

县级融媒体中心核心功能的实践路径 与保障条件探析

丁和根

【摘要】 在全国范围内建设县级融媒体中心符合我国政治、经济和社会发展的需要,将县级融媒体中心的核心功能定位为“舆论引导”和“公共服务”也符合国家顶层设计要求和地方实践经验。这两大功能的正常发挥需要找到有效的实践路径。舆论引导功能的实践路径是保障常规性新闻舆论引导、重视任务性宣传舆论引导、利用重大突发事件进行引导;公共服务功能的实践路径是开展信息和生活服务、拓展新型政务服务、创生典型公共服务。县级融媒体中心的两大核心功能互为依托、相互促进,而这两大核心功能的有效实践又都需要以提升县级融媒体中心的传播力、引导力、公信力等为保障条件。

【关键词】 县级融媒体中心;核心功能;实践路径;保障条件

一、引论

县级融媒体中心建设在国家层面被提出后,受到了从中央各部门到各地方党委和政府的高度重视,中宣部、国家广播电视总局等部门先后制定和发布了县级融媒体中心建设的规范和要求,中宣部也明确提出了在全国范围推进县级融媒体中心建设的具体安排。2018年下半年以来,全国各地积极启动了各具特色的县级融媒体中心建设工程。就目前整体情况而言,这项工程已取得了阶段性的成果,但不少地方在做法上也存在随意性、经验性和模糊性等不足,资金投入不够、技术支撑能力薄弱及优质人才缺乏等问题。当然,最重要的一点还是基层政府和媒体从业者对县级融媒体中心的核心功能及其实践方式的认识还不够到位。

对于县级融媒体中心的功能,学界此前虽然已有一定的相关研究,但并未对其核心功能形成清晰、科学的定位。例如,宋建武认为,县级融媒体中心的功能和作用具体可以归纳为主流舆论阵地、综合服务平台和社区信息枢纽^①。栾轶玫认为,县级融媒体中心的建设应该是信息传播和公共服务的媒介融合和功能融合^②。郭全中认为,县级融媒体中心不仅要发挥其主流舆论的阵地功能、社区信

丁和根,文学博士,南京大学新闻传播学院教授、博士生导师(南京 210023)。本文系 2019 年江苏省社科基金重大委托项目:“县级融媒体中心建设与运营路径研究”(19WTD004)的研究成果。

①宋建武、乔羽:《建设县级融媒体中心 打造治国理政新平台》,《新闻战线》2018 年第 23 期。

②栾轶玫:《信息传播与公共服务——县级融媒体中心建设中的“双融合”》,《传媒经济与管理研究》2018 年第 5 期。

息枢纽功能和综合服务平台功能,同时还应该是集结了现代传播、政务服务、社区信息以及智慧城市等诸多功能,真正成为当地治理能力大幅度提升的核心平台^①。朱春阳认为,县级融媒体中心建设的两个核心问题是如何打造新型主流媒体、打通舆论引导最后一公里和如何在遵循融合发展经验的规范中实现“服务群众”^②。在这些已有的研究成果中,虽然不同程度上提出了县级融媒体中心的引导功能和服务功能,但并没有对它们的外延和内涵作深入的理论阐释。

本文在结合国家顶层设计相关要求以及规划的基础上,明确提出县级融媒体中心的两大核心功能为“舆论引导”和“公共服务”,并论述了其“舆论引导”功能是对基层传统媒体舆论引导在外延和内涵上的丰富和创新,其“公共服务”功能是对原有基层媒体服务功能的拓展和创生。本文还创新性地提出了县级融媒体中心“公共服务”的三个层次,重点论述了“政务服务”特别是“典型公共服务”对服务群众和促进基层社会治理的重要意义。在厘清了县级融媒体中心核心功能的内涵与外延后,本文进一步论述了有效发挥这两大核心功能的具体实践路径和保障条件。

二、县级融媒体中心核心功能的准确定位

2018年8月,习近平总书记在全国宣传思想工作会议上要求:“要扎实抓好县级融媒体中心建设,更好引导群众、服务群众。”^③2018年9月,中宣部在县级融媒体中心建设现场推进会上指出:“努力把县级融媒体中心建成主流舆论阵地、综合服务平台和社区服务枢纽。”^④从这两次会议对县级融媒体中心建设的表述来看,在国家层面,建设县级融媒体中心的核心要义主要通过“引导”“舆论”“服务”“群众”这几个关键词来体现。就县级融媒体中心的职能而言,强调的是引导和服务两项功能;就其功能的作用对象而言,引导的是舆论,服务的是群众。结合媒介发展的总体趋势以及县级媒体发展的历史经验,笔者认为,这里所说的“引导”应该是指县级融媒体中心充分发挥媒体融合传播的优势,利用日常新闻报道、专项任务宣传和重大突发事件处理,对地方公众的态度、情感、意见、观念及行为进行影响和引领;而“服务”应该是指县级融媒体中心依托其特殊的身份和属性向社会公众提供能够满足其生存与发展的多种需求的行为,也就是广义上的公共服务。将县级融媒体中心的核心功能定位为“舆论引导”和“公共服务”,既符合国家顶层设计的要求,也是对传统县级媒体引导和服务功能的继承、开拓与创新。

