

政务新媒体路在何方？

——新媒体大咖观点集萃

新浪网政府旅游事业部总经理 李峥嵘

只有矩阵才能真正解决百姓诉求

1 月份的论坛上另外一批矩阵，现在又换上了一批新面孔，本身说明了一些问题，就是发展的速度和发展的模式超过我们的预期。这种由内到外的驱动到底是什么？我认为，是各级政府在响应中央政府要求的信息公开，回应老百姓的诉求，走好网上路线，这个决心越来越大。当一件事情由内而外地被打破的时候，这个矩阵的发展速度和模式超过了预期。第一阶段的微博是倒逼，因为老百姓的诉求倒逼政府公开响应。现在是由内而外主动地打破，这是一件顺理成章的事情。从微博的发布到互动再到矩阵，只有矩阵才能真正意义上解决老百姓的诉求，只有壁垒被打破的时候才能建立起来。我们非常有信心，希望平台方始终跟政务微博在一起，继续前行！

成都服务微博运营主编 丁冉

实现诉求与新闻线索的共享

成都服务矩阵经过三年多的发展，已经涵盖了微博、微信、支付宝的新媒体矩阵，同时与当地有影响力的网络社区、本地账号和媒体官方账号，接入了成都发布、成都商报以及成都第四社区，实现了诉求和新闻线索大量共享机制。

为了保证高效运行，开放了一个后台处理系统。首先是接入新浪微博、微信和支付宝，工作人员收到以后有一个处理的流程，自动化大大提高。点击“派发处理”，进行“归类”，派发以后系统进行倒计时处理，会自动产生催办，催促工作人员处理网友诉求。同时也会对我们工作人员的处理流程作一个考核，通过系统查看每一个工作人员的受理量、办理量。整个流程可以截取一个特定的时间段，产生一个报表，可以查询详细的办理流程，对于我们后期的考核提供一个数据支撑。

中国传媒大学媒介与公共事务研究院高级研究员 侯锴

老百姓的点赞才是最好的新闻报道和舆论引导

微博和当前其他新媒体的媒介、形态、传播机理不同，我们可以公开地、立体地看到公众在平台上群发的意愿。而对于微博矩阵来说，这 7 年来，我们看到的是服务种类越来越多，“矩阵”被广泛应用。

目前党委和政府都在走新媒体路线，都在发布政策咨询和问题跟进，但是除了说之外就再也不去听了，而听了之后因为没有矩阵的协同，网上政府公信力被不停地质疑。要扭转这一现象，微博矩阵应是上下联动、横向协同，交叉迅速定位我们的主体，锁定它的责任，令主体和线上线下载发布舆情的市民实现线上对接、线下调查迅速处理的一个机制。将言和行统一起来，政府做好自己的事，老百姓的点赞才是最好的新闻报道和舆论引导。

人民日报新媒体中心副主任、微博运营主编 徐丹

用为人民服务的心发好每条微博

当前新媒体出现新变化，比如刚有微博时网民心态大多是不辨事实站在弱势的一方。随着互联网的发展，网民出现了一种新的心态，概括为娱乐至死和消费心态。另外一个变化是，随着更多账号入驻，网民的口味越来越刁，信息消费需求不断升级。

如何实现政务新媒体的进阶？我把政务新媒体的进阶划分为三个侧重方向：宣传型、回应型

和服务型。宣传型政务新媒体的进阶之道是叙事的转变，以前是文字报道，现在加图片、短视频。回应型政务新媒体的进阶之道是主动第一时间回应，效果非常好。服务型新媒体的进阶之道，概括为用互联网宣传解决问题。新形势下政务新媒体进阶的不竭动力在哪？关键是要有一颗为人民服务的心，真正用心发好每一条微博，老百姓绝对可以感受到！