**毕业论文题目　酉阳政务新媒体矩阵存在问题及应对策略 姓名吴科哲　 长江师范学院**



**长 江 师 范 学 院 本 科 毕 业 论 文**

酉阳政务新媒体矩阵存在问题及应对策略

**There are problems and countermeasures in the new media**

**of government affairs in Youyang**

****

**专 业：网络与新媒体**

**学 号：202027011201**

**学 生：吴科哲**

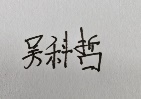
**指导教师：刘贺**

**长江师范学院传媒学院**

**2024年5月**

**独　创　性　声　明**

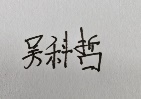
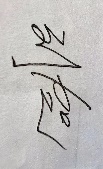
本人声明所呈交的学位论文是本人在老师指导下进行的研究工作及取得的研究成果，除了文中特别加以标注和致谢的地方外，论文中不包含其他人已经发表或撰写过的研究成果。

学位论文作者签名：  日期：2024.5.15

**学位论文版权使用授权书**

本学位论文作者授权长江师范学院可以将学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，允许论文被查阅和借阅，可以采用影印、缩印或其它复制手段保存、汇编学位论文。

（保密的学位论文在解密后适用本授权书）

学位论文作者签名：  指导教师签名： 

日期：2024.5.15 日期：2024.5.15

摘 要

地方政务新媒体在当前数字化时代背景下，在传播信息、服务百姓、提升政府形象等方面的作用日益凸显，政府职能作用也日益凸显。本文通过定量与定性的分析方法，对重庆市酉阳土家族苗族自治县政务新媒体矩阵在构建政民关系中的有效传播、互动交流与策略与成效进行了探讨。对当前特别是在传播内容、受众定位、技术应用等方面，地方政务新媒体的发展趋势和面临的挑战进行了概述。通过系统分析酉阳县政务新媒体的内容类型、发布频率、互动方式、用户反馈等方面的内容，揭示其策略的多元性、复杂性。对酉阳政务新媒体的发展提出了战略建议，以促进新媒体在地方政府中的传播效果。包括加强内容的专业性和针对性，优化技术平台和工具的使用，加强政务新媒体的人才队伍建设等方面的内容，加强政务新媒体的人才队伍建设，加强政务新媒体的服务功能和社会影响力。酉阳县政务新媒体的做法，对其他地方政府制定和优化自身新媒体战略具有一定的指导意义，为其他地方政务新媒体的发展提供了有益的借鉴。

关键词：地方政务；政务新媒体；传播策略

Abstract

The new media of local government plays an increasingly important role in disseminating information, serving the people and improving the image of the government. Through quantitative and qualitative analysis, this paper discusses the effective communication, interactive communication, strategy and effect of the new media matrix of Chongqing Youyang Tujia and Miao Autonomous County administration in the construction of the relationship between the government and the people. This paper summarizes the development trend and challenges of local government new media, especially in the aspects of communication content, audience orientation and technology application. By systematically analyzing the content types, publishing frequency, interactive mode and user feedback of the new media in Youyang Tujia and Miao Autonomous County county government affairs, the diversity and complexity of its strategies are revealed. Strategic suggestions were made on the development of new media in Youyang Tujia and Miao Autonomous County government to promote the communication effect of new media in local government. It includes strengthening the specialization and pertinence of content, optimizing the use of technology platforms and tools, strengthening the construction of the talent team of the new government media, etc. , strengthen the service function and social influence of the new media of government affairs. The practice of new media in Youyang Tujia and Miao Autonomous County county has a certain guiding significance for other local governments to formulate and optimize their own new media strategies, and provides useful reference for the development of new media in other local governments.

Key words: Local Government Affairs; Government New Media; Communication Strategy

目 录

[引 言 1](#_Toc165992180)

[一、当前我国地方政务新媒体的发展现状分析 2](#_Toc165992181)

[1.研究背景 2](#_Toc165992182)

[2.研究意义 3](#_Toc165992183)

[3.文献综述 3](#_Toc165992184)

[二、基于5W模型下的酉阳政务新媒体矩阵分析 5](#_Toc165992185)

[1 .传播主体的分析 5](#_Toc165992186)

[2 .传播内容的分析 5](#_Toc165992187)

[3 .传播媒介的分析 5](#_Toc165992188)

[4 .传播受众的分析 6](#_Toc165992189)

[5 .传播效果的分析 6](#_Toc165992190)

[三、制约酉阳政务新媒体发展的内在原因探究 7](#_Toc165992191)

[1.人员队伍建设滞后 7](#_Toc165992192)

[2.内容质量不高，缺乏吸引力 7](#_Toc165992193)

