

固金台视线·关注文明观演(中)

# 提升文明观演素质 创造文明观演环境

本报记者 王珏 孙立极

如今,随着人们物质文化生活水平的提高,越来越多的人走进剧院,感受高雅文化艺术的魅力。但与此同时,也有读者反映,观看演出时,经常会受到不文明观演行为的干扰。交头接耳、电话铃声不时响起、手机等电子设备在黑暗中干扰人们的视线……种种不文明观演行为,不仅影响其他观众,还影响了演员表演,破坏了演出秩序。

## 创新方式,加强文明礼仪教育

不文明观演行为的背后,是部分观众缺乏观演礼仪的知识。“我觉得这和人们的生活习惯有比较大的关系。到剧场看演出、听音乐会,需要遵守相关礼仪,但有的观众并不了解。”国家大剧院场务部副部长陈淑华说。

因此,做好文明观演礼仪的推广普及十分重要。在国家大剧院官方网站购票环节中,明确列出了“观演礼仪”的提醒,共12条注意事项,其中包括禁止携带食物、谢绝拍照、保持安静等要求。据国家大剧院相关负责人介绍,当观众通过官网或者手机APP购票时,会弹出提醒;完成购票后,会收到相应的提示短信;国家大剧院现场的大屏幕也滚动播放文明观演礼仪的宣传片;在剧院内人流量大的地方,工作人员还会在现场发放观演手册并讲解;开场前,演出现场还会再次播放文明观演语音提示,让观众在各个环节都能接触到文明观演礼仪知识。

不过,有些观众不愿意遵守剧院的要求,扰乱现场秩序,甚至与工作人员发生冲突。一名剧院工作人员说:“有些观众在观演时打电话,当工作人员制止时,反倒说没有规定不能在剧院里说话。”实际上,观演礼仪本质上是一种行为规范,是在特定场所、特定时间段内规定的礼节性行为要求。“观演礼仪并不是为了束缚观众,而是为台上的演员提供一个良好的表演环境,为台下的观众创造舒适的观演环境。建议观众掌握观演礼仪知识,提升观演素质。”陈淑华说。

尽快提升公众文明礼仪素质尤为必要。剧评人、中国演出家协会会员程辉说,观众需要了解观演礼仪,尤其是针对特定演出场合的文明观演礼仪。例如,音乐会有两项特殊的观演礼仪:一是迟到观众要等曲间才能入场入座;二是乐章之间不能鼓掌,只有当整首作品演奏完毕、指挥明确示意后,才能鼓掌。这两项观演礼仪都是为了保障音乐会演奏的完整性。“有些观众认为音乐家稍微停顿一下就应该鼓掌,实际上这是不对的。”程辉说。

中国传媒大学电视学院副院长、教授叶

明睿也指出:“当观众进入剧院后,相较于日常的公众礼仪教育,剧院所提供的现场文明观演礼仪提示,对提升观众的观演素质更直接、更有效。”

福建漳州市读者张舒媛建议,剧院在提示文明观演礼仪时,可以采取更加生动活泼的形式,让观众更加了解、乐于接受。有些地方剧院尝试创新观演礼仪的推广方式,比如制作漫画版“观演礼仪小贴士”,融趣味性和科普性为一体;推出拼音版本,便于小朋友阅读学习,推动观演礼仪培养从娃娃抓起;推出“观演礼仪跳跳棋”,以“观看演出”为起点、“观演礼仪之星”为终点,从起点到终点的每一步都是观演礼仪的提示。这些寓教于乐的方式传播着文明观演礼仪,也在潜移默化中影响观众。

## 严格落实,不断改进剧院管理

剧院作为演出场地的提供方,应自觉承担起维护观演环境的责任,加强服务保障工作,改进工作方式,为演出者和观众提供一个良好的现场环境。

四川成都市读者范珂诚反映,部分剧院并没有严格执行观演规定,“虽然观演提示很详尽,但到现场就是另外一回事了。例如依然存在观众带相机入场、用手机拍照录视频等行为。有时候剧院前排票没有卖完,开演后会有些后排观众‘挤’到前排观看。”

