

突发事件网上升级 地方论坛渐成发酵场

广西烟草局长“香艳日记”、山东新泰选拔23名副局长、南京“徐宝宝”……一系列在全国范围内掀起舆论旋风的事件几乎都发端于网络论坛,在网络民意的推动下,一步步发酵升级,并最终解决。而“信访不如信网”也成为当下许多利益受损群众信奉的法则。

在观察这些网络事件时,人们不难发现,不少事件最初都出现在地方网络论坛上,在问题没有得到解决的情况下,才逐步向全国性论坛转移,最终升级为公共事件。

那么,地方网络论坛究竟在扮演着什么角色?其发展状况如何?现代快报记者对此进行了深入调查。

□快报记者 陶维洲

公共事件有可能在此酝酿

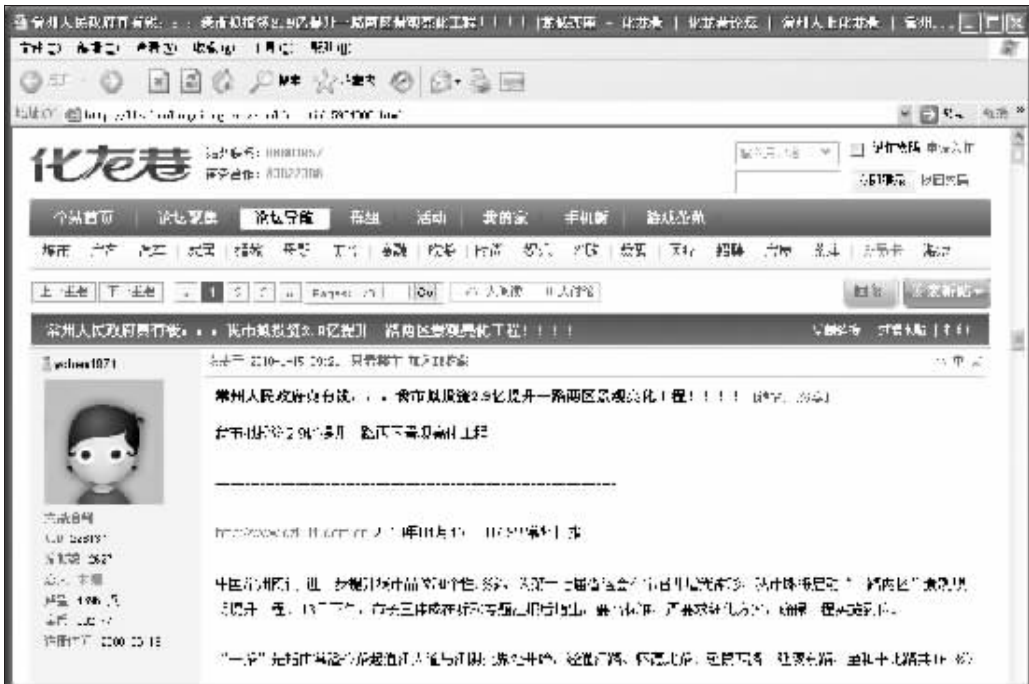
周桂华在南京的地方网络论坛上也算小有名气,他主持西祠胡同“南京零距离”版块已有8年,同时还是搜狐爆料圈的圈主。在这8年中,他亲身参与了“南京彭宇案”、“南京徐宝宝”等多个公共事件。

“地方网络论坛往往汇聚了不少公共事件的苗头信息。”周桂华说,在他主持的“南京零距离”版上,每年都会出现很多网友的爆料帖,有的是投诉,有的是对贪腐的举报,还有的是对政府管理中的不足提出的意见和建议。“很多事情由于无法核实,我在管理这些帖子的时候也相当谨慎,不会任由一些虚假信息在网上出现。”周桂华告诉快报记者,但一些可以判定为事实的帖子,他会第一时间将其在论坛上置顶,以期相关部门能看到,及时作出回应,解决问题,“而如果相关部门不能及时回应,或者不解决问题,那么这些苗头信息就可能升级为公共事件。”

