

领导干部工作实务丛书

新媒体

社会沟通能力提升

舒天戈 编著



红旗出版社

领导干部工作实务丛书

新媒体

社会沟通能力提升

舒天戈 编著



红旗出版社



图书在版编目(CIP)数据

新媒体社会沟通能力提升/舒天戈编著.

—北京:红旗出版社,2013.8

ISBN 978-7-5051-2817-0

I. ①新… II. ①舒… III. ①传播媒介—应用—电子政务—研究—
中国 IV. ①D630.1-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 211264 号

书 名	新媒体社会沟通能力提升		
编 著	舒天戈		
出 品 人	高海浩	责任编辑	赵振兴
总 监 制	徐永新	封面设计	华图设计中心
出版发行	红旗出版社	地 址	北京市沙滩北街 2 号
邮政编码	100727	编 辑 部	010—82982222—8256
E-mail	hongqil608@126.com		
发 行 部	010—82982398/64024637		
印 刷	三河市冠宏印刷装订厂		
开 本	710 毫米×1000 毫米	1/16	
字 数	263 千字	印 张	17.75
版 次	2013 年 9 月北京第 1 版	2013 年 9 月河北第 1 次印刷	
ISBN 978-7-5051-2817-0		定 价	45.00 元

欢迎品牌畅销图书项目合作 联系电话 010—84026619

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,本社发行部负责调换。

前 言

我们已全面进入了新媒体时代。无处不在、无时不在的新媒体，已经渗透到我们社会生活的各个方面，深刻地影响着当今社会，影响着政务工作和社会管理。中国是全世界网民最多的国家，也是手机用户最多的国家，数字技术、网络技术等为新媒体的发展提供了坚实的技术基础。在一个平等开放、互联互通、信息透明、即时便捷的网络环境中，如何应对网络民意、网络舆情、网络问政，是摆在各级政务机关和广大领导干部面前的一项挑战；如何以与时俱进、勇于创新的精神，开辟一个更加民主、活泼、有序和谐的政务工作新局面，是各级政务机关和广大领导干部所肩负的重要职责。

党的十八大报告指出，要“加强和改进网络内容建设，唱响网上主旋律，加强网络社会管理，推进网络规范有序进行”。作为党政领导干部，认真贯彻落实党的十八大精神，在新的历史条件下，一个重要的历史使命，就是适应新媒体时代的社会发展，适应网络政务的创新要求，尽快掌握其规律和工作方法，以提高新媒体时代的网络执政能力，开拓政务工作的新局面。

近年来，以网络问政为代表的新媒体问政的迅速发展，改变了信息不公开、缺少公众参与、权力监督不到位的传统参政方式，颠覆了政务机关和领导干部习以为常的政务管理方式。这是当代中国民主政治建设的一个巨大进步，开启了我国从党内民主到人民民主的一个崭新时代。今天，新媒体已经成为党和政府联系群众的重要载体、了解民意的重要渠道、凝聚民智的重要方式。利用新媒体问政于民、问需于民、问计于民，是新形势下坚持党的群众路线的体现，也是政务工作的一大创新。关注新媒体、重视新媒体、充分利用好新媒体，是各级政务机关发扬民主、推动社会发展

的一种崭新方式。因此，研究新媒体、善于运用新媒体、有效地开展好新媒体时代的政务工作，是广大领导干部的一项重要任务。

本书以新媒体时代，政务工作所面临的新形势与新挑战为研究背景，以提升领导干部新媒体时代的执政能力、积极开拓政务工作的新局面为目的，系统地介绍了政务机关和广大领导干部认识和运用新媒体的理论与方法。衷心希望本书能为广大领导干部切实提升新媒体时代的执政能力、提高政务工作的成效，提供有实际意义的指导和帮助。

