

政府新闻学研究丛书

政府网络 发言

曹劲松 著
▲ 江苏人民出版社

ZHENGFWANGLUO
FAYAN

政府新闻学研究丛书

政府网络 发言

曹劲松 著

▲ 江苏人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

政府网络发言/曹劲松著. —南京:江苏人民出版社, 2011. 10

(政府新闻学研究丛书)

ISBN 978-7-214-07552-9

I. ①政… II. ①曹… III. ①计算机网络—应用—国家行政机关—新闻公报 IV. ①D035.1-39②G210-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 209558 号

书 名 政府网络发言

著 者 曹劲松

责任编辑 包建明

出版发行 凤凰出版传媒集团
凤凰出版传媒股份有限公司
江苏人民出版社

集团地址 南京市湖南路 1 号 A 楼, 邮编: 210009

集团网址 <http://www.ppm.cn>

出版社地址 南京市湖南路 1 号 A 楼, 邮编: 210009

出版社网址 <http://www.book-wind.com>
<http://jsrmcbs.tmall.com>

经 销 凤凰出版传媒股份有限公司

照 排 江苏凤凰制版有限公司

印 刷 者 江苏凤凰通达印刷有限公司

开 本 960 毫米×1 304 毫米 1/32

印 张 7.375 插页 2

字 数 192 千字

版 次 2012 年 1 月第 1 版 2012 年 1 月第 1 次印刷

标准书号 ISBN 978-7-214-07552-9

定 价 26.00 元

(江苏人民出版社图书凡印装错误可向承印厂调换)

序

互联网的发展正在改变传统社会的形态,从公共传播到政府管理,都面临着媒介化社会的挑战。以互联网为特色之一的中国特色社会主义文化建设必须坚持正确的指导思想,面对当今文化越来越成为综合国力竞争重要因素的新形势,我们必须以高度的文化自觉和文化自信,着眼于提高民族素质和塑造高尚人格,以更大力度推进文化改革发展,在中国特色社会主义伟大实践中进行文化创造,让人民共享文化发展成果。

政府如何面对日益汹涌的网络民意和网络舆论,关键是要高度重视并切实做好新形势下群众工作,坚持问政于民、问需于民、问计于民,真诚倾听群众呼声,真实反映群众愿望,真情关心群众疾苦,依法保障人民群众经济、政治、文化、社会等各项权益。同时,要从社会舆论多层次的实际出发,把握媒体分众化、对象化的新趋势,以党报党刊、电台电视台为主,整合都市类媒体、网络媒体等多种宣传资源,努力构建定位明确、特色鲜明、功能互补、覆盖广泛的舆论引导新格局。

随着网络成为公众发声的最大传播平台,社会舆论正在形成多层次的格局,其主要动因在于经济结构调整、执政方式改变、民主权利扩大、全球信息流动和信息技术进步。复旦大学 2011 年 8 月在上海进行的一次公众舆情调查显示,有 76.7% 的公众通过互联网获取信息,利用网络微博获取信息的比例也上升到 48.8%,有 38.2% 的公众借助互联网进行舆论表达。传统媒体舆论场和草根舆论场、互联网舆论场、手机舆论场、境外舆论场等五个舆论场相互叠加、渗透,对人们的社会认知产生影响。这一舆论新格局的特

点十分鲜明,表现在民间舆论的网络化生存、传统媒体舆论多元共生、网络舆论的“倒逼”、手机舆论的失控、内外舆论互动和舆论事件频发等方面。

应当看到,以互联网为代表的新媒体使传统媒体游戏规则和产业环境发生本质性改变,也改变了人类信息内容生产、传播和分享模式。一方面催促传统媒体走向厚报化、多频道化,容纳更广泛、易读、实用的信息;另一方面又推动传统媒体放大长期积累的采编优势,把更多精力放到对新闻信息的深度解读上,形成与新媒体的差异性竞争;同时,推动传统媒体积极发展自身的新媒体业务,延伸产业链,满足分众化需求,甚至为小众提供高附加值的定制服务。经由新媒体,无数人参与信息选择和运作,众多社会力量彼此互动,致使社会心理、文化、制度乃至结构发生潜移默化的变迁,这是对传统媒体更为长效的冲击。