一次次事件证明了周桂华的说法。今年2月上旬,本报报道的常州2.9亿亮化工程事件就是一个典型的例子。

今年1月,网友在常州地方论坛化龙巷上发表了一篇题为“反对投资2.9亿元,‘一路两区’景观照明提升工程”的帖子,帖子中说,据新闻报道,常州为迎接第七届省运会,“一路两区”景观照明工程,包括区域范围内建筑亮化建设和提升、店招店牌亮化提升、平面亮化提升和户外广告和规范设置。其中涉及亮化建设和提升的建筑约597幢。整个工程将于本月(1月)开工建设,到今年9月全面完成亮灯,计划总投资2.9亿元。

这位网友认为,“这实在是个大浪费,这只是为第十七届省运会在常召开,在所谓的景观道上进行的突击改造‘增光’、‘添彩’。而文中提到的道路、区域,其实已经不是流光溢彩,重新一体化改造是不是要拆除原先的照明设备重新安装?”这不仅违背了勤俭节约的宗旨,也与当前节能减排



常州拟投巨资打造亮化工程的消息见报后,一网友发帖表示反对

的大背景不符。”

该帖子发出后引起了论坛内不少网友的支持,但是常州官方却没有相应的回复和反应。2月7日,快报星期柒新闻周刊对此事进行了报道,引发了更大的舆论反响。之后,常州市市长王伟成在化龙巷论坛上发表了长篇回应帖,此事才逐渐平息。

“我们的论坛上,这样的帖子经常会出现,如果没有很好的互动机制,演变成公共事件的情况会更多。”常州化龙巷论坛创始人、总经理钱钰在接受快报记者采访时说。

疏导可以防止事件升级

事实上,一些地方政府已经发现了地方网络论坛的这一特殊角色。南京市从2009年下半年开始,推出了网络发言人制度,并开设了“南京网络发言人论坛”,今年4月28日,该论坛正式更名为“南京网络问政”。该论坛主要接受网民提出的各种意见、建议、投诉等,由网络发言人进行回复。

南京市政府办公厅副主任、市政府新闻发言人曹劲松将该论坛收到的各种网民意见分为三类:社会监督类、意见建议类和个人投诉类。其中,个人投诉类始终在各种意见中占据较大比重。“这类意见实际上就是公共事件的苗头信息,如果不能及时处理,就可能引发舆论旋风。”曹劲松坦承,南京网络发言人在这一块投入了相当的精力,及时回复,化解了不少矛盾。

快报记者在“南京网络问政”论坛上看到,截至5月8日下午3点,该论坛总发帖数为4206,已受理数为4185。

人民网舆情监测室副秘书长、《网络舆情》副主编单宇刚在接受媒体采访时提出了这样一个观点:地方网络论坛可以在网络公共事件的“发酵”链条中起到更积极的作用,成为疏导民意的最短路径。

他认为,虽然公众表达民意的途径很多,但是通过互联网疏导民意,相对来说成本较小、速度较快,所以现在不少地方政府都通过互联网去解决很多问题。

但是人民网舆情监测室统计的2009年77件重大公共突发事件中,23件率先在网络论坛上曝光的事件,没有一个出自地方网络论坛。“不是每个个案都要通过发帖到全国性网络论坛才是‘最优选择’呢?”单宇刚认为并不是,“很多个案如果在地方论坛及时得到有效解决,完全没必要占用这么大的社会资源。”

周桂华对于单宇刚的观点表示赞同,在他看来,网络论坛只是在一些公共事件爆发前,提供了平台的作用,并不是构成公共事件的起因。“其实有不少事件完全可以消除在萌芽状态。”周桂华告诉快报记者,面对一些网友的爆料帖,只要涉及单位第一时间给个回帖,说明真相,就可以解除矛盾了。

曹劲松也认为,因为地方网络论坛上往往汇集的只是一些舆情信息,尚未形成舆论,所以只要及时解决,就能化解舆论的产生。他举例说,在2008年汶川地震发生后,南京地方论坛上就出现过对某公司捐款去向的质疑,当时该公司及时将捐款接收部门的收据公布到网上,对事实予以澄清,从而避免了“捐款门”事件的发生。

“所以,我认为只要在舆情信息阶段就加以高度重视,就不会引发大家的关注,避免成为舆论的焦点,相反,如果引发关注焦点的一般都是冲突、矛盾和说话不一致。”曹劲松说。

删帖可能导致事件发酵

不过,并非所有地方政府都会采用疏导的办法对地方网络论坛上出现的舆情信息进行有效解决,而是采用堵的办法,即删帖。

单宇刚认为,对一些非理性的帖子、谣传等,可以删除,但是删帖不是唯一办法,更不是最好的办法,相反地方政府对地方论坛中一些帖子的删除,反而逼得这些帖子登上全国性论坛,从而使事态扩大。

