

双微政务的比较研究

闫金荣

黑龙江大学 黑龙江哈尔滨 150000

摘要: 随着互联网时代的快速发展,我国电子政务也进入了2.0时代,由传统的PC端政府网站向嵌入式移动客户端转型。“双微政务”为我国电子政务的发展提供了新思路、引领了新方向。对双微政务的比较研究有助于补足目前政务新媒体平台联动运营的短板,更高效地建立开放、透明的回应型政府。本文将采用网络调查法和内容分析法,从危机应对、舆情引导、关系维系、政府再造四个维度对政务微博和政务微信为政务平台的政府微政务管理模式进行比较探讨并最终对政府再造的反作用进行分析。

关键词: 双微政务; 联动运营; 政府再造

Comparative study of double micro government

Jinrong Yan

Heilongjiang University, Harbin city, Heilongjiang Province, 150000

Abstract: With the rapid development of the internet era, electronic governance in our country has entered the 2.0 era, transitioning from traditional PC-based government websites to embedded mobile client platforms. The concept of “dual micro-governance” has provided a new perspective and direction for the development of electronic governance in our country, leading the shift towards new directions. Comparative research on dual micro-governance can help fill the gaps in the current collaborative operations of new media platforms for governance, facilitating the establishment of an open, transparent, and responsive government more efficiently. This paper will employ methods of online surveys and content analysis. It will explore and compare the government micro-governance management models provided by government microblogs and government WeChat accounts as governance platforms from four dimensions: crisis response, public sentiment guidance, relationship maintenance, and government transformation. Finally, an analysis of the counter-effects on government transformation will be presented.

Keywords: Double Micro Government; Linkage Operation; Government Re-Engineering

一、导论

互联网时代的飞速发展,造就了我国网民规模的空前庞大。据第50次中国互联网络发展状况统计报告显示,我国网民规模为10.51亿,互联网普及率达74.4%。互联网形式也从静态PC(Personal Computer)互联网媒体拓展至移动互联网自媒体——以微博、微信、手机终端为主的自媒体形式。我国网民使用手机上网的比例高达99.6%,是使用PC端上网比例的3倍之多。^①在这种形式下人人都是发言者和传声筒,其信息的扩展程度、传播速度、影响深度相较于过去都呈指数趋势上涨。无论从微博这一自媒体的热度还是微信使用普及率的广度,都呈现出了严峻的网络社会治理新形势。这必将倒逼我国

政府治理模式与信息社会相适应。

二、维度分析

针对双微政务本文将从危机应对、舆情引导、关系维系和政府再造的四个维度分析二者存在的异同点以及联动运营的契合性,并通过建立关系图图 3-1 进一步加以明晰。双微政务在政府“微政治”中要突出解决的即是舆情危机的应对、引导策略,以及建立双微政务双微的联动运营矩阵,最终发挥双微政务对政府治理模式的革新作用。

(一) 危机应对

对于公共危机国内外学者对其从不同角度进行了定义,本文作者所提及的是公共危机下的分支——网络舆



图 2-1 双微政务四维度关系图

情危机。网络舆情危机作为危机的外延，应该在危机定义的基础上结合我国独特的网络舆情环境进行分析。目前政务微博和政务微信的快速发展归根究底是政府政务结构的多元发展，微博或微信只是政务实施的技术载体。政府通过政务微博和政务微信以最快速度和最低成本获取公众对信息的偏好和潜在舆论危机的信号，在实际危机发展过程中取得主动应对地位，这是政务媒体在危机应对中的作用。

政务微博利用其发展时间优势获得了在舆情监控方面更为丰富的数据参考和应对经验。行政人员可以以此建立数据库和舆情分析案例更专业和系统地提出处置对策。然而，政务微博面对的信息地域范围更广，受众层次更复杂，信息类型更多变，更容易造成次生危机。同时，微博本身传播信息的碎片化更容易激起用户的非理性情绪。因此，政务微博运营的难度更加艰巨。政务微信以其抗干扰性、功能性强的优势为用户提供了更为优质的信息接收和业务办理服务。并且，政务微信面对的信息地域范围更精准，受众层次更清晰，信息类型更集中，能够将碎片化的信息整合起来，从而大大降低产生次生危机的几率。

