



“互联网+”与文化发展研究系列丛书

互联网时代 公共文化服务的治理变革

文化部“十三五”时期文化改革发展规划重大课题

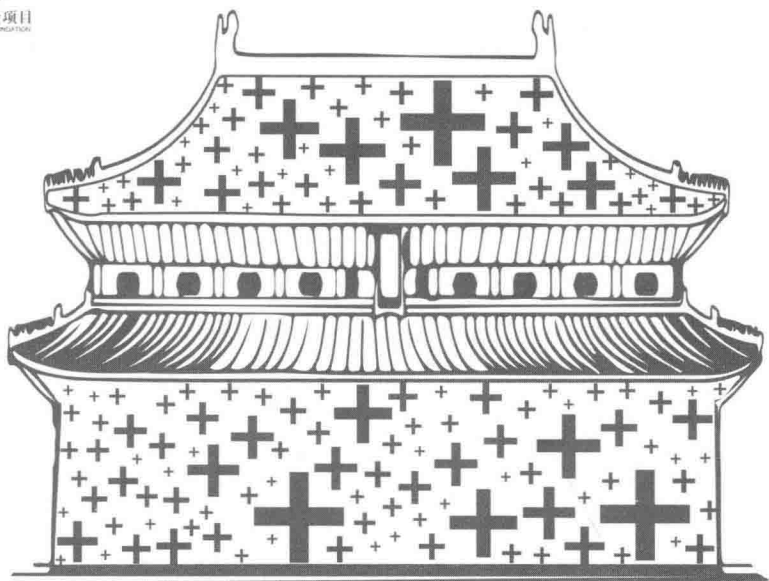
刘京晶 著

知识产权出版社

全国百佳图书出版单位



国家出版基金项目
NATIONAL PUBLICATION FOUNDATION



“互联网+”与文化发展研究系列丛书

互联网时代 公共文化服务的治理变革

文化部“十三五”时期文化改革发展规划重大课题

刘京晶 著



知识产权出版社

全国百佳图书出版单位

图书在版编目（CIP）数据

互联网时代：公共文化服务的治理变革 / 刘京晶著. — 北京：知识产权出版社，2016.7
（“互联网+”与文化发展研究系列丛书 / 范周主编）
ISBN 978-7-5130-4316-8

I . ①互… II . ①刘… III . ①公共管理—文化工作—研究—中国 IV . ①G123

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2016）第 161608 号

内容提要

本书以“互联网+”对于公共文化服务的意义为中心内容，全书共分为四部分。第一部分阐述了互联网时代，公共文化服务发生着最根本的变革——思维变革，公共文化服务的智能定位将真正回归服务；第二部分从现实探索和实践案例出发，阐述了互联网时代公共文化服务的内容变革；第三部分阐述了进行公共文化服务的管理变革，才能真正适应互联网时代公共文化服务的变化和发展；第四部分通过与文化工作者的访谈，分别从管理者、从业者和社会参与者的角度共同探讨交流了互联网时代公共文化服务的新趋势和新变化。

责任编辑：李石华

互联网时代：公共文化服务的治理变革

HULIANWANG SHIDAI:GONGGONG WENHUA FUWU DE ZHILI BIANGE

刘京晶 著

出版发行：知识产权出版社 有限责任公司	网 址： http://www.ipph.cn
电 话：010-82004826	http://www.laichushu.com
社 址：北京市海淀区西外太平庄55号	邮 编：100081
责编电话：010-82000860转8072	责编邮箱：303220466@qq.com
发行电话：010-82000860转8101/8029	发行传真：010-82000893/82003279
印 刷：保定市中美美凯印刷有限公司	经 销：各大网上书店、新华书店及相关书店
开 本：720mm×1000mm 1/16	印 张：17
版 次：2016年7月第1版	印 次：2016年7月第1次印刷
字 数：300千字	定 价：45.00元

ISBN 978-7-5130-4316-8

出版权专有 侵权必究

如有印装质量问题，本社负责调换。

自序

“互联网+”对于公共文化服务意味着什么？其不仅仅是公共文化服务的在线化、数据化，更是在互联互通、共建共享的模式下提高公共文化服务的质量和效率，更大程度地满足人民群众对于基本公共文化的需求、改善和保障文化民生、建设社会主义文化强国。

