

国家社会科学基金项目·管理学系列丛书

协作知识建构视角下 虚拟社会管理创新

张会平 著



科学出版社

协作知识建构视角下 虚拟社会管理创新

张会平 著

国家社会科学基金项目结题成果（编号：12CGL089）

科学出版社

北 京

内 容 简 介

由互联网应用形成的虚拟社会空间成为人们工作、生活和学习的重要组成部分,同时也成为政府治理社会的延伸领域。本书围绕“如何通过关注互联网知识建构行为创新虚拟社会管理模式”这一核心问题,将协作知识建构理论用于解释网络虚拟空间中的各种行为,尝试基于各类行为主体在虚拟空间中的协作建构知识行为对当前的虚拟社会管理模式进行解释,进而通过关注和改善各类主体的协作知识建构行为,改进当前的虚拟社会管理模式,并结合当前实践进展的分析对如何将这些模式运用到虚拟社会管理实践之中提出对策建议。

本书适合电子政务、互联网治理、知识管理领域的专家学者,以及高等院校公共管理、信息管理与信息系统专业的师生阅读参考。

图书在版编目(CIP)数据

协作知识建构视角下虚拟社会管理创新 / 张会平著. —北京: 科学出版社, 2016

ISBN 978-7-03-049147-3

I. ①协… II. ①张… III. ①互联网络-社会管理-创新管理-研究 IV. ①C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 143565 号

责任编辑: 马 跃 / 责任校对: 邹慧卿
责任印制: 徐晓晨 / 封面设计: 蓝正设计

科学出版社 出版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

北京京华虎彩印刷有限公司 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2016 年 6 月第 一 版 开本: 720×1000 1/16

2016 年 6 月第一次印刷 印张: 9 3/4

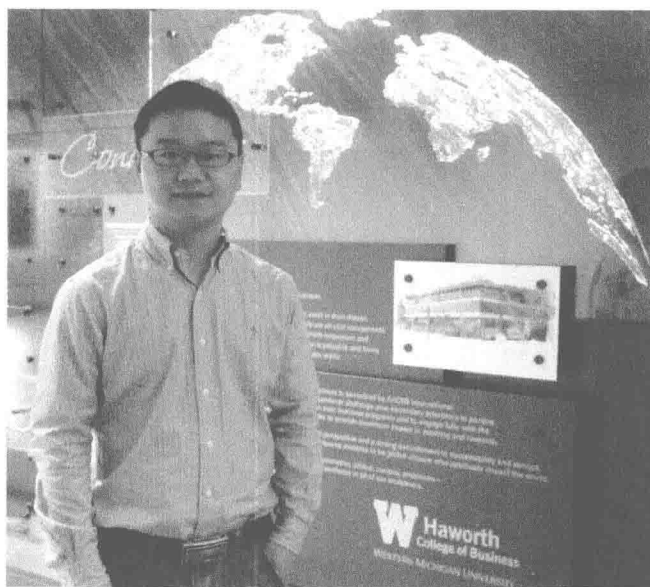
字数: 210 000

定价: 62.00 元

(如有印装质量问题, 我社负责调换)

作者简介

张会平，男，1982 年 10 月生，河南扶沟人，武汉大学管理学博士，副教授，硕士研究生导师，四川省学术和技术带头人后备人选，美国西密歇根大学访问学者，美国公共行政学会（ASPA）会员。致力于政府信息化政策研究，探寻信息化进程中公共管理与服务活动的规律，探析公共管理与服务活动中的信息化战略。出版专著 6 部；发表期刊会议论文 45 篇，3 篇被人大复印资料全文转载、22 篇被 CSSCI 收录、12 篇被 ISSHP/ISTP 收录；主持完成国家级项目 1 项、省部级项目 3 项、其他项目 4 项；作为主要参与人完成国家社会科学基金项目、国家自然科学基金项目以及省部级项目 10 余项；获四川省第十六次社会科学优秀成果三等奖、第九届四川省教育厅哲学社会科学科研成果三等奖。参与国家级精品课程、国家级精品资源共享课建设，获得第七届高等教育国家级教学成果二等奖。



前 言

进入 21 世纪以来,我国互联网得到迅速发展,近几年社交媒体和移动互联网的发展更是取得惊人进步,互联网形成的公共空间成为促进国家治理体系和能力现代化、政府职能转变、公务员行为模式转变、公众参与规范化的重要手段。互联网不单纯是传播社会舆论的重要渠道,更是思想文化的交流平台,科学化管理网络虚拟社会必须关注网民的意见表达、观点分享、冲突协商、共识形成等协作知识建构行为。作为一种去中心化、广泛参与、多向互动的新型社会形态,虚拟社会单靠政府很难有效管理,需要推动党委、政府、行业组织、虚拟社区管理员和网民之间通过协商合作的方式解决各种矛盾与争端。

