

ICS 03.080.01
CCS A 16

DB3311

浙江省丽水市地方标准

DB 3311/T 168—2021

数字文化馆建设与服务规范

2021 - 01 - 18 发布

2021 - 02 - 18 实施

丽水市市场监督管理局 发布

目 次

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 数字化建设.....	1
4.1 硬件设施.....	1
4.2 软件平台.....	2
4.3 数字资源.....	2
4.4 开放共享.....	2
4.5 体验空间.....	3
5 服务要求.....	3
5.1 服务方式.....	3
5.2 线上服务.....	3
5.3 线下服务.....	4
6 技术安全.....	4
7 反馈评价.....	4

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由丽水市莲都区文化馆提出。

本文件由丽水市文化和广电旅游体育局归口。

本文件起草单位：丽水市莲都区文化馆、丽水志泉标准化技术有限公司。

本文件起草人：王晓津、张世武、吴应森、陈杰、邵婧、袁青、项圆圆。

本文件属首次发布。

数字文化馆建设与服务规范

1 范围

本文件规定了数字文化馆的术语和定义、数字化建设、服务要求、安全管理、反馈评价。
本文件适用于县（市、区）级数字文化馆建设与服务，社会力量组建的数字文化馆可参照执行。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

数字文化馆 digital cultural center

运用数字技术、网络技术等处理和存储群众文化资源，提供以全民艺术普及、文艺创作、群众文化活动、优秀文化传承等的线上数字服务平台和线下互动体验空间。

4 数字化建设

4.1 硬件设施

4.1.1 网络设施

4.1.1.1 应根据实际需要配备传输介质、交换机、路由器、光电转换、网关、防火墙、配线架、网络机柜、UPS 电源等网络设备。

4.1.1.2 应配备有线带宽接入，数字文化馆不低于 100 M、数字文化分馆不低于 50 M。

4.1.1.3 馆内应提供无线网络全覆盖。

4.1.2 服务器

4.1.2.1 可通过购买或租用等方式，配备性能稳定、安全可靠的服务器。

4.1.2.2 根据服务器在信息系统中的重要性，可配备：

- a) 承担信息系统数据的存储、管理以及应用系统运行的主服务器；
- b) 承担系统中非核心功能任务处理的辅助服务器。

4.1.3 终端设备

4.1.3.1 应配备网络工作平台的计算机与输入、输出等相应设备。

4.1.3.2 有条件的可配备数字文化服务终端设备，提供数字文化信息查询。

4.1.4 信息设备

数字文化馆应配备扫描仪、数码相机、数码摄像机等数字化信息采集、输入、输出、处理所需的设备。

4.1.5 备份设备

应配备数字资源与系统备份设备。

4.2 软件平台

4.2.1 应根据功能需要搭建数字文化馆软件平台，要求性能稳定、安全可靠。

4.2.2 数字文化馆软件平台应与国家级、省级、市级等数字文化服务平台互联互通。

4.2.3 平台功能应具有信息发布和处理、网上咨询和预约、艺术展示和欣赏、在线阅读和学习、直播点播和远程辅导、文化体验和交流互动、服务点单和配送、志愿服务和管理、资源上传下载和存储等功能。

4.2.4 应根据群众文化需求变化和应用反馈，及时或定期对平台进行系统升级和扩展更新。

4.3 数字资源

4.3.1 资源类别

数字资源可包含文学、绘画、雕塑、建筑、音乐、舞蹈、戏剧、电影、曲艺等领域，可分为：

- a) 文化知识类；
- b) 文化技能类；
- c) 文化鉴赏类；
- d) 文化活动类；
- e) 地域特色类。

4.3.2 资源形式

数字资源的形式包含但不限于图片、视频、音频、文字、VR等。

注：VR，Virtual Reality的缩写，即虚拟现实技术。

4.3.3 采集加工

4.3.3.1 数字文化馆应根据当地特色文化，建设地方特色数字文化资源。

4.3.3.2 可通过购买、征集或委托代建等形式开展资源建设。

4.3.3.3 应对数字资源进行采集加工，内容包含但不限于：

- a) 数据梳理、数据清洗、格式转换、数据传输、调度设置；
- b) 压缩转换、视频编辑、元数据加工。

4.3.4 版权

数字资源的输入根据不同的采集方式，版权归属应符合：

- a) 自建数字资源的版权归属本级数字文化馆；
- b) 向社会征集的数字资源，经作者授权同意，版权可共有或归属数字文化馆所有；
- c) 购买的数字资源，使用权或版权归属应在购买合同中明确。

