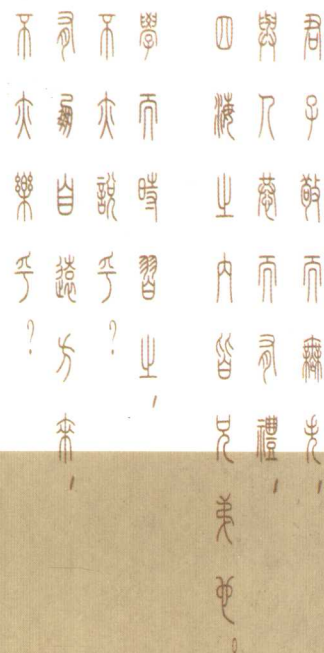




# 科学传播中的策略问题

2005年北京公众科技传播国际研讨会国内入选案例集

中国科普研究所 编



# 科学传播中的策略问题

——2005 年北京公众科技传播国际研讨会国内入选案例集

中国科普研究所 编

科学普及出版社

·北京·

## 图书在版编目(CIP)数据

科学传播中的策略问题/中国科普研究所编. —北京:科学普及出版社,2005.12

(2005年北京公众科技传播国际研讨会国内入选案例集)

ISBN 7-110-06357-7

I. 科... II. 中... III. 科学技术-传播学-中国-文集 IV. G206-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 142202 号

主 编 陈 玲 王保华

责任编辑 单 亭

封面设计 郭晓荧,汇文制作

责任校对 林 华

责任印制 李春利

科学普及出版社出版

北京市海淀区中关村南大街 16 号 邮政编码:100081

电话:010-62103210 传真:010-62183872

<http://www.kjpbooks.com.cn>

科学普及出版社发行部发行

北京卫顺印刷厂印刷

\*

开本:889 毫米×1194 毫米 1/16 印张:17 字数:350 千字

2005 年 12 月第 1 版 2005 年 12 月第 1 次印刷

印数:1—2000 册 定价:50.00 元

---

(凡购买本社的图书,如有缺页、倒页、  
脱页者,本社发行部负责调换)

## 序

面向公众的科技传播,无论对于实现社会的可持续发展,还是公民生活质量的提高与个人全面发展,都具有非常重要的意义。公众科技传播的最终目的,是提高公众的科学素质。在此基础上,才能实现其他诸如促进公众理解和参与科学,提高社会对科学技术创新和发展事业的支持,实现对于包括科学技术事业在内的社会决策的民主化和科学化,防止由于对于技术的不当利用而造成的环境问题和安全问题等目的。

对于存在着丰富的经济、社会和文化多样性的国家来说,如何更有效地进行科技传播,亦即科技传播中的策略问题,关乎科技传播的成败。近年来,各国科技传播的实际工作者和理论工作者都在科技传播的策略上进行着积极的探索,涌现出很多成功的案例。交流这些经验,并对这些发生在不同社会、文化背景下的科技传播案例进行跨文化的比较研究,对于科技传播领域有重要的意义。

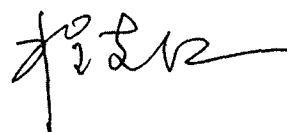
但是,在许多国际会议上,关于策略问题的交流淹没在强大的全方位的科技传播问题的讨论中,未能得到足够的关注。我们高兴地看到,2005年6月22日至24日由中国科学技术协会(CAST)、公众科技传播国际网(PCST)、科学和发展网络(SciDev.net)在北京成功举办的主题为“科技传播中的策略问题”的公众科技传播国际研讨会,对如何更有效地进行科技传播开展了专题研究,为发生在不同社会、文化背景下的科技传播案例提供了交流的平台,探讨了多元文化背景下科技传播项目产生良好效果的基本规律和过程。

