

加强和创新互联网社会管理丛书

INTERNET

中国传媒大学网络舆情（口碑）研究所/艾利艾咨询（IRI）

政府如何@ 开微博

窦含章 李未柠 · 主编

Zhengfu Ruhe Kai Weibo

什么是微博 @ 政府如何开微博 @
政府为什么要开微博 @ 党政干部个人微博注
政务微博的功能 @ 政务微博经典案
政务微博信息发布规则 @ 微博功能

加强和创新互联网社会管理丛书

I N T E R N E T

中国传媒大学网络舆情（口碑）研究所/艾利艾咨询（IRI）

政府如何@ 开微博

窦含章 李未柠·主编

Zhengfu Ruhe Kai Weibo

中共中央党校出版社
The Central Party School Publishing House

图书在版编目(CIP)数据

政府如何开微博/窦含章,李未柠主编. —北京:中共中央党校出版社,2011.8

(加强和创新互联网社会管理丛书)

ISBN 978-7-5035-4607-5

I. 政… II. ①窦… ②李… III. 互连网络-传播媒介-应用-国家行政机关-行政管理 IV. D630.1-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 176224 号

政府如何开微博

责任编辑 朱晋平
版式设计 尉红民
责任校对 王 巍
责任印制 宋二顺

出版发行 中共中央党校出版社
(北京市海淀区大有庄 100 号)

邮 编 100091

网 址 www.dxcbs.net

电 话 (010)62805800(办公室) (010)52805818(发行部)

经 销 新华书店

印 刷 三河市华润印刷有限公司

字 数 210 千字

版 次 2011 年 8 月第 1 版 2011 年 8 月第 1 次印刷

开 本 700 毫米×1000 毫米 1/16

印 张 11.5

定 价 29.80 元

版权所有·侵权必究

如有印装质量问题,请与本社发行部联系

序 言

中共中央党校副校长

陈生

加强和创新社会管理是我们面临的重大时代课题。当前我国正处于发展的重要战略机遇期和社会矛盾凸显期，一方面经济、社会、文化等各领域不断取得新成就，另一方面各种新旧矛盾集中爆发，社会管理领域存在的问题不少。在这一时代背景下，党和政府能否加强和创新社会管理，事关人民群众切身利益、事关社会和谐稳定。

在纷繁复杂的社会管理课题中，加强和创新互联网社会管理是一项重要内容。目前，中国已经成为世界互联网第一大国，网民总数超过4.85亿。互联网在中国迅速普及，吸收整合了传统的传媒、通信、金融、商务、娱乐等各种社会功能，为网民提供了巨大的便利，极大地提升了中国社会的运行效率，但同时，也提高了中国社会的管理难度。特别是微博出现后，中国互联网获得了言论与力量的“聚合加速器”，网络力量对现实社会的冲击力正日益凸显。

微博，名“微”，力不微。这种新型网络媒体，从诞生到风靡全球，只用了短短几年时间。在中国，微博用户数在2010年底到2011年6月的半年时间内，由6311万增长到1.95亿，增长了208%，而微博用户每日发布的信息量已近2亿条，成为中国互联网上更新最活跃的信息源和舆论场。

在某种程度上，微博已经成为一颗颗“舆论原子弹”的生产车间。在互联网的信息海洋中，每条上限为140个字的微博如原子般微小，但这种碎片化的信息，契合了现代人快节奏的生活方式，顺应了以手机为主要平台的移动互联大趋势，受到那些阅读时间碎片化、又经常使用手机的年轻人追捧。随着用户数的不断增加，微博一键式“转发+评论”的功能开始渐显威力，一条短小的微博，可以通过关注者的不断转发，实现核裂变式的传播，而不断增加的评论，又会使信息的能量不断聚合

增强，最终像原子弹爆炸一样，由“微信息”迅速生成“大舆论”。在过去一段时间，一系列重大公共舆论事件都是在微博首先得到报道，并继而形成轰动全国、猛烈冲击现实社会的特级舆情事件，微博舆论的威力由此可见一斑。

作为中国引领性的舆论场，微博能否健康发展，事关社会和谐稳定，可强大的微博还处于成长过程中。中国微博在许多时候仍是情绪型舆论场，客观理性的声音很容易被情绪化的言论所淹没。要引导微博走向成熟、健康发展，党政部门责无旁贷，应该主动学习微博、运用微博、管理微博，只有这样才能健全网上舆论引导机制、激发社会活力、维护社会和谐稳定。