[3.全媒体矩阵建设不完善 8](#_Toc165992194)

[4.受众群体年轻化，需求多元丰富 9](#_Toc165992195)

[5.互动性不足，区域影响力不够 9](#_Toc165992196)

[四、我国地方政务新媒体良性发展机制探究 11](#_Toc165992197)

[1.整合宣传资源，加强内部协同 11](#_Toc165992198)

[2.坚持内容为王，突出区域特色 11](#_Toc165992199)

[3.树立用户思维 11](#_Toc165992200)

[结语 12](#_Toc165992201)

[参考文献 13](#_Toc165992202)

[致 谢 14](#_Toc165992203)

# 引 言

过去，广播、报纸和电视等传统媒体主宰着信息舞台。政府信息传递仰赖这些平台发布政策和传达信息，但其传播速度有明显缺陷，这使得政府信息传递的时效性较差，难以及时回应社会热点。传统政府信息传递通常是单向的，受众只能被动接收信息，难以实时互动，这限制了政府信息传递的深度和广度。此外，传统政府信息传递受限于发行范围、播出时间和频道等因素，其覆盖范围相对有限，特别是对于偏远地区和特定人群，政府信息传递的效果难以保证。随着数字技术的飞速发展，新兴政府媒体以其日益增强的互动性和实时性、个性化和广泛覆盖的特点迅速崛起，而传统政府媒体正在逐渐退出舞台。

近年来，随着移动互联网的普及和社交媒体的兴起，政务新媒体已经成为政府与公众沟通的重要桥梁。根据统计数据，截至 2022 年底，我国政务新媒体用户规模已超过 5 亿，并且政务微博、政务微信、政务 APP 等新媒体平台在信息发布、政策解读、公共服务等方面发挥着越来越重要的作用。在移动互联网盛行的今天，政务新媒体扮演着重要角色，连接着党、政、民三者，不仅促进政府职能改革，推动服务型政府的发展，还引领并引导着网络舆论，打造积极健康的网络氛围。此外，政务新媒体也是推动治理能力和治理体系现代化的重要途径，政务新媒体对于提升政府形象、增强公众信任度和促进政策传播具有至关重要的作用。

2013 年 8 月 19 日，习近平总书记在全国宣传思想工作会议上发表了具有重要意义的讲话，首次提出了促进传统媒体与新兴媒体融合发展的紧迫性，这一举动被视为我国媒体融合发展的开篇。媒体融合已成为我国主流媒体改革的关键导向，为政务新媒体的进步指引了方向。在未来十年内，政务新媒体规模持续扩大。从最初的单一平台演化至当下的“两微一端”和短视频平台，形成了多元平台的全面传播网络。根据国家网信办于 2023 年 5 月发布的《数字中国发展报告（2022）》，我国电子政务的涵盖范围不断扩大，已实现了地市和县级的全面覆盖，乡镇覆盖率更高达 96.1%。截至目前，政务新媒体账号总数已达 11 万个，政策信息传播逐步形成了整体联动、同频共振的新格局。

# 当前我国地方政务新媒体的发展现状分析

## 1.研究背景

根据第 53 次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至 2023 年 12 月，我国网民规模达 10.92 亿人，较 2022 年 12 月新增网民 2480 万人，互联网普及率达 77.5%。截至 2023 年 12 月，我国网络视频用户规模为 10.67 亿人，较 2022 年 12 月增长 3613 万人；即时通信用户规模达 10.60 亿人，较 2022 年 12 月增长 2155 万人；在线政务用户规模达 9.73 亿人，较 2022 年 12 月增长 4701 万。

政务新媒体在全球数字化浪潮的推动下，对于提升政府透明度、提升公共服务质量、优化政民互动方式，已经成为政府部门尤其是地方政府层面不可或缺的重要组成部分。地方政务新媒体的发展，是地方治理现代化的重要标志，体现了信息技术的应用进步。

政府信息发布和公共服务的传统方式，随着互联网技术的迅猛发展，正逐渐转变为数字化和网络化。国家层面对信息化建设高度重视，明确提出要加快数字化发展，推动公共数据资源开放共享，在“十四五”规划和2035年远景目标中提升数据驱动治理能力。作为信息时代沟通政府与公众的桥梁，政务新媒体不仅可以将政策、公共信息快速、广泛地传播出去，而且可以对公众意见进行收集和回应，提高政府回应的及时性和准确性。

目前，多数地方政府已经建立了自己的政务新媒体平台，如官方微博、微信公众号、抖音账号等，这些平台的功能也日益多样，从单一的信息发布逐渐发展到互动交流、服务提供、危机应对等多功能一体。然而，地方政府在运用政务新媒体的过程中仍面临诸多挑战，如内容质量不高、互动效率低下、数据安全和隐私保护问题等。

