

## 政社联动对公共数字文化服务效能的作用机理研究

Influence of Governmental and Social Collaboration on the Effectiveness of Public Digital Culture Service

王 锰<sup>1</sup> 陈 雅<sup>2</sup> 郑建明<sup>2</sup>

(1. 江苏大学科技信息研究所, 镇江, 212013; 2. 南京大学信息管理学院, 南京, 210023)

[摘要] [目的/意义]探索政社联动对公共数字文化服务效能的影响,从公众视角理解服务效能提升的作用机理。[研究设计/方法]利用整体性治理理论探讨政府和社会主体对公共数字文化服务有效性的影响;利用焦点访谈法和问卷调查法收集数据,并使用结构方程模型验证政社联动变量如何对服务内容、服务保障、公众信息素养及服务效能产生作用。[结论/发现]政社联动影响服务内容和服务保障;服务内容和服务保障均显著影响公众信息素养;公众信息素养直接作用于服务效能。[创新/价值]研究成果有助于更好地理解政府与社会如何共同作用于服务效能,对实践具有一定的参考价值。

[关键词] 政社联动 公共文化服务 数字文化 服务效能 治理 信息素养

[中图分类号] G249.2 [文献标识码] A [文章编号] 1003-2797(2020)06-0044-10 DOI:10.13366/j.dik.2020.06.044

[Abstract] [Purpose/Significance] This paper intends to explore the influence of political and social collaboration on the effectiveness of public digital culture services, and understand the mechanism of service efficiency improvement from public perspective. [Design/Methodology] This study explored the governmental and social subjects' influence on the effectiveness of public digital culture services with the use of holistic governance theory. Focused interview and questionnaire survey were applied to collect data, and structural equation modeling was used to find out the influence of governmental and social collaboration variables on service content, service guarantee, public information literacy and service effectiveness. [Findings/Conclusion] It has been found that governmental and social collaboration have impacts on service content and service guarantee, and public information literacy is obviously affected by service content and service guarantee. Moreover, public literacy directly affects service efficiency. [Originality/Value] This paper is helpful for understanding the co-effect of government and society on service effectiveness, which could provide a reference for practice.

[Keywords] Political and social collaboration; Public culture service; Digital culture; Service efficiency; Governance; Information literacy

## 1 引言

随着文化信息资源共享工程、公共电子阅览室建设计划、数字图书馆推广工程等国家级重点公共

数字文化工程的稳步推进,全国公共文化服务体系已基本完善,主要矛盾开始由数量增长转变为高质量发展,可以说提升效能是当前公共文化服务研究

[基金项目] 本文系2019年度教育部人文社会科学研究青年项目“乡村振兴背景下农村公共数字文化服务效能提升行动研究”(19YJC870022),2018年度江苏省双创博士项目“江苏省基本公共数字文化服务的社会驱动模式及激励设计”的研究成果之一。

[通讯作者] 王锰(ORCID:0000-0001-5103-2342),博士,讲师,研究方向:公共文化服务,Email:wangm@smail.nju.edu.cn。

[作者简介] 陈雅(ORCID:0000-0003-2066-0615),博士,教授,研究方向:公共文化服务,Email:yachen@nju.edu.cn;郑建明(ORCID:0000-0002-7989-4435),博士,教授,研究方向:公共文化服务,Email:zhengjm@nju.edu.cn。

和实践的重点和难点<sup>[1]</sup>。效能评价建立在多维统一的价值判断基础之上,李国新教授认为提升公共文化服务效能要考虑资源内容建设、供给与群众需求的匹配、群众文化艺术素养的培育、文化服务和科技的融合、文化队伍的建设、激励机制及第三方评价机制的构建<sup>[2]</sup>等因素。然而,效能问题并没有引起公共文化机构的足够重视。正如彼得·德鲁克(Peter Drucker)所言“非营利组织‘损益’观念比较差,倾向于将自身工作设定为公正且合乎道义,较少考虑资源利用的合理性”<sup>[3]</sup>,导致公共文化机构作用彰显不够、服务效能不高,以致在社会资源分配中处于不利地位。

