

地方政务微信应用现状研究

——以黄石市为例

马自泉

(湖北师范大学文学院, 湖北黄石 435002)

【摘要】政务微信发展速度迅猛,但各地方政府重视程度不一,其发展也显得参差不齐。本文针对黄石市政务微信应用现状展开调查,主要运用问卷调查、统计图表等研究方法,了解了黄石市政务微信应用的基本情况,总结出黄石市政务微信应用层面存在的主要问题,并有针对性地提出了发展建议。

【关键词】政务微信;信息传播;应用现状

【中图分类号】D63 **【文献标识码】**A

【文章编号】1009-4733(2016)04-0060-04

【DOI】10.3969/j.issn.1009-4733.2016.04.015

微信凭借其移动性、实时性、互动性等特点,迅速成为是当前最为流行的移动社交工具,微信公众平台也成为了继微博之后广大智能手机用户用来交流信息、实时互动的平台。政府部门也顺势而上,勇立潮头,纷纷开通政务微信,为政民互动提供新的渠道。早在2013年10月,国务院办公厅发布了《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》,强调了政务微信的重要地位和关键作用,“政务微信”也成为了与“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。李克强总理2014年11月在会见出席乌镇首届世界互联网大会的代表时指出,互联网是政府施政的新平台,可以实现在线服务,做到权力运作有序、有效、留痕,促进政府与民众的沟通互联。^[n]

从目前的情况来看,政务微信虽然发展速度很快,但是由于各种原因,其在地市级及以上城市的表现参差不齐,政务微信应用现状也是喜忧参半。本文拟以湖北省黄石市为例,对其政务微信应用现状展开调查,力图发现问题,并提出发展建议。

一、黄石市政务微信数据统计分析

据不完全统计,截至2015年11月30日,来源为黄石市各区县以上党政机关及其下属单位、公共服务部门和公用事业单位开设的微信公众号,共计搜集到的样本总数为63个,覆盖共青团、公安、检察、法院、工商、教育、宣传、卫计、交通、环保等部门,已初步呈现出多层次、多区县、多部门的立体化格局。

（一）开通时间

图一显示从 2013 年初到 2015 年末开通的黄石市政务微信账号的数量及其发展趋势。从图中可以看出，2013 年是黄石政务微信的萌芽期，仅开通 1 家，2014 年则是平稳发展期，共计开通了 19 家，2015 年进入到快速增长期，全年共计开通了 43 家。2013 年 1 月 2 日黄石法律援助中心率先开通了全国首个法律援助机构微信公众平台，应该说黄石市政务微信应用试水较早，其后两年内的发展情况和全国其他地市级城市基本上保持同步。

（二）行政层级分布

图二显示的是黄石市政务微信行政层级分布情况。需要说明的是，本文只统计市级和区县级两个行政层级的政务微信开通数量，对于区县级以下的政务微信账号未作统计。统计结果显示，市级账号共有 22 个，约占总数的 35%，区县级账号共有 41 个，约占总数的 65%。区县级账号明显多于市级账号数量，约为市级账号的一倍。总体来看，市级与区县两级的账号分布基本切合实际。

（三）地域分布

图三反映的是黄石市政务微信在各区县的分布情况。统计结果显示，政务微信公众号在黄石市各区县均有覆盖，根据数量的由高到低，依次分布在大冶市（12 个）、阳新县（9 个）、下陆区（7 个）、铁山区（6 个）、黄石港区（4 个）、西塞山区（2 个）、开发区（1 个），所辖区县平均政务微信公众号约为 6 个，还留有很大的发展空间。

