



### 在线资源

- ▶ 研究参考
  - 公共管理
  - 人力资源开发
  - 人事管理
- ▶ 学术跟踪
- ▶ 国际观察
- ▶ 客座研究人员文章

### 公共管理

## 陶鹏：政务微博与服务型政府的构建

2013-07-24 | 访问次数: | 编辑: rky | 【大 中 小】

2013-07-24

**内容摘要：**构建服务型政府正是应对社会发展和时代要求的必然选择，而创新管理方式实现政府职能转变则是构建服务型政府需要解决的核心问题。政务微博作为基于此类问题所出现的应对策略之一，与构建服务型政府有着一致的价值追求和目的。政务微博在推动政府转变职能、转变观念方面起到了非常大的作用，推动着服务型政府的构建与社会管理的创新，使服务型政府的亲民性、廉洁性、高效性得以体现。为了加速服务型政府的构建，需要发挥政务微博在社会管理创新中的驱动力，运用政务微博引导公众实现有序的政治参与，提升政府官员的网络文化素养，提高政府的整体公共服务水平，推动社会服务的持续创新，从而加强智慧化趋势下的服务型政府建设。

**关键词：**政务微博，服务型政府，构建

在世界政治与经济格局发生深刻变化的今天，各国政府为了更好地发挥政府职能，对新公共管理理论的指导作用日益重视，纷纷开始选择与时代特征相适应的政府组织和管理模式，把提升政府的综合服务能力，构建服务型政府作为推行行政改革的重要举措。政务微博在这种大背景下应运而生，以其自身所蕴含的文化、技术、传播等方面的优势，切实推动着服务型政府的构建与社会管理的创新。

### 一、政务微博与服务型政府的价值一致性

服务型政府是在充分地尊重公民意志的前提下，以面向公众、服务社会为宗旨，承担并执行社会公共服务职能为主要任务的新型政府模式。随着社会整体信息化进程的不断深入，网络文化的影响力日渐加深，改变了公众的交流方式甚至是生活方式，尤其在提高公民政治素养方面起到了异常积极的作用。与以往相比，公众更加希望以互动式的交流了解到更多的信息，通过便捷的渠道来表达自己的意愿，并期望能够得到政府和社会的回应。构建服务型政府正是应对社会发展和时代要求的必然选择，而创新管理方式实现政府职能转变则是构建服务型政府需要解决的核心问题。政务微博作为基于此类问题所出现的应对策略之一，是政府推进民主政治建设在网络世界中的延伸，对于推进现代政府转型具有积极的现实意义。它担负着构建新型政务服务平台和传递政府新型执政理念的双重任务，不仅仅是网络文化的产物，而且还是电子政务在实施中的一项具体措施。得益于新媒体传播的即时性、互动性、开放性、便捷性特点，政务微博受到了政府和公众的共同关注，在社会生活、政治生活的各个层面扮演着重要角色。它能够及时地倾听到来自于民众的声音，扩大政府服务内容的覆盖范围，使各种政务信息公开透明，公众对政府的满意度以及政府公信力得到了有效提升的同时，也有助于社会矛盾的消弭。所以，政务微博与构建服务型政府有着一致的价值追求和目的。

### 二、政务微博在服务型政府构建中的作用

#### 1. 有助于体现服务型政府的亲民性

构建服务型政府的重点在于实现政府的公共服务职能，真正在施政问政中践行服务理念。为了达到社会公众对政府提供公共产品和公共服务能力的预期值，维护政府的公信力与亲和力，需要政府在转型过程中不断地调整政民关系，从“以人为本”的角度出发，高度重视公众的诉求与权利，在和谐政民关系的基础上实现社会的稳定发展。政务微博顺应了政府和公众的双重需求，改变了传统政府重管理轻服务的行政模式，减轻了由于官僚主义行为、政府诚信缺失行为所造成的公众逆反心理，成为有效缓解社会矛盾，改善政府与公众关系的桥梁和媒介。政务微博的应用，促使政府的组织结构、行政流程和运行机制自觉或不自觉地向现代政府转型，公众需求的被重视度越来越高，以公众为中心的业务流程整合再造使政府职能向着以服务为主的形态转变，全天候、智能化成为政府服务的常态模式。政府需要改革创新管理体制，通过政务微博来应对处于社会转型期日益增多的社会矛盾，让社会各个阶层感受到来自政府的诚信，看到政府为不断提升满意度所做出的努力。对于普通民众来说，网络文化带来了个性和意识的觉醒，他们希望公民的主体性得到体现，个人的知情权、参与权、表达权受到尊重。政务微博提供了这样的渠道，打破了传统政府管理模式垄断独享社会信息的屏障，缩小了政府与公众之间的距离。公众感觉自身确实参与到了公共管理当中，了解到了政府的运作状态，自己的声音得到了社会的关注，视政务微博为反映利益诉求的便捷途径。这种互动式的双向沟通，让服务型政府的亲民性得以体现。

