

doi:12.3969/j.issn.1672-0598.2014.01.025

# 新媒体环境下创新群众工作模式的路径选择<sup>\*</sup>

黄 朗

(重庆工商大学,重庆 400067)

**摘 要:**当今社会,新媒体的出现为我党的群众工作提供了新的途径和方法,拓展了党建工作的空间。同时也带来了巨大的挑战和威胁。新阶段,面对新媒体的蓬勃发展,如何切实做好群众工作是每一位从业人员需要关注的课题之一。鉴于此,本文对新媒体环境下创新群众工作模式的路径选择进行了探讨。

**关键词:**网络;微博;群众工作

**中图分类号:**D6 **文献标志码:**A **文章编号:**1672-0598(2014)01-0153-04

## 一、引言

群众工作历来是我党的优势,密切联系群众一直是我党开展工作的本质要求。群众工作历来是中国共产党和人民政府非常重要的一项工作,这也是当前构建社会主义和谐社会的重要基础性工作。党的十八大报告明确提出,构建社会主义和谐社会是中国社会发展的长期历史任务,在和谐社会的所有关系中,党群关系是重中之重,做好群众工作是各级党组织和党员干部的第一职责。然而从当前趋势看,群众工作依然还有很长的路要走。一是当前中国正处于社会转型期,社会转型必然出现新的利益诉求,原有的利益格局被打破,社会矛盾凸显,群众工作难度大大提升。二是部分党员干部对群众工作重视不足,习惯压制式的单向管理,不仅缺乏沟通意识,而且缺乏沟通技巧。由此可见,在新形势下,通过加强和改进群众工作,对于构建社会主义和谐社会,有着十分重要的意义。我们除了要继续继承和发扬党的优良传

统与作风外,还要与时俱进,积极探索新时期群众工作的有效途径和方法,以适应不断变化的社会需要。

新媒体的发展为我党的群众工作提供了契机。在新媒体社会,网络完全渗入到人们的生活中去,政治、经济、文化,民众的生活方式、工作方式、思维方式无一不在它的影响之列。作为密切党群关系的媒介,我们要充分认识以互联网为代表的新兴媒体的社会影响力,我们的群众工作必须适应信息网络化的特点,充分利用网络来传播社会主义先进文化,做好群众工作。

## 二、新媒体为党的群众工作提供了机遇

### (一)新媒体为做好群众工作提供了新的平台

新中国成立后,经过60多年的执政,我党已

\* [收稿日期]2013-10-11

[基金项目]2012年重庆市社科规划课题(2012zybzz014)“新媒体环境下群众工作模式创新研究”

[作者简介]黄朗(1956—),男,湖北汉阳人;重庆工商大学副校长,研究员,硕士生导师,主要从事思想政治教育研究。

经积累了丰富的群众工作经验。新闻传媒作为党与群众沟通的主渠道,在帮助群众了解党的各类方针、政策和其他各类政治信息方面作用显著。以前我党群众工作的主要途径是纸质媒体、电视和广播等。这些传统方法传播的信息有限、互动不足,在我国社会转型矛盾多发的敏感时期,传统的群众工作方法明显滞后于时代的发展。当前,互联网、手机等新的传播载体快速走进社会的各个行业和千家万户。据统计,截至2012年6月底,我国网民数量达到5.38亿,是15年前的867倍,互联网普及率为39.9%,我国正快速步入网络时代<sup>[1]</sup>。同时,手机网民数量达到了3.88多亿,手机首次成了我国第一大上网的终端。在信息社会里,谁掌握了信息传播的主动权,谁就有能力影响整个世界。网络作为一种新型的传播技术和交流工具,与传统媒体相比,具有速度快、内容广、使用普及和功能多样等特点,网络不仅具有报纸、广播、电视等传统媒体的一般特点,而且集文字、图像、视频、声音于一体,信息传播者和受众之间的互动更广泛、更快捷、更深入,群众可以通过电子论坛、网上调查、新闻跟帖、E-mail等方式实时发表观点看法,与政府进行互动,为广大人民群众参与党的建设和决策提供了一个及时、交互的新渠道。而强调公众的政治参与,正是现代社会政治文明进步的一个重要表现。可见,网络媒介为党的思想政治工作和舆论引导提供了新便利,以互联网、手机为主的新媒体兴起后,理所当然地成为沟通政治信息的新渠道,是我党新时期向群众阐述党的纲领、路线、方针、政策和任务,教育和团结人民的新阵地、新渠道。

