地方政务新媒体创新发展路径研究

——以河南省教育厅新媒体为例

□贺今伟

【摘要】政务新媒体是移动互联网时代党和政府联系人民群众的重要渠道,是建设服务型政府的重要手段。大量地方政务新媒体的出现产生了传播内容定位混乱,平台利用率低、功能相近和不互动、无服务等新媒体平台运营与传播的问题,对政府形象和公信力造成不良影响。以河南省教育厅政务新媒体为例,从其传播内容、传播渠道、传播技术三个方面分析,探讨其创新发展的内容传播新机制、传播渠道新模式和传播新技术,为地方政务新媒体的发展提供路径借鉴,助力构建全国政务新媒体创新、融合发展新格局。

【关键词】政务新媒体;河南教育;发展路径

DOI:10.16017/j.cnki.xwahz.2022.12.037

2022年6月,国务院印发的《关于加强数字政府建设的指导意见》中明确提出要发挥政务新媒体的优势,积极构建政务新媒体矩阵体系,形成政策传播的整体联动、共振格局。^[1]自2013年国务院将“政务微博”确立为官方信息发布平台以来^[2],截至2020年12月,我国各级政府政务机构微博已开通约14万个,政务头条号已开通约8万个^[3]。各级政务新媒体账号和平台的开通也使得地方政务新媒体的传播共性问题逐渐显现。媒介融合叠加数字技术的高速发展,使得地方政务新媒体产生了传播内容定位混乱,平台利用率低、功能相近和不互动、无服务等新媒体平台运营与传播的问题,对政府形象和公信力造成严重不良影响。

2022年2月,河南省教育厅发布的《河南省教育系统2021年度新媒体白皮书》中,河南省教育厅微信公众平台订阅用户已达1287万,总阅读量超3亿次;河南省教育厅微博粉丝数达186万,阅读量超1.3亿次,相关热搜话题阅读量累计4.2亿次;河南省教育厅2021年在开通抖音、快手的基础上,增开哔哩哔哩账号,实现短视频播放量超18亿,点赞量达8080.4万。^[4]2022年上半年中国教育发布的省级教育部门传播效果排行榜中,河南省教育厅一直保持政务微博、微信传播力第一。基于此,本文通过对河南省教育厅政务新媒体传播内容、传播渠道和传播技术的分析,探讨其创新发展的新机制、新体系和新模式,为地方政务新媒体的发展提供路径借鉴,助力构建全国政务新媒体创新、融合发展新格局。

一、传播内容端——紧扣受众需求

习近平总书记在媒体深度融合发展背景下提出

要以内容建设、内容创新为根本构建全媒体传播体系。结合习近平总书记内容建设、内容创新为根本的相关论述,河南省教育厅政务新媒体根据自身平台教育定位,建构了紧扣受众需求,坚持策划推出热点、亮点、特点内容的传播发展路径。

(一)内容主题紧抓受众脉搏

河南省教育厅政务新媒体平台服务的受众分布广泛。从横向划分来看,包括学生、家长和教师群体。从纵向划分包括处于幼儿园、小学、中学、高中和大学阶段的学生及其家长和教师群体。面对不同群体受众,河南省教育厅政务新媒体平台充分了解其内容需求和触媒习惯,传播内容设置紧扣学生、家长和教师群体脉搏。教育政策是家长、教师群体主要关切的内容,因此官方发布和解读教育政策是河南省教育厅政务新媒体的重要内容来源。例如,在2022年河南省高考综合改革政策发布后,河南省教育厅公众号及时发布《河南省高考综合改革政策解读50问》相关内容,对河南省高考综合改革从官方层面做出全面、易懂的解读,推文阅读量达到10W+。优秀教师正面、典型宣传充分满足了各级人民教师群体的内容需求,在河南省教育厅政务新媒体中优秀教师群体的正面宣传内容所占比例较大。《“出彩河南人”2022最美教师候选人出炉》《速看!2022年度中原英才计划——中原教学名师候选人公示》等相关内容获得了大量关注,同时笔者发现与其他内容相比,优秀教师宣传往往可以获得大量的转发、评论和点赞。教师在某种意义上属于“意见领袖”,其隐性传播范围覆盖教师、学生和家長三个群体,因此与其相关的正面宣传内容,往往可以得到与其相关教师、学生和家長的转发、点赞和评论,形成内容二次传播。

(二) 内容发布关注时间节点

新闻发布讲求时效性,新媒体平台中内容的阅读量也与时效性有显著相关。河南省教育厅政务新媒体在内容发布上从受众需求出发,关注时间节点,做到了“规划发布、针对发布、集中发布、重点发布”。^[5]第一,针对重要考试节点集中发布相关内容,在中考、高考和其他重要考试的前后集中发布大量与考试相关的内容。以2022年高考为例,在考前发布《高考倒计时!如何帮助考生做好冲刺复习?》等与复习、考前注意事项相关的内容,考中发布《小编带你“云赶考”!直击河南各地高考现场》等考试现场相关的内容,考后发布《揭秘!小编带你直击河南高考评卷现场》《定了!2022年河南高考查分时间公布》和《填报高考志愿前的4项工作,考生务必要做好》等与成绩查询、志愿填报等相关内容。第二,根据教育时间节点规划发布相关内容,寒假后开学、毕业、放暑假、暑假后开学、军训等都是河南省教育厅政务新媒体平台内容发布所关注的教育时间节点,根据教育节点相关特点发布相关内容。例如在6月的毕业季,发布大学生关注的毕业档案、就业、毕业典礼等内容。第三,及时、重点发布与教育舆情相关的内容。河南省发生的教育舆情都会第一时间在河南省教育厅政务新媒体做出官方回应或及时报道跟进。

