

融媒体时代下生活服务类节目的创新发展——以《雷蒙帮忙团》为例

苏日娜

内蒙古大学，内蒙古呼和浩特，010021；

摘要：随着我国社会的不断发展，人们的自身生活水平也不断提升，对于精神需求日益重视，因而近几年以“关注民生，服务大众”为出发点的生活服务类节目不断涌现出来。与此同时随着新媒体的大量诞生给传统生活服务类节目带来了前所未有的发展机会，但也给了传统生活服务类节目各种挑战。在这种情况下，生活服务类节目需要加快创新的步伐。本文以《雷蒙帮忙团》节目为例，通过对节目的内容、传播方式、节目特点等分析，探讨融媒体时代下生活服务类节目如何更好的创新发展。

关键词：生活服务类节目；雷蒙帮忙团；特点；创新

DOI：10.69979/3041-0673.24.12.005

前言

生活服务类节目始终在媒体领域占据着特殊而重要的位置。以人民为核心，满足人民的各种需求，为人民提供服务，替人民说话。这类节目始终扎根于人民生活中，通过观察，通过与群众交流，精准地把握群众在日常生活当中所遇到的困难。而所谓的困难及难题分布于社会生活的各个领域，比如征地拆迁，劳资纠纷、工资拖欠问题，看病贵、看病难问题以及法律援助等等。

在节目形式上，生活服务类节目十分丰富。如专家访谈环节——邀请各领域资深专家，凭借他们的专业知识剖析问题，为观众答疑解惑；开通热线电话——为观众搭建沟通桥梁，能及时反馈问题；在线直播连线更是借助互联网的实时互动性，让观众参与节目的同时还可以与主持人和嘉宾实时共同探讨问题。

服务类节目之所以深受群众欢迎，关键在于我们可以与观众展开大量的互动，这样有利于节目在第一时间把握到观众的需求，从而为他们提供优质的服务，切实解决问题。并且，对于一切的民生问题，节目都可以充分发挥好媒体舆论监督的职能，深入采访，客观报道，从而引起社会的关注，解决问题，这对于老百姓来说何尝不是提高了解决问题的效率呢？

在互联网和各种客户端蓬勃发展的今天，新旧媒体融合已经成为一种潮流，传统媒体如果仍旧是以广播形式来提供服务类节目，势必无法满足观众日趋多样化和多元化的服务需求，观众需要随时随地以多种不同的方

式来获取不同的信息，因此，服务类节目必须要顺应时代潮流与新旧媒体进行融合，依托新媒体的技术、传播、用户等资源优势对节目内容和节目形式做完善，拓展节目传播渠道。只有不断与时代“接轨”、不断“走进”民众生活、不断对自身进行创新，生活服务类节目才可能在日益白热化的媒体市场竞争中继续保持愈加稳定的生存状态，从而获得持久的发展。

1 《雷蒙帮忙团》

1.1 节目概述

在媒体行业探索创新、适应时代发展的局面下，内蒙古广播电视台创作出了新媒体直播节目——《雷蒙帮忙团》，凭借快手现场直播连线网友的节目方式，实现了线上的接诉即办，力争广大民众遇到的难题在第一时间得到关注并解决。

2023年1月，《雷蒙帮忙团》节目正式推出，是内蒙古广播电视台经济生活节目制作传播中心打造的一项融媒体民生帮扶项目。节目以“民生帮忙”为宗旨，以主持人雷蒙的个人影响力、号召力，实实在在为大众解困解难。此节目不仅被评为“全国广播电视媒体融合十大典型创新案例”，还入选了中国新媒体大会“媒体+”首批优秀案例。这种节目形式在全国媒体行业中属于首创，作为唯一一档融媒体节目，“雷蒙帮忙团”也入选了中国记协组织评选的“新闻+政务服务商务”首批创新案例。

