

文章编号: 1004 - 4574(2011)06 - 0158 - 05

灾害救助网络动员模式研究

刘晓岚 李 军

(防灾科技学院 河北 三河 065201)

摘 要: 网络动员作为一种新兴的动员方式,在灾害救助中发挥着重要的作用。深入分析了现阶段我国网络动员模式中公众信息素养提升与政府监管力度不足并存,网络舆论动员与网络行动动员共举的现状,提出建构灾害救助网络动员的理想模式需要培养多元化与权威性的网络动员主体,把握网络动员主体也是监管者的双重身份,建立法律依据、政策监管、公众监督和媒体干预的立体保障。

关键词: 防灾救灾; 社会动员; 网络动员; 动员模式

中图分类号: X4; C939

文献标志码: A

Research on internet mobilization patterns in disaster relief

LIU Xiao-lan , LI Jun

(Institute of Disaster Prevention , Sanhe 065201 , China)

Abstract: As one of the new emerging ways of mobilization , Internet mobilization plays an important role in disaster relief. This paper gives a deep-going analysis of the current situation of Internet mobilization patterns in China: the coexistence of the improvement of the public's information attainments and the inadequacy of the government supervision , and the coexistence of Internet public opinion mobilization and Internet action mobilization as well. In addition , this paper proposes that for constructing an ideal pattern of Internet mobilization in disaster relief , it is necessary to cultivate some plural and authoritative Internet mobilization subjects , to grasp the identity of Internet mobilization subject and supervisor , and to establish a multi-dimensional guarantee system incorporating legal basis , policy supervision , public supervision and media intervention.

Key words: disaster prevention and relief ; social mobilization; Internet mobilization; mobilization pattern

灾害发生后,如何能在最短时间内集合社会各界的力量进行防灾救灾活动,这是救助活动能否获得成功的关键因素之一。我国一直重视灾害救助活动中的社会动员,在2008年南方雨雪冰冻、汶川8.0级地震,2010年玉树7.1级地震、甘肃舟曲泥石流、2011年的南方大旱和洪涝灾害等抗击重大自然灾害的救助活动中,社会动员都发挥了极其重要的作用,其中网络动员的作用更是不容忽视。

“社会动员一般是指政府、社会组织、民间领袖等通过各种形式的高强度宣传、发动和组织,促使全社会成员形成共同的观念与情感,获得他们的认同和支持,从而实现特定目标、任务的行为过程。”^[1]作为一种社会管理方法,社会动员可以在短时间内动员起社会组织、民间团体、公民个人等社会各方面的资源与力量,形成灾害救助的巨大合力。“网络动员作为一种新兴的动员方式,是对传统社会动员方式的有效补充,是以网络作为工具来进行的社会动员,是依靠网络、手机等现代科技手段,互相沟通、串联,在无组织、无领袖的状态

收稿日期: 2011 - 02 - 10; 修回日期: 2011 - 10 - 25

基金项目: 中国地震局教师科研基金项目(20100112)

作者简介: 刘晓岚(1974 -),女,副教授,主要从事灾害信息传播研究. E-mail: liuxiaolan0205@sohu.com

下,集体开展的特定群体活动并实际行动的组织过程。”^[2]灾害过程中的网络动员最终可能发展为现实的救助活动。随着互联网的快速普及,网络动员受到了越来越多的关注,本文对灾害救助中网络动员的模式进行了分析与研究。

1 网络动员的特性决定其与传统社会动员的模式不同

我国传统社会动员的模式是以国家行政力量为主体自上而下展开的动员,具有很大的强制性。灾害发生后,国家行政机关、政府领导人利用报纸、广播、电视等新闻媒体在最大范围内传播信息、引导舆论和发起救助行动。而网络动员由于动员主体、方式、工具等方面均具有鲜明特色,直接导致其动员模式也与传统社会动员的模式有很大不同。