“政社联动”是政府与社会有效衔接和良性互动的简称,一方面通过政府行政权力的自我约束,实现社会组织的权力归位,另一方面提升社会组织能力,实现与政府行政管理的承接联动。具体到公共文化领域,政府发挥元治理作用,规范社会主体行为,而文化事业单位、企业、公众等发挥回应性和监督性功能,优化服务及环境,有效解决提供什么服务以及以何种方式提供的问题。在实践中,政府与社会联动的积极作用已经显现。例如:“文化上海云”中政府与社会合作,解决公众参与度不高和场所空置的问题;浙江温州“文化驿站”依靠社会力量,将符合条件的乡镇、村(社区)和社会单位作为分馆,摆脱按照行政层级来设置站点的束缚,丰富公共文化产品和服务,激发社会参与文化服务的积极性。本研究以公共数字文化工程服务为应用载体,引入整体性治理理论中的核心变量——多元主体,从公众使用服务的角度探索政社联动对公共数字文化服务效能的影响,以及从公众视角理解和洞察服务效能提升的作用机理。

## 2 文献综述

关于公共数字文化服务效能的研究,学界普遍认为其主要受制于主体角色不明和机制不全。在公共文化服务中,政府是毋庸置疑的主体,其对于保障基本服务内容,形成公共文化服务体系产生积极作用。但是,文化部门组织的任务过多,地方政府机械执行国家公共文化服务指示,导致文化行政及文

化机构工作人员缺乏独立探索的空间<sup>[4]</sup>。为解决以上问题,国家做了相应努力,例如推进文化体制改革,设立国家新闻出版广电总局公共服务司,对公共文化服务作顶层设计,成立文化和旅游部统筹规划文化事业、文化产业与旅游业发展。然而,由于落实中的惯性思维,政府集所有者、建设者、管理者等多重身份,使得职能界限不清晰,出现服务意识不够强、服务有效供给不足等问题,导致文化发展与社会发展失调。

为解决以上问题,仅靠政府的作用和制度的约束无法实现良好的效果,社会主体开始广泛参与。例如:在顶层设计层面,国家鼓励和支持社会主体与政府合作参与公共服务<sup>[5]</sup>;《关于开展政府和社会资本合作的指导意见》强调政府与社会特许经营、购买服务、股权合作等多种参与方式;《公共文化服务保障法》《公共图书馆法》对公共文化机构引导社会力量参与文化建设,建立健全法人治理结构等都有相关规定。学者们开始关注如何协调政府与社会各方关系,公益性团体、企业、学会协会、科研机构、学校等各级各类社会组织及公民通过购买服务、理事会制度、业务外包开展服务<sup>[6]</sup>,推动基本公共文化服务均等化、便利化<sup>[7]</sup>,寻求建立以公众需求为牵引、以效能为导向的考评制度。

这些围绕政府和社会主体提升公共数字文化服务效能的分析和对策具有理论和实践指导意义。但是,关于公共文化服务效能的现有研究以定性分析为主,论证有待加强,缺乏科学理论支撑的部分建议可操作性存疑。为保障公众充分享有基本的公共文化权利,本研究以当前公共数字文化服务为基础,从公众需求的角度,采用整体思维和协同合作的方式厘清服务主体与服务效能的层次关联,探索提升公共数字文化服务效能的路径。具体而言,本研究试图回答以下问题:政府和社会力量推动公共数字文化服务效能提升主要涉及哪些因素?政府和社会力量联动对于公共数字文化效能的作用机理是什么?

## 3 理论模型

本研究采用整体性治理理论作为框架,用于分析公共数字文化服务效能如何提升的问题<sup>[8]</sup>。整体

性治理强调系统思维,包含三个逻辑过程:设定目标、整合流程、形成解决机制<sup>[9]</sup>。具体来说,整体性治理首先要考虑的是在相关问题解决中涉及哪些利益相关方和责任主体,这些“跨界性”的机构如何相互协作开展政策、管制、服务、监督等关键活动;其次是整合与协调组织间关系,完成对目标的分解与行动方案的执行;最后是强化组织间关系,在解决问题中形成相对稳定的协作关系。

整体性治理将重心从组织部门、内部流程的协调改变为组织关系的整合,适应公共数字服务效能提升的需求。在当前复杂的环境下,如何兼顾不同主体?如何发现公共数字文化服务效能的影响因素?各因素与效能如何关联?关联强度如何?公众对服务的反应如何?这些都促使相关主体改变常规的决策思维模式。本研究以整体性治理理论为分析框架,一方面借助该理论帮助我们更好地考察多元主体与公共数字文化服务效能的关系;另一方面,根据该理论及已有相关成果,整合公共数字文化服务要素,初步确立了政府和社会两类主体向公众提供服务内容和服务保障,并借助于公众信息素养变量,提升公共数字文化服务效能的理论模型,如图1所示。