政务新媒体的互动性是衡量其效能的重要指标之一。理想的政务新媒体应建立政府与公众之间的双向沟通机制，不仅发布政府信息，更重要的是形成有效的公众参与平台。通过政务新媒体，政府可以及时收集和回应公众疑问，加强政策的透明度，提高公民的参与感和满意度。政务新媒体也是政府收集民意和社会监督的重要工具，有助于政策的优化和服务的改进。

中国地大物博，不同地区在经济发展、文化传统、社会需求等方面存在差异，这就要求地方政府在开展政务新媒体活动时，必须考虑到地方特色和文化差异。地方政府需要根据自身实际情况和公众需求，设计更有针对性地内容和服务，才能有效提升政务新媒体的吸引力和覆盖度。

新兴技术的发展，如人工智能大数据云计算等，为政务新媒体的发展带来新的契机。地方政府可利用这些技术提升政务新媒体的服务效能，例如对数据的分析进行内容推送策略的优化；运用机器学习技术提高问题响应的智能化水平；用云平台提高数据处理和存储能力等等，同时这些技术的应用也带来了新的挑战，比如如何保障信息安全和处理技术伦理问题等等，都需要在促进政务新媒体发展的同时加以重视和解决；地方政务新媒体的发展是一个复杂而充满挑战的过程，除了涉及技术和管理的革新之外，对公众需求与地方特色的认识也必不可少。从这一点来说，能够促进地方政务新媒体发展，既要以技术为基础，又要以对公众需求与地方特色有深入的了解。地方政府的政务新媒体在不断改进和创新的同时，能够更好的为公众服务，促进地方治理的现代化。

## 2.研究意义

地方政务新媒体的研究与应用具有重大的实际意义和深远的理论价值，尤其是在当前全球化和信息化迅速发展的背景下，其作用和影响愈发显著。

从政府角度看，政务新媒体是提高政府工作透明度、响应公众需求的有效工具。通过政务新媒体，政府不仅可以实时发布政策信息、公共服务信息，还能及时收集民意、回应公众疑虑，从而提高政府的公信力和权威性。政务新媒体的发展对优化政民关系、促进社会和谐具有积极作用。它为政府和公众提供了一个直接、快速的交流平台，有助于增强政府的服务功能，改善公共服务的质量和效率，使政民沟通更为顺畅。政务新媒体还能有效提升政策的透明度和公众参与度，使公众能够更好地理解政府政策，对发展民主政治具有重要意义。地方政府管理能力和治理现代化水平的提升，也将有助于地方政务新媒体的发展。地方政府通过运用现代信息技术，提高行政效能，提高政策执行力，使信息资源得到更有效的管理和利用。这既有利于政府应对复杂多变的社会问题，又能与经济全球化、信息化的大趋势更好地相互适应。最后，对地方政务新媒体的研究也有助于促进相关理论的发展与改进。作为一个新兴的研究领域，政务新媒体的理论与实践探索不仅能够丰富传媒传播学、公共管理学等学科的理论体系，而且能够为政务新媒体在其他国家和地区的建设与发展提供经验与参考。

因此，加强对地方政务新媒体的研究，既有利于促使地方政府增强公共服务水平和治理能力，又能为理论创新和学科发展做出贡献，具有十分重要的研究价值和社会意义。

## 3.文献综述

政务新媒体作为政府与公众沟通的重要渠道，在全球范围内都得到了广泛的重视和研究。学者们普遍认为，政务新媒体在提升政府信息公开透明度、优化政府服务和增强政民互动等方面发挥了重要作用（Mergel，2013；Criado et al.，2013）。政务新媒体通过提供一个多向的互动平台，使政府能够更直接地接触公众，有效地传递政策信息，收集民意，以及回应社会关切（Bertot et al.，2010）。有研究指出，政务新媒体还有助于增强公共政策的透明度和公众参与程度，从而提升政策的公众接受度和执行效率（Lee et al.，2011）。

互动性是衡量政务新媒体效能的一个关键指标。研究显示，政府通过新媒体与公众的互动不仅限于信息的单向传播，更包括公众对政府信息的反馈、政府对公众需求的响应以及基于这些互动的服务改进（Zheng Zheng，2014）。Bonzon et al.（2015）通过对欧洲多国政府新媒体使用情况的分析，发现虽然大部分政府都设立了政务新媒体平台，但真正实现高水平互动的案例并不多见。

政务新媒体的内容策略对于其影响力和效果有着直接的影响。研究指出，有效的内容策略不仅需要关注内容的质量和相关性，更需要考虑到内容的呈现方式和更新频率（Hong，2013）。例如，一些地方政府通过制作贴近民生的视频或图文并茂的帖子，成功提升了公众的参与度和满意度（Gao&Lee，2017）。同时，实时更新和回应公众关注的热点问题，也是提升政务新媒体影响力的关键因素。