1.1 网络动员主体的广泛性与不确定性

根据中国互联网络信息中心发布的《第27次中国互联网络发展状况统计报告》的数据显示,截至2010年12月,互联网普及率攀升至34.3%,中国网民规模达到4.57亿,其中论坛/BBS用户更是达到1.48亿,占网民总数的32.4%^[3]。这个庞大网络群体中的任何一个个体都有可能成为网络动员的主体,不受年龄、身份、地位的限制。同时由于网络的虚拟性和匿名性,消除了个体在现实生活中的身份和角色,甚至可以在网络中重新赋予一个新的身份,这就使动员主体可以隐藏在自己绘制的面具后面,具有极强的隐蔽性。而我国传统社会动员的主体身份必须明确,而且往往是一些具有特殊身份的人才能进行。“网络动员主体的不确定性除了指主体的身份不易确定以外,更关键的是在进行动员的过程中,主体也随时可能发生改变,”^[4]最初的动员主体可能只是发出一个指令或请求后就不再继续动员了,而一些最初的被动动员者有可能反客为主,逐渐转变为动员主体,直至完成整个动员过程。

1.2 网络动员过程的交互性与受质疑性

在传统的社会动员模式中,一般的动员过程都是单向的,被动动员者只是被动的接受信息,很难快速地将意见反馈到动员主体处,也很难影响动员的过程。但网络动员则呈现出明显的交互性特征,动员过程中的主客体可以通过不断沟通,多方面多角度地修正动员诉求。同时论坛中的“潜水者”作为网络动员中的旁观者也可能通过互动浮出水面变成行动者。由于网络的隐性性,所以网络动员从诞生开始,就一直面临着信任危机,尤其涉及到捐款捐物的动员更容易受到质疑,这也是为什么网络动员成功率低的最关键原因。因此动员主体在动员初期要高度重视并努力获取信任,可以利用网络的交互性与网友展开充分的互动,逐步解决网友的疑问并进而构建对彼此的信任。

1.3 网络动员的草根性与低成本性

传统动员方式对动员主体的资质有较高的要求,而通过报纸、广播、电视等传统媒体方式进行动员所需花费的成本也很高,普通民众根本没有资格也没有能力完成动员。而信息社会的灾害救助需要全社会的、更广泛的、社会力量自身进行的动员。从未有任何一种动员可以像网络动员这样接近普通人,可以被平民所使用,网络中的每一个个体都可能成为动员者或被动动员者,吸引和推动各种社会力量关注已经发生的灾害事件,达成共识,进而形成统一行动,共同投入到灾害救助的过程中去。网络动员正是打破了传统动员的种种壁垒,只需要联网的电脑或移动终端,不受时空限制,任何一个人人都可以开展或参与动员,既可以调动更多的人参与到救援行动中来,也可以满足自己参与灾害救助的愿望。

2 现阶段我国灾害救助网络动员模式分析

2.1 公众信息素养提升与政府监管力度不足并存

2.1.1 公众具备一定的信息生产意识和信息消费能力

灾害发生后,社会公众利用网络、手机等新媒体进行信息的大量发布,形成了巨大的舆论场。这个舆论场既是民意的反映,也吸引了更多网民的加入。公众从旁观者转变成成为当事人,在被动关注媒体对灾情报道之余,也主动发表自己的看法,参与到灾害救助活动中来。2008年5月13日23时37分,新浪论坛里一则“一个去汶川救灾的军人的恳求”引发网友高度关注,内容是一个去汶川救灾的军人恳求大家帮他寻找怀孕的妻子王琢。很快百万网友自发组织起来,通过QQ群和转载、留言、发短消息、置顶等方式,迅速把帖子转

发到60多个网站论坛,当天点击率就突破120多万次^[5],网友们联系江油警方和动员在江油的朋友帮忙寻找,5月15日傍晚王琢被江油警方找到,并在当地政府的帮助下给予了妥善的安置。这个传奇故事充分体现了网络动员在救助活动中的重要作用。