“地方论坛里集中了很多本地的受众,容易形成利益共识,问题的解决也相对简单,但是一旦上升到全国关注,由于很多网民不是事件本身的利益相关者,这

些事件就更容易演变成超出事件本身的质疑和批评。”单宇刚说,2007年山西“黑砖窑”事件早期其实是一些地方论坛上有所披露,如果当时能够及时解决,就可以在很大程度上减轻后来的负面影响。

5月5日的京华时报发表评论文章认为,政府的删帖行为,实际是对问题本身的忽视。一些地方政府部门把网络舆情当成封堵舆论的瞭望哨,一见舆情初露端倪就迅速行动封堵舆论,试图让汹涌的舆论潮消解,冀望不要成为舆论关注的中心和批评的靶子。对于各级政府部门而言,应当是舆论有反映,我必有回应。反映的是真问题,就迅速解决,并公之于众;是误传曲解,就澄清事实。这样,无论是地方网络论坛,还是全国性的网络论坛,才会分工协作,形成良性互动,政府部门也才会重塑较好的网络形象和公信力。

作者进一步指出,网络舆情也只是察民情、听民声的一种手段而已,不能什么问题捅到网上去了才重视。各级政府部门还应该重视网民民意,真正走到民众中间去,对事实予以澄清,在此基础上,真正尽心竭力为民众办事,解决各种矛盾纠纷,又怎么会有汹涌的舆论潮呢?

“事实上,一些事件反映到地方论坛上,也是因为网下的反映渠道不畅通。”周桂华说,“徐宝宝”事件就是这样一步步演化成一个全国皆知的公共事件的。”

周桂华告诉快报记者,起初“徐宝宝的父亲”徐定金在向南京多家媒体求助后,没有一家媒体向他提供援助。万般无奈之下,徐定金想到了网络。在亲戚和朋友们的帮助下,他将事情的经过发到了西祠的“南京零距离”和其他有影响力的版上。

“当时,因为只有徐宝宝家属单方面陈述,在事实无法核实的情况下,我并没有将这个帖子发到版上。”周桂华说,不过这一事件在网上马上引起了有关部门的重视,他才有徐徐宝宝的帖子在版上进行了置顶。随着网友支持跟帖的增多,网络的

爆发力也体现出来,从而加速了事情的解决。

“可以想象,如果当时网下的意见表达渠道通畅,也就不会闹到网上,从而升级成一个公共事件。”周桂华说。

现实中,地方政府想靠堵的方式来消除地方引发的舆论热议,是治标不治本的。“对于网络来说,根本堵不住。”周桂华说,现在可以运用的渠道很多,不仅有论坛转帖,还有微博、博客、QQ群等,“洪水之下,小鱼乱窜,如何去堵?”

地方网络论坛定位服务公众

“对于地方网络论坛的管理,还是要定位于‘疏’,定位于解决问题,落实责任,改善服务。”曹劲松说,地方网络论坛就不能仅仅做意见的“黑板报”、意见的“广播台”,而是作为意见落实的平台,大家有好的建议和意见,不是光有一个发布的场所就完了,而是要将其落实到具体工作中。网络问政的本质要求就是提供服务。

中国人民大学公共政策研究院教授、公共管理方面的著名学者毛寿龙在接受媒体采访时也表示,地方网络论坛首先应当适时解决一些非常具体的问题,这是赢得公众信任的前提,也是建立良性互动的第一步。他认为,需要有一些制度化的方法、途径,让民意更好地参与到政府公共政策决策当中去。同时,政府自身建设应与网络反映出的民情对接,借助网络舆论力量来进一步推动政府的法制化建设,这是最关键的。

“事实上,我们的网站价值定位也开始向服务转变。”常州化龙巷论坛创始人、总经理钱钰告诉快报记者,化龙巷在常州已经基本上成为一个疏导民意的平台,大家都是平等的。

第二,结合南京的地方特色,地方网络论坛又是政府网络发言的最佳工作场所。在这样一个活跃的空间,网络发言人和网民交流将取得最好的效果。网络问政的实效在哪里,就在于不仅仅是口头上的答复、受理,而是在新的媒体条件下,督促政府为公众提供更好的服务。

