

地区型虚拟社区发展与基层社会管理创新^{*}

——基于“M 县吧”的分析

李文静 张 荣

摘要 随着网络技术的发展,虚拟社会成为社会管理的新领域,地区型虚拟社区成为基层社会管理的新平台。地区型虚拟社区是指依托现实地区,以真实地名命名,在网络中形成的人际互动平台。它对社会权力结构造成影响,进而改变着国家与社会之间的关系。地区型虚拟社区在提供社会服务、培育社会组织、推动民生建设、预防社会风险及促进城乡协调发展等方面具有突出优势,但也对基层社会管理提出了新的挑战。社会管理者应当积极引导和监督地区型虚拟社区的发展,发挥其对基层社会管理的积极作用。

关键词 :互联网 地区型虚拟社区 社会管理创新

中图分类号 :C916

文献标识码 :A

文章编号 :1004-0730(2014)01-0100-07

一、前言

虚拟社区是随着互联网技术的迅速发展而出现的新型态社区。互联网络信息中心发布的统计报告显示,截至 2013 年 6 月底,我国网民数量达到 5.91 亿,互联网普及率攀升至 44.1%。^[1]许多社会成员在现实社会进行日常交往的同时,也藉由网民身份在网络空间开展多元而频繁的交往活动。在进行这些交往活动的过程中,某些具有相似特征的网民逐渐汇集到一起,组成具有较强凝聚力的网络群体,形成虚拟社区。当一定规模的人群经常在互联网上围绕共同的话题进行讨论和交流时,其网络交流平台或空间便成为人们开展社会生活的一种新型社区空间。

国外著名虚拟社区“WELL”的创始人 Rhein-gold 把虚拟社区定义为“互联网上出现的社会集合体,在这些集合体中,人们经常就共同的话题展开讨论,进行情感交流,并且形成人际关系的网络”^[2]。Bagozzi 和 Dholakia 把虚拟社区定义为“群体主要通过不断交流的过程形成并维持的可调节社会空间”^[3]。在国内,有学者把它定义为“是由具有共同兴趣及需要的人们,利用网络传播的特性,通过网上社会互动满足自身需要而构筑的新型的生存与生活空间”^[4]。总结起来,虚拟社区是人们为了满足某种需要,在网络空间相互交流而形成的具有共同目标的群体关系总和。它包含群体、相互交流、网络空间和共同目标四个关键要素,这基本上得到了学界大多数人的认可。^[5]

由于网民的现实社会成员身份,虚拟社区必

然具有一定的现实基础,是现实社会的延伸。虚拟社区与真实社区具有某些共同特点。研究虚拟社区的著名学者莱茵戈德指出,虚拟社区与其他任何社区一样“是人的集合”,“这里的人遵守一定(松散)的社会契约,并有相同的兴趣。”(德鲁克基金会 2006)。从社区的构成要素来看,虚拟社区与真实社区都包含“社会互动”和“共同的联系纽带”这两个要素。^[6]

虚拟社区是依托互联网、与传统的真实社区相对应的社区形式,两者之间又具有一定的差异。首先,从其形态看,虚拟社区是无形的社区,存在于网络空间,没有地域的限制,规模可以不受限制。其次,从参与成员看,虚拟社区的成员都是自愿加入的,身份匿名并可以随时变更,不受约束;成员之间的交流以文本方式为主,可以非同步进行,表达方式随意,不需要承担责任。而真实社区的成员身份不能由自己自主选择,角色相对固定,成员之间主要采取面对面同步交流方式,能在交流中感知成员的肢体语言和其他社会特征。^[7]总之,虚拟社区的“虚拟”体现在网络技术的应用及其匿名性,而其“真实”则主要是指虚拟社区成员及社区交往规则来自现实社会,无论是虚拟社区还是现实社区都会产生社区认同和成员关系。虚拟社区与现实社区并不对立,虚拟社区发源于现实社区而不同于现实社区,虚拟社区中的人际交往还有可能走向现实,虚拟社区会对现实社区产生影响。

