

社会管理视阈下的政务微信探析

李财富,薛张伟

(安徽大学 管理学院,合肥 230601)

摘要:互联网时代,网络使信息交流快速、方便、形态多样,改变了人们的生活方式和思维方式。网络的发展,促使网络问政的产生和方式的丰富,政务微信作为一种新的社会管理和服务新媒介也应运而生。它以前所未有的优势为政府信息公开提供了新平台,让公众获取信息更加方便快捷;为问政开创了新的途径,让“民”与“官”的沟通与互动渠道更畅通;与此,政务微信信息传递的即时性和准确性,能有效缓解网络负面舆论的影响;它可以承载多种信息,传递内容丰富,成为传播通道的新桥梁。政务微信毕竟刚刚兴起不久,仍存在对其重视力度不够、定位不准、管理制度不成熟及缺乏有效的技术开发和团队支持等问题。为了让政务微信在社会管理和服务中的作用更大,政务微信需要从发展战略、领导层次、内容与定位、条件保障、管理运营等角度,进行提升和改善,使政务微信健康发展。

关键词:政务微信;政务微博;社会管理创新;新媒体;服务型政府;政府信息公开

中图分类号:D630 **文献标志码:**A **文章编号:**1672-8580(2014)04-0001-07

一、问题提出

在一个信息和网络技术高速发展的时代,人们正在享受这些高科技成果的同时,不知不觉已进入“微时代”。自从 2011 年 1 月 21 日,腾讯公司开发出微信,其版本不断更新,功能越来越丰富,注册的内地用户也已达 5 亿,海外用户也突破了 1 亿。微信这种社交软件依托智能手机或移动终端,可以发送和接受文字、图片、语音、视频和及时地理位置等内容,正带领人们进入“微生活”的体验。它的一个重要服务项目就是微信公共平台,随着功能地逐渐完善,目前正争先恐后的被政府开通应用。由《2013 年腾讯政务微信和政务微信发展研究报告》可以了解到:截至 2013 年 10 月 30 日,微信平台已开通的公众账号已超 200 万个,其中通过腾讯公司认证的公众账号超 5 万个,而政务微信总数超 3000 个,约占认证公众账号的 6%。政务微信分布

基金项目:国家社会科学基金项目(13BTQ063)

作者简介:李财富,博士,教授,博士生导师(E-mail:caifuli651109@sina.com)

主要在公安、政府主要部门和共青团这三大领域,其他领域相对较少,不过注定 2013 年是微信公号元年。政务微信不仅可以为关注用户推送各类信息、分享,也可以通过微信菜单查询获得所需信息,同时微信公号还可以进行数据统计和分析功能。可见,政务微信将会以前所未有的优势为政府社会管理工作提供新的支撑平台。服务型政府的构建是一项系统的、复杂的工程^[1]。如何有效的利用政务微信,不仅是一个技术性问题,也是一个管理问题。很对学者对政务微信的发展充满着信心,蔡雄山认为,政务微信成就“指尖上的政民对话”,成为政务公开的新渠道,应用前景广阔,特别能很好地用于网上受理信访,实现“上网不上访”;邹巍指出,政务微信作为一种沟通交流新渠道,最大的特点就是互动性和针对性,更容易拉近政府和人民之间的距离,且与政务微博渐有比肩之势;董立人等人分析政务微信的特点和特征,肯定了其在信息传播中的价值,特别是在应急管理中的优势,强调各级政府领导要重视政务微信的发展,对“执网”、“执博”、“执信”的质量和水平进行提升;严冰等人对政务微信提出质疑,指出网络问政要避免花拳绣腿,把为民解决问题放在首位;同时,朱友红认为,政务微信在建设服务型政府中应该确定其功能和发展定位,要结合地方特色,注重服务性,突出政务性,实现政务微信的蓬勃发展;陈超贤也在强调政务微信定位和互动的重要性,并指出目前政务微信定位混乱和建立受限等问题,强调打击山寨政务微信,让微博与微信结合使用;刘叶婷则认为,政务微信是沟通方式、服务方式、工作方式集于一身的工具,但仍未形成规模化、功能缺乏多样化、价值深度挖掘不足等问题,应发挥政务微信的优势,扬长避短,让其“前途无量”。总体上我国学者对政务微信的研究还是甚少,主要是对其特点、功能和价值进行研究,在如何运营和管理方面还比较欠缺。因此,政务微信研究也将成为当前政府面临的一大重要课题。