曹劲松说,“我们已经有了一套比较成熟的机制。我们把公众在网络论坛上反映的意见分成三类。一是社会监督类,这一类别主要包括公众出于对社会公共利益的维护出发,对于社会管理、社会中出现的各种问题,包括突发事件、道路拥堵、管理不到位等等,提出的监督。这些往往是一个个案,是一种事实。”

对于这一类,网络发言人的角色就成为了一名调查者、核实者,如果情况不实,那就要进行澄清;如果情况属实,就要推动整改和问责。当然整改和问责需要发言人做二传手,将信息传递给政府相关职能部门,由他们进行整改和问责。

第二类是参与和建议类。这一类往往是公民意识到自己的主体地位,要参与到社会管理中来,出于公共利益提出意见建议,希望政府采纳。这时网络发言人要扮演一个很好的沟通者的角色,一旦在舆情信息的背后有一诉求,那么对于社会稳定将起到很大的作用。

第三类是诉求类。这一类往往是公民诉求类的问题,比如,在研究过江隧道免费通行问题,江南江北的居民诉求不一致,有车和无车的居民诉求不一样。

曹劲松说,“我们对于这一类问题,要参与到社会管理中来,出于公共利益提出意见建议,希望政府采纳。这时网络发言人要扮演一个很好的沟通者的角色,一旦在舆情信息的背后有一诉求,那么对于社会稳定将起到很大的作用。”

曹劲松说,“我们对于这一类问题,要参与到社会管理中来,出于公共利益提出意见建议,希望政府采纳。这时网络发言人要扮演一个很好的沟通者的角色,一旦在舆情信息的背后有一诉求,那么对于社会稳定将起到很大的作用。”

曹劲松:删帖赶不上发帖转帖速度

随着互联网的快速发展,地方网络论坛已经成为本地公众表达民意的活跃空间。有专家认为,地方论坛也由此变成政府疏导民意的最直接路径。但事实上,很多地方论坛并未达到这一目标。究其原因,是一些地方政府一味删帖,从而阻塞了这一表达路径。对此,星期柒新闻周刊对南京市政府办公厅副主任、市政府新闻发言人曹劲松进行了专访。他表示,删帖并不是好方法,不能让删帖阻塞地方论坛的民意表达渠道,而应该通过有效应对民意进行疏导。“南京网络发言人制度正致力于将地方网络论坛变成真正的民意疏导最短路径。”曹劲松说。

□快报记者 陶维洲

网络论坛背后是利益“角力场”

星期柒新闻周刊:最近,人大公共政策研究院教授毛寿龙和人民网舆情监测室副秘书长、《网络舆情》副主编单宇刚在接受人民网采访时,提出了这样的观点——他们认为,地方网络论坛应该是疏导民意的最短路径,而由于一些地方政府一味删帖,导致这一路径被堵,从而将一些原本能够化解在基层的网络事件在全国性论坛上进一步发酵升级,演变为公共事件。作为南京市政府新闻发言人,您对此种观点有什么样的看法?

曹劲松:首先,我对这一观点表示同意。不过,我要对两位专家的说法进行一些补充,应该讲地方网络论坛是疏导民意的最短传播路径。因为,民意的疏导和问题的解决不仅仅是一个通道问题,还需要事实的支撑,和论坛背后政府、网站、网民的共同作为,否则论坛仅仅是一个工具而已。

其次,我要给地方网络论坛补充两个定位。第一,它是社会意见交流与沟通最活跃的空间。论坛之所以活跃,是因为在这个平台上,不管你是谁,普通的老百姓也好,政府官员也好,在现实生活中所扮演的角色,在网络论坛上大家都是平等的。

第二,结合南京的地方特色,地方网络论坛又是政府网络发言的最佳工作场所。在这样一个活跃的空间,网络发言人和网民交流将取得最好的效果。网络问政的实效在哪里,就在于不仅仅是口头上的答复、受理,而是在新的媒体条件下,督促政府为公众提供更好的服务。

个人投诉类意见最易引发公共事件

星期柒新闻周刊:您在工作中如何对待地方网络论坛上出现的一些负面的、民意诉求类的、突发事件类的帖子,怎么处理?