与加强和创新社会管理的迫切需求相比，许多党政干部对微博的认识和了解非常有限。一些干部尚未搞清楚互联网传播为何物，对微博就更加陌生。即使有的人通过近期接连发生的舆论热点事件知道了微博的存在，但对微博的态度仍是恐惧多于期待，回避多于直面。能够真正学习微博、运用微博的党政部门还为数不多，只有公安系统，有组织、有规划地实现了在微博的“整体上市”。

有些党政部门对开微博瞻前顾后，缺乏积极主动的进取精神，很大程度上，是担心开微博后，会遭到网民的攻击，引发负面舆论。其实，微博本身并无立场，它是一个开放、中性的交流平台，对所有参与者都是公平的。微博舆论的方向，是由众多参与者共同塑造的，并不具有天然的价值倾向。

要影响微博舆论的方向，最根本、最重要的方法就是参与其中。如果不在这个平台上发声，不参与舆论方向的塑造，那么舆论就不可能向所希望的方向发展。现在微博上似乎负面的声音大一些，不和谐的因素多一些。造成这一局面的原因是多方面的，但其中很重要的一个原因是党政部门在微博上发声不够，使微博上权威准确的信息占比偏低。

一味害怕，一味回避，解决不了问题。在许多时候，怕挨骂、不敢面对群众正是引发群众骂声的重要原因之一。若论面临矛盾的多样性、复杂性、尖锐性，恐怕没有哪个部门比公安部门面临更多的矛盾。但公安系统敢于利用新媒体，主动系统地大规模开微博。结果，公安系统的形象不是变差了、骂声不是变多了，而是形象更好了，称赞更多了。那些没有开微博的党政部门，应该多一点自信，主动走上微博，走到网民中去。

《加强和创新互联网社会管理丛书》正是为满足党政部门加强和创新社会管理的需要而编写。丛书第一期将包括：《政府如何开微博》、《微博时代 危处理》、《微博与社会稳定》、《微博达人：TA们为什么那样红》。丛书将研究的重点集中于微博，既介绍微博使用基础知识，也会深入探讨微博与社会稳定、微博时代危机处理、微博时代话语权变化等深层次问题，希望通过这套丛书，为党政干部了解微博、运用微博、管理微博提供参考。

党政部门加强对微博的学习与利用将产生至少四方面的好处：

一是能够及时准确发布权威信息，保障人民群众知情权，遏制流言传播。与新闻发布会、电视、报纸等传统政务信息发布渠道相比，通过微博发布政务信息的一大优势是速度快。党政部门可根据需要，实时在微博更新信息，摆脱对传统媒体的依赖，提高信息发布的时效性。在微博时代，能否在第一时间传递权威准确信息是引导舆论的关键。特别是在重大突发事件发生时，通过微博在第一时间不断更新发布信息，在遏制各种流言传播、掌握舆论主导权方面，能够发挥其他传统媒体难以替代的作用。

二是提供便民服务，更快地受理民众咨询投诉，体现执政为民理念。微博与各种传统政务咨询、信访渠道相比，互动性更强。政务微博可以实时回答网民的提问，可以了解各种信访需求，通过督促相关部门尽快受理解决问题缓解社会矛盾，促进社会和谐。同时，通过关注、搜索等功能，能够实时掌握与本部门、本地区相关的舆情动态，为上级决策提供第一手的网上舆情依据。

三是降低行政成本，提升行政效率。政务微博本身是一种低成本信息发布平台，微博本身基本不需要技术维护和软硬件投入，相比之前的政府网站，投入要小得多。同时，各党政部门之间在微博上可以形成群组，有利于整合电子政务资源，提升通联效率。

四是营造健康微博舆论环境，维护社会稳定。微博具有强大的社会动员功能，2011年8月，英国发生了严重的社会骚乱。大量青年人冲上街头，打砸抢烧，将伦敦、伯明翰、利物浦街头搞得乌烟瘴气、一片狼藉。令西方世界感到震惊的是，这次骚乱竟然是通过Twitter、Facebook和黑莓手机组织起来的！就在几个月前，当中东北非掀起革命浪潮时，西方还在对Twitter这些发挥了重要组织串连作用的社会化媒体毫不吝啬地大加赞美，如今，几个月刚过，社会化媒体这把大火，就烧到了西

