

“互联网+”视阈下的政务新媒体

梁芝园 郝梦洁 孙娜娜 张江彩
咸阳师范学院 陕西咸阳 712000

摘要：政务新媒体是一种全新的工作模式，是政府的宣传窗口，也是政府与民众沟通的桥梁，加快政务新媒体改革创新显得极为重要。通过研究发现政务新媒体发展需要打破传统思维模式，建立互联网思维，需要提高从业人员职业素养、注重新闻信息发布的“时度效”，促进政民互动，树立政府新形象，提高政务新媒体从业人员的职业素养，进一步提升政务服务能力。

关键词：政务新媒体；新闻时度效；职业素养；政务服务能力

近年来，网络社会为人们带来了许多新模式。“大数据”“云计算”“微政府”，以及经常被提及的“互联网+”等词语，在我们身边频繁出现。这是大众传媒信息化的一个成长阶段，即以经济信息化为起点，拓展到社会和经济领域的方方面面。它以工业信息化和信息产业化的形式互相交融，在社会上相互渗透和演变，渐渐形成了现代化的经济信息化，展示了一种全新的信息化新力量，也给人们的生活带来便捷。基于发展迅速的现代化信息化大浪潮及“互联网+”的思想范畴，政务新媒体也应运而生。

现如今政务新媒体已成为政府与人民对话交流的有效渠道。在“互联网+”背景下，怎样融合各种政务新媒体，打造公共服务平台，提升政务团队服务实效性，为民众提供高效服务，是现今面临的主要挑战与困难，亟待政府部门解决。

一、打破思维惯性，确立互联网思维

互联网思维，其实就是在（移动）互联网+、大数据、云计算等科技不断发展的背景下，对市场、用户、产品、企业价值链乃至对整个商业生态进行重新审视的思考方式。若将“互联网+”提到国家战略思想层面，则当前的“互联网+”不只是一种单一的产业化视角，而是有高度原则性和政策性的思维形式。在现代化信息技术不断发展的形势下，政务新媒体借助它的优势，将各职能部门碎片化办公模式打破，使公共职能下沉，对民众的讯息速予以回复，从而提高人民的参与积极性。因此，在创新思维引领下，政府机构在构建全新的政务

新媒体时需要突破传统固守的思维模式，从政府主导模式转变为多机构、全方面的协同治理模式，实现各级部门的全方位合作。

由于经济层面的思维方式必须以市场为导向，也就是从“生产导向”转变为“顾客导向”的发展道路，因此传统的政府理念必须更新。当前信息化思维模式，是在科学技术水平不断提升的时代背景下，有效运用大数据、云计算、政务新媒体等信息化模式，打开了传统的政府与民众之间竖起的坚强壁垒，将公众视为“客户”，让公众去倾听、参与和评价，让更多的民众能有多样的方式去选择和参与，并有机会和途径对政府治理手段进行反馈和评价。例如2018年2月11日，网友在@新疆检察微博中留言：“请帮助我们追回赚的辛苦钱吧！”，@新疆检察启动矩阵联动，要求@博州检察予以关注，@博州检察回应将尽快核实。2月14日，网友留言，“钱已到账一部分，万分感谢。”3月12日，剩余50万元农民工工资悉数到账。

二、把握好信息发布的时度效

政务新媒体在信息发布上应考虑到以下两个方面：

一方面，要把握“首发效应”。政务新媒体跟传统媒体相比，其优势在于可以通过互联网在第一时间向公众传播信息。占据“第一落点”，让权威信息走在社会舆论和谣言的前面。不仅要第一时间发布，而且要在新媒体平台上积极主动回应民众提问，在事件引发、扩大直至影响消退的整个过程中都保持回应，不缺位、不回避。另外要加强深度报道，让民众了解到整个新闻事件的全貌，增强对新闻舆论引导的实际效果。这样，既保障了民众的知情权、避免了因消息发布不及时而让谣言误导了民众，也能逐渐引导民众从官方权威渠道掌握事实真相，提高政府公信力。

项目来源：陕西省省级大学生创新创业训练项目咸阳师范学院项目·乡村振兴下的政务新媒体运行机制研究

项目编号：S202110722072

另一方面, 长期坚持信息发布的较高频率。据了解, 部分机构虽然开通政务新媒体平台, 但是在平台上发布信息少, 有的一个月才发布几条, 对于内容的连续更新也较慢, 并且所发布的这些新闻陈旧, 民众也很容易从其他渠道获得, 因此关注量很低。另外, 许多新闻资讯是转发的其他媒体的原创内容, 缺少独创性。有些政务微博基本是照抄其它新闻机构的原创信息, 没有标出原创作者, 内容也很单一, 没有实现多部门的信息联动, 更不能实现多元互动, 导致传播力及信誉度低。还有一些政府微博存在“刷量”的状况, 过于密集的新闻, 出现信息堆积情况, 导致重要信息传播度不高。在新媒体时代, 政务新媒体作为政府的宣传窗口, 一定要注重信息发布的时度效问题, 充分发挥出政务新媒体的优势。

譬如, 2018年“福州赵宇见义勇为案”引发舆论争议后, 公众通过微博喊话警方回应与警方的沉默不语形成鲜明对比, 引发公众对公安信息发布的质疑和不满, 最后微博话语阵地失守的福州公安关闭了微博评论功能。只有在案件破获、嫌犯落网等关键节点, 第一时间主动发布权威动态信息来吸引、引导舆论, 才能减少网络碎片化和不实信息对舆论情绪的冲击, 避免舆论倒逼权威回应引发更深层次的负面影响。

