



信息生态视角下政务微信信息 服务模式与服务质量评价研究

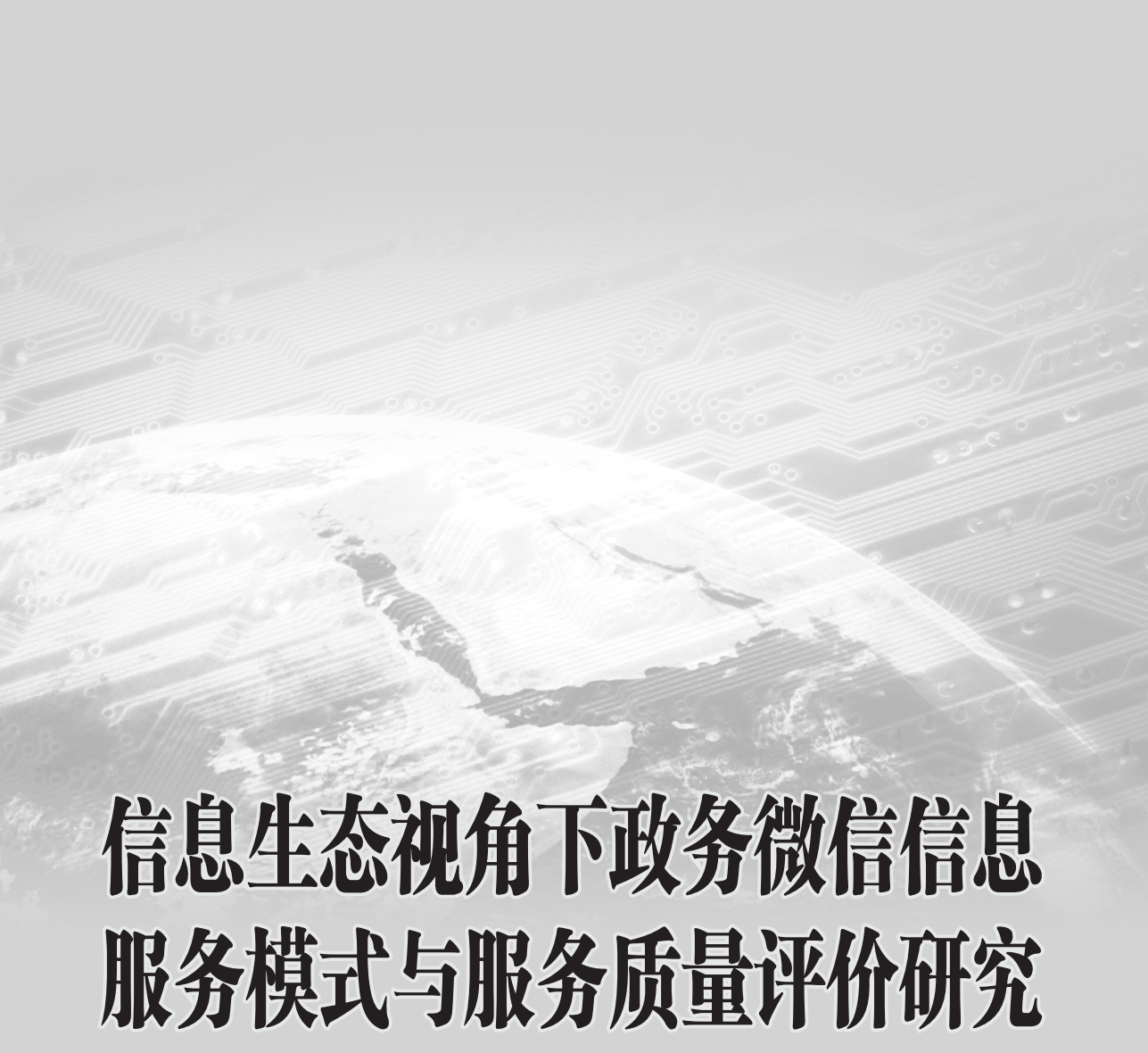
李宗富 著

XINXI SHENGTAI SHIJIAOXIA ZHENGWU WEIXIN XINXI
FUWU MOSHI YU FUWU ZHILIANG PINGJIA YANJIU



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社



信息生态视角下政务微信信息 服务模式与服务质量评价研究

李宗富 著

XINXI SHENGTAI SHIJIAOXIA ZHENGWU WEIXIN XINXI
FUWU MOSHI YU FUWU ZHILIANG PINGJIA YANJIU



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

信息生态视角下政务微信信息服务模式与服务质量评价研究/李宗富
著.—武汉：武汉大学出版社，2020.6

ISBN 978-7-307-21382-1

I.信… II.李… III.电子政务—研究—中国 IV.D63-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2019)第 290579 号

责任编辑：林 莉 沈继侠 责任校对：汪欣怡 版式设计：马 佳

出版发行：武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮箱：cbs22@whu.edu.cn 网址：www.wdp.com.cn)

印刷：北京虎彩文化传播有限公司

开本：720×1000 1/16 印张：19.75 字数：352 千字 插页：2

版次：2020 年 6 月第 1 版 2020 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-21382-1 定价：58.00 元

版权所有，不得翻印；凡购我社的图书，如有质量问题，请与当地图书销售部门联系调换。

前 言

