

# 国务院的二维码

一位名叫“孤竹一叶”的用户,首先肯定这是个“很不错的App,但可以做得更好”,提了一番具体建议。结束语是:“互联网上没有官老爷,用户第一。”

去年1月11日,习近平主席主持召开中央全面深化改革领导小组第二十次会议,审议通过了《关于全面推进政务公开工作的意见》。

一年多以后,今年3月5日,李克强总理通过一个很小的举动,重申了中国政府对推进政务公开的拥抱姿态。在当天上午所作的年度政府工作报告上,他向端坐在人民大会堂一楼的近3000名代表发出了明确的邀请:扫二维码。一个二维码史无前例地印在这份32页报告的首页。里面存储着用流行的动态图形技术制作的动画和图表,用以解释上一年度政府承诺的兑现情况。那天上午,这个二维码很快走出了人民大会堂:报告进行到第19分钟时,国务院客户端以弹窗的方式,将其推送到了千千万万用户的手机屏幕上。

二维码对总理来说是一个特殊的符号。一年前的两会,他向中外记者论及政务公开问题时提到了它:“……应该加大公开的力度,让群众像扫二维码一样清清楚楚、一览无余。”

## “用最友好的方式和用户见面”

硅谷的科技巨头对这款名为“国务院”的产品保持了谨慎的态度。产品经理郑雷介绍,在苹果商店推出一款软件之前,要先在其官网注册一个开发者账号,注册周期一般是一周。

2015年年底提交完注册资料,中国政府网运行中心新媒体处立即接到了来自美国加州的电话。苹果开发者账号审核团队的一位讲中文的客服人员,询问这到底是什么产品、归谁拥有。这位客服最后表示,事情太大,这毕竟是中国中央政府的产品,需要将情况向上司汇报。

审核在频繁的加州来电中进行了一个月。最后,在3月份的中国两会召开前,“国务院”在包括苹果商店在内的多个市场上架。

“你身边的中央人民政府。”这是它的自我介绍。为此发布的第一个推广短片里,出镜的都是一些路人。当被问起“国务院在哪里”,一名头戴黄帽子的小学生回答:“海南那边吧?”“小黄帽”还说:“我长大的梦想也是想当个总理。”中国政府网运行中心主任赵建青说,对于这些镜头,没有任何领导提出过疑虑,大家都觉得很有意思。

该中心新媒体处“两微一端”负责人林衍说,“正襟危坐”的宣传片有时会让人“疼得慌”,而他们决定“用

最友好的方式和用户见面”。他清楚这意味着“首先领导要友好”。他举例说,有一次,国务院办公厅一位领导来审看一段轻松的视频,字幕里的“例子”被打成了“栗子”,这是近年的网络习惯用语。眼尖的领导立即挑出了别字,但听过解释后,主张保留“栗子”,因为“网友喜欢的东西要保留”。

## “没想到中央政府也能这么时髦”

上线3天后,国务院客户端的下载量冲到了苹果商店中文免费新闻类产品的第三位,随后多日登上榜首。站在产品经理的立场上,郑雷坦言自己有点忐忑:“可能是老百姓对国务院出App本身就会觉得很有意思、感到惊讶,(觉得)是与时俱进时髦的事情。用户来了之后产品到底怎么样,会不会看两天新鲜就卸载了,这是我很担心的事情。”他记得,第一次去国办时看到,新媒体处的办公室里都支着床,联合工作组的业务讨论每天从早上7点持续到午夜。

“没想到中央政府也能这么时髦。”一位头一天就下载的用户说。“我下软件从不评论。”一位用户说,“但这一次得破例了,国务院的面子还是要给的。”还有人这样解释自己为何打了4星——“少一分,怕你过于骄傲。”

开发团队研究每一条评论。他们承认自己有过顾虑,因为应用商店里的评论一向“很开放”。与所有的软件开发团队一样,他们做好了准备,迎接针对产品的所有评价,正面的或负面的。市场反应也再一次证明了众口难调。有人建议国务院客户端只做精准的信息发布,因为受够了其他资讯产品的庞杂;有人期待它开通社交功能,“如果做社交,我是不是可以跟克强总理对话?”

