

# 用户激增,只因它“找回功能”

《半月谈》陈凯星 田建川 胡拿云



一名市民在手机上打开“易清新”小程序办事

作为党联系基层群众的重要纽带,县级融媒体中心(以下简称“县融”)是巩固基层意识形态的重要阵地。县融从“建成”迭代升级到“建好”,还面临不少共性难题。记者调研了解到,广东清远市清新区融媒体中心深度融合数字政务和民生服务,用“以用户为中心”的互联网思维,突出服务本地群众的功能,区融媒体中心从“少人问津”到日活用户激增,其全媒体矩阵用户量达到该区常住人口的1.8倍,营收连续两年突破1亿元,改革成果成效初显。



直播推广特色农产品

## 县融发展面临普遍性瓶颈问题

从2018年全国宣传思想工作会议上将县融建设上升到国家战略发展高度开始,县融发展建设已近7年。多地县融不断提质增效,但还面临不少共性问题。

政务服务功能薄弱。“县融是国家四级媒体体系的最底层,离群众最近,群众对公积金、交管、医疗、户政等通用政务和民生服务的需求很大,但很多地方没有将这些服务功能整合到县融平台上。”清新区融媒体中心主任王闻宇说。

用户黏性不足。浙江大学传媒与国际文化学院教授吴红雨说,一些地方的县融本地化内容建设缺乏吸引力,过多的小程序和客户端令用户不知所措,缺乏渠道整合的理念与策略,导致主打产品不清晰,用户没有“不可或缺”的理由,因此依赖程度不高。

造血功能不强。中山大学新闻传播学院副教授龚彦方认为,县级媒体直接面对群众,身兼传播本地信息、服务本地群众、促进地方经济发展等多重任务和作用。但是作为媒体机构,大多数县融发展仍然困难。媒体服务是市场行为,离不开竞争,有

造血功能才具备发展能力。

## 重聚人气“找回功能”

清新区融媒体中心地处粤北欠发达地区,但在2023年和2024年营收连续破亿元,在广东省仅次于深圳龙岗和广州番禺的融媒体中心。记者调研发现,这个在最困难时靠政府借钱发工资、用户大量流失的机构,近年来通过系统性改革创新,实现了社会效益和经济效益的双重提升。

——嵌入“数字政府”和民生服务,找回用户。“最困难的时候,电视用户从13万锐减到6万,年广告收入从700多万元降到只有几十万元。”王闻宇说。清新区认识到,县融发布的内容没有吸引力,核心在于没有服务性,必须以“政务民生服务”为切入口重建传播力。2019年6月,清新区上线了“易清新”微信小程序,区政府把该平台作为“指尖上的政务服务大厅”和“数字政府”服务项目的承载平台和窗口,要求各部门的为民、惠民信息项目集中建设和整合在“易清新”平台上。

记者近期在“易清新”服务平台小程序看到,在政务服务方面,它不仅同步了广东省数字政府应用“粤省事”的功能,还结合清新区的实际,上线了机动车查验预

约、学位报名、政务服务预约、清新就业、招商引资等政务服务功能。该服务平台的界面设置友好,版块清晰,使用起来方便流畅。

——“活化”用户数据,提供针对性服务。用户在“易清新”上访问查询、服务办理的数据,都留存在清新区融媒体中心,这为数据的多次开发利用和社会治理打下基础。例如,“易清新”平台上的车辆查验版块上线几年来,沉淀下来的驾驶员、保险、车辆保有量等数据信息,可用于服务道路交通和智慧城市治理;针对学位报名中的学生和家长群体,可针对性地开展未成年人思想教育、防溺水、防霸凌等宣传,从大众传播转到精准推送,传播的效果大大提升。

——提升“造血”功能,服务乡村振兴。清新区融媒体中心运用电商思维,整合清新区300多种农产品,打通主流电商平台的销售渠道,建设乡村振兴人才培训基地。“我们村现在是旅游网红村,每天忙得不可开交,现在干起活儿来都有了盼头。”清新区浸潭镇六甲洞村党支部书记邹瑞文说,通过清新区融媒体中心的服务平台推广,乡村民宿热度越来越高,自己也开始直播带货农产品,不仅提高了村集体收入,还擦亮了乡村文旅招牌。

