

知识图谱视角下中国政务微信研究文献综述

黎玉珍, 戚兴宇

西南民族大学, 四川 成都

Email: 2211710922@qq.com

收稿日期: 2021年5月13日; 录用日期: 2021年6月16日; 发布日期: 2021年6月24日

摘要

政务微信作为大数据时代政务新媒体蓬勃发展的标志之一, 其发展建设问题成为一个新的社会热点与学术热点议题。本文试图利用文献计量的研究方法, 结合可视化软件CiteSpace与文献管理软件Note Express, 从政务微信发文总趋势、文献机构、文献期刊、文献作者群体、关键词等方面进行量化分析, 在厘清目前政务微信研究的总体态势的同时, 试图勾勒出我国政务微信研究的未来发展趋势。

关键词

政务微信, 知识图谱, CiteSpace

A Summary of Chinese Government WeChat Research Documents under the Perspective of Knowledge Graph

Yuzhen Li, Xingyu Qi

Southwest Minzu University, Chengdu Sichuan

Email: 2211710922@qq.com

Received: May 13th, 2021; accepted: Jun. 16th, 2021; published: Jun. 24th, 2021

Abstract

Government WeChat is one of the signs of the vigorous development of new government media in the era of big data, and its development and construction has become a new social and academic hot topic. This article attempts to use the research method of bibliometrics, combined with the visualization software CiteSpace and the document management software Note Express, to conduct a quantitative analysis from the general trend of government WeChat publications, document institutions, literature journals, document author groups, keywords, etc., in order to clarify the current government WeChat. While studying the overall situation, it tries to outline the future development of my country's government WeChat research.

Keywords

Government WeChat, Knowledge Graph, CiteSpace

Copyright © 2021 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 资料与方法

1.1. 数据收集

CiteSpace 知识图谱的合格满意标准之一就是“数据完整”^[1]。因此，本文选取中国知网(CNKI)作为数据的来源库，从而保证数据的权威性、准确性与完整性。文献检索时间是 2021 年 4 月 25 日，检索条件选择“篇名”，输入检索词为“政务微信”，取消中英文扩展选项，进行模糊匹配检索，共得到 735 条记录。为保证数据的质量，去掉会议、报纸以及图书等非学术性文献，最终确定 685 篇有效记录构成数据分析的基础数据库。

1.2. 研究方法

本论文利用了两个软件进行数据处理和分析，第一个是文献管理软件 Note Express，第二个软件是信息可视化软件 Cite Space5.7.R5。运用文献计量法，依托于美国德雷赛尔大学(Drexel University, Philadelphia, PA, USA) 陈超美博士研究团队开发的可视化软件 CiteSpace 对样本数据进行梳理与分析，从政务微信的发文总趋势、文献机构、文献期刊、文献作者群体几个方面记性量化分析。在厘清目前政务微信研究现状的同时，通过关键词共现分析进一步探索未来政务微信研究的热点主题与前沿态势，从而为未来政务微信的研究方向提供参考与借鉴。

2. 研究现状分析

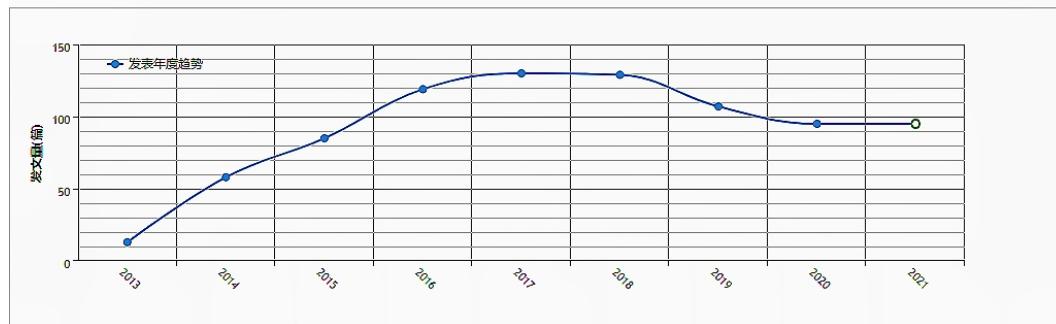
2.1. 文献发文总趋势

文献发表数量的年份分布，是反映某领域在特定时间段内的研究程度开展状况。^{图 1} 可以看出，从 2013 年“政务微信”相关概念提出开始，相关研究文献数量呈现递进式增长，在 2016 年~2018 年出现研究热潮，在 2019 年后有放缓趋势；从总体数量来看，政务微信的相关期刊论文与学术论文一共 685 篇。

