

区域公共文化精准服务路径研究

——基于《长三角区域一体化发展规划纲要》视角^{*}

周 萍¹ 陈 雅²

(1. 南京森林警察学院图书馆 南京 210023; 2. 南京大学信息管理学院 南京 210023)

〔摘 要〕 区域公共文化精准服务是实现不同区域、城乡以及社群公共文化服务一体化发展的重要途径,是我国政府公共服务职能的有效组成部分。文章以区域一体化上升为国家战略为契机,从《长三角区域一体化发展规划纲要》的视角,解读《纲要》中与公共文化服务相关的核心内容,分析《纲要》对于区域公共文化精准服务的各个主体定位、服务方式上的指导与影响效用,并从精准投放文化资源、引入用户画像技术开展用户研究、建立公共文化服务一体化平台、制定精准服务考核与评估机制四个方面论述我国区域公共文化精准服务的路径。

〔关键词〕 区域一体化 公共文化 文化服务 精准服务

〔中图法分类号〕 G251

〔引用本文格式〕 周萍,陈雅.区域公共文化精准服务路径研究——基于《长三角区域一体化发展规划纲要》视角[J].图书馆,2020(6):042—048.

区域公共文化精准服务是政府保障人民群众基本文化权益的要求,是新时代我国公共文化服务深化改革、走上高质量发展的必由之路,关系着我国现代公共文化服务体系的建成成效。2018年11月5日,习近平总书记在中国国际进口博览会上,宣布支持长三角区域一体化发展,并且将之上升为国家战略。长三角区域一体化发展成为继京津冀协同发展、长江经济带发展等之后的又一重大国家战略,影响着中国较长一段时间内政治、经济、文化等各方面的发展。在长三角区域一体化上升为国家战略一周年之际,中共中央、国务院印发了《长江三角洲区域一体化发展规划纲要》(以下简称《纲要》)^[1],成为指导长三角区域一体化发展的纲领性文件,长三角区域作为经济发展最活跃、文化氛围最浓郁、创新能力最突出的区域,具有非常大的发展潜力,将成为中国最具影响力和带动力的核心区域。区域一体化的发展离不开文化一体化,《纲要》的颁布与实施为新时代区域文化协同发展提供了新的发展契机,便于推动区域文化软实力的整体提升。《纲要》对区域公共文化、文旅融合、城市文化圈等内容给出了指导性的建设意见,为构建

公共文化体系创造了良好的政策环境,为区域公共文化治理提供了行动指南,能够提高区域公共文化精准服务质量,是新时代打造城市文化品牌的重要推动力。

1 《纲要》颁布的背景

《纲要》颁布最显著的时代背景是长三角区域一体化上升为国家战略^[2]。长三角区域承担了国家改革与发展的重要使命,经济、科技、文化、基础设施建设等在全国范围内具有先进性与典型性,地处长江经济带和“一带一路”交汇处,具有天然的地域优势,具备串联“城市经济圈”的交通优势,区域一体化有实现的可能性,区域文化有协调发展互相促进的可预见性。新时代长三角区域对全国的引领作用增强,在国家战略的定位下能够成为区域一体化发展的示范区与样板区。《纲要》在这样的背景下出台,成为长三角区域一体化发展的指导性文件,促使长三角区域制订出落实方案,以便促进区域的全面发展,尽快形成具备核心竞争力的区域板块。长三角区域一体化发展是习近平总书记亲自推动的重大战略部署,对于上海、江苏、安徽等地来说是

^{*} 本文系2019年度江苏省高校哲学社会科学研究基金项目“基于用户画像的高校图书馆精准服务路径与机制研究”(项目编号:2019SJA0533)和2019年度江苏省文化科研项目“乡村振兴战略下区域公共文化精准服务机制与路径研究”(项目编号:19YB62)的研究成果之一。