不少评论与产品本身无关。人们在那里反映身边的问题,或提出一项施政建议。只因对方是“国务院”。一位名叫“孤竹一叶”的用户,首先肯定这是个“很不错的App,但可以做得更好”,提了一番具体建议。结束语是:“互联网上没有官老爷,用户第一。”以这样一种方式,中央人民政府的二维码,在一个不接受“红头文件”的地方,直接接受市场的扫描和识别。

## “政府必须得出来了”

时代真的不同了。二维码外面,是一个个活生生的正在围观、随时发问、有赞有弹的“用户”。国务院办公厅一位工作人员感慨,如今是去中介化的社交媒体时代,企业有自媒体,个人有自媒体,“政府必须得出来了”,这是政务公开的新机遇。事实上,在二维码还没有像今天这样遍地开花的年月,中国政府已经通过一步步“触网”,接触自己的“用户”。

印了二维码的那份政府工作报告,在3月5日上午的人民大会堂里,赢得掌声最多的一处就与提出



降低手机资费有关。当天晚些时候,中国三大通讯运营商均承诺,将在年内取消延续了多年的手机长途和漫游费用。

总理在过去两年里无数次提倡“互联网+”,这个新词起初指的是将互联网嫁接到传统经济上使其脱胎换骨,后来延伸到了政务领域。2015年的政府工作报告首次提出要制定经济上的“互联网+”行动计划,紧接着,下一年的报告出现了“互联网+政务服务”。

按照他的要求,权力运行的全过程,决策、执行、管理、服务、结果,都要在网上留下痕迹,置身于监督之下。“政府的权力清单要上网,权力的运行也要上网,要留下痕迹,这样可以减少自由裁量的空间。人们不是常说‘人在做,天在看’吗?现在是云计算的时代,我们要让‘权在用,云在看’。”他说。

为了推进公开,他不止一次提醒过各部部长,回去好好改进各自的网站。2015年,国务院办公厅对全国政府网站的首次摸底调查发现,当时全国共有政府网站84094个,其中16049个存在严重问题,被关停、上移。国办点名批评了一些“僵尸网站”。有地方官员因此受到处分。

中国政府网在2013年开通了官方微博和微信公众号。最初是在工作日发布信息,周末休息。微信公众号的首日关注者就达到了10万人。大约一周之后,有关领导突然召集开会——总理在出访时看到了微信,还要求,既然开了就要做好。自此之后,这个二维码不再有周末和日常之分。

## “国务院‘文艺’起来也是收不住啊”

除了基本架构,开发团队首先要弄清这个客户端该叫什么名字。一个备选名字是“中国政府网客户端”,最终定名“国务院”。定了这三个字,运营团队感到“一下子压力往上涨”。客户端最重要的桌面图标也有20多个备选方案,最终脱颖而出的版本毫不保守:基础色调为蓝色,图形是庄重的两层重檐楼阁,那是中南海的古建筑紫光阁,国务院领导人会见外宾的重要场所。

中国政府网原有上百个栏目。在客户端上,这些年轻人获准可以放手大胆地去“砍”栏目,只要符合手机用户习惯和国际主流。栏目能否留下的第一标准,是“用户喜不喜欢”。

2016年高考结束当天,国务院“两微一端”立即推送了一张海报,画面上是一间教室,黑板

上写着“致考生——白日放歌,青春作伴”。发布海报时,这支年轻团队心里有点“嘀咕”。他们初衷是让考生感觉到一种关怀,一点温度,可诗人杜甫的原句是“白日放歌须纵酒”,他们担心被误读为鼓励“纵酒”。但领导觉得没问题。事实也证明了这一点。这张海报被广泛转发。不少刚刚走出考场的学生给他们留言,说这个“国务院”不端着,挺逗的。

他们尝试过各种旨在搭建情感纽带的海报,“科技感的”“文艺范儿”的都有。为了制作一张“中国风”海报,“把《唐诗三百首》都翻烂了”。有网友评价:“国务院‘文艺’起来也是收不住啊。”

