

■编者按：城市治理是国家治理体系和治理能力现代化的重要内容。伴随着数字时代的到来，城市发展环境呈现出一些新变化，城市治理也遇到了一些新问题，如何提高城市治理水平成了城市管理者必须面对的新课题。对于流量的渴望与冲击，如何更好地进行引导应对？随着对城市安全的日益重视，面对不确定性，如何打造更具韧性的城市？大众日报理论周刊就此邀请专家展开讨论。

# 流量治理：信息沟通是重要基石

□ 陈超

■信息流量催生了一批“流量城市”“网红城市”，它既可能为城市发展带来“泼天的富贵”，也可能将城市发展引入“舆论漩涡”。如何通过有效的信息沟通推动流量治理，成为数字时代政府治理和城市管理必须研究的新课题

通是虚假信息、负面信息的“筛选机”和“过滤器”。政府和公众之间的信息沟通，有利于识别、监测、分流和过滤这些虚假流量，从而消除影响城市发展的各种负面因素。

信息沟通有利于“吸引”流量。信息沟通不仅是链接治理活动的桥梁，而也是一种关键的引流方式。通过信息沟通可以产生大量积极健康的信息流量，克服信息流量中的机会主义行为和劣币驱逐良币现象。酒香也怕巷子深，主动沟通与埋头实干同样重要。一些流量城市对于公众的诉求有求必应，接诉即办，人性执法。对于公众需要的信息及时公开，主动公开，全程公开。整个治理过程接地气、暖人心、扬正气，从而显著地提高了政府公信力和城市形象，为城市发展带来大量的人气和流量。

信息沟通有利于“分化”流量。信息流量包括了很多不同的类型。从表现形式上看，有文字、图片、音频、视频、漫画等等。从信息内容上看，有政治、经济、文化、社会等各个方面的内容。从信息水平上看，有专业性与非专业性之分。要为不同的流量制定赛道、规则和制动器，既要动力足，又要刹得住，还要运转良好。既要在各条赛道上培育健康的信息涌流，又要防止结构性风险和舆论爆点。充分的信息沟通有利于制定更加公平、更加规范和更加科学的规则，也有利于在不同主体之间形成良好的伙伴关系和自律机制。

## 把握信息沟通的基本原则

信息沟通是一个双向互动的过程，政府在信息沟通过程中应该坚持一些基本原则：

一是主动性原则。政府具有其他社会主体难以比拟的组织优势、资源优势和信息优势，政府掌握着信息沟通的主

动权和主导权，占据信息沟通的主导地位和优势地位。因此政府应该主动公开信息，主动开展信息沟通和对话。尤其在新媒体和自媒体时代，政府更应掌握这种主动性。如果政府不掌握和占据这种主动性，那么其他社会主体就会借助于现代信息技术和自媒体渠道去获得这种主动性，反过来将政府置于非常被动的状态。

二是真实性原则。网络信息良莠不齐，充斥着一些虚假内容。政府主导的信息沟通内容一定要真实，所有的信息须来自有效的渠道、严密的调查、严谨的分析和科学的研判。正如美国著名危机管理专家诺曼·R·奥古斯丁所言——“说真话，马上说”。在信息沟通过程中，政府一定要实事求是，客观真实，坦诚相待。即便对于一些暂时没掌握、不清楚的信息，也应该如实向公众解释说明。

三是及时性原则。信息流量具有即时性、动态性和虚拟性等特点，传播速度快，社会影响大，时间价值明显，及时进行信息沟通有利于充分利用信息流量的瞬时效应和时间价值，引导信息流量的发展，安抚公众情绪，提振公众信心，防止流言滋生。在引发信息涌流的事件发生之后，属地政府应在第一时间掌握相关信息并及时向上级政府、同级政府和社会公众通报，在初次通报之后，还要在后续处置过程中持续进行信息沟通。

四是透明性原则。信息沟通过程要公开、透明、正规，要通过报刊、网络、电视、大屏幕、记者会、公众号、手机短信等各种传统和非传统信息渠道进行，确保所有的公众都能够方便快捷地获取信息和提供反馈。

五是权威性原则。在信息沟通过程中，政府提供的信息必须统一，前后一

致。必须由指定的机构或发言人提供，确保信息来源的可靠性和权威性。

## 信息沟通的基本途径

信息沟通的效率主要表现为信息沟通的准确性、可靠性、及时性等。提高信息沟通效率的途径主要有以下几点：

明确沟通目标。目标是行动的先导，有了明确的目标才可能有高效率的合作。信息流量的背后往往与一定的目标和意图联系在一起，包括政治、经济、社会等各个方面的目标和意图，政府要对各种目标和意图进行识别、协调，集合大多数人的意见，回应大多数人的诉求，按照一定的优先秩序，形成阶段性目标和共同目标。

