

# 融媒节目如何做好舆论监督的融合创新和实践探索 ——以上海广播电视台《民生一网通》节目为例

蔡雪瑾

(上海广播电视台东方广播中心 200051)

**摘要:** 自媒体时代赋予了“人人皆可成为发声者和评论员”的权利,网络媒体的迅速发展使得广播电视等传统媒体的报道空间和议程设置的影响力大大削弱。如何依靠传统媒体本身所具有的权威和公信力继续发挥其在舆论监督方面的独家优势显得尤为重要。伴随传播媒介和环境的更迭,传统媒体唯有通过融媒转型、创新理念、实践探索,才能通过舆论监督来解决实际问题的同时激发社会多元参与社会治理,为实现国家治理体系和治理能力现代化提供“媒介治理”的创新支撑。

**关键词:** 融合创新;舆论监督;舆论生态平衡;社会治理

上海广播电视台《民生一网通》是SMG落实总书记“人民城市人民建,人民城市为人民”重要理念,助力上海城市数字化转型和“一网统管、一网通办”两张网建设推出的融媒联播新闻节目。2020年11月30日开播,每周一到周五30分钟,2021年1月1日全新升级扩为每天一个小时。

## 一、融媒节目探索多元的“融合”创新理念

### 1、“融媒”节目首先打破界限,实现“平台融合”

这是一档全面体现“融合”的新样态节目,通过“广播+电视+新媒体”以及“市台、区级融媒体中心联动”的融媒合作。每天中午11点,上海新闻广播、上视新闻综合频道、阿基米德、话匣子、看看新闻客户端、快手等平台同步音视频直播。多平台融合的最大特点是“多元”既保留了广播节目参与性强,热线电话不断的优势和特点,又突出了电视节目直击现场的视觉冲击力,还赋予了受众在手机上移动收看,便捷互动的条件。主持人在演播室通过多平台浏览并和受众及时互动,借助新技术实现实时对话,“连麦”“喊话”“当事人,实现即刻对话和无障碍交流。

### 2、“融媒”节目努力实现舆论力量和行政力量相“融合”

《民生一网通》设置了“现场通”、“路路通”、“人民建议信箱”等特色板块。依托上海12345市民服务热线和人民建议征集办公室,搭建多方沟通平台;依托上海市城运中心,来解码“一网统管”背后的城市运行机理;与上海市大数据中心合作,用视频教学+演播室现场演示的方式让“一网通办”中的新功能及时传递给受众,努力实现“两网建设”成果惠企利民。同时,市民的“急难愁盼”问题以及对于城市治理的金点子也通过节目平台进行表达和传递,努力实现多元主体参与社会治理。节目多次聚焦加装电梯、垃圾清运、群租扰民等民生困境并助推个案解决。节目也曾在“人民建议信箱”板块报道闵行高中生建议把退役的“远望一号”变身成爱国主义教育和航天科普教育双基地向社会开放的内容,后经多方协调建议真正落地,体现了年轻一代践行“人民城市人民建”的理念。

### 3、“融媒”节目尝试探索互联网传播的心态和语态的“融合”

《民生一网通》节目制作团队虽然胎生于传统的广播电视,但传播的平台更倾向于互联网平台。在过去的新闻语态中,好像只有把新闻写得不像平时说话,才会给读者以“权威感”。几十年来,电视也追求权威、大气而受众同样习惯性地认为“权威”和“大气”来源于播音员“庄严”的预期和新闻稿宏大、抽象的用词,就像“新华体”,字正腔圆中丝毫不透露宣讲者的态度,居高临下的语态中保持着一种既定的距离。如今媒体转型要吸引更多的年轻受众并且符合互联网传播的语言特点,主播既要保持语言的规范,同时又要以

“讲故事”的语态将民生诉求和问题关键梳理传达。其次,“融合”的属性更体现在节目内容的二次传播整合,选题、推文、短视频制作都需要匹配受众关心的、交互性强的、具有实际治理效果的角度,且不同的平台需要提供差异化的特点。比如推文需要凸显案例的完整性和可读性,在报道新闻事实的同时,补充和案例相关的政策、法律及网友互动内容以丰富案例的可看性。在视频号平台通过合理的剪辑方式挖掘凸显新闻事件“新”、“真”、“奇”,主打短视频的“戏剧冲突”特色来获取流量。