县级融媒体中心的舆论引导功能是对传统县级媒体舆论引导功能的继承与创新。所谓继承,是说县级广播、电视和县报等传统媒体本来就充当着地方党委和政府的耳目喉舌,进行舆论宣传和舆论引导本来就是它们的一项基本功能。新闻媒体自产生以来的发展历史已充分表明,意识形态属性和信息产业属性是新闻媒体天然自带的两个根本属性,其意识形态属性会通过媒体的新闻评论和日常业务运作如事实选择、新闻制作、编辑策略等或明或暗地表现出来,而其产业属性则与它的日常运营管理牢牢地结合在一起^⑤。新建的县级融媒体中心虽然在组织形态和传播方式上与各类传统媒体有了显著的不同,但在媒体的意识形态属性和舆论宣传功能上与传统媒体仍存在着一脉相承的血统,这种血统就是:新闻媒体姓党,新闻工作要遵循党性原则。正是由于县级融媒体中心的意识形态

①郭全中:《县级融媒体中心建设的进展、难点与对策》,《新闻爱好者》2019年第7期。

②朱春阳:《县级融媒体中心建设的任务、核心问题与未来方向》,《传媒评论》2018年第10期。

③张洋:《习近平在全国宣传思想工作会议上强调:举旗帜聚民心育新人兴文化展形象 更好完成新形势下宣传思想工作使命任务》,《人民日报》2018年8月23日,第1版。

④顾春:《县级融媒体中心建设全面启动》,2018-09-22, <http://media.people.com.cn/n1/2018/0922/c40606-30308803.html>。

⑤丁和根:《新闻理论研究导引》,南京:南京大学出版社,2015年,第218—221页。

属性和其扮演的角色,决定了它必须依托媒体融合的优势,充分利用新闻报道的基本功能,同时紧密结合信息公开、权威发布和打假辟谣等新的信息传播方式,将社会舆论引导到正确、健康的道路上来,朝着符合社会主义核心价值观的方向发展。从舆论引导的本质来说,这与传统县级媒体的舆论引导功能是一脉相承的。

当然,县级融媒体中心所具有的融媒体平台属性又可以使它相对于传统县级媒体在舆论引导功能的内涵和外延方面都有一定程度的创新。这主要表现在:第一,舆论引导的作用对象发生了变化。传统县级媒体进行舆论引导的作用对象只是基层群众,而县级融媒体中心所引导的对象不仅包含了基层群众,还包含了由于新媒体崛起所导致的以基层社会公众为主体的民间舆论场,这就增加了一个以地方党媒为主体的官方舆论场对民间舆论场进行引导的新维度。第二,引导者与引导对象的关系发生了变化。在传统的媒体生态中,引导者与引导对象处于“我”传“你”受的二元对立关系中,媒体在其中占据绝对主导地位,受众只能处于被动接受的服从地位。在新的舆论生态中,县级融媒体中心已经失去了传统媒体所占有那种绝对主导地位,引导者与引导对象之间形成了有时合流、有时相互影响、有时相互隔膜甚至相互对冲的新格局。第三,引导手段和引导方式变得更加丰富灵活。传统县级媒体由于单向传播的方式而存在简单灌输和机械生硬等弊端。而县级融媒体中心却可以凭借新媒体优势,进行多媒体联动和融合传播来进行引导,而引导方式上也能以日常引导与重点引导相结合、集体引导与个体引导相结合等形式来进行。第四,引导效果变得可测可控。传统的县级媒体在整个舆论引导过程中缺少充分的反馈,对于引导的实际效果也难以进行较为准确的把握。而县级融媒体中心却可以利用大数据分析、实时互动、智能监测等手段,对引导效果进行实时跟踪,并在些基础上调整引导方式和引导策略,以争取尽可能好的引导效果。同时,还可以利用舆情监测平台,舆情反馈机制等,为化解舆情危机提供有效的保障。

县级融媒体中心的公共服务功能是对传统县级媒体服务功能的拓展和创生。传统的县报和县级广播、电视的服务功能,可以笼统地归入信息传播这一基本功能之中,它通常以能够给基层民众的生产和生活提供直接助益的新闻报道、天气预报、专业辅导、分类广告等形式来实现。这些服务形式只是媒体信息传播功能的自然延伸,还没有上升到专门性和专业性的层次。后来出现的县级门户网站等新媒体,虽然在服务方面比传统媒体更进了一步,但毕竟还处于势单力薄且不成系统的状态。县级融媒体中心的服务则可以在此基础上做出很大的拓展和创新,不光能延续原有的服务内容和形式,而且可以创新和生发出一些更为重要的服务,从而使得县级融媒体中心的服务升华为公共服务,并且成为与舆论引导相辅相成的两大核心功能之一。

