

新闻执政愿景下 政务微博的功能与使用路径分析

○郭学文

【摘要】微博的使用促成了信息结构、舆论环境和民意表达方式的变化,因而对我国政府新闻执政的环境造成影响。本文认为,政务微博能够开通政务信息传递的新渠道,发挥媒介在社会阶层之间的介质性作用,并有助于突发危机事件的解决,因而具备了优化执政环境的价值。本文从更新频度、语言使用、功能设计、管理体系等四个方面提出了政务微博的使用路径。

【关键词】新闻执政 微博 政务微博 执政环境

“新闻执政”(Governing with news)的提法来源于美国,是美国政府应对媒体关系的指导性思路。所谓新闻执政,就是现代政府利用媒体在信息传达、舆情沟通和议程设置方面的价值,通过新闻表达、政策诠释等媒体行为进行民意沟通,从而掌握信息控制权和舆论引导权,进而实现塑造政府形象、辅助政务落实的执政策略。新闻执政的本质是对媒体的有效控制、管理和使用。

新闻执政作为一种积极的媒体应对政策,倾向于对媒体的硬性控制,一方面有违现代媒体的市场化规律,另一方面也会对受众产生结构性压力,造成受众对于媒体的不信任和疏离感。美国政府围绕新闻执政策略,形成了应对媒体的成熟思路,包括用表态制造新闻、用行动制造新闻、用政策制造新闻及建立现代新闻发言人制度等,取得了积极的效果。美国的现代政治,建立在有效利用媒体的基础上。

2003年“非典”之后,基于舆论失调的消极影响,新闻执政的政治理念在我国逐渐确立。2004年9月,党的十六届四中

全会通过的《中共中央关于加强党的执政能力建设的决定》中提出:“坚持党管媒体的原则,增强引导舆论的本领,掌握舆论工作的主动权……重视对社会热点的引导,积极开展舆论监督,完善新闻发布制度和重大突发事件新闻报道快速反应机制。”新闻执政力逐步成为我国各级政府执政能力评价体系中的重要构成要素。

一、微博环境下新闻执政环境的变化
微博作为一种新的媒介形态,在我国兴起于2010年。自出现以来,基于微博的交互性、移动性,逐渐成为精英、大众和草根分享话语权的平台。根据中国互联网络信息中心(CNNIC)发布《第31次中国互联网络发展状况统计报告》,截至2012年12月底,我国微博用户已达3.09亿,同比2011年增幅达23.5%。微博打破了传统的信息传播结构和媒介生态,并对我国现实的执政环境造成影响。

1、微博打破了自上而下的信息传播结构,影响到我国现行的新闻宣传模式
在传统的信息传播结构中,专业化的

传播者掌握媒介信息的选择权和发表权,并通过层级制的媒介结构形成自上而下的信息传播模式。此种模式削弱了受众选择的多样性,专业化的传播媒介和传播者处于信息传播的中心。微博的自媒体属性颠覆了传统的信息传播结构,个人主导成为微博环境中典型的传受关系,层级制的传播结构被网络状的传播结构所取代。这种传播结构中,受众享有技术和信息表达上的平等性,分享原先只有专业传播者所拥有的媒介话语权,进而影响到我国的新闻宣传模式。

2、微博成为舆论聚集的平台,微博舆论对于社会事件能产生正负影响

微博的评论、跟帖、围观和转发功能将社会事件的评论权转移给了公众,而微博交互式的传播结构又可以将公众对于社会事件的态度进行聚集,从而使微博成为舆论聚集的平台。与一般社会舆论的人际传播状态相比,微博舆论对于社会事件敏感度强、传播速度快、蔓延人群广,同时又伴随着大量的非理性和情绪化传播,因而微博舆论既能够强化新闻事件,提升事

件的社会关注度,又有可能因为情绪化的集群效应对新闻事件的走向产生负面影响。民意是现代政府的执政基础,微博舆论对于新闻事件正负方向的作用都会对执政环境造成影响。

3、微博问政成为新的民意表达渠道

微博问政是网民对突发事件、危机事件和官员执政效能和廉政程度的问责,舆论监督是微博问政的显著特征。微博问政的价值,不仅在于对于公权力的约束和监督,更在于对于社会民主化程度和公民民主参政意识的提升。社会公众的民主参政意识和舆论监督意识越强,社会的政治民主化和执政的程序性水平就越高。

