

# 社会风险治理中的政务微博回应性及发展策略

刘毅,李鹏

**[摘要]** 在社会风险治理过程中,政务微博成为政府和公众互动的新型空间,这既是发展机遇,也是新型挑战。文章试图回答政务微博应该如何在社会风险治理过程中发挥回应性优势。为了实现社会风险独特的演化规律和政务微博回应性功能的相互匹配,政务微博需要注重公务员及政府的社会网络关系,加强相关信息功能人员培训,推动组织内部微博群管理,建构相关激励机制。

**[关键词]** 政务微博;微博客;社会风险

**[作者简介]** 刘毅,大连理工大学公共管理与法学学院讲师,博士,辽宁大连 116023;李鹏,大连理工大学公共管理与法学学院副教授,博士,辽宁大连 116023

**[中图分类号]** D63

**[文献标识码]** A

**[文章编号]** 1004-4434(2014)02-0106-03

政务微博依托于政府和公众之间的网络关系,以政府信息的主动公开和依申请公开两种方式,实现文字、音乐、视频等资料即时分享的新兴媒体技术。作为社会行动的新模式,政务微博除了可以增进政府和公众互动、提升政务透明度之外,其在社会风险治理过程中的功能也是值得关注的。如在日本地震所导致的核泄漏事故中,政务微博为政府和公众信息共享、统一行动作出了重要贡献;上海地铁10号线追尾事故中,公众通过政务微博获得事故及伤亡信息,有效阻断了关联性群体事件发生。然而,也有一些反面例子,因为政务微博客应对不上而导致国家慈善事业发展受到影响、重大工程项目决策受到影响。本文将通过分析社会风险治理中的微博客发展趋势,梳理政务微博在社会风险治理中的回应性,探讨政务微博在社会风险治理过程中的共性发展策略。

## 一、政务微博在社会风险治理中的发展趋势

微博依托于WEB、WAP等网络技术,以新颖简短的文字形式和即时分享的系统功能,实现用户之间的开放式网络技术<sup>[1]</sup>。作为技术的微博,它既具备了web2.0的微博客(包括了机器、设备、软件、标准、操作规范等),也包括了完成既定工作的规则、知识、技能、文化等。作为技术的微博,既包括一定的自然属性,也获得了一定的社会属性。微

博依托于用户群体的社会网络关系,将附着信息、知识、意图的文字、图片、视频、链接等传递给其他用户群体,实现群体内外部的信息交流、经验交换、知识共享。作为技术的微博客,既获得了即时信息交换的可能性,也嵌入到用户群体的社会网络关系中。然而,缔造了互联网的蒂姆·伯纳斯-李反思,“更具讽刺意味的是,互联网以各种各样的面貌出现——可以用他来做生意、做研究,甚至可以用来娱乐冲浪,他已经成为我们生活中非常重要的一部分,我们对他如此熟悉以至于遮蔽了我们对互联网技术本身的认知”<sup>[2]</sup>。

当代中国社会正在进入“高风险社会”,在社会、政治、经济、生态等领域存在着诸多风险。社会风险是指社会范围内造成灾害的各种可能性,社会风险并不取决于灾害本身,而取决于社会对灾害的可能性建构。在某种意义上而言,社会风险可以视为社会群体对灾害可能性的主观感受<sup>[3]</sup>。由于不同社会群体对于风险的认知存在差异,这主要体现在是否存在社会风险的基本问题,当然也包括风险的可接受度、风险管理成本、风险管理方式等实际问题。本文试图从三个实际问题视角,探讨社会群体在主观感受社会风险之后,所进行的信息共享、利益博弈及行动选择。也有学者将这一社会风险治理空间称为社会竞技场<sup>[4]</sup>。相关研究的共识在于,社会群体要在社会竞技场中获得优势,必须实现对社会资源的动员能力。对于政府而言,面

**[基金项目]** 国家自然科学基金资助(201200734);教育部人文社会科学研究基金资助(11YJC810022);中国博士后科学基金资助(20110491525)

对社会风险治理过程,在多大程度上获得公众的关注、支持、信任,将会在很大程度上决定社会风险的演进方向。

微博客平台具有传统信息通信技术所不具备的天然优势,这主要体现在瞬时共享、利益积聚、行动关联等方面优势。微博客平台依托于用户群体间的社会网络关系,以新颖简短的文字形式和即时分享的操作功能,实现群体内部的信息共享。作为传播工具的微博客平台既具有平息谣言、稳定人心的可能性,也具有强化社会风险的可能性,而决定微博客功能的核心在于使用微博客功能的操作者。如在“郭美美”事件中,个体用户通过微博客炫富行为,调动了社会群体对于特定微博客的关注,而公共部门的回应性信息公开却未能及时进行,使得这一个现象在社会空间中进一步关联;由于微博客用户对炫富信息和有关部门的相互建构,使得社会群体对慈善机构产生了不知情、不满意、不信任,这种信息指向的可能性迅速同政务部门的不回应行为联系起来,有可能形成更大范围的不知情、不满意、不信任。由于有关部门积极开通了政务微博客和相应捐助信息公开平台,有效地阻断了社会风险的涟漪效应,这种行为在一定程度上维护了慈善事业健康和服务型政府形象。