基于本文文献统计时间截止到 2021 年 5 月, 所以 2021 年关于政务微信的发文数量并不显著, 但是可以预估得到, 尽管政务微信研究热度有放缓趋势, 但依然保持着很高的研究热度。

① 数据来源: 文献总数: 743 篇; 检索条件: (题名=政务微信 或者 title=中英文扩展(政务微信)) (精确匹配); 专辑导航: 全部; 数据库: 文献 跨库检索

总体趋势分析



来源: 中国知网

Figure 1. Annual distribution of research documents on CNKI's government WeChat

图 1. 中国知网政务微信研究文献年度分布

2.2. 发文机构分布

解析文献发文机构分布, 可以清晰地了解机构成果、理论成果以及实践成果。本文对发文量前 26 位(发文量 $n \geq 3$)的机构进行了统计(见表 1), 从表中可以得知, 在这 26 个研究机构中, 高校有 20 个, 占比 76.92%, 其他机构 6 个, 占比 23.08%, 由此得出高校是政务微信研究的主要研究阵地。在政务微信研究领域, 发文最多的机构是复旦大学和复旦大学国际关系与公共事务学院数字与移动治理实验室, 发文数量为 8 篇; 其次是吉林大学管理学院, 发文数量是 7 篇, 报刊《小康》与华中科技大学公共管理学院发文数量是 6 篇, 辽宁师范大学海华学院、广东省科技创新检测研究中心发文数量是 5 篇; 剩下的机构发文量大于 3 篇(包括 3 篇)的机构共有 19 个, 可以看出作为科学研究与学术探索圣地的高校在政务微信相关研究上具有绝对优势。前 26 位研究机构共发文 109 篇, 在总发文量中占比 15.9%, 涵盖政务微信多方面、多角度的理论研究与实践探索。从发文机构来看, 主要集中在上海、北京、广东、武汉等地区, 这些地区处于经济发达地区, 政务微信发展较完善, 学术与技术力量雄厚, 对政务微信的研究具有无可比拟的研究优势。同时, 值得注意的是, 在前 26 位中基本都是高校和个别国家信息研究中心, 研究机构也基本是高校学科专业内, 跨学科、跨机构合作尚未真正实现, 不利于政务微信研究的持续和深入开展。

Table 1. High-yield institutions of my country's government WeChat research literature ($n \geq 3$)

表 1. 我国政务微信研究文献的高产机构($n \geq 3$)

机构	发文量/篇
复旦大学	8
复旦大学国际关系与公共事务学院数字与移动治理实验室	8
吉林大学管理学院	7

Continued

《小康》	6
华中科技大学公共管理学院	6
辽宁师范大学海华学院	5
广东省科技创新检测研究中心	5
武汉大学政治与公共管理学院	4
四川师范大学影视与传媒学院	4
黑龙江大学新闻传播学院	4
西安交通大学新闻与传媒学院	4
武汉大学信息管理学院	4
中国传媒大学新闻学院	4
新疆财经大学新闻与传媒学院	4
中山大学传播与设计学院	3
河北行政学院	3
中国科协信息中心	3
荆楚网	3
广东外语外贸大学新闻与传播学院	3
广州南洋理工职业学院	3
南通大学图书馆	3
安徽大学管理学院	3
陕西科技大学设计与艺术学院	3
电子科技大学政治与公共管理学院	3
中国人民大学信息资源管理学院	3
昆明理工大学艺术与传媒学院	3

2.3. 载文期刊分布

学术研究成果的载文期刊分布状况是对某一领域的理论造诣和实践价值的反映[2]。为探究政务微信研究的期刊分布,本文对样本进行了统计分析。在685篇样本期刊来自于216种期刊,其中发文量4篇及其以上的期刊有28种,详情见表2。

Table 2. Distribution of articles in journals/articles
表 2. 载文期刊分布/篇

期刊名称	刊文量	期刊名称	刊文量
新闻研究导刊	32	小康	6
青年记者	24	情报杂志	6
电子政务	22	东南传播	6
新闻传播	20	计算机与网络	6
新媒体研究	20	中国报业	5
传播力研究	12	图书情报工作	5
新闻前哨	11	传媒论坛	5
视听	10	新闻与写作	5
科技传播	10	情报科学	5
西部广播电视台	8	现代传播中国传媒大学学报	5
新闻世界	7	新闻战线	4
今传媒	7	传播与版权	4
传媒	7	人民论坛	4

