

[文章编号]1009-3729(2012)01-0038-05

利用微博构建和谐干群关系探讨

尹俊

(合肥市行政学院 信息中心, 安徽 合肥 238000)

[摘要]近年兴起的网络新工具微博,在当前倡导构建和谐社会的环境下能起到构建和谐干群关系的作用。但目前对党政机关和领导干部缺乏相应的培训,存在微博使用不当的情况,而且开设微博的单位和领导也太少,地域分布和行业分布也极不平衡,没有起到引导网络舆情的积极作用。应加强对党政机关和领导干部使用微博等互联网工具的管理与培训,统一地分区域或分行业开通政务微博,培养“意见领袖”,以发挥网络舆论的引导作用。

[关键词]微博;干群关系;网络舆论

[中图分类号]G206.3;D262.3

[文献标志码]A

微博这一近年异军突起的网络新生事物所带来的影响已引起很多有识之士的关注。对于微博的作用,一般认为它是突发公共事件的新闻载体、言论表达的开放平台或民间问政的良好工具等,但对于微博在构建和谐社会语境下拉近干群关系的作用强调不够。近年来,我们在构建和谐干群关系上虽然取得了一定的成效,干群关系总体上看是健康的、和谐的,但是在新形势下仍然存在一些突出问题,比如党政机关和领导干部对民情缺乏了解,群众表达诉求和问政的渠道不够通畅,这些因素加深了群众与党政机关和领导干部之间的隔阂。而微博恰恰能成为新形势下沟通广大人民群众同党政机关和领导干部之间的桥梁。时下,微博已经成为民众表达利益诉求和关注公共事件的新渠道,成为党和政府舆情汇集与分析的重要平台,如何因势利导,利用和管理好微博这一新型舆论工具是我们要认真思考的问题。

一、微博构建和谐干群关系的优势

微博何以发展得如此迅速?因为微博既涵盖了其他网络平台的优点,又有其自身的独特之处,它不仅是出色的新闻载体、开放的言论表达平台,也是政府进行社会管理的新手段和阳光执政、互动式执政的新形式,更是构建和谐干群关系的新工

具,其优势主要表现在以下四方面。

1. 简单易用且内容丰富,拥有广泛的群众基础

首先,微博用户注册简单,可以网上注册,也可以利用手机短信注册;其次,微博的内容随意、简单,几句感慨就能表达博主的心情和愿望。这对于了解那些有诉求但不擅于长篇述说、或有建设性设想又不能为此投入更多精力的人的愿望与思路无疑是一种便捷的途径。截至2011年6月底,我国网民已有4.85亿,其中有1.95亿人使用微博。因此,党政机关和领导干部不能也不可忽视这个庞大而具有活力的群体。温家宝总理强调,要拓宽人民群众向政府提出意见和建议的渠道,创造条件让人民群众批评和监督政府,负责任地解决人民群众的困难和问题。只有善于倾听群众的呼声,勇于面对群众的批评,政府工作才能更加符合人民的意愿。微博把普通群众、社会名人与组织机构都拉到了同一发言平台上,已成为群众表达诉求的新渠道。随着越来越多的党政机关和领导干部开通微博,群众有建议、意见可以直接通过微博传达,从而使下情可以及时上达,对话可以随时进行,使干群之间的关系更为密切。

