

中国公安微博现状研究

任雅丽

北京大学政府管理学院 北京 100871

〔摘要〕运用观察统计和抽样分析方法对中国公安微博的发展现状进行探索性研究。研究发现,截至2011年4月19日,已经有1467个经过认证的公安微博在新浪微博上开通,占政府官方微博比重最大,互动也最为活跃。同时,对“粉丝关注量”排名前30的公安微博进行深入分析。研究表明,目前公安部门十分重视微博对政务的影响,纷纷开通官方微博,但是其运行中也存在一些问题,如分布不均、可持续性差、缺乏互联共享等。根据研究发现,提出相应的对策建议。

〔关键词〕公安 微博 运营

〔分类号〕D631

Status of Police Microblogs in China

Ren Yali

School of Government, Peking University, Beijing 100871

〔Abstract〕This paper conducts an exploratory research on Microblogs of Police Department (MPD) in China. Preliminary findings show that 1917 government official microblogs have been opened on Sina Weibo, the largest microblog platform in China, among which MPD are the most active. This paper then conducts an in-depth study on the top 30 MPD which have the most number of followers, and tries to explore their characteristics in distributions, languages, and interaction, and also analyzes the correlation between followers and other variables. The study finds that police departments have realized the significance of applying microblogs in governance, and started to actively open official microblogs to interact with netizens. However, there still exist some problems in MPD, such as imbalanced distributions, poor sustainability. This paper also provides some suggestions for improving the MPD in China.

〔Keywords〕police microblog China

1 引言

根据第28次中国互联网络发展统计报告,2011年7月中国微博账户已突破2亿。微博对中国政治社会生活的影响也日益显现,“微博问政”已经成为备受关注的年度话题之一。各地政府机构也顺应潮流,纷纷开通机构微博。在社会突发事件频发的压力下,公安部门的官方微博面临着更大的挑战。2010年12月20日,在全国公安厅局长会议上,国务委员、公安部部长孟建柱强调,公安机关要善于借助网络微博等新型媒介搭建警民互动平台,主动听取群众意见,自觉接受群众评议,进一步拓宽联系服务群众的渠道。目前公安微博的发展状况如何?有哪些特点?存在哪些问题?本文旨在通过运用观察统计及抽样分析的方法对上述问题进行探索,并为公安微博的健康运行提出相关

建议。

2 研究现状

关于“政府微博”的研究近年来已成为热点,2011年3月26日人民网舆情监测室发布《党政机构和官员微博发展报告》^[1];4月11日,正义网络传媒研究院发布《政法类微博影响力报告》^[2];4月22日,中国舆情网与复旦大学“舆情与传播研究实验室”发布《中国政务微博研究报告》^[3]。三份报告都重点对政府机构微博和官员微博的影响力或吸引力进行排名。三份报告得出了较为一致的结论:公安部门开通的官方微博数量最多、互动性最强;公安微博在影响力排名上名列前茅。但目前尚未有对公安微博的专门研究,本文将对其进行深入分析。

收稿日期:2011-09-08

修回日期:2011-11-13

本文起止页码:18-22

本文责任编辑:杜杏叶

3 研究方法

本文采用观察统计法和抽样分析法对公安微博进行分析。

首先,选择新浪微博作为研究平台。目前在国内有数家微博平台,如新浪微博、腾讯微博、人民微博等,而新浪微博开通最早,发展相对成熟。“2009年8月,新浪启动微博测试,成为国内最早推出微博服务的门户网站。”^[4]而《2011中国政务微博研究报告》也发现,“全国政务机构在新浪微博的注册数最多,占总比的86%”^[5]。

第二,数据采集时间。考虑到研究的时效性和微博的活跃周期,即午夜后微博活跃度下降,新增认证微博数量、“粉丝”关注量、博文量等数据变动较小等特点,本研究以2011年4月19日24时为数据采集时间点。