在网络时代,政府对舆论的调控越来越困难,这是因为:网络时政民间报道及公众论坛日益具有公共领域特征,致使新媒体使用权下移和反转;网民主动参与和意义建构,促使消息来源和传播效果评价发生变化;领袖人物调控新媒体理念与策略改变对各级干部应用新媒体能力带来压力;舆论迅速致效提升了维稳成本;国际环境和执政条件改变使传统工作方式及机制难以适应;公信力、版权等问题给“善管媒体”带来现实困难。当前,政府应对网络舆情必须尊重民意、态度谦和,冷静处置、注重时效,渠道公开、方法得当,责任明确、加强领导。

随着中国新闻发言人制度的深化和地方政府网络发言人制度的探索,为政府更好地满足公众的知情权、参与权、表达权和监督权,提供了制度化的保障。但是,在中国从事新闻发言人是需要勇气与智慧的。《中华人民共和国政府信息公开条例》于2008年5月1日实行,许多地方都建立了新闻发言人制度,但由于缺乏系统的培训与实践,新闻发言人大多如履薄冰。很多地方新闻发布还只是形象工程,发言人名单和电话是公布了,但并无后续,甚至新闻发言人成为了某些政府官员拒绝媒体采访的盾牌。虽然网民有各

种渠道搜集信息,但网民掌握的信息与新闻发言人掌握的第一手的信息还是有区别的,政府本身就是最权威的信息来源,新闻发言人掌握的是内情,网络的信息还需要辨别真假,而新闻发言人的信息应该是权威的。

网络发言人在本质上是新闻发言人制度的延伸,不过对政府发言的时效要求更高、参与更强、监督更为全面,并且同网络问政相结合,成为政府服务公众的新通道。网络发言人成为政府的网络代言者、网络问政的承接者和网络形象的塑造者。曹劲松博士对于网络发言人的机制与策略研究,立足地方政府的具体实践,进行了原创性的系统化梳理,具有很强的理论性和应用性。这一研究也是他在复旦大学新闻传播学博士后流动站的研究课题。

《政府网络发言》一书,较为全面地分析了网络发言人的时代背景、主体特征、功能定位、制度设计、组织架构和效能保障,同时从网络问政、网络论坛、网络微博,以及培养意见领袖、应对网络谣言等具体方面提出了政府网络发言的基本策略,并对健全网络舆论引导机制进行了深入研究。研究成果既具有理论开拓的价值,又有着广泛的实际运用意义,可以为新闻传播学者和各级政府官员提供有益的启发、借鉴和帮助。

是为序。

2011年9月26日于上海

目 录

序	童 兵(1)
导论 网络时代与网络发言人	(1)
第一节 网络发言人的时代背景	(1)
一、网络成为公众监督政府的有效平台	(1)
二、网络成为维护社会秩序的重要通道	(3)
三、网络成为公共舆论传播的强劲载体	(5)
第二节 网络发言人的主体特征	(7)
一、政府的网络代言者	(7)
二、网络问政的承接者	(9)
三、网络形象的塑造者	(11)
第三节 网络发言人机制的提出	(13)
一、网络发言人制度的基本内容	(14)
二、网络发言人制度的主要特点	(15)
三、网络发言人与新闻发言人的关系	(17)
第一章 网络发言人的功能定位	(20)
第一节 网络发言人与新闻发言人制度	(21)
一、直面公众个体的发言人	(21)
二、媒体议程的“源”与“库”	(22)
三、网络“共景”监督	(23)
第二节 网络发言人与信访投诉制度	(24)
一、访源扩大,通防结合	(26)

二、访本降低,便捷高效	(26)
三、访程公开,监督有力	(27)
四、访处整合,多方参与	(27)
第三节 网络发言人与办事公开制度	(28)
一、责任公开	(30)
二、决策公开	(30)
三、任务公开	(31)
四、过程公开	(31)
五、结果公开	(31)
六、监督公开	(32)
第四节 网络发言人与咨询服务体系	(32)
一、处理好主动服务与被动服务的关系	(35)
二、处理好公共服务与专业服务的关系	(35)
三、处理好政府服务与中介服务的关系	(36)
四、处理好社会服务与志愿服务的关系	(36)
 第二章 网络发言人的制度设计	 (38)
第一节 信息的主动发布与被动回复	(38)
一、如何满足双向互动需要	(38)
二、如何强化主动发布效果	(40)
三、如何提高被动回复质量	(42)
第二节 信息沟通的时效与渠道	(44)
一、如何实现实时沟通	(44)
二、如何畅通沟通渠道	(46)
三、如何保障交流效果	(47)
第三节 信息授权与发布的责任主体	(49)
一、如何获得发布授权	(50)
二、如何明确责任主体	(51)
三、如何落实交流责任	(52)
第四节 信息互动中的组织保障与平台支撑	(53)

