

公务人员和政务机构微博运营必备读本

GONGWURENYUAN HE ZHENGWUJIGOU
WEIBO YUNGUAN BIBEI DUBEN

段旭 苟德培 主编

玩转 微力量

——公务人员与政务机构的
微博使用维护新探

新华出版社

公务人员和政务机构微博运管必备读本

GONGWURENYUAN HE ZHENGWUJIGOU
WEIBO YUNGUAN BIBI DUBEN

段旭 苟德培 主编

玩转 微力量

——公务人员与政务机构的
微博使用维护新探

新 华 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

玩转微力量：公务人员与政务机构的微博使用维护新探/段旭，苟德培主编.

—北京：新华出版社，2012.3

ISBN 978-7-5011-9897-9

I. ①玩… II. ①段… ②苟… III. ①互联网络—传播媒介—应用—国家行政机关—行政管理—研究 IV. ①D630.1-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 022718 号

玩转微力量：公务人员与政务机构的微博使用维护新探

责任编辑：蒋小云

责任校对：刘 艳

封面设计：李尘工作室

出版发行：新华出版社

地 址：北京石景山区京原路 8 号

邮 编：100040

网 址：<http://www.xinhupub.com>

<http://press.xinhuanet.com>

经 销：新华书店

购书热线：010-63077122

中国新闻书店购书热线：010-63072012

照 排：北京汉书鸿图文化传播有限公司

印 刷：成都华好印务有限责任公司

成品尺寸：170mm × 240mm

印 张：16

字 数：253 千字

版 次：2012 年 3 月第一版

印 次：2012 年 3 月第一次印刷

书 号：ISBN 978-7-5011-9897-9

定 价：38.00 元

图书如有印装问题请与出版社联系调换：010-63077101

序 小微博搅动大世界

桐花万里丹山路，雏凤清于老凤声。

我的案头上摆着一部 20 多万字的书稿：《玩转微力量——公务人员与政务机构的微博使用维护新探》，作者多是我的学生，包括青年学者、青年官员，当然更多的是在校的青年学生。三个月前，该书的“始作俑者”段旭、苟德培找到我，说策划了一本关于微博的书，请我担任总编辑，我借口工作忙而推脱了，其实心里想：出书，容易么？小心你们断断续续够得赔！三个月后，苟德培提着出版社的清样请我作序，而且已有 5000 册的订单，这着实让我吃了一惊，我又一次领略了“青出于蓝而胜于蓝”的真实含义。

即将过去的 2011 年被许多人称为“微博元年”，其实微博已出生好几年了，只不过刚出生时人们只把它当作与依妹儿、短信、QQ 一样，又多了件用来聊天解闷的工具。没想到微博如同它病毒式的传播方式一样迅速在网民中普及开来，并且堂而皇之地登上了“上层建筑的舞台”，与“民主协商”、“反腐倡廉”、“社会管理”、“微博问政”这些政治热词搅和在一块。于是乎高堂上、草野中，微博就像一个最活跃的社会因子搅得人们心神不定；这个世界又怎么了，官员们、学者们都想把问题弄个明白。

如果微博真与依妹儿、短信、QQ 一样只是个人传播的工具，也许这个世界要清静多了，因为个人传播只是一种封闭式的点对点的传播，传播的内容天知地知、你知我知，一般不对外公开，并作为个人隐私而受到法律的保护。而微博既是个人传播的工具又是大众传播的工具，也就是说既是点对点的传播，又是点对面的传播。作为个人传播的工具，它的传播主



体是个人，说的是个人的“那点事”；而作为大众传播的工具，它面对着无以数计的粉丝，并以其病毒式的方式传播，一个微博就是一家电视台、一家报纸，原本是桥对桥、路对路的传播，现在全挤到一条高速公路了。微博时代，传统的大众传播格局开始发生变化，已有的传播秩序受到了冲击，众声喧哗，我们不知道应该听谁的。听媒体的，媒体的公信力早就受到质疑；听微博的，那些不靠谱的道听途说你敢相信？受众越来越变得无所适从。微博时代，传播者的地位也发生了变化，在受者的对面“谁也不知道你是苟”，传播者社会身份的模糊进一步导致其社会角色的混乱，一个官员微博，你知道他代表的是党和政府还是为了一己私利？一个记者微博，你知道他是主持公平正义还是个人偏见？微博时代，传播的管理变得更加的困难，大众传媒可以层层去“把关”，你能在每个微博后面站一个“把关人”吗？就算是微博实行了实名制，你能决定博主说什么不说什么吗？微博的这些特性，使它成为当前最有争议的媒体，赞扬的、批评的、喜欢的、诅咒的，泾渭分明，真一个“一半是海水、一半是火焰”。

