

Exploring the Communication Paths of Assistance-Oriented Livelihood News: Taking Guangzhou Daily's *Livelihood Weekly* as an Example

Huanhuan Xiao

Guangzhou Daily, Guangzhou, Guangdong, 510220, China

Abstract

In the era of integrated media, the communication paths of assistance-oriented livelihood news have also undergone changes. First, the presentation formats have become more diversified. In the era of integrated media, the language of livelihood news reporting is more colloquial, and the dissemination platforms are more varied. Second, the reporting forms are diverse. Livelihood news can be presented in traditional forms such as text and images or videos, as well as through various forms of media integration. Additionally, interactivity has been strengthened. Livelihood news programs can draw on the interactive features of new media by setting up audience comments, online voting, topic discussions, and other segments to create a sense of participation for the audience. Over the past year, Guangzhou Daily's "Livelihood Weekly" has focused on local livelihood issues from a local perspective. Reporters have built bridges linking functional departments and social resources to promote the resolution of livelihood problems. By analyzing big data on public demands, they have identified focal points of public concern, achieving a shift from the media "serving dishes" to the public "ordering dishes."

Keywords

assistance-oriented; livelihood news; communication paths

帮办类民生新闻的传播路径探讨——以广州日报《民生周刊》为例

肖欢欢

广州日报社, 中国·广东 广州 510220

摘要

在融媒体时代, 帮办类民生新闻在传播路径上也发生了变化。首先, 呈现形式更加多样化。在融媒体时代, 民生新闻报道的语言更加平民化, 传播平台也更加多元化。其次, 报道形式多样化。民生新闻既能以图文、视频的传统形式呈现, 也可以通过多种媒体融合形式呈现。此外, 互动性明显加强。民生新闻节目可借鉴新媒体互动特性, 设置观众留言、线上投票、话题讨论等环节, 让受众产生参与感。过去一年间, 广州日报《民生周刊》以本地民生视角关注本地民生热点, 记者搭建桥梁, 链接职能部门和社会资源, 推动民生问题解决。并从群众诉求大数据中发现群众关注的焦点, 实现从媒体“端菜”到群众“点菜”的转变。

关键词

帮办; 民生新闻; 传播路径

1 引言

民生新闻以市民日常生活为核心, 报道社区服务、公共设施、教育医疗等与民众切身相关的事件, 用平民化视角增强观众信任感。近年来, 不少媒体创新民生新闻报道形式, 民生新闻的观赏性大大提升。一方面是短视频与互动化。鼓励用户用短视频记录民生事件, 通过口语化采访、现场体验

等方式增强参与感。例如, 用户拍摄的突发性事件视频经常成为“爆款”。

另一方面, 技术创新让民生新闻更加“可视化”。采用无人机航拍、VR技术等, 让报道更生动; 动画、图表等视觉元素帮助观众直观理解复杂信息。

2 帮办类民生新闻的传播特点

帮办类民生新闻首要特点就是“帮”。体现在两方面。第一, 媒体角色的转变。首先表现在报道者成为参与者, 记者不仅是客观事实的报道者, 而且要参与和到事件解决之

【作者简介】肖欢欢(1981-), 男, 中国广东人, 硕士, 主任记者, 从事媒体融合与传播研究。

中。其次,媒体在新闻传播中的角色由叙述者变为讲述者。⁽¹⁾

第二,议程设置的转变。民生帮办新闻通过线上平台收集民意、线下实地解决难题,推动政府与市民高效沟通,解决实际问题。媒体帮办的过程也是形成社会共识的过程。通过热线帮办节目,很多社会生活中的难点、堵点、痛点暴露出来,而通过媒体的介入和帮办,找到了病灶、查清了病因、厘清了责任、研究出了对策。在这个过程中,市民、群众对公共事务参与的积极性会提升,也提升了政府治理效能,进一步提高了政府的公信力。通过“说了不白说”让带动更多群众主动发声,主动爆料,形成选题的“雪球效应”。具体来看“办”也体现在两个方面。第一,搭建对话交流平台,让群众心声有地方可以反馈。《民生周刊》改变了以媒体为中心的传播观念,从传播者转变为组织者,把栏目打造成一个公共平台,为观众提供了探讨民生问题、交流观点的空间。第二,为建设性解决难题提供了闭环通道。栏目进一步组织和协调各方形成合力共同推动问题的解决。

在融媒体时代,帮办类民生新闻的采编流程也呈现出智能化特征。第一,民生新闻记者可以通过微信、抖音等新媒体平台挖掘新闻素材,新闻线索来源更为广泛。第二,采集工具智能化,无人机、智能手机等设备被广泛应用于民生新闻的采集过程中。⁽²⁾第三,在民生新闻产品加工环节,“技术流”逐渐兴起,在民生新闻海报制作、新闻播报中,数字人、AI机器人都可以参与进来,通过大数据分析对民生新闻传播规律做出预判,也成为新趋势。

