

文化馆（站）服务的新媒体应用

——以苏州高新文化云为例

郁海平

苏州高新文化馆有限公司

【摘要】“十四五”已开局，为更好的回应群众文化多元化需求的急剧增长，促进供需精准对位。高新区文化馆不断创新服务方式，依托“苏州高新文化云”数字平台构建内容多元、专业的公共文化服务平台，不断完善用户体验、实现文化资源共享化，在这一过程中碰到很多困难问题，在此提出设想、建议和大家共同探讨。

【关键词】文化馆；数字服务；文化云

【DOI】 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.08.535

随着新媒体的迅速发展，其交互性、便利性、及时性等特点迅速成为人们生活、工作中不可或缺的一部分。国家大力推进文化馆数字化建设，文化馆数字化服务成为文化馆未来发展方向。高新区根据公共文化发展需要2019年推出苏州高新文化云数字平台，其作为苏州首家区级文化云平台，也是2019年高新区高质量发展文化服务体系建设的推进文化供给侧改革，推行互联网+服务模式的创新亮点项目。高新区文化馆依托文化云进行线下服务与线上服务，为市民获取文化资讯、参与文化活动、进行文化消费提供一站式、零距离、全天候服务。

一、现状背景

高新文化馆始终坚持以人民为中心的工作导向，扎实做好各项工作，进一步提高政治站位、坚持党的全面领导，不断推进总分馆建设，全面提升文化强区建设质量和水平。这个过程也是不断深度思考、反复琢磨、集思广义、不断改进的过程。2018年文化馆按照“一个总馆+多个分馆+若干服务点”的基本架构，完成了《苏州高新区文化馆总分馆体系建设实施意见》的初稿，起草制定《苏州高新区推进公共文化服务网格化建设实施意见》。完成科技城、通安镇、枫桥街道公共文化服务网格化试点工作并向全区全面铺开，初步建立网格178个，网格员203个。基本建立和完善以区文化馆为总馆，镇（街道）综合文化站为分馆，村（社区）综合性文化服务中心为分中心，基层文化网格为服务点的四级文化馆总分馆体系。建起“一体化”文化格局，使馆馆相连，资源互通，文化流动，惠及全民。结合总分馆体系制定了《苏州高新区文化馆基层公共文化服务派遣制度》、《苏州高新区文化馆群众文艺团队制度》，与中国移动苏州研发中心、怡养老年公寓、高新区实验幼儿园等十余家单位签订苏州高新区文化馆基层示范服务点，在龙湖苏州狮山天街挂牌“文化艺术创新传承基地”。把公共文化服务向社会大众做了更精准、更直接、更充分的输出，形成了一个又一个文化惠民服务新阵地。一年来区文化馆下基层服务超300次，服务人数25000余人次。签订服务示范点12个，全区年均举办各类活动近7000场次，惠及群众超20万人次，显示着基层文化阵地的

蓬勃朝气。同时，高新区文化馆新馆已启用，使用面积2万多平方米，可供辅导培训教室20多间。区内70多个基层综合性文化服务中心按照“八个一”标准建设逐步实现覆盖，为群众提供更多的公共活动空间。在硬件和软件都到位的良好条件下，如何利用和发挥出文化馆最大的效能，为人民群众提供更加优质、高效的服务？高新区通过推出多项措施进行提升，其中一个重要的手段就是数字化改革，通过文化与科技的融合，在提升在场服务能力的同时，突破空间和时间的制约，让群众随时随地的享受公共文化服务，提升公共文化服务效能。因此2019年苏州高新文化云正式上线，平台包含文化资讯、文化活动、文化场馆、文化配送、文化团队、文化消费、文化传承、文化志愿者八大板块的服务内容，为群众提供更广泛的文化咨询和服务，形成“全民参与、上下互动”的浓厚氛围。

二、文化云运营初期情况

经过一年多的运行，我们发现虽然线上服务范围有所拓宽，如区内的公共文化活动场地上架到了平台可以进行线上预约、相关文化活动也可以在线上了解预约，提高了相应的服务效能，也发挥了一定的宣传效果，但是达不到预期效果。总阅读量、访问平台数量有限，通过网站平台发布的消息反馈信息较少，于是我们便开始反思问题究竟出现在哪里？总结为以下三个方面：

（一）平台服务运行机制有待加强

文化馆的数字化建设相比其他公共文化机构如图书馆、博物馆发展较晚，相关的建设机制亟待完善，就高新文化云运营的第一年的情况而言，一是数字化发展的认知不足，相关从业人员特别是社区的文化干事服务认识、服务方法都还是沿用老一套的工作方式，如有些社区工作者认为群众活动的都是老年人，数字平台活动不会预约，因此宣传、上传活动的积极性不高。互联网和技术赋能以及数字化很难嫁接进去。缺乏行之有效的管理制度。没有建立统一工作监督、考核、评估标准，没有量化的指标和要求，因此执行落实力度不强。管理规范化水平不高。未能形成以用户需求为导向的数字文化资源构建机制，未建立公共文化部门资源整合机制

