

网络虚拟社会的管理模式创新

符永寿 刘 飏

【提 要】网络虚拟社会是当今信息时代产生的新事物，给社会管理创新带来新机遇和新挑战，如何加强并改善网络虚拟社会管理已成为人们共同关注的重大课题。本文从研究网络虚拟社会的内涵和性质入手，简要分析了当前网络虚拟社会的管理及其所存在的问题，分别从亚社会、镜像社会、新社会三个不同层面，提升出一个整合型的网络虚拟社会管理创新模式，并阐述其基本原则和实施思路。

【关键词】网络虚拟社会 管理模式 创新

【中图分类号】C912 【文献标识码】A 【文章编号】1000-114X (2012) 06-0213-07

一、网络虚拟社会的内涵和性质

马克思在《资本论》第一版序言中指出“社会不是坚实的结晶体，而是一个能够变化并且经常处于变化过程中的有机体。”^①网络虚拟社会的出现及其所具有的内涵和性质再次印证了这一论述。一般认为，“网络虚拟社会”是指以现代互联网络平台为基础，通过电子通讯终端设备、远程通讯通道等高科技手段与数字化技术建立起来的信息交互系统，构建出一个各种主体彼此联系互动、相互作用的网络空间和社会形式。网络虚拟社会作为一种新的社会形态，随着技术和现实社会的发展而不断变化，我们可以从社会空间、社会主体、社会实践、社会关系等方面给予其比较完整的描述。在网络虚拟社会里，各种社会主体彼此之间进行非面对面的工作、学习和生活，它具有很多与现实社会相类似的地方，就好似一个要素齐备、生动多彩的新型社会（图1）。

当前，由于人们对网络虚拟社会认识的角度存在诸多差异，所以无论是在理论探讨还是社会实践领域，人们的认知还显得比较混乱，缺乏相对全面深入的认知。网络虚拟社会具有技术、人文和社会意义的综合内涵，“网络社会”、“数字化社会”、“比特世界”等都不能完整地揭示其性质和特点。从“构建过程”、“界面互动”的角度也许更能准确认识网络虚拟社会的内涵。即，网络虚拟社会的形成是随着信息化、电子化、数字化时代来临而发生的网络社会化和网络化过程，它由数字符号、通信技术、计算机技术等一系列电子技术所构建，是借助并由“人—机—人”界面互动而产生的一种新型的社会存在。

网络虚拟社会是与现实社会并存的人类社会存在的一种新形式，是现实社会主体以虚拟存在

方式在计算机网络中开展活动、相互作用构成的社会关系体系^②。其实质是人以网络虚拟技术为中介形成的一种新的实践方式，是人在信息时代呈现的一种新的生存方式。它具有几个最为显著的特性。一是“人机结合”的巨型社会系统。网络虚拟社会是由互联网嵌入社会并与其相互耦合而实现的。这两个系统的耦合使“人—人”关系变成了“人—机—人”关系，这种新型的社会系统显然比传统的社会系统更为庞大、复杂。二是“异体同源”的虚化社会主体。网络虚拟社会的主体是广大的网民，网民既生活于现实社会当中，又存在于网络空间。这种在物理空间和虚拟空间共生共存的形态，是网民“在线”与“在世”的相互嵌入，相互依赖。三是“生存交往”的自由在线活动。“在现实生存中，人不仅要受制于物质性的自然，更要受制于人们自己创立的社会。”^③虚拟技术创设了一个自由的泛在世界，为人类创造出现实所无法提供的新的发展空间，使人的生存自由度扩大，使人的个人自由得到全面的实现。四是“分散多样”的权力运行模式。网络虚拟社会打破了传统意义上的国家地域界限、权力威严等级、社会分层标准，是一个无中心、权力分散的社会。在这个新型社会中，权力的获得主要是通过对技术与信息的掌握，以及源于出色的话语能力。

