

中国第一部
微博问政全景透视著作



微博问政

@卢金珠 著

小微博如何掀起大风暴？ 围观微博世界里的官员和政府机构……

深度剖析**宜黄自焚、微博打拐**等热点事件中的微博问政

全面追踪代表性**政府机构微博、官员个人微博**成长历程

活跃官员微博、政府微博、专家学者、微博网站高层**深度专访**

简明实用的**政务微博手册**

東方出版社

微博问政

@卢金珠 著

小微博如何掀起大风暴？围观微博世界里的官员和政府机构……

深度剖析**宜黄自焚**、**微博打拐**等热点事件中的微博问政

全面追踪代表性政府机构微博、官员个人微博成长历程

活跃官员微博、政府微博、专家学者、微博网站高层深度专访

简明实用的**政务微博手册**

東方出版社

责任编辑:姜 玮

图书在版编目(CIP)数据

微博问政/卢金珠 著. -北京:东方出版社,2012.9

ISBN 978-7-5060-5301-3

I. ①微… II. ①卢… III. ①电子政务-研究-中国 IV. ①D630.1-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 198505 号

微 博 问 政

WEIBO WENZHENG

卢金珠 著

东方出版社 出版发行

(100706 北京朝阳门内大街 166 号)

环球印刷(北京)有限公司印刷 新华书店经销

2012 年 9 月第 1 版 2012 年 9 月北京第 1 次印刷

开本:710 毫米×1000 毫米 1/16 印张:20.5

字数:315 千字

ISBN 978-7-5060-5301-3 定价:39.80 元

邮购地址 100706 北京朝阳门内大街 166 号

人民东方图书销售中心 电话 (010)65250042 65289539

版权所有·侵权必究

凡购买本社图书,如有印制质量问题,我社负责调换。

服务电话:(010)65250042

序

崔保国

（清华大学新闻与传播学院副院长，教授、博导）

三年前，如果问一位政府官员微博为何物，大多数人都会不知所云。相信这一问题对本书大部分的读者以及普通网友来说同样如此。

三年时间过去，在新浪微博、腾讯微博等网站的引领下，微博已经走进普通网民的生活，已成中国最火的互联网产品。据 CNNIC（中国互联网信息中心）2012 年 1 月发布的《第 29 次中国互联网络发展状况统计报告》数据，2011 年中国微博用户已达 24988 万，已经超过了电子邮件用户 24577 万的数量，微博威力由此可见一斑。

微博已成中国最火的互联网产品，它的影响甚至超越了互联网本身，带来了一场新的社会变革。

微博的迅速普及，对人们的媒介使用、信息传播带来了巨大的影响和革命。越来越多的新闻线索、社会话题开始由微博引爆，微博正在给传统媒体设置议程。微博的出现，等于给人们提供了一个公共空间，在一定程度上可以说微博起到了社会公器的作用。

在创造与传播海量信息的同时，基于微博而诞生的微博控、微博爆料、微博营销、微博问政等也正在成为热门词语，成为一种新兴的网络传播现象。其中，政府机构及官员微博是微博世界里比较引人注目的一个群体。微博的诞生为政府机构、官员提供了另一个与网友交流的便捷渠道，为广大网



友反映与咨询政务、民生等问题提供了一个更加及时的平台，政府与网民通过微博这一平台可以构建更加透明、直接、真实的互动关系，从而推动政务信息公开、促进政府改革。

在这一背景下，《微博问政》一书的出版具有很强的现实意义。作者卢金珠作为清华的硕士，并在我主持的研究中心做过研究工作。本次《微博问政》一书的出版，也是他多年来学习和工作的一个阶段性总结，在此表示衷心祝贺！

《微博问政》在写作过程中做了大量的调研工作，对典型事件、代表性政府机构和官员微博等进行持续追踪，从实际案例出发，深入浅出地描绘出一幅幅微博问政的图景，对了解微博问政的现状、问题等具有一定的参考价值。

“问政”一词源于《礼记·中庸》之“哀公问政”，是鲁哀公向孔子咨询为政之策，这里的“问政”与“政务微博”主体的行为更加接近。但反过来，普通网友同样可以向政府机构、官员提出咨询、建议、质疑和拷问。现在微博上的热议话题，很多都是关系到普通网友日常生活的民生话题，网友们更有理由和资格在微博上讨论——这就是网友层面的“微博问政”。因此，“微博问政”不简单等同于“政务微博”，它和我们每个人息息相关。

