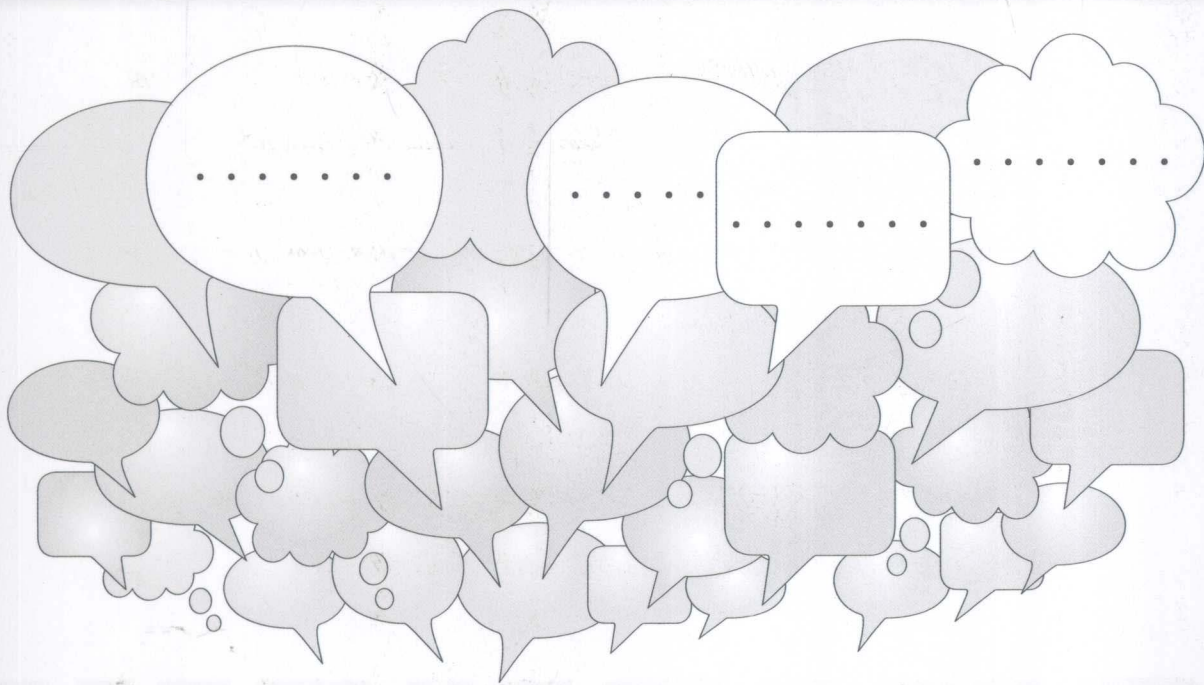


赵志云 钟才顺 钱敏锋◎著

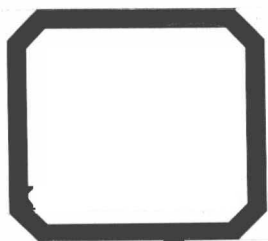
虚拟社会管理

XU NI SHE HUI GUAN LI

领导干部“学网·用网·管网”必读书



国家行政学院出版社



虚拟社会管理

XU NI SHE HUI GUAN LI

赵志云 钟才顺 钱敏锋◎著



国家行政学院出版社

图书在版编目(CIP)数据

虚拟社会管理 / 赵志云, 钟才顺, 钱敏锋著.
—北京: 国家行政学院出版社, 2012.9
ISBN 978-7-5150-0559-1
I. ①虚… II. ①赵… ②钟… ③钱… III. ①互联
网络—社会管理—研究—中国 IV. ① C916 ② TP393.4
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 228624 号

书 名 虚拟社会管理
作 者 赵志云 钟才顺 钱敏锋
责任编辑 李少军 王 娜
出版发行 国家行政学院出版社
(北京市海淀区长春桥路 6 号 100089)
电 话 (010) 68920640 68929037
编 辑 部 (010) 68928745
经 销 新华书店
印 刷 北京天宇万达印刷有限公司
版 次 2012 年 10 月北京第 1 版
印 次 2012 年 10 月北京第 1 次印刷
开 本 787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印 张 15
字 数 210 千字
书 号 ISBN 978-7-5150-0559-1/C·030
定 价 36.00 元