完善信息沟通程序。信息沟通包括发起、传递、接收、反馈、处理等环节，每一个环节对于确保信息的抵达都不可或缺。应围绕这些环节完善工作程序，包括统一领导、编制计划、组织实施和协调控制等，要以合理的程序来确保信息沟通的规范性和有效性，兼顾信息沟通的形式价值和产出价值。要使用简明易懂的语言进行沟通，少打官腔，慎用官话，在宽松、开放和尊重的环境中进行沟通。

采用多种信息技术。随着信息技术的不断发展，信息沟通中可利用的技术手段越来越多，大屏幕、QQ、微信、飞书、公众号等通信工具已经得到广泛应用，即时沟通、面对面沟通、远程沟通、移动沟通、多线程沟通等均已实现。同时也要重视传统技术的应用，如邮件、电话、口信等，要根据不同的情境和对象，采用不同的沟通技术，坚持正式沟通和非正式沟通相结合，确保信息能够到达沟通对象并且被沟通对象理解、接受和执行。

总之，信息沟通既是社会正常运转的基石，也是政府治理的重要基石，没有共识、合作和支持，政府的任何治理活动都将会面临巨大的困难和挑战。主动沟通并善于沟通，不仅能够快速、准确地识别和发现信息流量中的虚假流量和造假行为，而且有利于摆脱“舆论漩涡”和“舆论风暴”，化危为机，转危为安。

（作者系南开大学周恩来政府管理学院行政管理系教授）

发展新质生产力，需要找准发展过程中的难点和痛点。抓住“人才链”这个牛鼻子，培养出一批高素质的人才至关重要。高等职业教育以培养适应新型产业体系的高素质应用型技能人才为任务出发点，通过科教融汇、产业融合释放学生的想象力、创造力和活力，对建设教育强国、科技强国、人才强国，培育新质生产力具有重要意义。

2023年，有来自全国各地的50余万名新生进入山东接受高等职业教育，职业院校为现代化强省建设提供了源源不断的人才。当前，面对经济社会发展新要求，围绕新型劳动者的培养需求，高等职业院校要不断改变传统观念、改革培养模式、深化内涵建设、强化科研育人，才能为高质量发展和培育新质生产力提供足够的人才支撑。

打造适应“新质生产力”的人才培养模式。为服务新型工业化、智能化培养能够将科研成果转化成现实生产力的高素质技能人才。学生掌握精湛技艺和实践经验对于提升产业竞争力至关重要，为实现产业升级和经济高质量发展提供重要支撑。构建与省市政府发展战略协同的人才培养体系。积极引入行业组织、科研机构、协会团体等多元主体参与到人才培养过程中，将行业标准、技术指导、实践训练等资源融入教学，增强人才培养的针对性和实用性。如邀请行业专家、企业人力、协会成员为学生进行职业规划和就业指导，促进毕业生与企业的无缝对接；行业组织参与制定专业教学标准，确保教育内容与行业发展紧密结合；实行更加灵活的学分认定制度，允许学生通过技能竞赛、在线课程、企业培训等多种途径获得学分，鼓励学生跨学科选择学习内容，培养复合型人才；引导学生参与社区服务实践活动，通过实践锻炼，增强学生团队合作、发现问题、项目策划、活动执行等方面的软实力；学校应探索实施与行业认证、职业技能等级证书相对接的学分认定体系，支持学分互认与转换，让学生在获得学历教育的同时，能够获得行业认可的技能证书，增强就业竞争力；建立终身学习平台，为毕业生提供在线课程、工作坊、短期培训等继续教育，支持职业生涯的可持续发展，从而适应技术快速发展和产业升级的需要。

打造支撑“新质生产力”的专业课程资源。高等职业院校应明确新质生产力的核心领域，为专业课程设置提供科学依据。通过与行业组织的深度探索，构建多样性、开放性、系统性、前瞻性、创新性的教育体系，确保学生得到全面发展。通过教育和培训，为学生提供与新经济、新技术相匹配的知识、技能和工具，使他们成为能够高效利用现代生产资料、驱动产业创新发展的专业人才队伍。构建跨学科的课程体系有助于高等职业院校应对复杂多变的社会需求，促进创新人才培养。打破传统专业壁垒，进行深度的行业分析，识别出具有潜力的跨学科领域，设计包含多学科交叉融合的专业课程，从而整合成适应行业发展的强大内生动力。如开发传统建筑专业与数字智能操作融合、生物农业培育与信息化平台结合、旅游开发与物联网联结等课程，能够有效地提升毕业生的就业竞争力。同时，学校要积极利用优势专业，开发丰富的数字化学习资源，提供灵活、高效、沉浸式的学习体验，提升学生的学习兴趣和效率。另外，加强基础学科与通识教育，重视数学、物理、计算机科学等基础学科的教育，以及文学、历史、哲学等人文科学的通识教育，提升学生的综合素质和跨领域能力，为终身学习打下坚实基础。

