全国政务微信总量突破1000个 变网络问政新平台

2013年05月09日07:39 正义网 我有话说



插画:李瑞宁

政务微博方兴未艾，政务微信已崭露头角。与政府网站、政务微博以及政府各项工作深入结合，发挥其正面、积极作用，是政务微信发展的关键所在

“抵制‘新型毒品’。所谓新型毒品，是指……珍爱生命，拒绝毒品！”5月4日早上9点，广州市公安局宣传处的公务员刘艳拿起手机，登陆“广州公安”政务微信，代表官方发布了这样一条微信。

微博“前浪”还未降温，“后浪”微信又紧随而来。作为移动互联网时代一种全新的沟通交流方式，如今，微信已拥有超过3亿用户。而继“官微”之后，政务微信也成为官民沟通的全新平台。根据清华大学公共关系与战略传播研究所社会化媒体实验室官方微信“政务微信观察”最新公布的统计，截至5月2日不完全数据，全国已开通的政务微信总量突破1000个。

网络问政新平台

4月20日8时02分，四川省雅安市芦山县发生7.0级地震。110公里外的成都震感强烈，市民从梦中惊醒纷纷聚集到广场和空地。

19分钟后，成都市政府新闻办管理的“微成都”微信公众账号发出一条包含地震震级、震源、影响范围等信息的微信，13万关注了“微成都”的成都人第一时间在手机上收到了官方权威消息，渐渐从广场散去。

随着智能手机的普及、移动互联网的高速发展，微信作为一款通过网络快速发送文字、图片、语音和视频的手机聊天软件逐渐被网民认识和接纳。在拥有大量用户的基础上，微信于去年8月推出了微信公众平台，个人和机构都可以建立一个微信公众账号，与特定群体进行文字、图片、语音的全方位沟通和互动。

“微成都”就是微信公众平台上的赶潮儿。由于这类微信公众账号具有政府机构的后台身份，加上微博问政之风的先例，因此被称为政务微信。

“多谢您对‘平安肇庆’的关注，我们收到信息后会第一时间给您回复。”温柔的女声从手机微信中传出来。广东省肇庆市公安局继推出全国公安机关首个政务微博“平安肇庆”后，2012年9月又率先推出了公安政务微信“平安肇庆”。截至目前，“平安肇庆”微信公众平台拥有“好友”2200余人，回复微信“好友”问题7800条，解决实际问题6800条。

除了“平安肇庆”外，佛山市南海区团委、中山市团委、广州市气象局、梅州市公安局等等也先后“开微”，使广东成为全国开通政务微信数量最多的省份。单是在省会广州，各部门单位开通的政务微信就达17个。

在知名网友、网络问政专家“厦门浪”看来，新传播方式与传播理念对政务信息发布平台会是又一次革命，拓展网络问政的深度与广度，使获取政务信息的途径更加多样，行政效率得以进一步提高。微信作为新的技术手段，更容易拉近政府和市民之间的距离，推动官民对话形成良好态势。例如，之前应急办需要通过群发短信来提醒市民天气、灾难等重大突发情况，现在通过微信可以推送图片和视频，不仅效果更好，而且方便。同时，政务微信可以代替行政机关服务窗口行使问询功能，“一个软件可以节省许多人力和财力，而且更加高效。”

从“公告栏”到“家书”

“虽然我们被评为最具亲和力的政务微博，但在微信上，他们把我们称为小微，认为我们就是一个爱吃爱玩，每天给大家发新闻、能互动的辣妹子。”“微成都”主编任勇说。

微信公众平台的关键字回复功能让网络问政“秒回”成为可能，只要在后台数据库做好相应设置，政务微信能根据用户提问的关键字自动回复。未能自动回复的内容，管理员可以进行一对一的人工回应。

“他们会觉得你就是一个人，而不是一个冷冰冰的机器。”任勇说，在微信公众平台上更容易与粉丝建立起亲密的关系。

率先尝鲜官方微博的广州市白云区应急办，2012年8月30日又首开公众微信“广州应急—白云”，没想到第二天就派上了用场——8月31日，据广东省地震台网测定，河源市源城区、东源县交界(北纬23.75°、东经114.64°)于当天13时52分发生里氏4.2级地震。14时33分，“广州应急—白云”就通过微信平台发布了这条消息。

