网络发言人 南京非常24小时

■第一时间回复不一定解决问题,但必须摆出姿态
■市政府新闻发言人挑刺,回复不要太“官话”

□快报记者 张星 陶维洲

没有大张旗鼓的宣传,南京网络发言人论坛近日悄然出现在南京市政府官方网站上。42个政府工作部门、16个市政府直属单位、9个重要部门、13个区县……南京一口气推出了90个部门的网络发言人,其力度之大国内罕见。而更让人注意的是,南京还要求网络发言人针对网帖,要在24小时内予以回复,此举更被舆论评价为网络发言人制度的一大进步。

虽然设立网络发言人,南京并非首创,广东、贵阳等地都已先行,但这一新生事物在南京的诞生,却引起了各界的广泛关注。联系素以宽容融洽著称的南京媒体环境,此次网络发言人的推出,是否会让南京市政府、公众、媒体的三方互动更进一步,成为各界关注的焦点。

制图 李荣荣

90个部门设网络发言人

“本论坛的宗旨就是在政府网络发言人与广大网民之间架起一座沟通的桥梁。”南京网络发言人论坛推出首日,论坛管理员就在第一个帖子中,开门见山地讲明了市政府设立这个论坛的意图。

点击进入发现,网络发言人论坛里,全市90家委办局与区县一一亮相,42个政府工作部门、16个市政府直属单位、5个特设机构和派出机构、4个垂直管理部门和9个重要部门。当然,还有13个区县政府和南京市政府。

根据南京网络发言人制度安排,这些部门都单独设立了新闻发言人、联络员各1名。网络发言人由所在地区、单位的班子成员或中层领导担任。目前,全市90家单位、区县在论坛上开设了互动板块,由各自的网络发言人担任版主。网络发言人在此平台上适时发布本地区、本单位的政务信息,开展工作交流。网民可在相应的板块内,向相关部门提问、咨询,各个部门的网络发言人受理网民建议、意见、咨询等类别的网帖。

24小时回复成最大亮点

和其他地方的网络发言人制度不同的是,南京市规定,针对网络发帖,涉及单位的网络发言人原则上应该在24小时内予以回复。而且除了目前南京政府网站上开通的论坛平台,南京网络发言人还要监测人民网、西祠、天涯、新浪、搜狐、网易等论坛上涉及南京的发帖,并及时进行回复。“比如说,天涯出现一条涉及南京某部门的帖子,相关发言人也应该以发言人的身份在天涯发帖回复。”南京市政府新闻发言人曹劲松说,市政府已经要求各个单位,派专人每天浏览这些论坛。

南京网络发言人论坛也对网络发布时效作了明确:政府信息应在生成后24小时内发布。

此举赢得了舆论的广泛好评。北京大学公众参与研究与支持中心主任、北京大学法学院教授王锡锌做客人民网访谈时表示,南京市明确在24小时内对网友、网上意见作出回复,对此印象特别深刻。“网络发言,我觉得不仅仅是要发言,更重要的应该是对于网络上各种各样的民众表达意见如何来作出及时的、真诚的、有效的回应,从这一点上来讲,我觉得南京市的这样一个规定,强调在一定时间内对网友、对网上意见作出回复,特别是它明确在24小时之内作出回复这样一个制度对我来说印象特别深刻。”王锡锌说。

“南京推出网络发言人,最直接的原因是网络的快速发展和网络发言的便捷、时效。”曹劲松说,设置网络发言人,南京市前期进行了很多调研,随着网络越来越深入社会生活,没有必要天天开新闻发布会,有一些信息的发布和社会热点的回应就可以通过网络来进行。“如何在第一时间准确传递真实信息,正确表达党和政府的声音?两个24小时是对时效要求最重要的一环。”

市政府新闻发言人给网络发言挑刺

不过,记者浏览南京网络发言人论坛却发现,24小时回复似乎并没有完全做到,很多网友发帖或者没有回复,或者要隔两三天才回复。根据南京网络发言人论坛统计显示,截至12月5日晚间6点半,共有103条发帖,已回复76条,还有27条未回复。

