



河南省“百优人才”文库

XUNI SHEHUI ZHILI CHUANGXIN YANJIU

虚拟社会治理 创新研究

张玉亮 著

河南人民出版社



河南省“百优人才”文库

XUNI SHEHUI ZHILI CHUANGXIN YANJIU

虚拟社会治理 创新研究

张玉亮 著

河南人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

虚拟社会治理创新研究 / 张玉亮著. — 郑州 : 河南人民出版社, 2016. 9

(河南省“百优人才”文库)

ISBN 978 - 7 - 215 - 10347 - 4

I. ①虚… II. ①张… III. ①数字技术 - 应用 - 社会管理 - 研究 - 中国 IV. ①D63 - 39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 195997 号

河南人民出版社出版发行

(地址 : 郑州市经五路 66 号 邮政编码 : 450002 电话 : 65788053)

新华书店经销

河南省瑞光印务股份有限公司印刷

开本 890 毫米 × 1240 毫米

1 / 32

印张 8

字数 200 千字

2016 年 9 月第 1 版

2016 年 9 月第 1 次印刷

定价 : 32.00 元

前 言

社科理论人才队伍建设是繁荣哲学社会科学的重要内容。自2014年开始,河南省组织实施了全省百名优秀青年社科理论人才(简称“百优人才”)工程,培养了一批政治立场坚定、勇挑重担的青年理论人才,研究领域涵盖经济学、政治学、社会学、党史党建等12个学科专业。两年来,“百优人才”结合各自优势,在哲学社会科学基础理论研究、应用对策研究,服务中央、省委中心工作方面发挥了积极作用,作出了重要贡献,取得了可喜成绩。

2015年,河南省委常委会在听取省委宣传部关于中宣部推进理论工作“四大平台”建设工作会议精神汇报时,决定设立河南省“百优人才”文库。这是河南省进一步加强社科理论人才培养支持力度的又一重大举措,充分体现了河南省委对繁荣发展哲学社会科学的高度重视,对理论人才队伍建设的高度关注,对全省青年社科专家的高度关心。

这次设立的河南省“百优人才”文库共有20部专著,涉及政治、经济、文化、社会、历史等多个领域,为广大干部群众学习交流提供了良好平台。希望全省社科理论人才以此为契机,密切关注热点,刻苦钻研业务,不断更新知识,加快提升能力,推进河南社科

理论工作更好地紧跟时代步伐,更好地适应新的伟大实践提出的新要求,为河南从社科理论研究大省向社科理论研究强省迈进奠定更加坚实的基础。

中共河南省委宣传部

目 录

第一章 治理创新是虚拟社会健康有序发展的应有之义·····	1
第一节 虚拟社会治理创新内涵的纵深解读·····	2
一、虚拟社会治理创新是一种以自我为诉求对象的 渐进反思式改革运动·····	2
二、虚拟社会治理创新是“内含理念—体制—机制— 方式方法”四维创新的复合工程·····	4
三、虚拟社会治理创新呈现出开放性、包容性、系统性 和长期性等特征·····	6
第二节 虚拟社会治理创新目标的定位与分析·····	8
一、近景战术目标:致力于构建新的中国式虚拟社会 治理模式·····	9
二、远景战略目标:建立稳定、有序、和谐的虚拟 社会治理秩序·····	12
第三节 虚拟社会治理创新的行动主体及其优化结构···	13
一、虚拟社会治理创新的行动主体·····	14
二、虚拟社会治理创新主体的优化结构·····	17
第四节 虚拟社会治理创新的实施氛围扫描·····	19
一、虚拟社会快速发展却不甚成熟·····	19