前言

PREFACE

在现代人类历史上,互联网的出现具有划时代的重大意义,无论是其引发的信息革命还是其作为“第四媒体”所产生的巨大活力,互联网对人类产生的深刻变革意义无论如何强调也不过分。但对于互联网,我们未知的领域远远大于已知。互联网不仅是技术、是媒体,更关系到政治、人与人之间的关系。人类能够通过计算机网络进行活动,所带来的不仅仅是一场科学技术革命,以及它对人类生产力的极大促进作用,更重要的是它为人存在和开展其他活动提供了新的空间,形成了一种新的人类生存方式和社会存在形式。

有社会学家认为,网络虚拟空间及其间发生的各种活动形成了虚拟社会,虚拟社会这一概念从纵横两个方面把科学技术与人类社会的发展,把人类新的社会存在形式和人类社会历史的发展联结在一起,既突出了互联网的技术特点,也揭示了互联网带来的人文意义,成为我们从社会哲学视角研究在计算机网络科学技术发展基础上形成的人类社会新的存在形式的基本范畴。

毫无疑问,作为一个“社会”,必然存在一个治理的问题,但虚拟社会匿名、开放、高度自治等内在特点决定了对其管理存在较大难度,如何应对虚拟社会带来的冲击和挑战,构建一个和谐有序的虚拟社会已成为一大课题,是我国当前创新社会管理的重要内容。

虚拟社会的建设和管理不只是一个简单的技术问题，而且是一项复杂的社会系统工程。在管理、推动和保护互联网健康发展的过程中，我们必须与其缔造者一样富有创新精神。

本书试图剖析虚拟社会本质并探索虚拟社会科学管理这一重大命题。经过一年的努力，这本书终于如期付梓了。本书引用大量网络热点舆情案例，并结合几位作者多年日常工作的思考与总结，围绕着虚拟社会的概念、如何应对虚拟社会带来的挑战等议题，力图全面介绍虚拟社会的形成历程、主体（网民）特征、发展规律及其所带来的各种现实问题和挑战等。希望本书的出版能对社会各界正确认识虚拟社会及其影响有所帮助，能对党员领导干部“读网”、“懂网”、“用网”有所启发，也能对政府相关部门创新和改进虚拟社会管理工作有所参考。

本书的写作分工如下：第二章、第四章、第九章、第十二章由赵志云撰写，第一章、第六章、第八章、第十一章由钟才顺撰写，第三章、第五章、第七章、第十章由钱敏锋撰写，全书由赵志云负责统稿。由于作者学识所限以及时间仓促等因素，书中的理论探索、行文顺序、内容协调等方面还有诸多不足之处，真诚希望业界人士和专家学者能够不吝指正。

作 者

2012 年 9 月

目 录

CONTENTS

前 言 / 001

第一章 虚拟社会：概念、演进及特征 / 001

第一节 虚拟社会及相关概念 / 002

第二节 虚拟社会演进史 / 006

第三节 虚拟社会的特征 / 009

第二章 虚拟社会发展：影响与挑战 / 018

第一节 对经济发展的影响和挑战 / 019

第二节 对社会意识形态的挑战 / 023

第三节 对社会政治和执政者的挑战 / 027

第三章 加强虚拟社会管理：成效、问题与对策 / 033

第一节 我国虚拟社会管理的成效 / 034

第二节 当前我国虚拟社会管理存在的问题 / 038

第三节 加强我国虚拟社会管理的对策 / 044

第四章 虚拟社会的舆论汪洋：

网络舆情传播规律及应对之道 / 050

第一节 网络舆情：虚拟社会的舆论汪洋 / 051

第二节 从几起典型事例看网络舆情的传播规律 / 060

第三节 网络舆情的应对之道：

科学管控，正本清源 / 066

第五章 虚拟社会的维稳挑战：

群体性事件的应对与处置 / 069

第一节 互联网对社会稳定的现实挑战 / 070

第二节 网络时代群体性事件的特点：

社会问题网络化，网络问题社会化 / 075

第三节 当前我国应对网络群体性事件的手段及问题 / 080

第四节 网上网下相结合，妥善处置网络群体性事件 / 087

第六章 虚拟社会的政治参与：

网络问政与网络民主引导 / 091

第一节 网络问政：虚拟社会管理创新的时代命题 / 092

第二节 当前我国网络问政的形式、特点及问题 / 095

第三节 “网民当家作主”：虚拟社会民主自治探索 / 103

第七章 虚拟社会无处不在的“眼睛”：

网络监督与网络反腐 / 110

第一节 网络监督与网络反腐的作用 / 111

- 第二节 网络监督与反腐面临的问题 / 118
- 第三节 充分发挥网络监督与反腐作用的对策 / 123

第八章 虚拟社会的“微博风暴”：

微博信息传播及应对 / 128

- 第一节 微·中国：微博为什么备受青睐 / 129
- 第二节 微·风暴：“人人麦克风时代”的传播革命 / 134
- 第三节 微·应对：法律规范、政务微博及其他 / 140

