打破时空限制 尽享云端服务

——上海市嘉定区公共文化服务信息化、数字化建设成效显著

黄艺芹 洪伟成

上海嘉定区菊园街道的李老伯在社区居住了几十年，以往很少参与社区文化活动中心的活动。近两年来，到社区文化活动中心听戏看演出成了他最主要的文化生活。“沪剧一直是我所爱。”李老伯告诉笔者，以往不是不愿去观看社区文化活动中心举办的沪剧演出，而是每每等演出结束之后他才知道消息，“现在有了‘文化嘉定云’，让我能及时获知演出信息，孩子们也能随时替我网上订票，省去了到现场排队领票的时间。”邻近的社区文化活动中心如今成了他常来常往的地方。

李老伯口中的“文化嘉定云”，便是嘉定区公共文化数字化建设的一大成果。“文化嘉定云”的前身是嘉定区公共文化数字服务平台，该项目一期于2014年1月上线，项目二期即“文化嘉定云”平台，于2014年12月18日正式上线，如今已形成了由“文化嘉定云”网页版、“文化嘉定云”手机APP、文化嘉定微信公众号、文化嘉定新浪微博服务号等组成的公共文化数字信息服务集群。

传统服务模式无法满足百姓需求

“文化嘉定云”并不是哪个领导拍脑袋想出来的时髦玩意儿，而是缘起于人们日益增长的文化需求对传统公共文化服务模式提出的挑战。

嘉定位于上海西北郊，是上海颇具传统文化底蕴的历史文化名城。近几年来，在拥有嘉定图书馆、嘉定博物馆、嘉定区文化馆、陆俨少艺术院以及韩天衡美术馆等公共文化场所的基础上，嘉定不断完善全区公共文化服务设施，提高基层公共文化资源供给能力和服务能力，实现了各街镇社区文化活动中心、村（居委）综合文化活动室等覆盖全区，打造了一批百姓喜闻乐见的公共文化活动品牌，基本满足了老百姓的公共文化需求。然而，嘉定区地域辽阔（总面积多达460多平方公里），再加上随着城市化的推进，大量外来从业人员的涌入，也对公共文化服务提出了更加多元的要求，加大了嘉定公共文化建设的难度。

在人们日益增长的公共文化需求面前，传统的公共文化服务模式遇到了瓶颈。嘉定区文广局相关人员告诉笔者，一方面，那种靠粘贴宣传单或口头告知文化活动等传统做法，导致相当部分百姓无法及时获取信息。同时，不少热门活动还需要通过电话预约、现场排队等传统方式领票，给百姓参与公共文化活动造成了某些不便。此外，政府部门配送的文化项目是否符合百姓胃口，反馈内容相关文化单位无法及时获知，一度出现百姓需要的不配送、百姓不需要的却一再配送，造成了公共文化资源的浪费。

供需不匹配、信息不对称以及服务不对应等问题，降低了公共文化服务的效能。嘉定区文广局在广泛调研的基础上，根据市文广局的部署，借助公共文化服务的数字化，打破文化服务的时空限制，满足百姓“我要知道、我要参与、我要评论、我要互动”的需求，从而提高全区公共文化服务效能。

“数字化”有效解决信息不对称

“文化嘉定云”是如何弥补传统公共文化服务模式的不足，从而实现四个“我要”呢？

嘉定区文广局工作人员晏燕告诉笔者，“文化嘉定云”运用先进的云计算技术，实现了市民即时、便捷地获取文化资源的目标。在跨越两期工程的数字化服务工作探索中，平台形成了“文化菜单——网上书房——数字展馆——场馆预订——精品资源”五大板块和一个综合性的“文化分享圈”。“‘文化嘉定云’融信息传递、知识服务、艺术欣赏、文化传播、交流互动等为一体，有效缓解了信息不对称、服务不对应等问题。”晏燕如是说。

为了解决信息不对称问题，“文化嘉定云”将全区区、镇两级精彩文化活动一网收罗。在“文化菜单”上，笔者看到了各类图文并茂的演出、讲座、展览等信息以及针对热门活动所增设的订票功能。“文化信息得以即时获取，订票功能省去了以往排队领票的时间，极大地提高了参与公共文化活动的积极性。”退休的周阿姨自从“文化嘉定云”上线后，她参与公共文化活动的次数比以往增加了两三倍，“除了获取信息外，用户还可通过评论，及时反馈意见，真的老好的！”周阿姨评论道。嘉定文化馆馆长李辉表示，自从有了“文化嘉定云”，公共文化活动和百姓都找到了各自的“知音”。“如今不是文化活动被动地找百姓，而是百姓自主选择所需的文化活动。”李辉描述，“我们不用再辛辛苦苦地组织观众，上座率与好评率却远远高于以往。”

