

融媒体时代政务访谈节目创新实践 ——以四川巴中市广播电视台《市长访谈》 栏目为例

卢建 何莉 何均

【摘要】融媒体时代信息流动的多元性、交互性和公开性日益凸显。而作为政治宣示、政务公开、政策解读的新闻类节目政务访谈，在融媒体时代如何做到风生水起、备受关注呢？四川巴中市广播电视台《市长访谈》栏目在本地电视、电台、政府网站和新媒体全平台立体推送、同步直播，探索建立了政府领导、部门牵头、媒体承办的“公开+互动+问效”三位一体的政府信息公开模式，受到四川省人民政府办公厅的首肯，并决定在全省 21 个市州推广。

【关键词】融媒体时代；政务访谈；市长访谈

数字技术的交替变加速了融媒体时代的到来，对于传统主流媒体而言，单向固化、静态不互动的信息传播方式和采集发布流程造成了受众的缺失和传播力的弱化。肩负政治宣示、政务公开、政策解读功能的新闻类节目政务访谈，搭建了政府与公众之间深层次交流、多维度互动、立体式反馈的综合性平台，更需应时而动、顺势而为、长袖善舞。本文以四川巴中市广播电视台《市长访谈》栏目为例，探讨融媒体时代政务访谈节目的创新。

一、融媒体时代《市长访谈》节目创新实践

融媒体将广播、电视、互联网的优势互为利用、叠加发酵，实现了信息传播的即时性、交互性和多元性，汇成了强大的信息洪流。巴中市广播电视台主动求新求变，紧紧围绕当地党委政府的中心工作，发挥主流媒体的权威性，增强传统节目的传播力，开设了《市长访谈》栏目，实现了公信力、传播力、影响力的

逆袭和跃升。

（一）创办初心：搭建市长与市民沟通桥梁

为深入推进政府信息公开，加强政府与公众互动交流，及时回应社会关切，2016年6月，巴中市广播电视台与巴中市政府信息公开办合作，依托市政府门户网站在四川省21个市州率先推出《市长访谈》栏目，在本地电视、电台、政府网站和新媒体全平台立体推送、同步直播，探索建立了政府领导、部门牵头、媒体承办的“公开+互动+问效”三位一体的政府信息公开模式。

（二）访谈主题：回应群众“急难愁盼”

开办政务访谈节目的目的是向公众解读政策，拓宽政民互动渠道，完善民意汇集机制，确保问政于民、问需于民、问计于民。因此，访谈主题的选择必须紧扣群众关心关注的事项，回应群众的“急难愁盼”。《市长访谈》节目坚持“以民为主”的理念，在访谈主题上精心策划，精确定位，精准实施，坚持市委市政府中心工作部署到哪里、社会民生实事重点在哪里、公众关切的热点难点问题在哪里，访谈主题就锚定在哪里。比如，2020年第一季度，针对新冠肺炎疫情防控开展的以“健全应急管理体系·提升公共卫生突发事件应对能力”为主题的访谈，及时回应公众对全市疫情防控工作的关注。节目创办以来，先后围绕城市建设管理、教育、脱贫攻坚、卫生医疗、创业就业等主题进行访谈，这些主题既和党中央、四川省委省政府的决策部署、巴中市委市政府的中心工作紧紧关联，又与当下群众关心关注的重点和痛点问题一一呼应，在政策解读中，在政务公开中，在交流互动中，说群众事，解群众急，帮群众难，化群众愁，应群众盼，节目的民生性、民本心、民意情彰显无遗。

（三）多屏直播：信息传播效力最大化

《市长访谈》节目采取多平台直播，让信息传播效力最大化。一是充分利用

广播电视台自身的资源，每期节目直播前在《巴中新闻》《新闻 365》等 30 多个栏目和《巴中广播电视报》持续跟进发布采编信息，剧透节目重点，形成收看预期；除了在电视、电台实时直播外，还通过户外大屏、公交电视屏直播。直播结束后，广播、电视再多频次重播。一方面牢牢锁定了传统媒体的受众，另一方面户外大屏、公交电视屏提升了节目的覆盖面和到达率。二是在省政府门户网站、四川 21 个市州政府门户网站和巴中市县区政府门户网站同步直播，以政府公信力背书，公开政府信息，节目内容的权威性、节目传播的拓展性、节目落地的宽广性、节目影响的跨地域性大大增强。三是新媒体直播是亮点。节目不仅利用本台新媒体平台网络直播，更有新华网四川频道、四川观察、川观新闻、四川发布、封面新闻等中央省市主流新媒体同步直播，并多维度宣传报道，构建了全方位、多媒体的传播平台，实现信息传播效力的最大化、最广化。