编著者

2013年9月

目 录

第一篇 与时俱进，把新媒体作为执政为民的新手段

第一章 政务工作要主动适应新媒体时代	2
1. 迅速崛起、扑面而来的新媒体	2
2. 新媒体的形态多种多样	3
3. 新媒体不同于传统媒体的显著特征	4
4. 新媒体具有独特的功能	6
5. 新媒体给人们带来了新的交流方式	7
6. 新媒体是现代民主政治的福音	8
7. 新媒体架起了政务机关与公众快捷沟通的桥梁	10
8. 新媒体是政务机关畅通民意、科学行政的新平台	11
9. 充分运用好新媒体是领导干部的重要职责	12
第二章 运用好新媒体，推进政务工作创新	14
1. 转变执政理念，建立与新媒体、公众的良好关系	14
2. 充分发挥新媒体的政治动员功能	16
3. 加强技术创新，有效调控新媒体的政治参与行为	18
4. 运用新媒体开展党务工作，推进党的建设	20
5. 增强社会主义意识形态的网上吸引力	21
6. 让“网络问政”成为“既好看又好吃的东西”	23



第三章 做好网络虚拟社会的管理工作	25
1. 我国网络虚拟社会的发展及其特征	25
2. 网络与现实并非是两个无关的世界	27
3. 网络虚拟社会的发展所常见的问题	28
4. 对虚拟社会与现实社会进行统筹管理	29
5. 培养正确的互联网管理理念	30
6. 着力加强网络法制建设	32
7. 完善网络管理的体制与机制	34
8. 抓好队伍建设, 形成网络治理的骨干力量	35
9. 加大对网络虚拟社会执法的力度	37
第四章 适应新媒体时代的要求, 办好政府网站	39
1. 办好政府网站, 实现政务信息公开	39
2. 建立政府网站, 让网民了解政府	41
3. 政府网站的功能设计	43
4. 对政府网站信息公开的范围的确定	45
5. 政府网站公众参与的实现方式	47
6. 政府网站的频道、栏目与页面的设计要求	51
7. 不断增强政府网站的品牌效应	53
8. 政府网站的潜在风险及有效应对	54
第五章 确立网络发言人, 主动传播政务信息	57
1. 网络发言人是政务信息的传播者	57
2. 我国网络发言人制度的建设情况	59
3. 充分发挥网络发言人的作用	60
4. 网络发言人的工作任务和目标	61
5. 网络发言人应成为“意见领袖”	64

6. 网络发言人要引领网上舆论发展方向 66
7. 网络发言人应当如何“发言” 68
8. 及时面向公众澄清谣言信息 70

第二篇 直面网络问政，提高执政能力

- 第一章 网络问政：新型的民意表达与政治参与 74
 1. 网络已成为公众问政与监督政府的高效平台 74
 2. 网络问政是最具中国特色的民意表达机制 75
 3. 网络问政对推动我国政务工作的巨大作用 77
 4. 充分发挥网络问政促进我国民主政治建设的作用 78
 5. 网络问政考量着领导干部的执政智慧 79
- 第二章 维护与鼓励广大网民的参政热情 82
 1. 网络民意的形成及其特点 82
 2. 正确认识网络民意的价值和作用 85
 3. 通过网络问政于民，汇聚民智 86
 4. 领导干部应当欢迎“灌水”与“拍砖” 87
 5. 让政治博客成为网络政治参与的重要方式 88
 6. 趋利避害，克服网络问政的负效应 90
- 第三章 发展网络民主，推进民主政治建设 93
 1. 网络民主：中国政治文明的新鲜符号 93
 2. 网络民主多种多样、丰富多彩的实践形式 95
 3. 网络民主不同于传统民主的主要特征 97
 4. 全面正确地认识网络民主的作用 99
 5. 发展网络民主的基本原则 100



6. 完善电子政府, 促进网络民主的制度化	101
7. 以网络民主推动代议制民主	103
8. 努力提升网民的民主素质	104
9. 规范网民的网络民意表达行为	105
第四章 转变执政观念, 主动接受网络监督	108
1. 网络监督已成为公众对公权力使用的监视器	108
2. 网络监督在争议声中彰显强大特点	110
3. 正确认识网络监督的优势和局限	113
4. 领导干部要以积极的心态应对网络监督	115
5. 不要变网络监督为“监督网络”	118
6. 发挥网络监督强大的纠错功能	119
7. 回应不正确的网上报道需要讲究策略	120
第五章 为网民建设网络问政的平台	123
1. 网络应当成为领导干部获取民意的重要渠道	123
2. 把网络建设成为民意表达的新平台	125
3. 首个全国性网络问政平台的创办	126
4. 架构民意上得来、听得到的政民沟通平台	128
5. 网络问政平台的建设需要走向制度化	129
第六章 领导干部应提高回应网络民意的能力	130
1. 对网络民意要变不适应为主动适应	130
2. 正确地引导网络民意的表达	132
3. 积极利用好网络民情调查的新方式	134
4. 在网络民意互动中发挥主导作用	135
5. 理性地看待网络民意	136
6. 对网络民意的重视不能停留在口头上	138
7. 让网络民意落到实处	139

