

虚实结合与协同共治: 政府治理网络暴力的路径选择

李英,刘白

(西南政法大学 政治与公共管理学院,重庆 渝北 401120)

摘要:在“全民发声”的新时代,日益频发的网络暴力乱象作为一种社会软风险,已经成为转型时期典型的社会问题。如何提升政府治理网络暴力的能力与效能,是当前政府面临的治理挑战与难题。世界上的发达国家主要从技术、法规、组织及社会动员四方面治理网络暴力:利用科学技术,加强监控与过滤;健全专项法律法规,依法治网;成立专门的组织机构,加强行政管制;动员社会力量,实行多元治理。近年来,我国在科学技术、法律规章、政府组织和社会动员四个层面进行了大量尝试,取得了某种程度上的进展,但也存在着一定的不足,同时,政府治理还面临着如何处理好与保障公民权利、与促进经济发展、与推进政府建设之间的关系的多难选择,政府因此处于一种“有为”与“有限”的“难为”境地。网络治理是一个长期的过程,需要政府和各种力量长久不懈的努力,为实现网络安全有序,我国政府治理网络暴力的可行路径在于虚实结合、协同多元主体,构建“主动规管—带动共治”的综合治理体系。具体来说,政府一要增进福利与绩效,稀释社会矛盾,缓和现实愤怒;二要在网络平台积极回应,参与虚拟互动,构建政府话语权威;三要规范与适度监管网络运行,保障网民权益;四要传递道德价值,促进网民自律与责任;五要协同媒体与互联网行业,动员社会组织。

关键词:网络暴力;网络治理;网络社会;法治;虚实结合;协同共治

中图分类号: D6;C916 **文献标志码:** A **文章编号:** 1672-8580(2016)01-0063-12

一、问题提出与研究回顾

一个集“危时代”、“商时代”、“浅时代”和“秒时代”为一体的新时代已经来临,并且势不可挡。在这个新的时代,个人危机与社会危机交织,危机逐渐日常化,凡事几乎利益化,信息知识

基金项目:重庆市研究生科研创新项目(CYS15112);重庆市研究生科研创新项目(CYS14093)

作者简介:李英(E-mail:676149555@qq.com)

肤浅化,网络社交飞速化,复杂多变并且融合嵌套,看似普通的一些事情都有可能引爆社会舆论焦点,一石激起千层浪。网络审判、网络集群、网络围观、网络暴民、人肉搜索、晒黑族、网络打手、网络黑社会、网络通缉令等一系列网络新词映射出网络言论场中网络暴力现象的严峻现状。网络暴力事件不仅在虚拟社会中肆意横行,更深刻影响着人们的现实生活,成为社会不稳定因素之一,相应地,也对政府治理提出了新的挑战。

而面对日益突出的网络暴力乱象,政府在治理回应上部分出现了“新办法不会用,老办法不管用,硬办法不敢用,软办法不顶用”的状况,治理能力与治理方式难以适应治理环境和治理需求,没有形成行之有效的综合治理体系,并因此极大地增加了政府治理的难度。随着社会的发展、公民意识的培育,虚拟社会层面的网民隐私权和言论自由权的保护诉求日益增多,网民的政治参与权利意识逐渐明显,政府治理与网络社会的自主运行之间的张力受到冲击。

面对复杂的网络暴力现状和滞后的政府治理,推进网络暴力治理在加强顶层设计和增进社会共识中齐头并进。网络治理已成为政府治理改革的重要内容。党的十八大提出要“加强网络社会管理,推进网络依法规范有序运行”,党的十八届三中全会提出要“健全网络突发事件处置机制”、“加大依法管理网络力度”。同时,网络暴力带来的严重危害和严峻挑战也时刻激励着公共管理的实践者和研究者,在推进政府治理网络社会、治理网络暴力方面已经达成一定的共识。这为我国网络治理的研究和实践提供了很大的空间。

纵观国内已有的研究,有学者从新闻传播学、政治学、管理学、法学等学科角度谈及网络暴力,但专门针对网络暴力的深入研究相对较少,对网络暴力治理的针对性研究更少,仅有的理论不成体系,甚至在学界没有形成对网络暴力统一而明确的内涵界定。我国学界对虚拟社会的研究关注进程与互联网在我国的发展阶段基本同步,首先是从科技视角介绍电子技术与信息科学知识,然后是从社会、文化角度反思互联网对人类生活、工作、思维的影响,随后再是从人文社会科学的多种专业学科视野去研究互联网在中国的发展,研究日益纵向深化和不断扩展。在网络技术快速发展、网民队伍日益庞大、社会环境日益复杂的情境下,对虚拟社会的关注与研究也在逐渐深化,对网络暴力的不间断关注便是如此。我国是从2006年开始出现真正意义上的网络暴力事件,网络暴力的研究也从此逐渐进入学者的视野,包括对“人肉搜索”、“网络审判”、网络流言和网络恶搞、网络集群等的研究。这些研究总结归纳起来主要包括四个方面,一是对网络暴力的内涵界定,二是对网络暴力的成因探究,三是对网络治理的困境剖析,四是对治理网络暴力的对策建议。在网络暴力治理的研究方面,大多学者从研究网络行为和网络监管的论述中部分涉及网络暴力,几乎都侧重于对网络治理普适理论的推广,而对网络暴力在中国国情土壤中的产生背景、原因、机制的深度剖析相对缺乏。

