果很明显,谣言往往是在信息透明度不高或者缺乏信息公开的情景

下产生的。政府应成为第一个为事件“画像”的人,第一时间发布权威信息,第一时间作出客观评论,第一时间抢占舆论制高点,在“黄金24小时”内不断公布正面信息,开展舆论危机公关,减少谣言传播的机会。应按照“快报事实,慎报原因,重报态度,续报进展”的原则^[6],根据网上舆情的关注点,通过政务微博、政府或部门官方网站、主流媒体迅速发布真实准确的信息,对事件原因、损失程度、人员伤亡、现场处置、政府态度等社会公众比较关注的问题进行实时报道,使公众对突发事件从“不明真相”到“获知真相”再到“传播真相”,化过激为冷静,化对立为理解,化猜疑为信任,避免因主流渠道失音导致非主流的杂音、噪音的广泛传播,为突发事件的妥善处置提供有利的舆论环境。

(二)提高干部网络素养,处置得当不失位

在网络事件频发、网络安全问题凸显的今天,过去一些传统的观念和手段已不合时宜,领导干部的管理理念和思维方式必须进行更新。今天舆论的主战场是互联网,今天的笔杆子就是鼠标话语权、键盘话语权,互联网既可能成为正能量的扩音器,也可能成为负舆论的放大器。网络素养是新形势下衡量领导干部能力素质的重要标志。领导干部是否具备良好的网络素养,对于加强执政能力建设、巩固党的执政基础有着举足轻重的作用。如果网络公共事件中重要环节的处置不仅没有平息网络舆论,反而加剧了网络集群的形成,这就意味着相关干部的媒体素养有待提高。广大领导干部应高度重视网络等新兴媒体的发展,不断学习网络媒体知识,熟练掌握各种上网技巧,善于运用各种网络技术,比如QQ、微博、微信等网络技术的应用;要善于运用“网言网语”,用网民喜爱的语言、流行的语言来和网民进行交流,拉近与网民的距离;要掌握运用网络开展党政工作的各项能力,包括收集整理分析信息的能力、搜集社情民意的能力、与网民互动的能力等;要有计划地开展学习与培训,把网络知识纳入各级党校培训课程,把网络舆论处置纳入到理论中心组的学习内容,把网络素养纳入领导干部的考核、考察体系,不断提高各级干部对网络的认知水平及运用网络的能力,打破干部对网络的畏难、畏惧心理。

(三)加强政府媒体合作,信息准确不失信

政府应充分认识到媒体作为推动社会发展的力量,不应该也不可能把媒体排斥在危机管理之外。应积极加强与媒体的深度融合,将其纳入政府危机管理体系之中,强调与媒体的互动合作,通过主动引

导、及时沟通、优质服务,与主流媒体并肩作战,共同面对危机,实现与媒体、公众“三赢”的局面。突发事件发生后,应充分运用各类大众传媒在信息传播上的联通性,主动介入媒体“议题设置”,通过“议题设置”把网民的注意力引到特定的方向,在潜移默化中影响社会舆论的导向,从而使网络舆论朝着有利于危机解决的方向发展;要充分重视活跃在各类媒体中的“意见领袖”在舆论引领方面的作用,建立有效的沟通机制,通过与意见领袖结成意见共同体,借助意见领袖的影响力,提高网络舆论引导的权威性,实现网民自我教育、自我引导;要充分发挥媒体评论的舆论引导作用,组织专家队伍,发表客观、公正、理性、平实的网络言论,让群众“听得懂”、“信得过”,增强网络舆情引导的说服力,在网络舆情调控中发挥媒体在以理服人、以情感人方面的社会教育功能。

(四)深化舆情监控机制,掌握全面不失策

对网络集群行为处置的最佳方式就是工作前置,加强网络舆情的预警和预测能力。危机发生期间,尽可能明确专人负责门户网站、网络社区、个人空间等实施24小时动态监控,利用现代信息技术对舆情予以统计分析,从技术层面进行控制和引导;编发舆情日志、专报,从海量的网络言论中及时、敏锐地发现潜在的危机;建立网络舆情提示制度,及时发现突发性、苗头性网络舆情事件,逐步实现有专人负责的网络舆情监察分析。

