

播客是一种依托多媒体播放器与移动互联网技术的网络音频,它具有深度的伴随性,能无缝融入用户通勤、运动、家务活动等生活场景。播客作为一股力量促使了耳朵经济的复兴,是因为它不仅满足了用户情感陪伴的需求,也满足了互联网用户在碎片化时代对深度知识的需求。

一、耳朵经济复兴

耳朵经济是相对于抖音、快手、爱奇艺等视频网站引发眼球经济的一个概念,泛指人们通过耳朵进行信息消费而引发的经济行为和商业逻辑。耳朵经济的复兴是移动互联网技术和智能终端的成熟、社会生活节奏的加速、人们内心孤独与焦虑情绪等多种因素综合作用的结果:

1.音频技术与智能终端的成熟为耳朵经济的复兴提供了技术上的支持。用户通过移动互联网和智能手机可轻松订阅、下载播客音频节目或制作播客音频节目,用户可以随时随地搜索、收听音频节目,也可以成为播客主,制作个性化音频节目与他人分享。AIGC技术和平台的算法推荐技术推动了播客内容高效化生产、精准送达,进一步增强了播客用户的黏性。

2.现代人生活节奏加快,压力增大的状态为耳朵经济的复兴提供了具体的应用场景。通

耳朵经济复兴:播客的情感陪伴与知识传播新样态

■ 吴闻莺

勤、运动、家务等生活场景人们受困于大量的碎片化闲置时间。播客作为一种非线性可随时随地点播的声音媒介完美满足了人们伴随劳动状态下的精神需求。

3.播客音频节目的声音传播给听众一种耳边有人陪伴的感觉,声音的情感陪伴与知识传播缓解了现代人快节奏与压力下的孤独与焦虑。耳语式的信息接受方式让听众在媒介使用过程中感觉置身于亲密关系之中,深度的知识类播客节目让听众在碎片化时间中产生一种获得感,很好地满足了听众精神陪伴的需求。耳朵经济的复兴,少不了播客独特的情感陪伴机制与知识传播机制的支持。

二、播客创造情感陪伴新样态

播客的情感陪伴主要体现在创造耳畔私语的陪伴感和提供价值感贴心感。耳畔声音的亲和力建构的拟人际关系是播客情感陪伴机制的物理基础,声音中的独特语调、情感和个性风格易让听众产生亲切感,这种物理上的亲近感

极易产生拟人际关系的想象。主播声音的温暖和亲切,场景音效与音乐带来浪漫温情的情感体验,能为听众建构一个想象的声音精神港湾。如《为你读诗》播客版节目主持人朗读时的婉转的音调、轻柔的节奏,悠远的意境自有一种动人人心弦的魅力,仿佛一位好友在耳边轻语。蕴含情感的配乐,衬托着细腻婉转的嗓音,共同建构了一种令人陶醉而亲密的交流空间,情绪价值是播客情感陪伴机制的心理基础。播客节目通过恰切地为听众提供良好的情绪体验,让听众感到被理解、被慰藉、被鼓励、被温暖。例如,《为你读诗》播客版节目选题多围绕季节、节气、节日展开,并与人类普遍的情感(孤独、思念、悲伤、喜悦)相关联。如春天的花开、秋天的思念、冬天的温暖、中秋的团圆、除夕的守岁,这种适时性的人类普适性情感表达,让听众感到节目懂我心境的贴心感。

三、播客创造知识传播新样态

系统性的知识传播与故事化的知识讲述是

播客在移动互联网碎片化传播语境中独特优势。播客音频节目知识传播的系统性主要体现在体系化选题,将碎片化的信息联结成线,进而连接成系统性的知识网。对于用户来说,具有系统知识结构的音频节目,能有效将自己碎片化时间转化为学习时间,一站式地满足伴随式深度学习的渴望。对于播客创作者来说,提供系统化知识的播客音频节目有助于形成专业壁垒,有效培养听众黏性,从而建立品牌忠诚度。例如,《三联生活周刊》的播客版《三联中读》音频节目《宋朝美学十讲》30个音频围绕宋朝的生活美学这个主题,从绘画、茶艺、书法、诗词、器皿、雅集等不同侧面展开宋朝美学之旅。听众在《宋朝美学十讲》主题音频下,一站式感受宋人的诗意生活,全方位提升审美品味。