综合来看,网络暴力作为网络治理的主要对象,如何提升政府治理网络暴力的能力与效能,在研究角度和实践角度的挖掘与探索均有很大空间。接下来,本文以网络暴力为研究对象,首先梳理了网络暴力的概念内涵、产生原因及其危害影响,然后研究考察国内外政府治理网络暴力的实践做法与经验,随后深入探讨中国政府在治理网络暴力进程中存在的不足及其

必须要处理好的几对矛盾关系,在此基础上,最后为我国政府治理网络暴力提出针对性的对策建议。

二、网络暴力:“全民发声”时代的软风险

截至2015年6月,我国网民规模达6.68亿,互联网普及率为48.8%^[1],人人都是“麦克风”,人人也都是当事人。从2006年2月的“高跟鞋虐猫”事件和4月的“铜须门”事件开始,每年都有大量网络暴力事件出现:“很黄很暴力”事件、死亡博客事件、史上最毒后妈事件、明星自杀事件等等,并且呈现出愈演愈烈的态势,给网络生态带来了极大的危害。从普通民众到公众人物,每一个人都有可能站在舆论的风口浪尖,成为网络暴力的当事人或受害者。在新媒体稠密编织的当下中国,“硬风险”与“软风险”交互影响,带来双倍的风险隐患^[2],频发的网络暴力现象已经成为一种复杂的综合社会问题。

何为网络暴力?目前来看,虽有对其进行描述性、内涵性的定义或通过网络暴力与“网下暴力”、与社会舆论关系的比较分析,但学界尚无统一的界定。综合已有研究,可以这样理解:虽然在法律意义上还不存在明确的“网络暴力”概念,但它区别于法律意义上侵害他人生命权、身体权的暴力行为,它的行为主体是不特定的多数人,通过互联网这一行为载体、借助网络舆论的力量、自发性的或集体性的对某一事务或个人进行超越理性的言语攻击和骚扰。

网络暴力带来了什么?在网络暴力事件中,参与的人往往以一种高昂的斗志、饱满的情绪以及极高的热情对某个人或某个事件进行驳斥、鞭策,这部分网民会以道德名义恶意制裁、审判当事人并谋求网络问题的现实解决;会通过网络追查并传播当事人的个人信息,煽动和纠集人群以暴力语言进行围攻,使当事人在现实中遭到严重伤害并对现实产生实质性威胁^[3]。简单来说,网络暴力带来的不仅仅是虚拟空间中对当事人道德审判的“网上暴力”——对暴力对象的语言攻击、人肉搜索以及人格诋毁;更延伸到当事人现实生活的“网下暴力”,即网络舆论带来的过分压力甚至行为侵扰。它危害的不仅仅是网民个体的心理、隐私、生活,更包括对社会秩序的破坏和对政府权威的侵蚀。

网络暴力有“社会晴雨表”的功能,是焦点事件的传播源头。究其产生的原因,传统道德观念是其深层次根源,社会转型过程中风险的无序释放是其现实动因^[4],现实社会缺乏意见表达通道、弱势群体利益无保障是其现实基础,媒体对点击率和眼球率的追求是推手,网络法制不健全、网络道德建设滞后是根本原因^[5]。网络暴力在虚拟社会中滋生,在网络暴民心里成长,在互联网世界中传递并不断蔓延,自发形成暴力事件的首次传播、二次传播和再次传播,构成现实社会与虚拟社会的多重互动,当网络暴力以夸张放肆的形式演绎一种现实社会问题时,网络暴力实质就已经从虚拟走向了现实,从个体网民走向了全体公民。

网络暴力作为一种虚拟社会的群体性事件,政府应该承担起一定的公共治理责任。如何解决网络暴力事件在虚拟社会与现实社会之间的关系就成了政府治理的关键前提,构建虚实

和谐应是政府治理的逻辑起点。然而,纵观已有的严重网络暴力事件,尽管恶劣言论在某一时段内几乎如脱缰野马,严重危害公民个人的权益以及社会的公共秩序,但政府在网络暴力萌芽、发酵以及爆发的过程中却几乎处于“集体失语”的状态,发挥的作用有限。这使我们不得不思考,在虚拟社会中的偏激言论肆无忌惮的情境下,政府究竟应如何作为?