“任何因其与社会团结的实现与促进不可分割,而必须由政府来加以规范和控制的,就是一项公共服务,只要它具有除非通过政府干预,否则便不能得到保障的特征。”^①国内学者也从中国实际出发对其进行过不少阐发。例如,黄恒学认为:“公共服务是以政府为代表的公共部门运用公共权力,调动公共资源,面向社会,满足公众特定需求的服务形态。”^②陈振明认为:“公共服务是政府运用其权威资源,根据特定的公共价值(如权利、慈善和正义),通过公共政策回应社会需求,使最大多数人得到最大的福利。”^③可见,公共服务的主体是以政府为代表的公共部门,运用的是公共权力和公共资源,服务对象是广大社会公众,服务目标是实现公共价值。笔者认为,公共服务的概念应该有广义和狭义之分,广义的公共服务包含了生活服务、产业服务、政务服务等一般的基础性服务,而狭义的公共服务则指政府及其代理人通过公共政策回应社会需求以及吸引公众通过不同方式参与到公共

①[法]莱昂·狄骥:《公法的变迁·法律与国家》,第53页。

②黄恒学:《政府基本公共服务标准化研究》,北京:人民出版社,2011年,第56页。

③陈振明:《公共服务导论》,北京:北京大学出版社,2011年,第37页。

政策制定及实施过程中的典型服务,我们把这种狭义的公共服务称为典型公共服务。本文主要探讨的是县级融媒体中心以其独特的媒体属性和“身份”所提供的服务,属于广义的公共服务。在这里把县级融媒体中心的服务功能定位为广义的“公共服务”,主要是因为媒介所提供的传媒产品和服务在一定意义上符合萨缪尔森提出的“收益时的非排他性(non-excludability)和消费时的非竞争性(non-rivalry)”,尤其是通过融媒体平台提供的网络产品和服务,基本上都属于“准公共物品或公共物品”^①。县级融媒体中心的建设不但整合了地方报纸、广播、电视以及各类基层网站,也聚合了各种生活服务平台,更是引入了大数据、人工智能、云计算等技术手段,为公众提供多元化的服务,可以实现从单一服务向综合服务的转变。它不但有效继承了传统基层媒体的一般服务功能,同时有力拓展了基层门户网站、网络平台的政务服务功能;而最关键和最重要的是,它可以利用自身的官方属性和新媒体技术属性,以代理人身份辅助县级政府及相关部门发展出典型的公共服务功能。

由此可见,县级融媒体中心的公共服务功能包含三个层面的内容:信息和生活服务、政务服务、典型公共服务。信息和生活服务是为公众提供政治、经济、文化、娱乐等全方位的信息传播,以及教育、医疗、法律和衣、食、住、行等基本生活保障方面的服务,这是县级融媒体中心对传统县级媒体一般服务功能的继承和拓展。政务服务是县级政府及相关部门通过县级融媒体中心的服务平台为基层单位和社会公众提供政策发布、证照办理以及行政许可、确认、裁决、处罚等服务,这种功能在传统媒体时代仅有政策发布一项,因而其他种类基本上都属于拓展型的服务。典型公共服务是县级融媒体中心利用其官方属性和技术优势,通过整合社会公共资源、搭建参政议政平台、引入群众监督机制等措施,提升政府公共事务决策科学化和民主化的社会服务。典型公共服务是基层媒体服务功能的创新性生发,是为人民当家作主权力能够落到实处所做的一种创造性的努力,也是县级融媒体中心公共服务功能的深层次体现。

把县级融媒体中心的核心功能定位为“舆论引导”和“公共服务”,回答了县级融媒体中心是用来干什么的问题。这二者各有侧重,舆论引导是灵魂、是目标,公共服务是根基、是支撑,这两大核心功能的有效发挥都需要采取合理有效的实践路径。

三、有效发挥县级融媒体中心核心功能的实践路径

(一) 舆论引导功能的实践路径

1. 坚持常规性新闻舆论引导

新闻媒体的基本功能是进行以新闻报道为核心的信息传播,如果没有这项功能,新闻媒体就失去了存在的意义,所谓舆论引导也会成为一句空话。新闻报道要讲客观真实,但这并不意味着新闻只是客观事实的机械复制。“新闻的作用在于突出一个事件,而真相的作用则是提示隐藏的事实,确立其相互关系,描绘出人们可以在其中采取行动的现实画面。只有当社会状况达到了可以辨认、可以检测的程度时,真相和新闻才会重叠。”^②所以,新闻报道都会包含报道者的立场和价值观,它们会通过事实的筛选、报道的角度、话语的修辞、编辑的策略等一系列途径体现在新闻文本中,并最终对其接受者的情感、态度、认知和意见等产生或多或少或深或浅的影响。这正是舆论引导命题之所以成立的依据,也是我国新闻宣传工作一直强调“以正面宣传为主”的动因之一。县级融媒体中心作为基层信息传播的重要节点,其新闻舆论引导首先必须借助日常新闻报道来展开,而在报道中坚持正