II 政府如何开微博

方自己的头上。显然，微博这些社会化媒体在推动社会动乱方面，作用不可忽视。党政部门与网民实时沟通，能够将矛盾化解在萌芽状态，最大限度激发社会活力、最大限度增加和谐因素、最大限度减少不和谐因素。

加强和创新社会管理的灵魂在于创新。随着时代的发展，社会问题日趋复杂多样，沿用旧有的社会管理办法显然已经无法适应新形势的发展。特别是对微博这样的新技术媒体平台，全世界尚无成功的管理经验可循，各级党政部门只有锐意进取，将微博管理作为加强和创新社会管理的重要抓手和突破口，通过管理创新，营造健康、绿色的网络氛围，为全面建设小康社会创造良好的网上舆论环境。

前 言

“微博是观察中国正在发生什么的实时检测体系。”美国《纽约时报》在2011年6月曾这样描述中国的“微博热”。从2007年引入中国，到过去一年多的大规模发展，微博在中国的扩张速度令全世界惊讶。截至2011年8月，中国微博用户已高达近2亿，占网民总数40%。微博的迅猛发展，不仅改变着人们获取信息与相互沟通的方式，带来庞大的商机，也赋予每个网民即时发声、自由表达的渠道。对于每天发生在中国的各种热点事件，微博有如一个“辩论和批评的加热器”，舆论从这里获得温度、寻找方向，进而深刻地影响着政府的施政行为和网民观念，重构着中国的舆论生态，并日益成为中国最重要的舆论场。

在如此重要的舆论场上，党和政府不能缺席。这既是贯彻落实科学发展观、践行执政为民理念的需要，也是加强和创新社会管理的需要。胡锦涛总书记在讲话中多次强调，要加强和创新社会管理，进一步加强和完善信息网络安全管理，提高应对虚拟社会的管理水平，健全网上舆论引导机制。现在，有越来越多的党政部门和干部正在走上微博，倾听民声、了解民情，并向网民们传递着党和政府的声音，这体现了各级党政部门加强和创新社会管理的努力。

但是，相较于全国党政部门，已经开通微博的党政部门仍是极少数。许多部门对开通微博有畏难情绪，担心开通微博会引来不必要的麻烦，说到底，这种犹豫心态，是由于对微博不了解、不熟悉造成的。

微博在中国的发展速度实在太快了，超过了绝大多数人的想象，如何管理好、运用好微博，对党政部门、微博运营商和普通网民来说，的确都是一个新课题。党政干部的政务微博不同于普通网民的个人微博，代表着党和政府的形象，肩负着传达党和政府声音、回应网民诉求的重任，一言一行，都会被网民置于放大镜下，如果相关人员不能认真学习微博应用功能，研究微博传播规律，就不仅难以发挥引导舆论的作用，反而会引发负面舆论。本书

希望能从介绍微博的基本知识入手，探讨微博出现对中国政治社会生活的影响，为那些仍在犹豫的党政部门提供参考。

一、为什么要编撰《政府如何开微博》

以科学技术为标准，人类的历史一般被划分为石器时代、农业时代、工业时代与后工业时代。现在，微博等互联网新技术的出现与普及，正在重新刻写人类技术史的分水岭，使人们可以将“微博时代”与“前微博时代”加以研究和对比。

此前，将近一万年的人类文明史中，社会运行的主导者一般是部族首领、王公贵族或国家政府，上层建筑的政治优势要远远超过普通个人。个人要颠覆上层建筑，只能掀起暴力革命，其自身也要承担巨大风险。可现在，这种固有逻辑正在受到微博的挑战。在微博的推动下，个人开始拥有了强大的信息传播力、活动号召力和政治运作力，慢慢地，这种力量开始扭转传统社会的运行规律，并具备挑战国家政治议程的潜在能量。

2011年初，突尼斯、埃及的民众利用网络新技术，迅速传播对政权愤怒与不满的言论，并成功地“串联”了数以百万计的普通老百姓，鼓动大家在规定时间内、规定地点无规律地上街游行。结果仅仅几周内，分别执政23年、30年的阿里政权、穆巴拉克政权就被迅速推翻。这种“微博时代”的民众力量一度让西方发达国家以为，终于找到了使“独裁”国家发生演变的技术平台，以至于5月16日美国在发布的《网络空间国际战略》报告中公开宣布，“鼓励世界各地的人们使用数字媒体……组织社会和政治运动”。

