

媒介融合时代下探索政务服务新途径 ——以《问政山东》为例

姜盈

(北京联合大学马克思主义学院, 北京市, 100101)

摘 要: 媒介融合指不同类型媒介结合, 形成多功能一体化趋势。Andrew Nachison 定义其为媒体组织间的战略、操作、文化联盟。2024 年上半年, 中国网民近 11 亿, 互联网普及率 78%。《问政山东》作为山东广播电视台的融媒问政栏目, 是媒介融合下政务服务新途径的探索。但网络问政深化中, 信息安全、民意表达、干部能力等问题凸显。因此, 需坚持习近平新时代中国特色社会主义思想, 培育核心价值观, 利用媒体技术, 构建多元共治, 推动干部作风转变, 促进网络问政平台发展。

关键字: 群众路线; 舆论监督; 社会治理

中图分类号: G206

文献标识码: A

媒介融合即原先属于不同类型的媒介结合在一起, 各种媒介呈现出多功能一体化的发展趋势。美国新闻学会媒介研究中心主任 Andrew Nachison 将“融合媒介”定义为“印刷的、音频的、视频的、互动性数字媒体组织之间的战略的、操作的、文化的联盟”。随着时代的发展, 媒介的传播逻辑和社会功能都在发生着深刻变革。^[1] 2024 年上半年, 中国互联网络信息中心 (CNNIC) 发布的第 54 次《中国互联网络发展状况统计报告》显示, 我国网民规模已接近 11 亿, 互联网普及率达到 78.0%。《问政山东》是落实山东省委、省政府工作部署, 由山东广播电视台创办的省级大型融媒问政访谈栏目。在信息资讯发达、网民规模已达 11 亿的今天, 该栏目作为媒介融合时代下探索政务服务新途径的新样态, 是走好群众路线、履行舆论监督、提升治理能力的生动实践。然而, 随着网络问政的持续深化和推进, 公民拥有更丰富的言论表达渠道, 信息安全、民意表达、干部能力等方面日益显现问题并愈发严重。因此, 只有毫不动摇坚持习近平新时代中国特色社会主义思想, 大力培育和践行社会主义核心价值观, 利用媒体技术赋能、构建多元共治局面、推动干部作风转变等一系列措施推动网络问政平台向前发展。

一、网络问政蕴含新探索

媒介融合时代下, “新闻+政务服务”的网络问政模式发展十分迅速。2005 年, 兰州电视台创办的《一把手上电视》被视为此类节目的开端。此后, 湖北省武汉市《电视问政》、北京市《向前一步》、广西南宁《向人民承诺——电视问政》、山东省《问政山东》等在内, 全国至少拥有过 243 档电视问政节目, 分布在全国 169 个地级或以上城市。其中, 《问政山东》栏目自 2019 年 3 月 3 日开播以来, 就备受山东人民的关注。其他省市的问政节目大多聚焦“县一级”官员, 而《问政山东》被问政的对象大都是厅局级官员。同时, 2020 年 6 月起, 《问政山东》还推出了“市长专场”, 山东省 16 个市的市长都上了节目。^[2] 《问政山东》节目每周邀请一个省直部门的主要负责人参与电视问政, 公开接受社会与群众的监督。节目采用全程直播的形式, 确保问政过程的真实性和透明度。主持人通过犀利提问、打断、追问、现场连线等方式, 促使相关部门负责人直面问题, 亮明态度。此外, 节目还设置现场评分环节, 观众可以在节目结束后对领导的回答进行打分, 体现“满不满意, 群众说了算”的原则。作为现象级的网络问政视听节目, 《问政山东》以其“辛辣”“真实”的显著特点,

不断在走好群众路线、履行舆论监督、提升治理能力等方面进行新的探索。

（一）走好群众路线

习近平总书记在党的二十大报告中强调：“全党要坚持全心全意为人民服务的根本宗旨，树牢群众观点，贯彻群众路线，尊重人民首创精神，坚持一切为了人民、一切依靠人民，从群众中来、到群众中去，始终保持同人民群众的血肉联系，始终接受人民批评和监督，始终同人民同呼吸、共命运、心连心。”^[3]调查研究如同一条纽带，一头系着广大的人民群众，一头系着领导干部，这条纽带把二者紧密联系在一起。^[4]因此，《问政山东》则是媒介融合视域下以调查研究为基准、以“群众说了算”为原则，联系党和人民、走好群众路线的重要纽带。

