



全球治理中的 公共管理创新研究

——2013年公共管理国际会议论文集续集

QUANQIU ZHILIZHONG DE GONGGONG GUANLI CHUANGXIN YANJIU
2013NIAN GONGGONG GUANLI GUOJI HUIYI LUNWENJI XUJI

祝小宁 主编



电子科技大学出版社

全球治理中的 公共管理创新研究

——2013年公共管理国际会议论文集续集

QUANQIU ZHILIZHONG DE GONGGONG GUANLI CHUANGXIN YANJIU
2013NIAN GONGGONG GUANLI GUOJI HUIYI LUNWENJI XUJI

祝小宁 主编



电子科技大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

全球治理中的公共管理创新研究: 2013 年公共管理
国际会议论文集续集 / 祝小宁主编. —成都: 电子科技
大学出版社, 2014. 6

ISBN 978-7-5647-2451-1

I. ①全… II. ①祝… III. ①公共管理—国际学术会
议—文集 IV. ①D035-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 130107 号

全球治理中的公共管理创新研究

——2013 年公共管理国际会议论文集续集

祝小宁 主编

出 版: 电子科技大学出版社(成都市一环路东一段 159 号电子信息产业大厦 邮编: 610051)
策划编辑: 张 琴 汤云辉
责任编辑: 汤云辉
主 页: www.uestcp.com.cn
电子邮箱: uestcp@uestcp.com.cn
发 行: 新华书店经销
印 刷: 成都蜀通印务有限责任公司
成品尺寸: 185mm×260mm 印张 20.75 字数 524 千字
版 次: 2014 年 7 月第一版
印 次: 2014 年 7 月第一次印刷
书 号: ISBN 978-7-5647-2451-1
定 价: 66.00 元

■ 版权所有 侵权必究 ■

- ◆ 本社发行部电话: 028-83202463; 本社邮购电话: 028-83201495。
- ◆ 本书如有缺页、破损、装订错误, 请寄回印刷厂调换。

前 言

当代公共管理国际化的趋势日益明显，迫切要求各国学者加强交流与合作，共同探讨和应对各国政府面临的共同问题和挑战，而公共管理国际会议则是其中重要的平台和方式。

为促进我院公共管理学科的国际化发展，搭建中外公共管理学界交流与合作的平台，2005年10月，由我院策划发起，电子科技大学、中国行政管理学会、美国行政管理学会共同主办的第一届公共管理国际会议在我校成功举办。迄今，公共管理国际会议已连续在中外多个国家成功举办了九届，创建了以我校为主导、国内外多方协同办会的成功模式。该会议在中外公共管理学界产生了较大影响，成为一个知名的国际学术会议品牌，成为各国公共管理学者相互了解的窗口、共同探讨交流学术问题的重要平台。也为推进我院实施国际化发展战略，拓展师生的国际学术视野，提升学科影响力和学术水平发挥了重要作用。

全球治理是公共管理发展的新阶段和新趋势，2013年11月初，第九届公共管理国际会议以“全球治理中的公共管理创新”为主题，在南非开普半岛科技大学成功举办。我国公共管理学界泰斗、中山大学夏书章教授担任会议名誉主席，美国行政管理学会前主席 Donald C. Menzel 教授、澳大利亚行政管理学会前主席 Andrew Podger 教授担任学术委员会主席，时任美国行政管理学会执行主席 Antoinette A. Samuel 女士担任大会执行主席。来自世界五大洲近30个国家和地区的100多位公共管理学者莅临会议，就与主题相关的热点、前沿问题进行了广泛深入研讨，取得了丰硕的会议成果。

为集中反映国内外学者的最新研究成果，便于学习和交流，每届公共管理国际会议都公开出版会议论文集（英文版），2013年公共管理国际会议论文集（英文版）出版后，根据需要，首次决定出版这本中文版续集。

公共管理国际会议主席
政治与公共管理学院院长

祝小宁教授

2014年6月

目 录

第一篇 公共危机管理

基于电子政务视角的我国公共危机治理研究	薛晓东	李长军	2	
突发事件中公益组织效能发挥的传播因素探析				
——以芦山地震救援行动中的“壹基金”为例	刘 丹		8	
群体性事件网络舆情的政府应对研究	邹 蕾		14	
地方政府应对自然灾害绩效评估的指标遴选	薛晓东	雷晓黎	20	
公共危机的网络治理理论研究评述与展望	姜 玮	锁利铭	张朱峰	27
我国西部群体性事件中的网络舆情传播特征与政府应对	梁 璐			33
网络群体性事件舆情演化与控制	吴孜孜	刘智勇		40
我国公共危机财政问题分析与改进对策	邵 旭			44