## 2. 有助于体现服务型政府的廉洁性

在传统的政府管理模式下，政府的行政业务流程流转于政府的内部机构，外部监督机制和行政问责机制存在着运行障碍。传统媒体同样被行政体系管制束缚，无法正常发挥舆论监督功能。政务微博的应用，大大增加了各种政务的透明度和依法行政的严谨性。政府借助政务微博构筑了开放性的政务处理平台，通过公开行政流程、政策法规、办公进度、公示监督等内容，主动引入全方位的监督机制，让公共权力更加充分地在阳光下运行，提高了政府的服务质量。与此同时，政务微博的自我议程设置功能，使各级政府工作人员的行政能力和工作作风也直接暴露在社会监督之下，一旦出现不作为行为或是权力滥用行为，甚至是连他们自身都忽略掉的细微不当言行，沉重的舆论压力将聚集并放大。这在无形中促使着各级政府工作人员廉洁自律，努力塑造“公仆”形象。政务微博受热捧的状态，显示出公众的政治参与热情日渐高涨，民主素养正在逐步提高，公众对政府的服务能力、服务水平、服务质量、服务范围等方面的要求也越来越高。公众通过新媒体可以快速获取大量的政府及其工作人员的相关信息，增强了对于公共权力监督的责任感、使命感、积极性、自觉性。这是一种由网络舆论汇集转化而成的监督力量，并以此反作用于现实社会，“倒逼”政府管理模式加速向服务型转变，正是这种“倒逼机制”让政府不得不重视网络时代的廉政建设。随着越来越多的民众通过政务微博实现政治参与，有效的社会监督机制已经形成，其覆盖内容囊括了政府工作的各个环节。在政府主动接受社会监督和被“倒逼”转型的双重因素作用下，服务型政府的廉洁性得以体现。

## 3. 有助于体现服务型政府的高效性

政府做出的决策是否科学准确，直接影响着政府提供公共服务的效率和质量。传统的政府管理模式在进行决策时，会受到政府决策者的个人主观主义影响，他们起着—锤定音的决定性作用。这种根据经验或直觉所做出的决策，往往失误率较高，行政效率低下。政务微博作为政府的管理创新，能够让政府决策者及时地收集到丰富全面的信息，经过整理分析后将其作为科学决策的参考依据。也可使用政务微博的信息分类功能，建立起信息数据库并形成数字化的政务决策辅助系统，从而拓宽决策信息渠道，提高政府决策的科学性与准确性，打造高效的服务型政府。当面对突发性公共事件时，政务微博更是成为了听取公众的意见和建议，及时进行信息公开，在有效集中群众智慧的基础上不断完善政府决策的重要工具。通过决策前的互动式沟通，以及决策后的答疑解惑，提高了政府决策的科学化、民主化程度，最大限度地降低了决策风险。公众的高度认可会引导社会舆论向正确的方向发展，不仅可以快速高效地解决问题事件，减少了网络突发性群体事件发生的概率，而且使政府的公信力受到维护，保障了经济社会的稳定发展。在日常的政务处理当中，由于政务微博的集群化发展和集中式办公，各种政务信息的传递速度明显加快，政令的时效性得到增强，节约了公众的时间和精力，降低了行政运作成本和社会管理成本，为公众提供服务的效率大为提高。公共行政模式的改变也带来了政府行政组织结构的变革，一些中间管理环节被缩减或取消，政府的整体运转效率因此而提高，从而让服务型政府的高效性得以体现。