政务新媒体的功能在不断扩展和深化，特别是在移动互联网、大数据、人工智能等新兴技术的应用方面，信息技术正在快速发展。例如，通过大数据分析，政府可以对公众需求进行更精准的了解，并对公众行为进行预测，从而实现决策和服务的优化（2017年）。自然语言处理、机器学习等人工智能技术的引入也在提升政府新媒体服务（2016）的自动化和智能化水平。

政务新媒体在带来诸多正面效应的同时，也面临着一系列发展的挑战与风险。文献提及的主要问题包括隐私保护、数据安全、信息超载、以讹传讹等（2013年）。政府新媒体的正面效应可能会因这些问题的存在而减弱，甚至会造成民众对政府的不信任。

地方政府对政府新媒体的使用呈现出差异化特征。这些差异既来自地方政府的资源和能力，也受社会文化影响，受经济发展水平影响，受政策环境影响（2018年）。所以，在制定政务新媒体战略时，地方政府需要根据当地具体情况进行相应的调整和优化。

作为现代政府与民众互动交流的重要平台，政务新媒体的研究涉及面十分广泛。今后的研究需要进一步探讨，在政府透明度提升、优化公共服务、提升公民参与度等方面，充分发挥其潜力，解决政务新媒体在发展过程中面临的挑战。与此同时，新的研究课题和方向也将随着技术进步和政策环境的变化而不断浮出水面。

# 二、基于5W模型下的酉阳政务新媒体矩阵分析

## 1.传播主体的分析

传播主体指的是政务新媒体的运营和管理者，即酉阳地方政府及其相关部门。通过对酉阳相关政务新媒体矩阵的统计，酉阳政务新媒体平台中微信平台有七个，分别是酉阳政务服务、酉阳社会救助、平安酉阳、健康酉阳、酉阳教育、钟多街道和酉阳环保；微博平台则有四个，分别是平安酉阳、酉阳发布、酉阳环保、酉阳统计；除此之外，平安酉阳还分别在抖音和快手平台建立了官方账号。

酉阳政府通过设立专门的信息发布部门，负责日常的新媒体运营工作，包括内容的撰写、审核、发布及用户互动等。为了提升传播效能，酉阳政府还常组织培训，提高工作人员的专业能力和对新媒体趋势的敏感度。政府的官方身份使得其在信息传播过程中具有权威性，但是同时也要承担起信息准确性和时效性的责任。

## 2.传播内容的分析

政务新媒体能否成功，传播内容是其中一个关键要素。酉阳政务新媒体涵盖了政策宣传、办事指南、紧急通知、文化宣传等多个方面的内容，是酉阳政务新媒体工作的重点，政策宣传旨在将政府的各项政策措施向社会公众进行解释和普及；办事流程、联系方式等各类公共服务信息由服务指南提供；在自然灾害或其他突发事件发生时，紧急通知用于及时发布重要信息；文化宣传则通过对本地特色文化、历史传统等内容的介绍，提升市民对本地的认同感。多样化、针对性的内容，对于不同受众的需求都有很好的帮助。

酉阳政务新媒体除了重视内容上的宣传之外，还着眼于为老百姓提供优质的公共服务。如酉阳新闻网设置的“酉诉即办”板块，将老百姓的诉求反馈到政府工作中去，以解决群众所反映的问题，反馈的范围涉及很多方面，有环境卫生方面的、市政建设和科技制造等各个方面的。针对老百姓所提出的诉求和疑问，网站将及时转交有关部门办理，并做到及时回应百姓的关切。这样的做法，使得政府及有关部门就能更加有效地了解百姓诉求，为老百姓提供更好的公共服务。

## 3.传播媒介的分析

传播媒介，也可称为传播渠道、信道、传播工具等，是传播内容的载体。传播媒介有两层含义：一是指传递信息的手段，如电话、计算机及网络、报纸、广播、电视等与传播技术有关的媒体；二是指从事信息的采集、选择、加工、制作和传输的组织或机构，如报社、电台和电视台等。一方面，作为技术手段的传播媒介的发达程度如何决定着社会传播的速度、范围和效率；另一方面，作为组织机构的传播媒介的制度、所有制关系、意识形态和文化背景如何，决定着社会传播的内容和倾向性。

酉阳政务新媒体主要利用的传播媒介包括微博、微信公众号、抖音和官方网站等。这些平台各有特点，微博便于快速扩散信息，适合紧急通知和热点话题的传播；微信公众号功能齐全，适合发布政策解读和服务指南；抖音则更擅长制作短视频，适用于文化宣传和形象塑造。通过这些多样化的媒介，酉阳政府能够覆盖不同的受众群体，实现信息传播的最大化。