第二篇 公共政策

环境风险防控中的公共决策研究	李 霞	刘智勇	51
国防科技工业科研人员非物质型激励机制的研究	王若影	冯 采	57
我国异地高考的政策网络分析	王雪洋	汤志伟	63
高新电子技术产业集群化转移与承接的路径与动力分析			
——以上海英特尔落户成都为例	罗若愚	马利伟	68
教育均衡发展督导评估模式研究	殷淑琼		72
从国有资本经营预算着手优化政府财政预算研究	王陈琳	祝小宁	77

第三篇 政府职能

大数据时代下政府管理方式变革研究	许 燕	刘智勇	84
企业突发事件中政府角色定位			
——基于吉林“6·3”特大火灾事故研究	李 超		89
治理理论及其对深化我国行政审批制度改革的启示	薛晓东	叶 萍	96
智慧城市建设对城市信息安全的冲击研究	张语宸		102
中国公益类事业单位改革的出路探索			

——基于日本社会公益事业改革的实践经验	黄闪闪	罗大玉	108
食品生产经营行政许可制度中存在的问题及其完善	吴法新		113
协作性公共管理思想对我国行政管理的影响	魏成冰		118
政务微信在突发事件中的作用研究			
——以“4·20”芦山地震中政务微信的表现为例	贡贝贝	韩 鸿	124
新公共管理视域下我国税源专业化管理探析	杨 阆	张 震	130

第四篇 社会管理与公共服务

ERG 理论视角下农民工群体利益表达机制的研究	沈世银	李 媛	138
地方政府人文关怀语境下的我国农村留守儿童安全探析	车 洁	张 震	144
西部地区留守儿童教育问题研究	张耀金	薛晓东	150
浅议我国工商行政管理中电子政务的应用			
——以北京市工商局为例	孙欣玮		156
农村公共产品供给体制创新研究	张 科	葛中全	161
农村老年群体社会分层视角下的养老保障研究	杨 慧	张 震	167
四川省城乡社会保险公共服务均等化进程中的信息化建设刍议	苑文鑫	李 冰	172

第五篇 网络传播

组织在网络动员中的动员机制探究			
——以壹基金在雅安地震中的网络动员为例	杨梦婷		179
草根粉丝微博与传统媒体微博在发布政务活动信息上的差异研究			
——基于内容分析法	陈 思	杨 军	186
网络传播在政府应对社会安全事件中的作用探究	钟嘉伟	冯 采	194
突发公共事件的微博传播特征及其舆论引导			
——以“什邡事件”的新浪微博传播为例	文 辉	杨 军	199
互联网上集群行为的动员结构研究	陈 比		206
论网络舆情传播与“蝴蝶效应”	杨 军	梁 璐	211
突发事件视域下主流微博角色的扮演			
——以雅安“4·20”地震为例	涂 念	谢 梅	217
旅游广播在传播《旅游法》时的策略应用	易 军	谢 梅	226
微博问政：自媒体时代践行群众路线的新模式	程海苗	谢 梅	232
微博增权下的微公益传播	黄橙橙	谢 梅	237

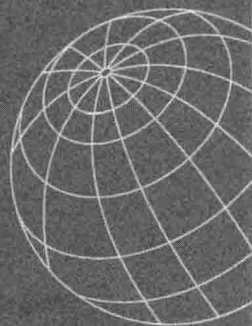
第六篇 依法行政

论我国行政奖励法律规制之完善	牛 坤	244
《中华人民共和国精神卫生法》实施对中国精神卫生工作的影响	靳亚歌	249
论我国行政指导的立法完善	张倩倩	253
从我国非诉行政执行的审查制度谈“执行难”	王 翔	259
论行政自由裁量权的程序性控制	于肖荣 王 王	265
非强制性行政行为的法律规制	胡春花	272
行政指导法律属性研究综述	关 毅	278
论行政确认的法律规制	张艺凡	282
论我国行政调解协议的法律效力之完善	热孜亚·茹孜 傅 华	287
落实和完善文化产业政府规制法律体系研究	徐静涵	293