可是西方国家没有想到，微博等互联网新技术“武装”个人的能力和社会动员能力是不分国界的，这种力量的负面因素很快在发达国家诱发了社会动荡。2011年夏季，美国中部数州的民众不满金融危机下的经济状况，通过网络新媒体相互约定上街抗议，甚至“攻击”政府；8月初，一个叫马克·达根的29岁伦敦青年被警察无端射杀在街头，悲剧经过黑莓智能手机、推特（Twitter）等青年们酷爱的高科技时尚通讯工具快速传播，很快激起英国青年长期积郁于心的怒火，最终引发了伦敦骚乱，蔓延至数个城市。这些骚乱让美、英等国政府不得不宣布通过管制网络 and 手机信息等方式维持社会稳定，而这些手段恰恰是先前标榜“崇尚自由”的他们所鼓励的。

这仅仅是2011年短短半年间“世界微博政治史”的截图。在微博等社会化媒体的帮助下，个人影响社会的力量在逐渐增加，这似乎已经成为一种趋势，但在“微博时代”，“个人崛起”的力量显然过快了，以至于绝大多数

国家都尚未做好准备。有人曾做过一个很形象的比喻：“当你在微博里拥有10万“粉丝”，相当于一个新闻网站；当你有了100万“粉丝”数，就相当于一份全国性的报纸；当你有1亿“粉丝”，那你就是中央电视台。”这些正在崛起的“意见领袖”正在从传统媒体手中分享越来越大的话语权。

在“人人都可以低成本地挑战国家”的大时代背景下，中国各级党政部门高度重视包括微博在内的社会化网络媒体，可是，利用微博、管理微博仍属全新课题，全世界并无成功经验可循，党政系统尚未做好这一新型社会课题的心理与制度准备。以2011年7月23日温州动车追尾事故为例，放在“前微博时代”，人们没有相互沟通、传递情感的快捷平台，这起事件可能不会引起如此巨大的社会反应与批判，但在“微博时代”，7月末的中国社会几乎充满了谴责中国铁道部的声音。声浪的热度与分贝，远远超过三年前造成更加惨重伤亡的胶济铁路特大脱轨事故发生的时候，这两起事件舆论热度的差异，正是微博对中国舆论场带来质变的生动写照。

根据传媒大学网络舆情研究所统计，2011年上半年，微博已经超过论坛，成为仅次于媒体新闻的第二大舆情源头，有18%的舆情热点事件都是从微博发端的。不少局长、县长都因为微博引发的不良事件被撤职。这些事件破坏了部分党政干部的形象，损害了各级政府的公信力，为下一步的中国社会治理增添了难度。

在此时编撰“加强和创新互联网社会管理丛书”，从政府如何开微博提供参考，具有非常现实的意义。一来可以推动各级干部全面认清微博以及“微博时代”的方方面面，二来可以让干部了解并学习开微博的程序与过程，三来整理现有的一些政务微博的成功案例，让干部们学会微博的经营与管理，进而有效地推动新时代下的国家发展。

二、为什么要重视微博的政治功能

据2011年7月中旬中国互联网络信息中心（CNNIC）发布的《第28次中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2011年6月底，我国网民总数达到4.85亿。尽管网民规模仍然保持增长，但增长速度明显减缓。值得注意的是，上半年，中国微博用户数量增长迅猛，已经从6311万增长到1.95亿，增幅达208.9%，在网民中使用率也从13.8%提升到40.2%。

如果数据显得很枯燥的话，还可以用一些更形象的描述来展示微博在中国的快速发展：在北京、上海、广州等大都市，许多白领们上班的第一件事就是看微博，甚至只看微博。许多人表示，上微博就基本能满足一天的信息

需求与交友联系。通俗地说，微博通过信息发布、传播与共享的方式，基本上同时具备了过去手机短信、电子邮件、网站新闻、报纸摘要、圈子联系、办公通讯的所有功能，更重要的是，微博使人人都拥有一个麦克风，各自阐述与互换着对各种事态的看法与见解。这种新趋势营造了新型的网络文化，让中国社会的文化生态显得更有活力，起到了影响社会的建设性作用，但另一方面，洞悉微博在中国的政治发展趋势，尤其是关注微博涉及国家稳定与社会健康发展的领域，也显得格外重要。