^①喻国明等:《传媒经济学教程》(第2版),北京:中国人民大学出版社,2019年,第201—209页。

^②[美]沃尔特·李普曼:《公众舆论》,阎克文、江红译,上海:上海人民出版社,2006年,第256页。

面宣传为主的方针也是题中应有之义。具体而言:一是在理念上既要坚持党性原则,又要坚持人民性原则,并将它们与遵循新闻价值规律有机统一起来。换言之,就是要将本地在党和政府领导下所取得的最能反映时代和社会发展变化、最受基层百姓关注并且真正有新闻价值的新事物、新做法、新经验等迅速报道出来,从而达到增强信心、鼓舞士气和凝聚民心的作用。二是在业务操作上既要在单个新闻报道的事实选择和样式上多下功夫,更要在如何发挥融媒体优势进行融合新闻报道上多做文章。县级融媒体中心将各种传统媒体和新媒体的特性融合起来,这正是其相对于传统媒体的优势所在,只有融媒体新闻产品才能适应它的传播需要,也才能取得更好的舆论引导效果。这种融媒体新闻产品尤其要“大力调整宣传话语体系,以更富有活力的新话,更淳朴、更贴近生活、更切实的短话传播主流声音,以受众喜闻乐见的、朴实无华的文风取得更好的正面宣传效果”^①。三是要防止片面理解正面宣传的含义,只报喜不报忧,将舆论监督与舆论引导截然对立起来。要善于利用新闻舆论监督这一利器,回应民众关切,批评不良现象,化解矛盾纠纷,促成问题解决,这样才能为日常新闻舆论引导创造公众信任基础和良好的实践氛围。

2. 重视任务性专项宣传引导

每逢特定的时间节点或特殊情况,如国家公祭、各级两会、重大活动、某项法律或政策出台等,县级融媒体中心还需要承担起进行宣传的专项任务。如果说日常新闻报道所进行的舆论引导是自选动作,那么专项宣传任务就是规定动作。正因为是规定动作,所以有时它并不会受到真正的重视。实际上,这恰恰是党的宣传思想工作的重要组成部分,也是县级融媒体中心必须认真履行的使命和职责。习近平总书记在2018年召开的全国宣传思想工作会议上强调,宣传思想工作者要“举旗帜、聚民心、育新人、兴文化、展形象,更好完成新形势下宣传思想工作的使命任务”^②,因为这是“关系到社会长治久安、国家稳定大局”的极端重要的工作。县级融媒体中心作为“打通舆论引导最后一公里”的重要节点,理当在各项专门的宣传任务中认真做好贯通上下、落定基层的工作。具体而言,一是要及时、准确、高效地将中央、省和市的各项路线、方针、政策、法律、法规以及重要会议精神等传达到广大人民群众,使群众能够听到党和政府的声音、感受到党和政府的温暖,确保“上情”顺畅“下达”。二是要积极主动地对上述各项内容进行多方位和深层次的解读,让群众在认识上真正理解它们,在行动上愿意接受它们。三是要结合本地域在落实上级精神、弘扬社会正气、促进社会发展、维护稳定团结等方面涌现出的先进事迹、成功经验,进行有针对性的报道宣传,从而力争良好的宣传效果。

3. 利用重大突发事件进行引导

重大突发事件的发生,对县级融媒体中心的舆论引导来说既是严峻的挑战,又是难得的凸显其存在价值的良机。媒体对重大突发事件的集体关注会引发受众注意力的快速聚焦,进而产生社会舆论。县级融媒体中心由于地域的接近性和反应的灵活性,在重大突发事件的情境中,其报道和评论比在日常情境中更容易吸引本地基层群众的关注,甚至可能产生较为强烈的反响。这种反响可能是受众与传播者产生了相对一致的意见或态度,并引发了心理和情感的共鸣;也可能是受众产生了与传播者观点不同甚至针锋相对的意见和态度,并引发了对立心理或情绪。从引导者的角度说,当然要力争前一种情况而尽量避免后一种情况。这就要求县级融媒体中心具有较高的舆情应对素养和舆论引导能力。具体而言,一是要改进和优化重大突发事件的快速新闻报道机制,压缩谣言的传播空间。正如李普曼所言:“很自然,在事件有了某种形态,能够加以报道时,也就有了产生广泛的舆论

