

# “微时代”的网络民意表达失真与治理

储梦洁

(南昌大学 公共管理学院,江西 南昌 330031)

**摘要:**近年来,微博与微信已经成为网络民意表达的重要渠道。但在网络信息传播过程中,信息在传播主体、内容渠道、客体等环节失真,最终导致严重的信息失真和民意表达失真。必须采取合理有效的治理策略,实现网络民意的真实表达及有效利用。

**关键词:**网络民意;微博;微信;信息失真;治理

**中图分类号:**G206.3

**文献标识码:**A

**文章编号:**1671-9247(2016)01-0113-03

## Distortion and Management of Public Opinions Expression in Micro-Age

CHU Meng-jie

(School of Public Administration, Nanchang University, Nanchang 330031, Jiangxi, China)

**Abstract:** In recent years, MicroBlog and WeChat have already become important channels for netizens to express their opinions. However, in the process of online information spreading, distortion appeared in communication subjects, content, channels and objects can eventually result in severe distortion in information and public opinions expression. Proper measures must be taken to achieve authentic expression and effective utilization of netizens' opinions.

**Key words:** netizens' opinion; MicroBlog; WeChat; distortion of information; management

民意表达是公众对于社会各项事务的意见、态度的表达,是公民权利的一种体现,也是政府科学民主决策的一个重要基础。所以,收集民意、利用民意是政府决策管理的关键环节。随着互联网的发展和普及,民意的表达方式产生了巨大的转变。截至2015年6月,我国手机网民规模达5.94亿,网民中使用手机上网的人群占比达88.9%,随着手机终端的大屏化和手机应用体验的不断提升,手机作为网民主要上网终端的趋势进一步明显。<sup>[1]</sup>民意的表达逐渐由传统的表达方式,转变为依托互联网技术,尤其是微信、微博等公众平台来进行的网络民意表达。

### 一、“微时代”下网络民意失真的危害

“微时代”是指依托于互联网等技术,利用文字、图像、视频等传播方式,在各种网络媒介平台进行日常、实时交流互动的新兴媒体传播时代。其中微信和微博是“微时代”的主流工具和形式,低门槛、低成本的传播特质使之成为社会参与广泛的民意表达渠道。在一定程度上反映了“微传播”的不断普及和成熟,同时也暴露出网络民意表达在“泛众化”下普遍存在的失真现象。“微时代”的推进,网络民意表达失真问题的危害也逐步暴露出来,影响了社会的进步与发展。

#### (一) 干扰公共决策

政府往往是根据民意以及国家的社会现实情况来进行科学民主决策,以满足服务于社会、服务于人民的目的。民意是政府议程的推动力,它在一定程度上反映了不同人群的需要,网络民意通过利用微博、微信等网络平台进行交流与协调形成一个强烈的系统议程,使得政府更多地关注到社会问题,更好地进行公共决策。然而在网络民意失真的前提下,民意已经偏离事件本身,难以达成系统议程,政府难以从众多信息中提

取真实的民意,而民众也不能理解政府出台政策的真实目的和意图,难以顺利地推行和执行,双方之间难以建立一道公共决策的桥梁。也正因为如此,“网络民意”被视为一个不太可取的考量因素。

#### (二) 形成“网络暴力”

所谓“网络暴力”就是指受到了一定的不实内容的影响,导致网络民意表达失真,而在网络中产生的群体攻击性的言论,甚至暴露出个人的隐私,非理性的侵犯他人名誉,最后形成我们所说的“人肉搜索”,侵害到他人的合法权益,影响他人的正常生活。由于失真民意而引发的“网络暴力”,虽然不是现实社会中发生,却通过网络中的微博、微信等平台,煽动起各方的网民参与,形成大量的失真的民意。

#### (三) 扰乱社会秩序

网络民意表达是公民意志、意愿的表达,但是网络民意的失真会使得我们从网络中得到一些虚假、错误信息,导致虚假信息不断传播,会导致公众的恐慌心理,或者是对政府和党的不信任感。一些不法的团体或者组织,很可能会利用网络去宣传一些危害国家安全、破坏民族团结、侵害国家领袖名誉的言论等。在一定程度上,造成民众的疑惑心理,煽动不满、愤怒等非理性情绪,降低政府的公共权威,使得政府难以进行有效的管理,维持政治安全与稳定,很有可能激发公民的一些过激行为。

