

# 供需耦合视角下群众文化服务精准化供给路径研究

吴丽萍

中山市南朗街道党群服务中心，广东中山，528400；

**摘要：**新时代背景下，我国社会主要矛盾已转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾，人民群众对精神文化生活的需求正从基本满足向高品质、个性化、多元化跃升。然而，当前群众文化服务领域长期存在的供给与需求脱节问题，已成为制约其效能提升的瓶颈，表现为“供非所求”与“需无所供”并存的结构性矛盾。本文立足于“供需耦合”这一核心理论视角，旨在深入剖析群众文化服务供需失衡的深层机理与多维表征。研究认为，推动供给模式从传统的“政府主导、自上而下”向现代的“需求牵引、精准施策”转型，是破解困境的关键。文章系统构建了一个包含“需求精准识别—资源精准配置—内容精准创作—效能精准评估”四个维度的闭环路径模型，并详细阐述了借助数字技术赋能、创新多元主体协同供给机制、构建以满意度为核心的评价体系等具体实施策略。本研究旨在为构建一个响应迅速、配置高效、群众满意的现代公共文化服务体系提供理论参考与实践指引，最终实现群众文化服务的高质量发展<sup>[1]</sup>。

**关键词：**供需耦合；群众文化服务；精准化供给；需求导向；公共文化服务现代化；路径研究

**DOI：**10.64216/3080-1516.25.07.072

## 引言

文化是民族生存和发展的重要力量，丰富的精神文化生活是衡量人民幸福指数的关键维度。随着中国特色社会主义进入新时代，广大人民群众对美好生活的向往中，对高质量、多样化、个性化的精神文化需求日益凸显且愈发迫切。群众文化服务作为公共文化服务体系的基石，直接面向基层、服务大众，其供给效能的高低直接关系到人民群众的文化获得感、幸福感，以及基本文化权益的保障水平。然而，一个不容忽视的现实是，尽管各级政府在群众文化服务领域的投入持续增长，设施网络不断完善，活动数量显著增加，但服务的实际效果与群众的期待之间仍存在显著差距。长期以来形成的以行政指令为主导、“一刀切”式的供给模式，其惯性依然强大。这种模式往往侧重于完成“送文化”的任务指标，如举办了场演出、建设了多少个文化站，却在一定程度上忽视了“种文化”的实效，即所提供的服务是否真正契合了人民群众的真实口味和内在需求。由此导致的后果是，一方面，政府精心组织的某些活动门庭冷落，公共资源被低效甚至浪费；另一方面，许多群众，特别是年轻群体、新兴社区居民的文化需求得不到有效满足，其文化参与感和认同感因此削弱。这种供给与需求之间的“错位”与“脱节”，本质上是公共服务领域资源配置效率不高、服务精细化水平不足的体现，已成为新阶段提升群众文化服务质量的突出障碍。

## 1 群众文化服务供需失衡的多维表征与深层成因探析

当前群众文化服务的供需失衡问题，并非单一层面的问题，而是体现在内容、时空、群体和效能等多个维度，其背后是体制机制、技术手段和评价导向等多重因素共同作用的结果<sup>[2]</sup>。

在内容维度上，供需错配现象最为显著。许多基层提供的文化服务内容多年一成不变，过于倚重戏曲、歌舞、书画展览等传统形式，呈现出“老三样”的特点。这些内容虽然具有其价值，但与当下不同年龄、不同教育背景、不同职业群体的文化消费习惯产生了距离。特别是对于在网络环境中成长起来的年轻一代，他们更倾向于互动性强、节奏明快、富有创意的文化形式，如街头艺术、短视频创作、电子竞技、剧本杀、Livehouse音乐演出等。而现有供给体系对这些新兴文化形态的吸纳和转化能力明显不足，导致服务内容与群众的实际兴趣点之间形成了鸿沟。

在时空维度上，错配问题同样突出。群众文化活动的开展时间往往与主流人群的工作生活节奏脱节。大量活动被安排在周一至周五的白天，将大多数上班族、上学族排除在外。在空间分布上，优质的文化资源和品牌活动多集中于城市核心区或行政中心，对于城市边缘组团、新建大型社区、以及广大农村地区的辐射力明显不足，造成了公共文化服务可及性的不平等，加剧了文

化享有的地域差异。

在群体维度上，服务的普惠性和精准性有待提升。现有的供给模式往往针对的是“模糊的大多数”，缺乏对特定群体精细化需求的关注。例如，针对老年人的服务可能仅限于棋牌室和戏曲，忽视了其对智能技术应用、健康养生、社会交往等更深层次的需求；针对未成年人的活动可能局限于简单的手工制作，未能与前沿的科技、艺术教育有效结合；针对外来务工人员、残疾人群体的文化服务内容则更为稀缺，他们常常成为公共文化服务体系中“沉默的少数”<sup>[3]</sup>。