第一，微博正在向政治领域的深层渗透，增加了人们对政治的关注度，这种渗透与关注起到了网络问政、舆论监督的正面作用，但也与复杂的国际政治斗争相连，隐藏着许多意识形态安全的危险。

有研究者曾对几年来 210 起中国重大舆论事件进行研究，网络舆论在 67% 的事件中起到了推动政府解决问题的积极作用，^① 71% 的微博使用者认为，微博提高了他们对政治的关注度。^② 与此同时，西方国家在网络中推动夹杂着西方意识形态的自由价值观，也在暗流涌动。这些话语刻意追求社会的绝对自由，无视中国特殊的国情，神化西方的政治制度，鼓吹西方政体的普适性，抹黑甚至完全歪曲中国体制，完全否定中国发展成就，等等。这些声音在微博里通过海外匿名人士、深受西方意识形态影响的新自由主义者，逐渐向中国渗透，并迅速在微博用户中传播，不少中国民众深受影响，成为一股具有否定当下中国成就的本土草根力量。

美国知名媒体学者安德鲁·查德威克曾说：“互联网是西方价值观出口到全世界的终端工具”^③，冷战结束后，中国成为美国意识形态在全球渗透的第一对象。近年来，西方不少政客和相关敌对势力都看中微博强大的组织动员能力，叫嚷要用微博掀起一场轰轰烈烈的中国革命。中国一些政治异见者也在借助微博，发起所谓“推动中国自由民主化进程”的运动。这些“运动”极易与普通社会都会正常存在的“抱怨文化”发生共振，使得“微博时代”中国国家安全问题日益凸显。鉴于突尼斯、埃及等“推特（Twitter）革命”的前车之鉴，中国政府必须高度重视微博的政治功能。

第二，微博具有“好事不出门，坏事传千里”的信息惯性，尽管微博拓宽了民众知情权，倒逼政府加速改革，但也极容易在人们脑海中编织一个

① 尹韵公：《中国新媒体发展报告 2011》，社会科学文献出版社 2011 年版，第 11 页。

② 段聪聪：《微博让中国民众更关注政治》，《环球时报》，2011 年 4 月 12 日。

③ 安德鲁·查德威克：《互联网政治学：国家、公民与新传播技术》，华夏出版社 2010 年版，第 34 页。

“坏中国”、“烂中国”的片面中国整体形象。

在“7·23甬温线特别重大铁路交通事故”后，微博里几乎一边倒的批判、谩骂甚至推翻铁道部的声音，其间还夹杂、集结了许多中国负面形象的图片、视频、段子、语录等，所产生的消极效果正如网民“@曹凡”所写的：“简直不敢看微博了……给人感觉这社会已经黑暗透顶了，比中世纪的欧洲还黑啊，基本就是豺狼当道恶霸横行啊！……可我扶窗下望，都是和祥的万家灯火啊，有那么严重吗？”

据相关统计，74.3%以上的人将微博作为“发表自己观点或发泄情绪”的场所，^①这些发泄的行为尽管可以起到一定舒缓情绪、疏导民意的作用，但另一方面微博通过让每一个用户短、频、快地发布新闻，进行“病毒式”、“核裂变式”地广泛传播，使那些情绪像“瘟疫”一样相互传染。更糟糕的是，许多对政府与社会的批判与指责，是片面的、消极的、求全责备的、不近人情的，甚至完全是由造谣、污蔑、杜撰而成。对此，《广州日报》曾在2011年3月份以《谣言横飞或成“公共厕所”，微博还能搏动多久？》，批判微博已经从传播信息、交互式交流平台沦落成“公共厕所”。《江淮晨报》也曾发文，认为2011年初的“微博打拐”事件，呈现出社会化媒体的浮躁性和不可控性，认为“需要一场集体反思”。然而，传统媒体的这些反思并没有完全纠偏，微博让很多涉世不深的年轻人对复杂问题未经思考就“大放厥词”，也滋生了越来越多微博使用者的躁动。这种社会情绪目前还只是处于虚拟与潜藏阶段，但政府与相关部门不能对此坐视不管、任由发展，否则，可能会酝酿出一股潜在的社会破坏力量。

第三，微博越来越成为中国舆论话题及议程的主要来源，这虽然推动了人们对政治与社会管理的参与度，但也可能造成传统媒体在舆论引导上失去了主导作用，最终面临沦为“纸版”、“影视版”的危险。