二、政务微信是社会管理创新的新渠道

政务微信是社会管理创新的重要内容,给政府履行职责、实现管理、提供服务开辟新的道路。服务型政府是新时期我国政府改革的重要目标,为公众提供优质、高效、廉价的公共产品和公共服务一直是我国政府部门追逐的,建立政务微信可以向社会发布即时的政府政策法规、政府决策、政府的管理活动、办事结果及服务信息,获取公众意见建议。同时,由于是基于地理位置或职能提供信息服务,政务微信能有效实现以公众为中心的服务流程,让服务管理更具有针对性和人文性。政务微信作为与“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,政务微信开通和使用情况成为政府网站绩效评估的重要一环,打通了“指尖上的政民对话”新渠道^[2]。政务微信已成为政务服务的重要手段,特别是在政府信息公开、官民互动、处理突发事件、提升政府形象方面发挥着独特作用。

(一)政务微信为社会管理创新提供信息公开的新平台

政务微信是党政职能部门向特定“关注者”提供信息服务的微信公共平台账号,它与其他微信公共账号最大的区别在于“政务”二字,分为服务型政务微信(便民服务窗口)和资讯型政务微信(职能部门信息公开)。通过用户自主“关注”、“订阅”,信息可直达用户的手机桌面^[3]。其基本特点就是:实时性传播、内容的多媒体性、交流的互动化、民智性、保密性等。正是这些特点让政务微信摆脱对传统媒体的依赖,发挥特有优势,这让政务微信使用起来深得民意,通过

“一对一”、“一对多”等形式传递信息,“关注者”可以及时准确地获取信息,提高信息发布的时效性,抢占舆论和服务主流。无论是代议制政府理论还是委托代理人理论都告诉我们,知晓政府所掌握的公共信息是当代民主社会中公民的一项基本权利^[4]。政务微信这一平台正是将信息公开做得更个性化和人性化。我国最早使用政务微信的是广州市白云区政府,该市的应急管理办公室在2012年8月30日首次开公众微信,并称其是“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”。第二天,该平台就发挥作用,根据广东省地震台网测定的信息,发布了河源地震的消息,首次运用成功。其后政务微信蔚然成风,应用的范围越来越广。

(二)政务微信为社会管理创新提供了“问政”新途径

政务微信不仅提升信息公开质量和水平,通过微信也可以汇聚民意、听政于民。公众可以通过政务微信,把自己的意见和需求及时反馈给有关部门,在外部问责和舆论压力下让政府部门及其有关工作人员,高效地提供回应和作出正确决策,平民也可以参与社会公共问题的议程。清华大学公共关系与战略传播研究所高级研究员、腾讯公众微信“政务微信观察”首席评论员侯镔表示,“政务微信让政民交流沟通,在理论上实现了‘零时差’和‘无距离’,尤其是在社会舆论思潮、不实信息甚至于谣言面前,政府的正面声音要优先借助这一传播利器即时发出,提升透明度,打造公信力,真正实现‘指尖上的对话’,增加政民互动和互信,降低我国转型期中社会管理和综合治理的风险和成本”。想知道相关政府部门信息,只需打开手机微信,加上相关部门政务微信,发送关键词或与政府网上办事人员通过文字、语音沟通,即可得到我们需要的信息资料,还能提建议,快捷又方便。它打造的是政民“强关系”,与电子政务和政务微博相比弱化了“信息”,让政府信息公开更加人性化和互动性。

(三)政务微信为社会管理创新提供了缓解网络负面舆论新手段

手机上网已成为网民上网的第一大终端,网民可以在有网络覆盖的地方随时随地获取和传递信息,网络信息的传递及时性和自由性,让信息快速无限地传递和分享,但不真实或部分真实的信息往往不利于社会的公平和稳定,特别是面对突发事件,如果不能及时地应对,会诱发许多不良后果。利用政务微信这种资讯性、私密性、客服性的媒体,第一时间回应和处理这些网络负面影响,能让公众了解真相、认识事实,遏制流言的传播和破坏,树立政府的威信形象。如2013年4月20日8时02分,四川省雅安市芦山县发生7.0级地震,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。