我国的科普起步较晚,但发展很快,特别是新中国成立之后,我国的科普工作取得了巨大的成绩。由政府的大力倡导和科学家、科普工作者的

共同努力,我国公民对科学普遍持积极态度。与国际同行相比,我国有许多有力的举措,如《中华人民共和国科学技术普及法》,全民科学素质行动计划,公众科学素养调查,科普工作报告等,都是具有相当分量的实际工作。但是我国的科普工作也存在着与国际交流不充分的问题,使世界缺乏对中国科普工作的了解。

与以往的学术交流不同,此次研讨会立足于实际工作的成功经验,以案例分析的形式进行交流,以实际案例的形式介绍各国在科学传播工作中的成功经验,旨在加强沟通,推广经验。第一次将科技传播领域的世界注意力引向亚洲,引向中国,扩大了我国科普工作的对外交流和影响,成功地向世界介绍了中国的科普工作,增强了世界对中国的了解。同时,为我们吸取他人成功的经验,更好地开展国内科普工作提供了机会。今后,中国科协将在这方面搭建更多的学术交流平台。

为了将这次会议的有效成果在国内更广泛地传播,本案例集收录了经会议程序委员会评审的国内案例,并对国外案例进行了简要的介绍,希望能为我国从事公众科技传播理论和实践工作者提供借鉴,以促进科普领域的交流,促进我国科普事业的发展。



2005年10月

# 目 录

## 序

|                                                       |     |
|-------------------------------------------------------|-----|
| 第一部分:国内入选案例 .....                                     | 1   |
| 专题一:面向城乡社区开展的科技传播 .....                               | 3   |
| 面向少数民族群众的流动科普宣传 .....                                 | 3   |
| 户户通网络如何在农村进行科技信息传播 .....                              | 7   |
| 社区图书馆:科学的无障碍传播 .....                                  | 16  |
| 成功的人际传播活动 .....                                       | 24  |
| 上海电子科普画廊建设 .....                                      | 27  |
| 2049 上海试点项目 .....                                     | 34  |
| 广西科普边境行 .....                                         | 45  |
| 科普进瑶乡 .....                                           | 49  |
| 江岸区科技传播的实践及研究 .....                                   | 53  |
| 建设面向城市街道、社区居民的科技传播事业的运行系统 .....                       | 61  |
| 建设“科普之窗” 搭建科普平台 面向公众有效开展科普工作 .....                    | 68  |
| 民主办会促进科普工作社会化 .....                                   | 71  |
| 无公害蔬菜生产技术传播 .....                                     | 77  |
| 科技传播的实际案例和理论探讨 .....                                  | 86  |
| 农村科普示范基地是农业科技传播的有效模式 .....                            | 92  |
| 中国后发展地区农业合作创业南部县 LY 外血缘母猪认养示范项目的<br>良种良法制度性推广 .....   | 96  |
| 改善视障人学习与生存环境 .....                                    | 106 |
| 市民科普游——在快乐科普中感受科学的真谛 .....                            | 111 |
| 以实效培养农民科学兴趣,以兴趣提高农民科学素质 .....                         | 117 |
| 专题二:动员科学家和科学团体参与科技传播 .....                            | 121 |
| 中国科普博览:网络环境下的科学传播实践 .....                             | 121 |
| 为“小蚂蚁”掀开一点“苹果”皮儿的“大手”们<br>——中科院老科学家科普演讲团案例分析 .....    | 127 |
| 高校创办科技教育专业及青少年科技教育实践基地的研究<br>——贵州省贵阳学院的科技传播行动探索 ..... | 136 |