在政府通过媒体传播来影响公众议程的同时,公众以从媒体上获知的事实作为基础,结合自身知识积累和生活经验提出合理化的建议,为政府决策提供有益参考。汶川救援时选择的空降地点就是四川烹饪高等专科学校食品科学系的学生张琪在网上发帖建议的,经过网友近2000次的转载后,最终引起四川省抗震救灾临时指挥中心的关注和确认。同时自然灾害事件中的流言和谣言大多是在新媒体中发布并广泛传播,这就要求公众能对各种信息进行基本的甄别和选择,掌握一定的科学消费信息的能力。玉树地震之后,网络上广泛流传包头地震的谣言,影响到了内蒙古、河北、山西、北京、山东、宁夏、辽宁、天津等多个省市社会公众的日常工作和生活。但公众通过关注权威专家访谈等方式了解了如何鉴别地震谣言的技巧,具备了一定的信息甄别能力,最大程度地降低了谣言引起的恐慌。

2.1.2 政府对良莠不齐的网络动员的监管力度不够

我国网络动员缺乏相关的法律依据,相关政策也存在空白,政府不能依法进行有效监管。成功的网络动员能够整合资源,开展志愿服务行动,虽然救助效果直接有效,但同时也造成了法律监管上的困难。迄今为止我国还没有专门针对网络动员、网络募捐等的法律法规,这就使被动动员者的权益和网络动员的结果无法得到切实的法律保障。尤其是网络中存在一些虚假和欺诈性质的动员,不仅容易造成被动动员者的财产损失,还会极大地伤害其参与救助的热情。更有甚者网络动员可能会被不法分子所利用,威胁到社会的安全与稳定。而现阶段我们很难完全依靠技术快速判断虚假动员和网络谣言,监管部门对网络诈骗的查处速度和力度还有待提高。

2.2 网络舆论动员与网络行动动员共举

灾害救助过程中的网络动员是要开展直接或间接的救助活动,本项目组在研究2008年以来重大自然灾害事件网络动员的基础上,发现网络动员主要可以分为舆论动员与行动动员两大类,而行动动员又可以分为资源动员等间接行动动员和志愿行动等直接行动动员,这些动员方式在灾害救助过程中均占据不可或缺的地位,发挥着重要的作用。

2.2.1 舆论动员为行动动员营造舆论氛围

网络舆论动员是指动员主体利用网络传播信息,稳定社会,凝聚民心,引导舆论走向进而争取民众支持的动员过程。网络舆论动员是网络中最常见的一种动员方式,主要的表现形式是动员主体通过网络表达自己的意见和诉求,通过各种方式赢得众多网友的关注和声援,营造浓厚舆论氛围,希望能够影响现实生活中的某项决定或决策。

地震等突发性的重大自然灾害破坏性强、影响范围广、受关注程度高,而网络舆论动员可以形成快速、高度的社会认同感,从而为行动动员营造舆论氛围。如微博作为一种新的网络传播形态在网络动员中发挥了重要的作用,“青海玉树地震发生不到1h,新浪微博中有关的微博文章达3万多篇,短短5d内有关‘青海地震’形成的话题圈子也超过100万个,从分享最新的地震消息到寻亲救人、捐款捐物、抗灾救灾等各个方面。”^[6]可以说正是由于汶川地震、玉树地震等重大灾害事件的前期舆论动员十分成功,所以后期的捐款捐物动员、志愿者抗震救灾等行动动员都进行得十分顺利,甚至达到了自愿、自发、自觉的状态。

2.2.2 行动动员中的整合资源动员与志愿行动动员

网络行动动员是相对舆论动员而言的,可以分为间接行动动员和直接行动动员,其中间接行动动员主要是指以资金筹措、资源整合为主要目的的网络动员,比如重大自然灾害发生时红十字会等民间组织进行的网络动员就是为了筹集资金和其它的资源,并把这些筹集来的资源运用到最需要的地方去。这种间接行动动员只要求被动动员者在后方提供一定的物质和精神方面的支持,并不需要其参与灾害现场的实际救助行动中。

