

“小白菜”精神一路相随

坚强、乐观、奉献的青春火焰

有一种热泪盈眶，只有经历过的人才懂。2010年的世博会上，7.7万名园区志愿者，13万名城市志愿者，给全世界留下了深刻印象，也成为世博会留给上海的宝贵财富。回访十年前的“小白菜”，青春依旧，热血依旧，“世博故事”已不常提起，但永不会忘记。曾经，他们是坚强、乐观、奉献的青春火焰，以共同的名字“志愿者”服务他人成就自己。现在，他们是散落在城市里的满天星，在各自的生命轨道上带着“小白菜精神”一路前行。

青年报记者 陈诗松 明玉君

张笑

十年前：世博会志愿者管理者
十年后：进博会志愿者管理者

“感谢世博，让我成为那个幸运的年轻人，
让我们成为幸运的一代。”

世博中生发的“用户思维”

2010年4月20日，是上海世博会园区试运行的第一天，也是张笑最为紧张的时刻之一，然而，坏消息还是来了。由于志愿者新手上岗，园区内各类信息传递机制尚不够完善，“小白菜”们对园区的情况掌握不够到位，对游客提出的询问往往无从着手。

情急之下，负责参与世博园区志愿者信息化工作的张笑“抓”了一个懂技术的大学生，连夜开发了一个手机实时资讯平台，供志愿者了解和查询园区最新信息，及时回答游客询问。通过190天的运行，这一资讯平台不仅解决了信息互通的问题，更成为园区志愿者、站点志愿者情感交流的平台、沟通友谊的平台、相互激励的平台。

在还没有微信、移动互联网尚未勃兴的十年前，能想到让志愿者用手机访问网页、解决信息不对称的问题，这一前瞻性的创新尝试让张笑至今仍觉得自豪。但他并不是“IT男”出身，而是基于在学生时代参与大型赛事志愿服务的经

验，生发出了志愿服务信息化管理的思路 and 理念。

手机实时资讯平台只是张笑在世博会期间负责的信息化项目之一，在更为复杂的各类世博志愿者管理系统中，他更直观地证实了志愿服务管理“没那么简单”，“很多人认为志愿管理如同文科生，讲究的是理念和精神，但其实背后的管理、排班、配岗等等，都需要用硬核的技术去支撑，借助信息化，才能高效。”他也逐渐形成了“用户思维”，“站在管理者的角度和站在用户的角度是全然不同的，时刻保持用户思维去思考，可以说是世博会留给我的宝贵财富”。

张笑还将这些感性认识转化成理论成果，牵头项目团队撰写了《大型赛会志愿者工作中的数据管理和信息化应用》一书，以期将这本书作为世博会志愿者工作的精神遗产，留给未来。

“世博夫妻”的特殊回忆

如果说张笑是一名培植“小白菜”的“菜农”，那么张笑的妻子则

是一名培育“小蓝莓”的“果农”。这对“世博夫妻”，一个在园区内负责园区志愿者的管理工作，另一个则在园区外负责城市站点志愿者的管理。2010年3月，两人刚办完婚礼，就把蜜月计划扔到一旁，继续全身心地扎进世博会。

因为工作任务的关系，妻子来园区的次数并不少，但两人在园区碰上面的机会屈指可数。“有一次终于抽空碰上了，一起逛了逛C片区。大部分人来园区都会消费购物，但当时我们刚结婚也没什么积蓄，就为了避雨一起吃了一顿巴西烤肉，印象很深。”

新婚的日子伴随着世博的成功举行和圆满落幕，是太特殊的回忆。虽然超负荷的忙碌状态让两人在一起的时间大为减少，但“并肩作战”中的两人心却贴得更近，“为了同一个目标，我们更能理解对方，也在对方的鼓励中坚持到最后。”

世博与青春，中间是等号

世博会结束后，张笑带着

“志愿情结”和信息化管理的理念，依旧奋战在志愿服务管理的一线。2018年起，两届进博会在上海召开，志愿者“小叶子”“登台亮相”，让全世界再一次记住了中国的“最美微笑”，而这“最美微笑”的背后，同样离不开志愿服务信息化管理的加持。

借着进博会的东风，张笑搭上了5G的快车，创新尝试开发了一个具备5G通信技术的志愿者信息化平台，为志愿服务信息化管理“上新”。在5G技术的加持下，张笑所在的志愿者指挥部能够通过高清视频实时看到志愿者大本营的内部情况，合理安排志愿者休息和轮岗。同时，“志愿者直通车”作为与志愿者互动的有效通讯载体，能够实时传递信息和收集志愿者建议。“我们以扁平化的管理渠道代替了一层一层的信息传递，有效提升了不同信息收集和处理的效率，也替志愿者们找到了解决问题的渠道。”张笑还把收集到的详实数据和多样信息都提供给了进博会组织方，成为新一年进博会