三、网络暴力治理:国际经验的比较与借鉴

治理网络暴力不仅仅是我国政府面临的治理难题,它已经成为全球治理的重要课题。目前,发达国家的政府普遍采取“政府与社会、企业互动,法律、技术、社会、教育多种手段并用”的综合治理模式^⑥,并具有相对成熟且行之有效的做法,值得我国政府借鉴。

(一)利用科学技术,加强监控与过滤

英国是早期进行治理尝试的国家之一,其政府组织十个公司研究开发相关软件,针对暴力、涉黄等不良内容进行过滤拦截。美国使用“网络巡逻”软件,澳大利亚使用“网络保姆”软件,法国使用“家长监督器”青少年上网保护软件,日本警视厅使用的是能自动收集“网络犯罪预告”的软件。另外,日本使用了能根据用户年龄提供不同自我保护的“网络安全”网站,法国政府提请欧盟国家共同关注,将拦截软件语言系统连成整体,通过切实的技术手段治理网络不良信息。

(二)健全专项法律法规,依法治网

德国在 1997 年制定的《多媒体法》是世界第一部关于互联网的专项法律,该法律以专门篇幅对网络管理做了具体详尽的规定。新加坡在 1996 年出台了《国际互联网法规》,并对互联网内容实行分类许可的管制制度。韩国在 2006 年制定了《促进使用信息通信网络及信息保护关联法》,推行网络实名制,韩国的刑法还明确规定在网上用暴力恶意恐吓或毁损个人名誉,最高可以判处 7 年有期徒刑。美国的网络治理法律体系相对最为完善,制定了包括《儿童在线隐私保护法》、《儿童互联网保护法》、《域名注册规则》、《计算机安全法》、《联邦禁止利用计算机犯罪法》等一系列法律法规。还有一些国家出台了网络欺凌预防法案,保护普通网民的权益。

(三)成立专门的组织机构,加强行政管制

日本在 2005 年成立了隶属于信息技术安全局的国家信息安全中心,韩国成立了隶属于信息通信部的互联网安全委员会。在德国,联邦层面总体负责网络监管的是内政部,承担具体网络警察职能的是联邦刑警局下设的“数据网络无嫌疑调查中心”,州层面已有 16 个地方州设立了“网络警察”或类似的监管机构,他们有权 24 小时跟踪分析网络信息。

(四)动员社会力量,实行多元治理

发达国家政府在治理网络暴力时动员的社会力量涵盖网络服务商、互联网行业协会、普通网民以及各个层级的学校等。英国遵循的网络治理原则是“监督而非监控”,在 1996 年成立了网络观察基金会,该基金会与 50 家互联网服务提供商联盟组成的协会、城市警察署、内政部等合作,签署了行业自律基础性文件《安全网络:分级、检举、责任协议》,由此几乎动员起全国

所有涉及互联网的社会力量。法国成立了“互联网理事会”、“互联网监护会”和“互联网用户协会”,三个组织相互配合、相互协调,其中的“互联网理事会”是全国唯一负责自我调节和协调的独立机构;为保护青少年健康上网,法国政府还联合学校推出了“上网执照”制度,教育引导青少年学生应对网上陌生人的骚扰,进行自我保护。德国设立了“国际性内容自我规范网络组织”,日本强调行业自律与法治,制定了《网络事业者伦理准则》,芬兰电信运营商为家长提供“家长网上监控”服务。

四、已有探索与现实困境:网络暴力对中国政府治理的新挑战

在我国,网络技术快速发展,网民队伍日益庞大,社会环境日益复杂,处于社会转型期的中国面临的现实环境和虚拟环境互相交织、愈益复杂。在庞大的网民队伍中一时蔓延的网络暴力乱象,严重危害公民个人的权益以及社会的公共秩序。中国政府在应对网络暴力乱象时,进行了大量的尝试和努力,归纳起来主要体现在技术、规章、组织和社会四个层面,取得了一定的治理进展。但相对于日新月异的社会环境和威力巨大的暴力事件,政府的治理措施与治理能力显得捉襟见肘,存在许多治理弊端,同时面临着许多治理网络暴力与协调其他发展的关系的多难选择。

(一)政府治理网络暴力的积极探索

自从2006年出现网络暴力事件开始,公共管理的实践者和研究者开始着手通过一些措施对虚拟社会加强监管和管理,不断创新探索。

技术层面,在2009年,我国推出了“绿坝—花季护航”绿色过滤软件,以保护未成年人健康上网。该软件通过语义分析技术对网络不良信息进行主动识别并过滤拦截,从此迈出了以技术治理网络暴力的实质性一步。同时,政府特别重视建设一支政治上过硬、业务上精湛、作风上正派的互联网技术队伍,对科学家、网络科技领军人才、卓越工程师、高水平创新团队的培养工作给予了大力支持。