### 二、网络民意失真的原因

“微时代”存在传播局限性,给公民带来了各种各样的问题,例如网络民意失真问题、网络安全问题、网络暴力问题等。其中网络民意失真问题最为突出,极易影响政府决策的准确性,误导民众的观点和认知,不利于社会和谐和稳定。笔者拟基于对传播过程有具

体解释的拉斯韦尔 5W 模式,对微信、微博平台的网络民意失真问题进行具体的分析。

#### (一)传播主体:名人效应与匿名制服效应

目前网络民意失真、失衡的现状在很大程度上源自于微博、微信平台上存在盲目的名人效应、匿名制服效应以及政府等权威机构言论的缺失。具体说来,在微博与微信之中存在一定数量的名人和权威机构、组织,为了可以拉近与公众的亲密度,往往大量随意发布各类信息。而网络环境中的名人效应,促使网民更愿意去关注这些账号,更倾向于相信这些人发布的信息,盲目认为这些明星、名人发布的信息是最真实的消息。然而事实则是,许多名人对于自己所转发或者发布的信息真实性并没有进行相应的验证,经常引发大量粉丝盲目舆论回应,形成一股强烈网络舆论,从而导致网络民意极易被这些名人所左右,引发网络民意失真的现象。

其次,在微博、微信之中公众通过注册账号后,才能进行交流、沟通,在平台上发布消息。在注册用户时,用户可以自由选择实名认证或者昵称注册,这种广泛的匿名性逐步导致了发布主体对自己所发表的言论缺乏自律,这种言论发表的主观随意性,也催生了网民认为无需对自己在虚拟网络中的行为负责的意识,从而导致随意发表“民意”,不根据实际发布消息的行为蔓延,影响了其他网民的信息收受,导致网络民意失真问题。

与民意表达主体的名人效应与匿名制服效应相反,作为民意接收主体的政府及相关部门来说,很多还处于“去网络化”阶段,没能进入到“微时代”的状态,很大一部分政府机构、权威组织拥有其正式的微博账户,或者建立了相应的公众号,但由于政府工作信息的权威发布不及时,政府与受众之间难以建立深入联系,形同虚设。

#### (二)传播内容:虚假话语与非理性言论

从微博与微信中所发布的内容来看,虚假话语、非理性言论的因素,在一定程度上促使网络民意表达在传播过程中出现失真问题。

首先,在目前的网络大环境下,由于在网络中“话语权”的下放,导致内容可能会出现一定的文字表述偏差、断章取义,也会出现为达成某些目的而传播一些谣言,造成了内容的虚假性。同时,微博和微信发布内容的字数有限,在短小精炼的篇幅里,难以表述清楚事件的真实情况,也可能导致内容虚假。再加之,一定的群体或者个人为了实现一定的个人、小群体私利和目的,有时雇佣水军在微博、微信中传播一定的虚假信息,导致微博、微信中的真假信息混杂,从而使得公众难以做出准确的判断,客观上成为网络民意表达失真的促成因素。

其次,针对非理性言论的原因,由于“在网络信息的传播与更新中,有一种类似于‘劣币驱逐良币’的逆向淘汰机”<sup>[2]</sup>,也就是说一些精良的发布内容往往不会受人注意,反而是一些猎奇的、偏激的言论,更吸引人的眼球。所以部分人企图吸引网民的眼球,而发布一些具有情绪宣泄性质的内容。“网络民意可以作为制定公共政策的一个参考,但也必须厘清其中的非理性、情绪化乃至偏激的成分。如果不加分析,认为‘网络民

意’一定就是真实的民意表达,那么就可能被误导,甚至做出错误决策”。<sup>[3]</sup>微博、微信中发布的内容都会通过多次的转发来进行传播,在转发过程中,个人可以自由添加自身的观点,再进行转发,这就使得信息在微信、微博的传播过程中,增添了强烈的个人情感,甚至有时公众们会更关注转发者的言论而忽略真正的信息情况,认知被误导。这也是构成网络民意表达失真的原因之一。

#### (三)传播渠道:无审核发布与水军传播

网络民意表达在渠道因素上由于无审核发布,水军参与而导致了网络民意表达的失真。

目前,有关网络舆论和网络安全的法律法规尚不健全,其中涉及到网络舆论监管的更为缺乏,缺乏控制性和警示作用。同时也正是由于缺乏内容审核机制,各种各样的信息充斥,导致微博、微信中真假信息难以辨别,不能保证发布信息的真实性,导致网络民意表达失真,不利于政府改进工作,更可能危害到公众对于政府工作及形象的认知,甚至会形成非理性网络民意。还有,朋友圈中的各种无审核转发,使得虚假的消息到处散播,影响到部分网民的真切认知和理性表达。