2. 传播方便、快捷、即时

微博可以通过互联网、客户端发布,手机的随身性使得微博用户可以随时随地将所想、所拍、所

[收稿日期]2011-12-11

[作者简介]尹俊(1973—),男,安徽省巢湖市人,合肥市行政学院讲师,主要研究方向:经济管理与信息技术。

录等各种新鲜事和思想火花在第一时间更新到网上,从而真正实现信息的全新发布。其他博友可以查看、回复并转发微博,这意味着一则突发事件会在几分钟之内以几何级的扩张速度传遍全球。从某种意义上讲,微博就是“永不闭幕的新闻发布会”。微博所体现出的即时性、快捷性超过了任何传统媒体。如从2009年6月到2011年1月的埃及骚乱事件、2010年的“宜黄拆迁”、2011年的“7·23”温州动车事故等事件的网络传播,无不体现出微博的巨大威力。党政机关和领导干部可借助微博把握动态、及时反应,但若应对不当也会引发网友诟病。目前,政府微博以其信息发布的权威性、实效性、便捷性和信息的互动性、综合性等特点而优势凸显,已经成为政府发声的新渠道。即时发布区域内公众关心的信息成为政府微博的一大功能。成都市政府微博“成都发布”开通以来,除公开报导政府信息和重大活动外,对于突发公共事件甚至还会连夜不断地在线直播,其既严肃又活泼的风格吸引了大量的粉丝。从首个公安微博“平安肇庆”发展到目前全国近800家公安机关政务微博,它们在信息发布、安全常识推广、警情通报等方面发挥了重要作用。

3. 交互方式创新

微博是一种半广播半实时的互动模式,它与其他网络工具的交流机制不同。博客、邮件不利于及时沟通交流,是一种延时的交流;而QQ则显得太近,若接到别人的消息则需立即回复。介于它们之间的微博则恰好满足了用户在人际关系中可近可远的微妙需求。它是一种不对称的背对脸的“跟随”,你可以选择“跟随”的对象,那么被“跟随”对象的状态更新就会显示在你的个人空间中,而他本人却可以不主动与你交流,并可向所有关注者广播(发布微博)。“跟随”可以一对多,也可以一对一,而移动终端的多媒体化使得微博用户体验的黏性越来越强。正因为微博具有这种创新型交互方式,一方面,微博成为了干群互动的新载体。政务微博可加强干群间的良性互动,政务信息得以公开,民众可参与解决具体问题。2011年春运开始的第一天,温州火车站派出所就通过群众微博举报,将3名“黄牛”抓获。2011年春节期间,“微博打拐”成为最引人注目的网络公共事件,警民互动形成强大的社会治安力量。类似这样干群良性互动的微博案例正日渐增多。通过微博,不少领导干部成为网络红人,有了数十万、上百万的粉丝,如广东省卫生厅副厅长廖新波的粉丝达75万人,云南省宣传部

副部长伍皓的关注者有460万人,浙江省委常委、组织部长蔡奇的关注者超过564万人。另一方面,微博成为了政府加强和创新社会管理的新形式。新时期加强和创新社会管理的核心任务就是做好群众工作。而群众工作的一个重要方面就是情感沟通。微博是知民情、达民意的重要渠道,也是领导干部与普通群众沟通感情的桥梁和纽带。领导干部通过微博,利用最朴实、最直接的话语即平民化、草根化的语言来表达自己的观点、意见或公开某些事务,第一时间回答群众关切的问题,可以进一步密切与群众的联系,让群众通过微博看到政府干部的工作作风。例如在“7·23”温州动车事故发生后,直至事故发生后的次日凌晨2时18分,活跃在微博上的浙江省委常委、组织部长蔡奇连发36条微博报告浙江省组织救援的情况,并通过微博赞扬温州出租车司机免费送客人到医院献血的感人事迹。他的这一做法得到了广大网民的好评。

4. 信息传播方式扁平化

在微博平台上,信息传播交互的每一个节点都可能是一个传送或接收的中心,传播活动不再是自上而下的单向式传播,而是呈现出网状结构、多向互动特征,传播的长尾效果更加明显。这使得微博成为群众监督的新平台。一方面,党政机关和领导干部开通微博开启了接受群众监督的新通道。微博的开放性和互动性意味着开通微博的党政机关和领导干部将要接受更多群众的全方位监督。这有利于党政机关和领导干部进一步改进工作作风、树立良好形象。另一方面,微博为公共监督提供了新途径。如2011年3月15日,温州人袁立明在微博上向浙江省委组织部反映温州某村有人贿选的情况,19分钟后就得到直接回复。第二天下午浙江省委组织部官方微博“之江先锋”就向袁立明答复处理结果“目前已取消此人参选资格。现在纪委、公安部门已介入调查。”此时,距离袁立明发微博举报还不到24小时。