## 4.传播受众的分析

传播受众指的是作为信息的接收方，每个人对于信息的甄别和接受能力都各不相同，受到性格、受教育水平和事件性质等因素而产生差异化。对于信息内容，由于受众群体的不同，对于感兴趣的内容也有较大差异。以抖音平台为例，酉阳融媒账号粉丝年龄以50岁以上男性居多，关注点也都集中于酉阳当地政策、农业以及城市建设发展等方面内容，而酉阳文旅账号粉丝则更多关注一些美食、旅游和体育资讯方面的内容。

酉阳政务新媒体的受众主要包括酉阳地区的居民、外来务工人员、游客以及对酉阳政策法规有需求的企业和机构。不同受众群体对信息的需求和接收方式各不相同，例如，当地居民可能更关心公共服务和地方政策，而游客则可能更感兴趣于旅游信息和地方文化。因此，政务新媒体在内容制作和发布时，需考虑这些差异，采取相应的策略来满足不同受众的特定需求。

## 5.传播效果的分析

传播效果是指传播对人的行为产生的有效结果。具体指受传者接受信息后，在知识、情感、态度、行为等方面发生的变化，通常意味着传播活动在多大程度上实现了传播者的意图或目的。效果又可以分为不同层面，根据学者们大体一致的看法，传播效果依其发生的逻辑顺序或表现阶段可以分为三个层面。外部信息作用于人们的知觉和记忆系统，引起人们知识量的增加和知识结构的变化，属于认知层面上的效果。

传播效果是评价政务新媒体成效的重要指标。酉阳政务新媒体在评估传播效果时，常用的指标包括用户参与度（如点赞、评论、转发数量）、信息覆盖率以及受众满意度等。还可以通过定期调查和反馈收集，了解受众对政务新媒体内容的接受程度和服务质量的评价。根据这些数据，酉阳政府能够及时调整传播策略，提升政务新媒体的整体运营效果。

酉阳政务新媒体在传播效果方面效果不尽如人意，同样以抖音平台为例。酉阳融媒粉丝量7.8万，共发布了1190条作品，点赞量为105.6万，平均每条作品点赞量在900左右。但是个别作品点赞量在两位数左右，评论、转发甚至为个位数。

# 三、制约酉阳政务新媒体发展的内在原因探究

## 1.人员队伍建设滞后

酉阳政务新媒体的发展在提高政府服务效率、增强政府透明度以及推动政民互动等方面发挥着重要作用。然而，其发展受到多方面因素的影响，其中人员队伍建设滞后是一个关键的内在制约因素。

据统计，到2020年12月，各级政府共开设了26098个政务抖音号，有140837个政府微博号在新浪平台通过认证。在实际运营工作中，政务新媒体对相关人员的能力和素质有很高的要求，需要专业的运营维护人员、内容编辑人员进行运维；但对于政府部门，特别是基层部门等，这种人才严重不足。在一定程度上，反而给基层政府增加负担。例如，浙江长兴县因缺乏专业的运营人员，从2019年起，大量的微信公众号停止更新推文，220多种政务类微信公众号被强制关闭，占全县微信公众号的80%以上，这都是由于缺乏专业的运营人才导致的。

政务新媒体的内容生产和传播，需要内容的持续创新和优质支撑。这就对既要有较强的政策理解能力，又要有较好的信息敏锐性和创意表达能力的编辑和操作人员提出了更高的要求。但酉阳地区现有的政务新媒体团队在内容创新、专业培训等方面可能有所欠缺，对新媒体传播优势的捕捉和利用难度较大，导致内容更新缺乏足够的吸引力，用户粘性不能有效增强。

从数据管理到平台维护等后台支持技术，随着新媒体技术的不断进步而不断更新。人员队伍的技术更新和业务培训如果不能与时俱进，提高服务效率和响应速度就不能利用好新技术。由于技术保障人员不足或技能欠缺，酉阳地区政务新媒体可能面临着运行不熟练、系统维护不及时等问题，对政务新媒体平台的稳定性、用户体验等产生了直接的影响。

要想解决好这一难题，酉阳市政府在三个方面都要有所侧重。第一，就是要加大力度对人才引进和培养工作的重视程度，与各类高校科研单位开展合作，对新媒体运营和技术培训进行经常性的举办，以增强团队整体业务素质。其次，要改革和完善现有的人才激励体制。加大薪酬福利的竞争力和职业成长发展机会的配套措施力度。最后要促进跨部门协作以形成资源共享能力互补齐抓共管的局面。从而在整体效能上实现对政务新媒体运营中人才资源的有效运用与高效发挥。

