

文化馆如何根据青年群体的特点创新服务模式

简莹莹

深圳市文化馆

摘要：文化馆随着社会的发展和变迁，作为重要的文化传播和教育机构，承担着向社会大众提供丰富文化资源和服务的使命而青年群体作为社会的主力军和文化的接受者，对文化馆的服务模式提出了新的要求和挑战。传统的文化馆服务模式往往无法完全满足青年群体的需求，因此，如何根据青年群体的特点创新服务模式成了急需解决的问题。本文旨在探讨如何根据青年群体的特点进行创新，以提升文化馆的服务质量和吸引力。

关键词：文化馆；青年群体；创新服务模式

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2022.07.058

引言

在当今快速变革的社会背景下，文化馆作为传承文化、传播知识、促进社会和谐的重要场所，承担着重要使命。然而，随着社会的发展和青年群体的特点变化，传统的文化馆服务模式面临着新的挑战。如何根据青年群体的特点进行服务模式的创新，成为提升文化馆服务水平的关键，青年群体是社会的生力军，其对文化需求的多样化和个性化特点需要文化馆针对性地进行服务创新。

一、文化馆的定义和主要功能

（一）定义

文化馆是一种专门用于展示、传承和普及文化艺术、历史文化、科学知识等的公共机构，它是一个供公众参观、学习和体验的场所，以促进文化交流、知识普及和社会教育为目标。文化馆通常拥有多个展厅和展览空间，用于展示各种文化艺术品、文物、历史文献、科技成果等，这些展览可以是永久性的，围绕特定的主题，展示特定领域的文化内容；也可以是临时性的，针对特定的活动、展览或主题进行策划和展示。文化馆通过展览、展示和解说等方式，向公众传递知识和信息，让人们了解和欣赏文化的多样性和独特性。

除了展览空间，文化馆还常常设有多媒体室、教育培训室等功能区域，为公众提供学习、研究和参与文化活动的场所。多媒体室提供影音资料、电子资源等，方便公众获取多样化的文化信息。此外，文化馆还经常举办文化讲座、学术研讨会、艺术表演等活动，为公众提供文化交流和学习的平台。

（二）文化馆的主要功能

1. 教育和研究

文化馆在教育和研究方面扮演着重要角色。它们提供教育活动，如讲座、工作坊、导览和学术研讨会，旨在增加观众对艺术、文化和历史的知识理解。文化馆还为学生、学者和研究人员提供研究资源，支持相关学科的学术研究。

2. 展示和展览

文化馆收藏并展示各种形式的艺术品和文化遗产。通过临时展览和常设展览，文化馆向公众展示作品，使观众能够欣赏和理解不同文化领域的艺术和文化表现形式。展览还可以以特定的主题或时间段为基础，展示特定时期或艺术家的作品，提供深入了解和欣赏的机会。

3. 文化推广

文化馆致力于推广文化，传播艺术和文化的价值。它们通过展览、教育活动和文化活动，向公众介绍不同的文化体验和艺术形式。文化馆还支持和促进本地和国际艺术家、文化团体和机构的合作，推动文化创作和交流。

4. 文物保护

文化馆承担保护和保存文化遗产的责任。它们采取措施来保护展品和文物的完整性和保存状态，包括适当的环境控制、安全措施和文物修复工作。文化馆的专业人员会进行文物保护的研究和实践，确保这些宝贵的遗产能够传承和保存，以供后代欣赏和研究。

5. 社区及社会服务点参与

文化馆在社区和社会服务方面发挥积极作用。它们与当地社区组织、学校和其他机构合作，开展合作项目和社区项目，通过举办文化活动、培训、社区参与计划等方式，促进社区的文化交流和合作。文化馆还提供空间和资源，作为社区活动和会议的场所。

6. 文化志愿服务

文化馆鼓励和招募文化志愿者，他们在展览、教育和社区活动中发挥重要作用。文化志愿者可以担任导览员、讲解员、活动助理等角色，与观众交流并提供解说和指导。他们在传播文化知识、促进文化参与和支持文化馆运营方面发挥积极作用。

二、根据青年群体的特点创新服务模式的意义

（一）提供个性化、差异化定制服务（服务内容和时间）

青年群体是一个多元化、个性化的群体，他们有着

各种各样的需求和偏好。因此，针对青年群体的服务模式需要提供个性化、差异化的定制服务。这种服务模式可以根据每个青年的兴趣爱好、职业特点、生活节奏等方面的差异，提供符合他们个性化需求的服务内容和时间安排，从而提高服务的针对性和有效性。例如，对于工作压力较大的青年，可以提供更加灵活的职业培训课程或者心理咨询等服务，帮助他们更好地平衡工作和生活。