故事化的知识叙事是播客音频节目吸引听众的又一核心技巧,它将枯燥抽象的知识转化为有吸引力、有温度、好记忆的知识型故事,从而提高收听的愉悦感和获得感。一个有吸引力

的知识型故事往往有引人关注的开始、吸引人的过程、有价值的结尾。例如,《罗辑思维》播客版“补冬”怎么才能保暖、抗病?音频节目一开始就抛出一个大家都关心的话题,冬天如何进补不长胖,还保暖抗病?这一制造认知悬念的问题,迅速吸引了听众的注意力,紧接着音频节目一层层展开答案,一步一步解答听众的困惑——要让身体在冬天感到浑身暖和,需要补充优质蛋白质、钙和碘。节目最后提炼知识模型,冬季膳食营养目标是提升产热和免疫力,而非盲目增肥。应侧重优质蛋白,足量微量营养素和当季蔬果,避免因过度进补引发肥胖或上火。整个叙事过程像是侦探破案,先抛出一个问题,然后根据线索一层层揭开谜底,最后提炼出道理指导现实生活。

播客作为移动互联网时代的新媒介产品,完美满足了“情感陪伴”和“知识传播”两大人类需求。它精准切中了听众在碎片化时代的知识焦虑与喧嚣中的情感孤独两大隐形需求痛点,用情感化的知识胶囊和知识化的情感支持为听众构建了一个温暖又安心的精神空间。把握播客的情感陪伴与知识传播两大核心机制,有助于在未来的应用场景中开拓更多的耳朵经济新契机。

(作者单位:西南民族大学)

襄汾西站客运服务提质增效实践路径探索

■ 刘明亮

作为大西高铁晋南地区的重要节点站,襄汾西站承担着连接临汾、运城与太原、西安等中心城市的枢纽功能,是服务襄汾县域经济社会发展、便利群众出行的关键窗口。随着晋南地区文旅融合加速与县域经济社会发展,旅客对高铁服务的需求已从“走得开”向“走得好”转变。本文结合实际,从地域特色挖掘、流程效能提升、智能技术应用等方面,探讨县级高铁站客运服务提质增效的具体路径。

一、现状问题分析

(一)基础服务体系较为完善

经过多年运营,襄汾西站已构建起较为完善的基本服务体系,站房面积约2300平方米,设有2个站台,4条股道,配备自助售票机2台、人脸识别检票闸机2组,基础设施保障能力扎实,基本满足旅客购票、进站出站等核心需求。在春运、“五一”等高峰时段,通过增开临时售票窗口、党员服务队引导等措施,有效应对了单日最高客流压力。

(二)服务质量存在结构性矛盾

结合县域高铁站特点,服务质量存在三个方面突出矛盾:一是客流构成复杂性与服务标准化的适配问题。县域务工人员、周边游客、学生群体需求差异显著,但现有服务模式采用统一标准,难以精准满足细分需求;二是高峰时段瞬时压力与服务资源配置的失衡。每日高峰时段,安检通道排队时长常超3分钟,而平峰时段服务人员闲置现象明显,资源调配灵活性不足;三是地域特色挖掘与服务附加值提升的脱节。襄汾丁村遗址、陶寺遗址作为“旧·新石器时代”遗址,拥有丰富文旅资源,但车站内文旅信息展示匮乏,未形成“高铁+文旅”服务联动。

(三)交通接驳短板问题突出

目前襄汾西站只有到陶寺博物馆的公交车,与城区之间没有接驳公交车,导致旅客只能依赖出租车或私家车,增加出行成本,造成不便。这种“站内服务优、站外衔接弱”的现象,成为影响服务体验的瓶颈。

二、持续优化服务供给

(一)着力构建站城联动服务生态
要立足县域旅游资源,将车站打造

成为文旅服务枢纽地。在候车大厅设立晋南文旅服务岗,提供景点介绍、线路规划、门票预约等“一站式”服务;与县文旅局合作开发“高铁+文旅”联程产品,针对太原、西安方向游客推出“高铁票+景区门票+接驳车”套餐;通过站房LED屏、微信小程序实时推送丁村民俗展演、陶寺观星体验等活动信息,实现交通节点向文旅枢纽的转型。