|                                       |            |
|---------------------------------------|------------|
| 生物防灾减灾:从专家到公众的科技传播 .....              | 143        |
| 江苏连云港市百名教授科教兴百村小康工程案例 .....           | 148        |
| 架设青少年与科学家之间的桥梁 .....                  | 153        |
| 上海市徐汇区科普名家系列工作室 .....                 | 158        |
| <b>专题三:面向青少年开展的科技传播 .....</b>         | <b>168</b> |
| 能力互动资源共享——科普小导游志愿者实践活动 .....          | 168        |
| 从观看到参与——北京自然博物馆的探索角 .....             | 172        |
| 环境保护 可持续发展观念在青少年中的传播 .....            | 176        |
| 让青少年理解“磁悬浮” .....                     | 181        |
| 体验换位思考,弘扬好生之德——记麋鹿苑博物馆的生态道德教育项目 ..... | 190        |
| 养蚕——对儿童进行科学传播的有效策略——深圳市卓雅小学报告 .....   | 195        |
| 依托青少年科学俱乐部,促进青少年科学探究活动                |            |
| ——一种培养青少年科技创新素质的有益途径 .....            | 201        |
| 媒体资源整合与青少年科普教育 .....                  | 208        |
| 教师参与拓展科学家与青少年之间的对话 .....              | 214        |
| 青少年怎样参与发明创造科技活动 .....                 | 221        |
| <b>第二部分:国际发言案例概况 .....</b>            | <b>229</b> |
| 城市科学传播案例总结 .....                      | 231        |
| 青少年科普案例研究综述 .....                     | 238        |
| 农村科学传播 .....                          | 248        |
| 科普工作者如何协助科学家和科学团体参与科普 .....           | 255        |
| <b>附录: .....</b>                      | <b>261</b> |
| 北京公众科技传播国际研讨会组织机构 .....               | 263        |
| 国内案例评审小组成员 .....                      | 265        |
| 中国科普研究所简介 .....                       | 265        |
| <b>后记</b>                             |            |

## 第一部分

---

# 国内入选案例



## 专题一:面向城乡社区开展的科技传播

### 面向少数民族群众的流动科普宣传

孙 戎<sup>①</sup> 贾子文<sup>②</sup>

①新疆维吾尔自治区科协少数民族科普工作队 ②中国科协科普部

**摘要:**新疆维吾尔自治区地域辽阔,少数民族众多,文化具有多样性。群众科技文化素质较低,已成为制约新疆维吾尔自治区经济发展和社会进步的“瓶颈”。新疆维吾尔自治区科协少数民族科普工作队利用科普大篷车面向群众开展了内容丰富、形式多样的流动科技传播活动,有效地提高了广大农牧民、青少年和基层领导干部的科技意识和素养。本案例旨在通过介绍面向少数民族群众的科技传播过程和取得的成果,说明流动的科普大篷车在促进少数民族地区科技进步中发挥的积极作用。

**关键词:**少数民族地区 流动 科技传播

#### 一、背景

新疆维吾尔自治区地处中国西北边陲,地域辽阔,面积 166 万平方公里,占中国国土面积的 1/6。新疆地形特点是山脉与盆地相间排列,盆地被高山环抱,俗喻“三山夹两盆”。北为阿尔泰山,南为昆仑山,天山横亘中部,把新疆维吾尔自治区分为南北两半,南部是塔里木盆地,北部是准噶尔盆地。习惯上称天山以南为南疆,天山以北为北疆。新疆维吾尔自治区现有 14 个地(州、市),由于地理原因,地(州)间交通线长,平均距离约为 740 余公里,信息相对闭塞。

截至 2002 年底,新疆维吾尔自治区总人口 1 905 万人,其中少数民族人口占 60%。新疆维吾尔自治区是以维吾尔族为主体的少数民族聚居地区,主要民族有维吾尔族、汉族、哈萨克族、回族等 13 个民族;新疆维吾尔自治区有 8 种宗教信仰,农牧区信教(多为伊斯兰教)群众多达 80%。民族和宗教的多样性导致了新疆维吾尔自治区文化的多元化。