1. 一切为了群众。中国共产党之所以能够持续发展壮大，中国特色社会主义之所以能够不断前进，也正是因为把“一切为了群众”作为“根”和“源”。^[5]因此，以《问政山东》为代表的网络问政平台首先把“一切为了群众”放在首位。据调查，解决群众迫切关注的现实难题占据了该平台内容的主要份额。这些问题大多直接关联到群众的切身利益，且多数聚焦于民生领域。根据网络问政平台的统计数据，群众关注点主要集中在物业、住房、教育、环保、水电暖供应、交通出行、工资待遇、养老保障、安全防护、权益维护及通信服务等方面。这些看似细微的“民生小事”，一旦得到妥善解决，将极大地提升民心温度，有力促进基层社会的和谐与稳定。在闪电新闻客户端与《问政山东》微信公众号上，几乎每日都能见到相关案例得到积极回应与处理的报道。如：潍坊市坊子区双羊新城丽景园小区供暖热泵噪音问题、临清市耕地“非农化”整改不彻底问题，这些案例展示了《问政山东》节目在推动民生问题解决方面的积极作用。通过媒体的曝光和政府的积极回应与整改，许多群众关心的民生问题得到了有效解决。

2. 一切依靠群众。人民群众是历史的创造者，他们的智慧是无穷无尽、深不可测的宝贵财富。在社会治理的实践中，人民群众凭借对生活的深刻理解和实践经验，总结出了许多行之有效的治理方法和策略。在经济文化发展的道路上，他们凭借敏锐的洞察力和不懈的探索精神，创造了丰富多彩的文化成果，推动了社会经济的繁荣发展。在改善民生的过程中，人民群众更是以切身经历和朴素智慧，提炼出了一系列改善生活条件、提升生活质量的宝贵经验。这些由人民群众总结出来的经验教训，是独到的、睿智的，它们蕴含着深厚的实践基础和广泛的群众基础。《问政山东》此类网络问政节目，只有深入群众、广泛听取民意、汇聚民智，才能确保决策更加客观公正、全面科学。这样的决策不仅能够更好地反映人民群众的真实需求和利益诉求，还能够有效避免片面性和主观性，提高决策的执行力和满意度。例如：青岛市一人才公寓存在建设用地与业主落户地不一致的问题，导致 140 余位外来引进的高层次人才在教育、医疗等公共服务方面遭遇诸多不便，且该问题已持续五六年时间。青岛市作为省内首个被问政的城市，积极回应了节目中的质疑，对引进人才落户、河流污染治理、货车超载乱象等问题都做了积极回复。在节目播出后不久，不仅引进人才落户难题得到解决，当地还推动协调化解了其他情形相似的遗留问题。

3. 从群众中来，到群众去。从田间地头到工厂车间，从城市社区到偏远乡村，《问政山东》的镜头始终对准基层，对准群众最关心的问题。节目不仅是一个曝光问题的平台，更是一个倾听民声、汇聚民智、解决民困的桥梁。在这里，每一个群众的声音都被认真对待，每一个民生问题都力求得到妥善解决。节目中的每一个案例，都是对“从群众中来，到群众中

去”这一理念的生动诠释。从潍坊市坊子区的供暖热泵噪音问题，到青岛市的人才公寓落户难题，再到巨野县大义镇孔楼村的农业保险宣传不到位问题，每一次的曝光和整改，都是对群众利益的切实维护。《问政山东》不仅推动了政府部门的工作改进，更激发了群众的参与热情。群众通过节目反映问题，提出建议，政府部门则积极回应，制定措施，解决问题。这种双向互动，不仅增强了政府的公信力和执行力，也提升了群众的获得感和满意度。

（二）履行舆论监督

网络问政平台，一方连着“官方”舆论场，一方连着“民间”舆论场。^[6]以问政山东为代表的网络问政平台的核心使命，在于精准把握两个“政治场”话语表达的“时机、尺度与效果”，通过结合政治实践与舆论传播的力量，来打破双方间的固有偏见和认知障碍，促使双方从对立走向融合。这一过程中，官方话语需吸纳并整合民间话语，而民间话语则需增进对官方话语的理解。两者在矛盾的螺旋式发展中，不断调和，最终达到更高水平的和谐统一。