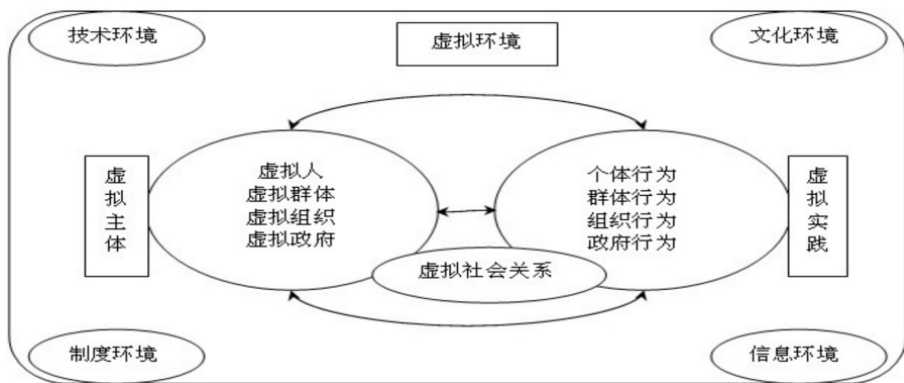


图1 网络虚拟社会基本要素

二、网络虚拟社会的管理及其问题

基于虚拟文明的网络虚拟社会架构及逻辑，正在改变着当今整个社会的生活、生产与文化。虚拟空间超越现实社会，使人的生存自由度大幅扩张，网络虚拟情境下的匿名性、随意性等特点致使其原本被压抑的自然属性得以膨胀，虚拟活动“投射”、冲击着整个社会，冲击着国家权力和政府施政。我们不但要重视虚拟社会对现实社会的影响，还要预判其作为一个整体的“虚拟现实”社会，它对人类的生存状态及现实政治的运行所带来的重大影响。科学有效地管理网络虚拟社会已经成为我们所面临的一个全新的重大课题。

（一）网络虚拟社会的管理与运行

对于虚拟社会及其所带来的重大影响，从我国中央政府到各级地方政府乃至社会各界普遍都比较重视，纷纷对其加强研究与管理。主要体现在以下几个方面：

一是制定了一些适应虚拟社会发展需要的法律法规。为做到有法可依，政府近年出台了一系列重要的政策法规。在国家层面，近年来就出台了上百个有关互联网的法规。我国有关部门相继

出台了《关于互联网的经营管理办法》、《关于互联网的网络安全管理办法》、《关于互联网的信息上网管理办法》、《关于互联网上的专线管理办法》和《关于协调互联网上网资费的管理办法》、《互联网信息服务管理办法》、《中华人民共和国计算机信息网络国际联网管理暂行规定》、《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》、《计算机病毒防治管理办法》等诸多法规条例。

二是初步探索出一套虚拟社会服务与管理的办法。自本世纪初开始,人们更加重视信息化、网络化的发展,逐步探索了一套虚拟社会服务与管理的工作思路 and 办法。目前,我国已初步形成党委政府行政主管部门、新闻宣传机构、互联网基础运营商、网络经营实体等各相关机构联动的协调机制,重点加强信息发布、网上办事、在线交易、网络问政和网上舆论引导规制。

三是推出并运用了一系列虚拟社会服务与管理的技术手段。我国中央政府和地方政府为适应虚拟社会发展需求,大力研究开发了一些新的服务与管理的技术平台和工具,取得了一定效果。综合性的有:政府门户网站、政府网上办事大厅、政府网络问政平台等;专门性的有:针对虚拟社会管理的某个或几个主要方面需要,推出了手机网上信访平台、政务论坛、社会保险综合平台、社区警务“e超市”、政务微博等。

四是积极开展网上民生民情工作。相对于信息化手段在提高政务办理效率、革新政务运作的流程等方面的应用,其在信息公开、联系和回应民众、与民众沟通互动方面的应用显得更为广泛,作用与影响也显得更为突出。我国各地纷纷运用包括信息化、电子化、网络化在内的各种手段回应虚拟社会发展的需求,突出地表现在“网络问政”上。政府大力推进网络问政,推动领导干部“上线”、“触网”,不做“网络菜鸟”,坚持在网上也能做到“问政于民、问需于民、问计于民”,各类生动活泼的网络问政方式方法,为人民群众带来了许多方便和实惠。

(二) 网络虚拟社会管理存在的主要问题

总体来看,目前我国面向虚拟社会的服务与管理还基本处于被动应对的局面。同虚拟社会快速、多变、复杂的新发展、新情况、新问题相比,传统的管理思路 and 办法大多是顾此失彼、疲于应付。政府应对虚拟社会管理的管理理念、管理手段、管理策略,还徘徊在较低层次,很多做法依靠的还是过去对现实社会的管理经验,往往导致出现“剪不断、理还乱”的局面。