上述 28 种期刊发文量为 267 篇, 占总发文量的 38.98%, 其中《新闻研究导刊》发文最多, 为 32 篇。可以看出, 政务微信领域的研究文献多发于新闻、传播、情报等为主题的期刊。除了这 26 种期刊外, 还有大量发文 1 篇的期刊, 共有 156 种, 这反映出政务微信领域的研究成果分布较不集中。总的来看, 关于政务微信的研究期刊分布较广、涵盖主题多元化, 也涉及到传播学、新闻学、公共管理等多个学科, 在今后有很大的发展空间。

为确保研究的准确性, 本文进一步对 690 篇样本向下进行梳理, 筛选出质量较高的核心期刊 129 篇, 在总发文量中占比 18.83%。**表 3** 对发文量高于两篇($n \geq 2$)的核心期刊进行了统计, 其中, 排名前两位的期刊是《青年记者》与《电子政务》, 这两种期刊发文量为 46 篇, 占核心期刊的 35.65%。除这两种期刊, 其他核心期刊最多发文为 7 篇, 且只有 1 种, 这说明政务微信这一研究主题已经初步形成核心期刊群。但值得注意的是, 针对政务微信的核心期刊研究主要集中在情报学、新闻学等期刊, 随着政务微信越来越多的应用到提供公共服务之中, 其发展成与创新实践应该应用到更多的学科研究之中, 从而为政务微信提供更加广阔的数据视角, 推动更多核心期刊的产出。

Table 3. Distribution of core journals/articles
表 3. 核心期刊分布/篇

期刊名称	刊文量
青年记者	24
电子政务	22
传媒	7
情报杂志	6
图书情报工作	5
情报科学	5

Continued

现代传播(中国传媒大学学报)	5
新闻与写作	5
现代情报	4
新闻战线	4
人民论坛	4
情报理论与实践	2
新闻大学	2
中国行政管理	2
新闻爱好者	2
科技管理研究	2

2.4. 文献著者情况分析

1) 作者发文情况统计

本研究对 685 篇学术文献与期刊文献的作者进行统计分析, 发现共有 804 位作者, 其中有 722 位作者发文 1 篇。洛特卡定律指出, 假如一个研究领域中发文量为 1 篇的作者数约为发文量为 N 篇的作者数的 N^2 倍, 且发文量为 1 篇的作者数约占作者总量的 60% [3], 则表示该研究领域趋于成熟。据此推算, 发文量 2~5 篇的作者数量应该是 181、81、46、29, 表 4 是针对作者发文数量的统计, 分别是 62、13、3、4, 发文 1 篇的作者占发文总量作者数的 89.8%。按照洛特卡定律计算出的理论值与实际值之间存在着非常大的差距, 这说明我国政务微信研究的作者分布不够理想, 尚未呈现出成熟研究领域所对应的作者分布状态, 学者们还需要进一步提高对政务微信领域的研究重视程度, 从而推动我国政务微信研究走向更加成熟。

Table 4. Author's publication volume statistics
表 4. 作者发文量统计

发文量/篇	作者数量/人
1	722
2	62
3	13
4	3
5	4
总计	804

2) 核心作者群体分析

在学术界, 通常将科研产出能力较强且研究成果质量较高的作者群体称为核心作者群[4]。作为研究领域的中坚力量, 核心作者群的成果产出备受关注。普赖斯的核心作者计算公式为 $N_{\min} = 0.749 (N_{\max})/2$, 式中, N_{\max} 为单个作者的最大发文量, N_{\min} 为核心作者发文量应达到的最小值。丁菲菲、李宗富、郑磊、张瑶在样本文献中发文最多, 均为 5 篇, 即 $N_{\max} = 5$, 继而得出 $N_{\min} \approx 2$, 即政务微信研究领域的核心作者群为发文量 ≥ 2 的作者。由表 4 可知, 政务微信领域的核心作者为 82 人, 发文共 195 篇, 占总文献量的