第三,观察统计。笔者基于新浪微博“名人堂”栏目的分类统计,作了一系列人工的辨别、剔除、整理工作,得出本研究的基础数据。本文首先对公安微博做了概况分析,主要考察公安微博的分布、页面设计、互动等内容。然后又选取了“粉丝”关注量排名前30的公安微博作为分析样本,重点考察其分布(地理分布、层级分布)、语言(语言风格、发言身份)、标签、关注话题、关注人群以及“粉丝”量/排名与发文量、发文频率、层级、开博时间等变量之间的相关性。其中,发文频率以一周发文量来计,统计了各样本2011年4月13日至19日24时所发的博文数量。

4 研究发现

4.1 公安微博概况分析

4.1.1 部门分布与地理分布 截至2011年4月19日24时,新浪微博上注册认证的政府机构官方微博有1917个,其中包括人民政府微博1791个(39个机构整体类微博以及1752个部门类微博),占总数的93.4%。在所有的政府部门类微博中,有84.73%来自公安部门,6.34%(145个)来自旅游局,而其他部门如司法局、工商税务局等约占10%(179个)。

1467个公安微博中包括公安局微博742个(占50.58%)、派出所微博410个(占27.95%)以及其他公安部门微博315个(包括交警、出入境管理、消防、刑侦、经侦等)。

从地理分布看,除港、澳特别行政区外,大陆省、市、自治区都已开通不同类别的公安微博。开通公安局及派出所微博最多的省份为河南省(197个)、福建省(160个)、江苏省(151个)和广东省(101个),大多为沿海和中部地区社会经济发展水平相对较高的省份,如图1所示:

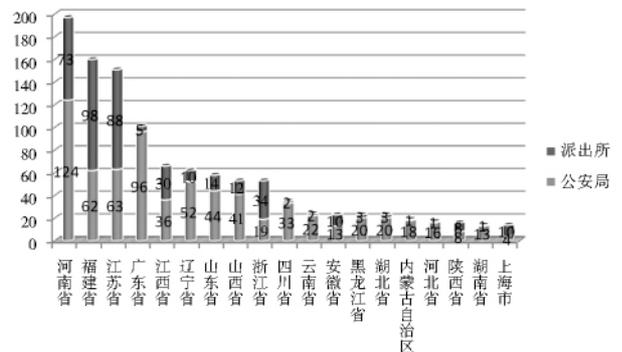


图1 公安微博的地理分布

4.1.2 页面设计 研究发现,与其他政府部门开设的官方微博相比,公安微博在名称和头像、背景等方面有着更强的统一性和规范性,使网民可以较为直观地通过这些页面特征判断该微博的性质。目前公安微博的名称主要有两种,分别是“平安”+“地名”,如“平安肇庆”或“地名”+“部门名称”(“在线”或“网络发言人”等),如“安徽公安在线”。但是也不乏一些个性化的名称,如山西省晋中市公安局强制隔离戒毒所官方微博名称为“阳光晋戒 SMILE”。

公安微博头像也主要有两种,即警徽和卡通警察形象,还有少部分是部门的个性徽章或者形象代言人、工作照等。警徽体现了严谨和责任,而卡通警察头像传达的则是一种活泼亲民的形象。由于本研究的观察日期较为接近清明节,许多公安微博还统一采用了“缅怀公安英烈”主题背景,将传统节日与工作业务很好地结合起来。

4.1.3 互动 公安微博“粉丝”关注量大,与网民互动活跃。截至2011年4月19日晚,在新浪微博平台上注册认证的所有政府官方微博中,“粉丝”关注量最高的前5位全部是公安微博。由于公安部门涉及治安、交通、消防、边防、人口、刑侦、出入境等业务内容,与民众生活息息相关,因此其与网民的互动也相对更活跃。公安微博的博文内容除了发布部门新闻、规章制度外,更多地增加了便民服务如交通信息快送、微博咨询以及警情通报、安全知识推广等,为网民提供及时、有用的信息。而且许多公安微博能综合使用“发”(原创发帖)、“转”(转发微博)、“回”(回复提问)、“评”(评论)

