

政务微信:能否离我们更近?

A “微博元年”过后 “政务微信元年”来了

主持人: 微信已经成为人们获取资讯和服务的重要渠道。在各种活跃的微信公共号中,政务微信是很引人注目的一支大军,目前政务微信的发展如何?

张志安: 如果说2010年是“微博元年”,2011年是“政务微博元年”,那么,2013年则是“政务微信元年”。全国范围内政务微信的数量实现了快速增长。据统计,到去年年底,全国的政务微信数量已近4000个,今年的最新数据是6000个左右,覆盖了公安、共青团、旅游、教育、文化、税务、政府新闻办、检察院、纪检监察、劳动保障、公共卫生、法院等20多个行业,整体活跃率在20%左右。其中,公安机关的政务微信超过1000个。

今年,国务院办公厅下发了《关于进一步加强政府信息公开回应社会关切提升政府公信力的意见》,这份文件明确指出:“着力建设基于新媒体的政务信息发布和与公众互动交流的新渠道。各地区各部门应积极探索利用政务微博、微信等新媒体及时发布各类权威政务信息,尤其是涉及公众重大关切的公共事件和政策法规方面的信息,并充分利用新媒体的互动功能,以及及时、便捷的方式与公众进行互动交流”。政务微信已成为与政府新闻发言人制度、政府网站并列的第三种政务公开途径。

B 因势而动 顺势而为 人人可参与“信息发布”

主持人: 政务微信发展得这么快,这背后的动因是什么?

张志安: 我想,政务微信快速发展的动因主要有这几个:第一是效率原则,使用政务微信进行新闻发布比开发布会的信息传播效率更高,通过微信给老百姓提供移动化的政务服务效率也更高。第二是公众需要原则,公众可以通过政务微信获取权威信息和边界服务,政府要为民服务,必然要积极利用。第三是竞争原则,其他省在做,或者其他部门在做,你这个省或者这个部门不做就可能落后了。这种地区和部门之间的比较或者“赛跑”,也是无形中的重要动力。第四是行政原则,上级政府部门,比如网信办、宣传部门以下文件、下指标的形式要求地方基层政府部门推动政务微信建设。

刘徐州: 应该说,一些政务机关已看到了这一新兴信息平台的应用前景。综合起来看,外因有这样几个方面:首先是政策层面的推动,有关主管部门通过下文件下指标,推动政务微信,网信办相关负责人表示争取年底在全国范围内开通6万个政务微信公共账号。第二,根据2014年第二季腾讯的官方报告,微信及WeChat的合并月活跃账户同比增长57%至4.38亿。我们知道,群众扎堆儿的地方,需要秩序、需要法治、需要共识。另一方面,中央也强调走群众路线,哪里有群众哪里就应该有服务,就有舆论引导和创新管理的需求,而政务微信的功能正在于此。第三,有一些地方的政务微信发展得比较早,使得他地他级政府都去推动政务微信的发展。第四,群众存在新的需求,这些需求不满足会带来问题。

从内因来看,因势而谋、顺势而动、顺势而为业已化为一一些政务机关的自觉,再加上建设公开型、服务型、法治型政府的时代背景,某种程度上,发展政务微信会成为政务机关当下的工作切入点。同时,经过2009年来政务“微博江湖”的历练和淘洗,很多政务机关已经初窥或深谙即时信息平台信息发布、网民互动、在线服务、舆论引导的诸多门径,对运作政务微信已积淀了一些基础,这些因素必将成为政务微信高起点发展的重要保障。

