

一边被质疑贩卖焦虑，一边是平台遍地开花——

付费究竟能买多少知识

经济日报·中国经济网记者 陈 静



罗辑思维创始人罗振宇在跨年演讲中所引用的一句被歪曲的巴菲特名言，让“知识付费”再次跃上被质疑的“风口浪尖”。

此外，知识问答社区知乎去年年底被曝裁员300人。曾经的头部企业“分答”也在“大V”纷纷撤退后，更名“在行一点”。来自第三方市场研究机构艾瑞咨询的数据显示，在线知识付费产品平均复购率仅为30%。

但在另一边，包括樊登读书会、凯叔讲故事、年糕妈妈等付费内容生产方广为人知。喜马拉雅、知识星球、有书等涵盖知识电商、内容打赏、社交问答的知识付费平台还在“遍地开花”。数据显示，2018年知识付费用户规模达2.92亿，预计到2020年，知识付费市场规模将达到235亿元。

“知识胶囊”良莠不齐

不久前，有网友曝光，在知识付费平台喜马拉雅上，搜索金融历史学家宋鸿兵的书《鸿观》，结果却搜到一个“假”宋鸿兵在讲解这本书，还获得了2000多人的订阅。宋鸿兵气愤地在微博上回应说：“平台也太缺乏知识产权意识了，这是公开盗版啊！”

“真假宋鸿兵”暴露出知识付费领域内容的良莠不齐。在回答知乎上名为“如何通过写作赚钱？”的问题时，1997年出生的专业写手“星辰”表示，他的主要工作之一就是“拆书”给知识付费平台制作成节目。“就是把文章的精华内容提取出来写给读者，为用户节省时间。”一本大部头的《奥斯曼帝国的衰亡》就曾被他拆成7篇文章。然而，一名大四学生总结出的“精华”，质量有保障吗？

“跟我做三个月拥有贝壳婴儿肌”“学会十招老板要看你脸色”……在知识付费平台上充斥着诸如此类的标题，“贩卖知识还是贩卖焦虑”受到人们的广泛质疑。对此，北京师范大学新闻传播学院执行院长喻国明表示，在信息泛滥、内容过剩、良莠不齐的多媒体传播语境下，人们迫切需要一个“抓手”，从而把控“乱花渐欲迷人眼”的现实世界。因此，与其说人们购买的是知识，不如说是为好奇心、现实焦虑等情绪付费。

国家行政学院社会和文化教研部高级经济师郭全中也表示，阅读消费新场景的快速发展，很大程度上是由于知识更新换代速度加快，从业人员在一定程度上产生了知识焦虑。

更有人颇为讽刺地表示，短平快的“知识胶囊”深得算命先生的精髓，先加重人们的焦虑，然后贩卖焦虑解决

方案。

知识付费服务商小鹅通去年12月份发布了一份内容分销榜单，其中“三大分销关键词”分别是“精进”“寒冬取暖”和“大咖”。北京一家互联网企业的程序员王瑶说：“就凭上班途中的半小时、洗漱的十分钟听个音频节目，就能‘精进’吗？大多数人还是冲着‘大咖’去的。说到底，‘精进’靠的是系统知识体系提升，靠碎片化的知识付费，得到一点闲聊用的冷知识还有可能，真的想以此自我提升，恐怕只是一种自我心理按摩。”

不过，在知识付费行业从业者们看来，事情却并非那么简单。“消费者的焦虑感是客观存在的，但如果只是以焦虑感作噱头，最终损害的是整个行业。对于知识付费行业的从业者而言，最重要的是能否提供有价值的内容，能否让用户学以致用。”知识付费平台“有书”创始人雷文涛说。

靠“踩坑”长大的用户

业内专家表示，知识付费行业在经历初期的快速增长后，用户尝鲜意愿降低，消费趋于理性，对付费内容质量的要求也越来越高。相关数据显示，48.9%的受访知识付费用户希望知识付费平台提高产品的性价比、平台优化定价机制，41.8%的受访知识付费用户希望提高内容质量。

春江水暖鸭先知，对用户的变化，从业者心知肚明。“一开始用户对知识付费有新鲜感，很多人产生了消费和购买的冲动，但购买完以后发现你没有解决我的问题，就不愿意去买下一个。”喜马拉雅联席CEO余建军说。

蜻蜓FM首席运营官肖轶表示，2019年不可能再卖焦虑型知识了，再卖只会有两个结果，一是用户学完了还是很焦虑，所以不买了；二是学完不焦虑了，结果也不买了。

“2019年，知识付费的整个市场不会像2017年那么火爆，知识付费行业正在经历‘去库存’。大量过去的垃圾产品，需要被时间淘汰掉。”知识付费内容制作方“老路识堂”创始人路骋说。

什么样的知识付费产品才能迎合消费者的变化？在知识付费平台千聊创始人CEO朱峻修看来，数据应该是考核产品质量的“硬标准”。“随着知识付费行业的快速发展，内容生产需要具备更强的专业性，以满足消费者的需求变化。同时，知识付费平台还要创造出与消费者产生良性互动的产品机制，保证优质内容更快地被发现，不好的内容更快地被识别淘汰。”

