

传媒研究学者有个观察：报纸的黄金年代，大家都在研究怎么写新闻，报纸有了影响力，最后报社综合实力不断增强；再看看现在，好多报纸都在琢磨怎么赚钱，线下活动处处开花，反而很难再赚到钱。

传媒业出现的这些“反转”，是因为从业者的误判或者认知缺陷，无视市场规律而“逆向行驶”。时代不同了，人们有更多媒体可接触，更多平台可交互，更多渠道可介入。此时此刻，媒体还只是盯着传统产品的用户体验，不是从真实的用户需求出发，只以自身的生存为动力，不研究“原子弹”却在折腾“手榴弹”，“死守”终将变成“失手”，趋势总会干掉优势。

“反转”现象背后，往往是人对时势的逆反，甚至是对常识的违反。全媒体时代，传媒业要坚持正确的政治方向、舆论导向、价值取向——方法不对，越做越累；方向不对，努力白费。■

政务信息公开如何做到“六及时”

● 沈阳

云南花季女大学生身亡，虽然已经立案，但也是其母网络求助引起舆论声援后，才得到当地办案机关的公开回应；无锡312国道高架桥坍塌，官方信息发布平台在事件发生后没有第一时间发布相关信息，也引起一波质疑。

爆点层出不穷的网络空间，吸引着越来越多民众的注意力，尤其是当事

件发生后，官方回应及相关信息发布相对滞后，网民对各类在互联网场域中发酵的网络舆情的关注度更是显著提升。

国务院办公厅曾在《关于全面推进政务公开工作的意见》实施细则中明确指出，“对涉及特别重大、重大突发事件最迟在5小时内发布权威信息，在24小时内举行新闻发布会，持续发布权威信息，有关地方和部门主要负责人要带头主动发声。”现实中，不乏良好地执行政务公开的正面典型，如北京市公安局官方微博@平安北京。当民众想要对扑朔迷离的存疑信息进行求证时，往往会直接@平安北京进行确认，其曾在两小时内粉碎“人贩子进京”谣言，真正实现了辟谣不过夜、突发事件当日通报。

但也有一些反面案例，政府官方回应往往显得被动。回溯政务公开迟缓的原因，相关部门缺乏信息公开意识无疑是重要原因之一。官方发声需要遵循严格的内部审核流程，如果“拍脑门”决定是否回应、如何回应，那么宣传部门的团队力量就会大打折扣，官方媒体的专业性也难以得到充分尊重，舆论引导的使命责任也就无法得到发挥。政务公开和回应是一门艺术，一方面需要“一把手”对信息公开负责，建立并落实信息公开问责制度；另一方面也需要相关部门进一步树立政务公开意识，在回应过程中充分了解和运用传播规律。

网民对于舆情事件的关注本身就是对于政府工作的“支持力量”，这时候相关部门应该顺势而为、呼应民心，提升党和政府的公信力。重大舆情事件往往因地方部门反应迟缓而在网络上引发大规模舆情，这也警示着相关部门对待网民要努力做到六个“及时”：“对建设性意见要及时吸纳，对困难要及时帮助，对不了解情况的要及时宣介，对模糊认识要及时廓清，对怨气怨言要及时化解，对错误看法

要及时引导和纠正。”

同时，新时代背景下舆情处置还需注意“五个度”：一是拼速度，要有速度就需要做好事情的预判，即在舆情初期就预判出发展方向，模拟演变趋势，将舆情危机解决在萌芽状态。二是讲态度，要有态度就必须以人为本、想民所想，从群众的角度出发考虑问题，避免出现雷语雷因，激发民怨。三是做深度，做深度需要在行动上展开调查、力求真相、给出实锤，查清事情原委，树立政府部门公信力。四是保温度，政府平时需注重维系自己的公众形象和网络媒体关系，包括和自媒体、意见领袖的关系，重大事件发生后要有传递真相的渠道。五是有尺度，把握尺度是政务人员的基本素养，哪怕网络空间中有各种过激言论，也绝不能失态，不能粗言粗语地回怼民众。

习近平总书记始终对于网络安全和信息化工作给予高度关注，“过不了互联网这一关，就过不了长期执政这一关”。地方和部门应急管理系统，要继续增强与业界、学界的广泛交流，争取专业人士的智力支持，凝心聚力做好政务公开工作。例如，北京市应急管理机制便吸纳了传媒与互联网领域的专家，为相关部门做出了较好的榜样。

总之，政务信息公开绝不能成为摆设和花瓶。有些政务号平时发布的小品文、鸡汤文颇有水平，可是一旦碰到突发事件，却露出了“短”和“怯”来；而事实上，这时正是最需要信息公开的，最需要走网络群众路线的，最需要树立政府权威的。此时不作为，就对不住民众的信任，就不能体现执政水平。■

（作者系清华大学新闻学院教授，本文转自10月16日环球时报）

本栏责任编辑：武艳珍
栏目邮箱：rmbwuyanzhen@126.com