二、目前党政机关和领导干部使用微博存在的问题

如今,党政机关和领导干部的微博已从中央覆盖到地方多个行政层级及众多职能部门。2011年11月初,仅新浪微博中已开通并认证的领导干部实名微博就有8628人,政府机构微博达9960余家,覆盖全国31个省、自治区、直辖市和特别行政区。由于微博对中国社会诸多领域尤其是公共事务的介入和渗透与日俱增,社会影响力日益扩大,

越来越多的党政机关和领导干部注意到了微博的力量,开始尝试使用微博,利用微博发布信息、引导舆论、获取反馈信息并与公众交流。

党政机关和领导干部开通并使用微博既有客观推动,也有主观动因。客观上,由于微博是网络技术 Web 2.0 的产物,它降低了领导干部使用的技术限制。另外,传统媒体的高调加入也是推动党政机关和领导干部开通并使用微博的因素之一,他们营造全民参与的舆论环境,将互联网的微博内容同步更新到所在的媒体,让受众了解详情,增加了党政领导干部的关注度。^[1] 主观上,一方面,公民的权利意识觉醒,民主自觉性增强了。这表现在:面对公共决策表现出前所未有的热情,微博恰好提供了网民向党政机关和领导干部表达意见的理想场所。政府触网推倒了政府与民众之间的围墙,使交流更加方便,意见也更容易被接受。^[2] 另一方面,党政领导干部的责任意识和自我素养提升了。随着互联网的发展,信息传播变得更为畅通,网络审判、网络揭丑事件逐渐增多,来自网络的舆论压力使得党政机关和领导干部处于人民群众的监督之下。在这种情况下,不少党政机关和领导干部积极应对环境变化,主动开通微博并在微博中回应民众的质疑。坦诚的交流方式改变了群众对高高在上的党政领导干部原有的不好印象,拉近了彼此之间的距离。

党政机关和领导干部使用微博的势头发展迅猛,但在使用的过程中还存在着不少问题。

1. 缺乏相应的培训,存在微博使用不当的情况

其一,将微博当成了摆设。目前的政务微博更多的还只是政务信息发布的平台,在与网友互动及解决具体问题等方面还做得不够。有相当比例的政务微博在开通不久就沦为“空壳微博”,即开通之后内容就再无更新。清华大学的“政务微博观察”调查显示:当前政务微博群体中 80% 患上了“痴呆症”,既“盲”又“聋”,自言自语。^[3]

其二,一些政务微博关注或用语不当。有的政务微博关注不当,典型案例是大连西岗公安分局关注苍井空事件;有的政务微博回复“雷人”,或一开口就是公文、通报和消息等套话,缺乏政务微博应有的话语风格。有些党政机关和领导干部因发表了一些不当言论,成为网友们口诛笔伐的对象,对于建设和谐的舆论环境未起到积极作用。

其三,在有些重大或突发的公共事件中,没有很好地发挥政务微博权威信息发布渠道的作用。在突发事件中,微博已经逐渐成为了舆论传播的中心,其裂变式的传播往往给党政机关在处理突发事

件时带来巨大的冲击,任何信息披露一旦不及时或者不恰当,就会带来被动,甚至使事件急剧升级。“流言止于真相”,信息越是不透明、不对称,就越会给人留下“合理想象”的空间,进而为流言的出现提供温床。只要有可靠的信息源和权威的信息发布渠道,并利用微博现场关注的优势和第一时间的报道,虚假信息才会在众人的“围观”中很快被识破,如此,既能有效平抑网络的质疑,还能防止虚假信息大规模地扩散。“女足国脚的父亲在济宁遭遇车祸”事件中,在“平安济宁”政府微博发布调查报告之前,网络舆论上对于济宁交警的质疑已成压倒性的趋势,但在说明真相之后,舆论就完全转了风向,不少网民力挺济宁交警。目前,有些政务微博对于突发事件不遵循信息发布原则,或发布不及时,或陆续发布前后矛盾的信息,非但未能揭示事件的真相,反而使网民认识更为混乱。

