

我国政务微博影响力问题与对策

王茂涛

(阜阳师范学院, 安徽 阜阳 236000)

摘要: 政务微博经历了近五年的发展, 关注度和影响力不断提升, 同时也出现了“瞌睡病、八股病、卖萌病”等问题, 从“管起来、统起来、动起来、评起来”等四个方面提出提升政务微博影响力的对策和建议。

关键词: 政务微博影响力; 问题; 对策与建议

中图分类号: D630 ; G206

文献标识码: A

文章编号: 1008-6021(2017)01-0005-04

2011 年“政务微博元年”以来, 政务微博已经成为我国政务建设的“标准配置”, 是官民互动的首选媒介, 在创新社会管理、公开政府信息、引导网络舆论、倾听民众呼声、树立政府形象、群众政治参与等方面发挥了有效的示范作用。^[1] 目前, 政务微博是规模最大、体系最完善、运营最成熟的政务新媒体矩阵。在信息公开和舆情应对方面, 政务微博一直发挥着主力作用。运行五年来, 我国政务微博的影响力问题越来越受公众诟病, 已经到了非治不可的地步。

政务微博影响力评价体系包括三个维度: 传播力、服务力和互动力。“传播力”表征政务微博发布信息的传播情况, “服务力”表征政务微博一对一服务网民、为民办事的情况, “互动力”表征政务微博发布信息的影响情况。^[2]

一、“瞌睡病、八股病、卖萌病”: 我国政务微博影响力问题的“三种病”

根据复旦大学 2011 年发布的国内第一份《中国政务微博研究报告》中统计, 截至 2011 年 3 月 20 日, 全国范围内共有实名认证的政务机构微博 1 708 个, 覆盖中国大陆所有省级行政区域。政务机构微博以政府系统为主, 党委系统次之。^[3] 从数据可以看出当时在政务微博刚刚兴起的 2011 年, 全国政务微博数量较为有限, 影响力也存在一定的局限性。但是在 2015 年 12 月由新华网舆情检测分析中心及新华

政务直通车联合发布的《2015 年全国政务新媒体综合影响力报告》中, 我国政务微博认证账号(含新浪微博、腾讯两大平台)达到 28.9 万个, 这一数据较 2011 年增长了近 169 倍, 累计覆盖人次达 40 亿。2015 年粉丝量累计同比增长为 17.6%。2015 年, 中国政务微博发布量达到 2 102.7 万余条, 转发评论量达 2.7 亿条^[4]。

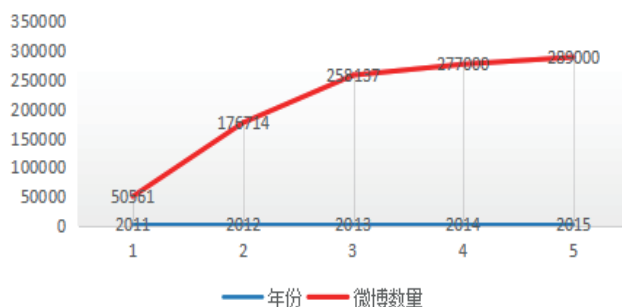


图 1 五年来政务微博数量增长图

2015 年全国政务微博原创度较 2014 年同期有所上涨, 原创率达 57.4%, 接近三成政务微博账号的原创率达到 80% 以上, 越来越多的政府部门更加重视政务微博的运营质量, 有地区特色、体现核心职能的优质账号受到网民热捧。更多的政务微博选择用多媒体(图片、视频、音乐、漫画、H5 海报)的形式来进行内容运营, 提高了政务微博的亲民性, 也更加符合新媒体传播规律。^[5] 2015 年全国政务微博账号互动性有所提升, 在互动频率和互动质量两

收稿日期: 2016-12-21

基金项目: 安徽省人文社科重点项目“不满宣泄型集群行为研究”(项目编号: SK2012B362); 安徽省高等教育振兴计划思想政治教育综合改革计划高校网络文化中心建设项目“皖北高校网络文化建设研究中心”(项目编号: Szzgjh4-16)。