一是管理手段较为陈旧,管理体制机制不能适应新的变化。虚拟社会作为一种新的社会存在,管理对象和运作方式上都更趋复杂,我们的管理体制机制还不能有效地适应这些重大变化。虚拟社会管理的主体具有多样性,涉及文化部门、教育部门、工商部门、公安机关、电信管理机构、精神文明建设指导委员会以及相关的社会组织机构,系统协调工作不到位,往往容易导致虚拟社会管理分散和无序。此外,网络民智收集吸纳机制亟待健全。在我国,虽然有一些地方建立了网友见面会或网络“民间智库”等载体,但尚未形成一套科学完善的组织架构和运作机制。不少经济发展欠发达地区,缺少有效地组织开展网民网上建言献策活动或网民代表座谈会,有些地区的“政务论坛”、“留言板”、领导“信箱”形同虚设。

二是有针对性的法律法规缺失现象仍然存在。尽管我们出台了不少有关互联网的法规,但总体上看,法律法规表述笼统、操作性不强,与实际情况相比相对滞后。加上网络的隐蔽性、虚拟性和不确定性,以及立法主体多、系统性与协调性较差,使得现实社会中适用的实体法和管理体系,在虚拟社会中无法进行有效约束或规范,保障虚拟社会良性运行的法律法规很不完善。更为严重的是,由于对网络社会的犯罪形式、犯罪原因以及综合防控对策缺乏深入研究,不少领域甚至处于一种无法可依的状态。

三是虚拟社会的管理技术出现盲区。信息网络技术高速发展，知识更新速度非常快，新平台、新技术层出不穷，客观上造成管理手段难以紧跟技术发展步伐。与此同时，我们对新技术的跟踪研究也不够，使得针对虚拟社会管理的专用设备和技术手段得不到及时更新，无法发挥应有的作用。另外，由于国际互联网服务的“根”在美国，互联网核心技术掌握在西方发达国家手中，这使得我们的管制盲区大量存在。

四是虚拟社会主体的自律存在不足。虚拟社会的正常运转，需要每一个网民的悉心维护。否则，难免导致网络公地悲剧。从全球网络应用者水平看，当前国内网民的整体素质与法律意识还相对比较淡薄，网民的权益保护意识与网络安全防范能力还亟待提高，缺少完善的网络管理制度和投诉监督机制。同时，虚拟社会的自我管理也存在较大差距，包括一些商业网站在内的网络平台提供商和网络内容提供商缺乏社会责任感，危及虚拟社会健康有序发展。虚拟社会的社区，空间无限制，人们根据相似的兴趣、利益，自主地自由组合社群，不受现实身份所限，其成员、活跃分子、意见领袖、社区组织具有新特性，自我约束自主管理面临严重挑战。

（三）网络虚拟社会管理中存在问题的原因分析

从认知角度看，尽管网络社会、虚拟社区、信息社会等概念已流行多年，但与网络虚拟社会相关的观念仍存在不少谬误。第一种观念是将网络虚拟社会视为一个技术系统，误以为网络虚拟社会仅仅是网络、信息及虚拟技术发展到一定阶段而形成的一种综合性工具或平台。这种线性思维虽然认识到网络虚拟社会的技术性特征，却忽略了它作为一种由全新的技术系统所衍生和嬗变的新的社会形态，同现实社会既互相联系，又有相类似的社会特征。第二种观念是将网络虚拟社会归结为一种舆论信息系统。网络虚拟社会发端于互联网信息系统，信息的生产与传播是其重要的功能之一。在我国，传统媒体大多接入了互联网，促进了网络信息的海量喷发，也给人们认知网络虚拟社会造成了一定的误导。尤其是我国政府新闻舆论管理工作富于特色、很有力度，新闻舆论界极易将网络虚拟社会仅仅视为一种舆论信息系统。还有第三种观念，是将网络虚拟社会视为一个虚幻的未来系统。认为网络虚拟社会存在于一个遥远的未来，仍在虚无缥缈之间，至今看不见摸不着。