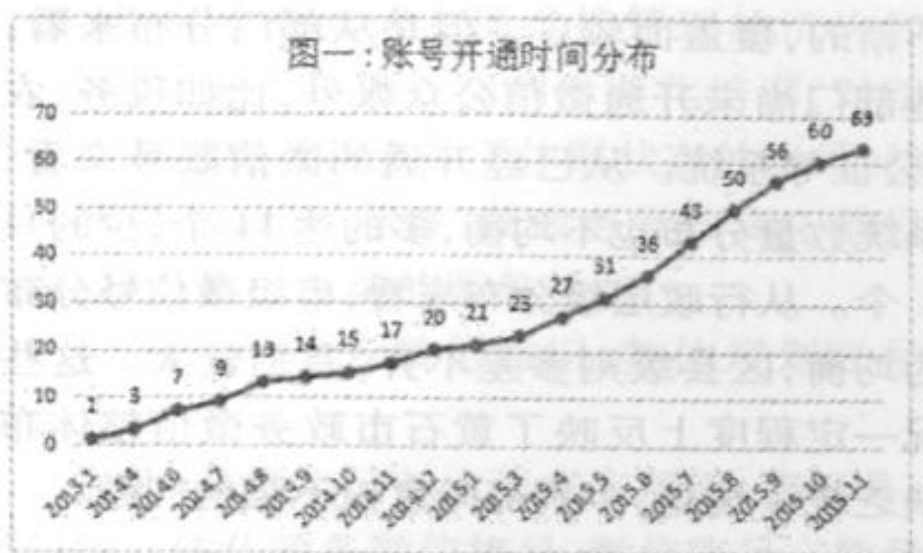


图 1

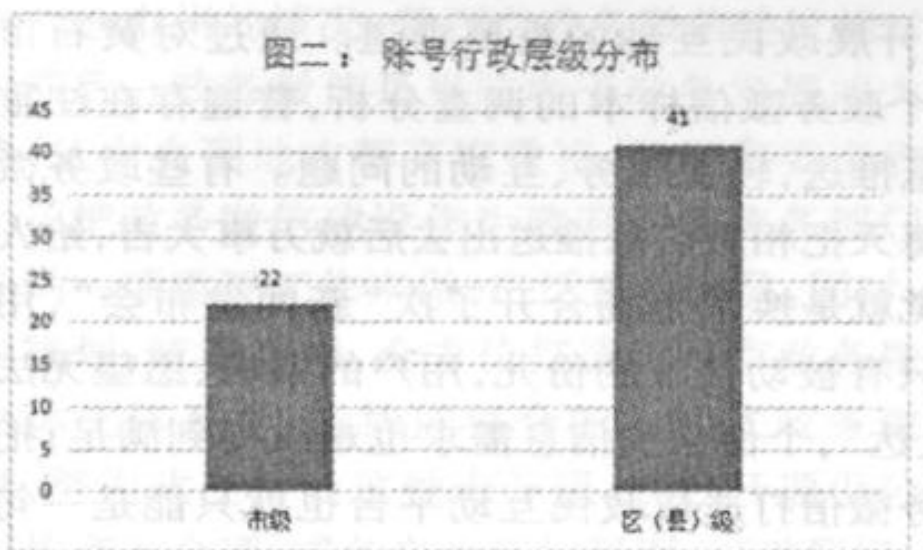
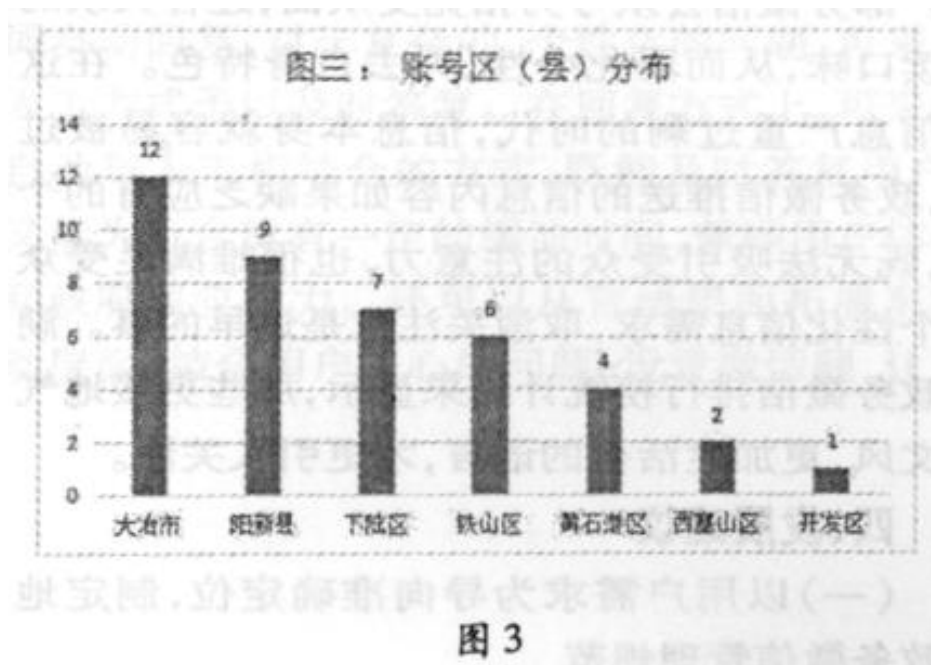