1. 舆论监督有力度。《问政山东》是一档勇于担当的舆论监督电视栏目，它在剖析社会问题时，展现出非凡的勇气与决心，始终保持其内容的尖锐与深刻。该栏目精心制作的短片直击问题的核心，而在直播环节中，现场提问同样犀利无比。在对省农业农村厅的问政过程中，针对病死猪被随意丢弃的乱象，督办员李莎连续提出八个深刻的问题，层层深入地质询当地畜牧局负责人，这一系列提问在网络上被广泛传播，被称为“李莎八问”。此外，该节目还荣获了第30届中国新闻奖短视频类一等奖的殊荣。《问政山东》不仅在内容尖锐上，更具有推动问题整改的坚定决心。栏目采用了一套完整的“曝光-追踪-结果”工作模式：在问政直播结束后，立即展开追踪报道，被问政单位的负责人会迅速接受记者采访并表明态度。紧接着，当晚就会召开整改部署会议。次日，相关厅局和地市领导会亲自带队进行督导，记者随行报道整改的进展情况。而在下一期的问政节目中，首个板块就会对上期节目的整改结果进行反馈。这种连续性的追踪报道方式，不仅极大地提升了问题的解决效率，也极大地增强了人民群众在参与问政过程中的满意度和获得感。

2. 督媒联动新样态。为了确保节目反映的问题得到根本解决，并实现以点带面的整改效果，《问政山东》与省委省政府督查部门携手，不断健全和完善“督媒联动”工作机制。在问政节目的直播现场，栏目组特别邀请督查办代表莅临，以便他们直接了解并指导节目中揭示的问题。直播结束后，栏目组会立即将整理出的问题清单提交给省委省政府督查办公室。督查办则会对这些问题进行细致分类、迅速转办、严格落实，并及时反馈处理结果，从而构建了一个从曝光到解决的全链条跟进体系，确保每一个问题都能得到回应，每一项事务都能得到落实。除了直播期间的高效互动外，《问政山东》还建立了常态化的工作机制。栏目组利用大数据技术，对群众通过节目反馈的问题进行整理和分类，形成有价值的督查参考信息，并上报给省委省政府督查办公室，以推动问题的快速解决。此外，栏目组还与纪检监察部门展开了深入合作。2024年4月25日，《问政山东》推出了以“正风肃纪·有力监督——护航优化营商环境”为主题的“纪媒联动”问政直播，聚焦济南、青岛、淄博和枣庄四地在营商环境方面存在的问题。在山东省纪委监委的授权下，直播中公开曝光了四起损害营商环境的典型案例。此次节目不仅彰显了省纪委监委在优化营商环境方面的坚定决心和有力举措，也为山东进一步优化营商环境提供了强有力的舆论支撑。

3. 舆论监督常态化。《问政山东》是一档融合媒体力量的问政节目，其影响力不仅限于电视直播，更拓展至多个网络平台。这包括闪电新闻客户端下的《问政山东》专区，以及抖

音、微博、微信、今日头条、一点资讯、搜狐、网易等众多社交媒体和新闻平台的评论区。这些网络问政渠道有效弥补了电视问政因周期性播出而存在的局限性，实现了“全天候”接收群众投诉和建议，迅速响应并化解社会矛盾。参与网络问政的门槛极低，用户仅需简单填写电话号码即可开始反映问题。在投诉过程中，用户不仅可以输入详细的文字描述，还能够上传图片 and 视频作为辅助材料，使问题更加直观清晰。目前，《问政山东》网络平台已经构建了一套高效智能的流程管理体系，涵盖线索搜集、系统分类、依规分发、应答反馈评估等多个环节。相关部门被要求在规定的时限内对群众反映的问题进行回复，而数据后台则会对部门的回复率和群众满意率进行统计分析，并形成分析报告。这些报告以“担当作为排行榜”的形式在平台上进行可视化展示，既方便了群众监督，也进一步推动了政府相关部门提升工作效率，实现更加公开透明的政务管理。