【主持人】
阿竹

【嘉宾】
张志安
中山大学传播与设计学院院长、教授
刘徐州
中国政法大学新闻学院副院长
朱瑾
网站编辑

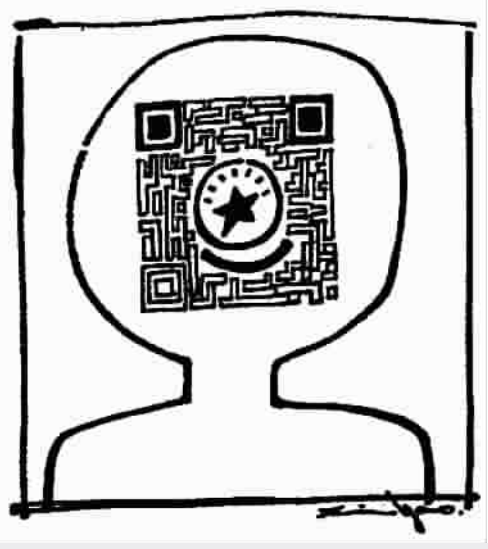
主持人的话▶▶

很多人已习惯从微信上获取资讯,检视自己关注的微信公众号,你会发现,政务微信正以润物细无声的方式进入我们的生活。除了提供权威的资讯,政务微信还可以有怎样的作为?

新闻背景 >>>

近日国家互联网信息办公室发布《即时通信工具公众信息服务发展管理暂行规定》(“微信十条”)引起社会热议。日前,网信办副主任彭波表示,下半年将大力推动政务微信。彭波指出,截至目前,中国政务微博达25万条,政务微信仅有6000个。政府要带头用即时通信工具。今年下半年,国信办的重点工作,就是将政务微信订阅读户增加到10位数,通过下文件、下指标等形式,全面推动政务微信公共账号的设立。

由“上海观察”与腾讯大中华网联合发布的“上海政务微信观察榜”于8月29日面世。



C “指尖上的对话” 传播更高效精准

主持人: 我们注意到,在最先一批开出政务微信的单位中,公安系统似乎占了不小的比例?

刘徐州: 公安微信一直被研究者认为走在全国政务微信的前列,根据人民公安报的报道,自2012年9月6日全国第一个通过认证的公安微信“平安肇庆”上线至去年8月,公安微信数量接近全国政务微信的三分之一。这至少说明公安微信起步较早。据本人观察,政法类微信的异军突起绝非偶然,一方面,政法机关常常处于社会利益冲突的最前端,亟需开展“指尖上的对话”。另一方面,政法类微博无论在理念、布局、制度安排,还是策略、方法、技巧与实践方面,已初占新传播环境下信息传播、政民互动新模式探索和实践上的先机。如政法微博矩阵建构的尝试,早已让其体会到变“独唱”为“合唱”的强大效应,绕过了对诸如“针对性”还是“地域性”的纠结,解决了是“业务需求型”“功能需求型”还是“用户需求型”的迷茫。

平安肇庆、平安北京、平安温州的微信订阅号经过近两年的试水,自身定位、栏目设置、特色运营已日渐清晰,初步形成品牌。北京、广州、厦门等地交警的服务号,除提供交管信息资讯、回复网民反映问题等功能外,还能完成预约验车、交通违法查询等便民服务,已进入“轻舟已过万重山”的从容。

除了公安、检、法、司也纷纷跟进各自的微信平台建设,湖北省130个检察院业已开通微博微信,实现了全覆盖。

主持人: 政务微信与前两年发展都比较快的政务微博之间的主要差异在哪里?

张志安: 政务微信是移动化的民生服务平台,是精准化的信息推送平台,是零距离的官民互动平台,也是创新型的公共服务空间。与政务微博相比,政务微信具有私密性更强、点对点传播更为高效精准、综合运用全媒体手段等优势,在政务服务和精准传播方面具有更为广阔的应用前景。比如,在提供政务服务方面,借助微信支付,政务微信可充分打通支付渠道,为百姓提供水费、电费、燃气费等公共事业缴费或缴纳违章罚款等便民服务。那些粉丝量比较大的政务微信往往是满足了受众对于民生服务、公共服务的需求。

D 做什么? 谁来做? 深挖用户潜在需求

主持人: 未来,政务微信的数量无疑会越来越多,做好政务微信会成为各级政府部门的一门新课题,他们将面临怎样的挑战?