从这个角度考虑，《微博问政》有它的另一特色，即不仅仅局限于政府机构、官员如何使用微博，而是把目光放到一个更广阔、更普遍的背景下进行考量。因此，除了政府官员外，我也乐意向广大网友推荐这本书。

当然，微博自身产品形态还比较简单，不能过于夸大微博问政所能起到的作用，微博需要与政府网站等其他网络产品一起进行有效整合，才能发挥网络问政的更大价值。同时，微博进入大众视野的历史刚过两年，在发展中也暴露出一些问题，仍需进一步规范、自律，这些问题都需要政府主管部门、业界、学界以及普通网友的努力来加以改善。

微博世界，和你我相关。

最后，请允许我用微博上流行的两句话来做结尾：围观改变中国，转发就是力量。

崔保国

目 录

第一章 围观改变中国 1

第一节 什么是微博	2
第二节 Twitter简介	4
第三节 微博的传播特性	6
第四节 微博在中国	10
第五节 微博红人	12
第六节 微博问政	16
第七节 围观改变中国	17

第二章 微江湖 19

第一节 微江湖	20
第二节 微报告	23

第三节	人民微博：中央新闻网站微博第一家	38
第四节	网易微博：有态度的微博	43
第五节	腾讯微博：新浪微博最直接的对手	47
第六节	搜狐微博：我们正加紧赶路	51
第七节	公仆微博：广东河源网络问政实践	55
第八节	上海滩微博：开辟微博本地化之路	58
第九节	浙江微博：相信一滴水的力量	63

第三章 公共事件中的微博问政

67

第一节	宜黄钟声	68
第二节	从微博打拐到随手拍照	74
第三节	春运：微博上的回家路	85
第四节	两会上的微博问政	91
第五节	从卖葱、卖菜到卖瓜：微博上的一声叹息	109
第六节	郭美美微博炫富引发红十字危机	119

第四章 政府官员微博成长录

123

第一节	医生哥波子：不一样的卫生厅长	124
第二节	中一在线：司法微博第一人	129
第三节	桥上人家：寂寞的最牛城管	133
第四节	派出所值班那点事：身边的故事	137
第五节	美庄村委会主任林桂河：首位村主任微博	142
第六节	伍皓：最具争议的明星官员	145

第七节	蔡奇：带动两万名干部上微博	160
第八节	段郎说事：微语录改变警察形象	165
第九节	祁金立：第一位市长微博	170
第十节	新疆自治区党委书记张春贤：最高级别官员微博	175

第五章 政府机构微博成长录

179

第一节	桃源政府网站：首家政府微博	180
第二节	微博云南：盛名难副	186
第三节	成都发布：最高人气政府官方微博	193
第四节	微博银川：打造政务微博群	201
第五节	海宁司法：开创微博公文	209
第六节	平安肇庆：公安微博第一家	216
第七节	平安南粤：最热政府机构微博	222
第八节	平安北京：人人是形象件件有回复	227
第九节	厦门警方在线：自下而上的微博群	232
第十节	外交小灵通：开启外交微时代	238

第六章 微手册

245

第一节	迎接微博	246
第二节	基础操作	248
第三节	微博管理	257

第七章 微访谈

271

第一节	曹国伟（新浪首席执行官兼总裁）	272
第二节	邢宏宇（腾讯微博事业部总经理）	275
第三节	中一在线（海宁市司法局长金中一）	279
第四节	桥上人家（南京城管队员赵阳）	284
第五节	桃源网（湖南桃源县政府网站官方微博）	287
第六节	成都发布（成都市人民政府新闻办公室）	294
第七节	平安肇庆（广东省肇庆市公安局信息公开 微博平台）	298
第八节	平安南粤（广东省公安厅官方微博）	300
第九节	邓飞（免费午餐发起人、凤凰周刊记者部主任）	302
第十节	崔保国（清华大学新闻与传播学院教授、 副院长）	305
第十一节	张志安（中山大学传播与设计学院院长助理、 副教授、博士生导师）	307
第十二节	社科院汪向东（中国社科院信息化研究中心 主任汪向东）	313
第十三节	刘兴亮（资深互联网专家；闪聚创始人、CEO）	315