第九章 警惕虚拟社会的“达摩克利斯之剑”：

直面网络信息安全威胁 / 147

- 第一节 网络信息安全问题概述 / 148
- 第二节 网络安全：虚拟社会建设的严峻挑战 / 150
- 第三节 信息内容安全：不容忽视的“战线” / 157
- 第四节 严防互联网失泄密 / 162

第十章 虚拟社会的形象塑造：

政府官员网络运用与形象重塑 / 166

- 第一节 虚拟社会发展对政府官员提出的挑战 / 167
- 第二节 互联网：政府官员形象的“放大镜” / 172
- 第三节 提升网络素养：新形势下政府官员
形象塑造的必修课 / 180

第十一章 虚拟社会的网络公关：增强政府公信力 / 185

- 第一节 政府网络公关定位、要素、原则与价值 / 186
- 第二节 近年来国外政府网络公关案例分析及启示 / 192
- 第三节 政府网络公关实施步骤 / 195

第十二章 虚拟社会管理的基础性工程： 从国内外实践看网络实名制的得失 / 203

- 第一节 网络实名制的概念、内容与原则 / 204
- 第二节 国外网络实名制实践的经验 / 206
- 第三节 我国网络实名制的探索 / 211

附录：互联网管控在国外 / 217

- 1. 公开的法律秘密的操作——美国互联网监控两面观 / 217
- 2. 法国依法治网确保网络安全 / 218
- 3. 澳大利亚网络管控严格规范 / 220
- 4. 德国三管齐下保护数据安全 / 221
- 5. 俄罗斯严格管控网上信息 / 223
- 6. 韩国全面立法规范互联网 / 225
- 7. 英国靠行政手段保护网络安全 / 226
- 8. 印度立法完善互联网危机应急机制 / 228

第一章

虚拟社会：概念、演进及特征

- 虚拟社会及相关概念
- 虚拟社会演进史
- 虚拟社会的特征

什么是虚拟社会，虚拟社会如何形成和演进，虚拟社会具有哪些特征，虚拟社会的主体实践活动具有哪些行为特点，如何构建虚拟社会伦理观，认识和讨论这些问题是我们认识虚拟社会的基础，也是创新虚拟社会管理的必要前提。

互联网对人类产生的巨大影响，不仅仅在于其大大促进了社会生产力的提升，更在于以互联网为代表的信息网络为人类社会活动提供了虚拟空间，这个虚拟空间为人们的生存和实践活动提供了广阔的平台，使人的自由得到空前突破，赋予人类生命以新的内涵，形成了与现实社会相对应的虚拟社会，并且具有自己独特的结构特征与运行机制。网络改变生活，网络改变世界，我们要认识信息网络的重要性，要从社会学的角度全面解读互联网技术带来的社会变革，全面了解虚拟社会的起源、形成及其本质特征，剖析虚拟社会主体——网民的行为及心理、伦理特点，从而更为有效地探索虚拟社会的管理及创新。

第一节 虚拟社会及相关概念

近年来，党中央多次强调，要进一步加强和完善信息网络管理，提高对虚拟社会的管理水平，要把对网络虚拟社会与对现实社会的管理统筹起来抓，加强网络管理能力建设和机制创新，积极构建和谐虚拟社会。在讨论虚拟社会管理这一重要时代课题时，我们首先要对虚拟社会的概念、发展脉络以及特点有个全面、清晰、准确的认识。