图 2



（四）门类分布

在关注的全部 63 个黄石市政务微信帐号中，主要包括整体类和部门类两大类别，其中整体类微信账号 21 个，约占总数的 33%，部门类账号 42 个，约占 67%。

图四对整体类微信账号分布进行了统计，结果显示，开通数量最多的是检察院系统（7 个），其次是政府系统（6 个）和团委系统（5 个），法院系统相对较少（3 个）。

图五反映的是部门类账号的分布情况，统计结果显示，总体分布不太均衡，各部门之间账号开通数量差别明显。公安消防、精神文明、检察开通的微信公众号数量属于第一阵营，其中公安消防在前面领跑，共计开通 11 个，可谓是遥遥领先，精神文明、检察则紧跟其后，各开通了 7 个，大有追赶之势；团委、司法、文广、工商、卫计、交通等部门处于第二阵营，分别开通 3 到 5 个不等；其余如人社、气象等部门开通的微信公众号数量普遍较少，为 1 到 2 个。

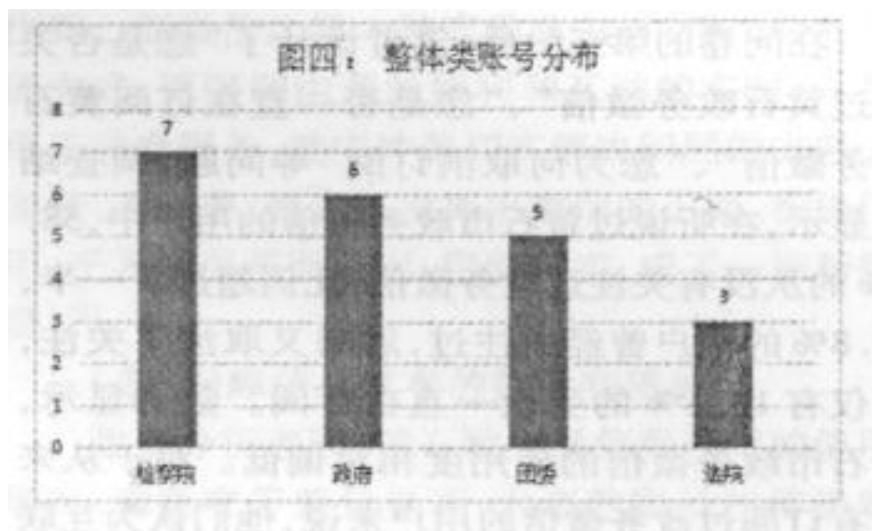


图 4

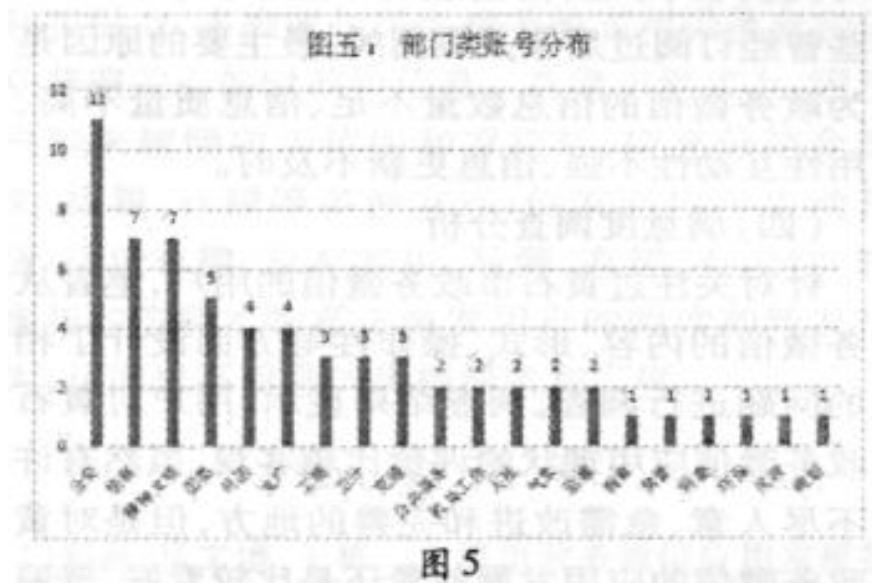


图 5

二、黄石市政务微信用户认知及使用情况调查分析

（一）调查方法

主要通过问卷调查法。笔者设计了《关于微信用户对黄石市政务微信认知及使用情况的调查问卷》，针对的人群主要是移动端的网民，对性别、年龄、职业、地区等不做限制。问卷主要从用户对黄石市政务微信的认知度、使用度、满意度等方面展开调查，并进行效果评估。调查时间为 2015 年 6 月 30 日——2015 年 11 月 30 日。共计发放问卷数量 800 份。

