

# 世博因为他们更精彩

## 平凡的人给记者太多感动

(上接第1版)

### “看到浙江文化的展示,不激动不正常”

李阿姨,余姚人,在浙江馆看到家乡的河姆渡文化玉佩模型在演出中首个亮相,她激动地拿起相机狂拍,结果忘了演出期间拍照要关闪光灯的“禁令”。

走进省、市、区展馆左转,再右转笔直到底,通体用竹子形状构架成的浙江馆呈现在了眼前。入口处长长的队伍表明,浙江馆人气颇高。

事后我才知道自己很幸运。因为受到馆内表演设备的限制,浙江馆开足马力一天也只能表演50场,每场只允许进入60名游客。我和同事刚到浙江馆,便“抢”到了两个名额。

在展馆解说员的带领下,游客们在众多演示屏中大致了解了浙江的历史和文化。走在我们前面的是余姚游客李阿姨,她很激动,说等下的主题表演一开场就有河姆渡文化的展示。“我是从电视里看到介绍的,所以特意来看下。”李阿姨和女儿上午就

到了,但没赶上表演,下午她可是铁了心要进一次浙江馆。

李阿姨所说的表演,在浙江馆中心的青瓷大碗处进行。随着灯光暗下,青瓷大碗四周的地面缓缓升起,将游客抬到碗口边。解说员提醒大家,拍照要关闪光灯,否则会影响投影仪投影在水面呈现的视觉效果。

音乐响起,江南美景投影在碗中的水面,一一呈现。

果然,表演一开始,便有一块河姆渡文化时期的玉佩从水中缓缓升起。李阿姨激动地拿出相机狂拍,但忘了关闪光灯。展馆工作人员赶紧上前提醒。“太激动了!不过,看到浙江文化的展示,不激动不正常!”李阿姨笑着说。

### “穿警服检查,不觉得太严肃吗”

钱科军,杭州消防支队防火处干部。今年3月5日,他就和金华支队的叶翔一起到了浙江馆建筑工地,负责消防安全工作。在没有接到上级命令之前,他俩将一直担负浙江馆消防安



安检通道

全的监管职责。

在浙江馆找到钱科军时,我愣住了。他没有穿警服,而是一身黑色便衣。

“穿警服检查,不觉得太严肃吗?游客会拘束的。”钱科军半开玩笑地解释道。按照安保规定,他每隔两个小时就要对馆内各电器发热设备、电源灯装置进行检查。为免游客感觉不适,所以按规定,他们在消防安检时一律穿便衣。

跟着钱科军,我“参观”到了浙江馆的内部“构造”。20多台电脑、音箱,数不清的LED灯,外加中控台,浙江馆的内部完全是一个电子世界。每次检查,钱

科军都要逐个去摸LED灯的交流器,看看是否过热,并查看每个电源。

来世博园近2个月,钱科军和同事叶翔没逛过任何一个国家馆。每天的生活就是单调的三点一线:宿舍、办公室、浙江馆。他们从早上9点开始,一直要工作到晚上11点半浙江馆断电为止。

说起浙江馆,钱科军一脸自豪。不仅人气高,而且创意设计、设备安装,都是纯正的国产货。“昨天有个老外连续来看了3次。”钱科军和他简单交流了一下,老外说因为前两次都没弄懂水里的立体模型是怎么出来的,这让钱科军窃喜不已。

### 观园随记

体验世博园,我想可以用一个字来概括——大。想在一天内看遍世博园,就算是马不停蹄走马观花,这也是一个不可能完成的任务。所以,要想更好、更全面地体验世博,除了事先制订好浏览路线外,就是要安排充足的时间。当然,世博园里一处处人性化的服务,会让你在走得腰酸背痛之时,感到一丝温馨。

■本报记者 曹志男 / 文  
陈立波 / 摄

# 地方论坛成突发事件发酵地

## 专家:善管善用比删帖更有效

### 事事放大并非最优路径

毛寿龙是公共管理方面的著名学者,这位中国人民大学公共政策研究院教授对网络的作用十分看重。不仅观察,他也在参与,忙碌的工作间隙,时常更新自己的微博和博客。

“从传统角度看,民意比较制度化的表达途径就是通过人大代表、政协委员来反映。”毛寿龙说,除此之外,老百姓可以通过信访途径来反映意见,同时新闻媒体的报道等,也是反映民意的渠道。

“网络的出现改变了过去这种格局,借助新的传播方式,将既有的渠道黏合在一起,形成了新机制、新平台。”毛寿龙说。

单学刚则认为,通过互联网疏导民意,相对来说成本较小、速度较快,所以现在不少地方政府都通过互联网去解决很多问题。但对公众而言,是不是每个个案都要通过发帖到全国性的网络论坛才是“最优选择”呢?