张志安: 首先是有没有足够的人手和资金的投入。政务微信对于受众而言,最重要的作用可能就是提供服务和及时反馈、紧密交流,这是需要专人去做的,基层部门的编制够不够?第二是数据安全问题。微信服务号后台数据需要有效的管理。第三是线下各个部门之间的协调机制是否顺畅。第四是对于那些开设了微信订阅号的政府部门而言,可能需要更多的考虑有哪些有价值的信息可以持续推送。

刘徐州: 首先要完善各种制度,制度建设如果跟不上,政务微信很难做好做强做长久。人员的编制问题、风险机制的确立、工作量的认定与考评、工作积极性的调动、社会效益和影响的衡量等问题需要各种制度来解决和保障。第二,政务微信的运营主体到底是谁需要明确。是宣传部门,还是行政办公室,还是具体的职能部门,不同的人牵头,侧重、定位、导向势必各异,效果肯定不同。第三是功能定位,是媒体型?沟通型?还是服务型?从微信公众号的整体现状来看,媒体型的公众号或已供大于求,特别是腾讯公司将微信公众账号折叠在一起的举措使得信息传播大打折扣。另一方面,在对资讯的获取上,一个不争的事实是,朋友圈已成为个人的“门户”,往往是有人在朋友圈里分享的信息,人们才会去阅读,或在此基础上继续延伸阅读。在这样的现状之下,政务微信如果走媒体化的路线,手段、方法、路径上比起专业的传统媒体未必都有显著优势,关注度上恐难都有建树。个人认为,与其一窝蜂地都扑上去做媒体类公众账号,各级政务机关不如自觉梳理自身职能,深挖用户潜在需求,用心做好微信平台的二次技术开发,在微服务、个性服务上、便民服务上做文章,打造与自身职能相匹配的新型综合服务平台,走特色化匹配型的政务微信发展之路。

E 粉丝的期待: 多一些便民实惠 多一些权威解读

主持人: 作为一个微信达人,在你关注的微信公众号里,有多少个政务微信号?

朱瑾: 目前关注的有上海市人民政府办公厅的“上海发布”、上海市旅游局的“乐游上海”、国家统计局新闻办的“统计微讯”,其他的政务微信号之前曾关注,但后来因提供的内容没什么用——都是官样文章、工作简报,和我自己的工作生活一点关系也没有,就删除了。也有些政务微信推送消息不规律,可能好多天都没有信息,我也会删除。

主持人: 你关注的政务微信号主要满足你哪些需求?

朱瑾: 主要是了解权威资讯,现在信息太多,百度里面搜索到的信息往往难辨真假,比如,和孩子入学有关的学校对口的居委会的信息,这些在“上海发布”上面可以获得,而且“上海发布”的信息不会有假。“乐游上海”是旅游局的政务微信号,会介绍很多好玩好吃的地方,对于我这个吃货来说,还挺有用的。关键是那些文字还不错。可以满足小资情调的诉求。而且,旅游局的资源比较丰富,所以,经常会有一些优惠活动,我就抢到过票,还蛮开心的。

主持人: 如果让你对政务微信提一些建议和期待,你会提出哪些?

朱瑾: 我觉得微信让大家对内容更挑剔了,政务微信的功能基本就是传达、提示、检索、互动,好的政务微信相当于一个部门App集成在微信公共账号里,利用了手机平台快捷、方便、及时的优势,但同样应注意手机也受内存、阅读与使用习惯的一些限制,应更加高效、简洁且注重针对性。对于我来说,会更希望从政务微信中获得一些权威政策的解读,希望那些解读可以用比较亲民的语言让普通老百姓很容易就看明白。

结束语

和早几年红火的政务微博相比,政务微信有更大的发展空间,可以做到更亲民,更接地气。而支撑这一切的是服务意识和实在的行动。



本版插图 郑辛遥