（二）舆情引导

网络舆情危机的发展态势和政府双微政务对舆情引导程度是相生相成的关系，网络舆情事件无法按照常规事件发展趋向逐级发展，大多会出现跳跃式发展态势。^②政务微博和政务微信因其面对的网络环境、受众群体以及运营平台等的差异，在舆情引导过程中面临的趋势也存在较大差异。

政务微博所面临的群体极化范围更广。利益性群体更容易利用微博话题量大、用户多的特点以民众敏感话题为煽动点骗取群众点击率和评论浏览量，引导舆论走向，迅速将话题推向爆发和高潮阶段。因此，留给政务微博官方回复的时间相对紧迫。所幸话题的热度会在政务微博回复之后迅速降低并被新话题所掩盖。政务微信所面临的群体极化程度更深。受众们处于朋友圈式的社

交网络当中，保持相似的社会地位、相熟的社交圈层，彼此之间信任感更强，一旦认知已经形成政务微信对其逆转难度将会加大。但是，微信平台舆情波及范围相对较小，政务微信专门性、针对性回复的能力相对增强，并且舆情问题对政务微信的时间要求紧迫程度相对较低，更有利于政务微信作出深层次回应，增强关注用户对其的信任感。政务双微对于此类刺激性事件导致的集群行为要利用两类平台的特点，根据智能算法推荐机制和粉丝数量培养双微平台的意见领袖，将相关机关发布的事实真相真实、准确地传达给各个意见领袖，实现群体散布质疑、谣言到群体传播真相转化，实现政务双微对舆论的转向。

（三）关系维系

现代处于PC互联网弱联结、移动互联网强联结的阶段。^③移动互联网的强联结恰恰突出了将政务双微嵌入公众个人网络空间的重要性。通过强联结的关系让政务双微融入公众的日常生活中，不但让公众获知政府提供的的相关信息、享受其提供的便民服务，而且还能够掌握群众的舆情动向和需求导向。而就目前政务双微的关系现状来看，政务微博和政务微信相当于在不同平台上建立起来的两个社群，社群间具有相对独立性。政务双微又在信息传播方式、功能特点、受众群体等方面也都存在差异。这种差异和相对独立性让政务双微的关系维系存在一定的难度，如何形成政务双微社群化矩阵成为研究的重点。

1. 政务双微的差异性

（1）信息传播方式：点对面传播or点对点传播

微博信息首先是一对多传播，并且信息呈裂变的状态以指数曲线爆炸式增长。政务微博相较于政务微信需要承载更大的网络舆论，并且适应微博转评赞的扩散模式，过滤违法违规言论的同时不能压抑公众的表达欲望。同时，如何让官方账号发布的信息实现点对面的大范围传播也是当务之急。微信消息是一对一、点对点直接送达，到达率几乎为百分之百。微信显然比微博更具有针对性。并且，微信用户具有精确的好友圈，彼此间个人身份明确，在互相分享热点事件时同时也会关注信息的准确性和真实性，交流时的语言组织方面也会更谨慎。

（2）功能特点：信息交流功能or服务功能与信息交流功能兼而有之

政务微博只能及时发现网络舆情势头，并通过调查取证还原事实真相来对网络舆情进行引导、传播和平息。它在功能上不具备政务微信的网办功能。政务微信具有

微查询和微办理功能的同时还具有政务微信的评论、转发、点赞讨论的信息交流功能。政务微信虽然相较于政务微博具有更多、更便捷的功能但是双方不具有相互替代的可能。政务微信服务功能的实用性和便捷性是其在整个服务质量影响因素体系中的核心要素。

