

## 一个都不能少

游润恬

联合早报, 2009年8月22日

听语轩 面簿、推特、电邮、手机简讯……民众今年针对李显龙总理在国庆群众大会上的演讲，可用以向政府提出反馈的方式林林总总，任君挑选。

为鼓励更多国人提出看法，民情联系组可说是出尽法宝，除了保留在主流媒体的宣传之外，也努力登上各种新媒体平台，尽量打通更多反馈渠道。但是一个巴掌拍不响，政府这么努力，网民是否听到它的敲锣打鼓声，又是否愿意透过新媒体作出回应，同政府接触？

国庆群众大会是总理一年中最重要的演讲平台，许多民众都想第一时间知道他的演讲内容以及可能会宣布的政策。以往无法亲临群众大会现场的民众，只能守在电视机旁收看直播。自从新传媒把直播画面同步挂上网之后，民众即使不想扭开电视机，也可透过电脑追看。而无论你是否在世界的任何角落，也能跟新加坡的观众一起同步收看总理的演讲。

随着互联网时代的新媒体一个接一个出现，年轻民众不再只安于被动地聆听总理在群众大会上讲些什么，而是开始渴望也能同步提出自己的想法，即时点评。

为配合国人吸收资讯及交流的新习惯，负责收集民意的民情联系组（REACH）近年开始利用社交媒体（social media）。每逢国庆群众大会或预算案期间，时下最流行的新媒体工具都会派上用场。例如去年在国庆群众大会进行时，首次邀请民众同步在社交网络平台面簿（Facebook）上留言。它今年再接再厉，首次采用另一社交网络平台推特（Twitter），欢迎民众即时点评。

民情联系组答复本报记者询问时，表示民众对推特的反应热烈。当总理在群众大会上的演讲进入第二个钟头时，“新加坡国庆群众大会”这一主题的讨论，也登上全球十大热门推特课题龙虎榜。

此外，民情组网站上的群众大会网页，当晚也得到近一万次点击，比之前一晚多了一倍半。民情组截至前天从传统渠道及新媒体平台总共收集到 319 封回馈。有人赞扬李总理的演讲精彩及具说服力，也有人提到他今年的演讲为何没提到外来人才、生活费及公积金等重要课题。

李总理在群众大会上讨论的内容有四大块——经济、保健、种族与宗教和谐以及对未来的展望。从反馈分类来看，种族与宗教和谐这块引起最大的反响。多数提出反馈者赞同种族和谐对新加坡的成功很重要，全体国人应一起努力维护。有些民众则提议举行更多跨种族及跨宗教交流活动，并深化交流的内容。

民情组发言人说，在民情组的面簿网页上登记为“粉丝”和在推特上登记成为“跟随者”的多数是在本地上网的人，不过也有远在澳洲、美国和法国的网民。

“我们希望透过面簿和推特这样的社交媒体工具去接触国内外的新加坡人。我们也要吸引那些原本对时事课题不感兴趣的国人，透过他们所熟悉的平台与他们交流。我们不想只是被动地接受网民的反馈，而是要积极地接触网民，并鼓励他们公开且坦诚地提出看法。”

她解释民情组希望透过登入新的交流平台来扩大受众群，以吸引那些从前没兴趣了解课题或提供意见的人。也就是说透过传统媒体也好，新媒体也罢，它同民众接触时，一个都不能少。

民情组的努力取得成效了吗？按数据比较，今年在面簿上留言的人是比去年多了，民众对新媒体的兴趣似乎也越来越浓厚。然而，一个有趣的现象是民情组的新媒体平台似乎吸引不了那些已经在互联网上有一定知名度的博客。受访的博客就表示不会透过民情组的新媒体平台，向政府提出他们对总理在国庆群众大会上的演讲内容的看法。

经营 Sgpolitics 网站的博士研究生黄义杰就在博客上刊登了一篇千字文，对总理在群众大会上所谈到的社会和谐课题加以评论。他受访时说：“我会把文章上载到自己的博客或面簿上，因为我的读者会来这里看。我没时间转贴给民情组，我也不知道民情组的网站有面簿户头。”

经营 Mr Wang Says So 博客的网民许吉伯没有回复本报记者的电邮询问，却在自己的博客上写到一名早报记者问他会不会透过民情组的新媒体渠道向政府反映他的想法，而“我的答案是不。我对总理在演讲中谈到的东西没有看法，因为他几乎什么都没说”。

网民为何对民情组接触新媒体的努力无动于衷？原因之一是他们认为政府不会多加理会他们的声音。研究新媒体的新加坡政策研究院高级研究员陈赞浩认为这是一个应获得纠正的误解。

他说：“目前在网络世界里最大的声音是来自那些愤怒且失望的人。每个人都有感到愤怒或失望的权利，他们的看法没错。不过，看法跟他们不一样的其实大有人在，我猜想这些人是因为误以为他们说了也是白说，而选择保持沉默。政府应向他们证明他们不必抱着这个错误的观念。”

据陈赞浩观察，政府显然是对新媒体感兴趣，甚至担心新媒体可能造成的影响，并正在努力尝试了解这个新的趋势。

“当政府接触新媒体之后，能够比从前更好地向民众传达信息。然而，它要完全且充分地发挥新科技的潜力，还有一段距离。政府仍然非常依赖传统媒体作为主要的传达工具。”

报纸是主要的传统媒体之一。对丹戎巴葛集选区议员马炎庆来说，报纸对总理在国庆群众大会上演讲的报道，是有其收藏及参考价值的。

“经过照片的搭配与排版设计，报纸可以精彩地呈现群众大会的演讲内容，很方便读者阅读。五年后我如果想知道总理今年讲了些什么，只要翻一下剪报，就可以知道。”

不过，从反映民意的角度来看，他认为报纸与新媒体的角色不同，目前两个都很重要。

“网络上的言论较多属于抒发式的，不长，但很多。报纸上的言论比较深入，也有组织性，不过数目有限。”

他估计将来推特和面簿也可能被其他更新鲜更好用的社交媒体取代，政府应不断与时俱进，适时地转换到其他新媒体平台。

政府国会新闻、通讯及艺术委员会主席、丰加集选区议员扎吉哈受访时也认为政府在运用新媒体方面，还需要进一步改善。

目前政府的立场是愿意与网民接触，不过只想透过民情联系组与网民交流，而不愿进入网民的地盘与他们对话。对此，扎吉哈说：“我们也应设法进入一些网民聚集的主流网站，以解答他们的疑问及纠正一些谣言。但是网民也必须负责任，不要曲解政府在网站上的解释。”

\*\*\*\*\*