

汇聚全国“政”能量 勇攀融媒新高峰

——第十届政务 V 影响力(郑州)峰会扫描

郑报全媒体记者 杨丽萍

当 5G 技术与政务传播产生链接，政务新媒体如何提升互动性与亲和力？政务新媒体学院落地河南后，将为河南政务新媒体发展注入怎样的活力？3 月 17 日，第十届政务 V 影响力（郑州）峰会举行，来自全国各地的权威专家学者、知名微博大 V 等行业大咖荟萃一堂，回顾 2020 年全国政务微博上的感动瞬间与光影记忆，探索融媒体趋势下的政务新媒体前进之路、助政之路。

守正创新

助力现代社会治理体系建设

微博作为目前最具影响力的社交媒体平台之一，不仅深深地融入了大众生活，改变着当代人的社交方式，同时也以其广泛的社会影响力，成为构建现代社会治理体系的有效工具。在此背景下，越来越多的政府部门开通了官方微博，深耕互联网，探索创新传播模式，助推政务公开和政府服务，政务微博也因此成为政务新媒体的主体。

峰会上，微博 CEO 王高飞讲了这样一个故事：2020 年 2 月，一位微博网友在郑州市委宣传部官方微博@郑州发布 下留言称其出入社区时遇到困难，仅仅 10 分钟@郑州发布 即回复了网友，并快速解决了问题。

“这样的故事，在全国各地抗疫期间常有发生，政务微博作为互联网+政务新模式的开拓者，在这个特殊时期，政府力量和社交媒体平台的力量有机协同，共同打通了基层治理的最后 1 公里。”王高飞说。

国资委新闻中心副主任闫永认为，政务微博也好，政务新媒体也好，它们既是媒体，也是一种关系管理，他在主题报告《从央企战“疫”看全媒体整合分众传播》中表示，政务新媒体应该把政府工作的重点，当作政务新媒体的重点，围绕中心，服务大局，寻找新闻爆点、舆论焦点和受众累点，做好政务新媒体的运营。

拓宽空间

让公众由“围观者”转为“参与者”

“政务新媒体不仅仅是媒体，其根本属性是政务服务的线上延伸，是党委政府走网上群众路线的最佳捷径和公信力建设的‘窗口’。”在融媒体圆桌对话环节，中国传媒大学政务新媒体实验室主任侯锴给出了自己的思考。

如何充分发挥政务新媒体的作用，走好网络群众路线？人民网舆情数据中心副主任、人民在线总编辑单学刚在解读《2020 年度政务微博影响力报告》时指出：“网络政务不应当是单纯的信息发布、自说自话的网络平台，更应当成为党政机构和公众互动交流的桥梁。要注重提高党政机关及时回应、双向互动、答疑解惑的能力，拓宽公民参与社会治理的公共空间，让公众的角色由‘围观者’转向‘参与者’。”

单学刚认为，以政务微博为代表的政务新媒体要以传播为基础、以服务为根本、以互动为核心、以认同为目标，始终把聚光灯聚焦在群众的需要和满意度上，践行习近平总书记互联网“以人民为中心”的发展思想。

输送营养

发挥时代潮流引导力

峰会上,围绕 5G 全媒体时代政务新媒体传播的变与不变,中国公共关系协会副会长、中国传媒大学教授、政府与公共事务学院院长董关鹏展开了深入而细致地阐述,在他看来,5G 是一条崭新的超级高速公路,对政务新媒体的发展提出了更高的要求,政务新媒体的运营者应该做好知名度、美誉度、忠诚度的管理。

“10 年前,发一条微博就能成功辟谣,5 年前,澄清一条谣言可能需要 500 条微博,到了现在,几千条微博也很难澄清一个谣言。”董关鹏在研究中发现,5G 全媒体时代带来的舆论舆情更快速、更善变、更多元、更视频、更需要持续创新。

董关鹏建议,政务新媒体应该时刻把人民群众的小事当作政务新媒体的大事,用全球素材去讲故事。

成立政务新媒体学院河南分院

为政务新媒体发展注入“活水”

河南是政务微博起步较早的省份,全省政务微博账号数量全国第一,这些政务微博在推动政务公开、发布权威信息、回应社会热点、引导重大舆情等方面发挥了积极作用。

峰会上,由新浪、微博打造的政务新媒体学院联合河南省网络媒体协会,成立了政务新媒体学院河南分院,将高效推进政务新媒体培训体系、政务新媒体智库在河南全面落地,为河南政务新媒体的创新发展注入新的活力。

政务新媒体学院专家之一、教育部“长江学者”特聘教授、北京师范大学新闻传播学院教授喻国明随后进行了《5G 时代融媒体发展的三个关键操作》的主题演讲,为河南政务新媒体的发展给出了一些关键提示。

喻国明说:“媒体是内容产业,以内容为本,但是做内容并不仅仅是把资讯做好,把好的内容、好的价值传播出去,5G 时代的融媒体除了是知识和资讯的承担者,也是一个关系资源的承载者,它也能成为连接各方资源的一个节点,一个平台,抓住这个机会,才能在未来的发展中表现出媒体的价值。”

回应关切

谱写政务新媒体精彩答卷

2020 年,数以万计的政务微博交出了精彩答卷,峰会上,@郑州发布执行主编王海萍、@中国航天科技集团官微负责人杨成等作为代表,分享了在融媒体时代,以新技术建立与用户的有效链接,以创新内容生产传达有效信息的有效尝试。

王海萍介绍,突如其来的新冠肺炎疫情,使 2020 年变得不同寻常。听民意、惠民生、解民忧的郑小布,通过“发现问题—跟进核实—微博通告”回应社会关切,利用政务微博“快传播、强互动”的特点,启动置顶微博的评论区和私信留言箱功能开展服务工作,疫情防控期间帮助 700 多个小区居民顺利回家……“这些高效的事例让郑州发布赢得了市民的信任,大家说,有困难,找郑小布。我们也因此更加坚定认为,倾听与服务,温度与态度,对于政务新媒体运营是多么重要。未来郑州发布会把内容做得更加精细化、场景化,把这座城市里——美丽的、有趣的、传统的、摩登的、身旁的、期待的、亲切的、实用的、有参与感的、有仪式感的内容带给大家。”

“去年 9 月,我们官微发送了一条非常好玩的内容,我和我的同事们一起扮演火箭的各个组成部分,演绎了火箭发射的整个时序,很多人在看完了这个视频后都表示第一次明白了火箭发射是怎么回事。”杨成说,“这个土味短视频转发特别高,后来我们还制作了一系列用接地气的方式去展现高精尖专业知识的视频,网友反响都特别好,我觉得政务新媒体在进行创作的时候逆向思维和创意非常重要。”