

# 政府网站当以“用户”为本位

纪玉

## 今日论语

查询信息、反映情况、网上办事……很多人都或多或少地同政府网站打过交道。那么，“用户体验”如何？恐怕，不少政府网站并不能令人满意。

近日，全国政府网站首次普查“大考”，第一阶段“成绩单”已经交出。我国目前的政府网站数量有85737个，其中6373个政府网站申请“关停并转”。今后，无维护能力的基层网站不再单独建站。

普查“大考”，既是为了摸清政府网站家底，也是为了及时整改“问题网站”。信息更新不及时、信息发布不

准确、互动情况不回应、办事服务不实用，可以概括不少政府网站身上的毛病。具体说起来，政府网站近年来的“洋相”也不少见，比如使用合成痕迹明显的“悬浮照”，比如发布除领导姓名、职务之外，格式、内容、标点符号都一模一样的“双胞胎报道”，更有“最牛政府网站”，只有一张静态图片，所有链接都无法打开。地方政府网站还是黑客攻击的“重灾区”，安全防护能力薄弱。

按照这次普查要求，只要政府网站出现站点无法访问、网站不更新、栏目不更新、严重错误、互动回应差这5项中的任何一种情形，就会被判定为不合格，将被要求关停并转或改版升级。显然，那些久未更新、充点

门面的政府网站将不能继续“沉睡”下去。其实，除了那些“休眠网站”“僵尸网站”，还有些政府网站虽然保持更新，但在内容上也难以满足公众的需求，领导活动铺天盖地，公众需要的信息却难觅踪迹，站内搜索常常卡壳，反映问题石沉大海……这显然不是公众需要的政府网站。

像网站这样的互联网产品，只要不是为了自娱自乐，都要把用户体验放在第一位，才能提升用户的满意度和信任感，令自己得到良好口碑。政府网站的“用户”，显然是所要服务的公众，根据政府部门的不同职能，还可能有企业、社会组织等等。以用户为本位，才能真正服务好用户。政府网站的建立和建

设不能是为了应付上级要求，而是要以社会需求为出发点，来考量是否建立、如何建设等问题。一个以用户为本位的政府网站，必然以方便用户为衡量服务质量的主要标准，网站的内容主次、栏目构架、互动方式也都会尽力令用户感到舒心。这其实也是在考验政府部门的服务意识和水平。

根据首次普查“大考”的摸底结果，一些政府网站被淘汰出局，还有一些被要求升级改版，希望这次“大考”结束之后，依然能有定期或不定期“小考”，来督促政府网站持续提升用户意识。所以，要进一步完善政府网站的评价、监督、考核机制，并让更多的“用户评价”参与进来。

## 新民随笔

### 原著党不能剧透

夏琦

最近去上海图书馆看了《火——巴金的抗战岁月》图片文献展。抗战期间，巴金作品被频繁改编，仅《家》话剧版就在“孤岛”时期的上海上演百余场。这次展览，有一件相关的展品首次展出：1941年巴金与电影公司签订的《春》《秋》电影拍摄合同。

合同里有这么一条，电影剧本由电影公司负责改编，但是，须送经巴金审阅认可后方可开拍。另有一条，电影公司必须在一年内完成制片，否则巴金可另委他人。合同寥寥数条，但看得出，对原著作者是尊重的。特别后面一条，现在可能不常见，最近我已听好几个作家朋友抱怨，小说版权卖出去了，影视剧开机却遥遥无期。

有个族群，叫原著党，说的，是原著的铁杆粉丝。最近，但凡热门的电视剧出炉，几乎都会引发他们的大规模不满。《盗墓笔记》吐槽铺天盖地，原著作者南派三叔自称“看傻了”；《花千骨》的男主角从高冷气质变身暖男；有原著忠粉说，被朋友问起电视剧《两生花》剧情，完全无法剧透——因为只有人物名字能和原著对上号。所以，现在有个电视剧新类别：“原著党不能剧透系列”……

最初被改到面目全非的，多是金庸古龙温瑞安们的小说以及四大名著，在经历了无数次改编之后，新的拍摄方黔驴技穷，只好各种改造以推陈出新。其实能成为经典的，多在最大程度上贴近了原著。比如87版的《红楼梦》，年少追剧，我们这些红楼忠粉能跟着宝黛一道把台词念出来，很多台词，跟书中几无变动。对原著党来说，那叫一个舒坦。

不是说原著绝不能改，而是看有没有去芜存菁或者别开生面。最近改编电视剧的这些小说，我没有都看过，但用现在时髦的说法，能成为热门IP的，总有它吸引读者的地方，比如上佳的故事、有个性的人物，只是制片方似乎多不肯花力气去研究。以为只要有个把小鲜肉就足以包打天下。花那么多钱买热门IP，不就是为了把小说的粉丝转化为电视剧的观众，你们不满意，其实更好，吐槽，还能转化成关注度。至于对原著的尊重，不在考虑之列。

## 心理与面包同样重要

### 日报观点

他们因父母重度残疾、服刑、患严重疾病等因素无人抚养，不是标准意义上的孤儿，但事实上却孤苦无依。据北京师范大学儿童福利中心课题组推算，截至2011年，全国“事实孤儿”的总数可能在57万左右。