机遇与考验并存,《纲要》的颁布将区域一体化战略推进到密集施工期^[3]，“一体化”与“高质量”成为区域发展的主题。

《纲要》颁布的文化背景,一是与公共文化相关的法律、法规 and 政策的出台,二是长三角区域文化发展需要纲领性文件的指引,进一步凝聚长三角区域的文化力量。2016年,我国颁布了《中华人民共和国公共文化服务保障法》,规定了国家和政府对公共文化主体地位的法律责任^[4],指出构建覆盖城乡的公共文化服务体系是我国文化建设的重要目标,这与《纲要》中提出的“城乡区域融合发展”不谋而合,提供普遍、均等、全覆盖的公共文化服务已经成为我国文化改革的首要任务。2017年,我国发布了《国家“十三五”时期文化发展改革规划纲要》,科学分析了我国的政治经济格局与文化产业发展趋势^[5],确立了“十三五”时期我国文化改革的方向以及文化行业的发展路径,推动了我国文化治理的历史进程。2018年,《中华人民共和国公共图书馆法》正式实施,该法是党的十九大之后的首部文化立法^[6],使得作为公共文化服务体系重要组成部分的公共图书馆迈入了新的发展时期。《纲要》中提出要“推动美术馆、博物馆、图书馆和群众文化场馆区域联动共享”,图书馆不仅要在图书馆系统内部联盟,更要将自身置于公共文化的大环境中,通过与其他文化机构的协调合作,以精准服务作为推动方式,助力区域文化一体化的建设与发展。2019年十九届四中全会通过了《中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度 推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定》^[7],其中要求坚持和完善繁荣发展社会主义先进文化的制度,健全人民文化权益保障制度,完善城乡公共文化服务体系,打造人民群众喜爱的文化精品,对文化治理提出要求。长三角是我国文化活跃度较高的区域,拥有海派文化、吴越文化、红色文化等流传悠久的特色文化,具备文化资源开发和利用的重要价值。长三角区域文化发展需要政策性文件的出台,增强长三角区域文化协调合作的主动性,《纲要》的颁布与实施使得长三角区域文化一体化成为了可能。区域文化的发展是推动区域经济社会发展的重要力量,区域文化融合推动文化认同,区域公共文化精准服务将文化资源推广给大众,使人民群众享受到区域文化发展的普遍成果,进而推动政治、生态、科技等各个方面一体化的进程。

2 文化视角的《纲要》内容解读

2.1 《纲要》基本构成

《纲要》共分为十二章,对上海、江苏、浙江、安徽在科技、创新产业、生态环境、公共服务等一体化建设进行了详细规划。根据《纲要》每章节论述的主要内容,文章将其分

为三部分,分别是理论基础、实现目标与建设途径,见图1。《纲要》以前言部分开端,介绍了区域一体化发展战略的背景,长三角区域明确的地域范围以及《纲要》在区域发展中的纲领性地位。《纲要》全篇三万多字,其主要特色体现在实现目标与区域分工两个方面。

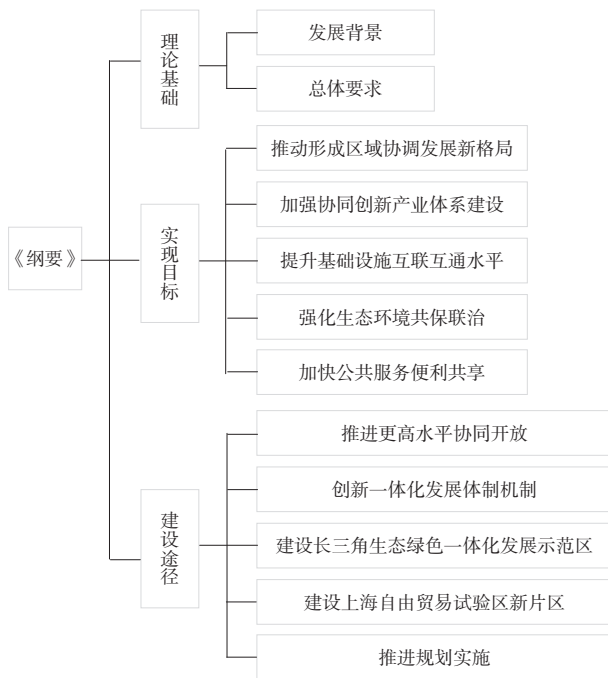


图1 《纲要》内容解析

一是实现目标具体化。《纲要》非常具体地指出每个领域的实现目标,如在推动文旅融合部分,要求推出杭黄国际黄金旅游线,开发特色产品和特色资源,给文旅融合和建立公共文化服务体系指明了方向;对于至2025年的公共服务体系的评估与评价也有明确的标准,给政府出台实施方案提供了基础。

二是区域分工明确。《纲要》中提出的是“一体化”发展,并不是“多样化”发展,要求涉及的三省一市协同发展,在经济、文化、科技各个领域互相配合,形成各自的区域优势。上海是龙头,起引领作用,江苏是产业创新中心和先进制造业基地,浙江是发展绿色产业,安徽则是新兴产业聚集地。它们通过协同发展与产业创新,实现区域公共文化一体化,建立区域文化共享平台。

