

用融媒手段提升服务性新闻 传播效果的实践与思考

芦刚

摘要：服务性新闻是媒体传播中十分重要的一个内容。在媒体融合的大环境下，如何利用融媒传播手段，提升服务性新闻的传播效果和服务品质，是顺应媒体发展规律，探索新型传播模式的发展要求。本文以台州市广播电视台对当地义务教育阶段招生改革的报道为案例，回顾分析这一融媒实践的过程、效果和特点，并据此展开对融媒传播的认知与思考。

关键词：服务性新闻 融媒传播 招生改革 视频直播

服务性新闻是一种为社会公共事务或人们工作、生活中急需解决的非商务活动无偿提供信息的新闻，它的特点是针对性强，切实可用，无偿服务。服务性新闻是媒体传播中十分重要的一项内容，是媒体贯彻贴近实际、贴近生活、贴近群众原则的具体体现。进入媒体融合时代，媒体在进行服务性新闻报道时除了继续充分发挥传统媒体自身原有的各种特点外，利用融媒传播的手段进一步提升传播效果，是顺应媒体发展规律、探索新型传播模式的必然要求。通过优质内容的多渠道分发，平台间的交互联通，信息交融，淡化单一媒体特性，强化整体传播效果。台州广电集团2020年与当地教育部门合作，在全省率先尝试了一次招生名额电脑随机派位的直播，把本来是一次传统的服务性新闻报道，用融媒体传播的形态加以呈现，产生了良好的服务效果。

2020年初，浙江省教育厅正式发布《关于做好2020年义务教育阶段学校招生入学工作的通知》，其中关于“公民同招”的规定引起了广大市民家长的强烈关注。所谓的“公民同招”是指公办民办学校实行同步招生。其基本要求是公办民办学校同步报名、同步开展录取、同步注册学籍。民办学校招生政策主要变化有三

点：一是落实民办学校在审批地范围内招生（即审批地招生）；二是实行民办学校与公办学校同步招生（即公民同招）；三是对入学报名人数超过招生计划的民办学校，入学报名对象全部采取电脑随机派位方式录取（即电脑随机录取）。

教育是社会的热点领域。这项政策的出台大幅改变了传统的民办学校招生规则，无疑牵连着一大批学生家长的切身利益需求，吸引了来自社会方方面面的注意力。而其中，民办学校招生资源趋于有限而导致的对于招生公平的关注成为其中的焦点。对于公共媒体来说，这个“公民同招”政策带来了如下传播契机：一是政策与社会的广泛关联度，使得传播具有预期中的扩散效应；二是政策本身的专业度，使得媒体的解读成为必要；三是公众对招生公平的高度关注，使得公共媒体在政策实施中的介入成为可能。

进入2020年的6月招生季，台州综合广播频率的《阳光热线》栏目专题邀请台州市和椒江区两级教育局领导进入节目访谈，现场回答市民关心的问题。节目过程中热线电话异常火爆，微信互动后台涌入大量提问。特别是作为核心区的椒江，因为集中了较多的教育资源，成为市民关注的焦点。节目结束后，椒江区教育局几个负责人走出直播室，通过微信公众号后台继续回答市民的问题。

通过对这些问题的整理分析，发现市民的问题聚焦在民办学校的招生指标分配上。因为对民办学校的招生计划进行了限制，报名数量超过计划量的民办学校必须通过电脑随机派位的形式录取。很多市民担心在这个操作过程中的公平性问题。针对这个焦点问题，综合广播的工作人员敏锐地意识到：媒体平台可以为电脑派位的透明公正提供展示的窗口。而教育部门的人员在面对公众的关心时也在思考如何解

决的办法。双方在很短的时间里形成共识：利用媒体平台组织一次公开透明的电脑派位活动，全程向公众进行同步直播，将整个派位过程置于公众的见证与监督之下。

确定下项目后，台州综合广播的采编人员迅速制定出实施方案，考虑到活动所期许的传播效果，必须采用传统媒体与新媒体融合传播的形式，网络媒体在其中要担当重要的传播角色。综合广播与台州广电的官方移动客户端“无限台州”合作，确定了线下地面举办电脑派位现场大会、线上网络视频与广播进行同步直播的实施方案。

在活动的实施过程中，前期通过综合广播的传播渠道，以连续的专题访谈、电台全天滚动播出预告、记者连线报道等手段进行预热宣传。无限台州APP与台州综合广播的微信公众号“台州987”也推出了视频直播倒计时推送。另外还使用抖音短视频、朋友圈海报转发等手段。同时，椒江教育局也通过教育部门的网点渠道向广大师生家长发出通知。活动通过不同平台的多渠道全方位传播送达尽可能多的人群。

民办学校招生电脑派位现场会就设在台州广电大楼的阳光大厅里。为了确保摇号工作公开、公平、公正，现场邀请了当地人大代表、政协委员、新闻媒体代表、公证员代表以及6所民办义务教育阶段学校电脑招生的60位家长代表全程参与，共同监督。