参照的有力辅助。

从世博到进博，技术在迭代，一代代年轻的志愿者脸庞在更替，但一颗志愿服务的初心依然在热切地跳动着。“上海世博会留给上海最宝贵的东西，并非其展示的高新技术、漂亮的园区或精美的展馆，而是世博会给我们带来的一种精神。我想这种精神，已经从‘小白菜’传承给了‘小叶子’。”

“世博会与我的青春，中间是一个等号。提到世博就想到自己年轻的样子，想到刚工作的状态，那股斗志、拼劲、钻研。感谢世博，让我成为那个幸运的年轻人，让我们成为幸运的一代。”

俞虹

十年前：首批世博志愿者
十年后：高校团委书记

“曾经，参与和见证这场盛会；现在，志愿服务的初心从未改变。”

世博与我，两次缘分

“志和愿两个字，都有一颗心。当心和心靠近，城市的脉搏更强劲……”10年前，当这首上海世博会志愿者之歌《在你身边》传遍大街小巷的时候，世博志愿者们正在各自的岗位上积极地行动着。作为首批志愿者之一，俞虹倍感自豪，那段与其他“小白菜”们并肩作战的日子已经成为她生命中最美好的回忆。如今，十年过去了，“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神一直在鼓励着她，作为华东师大团委书记，俞虹在指导和带领学生开展志愿服务中，探索着育人的新方式。她的青春，也在志愿服务中绽放光彩。

从初中开始就一直参加各类志愿活动的俞虹，对志愿者工作一直非常热心。但是，真正认识到志愿者工作的重要性，是在2008年的暑假。当时，她作为学校代表之一去西班牙做世博志愿者，发放世博宣传资料、为市民提供咨询、现场演

出秩序的管理……连续两周紧张而忙碌的工作，让俞虹收获颇丰。也正是有了这次西班牙世博志愿者服务经历，她开始逐渐接任学校层面的志愿者服务工作，同时也下定决心，到2010年上海世博会时，一定要再次成为一名世博志愿者，去见证这一世界性的盛会。

之后，提交登记表、学校面试、团市委面试，在经过了100多天忐忑不安的等待后，正值大四的俞虹终于成为了200多名上海市首批世博志愿者之一。“在得知自己成为首批世博志愿者时，我开心了好一阵子，毕竟这是我的夙愿。”除了那份荣誉，她还感觉到身上沉甸甸的责任，她深知：唯有更早投入工作，付出更多，才能担得起这份信任和使命。

作为英语专业的学生，在世博会上，俞虹主要担任语言类志愿者，专门负责外国参展方的接待、讲解和酒店入住、协调等工

作。尽管之前有在西班牙做世博志愿者的经历，但为了在上海世博会上提供更优质的服务，她和“战友”们提前做了各种准备工作，如强化语言训练、进行礼仪培训、熟悉酒店路线及注意事项等。

“这个周期跨度很长，我还负责志愿者团队的组织、管理工作。”在新的挑战面前，俞虹积极应对、协调沟通的过程中，积累了丰富的志愿服务经验，对于志愿者精神的理解也更加深刻。之后，她逐步参与到学校青年志愿服务工作中来，继续践行志愿服务的责任和使命。

成为组织者，继续传承

“我志愿成为一名上海世博会志愿者，秉承‘求实创造、为人师表’的师大校训；恪守‘奉献、友爱、互助、进步’的志愿者精神，不讲条件，不计得失，不遗余力，尽己所能，服务世博。”2010

年，俞虹带领母校全体世博会志愿者进行庄严宣誓，表达全心全意为世博服务志向和信心的一幕幕仿佛还在眼前，但时光飞逝，十年后的今天，俞虹成为了一名高校团委书记。自己坚持做志愿服务的同时，还积极指导和带领学生们开展各类志愿服务。

让她倍感奇妙的是，当年世博会上的“小白菜”们，有很多也选择了在共青团岗位上工作。“我们经常在不同的志愿服务现场遇到，特别亲切，毕竟大家曾经一起努力过，奋战过，是‘战友’。”

在高校团委书记工作期间，除了负责日常志愿服务的组织和活动开展外，俞虹还进行进博会志愿者的招募、管理工作，让志愿服务精神在更多大型活动中得以传承和发扬。“去年，我们成立了华东师范大学志愿服务总队，组织更多的学生参与其中。”除了继续系统化地管理和部署外，俞虹还帮助学生开拓和寻找更多



参与志愿服务的机会，陪伴他们一路成长。

任日光荏苒，但每当回忆起世博会“小白菜”们并肩作战的经历和情谊，俞虹的眼眶总会不禁湿润起来。“很幸运，我们这批人可以在十年前，一起参与和见证这场盛会，也让世界看到了中国志愿者的风采；十年后，无论在怎样的工作岗位上，这份志愿服务的初心从未改变，也期待未来有机会，能够和‘小白菜’们在更多志愿服务的岗位上相遇。”她衷心祝福着，也在心里默默许下了这样的心愿。