2.2 《纲要》核心内容

公共文化服务是与文化相关的公共服务^[8],是区域一体化进程中必不可少的部分,公共文化服务需要“精准供给”,即采用精准服务的方式满足人民群众的文化需求。《纲要》中提出的公共文化服务一网通等内容,是对公共文化服务的最终实现成效做出的具体要求。习近平总书记在湖

南湘西考察时首次提出了“精准扶贫”的概念,推广到文化领域,就是要求公共文化的精准服务,精准服务是公共文化服务的本质要求^[9],对公共文化的服务产品与服务质量提出更高的要求。《纲要》提到“文化”43次,“公共服务”48次,“公共服务”贯穿《纲要》各个章节,“文化”在第七章“加快公共服务便利共享”中第三节“推动文化旅游合作发展”里涉及较多。《纲要》中与公共文化服务相关的核心内容可以概括为四个方面。

2.2.1 区域文化发展新格局

乡村振兴、精准扶贫都是为了推动农村发展,促进城乡融合,实现城乡一体化。区域文化发展新格局,就是要形成城乡公共文化服务一体化,全面提升基本公共文化服务水平。在资源建设方面,开发区域特色文化资源,建立城市文化品牌,以区域文化特色推动区域文化交流;在信息服务方面,建立文化共享平台,实现都市圈公共文化一体化;在治理模式方面,各都市圈合作互动,推进协同治理机制。区域协作、城乡融合,是区域文化发展的主题词。新格局的建成,需要各个区域各扬所长、优势互补、共建共享。《纲要》的出台,推动了长三角区域的文化合作与发展。

2.2.2 创新文化产业体系

文化产业的发展需要创新驱动,《纲要》中提出要走“科创+产业”的道路,提高创新在文化产业中的地位。随着新技术的发展和社会环境的变化,文化产业呈现新型业态,产业布局发生了变化,需要推动文化产业与创新的深度结合,大力发展创意文化产业。而文化产业布局需要反映区域经济社会发展水平,要确定区域核心文化产业,合理配置区域文化资源^[10],最大限度开发关联的产业,形成文化产业与其他产业的联动。

2.2.3 公共数字文化基础设施建设

《纲要》第七章提出,探索建立长三角区域基本公共服务平台,要求建立档案专题数据库标准体系,提供跨区查档服务等。公共数字文化服务属于公共服务,也是公共文化的核心内容^[11],加强公共数字文化基础设施建设,是实现公共服务普遍、均等、便捷、高效的要求,区域公共文化建设需要以公共数字文化标准化来实现均等化。区域公共文化发展成果向全民惠及,需要建设居民健康档案、公共文化一网通等公共数字文化项目,实现公共文化服务的便利共享。

2.2.4 文化旅游合作发展

2018年,国家文化和旅游部组建,实现了“诗与远方”的结合^[12],文旅融合成为公共文化领域研究的热点,很多专家学者都在探讨文化和旅游融合的方式、途径、方法,便于促进区域公共文化实现更高质量、更快速的发展。《纲要》

给长三角区域文旅融合发展指明了方向,各公共文化机构如美术馆、图书馆、文化馆等要联合互动,实现资源共建共享,发挥特色文化资源在旅游中的媒介交流作用,开发区域特色资源,拓展旅游市场,实现文化旅游服务一体化。

3 《纲要》对区域公共文化精准服务的影响效用

3.1 明确精准服务各主体定位

我国的区域公共文化,正在从粗放式服务向精准服务转变。在此过程中,政府、公共文化机构、社会力量等各个要素的定位发生了变化,一方面精准服务的理念得到了推广,公共文化服务不再一味追求漫灌式;另一方面国家政策的出台,给公共文化精准服务提供了新的服务思路与方法。《纲要》以国家纲领性文件的形式,明确了区域公共文化服务各个要素的定位,尤其对政府的文化职能履行作出了详细的规定。在乡村振兴的背景下,区域公共文化更需要以精准服务的方式来展开,加快实现现代公共文化服务体系的普遍均等全覆盖。