虚拟社区有着现实社区无法比拟的社会影响力。从互联网产生之时起,它就被视为改变现存社会关系和培育全新社会关系的一种革命性动力^[8]。在这一动力的促动下,人们的社会生活发生了重大的变化。在这些难以枚举的变化中,最突出的莫过于权力结构的变迁。这里的权力不是仅指政治权力,而是泛指社会生活中具有支配作用的各种力量,是一种信息权力。^[9]信息权力的彰显使得网络空间发挥了撬动现实社会的重要作用。“虚拟社

区的大量产生提高了中国公民的社会行为能力,对于平衡过于强大的国家权力可以起到一定的积极作用”^[10]。然而,虚拟社区的形成具有偶然性与短暂性,社区成员不确定,成员的行为也没有共同的规范。隐匿的自由和自由的隐匿实现了种种快乐并最终导致了虚拟社区的混沌状态,这种混沌状态容纳了太多的东西甚至是藏污纳垢。因此,虚拟社区的存在也为当前我国的基层社会管理创新带来了前所未有的新挑战。^[11]

虚拟社区的这一“双刃剑”效应,考验着政府和社会驾驭虚拟社会的能力。本文希望通过对一个地区型虚拟社区的考察,分析这类虚拟社区的特点,总结其对基层社会管理的影响,进而提出引导地区型虚拟社区健康发展的对策。

二、地区型虚拟社区的内涵及特征

(一)地区型虚拟社区的内涵

贺佐成将与现实地域紧密相关的虚拟社区定义为“城市虚拟社区”^[12]。它是指依托于现实城市地域而在网络空间形成的社会集合体,如“天涯城市”中的“上海社区(BBS)”、湖南红网中的“长沙社区(BBS)”等。在这些虚拟社区中,人们经常围绕共同话题尤其是与所居城市相关的话题展开讨论、交流情感,有时甚至直接经由网上交往转而展开现实活动,进而形成固定的人际关系网络。不过,除了“城市虚拟社区”之外,随着农村互联网覆盖率的迅速上升,“农村虚拟社区”也正在迅速崛起,并发挥着对社会的重要影响。并且,随着我国城镇化进程的加快、社会流动人口的增加,这两类虚拟社区正逐渐显现相互覆盖的趋势。基于对这两类虚拟社区的并重研究,本文将这两类依托于现实地域成立,以地区名称命名,在网络空间形成的人际网络统称为“地区型虚拟社区”。当前我国此类虚拟社区发展迅速,仅百度公司的“地区吧”就有

28848 个,分布在全国 34 个省市自治区,且各具特色。^[13]

本文调查的“M 县吧”(后文简称“M 吧”)即是一个典型的“地区吧”。该吧成立于 2003 年,是借助百度公司的网络技术平台成立的 BBS(Bulletin Board System),截至 2013 年 5 月,已有注册用户 19161 名。吧民既有城镇居民也有农民,既有普通居民也有党政机关干部,且大多具有 M 县户籍。

“M 吧”共有四个版块,分别是“文字贴”、“图片”、“视频”及“精品”版块。“文字帖”版块是吧民发的一些文字帖;“图片”和“视频”版块分别是吧民上传的图片和视频;吧民在“图片”、“视频”及“文字帖”发布的帖子经过管理团队的审核后入选“精品”版块长期保留,而一些不符合发帖规则的则会被删除。“精品”版块是“M 吧”的最重要构成部分,包括“吧务管理”、“文化旅游”、“情感交流”、“民生关注”、“活动展示”、“诗词文汇”、“阳光农廉”等七个栏目。

虽然栏目内容与其他县吧并无太大区别,但统计显示,“M 吧”平均月活跃用户 6 万人,累计发帖 147 万份,为百度地区吧中名气较响、活跃度较高的县吧之一。^[14]究其原因,这一方面是由于共同的 M 县身份使得用户普遍具有了对“M 吧”的初级认同,另一方面则得益于该吧中自发管理与政府管理的有效融合。“M 吧”的自发管理团队由 M 县居民自愿组成,包括一名吧主和若干名小吧主,管理成员若不能胜任工作或没有时间管理可以随时申请退出,由其他吧民申请加入。除了自发管理团队之外,M 县纪委成立的“纪委农廉工作组”也加入了管理团队。“M 吧”管理团队的职责是:负责发布贴吧规则、维护贴吧秩序、组织贴吧活动等,同时具有“精品版块”的发帖权限。