从实践角度看，近年来我国大陆各城市主要在网络舆情、网站社区、电子政务、电子商务、无线城市、网络问政等分头单兵突击开展相关实践，鲜见有基于网络虚拟社会整体认识的综合性、前瞻性的全面推进工作。这方面既落后于欧美不少发达国家，也滞后于亚洲地区的日本、韩国、新加坡等国以及我国的香港、台湾地区。“浅尝辄止”的社会实践，使我们难以深刻把握网络虚拟社会所带来的全方位冲击，更不可能触及网络虚拟社会的深层次开发，也就谈不上抢抓机遇，推动整个社会管理进入新的境界。

从利益冲突层面看，人们对于网络虚拟社会的认识分歧尤为明显，普通网民、技术精英、政府管理者等各怀“心事”。思想不一致的根本原因在于利益诉求不同，普通网民更多地是将网络虚拟社会视为舆论发声的场所、生活娱乐的平台、业务推介的渠道，他们希望并且实际上是在网络虚拟社会中尽情畅游、畅谈、畅享，往往有意无意地忽视一些传统的约束或现实的管制；信息技术精英们则在网络虚拟社会中追求技术创新、共建共享，蔑视监管，认为任何管制均是“老土”作为；政府管理者更多地强调舆论引导、社区管制，缺少构建网络虚拟社会的主动性，主要表现为被动应付网络虚拟社会的影响和冲击。

三、网络虚拟社会的管理模式创新

“网络虚拟社会”这一概念，全面地揭示计算机网络所具有的技术、人文和社会意义，既揭示了网络虚拟社会形成的科学技术基础，也揭示了网络虚拟社会的人文社会基础，是人们从社会科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。同时作为一种新的社会形态，它必将随着技术进步升级和现实社会的发展而不断发生变化。加强与改善网络虚拟社会的管理，必须在系统准确把握这一新生事物特性的基础上，寻求一个科学有效的管理模式。

（一）新管理模式的提出

从不同的层面看，网络虚拟社会实际上具有所谓亚社会、镜像社会、新社会等三种不同社会的特性，由此形成了表面上似有不同的管理观。然而深入下去，就会发现它们具有内在的统一性，各取所长，加以整合，就有可能形成推进网络虚拟社会的科学有效管理模式。

1. “亚社会”管理观。认为网络虚拟社会只是依附于整个现实社会的“亚社会”，在这个尚未自成一体的“社会”中，社会人口、社会活动、社会关系都具有源于现实却不同于现实的鲜明个性特征。“亚社会”观念强调网络虚拟社会只是现实社会的一部分，而不是一个相对完整的新的社会形态。它强调网络虚拟社会的特殊性，更强调其与现实社会的整体性。需要注意的是，这种管理观受“个别服从一般”、“部分服从整体”思想的影响，过于依赖通过对现实社会整体的善治，来消解网络虚拟社会衍生的新问题。

2. “镜像社会”管理观。认为网络虚拟社会与现实社会相互映射，是现实社会通过互联网平台在网络上的虚拟表现，这种虚拟化虽然是建立在一定的实践基础上，却仅具有虚拟的实在性。因此，网络虚拟社会只是现实社会的影像，社会主体、社会化活动、社会关系与现实社会一一对应，是个“多棱镜”、“放大镜”。总之，它来源于计算机网络的创造和功能延伸，只是对现实世界的特殊镜像。“镜像社会”管理观强调网络虚拟社会源于现实（网络虚拟社会的虚拟人、虚拟事都是现实人、事的数字化、网络化），抓住了“物质基础”，却容易忽视“上层建筑”，对网络虚拟社会的新文化、新的功能延伸缺乏应有的敏感。

3. “新社会”管理观。认为网络虚拟社会是全新的社会形态，社会主体、社会活动、社会关系等社会要素都是全新的，例如，网络同居、网络杀人、人肉搜索。网络虚拟社会是与现实社会根本不同的人类社会存在的一种新形式，作为人类生存和活动的新空间，它是与现实社会并存的。将网络虚拟社会视为全新的社会形态，就打破了所有的现有禁忌，以“归零”的心态看待虚拟社会，这样就容易落入飘忽和虚幻的心境，对网络虚拟社会的现实性及其相关影响缺乏紧迫感。