^①朱清河:《“正面宣传为主”话语体系的历史构建与实践要义》,《学术界》2019年第7期。

^②张洋:《习近平在全国宣传思想工作会议上强调:举旗帜聚民心育新人兴文化展形象 更好完成新形势下宣传思想工作使命任务》。

分歧的空间。”^①所以要完善重大新闻的快速报道机制,牢牢掌握舆论引导的话语权和主动权。二是在制作和传播重大突发事件新闻时,一定要在认真调查事实、严格核实内容、充分了解民意的基础上进行报道或转发,在尊重事实的基础上尽量不与多数意见发生直接的碰撞。在此过程中,还要建立和完善其舆情监测和应对机制,从而形成县级融媒体中心全链条的舆论引导功能。

(二) 公共服务功能的实践路径

1. 开展信息和生活服务

信息和生活服务是县级融媒体中心公共服务功能基础层面的服务,是对传统县级媒体服务功能的延续和扩展。县级融媒体中心所提供的信息服务是对传统媒体功能的继承,但它比传统的信息服务更进了一步,不仅应具有鲜明的群众性和地域性,还要体现较强的互动性。它需要重点提供信息检索和查询、信息智能推送和信息交互等几种形式的信息服务。要在有效继承传统媒体信息服务的基础上不断丰富服务内容、优化服务形式。生活服务是基层群众最关心、最在乎的服务,县级融媒体中心要在有效继承传统媒体为普通民众提供有限服务的基础上,不断扩大服务范围、改进服务方式、提高服务质量。可以重点考虑和发展以下几种服务:智慧水电、交通出行、气象预告、导医导诊;此外,在力能及的情况下,还可以考虑将服务向县域内的文化、教育、法律、旅游等其他领域延伸。提供便捷高效的信息和生活服务是县级融媒体中心增强受众黏性、提升媒体可信度的重要手段,也是有效发挥其公共服务功能的基础路径。笔者综合比较了多家县级融媒体中心的服务平台,其中“本地便民服务”是各家融媒体平台的必备版块,如北京昌平融媒体中心的“本地通”和“便民地图”,“掌心长兴”客户端的“一站导引、一网通办”,湖南浏阳融媒体中心的“智慧城市”等,它们都在保证信息服务的前提下有效地优化和拓展了其生活服务功能。

2. 拓展新型政务服务

政务服务是指县(区)政府、下属各机关部门通过其政务服务平台为社会团体、企事业单位和个人提供的许可、确认、裁决、奖励、处罚等行政性的服务。传统的政务服务存在着服务主体各自为政、权责不清甚至互相掣肘、推诿扯皮等现象,一些重要核心部门和权力机构的运行机制和权责划分更是一个黑箱,基层群众对门难进、脸难看、话难听、事难办的现象,既非常不满又无计可施。传统县级媒体因其自身的局限性,也很难真正把政务服务纳入自己的服务范围,所能提供的也只是登载一些纸面上的政策文件或无关痛痒的公示公告等,且多流于形式。简洁高效的政务服务是地方政府良好形象的标签,也是广大人民群众与地方政府建立良好互动关系的纽带。县级融媒体中心可以利用政府主导的有利条件,将县域内的政务平台嫁接到融媒体平台上,对政府服务资源进行有效整合,打通县域内各职能部门之间的行政壁垒,把各种行政事务从线下移至线上,提供“一站式”电子化政务服务,促进“管理”向“服务”转变,把“要我办”变成“我要办”。县级融媒体中心还要利用好新媒体的属性,助力地方政府厘清和整合好县域内权力机构的办事流程,简化办事程序,提高服务效率,让信息多“跑路”、群众少“跑腿”。例如,本课题组通过对江西省万年县融媒体中心的前期预调研发现,其“云上万年”客户端可以有效链接江西日报社的“赣鄱云”融媒体智慧平台,并共享“赣鄱云”提供的20多个服务功能版块,还可利用江西省多个省直单位机构在“赣鄱云”开通的政务终端平台,方便地方群众与省属机关的垂直沟通,实现了立体化和纵深化的政务服务。总之,县级融媒体中心助力地方政府所提供的高效便捷的政务服务,是对传统基层媒体服务功能的延伸和拓展,是县级融媒体中心公共服务功能的重要提升路径。

