

地方主流融媒体 服务抗疫报道的创新探索

——“越牛新闻”打造战“疫”求助平台的实践和思考

厉燕军 余晓华

BROADCAST

TELEVISION

14

新冠肺炎疫情已持续两年多，面对这一重大公共卫生事件，大众对媒体疫情报道的需求越来越高，地方融媒媒体在抗疫报道中面临着诸多挑战，也迎来了创新传播的机遇。在2021年底的防疫报道中，浙江省各级媒体优质内容频出，不断刷屏热传。其中，“越牛新闻”客户端敢为人先，在全省首创搭建战“疫”求助平台，在内容和形式上全新探索，作出了抗疫报道中“人无我有”的独特尝试。当时，新冠肺炎疫情突袭绍兴市上虞区。为阻击疫情，上虞区实施全域交通封控，80多万群众足不出户居家抗疫，期间出现了部分居民物资短缺、调配不及时的现象。“越牛新闻”客户端应需而动，紧急上线“上虞战‘疫’求助平台”，回应群众关切，帮助解决群众“急难愁盼”，发挥了媒体在特定时期的救济服务功能。这一创新举措受到省委书记袁家军的高度肯定，并要求在全省推广。本文试以此例出发，

对地方主流融媒体在抗疫报道中如何开拓思路、创新服务略作阐述。

一、开全省先河的创新实践

2021年12月，一轮新冠肺炎疫情突袭浙江，涉及杭州、宁波、绍兴三市。其中，绍兴上虞区形势最为严峻复杂，是浙江本轮疫情防控阻击战的主战场。各级主流媒体的抗疫报道中，多以信息发布、融合传播为主，主打防控宣传战。绍兴市新闻传媒中心作为浙江省首家实施报台整合的地市级媒体，充分运用全省媒体融合先行者的经验和成果，在做好信息传播、政策传播、情绪传播等的基础上，针对上虞区全域封控下的实际需要，探索服务传播的创新样式，在“越牛新闻”客户端搭建“上虞战‘疫’求助平台”，主动承担媒体更多服务责任。

通过这一平台，越牛新闻发挥自身流量优势，彰显媒体功能，从记录者、见证者变身为行动者、参战者、服务者，直面抗疫中渠道不畅通、信息不对称、需求不匹配的矛盾，帮助居家群众解决各类生活和医疗需求。此举开全省先河，成为创新样板，为省内其他地市开设求助平台提供了经验借鉴。2021年12月19日下午，省委书记袁家军在绍兴主持召开疫情防控工作会议，对“上虞战‘疫’求助平台”表示了高度肯定。自此，浙江各地市政府联合官方媒体，相继开通求助平台。

2022年1月，“橙柿互动”APP开通“杭州战疫求助平台”；嘉兴日报报业集团旗下的“读嘉”APP开通“嘉兴市抗疫求助平台”；同月，宁波日报报业集团也在“甬上”APP上线“战疫手拉手”互助平台，在“甬派”APP上线“宁波日报战疫互助平台”。

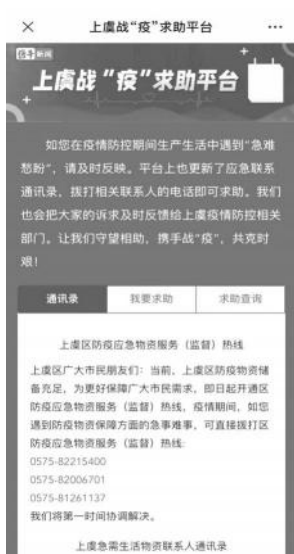


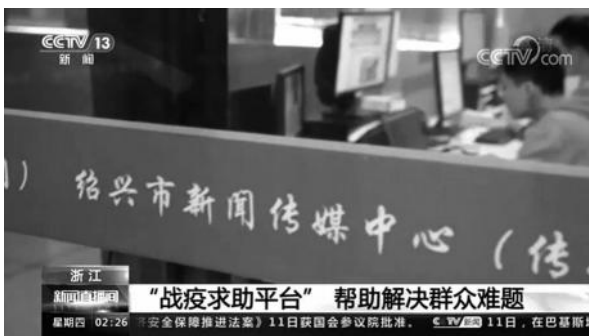
图 1



图 2

目前,抗疫求助平台已成为各地市抗击疫情的标配,充分发挥党媒在重大突发事件中的耳目作用和救济功能,对浙江2022年以来多地多点多源散发的疫情,起到了为民解困、稳定人心、服务大局、服务群众的重要作用。

