

公共文化服务领域的“嘉定模式”

如果说曾经的嘉定是一个独以汽车闻名全国的偏科生,那如今的嘉定更像一个全面发展的优等生。不久前,第三批国家公共文化服务体系示范区(项目)正式揭晓,嘉定榜上有名,成功创建成为“国家公共文化服务体系示范区”,这也是继“全国文明城区”“中国曲艺名城”后,嘉定近两年拿到的又一块“金字招牌”。

对志在打造“经济有体量又有质量、城市有颜值又有温度、社会充满生机又和谐有序”的创新活力之城的嘉定来说,“国家公共文化服务体系示范区”的成功创建,可谓意义非凡。嘉定在公共文化服务领域开展的标准化、数字化、社会化等方面的探索,形成了独特的“嘉定模式”,以多项突破和首创在全国形成引领示范。

记者 陆晓峰 顾娴慧 王安琪/文 记者 顾娴慧 王安琪 秦逸超/摄



标准化：“一把尺”丈量公共文化服务

没有规矩不成方圆,公共文化服务亦是如此。在创建“国家公共文化服务体系示范区”的过程中,嘉定构建了覆盖全区的公共文化服务标准体系,用“一把尺”丈量全区各级公共文化服务设施,让区、街镇、社区(村)三级服务水平一样齐。

怎么制定这把尺?三年多前,嘉定是一头雾水。“体量如此大的标准体系在全国几乎没有先例,我们只能摸着石头过河。”区文广局标准化办公室工作人员陈玲说,当时请了一批又一批专家学者来嘉定交流研讨,一遍又一遍修改标准草案,整整用了两年多时间,逐渐研制出包含264个项目的公共文化服务标准体系,对全区各层级近400个公共文化设施的服务保障、服务提供、运行管理、质量控制、评价改进等方面进行规范。

一个小细节就足以体现公共文化服务标准体系的价值。每天下午两三点之间,区图书馆读者流量最大,以此推算,每天下午四点为最佳排架时间,

可避免拥堵,提升效率。在制定《图书分类排架管理规定》标准时,区图书馆得出以上结论后将其纳入标准体系。事实证明,这一举措节省了至少3名员工的人力成本。

无独有偶,区文化馆制定和实施《演出服务工作要求》后,效率得到大幅提升。工作人员告诉记者,以前演出方从剧场预订、审批进场、设备安装到彩排演出,免不了要跑四五个来回。标准制定后,演出方与区文化馆只需一次对接,后者就能统筹安排好所有环节,真正做到让演出方少跑腿。而在“文化嘉定云”平台的内部管理上,区文广部门通过《公共数字文化服务平台信息管理规范》,对信息报送和发布流程进行了梳理,避免了信息格式错误等因素带来的效率损失。

如今,标准化管理方式已经渗透到了嘉定公共文化服务的方方面面,即便是建在社区的“我嘉书房”都是标准化的产物。细心的市民或许能够发现,嘉定所有的“我嘉书房”都是标配

的。比如,选址大都在市民集聚区、全天候开放等。《“我嘉书房”运行管理规范》共有11项标准,包含了选址、建设、管理、功能、运行等内容。在今年新开的南翔东社区邻里中心“我嘉书房”,记者就体验了一次标准服务:享用了一杯免费茶水、听了一场亲子公益讲座、免费借阅了书籍。这些都是写进标准的服务,每个市民都能切实感受到。陈玲表示:“标准并非一成不变,我们会根据实际情况调整,做到与时俱进。”

当初制定公共文化服务标准时,嘉定克服种种困难,在不改人员编制、不增财政负担的情况下,在原有服务规范基础上形成统一标准,各分馆实现服务流程统一、服务质量统一、管理程序统一,弱馆、新馆藉此快速成长为优质馆。同时,嘉定还发展了近50名公共文化标准化工作人员,确保标准实施到位。据第三方机构满意度调查,嘉定区公共文化服务公众满意率自2015年起连续三年超过95%。

数字化:嘉定人的“云端”生活

每过两三天打开“文化嘉定云”手机APP浏览最新推出的文艺活动,已经成为赵婷的习惯。对她这个重度文艺爱好者来说,“刷到中意的活动却抢不到票最难受。”

在嘉定,“文化嘉定云”这朵看不见、摸不着的“云”,建立起全新的文化供给服务模式,潜移默化地改变着赵婷们的生活。迄今为止,“文化嘉定云”注册用户超过17万,总访问量接近4亿次,日均访问量超过20万次,平台活动发布量达到3000余场。