微博或他人观点)等4种发文方式,不仅仅是简单地发布信息、转发新闻,而且更注重提高回应度,积极回复网民提问,对网民的观点进行评论,参与网络讨论发出部门的声音。许多公安微博还在与网民的不断互动中,运用生活化的语言和流行的网络词汇、表情,增加了亲民度,缩短了政民距离。

公安微博的互动已经在处理公安事件中发挥了有效作用,如“微博打拐”行动中,警民通力合作,获取有效线索,为救助被拐儿童做出了不小贡献;南宁市公安微博“南宁治安在线”在民众提供的线索下精确打击了十余家赌博窝点。

4.2 公安微博抽样分析

由于“粉丝”数量是最能直接反映政府官方微博吸引力的因素,本研究抽取“粉丝”关注量最大的前30个公安微博作为样本进行深度观察分析。截至2011年4月19日24时,公安微博中“粉丝”关注量最大的前30个如表1所示:

表1 “粉丝”关注量排名前30位公安微博

名称	“粉丝”量排名	“粉丝”量(个)	层级(1:省 2:市)	发文量(篇)	一周发文量(篇)	开博时间	开博时间顺序
平安南粤	1	1 090 944	1	1 839	35	2010/4/15	8
平安北京	2	1 038 175	1	2 977	88	2010/7/29	10
公安网络发言人	3	993 904	1	693	8	2009/9/2	1
安徽公安在线	4	719 295	1	851	18	2010/8/13	12
平安肇庆	5	693 159	2	9 816	281	2010/2/25	5
山西公安	6	682 522	1	591	29	2010/8/10	11
济南公安	7	551 698	2	1 837	80	2010/3/2	6
广州公安	8	541 148	2	3 156	97	2010/4/9	7
平安中原	9	512 514	1	170	6	2010/2/14	4
平安江苏	10	469 495	1	487	26	2010/2/9	3
平安太原	11	441 642	2	1 849	68	2010/8/23	14
平安荆楚	12	422 460	1	230	30	2011/2/22	28
石家庄公安网络发言人	13	400 007	1	610	8	2010/9/6	16
泉州公安	14	390 555	2	2 068	80	2010/11/7	18
厦门警方在线	15	385 503	2	1 003	11	2010/10/20	17
平安温州	16	357 818	2	1 465	16	2009/11/26	2
合肥 110	17	357 354	2	249	7	2010/12/7	19
深圳公安	18	349 015	2	2 470	35	2010/4/29	9
平安哈尔滨	19	335 362	2	559	11	2010/12/9	20
西安公安	20	330 835	2	593	17	2010/12/26	23
平安常州	21	313 242	2	3 542	135	2010/8/16	13
平安杭州铁路	22	305 237	2	481	6	2010/12/20	22
平安南京	23	280 138	2	211	28	2011/2/27	29
福州市公安局	24	267 266	2	797	22	2011/2/9	27
昆明警方	25	261 313	2	1 792	47	2010/8/24	15
南京路况直播间	26	259 853	2	1748	27	2011/3/5	30
平安铁路	27	221 036	2	527	16	2010/12/17	21
沈阳市公安局	28	212 659	2	322	32	2011/1/31	25
山东省交警总队	29	208 228	1	18	0	2011/1/31	26
平安无锡	30	206 747	2	254	19	2011/1/4	24

4.2.1 地理与层级分布 从地理分布看,“粉丝”关注量最大的前30个公安微博中,有5个属江苏省,4个属广东省,4个属福建省。这三个省份不仅开通公安微博数量多,而且其微博在网友中的吸引力也比较大。而开通公安微博数量最多的人口大省河南省却只有一个“平安中原”进入前30。因此,开通公安微博数量多的省份并不一定是公安微博影响力强的省份。