过去一年多，微博在中国公共生活中越来越抢眼。通过微博曝光了许多腐败案件，使不少腐败干部落马，比如某地“局长日记案”、某地干部艳照门事件等等，还监督了一直高高在上的大国企，比如“百万茅台”事件等，这些曝光有助于监督党和政府、遏制腐败，但另一方面，由于微博议题设置很快、思想情绪传导极其迅速，对于一些情绪性事件的议题设置能力极强，诸如“微博打拐”、药家鑫案等，都加剧了许多人对社会的不满，而不少传统媒体更是“跟着微博走”，过于迎合微博中的情绪，依靠微博中的信息源，失去了传统媒体本身的思想性、严肃性与权威性。

^① 尹韵公：《中国新媒体发展报告2011》，社会科学文献出版社2011年版，第11页。

微博很丰富，也很多元。但微博不能完全代表整个网民群体，也不能完全代表整个中国社会，其中一个突出现象是党政干部在微博上甚少发言。比如，省部级以上干部几乎很少在微博上发言，支持主流价值观的知名学者、各级地县级的一把手干部也非常少。在这种情况下，传统媒体如果对微博过于膜拜，集体成为“微博控”，那么必将丧失应有的、完整的社会责任与客观性，只能成为情绪的怂恿者、推动者与延续者。这种情况下，中国政府对社会舆论引导工作的难度将变得越来越大。如何引导人们客观认识复杂与多变的中国，尽量控制自身的躁动情绪，培养社会的理性与耐心，是今后中国各级政务微博工作的重中之重。

三、政府该如何面对微博

2011年夏季，部分西方媒体一度炒作中国要关闭微博的新闻。这种无中生有的信息，符合西方人对“中国政府惧怕民意”的恶意揣测，也反映了外国人已经关注到微博在中国社会引发的某种紧张关系。中国政府历来有面对紧张形势的纠错能力，面对“微博时代”个人权利过快扩张的“双刃剑”，政府必须要有一种“有所作为”而且是“大有可为”的心态，积极应对微博带来的社会治理新挑战。

在本书中，编撰者罗列了政府开微博的“十二要”与“十二戒”，细致地指导干部在“微博时代”中要注意的事项。与此同时，政府在“微博时代”还必须站在战略高度“重视”、“参与”、“影响”包括微博在内的所有网络新技术。

第一，政府必须重视微博。

目前，有不少政府干部摆着一副“掩耳盗铃”的架势，认为微博的影响力只在虚拟世界里，就像过去十多年网络一样，负面消息大多都在虚拟世界里自生自灭。而一些新媒体研究者也认为，微博没有那么“火”，没有那么“神”。这些想法都是非常要不得的。近年来多个转型国家甚至发达国家都因微博的负面作用瞬间爆发恶性事件，给国家与社会的发展造成了重创。这些教训是中国免费的“培训教材”，加之西方通过微博的对华意识形态外交日益激烈，各级政府重视微博，应当成为未来中国社会治理的必修课。

第二，政府必须参与微博。

当下，无论是政府机构，还是干部本身，开微博的还只是极少数。这与美国政府上至总统，下至普通官员大多上推特（Twitter）形成了鲜明的对比。不参与到微博，就很难了解到中国舆情的另一面，也将缺乏政府与民众

之间难得的交流与互动机会，使得微博中“攻击政府”与“政策解释”之间的舆论对冲出现严重的失衡。长此以往，民众就更不了解政府在正式文件外的所思所想，政府也不了解大量民众的具体想法，“双空白”的状态对中国的长治久安都是相当不利的。

第三，政府必须影响微博。

微博不是洪水猛兽。即使是，政府也应该找到疏导的方案。重视和参与微博的目的，就是为了影响微博。培育微博的理性，需要全民长期共同努力，也需要政府的积极进取。微博尽管鱼龙混杂，但很多民众表达的仍是一股忱忱的爱国心与希望国家变好的心愿。政府应该抓住这个机会，进一步融洽与群众之间的关系，利用微博，通过持之以恒的回应、解释、阐述、化解，使微博成为提升我党执政能力的平台，以及推动国家进步的加速器。纵观现有的官方微博，成功的事例不少，那么，为什么不让政府成功开微博的例子更多呢？