在小鹅通商家学院负责人姜宇看



徐骏作(新华社发)

来，知识付费行业的准入门槛也在被不断拔高，消费者开始注重课程质量、服务质量以及最终的实际效果，“越来越贴近学习与教育的本质，开始向轻量化在线教育发展。”姜宇表示，小鹅通教育培训类客户占比已从2017年第一季度的14.32%提升到2018年第三季度的40%；教育培训类客户收入占比也从0.1%提升至18.4%。“从节目形式来看，教育培训类节目的视频和直播占比较大，这说明在教育这种沉浸式学习场景下，用户更加青睐信息密度大的媒介。”雷文涛说。

服务“开道”全面升级

要想真正做强做大，知识付费需要向知识服务升级，真正解决消费者想要获得知识的“痛点”。如何实现升级？以服务“开道”成为业界相对集中的声音。

在好未来CTO黄琰看来，知识付费正在向“泛教育”过渡。“二者最大的区别是，泛教育的内容和服务是针对

明确教学目标设计而成的，服务是其中必不可少的因素，提供者可能是老师、助教或者平台，从文字记录到答疑，从课后作业到课外探讨，都属于服务的范畴。只要有了服务，才能有针对性地满足用户获得知识的需求。”

“‘搭桥’是知识服务的精髓，面对不同用户要学会搭不同的桥。知识水平高一点，搭一座桥；知识水平低一些，就要搭几座桥帮用户到达目的地。”雷文涛说。

姜宇表示，随着市场和消费者的发展，消费者对服务的诉求大幅提升。“有社群服务的课程平均复购率明显高于无服务的，诸如打卡、作业本、考试、表单、测评等助学类工具的使用量也在持续上升。”

此外，打通线上和线下环节也是知识付费服务化的重要抓手之一。场景实验室创始人吴声表示，2019年知识付费的付费场景也将进一步创新。例如，台上的嘉宾演讲完，听众就能够通过扫描屏幕上的二维码付费，完成延伸阅读，掌握更多相关的知识。

全国统一的电子社保卡已覆盖230座城市——

参保就医更方便 借书购药服务多

本报记者 韩秉志

新闻深一度

电子社保卡与实体社保卡“一一对应，唯一映射”，因此即便忘记携带实体社保卡，也可以通过手机扫码办理相关业务

用电子社保卡在移动端查询信息、办理业务时，借助在线认证、密码验证、人脸识别、风险控制等多种认证方式，能够确保“是我办事”“是我查询”，不用担心被冒用、盗刷和信息泄露

士说。

由于电子社保卡是以实体社保卡为基础，与实体社保卡“一一对应，唯一映射”，因此即便忘记携带实体社保卡，也可以通过手机扫码办理相关业务。江西首张电子社保卡持卡人李英子说，电子社保卡与实体社保卡关联，原先需要上门排队查询、办理的事项，现在通过手机就能轻松办妥。

不仅如此，各试点地区积极探索，持续培育和拓展应用场景，部分先行地区通过多项民生服务精准发力，让这张无形之卡发挥出了更大的能量。据介绍，电子社保卡应用将对照人社部社保卡102项应用服务目录，在实体社保卡

应用基础上，进一步发挥电子社保卡身份认证、缴费结算、业务办理的重要作用。

例如，南宁市将电子社保卡融入“智慧城市”建设，持卡人仅需提供电子社保卡二维码即可完成公园、图书馆、博物馆等市民公共场所的身份认证；宁夏结合电子社保卡开展医保移动支付相关业务，持卡人在药店展示电子社保卡二维码，便可就医购药；青岛市把电子社保卡与志愿者服务时间管理相结合，推出“电子时间银行”，为志愿者提供长期可靠的记录管理和通存通兑功能。此外，不少城市通过电子社保卡开通了就医服务功能，在就医时出示手

机端电子社保卡，看病后不用排队就可直接线上缴费支付。

申领快速、使用便捷，是广大城乡居民青睐电子社保卡的理由，同时电子社保卡是否安全可靠，也让群众倍加关心。

对此，人社部信息中心有关负责人表示，电子社保卡是社会保障卡的线上形态，是持卡人享受线上人社服务及其他政府民生服务的电子凭证和结算工具，由全国社保卡服务平台统一签发管理，以实体社保卡安全体系为底座，结合电子认证、人工智能等互联网安全技术手段，构建了网络与持卡人间的可信连接，从而确保“实人、实名、实卡”。用电子社保卡在移动端查询信息、办理业务时，借助在线认证、密码验证、人脸识别、风险控制等多种认证方式，能够确保“是我办事”“是我查询”，不用担心被冒用、盗刷和信息泄露。

截至2018年底，全国社保卡持卡人数已超过12亿人，覆盖全国88%的人口。人社部有关负责人表示，下一步，随着电子社保卡的推广普及，社保卡线上线下相融合的应用服务体系将全面建立，置身社保卡多元化服务生态圈中，让持卡群众获得更为广泛、细致、贴心的服务。