面对两起发生在同一省份, 有着相近的时间和相似的偶发原因的中学生自杀死亡事件, 贵州省铜仁市德江县警方及时公开信息澄清了事实真相, 既有助于维护公众的知情权、监督权, 也有效遏制了谣言的扩散; 而瓮安县警方却由于没有及时公布案情真相, 谣言四起, 民众情绪不断激化, 最终酿成震惊全国的“瓮安事件”。由此可见, 公安机关及时补位通报警情才能阻绝谣言蔓延, 牢牢掌握舆情处置主动权。

三、积极与民众互动、树立智慧政府新形象

政务新媒体主要是起到正面宣传、舆论导向的作用。因此所构建的交流平台, 要允许民众在平台发表内心诉求, 甚至对于某些事情提出批评和建议。而且作为政府部门的新媒体平台, 也要体现出政府愿意接受民众批评, 倾听民众呼声的胸怀和气象。同时, 要能够在网上对相关信息给予适当的引导, 与网站用户互动的语言要委婉得体。发言不当, 不仅不能解决问题, 而且还会增加网民投诉的数量, 进而损害政府形象和民众公信力, 得不偿失。

未来, 发展新型政务媒体的重点是: 贴近人民群众的真实需求, 有效解决民生实事, 以此构建政府与民众互动良好的新媒体平台。在政民关系中, 政府要畅通政

务新媒体互动渠道, 听民意, 解民忧。围绕公众需要, 立足政府职能, 切实解决民心所向的问题, 并应以正确的方式引导民众通过合理合法的途径来解决问题。同时, 政府职能部门的管理要公开、透明、自信、真诚, 公众关注度才会逐渐增强, 不满程度逐渐下降, 各种社会问题及矛盾才能得到有效的解决与缓解。现如今, 政务新媒体正在改变以往政府部门“门难进”“脸难看”“事难办”的旧形象, 将更高的服务意识和更好的服务能力呈现在民众面前, 使公共服务变得更直接、更及时、更有效。因此, 政务新媒体并不是一种单纯的信息沟通平台, 而是在沟通中逐渐树立起政府新形象的平台。

譬如, 河南省洛阳市官微“平安洛阳”在这方面就做得较好, 原创较多、注重互动的“平安洛阳”官微就取得了较高的关注度和良好的评价。“平安洛阳”举行过几次微访谈活动, 设定特定主题、特定责任人参与, 这种现场感较强的形式吸引了不少网友的关注, 得到了热烈的反馈和良好的传播效果。在微访谈中, 政府发言人以一种亲和的态度、亲民的语气、鲜活的个性来与群众进行交谈, 为政府塑造了开放负责的形象, 获得了舆论的良好评价。

四、建立信息安全意识, 着力培养政务新媒体人才

政务新媒体是“互联网+”时代提高政府服务能力的有效途径, 然而其数据的流通目前存在着安全风险。大数据中包含了公民的隐私, 同时包含了国家和政府的机密, 若被不法分子入侵, 后果则不堪设想。同时, 政务新媒体平台公开这一点也提高了对于政府职能部门人员的要求。因此, 在“互联网+”时代, 警惕大数据泄露, 对政务新媒体人才进行媒介素养、职业素养上的培养是需要重点关注的点。同时政务新媒体在发展运行过程中, 政府部门既要关注于政务新媒体人才的培养; 同时也要督促工作人员也要不断创新和学习, 提升其新媒体的工作能力, 深入了解政府下发的相关文件精神, 深入了解舆论走向。例如: 1月19日, 网友“笙歌泣T_T”私信四川省新都服务微博, 反映新都区斑竹园的某家服装公司拖欠其近3000元劳务费。新都服务第一时间根据网友的情况提供了政务服务大厅法律援助中心窗口的咨询电话, 为网友提供进一步法律援助。在新都服务的积极帮助和舆论关注下, 该服装公司退还了拖欠的劳务费。而此次问题的及时解决充分展示了新都服务对于政务新媒体工作人员的培训以及其工作人员的自身素养之高。

另一方面, 由于网络内大众媒体的泛滥和网络监管

问题的存在,提升公众辨别真假信息的能力,并在新媒体平台上实现与政府各职能部门的联动,这也是媒体素养重点关注的问题之一。从民众的感受力出发,不断提升媒体素养,加快政务新媒体的发展步伐,创建良好沟通渠道,对提高政务公信力也有着积极作用。

五、结语

综上所述,“互联网+”时代,建设服务型政府是政府组织改革的目标,在网络社会,政务新媒体是建设服务型政府的有效途径。换言之,政府通过网络信息技术进行了传统的组织变革,逐渐树立起开放、反应迅速、负责高效的智慧型政府新形象。基于“互联网+”的发展背景,对于政府新媒体的服务信度及服务效能、服务

力等方面进行的探讨,有利于政务新媒体提升服务效力,为民众提供一个全新的交流平台,为社会主义政策方针、治国理念等方面的宣传作出新的贡献。

参考文献:

- [1]叶泉.反转新闻是一种病[N].法制日报,2020-3-3.
- [2]郭栋,吴兰兰.频频上演的新闻反转剧看舆论监督新面相[J].传媒观察,2020(3).
- [3]刘先根,彭应兵.也谈“反转新闻”频现,传统媒体如何保持“定力”[J].中国记者,2020(5).
- [4]侯镔.政务新媒体在舆论治理中的新思维[J].新闻与写作,2017(3).