“粉丝连麦，接诉即办；办事难，办事慢，老百姓

的急难愁盼，我们来帮忙；招工难，乏人才，缺创新，企业遇难事，我们来帮忙；沟通四面，协调八方，监督落实，帮办实事；看时效，听故事，讲情怀，传播正能量”。这句宣传语将节目的根本内容概括了出来。其中涉及教育、医疗、住房、出行、土地纠纷、就业创业、营商环境等各类民生问题。例如，在教育方面，帮助解决入学难、学区划分的纠纷，医疗方面，解决看病贵、看病难等民生问题，在新的形势之下，《雷蒙帮忙团》针对电视台的特有节目形式以及新媒体的运用，在各方面解决群众的实际问题，着力于发挥主流媒体公信力强、资源优势、老记者经验丰富的优势，不知不觉地赢得了人民群众的好评与信赖，并且自身也获取了多项荣誉，被全国不少媒体从业者当作自己的新标杆。

《雷蒙帮忙团》登陆短视频界的顶流平台——抖音和快手，在这两个平台上开设直播，其中抖音借助算法精准推送，能让节目更能接触到感兴趣的群体，有效扩大节目的传播范围；快手则借助其社区氛围，能使观众互相之间以及观众与节目的互动更为紧密。此外，也会在奔腾融媒客户端同步直播。该客户端是内蒙古广播电视台自主研发的融媒体平台，聚集了丰富的本土资源，为节目“落地”到本地区受众中提供了极大的便利。而且还会截取出后期剪辑精编的版本在电视端播出。电视作为传统媒体的典型例证，拥有大量的固定受众群体，尤其是中老年等受众群体。因此电视端的播出，可以触及更多的受众人群，实现了新媒体和传统媒体端的互补。

通过演播室、快手、手机客户端和电脑端、电视端同步直播的创新模式，《雷蒙帮忙团》成功构建起了网、端、微、视一体联动的传播体系。这一体系打破了传统媒体与新媒体之间的界限，使信息在不同平台上能够即时移动。它不仅成为政府了解社情民意、社会组织发挥作用以及群众表达诉求的重要沟通渠道，还为维护社会公平正义、缓解社会矛盾提供了有力的舆论支持。

1.2 特点

《雷蒙帮忙团》上线仅一年多，就引起社会各界的强烈反响，成为民众关注的热点，这表明它与生活服务类传统节目区别鲜明。下面就来分析一下它的不同寻常和创新实践。

1.2.1 传播方式多样

传统生活服务类节目主要靠电视、广播传播。电视用直观画面和声音传递信息，广播以便捷收听满足听众

的需求。但它们都具有相对局限性，首先电视只能按照固定的时间表播出，因此观众可能会出现错过时间段的情况；而广播缺乏视觉呈现，信息传递的方式过于单一，难以满足如今观众的多元化需求。

在抖音和快手直播方面来看，《雷蒙帮忙团》借助抖音的个性化推荐算法，针对性推送，扩大曝光率；再利用快手的社区文化和紧密的用户关系，形成热烈的互动氛围，调动观众的参与感和归属感。而奔腾融媒客户端集结内蒙古本地有影响力的融媒体平台，在本地新闻、本地服务等信息上加以助力，为《雷蒙帮忙团》嫁接本地受众。并且节目还会在客户端同步直播，为本地观众提供同一个频道，便于本地受众获取内容，拉近与本地受众关系。节目制作团队也重视传统电视媒体的价值，制作后期剪辑精编版在电视端播出，照顾习惯看电视的中老年观众，借助电视的权威性和稳定性提升节目品质。这种多平台同步直播让节目信息快速传播，影响力不断扩大，从地方走向了更广阔的市场。

1.2.2 内容形式更加丰富

传统生活服务类节目内容创作注重严谨和精良，选题比较倾向于社会热点，如食品安全受关注时，会深度报道、请专家解读。但过度的聚焦热点会容易导致内容同质化，并且这种热点的时效性强，一旦热度消退后吸引力会急速下降。