对此,论坛首页上方一滚动条显示:本论坛正在试运行期间各项功能正在逐步完善中,如不能及时答复请谅解!曹劲松对此表示,由于南京网络发言人制度刚刚开始推行,不管是网络发言人还是网友都应该有一个适应的过程。

不过,记者最近在南京网络发言人论坛上看到,为了追求回复的时效,网络发言人的一些态度性回复却并不能让网民满意。

12月1日,网友“天南海北”向某局建议公交线路调整,他是上午9点47分发的帖,当天12点24分,该局网络发言人就进行了回复,回复内容为“您好!感谢您对我们的关注和支持。您的建议正在交相关部门研究处理。待相关部门回复后,再给您答复。谢谢!”虽然回帖的速度很快,但这一没有多少实质性内容的回复,让网友们很不满意。

网友“基层党员”在跟帖中说:“对老百姓来说这样的答复就像搪塞一样。”而一位叫“幸福结”的网友对这一回复更是评价为“估计看都不看的,直接系统自动回复”。记者在论坛中看到,给出这样回复的网络发言人不少。

“这一问题的出现,实际上是要求网络发言人及时主动发布某一问题的解决进程,将问题、建议、事件的处理过程向网友公布,让工作更加透明。”曹劲松对此表示,如果上述网络发言人能将此事的处理过程每隔1天或者2天公布一次,相信能够得到网友的理解和支持。

网络发言是传统新闻发言的延伸

虽然目前南京网络发言人制度还有待进一步完善和改进,网络发言人的工作还要进一步提高,但是“网络发言人”的诞生,不仅意味着新闻发言制度的创新,更标志着政府信息公开和网络问政的深入。联想南京市政府公开透明、高效良好的新闻发布机制和宽松融洽的媒体环境,作为传统新闻发言的延伸,网络发言人的诞生显得水到渠成。

国务院新闻办公室原主任赵启正曾评价说,南京市是中国地方政府一级发言人制度实践最好的几个先驱城市之一。诚然,回想今年以来,龙蟠中路劫案、“三中路”改造、“徐宝宝事件”等一系列案例,南京市政府及时公开、快速发言、接受舆论监督的主动性可见一斑。

今年10月底,因为天气干燥、道路改造等原因,南京出现了持续污染天气。10月30日,本报刊发《南京持续14个污染天 是天灾也是人祸》的报道,调查分析了近期南京持续污染的原因——30年来罕见连续无雨干燥天气碰上市区多处集中施工,降尘措施不到位。而对南北中轴线“三中路”——中央路、中山路、中山南路“开膛破肚”改造带来的噪音空气污染、交通拥堵等一系列问题,也引起了不少市民的不满。

11月2日,南京市建委主任周金良代表“三中路”指挥部向市民公开道歉,并及时采取措施进行补救。

“这个歉道得好!”11月3日下午,南京市委书记朱善璐在参加市委十二届十六次全体(扩大)会议城建组讨论时,对市建委负责人的“致歉之举”予以充分肯定。

龙蟠中路劫案:快速新闻发布典范

虽然已经过去大半年时间,但是南京市民和媒体对于龙蟠中路劫案中,南京新闻发布的快速反应和及时公开仍然记忆犹新。

4月18日下午4时许,市民梁某在银行取款2万元后,在路上行走时遭遇抢劫。随后,在路边群众的帮助下,这名抢劫嫌疑人被抓获。但正在此时,另一嫌疑人混入人群,持利器将梁某和两名见义勇为的市民捅伤,并趁乱逃脱。其中一名见义勇为市民在医院经抢救无效死亡。

这条短信通知让记者非常惊讶,因为当天是星期六,并非正常的上班时间。晚上9点,当快报记者赶到发布会现场时,这里已经聚集了数十名记者。和记者的感受相同的不仅是地方媒体的记者,就连来自上海、北京等地的媒体记者,都惊讶于南京市政府的快速反应和及时的新闻发布。

