

新媒体时代,传播必须更有对象感。据介绍,“@上海发布”的600多万粉丝中,30岁不到的年轻人最为主要的受众群。其主要特征是:接触传统媒体相对较少,接受新事物能力较强,善于表达和质疑。针对这一人群,“@上海发布”注重采用青年人熟悉的话语表达方式,使政务微博的传播和沟通效果事半功倍。

结 语

全媒体时代,舆情危机无处不在,防不胜防,传统的危机传播和危机管理理论和实践不断受到挑战。微博等新媒体在形成新挑战的同时,也提供了新的传播和沟通平台。“@上海发布”的案例从一个侧面表明,在面对重大危机时,政府部门在危机传播中必须更加注重信息公开的

速度和质量,在新的媒体环境下认真研究受众特点,用更大力气和精力倾听民众声音,回应民众关切,只有这样,才可能实现与民众之间的有效沟通。■

(作者系上海交通大学人文艺术学院博士生)

注释:

- ① Sally Ray. Strategic Communication in Crisis Management:Lessons from the Airline Industry[M].London:Quorum Books,1999:48.
- ② Kathleen Fearn-Banks.Crisis Communications:A Casebook Approach[M].London: Taylor & Francis,2002:2
- ③ 史安斌:《危机传播与新闻发布》,广州南方日报出版社2004年版
- ④ 上海市府新闻办官方网站 <http://www.shio.gov.cn/shxwb/xwfb/u1ai10029.html>
- ⑤ 上海市府新闻办官方网站 <http://www.shio.gov.cn/shxwb/bbjs/zrzc/index.html>
- ⑥ ⑦ 资料来源:“@上海发布”办公室
- ⑧ 2013年4月6日@上海发布 shanghaiabu@vip.sina.com
- ⑨ 《上海形成全国最大政务微博群》《新闻晚报》2012年10月26日
- ⑩ GILLIAN WONG China's bird flu response shows new openness Associated Press 2013.4.11 <http://news.yahoo.com/chinas-bird-flu-response-shows-openness-082410934.html>

Media

视窗·事件

《纽约时报》网站宕机 转用社交媒体发新闻

8月14日,美国《纽约时报》网站遭遇不明技术故障,导致整个网站宕机逾一小时。当该报努力恢复网站时,他们也并没有停止报道,而是转而通过社交媒体发布各种新闻。

虽然此次宕机时间并不长,但却足以威胁到《纽约时报》对本周最大新闻的报道:埃及军警清场导致数百人死亡。因此,为了应对这一紧急情况,《纽约时报》立刻转向

社交媒体,发布来自埃及首都开罗的各种消息。

该报在第一时间通过Twitter宣布了宕机消息,并表示将通过“@nytimesworld”账号报道埃及危机。

接下来的几个小时,该账号发布了很多发自埃及的报道,但《纽约时报》网站依旧宕机,该报不得不转而通过官方Facebook主页发布全文报道。虽然实时Twitter消息是发布突发新闻的常见方式,但在正常情况下,社交媒体只是为官方网站吸引流量的一种渠道,而非替代品。事实上,《纽约时报》网

站很快恢复,而之前的报道也都被添加到该网站上。

这是社交媒体对传统渠道形成补充的又一大案例。此前当飓风“桑迪”导致Gawker和Buzzfeed宕机时,这两家网站也才曾转而通过轻博客平台Tumblr发布新闻。

各种各样的候选方案使得不间断的新闻报道更加容易,即使一款服务出现故障,仍然有多种替代渠道。但Twitter、Facebook和亚马逊网络服务等托管工具也会制造麻烦:有时候,链接系统里的一个故障便会导致整个媒介失效。■ (新浪传媒)