

政府新闻学研究丛书

正确应对网络事件

政府新闻学网络案例

叶皓等著

凤凰出版传媒集团
江苏人民出版社

ZHENGQUE
YINGDUI WANGLUO SHIJIAN
ZHENGFU XINWENXUE WANGLUO ANLI

政府新闻学研究丛书

正确应对网络事件

政府新闻学网络案例

图书在版编目(CIP)数据

正确应对网络事件/叶皓等著. —南京:江苏人民出版社,2009.8

(政府新闻学研究丛书)

ISBN 978-7-214-04829-5

I. 正… II. 叶… III. 计算机网络—传播媒介—国家干预—研究—中国 IV. G206.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 151025 号

- 书 名 正确应对网络事件——政府新闻学网络案例
著 者 叶皓等
责任编辑 汪意云
出版发行 江苏人民出版社(南京湖南路1号A楼 邮编:210009)
网 址 <http://www.book-wind.com>
经 销 江苏省新华发行集团有限公司
照 排 江苏凤凰制版有限公司
印 刷 者 江苏新华印刷厂
开 本 960×1304 毫米 1/32
印 张 7.75 插页 2
字 数 210 千字
版 次 2009 年 10 月第 1 版 2009 年 10 月第 1 次印刷
标准书号 ISBN 978-7-214-04829-5
定 价 20.00 元
- (江苏人民出版社图书凡印装错误可向本社调换)

序 一

杨新力

随着网络发展进入 2.0 时代,网络社会的进程在进一步加快。据有关统计,到今年 6 月,我国网民数量已达 3.38 亿,国内网站数量已达 512.5 万。突飞猛进的互联网技术,使博客、播客、网络社区等虚拟空间的影响日益扩大,互联网已经成为思想文化信息的集散地和社会舆论的放大器,正深刻地影响和改变着人们的工作、学习和生活。

胡锦涛总书记指出,人们对互联网的认识已知远不如未知,其技术发展和社会影响还将发生深刻变化。能否积极利用和有效管理网络,关系到中国特色社会主义事业全局,各级领导干部要增强责任意识、忧患意识,做到重视网络,学习网络,懂得网络,用好网络。总书记还亲自在人民网与网民在线交流,为全党作出了表率。现在,许多地方、部门负责同志特别是广大宣传思想工作者,越来越认识到互联网的重要性,积极加强网上舆情分析,主动设置网上议题,通过网络对话、电子信箱、开博发帖、网络专栏等多种方式,了解民意、发布信息、解疑释惑、加强引导,着力营造网上正面舆论强势,为改革发展稳定创造良好社会舆论氛围。实践表明,互联网是集中民智、实现科学民主决策的重要渠道,是听取民声、改进工作方式的重要途径,是接受监督、提高工作效能的重要手段。

叶皓等同志著的《正确应对网络事件——政府新闻学网络案例》,以处置网络事件的流程和环节为脉络,梳理分析正反两个方面案例,提出了一些应对网络事件的理念和方法。总体上看,这本书有三个特点:一是紧紧抓住实际工作中急需解决的问题,总结探索带有规律性的经验做法,有较强的针对性、指导性。二是所选案

例比较典型,有较强的代表性、知晓度。三是对策措施力求体现中央方针政策,符合网络传播规律,有较强的操作性、实用性。相信该书的出版,对领导干部特别是广大宣传思想工作者会有所启发、有所帮助。

把握规律是为了提高工作水平,顺应趋势才能掌握工作主动权。互联网更大的发展和影响还在未来,我们要切实加强对互联网的学习研究,努力以时代眼光、创新思维看待网络,不断提高运用和驾驭网络的能力,牢牢掌握互联网发展的主导权。衷心希望更多同志加入到学习研究互联网的行列中来,以改革创新精神推动网络文化建设和管理,努力把互联网建设成为传播社会主义先进文化的前沿阵地、提供公共文化服务的有效平台、促进人们精神文化生活健康发展的广阔空间。

(作者系江苏省委常委、宣传部长)

序 二

刘正荣

2009年4月18日下午,在南京常府街,两个歹徒对已从银行取款的女士实施抢劫,两位南京好市民勇敢地与歹徒搏斗,52岁的南京机械厂职工于葆林被歹徒用刀捅破肝脏死亡,另一名71岁的见义勇为者张定华身受重伤。