基于以上的梳理研究，亚社会、镜像社会、新社会等三大管理理念与相应的管理思路，都反映了部分的真理，但又都有所偏颇，各有侧重与利弊。因此，只有通过它们进一步整合并提升出一个能够反映三种管理思路优长的网络虚拟社会管理框架，才可以为科学有效地进行网络虚拟社会管理提供一个创新的管理模式（图2）。

这一管理模式将“亚社会”、“镜像社会”、“新社会”等关于网络虚拟社会的三大管理观念转化为三大相对应的管理战略定位，不同的观念和思路有不同的管理战略定位，不同的管理战略有不同的管理任务和不同的管理目标追求。“亚社会模式”战略的主要任务是整合社会建设、构建“减压阀”机制、转变政府职能、纠正社会偏差。“镜像社会模式”战略主要强调发挥网络虚拟社会作为现实社会镜像的独特作用、管理失范行为、聚焦现实问题、加强社会疏导；而“新

社会模式”则着眼于拓展社会空间、建设社会制度、开展技术创新、发挥社会功能。除了主要任务的侧重点不同，目标指向也有所差异。“亚社会模式”强调要整合、协调，“镜像社会模式”重在聚焦、镜鉴，而“新社会模式”致力于创新、拓展。

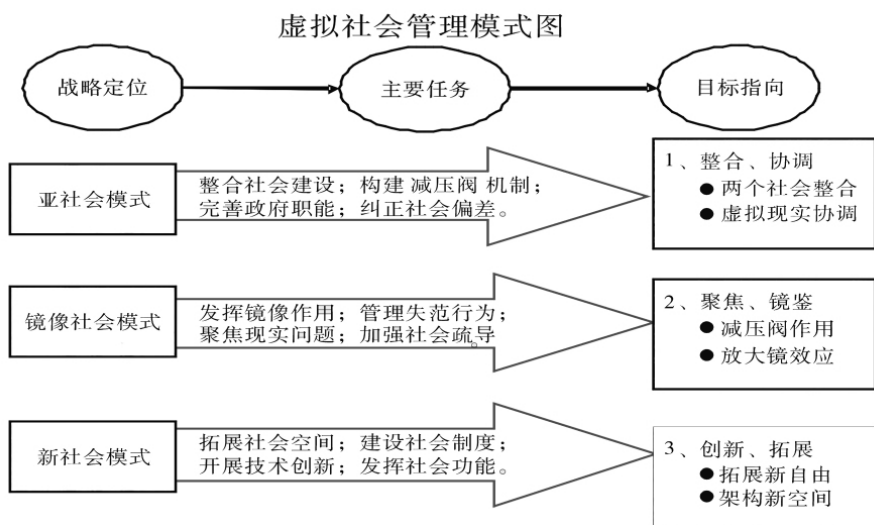


图2 整合型网络虚拟社会管理框架模式

（二）管理模式创新的基本原则

一是实事求是原则。虚拟的网络世界并不虚幻，对其进行科学、有效管理的任务复杂、多变，需要实事求是的精神。网络虚拟社会的管理，应当从实际对象出发，探求事物的内部联系及其发展的规律性，认识事物的本质。这一基本原则是“以人的现实实践为核心，从人和自然、主体和客体、主观性和客观性在现实活动中的相互作用关系出发，以本原存在和超越形态在现实活动中的统一关系为依据，去观察多种事物，理解现实世界，回答两重化矛盾”^④。其中的“是”具有求真、达善与和美等三重内涵，是加强和改善网络虚拟社会管理的宝贵思想，应将其贯穿于探析网络虚拟社会的本来面貌、把握网络虚拟社会的主要矛盾、明晰网络虚拟社会的发展蓝图和理应追求的发展目标等工作当中。

二是解放思想原则。网络虚拟社会是新生事物，很难有以往的经验可供借鉴，必须解放思想，用全新的视角、宽阔的视野来观察思考，使“社会意识、人们的思想观念符合社会发展规律、符合生产力发展要求”^⑤。这就要打破传统型物质社会的惯性思维禁锢，纠正主观偏见，善于研究网络虚拟社会的新情况，敢于解决新问题。一方面，要用发展的眼光看待新的社会现象和问题，把主观世界的思维意识与变化了的网络虚拟社会客观实际结合起来；另一方面，要创造性的开展网络虚拟社会的建设管理与服务工作。

