

基于社会组织参与的社区文化中心公共文化服务效能提升路径研究

曾取

西南交通大学公共管理学院，四川成都，610031；

摘要：本文旨在探索社会组织参与下社区文化中心公共文化服务效能提升的路径。通过扎根理论研究方法，结合多案例研究，分析了资源建设与服务覆盖、模式建构与品牌打造、资源配置与空间布局、资源保障与制度建设四个核心维度。研究发现，优化资源供给、创新服务形式、推进数字化建设是提升服务效能的关键。同时，新型文化空间的打造、特殊群体的关注、服务模式与品牌的创新、文化志愿力量的培育和社会化管理机制的建立也是提升路径的重要组成部分。本文提出的提升路径旨在通过社会组织的参与，增强社区文化服务的专业性和创新性，满足居民多样化的文化需求，推动社区文化建设的持续发展。

关键词：社会组织参与；公共文化服务；效能提升；扎根理论；多案例分析

DOI：10.69979/3029-2700.24.11.026

引言

服务效能提升是推进国家治理体系现代化的关键。党的十九届四中全会强调将制度优势转化为治理效能，五中全会则明确提高基层治理水平。社区文化中心的的服务效能是衡量其运行和服务质量的核心指标，对文化建设至关重要。社会组织参与能引入多元服务和资源，增强专业性和创新性，满足居民文化需求，促进共建共治共享的社区治理，推动文化建设发展。基于此，本研究深入探讨社会组织参与社区文化中心公共文化服务效能提升路径。

1 研究设计

1.1 研究方法

本研究采用扎根理论方法，探索社会组织在社区文化中心提升服务效能的路径。鉴于相关理论匮乏，扎根理论提供了从资料中构建理论的方法论。研究过程包括明确对象、文献回顾、数据收集，并通过编码过程提炼新概念，构建理论框架。因此，选择使用扎根理论这种深度探索性的研究方法。此外，案例研究是一种基于实际案例分析的研究方法^[1]。与单一或双案例研究相比，多案例研究因其“重复实验”的特性，使得得出的结论更加可靠和广泛适用。因此，结合使用多案例研究和扎根理论，可以形成一种强有力的质性研究方法^[2]。

1.2 案例选取

本研究基于多样性、典型性和数据可获取性原则，精选 20 个案例，全面反映各地社会组织参与提升社区文化服务的情况。案例覆盖东、中、西部及少数民族地区，包括文化综合体、公益书屋等，展现创新性运营和社会合作，具有示范和推广价值。

1.3 资料收集

扎根理论将所有信息，包括访谈、研究报告、媒体内容、政策文件等，都视为数据。研究者可通过多种途径如报告、访谈、新闻、在线资源、视频、档案、观察等收集信息^[3]。所以，本研究通过多种渠道获取案例信息、数据和相关素材，以形成完整的证据链，并通过三角验证保证研究资料的完整性和准确性。因此，本研究资料来源主要包括：第一，新闻报道。在网络（政府官网、微信公众号、微博等）上收集上文提及的 20 个案例的相关报道文档共计 95 份。第二，政策文本。笔者以“公共文化服务”为标题词检索北大法宝，并根据主题相似度和发布时间进行剔除，并以“社区文化中心 OR 社区文化服务”为标题词，做补充搜索，再次根据政策的全局性、新颖程度和影响范围进行剔除，最终得到表 1 中的法律法规 6 份。

表 1 社会组织参与社区文化中心公共文化服务效能提升相关政策文

本		
政策名称	发文单位	发文日期

中华人民共和国公共文化服务保障法	全国人大常委会	2016.12.25
“十四五”文化发展规划	党内法规制度	2022.08.16
国务院办公厅转发文化部等部门关于做好政府向社会力量购买公共文化服务工作意见的通知	国务院办公厅	2015.05.05
国务院关于公共文化服务体系建设工作情况的报告	国务院	2015.04.22
文化和旅游部、发展改革委、财政部关于推动公共文化服务高质量发展的意见	文化和旅游部;国家发展和改革委员会;财政部	2021.03.08
中央宣传部办公厅、文化和旅游部办公厅关于推动实体书店参与公共文化服务的通知	中共中央宣传部;文化和旅游部	2023.03.08

2 数据处理

运用 Nvivo 14.0 (中文版) 分析软件与人工编码相结合的方式提取初始陈述语句以及各级概念, 以保证扎根理论的编码工作既合理科学又高效便捷。通过编码, 研究者可以定义数据资料中发生的情况, 反复思考其中意义。编码分为开放编码、轴向编码和选择编码三个逆向阶段, 核心在于持续比较和补充, 以明确事件内涵^[4]。

2.1 开放性编码

开放式编码是扎根编码的第一阶段, 从 577 个节点片段的内容中提取出初始概念并范畴化。笔者一共得到文化资源联动等 111 个初始概念, 归类为扩大优质资源供给等 38 个范畴。

2.2 主轴性编码

主轴性编码旨在揭示资料内部联系, 将开放编码转化为类别关系, 并验证逻辑一致性。通过分析归类 33 个次初始概念, 形成 15 个主要类属概念, 分别为: 创新服务形式手段、优化资源供给、推进数字化建设、确保服务精准供给、创新运营模式、建设公共文化品牌、书房服务标准化、优化群众公共文化服务、增强服务能力与吸引力、打造新型文化空间、关注特殊人群、缩小阅读半径、培育文化志愿力量、社会化管理机制、提供资金保障。

2.3 选择性编码

在主范畴引导下, 整合各范畴, 构建关系网络。分析后, 提炼出 4 个核心类属概念, 分别为: 资源建设与服务覆盖、模式建构与品牌打造、资源配置与空间布局、资源保障与制度建设。