“其实,很多个案关键是及时得到有效解决,完全没必要占用这么大的社会资源。”在单学刚看来,把什么事情都发到全国性的网络论坛,借助舆论、扩大影响来

推动解决,并不是一个“最优路径”。

他认为,地方网络论坛可以在这些事件的“发酵”链条中起到更积极的作用,成为疏导民意的最短路径。

### 重视地方论坛上的“苗头”

今年3月,江苏常州网友“认真”收到了一份特殊的奖金。人们也从中解读出政府在网上与公众良性互动的深意,这种互动正是借助地方网络论坛这个平台。

2009年7月,“认真”在常州中吴网、化龙巷等本地论坛发帖反映,当地北塘河有黄水排放,但环保工作人员接到举报行动迟缓,无法现场取证。帖子言辞激烈,认为环保局局长周斌必须引咎辞职。

帖子发出第二天,常州市环保局便在网上作出回应,欢迎网友监督和批评,随后查出涉嫌违法排污的企业,对其进行处罚。今年3月11日,常州市环保局局长又在常州中吴网发帖,找到“认真”本人,亲自给这位曾要求他辞职的网友,颁发了2000元的“网络监督奖”。

“网友真诚批评—政府积极

回应—问题得到解决”,网友“认真”的经历勾勒出了借助地方网络论坛解决问题、疏导民意、形成共识的清晰路径。

单学刚介绍,地方论坛里集中了很多本地的受众,容易形成利益共识。在具体问题的解决上,这种论坛也有优势,一些突发重大事件很多苗头性的信息也更容易在地方的网络论坛上出现。

“在地方网络论坛发帖是为求个案解决,然而一旦上升到全国关注,由于很多网民不是事件本身的利益相关者,这些事件就更容易演变成超出事件本身的质疑和批评。”

“所以,本地网络论坛可以成为解决问题、疏导民意的最短路径。”单学刚说,希望各地政府都重视本地网络论坛这样一个互动空间建设,争取在本地使很多问题得以解决,避免占用更多的社会资源,也避免让当地政府的形象减分。

### 删帖不是唯一、最佳的管理办法

“很遗憾,上边提到的23件事情都是在全国性的BBS曝光,没有一件是在地方BBS曝光的。”单学刚透露,目前对于本地网络论

坛管理,一些地方政府采取的往往是一种惯性思维,比如删帖。

“对一些非理性的帖子、谣传等,可以删除,但是删帖不是唯一办法,更不是最好的办法。”单学刚说,对于地方网络论坛,在善管的同时,更要提倡善待和善用,让他们真正做好、做强,吸引人气,在地方民意的表达和疏导中发挥应有作用。

对此单学刚建议,除了提高网页包装技巧、吸引本地人气的同时,应当加强对本地BBS的监测,争取在第一时间及早发现问题苗头并努力解决。这样就可以在论坛上提高公信力,让更多当地网民逐渐习惯于在本地网络论坛发帖,反映他们的意见和诉求。

“地方网络论坛首先应当适时解决一些非常具体的问题,这是赢得公众信任的前提,也是建立良性互动的第一步。”毛寿龙认为,需要有一些制度化的方法、途径,让民意更好地参与到政府公共政策决策当中去。同时,政府自身建设应与网络反映出的民情对接,借助网络舆论力量来进一步推动政府的法制化建设,这是最关键的。

■《人民日报》 刘晓鹏

“互联网上风云际会,堪比天气的变化。”在人民网舆情监测室,舆情监测室副秘书长、《网络舆情》副主编单学刚注视着眼前的电脑屏幕,仿佛一位气象学家在观察变幻莫测的卫星云图。

与天气的变化不同,互联网上很多时候是“小天气”扩大成“大气候”。

今年一季度,网络上几个影响较大的公共事件如河南睢县“茶杯门”等,都是由局部事件放大成为影响全国舆论的公共事件。

“在互联网上,网络论坛(BBS)的放大作用体现得更明显。”人民网舆情监测室统计的2009年77件重大公共突发事件中,有23件在网络论坛上率先曝光。

人民大学公共管理专家称,通过互联网疏导民意,成本较小、速度较快。地方政府应与民众良性互动,经常删帖并不妥当。