一名剧院工作人员反映:“我遇到过一次突发状况,一名台下观众将礼物扔到台上,差点砸到演员。剧院一般禁止观众给台上演员送礼物,而且扔礼物这种行为十分危险,有可能会对演员造成伤害。如果不加管控,将有更多观众效仿,极易造成现场秩序的混乱和不可控。”

北京昌平区读者王振在来信中表示,观众素质千差万别,在积极呼吁观众文明观演的同时,演出主办单位也要做好防范,避免一些不文明、不理智的现象发生。比如做好安全预案,设立安全区,让演员与观众保持安全距离等,同时也要提升紧急情况的应对能力,制定应急预案,提前采取预防措施,保障演职人员和在场观众的安全。

不少剧院以“塑造优质观演环境”为导向,采取一系列措施,让来到剧院的观众都能获得良好的艺术体验。上海大剧院在提示观众保持安静时,使用手持显示“请保持安静”的电子提示牌;上海音乐厅在二楼一排观众前方的台面上,贴有“请勿倚靠或攀越”的提示牌,剧场座椅旁的排号为发光排号,便于观众找到位置;南京文化艺术中心在剧场门口放置临时置物架,方便观众临时



存放物

品;江苏大剧院、陕西大剧院歌剧院的遮挡席均不出售,以保障观众的良好观演效果。

此外,提升场务服务人员的专业性也十分重要。有些地方剧院除剧场经理外,其余服务人员均没有经过专业培训,只在有演出时才临时进行上岗服务培训。缺乏专业、专职的场务服务队伍,容易导致场务服务质量不稳定。上海长宁区读者张女士建议,剧院应建设一支专业、专职的场务服务队伍,同时适当补充临时人员、志愿者等,定期加强岗位培训,维护好现场秩序。

## 形成合力,共创良好观演环境

“长期以来,观众受传统曲艺互动形式影响,在观演形态上呈现出一种随意、松散的特点。但在欣赏歌剧、舞剧等表演形式时,则不应这样。”叶明睿说。

对此,叶明睿建议从三方面入手提升观众观演素质:“首先,要加强美育。比如有些观众缺乏交响曲方面的知识,分不清什么地方是乐章曲间、什么时候一曲终了,因此没有恶意地发出掌声,这些行为是可以通过普及音乐教育来改善的。其次,行业可以有所作为。建议举行业之力共同制作文明观演的宣传片,形成业内共同抵制不文明观演的氛围。最后,像在剧院大声喧哗这种对他人观演权益不尊重和漠视的行为,建议加强公民素质教育。”

近年来,一些观众喜欢到剧院拍照、录

短视频

并分享到社交平台。对此,中国传媒大学戏剧影视学院副院长、教授付

龙表示:“部分观众在演出时用手机拍摄或者拍照,不仅挡住后排观众的视野,影响其他人的观演感受,更重要的是所拍摄的内容是有版权保护的,随意拍摄会侵犯版权,呼吁出台相关的规章制度来约束这一行为。”

文明观演也是一种文明养成教育。国家大剧院场务部主管陈春辉说,当演出幕布落下,从观众角度看,演出结束了,但对剧院来说,闭幕并非结束,当观众、演员全都安全离开剧院才是结束。一场精彩的演出需要台上台下包括工作人员一起共同努力、互相配合,才能完美呈现。如果大家多站在他人角度考虑问题,很多矛盾就可迎刃而解。

浙江音乐学院特聘教授、艺术与文化管理高等研究院院长林宏鸣说,观演礼仪培养的是为他人着想的心。林宏鸣曾在剧场看到一位迟到的女士,脱下高跟鞋轻轻进入剧场。那一刻,他非常感动,“剧院有助于人们素质的提升,城市文化的发展。这或许也是剧院的意义之一。”

湖北武汉市读者李敏建议,文明观演要从娃娃抓起。学校可以通过开展一些主题宣讲会,用孩子易于理解和接受的方式普及文明观演礼仪;家长应身体力行、以身作则,在剧院规范孩子的观演行为。

广西南宁市的读者傅凌枫建议:“文艺作品对人们有很大的影响作用,希望不久之后能够出现一些关于传达文明观演理念的影视剧,我相信很多人会受到文艺作品的影响而改变自己的行为方式。”