（三）提升治理能力

网络问政平台《问政山东》提升基层治理能力，主要体现在以下三个方面：首先，《问政山东》为民众提供了直接反馈问题的渠道，增强了政府与民众之间的互动。通过这一平台，民众可以就基础设施建设、公共服务改善、环境保护等基层治理中的具体问题提出意见和建议。政府则能够迅速接收到这些反馈，了解民众的实际需求，从而制定出更加符合民意的政策措施。这种即时、高效的沟通机制，不仅提升了政府的决策效率，还增强了民众对政府工作的信任和支持，为基层治理能力的提升奠定了坚实的群众基础。其次，《问政山东》促进了政府部门的自我反思和持续改进。在平台的监督下，政府部门的工作表现被置于公众视野之中，任何疏忽和不足都可能引发民众的关注和讨论。这种压力促使政府部门不得不更加认真地对待每一项工作，不断提升服务质量。同时，平台上的民众意见也为政府部门提供了宝贵的改进方向。通过分析和总结民众反馈，政府部门能够发现治理过程中的短板和弱项，从而有针对性地加强和改进工作，推动基层治理能力向更高水平迈进。最后，《问政山东》还推动了基层治理方式的创新和优化。在传统的治理模式下，政府往往处于主导地位，而民众则处于被动接受的状态。然而，在《问政山东》的推动下，政府开始更加注重与民众的平等对话和协商合作，共同探索更加科学、合理的治理方式。这种治理方式的转变，不仅提升了治理效果，还增强了民众的参与感和归属感，使基层治理更加具有活力和可持续性。通过不断尝试和创新，《问政山东》正在逐步构建起一个政府主导、社会协同、公众参与的新型基层治理体系。

二、网络问政面临新挑战

在网络问政从实验性探索迈向制度化发展的关键阶段，其承载的功能期待与面临的现实约束之间的张力日益凸显。当指尖上的民主成为常态，海量诉求的汇聚、多元声音的碰撞以及即时传播的放大效应，共同构成了对政府治理能力的全方位考验。以下三个维度的挑战，已成为制约网络问政高质量发展的突出瓶颈。

（一）信息安全与虚假信息的问题

信息安全与数据真实性治理已成为网络问政实践中的核心议题。伴随平台应用不断深

入，公众对政务透明和信息保护的需求持续攀升，令安全保障工作的紧迫性愈发凸显。在受理、处置、反馈群众诉求的全链条中，筑牢信息准确性与保密性防线是必要环节，旨在规避敏感数据外泄所衍生的隐私侵害、秩序失稳等社会风险。同时，我们也必须深刻认识到，在民众通过网络问政平台积极反映社会问题和提出诉求的过程中，极个别情况下可能存在虚构或虚假信息的成分。这些虚假信息可能源于误解、恶意编造或是为了博取关注等多种原因，但它们一旦在网络上传播开来，就有可能误导公众的认知，造成社会情绪的波动，甚至进一步影响政府决策的科学性和有效性，削弱政府公信力。因此，如何有效识别和应对虚假信息，成为网络问政领域亟待解决的重要课题。

（二）民意表达与政府回应的矛盾

网络问政作为一种新兴的政务公开和民众与政府间互动的便捷方式，在推动社会进步和民主化进程方面发挥着重要作用。然而，在这一过程中，民意表达与政府回应之间却不可避免地存在一定的矛盾。在一些网络问政平台上，广大市民得以畅所欲言，自由表达自己的意见和诉求，这无疑为政府了解民情、汇聚民智提供了宝贵的渠道。然而，当这些民意汇聚到政府层面时，政府回应的及时性、透明度和有效性却往往未能达到民众的期望。一方面，随着社会的快速发展和民众维权意识的增强，民众对政府的期待和需求日益增加，他们希望政府能够迅速、准确地回应自己的关切，解决实际问题。然而，现实情况却是，政府的回应常常显得迟缓，不够及时，导致许多民意得不到及时的满足和解决，这不仅挫伤了民众参与网络问政的积极性，也影响了政府的形象和公信力。另一方面，政府在回应民意时，往往存在不够积极、不够具体等问题。有时，政府的回应过于笼统，缺乏针对性和可操作性，无法真正解决民众的疑虑和不满；有时，政府的回应则显得敷衍了事，缺乏诚意和实效，让民众感到失望和不满。这些问题的存在，不仅削弱了政府回应民意的有效性，也加剧了民意表达与政府回应之间的矛盾。