本课题围绕“如何通过关注互联网知识建构行为创新虚拟社会管理模式”这一核心问题,将协作知识建构行为用于解释网络虚拟空间中的各种行为,尝试基于各类行为主体在虚拟空间中的协作建构知识行为对当前的虚拟社会管理模式进行解释,进而通过关注和改善各类主体的协作知识建构行为,改进当前的虚拟社会管理模式,并结合当地实践进展的分析对如何将这些模式运用到虚拟社会管理实践之中提出操作性强的对策建议。研究内容主要包括以下五个方面:

(1) 借鉴协作知识建构理论分析讨论互联网协作知识建构,阐述互联网协作知识建构的内涵、层次与特征,比较分析典型网络平台中协作知识建构行为、总结分析互联网协作知识建构主体的类型及其特征,并对政治知识互联网协作知识建构进行实证分析;指出当前协作知识建构层次还比较低,需要通过有效组织进行优化提升,社会化媒体使用频率对协作知识建构行为影响较大,社会化媒体中存在大量政治信息、政治知识,甚至可能存在关于政治知识的知识共享网络。

(2) 运用博弈学习理论分析网络空间的博弈学习行为,指出网络空间中相关主体会为了适应情境变化,进行博弈学习行为,进而阐述虚拟社会管理创新的动力和存在障碍;运用扎根理论,以人民网“优秀政务微博课堂”访谈数据为基础,分析政务微博运营模式创新机理,发现蕴含于运营战略分析、创新要素利用、互动模式设计三大模块内部之间以及相互之间的因果关系链是运营模式创新的内在机理;运用演化博弈理论,将政府网站信息提供与公众获取置于一个渐进的演化系统中,通过分析这一系统的演化规律和影响演化稳定的因素,分析政府网站信息提供的动力与障碍。

(3) 提出通过设计制度参与、对话交流、协同解决三种虚拟社会管理模式,充分发挥互联网协作知识建构的作用,提升我国虚拟社会管理水平。其中,制度

参与模式通过增强网络民意分析能力实现民智汇聚的最大化；对话交流模式通过推动政府与网民之间、网民与网民之间的沟通交流深入化、系统化、规范化，促进网络共识的形成；协同解决模式旨在将处于不同地区、不同部门的工作人员或领域专家联结在一起协同完成复杂问题的解决。

(4) 选择“《社会救助暂行办法》制定过程中的网络参与”、“21 个省会城市医疗卫生政务微博的内容提供”和“2010 年海地地震运用社交媒体管理应急知识”三个案例进行分析，从实践应用角度分析虚拟社会管理现状，为进一步探索虚拟社会管理创新提供参考。

(5) 提出坚持“制度引领、政府落实、公众参与、技术支撑”的创新思路，在制度建设、机制建设、文化建设、平台建设等方面，扎实推进顶层设计、基层探索、舆论引导、过程管理、业务协同等工作，切实贯彻“汇聚民智”理念，将三种虚拟社会管理模式规范化、精品化、系统化，提升我国虚拟社会管理水平。具体建议包括：完善制度体系，提升创新价值；引导理性表达，改善创新环境；加强过程管理，深化创新路径；加强业务协同，优化创新机制；升级技术平台，支撑创新实践。

从协作知识建构理论出发，将公众、政府在网络空间中的各种行为看成知识获取、学习建构，能够从另一个角度重新认识网络虚拟空间，提出的操作模式和对策建议，进一步丰富我国互联网治理研究的内容体系；在网络舆情研究走向深化、网络问政研究正在加深的背景下，通过加入新的视角、新的思路，有助于改善我国虚拟社会管理的手段和方式；从协作知识建构视角讨论虚拟社会管理，有助于政府从公众的网络讨论中寻找知识生成的逻辑，并且优化自身决策知识，进一步提高决策的科学化和民主化水平。

最后，感谢科学出版社李莉及其他老师在选题、审稿、排版、校对等过程中付出的辛苦工作。另外，对所引用文献的全部作者表示感谢，你们的研究成果为本书的写作奠定了很好的基础。同时，感谢家人对我工作的大力支持。