“文化嘉定云”的推出,在全国开了“一座城市一张网”公共文化数字服务的先河。这个公共文化数字服务平台,整合了全区图书服务、群众文化、文博艺术、广播电视的文化服务资源,

为市民勾勒出一幅便捷高效的文化生活图景:从以虚拟3D技术呈现于网络的博物馆、美术馆,到全民共享的网上书房,以及在线预定各类活动门票和场馆,嘉定市民在“云端”享受着便捷丰富的公共文化服务。

嘉定有12个街镇文体中心以及区图书馆等多家区级文化单位,文化资源不可谓不丰富。然而在以往,这些“孤岛”往往“泾渭分明”,往来不多。“文化嘉定云”的出现,让这些资源得以整合,从而彻底破解这一瓶颈。

打破信息壁垒的同时,“文化嘉定云”中的“文化众筹”模式,也让草根文艺得以蓬勃发展。“文化嘉定云”上搭建起了社会力量提供公益性文化服务的文化众筹平台,市民或文化团队均可作为公共文化服务的提供方,自行发起文化众筹活动:一方面引入社会

资源成为公共文化服务的源头活水,有效解决公共文化服务精细化不足的难题;另一方面深化供给侧改革,将文化活动主导权交给市民,政府则扮演起保障者、协调者和监督者的角色。

通过流程再造,嘉定解决了政府开设众筹平台的四大难题:一是资金安全难题,通过“政府监督+第三方托管”对众筹资金池进行管理,确保资金安全;二是活动监管难题,通过前端审核、现场监督、后续满意度调查三个环节,确保活动内容的安全和品质;三是公益性保障难题,通过文化活动成本核算设置定价标准,杜绝众筹活动从公益性变质为商业性的可能;四是规范用户行为难题,通过“文化嘉定云”建立公共文化信用档案,帮助市民形成正确的公共资源消费观,如今市民订票后的人场率超过98%。

- ① 区图书馆根据人流量将排架时间设在每天下午四点,大大提升了效率。
- ② 南翔东社区邻里中心的“我嘉书房”,已成为片区内的“网红”打卡点。
- ③ 嘉定集聚了明止堂等33家民办博物馆和陈列馆。

社会化:众人拾柴火焰高

州桥老街区区长年人流如织,在这片寸土寸金的闹市中,一家名为“嘉友站”的百姓书社闹中取静,独具一格。这家公益性书社,由新天地乐宸置业公司无偿提供,与政府联手打造而成,填补了商业区内公共文化服务的空白。通过社会力量的广泛参与,目前全区共发展了100家百姓书社,遍布农村、社区,甚至军营。

随着经济社会的不断发展,社会力量已经成为公共文化服务体系建设的生力军。在嘉定,社会力量参与公共文化服务体系建设的途径多种多样,一张由政府主导、社会力量广泛参与的公共文化服务供给网正在形成。

宽敞的阅读空间,崇尚自然的内部装修、人性化设计的书桌桌椅……这是南翔东社区邻里中心“我嘉书房”里的景象。去年底,这家新书房一经开张,便成为片区内的“网红”打卡点,书房举办的亲子舞台剧、手工活动、绘本

“我嘉书房”受到热捧的背后,离不开社会力量的助力。上海智康文化传播有限公司承担了这家书房的运营管理工作,从筹备到建设,这家拥有十多年行业经验的公司为书房找准了“亲子阅读”的定位,并依此制定了相

应的装修风格和活动内容。“找准定位,才能让书房不成为摆设。”公司负责人沈斌介绍,公司同时还承担了南翔智地“我嘉书房”的运营工作,通过细致的前期调研,南翔智地“我嘉书房”把目标人群瞄准了写字楼的白领,在这家刚刚开放的书房中,除了常规的阅读功能,还提供口味独特的咖啡,书房二楼将设置文创区和休闲区,让白领感受到丰富的精神文化体验。

南翔青年话剧社是嘉定引入社会力量为市民提供专业服务的又一个成功案例。这家话剧社在王彬冰戏剧工作室的支持下成立,吸纳了约40位话剧爱好者参与,先后推出以南翔小笼发源和传承发展为蓝本的原创话剧《日华轩》和以嘉定第一位共产党员陈君起革命传奇一生为主题的原创话剧《墨云惊鸿》,在上海保利大剧院演出,取得了良好的社会反响。

近年来,嘉定还引入社会组织搭建起不少优质的文教结合平台。比如,依托上海说唱传承人顾竹君在南翔建立的工作基地,与14所学校联动开展戏剧进校园活动;再比如,邀请“文化导师”走进校园,为小朋友们讲解上海说唱、评弹等曲艺知识,有效推动传统文化在青少年群体中的传承弘扬。