二、虚拟社会治理初显成效但是创新依然任重道远	21
三、国内虚拟社会治理创新研究有可贵探索但系统性针对性有待进一步增强	31
第五节 虚拟社会治理创新:框架设计与研究特色	41
一、基本框架与内容安排	41
二、研究的特色之处	43
第二章 虚拟社会意识形态的恶性竞争及其创新式治理策略	46
第一节 意识形态竞争:内涵之多维解析	47
一、意识形态竞争是当下乃至未来很长一段时间必须面对的课题	48
二、互联网的勃兴与发展为意识形态竞争提供了新的平台	53
三、重大突发事件网络舆情论战是意识形态竞争的集中展示	56
第二节 中国重大突发事件网络舆情论战中的意识形态竞争失误及原因	61
一、对“以经济建设为中心”非全面性认识的不良影响	62
二、新的意识形态竞争市场值守人缺位以致处于竞争失序状态	65
三、中国共产党的传统政工体制在新的历史条件下反应不畅且活力缺乏	68
第三节 意识形态反制与强化:中国重大突发事件网络舆情论战制胜的途径探讨	70

一、确立重大突发事件网络舆情论战意识·····	70
二、建立健全重大突发事件网络舆情论战 中的意识形态风险评价机制·····	75
三、建立健全重大突发事件网络舆情论战 中的意识形态甄别进入机制·····	80
四、建立健全虚拟社会网民政治信任 再生机制·····	82
 第三章 虚拟社会舆情迸发现象及舆论秩序治理 重建的新机制 ·····	 90
第一节 虚拟社会舆情迸发的理性检视 ·····	91
一、虚拟社会舆情内涵及其传导特征分析·····	91
二、虚拟社会舆情的实际参与主体及其博弈分析 ···	103
三、虚拟社会舆情治理中的关键控制点的发现 ·····	114
第二节 虚拟社会舆情治理的历程分析·····	123
一、虚拟社会舆情治理的历程 ·····	123
二、虚拟社会舆情治理实践的细致反思与评价 ·····	130
第三节 虚拟社会舆论秩序治理重建的新途径·····	134
一、进一步完善虚拟社会舆情治理法律机制 ·····	134
二、有效推进虚拟社会舆情治理主体机制创新 ·····	136
三、加强虚拟社会舆情监控与预警机制构建 ·····	139
四、尽快构建虚拟社会舆情传导主体媒介 素质教育机制 ·····	144
五、不断完善虚拟社会舆情治理保障机制 ·····	149

第四章 政府网络营销的积极开展及虚拟社会治理的新思维	155
第一节 政府网络营销界定——4C 营销理论的新视角	156
一、基于 4C 营销理论的政府网络营销的内涵分析	156
二、4C 营销理论与政府网络营销的契合性分析	159
三、基于 4C 营销理论推进政府网络营销的必要性分析	161
第二节 政府网络营销行动指向和内容解构	166
一、政府网络营销行动指向分析	166
二、政府网络营销内容之构成	169
第三节 基于 4C 营销理论的政府网络营销行动策略再设计	177
一、以顾客为本推进政府网络营销理念创新	177
二、切实推进政府网络营销成本细分与管控机制创新	180
三、建立全方位立体式政府网络营销便利渠道	184
四、建立互通回应型政府网络营销沟通机制	187
第五章 研究总结及展望	191
第一节 主要研究成果及相关结论	191
第二节 未来研究的展望	194
参考资料	195

附录一：国家有关虚拟社会治理的相关法律法规	207
附录二：中国虚拟社会治理方面的行业规范	238
后 记	245

第一章

治理创新是虚拟社会健康 有序发展的应有之义

21 世纪是发展的世纪,也是创新的世纪;是现实社会蓬勃跃进的世纪,也是虚拟社会充满喧嚣并不断迈向科学治理的世纪。^①截至 2015 年 12 月,中国网民规模达到 6.88 亿,互联网普及率达到 50.3%,中国居民上网人数已过半。其中,2015 年新增网民 3951 万人,增长率为 6.1%,较 2014 年提升 1.1 个百分点。^②虚拟社会的快速发展,对人们的生产生活爆发出强大的“辐射力”。“它所提供的交流空间对于中国不断生长的公共领域发挥着重要功能”^③,其优越性、便捷性无可比拟。不过,其所招致的麻烦、带来的问题也让人们倍感“头疼”。在这种情况下,如何加强虚拟社会治理,如何强有力地推进虚拟社会治理创新,就成为摆在我们