二、政务微博对于优化执政环境的价值

环境的变化要求政府的执政能力与时俱进。政务微博作为政府部门和政府官员通过新媒体手段进行信息传递、社会管理和公共服务的手段,是政府提升新闻执政力的有益尝试。政务微博作为新的执政手段,对于优化执政环境具有重要价值。

1、政务微博开通了新的政务信息传播的通道

政务信息的及时公开传播是现代政府执政稳定性的核心要素之一。政务信息对于政策的传达和执行、民意的聚拢和口碑传播、政府形象的塑造都有重要作用。政务微博出现之前,政府权威信息的传播平台是政府部门召开的记者招待会、新闻发布会和新闻发言人体系。政务微博的信息传播模式相较于前者,首先是信息传播速度快,其次是将结论式的信息公告转变为动态化的信息流动体系,更利于受众了解事件的进程,第三是改变了单向的传播结构,提升了信息传播的互动性。

2、政务微博擢升了媒体在政府和公众之间的中介性地位,打破了“官—民”二元话语结构

对于传统媒体而言,政务信息的下行传递和民众意愿的上行传播是两条独立的信息通道,而政务微博的开办提供了一个话语平等交流的平台,成为政府和公众之间信息交流和平等对话的介质,打破“官—民”二元话语结构。而且,微博的社交媒体属性给予了民众与政府官员虚拟

社交的机会,这在现实生活当中很难实现。虚拟社交对于政府和政府官员的形象塑造也有重要价值。

3、政务微博降低了政府处理突发事件的时间成本,有助于危机和矛盾的解决

1986年,德国学者乌尔里希·贝克提出“风险社会”概念,指出在工业化、市场化和全球化的影响下,社会将存在于风险之下。而突发危机事件正是构成风险的诱因之一,突发事件的处理已成为现代政府应对风险的重要课题。学者提出,“风险社会的有效治理,必须建立在准确、全面、适时的信息基础之上。”“事实证明,公开透明能够在相当程度上消除恐慌、稳定情绪、赢得信任、达成共识,最大限度地降低风险。”政务微博的价值,在于感知社会危机的速度快,政府应对危机的态度传递快,与谣言赛跑的速度快。这就为政府赢得了时间和公众的信任,为解决突发危机事件提供了机会。

三、合理有效利用政务微博,提升新闻执政力的路径

从2011年开始,政务微博呈现出快速发展的态势,体现了我国各级政府部门对于新媒体环境下新闻执政的重视。根据国家行政学院电子政务研究中心发布的《2011年中国政务微博客评估》报告的数据,截至2011年12月10日,在新浪、腾讯、人民网和新华网认证的政务微博为50561个,其中党政机构微博32358个,党政干部微博18203个,并不断呈现新增趋势。2012年,政务微博已经全面覆盖全国34个省市自治区,地域分布规模扩大。与2011年政务微博集中在省市层相比,政务微博结构更趋合理。

量的提升之后是质的考量。数据表明,我国多数政务微博的使用不尽人意。媒体曾以《政务微博80%既聋又盲 自言自语 渐为网友所诟病》为题,报道政务微博在更新频度、语言使用、功能设计、管理体系等方面存在问题。合理有效使用政务微博是其真正发挥作用的关键。

1、频度:常态化使用与“第一时间”原则

政务微博的使用频度包括两个层面

的要求:一是日常的政务微博更新次数;二是应对突发事件和网民问政的回应速度。政务微博作为新闻执政的有效手段,应纳入到政府的常态化管理中,将政务微博同政务门户网站纳入统一管理体系。传播学理论表明,受众对于媒体的粘性与媒体的信息量、信息更新频度成正比。第二方面,对于突发事件的微博应对,坚持“第一时间”原则。2011年,南京出台的《关于进一步加强政务微博建设的意见》中明确规定,对于灾害性、突发性事件,要在事件发生后的1小时之内或获得信息的第一时间进行微博发布。银川市政务微博“问政银川”也提出了“工作时间1小时内、节假日休息8小时内回复”的要求。

2、语言:塑造意见领袖身份

语言的使用是与使用者自身的身份设定联系在一起的。如果政务微博使用者的身份设定是高高在上的官员,那么微博语言就会是“官话、套话”。如果政务微博片面强调迎合民意,全部采用淘宝体、元芳体等网络语言,又有轻浮、不负责任之嫌。我们认为,政务微博应成为沟通政府和民意间的意见领袖,政务微博发出的声音是作为公共管理机构和代表公众利益的声音,具有权威性和责任感,为民众解惑政策、反映问题、沟通情绪提供帮助。清晰、平实、有人情味应是微博语言使用的要求。

