

# 郑州发展元宇宙产业的着力点

于萌

容四方面。首先,硬件基础设施方面,要联合高校和企业,创新研发以XR设备为主流的感知交互设备,并尽快投入市场。其次,元宇宙最突出的特点就是沉浸式体验,因此要与联通、移动等网络通信公司强化合作,开展对“低轨卫星+5G/6G”融合网络的探索。除此之外,应借助郑州现有的大数据和算力平台,加快整合全市算力基础设施,加强与周边城市算力资源合作,建设城市级算力统筹调度平台和算力云服务平台。

## 持续推动郑州元宇宙产业与实体经济融合发展

在元宇宙+文化上持续发力。一方面,郑州应借助城市文化名片打造消费“元宇宙”平台。将线下产品、商圈、消费场景等复刻到线上,积极探索消费抽奖、消费积分转换数字消费券等模式,促进消费潜力释放。应采用揭榜挂帅机制确定开发企业,并给予平台建设相应补助。另一方面,持续推进各个景区、游乐场、博物馆的“元宇宙化”发展,在现有基础上不断创新元宇宙平台服务方式。

加快推进元宇宙产业工业化,为传统工业数字化转型提供新动能。将数字化、网络化、智能化最新技术成果融入传统产业,推动传统产业升级,是郑州“中国元谷”发展的重要方向。一要探索数字技术在纺织、食品等传统产业集群的应用,打造一批“元宇宙+传统工业”试点企业;二要借助郑州汽车及装备制造企业原有优势,将汽车产业与元宇宙产业相结合,组建未来汽车制造业新实体,为汽车行业的数字化转型提供平台支持。

## 强化郑州元宇宙行业监管力度

元宇宙作为一项庞大的系统性工程,目前仍处于早期发展阶段,距离广泛应用仍需较长时间,现阶段仍需注意不法分子利用元宇宙概念进行炒作,因此加强行业监管成为元宇宙产业

良性发展的重中之重。

强化组织领导,确保政策落地。当前,推进“中国元谷”建设就必须强化组织领导,建立统筹、协同联动机制,推动《郑州市元宇宙产业发展规划》等文件的落地。一方面,注重智库建设。联合科研单位成立研究基地,组建专家库,借助科研单位人才和科研优势,把握元宇宙产业发展风向,开展理论与实践研究工作,推进相关项目落地。另一方面,发挥各类专项资金、政府投资基金等政策作用,引导金融服务机构加大产业支持。除此之外,要推进国内外交流合作,推动技术产品进入国际市场。

完善治理准则,加强事前研判。元宇宙产业涉及门类众多,治理监管难度大,因此,相关管理应基于不同的类目的特殊性,探索建立跨部门、跨区域的协同监管和信息共享机制,提升监管效能。同时,元宇宙领域的具体法规制度尚欠规范,相关监管部门,如网信办、市场监管局等部门,要与时俱进地推动传统监管手段和方式的升级,不断增强监管的科技化、智能化水平。除此之外,相关部门要加强研判。同时,元宇宙产业经营者更要有问题前置意识,做好潜在风险的应急预案工作。

坚持绿色理念,贯彻“双碳目标”。“双碳目标”是推动绿色发展、实现可持续发展的重要举措,也是郑州打造“中国元谷”必须遵循的要求。因此郑州打造“中国元谷”必须符合绿色低碳理念,坚持节能优先战略,明确元宇宙企业在节能减排中的基本定位,鼓励企业根据自身发展需要,以不同方式采购可再生能源。

总之,郑州应借未来产业发展势头,持续探索元宇宙发展路径,开启数字经济增长“新引擎”,推进“中国元谷”建设,全力打造新质生产力,培育重要增长极。(作者单位:中共郑州市委党校)

