视频时代 政务新媒体走近年轻一代

本报记者　**刘少华**

迎接“弹幕”，走近年轻人

“原来这是广电总局的账号?”在“极目中国”前述视频的弹幕上，出现了这么一条，说出不少网友的心声。

过去，一提起官方机构，人们传统的印象是高高在上的，信息发布基本是通过媒体或者官方网站，用词谨慎、严肃，但缺乏亲和力。从严肃的面孔，到被人们喜爱的新面孔，这中间是思路的变化。

弹幕文化，是哔哩哔哩在国内推广开来的。作为年轻人喜爱的视频网站，截至今年第一季度，哔哩哔哩月度活跃用户1.72亿人，这一数字是3年前的3倍。值得注意的是，过去3年，哔哩哔哩新增用户的平均年龄均为21岁。

这意味着，以“极目中国”为代表的官方机构，在这样的网站上传播时，瞄准的是年轻人。而年轻人表达喜爱的方式，就是让他们发布的视频上飘满“弹幕”。在“弹幕”上，他们获得共鸣，也表达了自己的态度。例如，在“极目中国”181条视频中，有几十条都被“弹幕”占满了屏幕，以至于不少用户需要看两遍，一遍关掉“弹幕”，一遍打开“弹幕”。

在“弹幕”中，年轻网友们的基本价值观也得以表达。“看见没？这就是我的国家”，“今日的每一寸土地乃至飞机、战车都是先辈用血肉之躯换来的，铭记历史，感恩祖国，感恩先辈”，“辛酸的成长，艰难的蜕变，曾经没有铁甲炮弹的守护，只有血肉与信仰的永驻。灼热的伤口里，永不磨灭的崇高在流淌，苦难里，你们的超越将长存”，“谢谢你们保家卫国，辛苦了”……

官方机构正是在这样的交流中，与年轻人互相了解，产生共鸣。

用哔哩哔哩董事长兼首席执行官陈睿的话说，他们希望打造“一个属于用户的社区，一个用户感受美好的社区”。而在用户感受美好这个维度上，官方机构其实做出了诸多努力。年轻人喜欢的风格，成为官方机构努力的方向。

事实上，到哔哩哔哩开设视频账号，已经成为官方机构新的潮流。越来越多的主流媒体和政务机构选择做出这样的探索，其中不乏成功案例，比如央视，其制作的《主播说联播》《康辉vlog》合集等栏目在哔哩哔哩上广受欢迎。

除了央视旗下媒体矩阵，人民海军、空军在线、观察者网、环球时报、中国日报以及共青团等早已入驻B站。其中，共青团中央、观视频工作室、央视频等粉丝量已达数百万，成为知名账号。

短视频来了，政务新媒体跟上

4月28日，中国互联网络信息中心（CNNIC）发布第45次《中国互联网络发展状况统计报告》。截至今年3月，中国网络视频（含短视频）用户规模达8.5亿，其中短视频用户规模为7.73亿。截至今年3月，中国在线政务服务用户规模达6.94亿，占网民整体的76.8%。

报告数据显示，截至2019年底，我国31个省（区、市）均已开通政务机构微博，各行政级别政府网站共开通栏目数量24.5万个，政务头条号82937个，政务抖音号17380个。

短视频行业和政务机构账号数量同步上升的时代，两者的结合几乎是必然的。

近年来，越来越多的政务新媒体从“两微一端”（微博、微信、新闻客户端）向短视频平台、知识分享平台和FM音频平台拓展。业界一般认为，这股潮流始自2018年，大量政府部门入驻抖音、快手等短视频平台，推动着政务短视频数量快速增长，催生了一系列政务短视频“爆款”作品。

比如，2018年3月8日，中央政法委官网“中国长安网”成为入驻抖音的首家官方政务号；2018年5月3日，北京市公安局反恐怖和特警总队开通“@北京SWAT”抖音号，首支视频播放量过亿，一小时粉丝增长33万，赢得了近900万点赞，引领了抖音平台上军警训练视频的拍摄热潮；2018年10月9日，工业和信息化部政务新媒体“工信微报”入驻抖音、快手短视频平台……