新疆维吾尔自治区,群众的文化素质普遍较低,已成为制约当地经济和社会发展的重要因素。提高新疆维吾尔自治区少数民族群众的物质文化生活水平,加强面向少数民族群众的科普工作意义重大,但困难重重。由于交通的不便和文化的多样性,开展科技传播的工作成本高、难度大。开展科技传播工作,科普宣传品需采用多种民族

语言和文字,否则科技传播效果难以提高。

为了推动新疆维吾尔自治区少数民族科普事业的发展与进步,2001年底在中国科协的支持下,新疆维吾尔自治区科协少数民族科普工作队(以下简称新疆科普队)配备了一辆流动的科普专用车辆——科普大篷车。新疆科普队充分发挥科普大篷车的作用,利用各民族的传统节日和集会,开展面向少数民族群众的科普宣传和科技传播,在提高少数民族群众的科技意识和科学素质方面产生了较好的效果。

## 二、科学传播的目标

利用科普大篷车面向少数民族群众开展科学传播的目标是:提高少数民族群众的科技意识和科学素质;提高少数民族群众应用科技的能力;促进少数民族群众发展生产、依靠科技致富、提高生活水平;促进少数民族地区的经济发展和社会进步。

## 三、科学传播的目标人群

新疆科普队开展科学传播活动的目标人群包括各少数民族群众,重点是农牧民、青少年以及基层领导干部。

## 四、科学传播的过程

### (一) 科技传播的实施者

新疆科普队是新疆科协直属的公益性全额事业单位,由汉族、维吾尔族、哈萨克族三个民族12名队员组成。它以传播科技信息与技术,提高各族公众的科技文化素质及生产和生活水平为目标,肩负着面向城镇和基层广大农牧区各族农牧民、青少年和干部群众开展公益性和社会化的系列科技传播等宣传服务的任务。

### (二) 开展科技传播的成功做法

新疆科普队在开展科普宣传活动时,注重以下做法:

(1) 充分结合少数民族传统节日和大型活动开展科普宣传。如结合维吾尔族的“巴扎”(集市)、哈萨克族的“阿肯弹唱会”(传统聚会)、蒙古族的“那达慕大会”(传统聚会),以及在新疆连续开展了十余届的“科技之冬”、每年一度的“文化、科技、卫生三下乡”和“科技活动周”等活动,将科普宣传活动与之融为一体。

(2) 科普活动的形式丰富多彩,提高科普活动的效果。科普队充分利用科普宣传月(周、日)、“科技活动周”等活动以及“科普大篷车下乡万里行”和医疗卫生、生态环保等专项大型科普活动的契机,根据受众的不同需求,通过举办科普报告与讲座、发送科普图书资料、百幅科普挂图展览、百部科技影视片播放,声、光、电、磁科普展品互动演示和科普知识问答等系列科普活动,极大地提高了各族干部群众和青少年的科技水平、生态环保和可持续发展战略意识,为少数民族地区的社会与科技进步发挥了积极的促进作用。

(3) 自行编制少数民族语言文字科普宣传材料,拓宽科普受益面。为解决科技信息

传播不畅的问题,新疆科普队 12 名队员自力更生,克服困难,团结协作,以非专业设备和有限的经费,自行制作了一批少数民族语言文字的科普宣传品,为开展科技传播活动、提高科普工作实效和服务于基层科协奠定了良好的工作基础。如每年至少要自行编译印制汉、维吾尔、哈萨克文三种文字近 50 万字、10 万册(份)的科普资料,内容涉及农作物栽培、优质牧草栽培、畜禽饲养与疾病防治、蔬菜与瓜果栽培、农副产品加工等技术和科学文明健康的生产生活方式等知识。另外自行编译制作了维吾尔、哈萨克文科普挂图两百余幅;自行编译制作了维吾尔、哈萨克语科技影视片 16 部,内容涉及农作物与瓜果栽培、大棚蔬菜生产、牲畜饲养管理技术、宇宙与人类等。新疆科普队及科普大篷车运用这些科普宣传品,每年平均远赴南、北疆的 30 多个县(市)、乡(镇)、村和农(牧)场,直接为 10 万人次的农牧民、青少年和干部开展了生动形象的系列科普宣传服务活动。