在效能维度上，投入与产出的不对称性亟待解决。衡量服务成效的指标往往侧重于活动场次、参与人次、资金投入量、设施覆盖率等易于量化的“硬指标”，而忽视了服务对象的实际满意度、参与度、获得感这些更为关键的“软指标”。这种“重量轻质”的评价导向，使得供给方缺乏足够动力去深入了解和满足群众的真实需求，容易陷入“为了活动而活动”的形式主义，导致公共资源的使用效率不高。

## 2 迈向精准化：实现供需耦合的闭环路径模型构建

要实现群众文化服务的供需耦合，必须彻底转变思维，从“生产导向”转向“用户导向”，构建一个贯穿服务全链条的精准化供给模式。该模式是一个动态、可循环的闭环系统，主要由以下四个关键环节构成：

其一，需求侧的革命：建立动态、精准、智能的需求识别与感知系统。这是精准化供给的逻辑起点和基石。必须超越传统被动、静态的需求采集方式，构建一个“天地一体化”的需求感知网络。一方面，要大力拥抱数字时代，充分利用大数据、人工智能、云计算等现代信息技术，打造智慧文化服务平台。通过深度分析平台上的节目点播数据、课程预约记录、数字资源下载量，并结合社交媒体上的地域性文化热点话题、网络搜索指数、便民服务热线中的相关诉求等，进行多源数据融合分析，从而生成区域性的“群众文化需求热力图”和“用户画像”，实现从宏观趋势到微观偏好的精准把握。另一方面，线下渠道不可偏废。应建立健全常态化的基层联系机制，如发挥社区文化专员、文化志愿者的“神经末梢”作用，定期走访征集需求；设立社区文化议事会，让居民代表参与年度活动计划的商讨；在文化场馆设置实体意见箱和电子留言屏等。特别要关注数字鸿沟另一端的

老年人等群体，确保他们的需求能被平等倾听和吸纳。

其二，供给侧的优化：推动基于数据驱动的资源精准配置与智能调度。在精准识别需求的基础上，必须对有限的公共文化资源进行科学、灵活的优化配置。核心是建立“群众文化需求清单”与“政府资源供给清单”的动态对接与匹配机制。可以借鉴“订单式”服务理念，开发线上“文化点单”平台。群众可通过手机APP、小程序等，对备选的活动内容、主讲嘉宾、开展时间和地点等进行投票或自主选择。文化管理部门则根据群众的“点单”数据，来分析需求的集中度和分布情况，从而制定出更具针对性的“配送”方案。同时，要打破行政层级和条块分割，建立市、区、街道（乡镇）三级文化资源的共享池和联动调度机制。例如，当数据分析显示某新兴社区对亲子绘本阅读有强烈且持续的需求时，市级平台可以自动匹配并调度市少儿图书馆的流动图书车、优秀的阅读推广人资源定期下沉至该社区，实现“哪里需要就配送哪里”的精准投送。

其三，创作侧的激活：鼓励发展基于群众需求的个性化、定制化内容生产。精准化供给不仅意味着配送过程的精准，更根本的是要求供给内容本身是“适销对路”、深受欢迎的。因此，必须大力激发内容创作的活力。一方面，积极推广“定制化”创作模式。鼓励各级文化馆、站、文艺院团在策划活动前，主动与目标社区、企业、学校对接，根据其提出的具体需求进行“量身定制”创作。例如，为企业职工定制一场关于压力疏导的心理艺术工作坊，为社区青少年定制一套融合地方非遗元素的文创体验课。另一方面，也是更为关键的，是要大力培育群众的主体性，推动从“送文化”到“种文化”的转变。通过提供小额资助、专业导师辅导、展示平台等方式，积极扶持本地的民间文艺团队、文化能人、非遗传承人开展自主创作和展演。让群众从被动的观赏者转变为积极的参与者、创造者，使文化内容真正植根于民间沃土，充满生机与活力。这不仅能极大丰富供给内容，更能增强社区的文化认同感和凝聚力。

其四，评估侧的重构：构建以群众满意度为核心的多维效能反馈与持续改进机制。精准化供给的成效最终必须由服务对象来评判，并以此驱动服务的持续优化。必须彻底改革现有的绩效评估体系，将评价重心从“政府内部考核”转向“群众外部评价”。具体而言，要引入多元化的评价主体，如委托第三方专业机构进行独立评估；要丰富评价方法，除了传统的纸质问卷，更要广