作者简介: 王茂涛(1973-), 男, 安徽无为, 教授, 硕士研究生导师。研究方向: 公共危机管理、集群行为研究。

个维度均处于上升趋势。其中,转发总量与 2014 年相比同比上涨 28.5%,评论量同比上涨 16.4%。

表 1 4 年来政务微博粉丝数量增长率

年份	2012	2013	2014	2015
同比增长率	20.70%	20.20%	42.10%	17.60%

开通政务微博不是最终目标,开通之后还要管理好,做好信息公开、政策解读、回应关切、舆论引导、便民服务工作,努力提高影响力。但是通过对我国政务微博运行现状的调查及其制约因素的研究,我们认为,我国政务微博在建设和发展过程中,依然存在影响力低、管理缺位或不规范、内容保障不力等不少突出的问题。网民形象地描述为政务微博得了“瞌睡、八股、卖萌”三种病,即信息滞后、内容八股、非主流卖萌。

(一) 粉丝量、关注度及影响力差距较大

近年来,政务微博成为最新潮的政民沟通桥梁,并呈现高位增长态势。然而,与国内一些政务微博起步较早、发展较快的省份相比,某些省份的政务微博影响力存在不足,得了“瞌睡病”。新浪微博上的政府机构微博中,开设微博数排名前十位的省份除四川和甘肃外,全部为中东部省份;影响力最高的前 200 个政府官员微博大多集中于经济发达省市,仅上海、北京、浙江、广东、江苏 5 省(市)就占据近 50% 的比例。可见其比例严重失调。^[6]以新浪微博粉丝量为例,安徽发布 120.6 万,上海发布 600.6 万,安徽省政务微博中相对活跃的数量较少,粉丝量不足,从而导致其影响力也不足。即使是上榜第 20 位的安徽公安在线粉丝量 634.5 万,与排在政务微博竞争力总榜的“平安北京”1 186.5 万粉丝量相比,仍然差距较大。从各地市人民政府官方微博来看,粉丝量差距也非常大,例如安徽省的“合肥发布”粉丝量 41.8 万;而同省“某市发布”仅有 3 809 粉丝量,95 人关注。

(二) 发布为主、回应滞后,互动力不够

平台的优劣是看它能否在运行中真正发挥实质作用,而不是仅仅为了一时“赶潮流”,花费人力、财力搭建摆设,浪费资源。重建轻管,只发信息不回关切是不少政务微博微信的通病。政务微博在重大突发事件中发布的事件信息往往滞后于个人微博和媒体微博,其原因主要在于信息发布需要层层审批,出于对公众负责的态度,政务微博无法做到对

重大事件在第一时间表态。政务微博是一个网络议政场,然而,有的微博每天发布几条信息,而对网民留言不闻不问,以单向信息传递为主,缺失微博的政务服务功能,影响了网民参与的积极性,在舆论引导、政策指引以及政民互动等方面存在“缺位”现象。通过对新浪影响力前 200 名的政府机构微博进行统计发现,认证时间超过一年的机构微博中,近一年内发表评论数在 100 条以下的达到了近 15%。^{[6]11-12}很多网民在政务微博大量开通之初,关注很多,但现在却慢慢在取消。有些微博看似每天都在更新,但无非是关于天气预报或是“心灵鸡汤”的段子,没有真正发挥政务微博的作用,广大网民难免审美疲劳、兴趣缺乏。

(三) 语言官方、内容教条,亲民力不够

学者胡泳提出的“政府微博三原则”——“直面评论”“请讲人话”“结果为上”中的第二条原则“请讲人话”即是指作为政务微博,虽然发布讨论的是关于政策方向、国家政治大事,但要更好地发挥传达政策法规、政民互动的效果,不可以忽略语言及形式的亲民和易接受性。特色鲜明的政务微博相较于缺乏特色的政务微博往往会更吸引广大网民的目光。目前,一些政务微博在这方面做出了积极有益的尝试,如南京警方出“凡客体”防骗传单、上海警方微博晒淘宝体“最萌通缉令”、南京白下警方的“三国杀通缉令”以及“微成都”借鉴呼叫体呼叫“上海发布”等,令网友耳目一新。^{[6]11}然而,部分官微的管理机制不健全,导致发布内容枯燥乏味或过于随意,栏目设置不合理,内容形式像公文写作,发布形式单一,发布语官腔十足,发布流程死板,不仅难以得到网民关注,甚至会适得其反。