一、如何建立工作团队	(54)
二、如何优化交流平台	(55)
三、如何监管运行效果	(58)
第三章 网络发言人的组织架构	(61)
第一节 网络发言人的岗位位置	(61)
一、复合性要求	(61)
二、操作性要求	(63)
三、专业性要求	(64)
四、管理性要求	(65)
第二节 网络发言人的团队构成	(66)
一、信息支持团队——提供网上舆情信息	(67)
二、网帖处置团队——答复网民问政诉求	(67)
三、意见互动团队——交流热点问题看法	(69)
四、协同行动团队——实现条块工作对接	(71)
第三节 网络发言人的授权安排	(72)
一、网络发言人授权安排体现了政府发布的新要求	(73)
二、网络发言人授权运用体现了政府发布的新机制	(74)
三、网络发言人授权责任体现了政府发布的新考验	(75)
第四章 网络发言人的效能保障	(77)
第一节 信息组织与网络发布	(77)
一、解决好信息组织问题	(78)
二、解决好发布授权问题	(79)
三、解决好网络发言问题	(80)
第二节 信息互动与工作互动	(82)
一、处理好一般面上信息概述与个案矛盾信息详实的 关系	(82)
二、处理好正面个案信息支撑与负面个案信息解构的 关系	(84)

三、处理好信息即时生成披露与事实进展信息变化的关系	(85)
四、处理好公众意见建议汇集与取舍平衡最终采纳的关系	(87)
第三节 信息答复与问责对象	(88)
一、网格化责任体系的划分	(89)
二、答复与履行责任的贯通	(90)
三、从监督公开到问责公开	(91)
四、危机情形下的责任切割	(93)
第四节 观点阐释和意见交流	(94)
一、摆正政府观点与自身观点的位置	(95)
二、摆正政府观点与公众观点的位置	(96)
三、摆正公众观点与自身观点的位置	(98)
四、摆正公众内部不同观点间的位置	(99)
第五章 网络问政中的发言策略	(103)
第一节 网络问政与社会管理实践创新	(103)
一、网络普及给社会管理提出了新课题	(104)
二、网络传播为群众路线赋予了新内涵	(106)
三、网络问政对群众权益增加了新维护	(109)
第二节 网络论坛的民意沟通与疏导	(114)
一、网络论坛的民意特点	(115)
二、网络论坛在民意诉求中的作用	(118)
三、政府网络发言人在网络论坛的角色定位	(120)
四、网络论坛疏导民意的条件	(122)
五、维护网络论坛的健康发展	(125)
第三节 政府机构微博与官民交流创新	(127)
一、网络微博传播与交流的特点	(128)
二、政府机构微博运用的现状分析	(131)
三、政府微博的效用评价	(135)

三、舆论共鸣圈层化	(170)
四、舆论延展持续化	(171)
五、舆论主张行动化	(172)
第二节 网上舆论引导的基本任务	(173)
一、引领网上舆论发展方向	(173)
二、回应网上舆论关注热点	(174)
三、维护网上舆论客观真实	(175)
四、形成网上舆论自净功能	(176)
五、促进网上舆论文明传播	(177)
第三节 网上舆论引导的原则与方法	(178)
一、把握舆论参与的出发点:坦诚、平等的交流态度 ...	(180)
二、把握舆论引领的着力点:真实、可靠的信息内容 ...	(182)
三、把握舆论平稳的落脚点:客观、明确的责任担当 ...	(183)
四、把握舆论发展的生长点:现实、有效的实践互动 ...	(184)
五、把握舆论和谐的共鸣点:公正、友爱的社会基础 ...	(186)
第四节 积极培育网络文明使者	(187)
一、做“陆军”,不做“水军”	(188)
二、有骨干,不唯骨干	(188)
三、当旗手,不当推手	(189)
四、出领袖,不争领袖	(189)
五、践文明,不发空论	(190)
附录 关于网络发言人和网络论坛的媒体访谈	(191)
一、人民网:政府网络发言人制度	(191)
二、现代快报:网络发言人要学会倒“苦水”	(203)
三、现代快报:删帖赶不上发帖转帖速度	(206)
四、人民网:建立畅通的网上民意表达渠道	(213)
后记	(223)

