

张志安：官员你不能再不懂媒体！



来源：上观新闻 作者：刘璐

“现在，信息公开的理念尚未成为一个绝对的共识，即便是成为共识了，在具体执行当中也会遭遇麻烦和问题，所以，我想通过这个微信公众号，把公共传播的理念更好地传递给大家。”

张志安的头衔有很多：中山大学传播与设计学院院长、教授、博士生导师，国家互联网信息办公室(网研中心)特约研究员，新闻出版总署新闻报刊司“全国新闻记者培训教材编写”项目组成员，以及多所海外知名高校访问学者。因为游走于新闻学界、业界、政府之间，故而他被称为“三栖”学者。

不为外界所熟知的是，他还有一个身份——微信公众号“一本政经”的运营者。

不少宣传部长是粉丝

微信公众号“一本政经”关注的话题，包括网络舆情、政务微博微信、城市传播、媒体沟通等，专注于分享关于政务传播的知识和技巧，同时试图在政府、公众和媒体间搭建沟通的桥梁。

做这个公众号，最初是应众多政务传播从业者的要求。那段时间，时任中山大学传播与设计学院副院长的张志安经常给政府部门做讲座，讲完之后，意犹未尽的听课者会向他要演讲稿以及更详细的内容。这种需求让张志安感到，如果自己有一个移动互联网的终端，分享这些内容和观点岂不是更加方便？

而另一方面，媒体融合和新媒体，本就是张志安的研究内容之一，他也希望能亲自尝试一番。就这样，张志安在排得满满的日程中，加上了运营公众号这一条。

2013年8月，“一本政经”发出了第一篇原创文章。彼时，正值政务微博方兴未艾，而政务微信又蓄势待发。新媒体环境下，网络舆论阵地兴起，这对各地区各部门政务信息的发布提出了新的要求。

1年时间，涨“粉”2万，这个速度跟一些微信“大号”比，算不上“爆发式”，不过张志安对此基本满意：“毕竟，‘一本政经’针对的人群主要是在党政机关从事政务传播的人和一些媒体，专业性相对强一些。”他告诉记者，比起数量，他更关心的是粉丝的质量。“一本政经”的关注者，不乏各级宣传部长、外宣办主任、网信办主任、新闻发言人等。在公众号以外，张志安建立了一个“一本政经交流群”，把能够确认身份的核心用户都拉到其中。有时，他在后台看到颇有见地的留言，也会把人拉进群里，一来二去就成了朋友。

有了“一本政经交流群”，张志安便有更多机会和用户交流互动。有时，大家会就“一本政经”推送的文章展开讨论，或者就一些热点事件发表看法。

大家一起开药方

“一本政经”的不少案例，就是这样“聊”出来的。

去年，广东某地贩卖野生动物被央视新闻曝光，当地林业部门当晚就草拟了一篇新闻统发稿，通报了相关部门现场会的工作部署。当地外宣部门对新闻稿进行了及时调整，翌日，发布了一个新的版本。

这一前一后两个新闻稿，很快在“一本政经交流群”里引发热议。有人看到，虽然危机事件适逢节假日，基层政府部门的反应却很迅速，值得肯定。也有人指出，第一稿在表达方式上存在一些惯性思维，如过度强调领导重视、未能回应社会关切；此外，试图把事件责任推到媒体宣传力度不够、公众法制意识淡薄等方面的表述，容易引起一部分公众的反感。而修改后的稿件更加去宣传化，并且体现出政府主动沟通的姿态。

这个案例为张志安提供了直接的创作素材。不久后，“一本政经”推送了一篇题为《你造吗？怎么变宣传通报为风险沟通》的文章，就是以此次政府危机事件为例，探讨了危机公关的新闻发布策略。文中，修改前后的新闻稿被全文引用并细致对比。比如，原稿中程式化的领导批示“一、二、三”经过技术处理后，官腔官调减少了，管理者的主动性突出了；比如，修改稿把过去政府惯用的“欢迎媒体监督”提法变成“回应社会关切”，表达更加准确，也给政府自身留下调查真相的余地；比如，新增的翔实数据与现场图片，大大提升了新闻发布的服务性和可信度，满足了公众的信息需求，避免了不必要的猜测或质疑。文章最后得出结论：在面对危机事件时，单纯强调领导重视、过度强化正面事实、急切进行舆论引导，可能会对政府解决问题起反面作用。与其害怕或视而不见，不如准确把握、直面回应，通过持续性的新闻发布和信息公开，来保持沟通、减少疑虑。