当前,数字政府已成为与人民群众生产、生活密切相关的高频事项,“智能批”“智能办”“移动办”“码上办”等一网服务模式持续创新,切实将人民群众使用的高频服务打造成为“好用”“爱用”的精品服务至关重要。在各地纷纷加快推进数字政府常态化建设背景之下,打造“体验更好”的服务模式对数字政府意味着什么?又该如何提供?回答好这些问题则成为构建服务型政府的基本议题。

## 形成“高效办成一件事”机制

“高效办成一件事”旨在借助数字技术等手段进一步优化办事流程、精简办事材料、提高办事效率,推进政务服务互联互通,提高政务服务信息化、智能化、精准化、便利化水平,让群众少跑腿。

随着政务服务效能提升常态化工作机制的建立与“高效办成一件事”机制的形成,人民群众对数字政府的需求越来越高,线上办事“一网通办”正在形成规模效应,高频事项逐步开启网上办、视频办、自助办、掌上办等模式。对于人民群众而言,政府部门在政策解答、业务办理以及咨询服务过程中提供的无形和有形服务究竟怎么样?数字政府是否达到了高效、便捷、个性化和人性化的基本要求?适老化模式和无障碍信息工具操作起来是否方便?业务员和办事人的行为互动与语言交流还存在哪些障碍?这些都是影响人民群众更好体验的现实问题,也是数字政府如何实现从网上可办向好办、易办转变的关键因素。由此来看,为人民群众打造“体验更好”的数字政府既有必要性,也有紧迫性。

当前,数字政府已逐渐成为认识政府组织变革和运行机制的新维度,为人民群众打造“体验更好”的数字政府是衡量政府治理能力现代化的一项重要标准。“体验”好不好意味着政府部门对数字技术应用和治理理念是否到位。当前,通过政务服务数字化转型、流程再造,有利于提升人民群众对政务信息的获取能力及应用能力。通过“体验更好”的数字政府供给,有助于政府部门不断检视自身存在的实际问题或不足,寻求可行性解决方案。

结合我国数字政府建设的历史、现实与趋势来看,为人民群众打造“体验更好”的数字政府既有时代性,也有现实性。数字化改革的深层次推进,使得人民群众对数字政府的需求在数量、质量和效率层面比以往任何时期都显著。传统的线下政务服务模式已经难以满足现代化数据协同办公的需求,亟待从技术可供、用户体验和场景塑造等方面来改善政务服务效能。“与此同时,“体验更好”的数字政府也有利于防治“指尖上的数字形式主义”蔓延,切实为人民群众解决政策“懂不懂”、流程“通不通”以及服务“优不优”的现实难题。

## 数字政府的差异化体验

“体验更好”的数字政府核心在于平台界面,反之,“体验不好”或者“体验一般”的数字政府特征也在于平台界面。结合实际发现:

一是操作界面不友好。平台界面面前,人民群众就是典型的用户,数字政府的用户界面字体不够清晰、服务内容陈旧、画面不够直观、登录模式不统一,使用户费解过于复杂或难以使用的界面信息,进而降低用户的体验感。

二是操作流程复杂。用户在线办理业务或信息查询时,需要经过注册、登录、身份核验、材料上传、电子签名等多个步骤和环节,无形中增加了用户的操作难度,降低办事效率,尤其对于老年群体和特殊群体产生不好的体验。

三是响应速度慢。数字政府的技术性响应和业务性响应速度过慢,系统运行缓慢、投诉系统不畅、技术系统卡顿、平台链接断点、网络故障、无法登录以及业务员长期未处理等问题经常出现,用户等待回应的时间自然被延长,降低用户对服务的满意度,不同程度上影响着用户的实际体验。

四是信息不透明。近年来,用户对政务公开程度不足的体验主要集中在信息不透明方面,既表现为政务服务的信息公开不够,也表现为政务信息缺失,用户难以获取所需要的信息,不能有效实现“一件事一次办”。

五是缺乏个性化服务。相对于省级政务服务而言,市、县级数字政府普遍缺乏个性化设置和定制化服务,无法较好地满足现有用户的多样化需求,降低用户对个性化服务的体验和感知。