2008年6月20日,胡锦涛总书记做客人民网首次同网民在线交流,开通了网络民意直通车,不仅被中国网民们称为自己的节日,而且被世界视为信息时代的中国执政更加开放和自信。这一标志性的事件实质上是时代发展的必然,生动体现了网络时代下中国共产党与时俱进的品格和以人为本的执政理念。中央高层对网络民意的重视,推动了地方政府加快建立网络民意通道。2009年广东、四川等地方政府相继推出网络发言人制度,进一步增强施政的透明度,接受网络舆论监督,以提高行政效率,树立良好的执政形象,开启了网络问政的新气象。

第一节 网络发言人的时代背景

网络作为一种新兴的信息传播和交流平台,具有信息量大、时效性强、互动性好、覆盖面广、使用便捷等特点,在政府信息公开和透明施政的推进中,具有不可替代的作用。建立网络发言人制度,事实上是网络时代对政府行政和传播提出的客观要求,也是在新形势下构建和维护政府与公众和谐关系的必然选择。

一、网络成为公众监督政府的有效平台

2010年3月5日,温家宝总理在《政府工作报告》中强调,要深入推进政务公开,完善各类公开办事制度和行政复议制度,创造条件让人民批评政府、监督政府,同时充分发挥新闻舆论的监督作用,让权力在阳光下运行。“创造条件让人民批评政府、监督政府”在社会上引起强烈反响,公众普遍认为这将进一步强化政府责任,

加快服务型政府建设,更好地满足公众监督政府、维护自身合法权益的需要。各级政府在落实这一要求的过程中,不仅要从法律和制度层面对公民行使批评权和监督权给予保障,让负责任的公民能够自由、安全地监督和批评政府及其官员;而且要从操作和技术层面方便公民对政府开展监督和批评,及时将公众的批评和监督意见转化为政府改进工作的动力。

随着网络的快速发展与普及,中国网民数量已近4亿,网络监督、网络问政的功能和作用已逐步超过传统媒体的新闻监督,成为公民批评和监督政府的主要方式。传统媒体公开批评地方政府及官员,必然影响当地政府形象尤其是直接责任官员的声誉和利益,所以一些官员就会动用各种关系、寻找各种理由,甚至利用手中的权力,对媒体批评和监督加以种种限制;而对于这种干扰,传统媒体在现行的管理体制下往往难于加以有效破除,使公民通过传统媒体渠道对政府的监督和批评大打折扣。网络的开放性、互动性、即时性和匿名性,使公民对政府的监督和批评不再受到话语平台及传播路径的制约,网上论坛发帖、新闻跟帖、博客撰文及其留言、电子邮件和QQ群等,都成为揭露监督对象、发表批评意见、进行观点讨论和提出个人诉求的可行方式,为公民网络监督打开了大门。比如,陕西周老虎案、云南躲猫猫案、湖北邓玉娇案、上海钓鱼执法案等,公民都通过网络对政府进行了有效监督。

但是,我们也看到一些地方政府对公民网络监督不能正确加以对待,甚至动用公权力对监督人进行责任追究。比如,河南灵宝公安人员对发帖揭露当地政府违法征地的王帅跨省追捕,湖北郧西县警方对网上发帖质疑当地政府官商勾结搞形象工程的陈永刚行政拘留等。虽然地方政府最终未能以诽谤罪对发帖人加以追究,并及时纠正了其错误做法,但暴露出一些地方政府法治观念淡漠和一些官员害怕被监督的心态,同时也给地方政府形象造成损害。公民对政府及其官员具有监督权和批评权,是法律赋予公民的权利。在现代法治社会,公民与政府掌握的信息是不对称的,政府除了有义务公开信息、主动告诉公民事实真相外,还要容忍公民

对政府并非百分之百准确的批评和监督,并通过及时的沟通和反馈澄清事实,表明态度。特别是在当前社会转型的过程中,政府及其官员要积极创造条件,拓展多种民意表达渠道,自觉接受公民的监督和批评,而不是运用种种管制手段去打压公民的言论自由。