28.5%。这比赖普斯定律中核心作者群发文量应占 50% 的标准低了 21.5% 个百分点, 这说明关于政务微信的研究领域尚未形成具有较强科研能力的核心作者群。

图 2 是利用 noteexpress 做的核心作者词频云图, 可以看出政务微信领域的核心作者以丁菲菲、李宗富、郑磊、张瑶、吕文增、刘宗元、张向先等为代表, 其次有郭泽德、胡康楠、张志安、胡幼祥、闫奕文、王兴民、周欢、陈强、陈海波、王玥、刘敏佳、叶惠美、王勇等, 虽然他们至少都发表了 2 篇文献, 但是他们之间的合作却很少, 关联性低, 没有形成合作密切的团队。因而, 在未来政务微信的研究过程中, 还需加强各研究者之间的协作, 从而促进稳固且联系密切的核心作者群。



Figure 2. Core author co-occurrence network
图 2. 核心作者共现网络

3. 可视化分析

3.1. 关键词共现分析

关键词是对学术论文内容的高度概括, 通过关键词分析可了解一个领域的研究热点[5]。本文将 685 条样本数据导入 CiteSpace 软件中, 时间跨度为 2013~2021 年, 时间切片选择 1 年, 进行可视化分析, 阈值选择 Top10, 经过调整与裁剪得到图 3, 共有 342 个高频关键词节点和 402 条连线。

图 3 中较大的节点关键词有“政务微信”“电子政务”“政务微博”“政务微信公众号”“公共服务”“微信”等, 均为政务微信研究领域的热点。此外, 根据关键词的中心性也能对研究热点进行判断。通常情况下, 一个关键词中心性越大, 则关键词控制其他关键词共现的能力也就越强[6]。在网络图谱中, 节点外围的十字架越大则关键词的中心性越高。由图 3 可以看出, “政务微信”“电子政务”“政务微博”“政务微信公众号”这些关键词有着较高的中心性, 反映出这些关键词在政务微信领域的研究网络中占据核心地位, 以其为中心已经形成了若干研究圈, 深刻影响着政务微信研究领域的研究进程。



Figure 3. Keyword visualization analysis graph
图 3. 关键词可视化分析图

3.2. 研究热点分析

Table 5. High-frequency keyword statistics
表 5. 高频关键词统计

关键词	频数	关键词	中心性
政务微信	530	政务微信	0.69
电子政务	54	政务微信公众号	0.17
政务微博	43	电子政务	0.14
政务微信公众号	42	微信公众号	0.14
公共服务	41	微信	0.12
微信	30	公共服务	0.11
服务型政府	27	影响力	0.10
微信公众号	26	政务微博	0.10
新媒体	23	服务型政府	0.10
政务新媒体	22	新媒体	0.09
政务服务	22	政务新媒体	0.09
影响力	17	传播策略	0.09
传播策略	16	政务服务	0.08
传播效果	15	信息传播	0.07
公众号	14	影响因素	0.06
信息公开	13	传播效果	0.05

Continued

对策	13	政务	0.05
传播力	12	策略	0.05
影响因素	11	信息公开	0.04
策略	11	问题	0.04
政务	11	网络问政	0.04
社会治理	10	服务质量	0.03
微信公众平台	10	政务微信平台	0.03
政务微信平台	10	发展策略	0.03
问题	10	媒体时代	0.03

由表5可以看出,频数和中心性排名有一定差异,表明政务微信研究领域热点在一定程度上不太分明。其中,频数和排名靠前的关键词有“政务微信”“电子政务”“公共服务”“政务微信公众号”“政务新媒体”,他们是政务微信研究的热门主题,“影响力”“政务微博”“传播策略”等关键词中心性较大,说明这些关键词中介作用十分明显,虽然其频数相对较低,但由于中介作用使之成为政务微信研究的有效切入点。

通过图3和表5凝练出政务微信研究的热点主题,在此基础上结合政务微信现实发展状况探究政务微信研究的聚焦点,大致可以分为以下几类:

1) 政务微信的建设和发展现状研究

政务微信的建设和发展现状研究这一类包含“政务微信”“政务微信公众号”“微信公众平台”“政务微信平台”“信息公开”“策略”“问题”等关键词。政务微信的建设与发展现状研究非常重要,其研究指出的建设问题与发展对策既是政务微信建设发展的方向,对其研究存在的不足也是未来研究者研究的方向。政务微信建设是新时期数字化发展的新焦点,也是最近几年来学者们高度关注的话题。李汉卿以“上海发布”公众号为例,指出政务微信具备信息发布、政民互动以及办事服务功能[7]。张林从地方政府微信建设的视角,指出政务微信具备推送新闻价值高、特别注重形象宣传、改变传统政务服务严肃的形象作风以及信息推送时间规律有序等特点[8]。罗建州不仅指出政务微信建设的意义有加快推进政务信息公开、提高民众服务能力、增强政民互动、提高民众参与积极性以及提高信息传递的时效性。还指出政务微信的运营管理要注重信息推送质量、宣传和服务功能并举以及进一步增强与民众的互动,提高与民众之间的感情[9]。