（二）认知度调查分析

认知度即是某一事物被知晓的程度。黄石市政务微信的认知度如何？笔者在问卷第一阶段设计了

“您是否听说过黄石政务微信”的过滤性问题，选择没听说过的被调研者立即停止答题，选择听说过的则继续进行第二阶段的答题。调查统计结果显示，没听说过政务微信的调查者约占 43.7%，听说过政务微信的约占 56.3%，没听说过的比例将近一半，显然有些偏高。对于“您是通过什么渠道了解黄石政务微信”的问题，统计显示，大部分用户是通过网络渠道，其次是新闻渠道。对黄石政务微信了解程度上，52.8%的用户认为自己有所了解，而非常了解的只占到 3.3%，比例很低。总的来看，黄石政务微信的总体认知度不高，主要原因在于宣传力度不够、宣传渠道单一。

（三） 使用度调查分析

在问卷的第三阶段，笔者设计了“您是否关注过黄石政务微信”、“您是否一直在订阅黄石政务微信”、“您为何取消订阅”等问题，调查结果显示，在听说过黄石市政务微信的用户中，58.1%的从没有关注过政务微信，比例超过了一半，28.8%的用户曾经关注过，后来又取消了关注，而仅有 13.1%的受众一直在订阅。数据显示，黄石市政务微信的使用度相对偏低。对于从来没有订阅过政务微信的用户来说，他们认为互联网时代获取个人所需信息的渠道很多。而对于那些曾经订阅过后来又取消的，最主要的原因是认为政务微信的信息数量不足、信息质量不高、实用性互动性不强、信息更新不及时。

（四） 满意度调查分析

针对关注过黄石市政务微信的用户，笔者从政务微信的内容、形式、操作性等方面设计了相关的问题进行调查，调查结果显示，用户对黄石市政务微信应用现状的评价比较客观，虽然有许多不尽人意、急需改进和完善的地方，但是对黄石政务微信的应用发展前景还是比较看好，普遍认为，政务微信应是地方政府管理创新的必然趋势，值得期待。

三、黄石市政务微信存在的主要问题

笔者对黄石市政务微信在运营和管理方面也进行了广泛地调查，根据调查结果，反映出了以下问题：

（一）定位不明，管理不善

到底是服务受众还是发布信息，有些政务微信定位不明；到底是以政府部门为主导提供信息或服务，还是以用户为主导，有些政务微信定位颠倒。部分区县级政府部门只重当初的建设，一阵风地纷纷开设了自己的政务微信，却缺少维护和管理，又不注意内容的及时更新，账号处于停滞或半停滞状态，特别是一些与百姓利益更紧密的基层政府机关的公众号，更新的速度比较缓慢，有的偶尔更新一下，有的从未更新过，成为了“休眠”账号。如湖北政务微信 2015 年第二季度休眠公众账号曝光名单，“文明黄石”账号赫然在列。

（二）意识不强，分布不均

通过调查发现，黄石市政务微信整体布局还是不错的，覆盖面较广。但是从部门分布来看，有些部门尚未开通微信公众帐号，比如税务、农业、公证等系统。从已经开通的微信账号来看，各系统数量分布也不均衡，多的达 11 个，少的只有 1 个。从行政层级分布来看，市级微信号分布较为均衡，区县级则参差不齐，差别较大。这些情况一定程度上反映了黄石市政务微信整体布局缺乏统一规划，个别部门意识不强的问题。

（三）重发布，轻互动

政务微信已成为政府发布信息、提供公共服务、开展政民互动的重要渠道。通过对黄石市 63 个政务微信样本的调查分析，普遍存在注重信息推送，轻视服务、互动的问题。有些政务微信每天把相关信息推送出去后就万事大吉，给人感觉就是换了个场合开了次“新闻发布会”，用户只有被动接收的份儿，用户的要求、愿望无法“上达”，个性化的信息需求也难以得到满足，把政务微信打造成政民互动平台也就只能是一句口号。