我们可以预见，“互联网+公共文化服务”将构建一个更加开放平等的公共文化体系。技术革新与不断发展将直接倒逼现有公共文化服务模式进行变革。例如，我国现在不少农家书屋存在利用率低、图书数量少且不受群众喜爱的问题。互联网社会下，农民对于获取资讯、技能的要求越来越高，而原有的旧的农家书屋模式可能不再适应农村文化建设发展的要求，而这样的需求与供给鸿沟需要更潜入式、便捷化、人文性的方式去解决，互联网基因的注入成为解决问题的重要抓手。

思维变革。在未来公共文化服务模式选择上，将可能形成“全民总动员”的新形势。在互联网与文化融合的大背景下，文化事业与文化产业的边界将进一步模糊，将会有更多社会力量参与到公共文化建设和来，真正实现产业事业联动，共同提高居民文化水平。同时，目前政府主导的“办文化”格局将转变为政府“管文化”，政府、非营利组织、社会企业、公民共同联动构建未来公共文化服务的新格局。公共文化服务在“互联网+”的影响

下，将体现出“最大最小”的价值取向，即最大程度上实现公共文化服务均等化、同时满足个人最小的个性化需求。全国公共文化服务将打破原有的地区条块分割的状况，充分发挥互联网传播的实时化、互动化来实现城乡、地区间公共文化服务均等化。同时，未来公共文化服务更可以通过“云—网—端”的模式满足每一位公民的个性化公共文化需求，这将极大程度上提高公共文化服务的效率，也将推动实现公共文化服务的终极愿景。

内容变革。在供需关系结构上，互联网的连通性将构建起一张全国的网络，无论你在中心城市，还是在偏远地区、贫困地区都可以享受到均等化的文化服务。在这个巨型数据网络中，大数据的开发将会针对每一位群众提供精准化、个性化的创新服务。以公共图书馆为例，地方图书馆可能将在不远的未来转型为区域公共文化枢纽，其主要功能不再是藏书，而是成为针对不同的社会群体提供多元化的在线阅读、智慧体验、文化交流、情感沟通服务的平台。图书馆可能会为年轻人提供先进的视觉增强、虚拟现实阅读体验，同时为其在线阅读和移动阅读提供内容服务，实现“有网络的地方就有图书馆”；对于老年人来说，他们可以从图书馆找到可读可听可快速打印的纸质材料；对于儿童来说，他们可以找到更为科学化的体验材料来开发智力，根据兴趣和能力开发特长；对于视觉障碍的人群来说，3D 打印可以快速为他们打印任何一本网络中的盲文版文献资料。这样的科技化、智慧化服务，将大大增强公共文化的服务效率，让公共文化服务均等化的实现不再停留在纸面上，固定在房间里，而是真正服务每一个人。

管理变革。“互联网+”深刻影响着整个社会形态和群众生活方式，也颠覆了文化事业和文化产业的发展模式，对我国的文化法律体系建设、现代治理体系建设、公共财政投入机制建设等方面都提出了新的要求。良法是善治之前提。目前我国与公共文化服务密切相关、已列入立法计划或正在修订的重大法律法规有《公共图书馆法》《著作权法》《互联网信息服务法》《全民阅读促进条例》《未成年人网络保护条例》等。这些法律法规的

出台或修订将为现代公共文化服务体系建设提供更为系统、完备的法律支撑。“互联网+公共文化服务”也对这些法律制定的前瞻性提出了更高的要求。如何使得公共文化服务体系法律真正在“互联网+”社会中发挥可操作性、具有引导性作用？如何构建公平的竞争机制，引导社会资源和国家资源协同为公共文化提供支持？如何通过对公共文化服务进行规范化的引导，从而影响国民文化素养，提升国家软实力？这些实际的问题都需要更新的思维来解决。