一、虚拟社会的概念

信息网络的产生和应用为人类的社会活动和信息交换提供了虚拟空间，有社会学家认为虚拟空间及其间发生的各种活动形成了虚拟社会。我们说虚拟社会，首先强调它是个“社会”，具有社会属性，属于社会学研究范畴。“社会”本意是指特定土地上人的集合。法国社会学家迪尔克姆将社会定义为“由人与人的沟通和互动而形成的结构系统”，马克思则认为社会是人交互作用的产物。人之所以成为人，不是普通的动物，其根本在于人的精神存在，因此社会的根本在于人与人之间的精神交互。其次，虚拟社会具有虚拟属性，这是其与现实社会的最主要区别所在。“虚拟”主要是指人们利用信息网络特别是互联网平台，以虚拟方式在其中展开活动，把意识形态中的社会结构以数字化形式展示出来。因此，我们通常说的虚拟社会，可以理解为：以现代信息网络为基础和框架，人们以虚拟方式在其中展开活动而形成的社会关系体系。

虚拟社会具有崭新的社会形态特征，拥有庞大的成员群体，仅以中国为例，据中国互联网络信息中心统计，截至2012年6月底，中国网民规模达到5.38亿人，普及率达到39.9%，手机网民规模为3.88亿人。实际上，由于虚拟社会具有全球性特点，模糊了国籍和民族的界限，它的活动群体远远不止这些，它对人们生活的影响，对整个现实社会的作用具有革命性，它的形成和发展，为人类生存和发展提供了新的空间，改变了社会结构，因此，认识虚拟社会及其发展演变的规律，其意义不言而喻。

二、相关概念比较

在说虚拟社会之前，我们还需要区别一些相近的概念。随着互联网的迅猛发展，出现了很多形容互联网给人类生活带来变化的名称，包括网络世界、网络社会、赛博社会、信息社会、比特世界等，还出现了数字化生存、虚拟社区等概念。我们通过对比这些概念，可以相对更清楚地界定“虚拟社会”的概念。

“网络社会”（Cyber society）是一种数字化的社会结构、关系和资源整合环境。也有人将“网络社会”——Cyber society 音译而成“赛博社会”。

英文“赛博社会”Cyber society 来源于“赛博空间”(Cyber space, 也译为“网络空间”)。“虚拟社会”(Virtual society) 实际上就是“网络社会”, 但它强调了该社会的“虚拟化”特性, 是虚拟实体以及它在网络空间中的组合、联系、作用、活动, 并联结在虚拟世界交互作用的人及其虚拟化存在所构成的社会。“信息社会”(Information society) 或“信息化社会”(Informational society) 是脱离工业化社会以后, 信息起主要作用的社会。“信息社会”强调信息的社会角色, 而“信息化社会”则强调的是社会在信息渗透下的转型特征。“物联网”、“智慧地球”等概念, 也有类似的含义, 主要是指将“网络社会”中人与人的相互关系, 拓展到人与人、人与物、物与物之间的相互关系。

人类能够通过计算机网络进行活动, 所带来的不仅仅是一场科学技术革命, 以及给人类存在和展开其活动提供了新的空间, 更重要的是它形成了人类一种新的生存方式和社会存在形式。计算机网络导致的这种社会革命是“网络社会”、“数字化社会”、“网络世界”这些概念无法揭示的, 尽管这些概念后面也标以“社会”、“世界”的范畴, 但它们所表明的仍然是技术社会或技术世界, 所揭示的更多的是它们的技术价值。在这些概念中, 人的活动被置于次要的位置, 因此, 计算机网络所具有的社会的、人文的意义便无从表达。虚拟社会这一概念从纵横两个方面把科学技术与人类社会的发展, 把人类新的社会存在形式和人类社会历史的发展联结在一起, 既揭示了虚拟社会形成的科学技术基础, 也揭示了虚拟社会的人文社会基础, 成为我们从社会哲学视角研究在科学技术发展基础上形成的人类社会新的存在形式的基本范畴。^[1]

三、虚拟社会与现实社会的关系

虚拟社会是人类利用互联网构建的一个虚拟世界, 是人类利用互联网虚拟技术所进行的一系列实践活动, 并形成了独特的社会结构特征与运行机制(有关虚拟社会的特征在本章第三节将展开详细阐述), 但虚拟社会