第七篇 行政伦理

试论网络道德建设	薛晓东 龙易易	299
新媒体背景下我国政府如何应对“塔西佗陷阱”	王 朋 韩 鸿	303
中国领导干部财产申报制度构建的困境与路径	李燕莲	310
中国网络反腐的实践困境及其对策研究	黎 钊 刘智勇	317
后记		323

第一篇



公共危机管理



基于电子政务视角的我国公共危机治理研究

薛晓东 李长军

【摘要】以新公共管理理论和计算机网络信息技术为依托的电子政务相结合,创新性地建立一个“管理指挥中心”,构建“危机预警监测、危机响应、危机终止”三个系统和搭建“信息管理、决策支持、指挥调度、善后处理、普及教育”五个平台的公共危机治理体系,运用其有效预防、快速处理和综合评估的各种优势对公共危机治理提供理论支撑和决策依据。

【关键词】公共管理,电子政务,危机治理,信息技术

一、引言

公共危机是严重威胁与危害社会公共利益,并引发社会混乱和公众恐慌,需要以政府为主体的公共部门介入,运用公共权力、公共政策和公共资源紧急应对和处理的危险境况和非常事态^[1]。进入21世纪以来,不同程度和范围的危机事件频频发生,给社会生命财产带来了巨大威胁,严重影响了社会的正常运行。现阶段,国内公共危机治理凸现出一些不足,危机治理水平还有待进一步提高。现代科技的迅猛发展,为电子政务运用到危机治理中创造了条件,在现有电子政务理论和实践基础之上,政府部门可构建一个基于电子政务视角的科学的、完善的公共危机治理体系,有利于塑造政府良好形象,维持社会安定秩序,促进社会和谐稳定^[2]。

二、公共危机治理现状

目前,我国各级政府的公共危机治理能力还比较弱,应对公共危机的责任不够明确,组织结构体制不够科学,统一、协调、灵敏的应对体制尚未形成,当危机爆发时需要调动社会团体和NGO等第三方部门的资源和力量一起应对危机事件,而原有体制明显已经不适应现在的需要^[3]。最近几年危机治理逐渐引起了社会的重视,采取了一些新的危机管理办法,但是由于政府官员和公众的危机意识还不够高,经验不足,危机应对专业知识欠缺,心理承受风险能力与自救互助能力都比较弱,取得的危机治理效果不是很理想。总而言之,传统的管理模式和方式已经无法满足当下公共危机治理的要求^[4]。

三、电子政务运用到公共危机治理中的优势

在电子政务环境下,各种现代先进危机治理理念、方法和技术的运用,无疑为公共危机治理架构了一个良好的信息化平台,在计算机网络技术的支持和推动下,能够更好地实现对公共危机的有效预防、快速处理、综合评估,提高危机治理效率、降低危机治

理成本、节约社会资源等功能。具体来说就是：运用现代电子信息技术实现政府内部和外部大量繁杂信息的分类和整合，使危机治理的政务流程建立在信息网络通道和信息平台的基础上，简化了危机治理的流程和中间环节，提高了危机治理的速度和准确性，并为危机治理提供科学的判断与决策依据，突破协同工作的传统界限和范围，实现部门间信息畅通，使一体化的远程交互和跨部门的协调管理成为可能^[5]。这些都是传统的危机治理所不及的。

四、构建基于电子政务的公共危机治理体系

正如上文所述，传统的管理模式和方式已经无法满足当下公共危机治理的要求。需要科学、合理构建基于电子政务的危机治理体系，即以电子政务为基础，建立一个中心，构建三个系统，搭建五个平台。（如图 1 所示）