3 广州日报《民生周刊》在搭建问政平台方面的尝试

过去一年间,广州日报《民生周刊》在搭建政府与市民沟通渠道,帮助解决民生实事方面发挥了重要作用。

3.1 媒体发挥舆论监督作用,引起相关部门重视,帮助百姓解决民生难题

2024年4月,广州日报报道了广州市海珠区得胜岗社区一处沟渠长期没有盖子,因附近光线较暗,经常有群众在此处跌倒,很多市民呼吁此处为沟渠加装盖子。本报报道后,引起相关部门高度重视。海珠区水务局会同海珠区江南中街道迅速行动,在此处加装了盖子,并一并解决了此处的基础设施短板问题。

又比如,天河区员村四横路社区部分老旧楼房长期没有扶手,广州日报报道后,广州市民政局积极行动,会同街道和社区,为旧楼加装扶手,极大方便了社区长者出行。社区居民对广州日报表示感谢。

3.2 记者搭建桥梁,作为桥梁和纽带,牵线相关部门,链接社会资源,推动解决民生难题

部分群众急难愁盼问题的解决,记者不是先将报道发布出来,而是从一开始就介入,作为问题解决的一个环节,协助推动问题的解决,发挥媒体作为“群众帮手”的作用,

为民解忧。

举例来说,广州市海珠区南园大街30号楼,40多位群众,一栋老楼长期漏水,漏得像水帘洞一般,一楼已经长出厚厚的青苔,很多住户的房间发霉,臭味难闻,夏天蚊虫滋生,居住在这里的居民苦不堪言。记者在采访途中都能感受到一种不满的情绪弥漫在群众中间。因为1-4楼和5-9楼意见不一致,大家相互抱怨,居委会多次组织居民协商更换排污管都没有成功。广州日报记者找来社工和律师,挨家挨户上门为群众宣传法律知识,让群众们意识到,大楼外管属于小区公用设施,所有住户都要分摊部分费用。一旦外管破坏出现更严重的事故,所有住户都需要担责。最终,经过几个月工作,小区外观修缮终于完工。在2024年国庆节期间,困扰居民长达十多年的外管漏水问题终于得到解决。

又比如,广州市白云区三元里街道飞鹅路反复开挖,给沿途市民带来极大不便。广州日报民生周刊报道后,白云区城管执法队、三元里街道办、广州市燃气公司等单位在三元里街道办召开项目推进协调会,统筹协调加快施工进度。经过多方协调,项目施工进度明显加快,原定于2024年年底完工的飞鹅路改造和飞鹅新村社区微改造,提前天到2024年11月完成。附近居民拍手称快。

3.3 从媒体“端菜”到群众“点菜”

广州日报民生周刊还创新建立“每月一题”工作机制。“每月一题”和广州市12345政务服务便民热线保持密切合作,从群众诉求大数据中发现一段时间内群众关注的焦点,实现从媒体“端菜”到群众“点菜”的转变。

市民吹哨,党报报到,是广州日报《民生周刊》的一贯做法。一年来,只要市民有事找到广州日报《民生周刊》记者,记者都会奔赴新闻现场,链接相关部门,以钉钉子的精神一盯到底,只为让群众的呼声能得到回应。广州日报《民生周刊》记者积极链接相关职能部门,建立起监督报道落实整改“闭环”机制,让市民反馈的烦心事、揪心事得到解决。

一件件市民关心的“老大难”问题之所以能迅速解决,是因为《民生周刊》逐步摸索出一条推动问题解决的闭环机制。舆论监督要切实发挥建设性作用,就需要与职能部门形成机制性联动,建立起协调推动工作的落实整改机制。

民生帮办类栏目的主要功能就是为民排忧解难,把广大群众生活中碰到的堵点、痛点、难点问题摆在台面上,倒逼各级政府、各职能部门直面问题、推动解决。如果相关部门对媒体报道的相关民生帮办线索视而不见,那么,记者会进一步将相关线索进行汇总,对于群众反映的问题反馈不及时的部门可能会被问责。一些“老大难”问题也有了解决的可能性。

顺应媒体系统性变革的要求,广州日报《民生周刊》实现媒体融合的常态化。《民生周刊》持续关注社会热点话题,通过中央厨房模式,实现产品一次生产,多次分发,根据相关产品的传播属性,广州日报、广州日报微博、广州日

报视频号、广州日报抖音号等多个平台进行分发。部分本地民生题材稿件获得相当高的阅读量,成为全网爆款。比如,2025年6月3日,广州日报《民生周刊》报道了广州市荔湾区某小区创新电梯加装模式,一次性迎来14部电梯的安装,稿件在微博获得了超过1200万的阅读。2025年5月,广州日报《民生周刊》报道了广州市天河区某老旧小区一名女子家阳台外一次性被安装了12台空调无法安睡。稿件在微博上获得了超过2000万的阅读。