随着微信的快速发展和广泛应用，国内越来越多的党团组织和政府部门开通了微信公众号，积极地利用政务微信发布信息、提供服务、沟通交流、引导舆论等。政务微信已经成为公众喜闻乐见的网络问政新平台，对政府信息服务产生了重要影响，成为推动政务改革的重要力量。如何合理地利用政务微信等政务新媒体的优势，打造以用户需求为中心，以公众参与、双向互动为平台，以优化政府服务流程、改善部门间的信息共享为途径，真正实现服务型政府的建设目标，从而为公众提供更加公正、便捷、高效的公共服务，是当前各个政府部门共同面临的重要课题。

信息生态学是研究人、信息、技术和社会环境协调发展的理论，可以为信息环境下的组织、信息技术和信息对象之间的复杂关系提供新的解释框架。因此，本书以政务微信公众号为研究对象，结合信息生态学理论，深入研究政务微信公众号的信息服务模式和服务质量评价问题。在综合评述国内外学者关于政务微信研究成果的基础上，利用文献调研、案例分析和实证研究等方法，基于信息生态视角对政务微信信息服务的过程、模式、运行机制和信息服务质量的影响因素、评价体系等进行深入分析，为提升政务微信公众号的信息服务能力 and 质量提供指导，以实现新媒体环境下政务微信信息服务过程中的人、信息、技术和环境之间的和谐发展。

第一，分析了政务微信服务过程中的信息流转情况，研究了政务微信公众号信息服务的动力和过程。在对政务微信信息服务的信息生态系统的四个构成要素：政务微信信息人、政务微信信息资源、微信技术和政务微信信息服务环境以及它们之间的相互关系进行深入分析的基础上，构建了政务微信信息服务的信息生态系统模型，并分析了它的功能。然后分析了政务微信信息生态链的概念和构成要素，探究了政务微信信息生态链的形成机理、结构和类型。

第二，分析了政务微信信息服务运行机制。在对政务微信信息服务运行机制内涵与概念模型分析的基础上，重点研究了政务微信信息服务的动力机制、协同机制、共享机制、评估机制和反馈机制，深入地分析了各个运行机制的内

涵、内容与特征，并构建了每种机制的模型。最后基于五种机制的内在逻辑构建出了政务微信信息服务运行机制的总体关系图。

第三，政务微信信息服务模式分析。从信息生态要素出发，基于用户个性化需求、政务信息资源共建共享要求、信息智能技术发展和政务信息生态环境协同发展视角，将政务微信信息服务模式划分为定制式、一站式、智慧型和协同式四种类型，分别介绍了四种模式的概念与内涵，分析了各个模式的内容和特征，并构建了每种模式的模型与框架等。分别选取了“广东天气”“广东发布”“乐行南昌”“广州公安”四个政务微信公众号作为实例进行分析研究，对四种信息服务模式进行深入分析。最后，对比分析了四种模式的相同点和不同点。

