

移动互联网时代政务新媒体发展困境及对策

——以两微一端为例

狄慧

(南京市浦口区融媒体中心, 江苏 南京 210000)

【摘要】 信息技术的快速发展, 政务服务也朝着更加智能化多样化的方向发展, 尤其是政务新媒体成为了政府提升政务服务水平和服务质量的关键渠道, 其中两微一端成为重要载体, 创造了政府与服务群众之间的新路径和新方向。随着新媒体的不断发展, 内容同质、功能雷同等问题逐渐凸显, 在一定程度上影响了政务新媒体作用的发挥。基于此, 文章将以两微一端为例, 深入分析新媒体发展困境并提出改进策略。

【关键词】 移动互联网; 政务新媒体; 发展困境; 对策; 两微一端

引言

移动互联网时代的政务新媒体从本质上而言, 就是机关事业单位为了提升行政职能服务质量所开设的公共服务账号, 构建起政府与群众之间的联系沟通桥梁, 有效地提升了政务信息的公开效率和传播速度。尤其是两微一端的快速发展, 给社会治理和舆论解决带来了很大的便利, 但在政务新媒体体系构建方面还存在差距, 因此, 要科学合理地利用和发展政务新媒体, 从而更好地顺应时代发展潮流。

一、移动互联网时代政务新媒体的发展历程

移动互联网时代的政务新媒体发展是信息技术发展的必然趋势, 尤其是进入新世纪以来, 中国的网络用户飞速增长, 互联网技术也快速发展并在社会面迅速普及, 在推动政务新媒体发展的同时对政务新媒体提出了更为严格的要求。从实际应用情况来看, 两微一端成为了政务新媒体的主要创新实践方式, 通过微博、微信和新闻客户端实现了对政务信息的实时发布和对舆情的动态监测。在此基础上, 政务新媒体也让政府各个部门之间的沟通交流更加畅通, 信息资源的协同整合更加高效, 为简化行政审批创造了良好的条件。

同时, 从政务服务的角度来看, 政务新媒体消除了时间和空间对政务服务范围的限制, 让社会大众可以随时随地获取到更多的公共服务。尤其是政务新媒体技术的精准性, 让服务的个性化水平也得到了提升。通过政务新媒体中的智能系统, 让服务能够得到及时回应。而且, 两微一端平台各自具有各自的特征, 既能满足开放式的交流服务, 也能满足隐私式的服

务, 让政府服务更加客观公正, 提升了政府的服务与回应意识和回应能力。同时, 移动互联网时代政务新媒体的出现, 对于政府行政力量和服务能力也是一种补充, 通过政务新媒体把政府服务功能进一步细化, 让政府的服务资源能够根据媒体平台的实际需求进行动态的调整和优化, 更好地满足社会发展的需求。

除此之外, 政务新媒体在发展过程中逐渐形成了以两微一端为核心的媒体结构, 把政府的公共服务理念与新媒体的技术理念相互融合, 实现了新媒体性能的转化。而且, 国家针对政务新媒体的发展出台了一系列的政策规定, 为政务新媒体的发展提供了方向路径。重点指出政务新媒体要向移动终端、自助终端、热线电话、政务新媒体等多渠道延伸, 打造新时代的政务新媒体服务矩阵。

二、移动互联网时代政务新媒体发展的困境

(一) 政府的参与和服务程度存在差距

政务新媒体的发展是政府服务意识与能力的再提升, 因此, 需要政府相关部门和工作人员更加积极主动, 并且客观公正地参与到政务新媒体的发展和服务过程中。但是, 两微一端作为新媒体本身就具有一定的开放属性和社交属性, 一旦缺乏相关的制度体系进行约束和规范, 就会导致政府在政务新媒体服务中出现随意裁量的可能性, 使得服务出现形式化的可能性, 造成政务新媒体的服务功能失去应有的效果和价值。

(二) 政务新媒体的技术手段存在风险

政务新媒体的平台和内容的快速发展, 相关的规范制度并没有及时地配套, 导致新媒体政务在审核发

布和评估过程中难以形成完整的体系。尤其是对政务新媒体账号和平台缺乏相应的监管，出现了很多山寨账号，对政府的形象产生了一定的破坏。同时，也会导致政府和公民的信息发生泄露。

（三）法律法规还存在缺失

政务新媒体作为政府公共服务的新载体，在应用过程中涉及到大量的电子文书和电子数据，但是在相关的法律法规中并没有对电子文书和电子数据等进行明确的规定，导致电子文书和电子数据成为了政府行政执法中的模糊区域。此外，公民的合法需求以及相关的信息泄露和冒用行为都缺乏相关的法律支撑，难以维持政务新媒体服务的正常秩序。

