

# 新时代数字文化馆服务效率的提升

文/王钰

**摘要：**文化馆是公共文化服务的重要阵地，而数字文化馆作为公共文化服务体系建设的组成部分，承载着满足人们日益增长的物质文化需求的重任。为了更好地满足人民群众多样化的精神文化需求，文化馆必须不断完善设施建设、优化服务，“数字化”发展已经成为一种必然趋势。通过数字化建设可以提升文化馆的综合服务效能，为群众提供更便捷、更优质的公共文化服务。目前，文化馆数字化建设仍存在一些不完善的地方，本文就此展开分析，并对数字文化馆服务效率的提升进行探讨。

**关键词：**新时代；数字文化馆；建设；服务效率



文化馆是为群众提供文娱活动的重要场所，作为文化活动中心，承担举办讲座、普及文化知识、群众文艺创作、收集与整理非物质文化遗产、民间文化交流等多项职能，为了更好地发挥文化馆所带来的积极影响，提高群众的精神文化水平，需要在新时代加强文化馆的数字化建设。利用大数据平台、互联网技术来进行数字文化馆服务的供给侧结构性改革，提高数字文化馆的服务效能。数字文化馆具有信息资源共享、在线指导、信息检索、学习慕课等多种性能优势，人们可以借助与文化馆合作的App平台来随时随地学习文化资源，从而为人们带来便捷化的服务，全面提高数字文化馆的服务效率。

## 一、新时代文化馆数字化建设与服务的必要性

首先，文化馆数字化建设是顺应时代潮流的选择。当今时代，移动网络、云计算、海量信息和新兴

产业的快速发展改变了人们的生活和生产方式，也使人们对文化艺术的需求迅猛增长。文化馆作为固定场所，有规定的开放时间，且文化资源信息检索十分不便，难以满足群众的服务需求。为此，在新时代背景下，文化馆作为重要的公共文化场馆，只有主动将传统文化服务与数字技术相结合，创新服务理念和经营模式，才能更好地满足新时代群众的精神文化需求。通过改变过去传统单一的服务模式，创造出更多符合当下人们实际需要的服务形式和新鲜内容，使文化馆的建设和服务真正做到与时俱进，从而实现长远发展。

其次，文化馆的数字化建设和服务创新，将极大地提升群众的参与度。文化馆服务群体中，大部分为老年人，周末节假日以未成年人居多，年轻人、中年人的数量则相对较少。这是由于传统文化馆举办活动

的时间以及文化资源内容相对较为固定,对于喜欢新鲜事物的年轻人而言吸引力不足。而通过数字化建设,可以创新文化馆服务形式和内容,服务时间也更加灵活,从而吸引不同类型的人群参与,使广大群众享受到更优质的文化艺术服务<sup>[1]</sup>。

最后,文化馆的数字化建设和发展,将大幅提高公共文化服务效率和水平。在新时代文化馆的建设和发展中,将传统文化服务项目与现代科技手段和新兴设备有机融合,更好地完成文化馆的数字化建设和多元化服务,这无疑将全方位提升文化馆的综合服务效能,带给广大群众更理想的文化生活体验。

## 二、文化馆数字化建设中存在的主要问题

### (一) 服务效能问题

一方面,服务意识不强,文化馆数字化建设中,未能立足用户的需求设计服务,加上宣传和推广力度不足,对群众缺乏吸引力,文化资源使用率仍有较大的提升空间。另一方面,服务方式有待改进。现阶段各地区的数字化建设普遍缺乏统一规划,各类资源平台相互独立,难以实现跨区域共享,人们无法获取所需的信息。共享不足、使用不便直接导致数字文化服务的低效。

### (二) 缺乏专业人才支撑

目前,文化馆的发展主要依赖于本馆的专业技术人员,根据文化馆评估定级标准,要求涵盖音乐、舞蹈、文学、戏剧、摄影、非物质文化遗产等领域的专业人才,并对其艺术素养和业务能力方面提出了较高的要求,如在数字文化馆的建设与发展中,他们需要