在扎根理论研究中, 研究者需不断寻找新数据、进行理论抽样, 与已识别类别比较分析, 直至理论饱和。本研究通过编码分析案例新闻报道及政策文本, 未发现新概念, 显示理论构建饱和度高, 可靠性强。最终构建的理论模型如图 1 所示。

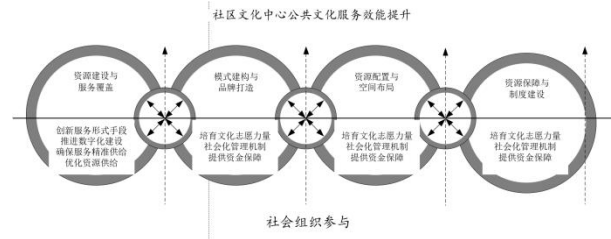


图 1 社会组织参与提升社区文化中心公共文化服务效能提升路径 (来源: 作者自制)

3 社会组织参与社区文化中心公共文化服务效能提升分析

在探讨社会组织参与社区文化中心公共文化服务效能提升时, 可从以下四个核心维度进行分析: 资源建设与服务覆盖、模式建构与品牌打造、资源配置与空间布局、资源保障与制度建设。

在资源建设与服务覆盖方面, 本文案例分析了资源供给优化、创新服务形式手段、推进数字化建设、确保服务精准供给对提升服务效能的重要性。例如上海某社区文化中心通过优化资源整合, 为社区居民提供免费和延时服务, 增强服务的可达性和便利性。广东某社区通过数字化服务和数据驱动优化, 优化数字化基础设施, 提高服务的精准性和效率。

在资源配置与空间布局方面, 案例表明新型文化空间的打造、关注老弱人群、缩小阅读半径对提升服务效能至关重要。湖北社区文化中心通过优化空间布局和提升品质, 共建悦读新空间, 构建 15 分钟阅读圈, 提升文化空间的整体品质。

模式建构与品牌打造方面, 案例分析显示增强服务能力与吸引力、创新运营与服务模式、建设公共文化品牌对提升社区文化中心公共文化服务竞争力至关重要。江西社区文化中心以新型服务理念, 打造文化教育阵地, 提升服务便捷性, 拓展文化场景, 探索社会化运营, 创新运营模式, 并塑造公共文化品牌, 提升群众参与度和满意度, 同时重视居民反馈。

资源保障与制度建设方面, 案例分析显示培育文化志愿力量、社会化管理机制、提供资金保障对确保社区公共文化服务的可持续发展至关重要。陕西社区文化中

心通过建立志愿服务团队、建设文化志愿能力、参与志愿服务活动、打造志愿服务品牌、整合资源与合作、实施共建共享机制、建设合作治理与联盟、优化流程管理、规划与管理补助金、分配财政预算与资金、激励专项资金,并拓宽资金来源与财政保障,确保社区文化中心公共文化服务的可持续发展。

4 社会组织参与社区文化中心公共文化服务效能提升路径

基于第 4 章的扎根结果分析,本文提出以下提升路径以增强社会组织参与下的社区文化中心公共文化服务效能:

资源建设与服务覆盖路径。本研究提出优化社区文化中心资源供给机制,通过整合社区文化资源、为居民提供自助免费服务、实施延时阅读服务以及便利化通借通还服务等措施,以促进社区文化服务形式与手段的创新。此外,本研究强调社区文化中心数字化建设的重要性,包括创新数字化服务、优化数据驱动的服务以及构建数字化基础设施^[5],以确保服务供给的精准性和效率。

资源配置与空间布局路径。本研究关注新型文化空间的构建,特别关注老年、儿童外来人口等特殊群体的需求,并致力于构建半小时以内阅读圈,以缩小阅读半径。提出优化社区文化中心空间布局、构建文化空间群落、强化空间布局、发展特色社区文化空间等措施,并提升社区文化空间的整体品质。

模式建构与品牌打造路径。本研究旨在通过创新社区文化中心运营与服务模式、建设社区文化品牌来增强社区文化中心服务能力与吸引力。具体措施涉及秉持新

型服务理念、打造社区文化教育与教育阵地、拓展社区文化场景、探索社会化运营、创新运营模式、打造并推广社区文化品牌,以及提升群众参与度和满意度,同时重视社区居民反馈。

资源保障与制度建设路径。本研究提出培育社区文化志愿力量、建立社会化管理机制、提供资金保障等策略。包括建立社区志愿服务团队、打造志愿服务品牌、整合社会资源与参与社会合作、实施社区共建共享机制、建设社区合作治理与联盟、优化社区文化中心管理流程、合理规划与管理补助金,并拓宽资金来源与财政保障,以确保社区文化中心提供高质量公共文化服务^[6]。

参考文献

- [1] Jeon Y H. The application of grounded theory and symbolic interactionism[J]. Scandinavian journal of caring sciences, 2004, 18(3): 249-256.
- [2] 黄振辉. 多案例与单案例研究的差异与进路安排——理论探讨与实例分析[J]. 管理案例研究与评论, 2010(2): 183-188.
- [3] 朱丽叶. M. 科宾, 安塞尔姆·L. 施特劳斯[J]. 质性研究的基础: 形成扎根理论的程序与方法, 2015, 1.
- [4] 陈向明. 扎根理论的思路和方法[J]. 教育研究与实验, 1999, 4(58): r63.
- [5] 李阳, 刘晓东, 胡林等. 社会力量参与公共文化服务的实践探索与机制创新研究[J]. 图书馆建设, 2024.
- [6] 颜玉凡, 马梦格. 社会组织参与公共文化服务的多元认同建构理路[J]. 中州学刊, 2023(5): 97-103.