

县级融媒体如何打通 服务群众的“最后一公里”

——北仑区传媒中心“仑传”APP实践浅析

张丽丽

摘要：互联网时代，县级融媒体中心作为贴近基层、贴近群众的媒体，如何打通服务群众的“最后一公里”，成为紧迫而又现实的课题。本文以北仑区传媒中心为例，探讨县级融媒体中心如何深化服务功能，赋能本地平台，提升平台活跃度，让用户随时随地通过手机客户端享受便利的生活和优质的服务，以期为县级融媒体中心建设提供可供借鉴的路径。

关键词：县级融媒体 服务群众 “仑传”APP

互联网时代，县级融媒体中心作为贴近基层、贴近群众的媒体，如何打通服务群众的“最后一公里”，成为紧迫而又现实的课题。近年来，各地县级融媒体中心建设已经进入“深水区”，纷纷着力打造一款属于自己的、独具影响力的手机APP。本文以北仑区传媒中心“仑传”APP为例，探讨如何深化服务功能，赋能本地平台，提升平台活跃度，让用户随时随地通过手机客户端享受便利的生活和优质的服务，以期为县级融媒体中心建设提供借鉴。

一、瞄准需求痛点，服务百姓民生

“仑传”APP是北仑区传媒中心打造的移动端媒体平台，于2019年9月上线试运营。作为北仑区域权威的移动端主流媒体平台，“仑传”以“新闻+政务+服务”为特点，传递北仑声音、服务北仑群众。今年9月，“仑传”APP用户总装机数成功突破20万，其中今年新装机达到17万，高峰期日活用户达2万，成为区域内群众获取本地资讯、享受数字化社

会服务不可或缺的重要平台。

迅速增长的用户从何而来？秘诀就在立足民生，以刚需和黏性的地方化服务为切入点，解决老百姓的现实需要。今年4月，北仑群众对新冠病毒疫苗接种的热情很高，但却没有渠道提前获知“今天哪个接种点开放？”“接种的疫苗是什么品种？”“计划接种数量多少？”等重要信息。群众的需求在哪里，服务就要到哪里，“仑传”APP团队迅速反应，与北仑区卫生健康局合作开设《北仑区新冠病毒疫苗接种点开放信息》专题，从4月11日起，持续更新北仑区各接种点开放信息、计划接种人数及疫苗品种等内容。5月17日，第一时间开通北仑区新冠疫苗接种服务预登记通道。截至9月17日，该专题共更新疫苗信息142条，阅读总量超过4000万。

二、加强互动交互，形成资源裂变

与传统媒体相比，新媒体服务的传播速度更快，独家发布的疫苗信息受众面广、互动性强，活跃度非常高，迅速形成资源裂变。《北仑区新冠病毒疫苗接种点开放信息》专题也成为了APP上经常被留言“催更”的一个专题。由于疫苗的供应情况随时变动，该专题的更新时间常常在晚上10点、11点甚至12点，“仑传”APP团队坚持第一时间发布疫苗接种信息，方便市民提前安排第二天的行程。北仑当地各街道社区和医院也积极呼应，及时将“仑传”APP这一便民功能推荐给市民，引导市民下载“仑传”APP实时查看疫苗接种点开放信息。由于传播及时，广大市民不仅主动下

载“仑传”，还互相转告提醒亲戚朋友进行下载。“仑传”装机量因此持续出现爆发式增长，起到了双赢的宣传推广效果。

“孩子终于把疫苗打了，感谢‘仑传’。我在‘仑传’留言咨询12-17岁异地求学的孩子如何进行疫苗接种，很快得到回复，仑传反应快、效率高！”9月5日，一网友留言点赞“仑传”APP的高效率，这边是“仑传”APP后台收到的11596条关于疫苗接种留言中的一条。“仑传”团队梳理了评论区的上万条留言，邀请北仑区卫生健康局对大家关注的热点问题进行权威解答，推出三期《北仑人最关心的新冠疫苗热点问答》，解答市民“预约系统只能给自己预约吗？”“通知打第二针有事耽搁没有去，后期还会通知吗？”等疑惑。

三、回应群众关切，提升用户活性和黏性

大量新用户通过关注疫苗信息下载了“仑传”APP，如何留住用户？“仑传”APP始终把群众生活需求摆在突出位置，回应群众关切，精准对接需求，赋能本地平台，做好内容提升，平台的影响力、传播力、公信力和美誉度得到进一步提升。

（一）打造网络直播品牌

新媒体直播具有直观、快速、现场感强的优势，是吸引用户的一大抓手。今年以来，“仑传”APP发挥直播专业特长，推出了上百场直播，以其强大的服务功能逐渐占据当地主流网络直播市场。

每年的五六月份，中小学和高中招生办法陆续出台，许多孩子即将上中小学、高中的家长都十分焦急，“报名入学需要哪些手续？”“自己的孩子能上哪所学校，学校的师资、课程如何？”家长们心中有许多疑问急需解答。“仑传”APP团队积极策划，回应群众关切，联合北仑区教育局组织10多位中小学校长走进“仑传”直播间，权威解读2021年北仑区义务段、高中段和高校招生入学政策。两场直播总时长超过5个小时，累计16万人次进入直播间收看，现场提出问题4000多个，校长们一一进行权威解答，帮助家长、学生足不出户地了解招生政策、

各学校办学情况。

（二）抓住短视频风口

目前，带有短、平、快特性的短视频成为传媒业的重要风口，抢占了大量用户的碎片化时间，呈现了爆发式增长态势。“仑传”APP高度重视短视频在传播中的作用，成立“仑视频”团队，聚焦热点制作原创短视频，打造媒体融合的服务新亮点。大量传播主旋律、正能量的短视频，在服务群众的同时也成为获取忠实用户的重要途径。

今年7月21日，台风“烟花”开始影响北仑。面对日渐逼近的超强台风，市民容易产生畏惧心理，期望能实时了解台风最新资讯。“仑传”团队坚持24小时更新，制作了80多个新闻短视频作品，第一时间将台风动态呈现在网友眼前，展现出全媒体时代突发应急报道中主流媒体的责任与担当。今年8月11日，一场疫情防控的“战疫”在北仑正式打响。“仑传”APP带网友第一时间直击北仑核酸检测现场，用《我是党员，始终和你在一起》《北仑守护力量 | 感谢有你 共克时艰》等40多个短视频记录医务人员、党员、志愿者在疫情防控一线的真实画面、暖心故事，从白天到黑夜见证北仑速度、北仑力量、北仑温度。同时，“仑传”APP推出《面对疫情，个人该如何防范？》《吃饭时摘下的口罩怎么放既方便又卫生？》等“主播说防疫”系列短视频12期，引导市民群众始终绷紧疫情防控这根弦，积极配合，主动防护。

四、结语

互联网时代，媒体传播正面临“百年未有之大变局”，县级融媒体中心融合转型已进入深水区，立足民生刚需、打通服务群众的“最后一公里”成为县级客户端获取用户、提升日活和黏性的制胜关键。接下来，在深耕本地新闻的同时，“仑传”APP将继续做大做强服务功能，整合媒体、政府机构和社会资源，多样化地满足用户需求，跑出数字化媒体服务加速度，持续发挥优势、做强实力、打响品牌。

（作者单位：宁波市北仑区传媒中心）