“数字化”使公共文化服务“零距离”

如何将有限的公共文化资源摊到各位市民头上？如何满足边远地区群众的文化需求？“文化嘉定云”通过聚合区内各类展览、演出和讲座、培训等数字化资源，弥补了部分百姓无法参与现场活动的遗憾。同时，“数字展馆”还通过3D技术，将嘉定孔庙、韩天衡美术馆等历史文化景点和嘉定竹刻、名家篆印等传统文化瑰宝呈现于网络上。“由于住在远郊，父母年老不便远行，过去无法带他们去新建的文化场馆走走、到文化中心看看演出，一直感到很遗憾。”家住嘉定远郊的乔先生告诉笔者，“如今有了这些数字资源，既可以重温精彩文化演出，又可以在线‘零距离’体验公共文化场馆，对出门不便的老人来说很受用。”

“文化嘉定云”除了提供文化活动外，还是百姓重要的学习平台。一张嘉定区图书馆读者证外加“文化嘉定云”，等于足不出户，尽享3000余万篇文献资料、200万册中外文电子图书、110万条数据库信息、3万部文学作品原声录音、1.2万种电子期刊、13万集教学教辅课件、8万套教育资源在线试卷、30万首音乐曲目等资源。为了方便市民查阅数据库，“网上书房”实现了中国知网、万方数据、维普期刊、库克音乐等14种国内主流权威信息资源数据库“入住”百姓家。正在备考在职研究生的明先生说，“文化嘉定云”如今成了他的生活伴侣。“学习时就上‘网上书房’翻阅文献资料，闲暇时就到‘文化菜单’上预订文化活动，既丰富了文化生活，也实现了学习上的劳逸结合。”

此外，“文化嘉定云”还特设“场馆预订”功能，文化团队可以自主登记注册，借用区域内的文化场馆进行群文活动。据统计，如今嘉定区公共文化场馆的使用率为过去的3倍。同时，用户还可在“我要分享”专区上传并管理自己的数字资源，或是形成各自的兴趣圈进行交流互动。

倒逼政府部门实现管理模式转变

“文化嘉定云”运行两年以来，在给百姓带来“互联网+文化”福利的同时，也促进了嘉定区公共文化服务格局向标准化、系统化发展，全区公共文化服务能级出现了大幅提升。

李辉告诉笔者，以往安排一场活动充满随意性，组织节目、定个时间，再组织好观众，活动就算结束了。如今，各个文化单位不约而同地形成了“至少提前两周确定方案——活动前一周发布预告和领票信息——提前取得文化资源网络发布权——活动当天进行数字化录制——活动结束后一周内上传文化资源网络版”这一较为统一的标准化流程。此外，嘉定区文广局还组建了区公共文化数字资源服务中心，首度尝试开展ISO9001质量服务体系认证工作，使每个工作环节都有规可循，每个活动都有据可查。

李辉说：“现在，所有相关工作人员职责明确，区镇之间的文化服务形成了‘资源整合优化、服务一口对外’的姿态，成功打破了以往各单位各自为战的壁垒，节省了大量的人力物力，实现了文化资源的社会效益最大化。”同时，以往文化团队几乎由各文化单位一手操办，如今百姓可自主组建文化团队，预订使用文化场馆，有效地引导市民开展自主的文化活动。“通过市民的文化自觉和自我管理，一定程度上实现了政府由‘办文化’向‘管文化’的职能转变。”嘉定区文广局副局长姚强如是说。

“文化嘉定云”将各单位的公共文化活动项目统一晒到网上，每个街镇的活动数量、每场活动的抢票速度、上座率等信息一目了然，准确有效地反映了百姓对各项文化活动的喜爱程度。依靠大数据分析，一方面帮助政府在购买文化产品或服务时更加有的放矢，另一方面，也让各街镇形成了良性竞争，促使其更加关注民声民心，举办更多符合百姓胃口的文化活动，提升公共文化服务的品质。姚强表示：“公共文化服务的数字化建设，正在逐步推动公共文化供给方式向群众需求导向转变，让百姓成为公共文化真正的主人。”