而直接行动动员则是动员主体利用网络发布行动信息,号召被动动员者离开虚拟网络,以现实面目和真实身份参与到行动中来,做为志愿者亲自动手展开救助活动。救助的内容可以包括紧急救援、医疗救助、卫生防疫、恢复重建、灾后心理支持等诸多方面。并不是每次灾害救助活动的网络动员都会进行直接行动动员,往往是面对重大灾难和巨大损失,捐款捐物已经不能完全表达人们对灾区民众的关心支持,所以才会涌现出众多热心人士自愿前往灾区做一名志愿者,用自己的力量去亲手帮助灾区人民。这种志愿行动动员相对于

官方的志愿者招募来讲对限制条件较少,入选也更为容易。

行动动员中的整合资源动员与志愿行动动员在网络动员过程中可能会出现一些交叉,如直接动员成立志愿者小组开展志愿服务活动时,为了确保志愿服务能顺利进行,往往在实际行动之前就开始对资金和相关资源进行准备和整合,在整合资源动员的基础之上才开展实际行动的参与。

3 灾害救助网络动员理想模式分析

3.1 培养多元化与权威性的网络动员主体

现阶段我国网络动员一般被认为是草根阶层的动员途径,实际上不仅仅如此,随着网络动员的逐渐发展与成熟,可以成为各个阶层进行动员时采取的方式,既包括社会组织、民间团体、网络媒体、公民个人等多元化主体,也包括政府部门这样的权威性主体。

社会组织和民间团体等非政府组织不以赢利为目的又承担着一定社会管理职能,是灾害发生时社会动员不可忽视的主体力量之一。四川汶川特大地震发生当天,自然之友、绿家园等非政府组织就通过网络联合发起“小行动+许多人=大不同”的抗震救灾动员行动,迅速召集了来自北京、四川、云南、贵州、广西、湖南、陕西等地近30家非政府组织加入。网络媒介在充当动员平台的同时也可以作为主体直接发起动员,搜狐、新浪、网易等大型门户网站都在重大灾害救助过程中担任过动员的主体,同时还通过网络公祭、网上纪念馆、改变网页颜色等网络媒体仪式来营造氛围。而灾害研究领域的专家学者、灾害现场的工作人员等也可以利用网络提出意见和建议,对广大网民进行具体而有针对性的动员。

作为动员主体的政府既包括政府行政部门,也包括政府领导人、政府新闻发言人等,最具有权威性。对能否形成全国人民团结一致、众志成城的抗灾救灾局面有重要的影响。“政府作为社会动员的第一主体,进行动员宣传时首先要提炼出高度集中、鲜明的主题,为人们的行动提供目标、方向和力量源泉。”^[7]可以利用新闻媒介包括网络媒介树立人类必胜的信念,弘扬中华民族众志成城、坚强不屈的美德等,这些动员主题一旦被公众接受,就会顺理成章地接受主题的号召和动员。当公众认可人类必须团结对抗灾害时,就会同意为共建灾区付出实际行动,如捐助、开展志愿活动等。

3.2 把握网络动员主体同时也是监管者的双重身份

网络动员的主体可以上至政府,下到任何一个普通民众,我们在关注动员主体多元、复杂的同时,更要把握动员主体同时也是监管者的双重身份,充分发挥其自律性,使网络动员向着理性化的方向发展。

政府作为网络动员的主体之一,在引领舆论的同时,还承担着对网络舆论进行监管和干预的责任。“政府舆论监管应该体现合法、合理、适度的原则,政府网络干预模式应该是一种既能保证政府作为社会利益的代表对网络舆论及传播进行协调和控制,又能保证公众的独立性与自制性,使公众网络舆论权得到有效保护的模式。”^[8]

媒介在网络动员过程中要尽到把关人的责任,对动员的内容进行把关,提高网络的公信力。对虚假、欺诈性质的动员,对容易引起恐慌、影响社会安定的动员要进行监督和管理,通过屏蔽或删除帖子的方式将负面影响降低到最小。这种监管的难度较大,需要管理者具备敏锐意识、深厚知识和丰富经验才能做到。