事发后不久,南京市委宣传部长叶皓、副部长曹劲松接到南京市公安局的电话通报。我当时在南京,恰巧就在他俩身边。接电话后,叶皓对曹劲松说:“立即通知媒体,派记者采访,尽快报道,把情况向市民说清楚,一定要照顾好死伤者的家属,马上作准备。”4月19日早晨,宾馆服务员给我送来三份报纸,看到报纸以醒目标题和较大版面对“4·18见义勇为事件”所作的详细报道,让我很受感动、很受教育。至今,传统媒体和网络媒体的那些报道,以及叶皓对曹劲松讲的话,经常在我脑子里闪现和回荡。

叶皓等同志又写书了。让我为《正确应对网络事件——政府新闻学网络案例》这本书写序,实在不敢当,但我欣然接受,将此作为对自己的一种激励和鞭策,因为我也研究网络。

写书,是为了传播知识和经验,也可以为别人做正确的事情提供帮助和启示。认真读了叶皓等同志写的这本新书,我感到沉重,为的是其中的“问题案例”。同时,我又感到很欣慰,因为那么多“经验案例”足以说明我们在飞快地进步。无论是“问题案例”还是“经验案例”,都值得好好读一读,具有同等重要的学习研究价值。

为什么叶皓等同志要写这样一本书?我的看法是,互联网正深刻改变着我们的社会舆论环境,机遇空前,挑战空前。挑战之一,如何正确应对网络舆论,如何更好地满足公众的知情权。这是

新舆论环境下党和政府执政能力建设的重大课题。“能否积极利用和有效管理互联网,能否真正使互联网成为传播社会主义先进文化的新途径、公共文化服务的新平台、人们健康精神文化生活的新空间,关系到社会主义文化事业和文化产业的健康发展,关系到国家文化信息安全和国家长治久安,关系到中国特色社会主义事业的全局。”全党同志都应该牢记胡锦涛总书记的重要论断。

正确应对网络舆论是一个复杂的课题。所谓“应对”,不应是指如何“消祸灭灾”,应是指如何客观看待、正确面对、积极引导等方方面面。方式方法是小问题,思想观念是大问题。做正确的事情往往不需要大智慧,通常凭常理即可。但经常做正确的事情,则需要有正确的思想观念,有时还需要勇气。树立正确应对网络舆论的思想观念,对当代信息技术发展大趋势要有深刻的理解,对改革开放大潮带来的社会变革要有全面的认识,对我们所肩负的社会责任和历史使命更要有清醒的认识。

一本书,仅仅是一本书而已,况且没有挑不出毛病的书。叶皓等同志写的这本书,彰显了新闻工作者的一种责任,这远远比一本书重要。

相信,心中有党,心中有人民,就能够正确应对网络上的任何事情。

(作者系国务院新闻办公室网络局副局长、
互联网新闻研究中心主任)

目 录

序 一	(1)
序 二	(1)
导 言	(1)
第一节 迎接媒体事件时代的到来	(1)
第二节 正视网络带来的机遇和挑战	(11)
第三节 正确运用和应对网络	(27)
第一章 发现在早 处置在小	(38)
第一节 问题案例：“温州出国考察团”被曝光	(38)
第二节 经验案例：南京环保局干部公款旅游被曝光	(54)
第三节 应对策略：及时发现事件信息	(59)
第二章 明确责任 责无旁贷	(65)
第一节 问题案例：郑州规划局长质问记者替谁说话	(65)
第二节 经验案例：浙江湖州市副市长坠楼身亡事件	(73)
第三节 应对策略：迅速落实责任主体	(81)
第三章 设张举措 掌握主动	(88)
第一节 问题案例：河南灵宝警方跨省追捕网民	(88)
第二节 经验案例：新疆“7·5”严重暴力犯罪事件	(105)
第三节 应对策略：快速设置传播议程	(114)

第四章 公布真相 凿凿可据	(121)
第一节 问题案例:云南“躲猫猫”事件隐瞒真相	(121)
第二节 经验案例:南航学生围观城管查处无证摊贩	(130)
第三节 应对策略:第一时间发布准确消息	(139)
第五章 坦然面对 开诚布公	(146)
第一节 问题案例:江宁房产局长周久耕事件	(146)
第二节 经验案例:江宁企业送礼清单被曝光	(159)
第三节 应对策略:认真回应质询议题	(164)
第六章 大道至简 释疑解惑	(170)
第一节 问题案例:湖北最年轻市长受困“抄袭门”	(170)
第二节 经验案例:南京雨润集团部分食品被检出瘦肉精	(177)
第三节 应对策略:坦诚对待公众质疑	(182)
第七章 有效引导 以理服人	(188)
第一节 问题案例:上海“楼脆脆”事件	(188)
第二节 经验案例:南京“6·30”车祸	(196)
第三节 应对策略:以权威评论引导网络舆论	(203)
第八章 尊重民意 贵在通达	(208)
第一节 问题案例:杭州富家子飙车撞人“70 码”事件	(208)
第二节 经验案例:南京被质疑应对暴雨不力	(225)
第三节 应对策略:积极开展民意互动	(235)
后 记	(241)