“互联网+公共文化服务”也将创新现有的治理体系。未来，一个全民参与的综合协调机制将通过互联互通的网络建立起来，届时我国互联网管理部门的权责将加重。同时，“全国一张网”的服务模式可能会造成垂直消解，即地市级和区县级的图书馆、文化馆会转型为国家服务体系的一个实体服务终端。在这个“理想国”里，每一个个体都可以对公共文化服务进行线上监督，实时提出自己的意见与建议，实现真正的社群化管理模式，不断提高评价体系的透明指数，促进公共文化投入资源用在刀刃上。

全新公共财政投入机制将在互联网与公共文化服务体系的融合过程中建立起来。相信在现有投入结构、效能研究的基础之上，利用互联网技术，立足于大数据基础来调整财政投入的具体方向将成为可能。而数据的透明化、全民的互动化也将使得公共财政投入更加高效。

总之，“互联网+公共文化服务”带来的改变将是颠覆性、革命性的。如何在新的社会信息化、数据化洪流中把握服务导向、提高服务质量，将成为我国文化研究领域的重大课题。我们似乎可以预见在公共文化服务思维、内容、管理三次方重构的过程中，中国文化将真正实现“文以化人”，改变我们每一个人。

刘玉照

2016年7月

目录

引 言 公共文化服务，与互联网同行

- 一、互联网技术创新公共文化服务新模式 /003
- 二、互联网思维塑造公共文化服务新管理 /004
- 三、互联网生态营造公共文化服务新空间 /005

第一部分 互联网时代，公共文化服务的思维变革

第一节 不仅仅是掌舵，更是服务 /009

- 一、强化政府的掌舵职责 /010
- 二、服务型政府：公共文化服务的中国式治理 /015

第二节 事业产业都是服务 /020

- 一、文化事业和文化产业聚合 /021
- 二、助推文化消费——事业产业的共同任务 /025

第三节 公共文化服务的全民总动员 /030

第四节 数据即服务 /036

第五节 最大最小，公共文化服务的新追求 /041

第二部分 互联网时代，公共文化服务的内容变革

第一节 公共文化服务的最后一公里究竟有多远？ /047

一、全民阅读的互联网启示 /047

二、公共文化服务在乡村的最后一公里 /050

第二节 转型！把博物馆带回家 /058

一、公共文化设施的几多忧愁 /058

二、把博物馆带回家，可能吗？ /061

三、公共文化设施的多棱化未来 /063

第三节 一包纸巾的文化体验 /070

一、城市公共文化空间更显城市温度 /072

二、城市公共文化服务与智慧城市建设 /076

第四节 谁将被互联网时代遗弃？ /086

一、各国政府解决数字鸿沟的探索 /087

二、互联网时代文化权利的守望 /089

第五节 真正免费的广播电视 /102

一、“互联网+”时代的“真正免费” /102

二、为什么要实现广播电视“真正免费” /104

三、互联网时代，怎样让广播电视免费 /109

第六节 广场舞该怎么跳？ /114

一、群众文化活动——公共文化服务体系建设的重要内容 /115

二、“互联网+”能为群众文化活动做什么？ /117

第七节 让传统文化留下来，让核心价值观走下去 /122

一、根植于中国传统文化的核心价值观 /123

二、“互联网+”时代：传统文化复兴与核心价值观建设黄金时代
/124

三、“中华文明+互联网”的新趋势 /129

第八节 私人定制不是妄想 /134

一、定制之路：从私人领域走向公共领域 /134

二、“互联网+”时代，定制化公共文化服务如何实现 /137

第三部分 互联网时代，公共文化服务的管理变革

第一节 《公共文化服务保障法》做加法还是减法？ /145

一、现代公共文化服务法律体系的制度框架 /147

二、公共文化服务立法的基本原则 /150

三、公共文化服务立法的基本路向 /151

四、鼓励、限制、禁止：三个立法的基本维度 /153

第二节 从垂直化到扁平化不是一步之遥 /171

一、完善各级综合协调机制 /171

二、互联网式的公共文化服务治理 /176