[1] 赵晖:《虚拟社会与现实社会的关系研究》,《哈尔滨市委党校学报》2005年第5期。

不能被视为新的社会形态。虚拟社会和现实社会只是一对历史范畴，虚拟社会是人类社会发展到信息化时代的一种社会形式，是现实社会一种新的存在形式，其根本是社会和个人生存和发展的利益需求场域的拓展，它与现实社会既有联系又有较大区别。主要不同点体现在：一是社会生产方式不同。现实社会以物质生产为基础，以自然为改造对象，更多的是体现人与自然的关系；而虚拟社会主要是基于信息生产，没有现实的物质生产，主要体现人与人之间的关系。二是主体活动的空间具有较大差异。现实社会人们的活动受到时空的限制，主要局限于国家、地区的范围，主要活动的场所多半在自己所在的城市或农村，活动辐射的范围也仅围绕着自己的工作和生活，“活动圈子”相对小，社会关系相对简单；而虚拟社会通过互联网连接着世界上绝大多数国家，不再受到国籍、地域划分的现实条件制约，主体可以自由地与“生活工作圈子”以外的国家或地区的主体交往，大大突破了现实社会的时空限制，社会动员组织能力大大增强。三是社会关系发生巨大变化。现实社会每个人都会受到社会地位、经济条件、性别相貌、地理位置等各种因素限制，人与人之间的关系具有较大的层次区别；而虚拟社会的主体以数字化的符号进行活动，使得网民在虚拟社会展开活动时敢于抛开现实社会形成的种种“面具”，平等大胆地交流，使人的自由得到全面实现，形成了不同于现实社会的活动特点。

但从终极意义上说，虚拟社会与现实社会又统一于整个人类社会。一方面，现实社会是虚拟社会存在和发展的基础，虚拟社会是现实社会的延伸和超越，虚拟社会中的各种形象都能在现实社会中找到影子，虚拟社会的问题根源于现实社会；另一方面，虚拟社会的发展反作用于现实社会，整体上推动现实社会向前发展，形成现实社会的新的特点。随着虚拟社会的发展，人类对虚拟社会的依赖性逐步增大，虚拟社会管理日益提上了议事日程。我们认识和解决虚拟社会管理问题，首先要从现实社会找根源，只有现实社会中的矛盾和问题得到不断化解，才能从根本上消除虚拟社会反映出来的种种问题；同时，由于虚拟社会本身具有新特点，我们不能用管理现实社会的理念和手段管理虚拟社会，必须逐步探索适应虚拟社会特点的管理机制。

第二节 虚拟社会演进史

一、虚拟社会的起源阶段：互联网的兴起

虚拟社会的起源要归于计算机和网络技术特别是 Internet 的兴起，它们为虚拟人和虚拟空间提供了条件，是虚拟社会得以构建的必要基础。从 1940 年美国的华德·爱肯制造出第一台新型的电脑，到 1969 年美国国防部高级研究计划署建立一个被公认为 Internet 雏形的名为 ARPANET（即“阿帕网”）的网络，虚拟社会起源经历了 30 年的时间，然而随后的 30 年随着 Internet 技术的迅猛发展和普及，一个建立在互联网技术平台上的最新社会存在形式——“虚拟社会”快速形成。“虚拟社会”最初形式主要是基于 Web1.0 技术，其具有代表性的应用主要有电子邮件和早期的 BBS 等。

Web1.0 的主要特点在于用户通过浏览器获取信息。Internet 带来的信息革命，让 Internet 技术得到人类的认可，使其应用得以快速普及，但如果仅是获取信息的作用，那互联网只是一种工具性的存在，还不能说是虚拟社会，充其量称之为信息社会或信息化社会。直到电子邮件和早期 BBS 的应用，给人们交流带来标志性的变革。电子邮件（Electronic mail，简称 E-mail，标志是 @，也被大家昵称为“伊妹儿”）又称电子信箱、电子邮政，它是一种用电子手段提供信息交换的通信方式，是 Internet 应用最广的服务，与现实的邮局服务类似，提供全球范围内的虚拟邮局服务，但这种虚拟的交流还局限于个体间的交流。电子公告板 BBS（Bulletin Board System）在国内一般称作网络论坛，早期的 BBS 与一般街头和校园内的公告板性质相同，随后 BBS 应用不断扩展，人们得以传递信息、交友招聘、交流思想感情、讨论周边生活和时政热点等，这些行为活动将人们互相联系在一起，形成各式各样的 BBS 主题群，后来又产生了“在线聊天室”、“论坛”，形成了类似古代“城邦”或“广场”式的社会，出现了“版主”和论坛交流秩序，版主有“删帖”、“踢人”等管理“虚拟广场”秩序的权

力。自此，基于互联网络的虚拟空间内出现了人群居式的生活方式，产生了基于互联网络的原始式的社会。^[1]每个虚拟人只要拥有1台计算机、1只调制解调器和1条电话线，就能够进入“E时代”的生活方式。