今年4月1日,《新华每日电讯》第7版专稿点赞浙江各级新媒体“战疫求助平台”。5月8日,《新华每日电讯》头版刊登专稿《战疫,这间“解忧杂货店”24小时不打烊》,再度聚焦这一创新实践,并写道:“这一探索肇始于2021年冬天的浙江省绍兴市,“主流媒体的传播力、影响力在抗疫斗争中转化为服务力。”5月12日,央视新闻频道(CCTV-13)的《新闻直播间》栏目再次播出名为“战疫求助平台,帮助解决群众难题”的报道,将绍兴和浙江战疫的先进经验,呈现在全国观众面前,并盛赞这是“社情、民情、舆情三级联动的机制”。



二、聚合多元协力的绿色通道

新冠肺炎疫情的宣传报道,是对地方融媒体中心的一次大考,“越牛新闻”客户端搭建和维护“上虞战‘疫’求助平台”的经验,给地方融媒体中心如何更好地创新传播探索方向,坚守传播主阵地,开拓服务新战场。特别是在特殊时期,不能只满足于单纯的信息传播,更要及时捕捉群众当下的急需,充分运用新媒体平台的互动传播优势,切实帮助疫情下的每一位个体。

(一) 民呼我应,“上前一步”展现媒体担当

自2021年12月7日绍兴市上虞区确诊首例新冠病例以来,绍兴市尤其是上虞区的疫情防控形势日趋严峻复杂。12月11日13时,上虞区发布全域交通封控通告,城市停工停产停学,按下了暂停键,当地80多万群众居家抗疫。

“封城”对于遏制疫情扩散的效果显而易见,尽管抗疫物资集中配送有序开展,但住宅小区实

行封闭管理,限制居民外出,禁止外来人员进入,也不可避免地出现了部分群众防疫物资和生活物资调配不及时的问题,特别是急需药品的购买和送达问题十分突出。另外,市民承受着生命健康的重大威胁,自我隔离的举措无疑打破了原有的生活安排,对人们心理形成强烈冲击,“宅家”的后顾之忧愈加明显。这一点,在“越牛新闻”客户端疫情报道的用户留言中,也得到了集中体现。

线下活动的停顿,让线上的信息需求和政民互动变得至关重要。同时,公共卫生事件因其突发性特点,更需要消除公众对于陌生的恐惧,同时还要提升应对能力。再则,通过网络进行求助的话语实践有其自身的行为背景,网络救助的话语产生于社会救助体系的大的社会语境中,是弱势阶层为获得社会救助而进行的一种话语实践。^①

这些都在呼唤主流媒体在抗疫大局中展现担当,通过民呼我应机制提升公共服务能力。为此,绍兴市新闻传媒中心主动应战,从报道二线转到防疫一线,在与绍兴市疫情防控办紧急会商后,决定联手搭建“上虞战‘疫’求助平台”。该平台在绍兴市新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控指挥部的领导下开展工作,由绍兴市新闻传媒中心承建,上虞区相关单位和部门在线办理,在“越牛新闻”客户端上线。

(二) 下情上达,破解封控居家“后顾之忧”

上虞战“疫”平台是在援助方和受助方中间搭起绿色通道,为群众与政府部门实现资源无缝对接,第一时间实现“下情上达”。

该平台分为三个部分:一是“通讯录”版块,更新了上虞区6个镇街的165位村社的急需生活物资联系人。二是“我要求助”版块,用户验证手机号以后,可实名上报“急难愁盼”。三是“求助查询”版块,市民可查询上报求助的进度。

该平台也重点收集四个方面的信息:一是群众买药难、就医难等问题;二是群众防疫物资紧缺问题;三是群众生活物资短缺、出行困难问题;四是群众关注及自身需要解决等其他问题。战“疫”期间,群众有问题需要咨询,有难题亟需解决,通过平台既可拨打各类热线电话,也能随时发布求助信息,平台工作人员对收集到的投诉和

求助信息，直接上报上虞区有关部门，力争每一个问题和建议都能得到积极回应，形成网上求助信息收集、转办、督办、反馈的工作链条，及时分发、督促有关单位办理，切实解决群众诉求。