这条震情的发布，打造了广州政务微信首个成功运营的案例。人民网舆情监测室(微博)称，白云区应急办成为全国最早使用微信的政府部门，“广州应急—白云”微信公众平台主要功能是发布点对点突发事件预警信息，关注社会公众安全需求，加强互动交流的沟通桥梁。

既然已有了官方微博，为何还要开政务微信?白云区应急办副主任龙心安谈起“开微”初衷:应急工作，需要更好的传播到达性。开通微信，是因为其信息传播的精准性，以及其点对点服务的性能在突发事件预警中的优势。

“微信相对于微博，其最大特点是沟通方式的变革带来了更好的互动性。”深圳市文化创意产业协会常务副会长赵黎分析，微博信息是一种“放射性”传递，信息海量、传播面广、传播速度极快;但无效信息多，另外要遵循用户阅读的时间规律，不少内容很难让用户看见。而微信遵循信息的“一对一”直线传递，更有针对性，更精准有效，信息传达率高。如果说微博更偏向公开发布信息的媒体性质，那么微信则更偏向封闭式交流的沟通性质，在内容展示上并无优势，但胜在沟通的深度和涉透率。

“如果把官方微博比作‘公告栏’，那么政务微信则是‘家书’。”广州市公安局宣传处副处长张胜春开玩笑说:“在微信上，我们没法像微博一样每天发布几十条信息，作为公众账号的政务微信，一天只能发一条重点内容。因为它是点对点发送，到达性好，发多了会形成骚扰;但胜在‘一对一’、‘个性化’深度沟通。我们主要用它来为群众解答个人具体的实际问题。”

发展“瓶颈”待突破

有观点认为，官方微博和政务微信是一种共融互补的关系。张胜春认为这大致正确，但“作为政府来讲，微信的前景更加广阔”。

张胜春举例说，现在我们很多业务已经实现了网上办理，比如出入境签证预约、交通罚款的查询和缴纳等。现在只要将这些业务窗口都链接到政务微信上，群众上了微信，就能办各种与公安有关的事。“目前，广州公安正在开发相关系统，预计本月能够推出来。”

从这个意义上说，能否在沟通交流的基础上，提供为民服务的办事功能，更具实质性的意义，也决定着政务微信的前景。

微信公众平台为政务机构提供了一个互动性更强、私密性更高的沟通空间，但清华大学公共关系与战略传播研究所社会化媒体实验室研究员侯锷认为，微信平台一些规则的弊端正在阻碍政务微信的进一步发展。

一些政务微信负责人反映，“微友”数要达到500人才能成为认证用户的规定，成为政务微信从发布阶段向服务阶段升级的一个瓶颈。广州17个政务微信中，仅“广州公安”、“广州铁路”、“广州天气”、“广州国税”四个通过认证，“没认证就没有权威性，更担心被人冒名去发布些虚假信息。”有关负责人说。

“这种一刀切的规则造成了很多政务微信的身份困惑。没有认证的标识，推广就不容易，反过来又阻碍了认证。”侯锷说，这让山寨政务微信有了可乘之机。

此外，“每天只能发布一条微信内容是最大的不便之处”，侯锷认为，在受“只能发一条”的限制下，把政务微信和政务微博充分结合起来能达到双剑合璧的效果。“紧急的动员、有时效性的信息发布，为了能够精准的推送和到达，首选微信，同时在微博上形成策应和补充。”

“微信平台上每天都会收到很多投诉、曝光的内容，核实相关材料后，我们会把其中一部分发布在微博上。”任勇说，关注者在微信上能更好地跟我们沟通问题，我们把它发布在微博上则能形成更好的监督。

当然，政务微信是否能进一步推动政府为民服务的“威信”，关键还在于“用微之人”。侯锷认为，在政务微信刚刚萌芽、形态未定的时候，有必要提个醒:当年如雨后春笋般涌现的政务微博，不少都沦为“僵尸”。微信一旦用于政府服务，就应冲着切实解决问题的方向去发展、完善，要与政府网站、政务微博以及政府各项工作深入结合，真正发挥出微信的正面、积极作用。

（原标题：全国政务微信总量突破1000个 变网络问政新平台）

欢迎发表评论

分享到:

猜你喜欢 看过本文的人还看过

我有话说·····

发布