记者们从发布会上及时获得了案件信息,权威的声音出现在当天晚上的电视、第二天的报纸上。48小时后,市政府再次召开新闻发布会,通报案件的两名犯罪嫌疑人已被抓获的情况。

> 南京要求网络发言人24小时内作出回复的制度,对我来说印象特别深刻。
> ——北京大学公众参与研究与支持中心主任王锡锌

> 新闻发布会不是统一媒体报道口径的途径,而是体现政府意志、政府抉择和民意互动的平台。
> ——南京市政府新闻发言人曹劲松

> “您的建议正在交相关部门研究处理”,这样的答复对老百姓来说就像搪塞一样。
> ——南京网络发言人论坛网友“基层党员”

曹劲松:网络发言人要学会倒“苦水”

曹劲松 南京市政府新闻发言人
快报记者 泱波 摄

网络发言,该说些什么?怎么说?没有现成的经验,只能摸着石头过河。近日,南京市对网络发言人进行了为期两天半的培训。作为南京市政府新闻发言人的曹劲松参与其中。星期柒新闻周刊和曹劲松进行面对面对话,请他介绍网络发言人培训情况,并为南京网络发言把脉。

“在良好的机制保证下,我们掌握了事件本身的确切消息之后,经过初步核实后就可以在第一时间开发布会。后续消息通过滚动新闻发布等形式进行补充。”曹劲松说,尤其是突发事件的新闻发布,及时性特别重要,现在有了网络发言人,依靠网络的便捷快速,南京对突发事件的发布应该会更快。

“徐宝宝事件”:网络发言首次介入

在应对突发事件的同时,南京新闻发言也在网络事件中开始了积极的探索。前不久发生的“徐宝宝事件”,就是发端于网络的一起公共事件。

最初,南京市儿童医院自身调查结果引起当事人和公众的一片质疑。在舆论的压力下,南京市卫生局迅速成立联合调查组,主动接受舆论监督,邀请媒体、网民代表等对调查组的工作过程进行全程跟踪,最终将事实真相公布于众。

调查的那几天,“徐宝宝事件”成了各界关注的焦点,调查进展如何?对于大家非常关心的这些话题,政府部门每天安排一场新闻通气会或发布会,及时向社会通报事件调查的进展情况,同时也通过媒体了解民意诉求,不断改进和完善工作。

更值得注意的是,该事件中,刚刚诞生的南京网络发言人也发出了自己的声音。11月12日,南京市卫生局网络发言人在南京网络发言人论坛上公布了“徐宝宝事件”调查结果,受到网友的一致好评。

曹劲松介绍,南京传统的新闻发言已经开始了和网络的互动。今年3月以来,记者参加了数十场市政府新闻发布会,记者注意到,每次发布会上都有网民提问的机会。接受网民提问,这也成了南京市政府新闻发布会的一个特点。

“每次发布会上,我至少会给网民一个提问机会,多的甚至占到发布会问题的一半。”曹劲松介绍,南京市政府新闻发布会有多个平台实现和网民的交流。比如,发布会前网民和记者可以在南京市政府网上的“石城快语”BBS上提问;在发布过程中,还会通过网络直播接受网民的提问。

新闻发布不是统一媒体报道口径

不管是传统的新闻发布还是网络发言,其目的都在于快速发布真实准确的信息,让公众了解真相,这其实也是政府信息公开、政务透明的重要举措。

“同时,也是政府行政工作和舆论引导的有机结合。”曹劲松说,网上、网下的政府新闻发布是正确引导社会舆论的一种有效方式,但它并不是目的,它是一种途径和手段。新闻发布的目的是想方设法为政府工作营造良好的舆论环境,为政府工作形成良性的舆论支持。

“我们现在政府工作要求不仅要做新闻预案,还要做舆论引导预案,不仅要对传统媒体,也要对网络媒体。重要的是不能把发布会视为统一媒体报道口径的渠道来做,应该把它作为一种体现政府意志、政府抉择和民意互动的平台来对待。”曹劲松说。

复旦大学新闻学院副院长黄瑚教授表示,网络发言人与目前已普遍建立的新闻发言人机制作用相似,不过其胜在发言频率更高,发布空间选择更广,发言内容的时效性和针对性更强。“网络发言人就是要在争取成为首发信源的同时,也能够在第一时间消除网上不实信息所形成的首因效应,为网上传播打下良好的信源基础。”

不能及时答复一定要表态

星期柒新闻周刊:你们刚刚对各个部门的网络新闻发言人进行了培训,请问培训主要是什么内容?