上虞战“疫”求助平台开通后，群众求助信息密集涌入，排重并核实后，累计收集有效信息将近1800条，大多数合理诉求都得到妥善解决。尤其是群众求助信息中占比过半的药品短缺问题，被平台重点关注，物资调配组多方协调，代购代送，满足患病群众的燃眉之急。日常生活物品的代购，更是具体到奶粉、调料等等，无微不至。

对于一些因客观原因确实无法办到的求助，平台工作人员也尽力做好解释工作，尽量做到情感抚慰、心理疏导。此外，求助平台上线后，政民互动渠道畅通，使得一些因为误解、误会而导致的舆情迅速得到化解，凸显了主流媒体在特殊时期引导正向传播的作用。

（三）多元整合，彰显媒体社会救济功能

作为全省首个抗疫求助平台，“上虞战‘疫’求助平台”通过媒体融合创新，前台呈现后台联动，整合了政府部门、爱心企业、热心网友、社区工作者以及志愿者等多元力量，构建了一个有组织、有效率的求助平台。

上虞官方物资调配组入驻上虞战“疫”求助平台，接收信息渠道由之前的单纯靠区委宣传部转帖，扩增至热线、平台、网络帖子三个渠道。平台运转过程中，物资调配组联合“越牛新闻”，真抓实干。面对最真实的民意求助反馈，一是告知群众最新政策，引导群众找到正确途径解决问题；二是建立物资调配组应急分队，为群众火速送去应急物资；三是协调属地应急物资保障志愿队，解决群众常规物资需求；四是报送需要帮助群体信息至乡镇街道，纳入社区单元管理；五是协调其他部门解决群众疑难问题。这一系列动作下来，救济服务成效显著。

其间，“越牛新闻”客户端充分发挥主流媒体平台优势，通过活跃的信息聚合分发和居间调度，搭建了一座守望相助、同舟共济的“连心桥”，开出了一班民有所呼我有所应的“直通车”。“上虞战‘疫’求助平台”推出的服务不但用心，而且是雪中送炭，帮到点上，体现了很强的及时性和针对性，成为政府和社会服务功能的

有效补充。大量受助群众通过在微博、本地论坛发帖，抖音发短视频，写感谢信等方式表达对平台的感谢，媒体救济功能得到进一步显现。

三、彰显主流媒体的服务延伸

“越牛新闻”客户端发展壮大于疫情防控期间，这本身就反映出在新冠肺炎疫情这样重大公共卫生安全事件下，群众对主流媒体权威信息与服务的迫切需求和更高期待。尤其是上虞这波疫情期间，“越牛新闻”客户端日活增长50%以上，日均阅读量增长约10倍，下载量一举突破600万人次。蜂拥而来的流量，承载的是广大用户的信任与期盼。作为地方主流融媒体，必须要借助广覆盖、快抵达、强公信力等得天独厚的优势，在做好资讯传播的基础上积极拓展实用功能，大胆尝试服务创新，将媒体信息资源有效转换为服务资源。

习近平总书记在2018年8月的全国宣传思想工作会议上对扎实抓好县级融媒体中心建设提出的要求，是更好地引导群众、服务群众。围绕中心、服务大局是媒体的职责和使命。新闻事业的服务性，从狭义来说，指的是某一类新闻，即为方便人民群众日常生活、工作提供的咨询服务和某一类信息。^②“上虞战‘疫’求助平台”建立了涉疫情防控网上求助信息收集办理回应工作机制，充分发挥了解决问题、提振信心的服务功能。最终通过媒体提供平台、社会多元参与的服务创新实践，打造出了地方融媒体创新传播方式、助力抗疫大局的可复制的全省样板。

地方主流融媒体不断强化创新意识和服务意识，坚定走“新闻+服务”的融合发展模式，必定能站稳主流位置，担当起引导舆论的大任。同时，因其服务功能而聚集起来的庞大的、活跃的用户群体，也将给出有力的回报，进一步推动地方主流融媒体的高质量融合发展。

参考文献：

①李京丽《网络求助文本的话语研究——对“轻松筹”和“微爱通道”的三个案例分析》，《新闻界》，2016年第11期，第47-53页。

②李良荣《新闻学概论》，上海复旦大学出版社出版。

（作者单位：绍兴市广播电视台）