第一章

围观改变中国

互联网已步入微博时代。

以微博为代表的社会化网络，已经改变了人们的交流方式和信息传播模式，并正在影响与改变这个世界。

任何人都不能忽视微博可能带来的变革，正如创新工场董事长兼首席执行官 @ 李开复所言：“微博改变一切。”

围观改变中国。

转发就是力量。

微博时代，你准备好了吗？

第一节 什么是微博

如果你已经对微博比较熟悉，请自动忽略本节，进入第二节 Twitter 的世界。

如果你还没听说过微博，那就真 OUT 啦 ~~~

这年头，没个围脖（微博），还真不好意思跟人打招呼。

你看，连种瓜老农都知道上微博卖西瓜了：快来看看 @ 攀枝花人卖西瓜（参见本书第三章第五节《从卖葱、卖菜到卖瓜：微博上的一声叹息？》）。

如果你连 OUT 都不知道，没关系，上了微博你就知道了。

快来看看 @ 美庄村委会主任林桂河，这位 53 岁的村主任，刚买回电脑时都不知道怎么开机，在女儿女婿教授下学会了上微博，很快就在和网友的对话中知道了“OUT”是什么意思。

OUT，英语，缩写。原为“out of time”，时间之外，即不合时间也就是落伍的意思。（参见本书第四章第五节《美庄村委会主任林桂河：首位村主任微博》）

如果你听说过微博或者正在使用微博，以为它和 QQ 差不多，千万别这样认为！

这样会出事滴……

没看新闻吗？江苏有个卫生局长，把微博当 QQ 用，公开直播和情人开房遭网友围观，最终被撤职。一直等到记者采访他时，他还不敢相信自己发布的微博别人能看到。

而就在这一新闻被媒体报道一个多月后，成都市青羊区教育局某官员又因类似事件被撤职。可见，不懂微博的官员还大有人在。

140 字的微博还能问政？

对！

微博问政现在太流行啦，你看，新疆维吾尔自治区党委书记 @ 张春贤都开了微博；中央党校课程设置里都加上了微博应用；成都市人民政府新闻办 @ 成都发布粉丝百万，《新闻联播》都号召全国学习；外交部 @ 外交小

灵通微博开启外交“微时代”；厦门警察警衔晋升了解微博成为第一课；南京出台《关于进一步加强政务微博建设的意见》，要求突发事件等1小时内必须发布微博；海宁市司法局都开始尝试微博公文了……

而且，普通网友也在微博平台上关注家事国事天下事，微博问政不仅仅是政府行为。

围观，正在改变中国。

你只是个普通网友？

这本书是写给政府、官员看的？

你不感兴趣？

不，不，这本书不只是写给政府、官员看的。

即使你只是个普通网友，你也非常有必要紧跟微博时代的脚步。还是开个微博吧，可以记录自己的心路历程，方便和朋友联系，方便和明星交流，可以了解更多的信息，了解真实的中国。

微博世界，和你我相关。

微博到底是什么？

简单来说，微博，即微博客，比QQ信息公开，比博客使用便捷，你可以通过电脑、手机等发布不超过140字的文字信息（这也是微博最显著的一个特征，正好两条短信的长度。当然还可以发布图标、图片、音频、视频等辅助信息），你和其他微博用户之间可以通过相互“关注”成为彼此“粉丝”，并通过评论、私信等进行即时交流，也可以纯粹“围观”，只“潜水”不发言。

短短两年时间，微博已经成长为中国互联网最流行的产品之一。据新华社2011年12月21日电，相关统计显示，2011年，我国网民在各网站注册的微博账号约8亿个，微博用户每天发布的信息量约为两亿条。而据腾讯和新浪的公开资料，截至2011年12月31日，二者微博注册用户数分别超过3.73亿和3亿。