4.4 开放共享

- 4.4.1 数字文化馆应开放数据接口。
- 4.4.2 数字文化馆应与国家级、省级、市级等数字文化服务平台建立数字资源共享机制；与数字图书馆、数字博物馆等其他公共数字文化机构建立数据共享机制。
- 4.4.3 可与支付宝、微信等互联网运营机构建立合作共享机制。

4.5 体验空间

- 4.5.1 应因地制宜建设数字文化线下体验空间。
- 4.5.2 应突出智能化、实用性、艺术性、互动性、便利性。
- 4.5.3 应具有文化资源展示、数字资源浏览下载、数字体验等功能。
- 4.5.4 根据体验功能，采用全息投影、幻影成像、隔空触摸、绿幕抠像、人脸识别等技术。

5 服务要求

5.1 服务方式

应采用线上或线上线下融合的方式提供服务。

5.2 线上服务

5.2.1 远程预约

- 5.2.1.1 预约功能可包含场地预约、活动预约、培训预约、配送预约、志愿服务等。
- 5.2.1.2 预约功能的服务要求包含：
 - a) 在接收预约信息后的 24 h 内，对预约信息进行审核，并将预约结果告知预约人；
 - b) 资源被预约占用后应及时更新。

5.2.2 信息发布

- 5.2.2.1 信息发布可包含文件公告、活动预告、群文快讯等内容。也可通过主流媒体、新媒体等媒介开展推广。
- 5.2.2.2 信息发布的服务要求包含：
 - a) 发布的各类信息应准确、及时、有效；
 - b) 转载的信息应符合版权要求。

5.2.3 普及宣教

- 5.2.3.1 普及宣教包含文化宣传和辅导培训。
- 5.2.3.2 普及宣教的服务要求包含：
 - a) 应及时在线发布文化宣传和辅导培训信息；
 - b) 辅导培训的课程类型、内容应广泛；
 - c) 培训对象应能覆盖老人、儿童、残疾人，外来务工人员等人群；
 - d) 线上培训直播应清晰、连贯、流畅。

5.2.4 展览展示

- 5.2.4.1 展览展示包含文艺鉴赏和非物质文化遗产传承与保护。
- 5.2.4.2 展览展示的服务要求包含：
 - a) 应在服务平台上发布种类丰富、形式多样的数字文化资源；

- b) 数字文化资源应及时更新。

5.2.5 咨询服务

5.2.5.1 咨询服务包含在线查询、需求表达和反馈投诉。

5.2.5.2 咨询服务要求包含：

- a) 应提供网站、移动端等多种途径的咨询服务；
- b) 服务平台应及时响应，属于本单位业务范围内的，应立即提供在线解答或网上回复；属于本系统范围内的，应提供帮助查询服务，并在 2 个工作日内反馈；
- c) 在收到反馈投诉后，服务平台应在 3 个工作日内予以处理并回复。

5.3 线下服务

5.3.1 应公示开放时间、免费服务项目清单。

5.3.2 应提供种类丰富的数字化体验空间，可包含视觉展厅、虚拟舞台、录播间、艺术墙、绘画互动墙、拍照体验间、数字广场等。

5.3.3 各体验空间操作指南应清晰、简洁，可配备服务人员进行现场指导。

5.3.4 体验空间设备设施应及时维护、保养。

5.3.5 应提供整洁、舒适的场馆环境。

6 技术安全

6.1 应制定数字文化馆安全管理制度，建立安全监督机制。

6.2 网络设施、存储设备应性能稳定、安全可靠，基础软件应及时升级更新，采用多种软硬件防护技术。

6.3 应采用数据备份与恢复技术。

6.4 数字文化资源应按分级管理并建立授权流程。

6.5 可加入政府网络等级保护系统，等级保护达到二级要求。

7 反馈评价

7.1 应建立群众意见在线反馈渠道，在每次开展文化活动后进行征求意见，每月对征求的意见进行分析总结。

7.2 应定期进行群众满意度在线调查，可自行或委托相关机构开展。

7.3 应每年对数字文化服务质量进行分析评价，可采取自评或委托第三方机构进行评价。