在新闻媒体、社会舆论、政府机构的共同努力下，“事实孤儿”已逐渐进入到大众的视野。但当下针对“事实孤儿”的救助，还停留在物

质救助层面。这些孩子承受的，除了物质上的极度匮乏之外，还有精神和心理关爱上的双重贫瘠。心理和精神上受到的创伤，如得不到及时救治，则很可能造成不可逆的后果。

据西北大学课题组的一份研究显示，有70%的“事实孤儿”经常或偶尔感到恐惧，23.3%的儿童经常难以入睡、做噩梦，有32.4%的儿童经常或偶尔觉得活着没有意思。回想贵州毕节那四名自杀的孩子，他们在有食物、有住处的条件下，仍选择自杀，这其实说明了心理上的创伤，已经成了这个群体面临的

最大的生存威胁。

于当下而言，对“事实孤儿”实施怎样的救助，在一定程度上决定了他们有着怎样的将来。各级政府机构应当通过实地调研的形式，实现官方与民间对接，通过救助平台多元发展的方式，对“事实孤儿”的心理问题进行必要的关照。具体来讲，则是可以通过发动邻里及社区的力量、亲族的力量、社会志愿者及专业机构的力量共同来抚慰“事实孤儿”受到的精神创伤。

(张剑 刊今日新华每日电讯 本报有删节)

## 新民新语

### “曲线”驾考别一禁了之

关尹

也不知道是谁最先发现，去韩国济州岛考个驾照比国内容易得多，于是乎，“驾照游”一度大行其道。但现在，这种“曲线救国”的方式恐怕行不通了。上海市交警总队车辆管理所近日就表示，不再接受没有“外国人登陆证”的韩国驾照办理业务，因为“这种‘速成’驾照太易过，会威胁中国道路安全”。广东、湖北、浙江、重庆等地开始纷纷响应该政策。但网络上不同的声音也相当多，所谓的“速成”驾照，该一禁了之吗？

去思密达那里吃顿火锅整个容，就能顺便把驾照给考了？天底下，还真没有这么容易的事，人家韩国也是重视交通安全的，“马路杀手”谁都怕。实际上，在一些国内旅行社组织的“驾照游”中，也明确表示不会让零基础的学员直接赴韩学车，因为“无经验者极可能出现补考现象”。

那打“飞的”去韩国考驾照为何这么受热捧？当然是因为有优势。一是时间短，培训时间只需13小时，从报名到拿驾照一般只需一个月，而在国内考驾照是一场漫长的持久战，从理论、桩考到内场再到外场考生几乎都要排队，半年能到手就谢天谢地。二是费用低，一般只需约35万到50万韩元（约人民币2000元到2800元），而国内考试费用居高不下，而且还持续上涨，上海2015年的学车价格平均已突破1万元。

更让人不爽的是，从信息录入、预约考试到考试通过，关卡都要“雁过拔毛”，想必很多人都有过类似被索要红包、被教练打骂的经历。在近日广东湛江驾考受贿案中，39名涉案考官上缴的红包就达2100余万元，简直吓死人。

说到底，诸多弊端的根源还是在于目前的“驾考合一”制度，一方面学员越来越多，驾驶培训市场容量根本赶不上市场需求；另一方面，也非常容易衍生黑色利益链。

与其停办没有“外国人登陆证”的境外驾照换证业务，不如对驾考制度进行改革，进一步开放驾驶培训，制定一套科学便捷行之有效的培训和考试系统，比如学习韩国精简流程。

一禁了之，只是“懒政”。停办背后的工作，才是我们的管理者更应该要做的。



### 逗你玩

日前，山西晋城某景区举行了一个二〇一五年全国高考状元“解封”典礼，来自甘肃、吉林、内蒙古等地的十名高考状元披红挂绿骑马游街，并每人从“康熙皇帝”手中接过《诏书》二册、人民币一万元等。编导了这出“逗你玩”闹剧的商家，只花了区区十数万元，便做了一次大大的景区形象广告。

孙绍波画

### 自由谭

股市跌了再跌。在广大股民叫苦连天，深套其中的时候，一批炒股小说却能逆势而上，飘红大卖。此中秘诀不足为外人道，但终究东窗事发，遭人举报。

最新报道指出，起点中文网多部炒股小说的作者们借股市大涨的东风，违规荐股，向股民转弯抹角地收取“荐股费”。九部炒股小说的作者摇身一变，从舞文弄墨的作家写手转职成为“股神”附体的炒股大师，通过唱多叫买，评股论盘，一举敛财三百多万元。涉及金额之高，远超草根散户们的想象。

虽然有关事实监管部门还在加紧调查之中，但此类小说已经被相关网

## 小说家和股评家

丰言

每家每户几乎都有交集的金融证券，可谓是观察与思考当代转型社会的最佳镜像之一。

通过艺术的形式展现普通人的股票日常、股民生活，让一部小说记录一段人生，让一场电影给出一个历史特写，让一出电视剧浓缩一个社会阶层。这才是文学与影视艺术背后应有的使命和力量。

很遗憾，网站上的炒股小说家们看来是忘记了本心。

诚然，在网络写上小说，卖字赚钱大约是第一要务。但君子爱财，取之有道，不能因为利益当前，

就视法律法规、道德诚信为无物。

小说家不是不能写股评，网络写手也不是不能炒股票。只不过借着小说平台做金融推荐，靠着牛市大涨证明自己的铁口直断，是不是有失职业水准呢？

真正的小说家又何必必要靠推荐股票来扬名立万，真正的股评家又何必必要靠写小说来发财致富。不能在自家的职业领域里做出一番功业，只能打着他家的旗号投机取巧，从中牟利，不免落人口实。

所以当吃亏的股民举报，当证监会部门行动时，是非黑白，水平高下，还能不真相大白吗？