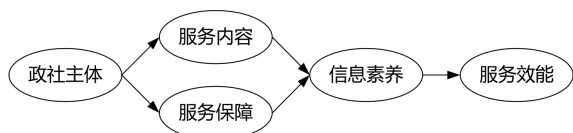


图1 政社联动对公共数字文化服务效能作用机理的理论模型

### 3.1 政社多元主体与服务保障、服务内容

主体的多元化有助于展现政府的公共性、集中性优势及社会主体的高效性优势。政府和文化事业单位是公共文化服务的主导者,对供给主体、形式、内容等做出制度性安排<sup>[10]</sup>,社会文化组织、企业、公众等通过多种途径参与服务供给。主体的多元性决定文化服务内容的多样性<sup>[11]</sup>,能有效避免文化产品和服务结构性短缺问题,使得文化表现形态和文化产品不断丰富。伴随我国进入新时代,公众的文化需求逐渐增多,政府及社会主体也需把握公众基

本文化服务需求与部分公众更高层次的文化需求的尺度,结合数字文化事业的宏观布局与数字文化产业的专业化服务的实际情况,适时调整服务范围。可以说,公共文化服务的主体不仅整合文化资源,将公众的基本文化需求作为服务设计的依据,还根据公共服务的社会性质定位服务目标,吸引多方资本完善服务内容,落实服务设施、场所,引入民营文化机构、公益性文化组织、文化志愿者,形成政府与社会互动、合作的保障机制,为公共文化服务提供基础条件<sup>[12]</sup>。基于此,本研究提出以下假设:

H1: 公共数字文化服务的政社主体有效优化服务内容

H2: 公共数字文化服务的政社主体有效影响服务保障

### 3.2 服务内容与信息素养

提供何种资源及服务要考虑国家行政意志以及公众所需<sup>[13]</sup>。一方面,社会主义核心价值观的本质内涵要求在国家制定的框架内讨论公共文化服务;另一方面,政府要考虑服务的对象——社会大众的现实需求。然而,在现代技术背景下,虽然文化服务获取的方式更加广泛,然而公众获取知识最大的局限在于公众的工具素养,即运用工具获取知识的自觉性和手段的丰富性。尤尔根·哈贝马斯(Jürgen Habermas)对人类知识兴趣的取向进行研究,发现公众的每一种知识兴趣都包含工具、相互理解和解放三种取向<sup>[14]</sup>。可见,服务不仅要强调内容的价值构建,还要以知识的兴趣来引领大众的文化需求,需要将不同的知识层次、年龄、性别、地域的群体及其获取信息来源的工具素养考虑在公共文化服务的设计中,所以服务本身可以培育公众的基本文化信息素养。基于此,本研究提出以下假设:

H3: 公共数字文化服务内容正向影响公众信息素养

### 3.3 服务保障与信息素养

公共数字文化服务还需要战略目标、法制、经济、能力、动力保障,这些因素发挥支撑作用。

(1) 服务目标定位。公共文化服务具有引导和教育人民的功能,遵循以下原则:①公益性,“公共利

益”体现为在国家、社会中占绝对主体地位的利益，是绝大多数人的共同利益，以提高公众的福利为目的<sup>[15]</sup>；②便利性，公共文化服务的开放、共享特征使得公众在任何空间都能方便地利用；③基本性，公共数字文化服务为不同背景的公众提供基础平台，保障其基本文化权利；④均等性，公共数字文化服务通过数字化技术、网络化传播，促进城乡和地区之间文化协调发展<sup>[16]</sup>。（2）法制保障。主要体现为将文化事业的投入与管理纳入法制化的范围，制定数字文化建设的配套法规，以规范文化事业、文化服务市场及相关领域的行为。（3）经济支持。政府需要继续加大对公共文化事业的财政投入力度<sup>[17]</sup>，动员社会资本进入文化建设领域<sup>[18]</sup>，培育、开发、引进公共文化服务和产品。（4）基本能力建设。文化设施与场所是文化发展的基础平台，为公众后续开发和利用文化信息资源提供基础。网络平台和应用作为信息交流媒介，形成了自上而下和自下而上的信息反馈机制<sup>[19]</sup>。同时，具有一定专业素养的公共文化服务团队为公众提供技术、培训等支持性服务，增强公众使用公共数字文化服务的能力。（5）参与动力保障。公众参与公共数字文化服务的涵义有二：①公众使用服务与反馈效果的自觉性；②公众将公共数字文化服务内化为日常的行为习惯。因此，公共文化服务机构为公众创造宽松的环境，保证公众使用公共数字文化服务的同时，还潜移默化地培育公众基本信息素养。基于此，本研究提出以下假设：