（四）全程互动：强化公众的话语权

融媒体时代，“互动”成为信息传播的关键词。传统的政务访谈节目属单线传播，即传播者——受众，囿于技术局限等因素，受众很难参与到节目中来。融媒体时代的互动性与便捷性赋予了公众一项新的权力：网络话语权。这是传统媒体在应对新时代挑战中不得不接受的现实：与其忽略公众的话语表达，不如改变方式将公众的话语权转化为自我传播的方式。开放公众表达的渠道，加强与公众的在线交流，便是实现互动的最好方式。

《市长访谈》是利用多渠道开展全程互动的典型案例。在节目直播访谈前，公开热线电话，及时接听、回复、受理公众的电话咨询、投诉，严格实行首问责任制、限时办结制、责任追究制，确保事事有落实、件件有回音；在巴中广播电视台全媒体集群和全市政府门户网站发布节目预告，各主流媒体全方位、多维度

宣传、预热，引导广大市民积极参与。在直播访谈中，开展在线交流。主持人通过网站、微信、微博、APP 等渠道即时获取受众在线留言，筛选其中社会关注度较高的民生问题，让市长和相关负责人现场与网友对话交流、释疑解惑、帮忙解难。在直播访谈后，第一时间跟踪、反馈，通过市长信箱、“12345”政务服务热线、社区论坛、政务微博微信等广泛收集公众留言，在政府网站建立网民留言专栏，开通短信平台，搜集公众对节目效果的评价。从策划到创意，从内容到形式，从采访到直播，公众全流程、全周期参与节目，表达意见，畅谈想法，寻求帮助，公众的话语权被强化了，表达权被放大了，节目传播力成几何倍数级增长。

（五）全面公开：信息在阳光下流动

信息化时代，政府信息涵盖了全社会信息的 80%，成为最重要的信息资源。它既是公众了解政府行为的直接途径，也是公众监督政府行为的重要依据^①。2008 年，我国开始实施《中华人民共和国政府信息公开条例》，要求行政机关将在履行职责过程中制作或者获取的信息，以一定形式记录、保存，并及时、准确地公开发布^②。公众除了去政府网站获取政府信息公开信息外，新闻媒体是最主要的渠道，而政务访谈类节目是为此设立的专门节目。因此，政务访谈类节目需要将信息最大化公开、透明，以确保公众能最大限度获得真实信息，让信息在阳光下流动。

《市长访谈》节目设立的初衷便是让巴中市政府信息在更大范围、更深层次向群众公开，向社会公开，提升政府公信力，提升政府施政行为的透明性，让权力在阳光下运行。因此节目全流程实行全面公开。首先是政策公开。在直播访谈前，栏目组通过广播电视、政府网站和新媒体平台及时公开访谈主题中所涉及的有关政策文件，让公众懂政策、晓法规，更好地参与节目。其次是主动“晾晒”。针对访谈主题的公众留言，栏目组主动在政府门户网站“晾晒”，让公众的关心关注点暴露在阳光下，并在访谈结束后督促有关单位及时研究、限时办理。再次是解答无遗漏。在直播访谈中，针对网民提出的问题，能现场解答的即时解答，

^① 马永臣,刘正茂,王枢.实现县级融媒体三大功能的技术支撑[J].媒体融合新观察,2021(06):33-37.

^② 赵一骁. T 市水务局项目预算绩效管理研究[D].太原理工大学,2021.

