

从切糕事件看政务微博的使用误区与危机应对

陈红梅

(江苏师范大学传媒与影视学院, 江苏徐州, 221000)

摘要: 2012年12月微博上引起公众广泛关注的“切糕事件”, 从一个侧面向我们展示了目前我国政务微博在使用过程中的误区, 如信息发布不准、缺乏及时性、面对公众质疑缺乏纠偏的能力、存在害怕公众舆论而错误删除等问题。在新媒体时代, 政务微博应掌握应对危机的策略, 切实做好危机的预防、应对和总结。

关键词: 切糕事件; 政务微博; 使用误区; 危机应对

中图分类号: G206.3

文献标识码: A

文章编号: 1672-3104(2013)04-0201-04

一、切糕事件的发生及其围观

2012年12月3日10点21分, @岳阳公安警事在微博发布了一条警情快报:“村民凌某在购买新疆人核桃仁糖果时, 因语言沟通不畅造成误会, 双方口角导致肢体冲突引发群体殴打事件。事件造成二人轻伤, 损坏核桃仁糖果约16万。加损坏的摩托车和受伤人员共计20万。”该微博发布后引发网友热议, 据相关人员统计, “切糕事件”在12月3日新浪微博微话题热度榜总排名第一^[1]。截至12月4日11时, 仅在新浪微博上关于“切糕”话题的讨论就有1959827条。^[2]

3日16:43分, @新周刊在微博发布了一张切糕的图像, 并配上一句“硬通货”。该微博发布后, 网友纷纷跟帖吐槽。16:58分, @南都深度介入切糕的传播, 并调侃道“买得起这东西的都是高帅富”。@南都深度的这则微博短时间内被转发近两万次。

4日9:05分, @薛蛮子发表简短微博:“我呼吁:必须治理切糕党! 同意请疯狂扩散!”这则微博在当天转发、评论总计6万余次, 为4日微博平台上“切糕话题”的疯涨奠定了基调。此时, 媒体关注度直线飙升, 从3日的31篇新闻报道升至1千余篇, 事件舆情出现爆破裂变。人民网陕西频道原创的题为《16万糕点事件最新追踪: 网友发难“@岳阳公安警事”》的新闻被网络媒体大量转载, 并被凤凰网冠以《湖南岳阳市公安局称对“切糕事件”不知情》的标题, 使得岳阳公安陷入被动的境地。新浪网题为《切糕被称硬通

货网友掀起切糕恶搞潮》的视频短时间播放1百多万次, 也有效推进了事件的网络媒体关注度。^[1]

12月5日上午, 岳阳警方声称, 切糕事件乃是微博工作人员未经核实发布的不准确信息, 然而截至5日, “切糕事件”已经演变为一个互联网的娱乐狂潮, 普通网友纷纷以切糕为主角编造各种话题, 从唐诗宋词到国际外交及经济金融, 切糕已经渗入到网友交谈的各个角落。

12月5日下午, 岳阳警方公布“天价糕”补偿明细, 包括人员受伤补偿、物品损失、摩托车损失补偿等四类补偿, 合计15.2万元。同日, 新华网发表题为《岳阳警方公布天价切糕赔偿明细政府垫付15.2万》的报道, 同时题为《湖南岳阳公安局称16万元切糕系微博发布失误》的报道也为媒体所大量传播, 传递了当地公安对此事的回应。

纵观整个事件的发展变化及网民的各种舆论, 我们不难看出, 切糕事件折射出了政务微博在使用上的一些误区, 同时也提醒政府应该如何利用微博应对危机的发生。

二、切糕事件中岳阳警方政务微博的使用误区

原本一次普通的买卖纠纷, 如今却演变成众所周知的公共事件, 岳阳警方对微博的使用不当是一个重要因素。警方通过微博及时公布警务信息是顺应新媒体形势而与时俱进的表现, 是值得肯定的, 然而由于

收稿日期: 2013-01-21; 修回日期: 2013-04-15

基金项目: 2012年教育部课题《政治博客传播效果和策略的心理学研究》(12YJC860039)

