

# 新时代背景下的 广播问政类节目创新探索

——以嘉兴交通经济广播《行风热线》为例

王 巍

广播问政类节目已经运行了十余年,作为政府与公众沟通的平台,问政类节目曾经在促进政府机构职能转变、作风转变方面发挥积极的作用,但运行多年后,越来越多的问政类节目出现了瓶颈,主要体现在:职能部门上线意愿不强,疲于应付上级要求;问政内容难有突破,隔靴搔痒,难以挖掘到实质性问题;节目形式单一,缺乏新鲜度,受众参与积极性降低。新时代如何让问政类节目提升质量、拓展内涵、体现媒体价值,仍然是值得探讨和思考的问题。本文以运营了14年的嘉兴交通经济广播《行风热线》节目为例,探讨问政类节目在新时代背景下的创新探索。

## 一、多途径多平台,创新舆论监督方式,提升节目影响力

用足传统方式,用活现代手段,创新不同的舆论监督方式,因地制宜的深入推进,使广大受众能够看得懂、听得进、易理解、记得住,切实提高节目的接受度和有效性,是广播问政类节目的新要求。

嘉兴交通经济广播的《行风热线》开播于2005年3月,在当年,各级政府部门领导上线直播的主观意愿并不强烈,定期参加《行风热线》上线直播很大程度都因为是纪委考核的“硬指标”。直播过程中重宣传政绩,轻面对矛盾在所难免。因此尽管热线很热,但离创办监

督类问政节目的初衷仍有差距。

2010年前后,新媒体、自媒体的兴起带来媒体环境的改变,网络平台能在短时间内快速推动大众的知情权,并引发社会的关注。手机终端更大程度的普及,使得社会大众能更多地参与到新闻事件的讨论当中。很多老百姓在碰到一些不顺心、不如意的问题时,就会通过网络渠道的平台进行倾诉,表达自己的观点,而有些带有负面的信息,也就很容易成为热点讨论话题。作为一档备受市民关注的广播节目,《行风热线》从开播之初就曾尝试积极发挥多方联动的媒体优势,提高节目的权威性,对于群众反映强烈、解决难度较大的问题,广播、报纸、电视多媒体联手,在一个阶段形成强大的舆论监督氛围。但在近几年间,受众对于传统媒体的粘合度渐渐降低,听众反映各类问题首先考量的是便利性和及时性,这对于每天固定时间才能播出的广播节目而言,失去了很多的优势,听众想反映问题往往要等到第二天,而节目播出的时候,当时的的问题已经错过了最合适的时间节点,不是问题有了改变,就是变得取证很难。

让传统的热线,不再仅仅只是一条热线,《行风热线》推出了新的互动方式,把每天半小时的直播热线,升级为24小时

都可以留言的微信平台,让听众除了可以用语言、文字表述之外,还可以发图片,发视频,成为记者之外,监督各部门行业作风和效能的监督员。为方便移动人群关注和参与节目,《行风热线》还把摄像机架进了电台的直播室,让大家可以随时随地通过手机就能点击观看到广播直播的同步画面。2013年6月开始,《行风热线》节目在每周二、周四由部门参与上线直播的节目中,开通手机APP的视频同步直播。连续三年推出的电视问政节目也让《行风热线》不仅听得见,还能看得见。从主要领导到中层干部的执行力建设,《行风热线》让“面对面、看得见”不再成为广播的局限。“幸福生活美丽城市”“千人正衣冠、万人来点评”“让权力更透明、让执行更有力、让服务更到位”这些直接关注民生的主题在当年引发了社会的强烈关注。

也正是因为这一系列的改变极大地提升了听众的积极性,不仅仅是方便大众收听和参与,更重要的是《行风热线》在新媒体平台上也扩大了阵地。例如对于网络上一些无边界的误解和误传引发的社会讨论,《行风热线》作为有公信力的媒体,为相关部门搭建了阐述和澄清的平台,建立起了与政府部门、受众三方沟通的桥梁。《行风热线》的有益探索和

尝试,为节目的可持续发展奠定了基础,也在创新中办出了鲜明的特色。

## 二、转变视角,靠近现场,用专业化的表达提升节目公信力

随着媒体生态的改变,问政栏目必须转换角色和报道的方向。作为社会生活的观察者、社会群体的服务者,媒体必须用客观公正的态度去报道和传播,用公信力来支撑节目的生命力。

《行风热线》在十四年间见证了政府部门机构改革、简政放权,到现在的“最多跑一次”,如何转变视角来看政府工作,如何用专业化的严谨表达让节目更有公信力是一个新的课题。

从2013年至2016年,《行风热线》连续推出了四年的“夏日清风记者走基层”活动,节目组成员走进96345社区服务中心、交通事故处理中心等部门报道高温天气的民生服务工作。2016年,《行风热线》联合嘉兴市治堵办,推出“绿色出行我先行——行风热线进社区”公益活动四场,为城市治堵出谋划策。