## 三、从政务微博入手推动服务型政府构建途径

### 1. 运用政务微博引导公众实现有序的政治参与

网络文化的政治功用使得政治参与显示出大众化趋势，公众通过政务微博可以随时介入到公共事务决策程序当中。但是由于参与者个体的动机、目的不同，在开放型政务平台上的大众化政治参与，出现了一定程度的混乱和无序。部分公众为了达到个人的诉求目的或凸显个人价值，会提供夸大、虚假等失真信息，造成网络谣言的传播和网络群体性事件的出现。这些无序的网络政治表达不利于服务型政府的构建，反而带来了网络文化安全风险。正如约翰·克莱顿·托马斯所说“问题的关键在于如何将公民积极参与的热情和行动有效的公共管理过程有机平衡或结合起来，即如何将有序的公民参与纳入到公共管理过程中来。”因此，应当充分发挥政务微博的民意集散功能，通过政务微博对公众的政治参与言行实施有效的引导，以真实、合法、适当的网络政治表达实现有序的政治参与，体现出提升公民政治参与的效能感、责任感，帮助公众提高自身的政治素养和政治认知水平，真正让政务微博成为能够积极有效的政治参与路径，促进政府提升公共服务能力。除此之外，面对公众的网络政治表达，通过政务微博建立政府回应机制显得非常必要。网络文化的传播速度、受众群体数量和影响力，要求政府对公众的政治参与迅速做出反应，准确把握其核心的诉求内容，避免出现无序乱象。以政务微博为传播载体建立起来的回应机制，能够最大限度地减少被动回应，用增加主动回应的方式拉近政府与公众的距离，建立政民共信的良性互动，这是其它沟通渠道所不具备的优势。政府借助这一渠道；在与公众的网络互动中完善网络政治参与制度，以有序的政治参与推动服务型政府的构建，使政府行政运作更加符合服务型政府的要求。

## 2. 运用政务微博提升政府官员的网络文化素养

网络化是现代政府的发展趋势，政府官员网络文化素养的高低，能否顺应信息时代发展的潮流，直接关系到政府公共服务的效果。在网络文化大行其道的今天，政务微博已经成为公众参政议政的首选平台，这就需要政府官员在行政管理实践中，不断提升自身的网络文化素养。首先，政府官员要敢于面对新生事物所带来的执政考验。网络文化对现代政府的执政理念、施政方式、政治环境都产生了深刻的影响。如果只看到网络文化的负面因素，就把网络文化视为洪水猛兽，回避新媒体环境下政府官员应有的素养提升，那么无法适应政府转型的需要。其次，政务微博对政府官员来说不仅是技能和工具，更是综合素养的体现。政务微博是网络文化在政府实施社会管理中的一种具体表现形式，恰当运用政务微博，能够拓宽政府官员的思路和视野，更提升了其运用新型媒体扩大政务信息传播范围，进行舆论引导和与公众互动沟通的媒介素养和民主素养，塑造了服务型政府的新型官员形象。事实上，能够熟练使用政务微博的政府官员，比传统政府模式下的政府官员有着更强的政治表达能力，他们看到了网络文化对政府转型的推动作用，愿意把网络文化的元素更新到服务型政府的行政方式当中。通过政务微博搭建的沟通平台，政府官员能够更全面地了解公众的诉求，更善于在突发事件中掌握舆论主导权，从而缓解各种社会矛盾。因此，应把政务微博当作提升政府官员网络文化素养和网络问政能力的重要手段。在准确地把握网络文化的内涵，尊重网络文化传播规律的基础上，不断地进行自检自省，与公众对服务型政府的期望值相比较，审视自身在网络文化素养方面的不足，最终以个体带动群体，推动服务型政府的构建。

## 3. 运用政务微博提高政府的整体公共服务水平

政务微博的运用，只是政府创新社会管理方式，提高整体公共服务水平的开端。政务微博倡导的是从更新政府管理理念入手，以新型执政理念指导行政方式革新，以现代政府的行政方式带动整体服务水平的全面提高。构建符合信息时代特征的服务型政府，其前提是树立综合性的服务理念。在这种理念指导下，政府会以公众的需求为中心来进行社会管理，而管理的实质则是服务，并且能够促使政府向智慧化、综合化的新型服务形态转换。公众通过政务微博反映出的诉求类型多种多样，涵盖了政治、民生等多种内容，代表着公众希望以此为途径获得更多的公共服务产品和更高的服务水平。面对转型期社会凸显的各种矛盾，政府应充分利用政务微博来释放社会焦虑，把政务微博的服务理念传导至行政业务所能覆盖的整体范围，用更为优质的公共服务努力消除不利于和谐社会构建发展的因素。然而政务微博也有着自身无法克服的弊端，过高的期望值超过了它的承载能力，政府也不能依靠政务微博来解决所有的问题。为了高效地回应公众的诉求，政府需要以政务微博的大量应用为契机，结合政府网站、官方论坛等移动电子政务应用模式，搭建综合性的问政服务平台，建立起常态化的政民互动机制，对各项政务流程进行整合优化。判断政府的公共服务水平高低，公众的满意度是重要的衡量标尺，政务微博归根结底只是一种平台和载体，要想实质性地提高政府的整体公共服务水平，更重要的是建立与之相配套的实体处理机制，让网络政府与实体政府相衔接，真正在现实世界里解决公众关心的问题，以行政方式革新达到提高政府整体公共服务水平的目的。