表面上是文本的差异，背后却是传播和治理理念的更新。对很多政务传播一线的从业者来说，这无疑又是一堂生动、实用的业务公开课。

复旦大学传播与国家治理研究中心主任李良荣教授这样评价说，“张志安的研究特色之一是非常接地气”。对此，张志安坦言，“如果没有他们提供案例并进行讨论，要写出这样接地气的案例分析，是非常困难的。”

“念经”还有不少局限

现在，“一本政经”已形成几个固定的栏目。“微讲座”，主要是张志安相关讲座的内容精华；“微知识”，着重介绍政务传播的理论知识；“微案例”，侧重于具体案例的点评；“微访谈”，以访谈的形式分享观点，人民网舆情监测室秘书长祝华新、中国传媒大学媒介与公共事务研究院高级研究员侯锆等，都是近期的“座上宾”。推送的内容以原创为主，大多结合案例、观点清晰，对于一线工作人员来说，具有相当的可操作性。有一位在区级宣传部门工作的公务员，干脆把张志安归纳的政务微博微信运营法则直接写进了部门工作手册，因为“说得太实在了，每一条法则都货真价实”。

采访中，张志安给记者讲述了一个小插曲。有一次，他在看电影《星际穿越》时，不知怎么误操作，退出了“一本政经交流群”。等看完电影，发现自己竟然不在其中，他吓了一跳。重新“归队”后，他受到了大家“报复式”的热情欢迎。他自嘲说，看完这么一部科幻电影再见大家，“如同重生”；而群里的朋友们也开玩笑说，“你再不回来，我们要开新闻发布会了”。由此，张志安心生感慨：“可见‘一本政经’核心用户们的忠诚度还是很高的。”

开设“一本政经”这些时间，张志安的总体感受是，他接触到的政府部门及其官员正在越来越善于利用新媒体提高工作效率、强化公众沟通，信息公开的意识也在逐步增强。不过，根据一些从业者的反馈，这项工作依然受到种种局限。比如说，基层公务员即便掌握再多的技巧，如果领导的想法不改变，很多事情还是实施不了。另外，很多地方其实都有切实利用新媒体的愿望，但由于基层缺乏能够与之匹配的人力、物力和财力，有些工作依然展开不了。在这位中国最年轻的新闻传播学院院长看来，“适应这个时代的政务传播理念确实越来越普及了，但是在不同地方、不同部门、不同层级，它的贯彻落实还有很大差别。”

对话张志安

解放周一：为什么取名“一本政经”？

张志安：跟媒体讲话，我是“打气”，更多的是鼓励那些坚守的人和转型的人，希望大家能够更热爱这个职业。给官员讲课，则是“念经”，我希望大家知道，在你面对公共危机事件和公众质疑时，“讲真话”其实是你最佳的处理方法。现在，信息公开的理念尚未成为一个绝对的共识，即便是成为共识了，在具体执行当中也会遭遇麻烦和问题，所以，我想通过这个微信公众号，把公共传播的理念更好地传递给大家。

解放周一：虽然你素有“小超人”之称，但我们仍很好奇，在身兼数职、教研任务繁重的情况下，你是如何做到坚持运营“一本政经”的？有没有人协助你？

张志安：尽管很忙，但是我觉得做“一本政经”还是很有意义的。我可以通过它逼迫自己保持一个写作的习惯，能够用这个平台跟这个圈子的人保持紧密的联系。接下来我希望能招募一个三五人的团队来协助运营。我自己的体会是，自媒体如果真正靠一个人来做是非常吃力的，也很难持久。其实“一本政经”也曾有过半年左右的瓶颈期，好在现在又能保证一定的更新频率了。所以，还是要采取一种1+X的模式，就是有一个核心人物来做价值和选题的把关，还要有一个小的团队配合你共同来进行运营，不论是技术还是内容。

解放周一：近期有什么线下的计划吗？

张志安：公众号里的文章到现在也积攒很多了，大部分是原创。我们会在今年把其中的优质内容结集起来，出版一本《一本政经：政务传播实用手册》，围绕新闻发布、政务微博微信运营、危机管理、城市形象传播等主题，探讨新媒体环境下政府传播和沟通策略的理念和技巧。据我所知，很多政府部门也有这样的需求。我希望这本书能成为“政务传播从业者需要的案头书、政府部门得心应手的工作指南”。

（本文摘自今日《解放日报》。编辑邮箱：shguancha@sina.com）