^①[美]沃尔特·李普曼:《公众舆论》,第244页。

3. 创生典型公共服务

县级融媒体中心典型公共服务是指其在公共政策的制定和实施过程中,在民意搜集、公众讨论、政策推广、效果反馈等环节所体现的服务,它是对县级融媒体中心“服务群众”要求的创造性展现,是对传统县级媒体服务功能的超越和创生。县级政府不应该将自己定位为高高在上的、“大包大揽”的救世主,而应该树立“以人为本”的执政理念,将群众的满意度和参与度作为评判政府工作的重要指标。县级融媒体中心作为政府服务、引导、管理群众的重要窗口,有责任、有义务、也有能力在县级政府公共事务、公共政策的决策和执行中做好服务工作。具体而言,需要从以下几方面做出努力:第一,要成为民意搜集的有力工具,要广泛搜集各方民众对某一政策和提案的意见和态度,并对这些意见进行分析研判,从而成为政府进一步调整政策或预案的重要参考。第二,成为公众讨论的有效平台,将调整后的政策和预案发布到融媒体平台上并引导民众进行讨论,检验其可行性、有效性,考察其是否符合最广大人民群众的根本利益。第三,成为政策实施的推广平台,利用县级融媒体中心的综合宣传功能大力推广已确定的政策和规划等,引导民众克服困难、积极参与、认真履行。第四,成为效果反馈的重要渠道,利用融媒体平台的留言、评论、跟帖等功能,广泛搜集政策、规划的落实情况,全面掌握落实过程中的困难和问题,为今后政府部门对已实施的政策进行必要的修正提供依据。典型公共服务是县级融媒体中心优越性的突出体现,也是有效发挥公共服务功能的创造性路径。

县级融媒体中心两大核心功能的有效发挥是其长期存在和健康发展的基础,因而,在提出上述实践路径的基础上,还需要进一步探讨有效发挥这两大核心功能的保障条件。

四、县级融媒体中心核心功能实现的保障条件

任何媒体的发展都离不开政治、经济、社会、文化、技术等维度所提供的普适性外在条件的保障,县级融媒体中心当然也不例外。由于特定的研究主题限定,本文拟不涉及上述宏观的普适的外部影响因素,而主要是从县级融媒体中心自身维度,紧密结合“舆论引导”和“公共服务”两大核心功能的具体实践路径来探讨实现这两大核心功能所必须依赖的保障条件。

(一) 舆论引导功能实现的保障条件

1. 打造县级融媒体中心的传播力和影响力,确保舆论引导的可行性

通过新闻信息的传播使受众在新闻信息的消费中潜移默化地受到影响是县级融媒体中心行之有效的舆论引导方式之一,因此,只有充分发挥县级融媒体中心的新闻传播功能,不断提升其传播力和影响力,才能确保其舆论引导的可行性。一个媒体如果传播力和影响力欠缺,所传播的信息无法顺利到达受众或者对受众产生不了影响,进行舆论引导就只能是一句空话。因此,县级融媒体中心在建设 and 后期运营中,需要将其传播力和影响力的打造放到内容生产和传播的中心位置加以考虑。县级融媒体中心固然是县级党委和政府的宣传平台和服务平台,但它毕竟首先是一个新闻媒体,而新闻媒体首要的功能就是它的新闻传播功能。只有将最真实、最新鲜的新闻以最快的速度传播给受众,新闻媒体才能赢得受众的关注;如果这种新闻报道是以更专业的手法和更可靠的品质来进行的,那么它就一定能在受众中产生影响。要充分发挥县级融媒体中心的新闻传播功能,首先需要依赖工作团队良好的新闻专业素养,将那些能引起受众共鸣、对受众有用的新闻信息迅速生产出来和发送出去;其次,需要依赖媒体融合所建立起来的多元一体的传播渠道和传播机制,尽可能增加新闻信息的触达点;最后,还需要依赖融媒体平台良好的交互性,提升新闻信息传播中传受双方的互动性,使受众对新闻信息的意见、评论、看法也成为新闻的一部分,让更多的受众参与到新闻传播的流程中,从而产生良性互动。

2. 加强宣传内容的策划和议程设置,确保舆论引导的有效性

县级融媒体中心经常需要承担一些任务性的专项宣传事项,如果只是将其视为一项不得不做的被动性的工作,时间一长,不光宣传引导成为一种走过场的行为,受众对它也会持越来越疏远的态度,这必然会严重影响县级融媒体中心的引导能力,弱化引导效果。因而,只有转变观念,变被动为主动,通过加强对宣传内容的策划,提高议程设置能力,精心选择那些与基层民众利益攸关的题材,将冷冰冰的政策、法律条文和会议精神转化成有血肉、有温度的活泼生动的内容,这样才能真正起到对基层民众的引导作用,提升舆论引导的效果。在此过程中,需要特别注意两个方面的问题。一是要把国家和时代的宏大叙事格局转化成具有鲜明地方特色的微观叙事话语,根据国家的形势和需要选择当地与之相关的、有代表性的人物或事件进行主题策划。关注本地、关注小人物、以小切口来考察社会大问题是提高县级融媒体中心引导力的基本坐标^①。二是要根据主题表达需要选择最能实现其传播效果的表达形式和传播方式,将融媒体中心多体裁并举、多渠道融合的优势充分发挥出来,从而增强传播的感染力。县级融媒体中心的各类媒体和各个端口,在宣传过程中并不是各自为战的,它们要在统一指挥调度下,发挥各自的优势,做到一次采访、一个素材,多次利用、多种传播,做到投入最小化,效益最大化。