## (二) 新媒体为群众表达意见、进行监督提供了新的通道

权力要在阳光下运行,而网络无疑是一种最佳的选择方式,网络世界里,任何人都可以在法律许可的框架下,平等、公开地发表自己的见解和主张,履行公民监督政府的权利。任何事件、言论在网上都在广泛传播,可以在短时间内放大影响力,网络舆论监督的力量非常强大。异军突起的网络反腐已经成为反腐败工作的重要推动力量。无门槛、及时发布、海量存储的互联网聚焦着群众对反

腐的关注,从“房叔”蔡彬到“表哥”杨达才,再到之前查办的“天价烟”局长周久耕,近两年因网上热议引起有关部门重视并最终得到处理的腐败问题成为新时期的一种现象。党的十八大召开后,中央高层惩治和打击腐败现象的决心是坚定的,措施是有力的,“网络反腐”成为我党反腐工作的新途径。如:2012年重庆雷政富事件,从网络曝光到被立案调查仅用了不到三天,被网民戏称为“秒杀”<sup>[2]</sup>。仅与雷被曝光事件相隔一天黑龙江的孙德江就被实名举报,最后也被调查和免职<sup>[3]</sup>。……从这一类的案件中,大家所看到的解决路径基本上是相同的:首先网络曝光并被大量转载,然后纪委介入最后查实并处理。或者是网民在网上进行举报,被大量转载和评论形成较大网络舆论压力,使司法介入根据其提供的线索去展开调查核实,挖出贪官。这些事件的出现,使得网络似乎一下子就成了我国进行反腐生力军之一。当然,以前那些传统的反腐的渠道还是畅通的,反腐也只是一种重要的手段,人民群众永远是我党依靠的重要力量。

## 三、新媒体环境下创新群众工作模式的途径探索——微博为例

当前,政务微博已经在各级政府应用并成为其部门间进行信息交流和开展各种工作的重要有益的平台。2011年,“上海发布”政务微博正式亮相,这个贴近民生的新生微博引起广泛关注。“上海发布”每条消息都很实用,不少微博图文并茂,还注重互动和激发参与。上线首日,“上海发布”在新浪、腾讯、东方网、新民网的“粉丝”总数超过40万<sup>[4]</sup>。“上海发布”政务微博里面包括政府委办局、区县政府、社会团体、公共服务机构等一大批官方微博,形成了一个抢眼的政务微博群落。目前在新浪网、腾讯网、东方网、新民网上实名认证的上海各级政务机构微博近600个、官员微博近300个<sup>[5]</sup>。

政府成功地运用政务微博平台,政策意图及时准确地向公众传递,也能多方位地向民间问计,使信息全面系统而深入。而且更重要的方面是,在互动交流之中能得到多方面的信息,汇聚多方的力量。例如:“上海发布”联系环保部门后特别表

示:“国家环保部正抓紧修订相关技术规定,将PM2.5纳入空气质量评价指标,本市正在进一步完善PM2.5监测的能力建设,力争尽早开展PM2.5日报预报试点工作”<sup>[5]</sup>。由此可知,实行政务微博可以积极地推动党和政府决策以及信息方面的科学化、公开化和透明化。同时也能促进群众与决策者之间进行紧密高效的互动交流。