曹劲松:是一个板块化的培训,有理论性的,比如,叶皓部长主讲的《正确看待网络监督,有效引导网络舆情》、上海交通大学的谢耘耕教授主讲的《新媒体环境下突发事件的新闻发布和管理研究》;也有实际操作层面上的,由人民网舆论监测室主任祝华新主讲的《网络公共舆论事件及应对》,我主讲的《如何做好网络发言人》;还有西祠胡同的负责人刘辉,讲了在社区网站上,网帖有何特点,以及网络发言人如何在社区论坛上和网民进行沟通。

这是第一期,今后每年都会组织这样的培训。因为网络一直都是变化的,相关培训、总结、经验交流不可能一次到位,我们自身也要不断提高认识。今后的培训会侧重于网络发言的案例总结。

星期柒新闻周刊:能否讲讲对于网络发言人的具体要求?

曹劲松:对网络发言人有“两个24小时”要求,一个是政府资讯形成后24小时网上发布,另一个就是对于网民向政府提出的问题、咨询、意见、建议等原则上要24小时回复。这个不是强制性的,而是作为民意沟通渠道的交流性的回复。

我们在网络发言人培训中一再强调,遇到不能及时答复的,一定要把态度摆出来;目前正在实行相关措施的,可能还没有结果,但要把这个进程告诉网民。有人会问,回复比例低,并不是24小时回复,有没有什么处罚措施?在我们的推动期,最重要的不是处罚,而是让大家有这个意识,适应这个过程,掌握这种方法,让网络和民意的畅通渠道更加有效和完善。

网络发言人要学会倒“苦水”

星期柒新闻周刊:我浏览了一下南京网络发言人论坛,发现一些网民的提问还没有回复,主要是什么原因?

曹劲松:我们的网络发言人刚刚起步,要有个适应过程,我们也在督促相关部门的网络发言人。

在信息时代环境下,你不说大家就会觉得有鬼,回避或者默认就等于承认,这在工作方式上要有一个根本上的变化。边做边说的过程,就是把工作进展置于公众监督的过程。

星期柒新闻周刊:我们在浏览网络时发现,现在网民意见提得最多的是关于城建、交通出行等问题,而像有些部门如发改委等则无人问津,那您觉得我们在设置网络发言人的时候,是不是在部门上也要有所侧重?

曹劲松:是的。关于城建、交通的问题,不是单一的问题,涉及到整个规划、整个布局、整体方案的实施,所以回复起来难度比较大,有时不好就事论事,就一条路的交通来回复。像规划、交通等问题有其本身的难处,但有难处不要紧,有了难处要说,比如要把涉及到多个部门、整体规划等具体情况说出来,不说难处大家觉得你不做。网络发言人也要学会倒“苦水”,把不好处理的、不好及时回复的原因讲出来,相信很多网友都能理解和支持。

政府和媒体都是为公众服务

星期柒新闻周刊:推出网络发言人是为了更好地在政府与网民、媒体间架起一座沟通的桥梁,那您觉得在政府、网民、媒体间应建立怎样的关系?