### **(三) 三年来的主要工作**

新疆科普队配备科普大篷车后,三年来利用该车开展的科普活动范围已覆盖了新疆所有地州和 2/3 以上的县(市),完成了预定的计划和目标。直接受益公众 30 余万人次,总行程 4 万公里。仅 2004 年新疆科普队先后赴南、北疆 12 个地(州、市)、42 个县(市)、70 多个乡(镇)和 54 所学校开展了(8 次)系列科普宣传服务活动。发送科普图书资料 12 万份;百幅科普挂图展览 52 场;科普录音与影视片播放 49 场;声、光、电、磁科普展品互动演示 41 场;举办医疗卫生专家科普报告与讲座 45 场;医疗卫生专家科普咨询与义诊服务 71 场;受益公众 15 万人次。2004 年也是科普大篷车出动次数最多、活动范围覆盖最广(全疆)、宣传内容和形式最丰富、社会影响力最大、行驶里程最多的一年,全年总行程达到 23 000 公里。

## **五、效果评价**

### **(一) 科普大篷车受到了少数民族群众的热烈欢迎**

利用科普大篷车面向少数民族群众开展科普活动,在一定程度上弥补了少数民族地区科技场馆等科普设施短缺的缺陷,增加了公众获得科技知识和信息的机会,受到了少数民族群众的热烈欢迎。

新疆以及其他地方的少数民族地区由于地处偏僻,经济和社会发展相对落后,公众获取科技知识、科技信息的手段和渠道相对贫乏。科普大篷车体现出科普的流动性,将以往只能是城里人看到、听到、摸到的,让西部少数民族群众同样可以感受到。科普大篷车犹如将科技馆搬到田间地头,把科技知识送到公众身边,使边远地区的公众像城市的公众一样也能感受科技馆展品的魅力,接受现代的科学知识的熏陶。这在一定程度上弥补了中国科普资源空间上分布不均衡的问题,扩大了少数民族群众获取科技知识和信息的机会。科普大篷车每到一处,少数民族群众都会穿上节日的盛装,热烈欢迎并积极参与活动。

## **(二) 科普大篷车增强了科技传播的效果和影响力**

利用科普大篷车面向少数民族群众开展科普活动,丰富了科技传播工作的形式,增强了科技传播的效果和影响力。

科普大篷车以其鲜明的形象、强大的科普宣传教育手段以及互动式的参与方式,极大地调动了新疆各少数民族群众参与科普、走近科学的兴趣和热情。科普大篷车犹如一座“流动的科技馆”,丰富了传统科技传播的工作手段和形式。丰富的科普展品可以让公众亲自动手参与,让难得进科技馆的少数民族群众,尤其是青少年,在娱乐中学习科学知识,感受科技的神奇。

## **(三) 科普大篷车受到地方政府的高度重视和大力支持**

利用科普大篷车面向少数民族群众开展科普活动受到地方政府的高度重视和大力支持,为开展科技传播工作创造了良好氛围。

新疆科普大篷车每到一处,都在当地掀起了科普的热潮。各地党和政府对此给予高度重视和积极支持,各地新闻媒体也给予极大的关注,从而扩大了科技传播工作的社会影响,在公众心目中留下了深刻的印象,也为政府部门加强科技传播工作创造了良好的氛围。

新疆科普队利用科普大篷车开展科技传播,已经成为各少数民族农牧民、基层干部和青少年以及各级新闻媒体关注的“亮点”、“热点”。科普大篷车活动也在新疆维吾尔自治区树立起了一个良好的“品牌”和“形象”。今后新疆科普队将进一步发挥科普大篷车的作用,真正成为少数民族地区的“科普轻骑兵”,在新疆维吾尔自治区播撒“科技火种”,为少数民族群众科技素质的提高和社会发展发挥更大的作用。