2016年,中国政府网微信公众账号的订阅数增长近6倍,平均每天都有阅读量“10万+”的热文。今年总理作政府工作报告当日,他们收获了10篇“10万+”。

## “尽量让他们的声音被上面听到”

连运营团队也感到好奇,到底是哪些用户在扫码下载国务院客户端?他们的下一个计划是通过数据挖掘技术来做用户画像。

“当时做产品设计的时候,我们是有困惑的。想做很接地气的产品,可是究竟接哪些人的地气,哪些东西能接地气?”郑雷回忆。他说:“这个看似和每个人都相关——你身边的中央人民政府,但是又看似和每个人不相干,太高高在上了。”

国务院客户端没有经过“市场调研”。它的第一个版本从无到有只有3个多月的时间。他们注意到,国务院客户端“允许推送”的比例比普通软件高很多。很多人希望手机上存在一个来自“国务院”的推送。

像一款常规产品那样去做用户画像无疑是困难的。当国务院客户端尝试走到用户面前,他们发现将用户归类是一个真正挑战。2016年10月开始,国务院客户端发起了“简政放权 我来@国务院”互动活动,第一次从线上走到线下,进入基层政务办事大厅,请人就简政放权提出建议。这项活动覆盖了31个省级行政区。国务院的二维码出现在一些火车站的大屏幕上,出现在中国最北端漠河的北极村邮政支局窗口,也出现在中缅边境的村镇。然后,在上海的写字楼、内蒙古的草原还有出海的船只上,都有人在“@国务院”。

有人一度不太明白这个活动:放这个二维码,收集网友留言,“和信访局有什么区别呢?”根据留言筛选者的目测,确实有不

少留言是在上访,与“简政放权”主题无关。但更多的时候,那些富有质量又充满热忱的留言让大家觉得这份工作“真的有意义”。

翻看这些留言就像翻看一册《简政放权障碍大全》。一位落款为“小王”的乡镇公务员形容,人们从上学、住院直到死亡火化,太多证明需要盖章。“我们镇的公章都快磨平了,我们很多时候不是在去盖章的路上,就在准备去盖章的路上……”难以计数的留言者开头写的是,“亲爱的总理”,文中强调“希望李克强总理能够看到我这条留言”。

有人特地强调:“我知道你们有人在审留言,请你们手下留情。”还有人在留言一个月后再来提交一次,生怕自己被忽视;或在不同的端口写下同一份建议。很多人即使在系统里填过身份证号和电话,仍会在正文里再写一遍,用来担保所说的一切。

筛选留言的客户端工作人员朱林勇感慨,这是“最底层、最真实、最原生态的声音”。他的想法是,“尽量让他们的声音被上面听到”。只要留言有一点价值,他就改掉其中的错别字,交给更高级的筛选者。国务院的二维码真的像一扇门:外面的人在朝里打量,里面的人在向外观察。

当初筹备客户端期间,国办一位领导提出,它要成为一支“温度计”,能够灵敏地测出社会的体温。中国政府网有个栏目叫“我向总理说句话”,今年两会前刚刚迎来第100万条留言。

这个栏目是2014年应总理办公室要求开设的。留言的精选报告会直接送到李克强的案头。2016年全年,他对这些留言做过16次批示。

在给二维码另一端的网民寄明信片时,28岁的工作人员杨舟常常好奇收信人是什么样子、在做什么。有的地址是某乡某村,这让她感慨,无论在多么远的地方,现在人们也可以通过这么个很小的二维码“@国务院”。

杨舟在设计新的二维码,目标是让它更“有型”,跟黑压压的二维码不一样。她希望它进入更多人的视野和生活。而政府工作报告上的那个二维码,已在更广的视野里引发了关注。有人表示因为它的出现,“自己第一次离国务院这么近”。也有评论称其为“政务公开史上重大的里程碑”,认为一个小小的二维码反映出“持续推进政务公开的决心”,以及“本届政府公开透明的施政理念”。不少网民说,相信类似的二维码会越来越来。

据《中国青年报》