其实新媒体无论怎么进步都不过是一传播工具而已，关键是掌握和使用这个工具的人，以及他们制定的制度和政策。马克思主义的经典作家们早就作出了“生产力决定生产关系”的论断，小平同志也说过“科学技术是第一生产力”，新媒体是现代高新技术的产物，代表着先进生产力，它必然会促进着生产关系的变革，从这种意义讲，微博传达的不是一般意义的信息，而是舆论一律的终结、公众话语权的崛起以及政治生态的变化。100多年前，马克思就说过报刊“只是而且应该是大众的、人民（确实按人民的方式思想的人民）日常思想和感情的表达者，诚然有时这种表达是热情的、夸大的和荒谬的。……它生活在人民当中，它真诚地和人民共患难、同甘苦、齐爱憎。它把它在希望与忧患之中从生活那里倾听来的东西，公开地报道出来；它尖锐地、激情地、片面地（像当时激动的感情和思想所要求的那样）对这些东西作出自己的判决”。今天，作为马克思主义的继承者，我们看到马克思的科学的预言在我们这一代正在成为现实，难道不应该为之欢欣鼓舞吗？在社会主义制度条件下，无论是什么样的传播工具都应当成为公共话语的平台、民意通达的渠道，这正是《玩转微力量——公务人员与政务机构的微博使用维护新探》一书给我们的启示和思考。

“不是我们不明白，是因为这个世界变化快”，上个世纪流行过崔健唱的摇滚乐，那时我们因为有改革开放尚能跟上世界变化的节奏，而现在世界变化越来越快，一不小心就 OUT 了，我想，应该可以把歌词改成“不是世界变化快，是因为我们没弄明白”，要想赶上变化的世界，就应该继续解放思想、转变观念，积极推进政治体制改革，加快社会主义民主政治的建设，你懂的。

赵立志

(作者系四川省社会科学院研究员、网络与新媒体研究中心主任)

绪 论

微博元年以来，政务微博（包括政务机构微博和公务人员微博）热潮开始风靡中国。报告显示，截至2011年11月5日，新浪政务微博总数已达18694个，其中政府机构微博数10023个，公务人员微博数8671个。各级各类的政务机构与公务人员纷纷通过开通微博的方式，发布政策信息、与民交流互动、为民排忧解难……成为互联网上又一抹温情脉脉的人文景观。

我们说政务微博是促进政务公开的新平台、是优化政府形象的新媒介、是方便干群交流的新渠道、是和谐干群关系的新纽带，同时也不讳言，由于公务人员对于微博使用的经验不足、摸索不够，且相关教材、培训与指导又较为缺乏，因此也就难免有“空壳微博”、“官话微博”、“迟钝微博”等问题微博现象被媒体曝光与批评。这就需要我们厘清政务微博的发展现状，梳理微博问政存在的具体问题，给出官博运管的对策建议，以促进虚拟社会管理水平的不断创新。

一、政务微博发展的现实状况

微博问政风起云涌，可在微博热推、媒体热报、公众热议的热闹背后，政务微博的发展状况却极不均衡：开通程度不均衡、发育程度不均衡、重视程度不均衡。而这三种不均衡互为因果互相作用，也就注定了喊话不应、有问不答、微访不理的问政之困。



开通程度不均衡表现为三个方面：①从发展程度观之，地域分布不均衡，从东部发达地区到中部崛起地区，再到西部欠发达地区，其政务机构和公务人员的微博开通数量、发布频率、互动程度呈梯级递减之势，省区内部亦然；②从行政级别观之，层级分布不均衡，从中央到省（自治区、直辖市）、市（自治州、直辖市辖区）、县（县级市、地级市辖区、自治县）、乡（镇）、村（社区）六级，其政务机构和公务人员的微博亦呈梯级递减之势；③从具体职能观之，部门分布不均衡，外宣、公安、文教等部门政务微博运用水平较高，其他职能部门的微博亟待开通与完善。