其四,有些党政机关和领导干部不能正确对待网民的合理诉求和网络举报。在政务微博中,遇到一些要表达合理诉求或进行网络举报的网民时,许多党政干部要么不理不睬,要么胡乱批评一通,从而极大地伤害了广大网民的感情,拉大了干群之间的距离。当然,也有非常热心地帮助网民的领导干部,但有时他们不合规的表达或处理方式却产生了事与愿违的效果。

2. 开设微博的比例太小且地域分布和行业分布极不平衡

从 2010 年人民网舆情监测室对较有代表性的 280 个政务微博的分类统计可以看出:开设微博的党政机关和领导干部在整个党政机关和领导干部中所占的比例还是太小,地域分布、行业分布和行政级别分布也极不平衡:地域上,东南部地区微博开通的比例相对较高,而西北部较低;行业上,公安系统开通微博的比例最大,影响也最广,其中广东省公安厅、河北省公安厅、广东省汕头市公安局位列全国政府机构微博前 3 名;开通微博的领导干部的行政级别呈金字塔型分布,县处级干部微博的数量规模最大,但就影响力而言,省部级、厅局级干部更具关注度和影响力。

3. 政务微博缺乏“意见领袖”,没有起到引导网络舆情的积极作用

“意见领袖”是指微博时代受到数十万、数百万的“听众”或“粉丝”高度关注的一些人,他们在网络中的话语或看法在舆情事件中发挥着巨大的影响力。《2010 中国微博年度报告》显示,2010 年影响较大的 74 起与微博相关的舆情案例中,有近一

半存在明显的“意见领袖”。^[5]他们通过微博发布、转发或评论信息,可以将某一事件迅速推至舆论高潮,甚至还可以设置议题,改变公共舆论议题走向。尤其是在流言四起、真相未明、舆论一边倒的情况下,一些代表正确舆论方向的“意见领袖”起到了明辨事实真相、遏止社会流言、正确把握舆论导向的作用。有些领导干部在现实生活中是一方的“意见领袖”,经常在当地的平面或电视媒体中露面,但在微博中却没有声音,尤其是对网络中出现的舆情事件不表达任何看法,或是看法简单、缺乏深度,不能发挥引导网络舆情的作用。

三、将政务微博作为构建和谐干群关系新工具的具体建议

1. 加强对党政机关和领导干部使用微博的管理与培训

要制定党政机关和领导干部使用微博的培训和管理办法,提高其使用微博的能力和水平。应将党政机关和领导干部使用微博的培训任务纳入行政技能的培训计划当中,并制定政务微博的使用管理办法,要求党政机关微博除了即时发布和更新最新政策法规及各部门工作进展情况外,还应及时回应社会热点和民众关切的问题。

从微博上听取民意并积极回应网民的质疑,已成为新形势下对领导工作的新要求。领导干部只有加强对网络传播规律的认识、提高网络舆论引导能力、不断创新领导方式,才能更好地履行领导职能,从而使微博真正成为联系干群的桥梁和纽带。微博对于普通网友来说是一个便于信息传播与情感交流的工具,属于个人表达的媒介,对于党政机关和领导干部来说则是一个信息发布和倾听民声的重要渠道。领导干部应改变官本位思想,放下架子,与博友平等交流沟通,以平等的心态面对每个网民,并正确对待批评和赞赏。对于一些网友带有一定情绪性和主观性的观点,可以通过适当的方式与之交流沟通,避免在微博中用过激的言语与网友争辩,否则既会对网友造成伤害,也会损害自身形象。