2) 政务微信的传播和采纳情况研究

“传播策略”“传播效果”“传播力”“影响因素”等关键词属于政务微信传播和采纳情况这一类。政务微信的传播和采纳水平决定了政务微信能够在多大程度上服务与民众的生活,也是政府通过卫星提高服务能力的关键。在学界,学者们针对政务微信的传播功能,主要研究集中在传播的特点与价值、采纳过程、影响因素和影响力三个方面。在政务微信的传播特点和传播价值方面,相关学者的研究主要集中于政府形象构造[10]、政策宣传[11]、政务微信传播内容[12]、旅游宣传[13]、传播策略[14]等众多领域。同时,学者们注重对在政务微信的采纳过程进行研究,宋之杰、巫玉翠、石蕊等人根据技术接受模型和创新扩散理论,针对性对公众号进行调查研究,从而分析政府微信的采纳情况以及影响因素[15]。汪岳新结合网络外部性理论与政务微信的典型特征,构建政务微信的用户采纳模型,从而探究政务微信用户采纳的关键影响因素[16]。此外,还有学者针对政务微信的传播价值与价值,结合政务微信采纳的现实情况,对政务微信的影响因素以及影响力进行了调查研究,相关学者的研究视角主要集中在扎根理论视角[17]、信息生态视角[18]、政务微信管理制度化视角[19]、服务质量[20]、使用意愿[21]等,未来学者将会从更多的视角对政务微信的影响力进行研究。

3) 政务微博、政务微信相关政务新媒体的关系研究

“政务微博”“政务新媒体”“电子政务”“新媒体”等关键词属于政务微博、微信以及与其他新媒体关系这一类。政务微博与微信都是政务新媒体，且在大数据时代焕发出巨大的活力，不仅提高了民众参与政务管理的积极性，也在很大程度上改善了政务服务的质量。就目前政务新媒体影响力较大的主要集中在政务微博与政务微信二者上，学者们对其的研究也主要集中在二者关系[22]、构建政务微博与微信联动机制[23]、政务微博与微信二者比较与发展策略[24]、现状[25]、差异[26]、问题[27]等方面。此外，还有部分学者从新媒体视角对政务微信进行了研究，高新华从新媒体属性视角探索了政务微信建设路径[28]，刘方从新媒体的内容构架和传播规律来分析政务微信[29]，李利利从新媒体视角分析了政务微信良性发展的制约因素与发展路径[30]、曹洵，方若琳，杜楠楠等人从政务新媒体在服务型政府转型中的“边界调适”与角色冲突分析了政务微信[31]，秦红星以政务微信为突破口研究如何让新媒体在民族地区发挥传播作用等[32]。

4) 政务微信的应用效果评价研究

“传播效果”“影响力”“服务质量”“传播力”等关键词属于政务微信的应用效果与评价研究这一类。当前，政务微信已经发展了接近 9 年的时间，政务微信的建设与发展都已经日渐成熟。关于政务微信的应用效果，学者们主要集中在服务质量和影响力两个方面。在政务微信的服务质量方面，学者们从县级政府政务信息服务评价角度[33]、公众的需求角度[34]、影响因素[35]、提升服务质量角度[35]、质量评价角度[36]、用户满意度角度[37]等方面进行了研究。关于政务微信的影响力，学者们主要从提高政务微信的影响力角度进行研究：冯春、李佳欣从重大特殊视角角度，提出要从及时更新事件进展、创新传播形式、建立网上政民互动机制三个方面提高政务微信影响力[38]；叶惠珍、陈嘉静指出当前政务微信存在“音”模态运用不足、“情”模态运用拘谨、“数”模态运用粗糙等问题，需要加强运用声音、歌曲等“音”模态资源，适当运用表情图片、动图等“情”模态资源，精细化使用统计图等“数”模态资源，以适应当代网民的多模态阅读特征，提升网络执政效能和网络传播影响力[39]。诺明扎娅、夏一雪、于宝刚、郭其云通过全面评估政务维信的影响因子，对 22 个影响因子进行评估建模，针对性提出改善政务微信服务力、传播力与运营能力的策略[40]。