## 二、融媒节目旨在实现有效的“舆论监督”

### 1、有效的“舆论监督”体现在全面掌握和客观报道新闻事实

舆论作为建设社会文明的一种手段和辅助环节,首先应该以文明的手段和行为来约束自身。文明和自律不仅仅是为了利他,也是为了保证自己健康生长所要遵循的一个自然规律。《民生一网通》节目每次介入的选题都存在矛盾的各方,每一方站在话筒与镜头前都从自身的角度试图将自己的权益最大化。2022年9月节目报道了上海市长宁区番禺路上某小区进行精品家园改造后,低楼层业主家中马桶反水问题严重几番反馈无人响应的内容。记者介入当天街镇城运中心某负责人表示将在一个月查明原因并解决。2023年1月30日,记者再次赶赴现场发现问题仍未解决。原因在于该小区地下管线复杂且地势存在高低差,如果要解决马桶反水的问题需要将小区的污水管接入隔壁小区的管道后再进入市政管道。而相邻小区的业主担心管道接入后同样出现反水问题拒绝“接管”事宜。2023年2月27日节目第三次进入社区报道问题解决方案,并通过“连麦”当初的投诉人反馈改进结果。最终通过市政方面提供的另一“改管”方案解决了反水的问题,历时五个月市民的诉求终于被顺利解决。在跟踪报道的过程中,记者发现由于问题的复杂、政府部门初期许诺未兑现而导致了市民和政府部门的矛盾持续升级。该小区水管改道体现了多组矛盾主体,如业主和街镇的矛盾、业主和与相邻小区业主的矛盾、地下管道涉及多部门之间的矛盾。单一事件如果从市民的角度出发往往会带偏“舆论风向”,问题的复杂性需要听取多方建议并分析其中的利害关系才能全盘判断。舆论监督类节目需要避免“话语霸权”倾向的讨论。一是避免话语权垄断,要让问题的多方都有机会表达自己的观点;二是避免结构垄断,多方谈话内容先后顺序、篇幅长短容易形成以编者视角的主观判断;第三就是要避免背景信息垄断,已知信息的刻意隐瞒也容易影响受众对事件的判断。不偏不倚报道事件关键要素,寻求解决问题的途径并梳理解决后的共性方法是融媒节实现有效实现舆论监督的基础,依靠镜头前的“问责”态度或断章取义让一方“难看”博取关注和流量损害的只有受

众对节目的公信力。

## 2、有效的“舆论监督”聚焦从专业角度协调多方解决实际问题

《民生一网通》节目自开播以来，涉及的民生节目呈现出时代的特征。近年来政府倡导加装电梯，为了让多层住宅老人及腿脚不便群体下楼便捷。从政策发布、意见征询比例调整、不同楼层分摊比例指引参考、资金补贴等措施不断推进加装电梯落成。然而在现实安装中仍然有许多问题和矛盾产生。2023年4月11日节目报道徐汇区龙吴路某小区某楼栋加装电梯基坑开挖后施工停滞近一年，给楼栋居民带来诸多安全隐患的报道。记者前往现场了解到，该楼栋安装前在小区内和单一楼栋分别进行意见征询并达到加装同意比例，施工后相邻楼栋发现实际安装的电梯位置会影响低楼层采光问题提出反对意见。考虑到社区安定等因素施工被叫停，后续业主又发现施工队在未取得施工许可提前开工也成为工程被叫停原因之一。采访现场街镇等部门拒绝回应，以施工队负责人为代表“应付”记者提问，并在回答中含糊其辞，试图将未获得施工许可归入未征询相邻楼栋意见从而导致意见不统一，工程为此被叫停。在记者的再三追问下，施工队表示立即做好施工停滞期间基坑排水和安全防护的工作，其次尽快落实施工许可并会同专家意见完善施工方案，对后续加装电梯继续施工或停工复原做出答复。报道中记者发现为了推进加梯工作，街镇引入加梯办牵头前期事宜，但从施工开始到矛盾产生却不见加梯办身影。此外，按照现有的法律法规，加装电梯意见征询以小区业主和安装楼栋业主为征询对象，对于相邻楼栋或联排楼栋并未做出意见征询强制性规定成为案例中的矛盾关键。目前加装事宜仍在跟进，相邻两栋楼的业主、施工方、居委会、街道房办等都在媒体介入下重新开启协商机制。融媒节目直击现场的舆论监督需要记者具备极强的专业政策和经验储备，能找到问题的根源、解决的途径及法律条款的缺失，更要求记者能分辨回应者语焉不详背后的隐藏信息，一针见血的将问题摆在公众面前、倒逼“失职”或“失态”的相关部门回应诉求，端正态度解决实际问题。从舆论监督探索和实践的经验来看，如果从事实出发、从善意出发，相关政府部门应该具有承受的能力，如果问题在媒体介入后得以推进，问题得以解决，节目可以再追踪和详细报道政府及相关部门查处问题的决心、态度和力度，“危机”也能转化为解决问题的契机。

## 3、有效的“舆论监督”旨在努力构建舆论生态平衡

“社会生态平衡”指一个社会的政治、经济、文化（包括新闻舆论）的发展达到相互协调、共生互动的良性关系。“舆论生态平衡”主要包括三层含义，即“结构中的平衡”、“动态中的平衡”和“选择中的平衡”。“结构中的平衡”从狭义上来说即为节目中“监督报道”和“正面宣传”的篇幅平衡，从广义的角度来说涉及案例发生区域和选题偏向的平衡。狭义角度，如果一味报道“无解”或者相关部门“不作为”的案例会造成受众对政府执政能力的困惑和质疑；广义的角度如果连续报道同一个区域的集中问题或者同一类型的民生困境不仅会增加基层治理的压力，同时也会渲染受众的困难情绪。舆论监督的目的是为了找到问题症结对症下药，最终“药到病除”，而不是“只论问题、不要答案”聚焦激发负面的情绪价值。