二、虚拟社会的形成阶段：虚拟社区的发展

人们通过虚拟空间所构建起的联系和关系越来越紧密，当交互作用的频率达到一定的程度时，便构成了人的活动的虚拟社会。德国社会学家齐美尔说：“当人们之间的交往达到足够的频率和密度，以至于人们相互影响并组成群体或社会单位时，社会便产生和存在了。”随着信息技术进一步发展，互联网络发展成真正意义上的“社区式”社会。社区式虚拟社会是在原始城邦式的互联网络社会基础上发展起来的新的社会形式，它不是简单地将BBS、各种论坛、聊天室、游戏集合在一起，而是一个功能较为齐全的社会。这个“虚拟社区式”的社会既需要确定虚拟社区公民身份，也有比较健全的民主制度，并产生了虚拟的生活、学习、工作模式，如有市场信息、健康生活、网络精选、时尚生活、婚介交友、牵手论坛、房屋租赁等版区，还有银行、学校、医院、娱乐场所、投诉中心、报社、电台等，一个真正意义上基于虚拟社区生存和发展的互联网络虚拟社会形成和发展起来。^[2]

这些应用主要基于Web2.0应用，Web2.0更注重用户的交互作用，用户既是网站内容的浏览者，也是网站内容的制造者。Web2.0技术主要包括：博客（BLOG）、简易信息聚合（RSS）、百科全书（WIKI）、网摘、社会网络（SNS）、P2P、即时信息（IM）等。以MSN、QQ等为代表的即时通信，是升级版的电子邮件服务，增加了个人间交流的即时效果，同时又增加了社交功能。博客开始体现社会学和心理学的理论——信息发布节点开始体现越来越强的个体意识。国内“虚拟社区”的典型代表是天涯社区。天涯社区，创办于1999年3月，自创立以来，以其开放、包容、充满人

[1] 曾令辉：《网络虚拟社会的形成及其本质探究》，《学校党建与思想教育（高教版）》2009年第4期。

[2] 同上。

文关怀的特色受到了全球华人网民的推崇，经过十多年的发展，已经成为以论坛、部落、博客为基础交流方式，综合提供个人空间、相册、音乐盒子、分类信息、站内消息、虚拟商店、来吧、问答、企业品牌家园等一系列功能服务，并以人文情感为核心的综合性虚拟社区和大型网络社交平台。目前，天涯社区注册用户超过 7 000 万。还有一种虚拟社区是人造的虚拟社会，典型表现在网络游戏上。网络游戏是区别于单机游戏而言的，由多名玩家通过计算机网络在虚拟的环境下对人物角色及场景按照一定的规则进行操作以达到娱乐和互动目的的游戏产品集合。网络游戏把社会性协作引入了游戏中，是一种人造的或者是想象中的微型“虚拟社会”。

三、虚拟社会的成熟阶段：社交网络的发展

虚拟社会真正成熟的阶段是社交网络的出现和蓬勃发展。社交网络即社交网络服务，源自英文 SNS（Social Network Service）的翻译，中文直译为社会性网络服务或社会化网络服务。社交网络，即“网络+社交”的意思。通过网络这一载体把人们连接起来，推动互联网虚拟社会向现实世界无限靠近。如果说在网络社交的起点——电子邮件时代，网络仅仅可以满足人们 5% 的社交需求，那么今天丰富的社交网络已经可以把这个数字至少提升 10 倍，除了“接触型”的社交行为，或者说是“接触型”信息的收集和发布之外，网络社交已经开始承担大部分传统社交的作用。实际上，“非接触型”的社交原本就占据了人类社交的 80% 以上，涵盖以人类社交为核心的所有网络服务形式。这意味着网络社交对传统世界必然会带来巨大的影响。

现在网络社交更是把其范围拓展到移动手机平台领域，借助手机的普遍性和无线网络的应用，利用各种交友、即时通讯、邮件收发器等软件，使手机成为新的社交网络的载体，让虚拟社会拥有更广的纬度，更大的活动群体。移动互联网是互联网未来发展的趋势，移动互联网下的社交化是全球趋势，几乎每个用户都加入了各类社交网络，人真正变成社交网络节点。从某种意义上说，移动社交网络对于很多人，已经成为一种新的社会生活方式。虚拟社会的外延也在不断扩展，不单是互联网，它涵盖了整个信息网络。