

短视频时代政务信息传播的受众偏好 与精准触达策略研究

刘桐

云南网, 云南 昆明 650032

DOI:10.61369/SDR.2026010004

摘要：短视频以其直观、高效、互动性强的特点，深刻改变了信息传播格局。政务部门积极利用短视频平台发布信息、解读政策、回应关切，成为连接政府和公众的新桥梁。如何让政务信息在短视频平台上更有效地触达目标受众，实现精准传播，是当前需要深入研究和解决的问题。基于此背景，本文围绕“短视频时代政务信息传播的受众偏好与精准触达策略”展开探讨，提出提升政务信息精准触达效率的关键策略，期望为政务新媒体在短视频平台的创新发展提供有益思路。

关键词：短视频时代；政务信息传播；受众偏好；精准触达策略

Research on Audience Preferences and Precision Outreach Strategies for Government Information Dissemination in the Era of Short Videos

Liu Tong

Yunnan Net, Kunming, Yunnan 650032

Abstract : Short videos, with their intuitive, efficient, and highly interactive characteristics, have profoundly transformed the landscape of information dissemination. Government departments actively utilize short video platforms to release information, interpret policies, and respond to public concerns, serving as a new bridge connecting the government and the public. How to more effectively reach target audiences with government information on short video platforms and achieve precise dissemination is a pressing issue that requires in-depth research and resolution. Against this backdrop, this paper explores the topic of "audience preferences and precision outreach strategies for government information dissemination in the era of short videos," proposing key strategies to enhance the efficiency of precision outreach for government information. It aims to provide valuable insights for the innovative development of government new media on short video platforms.

Keywords : era of short videos; government information dissemination; audience preferences; precision outreach strategies

引言

当前，短视频正处于蓬勃发展阶段。第52次《中国互联网络发展状况统计报告》的数据显示，截至2023年6月，我国网民规模达10.79亿人，网络视频、短视频用户规模分别达到10.44亿人和10.26亿人，用户使用率分别为96.8%和95.2%。在数字媒体蓬勃发展的时代浪潮中，政务短视频成为政府与公众沟通的桥梁。然而，面对海量信息和多元化的用户群体，如何让政务信息在短视频平台上更有效地触达目标受众，实现精准传播，是当前需要深入研究和解决的问题。

一、短视频时代政务信息传播概述

(一) 传播形态特征

短视频平台兴起深刻重塑了政务信息传播样态，信息呈现方式发生显著变化，政务内容依托十几秒到几分钟的视听载体进行表达，内容精炼直接，视觉冲击力强，天然契合移动互联网用户

快速获取信息的习惯，碎片化接收成为常态。传播主体不再局限于单一官方机构，各级政府部门纷纷开设账号，形成多点发声格局^[1]。传播过程互动性显著增强，点赞、评论、转发功能让公众能够即时反馈，双向交流取代了传统单向灌输。信息流动速度更快，热点事件和政策解读能够第一时间触达用户，时效性大幅提升。传播门槛降低也带来内容多样性，政策宣讲、服务指南、民

作者简介：刘桐（1996—），男，汉族，云南昆明人，学历：本科，职称：助理编辑，研究方向：政务新媒体短视频运营。

生故事、应急通知等类型丰富呈现。政务短视频深度嵌入社交媒体生态，信息容易在用户社交圈内扩散，形成裂变传播效果，使得政务信息更易被看见、被理解、被讨论，传播效率与覆盖范围获得前所未有的拓展，成为连接政府与公众的重要渠道。