3.3. 突现关键词分析

CiteSpace 突现关键词检测，能够清晰地分析词频的时间变化和动态分布，可以探索一个领域的研究前沿动态和发展趋势。如果某一关键词突增，则表示表一段时间内该领域研究兴趣的突然增长[41]。较于以往的主题词分析，突现关键词分析更适合探究学科发展的新兴主题[42]。本文利用突现词检测功能探索和识别政务微信在各个时间段的前沿主题趋势，突发性节点变粗部分所对应的关键词表示在相应的时间段内，该关键词使用频率的增加，即此关键词可判定为该时段政务微信研究的前沿主题，结果如图 4 所示。可以看出，2013 年~2021 年，在政务微信研究领域，“政务微博”“网络问政”“微信公众平台”“突发事件”“社交媒体”“发展现状”“网络问政”“政务”“服务型政府”先后成为热门研究主题。根据 CiteSpace 突现关键词的研究功能，可以判定“政务”“服务型政府”成为近年来的新兴研究主题。



Figure 4. Emerging keywords

图 4. 突现关键词

1) 政务

通过微信公众号处理政务信息是近年来电子政务发展的重大表现,特别是在新冠疫情形势下,政府通过政务微信处理政务越来越趋于日常化。在微信发展早期,学者们主要将研究集中在微信用于政务处理的现状、特点、问题、对策,至2018年,微信的功能发展相对成熟,微信在政务处理方面越来越完善,学者们将研究集中在如何让政府部门更好利用微信处理政务上。张炜南,晏敬东从应对突发事件的角度出发,提出用政务微信打造“小窗口”,更好利用政务微信提供更加适合民众需要的政务服务[43]。吴幼祥,李慧娟对优秀政务微信公众号平台进行抽样调查,并运用社交网络图谱对公众喜爱的政务微信号进行分析,以发现公众对政务发布信息的偏好,从而提供更加满足公众需求的政务服务[44]。

2) 服务型政府

服务型政府是伴随我国数字媒体快速发展以及大数据的大量应用,各级政府在寻求智慧治理发展过程中,探索更加能够满足公众需要的政务服务模式,也是我国社会主义现代化建设的重要表现。政务微信公众号是一种政务信息平台,不仅可以发布政务信息,还可以通过政务微信实现政民互动,具备便捷、高效、精准以及权威的发展优势。这一优势契合了现代政府智慧治理的发展需要,就其在建设发展过程中的发展现状、影响因素以及如何更好的打造服务型政府成为新的发展问题,从而更好地推动政务微信发展,这成为学者们新兴的研究热点。

4. 研究结论与展望

4.1. 研究结论

运用 CiteSpace 对 2013~2021 年我国政务微信领域的研究成果进行文献计量和可视化分析,明确了该领域研究的现状和热点。研究发现,自 2011 年微信发展以来,学术界对其在政务服务过程中的应用给予高度关注,在 2013~2017 年是对其研究的高峰期。高等院校是政务微信研究的主要阵地,相关互联网科技企业及单位研究相对薄弱;期刊分布范围较广,涵盖主体多元,涉及多个学科,已经初步形成较稳定核心期刊群,但是还存在进一步发展的空间;研究作者还没有形成具备较强科研产出的作者群,需要进一步加强对政务微信的关注;政务微信的建设和发展现状、政务微信的传播和采纳情况、政务微博与政务微信等政务新媒体的关系、政务微信的应用效果评价是政务微信研究领域的热点。

4.2. 研究展望

通过上述分析,确定了政务微信研究的现状、研究热点和前沿主题,结合政务微信的服务型政府发展需要,未来政务微信研究主要以下几个方面:

1) 加强政务微信提供政务服务的研究,特别是提供优质政务服务的研究。需要进一步探索政务微信同民众需要的契合点,进一步寻求各个主体在新的大数据环境下如何最大程度地发挥政务微信的优势作用,以政务微信为切入点,打造现代化服务型政府,智慧型政府。

2) 加强政务微信服务与服务型政府构建方面的研究。目前,政务微信在其基本建设与运营方面已经有了一定的积累,但是政务微信提供更加精准政府服务过程中有所欠缺,因而在建构现代化服务型政府方面还需要进一步探索。如何让政务微信服务到最边缘地区的人群,面对突发事件的频发采用何种策略让政务微信继续发挥作用,如何完善政务微信的运营策略确保其服务形式满足民众的现实需要,都是未来研究的重要内容。

