

虚拟社会背景下的政府管理： 挑战与回应

李 宇

(国家行政学院,北京 100089)

〔摘要〕 现代信息技术和互联网技术的快速发展,生成了与现实社会在地域空间意义上完全不同的虚拟社会,这种新的社会形态改变了人们传统的思维方式和生活方式,同时也对以往政府管理的理念和方法、模式和安全提出了挑战。面对挑战,要加强制度建设,完善虚拟社会法制;以人为本,改变虚拟社会管理方式;提高政府管理人员在虚拟社会中的执政能力。

〔关键词〕 虚拟社会,政府管理,执政能力

〔中图分类号〕D630 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕1004-4175(2014)03-0082-03

现代信息技术和互联网技术的快速发展,生成了与现实社会在地域空间意义上完全不同的虚拟社会。网民是虚拟社会得以存在的基本元素,近年来我国网民数量正在以惊人的速度持续增长。据《第33次中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2013年12月,我国网民规模达6.18亿,全年共计新增网民5358万人;互联网普及率为45.8%,较2012年底提升3.7个百分点。另据权威统计资料显示,手机网民规模达5亿,较2012年底增加8009万人,网民中使用手机上网的人群占比由2012年底的74.5%提升至81.0%。特别是农村网民数量增长较快,2013年农村网民规模的增长速度为13.5%,城镇网民规模的增长速度为8.0%,较2012年城乡网民规模的差距继续缩小。与此同时,以QQ、微信为代表的即时通信平台,为人们在虚拟社会中的交流提供了方便。截至2013年12月,我国手机即时通信网民数为4.31亿,较2012年底提升了2.2个百分点。人们对通过移动通信网络进行互动的依赖度日益增强。

依托于互联网而存在的虚拟社会,虽然在不同

程度上改变了现实社会中人们的思维方式、交往方式和生产生活方式,但也不是超脱于现实社会而独立存在的。随着网民数量的不断递增,网民监督异军突起,呈活跃态势,网上出现的群体性事件也越来越频繁、越来越激烈,涉及面越来越广,直接影响着网下的现实社会。近几年,网上事件对网下社会环境的影响及网上与网下的互动,影响力之大呈几何状态膨胀,对社会及政府都提出了巨大的挑战。挑战主要体现在以下几个方面:

(一)对传统管理理念和方法的挑战。囿于传统的管理理念和方法,各级政府尚并没有为互联网舆论的前沿起主导作用。面对虚拟社会的挑战,要么束手无策,要么粗暴干预,致使百姓对政府的公信力产生了动摇。

对现实社会的管理,政府已经有了丰富的经验,但是对虚拟社会的管理,无论是管理理念还是管理方法和手段等,都还处于探索阶段。政府在虚拟世界里的执政能力,远低于现实社会的执政能力。比如:对一些网络信息,一味采用堵、封、删的方法,信息流转不通畅,网民的声音得不到政府及时回应,加之各

〔收稿日期〕2014-04-14

〔基金项目〕国家行政学院级科研招标课题“电子政务与虚拟社会管理”(2012ZBKT009),负责人李宇。

〔作者简介〕李宇(1959-),女,北京人,国家行政学院社会和文教教研部副教授,主要研究方向为电子政务、虚拟社会、信息资源管理。

种谣言和危害国家安全等的言论混淆视听,政府均未能或者无力进行有效的引导,致使网络舆论不断发酵。一个普遍的趋势是,很多公众情绪先是在网络上集聚,最后在现实生活中爆发。某些敌对势力也利用互联网这一平台,在网上制造网络“细菌”、舆论泡沫,试图使政府与老百姓的矛盾不断激化,导致网上的舆论事件演变成网下的群体性事件。甚至一些网络公关和商业利益公司,也有意培植制造“网络打手”、“网络水军”等,蓄意制造虚假舆论,混淆视听。对此,政府监管措施的跟进是滞后的。许多官员长期习惯于现实社会管理,对虚拟社会不了解,缺乏研究,以为虚拟的互联网不但有边界,还有大门,只要关起门来,把自己辖区内的互联网或网民理顺,一切都万事大吉了。这种错误想法使他们最终陷入了管理困境。

(二)对管理模式的挑战。在全球化的今天,国际社会日益相互依赖、相互影响,政府内部组织也应从纵向的权力结构向横向的网络结构转化。扁平式的管理模式将打破传统的等级管理模式,使得各种政策、信息等以一种更加快捷的方式进行传播,从而提高政府的办事效率。