3.1.1 管理主体:政府及其职能部门

2020年,我国要全面建成小康社会,经济脱贫是首要任务,区域一体化的中心环节是经济一体化,而文化脱贫是小康社会和区域一体化的重要环节,需要通过精准定位服务的方式聚焦文化贫困区域,以“精”和“准”的服务方式打通公共文化服务的“最后一公里”^[13],实现公共文化的“服务到家”。区域公共文化因其公益性、公共性、中介性等特有属性,必须要靠政府文化政策、人才政策、财政政策等才能够快速发展,因此政府在提供区域公共文化服务的过程中,往往处于主导地位,“强政府+弱社会”的失衡模式在文化服务的过程中异常突出。《纲要》要求加强党对长三角一体化发展的领导,明确各级党委和政府的职责是保障和监管,而不是主导区域一体化的整体建设。公共文化产品和服务,尤其是现阶段迫切需要的精准服务,具有非竞争性的特征^[14],这就决定了政府及其职能部门在公共文化建设中的管理主体地位,区域公共文化均等化的主要职能,通过政策和法律驱动区域公共文化的发展。区域公共文化精准服务,需要资源建设精准、用户定位精准、服务方式精准,这些都离不开政府及其职能部门政策法规的推动,但是精准服务的最终效果,却更依赖于建设主体和参与主体的交互。

3.1.2 服务主体:公共文化机构

区域公共文化精准服务,需要通过基层公共文化机构具体实施,公共文化机构在区域文化一体化中是服务主体和

建设主体。区别于剧场、杂技团、说唱团等盈利性文化机构，图书馆、文化馆、博物馆等均是公共文化服务机构，为大众提供基本的公共文化服务，即以满公民的文化需求为职责。各级各类公共文化机构作为区域公共文化的服务主体，应根据不同时期、不同区域、不同群体普遍而又差异化的文化信息需求^[9]，精准提供分门别类、形式多样的文化服务。

“基本公共服务标准化”是《纲要》对于公共服务的又一要求，以标准化促进均等化，对公共文化服务的种类、场地设施、服务半径等作出详细的规定^[15]，促进公共文化发展螺旋式上升。2015年，我国印发了《国家基本公共文化服务指导标准（2015—2020年）》，对公共文化的服务项目与服务内容进行了规定，给各级政府结合本地区实际情况制订实施方案提供了标准化的依据。公共文化精准服务离不开公共文化机构的推动，公共文化机构需要对区域内的用户需求进行精准分析，合理配置区域文化资源，形成精准服务的方案与政策，同时制订精准服务的评价与评估机制，促进区域公共文化精准服务的发展。

3.1.3 参与主体：社会力量

区域公共文化精准服务需要社会力量协同。所谓协同，就是事物之间、系统或者各个要素之间的配合性和依赖性，以及由此引发的合作^[16]。社会组织和个人都是社会力量的重要组成部分，《公共文化服务保障法》指出，“公共文化服务，是指由政府主导、社会力量参与”^[17]，赋予了社会力量参与公共文化服务的合法性。《纲要》也强调了社会力量在公共服务中的协同作用，区域一体化不仅需要国家方针政策的指引，还需要社会力量的广泛参与。社会力量作为公共文化精准服务的参与主体，一是作为辅助服务主体存在，如我国正在实行并且要在2020年广泛推广的政府和社会资本合作的模式（Public-Private Partnership，简称为PPP模式），倡导政府向社会力量购买服务，作为政府在公共文化服务领域的补充；二是社会力量广泛参与到公共文化精准服务中，如江阴市图书馆与咖啡馆合作，共建“三味书咖”城市阅读联盟^[18]，市民在咖啡馆里可以阅读、办理借书证等，是公共文化服务网络不断向基层延伸，让大众在日常休闲生活中就可参与到公共文化服务中来。公共文化精准服务不仅需要把用户“引进来”，更需要与社会力量协同，积极“走出去”，让公共文化服务不拘泥于场馆的空间限制，真正实现文化的“一体化”。

3.2 拓展公共文化精准服务方式

《纲要》中对公共服务一体化的具体实施有详细规划，精准服务是区域公共文化建设的实现途径。《纲要》中涉及

的“推动高校联合发展”“跨区域共建共享共保共治机制”“增加优质公共服务供给”等有关论述，可以深化为拓展公共文化精准服务的方式，促进文化资源的精准供给。公共文化服务均等化，是保障全民最低标准的公共文化服务^[19]。均等化服务不是统一的、无差别的服务，而是根据不同区域、不同群体、不同个体提供的有效的、个性化的精准服务。