张会平

2016 年 5 月 29 日

目 录

第 1 章 绪论	1
1.1 研究背景和问题	1
1.2 相关研究述评	5
1.3 研究目标和意义	15
1.4 研究内容和方案	17
第 2 章 互联网协作知识建构	20
2.1 互联网协作知识建构内涵、层次与特征	20
2.2 典型网络平台中协作知识建构比较分析	26
2.3 互联网协作知识建构主体类型及其特征	32
2.4 政治知识互联网协作建构及其影响因素的实证分析	37
第 3 章 虚拟社会管理创新研究	46
3.1 网络空间中相关主体的博弈学习行为	46
3.2 基于扎根理论的政务微博运营模式创新机理分析	54
3.3 虚拟社会管理创新动力及其障碍分析	61
3.4 政府网站信息提供与公众获取的演化博弈分析	67
第 4 章 协作知识建构视角下虚拟社会管理创新模式设计	75
4.1 制度参与模式	75
4.2 对话交流模式	82
4.3 协同解决模式	89
第 5 章 协作知识建构视角下虚拟社会管理创新案例分析	98
5.1 案例:《社会救助暂行办法》制定过程中的网络参与	98
5.2 案例:21 个省会城市医疗卫生政务微博的内容提供	107
5.3 案例:2010 年海地地震运用社交媒体管理应急知识	114
第 6 章 协作知识建构视角下虚拟社会管理创新对策建议	120
6.1 完善制度体系,提升创新价值	120
6.2 引导理性表达,改善创新环境	123

6.3 加强过程管理, 深化创新路径.....	125
6.4 加强业务协同, 优化创新机制.....	128
6.5 升级技术平台, 支撑创新实践.....	131
参考文献	133
附录一 典型网络平台上协作知识建构状况调查问卷.....	140
附录二 政治知识互联网协作建构调查问卷.....	144

第1章 绪 论

由互联网构成的网络空间已经成为重要的公共空间，公众围绕政治、经济、社会、文化等议题在这一空间中发表个人观点、借鉴他人观点、寻找可能的共识；政府运用这一空间了解民情、回应民意、汇聚民智，虚拟社会管理成为重要课题。在我国经济社会全面转型和国家治理能力迈向现代化的过程中，由于公众的利益表达机制尚不健全，快速发展的网络空间成为补偿性媒体，各式各样的观点充满网络空间，为了有效发挥这一空间的积极作用，必须不断进行虚拟社会管理创新。

1.1 研究背景和问题

1.1.1 研究背景

进入 21 世纪以来，我国互联网得到迅速发展，近几年社交媒体和移动互联网的发展更是取得惊人进步，互联网形成的公共空间成为促进国家治理体系和能力现代化、政府职能转变、公务员行为模式转变、公众参与规范化的重要手段。

1. 借助快速发展的互联网平台，我国社情民意得到前所未有的关注

中国互联网信息中心（CNNIC）2014 年 1 月发布的《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，我国网民规模已超过 6 亿人，互联网普及率超过 45%；手机网民规模超过 5 亿人，81% 的网民选择使用手机上网，手机上网成为我国网民数量增长的主要动力^[1]。庞大的网民规模造就了互联网在我国经济社会中的重要地位。近几年，我国也出台一系列政策和措施，进一步规范和推动互联网积极作用的发挥。例如，2013 年国务院印发的《国务院关于促进信息消费扩大内需的若干意见》指出：通过加快信息基础设施的演进升级、不断增强信息产品的供给能力、有效培育信息产品的消费需求，进一步完善我国信息产品的消费环境^[2]。我国互联网发展开始由“关注数量”朝“更为关注质量”的方向转变，互联网不仅与传统经济的关联越来越紧密、促进了我国经济结构转型，而且深刻影响着人们的衣食住行、改变着人们的工作、学习和生活方式。

2013 年 10 月，国务院办公厅引发的《关于进一步加强政府信息公开回应社会关切提升政府公信力的意见》进一步指出：通过在各级人民政府建设和完善新闻发言人制度、充分发挥各地区各部门政府网站在信息公开中的作用、着力建设

基于微博、微信等新媒体的政民互动交流渠道等措施,进一步做好政府信息公开工作,回应社会关切^[3]。人民网发布的《2013年中国互联网舆情分析报告》显示:2013年,我国网络舆情发生着重要变化,政府明显加大了互联网治理力度,针对网络谣言的治理已经初见成效;民生、司法、反腐等领域仍然是网络舆情的热点话题,部分弱势群体的处境艰难,容易对社会失去信心和耐心,更有可能会选择暴力方式宣泄个人不满;在各类突发事件应对中,政务微博成为政府发布新闻的常见方式,微信公众号也开始大量涌现^[4]。《2013年新浪政务微博报告》显示:截至2013年10月,在新浪平台上开通的政务微博数量已经超过10个,其中机构政务微博接近7万个;同时有77家中央部门或其直属机构开通了微博,它们为基层政府部门开通使用政务微博提供了可供借鉴的参考模板^[5]。《2013年中国社交媒体舆情发展报告》指出:截至2013年10月,微信平台公众账号已开通200多万个,日均注册数量达到8000个,微信平台成为各级政府部门、社会组织、高等院校等回应社会关切的新渠道;微信、微博、新闻客户端三足鼎立的态势已初步形成;社交媒体成为网络舆论的主战场。