(四)政务微信为社会管理创新提供了传播通道的新桥梁

微信的好友圈是基于手机通讯录、QQ好友(群)、雷达加好友等人际关系圈,使其网络圈子的好友亲密度都比较高。政务微信可以传播文本、声音、视频、网页链接等内容,通过好友圈的分享,把政务信息可有效的分享给周边的亲朋好友,有效扩大政务信息的传播范围,让信息受众更具有亲密性和针对性。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,它与用户间的沟通是采用一对一交流的形式,不仅增加了交流的互动性和

私密性,更是有利于政府及时解决群众问题,提高服务效率。如北京集团的“北京公交集团”官方微信就是体现了其强大便民职能,其有“关于公交”、“服务台”、“线路信息”三个模块,每个模块下面又有子模块,运用微信设计的这些功能,市民可以方便的查询公交线路、出行提示、公交换乘,甚至可以查询遗失物等信息。因此,政务微信在服务特定群体或地域的公众,具有其他媒体不具有的优势。

三、政务微信的运营问题

政务微信是在政务微博中衍生出来的,目前政务微博方兴未艾,政务微信正在被越来越多的政府部门所重视,政务微信逐渐成为党政机构创新服务模式,进行形象展示的新窗口。人民网舆情监测室预测,政务微博、政务微信在 2014 年将获得新一轮快速发展。“双微”给网络问政带来了新的途径,让网民更高效方便地积极参与问政和进行监督,特别是受到年轻公民的追捧。政务微信作为一种新的问政方式,在得到人们厚爱的同时,也存在很多问题,急需我们加以关注和解决。

(一)政府对政务微信重视程度不够

政务微信,是微信公共平台开发的一种。目前,微信公共平台作为一种信息知识传播、商品推广、点对点服务等方面正被各大商家所推崇,但被政府作为一种信息公开、服务公众的工具开发利用还不足。微信依附于智能手机或移动终端,政府可以利用微信平台及时发布信息、提供即时服务,“关注者”无论在任何时间任何地方都可获取所需信息和服务。很多政府部门和领导,还没有注意到信息化时代,创新服务手段、迎合公民所需、及时回应公众是必须要做的,但政务微信作为一种网民喜爱的网络问政新方式,还没有得到足够关注和开发建设,对它的特点和功能还没有完全的了解和重视。

(二)政务微信功能定位不明,互动能力有限

微信的“出身”并不堂皇,要把它跟政府工作、公共服务结合起来,还有不少的差距^[9]。政务微信有其固有的特点和功能,在开发和利用过程中不能像电子政务、政务微博那样去定位。虽然政务微信和电子政务、政务微博都具有发布信息和与公众互动的功能,但是政务微信更具有信息的多载体性(语音、文字、表情、图片、视频、地理位置等)和交流方式的集合性(二维码、摇一摇、即时对讲、雷达加好友等),同时政务微信可以自定义菜单,公民可以根据菜单指示进行选择,获取所需要的信息和服务,如果不能得到,通过留言工作人员也会在最快的时间及时回复和解决,它也可以连接网站或社区微论坛,进行留言和评论或其他网民进行交流。但目前虽然很多政府在开通政务微信,却没有明确其服务功能和业务范围定位,因此造成影响力和服务价值没能很好地体现出来,与公众所需要的信息和服务存在不对称性,造成公众参与互动的积极性也没有调动起来。

(三)政务微信未能形成成熟的管理制度

网络问政本在我国发展刚刚才几年,正处于快速发展阶段。网上留言板、论坛问政、邮箱问政、政务微博等方式,一个接一个的应用和推广,对哪些信息内容可以发布、什么时候发布、谁来答复网民、如何引导舆论等制度规范都缺乏有效成熟的界定和规制。要想让政务微信发

挥最大的服务价值,必须对信息的获取、发布、备份、监督等都作出相应的规范,明确管理制度,才能保证政务微信体制的健全。

(四)政务微信缺乏有效的技术开发和团队支持

政务微信作为一种新事物,能否发挥其价值作用,一个重要的因素就是技术问题。它相对于电子政务和政务微博,需要更高的技术支持。不仅需要腾讯公司提供服务支持,更需要政府部分根据部门特点进行二次开发,让其刚好符合地方和部门服务职能所需。把政务微信开发建设与传统媒体、政府部门网站、政务微博及其他政务应用有机结合、相互互动、综合协调,发挥政府信息平台的整体优势,都需要政府部门作出努力。同时,对政府部门微信管理团队的知识、技能、对突发事件的处理技巧等方面都需要培训和开发,提升政务微信管理团队处理问题的效率和方式的准确性。