（三）干部形象与执政能力的考验

电视问政模式显著增强了社会舆论监督的力量，并通过融媒体平台的广泛应用，极大地拓宽了受众范围，激发了更为深入的社会讨论。在这一进程中，“内容为王，渠道制胜”的理念得到了充分践行。《问政山东》节目通过持续的内容创新和融媒体形式的常态化应用，不断探索新型社会监督机制，坚守媒体在社会治理中的积极参与角色，为社会发展承担了更多责任，深入贯彻了以人民为中心的发展理念。《问政山东》将电视问政的影响力提升至新的高度，具体表现在四个方面：一是它直接问政省直部门和地级市政府的主要负责人，问政层级在全国范围内最高；二是节目每周一次进行电视直播，问政频次同样位居全国前列；三是问政过程中直面问题、敢于动真碰硬，问政风格“辣味”十足；四是坚持一追到底，将“当下改”与“长久立”相结合，整改效果显著。山东敢于在省级层面开展问政，并进入覆盖全省16个地级市的问政深化阶段，这充分展现了山东在创新公开监督机制、通过舆论监督推动工作任务落实方面的坚定决心。如此密集的问政频率和监督力度，要求领导干部必须及时跟进工作进展，常态化总结工作经验，更加勤勉地督促解决痛点、难点问题。在互联网环境下，融媒体快速发展，自媒体不断涌现，每个人都可能成为信息的发布者，领导干部和政府工作人员更是成为了人民群众舆论监督的重点对象。这要求执政过程必须更加公开透明，对

领导干部的预判决策能力提出了更高要求。面对融媒体时代执政环境的变化，领导干部需要转变思维，遵循新闻传播规律；增强解决实际问题的能力；与媒体进行良性互动，善用媒体提升公信力；同时加强培训，全面提升自身综合素质。

三、网络问政提出新要求

随着网络问政的快速发展，其在拓宽参与渠道、提升治理透明度的同时，也日益暴露出多重现实挑战。这些挑战既涉及信息生态的安全与真实性，也关乎政民互动的效能与信任构建，更对领导干部的执政能力提出严峻考验。正视并破解这些难题，成为推动网络问政可持续发展的关键所在。

（一）利用媒体技术赋能

政府与公民之间形成了一种基于公共生活合作管理的新型互动模式，这一模式摒弃了权威体制下的统治与被统治的传统框架，转而强调在平等与协商的基础上共同推进社会事务的管理。其最终目标是实现善治（good governance），即构建一种高效、公正、透明且能够回应民众需求的治理模式^[6]。在网络问政平台的构建过程中，“大数据”与“云计算”等专业技术手段得到了广泛应用。主流媒体应充分利用这一“开放的智库”，深入挖掘网络问政服务中的数据资源，并通过获取、分析、运用这些数据来精准把握社会问题的脉搏，进而促进基层社会治理的智能化和科学化水平提升。同时，这也推动了干部践行“严、真、细、实、快”的工作作风，确保政策制定与执行更加贴近民意、符合实际。以山东省住房和城乡建设厅为例，该部门利用《问政山东》网络问政平台对住建领域的大数据进行了综合分析，使大数据成为决策的重要依据，有效回应了民众关切，推动了“社会智理”进程的发展。在创新手段方面，构建群众喜闻乐见的话语体系至关重要，《问政山东》网络问政平台深入基层，了解群众需求，因势而谋、应势而动、顺势而为，搭建起有温度、有情感的问政平台。进入全媒体时代，网络问政回复的形式和内容也需与时俱进，贴近网民的思维特点和阅读习惯，采用亲民平易的语言风格，并结合图片、语音、视频等全媒体手段，使回复内容既有趣有料又实用有效，真正赢得群众的认可和支持，打造出人民满意的“指尖网上政府”。此外，及时、高效的“接诉即办”机制不仅提升了政府的信任度，还畅通了民意渠道，让公众敢于发声、敢于讨论。这种“数据多跑路、群众少跑腿”的政民互动模式，在特殊时期如新冠肺炎疫情下也展现出强大的生命力。在人机交互领域，虚拟人交互平台也应追求更真实生动的交互体验，支持多元化定制服务，从IP形象设计到语言符号体系的选择等方面，根据用户需求进行个性化设置，以满足用户的个性化需求，并在人机交互中展现出更加真实、生动的互动效果。