从基层社会管理的角度来看,“M 吧”是新时代背景下将传统管理与网络管理相统一、将民众自发管理与政府行政管理相融合的一个成功范

例,因而研究分析该吧的特征及其对基层社会管理创新的作用,也便具有了重要的意义和价值。

(二)地区型虚拟社区的特征

与现实社区相比,地区型虚拟社区主要具备四个方面的特征。这些特征正是地区型虚拟社区能够对基层社会管理造成影响的主要原因。

第一,基于地区认同而组建。地区型虚拟社区吧民正是基于对共同地域文化的认同才加入进来。如前文所述,“M 吧”的参与者大多是该县的常住居民,共同居住在 M 县的过去经验、现在体验及未来想像成为他们的凝聚纽带,使得他们迅速汇集起来,以“M 县吧”为平台和媒介,形成了具有强烈地域认同的网络共同体。网民对 M 县的认同成为“M 吧”与其他虚拟社区的主要区别。

第二,具有一定的现实倾向性。人们在虚拟社区内的交往不仅仅是一种虚拟行为,它还有可能走出虚拟世界,开展现实社会的交往活动。“M 吧”的很多活动就从虚拟空间走向了真实社会,如 M 县义工团、环境保护组织经由互联网组织开展一系列现实活动,一些吧民还组织为 M 县弱势群体进行社会救助等。由此,地区型虚拟社区便具有了影响现实社会的可能性,从而给当地的社会管理带来了一定的挑战,同时也蕴含了某种基层社会管理创新的机遇。

第三,扩展和增强了现实社区居民的交往广度和交流深度。网络交往的缺场性使得虚拟社区居民突破了现实社区交往的地域局限和“熟人”交往模式,扩大了人际交往范围。同时,相较于现实交往,由于虚拟交往的匿名性打破了现实社会中的身份隔阂,从而使得虚拟社区的人们不需担心他人的评价,更利于他们展现自己的真实个性,并与他人开展深度交流。“M 吧”中就不乏一些吧民以虚拟的社区用户名畅开心扉,发布展现自己真实情感经历的帖子,引发大量吧民跟贴讨论。此外,利用网络空间信息传播的快捷性,以及文字、

图片、视频等多元化的信息传输形式,虚拟社区居民的交流深度也得以进一步增强。

第四,信息权力的彰显。网络社会的崛起,使社会生活产生复杂的变化,其中最突出的变化是社会权力结构的变化。来自基层社会以认同构成的信息权力,成为最有活力、影响最广泛的新型权力。^[15]在虚拟社区,人们通过发布、阅读、评论、转发帖子等行为进行信息的传播和交流,逐渐产生了以认同为主要力量的信息权力,具有对现实社会的潜在影响。例如,人们在“M吧”中发布的任何一个维权信息都有可能通过网络空间几何级数的传播速度引发人们的强烈关注,进而产生直接影响现实社会的舆论力量。

三、地区型虚拟社区发展对基层社会管理的作用和挑战

正如前文分析,地区型虚拟社区正在成为社会成员开展社会交往的新型社会空间,并发挥着不同于现实社区的重要影响力,这使得我国当前的基层社会管理面临众多新时代背景下的新挑战。不过,从另外一个角度看,这种挑战又蕴含着一定机遇,即如果基层社会管理部门直面挑战,发挥地区型虚拟社区对基层社会管理的积极作用,破解其消极影响,便能逐渐塑建新时期基层社会管理的新格局。

(一)地区型虚拟社区发展对基层社会管理创新的积极作用

总体上看,我国传统的基层社会管理将社会管理片面地理解为一种消极的、防范性的社会控制手段。当前,许多管理者也将加强社会管理理解为加强国家权力对社会的全面控制。^[16]事实证明,消极的社会管理已经不适应我国当前社会的发展要求。从某种角度来看,地区型虚拟社区发展有利于解决我国基层社会管理中的一些突出问题,变