曹劲松:我们已经有了一套比较成熟的机制。我们把公众在网络论坛上反映的意见分成三类。一是社会监督类,这一类别主要包括公众出于对社会公共利益的维护出发,对于社会管理、社会中出现的各种问题,包括突发事件、道路拥堵、管理不到位等等,提出的监督。这些往往是一个个案,是一种事实。”

对于这一类,网络发言人的角色就成为了一名调查者、核实者,如果情况不实,那就要进行澄清;如果情况属实,就要推动整改和问责。当然整改和问责需要发言人做二传手,将信息传递给政府相关职能部门,由他们进行整改和问责。

第二类是参与和建议类。这一类往往是公民意识到自己的主体地位,要参与到社会管理中来,出于公共利益提出意见建议,希望政府采纳。这时网络发言人要扮演一个很好的沟通者的角色,一旦在舆情信息的背后有一诉求,那么对于社会稳定将起到很大的作用。

第三类是诉求类。这一类往往是公民诉求类的问题,比如,在研究过江隧道免费通行问题,江南江北的居民诉求不一致,有车和无车的居民诉求不一样。

曹劲松说,“我们对于这一类问题,要参与到社会管理中来,出于公共利益提出意见建议,希望政府采纳。这时网络发言人要扮演一个很好的沟通者的角色,一旦在舆情信息的背后有一诉求,那么对于社会稳定将起到很大的作用。”

曹劲松说,“我们对于这一类问题,要参与到社会管理中来,出于公共利益提出意见建议,希望政府采纳。这时网络发言人要扮演一个很好的沟通者的角色,一旦在舆情信息的背后有一诉求,那么对于社会稳定将起到很大的作用。”



南京市政府新闻发言人曹劲松接受快报专访 快报记者 洪波 摄

问题,但是作为一条主干道,并不是只要修通隧道就可以了,关键是隧道出口问题,出口通道需要很大的过渡带,但目前这个过渡带没有。二是和公众的沟通,提供了好的意见建议,已经采纳了,那么网络发言人可能只能作为一个观察者和参与者出现了。

第三类意见是个人投诉类,这也是地方网络论坛上出现的比较多的。按理说,这一类问题是应该到信访机关、相关职能部门进行反映的,但是因为这些渠道要么不畅通,要么没办法解决,所以,这些意见就反映到了网络论坛上。

星期柒新闻周刊:而且往往在这一类投诉容易演变成影响巨大的公共事件。

曹劲松:是的,像徐宝宝事件就是这一类别。面对这一类别的意见,网络发言人要扮演的角色是,如果涉及及到政府官员的,进行行政监督、问责;涉及行业的则是进行风监督和问责。目前,“南京网络问政”和行政风热线有一个无缝对接,这些问题还是要通过相关的监管机构来解决。

星期柒新闻周刊:实际上现在可能对于压力来说,地方网络论坛上给政府压力最大的就是个人投诉类的意见?

曹劲松:删是一种“堵”的做法,我们也需要网络发言从弱化舆论考虑出发最喜欢选用的,就是通过各种路径把它删掉。因为信息还没有传播开,网上可能只有一处或两处,可以通过删除的方法消除可能引发的舆论热议,但这并不是好的办法。这种将舆论信息源堵塞的方法,实质上是一种治标不治本的方法,一旦在舆情信息的背后有一“网络推手”,或者说是有意支持一方的代表,他就会不断把这个信息放到各个论坛上,或是放到门户网站上,新闻跟帖上,促使大家关注和议论。这个时候用删除的方法显然不能奏效,删帖速度赶不上发帖或转帖的速度,即使能够找到发帖源头,也不能控制网民

曹劲松:删是一种“堵”的做法,我们也需要网络发言从弱化舆论考虑出发最喜欢选用的,就是通过各种路径把它删掉。因为信息还没有传播开,网上可能只有一处或两处,可以通过删除的方法消除可能引发的舆论热议,但这并不是好的办法。这种将舆论信息源堵塞的方法,实质上是一种治标不治本的方法,一旦在舆情信息的背后有一“网络推手”,或者说是有意支持一方的代表,他就会不断把这个信息放到各个论坛上,或是放到门户网站上,新闻跟帖上,促使大家关注和议论。这个时候用删除的方法显然不能奏效,删帖速度赶不上发帖或转帖的速度,即使能够找到发帖源头,也不能控制网民