政府网站、政务微博、政府微信公众号等平台的运用,让公众关注的热点话题能够第一时间传递到各级政府部门,快速发展的互联网让社会民意的传递有了更为快捷的通道;另外,政府对网络舆情的格外重视、对互联网发展的有力推进、对互联网治理的有力加强,使得互联网所传递的社情民意得到较好回应^[6]。

2. 面向国家治理体系和治理能力现代化,我国电子政务建设不断深化

2006年3月,国家信息化领导小组印发《国家电子政务总体框架》,该框架的出台标志着我国电子政务建设迈向全新阶段。该框架明确指出:“推行电子政务是国家信息化工作的重点,是深化行政体制改革的重要措施”^[7]。同时,该框架认为服务是电子政务建设的出发点和落脚点;而公众、企事业单位、各级各类政府部门是电子政务的主要服务对象。电子政务建设应围绕三类服务对象的重点、迫切需求开展工作,采取统筹规划、有序推进、重点突破、注重落实等措施,有效解决发展不均衡、应用不深入、工作效率低下等问题。经过“十一五”期间的大力发展,我国电子政务建设取得重要进展:电子政务在中央和省级政府部门主要业务中的覆盖比例达到70%,教育就业、医疗卫生、食品安全、环境保护、城市规划、城市管理、国土资源、社会治理等领域电子政务应用水平不断提升,有力改善了公共服务质量;电子政务基础建设取得明显成效,政务网络已能初步满足各级各类政府部门开展业务的需要;电子政务管理制度也在逐步规范化、完备化。当然,电子政务建设依然面临诸多挑战,需要进一步提高和完善^[8]。

2013年11月发布的《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》指出:全面深化改革的总目标是推进国家治理体系和治理能力现代化;加快推进民

主政治制度化、规范化、程序化；加快完善互联网管理领导体制^[9]。站在新的历史起点，电子政务建设同样应该围绕推进国家治理体系和治理能力现代化这一总目标；另外，推进国家治理体系和治理能力现代化也离不开电子政务建设的不断深化。例如，住房和城乡建设部启动并大力推进智慧城市建设，希望从城市面临的实际问题入手，通过智慧城市试点工作，形成智慧城市规划、建设、管理和评价的方法论体系^[10]；通过智慧城市全面建设，将新一代信息技术有效应用到城市发展和管理的每一个方面，着力提升我国城市的竞争力、提高城市公共服务水平，进而提升城市居民的生活质量和满意度。再如，基础信息资源共享一致是电子政务建设的重要瓶颈，为了破解这一难题，工业和信息化部启动基于云计算的电子政务公共平台建设试点工作，并发布了《基于云计算的电子政务公共平台顶层设计指南》，旨在着力解决电子政务建设中的跨部门、跨层级信息资源共享难题和电子政务建设分散管理、维护成本高、集成难度大的困局^[11]。

在面向国家治理体系和治理能力现代化、不断深化电子政务建设的过程中，不仅需要顶层的高水平设计、各级政府部门的高标准实施，也需要公众、企事业单位的高质量参与，应让电子政务的用户和服务对象切实发挥需求确立和评估反馈作用，进而让电子政务建设能够切实推进政府职能转变和公务员行为模式改变。

3. 身处“大数据”时代，运用多种手段汇聚民智成为可能也成为必需

《自然》杂志于2008年9月4日推出一个名为“大数据”（big data）的专辑，正式提出“大数据”的概念^[12]。随后，EMC、IBM、麦肯锡等国外著名大型机构相继发布了与“大数据”相关的研究报告；联合国、世界经济论坛也纷纷对“大数据”表示出强烈兴趣。2013年1月，浙江人民出版社推出《大数据时代》中文版，并成为2013年最为畅销的十大图书之一。2014年4月，百度公司依托三大组件“开放云、数据工厂、百度大脑”，推出“大数据引擎”（big engine），旨在将其所拥有的大数据能力开放给社会使用。由于数据存储和计算成本的大幅度降低、数据融合和分析能力的大幅度提升、数据应用环境的不断优化，将海量的、分散的、异构的、混杂的、变化的数据进行实时的、准确的、可视的处理成为可能，进而能够将对大量数据的计算结果运用到人类工作、生活、学习的各个方面，将潜藏在大量数据下的巨大价值发掘出来。