从层级分布看,排名前30的公安微博中有10个属省级,20属市级,而且这20个市级微博中就有13个省会城市的微博。

4.2.2 语言风格和发言身份 在30个样本中,17个公安微博的博文语言较为官方、正式,占57%,只有5个(占17%)使用生活化的语言,还有8个微博采用混合语言风格,即官方用语与生活用语掺杂使用。而从发言身份来看,25个微博以政府机构的集体口吻发言,还有5个微博则发文口吻不一致——时而是以官方机构的口吻发言,时而又以管理员或值班人的个人口吻发布博文或评论回复。

4.2.3 标题、关注话题与关注人群 “标签”是政府官方微博对自身的简要描述和定位,便于网友查找和识别。大部分公安微博(26个,占87%)都贴有恰当的标签,如“公安”、“警察”、“平安”、“交通”是较常用的标签。

“关注话题”可以方便政府官方微博及时了解网民对热门话题的意见,是一个了解舆情、与民互动的渠道。目前在30个公安微博样本中,只有6个关注了热门话题,如“平安无锡”关注了“警方请您协助”、“流浪儿童”、“查处酒驾”、“春运”等话题。

目前公安微博主要关注哪些人群?研究发现“平安南粤”、“平安肇庆”、“平安太原”、“平安哈尔滨”以及河北的“公安网络发言人”都关注了各种类型的网民,而其他多数公安微博关注的主要是各类经过加“V”认证的机构或个人,如其他政府机构、政府官员、新闻媒体以及各界名人明星微博等,而很少主动关注普通网民。在本研究所重点分析的这30个公安微博中,尚未有任何一个公安微博主动对笔者的关注予以关注,这可能与这些微博的“粉丝”数量较大有关。研究也发现一些由其他政府部门开设的微博对关注它的“粉丝”予以关注,从而形成互相关注的关系,如“峨眉微博”、“微博五通桥”、“天津河西检察官”、“宿州法院微博”等。

4.2.4 相关性分析 本文对30个样本的“粉丝”关注量与发文数、发文频率、部门层级以及开通时间等进行

了相关性分析。结果表明,公安微博的“粉丝”关注量与公安部门所处层级以及开通时间有着显著相关性,即公安部门的层级越高,其“粉丝”关注量可能越大,这可能与辖区人口数量有关;相关性分析还发现公安微博开通越早,其“粉丝”关注量也可能越大。但是“粉丝”关注量与微博的总发文数、发文频率的相关性系数很低。也就是说,微博发文数量和频率并不与微博的受关注度直接相关,公安微博应更注重发文的质量和互动效果。

- “粉丝”关注量与发文数相关系数 = 0.31
- “粉丝”关注量与发文频率(指 2011 年 4 月 13 日至 4 月 19 日一周内的发文数量)相关系数 = 0.25
- “粉丝”关注量与公安部门层级相关系数 = 0.54
- “粉丝”关注量与开博时间相关系数 = 0.74

4.3 优秀案例介绍

目前在新浪平台上已涌现出一些优秀的公安微博,积极与民互动、为民答疑解惑、了解舆情民心、侦破刑事案件。本文选取“平安肇庆”作为优秀案例进行介绍。

2009 年 2 月 25 日,“平安肇庆”成为全国首个通过实名认证的公安微博,“警察”、“公安”首次走进微博世界,立即受到网民的欢迎,“粉丝”量激增。2010 年 11 月 6 日,《中国日报》美国版还刊登了题为《“平安肇庆”引起了一场中国警务革命》的文章。

首先,“平安肇庆”在有限的界面上充分利用微博特性,发挥了非常强大的链接功能。“平安肇庆”的右侧边栏里不仅有肇庆市各公安分局微博链接、平安肇庆微博管理员的微博链接等,还链接了肇庆市的其他网上服务平台,如官方网站、肇庆市公安局局长信箱等;在“公告公示”一栏里,网民可以查找近期政策公告;在“办事指南”里,网民可以方便地根据他们想要办理的事务类型链接相关页面寻求指导。“平安肇庆”不仅仅是一个发布信息或者政民互动的平台,同时也将传统的公共服务链接到新兴信息平台上,成为一个真正集信息发布、电子参与、公共服务等功能于一体的服务平台。