## 走“正路”才能有“出路”

中国社会科学院新媒体研究中心秘书长黄楚新认为,县融从“建成”到“建好”需要不断创新体制机制,以释放内在发展潜能,只有走“正路”才能有“出路”。

基层党委政府要以系统思维进一步破除制度藩篱。清新区委书记刘建俊说,县融建设不仅仅是“宣传系统之事”,需要跨部门整合资源。清新区委、区政府推动政务、民生服务等数据资源接入融媒体中心,实现“新闻+政务+服务”的深度融合,并在内容生产、平台整合、队伍建设、产业升级等方面予以支持。

县融发展必须增强服务和引导群众的核心功能。清远市委书记殷昭举说,在县融发展过程中,要坚持一县一策,把准功能定位,因地制宜开展工作,鼓励引导县融挖掘本地特色,坚持内容为王,实现平台建设和发展进一步深化,增强县融发展活力。

利用政务数据,发挥媒体在基层治理中的积极作用。龚彦方说,县融在基层治理中的角色,已从“传声筒”升级为“治理枢纽”。县融可以嵌入政务服务功能,形成基于本地的大数据,从而反哺基层治理,并通过数据分析,感知社会动态、舆情信息和社情民意,真正实现“群众在哪里,服务就延伸到哪里”的治理愿景。

# 案发点离《蒙娜丽莎》250米 卢浮宫为何发生“大劫案”

新华社 何梦舒 张百慧 乔颖

法国卢浮宫博物馆劫案19日曝出更多细节。多家媒体报道说,案发时博物馆已开馆半个小时,这种光天化日下作案的情况实属罕见。卢浮宫号称安保措施严格,为何还会发生这样的大案,引发广泛关注。

巴黎检察院检察官洛尔·贝屈奥介绍案情时说,当地时间19日9时30分左右,4名蒙面人来到卢浮宫外,分工配合操作升降装置,从建筑物外部阳台潜入室内,用角磨机打碎展柜,劫走文物,其间还用角磨机威胁博物馆保安,最后驾摩托车逃脱。

媒体援引法国官员的话报道,整个作案过程只持续了7分钟。等安保人员稍后到达作案地点时,已经“人去楼空”。

据美联社报道,案件发生在开馆约半小时后,地点离名画《蒙娜丽莎》仅250米,当时游客已经进入博物馆。

法国文化部19日发布消息说,遭抢劫的9件文物“价值不可估量”,其中一顶皇冠已找到。下落不明的文物包括法国国王

路易·菲利普的王后玛丽-阿梅莉和拿破仑三世的母亲奥尔唐丝都使用过的冠冕、项链和耳饰;拿破仑的皇后玛丽-路易丝的项链及耳饰;以及拿破仑三世的皇后欧仁妮的胸针和冠冕。

目前,警方已找到其中一名嫌疑人作案时穿的黄色马甲。检方初步认定这是一起有组织犯罪,正在追捕4名嫌疑人。

据美联社报道,卢浮宫历史上多次发生盗窃事件。最著名的是1911年,《蒙娜丽莎》不翼而飞,2年后在意大利被找到。

作为每年接待数百万游客的博物馆,卢浮宫安保措施严格。因此,19日案发时的安保情况成为关注焦点。

按照检察官贝屈奥的说法,卢浮宫的警报系统当时处于正常工作状态,但“保安人员是否听到了警报”以及“警报是否在发生劫案的展厅内响起”仍存疑。

美联社报道,曾有卢浮宫工作人员抱怨,游客量太大,工作人员数量不足,给安保带来了压力。博物馆员工6月还因此罢工。工会说,游客太多,展厅也多,但安保人员太少。加之博物馆周边还有施工



抢劫事件发生后卢浮宫博物馆的一处通道被关闭

区、货运通道等,安全风险点较多。

报道说,像《蒙娜丽莎》这样的藏品安保措施非常严密。但19日的案件说明,卢浮宫内3.3万多件藏品的保护措施并不是铁板一块。

案件中,嫌疑人自带升降梯,并借此从卢浮宫外墙进入室内。这也暴露出一个明显的安全漏洞,这种机械装置竟能未经安检就进入博物馆区域?

法国内政部长洛朗·努内兹表示,近年来,卢浮宫的安全措施得到了加强。另有法国官员说,安全措施升级包括安装新一代监控摄像系统、周边入侵检测系统,设置新的中央安保指挥中心。

批评人士直言,这些措施来得太晚了。

10月19日,警察聚集在卢浮宫博物馆外