## **致 谢**

在本案例整理的过程中,中国科协科普部农村处处长楼伟给予了热心的指导,在此表示感谢。

## **相关报道:**

- 1 “科普大篷车”驶入新疆,《新疆日报》,2001.12.29
- 2 “三下乡”服务示范团深得民心,《新疆日报》,2002.1.20
- 3 科技大篷车进村来,《新疆日报》,2002.2.9
- 4 科普宣传受欢迎(图文),《新疆日报》,2003.1.10
- 5 科普宣传队来到咱乡村,《新疆科技报》,2004.5.14
- 6 新疆启动少年环保科普万里行,《大众科技报》,2004.9.9
- 7 科普大篷车行遍全疆播撒“及时雨”,《新疆科技报》,2005.1.11

## **相关链接:**

1. 中国科协网站:<http://www.cast.org.cn/>
2. 新疆科协网站:<http://www.xast.cust.com.cn/>

## 户户通网络如何在农村进行科技信息传播

王彰奇<sup>①</sup> 冯凤菊<sup>①</sup> 贾鹤鹏<sup>②</sup> 王文新<sup>①</sup>

①河南省濮阳市科学技术服务中心 ②中国日报社

**摘要:**科技信息户户通网络(以下简称户户通网络)是以电话网和互联网为载体,各级科技服务组织和专家团队为依托的新型农村科技服务体系。它以农户需求为导向,运用计算机技术、通信网络技术、现代管理技术对科技政务、实用技术、社科知识、市场信息等科技资源进行充分整合,为农业、农村和农民提供高质量的科学传播和技术服务。户户通网络以科技信息传递为主要目标,致力于传播内容的先进性、准确性、针对性、实用性与传播机制的科学性、系统性、协调性、高效性统一,通过电话、计算机、互联网、科技信息库和专家团队的互联互动,创新农村科技服务模式,提高农村信息化水平,加快建设农村小康社会的步伐。

**关键词:**户户通网络 农村 科技信息传播

### 一、引言

目前我国农业技术推广体系面临“人散、线断、网破”的局面,科技信息局部封闭难以共享,基层企业、广大农户及个体经营者所急需的信息无法及时获取和发布。户户通网络有利于解决农业科技服务与农村需求、两大市场和双边利益相脱节的问题,有利于科技信息在农村的适时传播和广泛应用,有利于推动科学技术和其他生产力要素的充分结合。以需求管理理念为指导,以户户通网络建设为载体,整合各类科技资源,创新农村科技体系,促使农业技术、人才、信息、服务和管理的互动运作,形成基层大科技工作格局,对推动农村经济社会发展显得尤为重要。

由于体制原因,长期以来我国农村科技资源分散,条块分割严重,重复建设、封闭运行突出。构建户户通网络,可以为农村科技服务组织提供简便、快捷、经济、实用的工作平台。通过户户通网络建设辅助政府转变职能,有利于加强政府部门、企业团体、科研机构、服务组织之间的协调运作,有利于提高各级政府联动解决“三农”问题的协作能力,有利于提高广大农村的电话普及应用率,为解决“三农”问题提供新的科技服务模式,从而推动农村经济持续快速健康发展。

## 二、科学传播的过程

### (一) 网络体系

户户通网络主要通过电话网和互联网解决科技信息进村入户问题,其总体构架包括科技信息需求终端、科技信息处理平台、科技信息资源系统和科技资源协作网络等。

科技信息需求终端指的是户户通网络的受众对象或目标人群。主要包括乡镇户户通通联服务中心和广大农户、乡镇企业、个体经营者、中介机构、合作组织(专业技术协会、研究会、科技合作组等)及城镇居民等终端用户,终端设施包括固定电话和移动电话等。