直播活动历时2个半小时，成为当天台州当地备受关注的的一个事件。2个半小时内，无限台州的图文直播阅读量达到37544，视频直播浏览量达到了630875人次。仅仅是一次区域性传播，创下单个新闻事件在无限台州平台的直播最高纪录。6所民办学校的1699个学位电脑派位，在移动端和广播直播的见证下成功出炉。据椒江教育局相关人员介绍，他们在全省教育系统中第一个采用这种融媒体直播的方式实施了招生电脑派位工作。

尝试了这次融媒直播后，社会各方特别是学生家长群体，对此给予了十分肯定的评价，教育部门也找到了一个理想的工作实施模式。直播本身获得的高关注度和整个过程中的大互动量，也使媒体自身对此进行了认真的总结和

思考。这其中既包括媒体融合路径和模式的探索，也包括在媒体融合背景下媒体服务社会、提升新闻服务效率和品质的思考。与传统的服务性新闻相比，融媒传播在形式上和内容上都实现了突破。

一、服务的广度空前增大

融媒传播的多渠道多平台特点，使服务信息得以充分和有效的分发。在移动传播时代，传统的广播电视等传播平台，虽然获取新闻资源的网络始终有效，但平台传播所对应的群体不仅有限且呈缩小态势。而在此次民办学校招生电脑派位活动过程中，移动客户端、微信公众号、抖音、微信朋友圈转发等手段高效介入，使获知和参与这一事件的人群数量大幅度增加，移动视频直播观看的便捷性使更多的人有机会目击新闻现场。这是服务性新闻实现其传播价值的数量基础。

二、服务的精准度大为提高

传统媒体的服务性新闻报道，整个传播过程从信息来源开始到接受端结束，有多少人关注，是否到达并满足需求人群，发挥了多少服务功能，一般很难作准确评估。即使可通过一些渠道了解反馈信息，也往往只是一鳞半爪。而融媒传播情况下通过网络媒体的介入，自始至终处于互动状态下，哪些人群需要，有多少人需要，需求点有哪些，也始终处于媒体传播即时性数据的掌握中。特别是对传播效果的评估，通过网络直播，在很大程度上以数字化的形式呈现出来。视频浏览量、图文点击量、后台互动量，都有数据量化评估的依据，从而使服务更具针对性、贴近性和目的性。

三、新闻的形态完全改观

传统的服务性新闻主要以信息发布作为基本形态，路径方向上是直线和单向的，通常以服务信息传达到接受群体作为传播目标的完成。而当以融媒形式传播时，整个传播形态已完全突破了传统服务性新闻的固有模式。首先在形式上，信息发布只是整个传播行为的开始，其后的信息互动，以及根据互动反馈的情况策划实施的二度传播，使整个服务性新闻的传播呈现出环状的结构而非直线，信息的流动是多向的而非单向。多个媒体平台的参与进一步加强

了这种形式上的变化。其次在内容上，传统的服务性新闻通常体现在信息本身。而通过融媒传播后则完全超出了信息本身，或者说通过互动和策划制造了更多的信息。如这次“公民同招”新闻报道，除了对招生政策改革本身的报道外，电脑派位现场直播以及此前的各种平台的预告，以及通过网络媒体和广播媒体与公众的互动，都构成了新闻整体的一部分，由此提供了更加完备更加到位的新闻服务。

作为一次融媒传播的成功实践，这次“公民同招”报道也让媒体人员对“融合”的含义与状态有了进一步的领会。在媒体融合的进程中，当前媒体人对“融”的理解实际上仍然处于探索中。如何达到一个“融”的状态呢？这里结合实践谈两点体会。

一是处理“全”与“独”的关系。融合并不是简单的信息分发，让信息在各个媒体平台上过一下即可。完成一次成功的融合传播，要在信息传播的不同阶段不同层面自觉运用相应的媒体手段。譬如此次“公民同招”报道的政策信息发布阶段，所有媒体平台共同报道推送。而在贯穿始终的信息互动方面，新媒体的后台承担主

要工作。电脑派位直播，则将公众的关注点聚焦到无限台州客户端的视频直播上。“融”的目的是让各个媒体平台基于整体策划形成开放互补、相互协作、有机配合的局面，最大程度地发挥相应媒体手段的价值。因此，处理好“全”与“独”的关系，建立起主动的协作机制是关键。

二是处理“新”与“旧”的关系。新媒体在融合传播中具有十分重要和突出的作用，但并不意味着传统媒体在这一传播体系中可有可无。传统媒体通常拥有完备的信息来源网络，有品牌化的栏目平台，有相对固定的忠实受众群体。特别是传统媒体在长期占据主流地位中所形成的公信度，使得传统媒体在一次融合传播过程中始终能发挥自身的价值。这次“公民同招”报道，传统媒体广播扮演了报道发起者的角色，其品牌栏目在信息获知和为新媒体引流方面作用明显。即使在电脑派位直播中，广播直播也与网络视频直播同步展开，在为特定的广播收听人群提供服务、为视频直播作引流的同时，更是在内容上增加了各家学校校长的访谈，进一步扩充了这次服务性新闻融合报道的整体效果。

（作者单位：台州市广播电视台）