(四) 转发居多、原创较少,服务力不够

资料显示,政务微博存在缺乏专人维护、微博发布数量少、转发多原创少、内容更新缓慢、为民服务意识缺失等现象并不罕见。部分政务微博由于对网络平台不重视和不善于运作,甚至长时间没有更新,变成“僵尸微博”和“睡眠微博”。今年 2 月,安徽省某市就有网友给省领导网上留言,称该市一些政务官方微博都成了“僵尸微博”或“敷衍微博”。通过阅读大量政府机构政务微博,我们发现许多发布或转发的内容与其自身并没有多大的关联性,形式上的创新高于本质上的实际效用,这种做法无疑是“舍本逐末”,这样的微博不仅有损于自身的形象,

也降低了在公众心中的权威地位。

二、对提升政务微博影响力的对策建议

(一)“管起来”：推动政务微博管理的规范化

在网络问政不断发展和群众心声日益受到重视的今天，政务微博管理的体系化亟须解决。我们需要让政务微博的相关管理规则制度更加细化，通过系统化、体制化管理，实现政务微博科学化、规范化的管理；应当进一步制定包括政务微博开通审核、信息发布审核流程、信息内容规范、网上办理流程等多方面的管理细则条例。2016年8月19日，安徽省政府公布《关于进一步加强政务微博微信建设的通知》，明确在2016年底前，安徽各市、县政府及省政府各部门要开通政务微博微信，并要求面向公众开放微博评论、私信以及微信留言功能，受理咨询诉求、意见建议等，此乃全国规范政务微博微信建设和管理工作之先举。但这仅仅是指导性的规范化意见，政务微博管理依然需要从三个方面进一步加强实施细则建设：一是制定实施政务微博运营规范手册，进行微博定位、用语机制等标准化培植；二是制定实施网络行政不作为问责制度，进行网络懒政惩治；三是制定实施考核评价机制，进行网络问政和网络行政科学评价与考核。

(二)“统起来”：形成政务微博的“集群化”矩阵效应

“集群化”将是未来政务微博发展的必然趋势。“集群化”实现了一个个孤立微博单独存在时所不能发挥的作用，体现了强大的优势性。对政府而言，微博集群可以让便民服务信息实现多元化，在面对突发事件的时候，这些矩阵化的政府机构微博可以相互合作，相互支援，渡过难关。

甘肃省兰州市城关区政务微博平台矩阵通过“城关发布”账号，把城关区各街道、部门、单位分别开设的官方政务微博账号整合为一个汇集便民服务、政府宣传、信息发布、舆论引导、文化普及功能于一身的微博集合群，形成信息汇集发布的平台，发挥巨大的信息整合、共享、扩散作用。首批纳入矩阵并开通的共有42个账号，包括全区24个街道和教育、公安等与民生相关的部门和单位^[7]，使得该微博矩阵成为全国首家县区级政务微博矩阵。2010年广东省公安厅及21个地级以上市公安局的微博，建立起全国首个公安微博群，并在发展中逐步形成了“以地市级公安政务微博为主并整合为微博群的‘广东模式’”^[8]，这种尝试初步在行业、地

域上实现了突破。然而，也存在仍着力于单个行业的局限性。放眼全国，各级政府普遍缺少一个综合化的政府部门的官方微博。

为了传播各级政府形象，需要建立一个代表各级政府的官方微博矩阵，明确工作职责分工，组织专业化培训，提高管理队伍素质，并建立政务微博运维“专人负责制”。

(三)“动起来”：发挥政务微博的服务功能

政务微博在众多微博中独树一帜的就是互动，生命力是接地气，根本功能是提供公共服务。政务微博使得政府与公众能够突破地域局限，在屏幕两端进行适时地沟通与交流。我们建议：(1)加强内容管理。内容在追求丰富多元的基础上，同时应兼顾政府的角色定位和时效性，时效性是非常重要的考量要素。(2)提升互动功能。政府应当低姿态，同时在意识上体现平等，在行动上体现坦诚。(3)重视服务功能。政府应当通过政务微博这一媒介，倾听公众的心声和诉求，使矛盾尽可能淡化，促进社会问题的解决。