“大数据”时代的到来，同样为政府治理创新提供了新的可能。2012年3月，美国联邦政府推出《大数据研究和发展倡议》，旨在大力推动大数据的研究以及大数据在政府治理中的运用。大数据将使政府治理理念更加开放、更加包容、更加科学、更加注重深入分析、更加智能化，并且促使政府决策更加社会化、吸纳更多的公众参与，让公众参与实质化、合法化^[13]。在国家治理体系和治理能力现代

化过程中,我国政府同样需要关注“大数据”的研究和应用。竹立家指出:在中国社会转型的进程之中,必须对众多领域中的“大数据”进行正确的解读,将社会各个层面的信息融入政府决策之中,让对大量信息的实时分析成为政府决策的必要过程和支撑工具,通过强大的数据计算和分析能力有效支撑政府决策的科学化、规范化,进而推动国家治理手段和方式的变革,为实现国家治理体系和治理能力现代化提供强有力的数据支撑^[14]。

身处“大数据”时代,政府必须正确面对公众关注、使用、产生的各种各样数据,公众在政府管理中的智慧需要得到充分发挥,政府必须回应公众对公共事务的关注和意见,需要对公众提供的“大数据”进行处理和分析,从中提炼模式和规律。因此,针对互联网空间中形成的公众“大数据”,需要给予更多关注,分析存在其中的真智慧、大智慧,汇聚民智的虚拟社会管理模式应成为政府治理互联网的一个重要选项。

1.1.2 研究问题

互联网不单纯是传播社会舆论的重要渠道,更是思想文化的交流平台。由于我国社会正处在转型之中,旧问题还在解决,新问题又接踵而来,这就要求执政党不断增强治理国家的能力,而关注并参与互联网协作知识建构行为、从网络空间中吸取养分、寻找共识、汇聚民智,能够为增强执政能力提供保障。另外,当前的互联网治理还存在诸多问题,其中很多问题可归因于对协作知识建构行为的关注不够、分析不透、处置不当。作为一种去中心化、广泛参与、多向互动的新型社会形态,虚拟社会单靠政府很难有效管理,需要推动党委、政府、行业组织、虚拟社区管理员和网民之间通过协商合作的方式解决各种矛盾与争端,而关注互联网协作知识建构行为能够更为深入地认识网络空间中的沟通协商机制、网络化协商民主的形成机制。因此,科学化治理网络虚拟社会必须关注网民的意见表达、观点分享、冲突协商、共识形成等协作知识建构行为。

本书将围绕“如何通过关注互联网知识建构行为创新虚拟社会管理模式?”这一核心问题展开研究,具体包括以下三个方面:

(1) 如何界定互联网知识建构行为? 互联网知识建构行为包括哪些具体方式? 网民在互联网中进行协作知识建构又存在哪些类型或模式? 关注互联网知识建构行为的意义在哪里? 不关注互联网知识建构行为又会给互联网治理带来什么损失或不当?

(2) 虚拟社会管理创新的动力是什么? 虚拟社会创新的内在机理是什么? 目前我国虚拟社会管理创新的具体表现如何? 是什么因素阻碍了虚拟社会管理创新? 虚拟社会管理创新的动力为什么会受到阻碍? 如何通过释放虚拟社会管理创新动力进一步推动虚拟社会管理的更多创新?

(3) 互联网协作知识建构行为对虚拟社会管理创新有什么作用? 如何基于互联网协作知识建构行为创新虚拟社会管理? 通过关注互联网协作知识建构行为创新虚拟社会管理有哪些具体的模式可以采用? 又需要什么保障条件来推动基于互联网协作知识建构的虚拟社会管理创新?

1.2 相关研究述评

国内外学者已经围绕虚拟社会管理创新展开了大量研究, 取得了较多的研究成果。本节将对政府 2.0、政策制定 2.0、网络舆情、网络问政四个主题取得的研究成果进行系统性地回顾和总结, 进而为本书的后续研究提供扎实的研究基础。

1.2.1 政府 2.0

国外学者基于 Web 2.0 的迅速发展及其在政府治理中的应用, 提出“政府 2.0”的概念, 旨在运用 Web 2.0 的开放性进一步推动政府更加开放、更加接近公众。沿用 Web 2.0 广泛协作、自组织的内在逻辑, 政府 2.0 运用其治理和利益相关者关系的开放性和多元互动、社区中心化和公民自我内容生产和网络化, 强调公众更为直接、更加广泛地参与到公共事务中, 为公共政策、治理和组织提供建设性意见^[15]。Bertot 等认为微博等社交媒体给公共治理带来的创新机遇包括公众参与和互动、公共服务协同提供、众包(crowdsourcing)解决方案和创新等^[16]。社交媒体增加了公众直接参与政治互动的渠道和可能性; 可以参与到公共服务的生产与提供之中, 当公众需要或者观察到有公共服务需求时, 能够启动或推动政府提供相应的公共服务产品; 更为重要的是, 针对公共问题, 公众也可以参与其中、献计献策, 而政府也可以将面临的各种问题面向公众征集解决方案或实施建议。