咨询服务中心接受用户电话咨询,根据咨询内容分为服务需求或信息需求。信息需求进入户户通信息网进行信息匹配,服务需求通过户户通网络平台与各支撑体系进行联动。

科技信息资源系统指的是市级科技信息咨询服务系统。主要包括市级户户通调度服务中心和户户通综合服务平台。市科技服务中心作为科技信息资源系统的建设主体负责结合地方科技信息需求统一设计数据标准和人机界面,并组织专门信息人才进行信息搜集、分析和加工。

科技资源协作网络指的是科技管理部门或委托机构及相关部门。协作网络发挥协调管理作用,组织相关部门、科研院所和中介组织的专家,在参与户户通信息数据库建设、人工座席或移动解答和现场解决用户咨询的同时,对基层处理困难的咨询课题,进行联合攻关,跟踪服务。

县(区)科技局负责对县区户户通咨询服务中心和乡镇户户通通联服务中心的指导和监督,及时准确地通过工作平台(内网)将有关问题反映至市级户户通调度服务中心。同时也肩负着搜集本地科技信息和组建县区级科技服务团队和乡村科技组织的职能。

### (二) 技术路线及网络功能

#### 1. 技术路线

为了保证户户通网络低成本、高效率运行,程序设计采用浏览器/服务器模式。在现有科技信息网络平台的基础上,建立户户通信息发布平台(外网)和工作平台(内网),使用统一热线电话号码,通过人工(或自动)接受与处理,构架用户与互联网之间的桥梁,通过各级专家团队的协作联动,为用户提供高质量的技术服务。

#### 2. 网络功能

信息发布平台(外网)主要用于公众信息和用户供需信息的发布。信息系统网络平台具有自动语音应答、人工座席转接、专家系统支持、中文语音合成、电话曲线上网、运营话务统计、系统自我升级、数据远程维护、地方个性定制、114 系统查询等功能。对计算机上网用户直接提供服务,对电话咨询用户间接提供服务,通过电话曲线上网

获取和发布信息。

工作平台(内网)作为科技服务资源库和科技系统网络调度平台,存放当地技术、人才、市场信息,以备加工、发布和应用。

### 3. 咨询流程

运用智能体技术,通过专用服务器和特定软件实施电话网与互联网的有效连接,利用系统语音合成软件使动态文字信息转换成电话可以识别的语音信息,利用系统上传下载软件使户户通信息数据库和互联网的相关信息互联互动,利用数字技术和计算机技术使动态信息静态化、静态信息号码化、复杂信息简单化,利用通讯技术和网络技术使用户(电话)拨号进入户户通系统平台查询互联网上的科技信息或把自己的信息发布到互联网上(我们称此为电话曲线上网或电话间接上网)。当用户通过电话咨询问题时,可根据户户通系统提示按键进入户户通信息数据库获取和发布科技信息;当咨询者认为信息数据库无法满足自己需求时,可根据系统提示进入户户通人工服务平台,工作人员将利用信息平台进行答复处理。如果用户提出的问题服务中心座席专家不能实时处理,则提交市县互动服务平台,有相关专家借助三方通话予以解答,对于技术性比较强或必须现场处理的问题,服务中心将根据情况就近指派专家随户户通现场服务直通车实地解决。重大问题依靠各级科技部门通过科技协作系统网络调动相关部门、科技专家和市场资源等社会力量进行解决。

县(区)、乡(镇)信息搜集员有针对性地搜集本地信息入县区科技信息库,市级信息搜集员搜集的信息根据信息的适用范围分别纳入相应的县区或市级科技信息库。用户的咨询记录存入用户咨询记录库,分析用户咨询记录形成用户需求报告,用于指导信息采集。

### 4. 管理模式

户户通网络运行的成败关键取决于管理模式是否符合市场经济发展的需求。前期以政府投入为主,逐渐转为市场化运作模式。以市场为主的管理模式需在实施过程中逐步探讨。当前主要采取以政府为依托、科技部门为主体,比较适应市场经济发展规律的管理模式。

