

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力后，政府

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。□

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

【基金项目】本文为中国广播电视台协会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

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，沙子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，一颗沙子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，而把失恋的缺失，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

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：陕西科技大学外国语与传播学院讲师)

责编 姚少宝

社会动荡和公众不满,进而严重消解政府的合法性基础,最终造成政府的合法性危机。风险社会要求对信息的尽快掌握,因为信息是帮助社会个体了解所生存环境的重要依据。为了更好的保护每一个成员的利益,尽可能地警惕风险到来,政务微博应具有一种“风险意识”。

近年来发端于网络的风险事件接踵而至,政府的被动反应、仓促应对,招致网民不满,民众情绪紧张,政府公信力降低。作为微博的重要组成部分,政府微博在网络世界中建构高度协调的快速反应机制,可以最大限度地规避和化解风险,实现政府管理水平的提高。一方面,政务微博重视常态化的信息收集和发布工作;另一方面,通过交流互动的方式,将风险和可能产生的损失减少到最小。可以说,面对日益复杂的网络环境,风险意识是政务微博完善经营、持续增强影响力不可或缺的。

二、政务微博践行风险管理

新媒体技术改变了空间和时间的呈现方式,创造了人们参与的新形式,也给予了权力新的意义。政务微博唯有践行风险管理,尽快建立科学的联动机制,才能更好的兑现“织博为民”的承诺,真正推动政府社会管理,成为激发社会正能量的有效工具。

1、风险潜伏期 搜集民情 沟通民意

微博已经成为国内重要的舆论场,政务微博需要担负沟通民心民意,搜集舆情的功能。一方面会阻止或延缓风险由可能向现实的转化,减少危机事件发生的机率;另一方面,有助于政府对各方面信息分析总结,找到解决方案。在潜在风险状态下,政务微博遵循主动发布和积极互动的原则,开展沟通民意、搜集民情工作。

政务微博需要拥有相当数量的粉丝,否则想要在网络世界和现实中产生影响就无从谈起。发布及时、准确、全面的政务信息,采用漫画、视频等生动的形式,吸引广大用户关注并最终成为“粉丝”。@南京发布就常常使用新潮的网络语言发布政务信息,增强亲和力;@郑州市城市管理局则设置了凸显政府服务功能的不同微博子栏目,方便查询。同时,政务微博是政府与民众的连接桥梁,网友各种民生问

题希望通过政务微博获得答案,恰当使用好微博的私信与信息推送功能满足这一需求,维护公民知情权。通过政务微博,政府部门及时了解群众反映的问题,以最快时间进行回复并予以解决,达到服务于民的目的,降低了事件恶化的可能性。

2、危机发生期 及时告知 积极应对

危机是已经爆发的风险,在危机发生期,事件突发而网络盲目传播又导致其迅速演变,造成危机持续。传统的政府部门往往认为危机爆发是不好的,总是习惯性地予以回避和否认。然而这种态度只会让谣言四起、小道消息的流行、产生非理性的推断。在“人人都是通讯社,个个都有麦克风”自媒体时代,政府的决策与行动都处于公众监督之下,甚至还会对事件的发展进程产生放大作用,这对政府产生了巨大的压力。在风险社会,面对危机发生,只有勇于承认风险的存在,坦诚的面对风险,勇敢的应对,才能最终战胜风险。

公众置身危机当中,面对突如其来的事件或灾难,往往束手无策,或惊慌、或恐惧,萦绕民众的不满情绪大幅上升,此时政务微博一方面应集中力量在危机面前,及时告知、准确解读,披露事件发生、进展的信息,成为网友与媒体获得事件最新进展的重要消息来源,维护公民的知情权。譬如,2012年3月开始,我国多地首次发现H7N9禽流感,疫情迅速蔓延,同时通过微博散布禽流感疫情虚假信息的也此起彼伏,引发了公众的关注与担忧。@上海发布、@首都健康等政务微博第一时间向社会发布禽流感疫情信息和防控动态,通报新增疑似和确诊病例,同时组织专家回答网友提问。另一方面,做好情绪抚慰,通过极具亲和力和感染力方式,以情动人,从民众的情感上进行沟通,抚慰引导受众的情绪宣泄,解放彷徨于情绪旋涡中的受众,做好社会协调与疏导,提高其社会活动效率。

3、危机消退期 引导舆论 总结经验

虽然这一时期的危机逐渐消退,但政务微博不应有所懈怠,通过自身的平台引导受众共同参与评论、反思,并进行适当的总结。危机其实是各种社会矛盾互相作用的结果,是社会发展过程中难以完全规

避的,它所带来的后果是与人们的意愿相违背的,所以为了避免同样的危机再次发生,政务微博引导受众全面总结危机发生的经验教训是必要的。

频频引起媒体和公众关注的食品安全问题,一次次成为微博热点,虽然此类信息屡见不鲜,但是每一次风波之后,政府微博需要吸取教训,总结经验,多一份思考,做一些相继的深度解读,更好服务民众信息需求。

三、政务微博变“风险”为“机遇”

产生于风险社会的政务微博,注定其发展是不易的,目前政务微博确实存在许多问题,尤其是在风险发生时,并没有真正践行政府风险管理的理念,甚至将自身暴露在风险之中,导致民众的不信任。

“风险一方面将我们的注意力引向了我们所面对的风险—其中最大的风险是由我们自己创造出来的;另一方面,又使我们的注意转向这些风险所伴行的各种机会,风险不只是某种需要进行避免或者最大限度地减少的负面现象,它同时也是从传统和自然中脱离出来的,一个社会中充满活力的规则。”风险具有双重性,风险本身也往往带来机遇。政务微博虽然面对着各种风险,但是它同样可以发挥能动性,强化信息传播高效、反馈互动及时的传播特性,真正实践政府风险管理的理念,将风险化作自我发展的机遇,成为政府形象构建便利条件,修复并重新塑造政府形象。政务微博作为新时期、新形势下一种新的便民举措,在政府和民众之间架起了沟通的桥梁,在促进官民互动、化解社会矛盾、公开政务信息方面起到了非常积极的作用。□

参考文献

陈宁,《2013年上半年新浪政务微博报告》[R].人民网舆情监测室,2013

武术杰、李昭昊,《风险社会中政府的媒体管理和形象管理》[J].《前沿》,2004(1):157

刘小枫:《现代性社会绪论》[M].上海三联书店,2000:48

(作者:南京师范大学新闻传播学院研究生)

责编 姚少宝