规章层面,在2000年我国出台了《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》和《互联网信息服务管理办法》,在2012年出台了《关于加强网络信息保护的决定》。在2015年,政府最新出台了《互联网新闻信息服务单位约谈工作规定》,明确规定国家或地方网信办要对有违法违规行为的信息服务单位负责人进行约谈,并明确规定了具体的约谈情形、约谈流程及处罚措施。同时,依此规定,就2014年互联网新闻信息单位服务单位年检中发现的问题,国家互联网信息办公室有关业务局及北京市互联网信息办公室的负责人在2015年的2月和4月就具体事项分别约谈了网易与新浪的负责人,要求其根据《互联网新闻信息服务管理规定》和《互联网信息服务管理办法》进行整改,加强公司内部的自律与审核管理,严格依法开展新闻信息服务。在对个人信息的保护方面,2014年,我国最高人民法院公布了《关于审理利用信息网络侵害人身权益民事纠纷案件适用法律若干问题的规定》,这是我国首次划定个人信息保护的范围,该规定明确规定了利用自媒体等平台转载网络信息行为的过错认定,规

定了如何对网络水军进行规制。

组织层面,在 2014 年,在中央层面成立了由中共中央习近平总书记任组长的中央网络安全和信息化领导小组,并明确了《中央网络安全和信息化领导小组 2014 年重点工作》。虽然该领导小组和重点工作的目标主要着眼于国家安全和长远发展,旨在建立网络强国,但在针对进一步集中精力、集中力量对网络谣言、淫秽色情等垃圾有害信息进行“大清理”、“大扫除”的目标,领导小组也相应提出了工作要求、进行了具体设计。在 2010 年 4 月,国务院新闻办公室首次公开确认积极探索及推动论坛、BBS 等各种网络平台的普通用户实名制,后来,国新办还出台了《互联网用户账号名称管理规定》,实现“后台实名、前台自愿”的网络用户名称使用制度,全面推进网络真实身份信息的管理。此外,政府还曾组织相关人员开展网络治理的专项活动,如在 2009 年开展的“整治互联网低俗之风”专项行动,在 2013 年开展的打击网络谣言专项行动。

社会层面,在 2013 年 8 月,由网络“大 V”参加的“网络名人社会责任论坛”,形成了网络行为的“七条底线”共识,包括法律法规、社会主义制度、国家利益、公民权益、社会秩序、道德风尚和信息真实。根据此项共识,实现了网络管理思路由“堵”到“疏”的转变^[7]。在 2015 年 5 月,中国人民大学刑事法律科学研究中心、中国犯罪学学会和腾讯研究院犯罪研究中心共同成立了“网络安全与犯罪研究中心”,并组织动员了立法机关及高等院校等单位的 70 余名代表参加“网络诈骗案件认定问题”学术研讨会,对网络安全进行了共同的学术研讨。

(二)政府治理网络暴力面临的多重困境

“面对互联网技术和应用飞速发展,现行管理体制存在明显弊端,主要是多头管理、职能交叉、权责不一、效率不高。同时,随着互联网媒体属性越来越强,网上媒体管理和产业管理远远跟不上形势发展变化。特别是面对传播快、影响大、覆盖广、社会动员能力强的微博客、微信等社交网络和即时通信工具用户的快速增长,如何加强网络法制建设和舆论引导,确保网络信息传播秩序和国家安全、社会稳定,已经成为摆在我们面前的现实突出问题。”^[8]

除了已有的管理体制的弊端,政府在治理网络暴力的实践探索中也存在着部分争议和必须处理的矛盾关系,包括以下几个方面。

1. 政府网络治理与保障公民权利之间的关系

众所周知,即使在虚拟空间,只要存在人际互动,就会产生人与人之间的分歧和冲突,而且当事人双方往往无法通过协商的方式来解决这些分歧和冲突,必须要求外界介入。所以,一方面,政府鉴于对维护国家安全和社会稳定的考虑,加之个人权益需要政府权力的保障,政府会主动或被动地介入到现实社会和网络社会中去调节人际关系、维护公共秩序;另一方面,公权力的介入往往会侵犯、掠夺个人权力,造成公权力与私权力之间的冲突,包括:第一,公民言论自由和政府网络管理的冲突,网民匿名发言与政府监视违法言论的冲突;第二,公民通讯自由与政府监视聊天信息的冲突、私人即时通讯的私密性与打击违法犯罪需要掌握信息的冲突;第三,个人信息隐私与政府信息掌握的冲突。其中,网络治理与保障权利最大的矛盾与顾