社会组织和民间团体等非政府组织和公民个人在利用网络开展动员的同时,更要注意维护网络环境的纯洁,首先做到自身动员的合法合理,同时充分发挥不同知识领域众多网民的特长,对纷繁复杂的动员进行判断和印证,一旦发现不实动员要立即曝光,并可利用论坛或社区的管理者将消息周知到每个用户。

3.3 建立法律依据、政策监管、公众监督和媒体干预的立体保障

网络动员作为一种新兴的动员形式,在备受关注的同时也引来很多质疑,这就要求包括政府在内的社会各界都要采取措施,建立一个全面立体的保障体系,使网络动员能顺利开展,切实发挥其在灾害救助过程中的重要作用。

首先要建立相关的法律依据,明确网络动员活动的合法地位。根据法律规定,对网络动员主体予以审查,严格规定网络动员主体的资格。同时通过立法对网络动员活动加以规范和监管。在法律中要明文规定网络动员信息的真实性、涉及资金的使用以及监督管理、网络动员主体的权利和义务等方面内容,有效保障网络动员的合法性以及动员客体的权益。对于那些违法的网络动员行为和触犯法律的动员主体必须要依法予以制裁,这样才能够维护法律的权威,做到对网络动员的有效监管。

其次要制定相关的政策进行具体的监管,由专门机构执行具体的监管职能。网络动员的管理政策中应包括网络动员主体身份登记制度、财务管理制度等,尤其要加大对筹措资金及物资使用的监管,杜绝虚假、不良的网络动员,最大程度地实现网络动员的真实、公开和透明,在一定程度上避免不法分子进行网络诈骗,促进网络动员的良性运转。

其次要发挥广大公众的力量进行监督。网络动员主体在进行资源整合动员时,必须公布真实身份,并在网上公开所筹措资金和物质的数量,公布每一笔资金和物质具体的使用情况,并提供相应的证明。这样公众可以对动员主体的信用进行了解,对动员过程中的每一步骤实施监督。对网络动员实施监督的公众可以是现实社会中的个体,也可以是网络中的网民。

最后要充分利用媒体技术干预手段对网络动员施加影响。网络动员能否成功关键在于动员初期能否快速吸引广大网友的关注,累积足够的人气。网友经常会选择天涯社区、猫扑论坛、中华网社区、强国论坛、新华网社区等人气足、知名度高的社区和论坛发起动员的首帖。网络媒体可以通过技术干预的手段施加直接影响,如采用将帖子置顶、加精,设为网站头条,在首页中进行推荐,开辟专题和讨论专区等措施,都可以使更多的人关注这项动员,快速增加点击率,进而促进动员的成功。如果帖子没有经过网络媒体的审核而被删除,那动员也就不可能再继续进行了。

参考文献:

- [1] 张义烈. 灾害救助需创新社会动员机制[J]. 中国社会导刊, 2008(33): 21-22.
- [2] 丁惠民, 韦沐, 杨丽. 网络动员及其对高校政治稳定的冲击与挑战[J]. 北京青年政治学院学报, 2006(2): 28-29.
- [3] 中国互联网络信息中心. 第27次中国互联网络发展状况统计报告[EB/OL]. (2011-01-18) [2011-07-19]. http://www.cnnic.net.cn/dtyggldtgg/201101/t20110118_20250.html.
- [4] 刘静文. 社会信任视角下的网络动员研究——以“源川志愿者”为例[D]. 南京: 南京理工大学, 2010.
- [5] 方洋. 信息时代的汶川大救援[EB/OL]. (2008-06-26) [2011-07-20]. <http://tech.sina.com.cn/i/2008-06-26/14512286147.shtml>
- [6] 卿立新. 微博时代网络事件传播规律与处置探讨[J]. 求索, 2010(12): 82-83.
- [7] 刘晓岚, 徐占品, 陈晓一. 灾害信息传播的阶段性特征分析[J]. 新闻爱好者, 2011(6): 12-13.
- [8] 王新华, 房美玲. 论政府网络舆论干预的边界[J]. 求索, 2010(11): 56-58.