从2017年年底至2018年年初,《行风热线》连续推出了两个半月的记者体验式报道“将改革进行到底”,探寻嘉兴各部门“最多跑一次”改革的前后变化。十个部门、十次暗访、十次直播连线,《行风热线》的主持人和记者以普通办事群众的身份走进嘉兴市行政审批办证中心、市出入境管理局、市社保事务中心等部门窗口,检验和展现“最多跑一次”改革的嘉兴速度。直播连线的同时,通过视频直播、群众问卷调查、公众号推送记者报道感受等方式,全景式地展现“最多跑一次”改革的成效。《行风热线》还把采访报道中遇到的各类问题带给各部门的主要负责人,在限期整改之后,再由部门直接负责人

和行风监督员随同记者一起进行回访看整改变化。

两个半月的体验式报道不仅展现了“最多跑一次”改革的“嘉”速度,也让《行风热线》节目改变了以往等着听众来反映问题再解决问题的制播模式,变被动为主动,主动出门找问题,主动走进一线基层,不仅仅听领导讲政绩,更多地是用真实体验和感受来考量政府部门的工作。

2015年开始,《行风热线》还推出第三方参与评论的“周末评论版”,每周邀请专家学者或“两代表一委员”,对当周上线的热点问题点评。在此基础上,节目组打造记者团队对听众反应的问题和帮忙请求,及时追踪、调查和回应。部门上线节目视频均在网上同步直播。不回避问题,也把政府部门实实在在的民生工程通过点、线、面结合的方式告知给社会大众。经过专业化的表达,《行风热线》的公信力也得以大大提升。

## 三、不忘初心,坚守媒体责任,提升节目认可度

媒体力量推动时代进步,空中电波温暖大众心灵。弱势群体更需要简单、方便、畅通的渠道来表达自己的意见和主张。作为监督类的问政类节目,“替百姓说话”责无旁贷。《行风热线》关注市民出行,从一辆辆穿梭的城乡公交车看嘉兴“城乡统筹一体”的路径;走进一线报道“五水共治”、“三改一拆”,通过嘉兴绿色发展的过程,看深入实践“绿水青山就是金山银山”的理念。《行风热线》围绕“小城镇综合整治”“垃圾分类”“学前教育资源扩容”“美丽乡村建设”等嘉兴市委市政府中心工作安排好节目,邀请各级机关部门主动上线发声,回应社会关切,切实发挥节目的品牌作用和社会影响力。

2018年8月,《行风热线》推出持续三个月的《“社情民意大走访八八战略大宣讲思想观念大解放”<行风热线>帮您排忧解难》系列报道,党员记者深入群众,走进百姓家中搜集民意,作为人大代表的主持人王巍也把多项节目中征集到的来自基层的意见和建议带到人代会上。多年来,《行风热线》坚持把党和政府的声音送到百姓的身边,也把群众的呼声传递给各级职能部门。

让普通百姓有机会和领导对话,让群众反映的问题得到重视和反馈,《行风热线》客观公正、严谨务实、掷地有声的节目风格让普通百姓相信了声音的力量。为了让舆论监督发挥实实在在的效果,节目把贴近性、服务性、时效性当做第一标准,坚持把听众的需求放在第一位。十四年来,作为一档新闻监督类的热线节目,《行风热线》始终不忘节目的生命力来自于真正为老百姓解决实际问题,把“以责任赢信任”当做始终坚持的节目宗旨。也正因为此,作为嘉兴十大品牌名栏目之一的《行风热线》得到了社会各界的广泛好评。据赛立信专业调查显示,在覆盖嘉兴地区的所有广播节目中,非黄金时间段播出的《行风热线》收听排名一直名列前茅,节目收听份额每年保持33%以上;节目《治污水必须严实并举》获2015年度浙江省新闻奖二等奖;《行风热线》节目组荣获嘉兴市首届反腐倡廉影响力人物。

聚焦时代热点,探讨社会责任,在新时代背景下,问政类节目如何通过广大受众喜闻乐见的话语体系和表现形式,实实在在地为百姓办事,各级媒体尤其是问政类节目任重道远。

(作者单位:嘉兴市广电集团)