消极的社会管理为积极的社会管理。

1. 助力社会组织发展 增强社会活力

社会组织是参与社会管理创新的重要力量,鼓励扶持社会组织参与社会管理创新具有其必要性和可行性。^[17]当前我国社会组织力量弱小且发展缓慢,作用难以有效发挥。而网络信息传播速度快、成本低的特点则使地区型虚拟社区成为社会组织发展及公众参与社会管理的新平台。例如,某环境保护组织在“M吧”上传当地的美丽风景,组织了“上山捡垃圾”等环保活动,增强了人们的环境保护意识,实现了该组织的目标。M县义工团在“M吧”广泛发动志愿者参与社会服务,救助社会弱势群体。在M县某私立医院的赞助下,“M吧”组织了清明节扫墓活动。活动组织者在虚拟社区里发布了时间和地点等信息,参与者集合后免费乘车前往革命烈士陵园扫墓。活动结束后,上传者上传了相关照片,进一步扩大了活动的影响力。从上述资料来看,一方面,各类社会组织借助虚拟社区平台开展活动能够使活动成本降低、信息传播速度加快,从而使更多的人了解并参与活动,扩大社会组织的影响力;另一方面,虚拟社区举办的各项活动也为当地居民参与社区活动、服务社区提供了新途径,激发了社会活力。

2. 推动民生建设 维护弱势群体利益

民生建设是社会管理的重要内容,是解决社会问题的重要途径。地区型虚拟社区在改善民生方面具有积极的作用。

首先,地区型虚拟社区有助于人们及时了解社会政策。如M县各职能部门工作人员在“M吧”的“民生关注”和“阳光农廉”版块发布了《户用沼气补助明细则》、《新型农村合作医疗统筹补偿实施方案》等政策,而虚拟社区居民可以就政策不明白之处进行咨询、讨论,发帖人则可以解答疑问,更正人们错误的理解。

其次,地区型虚拟社区强大的舆论压力有利

于纠正社会政策执行过程中的不合理现象。例如,一位记者在“M吧”发布了“关注Z村祖孙”、“有爱心的来看一下”等帖,上传了Z村靠捡垃圾为生的祖孙二人的生活状况、该村领导不为其办理最低生活保障等资料和视频,帖子发出后引起M县吧民的热烈讨论。该县民政局随后调查了Z村的最低生活保障工作,为祖孙二人申请到了最低生活保障资金。

再次,借助地区型虚拟社区开展社会服务,使更多弱势群体受益。一方面,地区型虚拟社区开展的社会工作,能使更多弱势群体了解福利政策和活动,扩大政策受益面;另一方面,虚拟社区开展的社会工作提倡了志愿服务精神,更广泛地调动社会资源帮助弱势群体,增强了社会凝聚力。例如M县性病艾滋病防治协会办公室在“M吧”发布了“零距离接触病人活动”的倡议,提倡志愿者直接与病人对话,了解他们的生产、生活情况。该活动受到爱心人士的支持,许多网民在“M吧”跟贴,表达了参与意愿。M县共青团发布了“爱心助学我们在行动”的通知,详细介绍了助学的方式方法,承诺会对每一笔善款的使用情况在贴吧公布。活动结束后,县共青团公布了所有捐款的明细,一位捐赠者感叹“为能通过这个平台为家乡的教育尽一份力而感到高兴”。由此可见,地区型虚拟社区社会服务的持续开展为当地的民生发展注入了新的活力。

3. 开辟利益表达途径,降低社会风险

随着社会转型的加快,我国社会矛盾多发。如何正确处理人民内部矛盾,建设通畅、有效的群众利益表达机制,对于维护地区稳定尤为重要。地区型虚拟社区拥有强大的信息权力,为人们维护权利开辟了新的途径,发挥了社会“安全阀”的作用。例如,该县陈某因儿子被打断腿一事一直得不到有效处理,在“M吧”详细描述了案件过程,上传了儿子在医院的照片、医院检查单以及手术单等资料。不久,法医鉴定结果出炉,当地派出所派人主

动前去与之协商,最终对方赔礼道歉并赔偿了陈某的医药费、住院费及误工费等。此外,M县一些行业和部门借助地区型虚拟社区宣传安全知识,提高人们的安全意识,预防违法事件的发生。例如,该县有关部门通过在“M吧”公示电信诈骗涉案银行账号以及防火、防盗的知识,提高人们的安全意识,在一定程度上降低了社会风险。