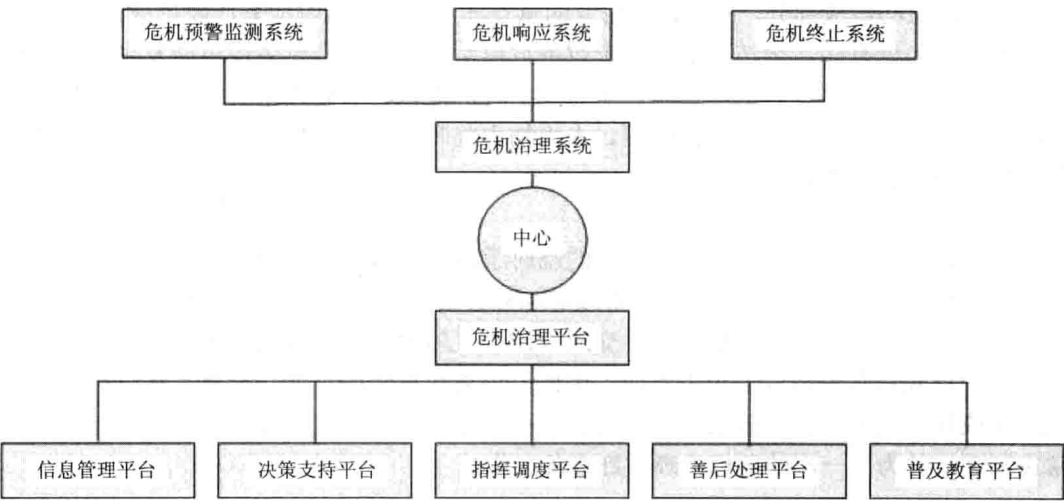


图 1 电子政务公共危机治理体系

（一）建立一个中心

公共危机治理面对的是突发性的紧急事件，需要迅速做出决策，同时调配大量的人力、物力、财力来应对，而这些资源通常分属于不同的部门或单位，为了使电子政务危机治理体系能够正常运行，政府需要建立一个统一的危机指挥中心，要求统一全权指挥快速反应与调动大量公共资源。因此，在指挥中心实行首长负责制，根据授权，在公共危机事件爆发时，政府最高行政长官有权指挥各部门和力量统一行动共同参与危机应对，并对公共危机治理全权负责。按照权力集中原则，在紧急状态下权力集中有利于全面地调动分散的人力资源和物资资源应对危机，同时也有利于简化程序，提高决策效率。中心要以相对强硬的措施制定和推动相关政策。这一原则虽与民主价值观不相符合，但是在危机状态下是必要的。

（二）构建三个系统

1. 危机预警监测系统

危机预警监测系统是对危机提前进行有效的预警监测，使危机治理工作在预先知晓、预有准备的情况下实施。一个行之有效、功能完善的电子政务危机治理预警监测系统包含两个基本体系，一是危机环境分析指标体系，即对一定时期和区域范围可能发生危机的外部和内部环境因素进行评估的体系^[6]；二是危机预测和预报体系，即对监测信息进行鉴别、筛选、分类、加工处理、预测，评估现在和将来一段时间可能发生的危机类别和危害程度。这样就使得政府部门尽可能地在危机的潜伏期和初显期有效控制危机的爆发或者在危机初显期就将其控制消除^[7]。

2. 危机响应系统

在危机爆发时，危机响应系统具有危机治理的决策、指挥、调度三大功能，是危机治理系统的核心组成部分，同时也是研究的重点和难点。危机响应系统要形成统一指挥、反应灵敏、协调有序、运转高效的电子政务危机治理系统。当发生或可能发生公共危机时根据预案启动相关应急响应措施。从总体上看，危机应急处理系统包括四个部分，即危机在爆发时处理的原则和 workflows、人力物力临时调度，危机事故及敏感区域的资源保护论证和危机治理公关系统。

3. 危机终止系统

在危机结束后，紧急状态下非常规的临时手段和措施已经不再适应常态下的管理需要，如果不及时停止这种状态，就会对政府和社会公众的正常生活和工作造成不利影响。如“非典”之时“公民禁止出行”、“交通管制”、“随时隔离”等紧急状态下的措施对民众应有的权利和生活造成了极大不便。因此，该终止系统的主要功能就是在危机应急响应结束或相关危机因素消除后，解除公共危机状态，应急响应系统关闭，变应急管理为常态管理，并为下一次的危机治理做好准备工作。

（三）搭建五个平台

1. 信息管理平台

信息管理平台主要包括：电子信息收集功能，即从水平、垂直和外部环境三个维度，优化和整合各方面的危机信息资源，建立一个综合的危机信息库，以便全面收集与危机相关的资料和数据；电子信息处理功能，即将收集到的信息进行筛选、对比、分析、计算以提供有用的直观的信息给危机中心；电子信息交流功能，即各部门将各个危机治理数据库之间实现有效的整合，实现在政府内部不同部门和机构之间快速而有效地交换和共享信息；电子信息发布功能，即政府利用电子政务网络等相关危机信息快速地对外发布，如在卫生疾病危机中发布最新疫情状况，在地质灾害中发布最新灾害情况等都是非常快捷有效的方式^[8]。