（四）内容和功能存在失衡

政务新媒体在各个地区都得到了长足的发展，但是受限于各个地区的经济发展水平，导致各个区域在政务新媒体发展上存在很大的差异性，因此，如何实现各个地区之间的均衡发展成了政务新媒体服务矩阵建设的关键。同时，对于政府而言，各个部门在职能上存在很大的不同，而且个别部门在层级上也存在区别，使得部门之间的协调性难以满足政务新媒体的要求。此外，两微一端本身之间也存在一定的差距，难以保证各个平台之间的协调性。一方面是两微一端在内容上存在很大的同质性，不仅造成了行政成本的增加，也造成了公共资源的浪费。另一方面，政务新媒体在内容质量的把控方面也存在一定的泛化，甚至出现了和公共服务无关的信息，对政务信息的严肃性和权威性造成了破坏。而且，新闻客户端在多个平台之间的联动性也存在不足，信息重复和服务交叉的情况经常出现，导致政务新媒体的作用发挥非常有限。

（五）政府治理能力有所不足

移动互联网时代的政务新媒体本身就是政府治理能力的体现，但是政府应用新媒体的过程中部门之间并没有形成协调配合，导致政府的治理存在严重的碎片化，难以形成规模化的效果。其次，政务新媒体具有一定的专业性，需要专业的工作人员运行和维护。现阶段的政务新媒体工作人员缺乏专业的素养和能力。尤其是在两微一端的内容发布上，工作人员在发布时间和发布内容上存在随机化和间断化的情况，平台的建设效率很低。

三、移动互联网时代政务新媒体的发展优化策略

（一）加强政务新媒体队伍建设

政务新媒体发展是一项系统性和完整性的工作，需要有专业的人才队伍作为支撑，因此，在解决政务

新媒体发展困境的时候要把政务新媒体人才建设放在最为重要的位置。一方面，政府相关部门在招聘工作人员的时候要把政务新媒体专业能力作为重要的招聘条件，引进专业化的政务新媒体人才。同时，政府要加强与当地高校的合作，建立政务新媒体的专业化人才基地，储备更多的专业化人才。另一方面，政府各个部门要根据政务新媒体建设的实际需求，对相关的工作人员进行专业化的培训。一般情况下，可以邀请政务新媒体建设的相关专家，学者对工作人员进行定期的专题化培训，进一步提升政务新媒体工作人员的专业能力，会为政务新媒体的发展提供良好的人才支撑。

（二）提升新媒体技术安全性

移动互联网时代，政务新媒体的发展对新媒体技术提出了更为严格的要求，尤其是更加注重技术的安全性和连通性。只有充分的保证新媒体技术的安全性和连通性，才能实现各个部门之间的信息资源共享，从而促进各个数据库信息平台的整合。针对这样的情况，在发展政务新媒体过程中，要加强对新媒体技术的研究。尤其是技术研发部门要根据政务新媒体的实际需求，对技术进行针对性的优化和改善。同时，政府部门在使用政务新媒体的过程中，一旦发现问题，要及时的和技术部门进行沟通 and 联系，从而及时地进行优化。除此之外，两微一端的运行部门和技术部门要强化对数据共享平台信息的安全维护水平，在使用过程中始终保持高标准的安全检测和性能测试，确保两微一端始终处于高效的运行状态。在此基础上，相关技术部门可以建立动态的设备管理系统，对设备的运行状况进行实时的监控和管理，确保终端管理的安全性，为政务新媒体的运行奠定良好的基础。

（三）建立健全新媒体法律法规

政务新媒体作为新兴的政府公共服务平台，需要始终保持规范标准的运行准则，这种情况下，政府要根据政务新媒体的实际运行情况，不断建立健全政务新媒体行政权限，行政内容和行政程序的相关法律法规。重点是要对政务型媒体涉及到内容的更新，审核和民生服务事项的办结期限进行明确的规定，确保政务新媒体在真正意义上做到为社会所服务，避免内容出现空洞虚无的情况。特别是在法律和制度方面，要以国家的相关法律法规为准则，并结合地方的实际情况进行针对性的完善，确保政务新媒体能够按照公众的需求，为社会创造更大的效益。同时，在完善法律法规的过程中，要充分征求民众的意见建议，确保相