水军传播是指在微博、微信中一个相对特殊的群体,他们不以在平台获取信息、交流为目的,而是以利用个人账号或者一些僵尸号来发布虚假消息,以达成某些人的特殊目的,造成某些言论的充斥、泛滥。水军的运作大都存在传播策划,比如先分析网民的收受心理,再做出系统化、模式化的传播。他们利用微博中的热门话题、热搜和微信里的公众号推送,使得消息被大部分网民所接收,引起所谓的“共鸣”,严重时甚至会干扰到党和政府的社会治理。以“2010年感动中国刷票事件”为例,为选出2010年的感动中国人物,主办方在新浪微博发起投票。有三位来自同一个地方的感动中国的候选人的票数突然在短时间内激增,让人感到怀疑。随后,有网友在网络中回应这是有人要求去投票而造成的,这种水军刷票的行为,已经不能反映真实的网络民意了。“微时代”虽然带来了诸多便利,但是水军传播而带来的失真的民意却是难以分辨和化解的。

#### (四)传播客体:沉默的螺旋与信息极化

对于客体这方面因素来说,更多造成网络民意表达失真的原因也包含客体自身的沉默而带来的沉默螺旋效应,还有信息极化效应。

诺依曼的沉默螺旋理论指出:“这种环境认知所带来的压力或安全感,会引起人际接触中的‘劣势意见的沉默’和‘优势意见的大声疾呼’的螺旋式扩展过程,并导致社会生活中占压倒优势的‘多数意见’——舆论的诞生”。<sup>[4]</sup>这也就是说,当有一个论点占据优势地位时,其呼声将会越来越大,而处于劣势一方将会保持沉默。微博、微信是作为媒介平台,但是其中还是充斥的虚假信息,干扰着网民正常的理性判断和民意的表达。

在微博和微信之中,存在着大量的新闻、话题以及朋友圈和公众号的推送,但是信息极化的现象是极易出现的。由于个人的价值取向以及微博和微信的推送方式和推送的频率等问题,在一定程度上会产生网民对于微博、微信中的消息和内容特别关注甚至达到了极化的状态,或者是十分冷淡、缺少关注这两种状态。这种信息极化的现象,极易造成让网民们只关注到片

面且热门的信息,而缺少对于公共事件、社会事务真正的、系统的认识。在这种情况下,网络民意的走向也会跟着信息极化的趋势进行表达与输送,如同受到了无形的牵引。此时的网络民意也是片面的,只能反映群众关注的热点,不能显示出真实的民意走向。同时,由于人们对于某些信息的极化,微博、微信中的各种营销号、公众号以及媒体微博、微信会倾向于推送能吸引人眼球的信息,而那些有价值且网民不关注的信息就难以真实的传递给公众。当信息的汲取已经不全面时,对公共事务认知不完整时,网络民意必然也是失真的。

#### (五)传播效果:信息失真导致民意失真

在效果方面,经历了主体、内容、渠道、客体等4个阶段后,网民所接受到的信息已经是多方干扰过的了,因此这种长期的信息失真、民意失真的效果,造就了大环境下的网络民意表达失真的必然结果。网络表达的,所谓“民意”经常建立在偏离的事实基础上,背离了网民本身的真实想法,网络民意表达失真也就难以避免了。

然而也就是因为这种长期偏离事实真相的网络民意表达的效果,也促使公众的思维模式和行动方式产生了巨大的变化。比如,在微博、微信中,每当公众接收到一些消息时,都会不禁发出疑问,不敢轻信各种见闻,导致社会信任感的降低,也会产生自身的见解被扭曲的想法。据报道,“真的假的?”已经成为了中国人十大常用口头禅之一。这样的文字也经常可以在微博、微信的评论中看到,这也从侧面表明,尽管在“微时代”下,消息传播迅速,但是公众日常所接触到的消息已经在主体、内容、渠道、客体步骤中失真,而网络民意表达失真也陷入了一个由消息失真到民意失真的“死循环”。