① 张玉亮:《意识形态竞争:重大突发事件网络舆论论战的本质》,《广西社会科学》2016 年第 1 期。

② CNNIC 发布第 37 次《中国互联网络发展状况统计报告》(http://www.cnnic.cn/dybg/gqdy_gqcj/201601/t20160122_2839419.shtml)。

③ Guobin Yang, *The Internet and Civil Society in China: a preliminary assessment*. *Journal of Contemporary China*, 12(36).

面前的课题。要解决好这一问题,就要科学认知虚拟社会治理创新理论内涵,准确把握其目标任务,明晰其行动主体,清楚其实施的环境氛围。

第一节 虚拟社会治理创新内涵的纵深解读

正确认知和把握虚拟社会治理创新的内涵,需要先解析虚拟社会和虚拟社会治理的内涵。所谓虚拟社会就是“网民在网络平台中实施社会行为、进行交往活动而形成的亚社会性质的社会形态”^①,实际上是现实社会生产和生活关系的“虚拟化”。而虚拟社会治理就是指为实现其健康运行而对其采取的积极调控和干预活动。理解了虚拟社会和虚拟社会治理的内涵,虚拟社会治理创新的内涵也就跃然纸上了。所谓虚拟社会治理创新就是一种对现有虚拟社会治理模式的检视和反思活动。它体现的是对新的虚拟社会治理思路、治理体系和治理效果的期盼。进一步说,虚拟社会治理创新是一种以自我为诉求对象的渐进反思式改革运动,是“内含理念—体制—机制—方式方法”四维创新的复合工程,它呈现出开放性、包容性、系统性和长期性等复杂性特征。

一、虚拟社会治理创新是一种以自我为诉求对象的渐进反思式改革运动

20世纪中叶,社会治理创新运动在发达国家率先兴起,随后逐渐波及全球。截至今日,其势越演越烈且未有休歇之态。不过,与最初的社会治理创新运动所不同的是,21世纪的社会治理创新

^① 谢俊贵:《网上虚拟社会建设:必要与设想》,《社会科学研究》2010年第6期。

运动内容更加丰富充实,其中的一个重要表现就是虚拟社会治理创新的引入——虚拟社会治理创新以自我为诉求对象,认真检视既有的虚拟社会治理历史,探讨反思其中的问题,进而设计提出相应的改革方案。

(一) 虚拟社会治理创新是一种政府治道改革运动

自古以来,政府治道变革可以通过两种方式实现。一种是革命,一种是改革。革命通常是由社会普通民众特别是底层民众所发动,具有极强的破坏性,“除了摧毁国家结构之外,大革命还动摇了社会基础甚至是上帝在民众心目中的地位”^①。改革则相对“柔性”很多,它一般是由统治机构上层来引领发起,以自上而下的方式铺展开来,富有效果而又不会造成巨大的社会波动。显然,虚拟社会治理创新是一种由国家行政组织抑或政府机构推进的治道改革运动而非革命运动,其具体任务就是对政府组织虚拟社会治理的“行政权限、管理职能、行为方式、工作制度以及与之相适应的机构设置、人员编制、工作流程、财政预算、行政责任等方面进行再认识、再设计、再组合、再规定”^②。任务刚性而又不至于导致整个社会治理体系的彻底颠覆。

(二) 虚拟社会治理创新是一种历史检视运动

“要应付一件事情,必须明白它的性质。明白之后,应付之术,就不求而自得了。而要明白一件事情的性质,又非先知其既往不可。”^③这种“既往”就是历史。虚拟社会治理创新恰恰就是这样一种注重认知历史、发现历史、检视历史的治理创新运动。对于虚拟社会治理的历史演变进程,它强调理性探讨、客观认识;对于虚