（二）功能定位演变

政务信息传播的早期功能侧重政策法规的权威发布与单向告知，核心目标是确保信息传递到位。如今定位已远不止于此，服务属性日益凸显。政府部门积极利用短视频平台提供便民服务指南，清晰演示办事流程，有效降低公众办事成本。沟通桥梁作用变得至关重要，通过短视频直接回应社会关切，解答公众疑惑，收集民情民意，拉近政民距离。形象塑造功能得到加强，生动展现政府工作场景和公职人员风貌，传递亲民务实理念，提升政府透明度和公信力。应急管理获得新工具支持，突发事件中及时发布权威信息，澄清谣言，稳定社会情绪，引导公众行为。社会治理参与度提升，短视频成为征集公共意见、宣传文明风尚、普及安全知识的有效载体。功能定位从单纯的信息传递者，全面转向集信息发布、公共服务、政民互动、形象塑造、应急管理、社会治理于一体的综合服务平台^[2]，核心目标聚焦于提升公共服务效能和公众满意度。

二、短视频时代政务信息传播的受众偏好

（一）内容形式偏好

政务短视频传播中，受众展现鲜明的形式选择倾向，视觉元素吸引力占据核心地位，生动形象的画面、简洁明快的剪辑节奏、真实场景的呈现更容易抓住眼球。信息表达直观易懂成为关键，复杂政策或流程通过动画演示、情景再现、真人讲解等方式转化，抽象概念变得具体可感^[3]。叙事方式影响巨大，真实感人的民生故事、贴近生活的案例解读、轻松幽默的表达风格显著提升内容亲和力与接受度。信息密度需要精妙平衡，过长内容容易导致流失，过短又可能无法讲清要点，精炼浓缩且重点突出的内容更受欢迎。主题贴近性左右关注度，与公众日常生活、切身利益紧密相关的民生服务、政策解读、安全提示等内容获得更高点击与留存。知识性与趣味性结合成为加分项，在传递有效信息的同时，适度加入创意元素或情感共鸣点能够加深记忆。受众偏好驱动着政务内容生产者不断优化视听语言，力求用最有效的方式传递核心信息，满足公众在碎片化时间里快速获取和理解政务信息的需求。

（二）互动行为特征

受众在政务短视频平台的互动行为呈现独特模式，点赞行为最为普遍迅速，表达认可或简单支持往往只需一键点击，成为最轻量级的反馈方式。评论行为反映更深层次参与，公众利用评论区提问具体政策、反映身边问题、分享个人经历或表达观点看法，形成信息交流与意见汇聚的空间。转发行为代表价值认同与主动扩散，用户将认为有价值或重要的政务信息分享到个人社交圈层，扩大信息传播半径。私信沟通指向个性化需求，部分公众选择更私密渠道咨询个人事务或寻求具体帮助。参与挑战或话题

互动体现创意表达，响应政务发起的线上活动，用创作内容进行支持或表达^[4]。互动积极性与内容质量、回应速度直接相关，及时回复评论、有效解答疑问的账号更能维系用户黏性，激发持续互动意愿，互动行为构成了政务传播效果的重要观测维度，也为政府部门感知民意、优化服务提供了直接渠道，推动政务传播从单向发布走向双向对话与共同参与。

（三）情感需求取向

短视频时代政务信息传播必须重新审视受众的情感诉求，政务短视频突破传统宣传模式单向灌输的局限。观众主动寻求的不单是政策条文，更期待内容带来真实温度。账号运营者需要把政策语言转化为生活叙事，让条文与普通人的生活场景自然连接，传递温暖感成为触达的关键。许多政务账号开始采用第一人称视角拍摄。镜头跟随基层人员走街串巷处理事务，让观众产生“邻居小李在办事”的熟悉感。共鸣由此建立^[5]。观众评论区常见“这就是咱们社区的事”的留言佐证了情感纽带的形成。情绪共振带来意外收获，枯燥的流程说明视频因为添加办理者成功后的笑容特写，播放完成率显著提升，让程序性内容拥有情感支点。创作团队越来越注重捕捉群众皱眉点头的瞬间反应，真实微表情成为增强可信度的利器，受众对专业权威的敬畏感正在转化为对服务者亲切度的认可。