掌握过硬的信息化知识,熟悉掌握数字化运营中常见问题的应对方法,而短时间内现有的人才储备可能不足以支撑场馆信息化提供支撑。

### (三) 网站建设过于形式化

文化馆数字化服务功能的运作需要依托文化馆网站的建设,它是连接数字化设备与线上数字资源的平台。但实际上,数字文化馆的发展不只建设一个网站那么简单,还需要相关领导者的持续关注,不断投入财力和物力支持网站后台的运营维护。但目前文化馆在网站建设时普遍重视首页维护,因后续资金、人才等支持不到位,使个别文化馆网站徒有其表,即首页内容看上去非常丰富,但点击进去出现“空页”“模板”,导致许多本应具备的服务功能无法实现。一些文化馆网站处于无人关注、无人管理的状态,浪费了公共资源<sup>[2]</sup>。

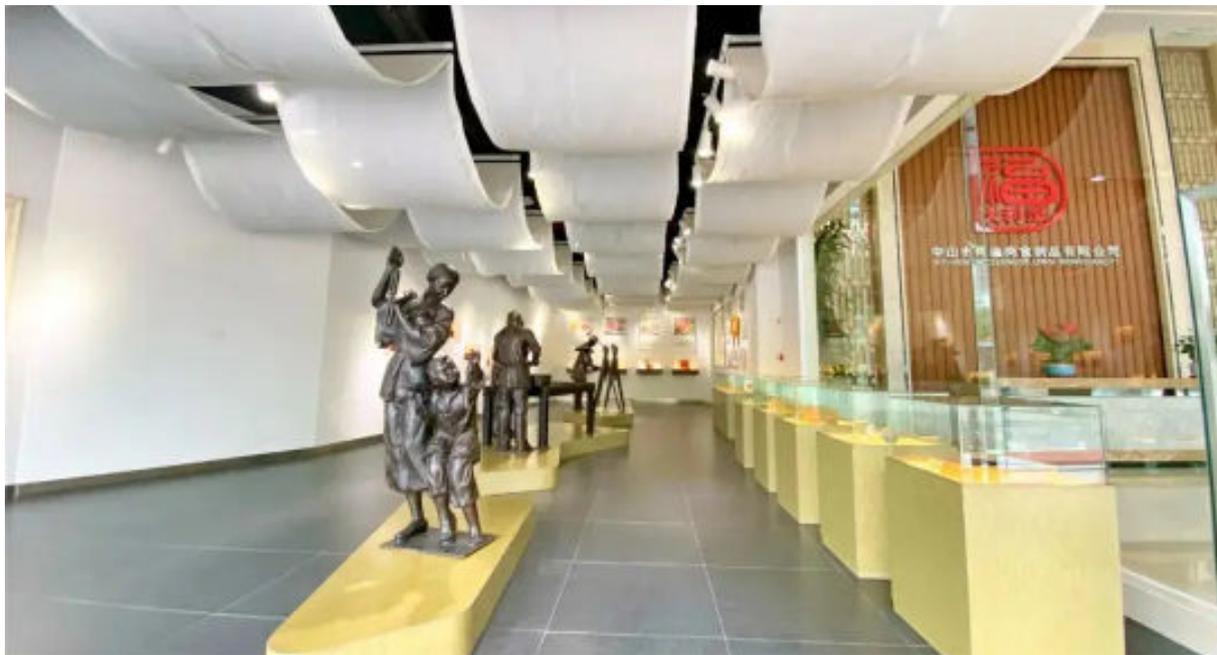
究其原因,一是数字化发展缺乏整体规划。一些文艺活动缺乏预先设计,难以进行线上线下有机融合;或者过于死板,群众只能浏览信息而无法参与,吸引力不足。加上没有专门的运营团队,导致数据资源少、更新不及时。二是没有真正将文化馆的业务工作与数字化建设有机结合。实际上场馆预约、参观体验、活动报名、文化交流等都可以在网站开发时预留窗口,让数字化网站的建设不断推陈出新,从而提高服务效能,避免形式化造成的资源浪费。