在网络传播提供的宽松环境下,公民有批评政府的话语权,只要不是故意捏造并散布虚构的事实,损害他人人格和名誉,就不应当被追责。与公民个体相比较,政府有着更加权威的话语权和更为强大的信息公开与传播力量。因此,政府要正视网络作为公众监督政府有效平台的作用,一方面主动通过新闻发言人和网络发言人等渠道,向公众表达和阐释其执政理念、决策过程、工作举措及方法,树立社会公信;另一方面要积极与公民形成网络意见互动,对网络传播管理采取公开和疏导的办法,而不是“捂”与“删”的做法,消除误解,消除隔阂,引导公民在网络上的意见表达,形成和谐的网络舆论生态。

二、网络成为维护社会秩序的重要通道

3

网络在促进社会经济发展、服务和方便公众生活的同时,也对信息安全和社会秩序的稳定带来了挑战。特别是在网络管理滞后和相关制度不健全的情况下,网络成为一些别有用心的人窃取情报、散布谣言、颠覆渗透、制造舆论、激化矛盾、煽动闹事的联系手段和传播路径,给社会稳定与和谐发展造成祸患。因此,网络也就成为了维护社会秩序,进而保障国家安全和公共生活稳定的重要通道。

网络本身作为一种信息技术传播工具,对社会秩序的影响无所谓好与坏,关键是看其背后的使用者出于何种目的。在由不同个体组成的社会中,利益实现始终是决定人的行为及其后果的动因所在,对于一个国家、民族、政党、政府及其他社会组织而言也是如此。各种利益驱动通过网络工具的传播、放大和动员作用,就会造成对一个国家和地区的社会秩序影响。各种敌对势力借助网络传播,一方面加大对我国国家政权颠覆和思想渗透,使网络成为意

意识形态领域斗争的角力场;另一方面利用事端造谣惑众,制造舆论,将网络虚拟的社会能量转化为对现实社会的破坏力量,对国家安全和社会政治稳定造成危害。比如,西方反华势力运用网络宣扬其所谓“自由、民主、人权”的价值观,以“维权”名义炒作社会个案,丑化党和政府的形象,分化和瓦解群众对党和政府的信任。再比如,2009年新疆“7·5”事件就是敌对势力通过网络和手机短信传播,利用广东韶关一企业中维汉两族工人的一起冲突事件,境内境外相互勾结,伪造“维族女孩被打死”的视频在境内维族网站和QQ群中广泛传播,煽动维族民众在乌鲁木齐非法游行示威,最终酿成严重的打砸抢烧事件。敌对势力就是要通过网络传播平台,想方设法将各种社会矛盾集聚起来,进行舆论发酵和激化利益冲突,进而趁机制造事端,破坏正常的社会秩序,危害国家安全和政治稳定。因此,网络已经成为敌我斗争的新战场。

同时,网络也被犯罪分子所利用,进行诈骗、色情、赌博等犯罪活动,危害社会安全。一些人民内部矛盾也通过网络的传播作用,放大为社会热点,尤其是一些涉警涉诉事件在网上被炒作,其舆论焦点大都指向深层社会问题甚至政治问题,对现实社会秩序的稳定造成严重影响。可见,网络也成为了犯罪活动的新空间和社会矛盾的发酵场。随着网络应用技术的快速普及和传播手段的创新,网民人数不断增加,人们在信息交往中对网络的依赖性更强,在网络中反映出的社会问题还会越来越多。面对这一形势,政府必须加强相关技术的研发,加大对网络依法管理、科学管理的力度,对网络可能产生的社会问题加以有效控制。

政府在公共管理中要重视网络传播“双刃剑”的作用,在充分发挥其方便快捷的信息传播功能,服务和提升公共服务质量与公众生活品质的同时,坚决遏制网上各种有害信息的传播,打击网上违法犯罪活动,及时消除网上的破坏性社会动员,维护社会秩序的和谐稳定。网络作为维护社会秩序的重要通道,对政府的网络信息和舆情监测提出了更高要求,对一些可能破坏社会秩序的苗头性、倾向性的事件信息和意见煽动,要做到早发现、早判断、早处