3) 进一步探讨政务微信在服务型政府建构中的作用评价问题。作用评价是政务微信持续发展的重要方面,目前对政务微信评价主要集中在服务质量、传播效果与影响力等单一因素方面,缺乏对政务微信统一评价体系的构建。因而,需要深化对政务微信效果评估体系的研究,做到从较为全面地发现政务微

信发展的新问题，以使政务微信更好地服务与政府建设与民众现实需要，进而打造真正服务公众的服务型政府。

基金项目

2020 年西南民族大学研究生创新项目《民族地区电子政务安全风险问题研究》。项目编号：CX2020SP118。

参考文献

- [1] 陈悦, 陈超美, 刘则渊, 胡志刚, 王贤文. CiteSpace 知识图谱的方法论功能[J]. 科学学研究, 2015, 33(2): 242-253.
- [2] 胡春阳, 刘秉镰, 廖信. 中国区域协调发展战略的研究热点及前沿动态——基于 CiteSpace 可视化知识图谱的分析[J]. 华南师范大学学报(社会科学版), 2017(5): 98-109, 191.
- [3] Rousseau, R. and Jean, T. (1991) Introduction to Informetrics: Quantitative Methods in Library, Documentation and Information Science. *Information Processing & Management*, **61**, 19-28.
- [4] 王进, 王丽珊. 基于 CiteSpace 的我国人工智能产业研究态势[J/OL]. 沈阳工业大学学报(社会科学版), 1-7. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/21.1558.C.20210329.1545.012.html>, 2021-04-10.
- [5] 李杰, 陈超美. CiteSpace: 科技文体挖掘及可视化[M]. 北京: 首都经济贸易大学出版社, 2016: 194.
- [6] 王文博, 程慧敏, 王立婧. 基于共词分析的我国战略性新兴产业研究态势评析[J]. 科技进步与对策, 2013, 30(21): 57-60.
- [7] 李汉卿. 技术吸纳政治: 自媒体时代政务微信的功能与限度——以“上海发布”为例[J]. 江西财经大学学报, 2019(2): 110-119.
- [8] 张林. 地方政务微信的传播特点研究——以“淮安发布”为例[J]. 新闻世界, 2017(11): 65-67.
- [9] 罗建洲. 关于政务微信平台建设运营的思考[J]. 湖北科技学院学报, 2016, 36(11): 136-138.
- [10] 王敏静. 政务微信在城市形象构建中的传播策略探析——以微信公众号“西安发布”为例[J]. 传播与版权, 2020(12): 114-116.
- [11] 季诚浩, 戴佳, 曾繁旭. 环境倡导的差异: 垃圾分类政策的政务微信传播策略分化研究[J]. 新闻大学, 2020(11): 97-110+128.
- [12] 郭泽德. 政务微信的内容特征与传播策略——以“上海发布”政务微信为例[J]. 青年记者, 2014(11): 17-18.
- [13] 高春艳. 全域旅游背景下旅游政务微信的传播策略创新[J]. 传媒, 2018(3): 78-80.
- [14] 侯迎忠, 赵宣娜, 陈洁, 胡力凡. 省级政务微信平台传播策略研究——以广东两家省级政务微信为例[J]. 新闻爱好者, 2020(7): 30-33+18.
- [15] 宋之杰, 巫翠玉, 石蕊. 政务微信公众号用户采纳研究[J]. 电子政务, 2015(3): 18-25.
- [16] 汪岳新. 政务微信用户采纳影响因素的实证研究[J]. 情报探索, 2018(1): 63-69.
- [17] 张欣欣, 蔡晶波. 基于扎根理论的农村居民对于政务微信使用意愿的影响因素研究[J]. 乡村科技, 2020, 11(22): 55-56+59.
- [18] 霍明奎, 蒋春芳. 基于信息生态理论的政务微信平台用户互动意愿影响因素及提升策略研究[J]. 电子政务, 2020(3): 110-120.
- [19] 陈强, 张韦. 中国政务微信管理的制度化探索: 内容与影响因素[J]. 中国行政管理, 2019(10): 62-68.
- [20] 王萍, 张韫麒, 朱立香, 宋雪雁, 刘晓康, 贾沣琦. 政务微信公众号知识服务质量影响因素研究[J]. 图书情报工作, 2018, 62(23): 43-50.
- [21] 李宗富, 张向先. 政务微信公众号服务质量的关键影响因素识别与分析[J]. 图书情报工作, 2016, 60(14): 84-93.
- [22] 陈薇宇. 浅析政府与自媒体的关系——以政务微博和政务微信为例[J]. 新闻研究导刊, 2018, 9(6): 44-45.
- [23] 施雨. 危机公关中政务微博与政务微信的联动机制探究[J]. 新媒体究, 2018, 4(20): 19-20.
- [24] 高志丽. 试论政务微博与政务微信应用的比较及发展策略[J]. 采编, 2017(6): 164-165.
- [25] 姜笑君, 刘钰潭, 刘媛. “微政务”发展现状分析——以辽宁政务微博、政务微信为例[J]. 辽宁工业大学学报(社会科学版), 2015, 17(4): 7-11.
- [26] 胡理丽. 传播学视角下政务微信与政务微博的差异[J]. 西部广播电视台, 2014(7): 3.