尤其值得一提的是,广州日报《民生周刊》不仅曝光问题,更探索出有效解决方案,形成媒体全程参与、理性监督、充分调解、落实到位的全链条机制,为基层治理提供了宝贵的“智慧方案”,成为连接政府与民众、推动城市和谐发展的有力纽带。

从传播效果看,市民正面评价远远大于负面舆情,帮办节目确实发挥了正向引导的作用,提升了政府治理效能,进一步提高了党委政府的公信力。

4 结语

我们也要看到,包括广州日报《民生周刊》和广州日报新花城心愿频道在内,目前国内帮办类民生新闻栏目中也还存在一些不足,比如,比如“短、平、快”的报道方式较多。接下来,帮办类民生新闻还需要在以下方面发力:

4.1 充分发挥主流媒体优势,搭建政府与市民沟通的桥梁

民生新闻深度报道通常聚焦于社会基层治理、公共服务优化、居民生活质量提升等核心议题,通过实地调研、数据支撑和案例分析,反映民生堵点,呈现政策落地效果,为市民生活提供便利和参考,搭建政府与市民沟通的桥梁。

另外,要将民生新闻的选题策划做深做大,增强舆论监督效力,强化正向引导效力。遍布广州各地的记者是主流媒体的重要人力资源,每当有重大事件发生时,广州日报《民生周刊》能以尽可能快的速度到达新闻现场,进行相对全面、真实、及时的报道,确保本地民生新闻不缺席,本地民生事件有态度。

4.2 加强与传播对象的互动,吸引市民参与民生新闻的生产

《民生周刊》以民众视角为核心,强调“好看、有用”,提供服务资讯、舆论监督内容。民生新闻聚焦与民众日常生活密切相关的议题,如供水、井盖安全、教育等,通过“地理接近性”和“心理接近性”拉近与受众的距离。地域定位本土化也提升了《民生周刊》的贴近性。本地民生新闻通过

强化本土特色,增强受众对地域文化的认同感。例如,报道本地新闻有时会使用方言,在报道社区新闻时通过拉家常的方式,使新闻更具亲和力 and 代入感。

在明确栏目定位、突出特色的基础上,《民生周刊》持续丰富栏目的优质内容和提升服务质量。通过深入挖掘现实生活和网络中的新闻线索,优先选择那些关注度高、与群众容易产生共鸣的选题进行报道。

利用新兴技术和多元传播平台是帮办类民生新闻创新传播形式的重要驱动力。一是短视频应用:借助短视频短小精悍、传播迅速的特点,对帮办类民生新闻内容进行碎片化整合与可视化呈现,以适应移动互联网时代的阅读习惯。二是融媒体渠道拓展。通过微博、知乎等互动性强的平台发布新闻,打破传统文字、图片的单一模式,融入短视频、互动留言等元素,显著提升新闻的及时性与传播形式的多样性。

此外,通过大数据赋能,对民情民意进行深度挖掘,讲述百姓故事,反映百姓诉求,形成质量高、内容全面、覆盖范围广的民生新闻作品^[1]。

4.3 要规避报道中的风险,确保内容真实权威

民生类舆情与普通人的衣、食、住、行息息相关,尤其水、电、气等基础公共服务更是关系千家万户;一旦出现变动调整情况,将直接影响到个人的生活质量和经济状况,促使舆论视线快速聚焦。这种全民“卷入”的特质,使得民生新闻报道风险很大。民生报道还是要把握时、度、效,在时机、程度,效果方面进行评估,以达到最好的社会传播效果。

要避免帮办类民生新闻中的风险,第一,要确保内容真实性和权威性。第二,要强化主体责任。按照网络意识形态责任制的要求,督促涉事单位和部门做好线下回应工作,防止小事拖大、大事拖炸。第三,链接更多社会资源,确保报道的公平、公正,推动问题更高效解决。举例来说,对于一些比较棘手的民生难题,必要时可以找人大代表、政协委员来一起参与深度调研,代表、委员们调研民生议题的过程,或调研成果,也可以成为记者的报道素材。代表、委员参与民生问题的调研,也可以推动民生难题更高效地解决。

参考文献

- [1] 孔翔、李艳红.建设性新闻视角下帮办类民生新闻的实践逻辑——以山东广播电视台《生活帮》栏目为例[J].新闻爱好者.2023,(07).
- [2] 郭庆文.融媒体时代地方主流媒体民生新闻的发展策略——以《壹点帮办》栏目为例[J].西部广播电视.2023,(06).
- [3] 袁丽丽.帮办类民生新闻栏目的生产管理创新——以吉视都市频道《都市帮就灵》栏目为例[J].北方传媒研究.2023,(01).