3. 利用重大突发事件进行权威发布,确保舆论引导的可信性

客观迅速地报道新闻事件尤其是重大突发性事件,是对新闻媒体最基本的专业要求。但由于种种原因,在面对重大突发事件时,新闻媒体有时会出现两种不适当的倾向:或者因为政治影响、利益保护、有效信息缺失等原因而主动“失语”;或者为了博人眼球而对事件进行过度渲染和解读,从而使受众形成心理恐慌。这两种倾向都会阻碍受众对重大突发事件真相的了解、感知和判断,带来消极和负面的社会效果,同时也会削弱媒体在受众心目中的公信力。而公信力是“传媒的立身之本”,一旦“丧失了公信力,传媒的权威、信誉也荡然无存”^②。一个丧失了公信力、权威性和信誉的媒体便无从谈及舆论引导。县级融媒体中心面对重大事件尤其是与当地紧密相关的重大突发事件时,必须迅速进入事件现场、整合各方信息资源,代表党和政府传递权威声音,及时进行权威发布,尽可能为广大人民群众释惑解疑,防止不良舆论甚至谣言的出现和蔓延,这是提升县级融媒体中心公信力的不二法门。以目前正在全国范围内进行的抗击“新冠病毒”战役为例,县级融媒体中心可以通过权威发布做好以下几点工作:一是及时转发推送中央和省委的决策部署,防控疫情情况,以及相关重要通知等;二是快速推送并进行实时滚动更新当地党委政府采取的措施办法、卫生医疗部门发布的相关信息等;三是防止负面信息和谣言的出现和扩散,及时澄清谬误、明辨是非,起到信息发布及时、安抚民心到位的正向引导和疏导作用。从实际情况来看,不少县级融媒体中心确实将权威发布做到了实处,对安抚民心、维护社会稳定和推进具体工作都起到了良好的作用。

(二) 公共服务功能实现的保障条件

1. 扩大信息和生活服务范围,巩固公共服务的基础性保障

县级融媒体中心公共服务功能的第一个层面是其基于媒体的信息产业属性所提供的信息和生活服务,利用5G、大数据、虚拟现实等新技术不断拓展信息和生活服务的范围,是加强县级融媒体中心公共服务的基础性保障。信息服务一方面是指融媒体中心要利用自身的在地化采编网络为广大民众提供县域内的政治、经济、文化、教育、娱乐等方面的基本信息,另一方面也指它要利用其融媒体

^①朱春阳:《县级融媒体中心建设:经验坐标、发展机遇与路径创新》,《新闻界》2018年第9期。

^②沈世伟:《公信力——传媒的立身之本》,《新闻记者》2005年第2期。

的链接优势从各种渠道获取并传播县域外的各种权威的和有用的信息,以满足本地受众全方位的信息需求。生活服务是指县级融媒体中心为本地民众提供衣食住行等日常生活的便利和帮助,是其扩大影响力、增强用户黏性的有效手段,也是有效发挥公共服务功能的基础性保障。多年来,由于地域、经济、理念等因素的局限,地方政府和媒体在服务理念、服务实践、服务能力等方面往往存在一定的滞后性或断层,而县级融媒体中心的建设就是要聚合多元化的生活服务平台,提供便捷的生活服务渠道,从而弥补以前的不足。具体而言,一是要尽量下沉服务点,为群众提供切实的便利。如贵州黔西县融媒体中心积极开展了“点单式”服务,群众扫码预约,融媒体中心派志愿者上门服务,基本实现了“小事不出户,一般事不出村,大事不出乡镇”的服务模式。二是要将散点服务整合成集约服务,提升服务效率。如长兴传媒集团研发上线了集“新闻+政务+服务”于一体的“掌心长兴”客户端,通过一站导引、一网通办和一端服务,开通了网上办业务 200 余项,大大提高了服务效率。三是在实用性综合服务平台的基础上垂直深耕有特色的服务项目。如湖南浏阳融媒体中心在打造智慧环保、智慧停车等一系列智慧城市项目的同时,进一步深耕智慧教育、智慧培训,针对本地学生及家长提供在线教育、艺术培训课程直播、学杂费用缴纳等多项服务。