第三节 看得见摸得着的效能评价 /193

一、现有公共文化服务绩效评价实践 /193

二、如何实现绩效评价工作以需求为导向 /201

第四节 公共文化服务麦田的下一个春与秋 /208

一、春天的播种者：公共财政投入之“智” /208

二、秋天的收获人：公共财政产出之“质” /220

第五节 合格的互联网原住民该怎么做 /226

一、现代公民参与互联网文化生活的权利和义务规制 /226

二、法制契约下互联网公共文化服务生态圈的构建 /230

第四部分 对话互联网+公共文化服务

第一节 朱兵：“互联网+”带来公共文化服务的彻底变革 /237

第二节 闫丽娟：互联网离基层公共文化服务的距离还很远 /243

第三节 周成军：生活中的互联网 /246

第四节 李文兵：社区中的互联网服务 /249

主要参考文献 /253

后 记 /260

引言

公共文化服务，与互联网同行

自 20 世纪 80 年代诞生以来，互联网作为科技进步的重要表现，逐渐渗透到社会的各个领域，深刻地改变了人们的生产生活方式。随着智能手机和移动互联网的普及，以及大数据、云计算、物联网的出现和运用，互联网迎来了加速裂变式的新一轮革命。人人手中的移动互联网终端成为互联网这张无比庞大的大网上的一个个小节点，每个人的生活因此被联结，30 多亿网民共同构筑了无比精彩丰富的互联网生活，人类全面进入了互联网时代。“互联网+”已经成为全产业界思考和讨论的命题。淘宝颠覆了传统的商业零售模式，许多百货公司举步维艰；滴滴打车改变了路边招手的行业模式，乘客有了专车出行的新体验；微信抢红包成了猴年春节的主菜单……互联网推动了传统行业质的飞跃，也开辟了新兴业态的蓝海。在新创设的公司中 70% 都是互联网企业。一夜之间，似乎全世界都站在了互联网的风口。

公共文化服务和互联网的耦合并非一朝一夕，公共数字文化建设已经成为公共文化服务的重要内容。政府积极利用互联网技术改造公共文化服务的服务内容、服务手段和服务体验，在公共文化资源的数字化、公共文

化服务结构的网络化及公共文化服务管理的自动化方面进行了积极探索和建设。2002 年开始，政府相继实施了全国文化信息资源共享工程、数字图书馆推广工程、公共电子阅览室建设计划等三大公共数字文化重点工程¹，各级财政累计投入 85 亿元，初步建立了公共数字文化建设工作框架，显著提升了我国公共数字文化服务能力和水平。地方政府顺应互联网发展趋势，结合本地实际，在数字公共文化建设上做出了有益探索。如上海市推出了“城市公共文化云”，把互联网、云计算等信息通信技术与文化资源打包上“云”，通过云连接、云操作、云平台和云整合等手段，实现包括公共文化和商业文化在内的云应用，使用户如网上购物般实现自选文化产品或信息服务消费。²“浙江文化通”以移动通信网络为支撑，以图书馆、文化馆、博物馆以及影剧院等公共文化单位集成管理系统平台和基于元数据的信息资源整合为基础，以适应移动终端一站式信息搜索应用为核心，以“云”共享服务为保障，通过手机、iPad 等手持移动终端设备，为公众提供搜索和阅读数字信息资源服务。公民可以在任何时间、任何地点登录，获得自助查询公共文化资讯、查阅借阅图书及相关服务。重庆市北碚区“公共数字文化体验平台”通过整合本地文化资源网站、多媒体移动 APP 终端、科技体验厅等，集成文化馆数字化新媒体，为群众提供各类相关服务，内容涵盖群众艺术培训、文化展览、文化互动体验、阅读等群众性文化活动以及非物质文化遗产宣传等。³

但是互联网发展的迅猛速度确是始料未及的。根据中华人民共和国工业和信息化部（简称工信部）2015 年 2 月 16 日发布的数据，截至 2015 年 2 月我国现有手机用户 12.89 亿户（相当于 91.4% 的中国人在使用手机）；互联网宽带接入用户 2.03 亿户，移动互联网用户（3G 和 4G 用户）8.8 亿户，这意味着每三个中国人里就有两个人使用移动互联网。互联网已经成为国

1 李丹阳. 现代公共文化服务体系建设中的数字化探索 [N]. 中国文化报, 2014-12-19.