在理论研究的基础上, 国外也进行了政府 2.0 实践。例如, Kokkinakos 等运用社交媒体尝试搭建了公众与主管部门协作生产、提供公共服务的平台, 提出新的高度协同治理模式^[17]。在此平台上, 公众能够参与到政府提供公共服务的过程中, 让公众从被动接受公共服务到主动提出公共服务需求, 并对政府提供公共服务质量进行评价, 公众的参与推动政府部门更加主动、更加准确、更高水平地完成服务提供, 使得公共服务提供能够得到有效落实。Stoové 和 Pedrana 认为可以运用微博监测公共健康状态, 创新公共卫生服务模式, 即通过社交媒体数据增强常规监控的功能, 而不是将社交媒体平台作为独立监测系统, 有效运用社交媒体数据的时效性并通过地理定位增强监测数据的可用性, 解决原有疾病监测系统的数据时效性和可用性差问题^[18]。

但是, 也有学者认为运用政府 2.0 存在不少挑战, 包括领导因素、公众兴趣、信任等^[19]。只有那些变革型领导才可能重视 Web 2.0 技术的应用并推动技术与管

理的有效融合,缺少变革型领导很可能阻碍政府采纳运用 Web 2.0 技术;公众为什么要参与到社交媒体应用之中,没有公众的参与和互动,各类政府 2.0 平台就会沦为“空中楼阁”;同样,真正让政府 2.0 平台发挥效用,需要政府与公众之间的高度信任,没有信任基础,公众难以真正参与其中并发挥积极作用。Veljković 等在跟踪、比较分析了发达国家和发展中国家政府网站运用 Web 2.0 服务之后,总结了实施政府 2.0 的一般步骤:①确立数据发布策略和政策;②注册并使用微博等在线互动平台,获取公众关注;③构建基于 Web 2.0 的政务平台;④让公众参与到政务平台的反馈之中;⑤与其他组织、政府部门和用户开展广泛合作;⑥管理和维护好政务平台和数据,让政务 2.0 持续处于可用、易用、有用状态^[20]。

国内学者在学习借鉴国外关于政府 2.0 的研究基础上,提出一些策略性建议。如孟庆国在结合国外政府 2.0 应用实践的基础上,提出政府 2.0 时代下两种政府治理新模式:①互联治理模式,通过破除传统政府部门之间的界限和功能分割,让各类信息资源在不同地区、不同部门之间畅通流转,实现信息资源的有效共享和各类政府活动的有效协同,在此基础上为企事业单位、个人提供多元化的、高质量的政府公共服务;②服务整合模式,通过对提供公共服务的各类渠道、平台、内容、方式和手段进行集成化处理,实现公共服务提供的单一化、一体化、精细化和智能化,能够真正使公共服务的线上、线下相结合,达到“O2O”(online to offline)整合应用层次^[21]。胡海波基于政府 2.0 环境下的信息服务模式创新,提出构建基于用户创造价值的政府 2.0 平台和基于社交媒体的政府 2.0 知识门户平台。前者将政府平台的用户看成信息消费者和信息生产者的有机统一,让用户的体验、用户生产的信息内容有效地成为政务平台的一部分,实现用户创造的价值;后者将用户产生和使用的信息看成知识的来源,通过处理可以在政务平台上实现知识推荐和交流服务,将产生的知识发送给相应的政务平台用户,并提供用户之间的知识交流分享服务^[22]。

马亮通过对全球主要国家运用 Web 2.0 技术状况进行实证分析,识别出影响 Web 2.0 技术在政府中得以扩散的关键因素:政府规模、财富状况、电子服务和民主等促使政府 2.0 在全球范围内进行扩散的主要影响因素,而工作的需求与压力、政府自身规范、国家竞争学习等外在因素对政府采纳 Web 2.0 技术的影响并不显著^[23]。朱春奎和李燕在对美国和澳大利亚开展政府 2.0 的实践进行分析的基础上,提出利用政府 2.0 助力我国行政改革的四点建议:①重塑政府行政文化,以公众需求为中心,以服务公众为使命;②实施大数据战略,推动各类政府部门开放数据;③充分利用博客、微博、微信等社交媒体与公众实时、真诚互动;④利用新一代信息技术推动政府治理的整体性和开放性,建立“无缝隙”政府^[24]。丁健则分析了大数据对政府 2.0 建设的推进作用,包括以下几个方面:①大数据能够进一步推动政府信息公开、政府信息资源共享,提升政府信息开发利用效率;②大

