管好用好“指尖上的网上政府”

——专访南京师范大学靖鸣教授

珞佳

前不久，国务院办公厅出台了《关于推进政务新媒体健康有序发展的意见》，对如何建设人民满意的“指尖上的网上政府”提出了明确要求。近日，本刊记者采访了南京师范大学舆情与危机管理研究所所长靖鸣教授。靖教授从政务新媒体的发展历程、功能定位、运营维护等方面阐述了对管好用好政务新媒体的思考。

政务新媒体进入亟待转型升级的“下半场”

【记者】政务新媒体是在什么样的背景下发端的，从开始萌芽到现在的蓬勃发展，您认为政务新媒体的发展经历了哪些阶段？在社会发展的过程中扮演了什么样的角色？

【靖鸣】在新媒体技术不断革新的背景下，人们传播信息的方式不断变化，公众参政意识日益增强，电子政务不断再造与重组，实现特色化、民主化、智慧化政务。受益于移动互联网科技突飞猛进式的发展，政务新媒体从懵懂、古板，慢慢变得成熟、灵活，平台呈现出多样性和多元化组合的发展格局，由“两微一端一网”逐渐向“1+2+n”（客户端+微博和微信+微视频、官方网站、小程序、抖音等多个平台和传播渠道）多元化平台发展，逐步发挥聚合效应。

政务新媒体的成长图谱包括三个阶段：在最初阶段，政务新媒体侧重单向度发布信息；到了第二阶段，向交往式沟通转型，开始发布灵活多样、双向交流互动信息；目前，政务新媒体更是直接开放自己的服务界面，向让民众直接参与议程的同频共振阶段进发。

政务新媒体平台是信息化条件下政府密切联系公众的重要桥梁，也是政府履行职责的重要平台，在政务传播中兼具双重属性，即政务信息的传播属性和媒介平台的传播属性。转型中的政务新媒体从“给领导看”变为“给群众用”，从宣传政绩变成政务信息公开的平台，更亲民接地气，成为百姓喜闻乐见的沟通和办事渠道。

【记者】前些年，政务微博发展势头比较好，最近很多部门又开始了政务微信的拓展，另外还有政务app、抖音等这些平台工具，政府部门应该如何选择自己适合的平台发布信息？

【靖鸣】政务新媒体在我国的发展已经进入亟待转型升级的“下半场”。不管是政务微信、政务抖音还是政务app，都可以与政务微博合力组建政务新媒体矩阵，链接、共享并以创新融合的方式宣传政府形象。

不过要注意的是，平台工具本身不是最关键的。现在不少部门一窝蜂似的创办新媒体平台，但内容却鲜少涉及民生关切和政务服务，对于普通群众来说并没有多少吸引力。所以，要率先明确政务新媒体的定位和初衷，并结合所在部门的职能特点，策划并发布有意思又有意义的内容。公众通过新媒体平台关注政府工作、表达利益诉求，这就要求各级政府部门顺应新形势，运用好信息化技术依法公开政府信息，及时

回应公众关切，让群众共享互联网发展成果。

【记者】 主流媒体的媒体融合工作正在大力推进中，在这样的背景下，未来政务新媒体的作用将会越来越大，还是逐渐式微？

【靖鸣】 新元年，人民网、新华网等主流新闻网站均产生了一批爆款案例，有文字、有图片、有视频、有数据、有互动，聚焦国内，又放眼全球，满足了用户多元化阅读资讯需求，体现了新时代下主流媒体对沟通政府与百姓间的桥梁纽带作用的重视。基于此，政务新媒体应当与主流媒体主动合作、深度融合，在回应民生热点、传递社会正能量方面发挥积极作用。

随着国办《关于推进政务新媒体健康有序发展的意见》的公布，政务新媒体迎来发展“新元年”，明确了“互联网+社会治理”的核心价值，未来的政务新媒体将继续讲好政务故事，讲好中国故事，凝聚正能量，它已经超越媒体范畴，成为政府社会治理的重要组成部分，成为治理能力现代化和治理体系现代化的重要组成部分。