4. 提高社区认同,促进城乡融合

在社会转型过程中,快速的社会变迁改变了人们的生活,也使得传统社区的凝聚力遭到消解。社区凝聚力的形成主要源于社区居民对社区活动的共同参与,以及彼此间的频繁互动等。地区型虚拟社区为人们沟通和交流提供了便利途径,有利于培养社区互助文化,提升社区认同。人们在“M吧”讨论物价高的问题,表达对赌博、高利贷以及出租车行业不开发票等行为的不满,倾诉生活中的烦恼……一些热心的吧民看到帖子后会对发帖人提供一些建议、帮助或鼓励。虽然人们提到的问题并不一定都能得到解决,但这些网络互助行为能够使人们感受到同乡之间的互助精神,有利于形成社区归属感。

此外,由于城乡差别,现实生活中城乡社会成员间存在较大的隔阂,其交流会受到一定限制。而在地区型虚拟社区,匿名交往的吧民之间只有地域认同,没有城市与农村身份的区别,避免了社会排斥。无论农民还是城镇居民,大家就感兴趣的话题展开讨论,分享生活知识,并通过举办网下活动增加互动和交流。由此,地区型虚拟社区便在一定程度上促进了城乡融合。

(二)地区型虚拟社区发展对基层社会管理的挑战

网络技术的发展产生的信息权力改变着国家与社会之间的关系,普通人的意志也能通过网络技术得以传播,从而形成一种强大的制约国家权力的社会力量。然而,这种新的信息权力在发挥其

对社会发展的正向作用的同时,也为基层社会管理带来挑战:地区型虚拟社区的匿名性以及信息传播快等特点,容易导致虚假信息快速传播,使舆论偏离事实,造成民众恐慌;一些不法之徒利用互联网在虚拟社区传播色情、暴力等低俗和不良信息,对人们的思想观念、伦理道德体系进行影响和冲击;地区型虚拟社区还有可能为非法组织及非法活动提供便利平台……这些挑战使得当前我国基层社会管理面临更为复杂的形势,在一定程度上增加了管理的难度。

四、地区型虚拟社区发展对基层社会管理创新的启示

当前我国社会管理的信息化程度在不断提高,上至中央政府,下至街道社区,都逐步实现了信息化办公。我们对网络时代的认识不能仅停留在技术层面,还应该充分认识到它对社会管理的作用和影响,在此基础上更新社会管理理念和方法,以更充分地发挥其积极作用。

(一)积极引导地区型虚拟社区的意识形态

卡斯特在《认同的力量》一书中提到,网络化时代背景下人类社会开始走向全球化与个性化的两个极端。一方面,人们充分展现个性,另一方面,人们又接受着来自全球化的影响。^[18]网络已经成为社会意识形态呈现的重要场所。网络舆情在一定程度上影响着事件的发展方向。社会管理者如果不以一种正式的形式在互联网呈现事实真相,一些流言蜚语就会广泛传播,导致事态恶化和升级;如果能够充分利用地区型虚拟社区的特点,积极引导网络舆情,则可以促进精神文明建设,避免网络舆情成为煽动人心的工具。各级政府应当充分利用互联网便捷的特点,将难以理解的文本转化成可感知的、形象化的感性符号,用人们喜闻乐见的方式推动社会文明的传播,同时,还要督促和鼓励地区型虚拟社

区的管理团队维护虚拟社区的公共环境。

(二)借助地区型虚拟社区提高社会服务水平

地方社会治理不单纯是一个管理过程,也是一个服务供给过程。只有建立完善的基层公共服务体系,社会发展才能充满活力。^[19]只有不断提高社会服务水平,才能凝聚社会认同,助力社会管理。社会认同反映了社会团结程度,“是社会成员共同拥有的信仰、价值和行动取向的集中体现,本质上是一种集体观念”^[20]。市场化改革以来,人们很难得到家庭之外的帮助,导致主体性的自我与社会割裂开来,社会认同感下降,增大了社会管理的难度。提供社会服务是增加社会认同感的有效途径之一。但是,由于当前我国城市社区工作者服务意识有待加强、村委会的服务能力和服务意识也严重不足,导致大量社会问题产生,社会认同的重塑进程缓慢。在这种形势下,各级政府及相关部门应充分利用地区型虚拟社区优势,开展社会服务的前期宣传,鼓励社会组织提供多元和专业的社会服务,征集人们对当地社会服务的意见和建议,以全面提高当地社会服务水平,加强社会团结。