3、功能:实现信息沟通、信息监测和信息处理的功能

信息管理是政务微博参与政治管理和提供服务的主要职能。具体而言,政务微博应实现信息沟通、信息监测和信息处理三项功能。信息沟通,是通过与民众围绕政务进行交流互动,疏通民意、了解舆论;信息监测,是对社会舆情的长效关注,并通过民众的舆论监督,形成对于执政环境的清晰判断;信息处理,对于社会反映的问题及时跟进与应对,实现舆论引导和谣言治理的信息处理功能。

4、管理:落实政务微博的效果评估

2009年,英国政府发布了《政府部门Twitter使用指南》。2011年6月,南京也出台了《关于进一步加强政务微博建设的意见》,加强政务微博的管理。政务微博

风险社会语境中政务微博发展路径选择

○杨洁琼

【摘要】转型中的中国已经迎来了“风险社会”，近年来突发事件频发便说明这一点。微博在浏览新闻、表达诉求、沟通交流、休闲娱乐等方面的作用日益深化，因而政务微博已然成为政府部门和官员抢占信息高地、争取舆论认同和获得民众支持的重要渠道。在风险社会中，政务微博是政府风险管理的新措施，在风险发展的各个阶段政务微博践行政府风险管理的理念，政务微博构建合理的官民沟通平台，使其影响力和公信力提高，也为政府管理带来了更多的机遇。

【关键词】风险社会 政务微博 风险管理 双重性

早在1986年德国社会学家乌尔里希·贝克在其《风险社会》一书中提出“风险社会”的概念，是对于现代性的批判与反思，也为我们提供了一个预言式的视角。“人为”风险、风险的“模糊性”，互动性、全球化趋势愈发明显，当今的中国已经全面迎来风险社会。网络时代的到来无疑是风险社会的催生婆，近年来微博平台的快速扩张，打破了信息流动的传统模式，信息的编码与解码方式都发生了改变，风险一触即发。

不可否认，快速成长的微博在一系列公共危机事件中发挥重大影响后，政府

部门和官员也把精力集中到政务微博的发展上。以新浪微博为例，截止2013年上半年，通过新浪认证的政务微博总数约7.9万，较2012年同期的4.5万净增3.4万。政府机构或是政府官员开设的政务微博无疑成为微博世界中一股不可缺少的力量，是政府部门实现风险管理有力措施，彰显出政府规避风险、化解危机的潜能。

一、政务微博应有“风险意识”

毋庸置疑，风险已经成为我们生活中的一种常态。美国物理学家巴克等人曾做过著名的“沙堆模型”实验，通过装置让沙子一次一粒均匀地落在桌上，形成逐渐

增高的一小堆，借助慢速录像和计算机模仿等手段精确地计算沙堆顶部落下一粒沙会带动多少沙粒移动，初始阶段，沙粒下落对沙堆整体的影响不大，当沙堆的高度达到一定程度以后，一颗沙粒的落下可能引发整个沙堆的崩塌。在微博环境中，技术让每一个个体都有可能成为一个节点、信息源，成为一粒粒落下的沙子，而把关人的缺失，微博传播快、社会动员力强的特点，加剧了风险产生，甚至将其无限放大。

在一个风险社会里危机遍布，如果政府不能有效应对这些危机，势必导致整个

的使用若成为政府行政行为的一部分，就必须向其他行政行为一样纳入到制度化的管理体系当中。将政府的微博使用从自发转向自觉、从个人行为转向制度推动、从关注微博发布信息的形式到注重新闻执政的内容与结果，就需要政府加强对于政务微博的制度化管理，建立政务微博的效果评估体系。将政务微博的使用真正落实到效果上，政务微博就能够成为我国各级政府提升新闻执政水平的有效工具。□

【基金项目】本文为中国广播电视协会2013年媒介素养专项课题“新闻执政力建设愿景下国家公务人员媒介素养的现状考察与教育导向研究——以政务微博的视角（2013ZGXH0010）”成果之一】

参考文献

《微博用户数3.09亿 65.6%用户用手机终端访问》和讯网 <http://tech.hexun.com/2013-01-15/150183758.html>

张成福、谢一帆，《风险社会及其

有效治理的战略》[J].《中国人民大学学报》2009(5)

国家行政学院电子政务研究中心，《2011年中国政务微博客评估报告》2012《政务微博80%既聋又盲自言自语渐为网友所诟病》[N].《黑龙江晨报》，2011-11-21

（作者 陕西科技大学外语与传播学院讲师）

责编 姚少宝