

## 深挖新闻价值

## 广播评论创新创优探索

——以《12345 满意度考核，为何各方都不满意？》为例

汪海东

**摘要：**如何做精做优新闻评论，做出影响，做出社会效应？绍兴市新闻传媒中心在创新创优实践中认识到，可以从新闻线索中挖掘潜在价值。挖得越深，目标越不容易失焦；针对性越强，评论也就越有力量。

**关键词：**广播评论 深度挖掘 新闻价值 创新创优

新闻评论在针砭时弊、引导舆论，树立主流媒体的公信力和权威性中具有重要作用。但媒体人都知道新闻评论难做，难在选题，难在受舆论环境制约，难在做出社会影响力。尤其是市县级台，受人员力量的限制，一般主要精力投放在新闻报道上，很多评论都是空谈+泛论，很少掀起波澜。绍兴市新闻传媒中心制作的新闻评论《12345 满意度考核，为何各方都不满意？》何以在广播评论界“出圈”，得到社会热烈回应，继而在业界也获得充分肯定，获得2021年度浙江省广播电视新闻奖新闻评论类一等奖？作者在创新创优实践中的体会是对题材、例证深度挖掘取得的成果。本文试着从题材选择、论证逻辑、评论特色和创新表达等方面进行剖析。

### 一、以敏锐的视角捕捉关注焦点

选题是该作品脱颖而出的主因之一。这个题材有两大亮点，一是作为党的喉舌刀刃向内，拿政府部门开刀，令人刮目相看。二是这个选题是市民关心、政府关注的热点问题。节目借题发挥容易提升热度。

该选题的线索主要来源于绍兴市新闻传媒中心《新闻纵贯线》《行风热线》等栏目的听众报料和热线投诉电话。通过热线寻找到的新闻线索非常新鲜接地气，能直接收到来自各个阶层的呼

声。2020年5月，绍兴市12345政务热线创新推出服务指数考核，主要针对群众对问题处理情况的满意度。但这项考核实施以来，“走过场”“和稀泥”等现象频频出现，满意度考核，群众不满意，各部门的心头也打结。为何各方都不满意？

节目组接到市民的投诉，对12345政务热线不满意，其实也不算什么新闻，毕竟投诉五花八门，要让投诉者完全满意很难做到。如果缺少敏锐的嗅觉，也可能把这个题材丢失。好在节目组多问了几个为什么？深度挖掘以后，才觉得这是一个很好的新闻评论的题材。首先，市民不满意只是一方面，12345服务平台和各个政府部门也不满意，就很有深入探究的理由。其次，该事件颇有典型性，作为意见类新闻节目，通过分析评论举一反三，可以推动机关作风的转变。

### 二、以扎实的采访夯实评论基础

该作品的另一个特点是以详实的调查支撑评论。12345 满意度考核各方都不满意的原因在哪里？节目组带着问题去调查，带着调查去思考。通过扎实的采访，有效地克服了仅凭热线投诉进行评论的信息短缺，给听众提供更全面、更准确的信息和判断依据。作者采访了从听众到社区主任、信访局网络信访处处长，乃至省政府咨询委员会委员等各阶层相关人员，可谓面面俱到。从问题的源头，到矛盾的各个环节都进行了探寻，形成了严密的论证逻辑，结论呼之欲出。

调查的过程颇费周折，一开始各个部门并不愿意开诚布公、直言不讳。原因很简单，摆开来讲，容易得罪别的部门，而且问题的根源在于掌握话语权的实权部门。加上现在很多政府部门本来都谨言慎行，怕被采访，怕被舆论关注，所以采访一直不顺利。作者经过分析研究后，改变了

采访方式，运用了旁敲侧击、“曲线救国”的采访策略逐渐打开了局面。此外，从外围调查，也取得了丰富的意见素材。作者分别采访了浙江大学教授、浙江省政府咨询委委员等外地专家，他们的观点更具客观性、权威性和可信度。