第一节 迎接媒体事件时代的到来

当今社会,媒体飞速发展,新媒体不断涌现,媒体无处不在、无时不在,对人类社会生活的影响越来越深刻广泛。媒体通过对现实世界纷繁复杂事件的报道,描述社会、传播信息、提供娱乐、实现教化、监视环境,帮助公众认知世界。人们对周围世界的了解和评价,无法不打上媒体的烙印。即使是身边发生的事件,没有媒体的报道,也不会被人们所知晓,更不会成为公众关注的话题。媒体对事件的关注程度和方式决定了公众的态度和事件的发展。在某种程度上,事件因媒体而存在。人们所看到的已经不是事件本身,而是经过媒体把关的媒体事件。媒体潜移默化地根植于人们的生活和世界的每个角落,在反映世界的同时又在塑造世界。

21 世纪可以说是中国媒体事件频发的时代。从 2003 年的非典、孙志刚事件,2004 年的安徽阜阳劣质奶粉事件、福建黄金高事件、山东济宁副市长下跪事件,2005 年的苏丹红和 PVC 保鲜膜风波、松花江水污染事件,2006 年河南惠济政府建造“白宫”、湖北汉川政府下达喝酒任务,到 2007 年重庆“最牛钉子户”、山西“黑砖窑”、陕西“华南虎照片”事件,媒体事件发生频率越来越高,影响越来越大。进入 2008 年,媒体事件更是每月都有发生:1 月辽宁西丰警方进京拘捕记者、湖北天门男子拍摄城管执法被打死;2 月广州政协副主席质疑铁道部、全国政协委员联名反对山东建中华标志城;3 月西藏“3·14”打砸抢烧事件、境外奥运圣火传递受阻;4 月安徽阜阳 EV71 病毒疫情、山东境内列车出轨;5 月震惊世界的汶

2

川大地震;6月贵州瓮安打砸烧事件;7月上海民警遇袭案;8月北京奥运会;9月河南三鹿奶粉引发三聚氰胺恐慌;10月哈尔滨警察打死学生案;11月深圳官员涉嫌猥亵案;12月南京周久耕事件。2009年开始,每月发生数起媒体事件,而且网络事件频繁,很多事件都是由网上舆论引发传统媒体的广泛关注,或与传统媒体的报道形成舆论叠加效应:1月安徽长丰宾馆起火官员一死三伤,溧水无想寺挂“官运亨通”标语;2月央视新配楼元宵夜失火,云南玉溪“躲猫猫”事件;3月温州官员“购房门”事件,河南灵宝警方跨省追捕网民,4月云南高院聘请“特邀新闻观察员”,贵州习水公职人员“嫖宿幼女”案;5月杭州“70码”飙车事件,湖北巴东邓玉娇案、湖州市副市长坠楼身亡;6月郑州规划局副局长质问记者“为谁说话”、上海在建楼盘整体倒塌、湖北石首群体性事件;7月新疆“7·5”严重暴力犯罪事件、重庆高考“变更民族身份”加分事件。总而言之,自2008年12月以来,中国网络舆论热点呈急剧上升态势,从每月13件增至17件;进入2009年5、6月更是高达25到31件。这些事件性质、主体各不相同,但有一个共同的特点,即虽不是因媒体而起,却都是因媒体,特别是网络而放大了事件的影响力。其结果或是因为在事件发生后,及时通过媒体报道引导,导致事件顺利解决;或是应对媒体不当,导致事件产生较大的负面影响。无论我们是否愿意,一个全新的媒体事件时代已经来临。

一、媒体事件的界定

媒体事件这一概念目前在不同意义层面上被学者使用。李希光教授的一种说法被引用较多:“突发事件在它自身范围内、相关人群中按步骤处理,并不会导致危机的爆发。但是当突发事件被媒体以一定规模连续传播时,即当突发事件演变为媒体事件时,危机便已降临。”还有学者明确指出:“‘媒体事件’就是突发事件或危机发生后,政府或企业由于不善于引导舆论,让事件被媒体炒作而变得不可收拾,即使是一个不大的事情,最终变成一个很大的麻