还是不明白微博是怎么回事？那么，直接上新浪微博 www.weibo.com 体验一下吧。当然，还有人民微博、新华微博、腾讯微博、搜狐微博、网易微博……

以及，这些微博产品的鼻祖：Twitter（www.twitter.com）。

第二节 Twitter 简介

Twitter (中文称“推特”, 网址 www.twitter.com) 是世界上创办最早、影响最大的微博客网站, 其公司总部位于美国加州旧金山, 2006 年 3 月由 blogger.com 的创始人伊万·威廉姆斯 (Evan Williams) 推出, 其创建的 Twitter 产品框架更是被众多类 Twitter 网站沿用。

Wikipedia (维基百科) 网站对 Twitter 的简单解释是: Twitter is an online social networking and microblogging service that enables its users to send and read text-based posts of up to 140 characters, informally known as “tweets”。(Twitter 是一家社交网络及微博客服务提供商, 其用户可以发布、阅读不超过 140 个字符的文本消息, 通常被称为 “tweets”)

2009 年下半年, Twitter 被收录入《柯林斯英文词典》(*Collins English Dictionary*) 30 周年版中, 其中名词 “Twitter” 的释义为 “一个让人们发表有关个人现状的短消息的网站”, 动词 “tweet” 的释义为 “在 Twitter 网站上写短消息”。

目前, Twitter 在 Alexa 全球网站排名中名列第 9 位 (2012 年 1 月至 3 月均值)。2012 年 3 月的数据显示, Twitter 目前用户超过 1.4 亿、每天发布的 Tweets 条数最高可达 3.4 亿。Twitter 已推出英语、日语、韩语、西班牙语、葡萄牙语、德语、法语、意大利语、俄语、印度尼西亚语、马来西亚语、印地语、土耳其语、菲律宾语、简体中文、繁体中文等多种语言服务。

在新浪微博等微博网站流行之前, Twitter 仅在国内一部分人群中使用, 一般均直呼其名。国内微博网站兴起之后, 更多国人使用、了解了微博但仍未登录过 Twitter, 对这部分人来讲, 用 “微博的鼻祖、国外的微博” 来介绍 Twitter 则最为简单。

Twitter 的诞生使得即时新闻、“全民记者” 的产生更为容易, 也给传统新闻媒体的运作模式带来了一定冲击, 例如美军击毙本·拉登的消息, 即由 Twitter 率先发布, 领先传统媒体约二十分钟, 领先奥巴马电视讲话 1 小时 50 分钟。

而在一系列的突发事件、重要活动中的突出表现，则使 Twitter 的影响进一步扩大，在 2008 年美国总统选举、伊朗绿色革命、丹佛飞机脱离跑道事件、印度孟买连环恐怖袭击事件、迈克尔·杰克逊逝世等一系列事件中，都能看到 Twitter 在信息传播中所发挥的作用。

例如，2008 年美国总统大选期间，奥巴马、麦凯恩、希拉里均通过 Twitter 发布信息。其中奥巴马在大选期间发布了超过 250 条 Twitter 信息，并与其关注者保持了良好的互动。尽管 2009 年 11 月奥巴马访华期间表示自己“从未使用过 Twitter”（此前奥巴马的 Twitter 账号可以理解为其竞选团队所为），但大选期间奥巴马及其竞选团队对 Twitter、Facebook 和 YouTube 等社交网站的成功运用，通常被认为是奥巴马赢得大选的重要因素之一。而在此后，美国东部时间 2011 年 6 月 17 日，为迎接 2012 年的总统连任竞选，奥巴马通过其 Twitter 账号 @Barack Obama 宣布，其竞选团队将负责管理这一 Twitter 账号，其中由奥巴马亲自发布的 Twitter 信息将标注有“-BO”字样。

美国东部时间 2011 年 7 月 6 日，奥巴马还举行了白宫首次 Twitter 市政厅会议，会议由 Twitter 联合创始人杰克·多西主持，奥巴马现场回答 Twitter 用户所提出的问题，与民众进行实时互动。

目前，已有近百位国家元首、国际组织领导人开通 Twitter 账号，其中包括美国总统奥巴马、俄罗斯总统梅德韦杰夫、英国首相卡梅伦、德国总理默克尔、欧盟理事会主席范龙佩等政界名人。