政务新媒体要做政务信息的“品牌专卖店”

【记者】 当前，对政务新媒体的顶层设计还不是很完善，政务新媒体在政民互动、改革发展、社会治理中到底应该扮演什么样的角色，目前还没有达成共识。有的部门只开账号不更新，有的把政务新媒体当成吸粉工具，您认为导致这种情况的原因主要是什么？

【靖鸣】 政务新媒体的发展，更重要的是对整个社会治理观念升级。目前，政务新媒体存在一些形式主义、互动性不强、积极性不高等问题，原因在于一些政府部门的思想观念还比较落后，对政务新媒体的角色定位尚未形成科学的认识。政务新媒体要在小切口上做大文章，做有边界的新媒体，做政务信息的“品牌专卖店”，更要把本系统新媒体矩阵打造成“连锁店”，与新媒体深度合作，发挥各自资源优势，促使政务信息传播行业合理发展。

【记者】 从目前政务新媒体的发展情况来看，有一些类型的政务新媒体普遍发展比较好，比如公安、城市发布、旅游等，也有一些难以吸引流量，关注度少。您认为，不同的部门、领域应该如何选择媒体工具，如何定位功能？是不是所有的政府部门都有必要开办政务新媒体？应该如何正确看待这种差异性？

【靖鸣】 不同部门、领域的政务新媒体不应该单纯以关注度阅读量大小来评价，要着眼于政民沟通、政民服务，从沟通效果来理性判断政务新媒体的建设水平。政府在选择新媒体平台的时候，不要盲目跟风，而是要有取舍、分主次、综合运用，充分利用各种新媒体载体的特点。如利用政府网站发布更新政务信息、解读政府政策，在信息发布和政策解读方面，可以更多利用图标图解、视频音频等通俗易懂和公众喜闻乐见的方式，同时要及时关闭和归并无用和过时信息，减少对公众产生的困扰；在社会热点问题回应、互动、交流方面，可以充分利用微博和微信第一时间对重大突发事件、危机事件进行权威发布和有信服力的回应，以缓解社会矛盾，减少公众疑虑，防止谣言传播。同时对公众的咨询、评论和留言要在限定时间内做到及时回复，如果公众不满意，要持续跟进反馈。

开展政务新媒体实践是时代发展的趋势，政府部门应该顺势而为，但同时也要考虑到自身的运营能力问题，不能一窝蜂地发展，有多大能力承担多大责任。目前政务新媒体“量”“质”参差不齐，背后是投入与重视程度上的差异。政务微博不是秀场，必须放下架子，淡化官方色彩。那些为了攀比政绩、被动开博的部门，微博乏人问津，反而会给部门造成负面影响。

【记者】现在，一些城市发布类的微信公号影响比较大，但也有的城市发布让人觉得是大杂烩，这类公号应该如何更加明晰功能定位？如何同条线的政务新媒体协同发展、整体联动？

【靖鸣】城市发布类政务微信成为许多城市的形象名片和服务窗口，成为政府与市民沟通的平台。政务微信被称作“指尖上的政民对话”，因其传播反馈的及时性、信息发布的高效率以及平台推广的普及性等潜在优势，在政府和民众平衡关系的建立、维系方面起着重要的作用。政务微信不能仅仅做资讯的传播，更要利用好平台优势，发挥公共服务的功能。目前不少城市积极发挥地域的优势，将微信公众号打造成便民服务、展现城市魅力的传播平台，通过自身的影响力来推动政务微信的发展。今后，城市发布类政务微信在明确功能定位的基础上，应实现融媒体发展，注重民生视角，运用多模态话语形式，为“互联网+”时代的城市建设服务。