(1) 户户通咨询中心。户户通咨询中心负责接听用户电话,并进行处理。具体包括信息的收集、处理、反馈、发布以及分析基层的科技信息。

(2) 区域性科技专家团队。集中本地区专业人才,纳入服务平台组织对口服务。以科技局下属机构科技服务中心为科技服务总队,工、农、林、水、畜牧、文、卫、教、气象等各行业作为分队,承担户户通服务中心分流处理的各类任务。

(3) 区域性科技协作平台。构筑上下联通、集成攻关、信息共享的科技协作系统平台,将涉农科研院所、大专院校的专家组织起来,针对基层用户提出的问题进行协作攻关,探索解决问题的新方法、新途径。

户户通服务中心是直接面向用户的窗口,服务中心通过服务平台获取和发布科技信息,并将用户需求传递给本地区科技专家团队,使用户得到及时服务。科技协作系统网络是解决用户提出的高难度问题的应对体系。

### (三) 实践运作

我们在媒体宣传、热线咨询、网络传播、实地指导、教育培训和示范开发“六位一体”科技创新服务体系建设基础上,结合多年开通 175(要技术)科技服务热线(1605175、16885175 专家咨询和语音信箱相结合)的成功实践。2004 年 7 月投资 15 万元引进神农智能电话查询系统,开发建成了户户通综合服务平台。濮阳市科技信息户户通工程建设项目被列入河南省 2005 年科技攻关计划,我们也按照《濮阳市科技信息户户通工程实施方案》做了如下富有成效的工作。

#### 1. 建成了户户通综合服务平台

在市级综合服务平台建设中,首先成立了濮阳市户户通调度服务中心,在专用服务器上搭建了户户通对外发布信息的外网平台和用于市、县、乡三级管理与交流的內网平台。重点县(区)、乡(镇)的服务平台建设进展顺利。市级综合服务平台由“五个一”构成,即一个户户通网管系统,是平台的核心,负责信息的流转和监控;一个户户通网站([www.kjhht.net](http://www.kjhht.net))是信息的门户,负责信息的收集、加工和发布;一条户户通热线(9600175)是信息的桥梁,负责信息的传递、交流和互动;一支强大的专家团队(包括电脑专家、座席专家和移动专家)是技术的支撑,负责信息的提供、管理和服务;一组电话终端(包括固定电话、小灵通和手机)是信息的终端,负责信息的接收、应用和发布。

#### 2. 建成了农村实用技术信息专家数据库

户户通专家数据库是户户通网络的重要技术支撑,是科技信息的主要来源,是网络建设的核心。我们集中专家花费半年多时间初步建成了户户通专家数据库。主要成果体现在以下四个方面:①户户通网站与国内十多家大型科技网站、信息中心建立友好合作关系,实施科技信息资源的共建共享;②利用各种报刊杂志采集加工大量科技信息,不断充实专家数据库;③发挥专家团队优势,满足数据库本地化、系统化、实用化需求;④与涉农院校、科研院所保持经常性联系,保障数据库动态更新。

#### 3. 组建了一支综合性机动化的专家团队

①发挥科技部门的人才优势,选拔 10 位优秀科技管理干部和专业技术人员,轮流值守户户通热线服务台;②发挥科技部门的协调优势,聘请 20 位高级专业技术人员组成户户通咨询服务团,并为每个专家配备了专用通讯工具;③发挥科技部门的资金优势,年内将配增 6 辆户户通现场服务直通车,以保证科技专家及时到现场解决疑难问题;④选配了 100 多个电脑专家系统,年内将增配 3~5 台触摸式电脑,以保证方便准确地解答用户咨询问题。

#### 4. 开发了科技信息供需甄别系统软件

根据区域经济发展规划、农业资源布局现状和农民科技需求情况调查,组织专家