短短几年间，各大政务账号，就在短视频领域取得了长足的进步。仅以公安政务抖音号为例，数据显示，到今年6月就已经有4597家之多，入驻账号仍然处在稳步增长的状态。

值得注意的是，人民日报是抖音上第一个粉丝量过亿的账号，目前已经超过1.1亿关注者。有分析认为，这充分说明，人们喜欢通过短视频平台关心国事家事天下事。

而在微博的“自然—视频社区”，自然资源部官方账号成为了重要的内容来源。8月21日，自然资源部展示了江苏盐城湿地珍禽国家级自然保护区内的实拍视频，其中既有沟港河汊纵横，也有野鹤云游天际，既有惊起一滩鸥鹭，也有万鸟群居的场面，十分热闹。这些时长很短的视频，取得非常好的传播效果。

如今，在抖音、快手等短视频平台上，网友刷到官方机构做的内容，早已成为家常便饭。

直播，难以替代的参与感

“各位老铁，如果待会儿手机太抖，是因为我在跑，大家做好心理准备。”“嘘，直播抓人呢!”镜头里，警察拿着手铐，对直播间里的网友说完这几句话。还没等把镜头调整过来，犯罪嫌疑人就已被扑翻在地，整个抓捕过程不到5秒，两名便衣民警就已架着嫌疑人上了警车。

这不是电视剧，是5月8日下午，武汉警方首次全网独家直播抓捕电信诈骗犯罪嫌疑人。通过武汉市公安局官方快手号“平安武汉”的快手直播间，民警主播“皮蜀黍”和武汉市公安局江汉区公安分局民意街派出所刑侦副所长苏鹏一起，全程直播蹲守及抓捕过程，邀请网友云助力一线刑侦民警。顺便，在这个过程中为大家普及了反诈骗相关知识。

抓捕之前，为了不打草惊蛇，苏鹏和同事们已经在嫌疑人所在的小区蹲守了8小时，而且没有暴露警方位置。

此次直播，是快手5月“快安全直播季”的系列直播之一。该活动由快手联合国家卫健委、交通运输部、教育部、公安部新闻宣传局等机构发起，汇聚多家活跃在快手且有较大影响力的政务号，围绕重要节日，聚焦不同主题，通过直播的形式，展开为期一个月的安全宣传。

直播，成为吸引人们关注有关部门工作的重要途径。尤其在重大事件中，产生着越来越难以取代的现场感和参与感。

6月25日，第10个“世界海员日”。这一天，交通运输部联合快手特别推出独家直播，通过“中国交通”、“南山海事”、“蛇口海事”三大官方快手账号，带领网友共同欣赏大国重器。直播中，网友们不仅看到了船舶模拟驾驶器的现场操作，更是跟随直播镜头登上亚太领先的深水作业船——“海洋石油291”号，深入了解海员工作和生活的一线情况。

7月，央视频在知乎发起9次直播，主要聚焦于文化类节目，每期主打一个贴近生活的文艺类优质主题，既使网友享受了知识盛宴，又能够为山区扶贫做出贡献，引发大量网友响应。

8月16日—17日，共青团中央在微博上发起“青联大会”和“学联二十七大”两场直播，邀请众多大咖齐聚直播间，带来诸多精彩内容。全国团委矩阵、微博大V联动助力，让多个直播相关话题冲上微博热搜前几名。

事实上，疫情防控期间，直播更是成为有关部门的“利器”。

例如，北京大兴区榆垡镇推出了“线下走访帮办理、线上主播讲政策、专员服务解难题”的服务模式，多点对接，为镇域百姓提供全方位的政务服务。为了方便群众办理业务了解业务流程，榆垡镇申请了抖音号“榆生有你”，利用“抖音”平台进行线上直播，就政策要点、办理流程、申请方式、办理业务中的常见问题，为群众解答疑惑。与此同时，榆垡镇还通过微信、腾讯会议等多种线上方式，村级代办员代办业务线下方式，对村内群众及居家观察人员办理各类服务事项，确保政务服务不断档。