（二）构建多元共治局面

媒体积极参与社会治理，能够通过促进多元主体间的深入互动，共同探索并产生切实可行的解决方案，进而使得治理效果更加彰显民主精神与权威力量。《问政山东》这一节目现场，不仅汇聚了被问政单位的负责人，还广泛邀请了人大代表、政协委员、具有深厚专业背景的专家学者，以及来自企业和基层、直接反映问题的群众代表。这样的组合构建了一个全

面而多元的对话体系，问政现场实质上成为了一个在相互对话、深入探讨的基础上不断优化和完善社会治理方案的过程。山东省人大常委会委员张泉，作为问政代表，已12次亲临问政现场，他对此给予了高度评价：“《问政山东》栏目在搭建平台的过程中，通过‘全链条’的覆盖，充分展现了‘最广泛’的人民民主；在议政领域的探讨上，其‘全方位’的特性又深刻体现了‘最真实’的人民民主；而在参与主体的选择上，栏目实现了全覆盖，这无疑是对‘最管用’的人民民主的最佳诠释。这一系列举措和实践，无疑是对新时代民主参政议政的一次非常有益的探索和实践，对于推动社会治理现代化具有重要意义。”

（三）推动干部作风转变

在电视问政节目的直播现场，参与问政的干部们通过与媒体代表和民众的直接交流，跨越了“官本位”的思想障碍，深刻意识到自己也成为了被监督的一员。菏泽市委副书记、市长张伦在参与节目时坦言：“这次问政经历如同一堂生动的工作作风建设实践课，使我们清晰地认识到了工作中存在的不足和短板。”《问政山东》不仅是一档备受关注的电视节目，更是一个检视工作成效、考核干部表现、展示干部形象的重要平台。以往，外界对山东干部的印象往往偏向于谨慎保守、缺乏突破精神，甚至存在不求有功但求无过的心理。然而，《问政山东》栏目却展现了山东干部敢于直面问题、勇于面对群众的鲜明态度，以及勇于担当、攻坚克难的坚定决心和善于解决问题、化解矛盾的实际能力。这些表现不仅树立了山东干部良好的工作作风，也重塑了他们在公众心目中的形象。

参考文献

- [1] 林绍荣,高杰.网络问政“新闻+政务服务”模式探究——以《问政山东》为例[J].全媒体探索,2024,(07):29-31.
- [2] “顽强”的电视问政:沉浮二十年.<https://news.qq.com/rain/a/20241010A06REW00>
- [3] 赵兴银.走好新时代党的群众路线.[N].光明日报,2023-1-30.
- [4] 惠晓峰,武阿娜.调查研究是践行群众路线的基本途径[J].延安职业技术学院学报,2018,32(04):28-30.
- [5] 高雪铁.走好网上群众路线书写舆情治理新篇[J].求知,2024,(12):39-41.
- [6] 葛国军.网络问政如何有效践行党的群众路线——以山东广播电视台《问政山东》为例[J].新媒体研究,2022,8(13):45-47+54.

Exploring new approaches to government services in the era of media convergence

Take "Questioning Shandong" as an example

Jiang Ying

(Beijing Union University, Beijing, 100101)

Abstract: Media convergence refers to the combination of different types of media to form a trend of multi-functional integration. Andrew Nachison defines it as a strategic, operational and cultural alliance among media organizations. In the first half of 2024, there were nearly 1.1 billion Internet users in China, with an Internet penetration rate of 78%. As a multimedia political consultation program of Shandong Radio and Television Station, "Questioning Shandong" is an exploration of new ways for government services under media convergence. However, in the deepening of online political consultation, issues such as information security, public opinion expression, and the capabilities of officials have become prominent.

Keywords: Mass line; Public opinion supervision; Social governance