随着政务微博的快速发展,传统社会风险治理的方式和方法已经在微博客平台所建构起来的虚拟空间中行动迟缓。虚拟空间中的社会风险治理和现阶段的政府组织结构是不匹配的,这主要体现在信息回应的时滞性、信息发布的被动性、议题讨论和决策行为的滞后性。这种由微博客平台所建构起来的政府和公众互动鸿沟容易形成进一步的涟漪效应,削弱政府和公众之间的信任关系,甚至会导致进一步的恶性循环,即公众越不信任,政府回应的效率就越低,这又会进一步降低公众的信任,下行不止<sup>[5]</sup>。为了避免相关问题出现,在虚拟空间中的政务微博客发展就成为了社会风险治理过程中的重要内容,而回应性则成为政务微博客在社会互动过程中的标签,也成为社会风险治理过程中的根本。

## 二、政务微博在社会风险治理中的回应性

政务微博的回应性强调基于微博客平台的公务员个体、群体之间的合作关系,也强调政府及府际之间的协同关系。回应性要求公务员既要积极主动地进行信息公开,也要依据公众信息需求及时作出信息回复,公务员个体的信息公开行为是

其中应有之意,但更主要的是政府及府际之间的信息公开行为应遵循社会风险治理的发展过程,并相应地发挥在特定社会情境中的功能。

依循社会风险治理的发展规律,政务微博应主要在信息传播阶段、利益冲突阶段发挥不同的作用(如图1所示)。通常而言,社会风险演化有着内在逻辑性,风险信息的传播会对既有的社会利益结构带来影响,引起利益相关者之间的直接利益冲突,即对利益生产方式、分配方式及社会地位的争夺。如果落实到社会行动上,利益冲突转化为群体性的冲突行为,最终以社会冲突的各种具体形式表现出来,社会风险就会质变为公共危机。政务微博应在风险信息传播阶段,起到澄清事实、科学解释的作用,防止谣言传播;在利益冲突阶段,面对多个竞争性的利益主张,起到分解议题、分别协商的作用,防止各种具体利益冲突凝结为抽象的价值冲突;在行动集聚阶段,起到信号观测站的作用,及时发现危机背后的组织动员,为管理决策提供瞄准性的数据支持。具体来说应包括以下三点:

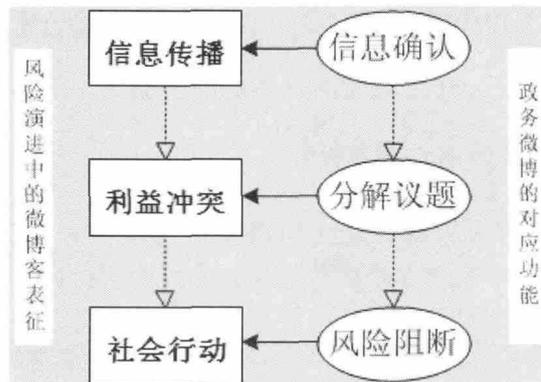


图1 政务微博介入社会风险治理的图示

(一)政务微博可以抑制风险传播。在传播理论中,放大指的是信息在由信息源向传播者传播,并最终到达接受者的阶段中,信号加强的过程<sup>[6]</sup>。传统的风险信息传播主要体现为风险管理机构、新闻媒体、公共机构、科学团体等,而基于微博客平台的社会风险则更加依赖于意见领袖和关键议题的重要作用。由于不同虚拟空间中的微博用户分享着不同的价值观或风险偏好,这就使得相同的风险信号经过微博强化之后,极易在公众中产生风险认知、管理偏好和关注度的分歧。而“网络谣言”的产生,一方面体现了恐慌、不信任等负面情绪,但更深层次则是这种分歧的外化。如果政务微博能不断强化虚拟空间中的政府位置,那么既可以防患于未然,也可以更好地“融化”分歧。

(二)政务微博可以分解风险议题,进而防范利益冲突。社会情境中的利益冲突通常指向明确,

主张清晰,满足即满意。但在微博客特有的传播过程中,极易形成边界模糊的关联性利益冲突。它强调众多参与冲突的社会行动者同事件本身无关,希望取得利益诉求表达、不满情绪发泄的规模效应,这在一定程度上反映出“民众对国家管理者的社会政治态度”<sup>[7]</sup>。为了避免具体的利益诉求转化为抽象的价值诉求,政务微博需要在信息共享过程中,快速发现收集、整理、分离相关利益诉求。