政务微博应注意区分个人与其所代表的公职身份之间的关系,避免发布与公职价值观相冲突的个人观点,尤其不能发布言语低劣的内容。因为任何不当的言论都会使网民将其与公职身份联系在一起,结果受到影响的不仅是一个人,还有可能是所在机关,甚至关系到党和政府的形象。

在重大或突发事件中要用好微博。对于重大

或突发公共事件,政府相关职能部门除了通过与权威媒体合作及时澄清事实外,还可以及时通过政务微博专门针对事件进行持续的权威发布,以提高其在公众心目中的可信度,增强政府的公信力。另外,在突发事件中还要遵循信息发布的原则。突发事件中,政务微博信息不仅要发布得快,还要发布得准,要注意顾全大局,谨慎发言,要在事实清晰、意见统一后及时发布与本机构职能相关的信息。这样才能既充分利用微博方便快捷的特点,又能避免因个别干部的不当言辞造成政府公信力受损。速报事实、慎报原因、再报进展,这样的突发事件信息发布原则同样适合微博。

要正确处理网民的诉求。

其一,要慎重处理网民对现实问题的诉求。很多网民通过政务微博这一平台,表达对现实生活中一些具体问题的诉求。对于网友个性化的利益诉求,党政机关和领导干部首要的态度应是倾听,然后是尽量为其分忧,不能不闻不问,甚至上来就是批评一番。俞正声在上海市委九届十六次全会谈及应对微博舆情时说“我们的一些领导干部,在面对各类舆情时,往往顾虑太多、声音太少。必须清醒地看到,回避和敷衍,犹如把头埋在沙中的鸵鸟,不能解决问题”,“要勇于直面群众关注的问题,凡是群众关心、涉及并可能影响群众利益的,要力所能及地及时回应、给予答复”。^[6]当然,政务微博毕竟只是一种沟通渠道的补充,不是政府网站,不能完全等同于政府行政事务性工作的网上延伸,现实问题可以在网上反映,但问题的最终解决还得回到现实行政程序中去。政府相关部门应通过微博及时告知对方利益表达和维权的操作程序及相关机构的职能、办事流程和联系方式等信息,以被这些表达诉求的网民所了解,并期望得到网民的理解,避免其过高的网络期待。应当指出,微博是执政方式的一种新选择,并不能代替下基层,不能替代传统的执政手段。党政机关和领导干部除了通过微博等网络平台了解民意之外,不要忘记多下基层,多在生活中听真话、摸实情,以切实为基层群众解决实际问题。只有网上沟通与网下调查相结合,才能让政务微博真正发挥它应有的作用。

其二,积极面对网络举报。网络举报是目前网民热衷的一种举报方式,也是媒体舆论监督的延伸和补充,对于党政机关预防打击贪污腐败和不正之风有一定的促进作用。通过政务微博进行举报是一种更加理性善意的举措,对此微博管理者应予以重视。对于举报人提供的较为具体明晰的信息,如涉

及到具体人、具体地点、具体事件并有直接证据的,要密切关注并与举报人积极沟通,一旦线索明确,可以直接转给相关部门调查处理。当然,由于网络举报的数量较多,政务微博管理者没有足够的时间和精力一一回复,更没有条件对举报的内容一一甄别,同时微博也不可能取代信访,因为这既不符合现行的相关规定,也不具备可操作性。因此,除特殊情况外,如果对方举报的内容不是非常清晰明了,那么首先还是要引导举报人通过网上或网下其他正常的途径进行举报和解决问题。