第四，政务微信信息服务质量影响因素研究。以服务质量差距理论为基础，从信息生态因子视角构建了政务微信信息服务质量影响因素模型，将影响因素分为政务微信信息资源、政务微信信息主体、微信技术和政务微信平台环境四个维度，解释不同因子对政务微信信息服务质量的影响。以收集的 713 份有效调查问卷为样本进行实证分析，采用验证性因子分析检验数据的信度和效度，用结构方程模型检验所提出的理论假设。研究结果表明本书所提出的大多数假设都得到了数据支持，并对一个不支持的研究假设进行了原因分析。

第五，政务微信信息服务质量评价研究。通过文献调研、专家访谈和调查问卷方法，选取并确定了 7 个一级指标、48 个二级指标，结合信息生态学理论将政务微信信息服务质量评价指标划分为政务微信信息资源、政务微信信息人、信息技术和政务微信平台环境四个维度，构建了评价指标体系。利用模糊层次分析法确定了各个指标的权重。最后以“上海发布”微信公众号为研究对象，对其信息服务质量进行评价，分析检验该评价指标体系的科学性与合理性。

最后，针对当前政务微信信息服务的现状，分析了提升政务微信信息服务质量面临的困境，提出了策略设计思想，分别从政务微信信息资源、政务微信信息主体、微信技术和政务微信服务环境四个方面提出了提升政务微信信息服务质量的建议和对策，以期提升政务微信信息服务质量和效果提供借鉴与参考。

从信息生态视角探讨政务微信公众号的信息服务模式，并对其信息服务质量进行科学评价研究，拓展了信息生态学在政务新媒体领域的研究应用，丰富了电子政务和信息生态学的理论研究，为政府部门借助政务微信更好地开展公共服务提供了理论基础和参考建议。在实践上，本书的研究有助于提高政务微

信信息服务的质量和水平，对于新媒体环境下政府职能转变和公共服务能力提升等都具有较强的现实应用和指导意义。

作 者

2019 年 10 月

目 录

第 1 章 绪论	1
1.1 研究背景	1
1.2 研究目的与意义	6
1.2.1 研究目的	6
1.2.2 研究意义	7
1.3 国内外研究现状	8
1.3.1 国外政务微信研究现状	9
1.3.2 国内政务微信研究现状	18
1.3.3 国内外研究现状评析	28
1.4 研究内容、研究方法与技术路线	30
1.4.1 研究内容	30
1.4.2 研究方法与技术路线	32
1.5 研究创新点	34
第 2 章 相关概念与理论基础	35
2.1 政务微信	35
2.1.1 政务微信的概念与类型	35
2.1.2 政务微信的特征	36
2.1.3 政务微信的功能和定位	37
2.2 信息生态相关理论	39
2.2.1 信息生态系统	39
2.2.2 信息生态因子	41
2.2.3 信息生态链	42
2.2.4 信息生态位	44
2.3 新公共服务理论	45
2.3.1 新公共服务的内涵	45