(二)不断强化实用型服务配置

要聚焦务工人员现实需求,提供精准服务。在候车区设置务工服务角,提供5小时内免费行李寄存、充电宝租借、简易缝补工具等基础服务;与县人社局合作,在站内设置就业信息查询终端,实时更新本地及太原、西安等地用工需求,让旅客候车时即可获取就业信息,在安检口旁增设行李辅助通道,配备折叠式行李坡道,减少行李搬运不便。

(三)精准满足旅客差异化需求

要针对不同群体,优化服务细节。对老年旅客,提供人工协助并提供放大镜、老花镜;对学生群体,开通学生票快速核验通道,简化优惠资质查验流程;对晚到旅客,主动提供出租车预约服务,引入3-5辆合规网约车驻站。

三、精心再造服务流程

(一)动态提升流程效率
针对客流高峰瓶颈,实行分时段动态调配模式。高峰期期间,开放全部检票闸机,增派工作人员引导自助售票操作,临时启用备用通道,提前15分钟广播提醒旅客准备证件、取出随身携带液体进行试饮,将单人均检时间从45秒压缩至30秒以内。

(二)轻量应用智能技术

在进站口、候车区等关键位置安装智能问询终端,采用语音+触屏模式,支持晋南方言识别,方便旅客查询信息;保留并优化人工服务窗口,针对老年旅客智能手机使用率低的特点,强化人工引导;开发襄汾西站服务微信小程序,实现线上预约与线下响应无缝衔接。

(三)构建站车联动转运

切实加强站车信息互通,提升中转效率。建立重点旅客信息直通机制,对预约轮椅、担架服务的旅客,提前15

分钟将信息推送至列车长,实现乘务员与车站服务人员无缝对接;针对换乘时间不足20分钟的旅客,通过站台广播与专人引导,实现点对点快速转运;在出站口设置换乘指引屏,实时显示1小时内发车信息、检票口位置及步行时间,减少旅客盲目等待。

四、不断完善保障机制

(一)建立跨部门联动机制

加强站城联动协调,定期召开由县交通局、文旅局、公交公司、出租车协会等参与的协调会,解决交通接驳、文旅资源对接、应急保障等问题。节假日高时段时,与公交公司协商增加运力,与周边停车场达成临时共享协议,开放临时停车位;与县气象局建立气象信息实时共享机制,遇雨雪天气提前准备防滑垫等物资。

(二)打造一专多能服务团队

通过轮岗培训开展技能比武,让售票员掌握基础问询服务、安检员熟悉重点旅客帮扶流程、值班站长具备应急处置全流程能力;每月开展服务之星评选,将旅客满意度、服务创新建议等纳入考核,给予绩效奖励与荣誉表彰;邀请文化传承人、文旅局讲解员到站培训,让员工熟悉本地文化,更好推介襄汾特色。

(三)注重解决旅客意见建议

在站内设置服务意见箱,设置微信小程序,开通满意度评价入口,定期梳理旅客反馈问题,同时明确责任,并加大整改力度,如针对候车座椅不足问题,增设2组折叠座椅;针对站内无餐饮建议,宣传襄汾油酥饼、羊肉泡馍等本地特色小吃,既丰富服务内容,又能传播地方美食文化。

县级高铁站是连接城乡的重要纽带,其服务质量直接关系群众出行体验与地方形象。客运服务提质增效不必依赖大规模投入,关键在于精准把握客流特点,将地域特色转化为服务优势,将流程细节优化为效率突破口,将智能技术与人工服务有机融合,确保实现“小而精、小而美”的服务升级。

(作者单位:中国铁路太原局集团有限公司侯马车务段襄汾西站)

新形势下基层党支部思想政治工作创新方法研究

■ 张雨薇

在新时代的发展背景下,基层党支部作为党的基层组织之一,其开展的思想政治工作存在新的机遇和挑战。基层党支部的思想政治工作关乎党员队伍的思想政治水平建设与发展,更是直接关乎基层各项事业能否稳定发展的关键环节与保障,在新时代下,开展好基层党支部思想政治工作,探索新形势下的创新方法和途径有着重要的意义,本文将从创新理念、创新内容、创新形式、创新机制等几个维度展开研究。