## 2.内容质量不高，缺乏吸引力

酉阳政务新媒体在传播效果上的局限性，内容质量不高且缺乏吸引力的问题是当前其发展中面临的另一个重要挑战。这一问题直接影响公众对政务新媒体的接受度和参与度，从而限制了其作为信息传播和政民互动平台的有效性。

内容质量不高通常表现为信息提供不全面、深度不足和更新不及时。政务信息的发布应准确、全面，能够覆盖政府活动的各个方面，然而在实际操作中，酉阳政务新媒体的内容往往过于官方化和形式化，缺乏针对性和实用性，无法满足公众多样化的信息需求。深度报道和分析性内容的缺乏，使得政务信息更多停留在表面层次，难以引起公众的深入关注和思考。

缺乏感染力的表演，也包括单一的创意和表现手法。现代新媒体用户习惯于通过图像、视频等富媒体内容获取资讯，特别是年轻用户群的信息接收方式快速多样。但是，酉阳政务新媒体在内容呈现上可能过于传统，未能有效利用动漫、图表、互动问答等现代视觉元素和互动技术，导致内容形式单一，趣味性、参与感不足，用户关注度难以被吸引。

酉阳政务新媒体受人力、技术资源限制，内容更新速度未必能达到公众对时效的要求。快速准确的信息更新是提高公众信任度和满意度的重要因素，尤其是在处理突发公共事件和重要政务活动时，信息的及时性是新媒体传播的关键。更新速度慢或致信息滞后，政务新媒体权威性公信力受影响。

## 3.全媒体矩阵建设不完善

建立全媒体矩阵对于政府信息传播效率和公众服务质量的提升，在当今数字化、信息化快速发展的时代，具有十分重要的意义。但酉阳地区在打造全媒体矩阵方面显然还不够完善，主要体现在几个重点方面：一是全媒体矩阵建设不够完善。

全媒体矩阵覆盖范围不广，缺乏全面布局的多渠道、多平台。酉阳政务新媒体目前主要依靠微博、微信公众号等传统社交媒体平台，而对于短视频平台、直播技术等新兴社交平台、多媒体形式的利用不足，则存在一定程度的依赖。这使政务信息的传播广度和深度受到限制，信息的时效性、互动性也受到影响。

传媒资源的整合还不是很充分。有效的全媒体矩阵需要在形成协同效应的同时，实现各种传播途径与资源的高度融合。酉阳地区在内容联动、数据共享、不同平台间的技术支持等方面还存在较大空白，且平台之间往往是各自为政、各自为政，缺乏有效的整合策略，使政务沟通整体效能有所降低。

内容创新不足，技术运用不到位。吸引和保持大众眼球的关键是内容的创新和技术的前瞻性，这在全媒体时代是至关重要的。酉阳的政务新媒体内容较为传统，缺乏足够的创意和吸引力，同时在大数据、人工智能等现代信息技术的应用上步伐缓慢，没有充分利用这些技术优化内容推送和用户体验，酉阳的政务新媒体内容缺乏足够的创意和吸引力。

制约全媒体矩阵完善的，还有专业人才不足、团队建设不够等一大因素。全媒体运营需要包括内容创建者、数据分析员、技术支持等在内的多技能的专业团队。优扬在这方面的人才储备不足，缺乏足够的培养和引进机制，使得新媒体团队很难适应繁杂的全媒体运营需要，这也是优扬在新媒体上。

酉阳政务新媒体从技术创新、平台整合、内容优化、人才培养等多个方面进行系统完善，在构建全媒体矩阵方面还存在诸多不足。通过这些举措，为更好地适应现代信息化社会需求，酉阳政务新媒体的传播效果和公共服务水平能够得到有效提升。

## 4.受众群体年轻化，需求多元丰富

政务新媒体的内容生产、形式创新、服务方式等方面，随着年轻一代逐渐成为信息消费的主力军，他们的特点和需求都呈现出新的挑战和机遇。受众群体的年轻化，带来的不仅是与传统受众不同的需求多样性，同时也促使政务新媒体必须对适应这一变化的策略进行调整。

年轻观众一般学历较高，对资讯质量和深度要求较高。他们倾向于寻找既有丰富信息又有观点深度的内容，这就要求政务新媒体在提供更多有价值信息的内容时，不仅要在内容生产上做到准确、全面，而且要有一定的思考深度和分析能力。

年轻人们在社交媒体上的信息消费行为比较偏向视觉化和娱乐化的内容形式，如视频动图交互游戏等，这就要求政务新媒体从形式上要有所创新运用更多的现代信息化手段，如增强现实虚拟现实短视频等，以吸引更多的年轻群体的眼球并提升其参与度，从而进行更有效的信息发布与传播。