(三)政务微博可以阻断公共危机。在技术层面上,当代社会运动日益体现出“无组织、无纲领”的特征<sup>[8]</sup>。微博客平台极大程度上强化了社会关系中社会群体的动员能力,而政务微博恰恰就是要通过主动关注这些具有社会动员能力的意见领袖和关键议题,快速发现公共舆情中的社会风险信息,分析社会风险信号的可能性和社会结构的作用关系,以此提升政府防范各类型公共危机的准确度。在管理层面上,公务员群体所处的社会网络关系已经超越了传统的政府组织结构,但在一定程度上提升了政府对于社会风险可能性的敏感度,以此强化地方政府防范公共危机的综合能力。

### 三、社会风险治理中的政务微博发展策略

现阶段,地方政府通常使用限制信息流通的方式,来降低意见领袖和关键议题的重要作用,但这种方式却在重大公共危机中产生重要作用。从深层次看,对于信息传播工具的控制,有可能伤及社会群体的安全感<sup>[9]</sup>。管理手段的对应性,反映了风险治理中官民参与机会的平等性、对话空间的平等性以及风险后果承担上的平等性。从这个意义上说,政务微博的发展策略应从基本的信息传播功能出发,通过官员微博、政府微博、公共服务微博的相互连接,发挥社会风险治理过程中的关键作用。

(一)加强对政务微博技术的宣传和培训。英国是推动政府微博规范化发展最有代表性的国家。英国政府早在2009年就发布了《政府部门Twitter使用指南》,供各级政府部门参考<sup>[10]</sup>。对于政府机构微博来说,一般都配备专业的运营团队,能够和公众进行及时、亲和的互动。但对于大多数私人管理的政务微博,其使用过程中的风险管理很难得到第三方机构的有效制约。因此,“指导意见、模范样本、经验总结”等多种方式的宣传与培训应当成为有关部门正式的管理职责。

(二)加强组织内部微博群信息管理。除了机构微博外,管理部门内部还应对公职人员的微博地址进行动态掌握。规范化命名规则虽然可行,如

采用机构全称+二级机构+三级机构+姓名,但只是单纯地强调了博主的公职身份,对于博主在网络中的技术存在是一种剥夺。“整体关注”公职人员的微博应基于两种考虑:其一为信息共享,增加团体内部凝聚力,以强化组织场域的影响力;其二为有效动员,当面临社会风险威胁时,管理者可以通过公职人员的私人网络发现、传递有效信息。除此之外,过多的干预只会促使公职人员的私人微博更“自由”,政府机构微博更“正式”。

(三)建构政务微博运行的激励机制。那些粉丝超百万的政务微博在社会风险沟通中极易成为“意见领袖”,从而有效地对抗谣言的传播,增进政府信任。这些微博是行政部门在社会风险治理中的可贵资产。今后要努力培养出更多的明星政务,撤销街道办微博,建议组织部门将之提升到政府治理能力的高度加以考察。当粉丝数量达到一定标准之后,宣传部门甚至可以给予专业的团队支持,在技术层面上超越组织层级的束缚。例如,一个乡长的微博超过了百万,可他一直是自己经营,他所辖人力资源无法提供更多的支撑,此时,县市级政府部门就应该提供专业支持,以实现政务微博“人气资产”的保值增值。

#### [参考文献]

- [1] Kaplan Andreas M., Haenlein Michael. The early bird catches the news: Nine things you should know about micro-blogging[J]. Business Horizons, 2011, 54(2).
- [2] 安德鲁·查德威克. 互联网政治学: 国家、公民与新传播技术[M]. 北京: 华夏出版社, 2010.
- [3] 彼得·泰勒-顾柏, 詹斯·金. 社会科学中的风险研究[M]. 黄觉, 译. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2010.
- [4] 谢尔顿·克里姆斯基, 多米尼克·戈尔丁. 风险的社会理论[M]. 徐元玲, 等, 译. 北京: 北京出版社, 2005.
- [5] W. Ruckelshaus. Trust in government: a prescription for restoration [J]. The Web Lecture to the National Academy of Public Administration, 1996, (15).
- [6] 珍妮·卡斯帕森, 罗杰·卡斯帕森. 风险的社会视野(上)[M]. 童蕴芝, 译. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2010.
- [7] 王来华. “舆情”问题研究论略[J]. 天津社会科学, 2004, (2).
- [8] 胡泳. 我们占领——一个社会运动的生成[J]. 读书, 2012, (3).
- [9] 付丽. 试论网络主体的生存特征[J]. 自然辩证法研究, 2009, (9).
- [10] 唐亮. 政府微博发展的理性思考[J]. 传媒, 2011, (5).

[责任编辑 周志华]