其次,“平安肇庆”(公安局)与“正义肇庆”(检察院)、“公正肇庆”(法院)、“和谐肇庆”(司法局)、“法治肇庆”(政法委)共同组成了肇庆市政法微博群,形成了政法部门间的跨部门微博互联与整合。

最后,针对政府官方微博中普遍存在的语言风格不统一、发文身份混乱以及权责不清等问题,“平安肇庆”创造了实名值班制,即每天的微博值班人员在第一

篇博文中亮明自己真实的个人身份、贴出图片,以值班人员个人的口吻回答网民的问题。个性化、生活化的语言促进了政民互动,也便于网民监督值班员的工作。

4.4 公安微博运行的现存问题

通过观察分析,本研究也发现了公安微博运行中普遍存在的一些问题。

4.4.1 微博分布不均衡 公安微博开通数量大,但是地理分布、部门分布都不均衡。地理分布上,南方省份开通公安微博更积极;部门分布上,综合性的公安局微博以及派出所微博相对更多,而公安职能部门微博如出入境管理、刑侦、巡警等开通较少。

4.4.2 微博内容及发文方式单一、实用性差 整体而言,公安微博比其他政府部门微博的内容更丰富实用,但是仍有部分公安微博仅被用来发布机构新闻、社会新闻或部门政策规定,而网民真正需要的服务信息和互动却较少,如办事指南、突发事件的答疑解惑等都很少。此外,目前许多公安微博还是主要采用“发”和“转”两种发文方式,尚未充分使用“评”和“回”来真正与网民开展互动和答疑解惑。

4.4.3 微博语言正式刻板,发文口吻混乱 大部分公安微博在发布信息、回复网民提问时仍然采用正式刻板的官方语气,或直接使用官方文件用语,不利于拉近网民与政府的心理距离。此外,部分公安微博存在掺杂个人化信息和发文口吻混乱的现象,如博文中掺杂管理员自己的个人生活经历和感受等,在发文回复时用“我”而不是“我们”;而由团队管理的微博,也存在因值班管理员的轮班而导致发文口吻不一致的问题。

4.4.4 微博更新频率不当 目前许多公安微博存在更新频率不当的问题。一方面,部分政府官方微博更新缓慢。有的一周甚至更长时间内都未发布任何博文,如“山东省交警总队”的一周发文量为 0;有的自微博开通以来只有 0-2 篇博文,如河南省虽然开通微博最多,但有 32 个公安局微博发表的博文少于 2 篇(约占河南省公安微博总数的 25.8%);而另一方面,部分公安微博却发文频率过高,造成泛滥,易对关注该微博的“粉丝”造成“骚扰”。

4.4.5 微博实效性和可持续性差 2010 年 12 月底至 2011 年 4 月 19 日,公安微博在公安部长孟建柱的倡导下进展迅速,成绩显著。但在上级压力和个人政绩考量下,新浪微博上已出现了一些“面子微博”、“政绩微博”,即只开设了一个空账号,没有页面建设,没有内容更新,更没有互动。

4.4.6 部门类微博间缺乏整合和互联 目前公安部

门是开通政府官方微博最多的部门,但许多公安微博之间却未能形成互相链接或建立微博群。这不仅不利于各部门间的信息交流和业务协调,也容易给微博用户带来许多不便,网友们如果要想了解某市出入境管理、交警、巡警等方面的信息,就不得不反复地搜索和关注各部门的微博。

5 启示与建议

官方微博正逐步成为公安部门主动发出和传播声音、提供更便捷快速的网络公共服务、促进政民互动的重要平台。公安微博与时俱进,在政府各部门中,不仅开通官方微博数量最多,互动也最为活跃,但在管理中也还存在一些问题。本文根据以上研究发现提出相应建议,希望对公安微博的进一步发展有所助益。