虑在于,网络治理本身就是基于对公民权利保障的考虑,政府有保障公民权利的责任,政府确实需要采取措施治理网络社会,而这种公权力的治理又会反过来侵犯到部分公民私权。比如,政府确有必要收集储存个人信息数据,但很多时候政府机关在没有经过本人同意或授权的情况下便对个人隐私材料进行收集储存,用户完全处于被动和弱势的状态,政府利用自身公权力和信息资源优势成为网络隐私侵权的潜在主体,并存在滥用这一权力的可能。

如上海的“网络社会征信网”建设,是地方层面一个典型的网络治理案例。该网站由上海市公安局网安部门和上海市网络信息安全管理协会合作建成,集政府评价、网民评议和专家打分“三位一体”,对网站诚信度、网站健康进行评比分级,该网站的建设是融行政管理、行业自治、网民自律于一体的网上“群防群治”新途径。对网站的评比标准包括注册网民诚信率的多少、是否发布淫秽低俗等不良信息以及网站是否及时处理违法信息等。“网络社会征信网”对散布淫秽低俗内容及恶意代码等不良信息的网站、栏目和网民,建立“黑名单”制度并实施处罚,同时设立网上“曝光台”对该部分网站和网名进行公布。该网站自2010年运行至今,网络环境得到了有效净化,公开并打击了大量不良违法网站。正因为“在上海本地,几分钟之内就可以知道他的真实名字”^[9]的追踪效率,取得了很好的网络治理效能。然而,也正是在这种强大辐射力和安全感中隐隐存在一种不安全感。一些学者认为,“曝光台”上对网民的曝光内容包括网民名称、发生网站及其涉嫌违法犯罪的行为,这意味着网民的所有网络行为都处于严密的监视之中,包括网民的个人隐私,这种监管面临着社会上关于隐私侵权和道德公审的争议。

2. 政府网络治理与促进经济发展之间的关系

网络发展首先受益的是社会经济运行方式。网络发展加速和便利了经济活动和经济信息交流,产生了诸如异地办公、电子交易、虚拟货币等新经济状况,电子商务的快速发展是最典型的案例。毫无疑问,网络必将继续甚至会越来越明显地影响经济交易与商业发展。在网络深刻改变了经济交易与社会交际方式之后,政府也正在逐步加强信息化建设,包括正在大力推进的“互联网+”的发展。但是,在网络发展给经济发展带来收益的同时,也给经济发展带来了部分潜在的问题。一方面,一个基本问题是,对于网络社会的治理会不会损害和抑制正在蓬勃发展中的信息化进程和蓬勃发展的网络经济呢?^[10]当前中国的实体经济已经达到一定程度的饱和,信息化发展逐渐成为中国经济转型的重要支柱,如何在规管网络暴力、治理网络社会的过程中继续维持网络经济的繁荣态势,是政府在作出治理决策、制定治理策略时必须考虑的因素;另一方面,市场交易方式的虚拟性及跨越时空性等特点带来了经济系统的脆弱性,并且存在某种程度上的国家安全隐患,这又强烈要求政府必须采取高明智慧的治理措施。

3. 政府网络治理与推进政府建设之间的关系

随着网络社会的发展和改革进程的推进,政务公开、服务政府、反腐倡廉等政府建设与互联网的联系越来越密切,通过网络公开政务信息、通过网络处理公民的诉求、通过网络实现官员监督等等新的官民互动方式,成为政府获取公民信任及政治合法性的重要途径,取得了极

大的政府建设成效。但是,伴随而来的是,网络社会在短时间的快速发展促使网络与网民对政府的诉求和监督在短时间内快速增长,政府面对纷繁复杂、各执一词的网络舆论,甚至是“网络诽谤”时,必须抽出大量的时间和精力去应对,这给政府机关和行政官员带来了极大的心理压力和行为压力,甚至造成部分官员消极怠政的负面情况。

总的来说,在处理治理网络暴力与保障公民权利、与促进经济发展、与推进政府建设的关系时,政府必须面对的最大困境是,政府处于一种介入“有为”与“有限”之间的“难为”境地。政府一方面应是“强政府”,要掌握网权,加强网络监管与网络治理,维护国家的网络安全,营造良好的网络环境,保护网民的个人权益;另一方面又该是“有限政府”,政府需要给网络社会一定的民主空间,需要给网络经济一定的自由空间,需要不侵犯网民的隐私权及其他公民权利。

网络社会的虚拟性、匿名性、交互性带来了政府治理的综合性、复杂性和长期性。政府如何作为,如何规范政府的行为,政府治理与网络民主之间的张力如何控制,政府治理网络暴力的弹性何在,这都成为摆在行政官员和专家学者面前的一个现实并严峻的问题。