2.3.2	新公共服务的内容	46
2.3.3	我国政府公共服务的内涵与范围	48
2.4	电子政务理论	50
2.4.1	电子政务的内涵与特征	50
2.4.2	电子政务的功能与模式	50
2.4.3	电子政务的系统和结构	51
2.4.4	电子政务绩效评估	52
2.5	信息服务理论	53
2.5.1	信息服务的内涵与基本原理	53
2.5.2	信息服务的原则、内容与方式	53
2.5.3	信息服务的类型与模式	54
2.5.4	信息服务质量及其评价	55
2.6	本章小结	56
第3章	政务微信信息服务的信息生态系统构建	58
3.1	政务微信信息传播过程	58
3.2	政务微信信息服务的动力与过程	62
3.2.1	政务微信信息服务的内涵	62
3.2.2	政务微信信息服务的动力	64
3.2.3	政务微信信息服务的内容与过程	67
3.3	政务微信信息服务的信息生态系统模型	70
3.3.1	政务微信信息服务信息生态系统的概念与特征	70
3.3.2	政务微信信息服务信息生态系统的组成要素及相互关系	71
3.3.3	政务微信信息服务的信息生态系统模型构建	80
3.3.4	政务微信信息服务信息生态系统的功能	84
3.4	政务微信信息生态链	87
3.4.1	政务微信信息生态链的概念与构成要素	87
3.4.2	政务微信信息生态链的形成机理	90
3.4.3	政务微信信息生态链的结构	92
3.4.4	政务微信信息生态链的类型	96
3.5	本章小结	98

第4章 政务微信信息服务运行机制分析	99
4.1 政务微信信息服务运行机制的内涵与概念模型	99
4.1.1 政务微信信息服务运行机制的内涵	99
4.1.2 政务微信信息服务运行机制的概念模型	100
4.2 政务微信信息服务动力机制	101
4.2.1 政务微信信息服务动力机制的内涵	101
4.2.2 政务微信信息服务动力机制分析	102
4.2.3 政务微信信息服务动力机制模型构建	103
4.3 政务微信信息服务协同机制	105
4.3.1 政务微信信息服务协同机制的内涵	105
4.3.2 政务微信信息服务协同机制的目标	107
4.3.3 政务微信信息服务协同机制模型构建	108
4.4 政务微信信息服务共享机制	110
4.4.1 政务微信信息服务共享机制的内涵	110
4.4.2 政务微信信息服务共享机制分析	111
4.4.3 政务微信信息服务共享机制的构建与优化	114
4.5 政务微信信息服务评估机制	116
4.5.1 政务微信信息服务评估机制的内涵	117
4.5.2 政务微信信息服务评估机制的理论基础与内容	118
4.5.3 政务微信信息服务评估机制的系统构成及工作流程	122
4.6 政务微信信息服务反馈机制	126
4.6.1 政务微信信息服务反馈机制的内涵	126
4.6.2 政务微信信息服务反馈机制分析	127
4.6.3 政务微信信息服务反馈机制的建立与运行	131
4.7 政务微信信息服务运行机制总体关系图	134
4.8 本章小结	136
第5章 基于信息生态因子的政务微信信息服务模式分析	137
5.1 政务微信信息服务模式的提出	137
5.2 基于政务微信用户个性化需求的定制式信息服务模式	138
5.2.1 政务微信用户定制式信息服务模式的内涵	139
5.2.2 政务微信用户定制式信息服务的过程与特征	141
5.2.3 定制式信息服务的内容与技术基础	145

5.2.4	“广东天气”定制式信息服务模式分析	147
5.3	基于政务信息资源共建共享的一站式信息服务模式	149
5.3.1	政务微信一站式信息服务模式的内涵	149
5.3.2	政务微信一站式信息服务的内容与特征	150
5.3.3	政务微信一站式信息服务模式的基本框架与结构	153
5.3.4	“广东发布”一站式信息服务模式分析	156
5.4	基于信息智能技术的智慧型信息服务模式	159
5.4.1	政务微信智慧型信息服务的背景与内涵	160
5.4.2	政务微信智慧型信息服务的内容与特征	162
5.4.3	政务微信智慧型信息服务的模型与结构	165
5.4.4	“乐行南昌”智慧型信息服务模式分析	169
5.5	基于信息生态环境协调发展的协同式信息服务模式	170
5.5.1	政务微信协同式信息服务模式的产生背景与内涵	170
5.5.2	政务微信协同式信息服务的体系与特征	172
5.5.3	政务微信协同式信息服务模式的实现途径	175
5.5.4	“广州公安”协同式信息服务模式分析	179
5.6	四种模式对比分析	181
5.6.1	相同点分析	181
5.6.2	不同点分析	183
5.7	本章小结	184
第6章	政务微信信息服务质量影响因素分析	185
6.1	政务微信信息服务质量影响因素模型构建	185
6.2	政务微信信息服务质量影响因素研究假设	190
6.2.1	政务微信信息人因素	190
6.2.2	政务微信信息服务与办事服务因素	192
6.2.3	政务微信信息技术因素	196
6.2.4	政务微信信息环境因素	198
6.3	政务微信信息服务质量影响因素实证研究	201
6.3.1	问卷设计与数据收集	201
6.3.2	信度与效度分析	206
6.3.3	结构模型检验	211
6.3.4	结果讨论分析	215