(3) 受众群体: 全体微博网民 or 关注公众号的用户

政务微博比政务微信的受众群体更广, 政务微博面对的是全体的微博网民, 微博 APP 的用户群体分布在全国各个省份。政务微信因其相较于政务微博增加了具有特定领域、特定人群限制的微查询、微办理的服务功能。总体来讲, 政务微信的服务功能重于其信息交流功能。并且, 政务微信只有其关注用户才能收到消息和享受服务, 具有相对的私密性, 舆论上不易产生较大的漩涡, 通报情况也可以直达用户微信通知列表, 官方信息传递更精确、直观, 遏制流言方式更高效。

2. 政府利用政务双微的各自特点建立系统的政务双微社群网络矩阵

政务双微在其发展过程中逐渐形成了相对独立的社群, 构建了各自的集体认同系统的人群聚合。就目前而言, 双微系统的弱互动不但使公众无法产生对彼此及整个系统的认同, 连内部工作人员也将其分隔开来。各省级政务微博对下设各市、县、各部门的政务微博起统筹运营的作用, 对各部门日常工作权力下放。当面对重大突发舆情事件, 省级政务微博要成立应急小组、召开新闻发布会、及时更新动态。同时官方通报情况要能够做到省级及其下属各部门、跨省际、跨行业共同联合发布。各省级政务微信对下设各市、县、各部门的政务微信进行统筹指导, 日常工作权力下放。当面对重大突发舆情事件时, 政务微信要保持和政务微博同频的状态, 实时转播新闻发布会, 各级、各部门政务微信推送舆情事件通报情况, 精准传达官方回应, 构建省内政务微信网络矩阵实现点对点、精准直达到每一个用户的消息列表中。各省级政务微信还可以通过地缘、业缘、宗缘等建立联系, 针对重大舆情危机事件进行援助性转发, 实现政务微信省内微信矩阵的建立和跨省际政务微信的联动。

(四) 政府再造

政务双微作为现代化技术发展的产物, 是政府面临当代“信息本位制”现状为了更好地为公众服务、与公民互动而搭建的平台。信息网络的发展让政府对大众传媒的控制力逐渐减弱, 普通公众观点、言论的抒发愈发自由、平等。因此, 时代的发展必然要求政府摒弃过去政府社会中心地位的观念, 搭建好政府数字治理的平台,

与社会公众平等对话协商, 为公众提供更优质的公共服务。建设好政务双微就是政府运用现代化技术进行政府再造的良好切入点。本文将从以下四方面分析政务双微对于政府再造的作用。

1. 搭建数字治理新范式

电子政务作为一般意义上的数字治理, 为政府管理提供了信息技术支持, 是能够引起当代公共管理变革的根本动力之一。我国政府数字化转型是当代公共管理发展的必然趋势。政务双微作为电子政务的具体表现形式各自有其推动政府数字治理效能发挥的独特性。

各个行政机关政务微博的开通和运营是政府顺应时代“信息本位制”变革, 融入数字时代的尝试和摸索。信息网络的发展使得自媒体的声浪不断翻涌, 政府发布的信息很容易被质疑甚至淹没, 无法成为网络舆论的风向标。而开通和运营好政务微博就是在无数个自媒体的漩涡中插入一根定海神针, 及时感知网络中随时可能触发的网络舆情危机, 从根本上确立好政府在危机应急管理中的主导地位, 以数字媒体为平台, 打破公民与政府的信息壁垒, 实现平等高效透明的数字协商。

2. 打造政民互动新格局

我国政府回应能力是当前政府治理能力考核的重要指标之一, 也是目前政府治理中存在的相对短板。传统媒体下政府发布信息、公民被动参与, 公民和政府间处于信息地位不对等的状态, 但是, 在现代社交媒体的帮助下, 信息交换能够做到成本低、效率高、透明度强, 这种转变实现了公民与政府之间的信息对等地位, 使得政民之间协同治理、相互合作得以实现。将政务微博打造成为零距离的官民互动平台。面对信息社会的发展和民众参政意愿的增强, 行政人员应建立起政民双向互动的思维, 认真聆听公民的诉求, 切实做好凝聚共识的工作。相较于政务微博为公民提供大众化的网络问政服务, 政务微信更专注于精准地为目标对象提供民生服务和信息反馈。政务微信通过“一对一”的交流互动提高了交流互动的私密性并且更有针对性地为公民提供民生服务。