(三)引导和监督地区型虚拟社区的自组织活动

随着治理理论的发展,学界及政府逐渐认识到,社会管理不仅是政府的责任,同样也需要社会组织及公众的广泛参与。提高社会自治水平并不是要否定国家的主导性地位,而是要加强国家与社会之间的互动与合作。当前我国政府提出的社会管理新格局除了明确“党委领导、政府负责”之外,也提出了“社会协同”和“公众参与”。地区型虚拟社区为社会组织发展和公众参与提供了便利平台,有利于激发社会活力。政府要支持和鼓励虚拟社区有利于经济社会发展的自组织活动,但也要对虚拟社区的活动进行引导和监督,避免地区型虚拟社区成为非法活动的集结地。

(四)借助虚拟社区促进城乡协调发展

在城乡一体化过程中,资源和机会配置主体至

少有四个:政府、市场、社会组织和个体成员。^[24]地区型虚拟社区可以成为政府、社会以及个体成员助力城乡一体化建设的平台。政府通过地区型虚拟社区发布惠农政策,使农民及时享受到相关优惠,社会组织借助地区型虚拟社区平台组织多元化和专业化的服务,助力农村经济社会发展;个体成员则通过参与政府及社会组织的活动,积极参与到农村社会发展的行动中。总之,基层社会管理者要积极引导和监督地区型虚拟社区发展,使农民有机会与城市居民一起了解科学知识,掌握政策法规,享受经济社会发展成果,促进城乡协调发展。

注释:

[1]中国互联网络信息中心:《第32次中国互联网络发展状况统计报告》,载于中国互联网络信息中心网站,2013-07-17访问。

[2]Howard Rheingold. The virtual community: homesteading on the electronic frontier [J]. *New York Addison Wesley*,1993(6),P43.

[3][7]Bagozzi, R.P. and Dholakia, U.M. (2002), Intentional social action in virtual communities [J]. *Journal of Interactive Marketing*, VOI.16 (2),PP2~21.

[4]戚功、邓新民:《网络社会学》,成都,四川人民出版社,2001年,第201页。

[5][12]贺佐成、何振:《城市虚拟社区:内涵、功能与建设》,《石河子大学学报(哲学社会科学版)》,2010年第5期。

[6]徐小龙、王方华:《虚拟社区研究前沿探析》,《外国经济与管理》,2007年第9期。

[8]Tai Zixue. *The Internet in China: Cyberspace and Civil Society*. New York: Rutledge, 2006 :205.

[9]刘少杰:《网络化时代的权力结构变迁》,《江淮论坛》,2011年第5期。

[10]熊光清:《中国网络社团兴起的影响:国家与社

会关系的视角》,《南京社会科学》,2009年第11期。

[11]陈晓强、胡新华:《从社会学视角解析虚拟社会交往》,《山西高等学校社会科学学报》,2003年,第22~25页。

[13]数据根据百度贴吧主页数据统计得来。

[14]数据根据百度M县贴吧数据统计得来。

[15]卡斯特对网络社会的信息权力作了更明确的论述,他直截了当地把信息权力称为精神或心灵的权力,是通过符码影像直接呈现出来的社会认同的权力。

[16]孙立平:《走向积极的社会管理》,《社会学研究》,2012年第4期。

[17]孙录宝:《关于鼓励扶持社会组织参与社会管理创新的若干思考》,《山东社会科学》,2012年第9期。

[18](美)曼纽尔·卡斯特:《认同的力量》,曹荣相译,北京,社会科学文献出版社,2006年,第416页。

[19]丁元竹:《建立和完善基层社会管理体制的几点思考》,《国家行政学院学报》,2010年第5期。

[20]李友梅:《重塑转型期的社会认同》,《社会学研究》,2007年第2期。

[21]王春光:《加快城乡社会管理和体制的一体化改革》,《国家行政学院学报》,2012年第2期。

* 本文系教育部人文社会科学研究青年基金项目“互联网时代社会认同整合机制研究”(13YJC840049)、中国人民大学研究生科研基金项目“中国农村社会工作本土化路径研究”(13XNH185)的研究成果。

作者简介:李文静,中国人民大学社会与人口学院博士研究生,北京,100872;张荣,中国人民大学社会与人口学院博士研究生,济南大学政治与公共管理学院讲师,北京,100872。

(责任编辑:羽林)