① 亚力克西·德·托克维尔:《旧制度与大革命》,北京理工大学出版社2013年版,第3页。

② 张国庆:《公共行政学》(第三版),北京大学出版社2007年版,第543页。

③ 吕思勉:《简明中国通史》,化学工业出版社2014年版,第1页。

拟社会治理的历史残存问题,它强调辩证认知,两分法的探讨,不能片面彻底否定;对于虚拟社会治理的有益历史经验,他强调认真继承、发扬光大。因此,作为一种历史检视运动,虚拟社会治理创新不是一种历史“背反”运动,是一种尊重历史、扬弃历史的运动。

(三)虚拟社会治理创新是一种积极的反思运动

尊重历史并不是圣化历史,不能认为“上古是完美无缺的”,不能只是“遵循传统、维护传统与回复传统”。^① 易言之,虚拟社会治理创新对于既有治理历史的尊重,不是不加分辨的盲目尊重,而是一种积极反思式的理性尊重。对于既有的虚拟社会治理模式、治理体系等历史遗产,它会撩开历史的面纱,还原其本来面貌,在归纳总结其中有益经验之时也会积极诊断、反思其中可能存在的种种问题,探讨这些问题出现的原因,寻求问题解决的答案,以求不重蹈历史覆辙,实现虚拟社会治理的实质性和可靠性创新。

二、虚拟社会治理创新是内含“理念—体制—机制—方式方法”四维创新的复合工程

虚拟社会治理创新并不是单一项目、单一内容的创新工程,而是内含治理理念创新、治理体制创新、治理机制创新和治理方式方法创新四个层面内容(如图1-1所示),并且,每个方面内容都不是孤立存在的,它们一环扣一环,相辅相成,辩证统一。任何一个方面内容的缺失,都会引致虚拟社会治理创新其他方面内容产生连锁反应,使虚拟社会治理创新或者误入歧途,或者导向失败。因此,虚拟社会治理创新是典型的复合创新工程。

(一)治理理念创新是最深层次的创新

所谓治理理念实际上就是一定历史条件之下通过政治社会化

① 金耀基:《金耀基自选集》,上海教育出版社2002年版,第13—14页。

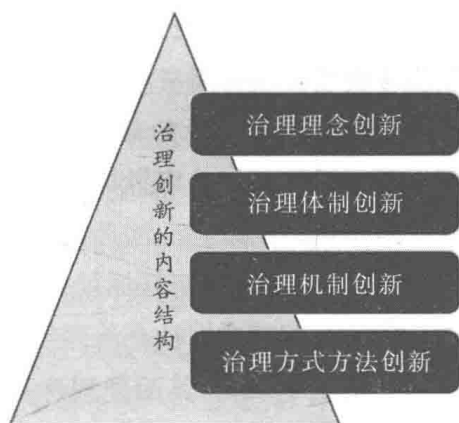


图 1-1 虚拟社会治理创新的内容结构

所形成的治理信念、治理意识和治理态度的总和。治理理念是虚拟社会治理体制、治理机制和治理方式方法的深层结构,是虚拟社会治理创新的“思想开关”。推进虚拟社会治理创新,首先就要扭开这个“思想开关”。如果不扭开这个“思想开关”,就等于没有触及虚拟社会治理创新的“内在灵魂”,就很难进一步开启虚拟社会治理体制、治理机制和治理方式方法的创新,就会导致虚拟社会治理创新事倍功半,甚至功败垂成。

(二) 治理体制创新是最根本的创新

虚拟社会治理体制实际上是一种政府体制,是“国家根据社会政治、经济文化发展的需要,通过法定程序,将行政组织结构中各层次、各部门之间的行政关系制度化的表现形式”^①。推进虚拟社会治理体制创新,实际上就是要对从事虚拟社会治理的行政组织系统内部上下左右之间的职、责、权、利进行新的制度设计,优化其权力结构和具体运行方式。而这无异于一场根本性的政府自我“革命”,任务艰巨而又充满风险。但是,如果虚拟社会治理体制