四、政务微信发展建议

政务微信所具的价值和意义是值得肯定的,作为一种新事物在发展过程中存在很多问题,都是急需研究者们提出科学合理的规划和管理。针对以上存在的问题,其发展建议有以下几点。

(一)制定发展战略,合理规划政务微信建设

从政务微信发展的战略层次看,政府应该制定明确信息公开、网络问政的规划,让各地区和部门都清楚地认识到其重要性和法定性,各地区和各部门都应该积极的创新信息公开、网络问政的新方式、新手段。如果我们能切实把网络民意纳入到决策中,并以相关的制度将这种做法固定下来,那将大大提高我们的执政能力^⑥。作为网络问政新平台的政务微信,政府各部门就应该大胆尝试,结合地区和部门特点开发自己特色的微信公共服务平台,对公众的所需和问询,给予及时的解决和回应。保证政务微信既有数量,又有质量,不仅要积极主动地鼓励建设政务微信,更要确保政务微信解决问题、服务公众的正面积极作用,发挥政务微信的社会价值功能和承担应有责任。

(二)完善政务微信领导机制,增强与民互动

从政务微信的领导层次看,政务微信是引导舆论、倾听民意、服务公众的“掌中宝”,信息、服务的质询和索取尽在“指尖”。各级部门要主动加强与网民的沟通交流,及时回应舆论关切,解决问题、化解矛盾,用尊重民意的实际行动赢得民心,用改进工作的实际成效凝聚民心^⑦。领导干部要洞察政务微信的重要性和前瞻性,加大对政务微信的了解和重视,指导政务微信的建设和管理,确保政务微信平台的健康稳定运营,让信息服务多渠道、多方位满足公众需要。可以对地区多个业务相近的部门进行整合,打造一个集多部门、多服务的政务微信平台,推进政务微信成为一个功能强大、运营高效、安全可靠的政务服务平台。

(三)优化政务微信服务内容,准确定位

对于政务微信的内容而言,应保证政务微信信息来源的可靠、稳定、丰富,让其源源不断地得到补充和更新。发送的信息要冗余适度,确保每条信息都是公众所需要的,让信息在全社会有效利用,实现信息资源的增值开发。那么政府各部门应该立足于本部门的服务范围

和职能对政务微信进行定位,坚持“可为、不可为、不必为”的原则,让政务微信更真切实意的服务公众,不必在政务微信上发布公共不需要、不急需、和职能业务无关的信息。既要做好对信息的收集、整理、编辑、备份、反馈处理等事宜的程序规范,保障信息的准确性、及时性、服务性,也要确保信息内容的朴实、通俗、易懂,不带官腔、官调、官语,使其亲民惠民。同时也要政府部门加大对舆情的科学预测、监测、及时回应,建立舆情管理评估和风险应对机制,提早发现政务微信在传播信息中存在的问题,早预防、早引导、早化解、早处理。

(四)建立科学合理的政务微信保障机制

从政务微信发展的条件保障角度看,网络毕竟是一个虚拟的世界,其自由性、开放性、互动性给人们生活增添了乐趣,但网络问政只是现实问政方式的一种扩展,能否确保政务微信的有效运行,更多的是将政务微信程序化、法律化和日常化。政府机关要加强网络立法和机制建设,加强法律对主体行为的约束作用,营造良好的信息传播和舆论环境^[8]。再者,就是整合我国电子政务,让政务微信与政府的信息资源、政府的职能业务、组织机构结合起来,使政务微信成为政府信息公开和实现公民知情权的工具和桥梁,为其提供支撑和保障。确立政务微信建立标准、应用标准、支撑标准、信息安全标准、管理标准等规范,把政务微信纳入政府部门绩效考核的一部分,构建一套科学合理的绩效评估体制。制定评估指标应从政府维度和用户角度,关注政府服务的效率和效果,侧重用户的体验度,尽量采用定量指标,把标准量化。通过对各部门的政务微信进行测评,发现问题及时处理和调整,确保政务微信以人为本和务实应用。