第三篇 办好政务微博，善用政务微信

第一章 新媒体时代，政务微博应运而生	142
1. 微博：新媒体时代的宠儿	142
2. 政治的微博化：政务机关的新课题	144
3. 政务微博与其他微博的区别	147
4. 登上中国政治舞台的政务微博	148
5. 发展政务微博是社会管理方法的创新	150
6. 政务微博已渐成我国政坛的新热点	152
7. 各有所长，我国政务微博风格各异	154
8. 服务全面，政务微博身兼数职	156
第二章 政务微博的组织管理与运营	159
1. 确定政务微博的主管领导	159
2. 建章立制，规范政务微博的运作	160
3. 建立明确的政务微博任务分工制度	162
4. 把握政务微博的传播特性	163
5. 发布政务微博需要把握的技术要领	164
6. 积极地与公众互动，回应公众问题	165
第三章 政务微博的内容管理与发布管理	167
1. 政务微博原创内容的发布需要遵守的规范	167
2. 规避政务微博中的文字及图片的侵权现象	168
3. 政务微博的内容结构与规范	169
4. 明确定位，做到有的放矢	171
5. 与网民真诚地沟通交流，切忌不与网民互动	172
6. 面对围观、谩骂，切忌与网民打口水战	173

7. 积极澄清谣言，平息网民的质疑	174
第四章 政务微信的运营管理与有效利用	177
1. 政务微信的悄然兴起与蓬勃发展	177
2. 政务微信已成为问政新平台	178
3. 政务微信的特有功能与问政作用	179
4. 善用政务微信，建树政府威信	181
5. 政务微信的管理方式与运营策略	183
6. 突破发展瓶颈，用好政务微信	185
第五章 培养与提高领导干部的微博运用能力	187
1. 用好微博是当代领导干部的必修课	187
2. 针对领导干部运用微博进行培训	189
3. 以积极的心态培养应对微博问政的能力和自信	191
4. 运用微博关注民生，积极回应社会关切问题	193
5. 改变“官本位”思想，把握好自己的身份	193
6. 说好微博之语，切忌打官腔说官话	195
7. 把握好文字分寸，注意说话的尺度	196
8. 力戒形式主义，不要追求“粉丝政绩”	198

第四篇 应对网络舆情，引导网络声音

第一章 领导干部不可不面对网络舆情	202
1. 网络舆情的新特点	202
2. 网络舆情能够迅速地汇聚、传播与放大信息	205
3. 网络舆情具有强大的沟通能力，能产生导向作用	206
4. 网络舆情充当社会监督的情报站，具有监督功能	207

5. 网络舆情是一把“双刃剑”	208
6. 网络舆情对我国政治民主化的影响	210
7. 当前容易引发网络舆情的八大热点	212
8. 警惕不良的网络舆情所引发的社会信任危机	213
第二章 对网络舆情的有效应对与引导	215
1. 网络舆情给政务工作带来了新的挑战	215
2. 网络舆情的负面影响不可忽视	217
3. 建立统一、权威、协调、高效的网络舆情管理机制	219
4. 建立网络舆情的有效监测、采集与分析机制	220
5. 网络舆情引导的原则和基本方法	222
6. 迅速行动，第一时间作出反应	224
7. 采取积极措施，掌握网络舆情的主动权	225
8. 加强主流网络媒体建设，掌握舆论宣传的主动权	227
9. 培养“意见领袖”，发挥对网民的引导作用	229
10. 以权威评论有效引导网络舆情	230
11. 坦诚面对质疑，用事实真相化解怨气	231
12. 正面回应网上舆论，尽快挽回不良影响	232
13. 对网络论坛的舆论引导	234
第三章 网络反腐：运用新媒体的反腐力量	236
1. 网络反腐：反腐败事业的新生力量	236
2. 网络反腐的主要途径与基本功能	237
3. 网络反腐不同于传统反腐的突出优势	239
4. 官方与民间：网络反腐的两种方式	240
5. 当前我国网络反腐的主要特点	242
6. 推动网络反腐不断深入	243