发育程度不均衡表现在两个点上：①运用能力不均衡，以四川为例，作为较早使用政务微博的省份之一，四川有“天府微博聚焦四川”、“微成都”、“成都发布”等一批在全国范围内都有较高影响的政务微博，但从整体看，川内各地政务机构微博与公务人员微博使用水平差异较大，既把握不准应该“发什么”，包括发布内容、评论措辞、答复技巧等；也搞不清楚应当“怎么发”，包括微博功能、推送时间、推送频率等。②问政效果不均衡，虽然有广东省公安厅、国家博物馆、中国国际救援队、好客山东等政务微博珠玉在前，可也不乏某些政务机构的官话微博、空话微博、废话微博等瓦砾在后。面对微博上的网友问话，尤其是比较尖刻的非难、批评、指责，不少官员明显不知如何回应，找托词、踢皮球、推责任或索性不理不睬，甚或干脆删帖，让访问量、关注度与粉丝数直线下降。加上制度保障的缺乏，微博问政的实际效果更加难以保障。

重视程度不均衡体现在不同地域、不同机构、不同官员对微博传播力量、问政效果、社会影响的认识与重视程度各有差异。在调查访谈中我们了解到，相当一部分官员对政务微博的重要性认识不足，对微博使用技巧学习不够，对微博讲话方法思考不多，既有怕惹麻烦的畏惧心理，又有懒得学习的思想惰性，所以即便开通微博，也是仅把相关新闻、规定、章程等拆分发表，对网友疑问又不见回应，终于让跟风而开的“应景微博”孽变成毫无效用的“空壳微博”。而放眼东部沿海，浙江、广东等地已经多次组织领导干部参加有关微博的学习与研讨，微博已经成为当地官员的一门必修课。前后相较，高下立现。无怪乎有部分网友把失望、埋怨与愤懑的情绪宣泄在微博评论中，引起各界对微博问政之困的又一轮探讨。

二、微博问政存在的几类问题

通过对人民微博、新浪微博、腾讯微博等微平台上的政务机构微博与公务人员微博的观察、统计与分析，结合大众传媒对其的报道、披露与跟进，我们归纳出导致微博问政之困的五大弊：随意微博、官话微博、空壳微博、迟钝微博、不理微博。

（一）随意微博，不知微博的公共性质

随意微博着眼的是微博公性，其典型代表是一些官员为赶时髦，或者被领导要求开通微博，却由于不知、不会、不学微博的使用技巧与公共性质，错把微博当成了类似 QQ、MSN 之类的私密聊天工具，终于在自以为是的无知中自曝丑闻，落得贻笑大方：“开房门”、“艳照门”、“调情门”……让不少官员近日频频在微博上“触礁”，如新华网报道的“江苏溧阳卫生局长发微博约情人开房遭围观”，如四川新闻网披露的“四川成都教育局官员赵子俊微博调情大胸女被免职”等，把公务人员微博热背后的无知、浮躁与妄动等弊病暴露无遗。

（二）官话微博，不懂微博的传播技巧

官话微博着眼的是微博表达，对于官员而言，适应微博话语表达体系的起点就是从“语态”到“心态”要有一种与群众的贴近感、亲热感、关切感，切记要戒官话、戒油滑、戒推卸、戒空谈、戒诳瞒。如黄苇町先生所言，“领导干部开微博的最大意义，应该在于建立与群众沟通感情的桥梁和纽带，要带着对群众的深厚感情参与互动”。同时，对网友提出的疑问、咨询、期待等要积极回应，对暂时搞不清楚、不能回答、不能做到的网友诉求，也要坦诚、恳切、务实地讲明原因，获得其谅解与支持。