打造切合“新质生产力”的教师人才队伍。适应产业发展的关键在于培养和吸引具有跨学科知识、实践经验和创新能力的教师队伍，使其符合产业新发展需求。打造一支既精通专业知识，又具备实践经验和创新能力的教师队伍，需要高等职业院校改变传统观念，提升内涵建设。持续推进“双师型”教师队伍的建设，鼓励教师取得行业资格证书，建立教师常态化挂职锻炼，在企业实践、技术咨询、项目研发等方面形成理论与实践相结合的教学风格。同时，深入推动不同专业背景教师之间的合作，形成跨学科教学团队，共同开发和讲授融合课程，如智能制造、数字媒体、新能源等专业，培养学生的综合应用能力。聘请行业专家、技术骨干作为兼职教师直接参与课程设计，提高案例教学在教学设计中的比例，有效提升专业匹配度和教学针对性。

打造顺应“新质生产力”的产教融合体系。尽管我国职业教育中产教融合已有数十年的实践探索，但目前围绕产业升级、经济社会发展依然存在“两张皮”的现象。高等职业院校在专业规模发展过程中往往会出现与产业规模不匹配的现象，一方面是职业院校在培养专业人员上存在扎堆现象，造成区域人才供给过剩；另一方面是职业院校专业规模较小，不能满足某些新兴产业的人才需求。其中主要原因是产业体系和专业体系之间出现问题，产业体系在实践过程中是一个综合工程，它所要求的人员更多的是综合发展的复合型专业人才，然而在院校培养过程中很难做到综合培育。如新能源制造专业，其财务人员需要掌握会计、财务、内控、工程造价等一系列专业素养，高等职业院校很难开设专门课程培养完全匹配的专业人才，造成产教融合困难的现象。高等职业院校需要通过与企业共建产业学院、技术联盟、实训基地等方式，建立常态化沟通机制，持续反馈和调整合作内容，将知识、技术、人才、资本等要素有效整合，实现资源共享和利益共赢，形成人才定制化培养的新体系。同时，学校还应通过优化内部管理、强化师资队伍建设、提升实训基地建设水平，为企业提供源源不断的技术支持，为产教融合提供坚实的硬件和软件支撑。另外，在产教融合实施过程中，要重视企业文化与教育文化的相互渗透，通过研讨会、工作坊等形式，促进校企双方在价值观念、行为准则上的理解和融合，助力学生更快适应职场，促使企业文化和教育理念更加和谐统一。

总之，高等职业院校通过改革人才培养模式、优化专业课程资源、强化教师人才队伍建设以及深化产教融合体系等一系列变革发展策略，有助于提升教育质量和学生就业竞争力，最终助力全要素生产率的提高，为经济社会发展注入强劲动力，为新质生产力的发展提供有效支撑。

（作者系泰山职业技术学院党委书记、院长）

# 韧性治理：在不确定性中守护安全感

□ 陶希东

■人类迎来了一个充满不确定性、不稳定性的风险社会，安全感日渐成为人类社会最大的治理需求。正是在这种背景下，国土韧性、城市韧性、韧性治理等日渐成为政府施政方略和智库学界共同关注的崭新议题

其整个治理过程并不是一蹴而就的，而是需要长期努力和持续投入，包括加强基础设施建设、提升公共服务水平、推进经济多元化、加强社会凝聚力和危机应对能力等方面。

强调分类闭环治理。在无法实现绝对安全的情况下，与“灾难共生”成为韧性治理的一个核心思想，其本质目的在让城市对不同危机保持足够的免疫、适应、响应、恢复和转移能力。通俗地讲，韧性治理就是一个空间治理主体（国家或城市）应对危机挑战和不确定性风险时确保被治理对象保持显著韧性特征的治理格局，属于治理的类型与范式，更是风险危机治理的一种过程和目标（达成国土韧性、城市韧性、社区韧性的目的），是一种工具理性和价值理性的相统一。

据此而言，韧性治理是适用于全球各层级和空间尺度上、旨在有效应对各种急性冲击和慢性压力挑战，尽可能缩短危机持续时间、尽可能减少灾害损失、尽快实现恢复重建，进而提升面向未来更大不确定性危机应对能力的治理新理念新范式。在充满不确定性的灾害危机面前，全球治理、跨国治理、国家治理、区域治理、城市治理、社区治理等，都应呈现韧性治理的基本要求和价值特征。