2 李丹阳. 现代公共文化服务体系建设中的数字化探索 [N]. 中国文化报, 2014-12-19.

3 李丹阳. 现代公共文化服务体系建设中的数字化探索 [N]. 中国文化报, 2014-12-19.

人生活的必需品。随着信息通信、物联网、云计算、大数据等为代表的现代信息技术快速发展,互联网应用的深度和广度不断拓宽,互联网不再是简单的消费品,而是作为重要的生产要素和生活要素,渗透到经济、政治、社会、民生、军事、文化各个方面。公共文化服务与互联网的深度融合将成为公共文化服务发展的必然趋势。人们享受公共文化服务的手段、方式和途径发生重大变化,互联网已经成为公共文化服务的重要阵地。互联网的时代大潮涌来,面对如此庞大的互联网用户,公共文化服务如果仍然延续传统的服务手段、服务内容和服务方式,其效能的发挥必然无法满足互联网时代人们对公共文化服务的需求。互联网技术突飞猛进,人民群众需求迫切,服务型政府的建设要求等对现有公共文化服务体系如何适应互联网发展提出了重大命题。互联网将对公共文化服务带来什么?

互联网的核心特质是互联互通、共建共享。任何人都可以通过一台计算机自由地接入互联网,开放、平等、免费地共享互联网的精彩世界。这与公共文化服务公益性、基本性、均等性、便利性四大属性相融相通。“互联网+公共文化服务”,不是简单地通过互联网技术实现公共文化服务数字化,而是将互联网互联互通、共建共享的内涵特质与公共文化服务有效嫁接、融合,使公共文化服务的运行体系全面现代化、信息化、互联网化,使公共文化空间在互联网世界全面延伸和拓展,为人们提供更多优质、便捷、实惠的公共文化服务,让人们全面享受互联网发展所带来的文化红利。随之而来的是一场全新而深刻的变革,一场对公共文化服务战略思维、内容结构、管理秩序产生极大冲击和震动的治理变革。

一、互联网技术创新公共文化服务新模式

互联网作为20世纪最伟大的科技发明之一,改变了社会的生产方式、生活方式,包括知识的生产方式和公共服务方式。在互联网技术的推动下,公共文化服务的业务内容范围不断延展,从传统的“三馆一站”主要

依靠阵地服务发展为阵地服务与数字服务线上线下互为补充的立体格局，公共文化服务业务模式发生变化、重组，传统公共文化服务过程再造再设计，公共文化服务的传播方式更加立体、服务载体更加多元、服务内容更加丰富。公共文化服务借助互联网的触角得以更广泛的延伸，更广大人群被纳入公共文化服务的保障范围，公共文化服务体系更加充实完善。传统“三馆一站”的文化阵地，在互联网的互联互通之下有望变成公共文化集成中心，人们既可以参加各种文化活动，也可以方便、快捷地享受海量的文化资源，同时利用互联网可以成为公共文化产品的生产者、传播者。甚至人们可以足不出户，浏览数字图书馆、数字博物馆，满足精神文化生活需求。

而在大数据、云计算等信息技术的助力下，公共文化服务的模式创新将全面提速。公共文化服务将被全面纳入城乡公共服务的集成平台。通过互联网技术的重组，将实现公共文化服务系统的多元化，提高公共文化服务的柔性，改进和提高服务效率，扩大公共文化服务的品种和数量，扩大信息资源共享的范围，形成社会参与的技术环境，促进公共文化服务方式从简单到丰富变革。

二、互联网思维塑造公共文化服务新管理

在互联网大行其道的时代，互联网思维几乎成为所有商业思维的起点。互联网是否可以有效改造一切事物尚不可定论，但是互联网思维以人为中心的理念却是放之四海而皆准。便捷、免费、吸引用户深度参与、注重用户体验、注重数据的价值，这些互联网思维的关键词的确深深契合公共文化服务的发展理念。