（二）强调互动与参与

青年群体是一个活跃、充满活力的群体，他们渴望互动和参与，因此，针对青年群体的服务模式需要强调互动和参与，让他们在服务过程中感受到更多的参与感和归属感。例如，可以举办各类互动活动、座谈会、研讨会等，让青年人积极地参与到活动中来，与他人交流互动，增强他们的社交能力和团队合作精神；同时还可以通过建立社交媒体群组、论坛等平台，让青年人可以在这些平台上自由地交流互动，分享彼此的生活和经验，从而增强他们的归属感和凝聚力。

（三）结合科技工具提供便捷服务

青年群体是科技接受度较高的群体。针对青年群体的服务模式可以结合科技工具，提供更加便捷的服务。例如，可以开发手机应用程序、微信公众号等平台，让青年人可以在线获取各类服务信息、预约活动等；同时还可以通过人工智能、大数据等技术手段，对青年的需求进行分析和预测，为他们提供更加精准的服务。这些科技工具的使用不仅可以提高服务的效率和质量，还可以为青年人带来更加便捷的生活体验。

（四）推动社交互动和共享经济

青年群体是社交互动和共享经济的重要力量，针对青年群体的服务模式可以推动社交互动和共享经济的发展。例如，可以建立共享空间、共享设施等平台，让青年人可以进行资源共享、交流互动；同时还可以通过社交媒体、网络平台等渠道，为青年人提供更多的社交机会和共享资源，促进他们的社交互动和共享经济发展。这种服务模式不仅可以提高资源的利用效率，还可以为青年人带来更加丰富的生活体验和更多的社交机会。

（五）培养创新能力和创业精神

青年群体是具有创新能力和创业精神的群体，针对青年群体的服务模式需要培养他们的创新能力和创业精神。例如，可以提供创业培训、创业孵化等服务，鼓励青年人进行创新创业；同时还可以通过举办创意比赛、创新活动等方式，激发青年人的创新思维和创业热情，培养他们的创新能力和创业精神，这些活动的开展不仅可以提高青年人的创新能力，还可以为他们的未来发展打下更加坚实的基础。

三、现阶段文化馆服务模式及服务现状

（一）传统的线下服务模式

在深圳市文化馆中，传统线下服务模式的主要受众是中老年人和少儿群体，根据调查数据，中老年人和少儿群体对于文化馆的线下活动的参与度较高，而青年群体的参与度相对较低。例如，深圳市文化馆通过“问卷星”关于“青年人精神文化生活状况”的调查显示，35岁以下填表人占到总人数的94%，调查结果中大部分青年群体反馈没有参与线下活动的欲望。这种现象可能由于时间安排、兴趣差异或信息传播的局限性所致，由于青年人通常更加忙碌，时间安排更加紧凑，可能更难以抽出时间参加线下的文化活动。

（二）线上服务模式

随着互联网技术的发展，一些文化馆开始尝试线上服务模式以满足不同人群的需求，在深圳市文化馆的调查中，发现青年群体对于线上影视观赏、艺术欣赏等内容的需求较高，然而，线上服务模式在满足青年群体文化需求方面还存在不足。根据调查数据，青年人对于线上影视观赏、艺术欣赏等内容的点击率和观看率较高，但满意度和留存率相对较低。这可能是因为线上服务缺乏面对面的交流和互动，影响了受众的参与感和体验效果。此外，线上服务模式在满足青年群体的个性化需求方面还存在不足，例如缺乏针对青年人兴趣的特色内容和活动。

（三）线上线下相结合的服务模式

为了更好地满足不同群体的需求，一些文化馆开始尝试线上线下相结合的服务模式，他们通过线上平台提供文化资源展示和知识普及，同时组织线下互动活动和展览，以增加青年人的参与度。在上海市的文化馆服务调查中也发现，尽管受到设施、资金和人员等方面的限制，但一些文化馆开始积极探索线上线下相结合的服务模式，以满足不同年龄群体的文化需求。

从以上调查现状来看，全国文化馆服务模式存在一些共性问题，主要体现在服务受众年龄结构不均衡，青年群体参与度不高的问题上。为了解决这一问题，文化馆需要进一步创新服务模式，结合青年群体的需求特点，提供更加丰富多样、高质量的文化活动和服务，进一步提高青年人对文化馆服务的参与度和满意度。

四、文化馆根据青年群体的特点创新服务模式的路径

在当前，习近平总书记对青年工作的重视程度不断提升。在《中长期青年发展规划（2016—2025）》和《广东中长期青年发展规划（2018—2025年）》等文件中，对于培养青年的全面发展提出了明确的要求和指导，鼓励各地采取更加切实有效的措施，推动青年群体