### 三、严密的逻辑，打造论证链条

该作品的论证过程基本上按照解决问题的线索，循序渐进展开。抽丝剥茧，层层解析，慢慢把问题的症结理顺解开。从“12345 满意度考核，为何各方都不满意？”这一论点的抛出，到结论是有关部门的制度设计缺陷，中间的论证环节如果只是作者一张嘴评说，分析评论显然缺乏可信度。没有分析就不能揭开矛盾的本来特性，但分析必须借助例证才更有说服力。作者把这两者结合起来，亦述亦评，相辅相成。

上述事件的源头是群众不满意，后来才发现是“各方不满意”。怎么不满意？不满意的原因是什么？这件事给执政机关以什么样的启迪？该如何改进？节目脉络清晰，环环相扣。

原来，为了推动服务型政府的创建，绍兴有关部门对政务热线工作推出了一项满意度考核的措施。但因为这个创新举措在制度设计上有缺陷，导致满意度考核“变了味”，因为怕受理投诉反而造成评分低的现象，各部门都不敢接待群众的投诉。考核，非但没有“考”出政府部门应有的工作作风，反而加剧了他们的不作为、乱作为。看似满意不满意的小事，挖掘出了事关打造服务型政府，提升政府服务质量的大事。如果没有这期节目揭开闷在各个部门心里的“不满意”，修正考核制度的缺陷，那么这个创新举措就把好事办成了坏事。

### 四、以创新的表达应和时代节奏

深度挖掘新闻价值是评论力量的来源。要想提升评论效果，就需要创新表达。作者分别在作品的节奏控制、媒体特色、评述方式等方面进行了创新探索。

当下是快节奏的时代、快节奏的工作和生活，传播也必须跟上这个节奏的变化。该作品的评述应和时代的节奏，评述简洁扼要，没有拖泥带水的啰嗦，采访录音和主持人评述切换也很快。虽然事件的因果颇多曲折，但节目脉络分明，表述很清晰。

以往新闻评论类节目大都是一副严肃的面孔，基本上以文字播报为主。除了片头很少有音乐，更谈不上用音效。在该作品中，作者根据媒体特点，借鉴文艺节目的表现手法，在评论中适度运用音乐和音效，充分展现了广播的声音表现力。在渲染气氛、衬托语气、交代场景、区分层次和转场等方面起到了较好的作用，使评论态度更分明，情感更浓重，整个作品也更具时代气息，更容易被听众接受。

该作品另一个特点是主持人少用主观评述，而主要运用例证推导出结论，这也是一种新的探索。此外，评论也多采用绍兴市信访局网络信访处处长、浙江省政府咨询委资深委员、绍兴市委党校“枫桥经验”研究中心副主任、中山大学数字治理中心主任等相关专家和专业人士的观点。借用他们的评点，远比主持人的主观评述更具权威性和客观性，也更具说服力。

### 五、结语

新闻评论带有鲜明的价值属性，对社会需要承担应有的引导和监督责任。新闻评论《12345 满意度考核，为何各方都不满意？》通过广播等媒体播放后，获得听友和社会各界的热烈反响，并且催生政府有关部门“热改革也要有冷思考”的反省。该评论所涉及的是一件打造服务型政府、提升政府服务质量的大事。但在制度设计中出现了偏差。如何把好事办好，有关部门为此进行了调改和修正。该评论在监督权力机构、监督社会公正，引导社会舆论、引导实际工作中起到了积极作用，获得了良好的社会效果。

该评论在创新创优实践中取得的成绩值得借鉴和参考。作者在接到热线投诉时，如果没有进行深度挖掘，不多问几个为什么？那就只是个案，没有评论价值。而在采访中遇到瓶颈，遭到采访对象的拒绝后，如果知难而退，仅凭热线投诉进行评论，那就无法给听众提供更全面、更准确的信息和判断依据，也就无法支撑起严密的论证逻辑。作者在该评论节目中的探索告诉我们，新闻作品要创新创优，必须踏踏实实践行“四力”，深入挖掘新闻价值，才能制作出具有感染力、吸引力、公信力和影响力的作品，才能取得良好的社会效果。

（作者单位：绍兴市广播电视台）