烦。所以说,在发生突发事件或危机后,如何面对媒体,如何正确与媒体沟通非常重要。谁掌握了媒体运行的规律,按照新闻规律办事,谁就能避免‘媒体事件’,化险为夷;谁忽视它,轻举妄动,谁就会陷入‘媒体事件’,就会被撞得头破血流。”在这些说法中,媒体事件就是因为突发事件中应对媒体不当而产生的一种不良后果。同样侧重结果的负面性,还有一种观点认为媒体事件是“由于媒体的关注而产生的事件,特别是经媒体报道后舆论导向与事实真相相去甚远的事件”。

这些界定,虽然指出了媒体事件所具有的影响力,但是并不全面。一是媒体事件涉及的并非只是突发事件,还应该包括常发事件。随着中国传媒多元化、市场化的趋势,媒体报道中也出现求新、求奇、求异的价值取向,突发事件无疑受到媒体的广泛关注,其他日常生活中的常态多发事件,例如拆迁矛盾、交通事故、市容执法纠纷,也会被媒体找出事件中潜在的受众兴奋点,成为媒体事件。例如2003年黑龙江“宝马撞人”事件,由一件普通的交通事故发展成为全国关注的媒体事件。二是媒体事件的影响并非全是负面的。一个事件发生后,产生的影响可能是多方面的,如果正确应对媒体,主动引导舆论,就有可能产生正面、积极的效果。只有应对媒体不当,缺乏信息公开和舆论引导,才会导致负面影响。例如同样是地震灾害,1976年唐山地震中政府信息不透明,导致外界质疑政府救灾不力及瞒报死亡人数。2008年汶川地震中政府主动及时发布新闻,利用媒体动员社会、组织救灾,赢得国内外普遍赞誉。

由此,我们界定媒体事件是指因媒体集中关注而放大社会影响的各类事件。这些事件既包括突发事件,也包括常发事件,因媒体报道而引起超出事件本身新闻价值的广泛关注,进而对公众认知、政府决策、社会发展等产生不同程度的影响。这种影响既可能是有积极促进作用的,也可能起到消极阻碍作用。进入21世纪,随着中国政治民主化、信息公开化和媒体市场化程度的不断加深,媒体事件发生频率在加快,影响力在不断增强,趋势有增无减。因此,我们将当今中国所处的时代称为媒体事件时代。

二、媒体事件的影响

媒体事件之所以被人们所关注,是因为其发展的最终结果将对事件甚至社会产生深远影响。

1. 影响事件本身。现代社会,媒体打破了信息传播时间、地域上的局限,成为人们最主要的信息源。经过媒体报道的事件具有广泛的知晓度,经由媒体传播放大的媒体事件,更成为人们关注的焦点。在广泛的社会关注下,事件不再只是一个关系当事方的偶然事件,发展进程也不再是由事件当事方所能决定的,而是涉及到社会众多领域,融合了公众的认知和意愿,最终往往是社会公众通过媒体所表达出来的民意,影响甚至左右事件的结局。例如 2007 年重庆“最牛钉子户”吴萍,知道拆迁中凭借个人的力量无法加重与政府谈判的砝码,因此有意识地借助媒体的力量。从媒体关注这一事件开始,她每天下午都出现在拆迁工地上,手持《宪法》,向境内外记者发布新闻,讲述事情经过和自己的主张,利用中外媒体来引起社会对这一事件的关注,扩大社会影响,赢得舆论支持,让一起拆迁矛盾变成媒体事件。最终境内外记者的报道和公众的关注,对当地政府形成强大的舆论压力,事件最终朝着有利于吴萍的方向得以解决。

2. 影响政府决策。媒体事件影响力的一个重要方面,在于公众的高度关注汇聚成了民意,而这种民意是政府无法忽视的,最终会在政府决策中体现出来。这在 2008 年汶川地震抗震救灾的政府决策中得到充分印证。地震发生后,媒体和网络上陆续有人建议设立国家哀悼日与降半旗志哀,得到了网民们的热烈响应,国务院决定将 5 月 19 日至 21 日设为全国哀悼日。人们在网络上表达了这样的忧虑:本该用于救灾的款项和物资是否会被挪作他用。政府及时做出反应,国家民政部等部门发文要求加强救灾资金监管,提高救灾款物管理使用效益和公开透明度。最高人民法院发出通知,要求从重惩处贪污救灾款物等七类犯罪。许多失去孩子的家长质疑教学楼建造时偷工减料,没有达到安全标准。建设部立即