泛应用实时在线评价（活动后扫码打分）、随机电话回访、深度访谈、焦点小组座谈等；要细化评价指标，不仅关注总体满意度，还要细化到对活动内容、形式、组织、讲师水平等各方面的具体评价。最终，要将评估结果与供给主体的绩效考核、财政预算分配、干部评优评先等进行实质性挂钩，形成强有力的激励约束机制。通过这个反馈闭环，对满意度高、受欢迎的服务项目予以重点支持和推广；对满意度低、参与度差的项目则要及时分析原因、进行整改或淘汰<sup>[4]</sup>。

### 3 保障精准化供给落地的支撑体系与策略建议

为确保上述精准化供给路径模型能够从理论构想转化为现实图景，需要一套强有力的支持保障体系：

一是强化数字技术赋能，夯实智慧化基础。建议由省级或市级层面统筹规划，加大投入，加快建设集需求采集、资源管理、活动发布、在线预约、互动参与、效果评价于一体的综合性智慧文化服务平台。统一数据标准接口，推动文化、旅游、教育、体育等部门数据资源的互联互通，打破“信息孤岛”，为精准决策提供强大的数据支撑和技术底座。

二是创新供给主体结构，激发多元协同活力。明确政府在规划、标准制定、监管和保障基本服务中的主导责任，同时要大胆放开市场准入，积极引导社会组织、文化企业、艺术机构、志愿者团队等社会力量通过政府购买服务、项目补贴、公益创投、共建共享等多种方式广泛参与供给。形成“政府主导、社会参与、市场运作”的多元协同供给格局，有效弥补政府单一供给在专业性、灵活性和创新性上的不足。

三是提升基层文化队伍能力，打造专业化执行力量。精准化供给最终要靠基层文化工作者去落实。必须加强对县（区）文化馆、乡镇（街道）文化站、村（社区）文化中心工作人员的常态化、系统化培训。培训内容应涵盖现代公共文化服务理念、数字技术应用能力、项目管理知识、群众工作方法、活动策划与营销技巧等，全面提升其执行精准化供给的专业素养和实操能力。

四是完善制度保障体系，营造可持续的政策环境。建议从地方立法或制定规范性文件层面，将精准化供给的理念、原则、路径和要求予以明确和固化。修订和

完善公共文化服务绩效考核办法，将群众满意度作为核心指标并赋予更高权重。建立健全与精准化供给相适应的财政保障机制、监督管理机制和激励问责机制，为这项系统性改革提供稳定、长效的制度保障<sup>[5]</sup>。

### 4 结论与展望

综上所述，在新时代背景下，推动群众文化服务从粗放式、单向度的供给模式向精细化、互动式的精准化供给模式转型，是实现其高质量发展、满足人民美好生活新期待的必然选择和核心路径。本文基于供需耦合理论视角所构建的“需求精准识别—资源精准配置—内容精准创作—效能精准评估”四位一体的闭环模型，系统性地提出了一个以人民需求为中心、以数据驱动为引擎、以持续改进为目标的行动框架。未来的群众文化工作，必须坚定不移地贯彻以人民为中心的发展思想，勇于打破体制机制障碍，积极拥抱科技革命成果，不断创新服务内容与方式，真正实现从“政府端菜”到“群众点单”的根本性转变。唯有如此，才能使公共文化服务更加贴近实际、贴近生活、贴近群众，使其在凝聚人心、淳化风气、提升素养、促进和谐等方面发挥出更大的价值，为全面建设社会主义现代化国家提供深厚的文化滋养和强大的精神动力<sup>[6]</sup>。

### 参考文献

- [1] 韩顺法. 公共文化服务供需匹配的理论逻辑与实现路径[J]. 图书馆论坛, 2021, 41(07): 62-70.
- [2] 陈波, 丁梦丽. 公共文化服务“精准供给”的理论内涵与实践路径研究[J]. 山东大学学报(哲学社会科学版), 2020(05): 132-141.
- [3] 李国新. 现代公共文化服务体系与公共图书馆发展[J]. 中国图书馆学报, 2014, 40(03): 4-14.
- [4] 吴理财. 公共文化服务的运作逻辑及其后果[J]. 江苏行政学院学报, 2011(04): 55-60.
- [5] 毛少莹. 公共文化服务精准化供给: 理论、实践与启示[J]. 深圳大学学报(人文社会科学版), 2022, 39(01): 58-66.
- [6] 郑述裕, 曹伟. 以高质量公共文化服务赋能美好生活[J]. 行政管理改革, 2023(02): 34-42.