“动态中的平衡”是指舆论监督是一个循序渐进的过程，它必须符合社会经济、政治发展状况和进程，唯有在发展的变化中抓住机遇才能顺势而为。”2022年10月20日《民生一网通》报道了被诊断为“植物人”市民王先生在申请残疾证时被要求自行到医院进行身体状况评估的案例。节目播出后引发了受众关注，仅三天后上海市残联、市卫健委推出为行动特别困难人员残疾评定提供上门服务措施，并明确实施范围、工作方式、工作流程，逐步形成定点评残、上门评残、线上评残“三结合”服务模式。而新服务推出的当天节目组还连续跟踪报道了宝山一位市民成为服务推出后的首位受

益者。系列报道在播出的一月内在新媒体平台实现“破亿”的浏览和转发量。上海评残服务的优化是在“人民至上”的理念之下得以实现，它不仅体现了舆论监督的力量，也体现了上海的温度和速度。

“选择性平衡”是指节目对新闻事实的选择以及事实和观点之间如何平衡”阐述“和”评论“的关系。以《民生一网通》节目为例，由于民生案例的直播时间限制和“突袭”直播模式信息受限，通常以“阐述”为主，“评论”为辅。2023年2月15日，节目报道了41岁的孤儿吾童先生寻找亲生母亲的新闻，记者在现场详尽介绍了吾童先生的身世，其中提及吾童先生原名宋飞，由于身体残疾被家人遗弃，孤儿院为其取名“吾童”意指没有父母的儿童。演播室主持人随即点评“中国的文字有着神奇的力量，‘吾’通‘无’听似无父无母，但‘吾’又意指‘我们’，无论吾童先生能不能找到自己的母亲，我们都是他的孩子，是上海的孩子。”寥寥数语，内外场记者和主持人点评的互为联动为原本伤感的故事平添了几分温暖。”选择性平衡“不仅体现事实和观点的话语量篇幅的平衡，也体现在案例所带给受众时正负情感价值之间的平衡。

## 三、融媒节目以“媒介治理”成为助推治理体系现代化的新手段

党的二十大报告提出，加快推进市域社会治理现代化，提高市域社会治理能力。市域社会治理是国家治理在市域层面的集中体现，是承接国家治理顶层设计与基层治理具体实践的中枢纽带，以地级市的行政区域为基本治理单位，囊括城区、覆盖农村、城乡联动，依托地方党委政府、市场主体、社会组织、居民群众等多元主体治理社会事务，推进善治、法治、德治、数治和“媒介治理”“五治”融合。

### 1、融媒节目推动社会治理主体由“单一”向“多元”转变

“治理能力现代化，实质上是在一定时空范围内，多元治理主题之间的相互合作、集合

行动的多元能力体系及提升过程，是指在实现‘善治’的基本能力保障，风险治理能力的现代化是题中应有之义。”《民生一网通》节目曾报道某小区业主盼绿化修剪却长期得不到回应的案例。社区小花园内部树木高耸，影响了部分业主的采光，业主盼修剪；物业介入后发现因为树木较高且枝叶和高压线缠绕在一起，而物业并不具备高工作业和带电作业的资质无法进行修剪。同时，社区中还有部分业主希望尽可能保留树木维持现有的生态环境。“绿化修剪”看似简单的问题却牵涉业主、物业、绿化市容、电网等多方主体。投诉人的矛盾聚焦在物业不作为，但实际涉及到大范围绿化修剪、迁移、砍伐需要经过业主大会的同意，还需要向绿化市容部门提出申请，而个案中还涉及带电工作。节目介入后最终通过多方协调对涉电枝叶进行了修剪，也推动小区业主协同业委会积极参与社区事务的决议处理。社区治理事务繁杂，业主诉求各有所需，单一主体无法解决问题，唯有多元主体介入、多治理手段协同才能构建起多方利益协调的新型治理结构，从而让治理难题迎刃而解。

### 四、结语

融媒节目的“守正创新”需要不断发挥有效的“舆论监督”功能，而融媒节目的“舆论监督”不仅要依法监督、科学监督、理性监督、建设性监督，还要通过拓展新媒体传播的各类渠道实现延伸传播。技术革新赋予了媒介直播现场更多的可能性，也激发了受众等不同群体参与社会治理的主动性和积极性。正确认识融媒节目“舆论监督”功能的社会价值，有助于更好地发挥其技术和社会的双重属性，不断提升媒介在社会治理中的优势效能，同时也为探索善治、法治、德治、数治和“媒介治理”之间的协同合作，开拓共建共治共享的社会治理新局面，实现治理体系和治理能力现代化发展目标提供强大支撑。