直播间

留个心眼！住酒店小心被偷拍

开房没几天，私密视频就出现在色情网站上，酒店针孔摄像机偷录让人防不胜防。前不久，一对情侣发现自己在酒店房间被偷拍的消息迅速燃爆网络，不少网友感慨“现在很少住酒店，就是怕被偷拍”“酒店房间不安全，容易被偷拍”。目前，偷拍这一“行当”已形成了一条利润丰厚的黑色产业链。对此，个人和酒店要格外注意相关保护措施，相关部门应加大监管和打击力度，负起保护公民权利的责任。

问：酒店偷拍“黑产”是如何运作的？

主持人：酒店偷拍这一“商业模式”的出现催生了不少“著名”偷拍者。偷拍的视频经过专业剪辑后，售价从每条数百元到数千元不等，不少非法网站还开设了专门的板块播放这类视频。根据调查，网站获得视频后，拿出一部分免费播放吸引流量，将更多的视频以“包月”“包年”的会员制形式付费观看，付费价格为几十元到上百元。在成都警方办理的一起案件中，不法分子在宾馆偷拍视频，并通过网络贩卖，吸引了很多对偷拍视频感兴趣的人。若想要观看视频，则每月需要支付1000元到2000元不等。

问：如何发现偷拍和维权追责？

主持人：在生活中，很少有人有精力和时间去寻找一个隐蔽的针孔探头。同时，房客或租户发现偷拍设备和维权追责都存在很大困难。而且，对于善于隐藏的偷拍者来说，他们也不会让其他人轻易发现。

但是，可以运用以下几种简便的方法快速找到偷摄像头。比如，对于普通摄像头，可以用手电筒寻找反光物；对于安装有红外线补光灯的镜头，即使晚上不发光，也可以通过手机照相功能查找。此外，可以着重检查电视、插板、天花板、路由器、吹风机、空调、沙发、房间死角等容易被安装摄像头的地方。

对于偷拍行为，法律当然应当给予约束。所谓偷拍就是指未经他人同意，以秘密方式对他人的拍摄的行为，这是对他人权利的侵害。需要知道的是，公民的隐私权受法律保护，任何人不得侵犯，不法分子在酒店房间内的偷拍偷录行为严重侵犯了他人隐私权。根据治安管理处罚法规定，偷窥、偷拍、窃听、散布他人隐私的，处五日以下拘留或者500元以下罚款。同时，公民享有肖像权，未经本人同意，不得以营利为目的使用公民肖像。偷拍本来就是违法行为，如果再将偷拍的照片或视频上传到网上公开，会对当事人名誉身心都造成伤害。

一旦发现偷拍设备，应立即向公安机关举报，同时注意保留证据，依法维权。个人和酒店在尽到注意保护义务的同时，应加大监管和打击力度，铲除“黑产”存在土壤，规范酒店监督管理。

(本期主持人 李万祥)

春节看雪指南，请收好

春节近了，气温也跟着“红火”起来，春运首周全国大部分地区天气晴好，不仅南方像是阳春三月，北方更是没了“三九”的样子。新的一周，更多游子将踏上回家路，旅途天气如何？请看本期主持人的解答。

问：未来一周，天气如何变化？

主持人：未来一周，我国大部分地区气温居高不下，“暖”胜往年，华北地区偏暖2℃至4℃，黄淮到江南偏暖4℃至6℃。值得注意的是，由于静稳天气条件好，1月28日至30日，华北中南部、黄淮中西部等地还有间歇性轻到中度霾天气。

但是，气象部门预计1月30日至2月1日，冷空气活动趋于频繁，我国中东部大部分地区气温将下降6℃至8℃，部分地区降温可达10℃以上，并伴有4级至6级偏北风。同时，西北地区东部、华北西部和南部及黄淮地区会出现雨夹雪（雪）天气，江淮及其以南大部地区有小雨。2月3日前后，黄淮及其以南地区还将有一次降水天气过程。

气象专家提醒，冷空气到访会带来明显降温，公众需及时增添衣物，小心感冒。此外，霾再次侵袭华北等地区，公众需注意出行安全并戴好口罩。

问：春节出游哪里能看雪？

主持人：“避寒”“冰雪”“避霾”“洗肺”都是今年春节出游的热词。“南下避寒”的游客不仅来自北方城市，上海、南京、成都等气候湿冷的南方城市也渐渐成为“候鸟游”的主要客源地。境外目的地选择也呈现类似特点，今年预订前往泰国、印度尼西亚、毛里求斯等温暖海岛的游客大幅增长。

同时，伴随2022年北京冬奥会的临近，冰雪旅游持续升温，赴日本滑雪以及去南极或北欧各国领略“冰天雪地”美景的游客预订量同比大幅攀升。

专家预计，未来一周，新疆北部、东北、青藏高原等地或将有雨雪，雪势不强；西南、西北地区东部、江南、江淮、华南北部这一带有明显降水，其中陕西或有弱降雪。

整体来看，春节期间热门航线和铁路受雨雪影响较小。不过，降雨区的小伙伴出行还需带好防雨装备。

(本期主持人 郭静原)