一、基层党支部思想政治工作创新理念探索

基层党支部开展思想政治工作时,“以人为本”这一概念处于关键位置,党员个体的成长背景、工作经历有着不小的差别,他们所提出的需求也因此具备多样性特征,基层党支部需采取积极态度去应对这一状况,利用谈心谈话、问卷调查等多样的方式方法,全面掌握党员工作期间以及生活方面的疑问,准确把握并针对性地加以应对,在构建党员议事会这一平台上,组织形式多样且内容丰富的党组织活动,促使党员可以较为充分地参与到党支部各项工作当中,进而增进参与程度和归属意识,形成一种暖融融的党内氛围。

思想政治工作不是孤立存在的,它是与基层党支部中心工作是密切联系,互相结合的。要紧紧围绕党支部中心工作,贯穿在支部中心工作的各个层面中。在经济发展、社会治理等工作,都发挥着重要的保驾护航和推动作用,为基层各项事业的发展壮大注入源源不断的强大精神动力和思想力量。

二、基层党支部思想政治工作内容的创新探索

基层党支部开展思想政治工作要多方面协同,理论武装要以深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想为中心,在专题讲座、线上研讨、考察调研等多种途径上丰富内容形式,提高吸引力、互动性。建立系统考勤监督制度和效果评估体系,全面记录每个党员的学习情况,把考核结果与评优晋级、职业晋升等挂钩,让学习过程严谨有序并落到实处。更重要的是做到理论与实践相融合,引领党员把学到的知识变成推动工作的力量,在落实乡村振兴战略时,鼓励党员干部用新的发展理念规划产业布局,尝试新路子,做到党的方针政策在基层落地生根并创新发展。

要把社会主义核心价值观全部融合到党员培训教育体系当中,就要用多种传播形式来进行系统宣传,通过宣传栏、社区通告、新媒体平台等媒介,详尽阐述其根本意思和行动含义,形成良好的学习气氛,把它变成党员们的行动指导思想,要用心规划“身边模范”评选活动,找出并奖励先进模范人物,发挥他们的表率带头作用;依靠志愿服务项目促使党员加入基层治理和社会公益事业之中,切实操作的时候加深自己对于核心价值观的体会和认同感,这样就能加深责任意识和担当意识。

三、基层党支部思想政治工作形式的创新探索

基层党支部在思想政治工作形式创新上可谓亮点频现、各有奇招,在媒体应用方面也是积极利用新媒体平台

拓宽工作路径,借助微信公众号这个信息阵地,定时发布党的政策阐释、先进党员事例、工作情况等内容,促使党员养成定期学习的习惯;借助微博速度快、互动性佳的长处,及时发布简洁有力的思政信息,从而有效地激发党员的心热度与议论热情。不仅制作短视频、H5等新媒体作品,凭借画面鲜活直观、交互手段多种多样,使思想政治理论工作更具吸引力、感染力。

在活动组织层面,注重举办形式多样的实践活动。细心筹划主题党日活动,以党的诞生日、重要历史事件纪念日之类的特别时间点作为依托,举行重温入党誓词、专题研讨之类活动,从而切实加强党员的党性修养以及肩负的责任感;积极参与志愿服务活动,带领党员加入到社区服务、扶贫工作当中去,通过亲身参与在实践中学领悟全心全意为人民服务这一根本宗旨;安排参观红色教育基地的游览活动,使党员置身于革命先辈奋斗过的土地上,实地感受他们那种拼搏奋斗的英勇精神,做到传承红色血脉,激发广大党员的爱国情感和奋斗之心。

四、基层党支部思想政治工作创新机制

要使基层党支部的思想政治工作在机制上求突破,就要从多个方面协同发力。当健全考核评价机制的时候,要创建一个科学全面的、有着多种角度的考核体系,囊括思想政治工作全部流程及其成果,从日常活动的组织情况到党员思想和行为的变化等都要设置可量化的指标,而且采取一些不同的考核形式。比如,每日动态考察、阶段集中检查、党员相互评价以及群众测评等相结合的办法来开展考核工作,进而实现考核过程和结果都公平透明的要求,把最后的考核情况同党支部的评选表彰结合起来,以此调动他们的积极性。

队伍建设与力量配备。加强队伍建设机制,重视基层党务工作者培养选拔,定期开展培训,邀请专家讲授,党的理论、工作方法、新媒体应用等内容,提升党务工作者能力素质。拓宽选人视野,培养政治强、业务精、群众基础好的党员,建立人才库,动态管理、按需调配,保证思政工作人才供给。