（三）空壳微博，不虑实务的应景微博

空壳微博着眼的是微博更新，与《浙江日报》记者吕玥观察到的一样，我们也发现有相当数量的政务微博似乎只为应景，开通之后不久即沦为“空壳微博”——既不见发布自己原创的内容，也不见回复网友反映的问题，敷衍了事地转发一些众所周知的新闻信息后便如泥牛入海再无音讯。如此这般，在不排民难、反增民怨的负增长中匆匆走完从“应景微博”到“空壳微博”，再到“短命微博”的必然宿命。因此，对政务微博



存在的“形式化、空心化、名利化”的三块短板必须及时修正。

（四）迟钝微博，不计网友的问政期盼

迟钝微博着眼的是问政速率，目前，一些政务机构微博与公务人员微博的迟钝反应表现为三个方面：①更新慢，即其原创信息发布更新的周期较长；②回复迟，即其回复解答网友提问的速度较慢；③行动缓，即其实际帮助网友解决问题的行动较缓。微博问政慢了这三个半拍，自然也就降低了网友的期待，增加了网友的焦虑，导致了网友的怨尤……微博问政本来是为做加法，如此迟钝反而做了减法，反蚀一把米，何苦来哉？

（五）不理微博，不晓微博的问政力量

不理微博着眼的是微博认同与问政效果，与国内许多地方积极开展的微博公开、微博问政、微博监督等迥然不同，一些地方对微博舆情（尤其是负面舆情）的反映出奇的迟缓、疲软，甚至置若罔闻，视若无睹。如山东临沂某地、湖南长沙某地，面对微博视界与之相关的负面讨论，前者是置之不理且排斥采访，后者是面对喊话搞自说自话，掩耳盗铃必然引来网友的质疑与板砖。由此观之，微博问政要常态化地见回复、见行动、见实效，制度保障与考评体系必须先行。

三、官博运营改进的对策建议

优化微博的问政效果，创新虚拟社会管理水平，实际就是优化政务机构微博与公务人员微博的运营管理水平，亦即建立与完善公务人员在政务微博上的话语体系、行动体系、考评体系，我们认为可做四个方面的努力：

（一）编写微博使用的相关教材

为了确保政务机构微博与公务人员微博的良性运营，我们可以整合科研资源、搜集各类案例、分析各自特点、深挖其间规律、总结实用法则、撰成系列图书，作为政务机构微博与公务人员微博管理运营的相关教材，为其微博应用提供建设性的指导意见。

（二）举办微博使用的相关培训

延请国内、省内从事网络与新媒体方向学术研究的相关专家学者，或新浪网、腾讯网等专门负责微博营销与推广的业界精英，以课堂培训或专

家讲座的形式，利用公务员轮训等时机，为政务机构的公务人员举办关于微博开通、发布以及经营管理等专业知识的培训，并现场解答大家在微博经管中的疑难困惑。从四川政务微博存在的问题来看，要提高我省政务机构和公务人员微博问政的水平，提升政务人员的媒介素养，改善政务微博的内容质量，必须加大对政务机构和公务人员关于微博使用的培训力度，以实现政务微博的规范化管理。

（三）发布微博运转的相关数据

整合地区内部从事网络与新媒体方向研究的科研力量，对地区内部各级党委政府、公安司法、卫生医疗、教育文化、交通运输、工商税务、社会管理、财政金融等系统的微博数据从影响力、传播力、活跃度、覆盖度等方向上进行跟踪分析，并进行月结、月评、月报。使之成为政务机构微博与公务人员微博相应改进并逐步完善的催化器。

（四）加强官博运管的考核管理

着眼于政务机构微博与公务人员微博的传播功能、互动功能、服务功能、以及突发公共事件中的沟通对话与矛盾化解等说服效果，我们可以建立起地区内政务机构微博与公务人员微博改进、优化、更新的参照系，将政务微博与官员微博的信息传播力、社区服务力、矛盾化解力、舆情影响力等纳入其政绩考核的体系中，促成“小微博”起“大效用”。

结 语

通过编写政务微博使用的相关教材、开办政务微博使用的相关培训、发布政务微博运转的相关数据、加强政务微博运管的考核管理等努力，我们期盼着官博与官员说百姓话、解百家难、办体民事、树勤政风，刷新出虚拟社会管理的新视界！