（四）平台选择倾向

政务传播呈现鲜明的平台分流特征，不同短视频平台培育出差异化的受众使用习惯，决策部门需要理解平台文化基因的深层影响。抖音用户偏好快节奏信息流，政务账号制作时必然强化视觉冲击力，例如，前3秒的市政工程航拍镜头配合重低音效，更容易留住拇指快速滑动的用户；快手社区的熟人社会属性被充分利用，乡镇政务号用乡亲熟悉的方言播报新规，评论区@邻里的互动方式有效激活熟人传播链；微信视频号依托政务公众号基础。订阅用户习惯深度阅读的特性让长视频政策解读获得更完整的传递；B站年轻人关注创意表达。交警部门将交规改编成说唱音乐剧，用二次元形式解构法律条文取得意外效果。平台算法偏好驱动内容形式迭代，政务账号持续监测热门BGM和特效使用趋势。近期爆火的市政科普视频都植入平台新推的AR标尺功能，让技术工具为内容服务^[6]。

三、短视频时代政务信息传播的精准触达策略

（一）内容生产，贴近民生需求

政务信息在短视频平台的有效抵达，基础在于内容本身的吸引力与亲和力。民生领域承载着公众最普遍的关切与最直接的诉求，理应成为内容创作的核心视角。内容选题需深度聚焦民众日常生活的具体场景，涵盖教育医疗、就业社保、社区环境等高频事务，将抽象政策条文转化为具象的应用指导。语言表达要求清晰易懂，避免术语堆砌，追求政策解读的精准与生活化表达的统一。引入正面积极的社区故事、实用的生活资讯或温馨的文化片段，能够丰富内容层次，提升观看体验。视频制作风格应当活泼生动，节奏明快，画面信息传达精准有力，整体呈现亲切自然的

沟通感。核心在于准确把握公众需求焦点与信息接收习惯，针对性构思主题与形式。内容质量直接决定受众的接受意愿与信息留存度，是构建高效传播链条的首要环节。深入理解民生需求并予以精准回应，方能奠定政务信息广泛触达的坚实基础^[7]。

（二）算法运用，优化分发路径

海量内容竞争中，政务信息的可见度依赖算法分发机制的精准运用。深刻理解主流短视频平台的核心推荐逻辑至关重要，为策略制定提供基础支撑。内容标签的精细化设定是提升算法识别效率的关键步骤，依据视频主题核心、涉及人群及地域特征，匹配最贴合的平台标签体系。用户研究是另一重要环节，通过分析平台用户群体行为模式构建偏好模型，有助于锁定政策信息的核心潜在受众群体。政务传播可借力平台基于用户画像的个性化推荐技术，实现政策信息与目标人群兴趣特质的主动匹配。推送时机的科学选择影响用户打开概率，需要研判目标人群在平台上的活跃规律，在注意力较为集中的窗口期释放关键信息。政务传播要精细化标签设定、精准圈定目标人群与科学投放时机的协同作用，共同提升信息流通效率与抵达准确性。有效驾驭算法推荐机制，是破除信息海洋阻碍、实现政务信息高效精准送达目标受众的关键所在^[8]。

（三）账号矩阵，构建传播生态

政务短视频要形成持续影响力，多层次账号协同发展必不可少。单一账号传播总存在短板，覆盖群体有限、触及场景单一的问题难以避免，建立账号矩阵成为关键突破口。地方分号得找准自身定位，立足区域特色深挖本地民生话题，制作贴近居民日常的内容。专业性强的领域不妨设立垂类账号，专注解决社保流程更新、外来务工维权的具体需求。矩阵内各账号绝不能各自为政。内容设计环节就得预设协同方案，让不同层级账号的内容形成互补关系，重要政策信息添加便捷的分享跳转功能，常用服务入口在基层账号界面要放在醒目位置。对外形象也得统一规范，集体行动更要遵循明确规则。隔段时间就搞个主题联动活动，能放大矩阵的整体声量。传播网络实际运作时形成树状结构，主干账号向广大区域撒网，分支账号往社区角落深耕^[9]。真正高效的矩阵会产生双向流动，政策指令顺畅下达，基层民情及时上传。政务服务由此融入百姓数字生活的真实场景，构筑起稳定可靠的线上服务体系。立