(三) 多维互动,贴近受众

新媒体的发展更加体现了传播是一个双向的社会互动行为,受传者并不只是被动接收信息。从目前多数地方政务新媒体平台的发展来看,政府部门只把其视为自有的发声平台,在微信、微博和抖音平台发布内容后关闭评论,“不互动、无服务”等现象时有发生,处于传统媒体时代的思维,不能有效完成政民互动的重要职能,反而加深了自身“高高在上”“官话连篇”的大众形象认知。2021年河南疾控公众号与网友在评论区精彩互动“出圈”,相关文章成为爆款,证明政务新媒体是可以通过互动与受众平等沟通,有效完成传播目的的。河南省教育厅则是通过微博和抖音等政务新媒体举办正能量主题活动、发起话题讨论与受众完成多维互动。河南省教育厅官方微博河南教育会根据社会热点事件发布话题讨论、话题问答与受众进行亲密互动。河南省教育厅官方抖音账号经常举办正能量主题活动,与年轻受众互动吸引其注意力,对其进行正向价值观引导。河南省教育厅官方抖音账号举办了“二十岁遇上二十大”“舞动青春”等正能量主题活动,其中“舞动青春”主题活动收到了68所小学、初中、高中和大学师生拍摄的短视频,在抖音平台上有近200W播放量。河南省教育厅政务新媒体举办正能量主题活动、发起话题讨论等与

受众的多维互动,打破过去政务新媒体单向的宣传模式,走出了一条全新的互动新路径、新模式。

二、传播渠道——全媒体传播矩阵,内容精准触达受众

习近平总书记多次谈到人在哪儿,宣传思想工作的重点就在哪儿。^[6]河南省教育厅面对其受众人群触媒习惯的不同,构建了微信公众号、官方微博、哔哩哔哩号和抖音号等全媒体传播矩阵,形成了“两微+短视频”的传播新体系、新模式,推动平台交互化和不同传播内容精准触达目标受众。

(一) 微信公众号:精准对应教育人群

河南省教育厅公众号的基本职能是为了向广大师生和人民群众传播河南教育资讯,更好地展现河南教育的风貌。结合微信公众号的媒体特点,河南省教育厅的微信公众号将栏目重点分为微官网、高考查询和便民服务三栏,用户可以迅速通过公众号底端进入成绩查询、志愿查询、英语四六级成绩查询等页面,十分便捷。可以看出,河南省教育厅的微信公众号实现了精准服务广大师生和人民群众的基本职能,为其目标受众的生活带来了便利。根据抽样分析结果,河南省教育厅于2022年7月28日发布的10篇文章中,有6篇与教育事业相关,体现了其传播教育资讯的基本职能。

(二) 微博:话题丰富多样侧重互动性

微博具有普遍性、简短性和易传播的特点,可以更好地推动教育信息的传播,通过资讯、新闻和视频形式的传播拓宽受众信息量,接收到各种形式教育内容的熏陶,实现思想蜕变。同时,受众可以在评论区进行互动交流,输出观点,还可以通过@、转发等形式分享给自己的朋友、同学或家人进行沟通和互动。河南省教育厅根据微博的特点,积极打造育人话题、热搜。例如2022年7月28日,河南省教育厅共发布微博22条,其中涉及职业、美食、高考、国庆假期、幼儿、天气、正能量、疫情等多个话题,可以让用户快速了解最新的教育热点和社会热点。此外,还包括3条投票类微博,与受众实现多维互动。

(三) 哔哩哔哩:向广大学校和学子提供展示舞台

哔哩哔哩是青少年的聚集地,也是亚文化、小众文化的聚集地。河南省教育厅于2021年5月入驻哔哩哔哩,目前已经收获3.4万粉丝。河南省教育厅在哔哩哔哩上的内容主要以各高校的投稿为主,为学校、学生提供了一个展示自我和宣传招生的平台。以“舞动青春”系列为例,共有河南大学、华北水利水电大学、洛阳师范学院、许昌学院、洛阳市第四十六中