## 三、新时代数字文化馆服务效率的提升策略

### (一) 加强网络云平台建设

“互联网+”背景下,构建“公共文化云平台”可





以使公共文化场馆集成更多功能,实现更丰富的服务内容。其理念是利用数字化技术和移动互联网,将文化馆的特定功能与网络、云计算和大数据等相结合,从而在文化信息资源工程中纳入文化馆系统,与时俱进地改进服务方式,增加便民程度,大幅提高服务均等化和实际效能,让老百姓可以随时随地享受公共文化服务。

线上平台是文化馆数字化建设的基础,包括业务流程、资源合理利用、群众信息管理,以及线下实体馆的活动内容推送等都依托于线上云平台。通过制订相关的标准规范,推动线上线下内容的有效结合,增加群众线上可使用的服务功能,打造新型的移动数字文化馆,全面推动公共文化的服务水平向更高层次发展。随着智能手机的普及,微信、微博等应用软件成为人们交流和学习的主要渠道,改变了过去获取信息的单一模式。因此,搭建好信息平台后,还需要合理利用这些软件,如通过微信公众号或微博等应用软件推送活动信息,还应建立管理员互动反馈机制,最大化地方便群众,提供高效能服务<sup>[3]</sup>。

### (二) 加强信息资源建设

面对当前群众文化需求的迅猛增长,无论是线下传统活动还是线上的创新服务,都离不开丰富的文化艺术资源支撑。因此,数字文化馆搭建好基础平台后,还应加强信息资源建设,构建文化馆数字资源库,将丰富的文化艺术资源、海量文化信息内置其中,通过搜索引擎使群众可以灵活、便捷地使用。

其一,确保数字文化馆资源的质量及丰富性。在

录入文化艺术资源的过程中,可先由技术专家对文化资源进行整合,之后整合相同的资源,增设文化馆的模块化功能,人们可以依据自身的兴趣爱好来选择所需的资源模块。若文化资源过于繁杂,应该筛选其中有价值的信息,去除重复以及无价值的文化资源。与此同时,在数字文化馆中应该设置艺术创作生产、非遗保护、文化活动、艺术培训以及跨区域文化交流等丰富等多样化的功能,从而更好地抓住群众的眼球。此外,还需要设定信息索引机制,文化馆工作人员针对馆内的文化资源需要添加目录以及文献摘要,以便人们可以快速检索,快速提取出所需的信息资源。

其二,加强不同文化馆之间的交流共享。在文化馆数字化建设中,要充分发挥网络技术的特点与优势,利用数据的高效传输打破地域限制,实现大范围内的文化资源共享。此外,各级文化馆之间应加强交流,通过优质资源共享实现“1+1>2”的良好局面,丰富馆内的数字信息库,为广大群众提供更丰富的文化艺术资源。

### (三) 加强文化馆数字化人才队伍建设

为了加强数字文化馆建设,提高数字文化馆的整体服务效率,文化馆有必要设立专门的网站数据管理机构 and 人才队伍,从而保证文化馆系统的日常维护和更新。当前,一些文化馆存在只专注于建设,而忽视了服务的问题。由于数字化技术所涉及的领域比较多,所包含的内容比较广泛,不但包含传统模式中的信息系统,还包括多媒体信息管理及使用,因而对于相关工作人员具有较高要求,文化馆工作人员不能满

足于掌握专业特长,还应当掌握相关信息技术。

一方面,要加强文化馆工作人员专业培训和实际演练,提升其信息技术水平和数字化服务能力,使其在各项工作中更好地应用信息化技术,确保文化馆服务工作的开展更加高质高效。另一方面,数字文化馆在进行人才招聘时,需要不断提高招聘门槛,如从高校引进一批综合素质高、业务能力强的专业人才,他们理论知识丰富,拥有先进的管理思想以及服务意识,不仅可以快速满足岗位需求,还可以提升文化馆工作队伍整体水平,全方位地保证数字平台良好运行。

#### (四) 优化数字文化馆服务方式

一是个性化的服务模式。文化馆数字化建设中要以群众为导向,运用智能分析技术科学地获取群众的共同诉求,进而打造内容丰富、形式多样的数字化服务功能。文化馆还可以通过问卷调查、走访等方式,依据调查结果制订科学合理的活动方案,将群众实际需求作为出发点,以群众满意为目标,对于文化馆内的业务资源进行充分挖掘,制订符合当地群众需求的相关服务内容及数字场馆运营方案,使群众从以往被动接受服务转变为主动接受服务,激发其在参与文化活动的积极性和主动性<sup>[4]</sup>。