数据能够为政府部门之间的业务协同提供有效保证,通过跨平台、跨系统、跨数据结构的整合消除业务障碍;③大数据能够让政府与公众充分互动、及时互动,让政务公开呈现给公众,让公众真正参与到政务之中;④大数据能够为政府决策提供切实有效的数据保障,大大提升政府决策的科学性和准确性,提高政府决策质量、预警处置能力和应急处置能力^[25]。

1.2.2 政策制定 2.0

Web 2.0 技术的应用、社交媒体的发展给政府政策制定也带来了影响,政策制定 2.0 应运而生。社交媒体使用给政策环境带来的变化包括:①社交媒体提供了一个广泛而及时的意见和问题反映渠道;②社交媒体在用户之间建立了强连接关系;③社交媒体减少了匿名。与此同时,社交媒体给政策制定带来的变化包括:①议程设置更多的以个人形式完成;②更多的开放式和集群式政策决策;③公众不再仅仅是公共服务的“消费者”,将成为“玩家”^[26]。面向未来的政策制定能够得益于对整合公开、用户生成的社交媒体数据,但是如何针对政府使用社交媒体分析支持政策制定的法律和道德审查是存在挑战的,需要进行专门的分析和研究^[27]。有学者提出构建基于社交媒体的集中式、跨平台的政策制定工具:基于“政策工具”(policy gadgets)的概念,政策制定者通过使用中央系统的 API 从多个社交媒体平台中获取数据资源;政策决策者可以在不同的社交媒体平台上开展咨询活动,每个平台上会吸引不同的公众,这样,就可以让政策制定者获得许多异构的政策信息;公众在不同社交媒体中的信息进入系统之后,经过复杂的处理,提供给政策制定者用于辅助决策^[28]。同时,针对基于社交媒体的政策制定工具提出评估框架,包括三个方面:①技术可行性,政策工具平台能够从多少社交媒体获取数据、能对数据进行什么处理等;②政治方面,能够为政策制定减少多少时间、经济成本,增加多少公众参与等;③组织创新扩散,运用社交媒体分析技术的创新性如何体现^[29]。

Stein 在运用 Arnstein 的公众参与模型对 YouTube、Facebook 和 Wikipedia 三个平台中的政策参与状况进行比较分析之后,指出:YouTube 和 Facebook 在网站内容和治理方面提供了最小的参与,而 Wikipedia 在这些方面提供了最多的参与;理解在线用户的参与有利于更明智的用户参与选择以及倡导更合理的政策、法律条款^[30]。Coulson 分析阿拉伯国家中社交媒体、政治、政策的动态性,旨在让人们了解新兴社交媒体对阿拉伯国家社会进程和政策决策的影响,通过分析认为社交媒体在内容可靠性、可选择性方面处于劣势,但在开放性方面表现出很大潜力,并且发现社交媒体使用对这一地区的影响主要表现在迅速组织大规模抗议上,为政权更迭和政治行动提供一个新的信息出口并迅速扩大相应诉求^[31]。Shi 以我国计划生育政策为例,讨论了微博、在线论坛对政策过程的影响,探讨了不同层级

国家权力、个人以及公众之间的复杂关联,讨论了社交媒体对计划生育政策进行抵制和反抗,认为社交媒体对政策过程产生一定的影响^[32]。

国内学者也非常关注网络参与,特别是社交媒体环境中网络参与对公共政策的影响。社交媒体形成了新的网络公共领域,公众可以在这一领域中表达自己的观点,同时也改变了传统的议程设置方式;促使政府决策更加透明化、更加民主化、更加科学化、更具回应性^[33]。社交媒体让政府决策所需的信息来源更加广泛、对决策环境能够有更准确的判断,推动政府作出更为理性的决策;同时,社交媒体也可以作为政府进行政策宣传和咨询的工具,政府可以运用社交媒体设置议程,获取公众建议;社交媒体还可以提高政策监督的效果,政策执行只有在有效监督下才可能得到顺利执行,而社交媒体为公众监督政府执行相关政策提供了渠道^[34]。公共政策的有效执行,离不开公信力,而网络参与有助于提升公共政策公信力:首先,网络参与能够让公共政策的公共性价值取向更为明确;其次,网络参与能够让政策参与的主体更加多元化;最后,网络参与能够让公共政策程序更加规范化^[35]。社交媒体的出现,让个人担当媒体功能成为可能,自媒体应运而生。各类名人在网络空间中开始担当意见领袖的角色,研究表明:网络意见领袖能够促进公众的网络参与进而影响政策议题的演变路径^[36]。但是,社交媒体的使用也会对公共政策产生消极影响,包括各类虚假信息会误导政府决策、网络民意只能代表部分社会民意、可能让政府决策出现短视行为等^[37]。