表1 中国政府网站政务信息、公众服务建设情况

服务项目	统计结果（百分比）		
	地方政府	中央政府	总体
电子民主	20.31	19.58	20.26
信息发布	63.67	72.50	63.35
联系信息	70.21	66.11	69.92
就业服务	23.58	11.67	22.53
市民办事	42.26	49.72	42.78

*说明：（1）数据来源于2002年8—10月的统计调查结果。（2）抽样范围包括全国34个省、自治区、直辖市和特区870个政府网站。（3）中央和地方政府网站个数分别为60和801。

2. 决策支持平台

决策支持平台主要是通过对以往危机相关信息和数据的调用分析，用建模的方法模拟出危机现场，根据地区灾情信息和应急机构信息等精确、快速、科学地制订危机应急预案和应急指挥决策方案^[9]。决策支持平台首先是对危机问题进行确认，准确判断危机问题性质、原因、发展态势、影响范围和可能导致事态恶化的因素。再者就是目标排序，排出决策目标的优先顺序，缩短选择时间，根据危机治理的实际需要确定最重要的目标。最后是方案评估与选择，在危机状态下，运用计算机的高速数据运算处理能力，运用其较为直观的走势图、折线图和各种表格综合分析，并提供最佳决策方案和决策依据。

3. 指挥调度平台

公共危机出现后，公共管理部门要将危机决策运用到危机治理过程当中，由于危机所特有的紧急、严重特征，要求针对危机的具体治理措施必须是及时的、快速的和有效的。指挥调度平台是在电子政务大环境下，依托其先进的计算机网络通信技术和高速准确的计算处理能力，以实现公共危机治理的各方主体快速协调联动，共同应对危机为目的的电子政务公共危机治理平台。它包括危机指挥、联合调动、应急处理功能，在危机治理中负责人员安排、资源分配、临时决策以及其他突发紧急状况。另外，还需建立科学合理的危机治理组织结构和领导体制，以保证危机指挥调度平台的可靠运行。

4. 善后处理平台

在公共危机治理主要工作结束后，由危机导致的不利因素基本上得到有效控制并逐渐消除，此时既要预防次生危机的出现，同时也要对危机过后造成的损害进行弥补和恢复，对危机状态中派出的人力和物资作及时的回撤。危机善后处理所要进行的最后一个重要步骤是对从危机爆发到危机消除整个过程中的情报、数据等进行分析总结，将本次危机治理相关信息进行汇总，录入专门的数据库，以备后用。另外，对公众进行危机心理与精神健康咨询，并着手危机过后的长期规划如经济稳定、社会恢复与风险减缓等^[10]。这对危机过后塑造政府服务形象十分必要，同时使政府的危机治理更为彻底有效。

5. 普及教育平台

政府要通过危机教育增强公众危机意识，使公众知晓危机发生机理和特征，学习自

我保护的基本方法和技巧,增强危机应对能力。一方面可以大大减少政府在危机治理过程中的阻力,提高危机治理效率。一方面为下次的危机应对做好充分的准备,尽可能地使危机出现时使损失程度减到最小。再者,依靠该平台对公众进行危机基本知识普及和教育,指导公众在平时如何进行准备、预防和演练等。在实际需要时,公众知道如何利用各种措施进行自救,以及如何根据自己的能力为他人提供帮助等。危机普及教育平台作为危机治理中的辅助平台,与其他四个平台同等重要,缺一不可^[1]。

五、需要具备的基本条件

基于电子政务视角的公共危机治理体系,其功能的发挥受到现实环境条件的极大影响和制约,因此作为公共管理主体的政府各职能部门要按照电子政务相关理念的要求实行电子政务危机治理体系的建设管理。

(一) 完善的应急预案体系

凡事预则立,不预则废。应急预案是在危机爆发之前就做好的危机治理工作的各种方案、措施和方法的集合,包括详细列出各类危机事件在紧急状态下的应对方案、政府各职能部门的协调联动方式、公务人员的职责和权力、临时领导责任关系的确定、备用通信设备和通信计划以及重要的应急物资储备等。完善的预案一定要具有可行性、针对性和长期性。公共管理部门和公众共同参与的危机应对预案演练同样是预案体系的重要组成部分,通过模拟演练可以检验预案的可行性和科学性,考验公务人员的执行能力,定期的危机预案演练可以增强社会公众危机意识,提高政府和公众共同应对处理危机的能力。