六是缺乏互动与反馈。一方面,部分地方政务服务政民互动渠道仍不畅通,平台留言反馈不及时、反馈内容模式化、反馈信息错位化、反馈问题避重就轻甚至不反馈等现象较为常见。另一方面,针对政务服务问题咨询,大部分政务平台利用智能机器人取代人工服务,尽管在形式上完成了24小时服务,而在咨询内容上相对费时费力,缺乏用户导向,甚至个别时候难以达到预期效果。

七是数据安全问题。政务数据非法运营、个人信息泄露或被滥用、政务APP过度收集个人信息等现象,削弱了用户对政府的信任,迫使人民群众的生产生活面临潜在风险,加剧用户对隐私受到侵犯、信息不安全的心理担忧。

八是数字素养参差不齐。受文化、区域、行业、知识结构、个人能力等多重因素的影响,数字政府业务员、引导员以及相关领导的数字素养也呈现出差异化特征,包括平台业务能力、平台故障处置能力、数字沟通态度、APP后台回应技巧以及政策反馈速度等,这些无形中给用户带来不够友好的体验。

## 让群众感知数字政务的易用性

首先,要适时优化数字政务服务质量。结合当前用户体验差异化的实际问题,定期对数字政府平台进行系统性评估、安全评估和用户体验评估,尝试引入自动化测试,以帮助发现和修复潜在漏洞,实现快速迭代和技术变革,强化系统响应速度、提高技术系统的稳定性和持续性。确保平台在不同环境下的正常运行,进一步掌握政务服务平台的技术性能和模块功能满足不同用户需求。优化界面设计,提高用户友好性。界面设计是人民群众对数字政府“体验更好”的首要感知,要尽可能简化操作流程,减少用户点击次数和看不懂的流程,统一政务服务平台登录模式;采用直观、易懂的图标,提供个性化设置选项,优化智能问答、智能搜索和智能导办等服务,以满足不同用户需求。

其次,要持续提升政务服务品质。信息透明是人民群众对数字政府建设的迫切期待。当前,数字服务平台有必要将信息透明作为用户体验的重要标准,坚持公开透明的原则,增强政务信息的透明度和公信力,保障人民群众的知情权、参与权和监督权。建立健全政务服务知识库管理机制,加快推进各级政务服务知识问答内容的梳理、入库、更新、监督等动态管理,及时开发热词推荐、内容关联推荐、智能匹配、智能联想等功能。同时,要有序推动跨部门数据共享,提高办事效率。针对人民群众“异地居住”带来的生产和生活现实难题,要推动电子证照跨区域、跨部门互通互认,尽可能以电子材料的形式替代实体材料。通过数据汇聚、分析、共享和利用,让数据多跑路,群众少跑腿,让身处各地的人民群众更好地体验政务服务的便利性。此外,确保政务数据安全也是人民群众“体验更好”的重要条件。要建立包容性的规范体系,出台合法、合理的信息统一规范。减少或禁止政务APP对个人信息的过度收集和利用,包括人脸、身份和指纹等信息。

最后,要不断改进数字政府质量。一是要建立健全数字政府评价体系,持续改进和完善“好差评”体系,主动接受用户监督。通过用户调查、反馈表、用户测试等方式收集用户的意见或建议,与平台的用户进行有效沟通,了解用户的实际需求和问题,力戒数字政府走向形式主义。二是根据数字政务平台应用场景,适时融入个性化服务。建立高频政务服务清单管理和责任机制,引导用户高效访问、高效咨询,增强不同用户对数字政府的体验和满意度。三是提高服务者的数字素养。在定期开展知识更新和业务培训基础上,循序提升团队的服务意识和业务能力,确保服务者具备一流的技术和专业的知识。开展自查自纠活动,改进业务服务模式,汲取已有的经验和教训;学习其他行业的典型经验、成功案例、专题会议、交流研讨以及解决问题的报告会等,全方位提升自身数字化素养,以自身行为和操作示范,为人民群众打造“体验更好”的数字政府。