6.4 本章小结	218
第7章 政务微信信息服务质量评价	219
7.1 政务微信信息服务质量评价概述	219
7.1.1 信息服务质量评价概述	219
7.1.2 政务微信信息服务质量评价的内涵	221
7.2 政务微信信息服务质量评价指标的选取原则与构建思路	222
7.2.1 政务微信信息服务质量评价指标的选取原则	222
7.2.2 政务微信信息服务质量评价指标体系的构建思路	223
7.2.3 政务微信信息服务质量评价指标体系的框架设计	224
7.3 政务微信信息服务质量评价指标体系构建	227
7.3.1 政务微信信息服务质量评价模型构建	227
7.3.2 政务微信信息服务质量评价指标权重确定	234
7.4 “上海发布”微信公众号信息服务质量评价	242
7.4.1 “上海发布”微信公众号背景介绍	242
7.4.2 评价过程及结果	242
7.4.3 评价结果讨论分析	245
7.5 本章小结	250
第8章 政务微信信息服务质量提升策略	251
8.1 政务微信信息服务质量提升面临的困境与策略设计思想	251
8.1.1 政务微信信息服务质量提升面临的困境	251
8.1.2 政务微信信息服务质量提升策略的设计思想	252
8.2 优化政务微信信息资源	255
8.2.1 提高政务信息的内容质量和有用性	255
8.2.2 丰富政务信息的类型与形式	256
8.2.3 提高办事服务的实用性和个性化水平	256
8.2.4 注重信息的整合性与服务的协同性	257
8.3 加强政务微信信息主体建设	257
8.3.1 提高政务微信运维团队的服务意识和动力	257
8.3.2 了解用户的政务信息需求和服务要求	258
8.3.3 加强运维服务人才与团队建设	258
8.3.4 提高交互和帮助的有效性	259

8.4 加强微信技术融合	260
8.4.1 提高技术手段应用的多元化	260
8.4.2 加强平台之间的协同整合	261
8.5 改善政务微信信息服务环境	262
8.5.1 创新优化运营服务模式	262
8.5.2 建立完善激励考核机制	263
8.6 本章小结	264
第9章 研究结论与展望	265
9.1 研究结论	265
9.2 研究局限与展望	268
9.2.1 研究局限	268
9.2.2 未来研究展望	269
参考文献	270
附录	288
附录1 政务微信公众号信息服务质量影响因素调查问卷	288
附录2 政务微信公众号信息服务质量评价调查问卷	292
附录3 政务微信信息服务质量评价指标重要性调查	297

第 1 章 绪 论

1.1 研究背景

随着数字媒体技术的飞速发展，社会化媒体迅速崛起，其影响已经广泛涉及社会生活的各个方面，并引起了越来越多的政府、专家、学者们的关注。各级政府为了更好、更有效率地服务公众，开始接触并充分利用社会化媒体提供公共服务。在 Web2.0 社会化媒体的冲击下，政府传统的管理方式、服务模式已经越来越难以应对转型时期所面临的种种挑战和问题。如何充分、合理地运用各种社会化媒体，打造以公众需求为中心，以公民积极参与、政民双向互动为平台，以优化政府办公流程、提高管理效率、改善部门间的信息共享为途径，真正实现服务型政府的建设目标，为公众提供更加优质、快捷、高效的公共服务，是当今世界各国政府面临的共同课题。