一旦有公共方面的危机出现,我们的党政相关部门就需要在掌握准确信息的情况下第一时间发出权威、准确、完整和统一的信息和声音,可以让民众很快知道真相,也达到了辟谣的目的。例如:日本地震灾情不久,一则碘盐防辐射的消息广泛传播,东方微博及时联系食品专家,用网言网语告知百姓,过多食用碘盐有害无益,很快消除了市民的疑惑。<sup>[6]</sup>

总之,政务微博能够广泛激发公众去积极参与国家的一些公共方面的事务,而且更为重要的是公众能够在这些重要问题上达成共识,国家和政府通过掌握较为全面的情况后有针对性地制定出一些有效的法律和法规,并立即实施,使微博问政的结果能够真正地落到实处,达到良好的效果。

## 四、新媒体环境下群众工作模式的路径选择

### (一)健全网络发言人制度

网络发言人是网络发展的产物,网络发言人最早产生于广州,随之被我国其他城市效仿。网络发言人的产生充分说明网络问政在我国群众工作中的重要性。通过网络发言人,政府可以及时在网络平台上发布相关政务信息,对群众反映的热点、焦点问题进行及时回应,保障了群众的知情权,有助于激发群众参政议政的积极性。如果群众的知情权得不到保证,会产生一定的负面情绪,积累到一定程度就会导致社会情绪的恶化。同时由于网络信息泥沙俱下、良莠不齐,极少数别有用心、的境内外反华分子在网上散步谣言和不实信息,蛊惑群众,造成一定程度的社会恐慌,使群众对党的方针政策产生怀疑和抵触情绪。政府通过网络发言人可以迅速澄清事实,提高网上信息的准确性、客观性,保证网络平台的健康有序发展。

### (二)健全信息研判、甄别机制

由于网络世界的无国界和传播的广泛性,以

及网络管理上的滞后,致使网络世界里,各种不健康的信息比比皆是。国外反华势力、“法轮功”反动组织、“藏独”“疆独”等分裂势力纷纷借助网络,威胁我国的长治久安<sup>[7]</sup>。我们要为此建立起相关的机构以及专门队伍,对一些信息进行积极科学地研判和甄别。根据研判和甄别的情况,排除虚假舆情信息和虚假网络信息,以保证我们党政方面发布信息的有效性和真实性。

### (三)健全问责机制

政府利用网络媒介来进行群众工作时一定不能流于形式。当前,网络舆情复杂多样,党政部门在面对网情民意时一方面要积极应对,另一方面也不能掉以轻心,不能以“鸵鸟”心态去对待,要对其有敬畏之心。政府应把网络作为“倾听民众呼声、表达百姓心声、传播监督回声”的重要渠道,主动搭建网络平台,让百姓上网直接提交问题,职能部门直接回应解答<sup>[8]</sup>。要积极健全问责机制,推进网络问政规范化、常态化,真正形成长效机制和问责机制。通过严格的督查以及严厉问责,大力开展群众路线教育实践活动,就能够有效地解决当前个别领导干部存在的作风方面的问题,增强广大党员和领导干部以及职工的危机感、紧迫感和责任感、大力促进和实现广大党员和领导干部们在干部的作风,党风、政风以及社会风气方面的根本好转,同时也融洽了党群和干群关系。

### (四)加强信息化建设,推进电子政务

十八大召开后,建设服务型政府成为下一届政府改革的着力点。电子政务作为服务型政府建设的手段和实现途径之一,成为当今政府创新政务管理最重要的领域之一。电子政务实行虚拟办公、无纸化办公以及公务活动的连线办公、电子邮件等,使得上级的政令能够通畅地到达基层群众,基层群众的反馈信息也能迅速地向上传递。如果政府信息不公开,群众对决策的相关内容就无法了解,更谈不上参与决策了。因此政府要推动信息化建设,为广大人民群众提供实用的上网渠道和平台,使更多的人能接触党政机关的各方面的信息。同时,对于一些自身文化素质有限无法使用信息技术的群众,要加大财政支持力度,使之更贴近公众。

