

融媒体发展对政府行政管理的影响分析

万雅雯

南昌航空大学 江西 南昌 330001

【摘要】：随着数字信息技术与传媒业态的深度融合，融媒体已成为舆论传播、社会治理与政务沟通的核心载体。融媒体打破了传统媒体单向传播壁垒，重塑了信息传播格局与公众参与模式，对政府行政管理的治理理念、运行机制、服务模式、舆情管控及行政监督均产生深层次变革。本文立足于融媒体发展时代背景，梳理融媒体的发展特征与传播逻辑，从机遇与挑战双维度剖析其对政府行政管理带来的正向赋能与现实困境，并从治理理念革新、政务平台建设、舆情治理体系、制度规范完善等层面提出优化路径，以期推动政府行政管理适应融媒体发展趋势，实现治理能力现代化升级。

【关键词】：融媒体；政府行政管理；政务服务；舆情治理；治理现代化

DOI:10.12417/2982-3382.25.06.008

1 引言

新媒体、传统媒体与数字平台的跨界融合催生了融媒体传播生态，报刊、电视、广播与短视频、社交媒体、政务新媒体等多元载体互联互通，形成了全员参与、全程传播、全域覆盖的信息传播新格局。融媒体不仅改变了社会信息流动方式，更深刻介入公共事务管理与政府行政运行全过程。

在国家推进治理体系和治理能力现代化的政策背景下，政府行政管理不再局限于传统线下行政流程与层级化管理模式，必须直面融媒体带来的传播环境变革、公众诉求多元化、网络舆论复杂化等新特征。《经济市场与金融研究》聚焦经济社会治理、公共管理与社会发展领域研究，探究融媒体与政府行政管理的互动关系，分析其影响机理与优化策略，既能丰富公共管理理论研究视角，也能为基层政府行政效能提升、政务服务转型及社会治理创新提供实践参考，具备理论价值与现实应用意义。

2 融媒体的核心发展特征

2.1 传播载体多元化与融合化

融媒体突破传统单一媒体传播局限，整合纸质媒体、广电媒体、微信公众号、微博、抖音、政务APP、直播平台等各类传播渠道，实现文字、图片、音频、视频多形态内容同步发布、多平台联动推送，构建起全方位、立体化的传播矩阵，信息传播覆盖面与触达效率大幅提升。

2.2 传播模式交互化与去中心化

传统行政管理时代信息传播呈现政府主导、单向输出的特征，公众仅为信息被动接收者。而融媒体环境下，普通民众、自媒体账号均可成为信息发布主体，打破行政层级与媒体机构的信息垄断，公众能够随时参与政务话题讨论、表达利益诉求、

监督行政行为，形成双向互动、多元发声的传播模式。

2.3 信息传播即时化与裂变变化

依托移动互联网技术，融媒体实现突发事件、政策公告、民生资讯的实时传播，一条政务信息或社会热点可通过社交圈层快速裂变扩散，短时间内形成全网热议话题。信息传播的时效性大幅压缩了政府行政响应时间，也对政府应急处置与舆情应对能力提出更高要求。

2.4 受众诉求民生化与集中化

融媒体平台成为民众表达民生诉求、反馈社会问题的主要渠道，教育、医疗、就业、营商环境、基层治理等民生议题极易在网络平台聚集发酵，倒逼政府行政管理更加聚焦民生需求，推动行政工作从“管理本位”向“服务本位”转变。

3 融媒体发展对政府行政管理的积极影响

3.1 革新行政治理理念，推动服务型政府转型

融媒体的普及让公众话语权持续提升，民众对政务公开、行政透明、便民服务的诉求日益强烈，倒逼政府摒弃传统管控式、封闭式治理理念，树立公开透明、以人为本、协同共治的现代化治理思维。各级政府依托融媒体平台主动公开政策文件、行政流程、财政信息、办事结果，打破行政信息壁垒，保障公众知情权与参与权，加速从管理型政府向服务型、透明型政府转型。

3.2 优化政务服务模式，提升行政办事效能

融媒体搭建起线上政务服务新载体，政务新媒体、线上办事大厅、直播政务、云端答疑等模式广泛应用。政府将行政审批、民生办理、政策咨询、补贴申领等政务服务迁移至融媒体平台，实现“线上申请、线下办理、全网通办”，减少群众办事跑腿次数，简化行政办事流程。

