

爆火“互联网+政务服务”平台背后的活力小编—— 年轻人“整活”官方号红了

本报记者 来逸晨

上午接到沼虾养殖户求助,当天下午就帮他们解决了难题——不久前,浙江省农业农村厅官微“浙江农业农村”高效助农的事迹火遍全网,官微背后的年轻小编,也因此“浮出水面”。本月中旬,受助农户养殖的沼虾开始上市销售,形势喜人。

在新媒体盛行的当下,各级政府部门开个号、建个APP,即时解读政策、回应舆情,早已不是新鲜事儿。令人欣喜的是,近两年,部分官方号注入了新鲜血液:一群热情、温暖而富有创造力的年轻人成为小编,让官方号变得更亲民、更活泼,也在政府部门与社会公众之间,搭建起沟通的桥梁。

除了“浙江农业农村”,浙江省气象局官方号“浙江天气”、杭州市公安局官方APP“警察叔叔”等,它们背后,都有一群活力四射的小编。

小编+专家联手帮农户救急

春耕夏种,正值农忙。不久前,90后女孩小王把两面大红锦旗,送给浙江省农业农村厅官方微信运营团队:“助农排忧解难,乡村振兴显担当”“暖心热情素质好,办事认真效率高”。

鲜红的锦旗背后,是小王和另一位90后——“浙江农业农村”小编潘晴高效互动的暖心故事。讲起这段经历,她们不约而同地感叹:“没有想到。”

“没有想到,只是抱着尝试的心态,给官方微信公众号留言,真的能解决问题。”第一个“没有想到”来自求助者小王,她的父母是湖州市南浔区善琚镇的水产养殖户。

当时,小王的父母正陆续为“南太湖3号”罗氏沼虾进行移棚,以降低养殖密度,不料遭遇困境:挪入新池后,辛勤养殖数十天的小虾苗出现不明原因的批量死亡。必须阻止这个趋势,不然血本无归!

在杭州从事电商工作的小王知晓父母的急难后,灵机一动搜出省农业农村厅官方微信平台,留言求助,很快就得到了回应。

小王留言是在上午9时左右,大约两小时后,“浙江农业农村”官微值班小编潘晴回复:正在联系专家。当天15时左右,小王的父母告诉她,浙江省淡水水产研究所遗传育种研究室主任高强已进行指导。两天后,虾塘转危为安。

“没有想到,这件事能引起如此大的反响。”第二个“没有想到”,来自小编潘晴。

原来,小王惊喜、感动之余,在热门社交平台上为这份“官方温度”和“浙江速度”实名点赞,事件在互联网世界持续发酵,引得各路媒体关注,无数网友为之叫好。面对盛赞,潘晴与同事们备受鼓舞。

“潘晴热心活泼,责任心强。”合作轮值多年的同事郑蔚这样评价。平日里,作为三农领域的官微小编,她们常深入田间地头收集传播素材,打下了一定的专业基础,也结识了不少专业人士。

急农户所难,潘晴看到小王的留言后,马上想到了高强。她知道,高强常年任湖州办公,距离求助者的养殖塘不远,而且求助者养殖的沼虾品种,正是高强团队培育成的。于是,潘晴抓起手机,立刻联系高强。这个临时组成的“小编+专家”组合,以最快速度,线上线下配合解决问题。

“我接到省农业农村厅官微转来的养殖户求助信息,立刻给对方打去电话。”高强说,当天他正在出差,于是通过电话向小王的父亲了解情况,并找出了病因:虾苗正值蜕壳期,且塘水温差偏大,移塘过程中出现应激反应。他立即指导农户采取了抗应激措施。第二天上午,他又去虾塘边进一步实地查看、指导。

一头连着广大农户,一头又能联系各路专家,回顾事件经过,潘晴和同事们深有感触:原来,在助农领域,官微小编有很大的潜能。

最近,一个全新栏目——“浙农帮帮团”在省农业农村厅官微亮相。受小王求助事件启发,整个官微团队进一步强化了共识:要在运营过程中,建立一套长效助农机制。

“茶叶叶片枯萎,怎么办?”“连日阴雨,千亩麦田怎么打药?”近段时间,农户的求助留言越来越多,小编团队也干劲十足,他们持续搜集、统计后台留言,并着手建立农林渔牧全领域专家库。此外,他们还邀请对口专家,前往生产一线,帮助农户解决困难,并制作短视频和文字进一步解读、推广。

