

# 從網絡輿情到審議式民主

網上媒體已經成為市民的社會和政治參與平台之一，並在全球多個地區的社會運動中擔當重要角色。近年國際上的例子包括2009年伊朗總統選舉的反對運動和2011年的中東茉莉花革命，香港的例子有社會運動如反高鐵和政制方案討論。討論區、博客、Facebook和Twitter皆是社運參與者動員、聯繫和資訊發放的重要渠道。

在當下的政治社會環境，民意往往被狹義地理解為電話調查、報章社評或電台發表意見等表達方式，政治參與則被視為投票和政黨活動。網絡社會卻開啟了一種嶄新的政治參與和民意表達模式——民意是可以由下而上的方式，直接參與社會上的政治討論。根據經濟合作與發展組織一份2007年的報告《Participative web and user-created content: Web 2.0, wikis and social networking》，公民的網上參與可以豐富有關政治和社會問題的討論，並可以增加社會多元的民間聲音。

近年，中國大陸的學界、政界甚至商界，興起談論包括網絡輿情和輿情分析。讀者只要在搜索器打「網絡輿情」一詞，可以找到國內大量相關的報告和研究。這個現象十分有趣：在一個沒有民意授權機制和新聞自由的國度，在一個網絡監管森嚴和能以言入罪的社會制度下，究竟是甚麼的網絡輿情？在發展甚麼的作用？

香港跟國內情況不一樣，我們有個尚待發展的民意授權議會，有定期為社會把脈的電話民調機構，亦有相對開放的新聞媒體，香港的網絡輿情對社會的影響或有地域上的獨特之處。從觀察所得，愈來愈多香港市民，尤其是青年一代，透過互聯網發表意見，尤其是當出現重大社會事件時，網絡輿情常被理解為一股社會力量。

網上的意見題材廣泛，由消費到娛樂資訊，從議會政治到社會政策討論皆有之。社會有需要了解網上意見的特性，並設立機制系統地分析網上意見的傾向。其實早在2008年的政府施政報告內，政府已經在122點中提出「隨

新媒體的發展，市民踴躍在網上發表意見，政府會更主動吸納互聯網上的民意。」可惜，目前的情況未如理想。

## 香港網絡輿情研究

筆者剛完成一項有關香港網絡輿情的研究，研究的目的包括以下兩點：1) 描述及了解香港網上民意(來自用戶產生的內容)；2) 開發一套網上民意數據收集方法。我們有系統地收集及儲存香港網上輿情的數據，並以質性和量化方法分析，分析的工具包括時間趨勢的統計數據、關鍵詞分析(keyword analysis)、社會網絡分析(social network analysis)及情感分析(sentiment analysis)。

研究方法大致如下：採用電腦自動抓取方式，搜羅香港四個主要討論區 discuss.com.hk、Uwants.com、香港高登討論區及HKreporter香港人網的所有條目，另外跟進23萬個自稱來自香港的微博戶口、2萬多個相信來自香港的Twitter戶口和近25萬個博客(與香港用戶相關)等媒體上的條目和內容。收集數據後，我們再抽出所有帶有與政府相關關鍵字的條目，分析這些網上內容與社會事件出現的互動關係。

結果顯示，我們的系統每天約抓取20至30萬條來自不同題材的條目，當中有數千條是與香港政府有關。自2012年1月1日開始，數量一直增加，例如年初時每日大約有1000多條，到二月中時每天有2000至3000條，最高峰在3月25日特首選舉日出現，我們一天內收集到超過10,000條條目(有關特區選舉的網上輿情分析，詳見網頁<http://elections.jmsc.hku.hk/hk2012/>)。一般而言，與政府有關的條目佔整體數據量(包括任何題材)之0.3至1%，重大社會事件出現時可上升達2至3%。



我們從綜合數據分析中可以看到，每天收集到的網上內容大約有一半是來自網上討論區，另一半來自博客或微博，共來自約500至600個獨立的網上戶口——近六成屬網上討論區，四成屬博客或微博。大概300至500名網上討論區用戶及400至600名博客或微博客在七天之內，發表至少一條有關政府的內容，或約3,300至3,500名網上討論區用戶及2,500至3,000名博客或微博客在三十天內發出至少一條相關的條目。限於篇幅，本文只刊出部份結果，詳情見日後發表的研究報告全文。

## 觀察及建議

我們觀察到以下的結果。

(一) **確定網上民意的變化**——數據指出當社會出現重大爭議，網上訊息增加，當中也以負面的評論居多。當具爭議的社會事件出現，例如曾偉雄的黑影論(2011年8月29日)、林瑞麟獲任命為政務司司長(2011年9月30日)、黃毓民被曾蔭權指為黑社會(2011年10月14日)、區議會選舉日(2011年11月6日)及特首選舉日(2012年3月25日)等，大量網上討論便會湧現，亦以批評政府居多。若能有效分析相關訊息，有助政策制定者了解持不同意見者的觀點。

(二) **掌握新興社會議題**——透過分析網上內容的主要關鍵詞，可及時了解新興社會議題的出現，尤其是一些過往較少見、但卻短時間內出現頻密的社會議題關鍵詞。掌握新興社會議題，有助政策制定者了解重要社會訊息及受關注的社會問題。

(三) **尋找「意見領袖」**——傳統意義上，意見領袖屬於在電台、電視和報章上經常發表言論並被引述的人仕，在網絡上同樣會有些類似的「意見領袖」。雖然這批數碼世界的「意見領袖」的影響力究竟有多少，我們仍需更詳細的研究分析。不過，我們估計透過了解這批網上「意見領袖」的言論，或有助及早掌握在某些政策範疇內主要的反對聲音。

根據上述結果，我們作出以下建議：

(一) 政策制定當局有需要建立收集網上民意的機制，了解市民在網上發表有關社會議題的意見和民意變化，與及對政府管治及社會政策的民情訴求，尤其是短時間內民情的起伏。亦同時要改善和提升公眾參與和回覆公眾訴求的制度，我們提倡可引入由下而上的公眾參與模式，例如參考其他地區的電子參與平台(e-Engagement)：英國的電子請願網站(<http://petitions.number10.gov.uk/>)、美國白官的Open For Questions(<http://www.whitehouse.gov/OpenForQuestions/>)或新加坡的Reach項目(<http://www.reach.gov.sg/>)。

(二) 政府應改變以個別政策題目作單一次網上諮詢的模式，引進衡常和具透明度的跨部門網上公眾參與政策，以回應市民對傳統參與方式的不滿和對透過網上參與政治討論的要求；

(三) 政府應檢討使用數碼及社交媒體的成效，例如採用微博、討論區、社交媒體等，主動回應不同的社會議題；

(四) 鼓勵網上政策審議(policy deliberation)的文化，以具體步驟促進政府、各方利益團體和社會人士透過公開的政策討論來達成共識，並提高市民的媒體及民主素質，政府亦應提高政策討論的透明度和落實公開資訊政策，回應青少年人對政治參與的要求；

(五) 目前有關市民網上及新媒體使用行為的本地研究不多，過往大學資助委員會的公共政策研究資助計劃亦並無包括媒體研究(今年才是第一次開設「以新媒體協助青少年人參與」的研究題目)，相關知識的累積有助推動未來的社會政策研究，協助政府建立以市民為本的公眾參與政策。

香港有機會在未來5至8年達到議會民主(parliamentary democracy)上的普選，但同時需要強化審議式民主(deliberative democracy)的制度，我們值得關注及研究如何採用網絡媒體來推動網上政治討論的文化。

【→】 傅景華

香港大學新聞及傳媒研究中心  
助理教授(研究)