-
- [27] 李冠辰. 我国“微政务”管理问题研究——以政务微博、政务微信为例[J]. 太原理工大学学报(社会科学版), 2014, 32(3): 36-40.
 - [28] 高新华. 从政务新媒体属性视角探究政务微信建设路径——以“全国人大”为例[J]. 新闻传播, 2021(5): 58-59+62.
 - [29] 刘方. 浅析政务新媒体的内容架构和传播规律——以政务微信“信阳政务”为例[J]. 新闻研究导刊, 2020, 11(19): 237-238.
 - [30] 李利利. 新媒体场域中政务微信良性发展的制约因素与突破路径[J]. 山东理工大学学报(社会科学版), 2020, 36(5): 93-99.
 - [31] 曹洵, 方若琳, 杜楠楠. 政务新媒体在服务型政府转型中的“边界调适”与“角色冲突”——以广东省政务微信为例[J]. 电子政务, 2018(11): 12-22.
 - [32] 秦红星. 如何更好地发挥新媒体在民族地区新闻传播中的作用——以政务微信为例[J]. 数字传媒研究, 2016, 33(3): 3-5.
 - [33] 霍明奎, 吕智悦. 县级政务微信平台信息服务质量评价体系设计与应用研究——以吉林省为例[J]. 情报探索, 2021(2): 74-81.
 - [34] 边娇. 基于公众需求的政务微信服务质量提升研究[J]. 新西部, 2020(14): 114-115+87.
 - [35] 任昱广, 陈旸. 政务微信公众平台信息服务质量提升策略研究[J]. 企业技术开发, 2018, 37(11): 34-36.
 - [36] 李民, 谢丽彬. 服务型政府视角下政务微信公众平台服务质量评价研究[J]. 内蒙古财经大学学报, 2017, 15(4): 85-89.
 - [37] 张晓娟, 刘亚茹, 邓福成. 基于用户满意度的政务微信服务质量评价模型及其实证研究[J]. 图书与情报, 2017(2): 41-47+83.
 - [38] 冯春, 李佳欣. 重大疫情下提升重庆区县政务微信影响力策略[J]. 新闻传播, 2020(23): 51-52.
 - [39] 叶惠珍, 陈嘉静. 城市政务微信多模态话语结构与传播影响力研究——以海上丝绸之路起点城市泉州为例[J]. 山西大同大学学报(社会科学版), 2018, 32(6): 79-84.
 - [40] 诺明扎娅, 夏一雪, 于宝刚, 郭其云. 面向多因素评价体系的政务微信影响力提升策略研究[J]. 新媒体研究, 2017, 3(20): 25-30.
 - [41] Chen, C.C. (2004) Searching for Intellectual Turning Points Progressive Knowledge Domain Visualization. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, **101**, 5303-5310.
<https://doi.org/10.1073/pnas.0307513100>
 - [42] 秦晓楠, 卢小丽, 武春友. 国内生态安全研究知识图谱——基于 CiteSpace 的计量分析[J]. 生态学报, 2014, 34(13): 3693-3703.
 - [43] 张炜南, 晏敬东. 用好政务微信“小窗口”打造突发事件应对“大平台”[J]. 中国行政管理, 2020(12): 138-140.
 - [44] 吴幼祥, 李慧娟. 网民喜欢政务发布的哪些“菜”?——基于优秀政务微信公众号的抽样调查[J]. 传媒, 2018(4): 48-50.