年轻人所秉持的价值观和兴趣爱好比较多元化，所关心的话题涉及很多方面，从就业到教育再到娱乐科技等各个方面都有一定的涉猎。这就要求政务新媒体要有针对性地针对不同人群的兴趣点和需求，为他们提供量身定制的内容和服务。从而满足年轻人的多样化需求。从某种程度上讲，政务新媒体的推出就是要对当前社会的多元性进行一个有效的补充与延伸。

最后，包括青少年在内的年轻群体倾向于利用网络平台进行观点的阐述和意见的反馈与沟通等互动行为；这也为政务新媒体的民意信息与交互提供了十分有价值的机会。要充分挖掘和利用好这方面的资源与优势。可结合具体的情况与定位情况以网络社区的形式进行互动交流的搭建与完善。同时，还可结合青少年群体的心理特点与兴趣爱好。

## 5.互动性不足，区域影响力不够

互动性是政务新媒体能否成功吸引公众参与并提高公众满意度的一个重要因素之一，但酉阳政务新媒体的互动性有所欠缺对区域影响力的构建造成一定影响，具体表现如下：一是因为酉阳政务新媒体的互动方式相对单一；第二是因为互动性的缺失，造成了部分市民的参与度受到限制；最后也是最重要的一点，互动性的缺失影响了酉阳政务新媒体的品牌形象，进而影响到区域的整体形象塑造。

从政务新媒体目前的互动情况来看，政务新媒体平台虽然提供了一些互动功能，但其互动形式往往过于单一和受限。政府部门倾向于将政务新媒体作为信息传递的工具，忽略了与公众的双向互动。这种单向互动形式只能让公众了解政府的政策立场和信息，而无法真正促进公众与政府之间的深入对话与交流，导致政务新媒体平台成为政府单向传递信息的“广播站”。其次，部分政务新媒体对于公众问题和反馈的回应往往不及时，可能需要较长时间才能得到答复。这种缓慢的互动反馈使得公众对政府的信任和满意度下降，同时也限制了政府对民意的准确把握和政策的调整。

互动内容质量不足，深度不够，也是一个问题。有效的互动不只是回答问题这么简单，更重要的是要通过深入沟通、搜集和利用这些数据，对政策和服务进行优化，了解公众的需求。但目前，酉阳政务新媒体在这方面做得还不够到位，往往存在互动流于表面、深度不够的问题。

政务新媒体影响力也因缺乏创新的互动方式而受到限制。在其他地区，通过设立网上咨询窗口、开展网上政策解读会、互动问答游戏等多种形式，一些政务新媒体的参与度和满意度得到了有效提升。而酉阳政务新媒体则未能充分利用现代信息技术和社交媒体的优势，加强与公众的联系，在互动形式的创新上显得较为保守。

# 四、我国地方政务新媒体良性发展机制探究

## 1.整合宣传资源，加强内部协同

有效的政务新媒体运营，要求有强大的资源支撑和高效的内部协同机制，这是从实践中得出的总结。要形成统一高效的传播网络，地方政府首先要对各部门各级别宣传资源进行整合，包括传统媒体和新兴媒体在内的各类资源的整合。建立跨部门的信息共享平台，能够避免信息孤岛现象的出现，增强信息的时效性和准确性。另外，对数据资源技术资源以及人力资源也要做到共享利用，做到策略的统一制定和执行，保证各个平台传播内容和风格一致，避免出现自相矛盾的情况。加强内部协同的另一种方法是定期组织团队培训和技能提升活动，使团队成员对新媒体趋势和技术有充分的认识和把握，从而使他们能够有效地应对各种传播挑战，通过不断的学习和实践不断提高团队成员的业务水平，使团队内部形成紧密协作的良好风气。

## 2.坚持内容为王，突出区域特色

内容是吸引公众的关键要素。地方政府在经营新媒体时，要把“内容为王”的原则贯穿始终，生产高质量有深度有价值的内容。要深入解读政府政策，及时报道地方事件，准确传递公共服务信息。同时，生产内容要结合当地实际情况，充分挖掘地方的文化特色和社会特点，突出地方区域特色来增强公众的归属感和认同感。如可通过讲述地方历史故事介绍地方特色风情展示地方经济社会发展成就等提升内容的吸引力和感染力。内容的创新也是十分重要的，政务新媒体要充分利用视频直播VR等多种媒介形态来增加内容的生动有趣程度，使之更容易为大众所认同。