(二) 健全的组织领导体制

健全的组织领导体制包括统一的指挥决策行动、明确的权责划分和强有力的事后监督,对基于电子政务的危机治理形成良好的制度支持和人事保障,以常态化的管理体制把危机治理的工作整合到各级政府相关部门的日常事务当中十分必要。危机的特殊性决定了其治理工作的开展需要坚强有力的领导统御指挥,在危机爆发时,一定程度上随时根据需要进行社会总动员以及各种公有或私有资源的临时分配。因此,健全的危机组织领导体制需要纵向各级政府部门的统一领导和横向同级政府和部门间的密切配合。同时,扁平化的领导体制在危机应对中可以减少中间层级,使得信息传递畅通、指挥迅速、响应及时到位。

(三) 完备的法律支持体系

及早建立完备的法律体系为我国政府危机应对建设奠定坚实的法制基础,为危机治理工作提供法律保障和制度规范。就现阶段而言,我国危机治理法制建设的当务之急是出台一部关于重大危机治理方面的《紧急状态法》。当危机到来之时,政府相关部门对何时启动什么程度的应急措施、决策机制该如何形成、人事如何安排、部门之间如何协调以及电子政务的标准化建设都能做到有章可循,有法可依。此外,电子政务危机治理体

系的有效运行还需要与电子安全相关的一些法律配套支持,如电子签名法案、电子商务法案、电子政务法案的出台,可以充分保障电子方式的合法性,使公众的正当权益不受非法侵害。

(四) 可靠的电子政务自身安全

将电子政务危机治理体系应用于危机治理中首先必须保证电子政务的自身安全。政府主管部门要强化电子政务自身硬件和软件两方面的安全意识,如天灾人祸等原因容易导致信息基础设施有意或无意遭到破坏、影响正常的通信。服务器受到外部黑客攻击而瘫痪、重要信息数据泄露等等,其造成的损失往往是不可想象的。所以要转变传统观念,加大对电子政务危机体系的投入力度,运用最新理论和技术方案提高安全防范级别,同时制定专项应急预案,定期对重要的信息数据备份,预防和正确应对公共危机中可能发生的意外,提高电子政务安全系数,保证电子政务危机治理体系的安全可靠运行。

六、结语

将电子政务与公共危机治理有机结合,高效地预防、治理和善后公共危机,有利于提高政府公信力,塑造政府形象。同时,以先进的现代信息技术为依托,建设基于电子政务视角的公共安全管理体系,提升现代政府管理能力和服务水平必将是我国在新时期信息化、数字化建设下的大势所趋。虽然在最近几年的建设发展中取得了一定的成果,但一些实质的困难和问题尚未解决,建设我国科学完备的电子政务危机治理体系依然任重道远。

参 考 文 献

- [1] 夏书章.行政管理学[J]. 广州:中山大学出版社,2008:387
- [2] Almond G.A and Verbas. The Civic Culture: political Attitudes and Democracy in Five Nations, Princeton, NJ[M]. Princeton University Press, 1963
- [3] 侯卫真.电子政务系统建设与管理[M]. 北京:中国人民大学出版社,2004
- [4] 何忠国.发展电子政务与推动政府管理创新[J]. 福州党校学报,2004(5):39
- [5] 郭瑞鹏,孔昭君.危机决策的特点、方法及对策研究[J]. 科技管理研究,2005(8):148
- [6] Koster, Maria C. and Helen Politis-Norton. Crisis Management Strategies. Drug Safety, 2004, 27(8): 603—605
- [7] Devadoss PR, Yan S.L. Leveraging Government Infrastructure for Crisis Management: Lessons from Managing SARS Outbreak in Singapore[J]. Journal of Information Technology Theory and Application, 2004. 6(3): 25—40
- [8] 燕芳敏.加强政府应急管理机制建设的几点构想[J]. 理论学习,2008(2):25
- [9] 张成福.构建全面整合的公共危机管理模式. 中国减灾,2005(4):35—37
- [10] 梁俊山.电子政务条件下的我国公共危机治理研究. 燕山大学硕士论文,2007:30—33
- [11] 朱晓峰等.危机管理的政府决策支持系统研究[J]. 情报科学,2007