“帮帮团的队伍正不断壮大,我们乐在其中,停不下来。”潘晴说,作为农业农村系统的官微小编,他们的工作,不仅在办公室、在网络上,更在田间地头。



胡旖晨(左二)和“浙江天气”小编同事们。

经“浙江农业农村”官微小编对接,省淡水水产所专家高强(左一)去求助农户的虾塘现场指导。



“警察叔叔”APP运营团队的王芳(右一)在线下活动中。



一年32场互动拉近警民距离

“互动,是拉近距离的最佳途径之一。”“浙江农业农村”官微走红,也让杭州市公安局官方APP“警察叔叔”的运营负责人王芳颇受触动。

王芳是85后,她带领的运营团队,连她在内一共6人——3名85后,3名95后,全是女警。她们撑起了总用户数逾1000万的“警察叔叔”APP日常运营。她们忙中有序,具备亲和力的秘诀,正藏在“互动”中。

运营平台,王芳的重心是紧扣“互动”做文章。她的目标,是让每个人都能拥有专属“警察”,从生活的各个细微处获得帮助。

“小编与公众之间要实现双向奔赴,首先,要响应民之所需。”王芳说。“警察叔叔”APP集成了车牌云申领、身份证补换领、境外人员住宿登记申报等治安、交警、流动人口领域113个事项的一网通办。她们贴心地为公众制作了各类业务办理的视频操作教程,并通过服务热线、线上咨询双渠道答疑解惑。最近一年,“警察叔叔”累计处理了1.5万件公众咨询。

“时不时,也会有特殊、紧急的问题。”王芳回忆,两个月前,一位来自辽宁鞍山的老人来电求助,语气焦急。原来,对方的爱人是一位来杭治疗的重病患者,亟需通过警察叔叔APP申领电子居住证,完成异地医保支付。但患者双目失明,无法通过APP人脸识别环节。接到电话后,运营小

编团队立即找到技术部门商量解决方案,并联动相关医院,最短时间内帮助患者申领电子居住证,解决了医药费支付问题。

对团队成员,王芳常常积极鼓励。“最初我的设计稿有些稚嫩,但每次提交方案,芳姐总是先给予肯定,再一点一点给出建议。”团队中界面设计专员吴小可年纪最小。她回忆,如何使用专业软件制作版面和海报,起初大家都缺乏经验。王芳鼓励大家:“没关系,我一样不懂互联网技术,我们一边做边学。”王芳的陪伴和鼓励,帮助她们更快地走向成熟。

王芳也常常带队主动出击。她们做海报、制长图、造IP、拍微电影,在警察节、动漫节等节点精心推出警营参观、装备体验等丰富的线下活动,不断为警民互动升温,并进一步推动反诈、禁毒、交通安全等知识普及。过去一年中,王芳带领团队共策划、实施了32场活动,吸引上百万公众参与,她们制作推出的“浙里杭警”表情包走红网络,下载使用量突破百万次。

经过不断的实践、磨合,6名女警已从“半路出家”的小白,变为人人会策划设计、分析数据、制作动画、剪辑视频的互联网平台运营多面手,“警察叔叔”APP的日均访问量也一路上涨至75万。王芳说,她们将继续这场与公众的“双向奔赴”,创新不止步。

为“小诸葛”注入有趣的灵魂

“同为后台小编,我太了解这种感觉了。”对于潘晴的经历,浙江省气象局全媒体编辑、95后女孩胡旖晨很有共鸣。“遇到有能力为公众提供帮助的时候,我们都会选择回应。”

天气,是一个人人关心的话题。浙江省气象服务中心运营着“浙江天气”微信、微博等一系列官方账号,第一时间发布最新天气预报、不定期穿插气象科普,也一度陷入“不温不火、老生常谈”的瓶颈期。

怎样让老话题谈出新味道,成为摆在气象小编团队面前的一道难题。这两年,随着一批95后入职,“浙江天气”有了转机。

胡旖晨自称“间歇性话痨”,当初报考浙江省气象服务中心气象小编,正是因为想和大家好好“唠一唠天气”,“我喜欢富有挑战和创造性的工作。”她说。

一袭长袍,羽扇纶巾,能观云识天的“气象诸葛”,成为胡旖晨进行创新的着力点。为普及气象知识,“浙江天气”打造并沿用了多年的这位“智者”IP,现已悄悄“返老还童”,剃去长胡子,换上应季时装,冬季舞个龙,春季放风筝,夏季晒沙滩……以更活泼多样的形象出现在各式推文中。今年以来,每月不