【作者简介】姓名：万雅雯；出生年月：1993.3.11；性别：女；民族：汉；籍贯：江西南昌；学历：硕士研究生在读；专业：公共管理。

同时，通过短视频、图文解读、直播宣讲等通俗化形式解读政策法规，破解传统政策传达晦涩难懂、落地不畅的问题，提升政策普及度与群众认可度。

3.3 拓宽公众参与渠道，完善协同治理格局

融媒体为公众参与公共事务管理搭建了低成本、便捷化渠道，民众可通过留言评论、政务问卷、网络建言、民意征集等方式，参与城市规划、民生政策制定、公共事务决策等行政环节。政府借助融媒体收集民意、汇聚民智，将公众合理诉求纳入行政决策参考，改变传统政府单一决策模式，构建政府主导、社会参与、民众协同的多元治理格局，提升行政决策的科学性与民意适配性。

3.4 强化行政社会监督，规范政府行政行为

融媒体具备天然的舆论监督属性，网络平台成为社会监督政府行政权力运行的重要阵地。公职人员不作为、乱作为、形式主义、官僚主义以及执法不规范、服务态度差等问题，极易通过融媒体渠道曝光发酵，形成强大舆论压力。这种全民化、常态化的网络监督，能够倒逼政府规范行政流程、约束权力运行、整治作风顽疾，推动依法行政、廉洁行政，提升政府公信力。

3.5 创新舆情引导方式，提升应急管理能力

融媒体环境下，政府可依托自有新媒体传播矩阵，第一时间发布权威信息、澄清网络谣言、解读事件真相，抢占舆论引导主动权。针对自然灾害、公共卫生事件、社会突发事件等，通过直播通报、权威公告、专家解读等形式及时回应社会关切，有效疏导公众情绪，化解社会矛盾，大幅提升政府应急处置与舆情管控的现代化能力。

4 融媒体发展给政府行政管理带来的现实挑战

4.1 网络舆情复杂化，舆情管控压力加剧

融媒体去中心化传播特征导致信息源头繁杂，虚假信息、片面言论、网络谣言极易滋生蔓延，部分自媒体为博取流量刻意放大社会矛盾、歪曲政策原意、炒作负面话题。热点事件传播速度快、发酵周期短、舆论导向易失控，部分基层政府缺乏专业舆情研判与应对能力，存在响应不及时、回应方式生硬、处置措施滞后等问题，极易引发次生舆论危机，损害政府形象。

4.2 政务新媒体运营短板突出，资源整合不足

当前部分地方政府存在政务新媒体平台重复建设、功能同质化、运营碎片化等问题，各部门各自为政，未形成统一融媒体传播矩阵。同时，部分基层单位缺乏专业运营人才，政务账号内容更新滞后、形式单一、互动性不足，多以政策简单转载为主，缺乏本土化、民生化内容创作，难以发挥融媒体政务服务与民意沟通的实际作用，造成平台资源闲置浪费。

4.3 行政信息安全风险凸显，隐私管控难度加大

融媒体平台信息传播开放度高、传播路径不可控，政府在公开政务信息、收集民意数据、办理线上业务过程中，存在政务涉密信息泄露、民众个人隐私信息外泄、网络黑客攻击等安全隐患。部分政府工作人员信息安全意识薄弱，线上发布内容审核不严，容易出现敏感信息误发、违规公开等问题，给行政管理带来安全风险与维稳压力。

4.4 网络民意诉求过载，行政承载能力承压

融媒体降低了民众诉求表达门槛，大量民生投诉、维权诉求、意见建议集中涌向网络平台，部分诉求存在重复反馈、情绪化表达、不合理诉求扎堆等情况。基层政府信访办理、民意回应、问题处置工作量大幅增加，部分部门诉求分流机制不健全、办理效率偏低，容易出现诉求回应不及时、问题解决不到位的情况，引发群众不满，加剧政民矛盾。

4.5 部分行政人员媒介素养不足，适配能力欠缺

融媒体时代对公职人员的媒介沟通、舆论应对、网络办公能力提出新要求，但部分基层干部传统行政思维固化，缺乏融媒体传播思维，不熟悉新媒体传播规律，面对网络舆论不善沟通、不敢发声，线上服务意识不足，难以适应融媒体环境下政务公开、网络互动、舆情应对的工作要求。