此外，我国政务微博的应用范围应当进一步拓宽：(1)在突发危机事件中发挥平台作用，同时通过舆情监控发挥预警的功能；(2)明确向全国各地政府及其管理机构提出“黄金1小时”原则，注重信息时效性，及时更新权威信息，化解舆情危机，防止造成舆论的不良环境，给工作的开展带来不利影响；(3)鼓励全国政府官员认真学习使用政务微博，开通微博与公众进行线上互动交流，成为舆论引导者，并对其他网络意见领袖做好互动与引导工作；(4)推进电子政务建设，做到信息透明化，服务大众化，增强公共决策的执行力。

(四)“评起来”：晾晒考评各地政务的影响力指数

把政府机构微博应用纳入政府绩效考核范畴，通过规范化、科学化这把尺子统一“测量”。同时积极引入第三方权威机构开展政务微博运行评估工作，以奖励措施开展网友对我国政务微博满意度测评工作，定期开展政务微博影响力指数“晾晒”。政府相关部门应该通过合理科学的评估指标和可行的考评机制使得这项工作得以“固化”，真正发挥政务微博“从群众中来，到群众中去”的工作方法和工作特点，切实服务于民。

目前，由新华网舆情检测分析中心及新华政务直通车于2014年起每年联合发布的全国政务新媒体

综合影响力报告,同时,人民网、新浪网也会定期发布关于政务微博的影响力报告,我们可以通过数据,发现政务微博发展中出现的问题,研究促进微

博健康发展的对策,使政务微博更好地发挥网络议政场的作用。

参考文献:

- [1] 徐元善,李倩倩.论政务微博“痴呆症”的成因与消除对策[J].江苏行政学院学报,2014(9):110-111.
- [2] 《昆明政务微博城市竞争力居全省之首》摘要[EB/OL].(2015-11-06)[2016-12-21].http://mp.weixin.qq.com/s?3rd=MzA3MDU4NTYzMw%3D%3D&_biz=MzA5NzEwODAzMQ%3D%3D&idx=1&mid=400313501&scene=6&sn=737bcd2da9f5cee7b119234c61e09886.
- [3] 李媛.我国政府应对危机事件的新闻发布研究[D].北京:北京林业大学,2011(5):26-28.
- [4] 张慧.2015年全国政务新媒体综合影响力报告[EB/OL].(2016-01-18)[2016-12-21].http://news.xinhuanet.com/yuqing/2016-01/18/c_128638812.htm.
- [5] 李静,朱明刚.2016年上半年全国政务新媒体综合影响力报告[EB/OL].(2016-08-04)[2016-12-21].<http://yuqing.people.com.cn/n1/2016/0804/c209043-28612020.html>.
- [6] 刘锐,谢耘耕.中国政务微博运作现状、问题与对策[J].编辑之友,2012(7):11-12.
- [7] 韩丹东.社会管理频道[EB/OL].(2012-06-12)[2016-12-21].http://www.legaldaily.com.cn/index/content/2012-06/12/content_3636266.htm?node=20908.
- [8] 黄庆畅.公安部提出构建公安微博群,实现运行常态化管理[N].人民日报,2011-09-27(4-5).

On the Problems and the Countermeasures of China's Governmental Microblog Influence

WANG Mao-tao

(Fuyang Normal University, Fuyang Anhui 236000, China)

Abstract : With almost five years' development, the attention and influence of governmental microblog rises gradually, together with “sleepy disease, stereotyped disease, acting cute disease” and other problems. From the aspects of “managing, unifying, acting and commenting”, this paper puts forward the countermeasures and suggestions to enhance the influence of governmental microblog.

Key words : influence of governmental microblog; problems; countermeasures and suggestions

[责任编辑 李潜生]