我国从 2011 年开始兴起政务微博，随后又迎来了政务微信的迅猛发展。越来越多的党政部门开通了政务微信，积极利用微信发布各种政务信息、提供各种公共服务、密切政民沟通、加强互动交流、主动引导舆论方向，政务微信逐步成为广大公众喜闻乐见的网络问政新平台。自 2013 年政务微信元年以来，无论在开通数量、规模还是在功能定位及拓展上，政务微信都实现了突破性的发展。截至 2016 年 6 月，我国使用微信朋友圈的人数达到 5.59 亿人，使用率为 78.7%；在线政务服务用户规模达到 1.76 亿，占全体网民的 24.8%，其中通过政务微信公众号获得政务服务的使用率为 14.6%，为网民使用最多的在线政务服务方式^①。政务微信的规模不断壮大，运营理念不断创新，发展势头日趋向好，呈现出“由点及面、由单一到多元”的发展趋势和特点，正在奋力开启“掌上政务”新时代。社会化媒体为政府和公众提供了一个成本低但

^① 中国互联网络信息中心. 第 38 次中国互联网络发展状况统计报告 [R/OL]. [2016-08-03]. <http://www.cac.gov.cn/ztl/zxt/cnnic38/index.htm>.

效能高的网络移动服务新平台，使政府提供的公共服务具有更大的价值。至此，以微博、微信为代表的中国微政务公共服务格局正式确立。政务微信等社会化媒体的蓬勃发展，不仅开辟了政府服务社会的新渠道，也为政府网络形象塑造带来了新机遇。如何利用微信这一利器，最大限度地发挥其积极效应，降低其副作用，推动塑造良好的政府网络形象，实现政府公共服务模式创新，是信息化背景下我国政府网络新平台建设亟需研究和面对的重要课题。

1. 服务型政府建设的时代要求

党的十八届三中全会指出，必须切实转变政府职能，深化行政体制改革，创新行政管理方式，增强政府的公信力和执行力，建设法治政府和服务型政府。建设服务型政府自政务信息公开开始。2013年10月15日，国务院办公厅发布的《关于进一步加强政府信息公开回应社会关切提升政府公信力的意见》要求各地区各部门加强政府信息公开回应社会关切时，要着力建设基于新媒体的政务信息发布和与公众互动交流新渠道，各地区各部门应积极探索利用政务微博、政务微信等新媒体，及时发布各类权威政务信息，尤其是涉及公众重大关切的公共事件和政策法规方面的信息，并充分利用新媒体的互动功能，以及时、便捷的方式与公众进行互动交流。2014年11月17日，国务院办公厅发布的《关于加强政府网站信息内容建设的意见》要求政府网站要提供面向主要社交媒体的信息分享服务，加强手机、平板电脑等移动终端应用服务，积极利用微博、微信等新技术、新应用传播政府网站内容，方便公众及时获取政府信息。2015年7月1日国务院发布的《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》明确指出要创新政府网络化管理和服务，积极探索公众参与的网络化社会管理服务新模式，充分利用互联网、移动互联网应用平台等，加快推进政务新媒体发展建设，加强政府与公众的沟通交流，提高政府公共管理、公共服务和公共政策制定的响应速度，提升政府科学决策能力和社会治理水平，促进政府职能转变和简政放权。2016年9月25日，国务院印发《关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》，对加快推进“互联网+政务服务”工作作出总体部署，指出要牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，按照建设法治政府、创新政府、廉洁政府和服务型政府的要求，优化服务流程，创新服务方式，推进数据共享，打通信息孤岛，推行公开透明的服务，降低制度性交易成本，持续改善营商环境，最大限度地利企便民，让企业和群众少跑腿、好办事、不添堵，共享“互联网+政务服务”发展成果。