建立反馈调整机制,畅通反馈渠道、意见箱、问卷、座谈等手段了解党员对思政工作看法和建议,梳理分析反馈信息,找出问题,根据反馈及时调整策略方法。

五、结语

新形势下基层党支部思想政治工作创新是一项长期而繁杂的任务,要从理念、内容、形式、机制等方面协同发展,树立“以人为本”理念,精准对接党员需求,增强党员参与感、获得感;在内容上加强理论武装,融入社会主义核心价值观;形式上善用新媒体,开展多样活动;机制上健全考核评价机制,加强队伍建设,建立反馈调整机制等,不断提高基层党支部思想政治工作科学化、针对性和实效性,使之更好地符合时代发展要求,为基层各项工作蓬勃开展提供强有力的思想保证和精神力量。

(作者单位:山西杏花村汾酒厂股份有限公司汾酒文化研究院)

高职高专金融专业保险基础课程思政教学改革路径探析

■ 赵翔 赵华

新时代背景下,思政教育对高职金融人才培养具有战略意义。本文以保险基础课程为研究对象,剖析教学痛点,提出思政教学改革路径。通过有机融入思政元素,同步提升学生职业素养、社会责任感和家国情怀,为培养德技并修的复合型金融人才提供实践方案。

在国家深化职业教育改革与强化课程思政的双重驱动下,高职高专金融专业承担着培养“政治过硬、技能精湛”人才的重要使命。当前保险基础课程存在思政元素表层化、育人功能弱化、产教融合不足等突出问题。本文以该课程为切入点,聚焦课程思政改革路径探索,为相关课程改革实践提供参考。

一、保险基础课程思政教学现状与核心问题诊断

(一)课程内容滞后于行业与思政要求

据《江苏省高职金融专业课程建设调查报告(2023)》显示,江苏省内47所院校中82.3%的课程仍使用2020年前教材,教材中互联网保险、绿色保险等近五年新业态内容占比低于15%。以南京工业职业技术学院为例,其保险实务课程中仅6课时(占总课时8%)涉及保险业服务乡村振兴战略案例,与《国家职业教育改革实施方案》要求的“专业课思政案例渗透率不低于20%”存在显著差距。同时,课程标准也未充分体现《国家职业教育改革实施方案》中“服务国家战略”的要求。

(二)教学方法单一致使技能习得与伦理培养的结构性失衡

根据深圳职业技术学院2023年教学评估数据显示,保险基础课程中教师讲授平均占比71.4%,而学生小组研讨、保险纠纷模拟法庭等互动环节占比不足12%。该校对2022级金融专业学生的跟踪调查发现,传统教学模式下课堂有效互动次数仅为14次/课时,低于职业教育课堂质量基准值(25次/课时)。上述统计数据表明教师讲授主讲技术课,而学生参与度不足。除深圳职业技术学院等个别改革先锋外,在其他院校亦普遍存在教师讲授主讲教学进程、学生主体性缺失、理论实践比例失调、

领域。例如,广东科学技术职业学院联合珠海市医保局,将“横琴粤澳深度合作区跨境医疗保险”纳入课程,运用真实习理赔案例教学,增强学生理解与分析能力。

(三)教师队伍双能短板制约思政教学实效性

当前教师队伍在思政教学能力和专业前沿跟进方面存在明显不足,形成双重短板。2023年全国高职教师发展调研数据显示:高达87%的教师未接受过系统的课程思政培训,导致思政教学能力普遍薄弱。在实际教学中,思政元素的融入常出现“生硬嫁接”“标签化”等问题,使得价值引导流于表面。与此同时,教学内容更新滞后于市场需求,对行业动态跟进不足,诸如普惠保险、养老金第三支柱等行业新业态未能及时转化为教学素材。思政教学能力与专业前沿跟进能力的双重不足,严重制约了思政教学的实际成效。

二、保险基础思政教学改革的紧迫性

(一)落实立德树人根本任务

在金融风险防控关键领域,需通过课程思政牢牢记住“诚实守信、风险为本”的职业价值观,强化“金融为民”的行业本质认知,践行社会主义核心价值观。

(二)强化社会责任意识

保险具有社会保障属性