当前，在政策实践中，发达国家及一些全球城市（伦敦、纽约、巴黎、东京等）纷纷制定出台一系列促进韧性安全发展的政策纲领和行动计划，形成了一些独特的经验做法。与此同时，在学术研究中，一些全球著名的智库和学者纷纷发表大量有关韧性建设、韧性治理的研究成果，预示着其必将成为下一步全球治理改革的新方向。作为复杂的城市治理系统，笔者认为，韧性治理主要表现为以下五个方面的本质特征：

强调多要素目标的达成，包括基础设施韧性、经济韧性、社会韧性、空间韧性等。

## 突破瓶颈，推动发展

笔者以为，当今的韧性治理主要面临五

个方面的瓶颈，需要增强治理改革的针对性，走出一条真正的中国式韧性治理之路。

针对韧性理解的片面性，重在提高韧性治理的统筹性、战略性。韧性治理是一个受多因素影响、由多要素组成的综合体系，既要有正式规范的应急制度协议，也要有适应突发紧急情况的灵活性；不仅要注重投资硬件设施建设，更要注重提升制度文化、政府能力、技术创新等软实力；既要关注经济韧性，又要关注社会韧性等。当前，在韧性治理过程中，人们常把韧性治理局限在消防、应急、水务、气象、自然灾害等单个领域，抑或认为只是政府的事情，韧性治理的战略地位有待提升。为此，要进一步提升韧性治理的战略地位，强化顶层设计，统筹制定包括重大制度建设和改革的韧性治理愿景与目标，明晰路线图和施工图，调动所有行动主体共同参与行动，增强城市生命有机体的可持续能力。

针对韧性建设的被动性，重在提高韧性治理的科学性、精准性。尽管人类社会越来越充满不确定性，小概率风险事件日渐增多，但积极掌握风险危机的运行规律，提高治理的颗粒度、精准度和有效性，仍然是韧性治理的题中应有之义。实践表明，国内大多城市面对潜在危机风险时，习惯于采用“运动式治理”，对自已风险的“家底”不够清楚、不够自信，看似主动实则被动。为此，城市应将自己置身于更大范围内，聚焦自身辖区，对已经发生的全体风险历史资料进行数据分析，较为精准地掌握危机风险的时空分布规律，制作城市风险地图，从而据此更加科学、精准地配置应急物资和力量，做到重点地区重点防范，以供需平衡提高应对风险的韧性治理水平。

针对危机的“备不足”“看不见”，重在提高韧性治理的预防性、全过程性。尽管韧性治理存在“与灾害共存”的适应性思想，但对各种不确定性危机做好最充足的应

急准备，防患于未然，实施全生命周期治理，仍是韧性治理的核心要求。我国各大城市的韧性治理实践表明，因缺乏预见性而导致的“准备不足”或“无准备的社会”，以及因缺乏有效的监测预警手段而“看不见”潜在风险，是有效应对危机的痛点堵点。为此，一方面，政府要慎重考虑各种不确定性风险危机，积极打造物资、预案、救援等“有准备的社会”，宁可备而无用，不可用而无备，真正消除“准备不足”的弊端或缺陷。

另一方面，要树立并构筑从风险源头到灾后重建的全生命周期治理体系，尤其要借助人工智能等最新科技手段，通过动态感知、自动预警、快速反应等，破解人力无法有效感知或“看不见”风险危机的治理难题，尽可能地将风险消灭在萌芽中，达到“治未病”的效果。

针对行动的“部门化”“碎片化”，重在增强韧性治理的跨界性、整体性。从国家政治制度和社会文化心理出发，最大限度地寻求集权化和分权化、专业治理和综合治理、部门行动与跨部门协同行动之间的最佳平衡点，是真正提升韧性治理的内在要求和必然选择。实际上，这是一组影响韧性治理的多因素关系体系。破解风险危机治理中科层制带来的碎片化、部门化问题，真正构筑起跨层级、跨部门、跨区域、跨行业、跨领域的危机跨界协同治理机制，做到“风险一张图”“数据一张网”“行动一盘棋”，促进多方之间的“联通融”，是当下我国各级韧性治理需要深化改革创新的关键性议题。

针对灾难损失分布的“差异化”，重在提高韧性治理的平等性、包容性。不同类型群体对相同灾难的承受力、适应力和恢复力显著不同。社会公平度、包容度、凝聚度、社会共识等，是韧性治理的重要影响因素。形式多样的社会不平等，已经成为严重影响韧性治理的一个全球共识性因素。为此，在我国各级韧性治理中，要高度重视社会建设议题，加大收入分配、民生保障、利益协调等改革，审慎处理好多元群体之间、不同社区之间的关系，尤其是要为低收入者、年轻人、特殊群体等给予更公平的机会，在缩小社会差距、促进社会包容、推动社会融合中不断提升韧性治理的能力和价值。

（作者系上海社科院智库研究中心研究员）