“文化嘉定云”为孩子们献上了一场“六一”特别节目——打击乐团亲子音乐会，现场的小朋友们跟着舞台上的表演者一起打起了节拍。 张 希 摄

现代公共文化服务体系建设的『嘉定样本』

郑崇选

近年来，上海市嘉定区的文化建设呈现蓬勃发展之势，取得了显著成效，彰显了在经济社会急速转型发展背景下，“教化之城、礼乐嘉定”的时代魅力，不仅很好地传承了历史文脉，同时也充分满足了区内各群体的精神文化需求。特别是在构建现代公共文化服务体系方面，嘉定区以“文化嘉定云”建设为支点，以全区社会各方的积极参与为保障，深刻把握“互联网+”背景下公共文化服务发展的特点与规律，在上海乃至全国率先探索出了一条现代公共文化服务体系建设的有效路径。

现代公共文化服务体系与原有文化事业体制最大的不同，就是文化治理理念的引入，公共文化服务产品的供给不再是政府自上而下的单向单一模式，而是政府、社会和市场等多方力量共同参与、合力共治的多元供给体制，真正满足人民群众多元多样的精神文化需求。在系统文化顶层设计的保障之下，嘉定区分阶段、分步骤、科学有序地完成了“文化嘉定云”的建设工作，并将其运用到公共文化服务的各个层面，对于嘉定区现代公共文化服务体系的构建起到了很大的助推作用。

从上海市乃至全国建设现代公共文化服务体系的视角来看，“嘉定样本”的示范和借鉴意义，主要体现在现代公共服务体系的价值实现中，主要表现在以下几个方面：

推动公共文化服务的标准化建设，最大程度地实现了公共文化服务的均衡化发展

公共文化服务发展的不均衡，是制约当前公共文化服务现代化的重要瓶颈，这种不均衡表现在区域、群体、内容、经济发展水平等各个方面。嘉定区不仅有历史悠久的老城区，同时也有城市化快速推进、常住人口超过156万的嘉定新城，区域之间、各类不同人群的文化需求都有很大的差异。“文化嘉定云”借助新媒体技术的平台作用和传播优势，在区内图书馆、文化馆、社区文化活动中心等公共文化服务机构开展服务标准化的研究和建设，完成了公共文化机构ISO9001服务体系的认证，使公共文化服务有规可依、有章可循，水平和质量得到了充分的保障。由此，嘉定区摆脱了物理空间对于公共文化服务的诸多限制，使不同区域和不同人群都能享受到质量和水平基本相当的文化服务。同时，公共文化数字化能级的提升，大大促进了公共文化服务对象的多样性，各个年龄段的人群都能找到适合自己兴趣的文化形式，彻底改变了以往公共文化服务主要以中老年和退休人群为主的现象。

整合多头分散的公共文化服务资源，丰富公共文化服务产品的形态和种类

条线、块面的行政设置，使公共文化资源分散在不同的领域和部门，虽然政府不断加大投入，但某一特定区域的居民只能享受到有限的公共文化服务产品。“文化嘉定云”把区内各种类型的公共文化服务机构和设施，整合在一个统一的平台，区级、街镇、村居，还有其他社会力量组织的各种文化活动和文化项目，在平台上统一发布，居民不但能选择自己所在街镇或村居的文化服务，还可以共享嘉定区内所有的公共文化资源，大大提升了公共文化服务产品的丰富性和多元性，提高了政府公共文化资源的服务效益和服务范围。

以群众需求为导向，建立科学有效的公共文化服务供需对接机制

公共文化服务供给和需求的不对接，是公共文化服务体系建设的一个顽症，不仅造成大量政府公共资源的浪费，也损害了人民群众的基本文化权益，对现代公共文化服务体系的社会价值承担带来很大的负面作用。分析这一顽症的症结所在，供给和需求信息的不对称是关键。“文化嘉定云”在其运行过程中，自动汇总搜集了庞大的服务需求数据，形成了各个群体的文化需求大数据，以此为依据，政府可以做到有针对性地提供文化供给，避免了以往单向供给的盲目性。利用“文化嘉定云”的APP、微信、网页等多种客户端，受众可以随时反馈自己的文化需求信息，对参加过的文化活动发表意见，形成了以受众文化需求为核心的科学民主的需求表达机制。公共文化服务的供给方可以根据这些意见反馈，及时对供给产品进行内容、形式、体量等方面的动态调整，切实满足服务对象的文化需求。