(曾宇昕参与采访) 版式设计:沈亦伶

# 减去除“指尖”负担 激发干事热情

本报记者 赵兵

近期,本报刊发《真正把“指尖”上的负担减下去》的报道,文中介绍了浙江省杭州市淳安县整治“指尖上的形式主义”、为基层减负的有益探索。有读者来信希望进一步了解他们的经验做法。近日,记者进行了深入采访。

——编者

近年来,打卡点赞、拍照留痕、考核学习时长、政务APP过多过滥等问题给基层带来了沉重负担,整治“指尖上的形式主义”、为基层减负成为党员、干部的呼声。今年1月,浙江杭州市淳安县纪委监委组建工作专班,以大墅镇为样本,对基层“指尖上的工作情况”开展专题调研。

调研组首先来到桃源凌家村,组织周边村两委干部集中座谈。“我手机里一些政务APP与本职工作关系不大,有的也不知道什么时候下载的,但怕后续有任务不敢卸载。”村会计赵金花手机里,除了财务报账应用,还有各种学习类、业务类APP,种类名目繁多。大学生村官凌毅也有同样的困扰:“我手机上装着多个有使用频率要求的政务APP,每天都要花时间登录打卡。”

随后,调研组来到大墅镇政府,召开全镇中层干部座谈会,了解各业务线政务APP使用情况,并下发不记名调查表,进一步摸清情况,形成了一份详细的调研报告。

报告显示,大墅镇干部日常接触的政务APP共34个,安排和布置使用APP的主管部门有15家,涵盖国家、省、市、县四级。这些APP中对乡镇(街道)干部有明确使用要求的占88.2%,对村社干部有明确使用要求的占67.6%。APP类型主要分为关注学习类、数据报送类、业务审批类、便民服务类,其中以数据报送类居多。

在不到一个月的时间里,调研组通过召开座谈会、发放调查表、现场查看操作等方式,实地走访5个乡镇14个村,访谈上百名干部群众,掌握了大量一手资料。

“从调研情况看,镇村干部反映比较强烈的问题主要集中在多头考核重复录入、不切实际强行推广以及为增加活跃度带来的无效操作等方面。”淳安县纪委副书记、监委副主任汪发通说,“此外,一些政务APP功能雷同,实效不强,不仅增加了基层负担,也造成了资源浪费。”

以大墅镇为样本,解剖麻雀,为淳安整治“指尖上的形式主义”提供了支撑。淳安县纪委监委组织相关职能部门召开现场会,分析研判反映集中的问题,整改下架16个政务APP,应用与考核过度捆绑的问题也得到有效解决。同时,与县数据资源中心建立专家评审和部门联审审核机制,对全县自建APP管理和新增APP审批实行常态化监管。

6月,调研组再次来到大墅镇桃源凌家村开展回访,村干部纷纷表示,手机上的政务APP实现了大幅“瘦身”。“把不好用的APP减下来,只保留必需的常用工作APP,感觉如释重负,有更多时间精力投入服务群众和村子发展中了。”凌毅说。

今年以来,杭州市在深入调查研究上下足功夫。杭州市纪委监委会同市数据资源管理局成立课题组,在全市开展问卷调查和蹲点调研,对政务APP和各类工作群组进行

全面统计分析。“从调研情况看,‘指尖上的形式主义’本质上仍是形式主义老问题。比如,个别领导干部政绩观偏差,数字化应用为建而建;有的为了推广应用,频繁对基层下达推广下载安装使用指标;还有个别单位借数字化改革之机,以‘属地责任’为名把自身工作转嫁给镇村。”杭州市纪委副书记、监委副主任朱春根说。

针对调研中发现的问题,杭州在全市范围内开展政务数字化应用集中清理规范。一方面,强化政务数字化应用统筹管理,完善政务数字化应用“一本账”,推动各部门整合应用系统。如针对基层反映强烈的“表单多”问题,杭州开发建设“一表通”系统,加强数据归集和信息共享。目前,养老、帮扶、残联等7个高频条线已实现报表清零,占社工年度报表总量的70%。