关的法律法规能够保证政务新媒体服务于社会大众。

（四）优化创新两微一端模式

移动互联网时代，政务新媒体发展困境的解决要对政务新媒体的发展模式进行创新和优化。以两微一端为例，微博和微信都有各自的特点和缺陷。政务微博在信息及时性方面具有明显的优势，但在信息的送达率方面却难以满足要求。政务微信在信息的及时性方面和政务微博存在一定的差距，但是在信息的私密性方面却明显优于政务微博，而且信息的送达率也比较高。基于这种情况，在实际应用的过程中，要对政务微博和政务微信进行整合，实现资源的整合与优化。各个地区的整合情况来看，北京微博微信发布厅在整合过程中，真正意义上实现了政府门户网站和政务客户端的有效衔接，使得各项事务都能够通过政务微博和政务微信给予民众答复。因此，各个地方在对博微信进行整合的过程中，都可以在建政府网站两微一端的平台整合框架，利用政府门户网站来进行政务信息的公开利用，政务微博来和社会进行公开的互动和调查，利用政务微信及时精准的给予民众个性化的事项服务。重点是要通过客户端对网上行政审批进行精简和优化，实现网上行政审批的一体化服务模式。

（五）提高政务新媒体服务质量

政务新媒体中的两微一端，在政府和民众之间构建起了良好的沟通交流渠道，因此，要充分利用该渠道来解决政府在公共服务过程中遇到的问题，以及在建设政务新媒体过程中遇到的问题。要根据政务新媒体在运行过程中群众的反馈和群众的实际需求，来对政务新媒体的功能，服务内容和范围进行动态的调整和优化，始终把用户的需求放在最为重要的位置，从而实现对政务新媒体功能的升级。

以两微一端为例，政府要对开通两微一端平台的相关部门进行定期的调查和考核，在需要的情况下，要邀请第三方专业评估机构对两微一端平台进行专业化的评估，避免平台出现僵尸化的情况。同时，在针对政务微信运行过程中涉及到的民众事项回复，要对回复时间进行明确的规定，确定统一的回应时间标准。而且在政务微信的事项办理菜单中，要提供评价菜单栏，让民众对办结事项的结果进行及时的评价，把评价结果作为部门考核的重要标准，使得政务微信平台始终处于高效运转的状态，有效避免账号出现僵尸化的情况和行政不作为的情况。

除此之外，政府部门要对两微一端平台的内容进

行严格的把控，并且要对平台内容的针对性和连续性进行控制。特别是对于两微一端平台中涉及到的政策信息和相关职能业务的办理要求，要及时地进行更新，从而不断提升公众的使用体验。同时基于用户调查及数据分析，平台公共账号在专有技术人员的设计和操作下进行二次开发，实现服务升级。

（六）建立科学高效的管理体制

政务新媒体的高效运行需要以科学完善的管理体制为依托，因此，政府部门要根据情况逐步建立完善部门的统筹管理体制。首先，要根据政务新媒体的日常运行情况完善日常的管理和维护体制。一方面，要对政务新媒体的信息收集和整理，以及信息的审核发布等流程进行明确的规定，重点对责任部门和责任人进行明确，确保各个部门都能发挥出各自的作用，形成协调统一的工作格局。同时，针对信息发布以后的情况，要明确第三方的专业平台或者其他部门进行监督，最大程度上保证信息的权威性和准确性。另一方面。要对政务新媒体运行过程中账号的认证和密码的保密等进行严格的管理，有效维护政务新媒体的安全。其次，要对政务新媒体平台进行积极地推广和宣传，以此来提升公众的使用率。针对使用过程中出现的流程问题进行优化。特别是要对政府各个部门的资源信息进行整合，利用大数据等平台把政务服务的信息流程再造，让政务服务的效率和质量都得到大幅度提升，让公众的个性化需求得到最大程度的满足。

结语

总而言之，移动互联网时代政务新媒体的出现为社会治理提供了更多的可能性。两微一端作为政务新媒体治理的重要平台，让政府和公众之间的信息沟通更加通畅，并且把公众需求放在了更为重要的位置，为公众提供更加便捷的服务。政府各部门要充分重视两微一端的作用和价值，深入分析政务新媒体发现存在的困境和深层次原因，结合实际提出针对性的优化策略，促进政务新媒体的高质量发展。

参考文献：

- [1] 刘静. 政务新媒体建设问题探析[J]. 沈阳干部学刊, 2020, 22(04):48-50.
- [2] 程斌. 媒介融合视域下政务新媒体的传播路径探讨[J]. 西部广播电视, 2019, (21):69-70.
- [3] 马冉冉. 移动互联网时代政务新媒体的发展方向——以国家发改委“两微一端”创新实践为例[J]. 国家治理, 2016, (38):45-48.