另外,国内学者还对社交媒体如何改变政策过程和推动政府变革进行了一定研究。陈娇娥、王国华通过对郭美美事件进行过程追踪,运用媒体议程、公众议程、政策议程之间的经典关联模型和焦点事件理论,提出网络时代我国政策议程的设置模式——自媒体触发模式,并且指出我国政策议程设置模式正在从“自上而下”转向“自下而上”、从单向性转向交互性^[38]。赫泉玲、肖剑认为网络民意已经成为政府决策和公共政策制定的重要依据,其形成过程包括议题发布、观点论辩、意见聚合、民意形成四个阶段;但是,非理性的网络民意表达也是常见现象,而这显然无法形成明智的选择;应建立有效机制,通过政府、媒体、公众的共同努力,消除非理性网络民意的表达^[39]。陈娇娥运用扎根理论对网民公共政策态度的形成进行了研究,在“印象”“比较”“认知”“情感”“倾向”等概念基础上,提出“政策认知定势”“政策认知”“政策情绪”“政策沉淀”“政策倾向”等概念,构建了网民公共政策态度影响因素的概念模型^[40]。徐家良、万方则以中共湖南省委开展的“献计献策”活动为例,分析了基于公众网络参与的政府创新,指出网络参与是现实参与的补充、是对现实问题的讨论、是提供建议而不是决策、是一致性民主而不是对抗性民主,应利用公众使用网络的热情,激发他们积极、理性参与到公共政策过程中,让各级政府部门有效利用网络吸纳公众的意见建议,推动政府决策创新^[41]。

1.2.3 网络舆情

网络舆情是国内学者研究虚拟社会管理的重点领域,围绕网络舆情形成与传播、网络舆情监测与预警、网络舆情干预与管理、突发事件网络舆情等主题,已经取得比较丰富的研究成果。

1. 网络舆情形成与传播

曾润喜等对网络舆情传播中的三阶段模型、四阶段模型、五阶段模型、六阶段模型进行了比较分析,指出四阶段模型、五阶段模型、六阶段模型均是在三阶段模型的基础之上进行扩展和完善形成的;Web 2.0 环境下,伴随新媒体平台的出现、网民个体状态的变化以及大量数据的涌现,未来应围绕云计算、小世界、大数据等展开深入研究^[42]。唐子茜、王琳在对中部某地级市网络论坛的10 000条帖子进行内容分析之后,发现网络社会心态是公众利益表达和诉求在网络空间中的反映、群体性怨恨是由相对剥夺感和底层意识相互作用形成的、阶层之间的冲突表现比较明显^[43]。

社交媒体的快速发展和普遍应用,使得社交媒体网络舆情成为重要研究对象。李彪、郑满宁认为社交媒体给舆论生态带来了新变化:①主流媒体舆论场和民间舆论场之间的力量对比开始发生变化;②年轻人、低学历群体、低收入群体是网络舆论的主要发声者;③微信、微博成为网络虚拟空间中最为重要的两个信息源^[44]。王国华等以新浪平台上每天的热门微博为研究对象,通过内容分析总结了热门微博在发布主题、发布时间、内容特征、态度倾向等方面的特征;指出热门微博大多是关于社会的负面信息、持续时间比较长、发布者大多热衷于微博使用,微博空间中也存在一定的中心性问题^[45]。张鹏翼则以微博平台中关于“新生代”农民工的微博舆情为分析对象,探讨了社交媒体环境下“新生代”农民工需要面对的数字鸿沟和数字融入问题;认为社交媒体增加了“新生代”农民工数字融入的可能性,应通过提供相应的信息和技能服务,落实这种可能性^[46]。

2. 网络舆情监测与预警

运用各种技术手段对网络舆情进行监测并提出有效预警方案是网络舆情研究的持续热点之一。张玥等基于信息生命周期理论提出网络舆情监测应围绕舆情信息相关要素和舆情传播相关要素,概括总结了网络舆情监测的三个维度,即对象维、内容维和时间维;并基于三维框架提出了网络舆情监测的立体框架^[47]。曾润喜等比较分析了不同类型的网络舆情指标体系、方法和模型,其中指标体系包括网络舆情实时监控指标体系、网络舆情安全评估指标体系、网络舆情指标预警预判指标体系;同时指出,目前网络舆情指标体系的构成过程还缺少比较严谨的科