另一方面,完善政务应用绩效评价及退出机制,开展项目申报评审多部门协同联审,优化政务应用长效监管机制。比如,富阳区纪委监委牵头组建“为基层减负”办公室,建立APP“白名单”“黑名单”常态管理机制。

朱春根表示,杭州将立足常态化长效持续整治“指尖上的形式主义”,让基层干部不再受“指尖”之扰,让数字化真正服务于基层治理,提升干部干事创业和服务群众的热情。

## 征集

人民日报读者来信版和人民网“领导留言板”联合开展2023年度群众急难愁盼问题征集活动,欢迎提供问题线索,或提出意见建议。

邮箱:rmbdzlx@126.com 传真:(010)65368495



## 固身边事

### 村路没有硬化 困扰村民多年

我来自四川古蔺县石屏镇向顶村七组山村,村里有一段约2公里没能硬化的道路(见下图),困扰了我们多年。

为了能够硬化道路,村民集资把公路从3.5米加宽到了4.5米,希望之后能对公路进行硬化、修通公路。可是道路硬化没能落实。最近一场暴雨还冲坏了已经加宽的道路,路边长满了杂草,部分公路塌方导致汽车无法通过,甚至摩托车通过都很困难。

希望有关部门能支持帮助村民,对石磺公路口至许家沟公路段公路进行修缮硬化,彻底解决附近村民出行难题。

人民网“领导留言板”网友 徐勇



## 固百姓关注

### 共享按摩椅应考虑公共利益

本报记者 向子丰

近期,有不少读者反映,在高铁站、影院、商场等公共场所,出现了相当比例的共享按摩椅。按摩椅可以缓解旅途疲惫、满足消费者休闲娱乐的需求,但大量安装按摩椅却挤占了消费者正常休息的空间,甚至存在安全隐患。

读者李先生最近在福建福州火车站发现,候车厅有超过1/4的座椅是按摩椅,许多旅客只能站着候车。“按摩椅的体积比一般座椅大,占据了不小空间。”李先生认为,火车站还是要以方便旅客出行为主,应设置更多常规座椅。

“我在车站候车厅候车时,因为没有普通座椅,就坐到了按摩椅上。结果马上就有服务人员来让我扫码付费,不付费不能坐。”黄先生在江苏扬州候车时发生了这样一幕。

不仅在候车厅,一些电影院、商场等都安装了共享按摩椅。“我本来以为自己买到了最佳观影区域,结果却被迫坐在了按摩椅上。”上海读者崔佳最近到影院观影,却发现影院座位中心区域被改造成了按摩座

提供服务。但是,安装过多按摩椅挤占正常座椅的位置,导致消费者必须使用按摩椅,涉嫌强制消费,侵害了消费者的自主选择权。”福建师范大学法学院副教授李付雷认为,在一些情形下,消费者并不知情,比如预订的电影院座位,到达后才发现是按摩椅,这侵害了消费者的知情权。

“遇到这种情况,消费者可以向商家协商退票、更换位置等,协商不成可以向消费者协会或者监管部门投诉。”李付雷说。中国人民大学公共管理学院教授马亮认为,共享按摩椅应如何规范运营,涉及公共利益、商业利益和消费者需求之间如何平衡的问题。要坚持公共不受损、共享不过度、商业不越界,处理好公共服务、商业追求和公众需求之间的关系。

“共享按摩椅的前期投入大,需要运行一定时期,才能收回成本并实现盈利。所以,要加强项目论证和把关,避免群众不满意、项目难盈利的问题。”马亮表示,目前有关共享按摩椅的设置问题,还缺少全国性或行业性标准,乱象较多,建议相关部门研究制定项目的审批流程和服务标准,对此类经营项目进行指导和规范。例如,设置按摩椅的比例、消费项目的定价、消费者安全的保障等,都应该予以规范。

河北威县读者吴睿鹤认为,优化共享按摩椅服务,需严格控制配备数量,例如在全部公用候车座椅20%以内;同时,按摩椅质量必须过关,平时应有专人进行维护。此外,应坚持个人自愿原则提供服务,收取费用,“当旅客不愿付费使用按摩功能时,应作为普通座椅免费供旅客使用。”