2. 助推基层社会治理,加强公共服务的制度性保障

县级融媒体中心公共服务功能的第二个层面是其协助政府部门所提供的新型政务服务。新型政务服务的有效开展离不开社会的整体发展水平、治理机制等基础性社会保障。根据国务院《关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》,到 2020 年底,我国将建成覆盖全国的整体联动、部门协同、省级统筹、一网办理的“互联网+政务服务”体系^①。“县域是国家和社会直接互动的场域,这是县域基层治理创新的逻辑起点,也是县级融媒体中心建设必须回应和实践的社会现实,县级融媒体中心建设的‘融’必须有着更为丰富的维度。”^②县级融媒体中心作为县级政府及其下属各部门开展政务服务可以依托的重要平台,可以通过以下几个方面推动地方社会治理,进一步加强公共服务的制度性保障。首先,要通过县政府协调县域各类网络服务端口,打造“一站式”线上政务服务平台,推动基层社会的治理创新和治理现代化,助力地方社会治理的实施。其次,要加强与省、市融媒体平台的合作,扩大服务半径,认真落实国务院“互联网+政务服务”的指导意见。再次,县级融媒体中心还要通过整合政务新媒体,促进政府信息公开,一方面与政府部门做好信息公开与政务信息服务对接,另一方面与群众做好信息公开后的信息解读、评论评价、舆论监督,把融媒体中心的平台优势与政府部门掌握信息的优势对接起来,共同为群众做好政务服务。

3. 升华服务理念与实践,提供公共服务的创新型保障

县级融媒体中心公共服务功能的第三个层面是典型公共服务,如果能创造性地发展出典型公共服务,就能够为其公共服务功能的有效发挥注入新的内涵,增添强大的活力。我国宪法规定,一切权力属于人民。人民当家作主的权力需要通过一定的途径才能得到体现,县级融媒体中心所扮演的角色和拥有的资源完全能够胜任这一角色。它可以通过融媒体平台的互动机制,在公共政策的制定、决策、推广和修正过程中充分吸纳民情民意,把广大人民群众的意见和建议作为政策制定和实施的重要依据,从而提升政府公共政策决策的科学化和民主化。为此,县级融媒体中心需要在服务理念与实践方面实现进一步升华,为公共服务提供创新型的保障。一方面,要认真转变服务理念。不能把公共服务仅仅看成自上而下甚至是居高临下的给予和指导,同时还应该有自下而上的监督和交

^①新华社:《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〉》,2016-09-29, http://www.gov.cn/xinwen/2016-09/29/content_5113465.htm。

^②滕朋:《社会治理、传播空间与县级融媒体中心建设路径》,《当代传播》2019 年第 2 期。

流。“推进公共服务供给侧改革,必须以广泛的公众参与为前提和基础。”^①必须认识到,一旦公众真正参与到了公共服务的进程中,实际上他们就不仅是接受这种服务的对象,而且也在一定程度上成为提供这种服务的主体,而这正是公共政策决策科学化和民主化的现实基础,也是人民当家作主权力的真实体现。另一方面,要大力创新服务实践。县级融媒体中心要利用政府主导性,整合公共政策制定、执行的各个权力主体,使其具有共同的操作流程,保证线上运转的有效性;要利用技术优势简化和优化运作环节与过程,保证线上运转的高效性;最重要的是,要积极引导群众通过融媒体平台关注、关心、参与公共政策的制定和执行过程,为政策的制定、执行建言献策。就笔者目前通过线上了解和实地调查过的县级融媒体中心来看,绝大多数的融媒体平台只能做到对已制定的政策进行公示及征求意见,而政策制定前期相关部门和民众的互动不够,政策制定者、融媒体平台、广大民众在典型公共服务的层面还未能实现有效的互动。县级融媒体中心的典型公共服务还处于萌芽期、探索期,但它终将会成为县级融媒体中心公共服务的重要一环,成为广大人民群众行使当家作主权力的有力保障。

(责任编辑:蒋永华 石亚兵)

Core Functions of County-level Media Convergence Center : Its Practice Path and Guarantee Conditions

DING Hegen

Abstract: The construction of the county-level media convergence center nationwide meets the needs of China's political, economic and social development. Regarding the core functions played by the media center as offering “public opinion guidance” and “public service” is also in line with the national top-level design purposes and the local situation. However, the fulfillment of these two functions needs to find an effective way of practice. The practical approach to public opinion guidance is to guarantee the public opinion guidance produced by the routine news reports, to pay more attention to the task-orientation public opinion guidance, to make full use of the important public events to offer the opinion guidance. The practical path to public service function is to develop information and daily life services, expand new types of government services and create typical public services. The two core functions of the county-level media convergence center not only depend on each other, but can promote each other as well. Besides, the effective internal guarantee of the successful performance of these two core functions depends on the promotion of the dissemination power, guidance and credibility of the county-level media convergence center.

Keywords: county-level media convergence center; core function; practice path; guarantee condition

About the author: DING Hegen, PhD in Literature, is Professor and PhD Supervisor at School of Journalism and Communication, Nanjing University(Nanjing 210023).

^①周江平、罗依平:《多元共治:助推公共服务供给侧改革》,《中国社会科学报》2017年11月15日,第2版。