3. 注入公共服务新主体

实现多元主体的共同参与是电子政务的主要目标之一。政务双微的发展转变了传统政府的单一治理模式, 促使公共行政实现了由单一管理向多元治理的转变。政府与互联网企业合作促进了公共服务多主体间的有机联合和交互作用, 有助于提供智慧便捷精准的公共服务。政务微博是政府以新浪微博为依托, 嵌入具有自身本质属性的政务微博账号, 通过各系统和平台数据的中枢协

同,实现政民间信息实时交互,掌握民众信息动态,从而达到官方引领信息风向的可能性,及时感知网络热议的当下热点政策问题并及时传达到智囊机构,实现集体意志决策。政务微信通过数字技术和治理规则实现服务与用户的精准匹配,确保高质量的成功交互和用户的满意度,从而提升政务服务的个性化、精准化、便捷性以及可及性。

4.构建协同联动新模式

从我国公共管理和政府长效治理的角度,双微政务本质上能够促进政府的规范化、廉洁化和责任化。只有政府政务办公的持续性数字化发展才能实现政府层级鸿沟的跨越,并通过数字网络将庞大的行政机构真正连接起来,为民众提供整合性的政务服务。

政务双微联动运营相较于其他政务新媒体具有其独特的优势。其一,微博和微信是目前我国用户最多的社交媒体,政务双微具有最庞大的网络民众基础,具有整合网络民众意见、提供开放式政务服务的便利条件。其二,政务双微具有天然的互补性,政务微博注重信息交互的广泛性、及时性,而政务微信注重信息交互的精准性和政务服务的高效性,二者互联互通、差异互补。其三,政务双微的发展历程最长,政府借助微博和微信应对舆情危机、提供政务服务的经验最丰富。政府部门利用微博和微信算法技术掌握舆论动态、引领舆论方向,将信息推送至目标受众,及时应对舆情。

三、讨论

双微政务作为新型的公共管理范式,主要以政务双微为窗口,力求增强以公众为中心的行政理念、贯通公私平台融合的管理途径、提升责任政府的回应效能、实现国家政治的社会化。政务双微对于政府再造发挥的作用核心体现于打破了政府长久以来闭塞的官僚体制,转变行政人员对信息技术弊害的心态。当今我国大多数地

区政府能够以开放接纳的心态有效利用政务双微进行政民信息互通、提供政务服务。从行政观念上实现了根本的转变,从陈旧的官本位思想转变为民本位思想,以倾听民众的声音、满足民众需求为职责所在更有利于政府主动进行自身业务流程何组织结构优化。

参考文献:

- [1]王炜,蔡羽茜.技术驱动、人才赋能与需求导向:中国数字政府建设的三个关键维度——基于电子政务发展指数的分析[J].行政论坛,2022(29).
- [2]陈朝东,张伟.国外电子政务:发展沿革、研究趋势及对中国的启示[J].上海行政学院学报,2022(06).
- [3]苏宏元,方园.微粒社会下新型网络社群关系的形成与维系[J].当代传播,2021(04).
- [4]周云倩、朱超、谭静.双微舆情的传播生态研究[J].新闻论坛,2021(05):87-88.
- [5]姜景,王文韬.面向突发公共事件舆情的政务抖音研究——兼与政务微博的比较[J].情报杂志,2020(01).
- [6]北京大学课题组,黄璜.平台驱动的数字政府:能力、转型与现代化[J].电子政务,2020(07).
- [7]刘涇.基于政务微信的政府治理模式创新研究[J].情报科学,2020(38).
- [8]常洪卫.以互联网思维重塑政务微信的舆情引导范式[J].青年记者,2018(05).
- [9]何继新,郑沛琪,孟依浩.“数智化公共服务平台”供给生态圈建构逻辑及协同路径[J].中共天津市委党校学报,2023(01).
- [10]郭洋.突发事件中政务“双微”协同研究[D].华中师范大学,2021.
- [11]肖博.政府信息公开视角下的政务双微比较研究[D].华中师范大学,2017.