曹劲松:我觉得政府和媒体的立场应该是一致的,都是为公众服务,但角色不同。媒体以监督者形象出现,政府则是实干者,实实在在地为老百姓办事。政府是实施者,媒体是观察者和监督者,两者在服务公众的过程中需要相互配合。

而网络则是一个宽松的意见表达平台,在网络中,每个人面前都有一个麦克风,每一个人都能自由发表意见,这种民意的汇集往往就会形成网络舆论力量。传统媒体此时又会扮演一个引导者的角色。它对网络事件的介入、报道和评论,对事件的最终处理起到直接推动作用。因此,网络和传统媒体的有效互动,再加上政府的及时妥善应对处理,就能给公众一个满意的答复,最近“徐宝宝事件”的妥善解决,就是一个典型案例。

黄瑚:网络发言人为谁探路

黄瑚 复旦大学新闻学院副院长
资料图片

最近南京市政府推出了网络发言人,其力度之大,涉及90个部门。对此,星期柒新闻周刊对话复旦大学新闻学院副院长黄瑚教授。他认为,网络发言人制度对于政府第一时间获取民意,尽早化解矛盾具有积极意义。但要营造更为和谐的政府公众关系,还需要所有的政府官员勤上网、爱上网。

快报记者 张星 陶维洲

推动所有政府官员上网

星期柒新闻周刊:黄教授您好,最近各地都在试水网络发言人制度,您对这一现象怎么看?

黄瑚:现在网络技术的发展非常快速,公众也更愿意到网上发表言论和意见,而且我们可以发现,近年来网络舆论已经形成一股非常强的力量。比如南京的“徐宝宝事件”、周久耕事件,全国来讲还有云南“躲猫猫”等。所以,推出网络发言人制度实际上是政府对网络的重视,也期望用网络技术的快捷来实现与公众的快速沟通。

星期柒新闻周刊:不过我们也发现,该制度在推行过程中出现了回复不及时,部分回复不能得到网民满意等问题。黄教授您怎么看?

黄瑚:实际上,网络新闻发言人在推进中出现这样的问题,我是能够预想到的。就我个人来看,网络发言人形式上很好,时效性也快,但是在操作层面可能会出现问题。我们很多的政府官员自己本身不上网,也不懂网络,而他又是最应该发言的人,所以往往一些网络发言人会沦为信息的“二传手”。

星期柒新闻周刊:也就是说他们会成为一个信息收集者和操作员?

黄瑚:对。他们把网络上的舆情收集后汇报给领导,然后由领导作出回复,他们再将其上网,其实这样做反倒更麻烦,不是吗?

不过,从另一个角度来说,推出网络发言人也是在某种程度上促使政府官员学习和掌握网络传播技术,他们也要自己上网,而不是靠别人上网,他们在网上发现问题就能及时解答。所以,我觉得网络发言人的推出,应该是为所有政府官员勤上网、爱上网探路,从而推动政府工作更加透明。

网络发言人权威度不够

星期柒新闻周刊:黄教授您认为网络发言人和传统新闻发言人有什么区别吗?

黄瑚:当然有区别。姑且不论他们面向的发布对象不同,我想强调的是,网络发言人的权威度和公信力应该说远逊于传统新闻发言人。

我们知道,现在公众最喜欢在网络上发表言论,包括对腐败现象进行揭露和举报,这全部有赖于网络的隐蔽性。这就带来一个问题,网络发言人的身份怎么去保证呢?我如何确信你是真的?

所以,由于身份真实性问题,网络发言人的公信力将会受到损伤。而且,我认为一旦网络事件已经形成一个风暴,那就不应该用网络发言人来进行回应。虽然网络是最快的,但这个时候大家不应该上群起而攻之,你的声音很可能就被淹没掉。这时就要传统新闻发言人介入,从而确立信息发布的权威性。

网络发言人应及时公开决策过程

星期柒新闻周刊:既然网络新闻发言人权威度不够,那您觉得其发挥的主要作用是什么呢?

黄瑚:实际上,网络上很多事件往往是因为网民对政策、真相不清楚、不明白而导致的,所以网络新闻发言人的作用就是及早介入,从而平息隐患。

还有很重要的一点,就是公开决策过程和事态进程。现在很多问题都是捂出来的,你不说,网民就说政府“躲猫猫”。其实我们政府应该把事情的过程透明化,给老百姓一个心理准备和缓冲,把事情的进展、难处拿到网上“晒一晒”,我相信很多网民都是能够理解和支持的。真正完全透明了,就没什么问题了。