提供便捷的文化参与平台，积极推动群众文化的自我治理

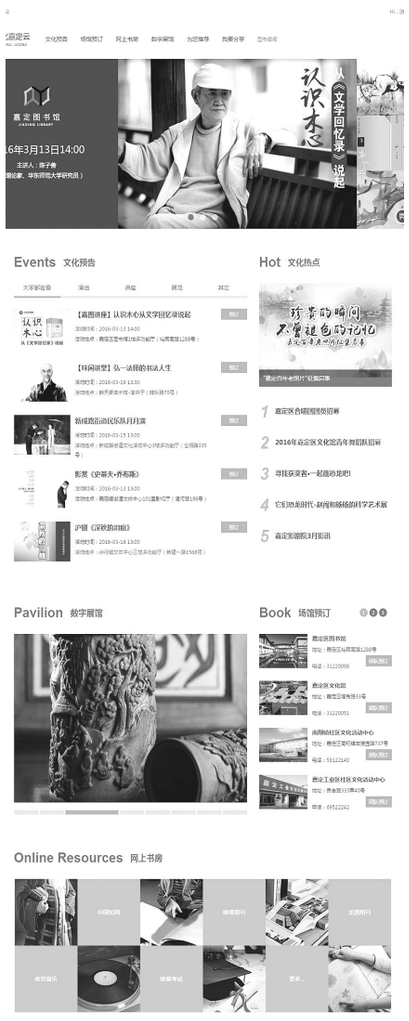
在现代公共文化服务体系建设过程中，人民群众不仅是文化服务被动的接收者，更应该成为公共文化服务的组织者和文化产品的创造者。政府绝对主导的公共服务，强调的是自上而下的配送，没有为受众提供更多的参与平台。借助“文化嘉定云”的服务平台，线下的受众可以轻松地走到前台，成为线上文化项目、文化活动的倡议者、发起者、组织者，根据不同群体自身的兴趣特点，组织不同的文化社团，并在线上实现团队的自我管理。线上和线下有序衔接，相互推动，大大激发了区内居民参与和组织文化活动的积极性，实现了《上海市贯彻〈关于加快构建现代公共文化服务体系的意见〉的实施意见》中所提出的群众“自我管理、自我服务、自我教育、自我监督”的目标，通过公共文化服务产品的自我生产与自我满足，不断提升基层文化的现代治理水平。

（作者系上海社会科学院文学所公共文化研究室主任、国家公共文化服务体系建设专家库成员）

百姓谈“文化嘉定云”：

我们的幸福指数提高了

崔涟漪 狄明珠



“文化嘉定云”平台形成了“文化菜单——网上书房——数字展馆——场馆预订——精品资源”五大板块和一个综合性的“文化分享圈”，百姓登录后可尽享“互联网+文化”带来的种种文化福利。

嘉定文广局供图

“我一直想带女儿看音乐剧《魔豆》，可是抢票的人实在太多，第一天没成功，今天总算顺利抢到了！”家住上海嘉定菊园新区的王女士激动地表示。现在的她，一直用手机上的“文化嘉定云”软件，方便抢“高大上”的演出票。

自2014年12月正式上线以来，“文化嘉定云”平台聚合起嘉定区内文化馆、图书馆、博物馆、美术馆的众多服务资源，有效解决了以往公共文化活动信息不对称、设施资源利用率不高的问题。上线至今，其用户量已达到6万人左右。从“大而全”演变为“小而精”，以百姓需求为导向、服务功能不断完善的“文化嘉定云”，让这里的居民切实感受到了“互联网+文化”的种种福利。

“互联网+文化”给百姓带来福利

家住嘉定镇的康红霞是一位年轻的妈妈，孩子在上幼儿园中班。她跟其他几位家长组织了一个“家委会”，每周轮流带孩子们开展活动。找合适的场地是一件伤脑筋的事，有一天，康红霞得知户外活动那天要下雨，顿时一筹莫展，不知该去哪里。有朋友告诉她，嘉定区有预订公共文化场馆的福利，她便用手机上“文化嘉定云”试了一下，果然非常方便。安亭镇的小李是一名初中生，跟几名志同道合的朋友每周都要聚在一起学国学，以前苦于没有固定场所，一群人只好打一枪换一个地方。得知通过“文化嘉定云”可以预借场馆，他们就用“云端”里的服务解决活动场地问题了。

与之相对应，嘉定区文广局还在网上开放了文化团队自主登记注册的窗口，最大程度地降低市民组建文化团队的门槛。功能开放一年来，已有245支文化团队通过网络平台注册组建，并顺利预约场馆开展各种文化活动，有效提升了各公共文化场馆的吸引力和影响力，受到居民的普遍欢迎。