我们希望这本《政府如何开微博》能够有助于政府治理水平的提高，有助于社会理性的培育，有助于网络空间的净化。尽管实现那样的目标还很难，但本书的编撰者们与所有希望国家改善与发展的人一样，都拥有积极向上的心态，希望我们这个伟大而坚强的国度越来越好。

目 录

序言	陈宝生(1)
----------	----------

前言	(1)
----------	-------

第一章 什么是微博	(1)
-----------------	-------

一、微博诞生记	(1)
---------------	-------

1. 推特 (Twitter) ——微博的鼻祖	(1)
-------------------------------	-------

2. 推特 (Twitter) 奇迹	(3)
--------------------------	-------

二、微博在中国	(5)
---------------	-------

1. 饭否网——蹒跚学步阶段	(5)
----------------------	-------

2. 新浪微博——锋芒初露阶段	(6)
-----------------------	-------

3. 门户网站——江湖混战阶段	(7)
-----------------------	-------

三、微博的功用	(8)
---------------	-------

1. 记录和发布生活信息	(8)
--------------------	-------

2. 获取消息并发表评论	(8)
--------------------	-------

3. 特定关注与定向阅读	(9)
--------------------	-------

4. 结识朋友扩大社交圈	(10)
--------------------	--------

四、微博的特性	(11)
---------------	--------

1. 即时性：随时发送，不受限制	(11)
------------------------	--------

2. 原创性：叙事最简练 风格更独特	(11)
--------------------------	--------

3. 单向性：“我关注你，但与你无关”	(12)
---------------------------	--------

4. 跟随性：意见领袖引领微博舆论	(12)
-------------------------	--------

5. 扩散性：无限转发带来裂变效应	(14)
-------------------------	--------

6. 碎片化：内容松散，割裂生活	(14)
------------------------	--------

7. 圈子化：信息传播广度有限	(14)
-----------------------	--------

8. 无序化：专业性差可信度低	(16)
-----------------------	--------

五、微博的现状.....	(16)
1. 拥有庞大潜在用户	(16)
2. 媒体属性特点突出	(18)
3. 微博政务逐渐深入	(18)
第二章 政府为什么要开微博	(21)
一、加强和创新社会管理的需要.....	(21)
二、执政为民的需要.....	(23)
三、维护国家（社会）安全的需要.....	(24)
四、政府了解舆情的需要.....	(28)
1. 微博改变信息传播路径	(28)
2. 了解舆情，从微博开始	(30)
五、传播主流价值的需要.....	(33)
1. 话语权之争日益激烈	(33)
2. 微博上缺少权威的声音	(34)
六、迎接微博时代挑战的需要.....	(35)
1. 微博时代的舆论特色	(35)
2. 党政干部微博素养正在遭遇严峻考验	(38)
3. 微博时代突发性事件应对的机遇和挑战	(39)
第三章 政府如何开微博	(42)
一、开通微博.....	(42)
1. 注册账号	(42)
2. 微博命名	(43)
3. 上传头像	(44)
4. 设置背景模板	(45)
5. 设置个性化域名	(46)
6. 隐私设置	(47)
7. 填写简介	(47)
8. 关联博客	(48)
9. 认证	(49)
二、微博功能.....	(50)
1. 加关注	(50)
2. “粉丝”	(51)

3. 转发	(51)
4. 评论	(52)
5. 收藏	(53)
6. 发布	(53)
7. 私信	(53)
8. 举报	(54)
9. 其他相关功能	(55)
三、信息发布类型及特色方式	(63)
1. 信息发布类型	(63)
2. 特色方式	(66)
四、如何发布信息	(76)
1. 电脑发布	(76)
2. 手机发布	(76)
第四章 政务微博的功能	(77)
一、信息发布	(77)
二、信息咨询	(78)
三、受理投诉	(80)
四、搜集舆情	(81)
五、监督政府和反腐败	(82)
六、整合电子政务资源	(83)
七、其他功能	(85)
1. 微博通缉要犯	(85)
2. 微博外交	(86)
第五章 政务微博信息发布规则	(88)
一、政府开微博“十二要”	(88)
1. 要明确微博定位	(88)
2. 要敢于面对围观谩骂	(89)
3. 要把握发布时间及频率	(89)
4. 要配置专员管理加强审核	(90)
5. 要主动搜索响应舆论	(91)
6. 要及时处理投诉质疑	(92)
7. 要加强重要信息保密	(94)