5 融媒体背景下优化政府行政管理的实践路径

5.1 革新治理思维，树立融媒体行政治理理念

各级政府应主动适配融媒体发展趋势，摒弃封闭保守的传统行政思维，树立“互联网+政务”“融媒体+治理”的现代化理念。将融媒体建设纳入行政管理整体规划，重视网络民意、正视舆论监督、主动公开政务信息，把融媒体作为联系群众、服务民生、化解矛盾、优化治理的重要抓手，推动行政工作与融媒体传播深度融合。同时加强公职人员媒介素养培训，普及舆情应对、新媒体运营、网络沟通等专业知识，提升干部适应融媒体环境的履职能力。

5.2 整合融媒体资源，构建一体化政务传播矩阵

统筹整合区域内政府官网、政务新媒体、短视频账号、直播平台、地方媒体等各类传播载体，打破部门壁垒，打造统一规划、分工明确、联动传播的融媒体政务矩阵。精简冗余平台，优化平台功能，聚焦政策解读、民生服务、民意征集、政务公开四大核心职能，丰富内容呈现形式，采用短视频、动画图解、直播访谈、民生专栏等通俗化方式传递政务信息，提升平台活跃度与群众参与度。

5.3 健全舆情治理体系，提升风险防控与引导能力

建立常态化网络舆情监测、研判、处置、复盘全流程工作机制，运用大数据技术实时监测全网热点话题、民生诉求与负面舆情，做到早发现、早研判、早处置。坚持权威信息首发原

则,突发事件第一时间发声,真实客观公布事件进展,主动回应社会关切;完善谣言治理机制,联合平台方打击造谣传谣、恶意炒作行为,净化网络传播环境。同时规范舆情回应话术与处置流程,避免生硬回应、回避问题,以真诚务实的态度化解舆论危机。

5.4 升级线上政务服务,推进便民服务数字化转型

依托融媒体平台深化“互联网+政务服务”改革,进一步拓展线上办事事项范围,简化线上办事流程,实现更多民生服务、行政审批事项全网通办、跨省通办。搭建融媒体民意诉求闭环处理机制,建立诉求收集、分类交办、限时办理、结果反馈、满意度评价的全链条流程,合理分流网络诉求,提升问题处置效率,切实解决群众急难愁盼问题,增强民众获得感与满意度。

5.5 完善制度规范体系,筑牢信息安全与运行保障

出台融媒体政务运营管理办法、信息发布审核制度、网络信息安全管理规范,明确政务信息公开边界、内容审核流程、隐私保护要求,严格落实信息发布三级审核制度,防范涉密信息、敏感信息外泄。加强政务网络安全基础设施建设,强化数

据加密、风险防护、漏洞检测等技术保障,守护政务数据与民众个人信息安全。同时建立融媒体工作考核评价机制,将政务新媒体运营、舆情应对、线上服务效能纳入部门绩效考核,倒逼工作落地见效。

6 结语

融媒体发展是数字时代不可逆转的发展趋势,既为政府行政管理转型提供了技术支撑、渠道载体与治理动能,推动政务服务便民化、行政决策科学化、社会治理协同化、权力监督常态化;也带来了舆情治理复杂、平台运营滞后、信息安全承压、诉求管理过载等现实挑战。

在治理能力现代化建设进程中,政府行政管理必须主动拥抱融媒体变革,以治理理念革新为引领,以融媒体平台建设为载体,以舆情治理、政务服务、制度完善为抓手,扬长避短、趋利避害,充分发挥融媒体的正向赋能作用,化解发展带来的各类风险挑战,持续优化行政运行模式、提升行政效能、拉近政民距离,构建适应数字时代、贴合民生需求的现代化行政管理体系,为经济社会高质量发展提供坚实的行政治理保障。

参考文献:

- [1] 黄楚新,郭海威.治理现代化视野下媒体深度融合创新研究[J].中国编辑,2022(9):31-37.
- [2] 张诚,朱天.从“集成媒体的新机构”到“治国理政的新平台”——县级融媒体中心的方位坐标及其功能逻辑再思考[J].四川大学学报(哲学社会科学版),2020(2):127-133.
- [3] 葛明骊.媒介化治理:县级融媒体创新乡村治理的逻辑与路径[J].中州学刊,2022(10):166-172.
- [4] 焦德武.重大突发事件的媒介化治理——以“结构-过程-功能”为分析框架[J].安徽理工大学学报(社会科学版),2025(4):65-72.
- [5] 周净泓.构建安全平衡发展的网络综合治理体系[J].青年记者,2021(04):105-106.
- [6] 郭全中,李黎.网络综合治理体系:概念沿革、生成逻辑与实践路径[J].传媒观察,2023(07):104-111.