突发事件中公益组织效能发挥的传播因素探析

——以芦山地震救援行动中的“壹基金”为例

刘 丹

【摘要】2013年4月20日，四川雅安发生7.0级地震。面对又一次突如其来的灾难，各个公益组织反应迅速，纷纷向灾区伸出援手，其中深圳壹基金公益基金会（简称“壹基金”）在地震灾后15天内筹款逾2.4亿，再次成为焦点。本文以“壹基金”为例，主要对其地震后在新浪微博所发布的内容进行分析，从传播学的角度探讨了公益组织效能发挥的因素。

【关键词】壹基金，公益效能，传播因素，社交媒体

壹基金是由李连杰先生于2007年发起成立的公益组织，倡导“壹基金壹家人”的公益理念，是国内第一家民间公募基金会。2010年12月3日，深圳壹基金公益基金会在深圳市民政局的大力支持下正式注册成立，拥有了独立从事公募活动的法律资格，并承接壹基金所有项目、资金及工作人员。有了汶川地震的援助经验和日益完善的慈善机制，壹基金在雅安地震救援中再次崭露头角。截至2013年5月12日24点，共收到社会各界455万人次捐赠，其中善款26 912万元，捐赠物资折合人民币1613万元，总计28 525万元，成为募捐情况最为突出的NGO组织。

一、芦山地震救援行动中壹基金在新浪微博的表现

“正在联系当地的伙伴了解灾情，关注并随时准备行动！”4月20日上午8点29分，震后仅仅27分钟，壹基金官方账号就在新浪微博上转发了地震台网的官方消息，并发出救援号召。9点11分，它发布了第一条地震原创微博“救援行动，刻不容缓！四川雅安市芦山县今晨发生7.0级地震，壹基金和伙伴们出发了！为灾区同胞祈福。”正式启动救援行动。随后，壹基金不仅在新浪微博发布大量微博，还利用微公益平台发起“【救在壹线，刻不容缓】四川雅安芦山”的募捐活动，捐款目标30 000 000元，最终募集资金29 046 472元，完成97%。

笔者选取了壹基金及其发起人李连杰于震后7日内（4月20日～4月26日）在新浪微博所发布的所有微博作为研究样本，按照预先设定的内容分类（如公益进展、形象塑造、感情传递等方面），对微博的内容进行分析，根据各项内容的数据统计，推论出促进壹基金公益效能发挥的传播因素。

地震后的7天，壹基金官方微博共发布微博170条，李连杰发布93条。笔者对这263条微博的内容进行了如下分类：

震级概况：转发官方公布的震级消息和震区概况。

求助呼吁：招募志愿者，呼吁网友支持赈灾行动、科学理性救援，物资、捐款征集，让出生命通道等。

自发活动：宣传在新浪微博微公益平台发起的“【救在壹线，刻不容缓】四川雅安芦山”募捐活动。

死伤灾情：地震灾区的死伤人数及灾情概况。

救援恢复：政府或其他 NGO 组织在灾区现场的总体救援情况和灾区恢复情况。

公益进展：壹基金在地震灾区的救援行动，壹基金平台的捐款情况，其他组织的公益进展情况。

个例细节：通过图片呈现的地震灾区感人故事及人物。

形象塑造：发表地震感想，宣传组织公益理念，体现组织的团结协作，通过与部分网友的评论互动体现自身价值观，澄清不实信息，解除信任危机。

感情传递：对捐款机构与个人表示感谢，鼓舞灾民，感恩救援人员，哀悼遇难同胞。

根据内容分类的数据统计如表1所示。

表 1

	震级概况	求助呼吁	自发活动	死伤灾情	求援恢复	公益进展	个例细节	形象塑造	感情传递
壹基金	3	7	7	1	3	93	5	23	28
李连杰	2	4	1	1	3	31	3	17	31

从表格数据来看，壹基金机构与李连杰先生所发布信息的内容及其占比大体是一致的，公益进展情况所占比重最大，其次是形象塑造与感情传递。新浪微博是我国国内用户数量最多的微博产品，这些内容的传播无疑成为壹基金扩大影响力、提高慈善效能的重要因素。