作者简介: 陈红梅(1975-), 女, 河北唐山人, 江苏师范大学传媒与影视学院副教授, 博士, 主要研究方向: 新闻业务。

其在具体操作上的误区,却使好事变成坏事,使政府面临巨大的诚信危机。

1. 信息发布不准确,缺少细节,引入误会

在12月3日最初的微博中,岳阳警方是这样说的:“事件造成二人轻伤,损坏核桃仁糖果约16万。加损坏的摩托车和受伤人员共计20万。”这条信息明显给人误导,即切糕价格为16万,难怪网友们会疯狂转载这条微博,切糕也因此被调侃为“硬通货”。而普通网友@吴大掌柜在当天20:16分发布的主题为“切糕呀,你为啥这么沉”的微博,被网友转发评论4万多次,成为此事件传播中影响力较大的草根网友。虽然岳阳警方在12月5日上午在接受新华社采访时向公众道歉,称16万的数字是微博工作人员未经核实发布不准确信息所致,而且同一天下午,岳阳警方公布了“天价切糕”的明细帐,包括人员受伤补偿、物品损失、摩托车损失补偿等四类补偿,合计15.2万元。然而,这则不准确信息所引起的关注已无法消除,其所带来的消极影响也无法挽回。

作为一种信息传播,及时、真实是对发布者最起码的要求,更何况是在公众心中有着无比庄严形象并代表政府说话的政务微博呢?依法、公正、真实、严谨是政务微博尤其是公安警事微博的基本运作法则。信息发布的疏漏会直接引起公众困惑,伤及的是公众对政府的信任。对于这样敏感而棘手的案件,“岳阳公安警事”微博工作人员未经核实就发布不准确的信息做法实在是不应该。

2. 两次信息发布后随即删除,引公众质疑

12月3日,@岳阳公安警事在公布“……损坏核桃仁糖果约16万。加损坏的摩托车和受伤人员共计20万……”的消息后,立即引发大家对切糕的强烈关注,“天价切糕”随即演变成网络舆论焦点,众多网友对此信息发表评论,各种形式恶搞舆论也随之涌现。@岳阳公安警事在当天就删除了该微博,但是有关“天价切糕”的舆论却依然处在汹涌的发酵阶段,蜂拥而至的网民从四面八方以汹涌之势“占领”这个警方官方微博,无视其随后所发的其它警情快报,留下的几乎全都是关于“切糕事件”的跟帖留言。

12月5日,@岳阳公安警事再发长微博:“2012年12月3日,‘岳阳公安警事’微博发布一则关于平江县城关镇天岳村村民凌某等与新疆籍商贩发生纠纷的信息,引起了网友质疑。经查,11月21日岳阳市平江县发生一起因买卖纠纷引发故意损害他人财物并殴打他人的案件。平江县公安局对伙同他人持械殴打新疆籍商贩并故意损毁其财物的当事人凌某等予以依法处理。经物价、司法鉴定,被损的16台三轮摩托车、

车上核桃仁糖果5520斤的损失以及受害人医疗费用共计15万余元。此前‘岳阳公安警事’微博工作人员未经核实发布不准确信息,在此表示歉意。”但此微博随后也被删掉。

@岳阳公安警事微博一石激起千层浪,然而却在涟漪散开之后,将原微博删除,让网友雾里看花,心生好奇。在舆论的压力下,岳阳警方后来虽给出了相关解释,但随即又删除,这再一次引起公众的不满和猜疑,从而激起了大家对切糕事件的进一步关注,岳阳警方陷入更深的被动之中。

3. 对事件的澄清多借助其它媒体,没有充分发挥政务微博的作用

12月5日,湖南岳阳警方通过新华网回应,12月3日发布的微博“损坏核桃仁糖果约16万元”不属实,经过调查,赔偿款总计15.2万元。包括核桃仁糖果(即切糕)损失补偿、医药费、摩托车和工具损失补偿、新疆籍商贩返程及误工费等4项赔偿。随后“新华视点”官方微博补充说称这笔赔偿款已由岳阳市平江县人民政府先行垫付。

舆情高危之时,岳阳公安公布了补偿明细,以较为积极的姿态回应了网友的质疑。然而,岳阳公安的有效回应却是借助新华网传递给普通网民,在自己的阵地@岳阳公安警事却只字未提,从而把自己的阵地拱手相送。同时,对整个事件的详细了解与分析,网民也多是通过其它媒体,岳阳警方官方微博除了在事件最初有过简短交待外,没做任何深入回应,在微博网友的围观下,岳阳警方被动地颠簸在舆论的风口浪尖上,失去了政务微博应有的行政作为。

岳阳警方的这种做法,不得不使公众对其诚意产生质疑。作为一种新媒体信息发布形式,由于其时效性的要求,信息发布的错误性在所难免,但是,官方微博要勇于在自己的阵地上及时纠错。马克思一百多年前关于报刊的有机运作的著名论述中,就已经对此讲得非常清楚。他认为,报纸是对社会真相的一种再现,是通过一个有机的时间链条来实现的。昨天的错误可以通过今天的报道加以纠正;今天的报道不完整,可以通过明天的报道加以完整。这是新闻在反映社会现实中遵循的一个基本规律。连以谨慎、权威著称的传统媒体都不能保证不犯错误,更何况是新兴的政务微博呢?政务微博一定要有为民真诚服务、发现错误及时纠正的态度,通过在自己的微博中不断公布后续信息的方式来逼近事实的真相、展现事件的全貌,让公众感受到你认真负责的态度和诚意。闪烁其辞和转移阵地,只能使民众进一步怀疑政府的执政能力和工作态度。