定期出现的“小诸葛漫话天气”系列科普漫画,更是成为“浙江天气”的新晋热门。

“我们根据往年每月备受公众关注的气象热点,准备了12种天气现象作为科普专题,以小诸葛和一对兄妹为主人公,编排故事,绘成漫画。”胡旖晨说。

“浙江天气”小编团队挺有艺术气质:染着冷棕色长发的是胡旖晨,负责策划编导。一头蓝绿挑染的周季诚和潮流“奶奶灰”发色的陈洁如,则负责人物设计和绘画编排。一旦受关注的天气现象出现,这群文艺青年就会及时在线上推送漫画作品。

春雷阵阵,她们就让小诸葛出现在画里,为“天天”和“云宝”兄妹讲解雷电的产生。一些粉丝曾提出的相关疑问和认知误区,便通过兄妹之口,一得到小诸葛的解答和指正。一步一步打造起小诸葛的漫画世界,为气象科普打开了新的局面。“目前我们已发布了寒潮、冰雹、雷电、厄尔尼诺和大地磁暴篇,阅读量都不错。”胡旖晨干劲满满。她为系列漫画设立了微博专属话题词,并化身话题主持人,时不时出现与网友唠嗑。

“浙江天气”的小诸葛越来越讨人喜欢了,青年小编们为他注入了活泼而有趣的灵魂。



“浙江天气”小编胡旖晨(左)、周季诚创作漫画。



“警察叔叔”APP运营团队。



“浙江农业农村”官微小编郑蔚(左一)、潘晴(左二)在田间地头。

·资讯·

湖州市南浔区:乡贤“焕新”非遗活态传承

杨斌英 陆志鹏 梅亦洋

支起三脚架,准备好桌椅和绣包,打开手机直播平台……这几天,在湖州市南浔区练市镇施浩村“妙手生花”共富工坊内,当地乡贤姚锦娥熟练地当起了“主播”。已经学习刺绣54年的她,在施浩村推出“非遗刺绣直播”后第一个报了名。一段时间以来,她的刺绣直播收获了网友的频频点赞。

早在四千多年前的章服制度就记载了“衣画而裳绣”,刺绣技艺沿传迄今,历久不衰。作为南浔区的非物质文化遗产“施浩平绣”的传承人之一,姚锦娥对刺绣情有独钟,指尖流转的

一针一线承载着旧时岁月的精细与美好。

“我外婆是一名绣娘,教会了我妈妈,记得小时候经常看到我妈妈刺绣,绣得活灵活现的,我就跟在身边扯线团、穿针,偶尔也会跟着绣上几针。”姚锦娥讲述着与刺绣结缘的点点滴滴,感慨颇多。

作为中华民族智慧与文明的结晶,非物质文化遗产是宝贵的精神财富,必须传承好、保护好,“施浩平绣”就是其中之一。为此,南浔区加大非遗传承和保护的资金投入,政策投入

与文化引导,因地制宜深挖特色产业,以施浩村手工刺绣为切入点,打造“妙手生花”乡贤阵地工坊,成立由35名资深绣娘组成的手工刺绣队,优化非遗传承人的生存环境,提升非遗传承和保护的文化氛围。

乡贤阵地有了,如何链接资源才是关键。近年来,南浔区不断深化文旅融合之路,依托乡贤阵地,积极链接引进农业和旅游项目,为小镇发展广聚流量和人气。在该区统战部门的组织下,当地热心乡贤多次赴练市镇踏勘,围绕夜景、夜秀、夜娱、夜食、夜

购、夜宿等内容,就如何丰富“夜经济”提出了诸多具体想法和建设性建议。今年春节期间,有不少游客来到练市镇布谷里文化商业街区打卡游玩。作为该街区的讲解员,乡贤严子良对当地的历史文化古迹如数家珍,他向游客讲述当地乡贤馆的由来、粮仓的历史等。阵地开始热闹起来,小镇也逐步有了知名度。

近年来,南浔区找准路径、凝聚智慧、发挥作用,深化“同心·三服务”,凝聚最大向心力,画出最大同心圆。同时,该区充分发挥“乡贤+”的资源优

势,实施“乡贤引资引智·反哺故里”行动,全方位培育展示文明乡风,为传承非遗文化注入更多乡贤力量。

乡村振兴,文化先行。乡贤文化扎根乡土,蕴含着爱国爱乡、敬业精业、崇德向善的道德力量,对于涵养精神家园具有十分重要的现实意义。南浔区委统战部分管负责人表示,接下来该区将继续发挥辖区内本土乡贤资源优势,通过积极引导、典型带动等方式,让更多的乡贤投身家乡建设,创新乡村治理、引领乡风文明,助力非遗资源有效地转化为旅游资源与文创产

品,进一步丰富乡村旅游的文化内核,激发传统文化的生机活力。



“施浩平绣” 陆志鹏 摄