### (五) 加强网络立法, 积极规范网络的参与秩序

众所周之, 虚拟的网络空间与现实生活是有差距的, 所以在现实社会中的一些法律和法规对网络的虚拟空间不一定适用。目前我国网络方面的立法较少, 而且层次较低, 没有权威性, 更谈不上形成一个统一的立法体系, 最大限度地保护网络问政的安全性和有效性, 规范网民的行为, 让广大网民在虚拟空间也能知法、守法, 从而达到净化网络空间, 使公民在网络上也能有效地参与政治, 关心和参与社会主义现代化建设。立法应促进网络道德体系的形成, 达到有序参与的目的, 与当今社会能有机地结合, 同时也能使网络问政能够有序地进行。

### (六) 提高广大党员和领导干部运用网络的意识以及技能

首先, 党员干部要强化网络意识, 要在头脑中形成并且提高对网络民意重视的自觉性。要清醒地认识到网络不仅仅是一种技术的手段, 更是一种信息化社会下全新的社会管理方式, 从而转变以往观念和作风, 适应网络环境下的群众工作模式。其次, 提高群众工作者的网络技能。一是要加强培训力度, 可以采取多种方式, 组织各级各类培训班, 提高群众工作者在信息化工作中的管理水平和业务能力; 二是借助外力提供技术咨询和技术支持服务, 通过技术外包的方式, 委托专业化的信息技术单位承担相关的技术服务工作; 三是通过科教合作、调动、招考等方式, 引进一批信息化专业人员人才, 提高群众工作水平; 四是通过公务员管理制度的改革, 引入分类管理和业绩晋升制, 逐步建立一支政治素质过硬、技术和业

务兼备的群众工作者队伍。

总之, 随着新媒体时代的来临, 利用互联网、手机等传媒进行信息的传播成为当今时代发展的趋势。而且面对当前日益高涨的多媒体参政的浪潮, 广大的党员和领导干部只有积极主动地去顺应这一时代的新要求, 才能在这样一个新的时代环境中做好我们的一切工作, 才能够在新媒体时代去充分地体现出我党的先进性, 才能够保证我党事业长足发展。

#### [参考文献]

- [1] 中国互联网信息中心. 第30次中国互联网络发展状况调查统计报告[EB/OL]. 2012-07-19, [http://www.cnnic.cn/research/bgxz/tjbg/201207/t20120719\\_32247.html](http://www.cnnic.cn/research/bgxz/tjbg/201207/t20120719_32247.html).
- [2] 中国聚焦: 网络举报多处开花倒逼中国反腐制度创新[EB/OL], 新华网, 2012-12-9.
- [3] 十八大后12名官员被纪委调查 多为网络举报[EB/OL]. 新华网, 2012-12-08.
- [4] 顾文剑, 徐笛. “上海发布”微博上线[N]. 东方早报, 2012-11-29.
- [5] 刘华宾, 王飞. 群众工作延伸到网络空间 上海政务微博群方兴[EB/OL]. 东方网, 2011-11-29.
- [6] 故意传播虚假恐怖信息将被追责[N]. 兰州晨报, [2013-05-06]. <http://lzcb.gansudaily.com.cn/system/2013/05/06/013937576.shtml>
- [7] 黄之豪. 李洪志沦为西方反华势力的走卒[N]. 人民日报(海外版), 2001-02-26.
- [8] 刘金祥. 领导干部应把网络问政作为一种工作方式[N]. 学习时报, 2012-05-29.

(责任编辑: 杨 睿)

## Path Selection for the Innovation of Masses Work Model under New Media Environment

HUANG Lang

(Chongqing Technology and Business University, Chongqing 400067, China)

**Abstract:** In today's society, the emergence of new media provides new path and method for the masses work of Chinese Communist Party and expands the space for the Party construction, meanwhile, brings huge challenge and threat. In new stage, in the face of flourishing development of new media, how to really work for the masses is one of the issues needing to be concerned about by the party construction workers. Based on this, this paper discusses the path selection for innovating masses work model under new media environment.

**Key words:** network; blog; masses work