互联网的发展将使互联网思维逐渐渗透到社会的方方面面。在资源广泛共享的互联网络中，公共文化服务不再是以提供者为中心，而转变为以公众为中心，同时兼顾公众的个性化服务和增值服务；由单一渠道服务向

多渠道一体化服务变革。¹一方面,公众可以采取不同的方式通过形式多样的渠道去获取公共文化服务资源;另一方面,对于同一项服务,公众可以根据自身需求和条件选择合适的渠道,从而推动公共文化服务范围社会化、服务对象个性化、服务体系网络化、服务层次立体化、服务内容精品化、服务方式主动化。人们对公共文化服务的评价将从是否人性化的标准去衡量,人们对公共文化服务的需求也将越来越多元越来越差异化。面对这些变化,公共文化服务的管理者难以置身事外处变不惊。

互联网将促进公共文化服务管理创新,由传统管理向现代管理变革。从宏观上,要求管理者利用互联网技术改造传统服务方式,将互联网工具广泛应用于公共文化服务管理全过程,推动文化管理方式从粗放型向集约型转变。从具体服务机构上,要求采用大数据、云计算、云存储、物联网等技术,对管理和服务的全过程进行信息化管理,从而大大提高服务效率。从社会效果上,要求由被动式服务发展到参与式服务,拓宽人们参与公共文化服务的渠道。在互联网思维的推动下,管理者的决策将民主科学化,促使公共文化服务走向大众,由普通服务向保障权益变革,从单一管理向追求社会公平转变,从而提高公共文化服务质量和效率,加强公共文化责任,提高人民群众的满意度。

三、互联网生态营造公共文化服务新空间

互联网技术营造了一个网络虚拟空间和数字平台。基于这个虚拟空间,无数的个体跨越时间和空间的距离彼此连接,社交、工作、休闲、娱乐统统可以在这个平台上实现,形成了人人创造、人人享受的互联网生态,随之也催生了虚拟的公共文化空间,为公共文化的发展拓展了无限的可能性。虚拟的公共文化空间与实体的公共文化空间不同,公共文化服务

¹ 石怀成,黄鹏,杨志维.国外推行电子政府公共服务的重点做法[J].信息化建设,2007(9).

的主要服务流程变成了文化资源的信息采集、加工和传播，公共文化资源可以克服现实环境下由于职能分工和空间分割造成的信息分散，进行跨地域、跨行业的配置和整合，实现数字资源的网络化传播、传输，有效地缩小城乡差距、消弭数字鸿沟，营造出便捷、开放、平等的公共文化网络新空间。

网络公共文化空间既可以实现现实公共文化资源的数字化，如数字图书馆、数字美术馆、数字博物馆等，又可为公众文化需求反馈拓展便捷的渠道、为公共文化服务效能的评测提供技术的支撑、为公众自主参与公共文化服务搭建广阔的平台。网络公共文化空间将与现实的公共文化服务设施网络互为支撑，共同构成一个完整的服务体系，为群众基本公共文化服务权益的实现保驾护航。

所谓风口，是机遇也是挑战。目前，我国公共文化服务建设还存在发展不均衡，城乡、区域、群体差别较大，公共文化服务效能不高等诸多突出问题。站在互联网的风口，抓住新一轮信息化浪潮的契机促进公共文化服务体系的完善和发展，与互联网携手同行，是公共文化服务的必然选择。

第一部分

互联网时代， 公共文化服务的思维变革

公共文化服务正随互联网时代嬗变，而最根本的变革是思维。在这部分谈到了在互联网时代公共文化服务的职能定位将真正回归服务，公共文化服务和文化产业应当在时代的前行中共舞，政府、企业、社会组织包括公民个人都可以成为公共文化服务建设中的重要担当者，数据对于公共文化服务具有至关重要的意义，以及公共文化服务对每个个体的关照汇成对最广大群体的服务。这些零落的观点只是这场思维变革的星星之火，燎原之势还待时间去升华、检验。

从思维的嬗变转化为行动力，触发公共文化服务的内容、管理发生变革，未来已在想象之中。