传统社会中的主流管理方式一直是“金字塔”式的结构,而在网络社会中,没有任何人居于最高或中心的地位,进入网络空间的每一位成员都是平等的。用当前最流行的话来说,没有人知道电脑背后和你交流的是什么人。中国互联网络信息中心《第29次中国互联网络发展状况调查统计报告》中显示,截至2011年12月31日,中国5.13亿的网民并非都是草根,包含了很多知识分子、国家干部、企业高管等社会精英人士。可见,信息网络技术的发展对传统社会管理模式的影响之大是人们始料不及的。因此,现实社会中以权力结构为中心构建的逐级管控模式,在虚拟社会的管理中所发挥的作用是有限的,或者说是低效率的。如何针对虚拟社会的特点,重塑一系列与之相适应的管理模式,将是各级管理者面对的重要课题。

(三)对社会安全管理的挑战。虚拟社会是人类社会发展到信息化时代,在现实社会中一种新的存在形式,是现实社会在互联网上的映射和延伸。随着互联网的进一步普及和在各个领域的广泛应用,个人用户、政府用户、企事业单位用户对互联网的依赖程度越来越高,这就对如何有效保障网络安全,加强信息管理,提出了更高的要求,也是对虚拟社会管理者的一个新挑战。由于网络的开放性和匿名性等特

点,在网络上遭受攻击要比现实中更容易,如“黑客”以及“恶意破坏者”,他们出于不同的目的,对系统中的数据进行篡改、删除、破坏或者盗取重要信息,给许多企业、政府部门以及个人造成了重大损失。所以,网络安全对于国民经济的正常运转,对于每一个使用它的人都具有重大作用,它直接决定了社会生活和经济生活的质量。

现实社会中的违法犯罪以及其他治安问题已经开始向虚拟社会蔓延,如利用网络盗窃、欺诈、出卖国家机密、计算机病毒等。互联网安全所构成的严重威胁,影响着虚拟社会的正常秩序,对网民造成难以弥补的物质、精神上的损失,同时也直接影响着现实社会的稳定。

一些别有用心的人和组织利用虚拟社会开放性等特点,肆意传播淫秽色情、赌博、暴力、邪教等不良信息,甚至通过互联网在思想和文化方面对我国进行渗透,宣扬其价值观念和意识形态,进行文化侵略,不仅给我国国家和社会稳定带来威胁,也对我国的思想、观念、政治、伦理道德等产生冲击。

侵犯知识产权的犯罪行为,也在利用互联网加以实施,比如专利侵权在信息网络技术领域也有了新的表现形式。

为了应对以上挑战,政府应该从以下几个方面努力:

一是加强制度建设,完善对虚拟社会的法律规制。新技术、新应用的不断涌现,将会使网络信息传播的速度、范围、内容、方式等发生意想不到的变化,特别是互联网站的逐步开放,个人用户的日益膨胀,信息服务几乎渗透到了各行各业、所有社区和每个用户,关系到人们生产、生活的各个方面,使互联网管理出现诸多新的、亟待规范的问题。现行的一些政策法规已然不适应新形势下的管理要求。因此,为进一步促进我国信息服务健康有序发展,需要进行新的管理政策的探讨。

2012年6月,国家互联网信息办公室、工业和信息化部对外发布了《互联网信息服务管理办法(修订草案征求意见稿)》,广泛听取社会公众的意见。《征求意见稿》从维护国家安全和公共利益,保护公众和互联网信息服务提供者的合法权益的角度,对2000年公布的《互联网信息服务管理办法》进行了修订,细化了管理内容、流程,进一步规范了互联网信息服务活动。

另外,我国规范虚拟社会的法律体系尚不健全,与虚拟社会的高速发展相比,立法脚步尤显缓慢,政

法机关在执法中遇到新情况面临着无法可依的尴尬。目前针对虚拟社会违法犯罪的处罚条款,主要有《刑法》《治安管理处罚法》《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》和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》等法律法规。这些法律法规对网络违法犯罪的认定过于原则、笼统,覆盖面窄,可操作性不强。网络违法犯罪的罪名定义、损失评估、网络犯罪案件管辖权等新问题,在处理过程中法律依据不足,信息安全、个人隐私、网上知识产权和网络虚拟财产保护不足。确定案件管辖权的传统原则并不适用跨域性广的网络犯罪案件,容易导致管辖纠纷,影响司法效率。因此,尽快制定规范互联网的相关法律法规势在必行。