等大学、高中和小学参与其中,展现了河南各个阶段学子的良好精神风貌。通过哔哩哔哩,河南省教育厅政务新媒体在大中小学生在传播力逐步增强,进而提升其网络育人的质量。

(四) 抖音:从励志短视频视角看教育

从2017年至今,短视频内容的飞速发展,推动抖音APP成为普通大众生活中必不可少的一部分,同时也得到了政府和相关机构的关注。许多官方机构开始布局抖音,开通抖音账号,丰富全媒体矩阵。河南省教育厅的抖音账号借助短视频的东风迅速发展,收获约128万粉丝。抖音为河南省教育厅的传播渠道全媒体布局带来了更多可能性,借助短视频内容的“便民性”、传播的广泛性,实现了国家话语与大众话语的转换,并增强网络育人的时空开放性。河南省教育厅的抖音账号以大标题+感人背景音乐+时长短为特点,通过感人和励志的内容,引发受众的关注与共鸣。如《小男孩雨天徒手清理被堵住的下水道》《大爷大妈接力10年教千名孩子书法》等视频,从生活中的平凡人物出发,讲述他们不平凡的故事,打动受众。

三、传播技术——善用数字技术赋能传播内容

习近平总书记强调在媒体融合发展中要坚持先进技术为支撑。^[1]在河南省教育厅政务新媒体的传播中,传播内容+直播、H5等创新数字技术赋能共同构建政务传播新形态、新模式和新路径。

(一) 直播技术

随着移动网络网速的提升与资费的降低,视频直播作为一个新的娱乐方式已经被越来越多的用户逐渐接受。近年来,视频直播不仅被运用在传统的秀场、游戏类板块,更是作为政务新媒体的一种方式得到迅速发展。在新媒体时代,如果以生硬的方式传达教育理念和思想,很难在青少年群体中引起共鸣。河南省教育厅通过直播实现了资讯传达、政策解答、精神引领等目的。河南省教育厅微信公众号开设直播板块,更好地向青年群体传播正确价值观、教育资讯等内容。例如,河南省教育厅在2022年5月直播了“庆祝中国共产主义青年团成立100周年大会”。同月又直播了“2022年河南省暨洛阳市职业教育活动周启动仪式”。河南省教育厅微信视频号的直播打破了空间限制,也以录播的形式方便用户回看,方便受众深入领悟直播内容重点。

(二) H5

媒体融合的背景下,以政府机构、央企国企、部分央级媒体、大型民企为代表的主流机构纷纷开始

寻求传播技术转型,而探索新的传播形式成为首选。H5开始作为一种新的传播形式,H5页面集艺术创意、动感音乐、高效传播于一身,被广泛应用于主流机构的新媒体传播中。2019年高考季,河南省教育厅特别制作《高考最迷人的地方不是如愿以偿而是阴差阳错》,H5为高考生减压、加油,并引发广泛热议。受众长按二维码即可观看相关H5,可进行有效的互动传播,同时方便受众在手机端轻松进行转发共享,实现了河南省教育厅政务传播技术赋能传播新路径。

四、结语

河南省教育厅在媒体深度融合的大背景下,探索运行紧扣受众需求的内容传播新机制、建立“两微+短视频”传播渠道新体系和新模式、运用直播+H5等创新数字技术,实现了河南省教育厅政务新媒体的跨越式发展,提高了教育政务公开实效、工作透明度和河南省教育厅的公信力。2018年国务院办公厅印发的《关于推进政务新媒体健康有序发展的意见》中指出,到2022年,建成整体协同的政务新媒体矩阵体系,着力打造一批优质精品账号,形成全国政务新媒体规范发展、创新发展、融合发展新格局。^[2]因此,地方政务新媒体的发展要在媒体融合发展的背景下,充分把握受众思维,主动回应社会关切。传播内容紧贴受众,和受众敢互动、多互动,有效完成传播目的,建构符合受众触媒习惯的政务新媒体传播矩阵,充分利用先进数字技术赋能内容传播,形成媒体融合时代政务新媒体规范发展、创新发展、融合发展的新格局。

参考文献:

- [1] 国务院印发关于加强数字政府建设的指导意见[EB/OL].<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1736417066472740182&wfr=spider&for=pc>.
- [2] 陈尚荣,孙宜君.论全媒体语境下的政府形象传播[J].现代传播(中国传媒大学学报),2015(12):55-58.
- [3] 2020年中国政务新媒体发展状况及发展问题、建议分析[EB/OL].<https://www.chyxx.com/industry/202102/932442.html>.
- [4] 凤凰网河南.用户激增至1287万!《河南省教育系统2021年度新媒体白皮书》发布[EB/OL].<http://hn.ifeng.com/c/8Dzv53fr8q8>.
- [5] 马翠轩,梁崇.河南省教育政务新媒体发展路径研究[J].新闻爱好者,2020(5):88-90.
- [6] 习近平:加快推动媒体融合发展 构建全媒体传播格局[EB/OL].<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1628062181034138166&wfr=spider&for=pc>.
- [7] 关于媒体融合发展,习近平总书记这样说[EB/OL].http://www.qstheory.cn/2019-03/16/c_1124242592.htm.
- [8] 关于推进政务新媒体健康有序发展的意见[EB/OL].http://www.gov.cn/zhengce/content/2018-12/27/content_5352666.htm.

(作者为河南教育报刊社副总编)

编校:董方晓