3.2.1 依托高校开展公共文化精准服务

高等学校拥有区域重要的文化资源和用户资源，目前我国高校的精准服务，是以高校图书馆作为载体，通过微信、QQ、微博等新媒体为师生提供定向的文献信息服务，高等学校并没有以一个整体参与到区域内的公共文化服务体系建设中。《纲要》中要求高校联合发展，不仅需要区域内高校开展合作，更鼓励与国外知名高校合作共建，促进区域的整体发展。在区域公共文化精准服务方面，高等学校一方面可以作为资源载体存在，为大众提供专业的学科服务。南京大学图书馆就走在了前列。作为江苏首批向社会开放的高校图书馆，南大图书馆与支付宝合作，运用支付宝内嵌小程序“海阔学习”，公众即可利用图书馆的资源^[20]。高校图书馆向社会开放，打破了高校的资源壁垒，高校真正承担了社会公共文化服务的重任，能够更好地对接公众专业化的信息需求。但是高校图书馆对社会开放，也面临着很多问题，需要社会与高校以及公众共同解决，提升区域公共文化服务效能。另一方面，高校的师生也是区域公共文化服务的重要资源。高校师生是区域内信息素养相对较高的群体，通过高校之间的协调合作，师生可以成为资源促进区域公共文化的发展；通过交流，高校师生成为精准服务的推动力，参与到区域公共文化服务的建设中。如高校与企业的合作，高校师生可以为企业提供智力支撑，企业的先进技术与管理方法也给师生拓展了学习空间，可以说高校为企业提供精准的公共文化服务，而企业为高校提供了精准化的专业实践学习路径，同时传递了文化，通过协同创新，让公共文化服务的辐射面更广。依托高校开展公共文化精准服务，有助于实现区域公共文化资源的均衡发展，推动区域文化产业的健康发展。

3.2.2 跨区域的公共文化资源共建共享

公共文化精准服务强调的是公共文化服务的定向与定点，而大众的文化需求是广泛的，因此精准服务的效能提升需要依靠海量的公共文化资源，进而实现跨区域的公共文化资源共建共享，将公共文化向更广的范围延伸，以便根据区域、群体、个体的动态特征提供精准服务。区域文化各具特色，仅《纲要》中的长三角区域，就有红色文化、海派文化、吴越文化等。每种文化独具特色，但并不意味着

该区域的群众就只能接受本区域的文化,可以通过跨区域的公共文化资源共建共享,开发不同区域文化资源,实现文化资源的交流,如可以将江苏的昆曲、安徽的黄梅戏、上海的越剧等独具地方特色的剧进行展演,实现戏剧之间的交流,让不同区域的群众享受到戏剧文化的盛宴。图书馆在跨区域公共文化资源的共建共享中,应重点关注老少边穷区域、乡村、特殊群体(如残障人士、老人、儿童等),根据他们的文化需求,精准提供公共文化服务。

3.2.3 优质公共文化服务供给

公共文化精准服务中的“精”也在于资源的精确与优质。我国传统的公共文化服务,是一种漫灌式的服务,随着精准扶贫、乡村振兴等战略的提出,公共文化服务需要贴合区域发展实际,根据特定群体和用户提供精准服务。与此同时,服务资源的质量也需要提高,而《纲要》的出台,是区域公共文化优质资源建设的契机。在苏州的独墅湖工业园区,有苏州独墅湖图书馆、苏州大学图书馆等公共文化资源,也有各种类型的高新技术企业,图书馆根据企业的需求,提供专业的信息资源服务,实现图书馆与企业的双赢。这种充分利用公共文化资源,将优质的服务提供给企业与个人的公共文化精准服务模式值得大力推广。

4 区域公共文化精准服务路径

区域公共文化精准服务,是实现文化资源与用户的精准交互,在文化资源建设上,需要精准分析区域的文化特色,精准供给资源;在用户层面,需要利用用户画像精准分析个体用户和群体用户的特征,精准识别不同用户的公共文化需求。根据《纲要》的启示,区域公共文化精准服务需要从两方面着手,一是建立公共文化服务一体化平台,实现文化资源与用户的互联互通;二是建立公共文化精准服务的考核与评估机制,对基层的公共文化精准服务效能作出评价,以评促建。区域公共文化精准服务的路径,主要分为四个部分,即文化资源、用户资源、考核与评估以及一体化平台建设,见图2。

4.1 精准投放文化资源

在公共文化精准服务内容上,要实现公共文化资源的发展与利用两方面的精准。在资源开发阶段,要根据区域的文化特色有针对性地开发文化资源,如农村地区的优秀戏曲曲艺、非物质文化遗产、少数民族文化等^[21],展示新农村发展的文化成果,向社会公众提供更多的公共文化产品和服务。对区域特色文化资源而言,构建区域公共文化资源建设新模式,需改变粗放式的公共文化服务现状。区域内的公共文化资源非常丰富,有公共文化机构如图书馆、博物馆、文化馆等