数字化建设惠及百姓文化生活

钱小姐比较喜欢看演出。经同事推荐，她下载了“文化嘉定云”的APP软件。“大家告诉我，上面有不少高质量的文化演出，注册好就可以抢票。”在尝过几次甜头之后，她现在已成了“文化嘉定云”的忠实粉丝，时不时就会刷一下屏，看看有没有什么新的演出信息，有时还会帮自己的父母抢票：“现在能带爸爸妈妈一起去看演出，陪伴家人的时间更多了，感觉我家的幸福指数提高了不少。”

70多岁的李老伯是一位丧偶老人，儿子成家后在外居住。他虽然偶尔也会去社区参加文化活动，不过还是感到有些孤寂。知道“文化嘉定云”上可以抢票的信息，他就让儿子帮他用手机抢票，然后跟自己的邻居一起去看戏，业余生活一下子丰富起来。现在，只要每次去看演出，他都自豪地跟别人说：“这是我儿子帮我抢的票哦！”“文化嘉定云”拉近了他们父子的感情距离。

嘉定区文化馆馆长李辉表示，以前安排一场文化活动，都由政府部门关门操办，组织节目、预定时间，再邀请观众，等人到了，端茶倒水送礼品，为吸引人气可谓煞费苦心，却还常常是“剃头挑子一头热”。很多观众大老远地赶来，其实不是真心来看节目的，领了小毛巾小牙膏，中途就带着礼品走了。等到演出结束时，剧场里剩不下几个人。

“局面的改变就在‘文化嘉定云’上线之后，通过这个信息平台的搭建，群众可以在第一时间获得相关信息，所有的演出、培训等活动，群众可以根据自己的口味挑选。”李辉介绍，“现在跟以前最大的不同，就是我们办活动再也不用考虑居民来不来。只要你提供的演出对老百姓胃口，开票基本都是秒杀状态。比如前几天在嘉定演的音乐剧《魔豆》，演出两场足有1000张票，却有超出三倍的观众来抢票。”

“网上书房”照样享受专业文献

“文化嘉定云”的另一大特色就是资源共享。嘉定区文化馆、图书馆的专业数据库资源一直深受读者欢迎，每逢周末、寒暑假，馆内便有大量学生、学者前来查询。中国知网、万方数据、维普期刊、库克音乐等14种国内主流权威信息资源数据库，现在都搬上了“文化嘉定云”平台。市民只需凭读者证号即可简单注册登录。

嘉定图书馆以前会为企事业单位提供一些课题服务，比如对方把要写论文的关键词告诉图书馆，工作人员就据此为他们查找资料。“不过通过关键词得出的信息还需要进行大量筛选，往往双方都耗时耗力。如今可以自己在家查阅资料，实现‘点对点’地精准服务，节约了大量时间成本。”嘉定图书馆副馆长黄莺介绍，“我们这个服务在国内已有一定知名度，不少外地朋友来我们这里参观，回去之前就要求办一张我们的读者证，以便远距离也能查阅各种资料。”

此外，加强版的“文化嘉定云”不断降低门槛，把更多权益向公众开放，借助社会化力量丰富平台内容。以一位在育儿方面有专业知识的妈妈为例，若她愿意分享经验，就可以在“文化嘉定云”上提出举办讲座的申请和预订场馆，经后台审核通过后，就能如期举办。按照嘉定区文广局的说法，官方将提供更为便捷的平台“土壤”，培育志趣相投的市民自发形成各类文化社团，不断丰富社会公共文化活动。

市民对文体活动的“胃口”越来越大，欣赏水平越来越高，如何用同样的财政资金，购买更多市民喜闻乐见的文体活动？在推进国家公共文化服务体系示范区建设过程中，嘉定区还将尝试“文化众筹”。也就是说，未来若推出某项文化活动，有关部门将事先在“文化嘉定云”发布信息，感兴趣的市民可以报价提供赞助，待支持率达到一定比例，有关部门再补上剩余的资金缺口购买该活动。“如此既能紧贴市民文化需求，也不至于‘叫好不叫座’，造成文化资源的浪费。”嘉定区文广局负责人这样表示。从前期发放600余份问卷调查中获悉，九成以上居民对这种“文化众筹”表示认可。

未来五年，嘉定区将重点推进国家公共文化服务体系示范区建设，实现公共文化数字化的有效覆盖。目前，区、镇两级各类文体活动平均每月挂上“文化嘉定云”的数量已达150场次。不少市民反映，丰富多彩的文化活动充实了他们的业余生活。