体化布局最终构成信息精准分发的骨干网络，全面增强政务信息在社会舆论场的存在感和回应速度，让传播生态运转效率获得本质提升，群众诉求有处可诉，彻底打通政策执行路径。

（四）效果评估，建立反馈机制

政务短视频传播需要持续优化的评价基准和调整依据，单向信息传递模式需转变为双向价值创造模型。构建多维评估体系首先解决评估标尺问题。内容传播广度依托基础播放数据和覆盖人群画像的交叉分析，真实触达规模通过完播率与账号粉丝活跃度双重验证。传播深度评估重点关注评论区核心诉求提取，用户自发创作二次传播内容的质量与规模更反映深层认同。转化效果检验需要跟踪政务服务入口的实际触发电量，如社保办理指南视频带来的线上业务申请增量，政策咨询类视频引致的12345热线问询类型转变，建立从传播数据到服务改进的转化通道。数据采集技术部署需符合政务规范，播放行为等显性数据通过平台方接口自动获取，用户情绪等隐性数据采用语义分析模型识别评论区关键字段。特别注意数据脱敏处理与隐私保护机制同步实施。评估频率保持动态调整特征：热点政策传播执行小时级监测，常规服务内容采用周度分析周期。数据价值挖掘依赖交叉比对与归因分析，尝试定位播放骤降与话题发酵的真实动因。例如某民生政策视频的负面评论突增，若分析显示问题集中在申报材料环节，则应迅速生成政策补充解读内容。此外，常规分析结果要按双通道流转，内容团队接收创作优化建议，政务服务部门获取流程改进线索，并定期向社会公布关键传播效果白皮书提升透明度，如“社保政策短视频年度认知度调查报告”，推动服务模式进化^[10]。

四、结语

短视频重塑了政务信息传递的格局，能够将政策内涵转化为生动可感、切中关切的视听表达，构建起需求洞察、内容创新、精准分发与效果评估的敏捷闭环。只有持续回应公众期待，动态优化传播策略，方能使政务信息突破碎片化传播的局限，在指尖方寸之间实现公共服务的有效延伸和价值提升，最终达成政府声音深入人心、政策温暖真正落地的目标。

参考文献

- [1] 地方政务新媒体创新发展路径研究 [J]. 贺今伟. 新闻爱好者, 2022(12).
- [2] 破译政务新媒体出圈传播的密码 [J]. 陈华明. 人民论坛, 2022(22).
- [3] 政务新媒体的内容生产与传播研究 [D]. 徐行行. 河北师范大学, 2020.
- [4] 媒体融合背景下政务新媒体平台建设现状及发展策略研究 [D]. 秦垒. 武汉大学, 2018.
- [5] 当前我国新媒体发展状况、问题及对策 [J]. 黄楚新. 人民论坛·学术前沿, 2018(19).
- [6] 基于案例分析的政务新媒体传播效果及发展对策研究 [J]. 白明; 段潇颖; 杨宠; 解瑞谦; 姚秉成; 刘哲峰. 中国健康教育, 2016(06).
- [7] 移动短视频对新闻生产与传播机制的变革 [D]. 李福琦. 山东师范大学, 2018.
- [8] 全媒体时代提升政务新媒体传播效能刍议 [J]. 李玉. 新闻战线, 2024(19).
- [9] 新媒体时代新闻传播的趋势与策略研究 [J]. 郭志梅. 中国报业, 2024(17).
- [10] 新媒体时代党媒年轻态的语态变革与价值归位 [J]. 郑夏育. 中国记者, 2024(01).