· 根据网民需要积极开通微博,注重分布平衡。目前公安微博在地理和部门分布上的不均衡要求各公安部门根据其业务类型和群众实际需要积极开通微博来拓展信息发布、公共服务和政民互动的渠道。群众在哪里,公安微博就应开到哪里。

· 增强微博互动性。官方微博内容单一、页面呆板、语言刻板、更新缓慢等都不利于拉近政民距离。公安微博必须首先明确自身定位,找准服务的目标群体。作为新兴的网络问政平台,微博与政府门户网站、行政服务中心、行政服务热线、市长信箱等有所不同,其碎片化、即时性、交互性等特征要求政府官方微博能及时提供丰富、可信、实用的信息,用人性化、个性化、生动的语言与网民进行互动沟通,为网民答疑解惑,并向网民采集意见、建议和线索,从而提高自身工作效率和效能。当然,公安微博在互动中也应注意保持适度的更

(作者简介) 任雅丽,女,1989年生,硕士研究生,发表论文1篇。

新频率,避免因“泛滥”而造成对网民的“骚扰”。

· 保持微博的可持续性。流于形式的、迫于上级指示或政绩考核压力而开通的“政绩微博”和“面子微博”不仅无助于政民互动,还可能损害政府形象和公信力。因此,公安微博应注重政民互动的实效性,保持运行的可持续性。

· 运用微博关注民声和了解舆情。公安部门抛却其神秘面纱,选择在大众媒体平台上开通微博,就应保持对有代表性的公民微博的随时关注,有效倾听民意,疏解民怨和引导舆论。

· 促进微博间的互联与整合。目前在新浪微博上许多省市已开通了纵向的公安系统的微博群,如北京市、广州市、山西省等,但是还缺乏跨横向职能部门、跨行业、跨地域的微博互联和微博群。开能微博群,不仅可方便网民的信息获取,还有助于实现各地域各层级公安部门间的实时信息互动、交流和协同。

参考文献:

[1] 人民网舆情监测室. 党政机构和官员微博发展报告[EB/OL]. [2011-03-26]. <http://news.qq.com/a/20110326/000389.htm>.

[2] 正义网络传媒研究院. 政法类微博影响力报告[EB/OL]. [2011-04-11]. <http://www.jcrb.com/zhuanli/wb/zfbw/>.

[3] 复旦大学“舆情与传播研究实验室”. 中国政务微博研究报告[EB/OL]. [2011-11-09]. <http://news.163.com/11/0422/17/728S9KM200014JB5.html>.

[4] 新浪. 中国微博元年市场白皮书[EB/OL]. [2011-04-11]. <http://www.sina.com.cn>.

[5] 张志安. 2011中国政务微博研究报告[J]. 新闻记者, 2011(6): 34-38.

[6] 李蒙,田加刚. “你好,公安微博!”专题报道[J]. 民主与法制, 2011(3): 6-19.

(上接第70页)

[9] 邱寄群. 高校教学评估与图书馆藏书量指标的探讨[J]. 情报理论与实践, 2006(2): 206-209.

[10] 刘征鹏. 高校学科评估排名与馆藏文献资源建设——基于国家光学工程重点学科馆藏数据的生成[J]. 高校图书馆工作, 2010(3): 30-32.

[11] Nevo A, Rubinfeld D L, McCabe M. Academic journal pricing and the demand of libraries [J]//The American Economic Review, Vol. 95, No. 2, Papers and Proceedings of the One Hundred Seventeenth Annual Meeting of the American Economic Association.

(作者简介) 赵迎红,女,1965年生,副研究馆员,博士研究生,发表论文41篇。

Philadelphia 205:447-452.

[12] Yoon H Y, Kim S Y. Correlation analysis between university research competitiveness and library's scholarly information in OECD nations and Korea [J]. Scientometrics 2008, 74(3): 345-360.

[13] ARL. Membership criteria index 2004-2005 [EB/OL]. [2011-05-25] <http://www.arl.org/stats/annualsurveys/arlstats/index.shtml>.

[14] [EB/OL]. [2011-05-25] <http://www.usnews.com/education>.