H4：公共数字文化服务保障影响公众信息素养

### 3.4 信息素养与服务效能

Zurkowski 将信息素养定义为“反映人们利用信息解决问题的技术和能力”<sup>[20]</sup>。Board 指出信息素养涵盖挖掘、分析、利用信息以及加入社群共同学习的综合素质<sup>[21]</sup>。信息素养，一方面由个体的信息意识体现，另一方面表现为个体的信息行为，其中包括道德行为、信息知识储备及信息处理能力。对于公众来说，信息意识是指对所关心的事物的信息敏感度、观察力和分析判断能力；信息能力强调利用信息手段解决实际问题的水平。当前公众主动利用信息的意识淡薄，公众倾向于利用“传统”的亲缘关系，依靠

“老带新”或“熟人引荐”的方式解决疑难问题<sup>[22]</sup>。此外，信息技能较弱也对公众使用公共数字文化服务造成负面影响。虽然公众上网频率较高，使用微信等交流工具频繁，但这些工具仅发挥打游戏、看视频、聊天等娱乐作用，使得公众可使用的信息渠道单一、获取信息量少，影响其对公共数字文化服务的使用广度和深度。因此，公共数字文化服务不仅需要各主体合作，提供数字资源与服务，提供人员、设施、设备、动力、经济等保障，还要求公众具备一定的文化信息素养，以实现公共数字文化服务的持续和有效利用。基于此，本研究提出以下假设：

H5：公众基本信息素养影响公共数字文化服务效能

## 4 研究设计

为验证政社联动对公共数字文化服务效能影响的理论模型，本研究以文化信息资源共享工程、数字图书馆推广工程、公共电子阅览室项目为载体，采用焦点小组访谈和问卷调查法收集数据，并使用结构方程模型检验模型的整体性以及各要素之间的关联性。

### 4.1 焦点小组访谈

本研究需要根据公共数字文化服务的实际情况对各维度具体化。在正式调查实施之前，笔者邀请具有公共数字文化服务使用经历的 20 位代表性公众参加焦点访谈，初步确定变量的具体维度。人均 60 分钟左右的访谈内容包括公众对公共数字文化服务的使用情况、满意度、继续使用意愿以及对有关服务主体及保障问题的看法。

### 4.2 预调查

在焦点小组访谈后，结合已有文献以及公共数字文化服务的特点，本研究进一步提炼变量，形成相应的题项，并邀请 150 位公众参与预调查。此次调查的目的是掌握用户基本信息以及通过可靠性分析和探索性因子分析判别调查数据的信度和效度，为调整问卷题项提供依据。

问卷中用于测量“效能”变量的 5 个问项改编自 Seddon、Rai 等人的研究成果<sup>[23,24]</sup>；主体的测量借鉴了《公共文化服务保障法》《公共图书馆法》以及整体性治理相关成果；服务保障变量主要参考《国家基本

## 政社联动对公共数字文化服务效能的作用机理研究

Influence of Governmental and Social Collaboration on the Effectiveness of Public Digital Culture Service

王 锰 陈 雅 郑建明

公共文化服务指导标准(2015—2020年)》以及各省基本公共文化服务指导标准中的相关内容,同时结合公共数字文化服务的主题特性加以细化,主要包括场所、目标、制度、经济、能力、动力保障五个维度;服务内容的测量量表则源自文化信息资源共享工程、数字图书馆推广工程、公共电子阅览室的服务内容,同时借鉴焦点小组访谈结果;最后,信息素养的测量量表摘自于 Jeong、Seddon 等人的文献<sup>[25,26]</sup>,主要包括信息意识和信息技能两个观测项。