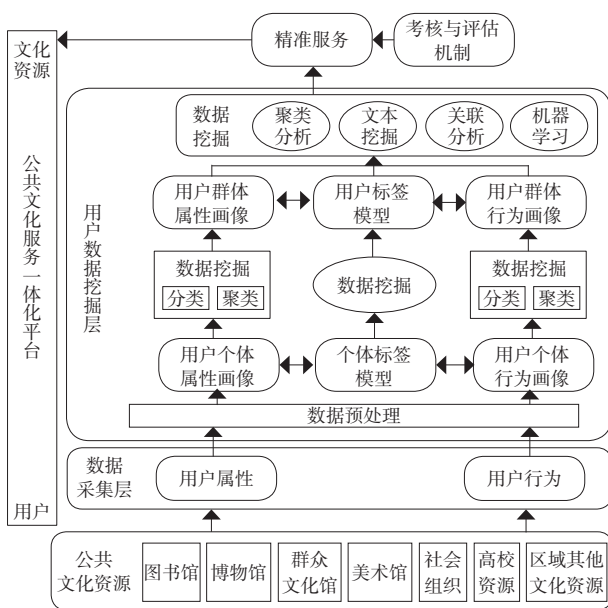


图2 区域公共文化精准服务路径

提供的公共文化资源,也有来自于社会组织文化资源,还有依托高校产生的公共文化资源,以及其他系统拥有的公共文化资源。政府及其职能部门需要制定区域公共文化资源开发政策与规范,定期定点收集公共文化资源,建设特色文化资源库,最大限度地利用公共文化资源。

在公共文化资源利用阶段,区域需要根据收集到的资源,调研用户需求,建设专题数据库或者公共数字文化服务平台,为用户提供精细化服务,在充分挖掘社会多层次、多样化的公共文化服务需求基础上,加工、组织、利用公共文化资源^[22];在区域内部构建省、市、县、乡镇四级公共数字文化服务网,为城乡居民提供精准的公共信息服务,根据用户群体的不同,建立农业科技、少儿教育等资源的专题数据库,向不同群体精准投放公共文化资源。目前,我国农村乡镇公共文化基础设施还比较落后,实现公共文化资源精准对接需求相对困难,而传统的信息开发与需求采集机制已经不能适应现阶段公众日益增长的文化需求,因此公共文化服务机构更需要建设数字公共文化网络,扩大公共数字文化的覆盖范围。精准识别用户需求和精准投放文化资源,避免了公共文化资源的重复建设,乡村振兴战略背景下,需要将文化惠民政策更多地向农村倾斜,甚至需要在农村配置较多的财政经费,用以建设适合农村发展的文化样式与文化业态,创新更多文化产品,缩小城乡文化供给之间的差距,振兴乡村文化。

4.2 引入用户画像技术开展用户研究

《纲要》中提出的要“打造数字长三角”,离不开大数据

技术的应用。基层群众的公共文化需求是多种多样的,简单的数据分析不能完全掌握用户需求动态,需要运用数据技术来驱动用户需求的识别与认定。大数据、用户画像、人工智能等新兴技术手段的出现,为分析用户属性和行为提供了技术支持,可以充分运用到区域公共文化精准服务方面。利用用户画像技术,可以为公共文化精准服务提供有效的需求解决方案,如对农民工的分析,可以根据他们个体属性画像与个体行为画像,绘制出群体属性与群体行为特征,通过对海量数据的挖掘,明确农民工的公共文化需求,便于公共文化机构提供精准服务。大数据是公共文化服务精准化的数据基础,用户画像是公共文化精准服务的技术动力^[23],分析不同类型的公共文化服务用户的特征,有助于开展有针对性的定制服务。公共文化精准服务,需要应用用户画像技术将对用户需求的分析和判断与公共文化服务机构拥有的资源精确匹配起来,并根据反映用户公共文化兴趣和行为的标签提供相对应的公共文化服务,从而缩短用户的时间。公共文化服务机构根据用户的需求不断优化资源配置,用户的公共文化需求也在精确服务中逐步细化,如此反复迭代,提高了区域公共文化服务的效能。