#### 4. 运用政务微博推动社会服务的持续创新

政务微博本身就是政府服务方式的创新，归根到底是为了满足公众对政府提供公共服务和产品的需求，它已经让政府感受到了服务方式创新对社会管理起到的正面作用。但服务型政府的构建，不仅仅需要政务微博一种创新，而是需要以此引发更多的社会服务创新，让持续性的社会服务创新成为加速构建服务型政府的推动力。从政务实践的角度来看，需要在三个方面进行创新。第一，执政理念创新。政务微博的出现和应用，已经传递出了新型的执政理念，具体体现在了民主理念的创新和服务理念的创新。然而建设服务型政府还应该包括社会公平公正的理念、责任信用的理念、有限政府的理念、依法行政的理念等，政府需要实施一系列的执政理念创新，这将会对服务型政府的构建带来事半功倍的效果。第二，意见管理创新。新媒体时代下的政治环境和舆论环境更为复杂，从政务微博的具体使用中已经看到，新型的意见互动渠道也带来了新的问题。意见的无序传播、碎片化的混乱以及各种因素导致的信息失真，反而在一定程度上加大了社会管理的难度，影响了社会服务的效果。为了使公众意见的表达和收集向着更加科学化、合理化发展，更加有利于公共政策发挥效果，需要基于新型互动渠道进行双向传播的意见管理创新。第三，绩效管理创新。服务型政府所有的政务活动都是以提供公共服务和产品为最基本的出发点，围绕这一主题，政府需要考虑如何在新形势下运用有限的行政资源不断提高行政效能，并推动建立与政府服务职能相适应的绩效考评体系、办法和长效机制。促使政府在决策服务内容和方式时，从公众的实际需要出发而不是由政府的利益需求所决定。

#### 四、结语

服务型政府的构建需要多方面因素的共同推进，政务微博在推动政府转变职能、转变观念方面起到了非常大的作用，是信息技术在政府工作中得到大量应用的一个缩影，也反映出了政府在建设服务型社会和服务型政府方面所做的努力。社会环境的变化和社会发展的需要，使政府面临更多的压力和挑战。因此，思考和研究政务微博对社会管理创新的催化作用，加强智慧化趋势下的服务型政府建设，是今后一个长期和重要的课题。

#### 参考文献：

- [1]张雷. 虚拟技术的政治价值论[M]. 东北大学出版社, 2004: 71.
- [2]郑萍, 金春义. 网络政治参与对公共政策制定影响作用探析[J]. 青海社会科学, 2010 (1) .
- [3]约翰·克莱顿·托马斯. 公共决策中的公民参与[M]. 孙柏瑛等译. 中国人民大学出版社, 2005.
- [4]陈彤. 政务微博：推动社会服务创新的网络平台[J]. 中国党政干部论坛, 2011 (12) .
- [5]肖瑶. 从微博问政探析服务型政府的建设[J]. 公会论坛, 2012 (5) .
- [6]陈文胜. 论“微博问政”与党的执政方式创新[J]. 青海社会科学, 2012 (1) .

作者： 中共河南省直机关党校 陶鹏 来源： 《社科纵横》2013年第3期

[>>返回](#)

#### 新闻评分

#### 相关新闻

- 赵乐际：持之以恒推进“千人计划” 2013-07-23
- 人才竞争：和平时期的“国家战争” 2013-07-23
- 推动人才体制机制创新和政策突破 2013-07-23
- 实施就业优先战略 推进社会保障体系建设 2013-07-23
- 人社部要求落实毕业生创业扶持等政策 2013-07-22
- 顶尖人才流失量居世界首位 顶尖人才为何引进难？ 2013-07-22
- 赵全军：人才引进工作面临的几个问题 2013-07-19
- 企业制定完善的人才战略的重要性 2013-07-19