(作者系北京化工大学文法学院副教授)

元宇宙产业是人工智能、区块链、5G、物联网、虚拟现实等新一代信息技术的集合应用,是数字经济的增长爆点和重要发展远景,是具有巨大市场潜力和商业价值的未来产业。

整体而言,郑州市元宇宙产业发展基础较好。一是针对元宇宙产业,郑州拥有相对健全的政策体系,有利于企业和人才引留;二是郑州算力规模和峰值计算能力均处于先进水平,这为元宇宙经济体系形成提供了强有力的产业支撑;三是郑州传统工业产业门类多元,有良好的产业基础。但是,作为新兴产业,郑州元宇宙产业发展也面临一些挑战。一是郑州元宇宙产业发展的人才储备仍不够充分,领军人才严重缺乏,复合型人才也相对短缺。二是当前高校人才培养的学科结构不适应元宇宙产业需求。三是郑州尚缺乏元宇宙行业龙头企业。四是公共数据开放及运用方面仍有不足。五是郑州虚拟现实硬件设备(VR)或增强现实设备(AR)的市场空间仍有待发掘。六是元宇宙行业发展监管与规则有待完善。

针对这些挑战,郑州可以从以下四个方面持续发力,因地制宜布局元宇宙产业,抢抓数字经济新赛道,持续打造“中国元谷”。

## 优化郑州元宇宙产业发展所需人才全周期管理

创造高能磁场,汇聚元宇宙产业高层次人才人才。一是建立元宇宙产业发展所需人才数据库,收录高层次人才产业发展所需人才信息,掌握全球元宇宙产业发展所需人才分布和流动规律,以国际视野进行前瞻性布局。二是加强国家级元宇宙产业发展所需人才集聚平台建设。依托国家超级计算郑州中心、国家新一代人工智能创新发展试验区等科技创新平台,吸引和汇聚高端技术人才。

打造对口专业,让“产学”联合培养

元宇宙产业人才。一是促进学界与产业界形成教育联合体。高校以加强科研创新能力为重点,产业界则关注产业和技术发展动向,提出动态调整和及时更新培养内容的建议,实行“两界”协同培养人才。一方面,根据元宇宙产业发展需求,由政府牵头,在高校和产业之间建立培训机制。另一方面,试点制定并实施《元宇宙产业研究生培养计划》,在保证原有学科学习进度的基础上,选拔有能力的相关专业硕士、博士参与到交叉学科的研究,为元宇宙产业重点岗位储备人才。二是强化未来产业启蒙教育。加强青少年对元宇宙世界观的培养,充分借助先进的技术手段,引导元宇宙企业制作符合各年龄层级的元宇宙教育动画视频、科教游戏等,将相关技术原理趣味化,为元宇宙产业未来发展培养更多复合型、创新型人才。

## 加快构建郑州元宇宙产业完整生态链

元宇宙技术涉及多个领域,元宇宙产业的发展很大程度依赖其各个子赛道的科技进度,木桶效应较明显。因此,郑州要想打造“中国元谷”。必须完善元宇宙生态链。

打造产业名片,强化“中国元谷”文化内核。完善“中国元谷”产业生态就要塑造一个属于郑州的独一无二的元宇宙文化灵魂。塑造郑州元宇宙产业文化灵魂需要将产业生态的内涵融合进来,并通过元宇宙展现出来。塑造一个公认的文化灵魂,能够增强本土企业的城市认同感,这对于未来持续打造“中国元谷”具有重要意义。因此塑造郑州元宇宙产业名片,能使郑州在更高层次上构建起元宇宙产业生态的文化领先优势。