要求当地建设主管部门协同对学校校舍建筑质量问题展开调查。媒体事件折射出的公众意愿,成为任何部门、机构甚至公众人物无法忽视的心声。民有所呼,政有所应。

3. 影响社会进程。有很多事件,如果没有媒体的关注和介入,原本不会被世人知晓,但是当媒体介入后,就立刻成为公众的话题,在社会发展的历史上留下自己的一页。孙志刚事件是比较典型的例子。如果不是媒体的报道,很可能孙志刚就成为一个冤魂。2003年3月17日,大学毕业在广州工作的孙志刚因为没有携带证件上街,被送进广州收容遣送站,3月20日死亡,法医鉴定为毒打致死。这一事件开始无人知晓,直到孙志刚死后一个多月,4月25日《南方都市报》发表《被收容者孙志刚之死》,引起全国各地乃至海外各界人士的强烈反响,公众通过媒体呼吁严惩凶手、要求违宪审查,形成强大舆论监督声势,促使政府深入调查并严厉查处有关当事人,最终使得实施了21年的城市流浪人员乞讨收容制度被废除,有力地推动了中国人权的发展与进步。而《中华人民共和国安全生产法》,其中的很多条款也是吸取了南丹矿难的教训。可以说,媒体事件深层次地介入并干预了社会发展的进程。

4. 影响国际形象。以往处置国内事件,往往从政治影响、社会稳定等角度出发,积极采取措施的同时却存在信息不公开的问题。很多事件发生后,国外媒体无法在第一时间进入现场,对事件进行采访,因此认为中国政府在有意隐瞒真相,而中国媒体的真实报道也被看作是在制造新闻、编造故事。例如在西藏“3·14”打砸抢烧事件前期,中国政府没有立即准许西方媒体到西藏采访,导致国际上一片质疑之声,舆论非常被动。而在“5·12”汶川地震中,政府及时、真实地发布信息,国务院新闻办等部门邀请德新社、路透社、《纽约时报》等西方主流媒体一起组成采访团,大量鲜活的新闻报道感动了世界,使得这次抗震救灾成为世界观察中国的新窗口。前后相隔不久的两次事件,中国的国际形象截然不同,可以说,正是因为应对媒体思路和方式的改变,才有了世界舆论的改变。

三、媒体事件的成因

媒体并非新生事物,新闻事件也是每日发生。为何今天我們才迎来媒体事件的时代?

1. 媒体时代的到来。在技术变革的不断推动下,媒体发展迅速,新媒体层出不穷。特别是进入信息化时代后,数字、网络、通信等技术的飞跃发展,使得以互联网、手机为载体的新媒体,凭借交互传播、移动方便、开放和自由等传统媒体无法超越的优势,越来越深入地渗透到社会的每个角落,影响人们生活的各个领域。媒体已经是一种必不可少的信息传播工具,而且越来越成为现代人的一种生存和生活方式。正因为此,媒体在社会公共事务管理中的重要性日益凸现,越来越表现出强烈的参与意识。媒体在公共管理中不再局限于政府管理工具的地位,主体性要求日益高涨,角色和地位都发生很大变化,在公共领域构建中发挥着特殊的协调沟通作用,成为影响国家政治、经济、社会各方面的巨大社会力量。媒体公共管理职能的发挥,主要就是通过媒体事件表现出来。

2. 网络的快速发展。网络的出现极大地拓展了公众的舆论空间。中国目前拥有大约 130 万个 BBS 论坛,几乎所有的门户网站都开设 BBS 论坛,规模也是世界第一。网络发言具有互动性和匿名性,而且不受地域、阶层、文化程度的限制,公众可以自由表达观点。在现实世界中由于职业、地域等因素老死不相往来的公众,在网上仅有一个身份——网民,他们针对那些关系到自身利益或者是自己所关心的各种公共事务,包括突发事件、社会热点问题、政府决策、公众人物言行等等,积极地传播信息、表达观点和交流意见。很多事件,传统媒体受到新闻管理要求或者是报道时效、方式的局限,无法快速反应和报道,而网络基于信息传播中的全时、无界、互动等特点,往往成为第一时间的信息发布者。在今天,很多引发全国关注的媒体事件都是以网络为发端,或者是经过网络的推波助澜。网络信息发布,给传统媒体制造了更多的新闻报道来源和报道空间。网络与传统媒体的报道发生联动,则会显示出强