7. 用制度来规范和保障网络反腐	245
8. 建立与完善网络反腐的相关法律	246
第四章 迅速应对突发事件中的网络舆情	249
1. 网络舆情在突发事件中的巨大影响力	249
2. 积极引导网络舆情有益于处置突发事件	251
3. 政府在应对突发事件网络舆情中责任重大	252
4. 建立针对突发事件的网络舆情预警机制	253
5. 态度坦诚, 在公众理解中有效引导网络舆情	255
6. 积极疏导, 以科学的解释消除心理危机	257
7. 适时地组织专家引导, 让理性发声	259
8. 化解矛盾, 积极有效地应对网络舆情	260
9. 抑扬结合, 区别情况, 合理掌控舆情走向	262
第五章 采取积极措施直面网络舆情危机	263
1. 网络舆情危机不可小觑	263
2. 面对网络舆情, 领导干部不能麻痹大意	264
3. 疏导民意沟通渠道, 倾听网民的心声	265
4. 在处置网络舆情危机中发挥主流媒体的作用	266
5. 以最快的速度发布权威消息	267
6. 积极地引导与化解网上负面舆论	268
7. 负面补救: 应对网络舆情的应急方法	270

第一篇 与时俱进，把新媒体作为执政为民的新手段

20世纪90年代以来，互联网的飞速发展和普及，把人类带入到了一个全新的信息时代。近10年来，随着数字技术和网络技术的进一步发展，我们又进入了新媒体时代。新媒体不再仅仅是一种生成和传播信息的媒介，而是更加深入到人类政治、经济、文化和社会生活的各个领域并开始扮演主导角色。这给各级政务机关及领导干部提出了新的挑战。

新媒体同时也给广大领导干部带来了开展政务工作的新手段、新途径。充分地运用好新媒体，有利于开创政务工作的新局面。新媒体不仅能带来便利的信息交流和人际沟通的途径，而且还能形成一种全新的工作方式。因此，各级政务机关和领导干部一定要重视新媒体、运用新媒体，借助新媒体更好地实现执政为民的理念。

第一章 政务工作要主动适应新媒体时代

随着数字技术、网络技术、移动技术的不断发展与应用，以互联网和手机网络为代表的新媒体，已介入社会生活的各个层面，带来了社会生活的巨大变化，也给我国的各级政务机关（包括党务机关、人大机关和政府机关）带来了前所未有的新挑战。

新媒体迅速渗透到我国社会经济、政治、文化领域的各个层面，发挥着越来越显著的作用，改变了政务机关的运行方式和管理模式。因此，各级政务机关和领导干部，需要全面了解新媒体时代的特点，把握新媒体的属性和特征，进而顺应新媒体时代的要求，开展好政务工作。

1. 迅速崛起、扑面而来的新媒体

所谓媒体，是指传播信息的介质，通俗地说就是宣传平台，能为信息的传播提供平台的就可以称为媒体。传统的四大媒体分别为：报刊、杂志、广播、电视。

我们现在要讨论的是新媒体，它是完全不同于上述四种媒体的新兴媒体。

“新”与“旧”是一个相对的概念。例如，在广播等电波媒体出现之后，基于传统印刷术的报纸与杂志媒体就变成了“旧”媒体；而随着电视的广泛应用，广播也显得“旧”了；互联网媒体兴起之后，电视则同广播、报刊一起被划归入传统媒体的行列。各类媒体都曾经是“新媒体”，只因为更新的媒体形态出现才变成了“旧”媒体。

那么，究竟什么是人们现在所说的新媒体？

新媒体（New media）概念是1967年由美国哥伦比亚广播电视网技术研究所所长戈尔德马克率先提出的。新媒体是相对于传统媒体而言的，是继报刊、广播、电视等传统媒体以后发展起来的新的媒体形态。对于