网络舆情监控不仅仅是宣传、公安等部门的工作,政府各部门之间也应加强联系,建立统一化、综合性、跨部门的网络舆情应对联动机制,各单位设置舆情监测专员,一旦发生公共事件,要实现部门之间的快速反应和联动。各级党委、政府的领导和工作人员,党委、政府主管、主办的新闻媒体的从业人员等,都有发现舆情及时报告的义务和责任;依托科研院所,建立研究机构,加强对网络舆情的形成发展规律进行系统研究,为应对网络舆情提供理论支撑;不断完善网络舆情监控与分析机制,进行网络舆情评估,研究改进措施,提出对策建议;加大网络科技创新速度,增加网络硬件投入,开发舆情监控软件,为提高网络舆情引导水平提供坚强的技术保障。

(五)加强网络依法管理,网上言行不失范

网上造谣谩骂、欺诈诽谤,对个人、社会和国家都可能造成严重的伤害或危害。国家为加强互联网管理,相继出台了一系列法律法规,如《全国人民代表大会常务委员会关于维护互联网安全的决定》、国务院《互联网信息服务管理办法》、公安部《计算机信

息网络国际联网安全保护管理办法》等等。2013年最高人民法院和最高人民检察院又出台了《关于办理利用信息网络实施诽谤等刑事案件适用法律若干问题的解释》。这是适应新形势下同网络犯罪作斗争的迫切需要,为在司法实践中准确而有力地惩治利用网络实施的相关犯罪活动提供了明确的司法依据。要大力宣传网络管理的相关法规,依法严厉打击网络谣言,有理有节地开展舆论斗争;要加强对论坛、博客、微博、微信、QQ等网络媒体的监管,规定网络媒体从业人员资格条件,纳入政府统一管理和指导;大力推进网络道德教育,开展主题向上、内容健康的网络文化活动,让网络道德深入人心,形成自觉遵守网络道德、抵御不良网络言论的良好社会风气。

参考文献:

- [1] 郑 知. 网络集群行为的一般演变过程[J]. 东南传播, 2011(11): 53-55.
- [2] 杜骏飞. 网络群体事件的类型辨析[J]. 国际新闻界, 2009(7): 76-80.
- [3] 高 抗. 试论网络集群行为的生成演变机理: 以胡斌飙车案引发的网络公共事件为例[J]. 中共浙江省委党校学报, 2010(5): 80-84.
- [4] 邓希泉. 网络集群行为的主要特征及其发生机制研究[J]. 社会科学研究, 2010(1): 103-107.
- [5] 李彦峰. 论政府网络舆情调控的传播策略[J]. 中国报业, 2013(18): 12-13.
- [6] 魏小凡, 张洪石. 新媒体环境下领导干部如何提升舆论引导能力[J]. 人民论坛, 2013(10): 66-67.

Study on Generation Mechanism and Guiding Strategy of Network Cluster

GAO Yong-liang

(Party Committee Propaganda Department, Zhejiang Sci-Tech University, Hangzhou 310018, China)

Abstract: With the fast development of information technology, the internet has a profound effect on the politics, economy, culture and society. People from all social strata are having more and more ways of interest demands and political expressions through the internet. The internet has become the biggest “Distribution Center of Public Opinion” and “Public Opinion Field”, which has a huge impact on public opinion and social behavior. With a high incidence trend, network group event has become a social public security problem which the country and all level of departments have to face in the information society. This paper introduces the basic concept of network clusters, from the four aspects of group identity, cluster structure, media attention, the government disposal analysis of the occurrence mechanism of network clusters, and puts forward the countermeasures to strengthen and improve the network of the guidance of network public opinion.

Key words: network cluster; generation mechanism; guiding strategy

(责任编辑: 任中峰)