曹劲松:删是一种“堵”的做法,我们也需要网络发言从弱化舆论考虑出发最喜欢选用的,就是通过各种路径把它删掉。因为信息还没有传播开,网上可能只有一处或两处,可以通过删除的方法消除可能引发的舆论热议,但这并不是好的办法。这种将舆论信息源堵塞的方法,实质上是一种治标不治本的方法,一旦在舆情信息的背后有一“网络推手”,或者说是有意支持一方的代表,他就会不断把这个信息放到各个论坛上,或是放到门户网站上,新闻跟帖上,促使大家关注和议论。这个时候用删除的方法显然不能奏效,删帖速度赶不上发帖或转帖的速度,即使能够找到发帖源头,也不能控制网民

曹劲松:删是一种“堵”的做法,我们也需要网络发言从弱化舆论考虑出发最喜欢选用的,就是通过各种路径把它删掉。因为信息还没有传播开,网上可能只有一处或两处,可以通过删除的方法消除可能引发的舆论热议,但这并不是好的办法。这种将舆论信息源堵塞的方法,实质上是一种治标不治本的方法,一旦在舆情信息的背后有一“网络推手”,或者说是有意支持一方的代表,他就会不断把这个信息放到各个论坛上,或是放到门户网站上,新闻跟帖上,促使大家关注和议论。这个时候用删除的方法显然不能奏效,删帖速度赶不上发帖或转帖的速度,即使能够找到发帖源头,也不能控制网民

的转帖和议论。可见,“堵”的难度越来越大,有时反而因为被删帖而引发更多的舆论关注。唯一解决的办法是必须在网上进行有效回应。

星期柒新闻周刊:那在什么情况下可以删帖?

曹劲松:删有时候是必要的,主要针对一些有害信息,法律法规不允许的,比如造谣、暴力、淫秽色情、侵害商业秘密、侵害个人隐私等,这些有害信息就应该删除。一些无害的,可能是批评政府的,我们就不能删除。温家宝总理也说过,要创造条件让人们监督政府。

批评类和监督类的信息,实际上是帮助政府提高完善自己的服务能力,这些更重要的是要通过改进、通过交流、通过沟通、通过反馈等进行很好的疏导。

我们有一个原则,这些监督、批评类信息,有些是负面内容,可能还牵涉到领导干部,但只要是事实,那么就没有必要回避。就像一个肌体生病一样,为什么要掩盖自己的病情呢?只有看到了病情,才能进行诊断和治疗。

地方论坛变身舆论民意平台还需多方努力

星期柒新闻周刊:常州地方论坛化龙巷总经理钱钰认为,化龙巷在一定程度上已经成为常州疏导民意的平台,关键在于论坛的举办方在沟通网友和政府间做了很多工作。您觉得地方网络论坛要成为疏导民意的平台需要具备哪些条件?

曹劲松:我觉得首先表达要有通道,地方网络论坛不能去堵不能去删,只要不是有害信息,就要让它出来的。如果表达通道不畅,如何谈疏导。现在“南京网络问政”基本做到了这一点,我们在后台不会删帖,除非是一些法律法规明令禁止的,给公众一个通畅的意见表达平台。

第二,意见要有互动,网络发言人机制就是解决这一问题。在一些社区论坛,我们也需要网络发言人去和网友进行沟通,向网友介绍政府的一些做法和决策机制。

第三,现实中要有作为。对于一些监督类、投诉类的意见,不能光靠嘴说,关键还要在现实中有落实。这一点现在在网络发言人工作的重点。如果在现实中没有作为,没有民意参与到公共管理中,那么政府的工作也不一定能干好,更不要说去引导民意了。

最后是诉求要有反馈。在互动的同时要有结果反馈给公众,这也是在有作为的基础上做出的。

星期柒新闻周刊:事实上,您刚刚谈到的四个条件可能不仅仅是网络发言人个人的努力,可能还要政府、网站和网民三方共同努力,那么我们努力的方向是什么?

曹劲松:我认为这其中由政府首先要做努力和表率,做到坦诚和公信。政府如果捂着盖着,那么一切都是空谈。只有坐下来和大家交流,并接受意见进行改进,政府的公信力才会提升。

网站要有社会责任和自身的价值选择。不管哪个网站,在追求经济效益的同时,还要追求社会效益,是将社会的各种矛盾放大?还是做一些积极引导?这些都是网站需要思考的问题。最后,对于网民来说要进行道德自律和认知自省。