

# 个体问题、社会知识与个体常识：新媒体环境下上海民生广播节目的互动式传播

## ——以“直通 990”全媒体为例

新闻所 王蔚

上海是中国的媒体重镇，有着悠久的媒体业发展历史。一些典型的海派特色媒体如《申报》、《新民晚报》等，早已成为上海的文化名片，建构了上海的城市形象和社会集体记忆。广播于 20 世纪早期由租界外商引入上海，近百年来，它作为一种大众化的电子媒介，始终伴随着上海市民的生活节奏，在不同的历史阶段，积极介入社会生活。新媒体时代的广播节目也开始反思传统的“一对多”传播模式，投身于互动式传播。各类节目纷纷开拓各种线上线下互动方式，引导听众提出问题、回答问题、分享信息、交流基于不同立场的观点。

从罗伯特·帕克的观点来看，社会是一个有机体，而传播是社会的中心，是人们得以社会化和产生认同的社会心理过程，是社会的形成和维持的关键因素。这种观点，在当下这一被数字技术重新定义的新媒体时代，正在获得更好的诠释。上海广播电台的“直通 990”节目正是这样一个典型个案。该节目开办于 2011 年 5 月，是一个上海广播电视台与上海市民政局联手创办的民生节目，全年无休地每天直播 3 小时。致力于联通各类政府资源，整合社会各方力量，面向全体市民，提供高效、便捷、跨界的非紧急类公共服务。目前，该节目已经形成了由广播、网站、微博、微信、APP 等多种传播渠道构成的“全媒体社区”。近三年来，“直通 990”因其出色的互动性和服务性，几乎得到了政府、媒体、听众全方位的好评。与传统广播服务不同的是，“直通 990”全媒体既能够依赖联通政府资源和社会各方力量的优势，准确回答市民的个体问题，将问题延伸为能够普遍推广的社会知识，又能够依赖于技术手段，为市民量身定制属于“我的政策”，进一步将社会知识转化为个体常识。通过这种转化，政府、媒体、市民在一定意义上无缝对接并相互影响，形成了媒体促进社会有机运转的独特模式。

本文将“直通 990”全媒体放在上海媒体格局大调整、上海城镇化建设与民生政策迅速发展的社会背景下予以定位，对其互动式传播的渠道、内容进行细致描述与分析，由此探究媒体促进社会有机运转模式的内在机理及其发展前景。