新媒体概念的界定，学者们可谓众说纷纭，至今没有定论。清华大学熊澄宇教授认为，新媒体是一个不断变化的概念。“在今天网络基础上又有延伸，无线移动的问题，还有出现其他新的媒体形态，跟计算机相关的。这都可以说是新媒体。”美国《连线》杂志对新媒体的定义是：“所有人对所有人的传播。”我国新传媒产业联盟秘书长王斌认为：“新媒体是以数字信息技术为基础，以互动传播为特点、具有创新形态的媒体。”

综合各种观点，所谓新媒体是指运用数字技术、网络技术、移动技术，通过互联网、无线通信网、卫星等渠道以及电脑、手机、数字电视机等终端，向用户提供信息和娱乐服务的传播形态和媒体形态。严格来说，新媒体应该称为数字化媒体。

相对旧的媒介形态，新媒体的形态是不断变化和延伸的。在现阶段，新媒体的核心是数字式信息符号传播技术的实现。一般而言，新媒体的概念包含以下要素：

一是新媒体建立在数字技术、网络技术等高新技术的基础上。新媒体主要是以数字技术为基础，以互联网、卫星网络、移动通讯等作为运作平台的媒体形态。如果说传统媒体是工业社会的产物，那么新媒体就是信息社会的产物。

二是新媒体在信息的呈现方式上是多媒体。新媒体的信息往往以声音、文字、图形、影像等复合形式呈现，具有很高的科技含量，可以进行跨媒体、跨时空的信息传播。

三是新媒体具有全天候和全覆盖的特征。受众接收新媒体信息，大多不受时间、地点、场所的制约，可以随时通过新媒体在电子信息覆盖的地方接收地球上任何一个角落的信息。

2. 新媒体的形态多种多样

新媒体的形态多种多样，主要有以下几种：互联网、手机媒体、交互网络电视（IPTV）、数字电视和移动电视等。

（1）互联网

互联网的呈现终端是计算机。它的特点是即时传递、海量资讯、全球网络、互动分享。互联网的业务应用是网络社区、门户网站、电子商务、



博客、网络游戏、搜索等。

(2) 手机媒体

如今的手机已不再单单是通讯工具，它还担当起了媒体的重任。手机媒体的终端就是手机，它的特点是可移动、个性化、伴随性、综合服务，它的业务应用是通信交流、信息资讯、休闲娱乐、专项服务、移动商务等。

(3) 交互网络电视 (IPTV)

交互网络电视集合了电视传输影视节目的传统优势和网络交互传播优势，它的发展给电视传播方式带来了革新。交互网络电视的呈现终端是与IP网络连接的电视终端，互动性是交互网络电视的重要特征之一，它的用户不再是被动的信息接受者，可以根据需要有选择地收视节目内容。

(4) 数字电视

作为新媒体之一的数字电视，同样吸引着人们的眼球。数字电视的终端是接有数字电视机顶盒的电视终端或一体化数字电视接收机，它的特点是音画质量高、频道多、多业务集成，它的业务应用是高清晰度电视、付费电视、资讯服务、休闲娱乐、电子政务等。

(5) 移动电视

移动电视的终端是交通工具上的电视终端，它的业务应用是电视节目、紧急广播等。作为一种新兴媒体，移动电视的迅速发展是人们所始料未及的，它具有覆盖广、反应迅速、移动性强的特点。对于移动电视来说，“强迫收视”是其最大的特点，它抓住了受众在乘车、等候电梯等短暂的无聊空间进行强制性传播，使得消费者在别无选择时被它俘获，这对于某些预设好的内容（如广告）来说，传播效果更佳。

除了上述几种形态外，新媒体还有其他一些形态，并且随着新技术的发展，还将不断地有新形态的新媒体出现。

3. 新媒体不同于传统媒体的显著特征

较之于传统媒体，新媒体有着很鲜明的特征。对此，很多研究者均有论述。有人认为：相对于旧媒体，新媒体的第一个特点是它的消解力量——消解传统媒体（报纸、广播、电视等）之间的边界，消解国家之