及运营体系的创新机制，缺乏对公共文化服务事前、事中、事后相结合的评估机制及有效的反馈机制。

（二）平台设计建设有待完善

在平台使用过程中发现一是使用功能设计不合理。平台的使用的方便性、流畅性、快捷性是促使人们使用平台的一个重要因素。而文化云使用时碰到诸多不合理的地方如文化云平台预约场地功能，只能是在后台注册的团队预约，个人无法预约。用户注册方式的繁琐等等问题。不及时解决导致使用人群的流失。二界面设计不吸引人。平台界面是吸引群众观看使用的一个主要因素。文化云主界面除8大模块外只有文化活动可以预览外其他功能的链接都无法从主界面直接看到。吸引力不足，很难引起人群的使用兴趣。

（三）平台文化资源整合效率有待提升

文化云平台资源结构建设缺乏统筹，其内容比较缺乏吸引力，群众受众面和参与率不高。一是提供的服务单一。现在平台模块中使用频率较高的只有发布文化馆的活动信息以及进行场地预约，整体服务比较单一，好像是一个封闭的、独自运行的小系统，表面上看着是面向群众开放，但却并未实现互联网所带来的开放、合作、共享。因此对用户的吸引力有限。二是数字化效率较低。受技术水平、资金的影响，区内很多文化资源无发得到数字化、网络化的展示。三是资源重复利用，“孤岛式”的模式造成了资源的重复建设，功能也被弱化。如文化消费就是文化苏州云的链接，先入为主的印象使用户就不会特意使用文化消费功能。

三、文化云运营设想和建议

如何以“互联网+”为抓手，提升苏州高新文化云的适用性和渗透力，为人民群众提供优质产品和服务。如何处理好技术赋能、文化赋能和价值赋能的关系，打造文化服务新形象。只能是对文化云进行了升级服务改变现状。因此今年年初我们对文化云进行了升级。

（一）优化顶层设计

一是转变文化服务思维模式。提高队伍建设，特别是基层文化工作者的思想认识，我们社区文化干事专门进行数字化建设培训。二是建立使用服务标准和监测机制。先从街道综合文体中心、图书分馆、社区综合性服务中心等基层公共文化服务单位抓起，从基础因子（包括注册量、上传活动数量、提供的活动资料数量等）到活跃因子（包括预约场地的数量、发布活动的参与数量等）构建全方位的监管评价体系。三是建立“双向”反馈机制。通过在文化云上发放需求调研，畅通群众文化需求反馈渠道，准确把握大众文化需求，及时改进或者改善问题，从而形成“需求征集—服务供给—意见反馈”的良性循环系统，将平台建设与群众喜闻乐见的需求相结合。

（二）优化平台的服务效能

提升文化云平台要对症下药，从根本上解决服务中传输不畅、使用不便的问题。一是优化平台功能，建立方便用户快捷、高效的公共数字文化资源服务系统。如扩容文化云后台容量，支撑浏览大数据。开放管理权限，让社区自主添加场馆或修改场馆信息。简化现有用户注册、活动核销操作步骤等。二是提高平台用户体验感。一方面通过日常使用总结、分析、完善平台的使用流程的。如日常监测使用情况，我们通过月报、季报等方式总结文化云使用情况，改进体验方式。另一方面完善平台管理员的使用权限、操作步骤等，包括活动预约、场地预约等后台数据的完善等。

（三）优化平台的资源结构

文化云平台需要立足自身进行结构调整优化，改变公共数字文化服务总量不足、效益偏低的现状。一是删减、合并或新增模块。根据文化云现有的使用情况，对使用率不高的模块删除或者合并，提高平台使用率。如删除功能重复的文化咨询模块。合并文化配送和文化团队，并进行再次开发利用。新增视频、直播等模块，实现优秀视频资源共享。二是打破区域壁垒，实现资源共享和互联互通。一方面嫁接各板块公众号链接至高新文化云，加强数字平台的联动，如可以先与区内枫桥街道的住枫桥APP、通安镇文体中心平台进行链接，再逐步扩大联动范围。另一方面鼓励区内各社区利用文化云大平台，打破社区框架性，实现资源置换，发挥公共文化基础设施利用效率和综合效益。三是凝聚高新特色，打造品牌栏目。创新是数字文化必须具备的核心竞争力。充分挖掘高新区六大板块的特色产业、文化，特别是苏绣文化，运河文化，以高新文化云为载体，开辟专栏大胆创新、发挥放大其特有的差异化优势，打造富有高新特色的文化品牌。

四、结语

文化馆随着社会进步和改革深入需要不断变更和创造性发展，做数字化文化馆服务就是其中之一。而对于数字化服务我们也是在探索之中，笔者根据苏州高新文化云运营情况提出了一些浅薄的设想和意见，希望和大家交流、讨论、思考，从中能学习到更好的方法，为群众了提供更精准更智慧的服务，善用数字赋能，智育文化。

参考文献

- [1]陈琛.新媒体在文化馆服务中的应用现状与思考——以陕西省文化馆群众文化活动为例[J].百花,2021(10):73-75.
- [2]谭熠.数字媒体在文化馆群众文化活动中的应用[J].参花(上),2020(12):131-132.
- [3]熊远超.新媒体技术在文化互动空间的应用——以马鞍山市文化馆为例[J].今传媒,2019,27(11):21-22.