## 3.树立用户思维

所谓用户思维，是指在价值链的各个环节都要以用户为中心来思考问题，这是互联网思维的核心。政务新媒体以用户需求为核心，围绕用户需求设计优化一切服务和内容。这就要求政府新媒体工作者一定要树立用户的思维，对用户的特定需求、行为特点有一个深入的了解。内容策略和服务方案可以通过及时响应用户反馈，分析利用用户数据来制定的更加精准。如定期对用户满意度和需求变化进行收集和评估，通过用户调查、数据分析等方式及时调整内容和服务，使之与用户的实际需求更加贴近。设置在线问答、互动评论、用户投票等环节，既能提高用户参与度和满意度，又能通过互动获取更多用户数据，为优化服务提供依据，增强政务新媒体的互动功能也是重要方向。

# 结语

在本文的研究中，我们深入探讨了酉阳政务新媒体矩阵的传播策略，分析了传播主体、内容、媒介、受众及传播效果等多个维度。通过这一全面的分析，不仅揭示了酉阳政务新媒体在提升政府信息透明度、优化政府服务质量和增强政民互动方面的积极作用，还指出了人员队伍建设滞后、内容质量不高、全媒体矩阵不完善、受众需求多元化以及互动性不足等方面的挑战。

为了推动地方政务新媒体的良性发展，本文建议加强内部协同、坚持内容为王、突出区域特色，并树立用户思维，从用户需求出发设计和优化服务。这些策略不仅能够提升政务新媒体的功能，也能更好地满足公众的信息需求，增强公众对政府的信任和满意度。

总之，发展地方政务新媒体是一个涉及多方参与的复杂的过程。通过持续优化创新等方面的工作，我们有理由相信，在推进地方治理现代化的进程中增进政民交流提高公共服务效率等方面能够发挥越来越重要的作用的是政务新媒体。

参考文献

[1]张星影.地方政务新媒体在疫情防控中的内容呈现特征及传播效果研究[D].苏州大学，2023.DOI:10.27351/d.cnki.gszhu.2023.000024.

[2]毛昕宁.新冠疫情期间地方政务新媒体呈现状况与传播影响力研究——以“黑龙江发布”政务微博为例[J].新闻传播，2022，(23):50-52.

[3]李楠楠.公安政务新媒体传播策略研究——以“正警事儿”为例[J].江西警察学院学报，2022，(05):123-128.

[4]张雅馨，范晓玲.重大突发自然灾害事件下影响政务新媒体传播效果的因素研究——基于郑州发布微博实证分析[J].今传媒，2022，30(06):11-13.

[5]樊晓燕.自然灾害危机事件中政务新媒体传播导向研究[J].新闻前哨，2022，(11):4-6.

[6]叶艺帆.服务与“善治”：地方政务新媒体智库构建与传播研究[D].浙江工商大学，2022.DOI:10.27462/d.cnki.ghzhc.2022.000693.

[7]厉文杰.基层团组织政务新媒体传播效果研究[D].安庆师范大学，2022.DOI:10.27761/d.cnki.gaqsf.2022.000078.

[8]王清，陈明，郑静.地方媒体政务微信号的运营路径探析——以“十堰发布”微信为例[J].新闻前哨，2022，(05):29-30.

[9]陈仕泽.政务新媒体传播的优势、困境及提升路径[J].东南传播，2021，(09):130-131.DOI:10.13556/j.cnki.dncb.cn35-1274/j.2021.09.036.

[10]郑泽宇.健康类政务新媒体传播创新研究——以“深圳卫健委”公众号为例[J].新闻前哨，2021，(08):33-34.

致 谢

大学四年一路走来，幸得朋友相伴、老师指点，走过了四年里大大小小的坎。如今我们即将踏入社会，感慨良多。四年前刚进入校园，青涩的脸庞仿佛还历历在目。相聚不易，分离却只在朝夕，回想起大学四年里的点点滴滴，心中五味杂陈。

在四年的时光里，在青春的画卷里，大学像一只画笔为青春的结束留下句点。大学和青春好像同时结束于这一刻，校园中一切我们曾经嬉笑的声影开始变得模糊。友情的美酒在四年的酝酿中变得更加深厚醇香，大家也为即将到来的离别而感伤。天下无不散之筵席，但友谊不会因为距离而淡漠。我们坚信在未来的日子会相逢，再见面时回忆起这段大学时光，那时的我们一定对于青春的定义有不同的理解，但相同的是这段回不去的时光藏着记忆的深处令人怀恋。

在即将结束的大学生活里，我首先要感谢每一位教授我知识的老师，这些知识构成了坚强的心理护盾让我有勇气去面对未来不确定的风险。其次，感谢我的同学和室友。四年的时光，收获了难得的友谊和珍贵的回忆，这是人生的财富。最后，感谢我的论文指导老师刘贺老师。在刘贺老师的悉心指导下，我的这篇论文从无到有，最终得以形成。最后，再次诚挚地感谢每一位在大学路上给与我帮助的人，有你们的相助我才一直走到今天。