三是以人为本原则。我们生活的这个世界上，人是最重要、最根本的。网络虚拟社会衍生于信息技术创新，但信息技术源于人类的智慧，服务于人的生存和发展，不能本末倒置。对网络虚拟社会应着眼于从有利于社会发展和人的幸福生活的立场来进行管理。

四是综合集成原则。综合集成是处理开放复杂系统和智能系统的一种创新的思维方式和工作方法，具有广泛的应用价值。网络虚拟社会是开放的复杂巨系统，机制复杂，变量众多，只有着

眼于整体效益，才能谋取系统整体功能的最优化和最大化。应该借助各种信息技术、管理技术与工具等，集众家之长，发挥人的群体性智慧，实现众人合作的集智创新，对网络虚拟社会的各个要素和内容进行综合研判，合成智慧结晶，推动实现精准化管理。

（三）新管理模式的实施思路

整合型管理模式提供了不同战略定位下的主要任务和管理目标，既考虑到不同地区、社会在不同时期所需要的不同管理策略，又梳理并强化了整合型的社会认知，强调了对网络虚拟社会进行全面系统管理的必要性和可行性。这个创新的管理模式，注重运用社会管理所需要的统筹兼顾、协调发展的方法，探索了网络虚拟社会管理由政府包揽治理向社会参与式治理转型的现实路径。

第一，既要鼓励发展又要规范行为。网络虚拟社会尚处于形成与发展初期，要进一步发挥信息技术对经济发展与社会变革的积极作用，推进与支持网络技术的发展和虚拟社会形态的不断完善。同时，针对虚拟社会中的存在问题和失范行为，务必切实加强管理，探索建立虚拟社会空间秩序和规则，把加快建设与强化管理有机结合起来，相互协调、相互促进。

第二，统筹网上社会与网下社会的管理。虚拟社会与现实社会相互影响、相互作用、难以分离，必须统筹“两个社会”管理，将其纳入到推进全面社会管理的整体战略中去。坚持网上舆情处置和网下问题处理并重，在有效引导舆论的同时，推动实际问题的解决，让人民群众在虚拟社会共建共享真实的幸福生活。网络虚拟社会管理的思路 and 手段既要大胆创新，又要吸收借鉴现实社会管理中的先进经验与有效做法，融合形成适合虚拟社会自身特点的具体管理模式。

第三，加强技术创新与社会管治的整合。网络虚拟社会是一种基于网络技术发展而形成的一种新的社会空间与社会形态，技术在其中起着基础性的作用，可以说是一种“技术化”的社会场域。因此，一方面要加强网络技术的开发与升级，尤其是网上社会管理技术的开发与升级；另一方面，鉴于虚拟社会毕竟是由人构成的一种社会，单纯依靠技术控制很难达到预期目的，还必须采取一系列实实在在的社会管治措施。

第四，建立政府主导与社会参与的协同管理体系。网络虚拟社会技术含量高、涉及范围与人群广泛、事物庞杂多变，依靠政府单兵作战将疲于奔命。要按照“党委领导、政府负责、社会协同、公众参与”的社会管理新模式的要求，最大限度地激发社会活力与创造力，整合社会资源，充分发挥公民个人和各类社会组织的作用，建立一个政府主导与社会参与互联、规制行为与志愿行为互动、政府行政与社会自治互补的虚拟社会协同管理体系。

①马克思恩格斯选集：第2卷，北京：人民出版社，1995年，第102页。

②赵晖 《虚拟社会与现实社会的关系研究》，哈尔滨《哈尔滨市委党校学报》，2005年第5期，第51~53页。

③何明升、白淑英 《虚拟世界与现实社会》，北京：社会科学文献出版社，2011年，第13页。

④李贵兵 《论实践的“实事求是”方法的重重视域》，郑州《河南工业大学学报》（社会科学版），2011年第1期，第33~35页。

⑤衣芳 《论解放思想的动力》，北京《马克思主义研究》，2009年第6期，第113~117页。

作者简介：符永寿，广东省社会科学院助理研究员；刘飏，广东省社会科学院研究员。广州 510610