二、壹基金效能发挥的传播因素

（一）公开公益情况，积极应对危机

从壹基金在新浪微博发布的内容来看，关于公益进展的微博数量为93条，占所选取微博总数的55%，而同为慈善 NGO 组织的“思源工程”官方账号关于此内容的微博数量仅为37条，占其总数的45%。壹基金在信息公开方面的表现是突出的，其发布的内容不仅包括一些著名企业和名人明星通过壹基金平台的捐款情况，还有思源工程、陕西民间救援联盟等其他公益组织的募捐和救援情况。具体的款项与物资都得到明确公布，一方面实现运作透明，一方面也带动更多人关注灾区，贡献力量。除此之外，从4月21日起，壹基金每天都会对地震救援行动进行回顾总结，内容包括物资的发放，现场救援的分工情况，当前的捐款数量，以及应急预案的制定等，为公众呈现了详细的工作安排和准确的公益成果，从而获得大家的信任和支持。

近年来，国内的慈善机构和活动最让人诟病的一点就是款项和运作不透明。2013年1

月6日,民政部主管的中民慈善捐助信息中心发布了《2012年度中国慈善透明报告》,《报告》显示,2012年我国公益慈善行业“年度透明指数”为45.1,而公众对公益慈善组织的信息公开工作表示不满意的比例为61%。^[1]这个数字虽然较2011年的调查数据92%而言有了一定幅度的下降,但仍然体现了大多数公众对慈善组织的怀疑态度。中国红十字会监督委员会委员王永认为,公信力是公益组织的生命线,而透明、公开则是生命线的底线。普通大众的个人捐赠数额虽小,但相对企业而言更加具有持续性和广泛性,这也印证了李连杰当初成立壹基金时的构想:“每个人每个月捐出一块钱,全世界是一个大家庭。”

不过,此次地震中壹基金虽然表现出色,但仍受到一些质疑。有人查阅壹基金官方网站的英文版时,发现其介绍说所有善款还是会捐给红会,而且在财务报告中没有2010年的年报,2012年的年报也尚未公布。对此,壹基金通过官方微博表示:目前英文版的内容是壹基金成立公募基金会以前的内容,由于网站更新同步的问题未显示修改内容。李连杰也立刻在微博上澄清:“壹基金一定会尊重捐款人的整体意愿,专款专用于灾难救助和灾后重建。我本人深信,没人有胆量将这笔来自全国的善款私自挪为他用或乱用。至于善款的具体数额,壹基金将会以实际到账为准,尽快向社会公布。”

科特勒在其著作《社会营销——变革公共行为的方略》中提到,大众传播会起到告知与劝服的作用。告知包括让目标接受者了解关于某一社会产品的信息,并且能记住信息的内容,劝服包括使目标接受者对社会产品形成良好的态度,同时也有意愿要购买它。满足受众知情权是最基本的营销策略,不论是及时公布公益情况,还是迅速应对信任危机,壹基金都很好地利用了新媒体平台,积极主动设置议程,将信息快速传递给社会大众,并通过所发布的内容及其出现频度来强化、优化人们对它的认识,从而影响对它的态度,这不仅增进受众对组织的了解,还易于得到大众的认可与支持,为更好发挥慈善效能提供更加坚实的群众基础。

(二) 注重社会营销, 弘扬品牌文化

公益组织要发挥良好的慈善效能,除了要获得大家的信任,还需努力得到社会更加自主自愿的支持。为什么许多企业与个人会主动选择通过壹基金平台捐献爱心?一方面是其信息机制透明,影响力大,另一方面则是由于它非常善于塑造自身形象,通过恰当的社会营销方式来拉近与社会大众的距离,进而推广品牌,形成优势。

2002年,科特勒、罗伯特和南希在《社会营销——提高生活质量》修订版(第二版)中对社会营销给出了最新的定义:社会营销是通过使用市场营销的原理与技术来影响目标受众,让他们自愿地接受、拒绝、改变和放弃某种行为,从而促进个人、集体或社会整体的利益。据统计,壹基金利用新浪微博进行社会营销主要包括以下方式。

1. 形象塑造

壹基金战略模式为“一个平台+三个领域”,即搭建专业透明的壹基金公益平台,专注于灾害救助、儿童关怀、公益人才培养。^[2]在此次地震中,壹基金救援联盟也积极参与了救援行动,壹基金官方账号转发救援联盟总干事“5885老蒋”关于救援进展的微博,并评论“兄弟们辛苦,注意安全,加油!”等字眼。通过这种互动,既增加了成员的归属感,还为公众呈现了组织内部的团结与协作,塑造了具有人文关怀和集体意识的组织形象。