(五)成立政务微信运营管理团队

在整合我国电子政务资源的基础上,增强政务微信与传统媒体、政府网站、政务微博等新兴政务应用的彼此沟通与互助,发挥整体优势,保障其管理运营。这就需要建立一支专业化的政务微信团队,提升政务微信后台管理者对信息知识收集、筛选、整合、上传以及一系列设备和软件的维护和应用能力。一方面招聘和培训一批有技术、有能力的政务微信团队,作为后台运营的保障,解决各种遇到的技术难题,提升服务效率;另一方面实现与政府网站、政务微博的信息互通、团队互信、技术互助,实现效益最大化。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”。^[9]政务微信开发团队要设计出公众喜爱的微信公共服务界面,拓展其应用的范围,丰富功能,增强使用契合度。依据政务微信特点,提升政务微信让政府与公众进行有效的互动,实现其“个性化”和“价值化”,促进我国服务型政府体制改善。

五、结 语

在政府探索信息公开之路上,政府信息公开的载体在不断丰富完善,从过去的文件、公报、报刊、广播、电视等传统形式发展到网络问政^[10]。社会管理是目前我国政府面临的一大问题,如何进行有效的社会管理体制建设,其中最重要的就是社会管理方式创新,政务微信作为一种新的问政平台,党政机关和领导干部对政务微信的认识和应用必须提升到一定高度,用网络化的“思维”来治理快速发展和日益进步的社会。尽管政务微信处于起步阶段,存在很多

问题,但是它的信息传播和服务价值毋庸置疑,政府各部门要敢于大胆尝试各种新的治理方式,特别是受公众追捧喜爱的途径,这样才能真正实现通民情、惠民愿、强威信,让社会管理不断进步和发展。

参考文献:

- [1] 刘巧艳.新时期我国政府职能研究述评[J].四川理工学院学报:社会科学版,2013,(1):73-76.
- [2] 蔡雄山. 政务微信成就“指尖上的政民对话”[EB/OL]. (2013-12-09).http://www.cnii.com.cn/informatization/2013-12/09/content_1267590.htm.
- [3] 陈超贤.政务微信发展的现状、问题及对策[J].青岛行政学院学报,2013,(4):37-39.
- [4] 徐兴祥,王淑芳,张健楠.政府信息公开的经济功能分析[J].吉林师范大学学报:人文社会科学版,2012,(6):57-59.
- [5] 综合《北京日报》《2013 第一季度新浪政务微博报告》.政务微信能提升“威信”吗?[J].中国报业,2013,(11):74-75.
- [6] 南都报系网络问政团队.网络问政[M].广州:南方报业出版社,2010:180.
- [7] 董立人,郭林涛.提高政务微信质量,提升应急管理水[J].决策探索,2013,(8):34-35.
- [8] 祝阳,王欢.微博的政治影响力研究[J].重庆邮电大学学报:社会科学版,2013,(4):84-88.
- [9] 贺林平.政务微信悄然兴起[N].人民日报,2013-05-09.
- [10] 庞胡瑞,单学刚.政务系统“微信风”已经蔚然成形[J].人民论坛,2013,(22):68-69.

责任编辑:陈于后

The Micro-letter of Government Affairs in the Field of Social Management in China

LI Caifu, XUE Zhangwei

(School of Management, Anhui University, Hefei 230601, China)

Abstract: In the Internet age, the network technology that makes the exchange of information convenient, fast and diversified in morphology have changed people's life and thinking style. With the development of network, people can join in politics and the way is rich enough, for example, the government micro-message was born at the right time as a new medium of social management and service. It has provided a new platform for government information disclosure and the public can access to information more conveniently. It provides a new and smooth way for the government to make the communication and interaction between the "people" and the "official". The government micro-message can transfer information timely and accurately, so it can alleviate the negative influence of network. It can carry a variety of information, transfer a lot of content and become a bridge for communication. However, the government micro-message is just a beginning after all; there are still lots of problems, such as insufficient attention, inaccurate positioning, immature management, lack of effective technology development and team support, etc. In order to make the government micro-message a major role in social management, people should focus on the development strategy, leadership level, content, location, conditional guarantee and management of government micro-message. In such a way, people can get rid of the difficult position and make the government micro-message develop healthily.

Key words: government affairs micro-letter; government affairs micro-blog; social management innovation; new media; service-oriented government; government information publicity