二是坚持以人为本,改变虚拟社会管理方式。互联网时代改变了人们获取信息的渠道,人们不再单纯依赖于传统媒体获取信息。新媒体的出现拓宽了信息获取通道,公民参与社会管理,监督政府行为的意识也得到了提高。政府的决策方式与领导方式应适应虚拟社会的发展而转型。据预测,今年我国的智能手机出货量将超过美国,成为世界最大智能手机市场。智能手机的迅猛发展,将对社会造成巨大影响。“下一代网络”驻华编辑乔希·王指出:“中国消费者越来越有可能放弃台式电脑、甚至便携式电脑,只把手机作为主要设备。学生、打工族甚至农村居民都将大大受益于便宜智能手机的普及。”随着更多人群通过智能手机上网,公众参政议政的热情会越来越高涨,同时伴随着对政府政策的质疑、腐败现象的揭露,以及各种反对和抗议之声会越来越大,政府控制网络的压力会更大。政府网站和政务微博是政府与公众交流,拉近与百姓沟通距离的一个窗口,起着正能量的作用,开辟了民众与政府互动的新渠道,有其无法替代的重要性。在对不良信息监管的同时,还需要主动引导舆论,信息公开。很多地方已意识到这个问题,如北京市在全国首创政务微博发布厅,它体现的不仅仅是单个部门的声音,而是代表了政府部门的整体形象,实现了从单一化到集群化的转变,它包括北京市政府新闻办、平安北京、首都工商、北京安监等多个政务微博。

虚拟社会的管理方式应遵循以人为本的原则,在更加人性化的管理体系中,强调情感管理、民主管理、自主管理、人才管理以及组织文化管理,构建一种全新的政府管理模式。

三是提高政府管理人员在虚拟社会中的执政能力。管理者要认识到互联网只是一个工具,虚拟社会

不可能脱离现实社会的诸多问题而独立存在,二者是一个互动的循环体。因此,首先要在思维方式上进行变革,树立正确的网络意识。在虚拟社会中不可控制的因素多,有时很难掌握其中的因果联系,只根据传统的管理经验和理念是不够的,必须使用科学化的管理方式。这样一来,政府管理人员的信息网络素质以及应用能力的高低就成为政府网络管理能否落实的关键。高素质的政府管理人员将会使先进技术和信息资源有效地融汇在政府的各项工作中,并彰显其优势,否则将会削弱政府的权威性与公信力。

特别是在舆论场多元化的今天,互联网正成为普通百姓的“自媒体”。因此,要把官员上网、“触网”做一种制度安排,熟悉网情,积极投身网络舆论的引导和参与队伍中。在响应民意,官民沟通中争取政府的话语权,树立党的良好形象。要在网络世界与网民的平等交流交锋中引领舆论,而不是站在网络舆论场外无效引导。

当今社会瞬息万变,技术演进速度日益加快,云计算、物联网等信息技术已被广泛应用于不同的社会管理领域,政府在虚拟社会中将以一种数据方式为公众服务。作为政府管理的主体政府官员,需端正对互联网的认知态度,力戒“现代文盲”意识和形式主义做法,跟上时代的步伐。对于那些无论是内部环境还是外部环境,变化和不确定性的因素,通过掌握和运用信息技术的能力,进行研判和决策,从而提高在虚拟社会中的执政能力。

虚拟社会管理是全社会一项复杂的系统工程,政府职能部门应当从国家信息安全保障工作全局的高度加以统筹规划和积极谋划建设,参与虚拟社会活动的全体成员都应努力为维护虚拟社会稳定,构建信息网络安全社会防控体系积极贡献力量。人类社会热切呼唤一个真正和谐、文明、健康的网络虚拟社会。

参考文献:

- [1]吴晓俊,王常雄.转轨期间政府行为的研究述评[J].现代经济探讨,2013(9).
- [2]雷强.网络虚拟社会条件下组织工作科学化水平的提升[J].理论探索,2013(2).
- [3]吴翔.提升社会管理科学化水平新思考——什邡事件带来的启示[J].理论探索,2012(5).

责任编辑 于晓媛