4.3 建立公共文化服务一体化平台

公共文化服务一体化平台连接了公共文化资源和用户,一方面存储了区域海量的信息资源,另一方面通过检索系统,用户能够利用已经加工整序之后的资源。《纲要》在多个章节中都提出要建立区域一体化平台,打破城市现有资源条块分割的现状,建立资源互联互通的发展新格局,实现文化资源的泛在化。智慧城市、数字长三角等区域发展规划离不开公共文化服务一体化平台的建设。这个平台区别于一般的互联网平台,有政府及其职能部门的参与组织,有公共文化服务机构提供资源支撑,有广大的基层群众作为用户,其目的不是为了盈利而是为了推动整个区域的公共文化服务体系建设。公共文化服务尤其是精准服务方式的推广,是为了让全民都能享受到国家经济文化发展的成果,对于特殊群体如残障人士、儿童等更要提供精准的帮扶,确保公共文化资源发挥最大的效用。

公共文化云微信公众平台在我国的宁波、苏州、南昌等城市推广^[24],依靠微信平台提供公共数字文化服务,这些公共文化云平台基本是由公共文化服务机构建设。政府参与建设省级范围内综合性的公共文化一体化平台较少,有些省级平台也没有与下属市级公共文化单位进行平台端口互联,我国公共数字文化服务各个模块之间的关系还没有完全协调好。以《纲要》颁布为契机,长三角区域可以搭

建公共文化服务一体化平台,集区域的力量建设公共文化服务体系。通过公共文化服务一体化平台,联通各个区域之间的公共文化资源,实现资源与用户的精准匹配,是今后较长一段时间内我国公共文化精准服务的重要方式。

4.4 公共文化精准服务考核与评估机制

公共文化精准服务的效果需要有明确的考核与评估机制,可以从公共文化精准服务的管理、服务方式、服务内容等方面进行具体评价。公共图书馆领域有县级以上公共图书馆评估定级工作,公共图书馆各个等级必备条件、评估规则等有详细的文件进行对照,极大推动了我国公共图书馆的发展。公共文化精准服务要在全 国范围内快速推进,也需要有评估指标体系与评估方法、标准的选择^[25],以文件的形式规定各个公共文化服务主体的责任。

公共文化精准服务的考核与评估机制可以从上级文化主管部门评价、自我评价、公众评价和第三方评估机构四个方面开展,从服务效能、业务建设和保障条件三个方面进行具体指标的确定,构建省、市、县、区四级公共文化精准服务评价网络,每个级别对应不同的评价系数,并且以省为单位将其纳入省级数据管理平台,从横向和纵向两个方面进行数据比较和分析。考核与评估机制的确定是为了以公共文化精准服务的标准化促进均等化,与《纲要》中“全面实施基本公共服务标准化管理,以标准化促进基本公共服务均等化、普惠化、便捷化”相一致。公共文化精准服务是需要政策推动的,考核与评估机制同样需要政策进行调节,各个公共文化服务组织和机构互相协作,共同努力,才能实现区域公共文化普遍、均等、全覆盖。

5 结语

《纲要》对至 2035 年我国长三角区域一体化的发展进行了规划,为区域公共文化一体化发展提供了参考和借鉴。我国的公共文化服务体系建设正处于“漫灌式”向“滴灌式”转型时期,需要纲领性文件的指引,图书馆、博物馆、美术馆等公共文化服务机构在公共文化服务一体化的背景下将大有可为。精准服务是公共文化服务的本质要求,公共文化服务需要逐步专业化、社会化,进而让全民享受到社会主义文化发展的成果。

(来稿时间:2020 年 3 月)

参考文献:

1. 中共中央 国务院. 长三角区域一体化发展规划纲要 [EB/OL].[2019-12-25]. <http://www.gov.cn/zhengce/2019-12/01/content>

_5457442.htm?from=timeline&isappinstalled=0.

2. 闻璋. 长三角区域一体化上升为国家战略[J]. 中国招标, 2018(49):12-14.

3. 光明网. 光明日报社等联合主办“长三角文化协同合作与更高质量一体化”主旨论坛[EB/OL].[2019-12-26]. http://about.gmw.cn/2019-11/25/content_33346158.htm.

4. 程焕文. 论《公共文化保障法》立法精神——国家和政府的公共文化责任解析[J]. 图书馆论坛, 2017, 37(6):1-9.

5. 傅才武. 试论国家文化规划中的问题导向、逻辑建构与策略设计——以《国家“十三五”时期文化发展改革规划纲要》为中心[J]. 文化软实力研究, 2017, 2(4):5-13, 2.

6. 李国新. 《中华人民共和国公共图书馆法》的历史贡献[J]. 中国图书馆学报, 2017, 43(6):4-15.