三、从切糕事件看政务微博的危机应对策略

由于官方微博的使用不当，不但损害了政府部门的公信力，而且也因为真相的残缺和模糊而使得一时间谣言滋生、社会不稳，使一些原本正常的公共议题产生不应有的敏感效应，演变成影响恶劣的公共事件。在此次切糕事件中，尽管岳阳警方后来向公众道歉，但其所造成的负面影响并不会因此烟消云散。在网络监督越来越强势的年代，政府部门不但要适应新媒体环境及时开设微博，更应该掌握使用微博的技巧和方法，避免使自己陷入不应有的危机困境中。

（一）危机的预防

1. 危机预防的责任意识和风险意识

责任意识是指政府部门要从思想上认识到微博在当代生活中的重要性，尤其要认识到政务微博在沟通民意、引导舆论，及在政府诚信建设方面所承担的职责，从而慎重对待微博公共话语平台。微博的作用就像是社会的“显微镜”与“放大镜”，网民的关注和转发会将一个普通信息的含义急骤扩大，使事件的影响超出预期。这既是微博的优势，也是其劣势。而且放大镜不仅能聚焦，还可能会引起燃烧。政务微博代表的是政府的形象，责任尤其重大，“切糕风波”就是一个鲜活的例子，也是一次深刻的教训。

2. 风险意识

现代社会是一个机遇与风险同时提高的社会。风险理念的创始人之一贝克特别强调技术对风险产生所具有的意义。吉登斯也认为，风险社会就是日益生活在高科技前沿，无人能够完全明白，也难以把握各种可能的未来。近年来我国频发的突发事件、群体性事件，以及各种公共危机事件，表明我国已进入风险社会。随着新媒介技术的迅猛发展，以及人们对新媒体的无节制使用，网络更是成为导致各种恶性事件的重灾区，政务微博是政府与百姓沟通的窗口，稍有不慎便容易引起公众的围观，所以，这种风险意识要时刻谨存于政府部门相关责任人的心中。

（二）信息的发布：注重真实和细节完整

1. 第一时间公布真实信息

利用微博达到告知公众公共信息的目的，这是政务微博的首要功能。所以，第一时间公布真实信息，是政务微博必须坚守的重要原则。而岳阳市公安局在接受新华社记者采访时称：切糕风波乃@岳阳公安警事微博工作人员未经核实发布不准确信息所致，并向公众道歉。也就是说，这条最基本的要求@岳阳公安

警事微博工作人员也没有做到，也才会由此引发后续一连串的舆论质疑。对于作为政府机关的岳阳市公安局乃至其他一切政府部门来说，这确实是一次值得认真反思总结的重要警示和教训。

2. 注重信息细节的完整性

在公共事件迭出、公众参与意识勃兴的当下，政务微博应做到在有限的字数内陈述事件的全貌，避免给公众以误导，给自身带来麻烦。如有必要，可以连发几条，以保证信息的完整，切不可为了省事而压缩细节或以偏概全。@岳阳公安警事最初发布的“损坏核桃仁糖果约16万”，明显犯了压缩信息，引人误读之错。看似小小的错误，却引来巨大的舆论狂潮。这种信息披露的失准、不全现象，使人们有理由质疑其行政上的不作为。依据《政府信息公开条例》，行政机关应当及时、准确地公开政府信息。而最近发布的《公安机关执法公开规定》也明确要求：“执法公开应当遵循公平公正、合法有序、及时准确、便民利民的原则。”但此次“天价切糕”事件再次鲜明地告诉我们，不少政府标榜的信息公开，还远没有做到“准确而完整”。新闻传播实践告诉我们，在信息的报道与传播中，片面即是不真实。政务微博要时刻提醒自己，仅仅做到局部真实是远远不够的，整体真实当是永远的追求。

（三）危机的处理：及时纠偏与正面应对

1. “公众必须被告知”：针对公众质疑及时公布及时纠偏

现代公共关系之父艾维·李的公关格言是“公众必须被告知”，即要向公众讲真话。如果政务微博中最开始由于疏忽给公众以误导，那么在危机发生后，就必须及时针对公众的质疑进行解释与答疑，这是对最初工作失误的一种弥补，是危机公关中的一种纠偏行为。从舆情角度看，此次“天价切糕”事件表面是网民的恶搞狂欢，深层是地方政务微博使用误区，但核心是地方政府部门要学会使用新媒体来针对敏感问题实时“纠偏”。而在此次切糕事件中，作为政府形象的官方微博@岳阳公安警事对于网民由于误会而产生的明显非理性言论没有深入回应，从而丧失了舆论引导的最佳时机，引发了公众对政务微博的不信任感，使政府的公信力明显受损。