不能现场解答的问题，督促有关责任单位在7个工作日内通过市政府网站公开回复内容。通过全面公开，让当期访谈主题涉及到的所有信息在阳光下传播、扩散，政务政策最大化实现了公开，大大提升了公众对政府的信任度。

二、融媒体时代《市长访谈》节目成效

《市长访谈》节目顺应时代发展，回应群众呼声，创新节目形式和内容，抓住融媒体时代信息流动多元、交互、公开的特性，强化与公众的互动，持续为公众提供优质的政务访谈内容，在节目创办的六年多时间里，为助推经济社会发展、解决民生实事难事、提升城市知名度贡献了媒体力量。

（一）助推经济社会发展

新闻传播在社会经济的发展方面具有引导作用。一方面，媒体发挥舆论导向作用，有效引导社会舆论，从而凝聚社会共识，促进社会和谐，实现经济发展。另一方面，媒体具有议程设置功能，通过新闻节目安排公众的议程，影响公众的关注点，将公众的目光集中在需要发展的产业上，进而促进经济发展。《市长访谈》在策划访谈主题时，有针对性的紧扣巴中经济发展现状，结合不同时期不同阶段的客观情况，策划事关经济发展的主题。以《市长访谈》“发展全域旅游·做强生态经济”这期为例，节目在国庆放假前一天播出，全方位推介了巴中旅游的亮点和特色，并与国家5A级景区光雾山的游客进行了现场视频连线采访，当期节目网络点击率超过30万人次，电视收视率超过2.64%。节目播出后，新媒体再次通过各个平台进行了推送，巴中美景美色成为打卡网红，吸引了全国各地的游客纷至沓来。国庆假期，巴中光雾山景区拿下全省4A以上景区门票收入第二名，力压乐山大佛、青城山、都江堰等众多5A景区，成为当年四川国庆大假旅游的“黑马”，巴中旅游经济发展赢得了新的高光时期。

（二）解决民生实事难题

媒体是社会“瞭望者”，对未知风险的敏感和对已知信息的判断，能帮助公众更好地应对多变的社会环境。而公众遇见的问题也能通过媒体的影响力去解决。

《市长访谈》栏目设立的初衷是搭建市长与市民沟通的桥梁，政府通过节目解读政策，公众通过节目解决问题，从而建立良好的互动的政民关系。如何有效解决公众的问题？节目播出后的跟踪、反馈和整改显得尤为重要。为了使民生问题得到解决，实现件件有回复、事事有回音的目标，巴中市广播电视台开设了每周一期的《政务观察室》节目，对《市长访谈》中受众反应的问题，由市政府目督办调查核实后，立即回复和督办。比如网友反映巴城如厕难的问题，节目播出后，全市所有机关单位和企事业单位的厕所均对外开放，有效解决了群众上厕所难的问题，四川电视台《四川新闻联播》栏目为此予以报道。再比如网友关心的旅游景区设施、城市交通、农村环境等问题都在节目中进行回复，并在全市范围内开展大整治大提升大攻坚行动，有力的解决了民生难题，《市长访谈》的美誉度和影响力进一步增强。

（三）提升城市知名度

城市，让生活更美好。为了让革命老区巴中的红色标识更敞亮，红色文化更闪亮，红色旅游更火亮，《市长访谈》精心策划了“红色巴中 到底有多红”节目，在全省 21 个市州的政府网站和中央省级主流新媒体平台直播。新华网、四川发布、四川观察、川观新闻、封面新闻等中央省级主流新媒体平台围绕“传承红色文化 推动红色旅游高质量发展”这一主题，集中推出了新闻报道《井冈山有八角楼，巴中有江山石》，在全网发布，单条稿件总点击率超过 80 万次，让巴中的红色再次全网刷屏，红色巴中的城市名片进一步彰显。

三、融媒体时代《市长访谈》节目启示

上文所说，融媒体时代信息的流动具有多元性、交互性和公开性，这导致媒介平台需要整合，传播场景、传播生态需要重新构建，新时代的受众需要重新吸引，于是国内各大媒体纷纷探索适合当下的电视节目，力求加强与受众的互动，满足受众的需要，解决受众的难题，巩固传统媒体的权威地位。巴中市广播电视台《市长访谈》栏目从策划到播出再到反馈，全过程闭合式操作，环环紧扣，节目真真切切聆听群众呼声，实实在在展现政府作为，既是巴中政务信息公开的亮点，也是巴中广播电视台重塑影响力、提升公信力的拳头产品。节目的收视率、收听率、关注度均位居巴中范围内所有落地电视节目的前列。直播时段收视率最高达到 10.86%，相当于有 40 多万观众同时收看，网络点击率平均每期 30 多万。这为政府领导、部门牵头、媒体参与的“公开+互动+问效”三位一体的政府信息公开模式提供了更多启示。