2. 开通政务微博分区域、分行业统一

针对目前党政机关和领导干部开通微博比例不大并且地域分布及行业分布又极不平衡的现状,一方面要着力提高经济不发达地区政府部门工作的信息化水平,另一方面可以参考建设政务电子邮箱系统的经验,委托运营商开通专门针对党政机关和领导干部、公务员的政务微博平台系统,这样既可增强其微博的权威性、可信度,杜绝目前因缺乏权威机构身份认证而使得政务微博鱼龙混杂、真假难辨的状况,又便于民众的关注和查找,让群众了解、理解政府的工作,借此提高政府工作的透明度和公信力。在这方面,北京市政府走在了全国前列。“北京微博发布厅”于2011年11月17日在新浪网上线运行,首批共有20个北京市政府部门的政务微博加入。据了解,这是全国各省(区)市开通的首个省级政务微博发布群。^[7]

3. 培养微博“意见领袖”,发挥网络舆论引导作用

在政务微博建设中,政府一方面要加强与既有的“意见领袖”之间的沟通,对他们的积极建言给予鼓励,同时也要对他们言论中存在的问题,依照相关政策、法规进行处理;另一方面还要培养那些认同国家主流意识形态的“意见领袖”,尤其是要培养和树立党政机关和领导干部成为主流意识形态方面的“意见领袖”,通过并利用他们积极设置议题来引导网上舆论,强化主流言论,使舆论朝着有利于社会和谐的方向发展。

此外,随着网络技术的普及,互联网对人们特别是知识分子和青年学生的影响越来越大,西方敌对势力也加紧与我国争夺互联网等思想文化的新阵地。由于Twitter等微博新兴网络媒体工具可以利用有线或无线的网络和通信技术,并提供海量、主观和几乎不可验证的信息进行即时通讯,因此很难查找到消息的来源,所以西方一些政治势力和媒

体借助它来进行反华和意识形态渗透,广泛传播小道消息,甚至大肆渲染、推波助澜,惟恐天下不乱。对此,我们的党政机关和领导干部在使用微博的过程中,应该时刻保持清醒的头脑,提高警惕,明辨是非,发挥“意见领袖”的提醒作用,防止西方反动势力通过微博等网络工具对我国民众的影响和拉拢。

四、结语

中国社会科学院发布的《2011年中国社会形势分析与预测》蓝皮书指出:“微博正在改变着中国互联网的舆论载体的格局,微博已逐渐发展成为介入公共事务的新媒体,成为网络舆论中最具影响力的一种”。^[8]构建和谐的干群关系是构建和谐社会的重要组成部分,而沟通是党政机关及其领导干部密切联系人民群众的重要法宝。在当今信息化高速发展的时代,微博恰好可以充当这个沟通工具,并且有着巨大的发展空间。只要我们利用和管理好微博这一新工具,并结合我国国情大胆探索,就一定能为建设新时期的和谐干群关系做出应有的贡献。

[参 考 文 献]

- [1] 周雪怡. 两会代表委员微博问政的原因分析及困境应对[J]. 今传媒, 2011(5): 99.
- [2] 王世宇. 警方微博悬赏征集破案线索[N]. 河南商报, 2010-12-08(A14).
- [3] 李烨池. 学者称八成政务微博“又聋又哑” 政府人员无暇更新[EB/OL]. (2011-11-20) [2011-12-01]. <http://news.ifeng.com/mainland/detail-2011-11/20/10780456-0.shtml>.
- [4] 人民网舆情监测室. 给党政机构和官员微博的七点建议[EB/OL]. (2011-03-26) [2011-04-11]. <http://www.people.com.cn/GB/209043/212786/14244765.html>.
- [5] 法制晚报. 我国微博用户注册量超1亿 改变公共舆论走向[EB/OL]. (2011-01-07) [2011-03-11]. <http://news.sina.com.cn/m/2011-01-07/110121776617.shtml>.
- [6] 俞正声. 在九届市委十六次全会上的讲话[N]. 文汇报, 2011-11-14(1).
- [7] 新浪传媒. 北京微博发布厅正式上线[EB/OL]. (2011-11-17) [2011-12-11]. <http://news.sina.com.cn/m/2011-11-17/143123481971.shtml>.
- [8] 汝信, 陆学艺, 李培林. 社会蓝皮书: 2011年中国社会形势分析与预测[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2010: 12.