多角度发力,筑牢元宇宙产业链。对元宇宙产业园区的设立,要注重生态链建设,形成产业集聚效应。元宇宙产业可分为硬件、软件、服务、应用及内

活样本。

## 郑州记忆·1952创意园的价值

郑州记忆·1952创意园的价值首先体现在其对工业遗产的保护和再利用上。工业遗产是工业化时代的见证,承载着那个时代的技术和文化信息。通过对老旧厂房和设施的改造,创意园不仅保留了工业建筑的原始风貌,还融入了现代设计元素,使得历史与现代在这里和谐共生。这种保护性的再利用,不仅减少了对新建材料的需求,降低了环境压力,也使人们能够在现代生活中感受到工业文明的独特魅力。

郑州记忆·1952创意园的价值还体现在其对城市文化的传承与创新上。园区内部的艺术作品、创意市集、展览活动等,都是对郑州乃至中原地区深厚文化底蕴的传承。同时,园区也吸引了众多创业者和艺术家入驻,他们在这里交流思想、碰撞灵感,创造出了许多新颖独特的艺术作品和文化产品。这些活动和作品不仅丰富了园区的文化内涵,也为郑州的城市文化注入了新的活力。

郑州记忆·1952创意园的价值还体现在其对城市经济发展的推动作用上。作为一个新兴产业的聚集地,创意园吸引了大量的创意设计和科技企业入驻,形成了一个新的经济增长点。这些企业在园区内相互协作、资源共享,形成了良好的创新生态系统。园区还定期举办各类论坛和交流活,为企业提供了一个展示自己、寻找商机的平台,进一步推动了郑州乃至整个河南省的经济发展。

郑州记忆·1952创意园的价值还体现在它是一个生态环保的典范。在园区的规划与建设中,充分考虑了生态保护和可持续发展的原则。园区内绿树成荫,水系环绕,为人们提供了一个亲近自然的休闲空间。园区还采用了大量的节能环保技术,如雨水收集系统、太阳能发电等,减少了能源消耗,降低了运营成本。这种生态友好型的发展理念,不仅提升了园区的环境质量,也为城市的绿色发展提供了有益的尝试。

## 郑州记忆·1952创意园的成功要素

郑州记忆·1952创意园不仅是城市历史的见证者,更是创新与艺术的汇聚地,这个创意园的成功要素在于:

一是历史与现代的完美结合。郑州记忆·1952创意园保留了原有的工业遗迹,如高大的烟囱、厚重的墙体和粗犷的设备,这些元素构成了其独特的历史风貌。同时,通过现代化的设计手法,将这些历史遗迹转化为艺术空间,既展现了工业时代的印记,又满足了现代人的审美需求。

二是多元化的艺术氛围。创意园内聚集了众多艺术家、设计师和文化机构,他们在这里创作、交流、展示自己

# 郑州记忆·1952创意园出彩的价值与启示

韩枫桦

的作品。这种多元化的艺术氛围不仅吸引了本地居民,也吸引了来自世界各地的游客,使得郑州记忆·1952创意园成了一个国际性的文化交流平台。

第三是灵活的空间布局。园区内的空间布局灵活多变,既有开阔的广场,也有幽静的小院,既有高大的展厅,也有小巧的工作室。这种多样化的空间设计为不同的艺术活动提供了可能,无论是大型的艺术展览还是小型的创作研讨,都能在这里找到合适的场所。

第四是创新的运营模式。郑州记忆·1952创意园采用了一种创新的运营模式,将政府、企业和艺术家三方资源整合起来,形成了一个互利共赢的合作体系。政府提供政策支持,企业提供空间和资金保障,艺术家提供创意内容,共同推动了创意园的发展。

第五是深厚的文化底蕴。郑州拥有丰富的历史文化资源,郑州记忆·1952创意园正是依托于这些深厚的文化底蕴,将传统文化与现代艺术相结合,创造出独具特色的文化产品,进一步提升了园区的文化价值。