全新“人设”，全新形象

微博上，应急管理部消防救援局官方微博“中国消防”像一个热心的大男孩，每天不断更新各地消防相关新闻，科普消防知识，还经常在微博上“捕捉”网友存在消防隐患的行为，同时一直和微博用户进行互动。这个拥有810多万粉丝的官方账号，成功为自己立了一个“人设”（人物设定）。

随着关注“中国消防”的人越来越多，网友们开始习惯向他们主动爆料一些存在消防隐患的事件。就这样，“中国消防”影响力越来越大，也有了更多为网友传播消防知识的机会，为后续的消防工作降低了沟通成本。

近几年，政务账号正逐渐摆脱传统的“说教”，将专业内容用趣味性的方式传播出来，不仅可以更好地传达正确的价值观和正能量，而且越来越受到用户的认可。事实上，由于视频这种形态具备的直观作用，许多政务账号都在这种全新的媒介形态帮助之下，拓展了更多职能，甚至大大促进着工作的开展。

仅以微博上的政务视频为例。

8月20日，暴雨入川，江水猛涨，洪流冲淡巴适的茶馆和龙门阵。火焰蓝的任务，是击退洪水，让生活回归安宁。“@湖南消防”“@贵州消防”“@云南消防”“@陕西消防”四省500余名火焰蓝队伍增援入川，四支队伍汇聚，和“@四川消防”，共同守护人民安全。而这一过程，是直播给广大网友的。

8月21日14时，公安部刑侦局打拐办联合CCTV“等着我”栏目直播两场被拐家庭认亲活动。

在中国互联网络信息中心的报告中，网络视频（含短视频）已成为仅次于即时通信的第二大互联网应用类型。这一报告指出，“（网络视频）与其他行业的融合趋势愈发显著，尤其在带动贫困地区经济发展上作用明显。”

给人们带来最直观印象的是，在脱贫攻坚战中，视频所发挥的作用越来越大。

2020年以来，政务人员“直播带货”也在如火如荼地开展。面对今年多地因新冠肺炎疫情出现农产滞销的情况，淘宝、快手、微博等平台，纷纷推出相关活动，通过以县长为代表的政府官员们的影响力、地方政府及媒体的支持，帮助农户将农产品推广销售出去，同时带动当地电商发展，实现“造血式”帮扶。仅在快手一个平台上，自3月起已举办近200场此类直播，累计带货销售额超3亿元。

而在知乎这一知识分享平台上，有关机构不仅积极设置问题，引导网友互动，同时也踊跃地回答网友提出的问题，吸引更多网友关注话题、参与讨论产出知识性、高质量的回答内容。比如，今年6月，海南省禁毒委员会办公室巧借周杰伦新歌，翻拍了一首《海南禁毒民警版Mojito》火遍全网；7月，他们推出新作，以综艺节目《乘风破浪的姐姐》为样本，翻拍了一首海南女警版《无价之姐》，收获超过215万的播放量。

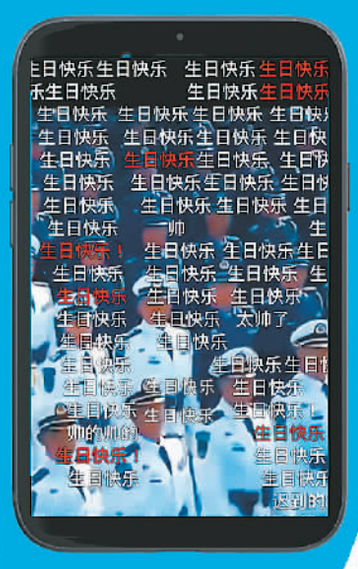
据了解，近年来已有4万多机构号入驻知乎，围绕国家大事、社会热点、某一领域知识科普等多元内容与知乎网友共同探讨互动。短视频、直播等传播形式，日益成为党政机构与网民互动交流的新方式。

正是在这样的尝试中，官方机构正越来越走近人们，尤其是走近年轻人的心中。

①

②

③



④

照片说明：

图①：人民日报抖音号。

图②：“中国消防”微博。

图③：“央视新闻”微博。

图④：“极目中国”在哔哩哔哩上的视频。

制图：**潘旭涛**