二是专业化的服务模式。为了提供更专业的数字化服务,一方面,文化馆应依据相关服务标准与当地文化发展的实际情况,对服务项目、服务标准、运营管理等制订相应的实施细则,规范相关服务流程,准确定位文化活动目标。另一方面,文化馆应在开展活动前制订实施方案,预先设定线上与线下结合的具体形式,在活动开展过程中能够及时跟踪、记录,在活动完成之后及时反馈,将数据、视频、照片等资料及时整理并上传展示,让群众充分了解活动的开展成果,通过专业的活动设计、组织开展和后续服务,提升群众的参与度和获得感,保证文化服务水平及质量得到有效提升<sup>[5]</sup>。

三是现代化的服务模式。现代化服务模式就是文化馆利用网络信息技术,构建数字资源库以及创新开展各类文化艺术服务。具体而言,文化馆应当积极构建多功能数字体验区、电子阅览室等,提供相关文艺活动图片及相关视频信息,同时开展网络信息服务、艺术鉴赏及线上慕课教学等,使现代化服务得以更好实现。

#### (五) 丰富数字文化馆服务内容

首先是丰富在线服务功能。依据文化馆基本服务项目,结合群众实际需求和目前数字化建设的手段、设备等综合情况,对相关业务进行科学分类并在线上云平台合理设置,向群众提供更丰富的文化艺术资源、培训课程以及可参与的互动活动,使群众可以自由选择。同时,可以在文化馆的云平台网站上增加远程辅导功能,

接入目前流行且技术成熟的聊天软件及平台如微信公众号、微博、抖音等,群众可以在手机端享受到数字文化馆的海量优质资源,实现对群众的远程辅导服务等,从而使新时代文化馆的服务极具个性化和多元化<sup>[6]</sup>。

其次,提供优质的线上服务资源。通过利用各种现代化信息技术,对各种文化艺术及文化产品进行线上展示,如开展线上非遗展览、美术摄影作品展、舞蹈戏曲作品展等,群众足不出户就能浏览及观赏,从而降低文化艺术普及门槛,使群众更便捷地获取文化艺术资源。同时,各地区文化馆通过加强联合,资源互联互通,能够极大地丰富线上平台内容,尤其是在慕课资源方面,使群众能够真正“无门槛”地学习到喜欢的文化知识,从而确保文化馆的数字化服务达到更理想的效果,更好地实现其文化艺术普及职能,提高公共文化服务水平。

#### 四、结语

综上所述,新时代加快推进数字文化馆建设,建立互联网+公共文化服务的新模式,是当下文化馆提档升级、更好地参与现代公共文化服务体系建设的必由之路。文化馆应与时俱进,将数字平台建设、业务功能、文艺活动和服务资源等与群众的现代化、个性化需求相结合,从而更好地保障群众的文化权益,在公共文化服务体系建设中发挥出更大的作用。此外,文化馆工作人员应当学习并掌握好数字化技术,充分利用自身的专业特长和当地特色文化艺术资源,积极实现文化馆各项功能和服务的数字化转变,从而不断提升数字文化馆的服务效率。

#### 参考文献:

- [1]杨婷.浅谈新时期文化馆数字化建设构想[J].大众文艺,2018(7):9-10.
- [2]孟雷.浅谈基层文化馆现阶段如何开展数字化建设[J].艺术科技,2017,30(7):118.
- [3]刘欣.浅析新时代文化馆的数字化建设与服务[J].大众文艺,2016(9):24.
- [4]张云峰.关于文化馆数字化服务的思考[J].大众文艺,2015(18):13.
- [5]李建国.新时代文化馆的数字化建设与服务[J].大众文艺,2014(3):45-45.
- [6]冷小严.新时代文化馆数字化建设的几点思考[J].中国民族博览,2013(2):65-66.

作者简介:王钰(1993—),女,本科,助理馆员,研究方向:群众文化。

(作者单位:广饶县文化馆)