【记者】新媒体的重要功能之一。您认为，政务新媒体在推进社会治理创新、助力政府决策方面应该发挥什么样的作用？

【靖鸣】我认为，良好的互动关键在于以下几个方面。一是要构建及时有效的政府信息公开机制。政府能够在第一时间将相关信息公布于众，对于必要的信息还应主动推送给公众。只有实现政务信息的及时有效公布与送达，才能为政府与公众协商共同管理社会创造条件。二是构建公众表达与政府回应机制。公众诉求表达与政府回应机制是否完善，决定着公众参与意愿的大小，影响着社会治理决策过程，事关社会公平、公正。政务新媒体为构建公众表达与政府回应机制提供了良好的条件，但目前将社会和公众意见纳入决策过程的制度化、常态化机制还没有完全形成。例如政务新媒体应明确回应的条件、范围、时限和方式，要尽量做到“以回应为原则、以不回应为例外”，准确回复公众评论、及时解答公众疑惑。对信息回复的工作人员应建立责任制度，做到有理有据、客观理性。此外，回应不仅限于信息的回复，对部分公众的问题咨询和投诉举报等内容应转交相关部门进行答复，做到及时处理、及时反馈，维持扩大对公众的吸引力和传播力，有效树立起权威而善治的政务媒体形象。三是构建信息化政民互动沟通机制。政务新媒体在议程设置上要寻求公众的需求点和兴趣点，注重实用性和互动性，加强对教育、住房、医疗、就业等民生议题的选择，以及重大突发事件、网络不实谣言等社会问题的报道，吸引公众的关注参与、汇集公众的社情民意、解决公众的问题疑惑，保持与公众的良性互动，提高公众的实际参与效果。

做好政务新媒体首先要树立互联网思维

【记者】政务新媒体的生命在于“快”和“准”，但是这两者在一定程度上又是矛盾的，经过层层审核之后，速度可能就会跟不上，如果没有严格把关，内容的准确性又没有保障，您认为应该如何突破这对矛盾？

【靖鸣】在日常信息发布时，要细化发布的审核机制，明确审核时间节点，特别是在突发事件发生后，要有应急发布策略。例如南京建立“一小时发布机制”，注重时效性，对各类政务信息和涉及市民生活的公共信息，特别是灾害性、突发性事件，在事件发生后做到尽快或是第一时间进行微博发布；如果涉及老百姓切身利益的水、电、气、自然灾害等事件，尽量做到一小时之内发布。但是对于比较复杂的突发事件和持续发展的事件，只能是在保证准确的前提下尽快发布。

【记者】管好用好新媒体是政府部门面临的一个现实难题，自己发布还是外包，用什么样的表现形式、语言风格，用什么样的机制来保障，您认为政府部门在这些具体的选项面前应该如何抉择？

【靖鸣】政府部门建网站、开官微，为的是宣传政策法规、问政于民、促进政民互动，用指尖上的政

务更好服务百姓，而不是为了随大流、赶时髦，更不应该是为了完成上级交办的任务。在做具体的选择之前，首先要培养互联网思维，树立起以人民为中心的意识，熟悉网络新媒体环境。“僵尸”“睡眠”“雷人雷语”“不互动无服务”，所有的指向都是这三个字：不在乎。如果你在乎民众的感受，你就不会睡着，就不会无视，就不会出现权力的傲慢。各级政府不仅要在行动上“上网”，更要在思想上、理念上紧跟互联网思维，善于运用先进的互联网技术和信息化手段开展工作，积极回应网民关切、解疑释惑，让互联网成为了解群众、贴近群众、为群众排忧解难的新途径、新渠道。

【记者】您认为国办发布的《关于推进政务新媒体有序健康发展的意见》对政务新媒体的发展会有哪些促进作用？

【靖鸣】这是一个推动政府部门更积极主动地进入舆论场域、自觉争取舆论认同的文件，是一个具有里程碑意义的文件，这个文件对建设人民满意的“指尖上的网上政府”作出了明确规范，为人们明晰了政务新媒体的发展重心和方向，如果这个文件得到切实执行，对中国舆论场的建设将是一个巨大的进步。

近年来，各地区、各部门认真践行网上群众路线，积极运用政务新媒体推进政务公开、优化政务服务、凝聚社会共识、创新社会治理，取得了较好成效。但也存在功能定位不清晰、信息发布不严谨、建设运维不规范、监督管理不到位等突出问题，对政府形象和公信力造成不良影响。意见的出台将会对政务新媒体健康有序发展提供规范与指导。