7. 新华社. 中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度 推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定[EB/OL].[2019-12-26]. http://www.qstheory.cn/yaowen/2019-11/07/c_1125202文化3.htm.

8. 沁源县人民政府. 什么是公共产品、公共服务与公共文化服务[EB/OL].[2020-01-07]. http://www.qinyuan.gov.cn/zdly/gysy/wtxx/ggwhcphfw/fwzn33/201801/t20180106_988979.html.

9. 巫志南. 公共文化产品和服务精准供给研究[J]. 图书与情报, 2019(1):31-40.

10. 胡惠林. 关于区域文化产业战略与空间布局[J]. 山东社会科学, 2006(2):5-14.

11. 王猛, 陈雅, 郑建明. 公共数字文化服务效能的关键影响因素及其机理研究[J]. 中国图书馆学报, 2018, 44(3):35-51.

12. 王伟伟. 关于公共图书馆文旅深度融合的思考[J]. 图书馆, 2019(2):1-6.

13. 黄辉. 精准脱贫战略下的图书馆文化扶贫精准识别、帮扶与机制创新研究[J]. 图书情报知识, 2017(1):49-55.

14. 陈媛媛, 柯平. 基本公共文化服务均等化驱动因素研究[J]. 图书馆, 2019(3):20-25.

15. 张启春, 山雪艳. 基本公共服务标准化、均等化的内在逻辑及其实现——以基本公共文化服务为例[J]. 求索, 2018(1):115-123.

16. 胡昌平, 胡潜, 邓胜利, 等. 信息服务与用户[M]. 武汉: 武汉大学出版社, 2015:409.

17. 周余姣. 保障与方向——对《公共文化服务保障法》社会力量参与公共文化服务条款的解读[J]. 图书馆论坛, 2017(6):27-31.

18. 杨松. 积极探索和不断完善公共文化服务领域政府与社会资本合作模式(PPP模式)——关于社会力量参与公共文化(图书馆)服务专题访谈[J]. 图书馆杂志, 2015, 34(11):9-11.

19. 李敏. 江苏基本公共文化服务动态供给特征及均等化路径探析[J]. 东南大学学报(哲学社会科学版), 2017, 19(5):67-73, 147.

20. 新浪网. 南京大学携手支付宝共建智慧图书馆[EB/OL].[2020-01-18]. http://k.sina.com.cn/article_2188202475_826d51eb02000ldi7.html?from=news&subch=onews.

21. 贾秀秀. 新时代实现公共文化服务精准供给的实践路径[J]. 新西部, 2019(30):21, 55.

22. 姜雯昱, 曹俊文. 以数字化促进公共文化服务精准化供给: 实践、困境与对策[J]. 求实, 2018(6):48-61, 108.

23. 罗卫. 基于大数据的公共文化服务精准供给模式分析[J]. 科技风, 2019(27):69, 77.

24. 汤金羽, 朱学芳. 我国公共文化云微信公众平台服务效率评估[J]. 图书馆论坛, 2019, 39(9):127-134.

25. 朱旭光, 王莹. 公共文化服务绩效评估体系研究: 基本框架与政策建议[J]. 中国出版, 2016(21):29-32.

Research on the Precision Service Path of Regional Public Culture: Based on the Perspective of *Outline of Development Plan for Regional Integration in the Yangtze River Delta*

Zhou Ping¹ Chen Ya²

(1. Library of Nanjing Forest Police College; 2. School of Information Management of Nanjing University)

[Abstract] Precise regional public cultural service is an important way to achieve the integrated development of public cultural services in different regions, urban and rural areas, and communities, and it's also an effective part of our government's public service functions. The article takes the rise of regional integration as a national strategy as an opportunity to interpret the core content related to public cultural services in the "Outline" from the perspective of *Outline of Development Plan for Regional Integration in the Yangtze River Delta*. It also analyzes the guidance and impact of the "Outline" on the positioning and service methods of various subjects of regional public cultural precision services, discuss the path of precise service of regional public culture in China from the precise investment of cultural resources, the introduction of user portrait technology to carry out user research, the establishment of an integrated platform for public cultural services, and the development of precise service assessment and evaluation mechanisms.

[Keywords] Regional integration Public culture Cultural service Precision service

[作者简介] 周萍(1990—),女,硕士,南京森林警察学院图书馆馆员,研究方向:公共文化服务体系,图书馆理论与实践;陈雅(1965—),女,博士,南京大学信息管理学院教授,博士生导师,研究方向:公共文化服务。