同时，世界各国政府也纷纷开通 Twitter 账号。以美国为例，以联邦政府机构名义开设的 Twitter 账号已经超过 500 个，各地方政府及相关机构的 Twitter 数量则更多。一些核心政府机构甚至同时开设多个账号，例如美国国务院除英文账号之外，还开通了西班牙语、阿拉伯语、波斯语等账号。

作为世界上创办最早、影响最大的微博网站，Twitter 被视做 SNS（全称 Social Networking Services，即社会性网络服务；SNS 的另一种常用解释全称为 Social Network Site，即社交网站）的典型代表之一，改变了人们的交流方式和信息传播模式，并正在影响与改变这个世界。

第三节 微博的传播特性

与 E-mail、手机短信、即时通讯工具等产品相比，微博客有着自己独特的优势或特点。

表 1-1 微博客与其他产品相比的特点和优势

其他产品类别	其他产品特点	微博客产品特点
E-mail	封闭式，传播能力和媒体功能较弱	开放式，传播能力和媒体功能较强
短信	信息封闭，一对一	信息公开，一对多，互动性强
论坛	公共空间，以话题为中心	个人空间，以用户为中心
博客	内容信息完整丰富，互动性较差	内容信息较短，互动性较强
即时通讯工具	信息封闭，注重好友关系，交互式信息传播	信息公开，注重单向关注，广播式信息传播
社交网站	封闭式，注重好友关系，功能丰富	开放式，注重单向关注，功能单一

没有哪一种媒介形态是万能的，表 1-1 简单列举了微博客与其他 6 类产品各自的特点比较，在一些方面各产品都有自己独特的优势，但综合来看，微博客有着较强的产品优势，尤其在用户参与方面，随着移动互联网的发展，微博客将拥有广阔的发展空间。

综合起来，微博客具有如下几个传播特性。

1. 单一性

微博客的基础功能特别单一：一句话描述用户当下的心情、状态、所见所闻所想，符合“小即是美”的哲学，这也是其受到追捧的原因之一。在信息泛滥的数字化时代，浮躁的社会和忙碌的生活让人们越来越难以停下脚步，WEB2.0 时代第一个典型代表博客写作都已经显得过于正式和繁琐，而

微博客所推崇的随时随地、自由自在的风格，正给这一时代的人们提供了一个绝佳的平台。

2. 碎片化

“碎片化”是描述当前中国传播语境的一个形象说法。“所谓‘碎片化’，英文为 Fragmentation，原意为完整的东西破成诸多零块……就传播的影响力而言，以往依靠某一个（类）媒介的强势覆盖而‘号令天下’的时代已经一去不复返了。一方面是传统媒介传播市场的份额在不断收缩，其话语权威和传播效能在不断降低；另一方面则是新兴媒介（如博客、BBS等）的勃兴与活跃，传播通路的激增、海量信息的堆积以及表达意见的莫衷一是，这便是现阶段传播力量构建所面对的社会语境。”^①

在这里我们借用这个概念，因为基于“单一性”特征和140个字符的限制，微博客所生产、传播的信息，也具有碎片化特征：微博客的内容多数是个人琐碎的生活细节或新闻、事态的滚动进展，每一条单独的内容，都只能表达有限的信息，呈现出“碎片化”的特征，甚至出现“口水化”的趋势。

但另一方面，“奇妙的是，尽管信息已经高度碎片化，但是它们能自发组织，完成对某个事件的完整报道和传播。也能够记录一个普通人生活中所有的点滴，以至于整体看下来，似乎是一部由俳句组成的个人史。”^②

3. 开放性

开放 API（Open API）是 SaaS（Software as a Service，软件即服务）模式下常见的一种应用，网站的服务商将自己的网站服务封装成一系列 API（Application Programming Interface，应用编程接口）开放出去，供第三方开发者使用，即开放 API。以 Twitter 为代表的微博客对用户开放 API，超过

① 喻国明：《解读新媒体的几个关键词》，《媒介方法》2006年第5期，<http://media.people.com.cn/GB/22114/64606/75212/5244163.html>。

② 姜晓明：《“我知道你在做什么”——欢迎来到twitter时代》，2009年7月6日，第26期，总第167期，《南方人物周刊》，<http://news.sohu.com/20090703/n264965921.shtml>。