2. 正面应对舆情，删除信息不是好办法

从此次切糕事件的处理速度来看，岳阳警示在事件发生后两天后才出面回应，虽然公布了16万帐目的具体明细，但此时的舆情已经处于高涨期，官方回应的影响力略显单薄，以致网上仍旧出现大量关于切糕的段子，公众对切糕的调侃有增无减。正如环球时报的评论《哪个民族切糕都不值16万》所说，地方政府

面对明显偏离理性轨道的网络热点要敢于发声、表达方式也要善于贴近网民。而当众网友对政府发布的警情信息中的补偿额度进行质疑时,岳阳公安采用消极的处理方式,两次对已发布的微博信息进行删除。不做解释,使得官方丧失了话语主动权;删除信息,又使得网民原本的猜疑加速膨胀,从而使得舆情快速升温,岳阳警方也因此陷入更深的被动中。相比较而言,在切糕舆情愈演愈烈之时,新疆维吾尔自治区人民政府新闻办公室官方微博发布题为《切糕、切糕,怎么了》的长微博。微博用打油诗的形式给切糕这种食物作了生动的介绍,并表达了平息纠纷、友爱互助的信念,妥善地引导了舆论关注走向,化解了潜在的民族歧视情绪,发挥了政务微博在遭遇危机事件时应有的作用,也成为国内政务微博内容运营方面学习的榜样。

(四) 危机的总结: 做好危机评估工作, 完善相关机制

1. 做好危机评估工作

危机评估是指对危机事件的处理暂时完成后,危机应对的主体认真总结事件发生期间公关处理的方式、方法的合理性和有效性,为今后的危机公关提供借鉴。它是在危机大体结束后回顾所采取的一系列危机策略,认真评价危机公关效果的过程。比如可以通过公众调查,问一下自己: 公众受到的不良影响是不是降到最低? 给社会造成的损害是不是最少? 是不是以最小的代价保住了组织在经济和名誉方面最大的利益? 组织在公众心中的形象受到损害是不是最小? 是不是尽最大努力建立起新形象等。就政务微博来说,就是要弄清是不是

通过自己的公关行为达到了公众知情、自己解困的目的。在此基础上着重找出还有哪些做得不够完善的地方,以作为日后应对危机的经验积累。

2. 完善危机应对的制度建设

政务微博是政府的形象,其表现会直接形成公众对政府工作态度和工作效率的印象,因此严把信息传播的每一关口,完善政务微博使用过程中的相关机制是非常重要的。具体来说,就是要建立健全明确而严格的问责机制。就目前的情况来看,我们在这方面,无论是《信息公开条例》,还是《公安机关执法公开规定》,问责方面都还存在不足之处。如《信息公开条例》虽然规定:“行政机关发现虚假或者不完整信息的,应当在其职责范围内发布准确的政府信息予以澄清。”但对于不准确的政府信息发布,具体应该负什么责任、怎样问责,却缺乏明确而具体的进一步规定。而《公安机关执法公开规定》虽然规定了“公开的信息错误、不准确或者弄虚作假的,情节严重的,对公安机关直接负责的主管人员和其他直接责任人员依照有关规定予以处理”,但具体究竟应该怎样处理,同样缺乏明确的说法。^[3]这些,都有待于我们进一步的努力。

参考文献:

- [1] @新疆发布 积极回应“天价切糕”事件. 人民网, 2012-12-06.
- [2] 一块糕点身价 16 万 西安市民也被“糕富帅”骗过. 人民网, 2012-12-04.
- [3] “切糕事件”警示信息发布务必准确完整. 凤凰网, 2012-12-07.

The misuse and crisis response of government microblogging from the “Cake-cutting” issue

CHEN Hongmei

(Media and Film College, Jiangsu Normal University, Xuzhou 221000, China)

Abstract: The “Cake-cutting issue”, which caused wide public concern since December 2012 from one side, showed us the misuse of the government microblogging, such as Inaccurate information, lack of timeliness, lack of corrective ability when facing the public questioned, and there is the fear of public opinion and deleted by mistake. In the era of new media, government microblogging should have a strategy to deal with the crisis, these strategies are different due to the different periods of crisis.

Key Words: The “cut cake event”; government microblogging; misuse; Crisis response

[编辑: 胡兴华]