（四）重数量，轻质量

有些政务微信虽然能做到信息内容的及时更新，但是综观起来，内容发布质量并不高。一是信息发布多而杂，针对性不强，尤其是对公共信息发布、民生服务信息发布供应不足，无法真正满足用户的信息需求。二是信息内容缺乏个性。部分微信公众号为拓宽受众面，迎合大众的阅读口味，从而弱化个性，失去自身特色。在这个信息严重过剩的时代，信息本身就容易过滤，政务微信推送的信息内容如果缺乏应有的个性，既无法吸引受众的注意力，也很难满足受众的个性化信息需求，取消关注也是迟早的事。湖北政务微信排行榜统计结果显示，那些更接地气的文风，更加生活化的语言，才更引人关注。

四、发展建议

（一）以用户需求为导向准确定位，制定地方政务微信管理规范

政务微信平台的建设归根结底是为了方便群众，服务群众，通过一对一地交流、沟通、互动打造政府机关的新形象。那么在定位上就要明确以目标用户的需求为导向，找准微信内容推送的目标对象，了解用户的信息需求，而不是以账号主体为中心进行信息推送，也就是要实现以我为中心向以用户需求为中心的转向，实现“请用户注意”到“请注意用户”的转向，更不能让政务微信扮演一个信息复制者转运者的角色，这就需要政府机构结合目标用户的需求，通过自定义菜单增加相应的服务功能，提升用户体验。在管理上，要有地方政务微信管理的规范及相应的评价机制，要有政务微信专项维护管理的机构和人员，并对相关人员进行岗前专业化培训，对于那些未能及时更新甚至处于休眠状态的账号，给予提醒或曝光，即时整改，使政务微信真正能发挥信息公开、政民互动的服务功能。

（二） 强化政务微信意识，整体规划账号分布

目前，黄石市已基本形成多层次、多区县、多部门的立体化政务微信格局，微信账号在数量上呈现出快速增长的势头。但是，相比较于湖北省其他地市州的情况，黄石市政务微信建设相对比较滞后。政务微信是当前电子政务发展的大趋势，从中央到地方都高度重视，黄石市委市政府必须把政务微信建设作为政府各系统各部门当前的一项重要工作来做，广泛宣传动员，同时，科学规划，统筹布局，全方位打造黄石市政务微信立体化体系，打造协同整合的关联式政务微信群，努力改变目前这种未开通，或已开通但分布不均衡不合理，或各自为阵的局面，打破层级、区县与部门间的藩篱。

（三） 提升政民互动的深度和广度

微信的私密性有利于开展平行双向的点对

点互动，然而，目前多数政务微信账号未能实现与公众的平行互动。应致力于提升这些处于“长尾”中账户的互动能力和效果。在回复方式上，对简单、常见、具有共性的问题，可使用关键词自动回复，对于复杂的、个性化的问题，可采用人工方式予以及时答复。在回复方式上，可采用自动与人工相结合的方式，既能及时答复用户，又能为后台留有一定的缓冲时间，兼顾用户体验和政府回应能力。还可以从言语层面拓展至行动层面，结合用户关心的问题，设置微话题，让更多的用户进行活动分享，扩大话题效应。也可以通过报名活动、奖励赠送、投票调查、趣味游戏、线下活动等多种活动形式，提升政民互动的广度和深度，拉近政府与民众的距离，实现“一对一”“一对多”或“多对多”的线上线下互动。当年如雨后春笋般涌现的政务微博，大多数都沦为“僵尸”政府网站一般的单向信息发布平台，粉丝寥寥，互动全无，耗费了大量公共资源，成了一场场作秀。而微信这样一种充满活力、很得民心的沟通方式，更强调沟通的便利和互动的实时，一旦用于政府服务，就应冲着切实解决问题的方向去发展、去完善，要真正发挥出微信的正面、积极作用，千万别再开而不用、用而不实，成了一堆新摆设！[2]

（四）保障信息发布的数量和质量数据分析表明，黄石政务微信账号间的使用情况、满意度等差异显著，大多数账号的传播效果不佳。因此，政务微信应注重发布内容的质量和吸引力，多推送与民生相关的实用类信息和公众普遍关心的时政类信息。在发布形式上，因用户越来越倾向于读图和看视频，应充分结合图文、视频、音频等多种方式，使发布内容生动易懂、活泼有趣，只有实用、易懂、有趣、有个性、能参与的信息才能真正激发用户的阅读和转发行为，从而提高信息的传播深度和广度。

参考文献：

[1] 郑磊，吕文增，王栋.上海市政务微信应用发展报告：从发布走向服务[J].电子政务，2015(2).

[2] 沉风. 政务微信, 千万别成了作秀[J]. 人民邮电, 2013(2).