全面发展。文化馆可以借鉴其中的精神，着力于加强青年文化服务，为青年人提供更多更优质的文化活动和服

务，促进青年人的全面发展。

（一）提供符合青年群体自身职业规划及发展的文化服务

青年群体通常处于职业发展的关键阶段，因此文化馆可以提供与他们的职业规划和发展的文化服务，这包括提供业余时间延时服务，以满足青年人在工作之余的文化需求。例如，文化馆可以举办晚间课程和活

动，以便青年人能够在工作日后参与，这些活动可以涵盖各种领域，如艺术、文学、音乐、健康等，以提升青年人的综合素养和生活品质。此外，文化馆还可以鼓励青年人结伴参与文化活动，形成社交圈子。通过组织社群活动，如读书会、绘画班等，可以让青年人建立友谊，分享兴趣，并促进社交互动。这种社群效应有助于满足青年人的社交需求，同时也增加了他们对文化馆的黏性。

（二）丰富文化活动内容 and 形式，创新青年文化服务品牌

文化馆需要与当前文化流行趋势保持一致，文化馆可以关注青年人关心的话题和文化元素，例如时事热点、当代艺术、流行音乐等，通过组织与这些话题相关的讨论会、展览或主题活动，文化馆可以更好地引导青年人参与，激发他们的创造力和参与热情。文化馆还可以举办各种形式的文化活动，除了传统的讲座和展览外，可以引入互动性强的活动形式，如工作坊、演出、比赛等。这些活动可以提供更丰富的体验，让青年人更加积极参与其中。最后，文化馆还可以与其他机构合作，共同举办跨界活动，如艺术与科技的结合、文学与电影的碰撞等，以创造更多新颖的文化体验。

（三）走出文化馆拓展青年服务阵地

通过将文化活动带到青年人常去的地方，可以更方便地接触到他们，并提供更贴近他们生活文化的服务。例如，在社区中心组织文化活动，为学校提供文化教育支持，或者在公园举办户外艺术展览。这种拓展可以使文化馆的服务更贴近青年的生活，提高其可及性。文化馆还可以与其他社会组织合作，共同开展青年服务活动。例如，与青年志愿者组织合作，共同策划和组织一些有益于青年人成长和发展的活动。

（四）拓展线上服务平台

随着互联网技术的不断发展，文化馆应积极拓展线上服务平台，以满足青年人的数字化需求。首先，建立官方网站和社交媒体账号是非常重要的。通过这些平台，文化馆可以向广大网民发布最新的文化活动信息、展览介绍、讲座预告等内容。同时，还可以通过官方网

站提供在线购票、报名等服务，方便青年人参与文化活动。其次，开发手机应用程序也是一种有效的拓展方式。通过开发手机应用程序，青年人可以随时随地获取文化馆的最新动态和服务信息。同时，手机应用程序还可以提供便捷的服务订购和信息获取途径，满足青年人的便捷需求。

（五）加强与高校、企业等合作

文化馆可以加强与高校、企业等机构的合作，以更好地满足青年群体的需求。与高校合作可以为学生提供文化教育和艺术培训，同时吸引年轻观众参与文化活动。例如，可以与高校艺术学院合作举办艺术展览或音乐会，或者开设校园文化讲座和工作坊。与企业合作可以探索青年人群体聚集的重点行业和大型园区，提供相关文化活动。例如，可以与科技企业合作举办科技文化展览或讲座，或者开设企业内部的创意工作坊。这种合作可以为文化馆提供更多资源，同时也增加了服务的多样性。

（六）培养专业化的服务团队

为了提高文化馆服务的专业性和针对性，可以培养专业化的服务团队。这包括聘请文化名师担任指导顾问、组建各门类专业团队进行策划和组织、以及培养青年文化志愿团队参与策划和组织工作。通过这些措施可以提高文化馆服务的专业水平满足青年群体的多元化需求增强活动的吸引力和影响力。同时建立完善的服务团队培训和管理机制确保服务的质量和效果；营造积极向上、团结协作的工作氛围激发团队成员的积极性和创造力；建立健全的评估和反馈机制及时了解 and 掌握青年群体的需求和反馈信息不断改进和完善服务模式实现持续发展。

结语

在当今快速变化的社会环境下，文化馆应积极借助数字化技术和多元化活动形式，深化与青年群体的互动，激发其参与文化活动的热情和积极性。同时，注重培养青年群体的文化自信心，引导其积极参与文化传承与创新，有助于促进社会文化的繁荣与发展。未来，文化馆可以进一步深化与青年群体的合作，不断探索适应时代发展需求的创新服务模式，为青年群体提供更加丰富多彩、有意义的文化体验，促进青年一代的全面成长与发展。

参考文献

- [1]徐珏.群众文化在融合中发展——浅谈文化馆服务理念的创新[J].剧影月报,2017(5):3.
- [2]赵龙英.论读者服务提供方式的创新——以中共贵州省委党校图书和文化馆为例[J].理论与当代,2022(05):38-41.