五、主动规管—带动共治:构建网络暴力的综合治理体系

网络暴力治理的根本目标在于秩序和安全,包括现实社会和虚拟社会的秩序与安全,法治是政府“难为”与“有为”、“有为”与“有限”的破题要义,是虚实工作的根本出发点。互联网思维、草根视角、人性关怀、服务导向,是政府在这个网络时代的责任与出路。提升网络暴力层面的治理能力,首先需要政府主动而为、规范而为,同步推进实体工作与网络工作的进展;然后需要政府同时整合多种社会资源、协同多元主体,带动各种社会力量实现联合共治。

(一)福利与绩效——稀释社会矛盾,缓和现实愤怒

网络世界是一个虚拟世界,同时也是一个和真实世界交融、并行的现实世界,或者说网络是虚拟的,但参与网络活动的每一位网民是现实的。网络暴力是社会暴力在虚拟空间的延伸,治理虚拟社会中的失范行为,根本措施在于对现实社会的有序有效治理。因为网络本没有暴力,这种暴力来源于网民愤怒与沉默的累积^[1],是网络背后的网民个体在对社会不公平待遇的愤懑、对现实状况不满意而又无可奈何的情绪下的集合爆发行为。经济发展带来的环境问题、大型城市的人口聚集以及青年人就业困难等社会问题,与仇官仇富、社会焦虑、不安全感等社会心态交织,再通过非理性的方式释放出来,在群体作用被放大为暴力现象。

网络空间的“虚拟存在”和“现实互依”是网络治理的出发点和立足点。若想从根本上减少网络暴力现象的发生,就要解决社会发展过程中不公平、不平等、贫富差距等问题,提升实体工作的治理绩效,加强民主与法治建设,发展社会民生事业,增进大众的福利,保护弱势群体的利益,确保社会成果的分配共享,缓解社会群体在现实社会的矛盾与不满,这是解决网络风险的根本途径,也是保障网络治理长期持续有效的根本途径。

(二)权威与回应——参与虚拟互动,构建话语权威

网络的发展形成了一种解构权威的力量,社会上出现了草根与权威的对抗格局,传统官

方媒体已经失去了对许多社会议题的主导权和主导能力。引导网络社会规范有序地运行,政府门户网站及官方新媒体平台要承担关键责任,要在这场草根与权威的较量中占领主要阵地,引导社会走向有序。现代社会在政治、经济、文化方面已经全面“网络化”,政府必须适应这种互联网发展从“广泛”向“深入”的渗透与转换。社会大众能在网络上进行有序的政治参与,能有正式合法的渠道表达利益诉求,能与政府机关、行政官员进行定期不定期地沟通互动,这便能在很大程度上补充和弥补现实政治参与渠道的不足,从而达到缓和社会矛盾的效果。

首先,要加强政府门户网站建设。当前,几乎每一级政府都建有自己的门户网站,数据显示,政府门户网站的信息占有率为80%,但是仅仅有57.3%的人偶尔访问这些政府门户网站,有14.4%的人访问一次之后便不再访问第二次^[12]。当前的政府网站建设面孔不够活泼、互动不足、信息较单一、搜索功能较弱,导致民主诉求的平台功能不足,虚拟层次的参与不高,虚拟平台的回应不够。政府作为公共权威部门,发布权威信息,及时更新消息,引导社会舆论走向,并提供一个更便捷的网络办公平台,是政府门户网站在大数据时代的建设方向。

其次,要加强官方新媒体工具的使用。2015年,中国网民的手机上网比例达到88.9%,在手机上网中,微信、微博、QQ及移动客户端是主要新媒体平台。政府通过微信公众号、官方微博、新闻媒体移动客户端等平台与网民进行网络互动交流是官民互动的大趋势,也是政府信息化建设的主要方向。到2013年底,在新浪网、人民网、新华网、腾讯网四家微博网站上认证的全国政务微博总数已达到258737个,呈现爆发式发展态势,这些政务微博在社会管理创新、新闻舆论引导、树立政府形象等方面起到了积极作用^[13]。但是,政务微博的数量增长与政务微博的实质作用发挥还有一定的距离,当前的政务微博还存在着角色定位不清晰、常态化运行机制不完善、与民众的沟通不畅、应对突发事件的能力欠缺等问题,政务微博在占领网络媒体的权威话语阵地方面还有很长一段路要走。政府要尤其重视新媒体的作用,关注舆论、引导舆论、积极作为。

(三)规范与适度——监管网络运行,保障网民权益

规范政府的权力权限,保持对网络适度控制与规范管理,实现公权与私权的互补与平衡,是政府网络治理必须坚守的原则。政府权力适度,就要处理好促进维护与管制打击之间的关系,要避免滥用和过度使用公权力,需要政府把精力和资源主要用在防范对社会和国家有危害的网络犯罪方面。