这些意见和决定出台后，中央各部委积极利用互联网发声，纷纷进驻各类

新媒体平台。与此同时，各级各地政府部门也借力微博、微信、客户端、APP等新媒体，积极开通微服务、进行微交流，电子政务进入了“微政务时代”。政务微信是社会管理创新的重要内容，为政府履行职责、优化管理、提升服务开辟了新渠道。服务型政府是新时期我国政府改革建设的重要目标，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的不懈追求，政府部门建立政务微信可以向社会即时发布政策法规、决策意见、活动咨询、办事进度及各种服务信息，可以及时获取公众意见、听取民众建议。同时，由于是基于地理位置或机构职能提供信息服务，政务微信能更加有效地实现以公众需求为中心的服务流程，让政府管理和服务更具针对性和人文性。建设服务型政府的时代要求推动了政务微信渐成风尚，而政务微信的快速发展和广泛应用则助力了服务型政府的建设步伐且亮点日益增多。

2. 政务微信推动政府实现“掌上政务”

政务微信的发展和普及可谓占尽了天时地利人和。从中央到地方各级政府对微信发展的重视和政策支持不断提升，智能终端的广泛普及和移动互联网的快速发展以及政务微博运营中积累的丰富经验等都为政务微信的兴起和蓬勃发展提供了充足的软硬件条件。微信产品的设计理念崇尚简单，注重用户体验，公众使用起来快捷方便；政务微信基本上满足了政府部门发布信息、便民服务、提高效率等服务性功能的要求，再加上广大民众日益高涨的政务服务需求，使得政务微信的发展生机盎然。借助微信平台优势和国家相关政策的大力支持，政务微信正逐步成为公众喜闻乐见的网络问政新渠道、成为继政务微博之后迅速崛起的政民互动新平台，政务微信在政务服务方面开辟出了一片新天地。

微信强关系、重社交的平台属性，使之具有隐秘性、服务可定制、使用成本低且效能高等特点，微信的种种优势已经使之成为广大网民获取信息的重要途径，越来越多的政府部门和公众通过政务微信来发布、传播、获取、利用政务信息或公共服务。经过近几年的飞速发展，政务微信不论从中央政府的政策支持还是数量、规模、使用频率、综合影响力和利用效果等方面均有显著提升。据不完全统计，截至2015年年底，全国政务微信公众账号已超过10万个，开设的政务民生公众账号超过8.3万个，各级政府的微信公众账号应用体系已经基本形成^①。除中国台湾地区外，政务微信已经全面覆盖了大陆31个省级行政

^① 腾讯. 2015年度全国政务新媒体报告 [R/OL]. [2016-03-28]. <http://mt.sohu.com/20160316/n440593564.shtml>.

区的党政部门、直属事业单位和社会团体以及香港和澳门特别行政区，此外还包括中国政府驻外机构政务微信7个以及外国驻华机构所开设的涉外类政治账号47个。微信公众平台已经覆盖了从中央部委到省（自治区、直辖市）、从地市县到乡镇甚至社区、村庄的所有行政级别。从职能部门来看，政务微信参与部门广泛覆盖了公安、共青团、检察院系统、医疗卫生、旅游、水文气象、社会保障、党政机关等政府各个部门^①。新华网舆情监测分析中心和新华政务直通车项目组2015年7月发布的《2015年上半年全国政务新媒体综合影响力报告（2015.01.01—06.30）》共统计了全国35434个政务微信公众平台账号，截至2015年6月30日，推送内容超过221万次，推送微信文章达到2000余万次，累计阅读量超过14.3亿次^②。政务微信对各级政府推进政务公开、舆论引导、民意通达、在线服务、管理创新、政府形象塑造与维护等都发挥了积极的促进作用，其影响力与日俱增，已经成为推动政务改革的重要力量。

政务微信在服务型政府建设中扮演着关键角色，发挥着重要作用，是管理服务的创新之举。积极运用政务微信与公众互动，是推进国家治理体系和治理能力现代化的重要手段。作为即时通信与综合性的服务平台，微信公众平台为政府创新社会管理提供了新的思路，政务微信公众平台应运而生，并在政务信息公开、为民解疑纾难、政民沟通交流、舆情引导防控、政府形象塑造等方面发挥着重要作用。随着政务微信的深入发展，其运营模式日益多元，政务微信的功能覆盖行业日趋广泛且更加彰显地域、行业特色。目前，我国政务微信发展正呈现出服务本地化、账号矩阵化、功能综合化、粉丝辖区化、运营规范化五大良好发展趋势。