^① 彭国甫、颜佳华、钟生林:《现代行政管理新探》,北京燕山出版社 1998 年版,第 31 页。

不加以创新,虚拟社会治理理念创新成果就无法落实,治理机制和治理方式方法创新也会失去体制保障。

(三) 治理机制创新是最具灵活性的创新

治理机制实际上是对政府部门从事虚拟社会治理所需遵循的办事程序、行为规则、运行流程的统称。治理机制创新属于虚拟社会治理“运行层面”上的创新。其创新目标就是要使虚拟社会治理机制富有生机、充满活力,实现虚拟社会治理创新在运行层面落地生根。虚拟社会治理机制不创新,其治理理念和治理体制的创新就无法从实际运行得到贯彻,治理方式方法的创新也就无从谈起。

(四) 治理方式方法创新是最富技术性含量的创新

治理方式方法是虚拟社会治理的技术层次,它是政府部门为了履行虚拟社会治理职能,完成虚拟社会治理任务,“而在开展行政管理的过程中所普遍采取的措施、办法或手段”^①。推进治理方式方法创新,就是要充分汲取新的科技革命的有益成果,综合应用现代技术手段,真正实现虚拟社会治理方式方法的现代化和高效化,为虚拟社会治理理念、体制和机制的创新插上“技术之翼”,大幅提升虚拟社会治理创新的整体效率。

三、虚拟社会治理创新呈现出开放性、包容性、系统性和长期性等特征

虚拟社会治理创新既与现实社会治理创新有相通之处,又有不同于现实社会治理创新的内在特征。而这些特征的存在也进一步印证了虚拟社会治理创新的复杂性。总体来看,虚拟社会治理创新具有开放性、包容性、系统性和长期性等特点。

^① 张国庆:《公共行政学》(第三版),北京大学出版社2007年版,第290页。

(一) 开放性

开放是一种心态,也是一种能力。虚拟社会治理创新的开放性首先是一种心态,即在推进虚拟社会创新的过程中,“应有大的气魄,高的眼界,面向全球”^①。要注意加强国际合作,深化对国际虚拟社会治理创新理论与实践的认识,及时把握国外虚拟社会治理创新研究的新动向、新趋势以及虚拟社会治理创新实践的动态进程、主要内容、客观效果及其经验教训。另外,虚拟社会治理创新的开放性还体现在将“开放成果”内化为“现实成效”的能力。即虚拟社会治理创新不能是食洋不化,而是要立足我国的社会制度、文化传统和民众的现实条件,把虚拟社会治理创新的开放成果转化为符合我国需要,适合我国国情的东西,真正使之服从服务于我国虚拟社会治理创新的大局。

(二) 包容性

“包容是一种品格,是一种精神,是敢于正视问题,应对挑战,提出解决对策的态度。”^②虚拟社会治理创新的包容性重点体现在对各方利益的包容上。利益是人们奋斗拼搏的直接行为取向,也是众多矛盾产生的关键所在。“触动利益比触及灵魂还难”^③。虚拟社会治理创新,说到底,就是对于既有虚拟社会利益格局的一次打破和重新分割,势必会引致诸多不同利益主体的恐惧、质疑甚至是抵触,只有让虚拟社会治理创新充分具有包容性,真正做到包容合乎治理需求,符合治理需要,尊重治理规律的利益,打破真正影

① 彭国甫、颜佳华、钟生林:《现代行政管理新探》,北京燕山出版社1998年版,第238页。

② 张玉亮:《面向优化管理的突发事件网络舆情信息流导控研究》,中国社会科学出版社2014年版,第145页。

③ 李克强:《触动利益比触及灵魂还难,再深的水也得蹚》, (<http://www.chinanews.com/gn/2013/03-17/4650201.shtml>)。