规范政府行为,严格限制公权力的滥用,必须要有政府的行为限度与执法边界。具体来说,要规范政府收集网络信息的依据及范围,规范政府处理网络信息的权限与程序,规范政府非法调查后的救济与责任。也就是说,要让网络行为纳进完备的法治框架之中,第十二届全国人大常委会公布的五年立法规划提出,网络安全方面的法律具有一定的立法必要性和可行性,但涉及问题较为复杂,立法条件尚不完全具备,需要有关方面继续研究。在政府行为规范与适度的框架内,政府要大胆作为、主动作为,大力监督管理网络不法行为,并不断健全完善相关法律法规。

(四) 自律与责任——传播道德价值,促进网民自律

情绪化、政治化、娱乐化是当今网络民意表达的三大趋向^[4]。信仰缺失、看客心态、社会焦虑是当前中国社会的三大病态心理^[5],加上娱乐至死、审丑心理、习惯性怀疑等这些社会亚健康心理,都可谓是导致网络环境复杂的主要主观因素。同时,这种网络言论场的现状很有可能激起网络民粹主义的泛起,导致激进的少数派绑架沉默的多数人。所以网民的自律与责任应该是网络社会健康运行的必备主观要素。

移动互联网的爆炸性增长潜移默化地影响着人们的思维方式和价值体系,治理网络暴力,还在于对网络暴力存在的价值环境和文化土壤进行源头上的治理。当前我国网民素质参差不齐,社会价值观混乱,加速构建社会主义核心价值观,是政府面对这种社会“非常态”的唯一选择。政府要把握好网络舆论引导的时机、程度、效果,可以通过外部非正式控制因素对网络自律予以促进,可通过文化理念和集体主义价值观的教育传递以培育出网络内的自我良性“抗体”,以此减少政府的直接干预并抵制负能量的产生和蔓延。而这作为一种道德伦理层面的要求更是一个长期的构建过程,需要政府通过适宜方式而长期坚持对社会道德信仰的引导。

(五) 动员与整合——协同媒体、互联网行业,激励社会组织

网络暴力的产生与媒体行业对点击率和眼球率的追求、与互联网的技术水平及互联网的行业操守有关,所以网络暴力治理需要首先动员媒体行业和互联网行业的力量。需要发挥科学技术的作用,利用先进技术对不良信息进行过滤与拦截;需要加强对媒体主流思想的引导。与互联网行业的协同,首先在于政府对互联网行业的服务和支持,政府要为互联网行业的发展提供法治健全的经济文化环境,激励互联网行业为社会经济发展和人民生活富足做出贡献;其次要加大对互联网行业的监督和管理,依法追究处罚违纪违法的互联网虚拟行为。从而促使互联网行业规范有序发展,并因此实现对网络环境和网民的引导。

此外,政府治理网络暴力需要并且能够动员的社会力量还有学校和共青团组织。作为最大上网群体和最易受网络影响的青少年学生,学校和共青团组织能发挥很重要的教育引导作用。同时,在上学阶段对青少年进行良好的网络教育和道德教育,是青少年进入社会、引领社会价值的重要要素。政府可以努力尝试动员组织建立起相关网民自治组织,可以与其他国家及国际组织合作,这样便可以实现多元主体的互动合作,构建起网络社会综合防控网。

六、结 语

毋庸置疑,在信息化时代,中国已经形成了一个规模巨大、构成复杂、形态多元、全面深入到政治、经济、社会、文化、生活等各个领域的网络社会,网络社会正在并将长期深刻地影响整个人类社会的发展进程。网络发展带来的是“一个充满希望的时代”,同时也是“一个充满绝望的时代”。网络发展联动推进了社会各方面的现代化进程,极大地促进了人与人、人与社会的联系,促进了市场经济的发展,有利于政府透明和社会监督,推进了社会民主化的进程,推进了国家现代治理体系的构建。这是网络发展带给人类社会的福利。但是,网络社会对公共治理

秩序产生了极大的冲击和挑战,为不成熟的网民和公民带来了无法识别的海量信息和不够独立的混乱思想,许多传统价值观念和道德底线受到严重冲击和挑战,谣言和情绪型舆论滋生泛滥,网络成为一个喧嚣无序、杂乱无章的“菜市场式”的空间,社会整体处于浮躁状态;在公共舆论、社会动员、社会意识、国家安全等方面为政府治理带来了前所未有的挑战和不可估量的困难,很多公共管理的实践者还未完全从突然暴露于灯光下的震惊和眩晕状态中缓过神,还处于一种心理准备和行动准备阶段,社会改革的任务愈益艰巨。这是网络发展带给人类社会的负担。但我们要充分意识到,如果任网络舆论和网络走向自由发展扩散,而不对其进行更好地引导规范,不仅是网络暴力的问题,更是国家治理的问题,会成为改革发展的极大阻碍。网络暴力的有效治理问题已经成为推进国家治理体系和治理能力现代化的重要问题之一。