第六是良好的生态环境。园区注重生态环境的建设,绿化覆盖率高,空气清新。这种优美的自然环境不仅为艺术家提供了良好的创作环境,也为游客提供了一个休闲放松的好去处。

## 郑州记忆·1952创意园面临的挑战与对策

挑战一:历史保护与现代化改造的平衡。郑州记忆·1952创意园的建筑群承载着丰富的历史记忆,如何在不动摇原有历史风貌的前提下进行现代化改造,是首要面临的挑战。这要求我们在规划设计时,既要尊重历史,又要兼顾现代功能需求,实现历史与现代的和谐共生。

对策建议:可以邀请专业的历史文化保护专家参与园区改造,确保每一步操作都符合文物保护的要求。同时,利用现代科技手段,如AR、VR展示技术,将历史故事融入游客体验中,既保留了建筑的原貌,又增添了趣味性和互动性。

挑战二:商业开发与艺术氛围的协调。随着知名度的提升,郑州记忆·1952创意园吸引了越来越多的商家入驻。如何在商业开发的过程中保持园区的艺术氛围,避免过度商业化导致的文化失真,是一个需要解决的问题。

对策建议:制定合适的招商政策,优先吸引与园区文化定位相符的创意产业和艺术机构入驻。对入驻商户的经营内容和方式要进行引导和监管,确保商业活动不会破坏园区的整体艺术氛围。

挑战三:游客管理与服务提升。随着游客数量的增加,如何提供优质的服务和

不仅关系到游客的游览体验,也影响着园区的长远发展。

对策建议:加强园区内的基础设施建设,提升公共服务水平。如增加休息区、餐饮区等便民设施;完善导览系统,提供多语种服务;培训专业的讲解员队伍,提升游客服务水平。

挑战四:文化活动的策划与执行。为增强园区的文化吸引力,定期举办各类文化活动必不可少。如何策划有特色、有影响力的文化活动,以及如何确保活动的顺利执行,都是园区需要考虑的问题。

对策建议:建立专业的策划团队,与艺术家、文化机构等合作,共同打造具有地方特色的文化品牌活动。同时,加强与媒体的合作,提高活动的知名度和参与度。

## 郑州记忆·1952创意园带来的启示

郑州记忆·1952创意园的成功转型,首先带给我们的启示是:创新与保护并不矛盾。在城市发展的过程中,我们应该尊重历史,保护那些见证时代变迁的工业遗产。同时,也要敢于创新,用现代的审美和技术手段赋予它们新的意义和价值。这样,我们才能在现代化的浪潮中,保留住那份珍贵的城市记忆。

其次,郑州记忆·1952创意园展示了文化与经济可以并行不悖。在这里,老旧的厂房被改造成为了画廊、工作室、咖啡馆,甚至是小型剧场。这些空间不仅为艺术家提供了展示才华的平台,也吸引了众多游客和市民的目光。人们在欣赏艺术的同时,也为当地的经济发展做出了贡献。这种将文化艺术与商业活动相结合的模式,为我们提供了一种城市更新的新思路。

再次,郑州记忆·1952创意园还告诉我们,社区参与是城市发展中不可或缺的一部分。在创意园的设计和运营过程中,管理者积极吸纳社区的意见,鼓励居民参与到园区的活动中来,这不仅增强了社区成员之间的联系,也让创意园成了社区文化生活的一部分。这种草根层面的参与,让城市的每一次更新都充满了人情味和温度。

最后,郑州记忆·1952创意园的存在,提醒我们要注重可持续发展。在改造过程中,设计者充分考虑了环保和节能的要求,使用了绿色建材,实施了雨水收集和太阳能等措施。这些做法不仅减少了对环境的影响,也提升了建筑的使用效率。城市的每一步发展,都应对未来负责,而郑州记忆·1952创意园正是这一理念的生动实践。

总之,郑州油化厂夜经济的火爆并非偶然,它是城市智慧、文化底蕴和市场活力共同作用的结果。通过这一现象的深入剖析,我们可以得出许多宝贵的经验和启示。

(作者单位:郑州市委政策研究室)