根据信度和效度检验规则,本研究对预调查问卷进行适当调整。例如:服务内容因子的观察变量体现为专题资源、讲座活动、文化资源、文献提供、文化资讯、互动空间;主体因子中除政府和文化单位,还包括企业、社会组织、公众等社会主体;剔除服务保障因子中经济变量的部分变量;服务效能因子被整合为服务总体质量、当前服务满足信息需求、依赖服务、经常使用服务的程度等变量。

#### 4.3 正式调查及变量测量

课题组于2016年8—10月和2018年9—10月进行两次调研,采用随机抽样方法发放正式问卷。问卷设置两项过滤条件“是否年满16周岁”“是否有公共文化服务使用经历”。正式调查问卷涉及三大板块。第一板块:公共文化生活情况,包括文化活动、文化生活频率、文化场所、渠道、位置布局等基本情况。第二板块:指标内容,包括主体、服务内容、服务保障、信息素养、使用效能。第三板块:基本信息,涉及性别、年龄、学历、月均收入、所在地区等。问卷采用了李克特七级量表(1=非常不同意、2=不同意、3=有点不同意、4=不确定、5=有点同意、6=同意、7=非常同意),以陈述句的形式设置观测项,备选项则是对陈述内容的赞同或认可程度。

### 5 数据分析

#### 5.1 描述性统计

课题组在2016年调查中最终收到1180份问卷,其中实地发放问卷327份,专业性调查网站样本服务回收853份,覆盖全国大多数省份。为验证结果的可靠性与一致性,2018年在二次调查中回收509份

全国范围内的问卷。为确保有效性,本研究将“缺失值影响统计结果”“答项过于统一”“关键问题自相矛盾”“答卷时间过于少”“重复填写”的问卷删除。最后,2016年调查得到有效样本949份,回收率为80.42%;2018年调查有效样本306份,回收率为76.14%。

在初次调查的用户特征方面,男性用户(48.2%)较女性用户(51.8%)少。25—40岁的中青年是绝对主力,其中24岁以下、25—40岁的用户比例分别为18.9%和59.9%,41岁及以上的用户占21.3%;就学历来说,大学本科学历占绝对多数,为67.8%,本科以下学历占16.7%,研究生学历占15.6%;收入上,低收入人群所占比例较高,其中平均月收入为2000元以下和2001—3000元的人群累计占比为28.1%,3001—5000元占比24.7%,5001—8000元占比31.8%,8001元以上占比15.4%;就地区来看,西部、中部、东部比例分别为7.9%、18.1%、74%。

本研究使用SPSS20.0对初次调查的公共文化服务的使用行为数据做简要分析,结果如下:①“是否知道公共文化机构基本服务免费向公众开放”题项中知道与否比例分别是89.8%和10.2%;②“公共文化服务使用频率”题项中频率为“从不使用”的公众最少,比率为1.6%,其次为“一年一次及以上”和“每日一次及以上”,分别占比5%和11%。以此为界,“每月使用一次”的轻度使用者占40.1%，“每周使用一次”占比42.3%;③“利用信息的渠道”题项为多选题,广播电视接入率为40.6%，数字图书馆等公共文化机构网站使用比率为58.4%，CNKI等专业数据库使用比率为34.9%，互联网、社交媒体资源使用比率为79.2%;④“是否了解和使用公共数字文化服务工程项目”题项统计数据表明,“不了解不使用”占27.8%，“了解不使用”占18.4%，“了解不常使用”占39.4%，“了解使用”占14.3%。

#### 5.2 信度和效度测量

本研究采用Anderson、Gerbing的两步分析法<sup>[27]</sup>,首先在AMOS22软件中执行验证性因子分析,以检验测量模型的信度和效度是否符合标准。

信度体现数据的内在一致性和稳定性,一般用

组合信度 (Composite Reliability, CR) 检验<sup>[28]</sup>。CR 系数越高, 表示信度越高, 测量误差越小, 一般认为 CR 值不低于 0.6, 本研究数据的所有 CR 值符合信度要求, 具体见表 1。