在信息化时代背景下,政府要提升网络暴力的治理能力与效能,必须在借鉴发达国家网络暴力治理经验的基础上,继续从科学技术、法律规章、政府组织和社会动员等方面下功夫,采取虚实结合、协同共治的治理策略,构建“主动规管—带动共治”的综合治理体系。政府一要增进福利与绩效,稀释社会矛盾,缓和现实愤怒;二要在网络平台积极回应,参与虚拟互动,构建政府话语权威;三要规范与适度监管网络运行,保障网民权益;四要传递道德价值,促进网民自律与责任;五要协同媒体与互联网行业,动员社会组织。

同时,我们还应该看到,网络新时代带来的权威解构、网络暴力虽是挑战与难题,但更是政府治理改革的现实动力。网络治理是一个长期的过程,是一场持久战,唯有持之以恒的综合治理才能构建一个健康、安全的网络环境。

参考文献:

- [1] 中国互联网络信息中心.第36次中国互联网络发展状况统计报告(2015-7-23)[2015-10-15][DB/OL].
- [2] 张涛甫.舆论“软风险”正急剧上升[J].人民论坛,2014(25):7.
- [3] 网络舆论暴力来势凶猛,如何向它说不[N].人民日报,2007-08-13.
- [4] 姜方炳.“网络暴力”:概念、根源及其应对——基于风险社会的分析视角[J].浙江学刊,2011(6):181-187.
- [5] 陈代波.近年来我国网络暴力问题研究综述[J].青少年犯罪问题,2011(2):63-66.
- [6] 王彬彬.网络暴力言论治理的国际经验及其借鉴[J].行政与法,2014(01):41-46.
- [7] 光明日报评论员.坚守互联网“七条底线”[N].光明日报,2013-08-19.
- [8] 习近平.关于《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》的说明[EB/OL].人民网,(2013-11-16)[2015-10-15].<http://politics.people.com.cn/n/2013/1116/c1024-23560847.html>.
- [9] 东方早报.上海建网络社会征信网,虚拟社会犯法可查真名[N/OL].(2011-5-17)[2015-10-15].<http://www.dfdaily.com/html/21/2011/5/17/606196.shtml>.
- [10] 何哲.网络社会治理的若干关键理论问题及治理策略[J].理论与改革,2013(3):108-111.
- [11] 王刚.从“铜须事件”看网络暴力的成因[J].传媒观察,2007(1):36-37.
- [12] 吴新叶.群体性事件下的政府网站:问题与对策——一个比较视角的分析[J].上海行政学院学报,2012(1):28-33.

- [13] 朱耀华.政务微博:增进政民沟通、提升政府治理能力新平台[J].中央社会主义学院学报,2014(4):99-102.
- [14] 中青网评.莫让网络民粹撕裂现实共识[EB/OL].(2015-05-16)[2015-10-15].http://www.cac.gov.cn/2015-05/16/c_1115305923.htm.
- [15]徐艳红,袁静,谭峰.当前社会病态调查分析报告[J].人民论坛,2014(25):16-20.

责任编辑:陈于后

Virtuality and Reality Combination and Collaborative Governance: the Approach of Government Governing the Network Violence

LI Ying, LIU Bai

(School of Politics and Public Administration, Southwest University of Political Science and Law,
Yubei 401120, China)

Abstract: In a new era of "everybody expressing opinions", network violence as a social soft risk has increasingly become a typical social problem during the period of social transition. How to improve the ability and performance of government governing the network violence is a government administration problem and challenge. Mainly the foreign governance is by technology, laws and regulations, organization and social mobilization: to make use of science and technology, strengthen the monitoring and filtering, to improve the special laws and regulations, to govern by law, to set up special organizations, strengthen the administrative controls, and to mobilize social forces to implement multiple governance. In recent years, China also has a certain exploration, such as using the science and technology, the laws and regulations, the organizations and the social forces. However, there are many problems. Governance is facing how to deal with the relationship between governing network violence and protecting the rights of citizens, and promoting economic development, and promoting the construction of the government. The government is under a difficult state of "doing something" and "doing some limited things". For the realization of the order network, governance path is "virtuality and reality combination and collaborative governance". The first is to promote the welfare and dilute social contradiction and ease real anger. The second is to actively respond on the network platform and participate in virtual interaction and construct government discourse authority. The third is to regulate and approximately supervise network operation, safeguard the rights and interests of Internet users. The fourth is to transfer moral value and promote netizens self-discipline and responsibility. The fifth is to coordinate the media and Internet industry and mobilize social organization.

Key words: network violence; network governance; the rule of law; virtuality and reality combination; collaborative governance