置,不让其在网上有发酵的时间和空间,积极通过网上疏导消除现实生活中可能出现的群体性事件隐患。同时,对网上公众的意见表达要即时回应,并根据其不同的利益诉求关系区分督政性与维权性。对批评、建议等督政性意见要予以合理吸纳,不断改进和完善政府工作,形成公民有序的政治参与机制;对投诉、控告和检举等维权性监督则要快速进入查处程序,满足对涉及公众个体重大利害的社会救济,维护社会公平公正。

三、网络成为公共舆论传播的强劲载体

在网络时代,每个人都是一个信源渠道,都可以成为意见表达的主体,在网上拥有自己的话语权和传播权,因而也称之为“大众麦克风”时代,网络已成为公共舆论的强劲载体和传播平台,成为思想文化信息的集散地和社会舆论的放大器。网络舆论传播由于没有传统媒体的“把关人”设置,其门槛低、成本低、时效强,加之网络的匿名性和传播不受时空限制,大量监督性舆论在网上集聚,给政府造成的舆论压力也远大于传统媒体。

应当看到,现代社会在将个体不能完成的公共事务集中起来,交给政府管理和完成的过程中,公众把权力让渡给了政府的同时,也获得了对政府监督的权利,对让渡出去的权力和权力行使人进行监督,实现社会利益关系的平衡。政府权力在公众监督的阳光下运行,需要建立制度及相应的规范运行体系加以保障,这是社会主义民主政治建设和法治社会的重要支撑。但是,在相应制度不完善、不健全的社会转型期内,公众监督渠道和维权机制还不顺畅,不能满足公众快速增长的利益诉求,这就使得网络这一公共话语平台成为监督性舆论的集聚地,同时公众也期望通过网络加以放大,给政府形成舆论压力,以促成个体诉求的实现。因此,在公众争取利益成为最重要的社会目标,且当前社会利益分配关系明显失衡的时代背景下,网络舆论必将呈现持续增长的态势,并在社会舆论上形成共振,对现实社会造成严重影响和冲击。由网络舆论引发的社会事件和群体性事件的频频出现,就是最好的证明。

随着网络传播技术的发展,网络舆论表达、传播和聚集的形态也在发生变化。除了BBS论坛、新闻跟帖、网站评论、网络调查、在线访谈等载体形式外,博客、播客、微博客、QQ群、搜索排行等,也都成为强劲的网络舆论载体,需要政府在搜集和分析网络舆情时予以高度关注。从网络舆论的传播效果看,BBS论坛无疑是目前网络舆论的主要传播和推动力量。在中国100多万个BBS中,有数十家网络论坛的影响力比较大,一些事件信息和观点经过其登载尤其是置顶后,能够迅速形成网络关注热点,广泛汇集社会各方意见,成为强势公众舆论。值得注意的是,一些基于某个关键词而形成的网上主题交流社区,如百度贴吧,能够将某一方面的利益相关人群快速聚合起来,通过深度交流形成主题舆论,进而使其影响力增大。另外,微博客在网络传播的舆论影响上越来越大,特别是在一些突发事件进程的传播中,能够起到在线直播的效果,对广大网民有很强的吸引力。对于网络舆论的形成与传播,不能沿用对待传统媒体的思路和方法,而要通过及时有效的互动交流加以引导,使之能够发挥建设性的批评监督、积极的社会动员、公正的社会评判、平衡的社会利益关系构建等舆论影响和推动作用。

从理论上讲,网络舆论对政府的批评能够起到社会减压阀功效,避免将公众的不满情绪集中在某个社会矛盾的冲突点和社会机制的断裂点上,形成对社会秩序和政治稳定的重大冲击。但是,网络舆论一次次地将公众的不满积聚到不断出现的负面事件中,并使之成为网络热点广泛传播,也会在这种否定性意见和消极社会情绪的释放中,使政府的公信和权威不断受损,扩大公众对政府工作的否定性的认识和评价,造成一种不可逆转的传播效果。因此,必须高度重视网络舆论对政府的“解压”与“加压”的两面性功能,将树立和维护政府权威、修复和提升政府公信、构建和促成社会共识,作为网络舆论的发展方向和引导目标。

网络作为公共舆论传播的强劲载体,一个突出的特点在于网络意见领袖的号召作用十分强大。网络意见领袖作为公众民意的代言人,不同于传统媒体的强势话语的自我表达,而是经过网络互