大的互动叠加效应,形成强大的舆论声势,加快媒体事件的产生和影响力的扩大。网络在某种程度上已经取代报纸广播电视等传统媒体,成为形成社会舆论的主流媒介。

3. 政府信息公开。信息公开是现代社会一个重要的执政理念。随着政治文明的进步,我国公民的知情权和参与权逐渐得到尊重和维护,公民要求政府公开政务信息的呼声越来越高。2007年1月17日,国务院通过了我国首部政府信息公开法规《中华人民共和国政府信息公开条例》,明确规定行政机关应将主动公开的政府信息,通过政府公报、政府网站、新闻发布会及报刊、广播、电视等便于公众知晓的方式公开,切实保障人民群众的知情权、参与权和监督权。各级政府通过媒体发布政务信息、动员民众力量、引导社会舆论、平息公共危机、树立政府形象,不仅是工作的重要内容,也是必须履行的职责。为了迎接北京奥运会,我国又进一步放宽了对境外媒体的采访限制,外国记者在华采访无需批准,也没有采访主题和区域的限制。中国因国内热点问题、敏感事件而成为国际媒体事件主角的可能性大大增加,处置不当就会产生国际性的负面影响。各级政府在与境内外媒体打交道的过程中,不能沿用传统的管理思维,必须按照国际惯例,积极与媒体合作,及时公开有关信息。这就为媒体事件提供了产生条件和生存空间。媒体事件的频发,又对政府信息公开提出了更高的要求,两者相互催生、相互促进,共同铺设了中国走向民主法制社会的道路。

4. 公民逐步成熟。长期以来,我们都是“大政府、小社会”的管理模式,政府包揽了大量的社会事务,承担了多数的社会责任,使得公民对公共生活缺乏参与,公民意识淡薄。改革开放后,随着政治体制改革的推进,法律法规的不断完善,社会管理向“小政府、大社会”的模式转变,政府在很多领域逐渐退出,公共领域开始成长。人们的教育程度不断提高,价值观念发生变化,公民主体意识增强,开始主动参与政治、经济、法律、道义等社会生活的各个方面。“5·12”汶川地震中,广大公众积极参与救灾,自发地捐款捐物,通过网络和手机短信传递关爱,关注救援工作进展,为政府出谋划

策,这些行动都体现出主动承担责任的公民意识。公民主体意识增强,首先考虑的是维护和实现包括言论自由在内的公民的各项权利,要求不受阻碍地获取各种信息,积极参与社会事务管理,拥有更多的发言权。新闻事件发生后,一旦与公众的主体意识要求相吻合,就会聚合成强大的公众舆论,很容易被设置成为媒体议程,进而演变成媒体事件。而媒体事件的发展又是对公民的再教育过程,促使公民意识进一步走向成熟。

总而言之,媒体事件时代是传媒发达的标志,是公民成熟的标志,是政治进步的标志。

四、媒体事件的挑战

媒体事件时代也是双刃剑,既是促进社会发展的良好机遇,又对社会不同主体的应对能力提出挑战。正确引导媒体事件,能促进社会进步,媒体事件失控会影响国家、政府形象和社会稳定。要趋利避害,发挥媒体事件的积极建设作用,关键在于政府、企业和公民提高媒介素养,正确应对。所谓媒介素养是指“获取媒介信息、对之进行批判性分析并利用媒介制造信息的过程”。社会中的每个成员只有具备一定的媒介素养,提高与媒体打交道的能力,才能“在媒介无所不在的环境中更好地做出选择”。

1. 政府的应对。媒体事件考验政府对媒体报道与公众呼声的快速反应能力,对政府在面临强大舆论压力下决策的时效性、科学性和支持度都提出更高的要求。

政府要及时公开信息。对于媒体事件,公众有知情权,媒体有报道要求,政府有公开信息的职责。政府不能再像以往一样用行政命令的方式来管理媒体,封闭信息,而是要加强与媒体的合作,及时发布信息,通过媒体报道把握事件的走向。

政府要主动设置议程。政府是最重要的社会管理主体,参与各类公共事件的处置,掌握着丰富的信息源,在新闻议程设置上具有独特的有利条件。当一个可能引发公众和媒体关注的事件发生后,政府要敏锐地捕捉到相关信息,根据形势的需要主动设置新闻