（一）市长高度重视，让政府信息公开实现新跃升

从节目开办至今，《市长访谈》历经了两任市长。每一位市长都对节目高度重视，亲临现场指导，做客演播室访谈，并要求对节目经费、制作力量全力保障。没有市长的重视，没有市长的参与，开办《市长访谈》就无从谈起。正是因为有了市长的关心关注和强力推动，节目才具有旺盛的生命力，从内容策划到形式创新，从导向把控到播出频次，从话题选择到问题的反馈与整改，节目形成了一系列规范的操作流程与制度。如今，市长决定每季度参与一次节目，并要求有关部门每月参与一次节目，节目要向县区延伸。通过市长的大力推动，媒体的深度参与，巴中政务公开的质与量，都实现了新跃升。

（二）拓展传播渠道，让政府信息公开跑出加速度

常规性的政府信息公开，是将政策直接发布在网络平台上，在融媒体时代，

这势必会影响传播效果。《市长访谈》借力新媒体，融入丰富的节目形态，综合利用 PPT、专题短片、动画解读、双屏互动、直播连线等多种元素，使节目更网感，更有触达率，更直观形象、贴近贴切的把政务信息送达到市民中间。同时，《市长访谈》从电台录播、网络图文直播，发展到电视、电台、网络全媒体直播；从巴中本地全媒体播出，到省政府网站、21 个市州政府网站、中央、省级主流新媒体平台直播，节目的传播力、引导力和公信力不断提升。政府信息的传播范围更广，群众对政府工作的知晓度更高。当下，《市长访谈》要继续加强传播能力建设，用好各类传播手段和传播平台，特别是短视频平台，让政策飞入寻常百姓家。

（三）加强政民互动，让政府信息公开更有公信力

《市长访谈》对网友关注的热点问题不回避。《市长访谈》前，对前期节目网友关注的热点，以及本期节目网友提出的热点问题梳理，记者深入一线调查采访，在节目中直播，市长在线回复。对直播节目中观众和网友反馈的问题，坚持做到件件有回复、事事有回音，对重点问题进行暗访调查，做到回复反馈率、按时办结率、群众满意率达到 100%，通过媒体媒介，与几十万网友“屏对屏”真诚沟通、务实交流，让政府的公信力进一步提升。这就为今后的政府信息公开提供了一种方向，就是坚定以人民为中心，始终心系群众、服务群众，群众对政府的中心工作就会更加首肯与支持。

（四）立足社会治理，让政府信息公开再上新台阶

中央对各级媒体融合的总体要求是建成“主流舆论阵地、社区信息枢纽、综合服务平台”^③，并要深度参与到社会治理中。巴中广播电视台开办“市长访谈”栏目，不仅仅是赋能政府信息公开项目的内容发布、信息传播，而是利用媒体的

^③ 李金明.网络公民文化与社会主义民主政治建设[J].煤炭高等教育,2010,28(02):87-89.

各种渠道、各种平台收集社情民意信息、聚焦群众关心热点、化解纾解社会矛盾，进一步拓展了政府和群众互动渠道，完善了民意汇集机制，让群众自由表达、广泛参与和自主测评，确保政府真正做到问政于民、问需于民、问计于民，走好群众路线。因此，要进一步发挥好全市融媒体平台决策参考报信息的功能，提高政府信息公开的能力和意义，助推社会公平公正，为基层社会治理提供一种新的范式。

参考文献

- [1]马永臣,刘正茂,王枢.实现县级融媒体三大功能的技术支撑[J].媒体融合新观察,2021(06):33-37.
- [2]赵一骁.T市水务局项目预算绩效管理研究[D].太原理工大学,2021.
- [3]李金明.网络公民文化与社会主义民主政治建设[J].煤炭高等教育,2010,28(02):87-89.