而《雷蒙帮忙团》内容形式的新颖独特在于直播中网友问题丰富多样，具体包含生活的各个方面，从日常生活中水电暖故障维修、邻里纠纷等，到职场困惑、职业规划等，再到诸如家庭关系、社会公共设施建设等。而节目的看点就是当场给观众出方案。按照网友的提问，主持人会根据专业知识、经验和资源，进行深入分析并提供解决方案，提高解决效率，让观众真切感受到节目的实用性。并且在直播连线中还会关注到少数群体。如老旧小区特殊设施改造、残障人士生活不利等小众问题，尽管这并非社会的热点问题，但却是当事人的关键难题所在。

1.2.3 互动性更强

传统媒体服务类节目中，观众大多数情况下是倾听者，是被动的，因此参与机会有限。即便有热线电话、观众来信等互动方式，也因时间、空间和沟通限制，互动效果不佳。这种弱互动性使观众与节目情感联系不紧密，很难激发出他们的热情以及参与度。

而新媒体技术发展让新型服务类节目迎来了互动变革。《雷蒙帮忙团》借助网络直播实时性、开放性和互动性，构建了全方位的互动平台。比如直播时观众可通过弹幕、评论、连麦等方式与主持人和其他观众实时互动，发表自己的看法、分享经历以及提问寻求帮助。通过这种互动模式很大程度上提高了观众参与度，让他们的身份从信息的接收者转变为了内容的创作者。从数据上来看，自《雷蒙帮忙团》开播以来，平均每场直播观看人数超过50万。将直播经典内容转换的短视频将近4000余条，单条短视频最高播放量近千万，总播放量超6亿次，全网粉丝量突破400万。这些数据能够充分证明此节目唤起了大众的情感共鸣。可想而知，观众会多参与互动是因为被重视，参与程度越高，形式越多，就越会引发良性互动循环，进而观众喜爱度上升，推动节目影响力提高，最终在媒体的竞争中脱颖而出。

2 生活服务类节目的优化创新

由于新媒体的迅速发展，生活服务类节目也经历了不小的挑战。在生活方式的更新和媒体形式的多样化情形下，传统媒体拥有品牌和专业团队以及有一定的观众基础；新媒体则是利用多重传播方式、多种形式的展现以及互动方式，吸引了更为广泛的观众群体，同时，也衍生出大量新兴的生活服务类节目，灵活适应市场与观众喜好变化。

生活服务类节目覆盖的生活领域渐渐拓宽，从生活本身延伸到教育、医疗、各种领域。但是介入生活服务的参与者越来越多，竞争就越是走向白热化，如若想在这些成熟的节目中脱颖而出，就一定要不断创新。下面就一起来探讨生活服务类节目所面临的挑战。

2.1 内容创新、质量提升

生活服务类节目同质化较严重，选题以及所呈现的方式都有雷同，缺乏新颖性与创新性。节目需要调研、定位，了解目标群体的年龄段、性别、兴趣、消费习惯、生活难题等，例如，关注职场晋升、租房攻略的年轻职场人，追求养生保健、老年社交的老年人等，只有贴近受众、聆听诉求才能挖掘更有价值的内容。

以《雷蒙帮忙团》为例，其实时连线互动虽然很吸引观众，但依旧存在问题。可能会因时间、技术等问题，一场直播只能连线几个人，覆盖范围有限；而且还会碰到内容不实的情况，浪费观众时间。因此，雷蒙团队需

要优化连线人的筛选环节，直播前要求提供证明材料、电话沟通审核；直播中主持人和工作人员要保持敏锐，辨别内容真伪，以此提高节目效率，提升质量，增强观众信任。

2.2 新旧媒体的融合

《雷蒙帮忙团》大胆尝试新旧媒体融合，通过多平台同步直播，打破了媒介界限，扩大了节目的影响力。但要实现融合仍有很多阻碍。首先技术上要避免发生网络卡顿或服务器故障等情况，不然就会造成观众体验度的下降，造成观众流失。其次是内容安全上，新媒体的开放性和传播的快速性容易被不法分子利用，传播虚假信息或诈骗信息，造成不良影响，损害观众的利益和节目形象。所以为应对各种挑战，制作团队要加大对技术的研发和保障投入，引进先进的技术设备，建立专业的技术团队，加强内容的审核，同时还要向观众宣传防诈骗知识，增强防范意识，避免新媒体的弊端，做好节目的可持续发展。