3. 政务微信信息生态失调现象频现

政务微信正发挥着越来越大的功能和作用，但同时应该清醒地认识到，微信也是一把“双刃剑”。随着它的快速发展，政务微信也不可避免地存在着种种问题和不足。诸如政务微信运营维护人员严重不足、运营缺乏足够的技巧和策略、跨部门联动机制不健全、考核评估标准欠缺、服务质量参差不齐、发展

^① 腾讯研究院. “互联网+”微信政务民生白皮书 [EB/OL]. [2015-04-22]. <http://www.tisi.org/Article/lists/id/4357.html>.

^② 新华网舆情监测分析中心, 新华政务直通车项目组. 2015年上半年全国政务新媒体综合影响力报告 (2015.01.01—06.30) [R]. [2015-08-18]. http://news.xinhuanet.com/yuqing/2015-08/18/c_128137211.html.

不平衡等困难和挑战在一定程度上制约了政务微信功能的发挥和扩大。与此同时，政务微信平台上的各种“谣言”不断泛起，“僵尸账号”“官腔账号”“应付账号”“山寨”政务微信频现，休眠用户增加、持续使用用户减少、长期用户流失严重，微信公众号刷阅读量、刷点赞数等黑色产业链日趋成熟，政务“数字鸿沟”隐现，制度安排与人、财、物资源配置滞后于政务微信公众号的快速扩散，以及微信潜在安全风险和噪声持续存在等问题也开始频繁出现，使政务微信环境变得日趋复杂而更加难以治理。此外，社会公众对政务微信公众号的价值认知仍然较低，政务微信的价值普及任重而道远。诸如此类的种种困难和问题使得政务微信环境不断恶化，一定程度上已经开始影响甚至制约用户对政务微信的有效利用，政务微信信息服务系统各要素不协调及其发展不平衡逐渐导致了政务信息生态系统频频失衡、失调。

为了指导社会组织和个人与信息环境的协调与和谐发展，信息管理学及相关学界将生态学的理论和方法引入信息活动领域，研究信息生态问题。通过广大学者和相关人员的努力探索，信息生态学目前已经形成了一个较为成熟而又系统的理论体系和应用体系，已经被广泛地应用到经济、教育、行政及新闻传播等社会科学研究的诸多领域。当前，人们已经认识到信息生态理论与应用研究对解决信息生态失调现象，保持信息生态系统的平衡，实现信息环境与人类社会协调发展具有重大的现实指导意义。然而，对于政务微信这一新兴政务服务平台，关于其服务模式和信息服务质量评价的研究仍然较少。随着各种综合性政务社交平台的不断涌现和移动互联网技术、信息技术与数字技术的高速演进分化，我国政务微信公众号发展已经进入整合、深化、提升和优胜劣汰的关键阶段。政务微信平台的运行模式和服务质量不仅关乎政务微信能否健康、持续发展，而且成为政务微信公众号兴废成败的关键。高效的政务微信服务平台、合理的运营服务模式对净化政务网络信息生态环境，促进政务信息生态系统平衡具有很大的促进作用。同时，通过构建科学、规范且行之有效的服务质量评价指标体系，及时对政务微信服务平台的功能、运行效率、服务质量等进行科学评价，并不断对其优化、提高，以使之更好地为社会广大公众服务。因此，从信息生态视角出发，研究政务微信信息服务过程中的种种现象和问题，不仅有助于解析政务微信平台上信息的传播与扩散问题，而且有利于推动政务微信应用持续创新，进而对为公众提供更好的政务信息服务、为政府提高信息传播效率、早日实现移动服务型政府的建设目标等具有重要意义。