### 三、网络民意表达失真的治理策略

#### (一)提高网民素质,促进理性判断

加强宣传教育,促进网络健康发展,让公众清晰认识到,在网络中的言行都要承担相应的责任。网络的自由化促使人们更多地想在其中追求一种超脱于现实的解放,渴望利用网络引起他人的关注,得到强烈的认同感,但是忽略了进入这个虚拟网络空间的基本规则和个人素养,所以更要树立强烈的责任意识,提高网民的网络政治素质,控制虚假话语的产生,抑制非理性言论的传播。在面对网络中各种纷乱的信息时,公众也须保持客观、理性的判断,做出真实的意见反馈,避免误入他人的“圈套”。同时,网民需要清晰认识到网络民意表达是自身的权力,并学会运用自身权力。

#### (二)建立健全法律法规,加强对网络民意的引导

过度的自由必然会导致自由的滥用,网络给予公民自由的同时,缺少了必要的限制与约束。伴随着“微时代”的到来,各种网络平台的搭建更是为人们提供了一个广泛而自由的空间,促使人们把平时不愿说、不敢说的言论,都因有言论的自由以及匿名性而随之表达,非理性的言论、虚假的文字也就应运而生了,所以要建立健全法律法规,建立一个相对较为完善的法律体系,以便网络执法有法可依。同时,要明确相关互联网主

管部门的任务和职责,加强对于网络民意表达的引导,引导网民关注真实信息,鼓励网民积极参与到网络民意表达活动中去,确保网络民意被重视和利用,使得公众愿意协助政府更好地科学民主决策,更好地落实工作。

#### (三)建立健全网络民意监控系统,加强网络监管

互联网非“法外之地”,政府要构建相应的网络民意监管系统,及时清理网络中不实传言,确保网络中言论的真实性,预防并杜绝非理性言论,引导网络民意表达。不仅要事后监督,更要注重事前监督,防范于未然,增强预防力。政府还要加强对微信、微博平台运营情况监管,督促传统主流媒体能同样发布真实信息。在目前市场中,传统的主流媒体还是占据着重要的地位。在信息的提供方面,传统媒体有着更可靠的信息渠道来源,真实性可以得到更多的保障。要促使传统媒体与新型网络媒体联动合作,保证政府工作顺畅的传递给民众,辅助网络民意表达。除此之外,政府要公开透明各项工作,推行政务网络公开,便于民众进行政府工作的监督,履行自身网络民意表达的权力。

#### (四)树立信息源权威,建立官民互动机制

“公共事件之所以酿成公共危机,在不同程度上与主管部门、决策部门对网络民意或视而不见、充耳不闻,或坚持己见、一意孤行,或反应迟缓、一推再推有关系。”<sup>[5]</sup>由此可见,政府应在微博开设官方账号,或者开设微信公众号,并要及时发布相关事件的信息以及政府的工作状态,树立信息源权威,确保广大网民可以及时关注到真实信息,这样才能树立政府良好的形象,反映准确的民意。还要建立良性的官民互动机制,在发布信息的同时还要保证与公众之间的互动,确保接收到准确民意,并且及时给予公民相应的回复。这样才能在一定程度上鼓励公民参与网络民意表达,提高参与的积极性。

### 四、结语

在“微时代”下,客观、公正、全面地看待网络舆论,科学、理性地分析判别公众的权益主张,都要求我们在把握网络媒介社会的民意表达的新形势新变化的同时,必须正视网络民意表达失真的客观现实。采取有效策略,引导和推动公众利用网络真实表达民意诉求,依法有序地促进公共领域的科学管理。

#### 参考文献:

- [1]中国互联网络信息中心(CNNIC).第36次中国互联网络发展状况统计报告[R/OL].(2015-07-22)[2015-07-28].[http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/hlwzxbg/hlwtjbg/201507/t20150722\\_52624.htm](http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/hlwzxbg/hlwtjbg/201507/t20150722_52624.htm).
- [2]齐先朴.“网络民意”失真问题的成因及对策[J].领导之友,2011(6):33-34.
- [3]齐先朴.虚拟空间“网络民意”失真问题研究——以治理“网络水军”问题为例[J].四川行政学院学报,2011(4):76-79.
- [4]谢新洲.“沉默的螺旋”假说在互联网环境下的实证研究[J].现代传播,2003(6):17-22.
- [5]赵泽洪,陈侨予.公共决策中网络民意影响力的生成与发展[J].探索,2010(3):71-74.

(责任编辑 汪继友)