CONTENTS 目 录

序 小微博搅动大世界 / 1

绪 论 / 1

第一章 政府微博：政府网络执政的新领域 / 1

第一节 一路攀升，政府微博发展势猛 / 3

第二节 管理缺位，政府微博尚待改进 / 12

第三节 规范引领，科学助力政府微博 / 15

第二章 公安微博：警务网络管理的新实践 / 31

第一节 异军突起，公安微博一枝独秀 / 33

第二节 现实问题，观念机制制约发展 / 45

第三节 深入推进，不断提升创新管理 / 50



第三章 卫生微博：医患互动交流的新平台 / 65

第一节 应运而生，卫生微博发展良好 / 67

第二节 观念制约，卫生微博亟待推进 / 79

第三节 加强互动，卫生微博全新升级 / 84

第四章 文旅微博：文旅信息传播的新引擎 / 91

第一节 百花齐放，文旅微博风格多样 / 93

第二节 “文”而不“化”，文旅微博发展失利 / 98

第三节 着眼需求，文旅微博再上台阶 / 103

第五章 商税微博：工商税务公开的新渠道 / 115

第一节 紧跟形势，工商税务微博阵营初现 / 117

第二节 现实瓶颈，工商税务微博美中不足 / 130

第三节 物尽其用，工商税务微博涅槃在即 / 138

第六章 交通微博：开创交通外宣的新气象 / 145

第一节 起步较晚，交通微博发展迅猛 / 147

第二节 管理缺位，交通微博亟待完善 / 154

第三节 强化机制，科学管理交通微博 / 163

第七章 财经微博：拓展财经监管的新领域 / 173

第一节 两分格局，财经微博促发展 / 175

第二节 三问财经，微博缺失惹争议 / 183

第三节 四荐对策，共谋和谐创佳绩 / 191

第八章 民生微博：创新社会管理的新路径 / 203

第一节 以人为本，民生微博惟天惠民 / 205

第二节 信任缺失，民生微博走入困境 / 214

第三节 化解矛盾，民生微博创新管理 / 224

后 记 / 235



第一章 政府微博：

政府网络执政的新领域

政府微博，即政府组织微博，即中央国家机关和地方各级国家机关开办的微博。如省政府、市政府、县政府、乡政府微博。随着微博对中国社会的影响力日益增强，微博舆论场也逐渐引起各级政府部门的重视，大量的政府机构、政府官员纷纷入驻微博，政务微博成为政府发布信息、了解民意、汇集民智和官民沟通互动的新型渠道和重要平台。截至2011年11月5日，新浪政务微博总数已达18694个，其中政府机构微博数10023个，公务人员微博数8671个。政府微博是政府组织体察民情、汇集民智、疏通民意和聚拢民心的重要政务平台，它已经并且正在国家建设和社会发展中发挥着重要作用。

第一节 一路攀升，政府微博发展势猛

2009 年微博登陆中国。同年，湖南省桃源县开始政府网络问政的尝试，并于 11 月 2 日，开通湖南省乃至全国第一家政府微博。自此，政府微博一路凯歌高唱，北京、云南、广东、浙江、四川、山东等地越来越多的政务微博应运而生。时至今日，已形成独特的政府微博景观。

一、潮生潮起，政府微博身兼数职

两年间，政府微博已经从简单走向成熟。善用政府微博，不仅可以更快、更多地发布政情、民生信息，而且还能搭建服务平台、化解舆情危机、传播城市形象。

（一）方便快捷，及时传播信息

微博传播方便快捷，现场感强，渗透率高，已在多起事件中扮演起最为快捷的新闻发布者角色。

2011 年 7 月 3 日下午 3 时 19 分，抢在暴雨袭击蓉城之前，“微成都”第一时间转发一条“短时临近预报”的微博：“预计未来 6 小时内，成都市区、新津等局部地方有暴雨，请加强防范。”

不到半个小时，超强暴雨来袭。几个小时之后，成都即可看“海”。为了让市民及时了解雨情、灾情和最新路况信息，“微成都”以图文并茂的形式对此进行了滚动播报。“四川暴雨橙色预警”、“成都防汛快递”、“都汶高速管制开车请绕行”、“雷雨天气开车小提示”、“居家防雷知