2.3 加强与观众的互动

在当下媒体环境下，与观众互动是否良好决定了节目能否长久。如今，观众更渴望于参与节目，表达观点。在现场直播中，主持人是沟通节目和观众的重要纽带。因此注重培养具有特色的主持人，提升互动性是非常有必要的。优秀的主持人风格迥然不同，幽默风趣的主持人和专业严谨的主持人可以吸引不同风格的观众，比如幽默风格的主持人能够制造轻松的节目氛围，而专业严谨风格的主持人可以解答观众的问题，获取观众的信任。主持人通过适当地加以引导，设置互动话题，让观众通过弹幕、评论等方式参与到讨论中，及时回复提问和留言，组织线上互动活动，调动观众的热情；同时节目团队可以多管齐下，利用多渠道进行互动，通过社交网站或官网发布信息，开展话题讨论，扩大节目影响力的范围，增加节目的互动性，使观众有更高的粘性及忠诚度。

3 结语

生活服务类节目是百姓身边最为贴心且可靠的传声筒，无时无刻不在践行着“为民服务”的责任使命，它始终植根在百姓生活的点点滴滴之中，关注着百姓衣食住行以及职业规划、教育医疗等日常生活中的方方面面。当你面临购房纠纷、就业难以抉择的烦恼时，节目将第一时间为你排忧解难，用专业优势与社会资源，助

你摆脱困境，切实有效地为老百姓排忧解难。

生活服务类节目除了能够丰富百姓物质生活外，还能在精神层面承担起重要角色。可以通过分享如何开展健康文明的生活，学习弘扬中华民族传统美德的方式，为人们塑造一个精神层面的健康文明的生活圈，从而尽可能避免人们精神的衰败。例如向人民群众宣扬健康的饮食起居生活方式，在这种健康的文化价值引导下，精神不颓废，荒废，不陷入世俗的乱象。

在新媒体蓬勃发展的当下，信息传播方式也日新月异，想要更好地为人民群众丰富多彩、不断变化的文化需求提供服务，生活服务类节目必须要求新求变，主动向新媒体靠拢，充分利用新媒体平台传播力、互动性等方面的优势，如依托短视频平台广泛传播生活小窍门、通过直播与观众实时互动问答等，促进受众向融媒体转化，让观众在电视端、手机、电脑等多终端可以无缝式获取到生活服务类节目，并参与到互动当中，让生活服务类节目在新时期焕发生机、发光发热，为社会发展贡献力量。

参考文献

- [1] 闫敏. 谈生活服务类节目存在的问题及应对策略——以《交换空间》为例[J]. 新闻知识, 2013, (03): 58-59.
 - [2] 李姣. 新传播语境下生活服务类节目现状研究[J]. 文教资料, 2014, (10): 63-65.
 - [3] 赵丽媛. 生活服务类电视节目现状及特点研究[J]. 新闻传播, 2017, (11): 39+41.
 - [4] 王曦. 融媒体时代传统广播节目和新媒体的融合发展研究[J]. 传播力研究, 2019, 3(11): 78.
 - [5] 云菲. 民生新闻在新媒体时代的发展与挑战——以内蒙古广播电视台《雷蒙帮忙团》为例[J]. 数字传媒研究, 2023, 40(09): 10-14.
 - [6] 季然. 浅析公众服务类节目的问题及应对策略[J]. 全媒体探索 2023, (12): 94-95.
- 作者简介：苏日娜（2000.4-）女，蒙古族，内蒙古赤峰人，硕士研究生在读，研究方向：新闻与传播。