表 1 标准化因子负荷、CR、AVE 值

变量	观测项	标准化因子负荷值	CR	AVE
政社联动	政府力量	0.81	0.6	0.44
	社会力量	0.48		
服务内容	文化资讯	0.69	0.84	0.46
	在线文化资源	0.76		
	在线专题及特色资源	0.73		
	在线文献提供服务	0.66		
	信息互动、数字参考咨询服务	0.62		
服务保障	目标(公益、基本、均等、便利)	0.84	0.87	0.56
	法制(法律、制度、规章、规划)	0.88		
	经济(国家财政、地方财政)	0.77		
	能力(场所、设施、培训、技术、人员)	0.92		
	动力(参与程序、参与过程、响应及反馈)	0.9		
信息素养	公众基本信息意识	0.89	0.76	0.51
	公众基本信息技能	0.8		
服务效能	对当前公共数字文化服务满意	0.82	0.88	0.58
	公共数字文化服务总体质量高	0.81		
	公共数字文化服务满足信息需求	0.82		
	依赖公共数字文化服务	0.69		
	经常使用公共数字文化服务	0.7		

效度指测量的有效性, 检测测量结果能不能如实反映测量对象。问卷的内容效度检验已通过预调查和专家访谈的方式完成。建构效度包括收敛效度和区别效度。收敛效度强调测量相同变量的问题应在同一个维度, 一般推荐所有潜变量的平均变异萃取量 (Average Variance Extracted Estimate, AVE) 大于 0.5<sup>[29]</sup>, 本研究数据的变量 AVE 皆在 0.44 以上, 收敛效度基本符合要求, 见表 1。区别效度的内涵是

量表中潜变量与潜变量之间有区分度, 通常要求潜变量的 AVE 的平方根大于其与其他潜变量的相关系数<sup>[30]</sup>, 本研究数据具有良好的区别效度, 见表 2。

表 2 AVE 平方根与因子相关系数值

	政社联动	服务内容	服务保障	信息素养	服务效能
政社联动	0.66				
服务内容	0.53**	0.68			
服务保障	0.62**	0.65**	0.75		
信息素养	0.48**	0.61**	0.66**	0.71	
服务效能	0.44**	0.42**	0.35**	0.55**	0.76

\*\* 在 0.01 水平(双侧)上显著相关

### 5.3 模型构建

在明确信度、效度后, 本研究进一步利用结构方程模型验证假设。在数据拟合中, 各项指标须符合相应规定。由表 3 中的数据建议值<sup>[31,32]</sup>可以看出, 初始指标并不完全理想。根据修正提示, 在相关变量及残差之间建立关联, 修正后的各项指标符合标准, 且各因素负荷量与测量误差皆达 0.05 显著水平, 模型适配良好, 如表 3 所示。由于初次使用的是 2016 年调研数据, 为验证模型的合理性, 本研究纳入 2018 年数据, 发现除使用效能中个别观察变量被调整或删除外, 模型总体适配, 说明政社联动对公共数字文化服务作用机理具有一定的科学性, 政社联动对公共数字文化服务效能的作用机理见图 2。

表 3 政社联动对公共数字文化服务效能作用机理适配检验及修正分析结果

适配度指标	最佳建议值	初始参数值	修正后参数值	修正后适配性
$\chi^2$	—	855.15	705.58	—
$\chi^2/df$	<5	5.18	4.38	适配
GFI	$\geq 0.90$	0.91	0.93	适配
AGFI	$\geq 0.80$	0.89	0.91	适配
RMSEA	<0.08	0.07	0.06	适配
RMR	$\leq 0.10$	0.06	0.06	适配
NFI	$\geq 0.90$	0.93	0.94	适配
CFI	$\geq 0.90$	0.94	0.95	适配
PNFI	$\geq 0.50$	0.81	0.8	适配



表 4 展示研究假设的检验结果。首先,政社主体正向作用于服务保障(H1),正向作用于服务内容(H2);其次,服务保障正向影响信息素养(H3)且显著,服务内容正向影响信息素养(H4);最后,由信息素养这一中间变量作支撑(H5),政社主体形成对于公共文化服务效能的作用机理。从作用效果来看,在公共数字文化服务中,政府和社会主体分别通

过服务内容、服务保障,进而借助信息素养影响公共文化服务效能,而政府力量相对于社会力量对于政社联动的贡献更大,政社联动对于保障变量较之于内容变量影响更大,而服务保障和服务内容对于信息素养的影响相差不大,最终对公共数字文化服务效能变量的解释度为 58%。

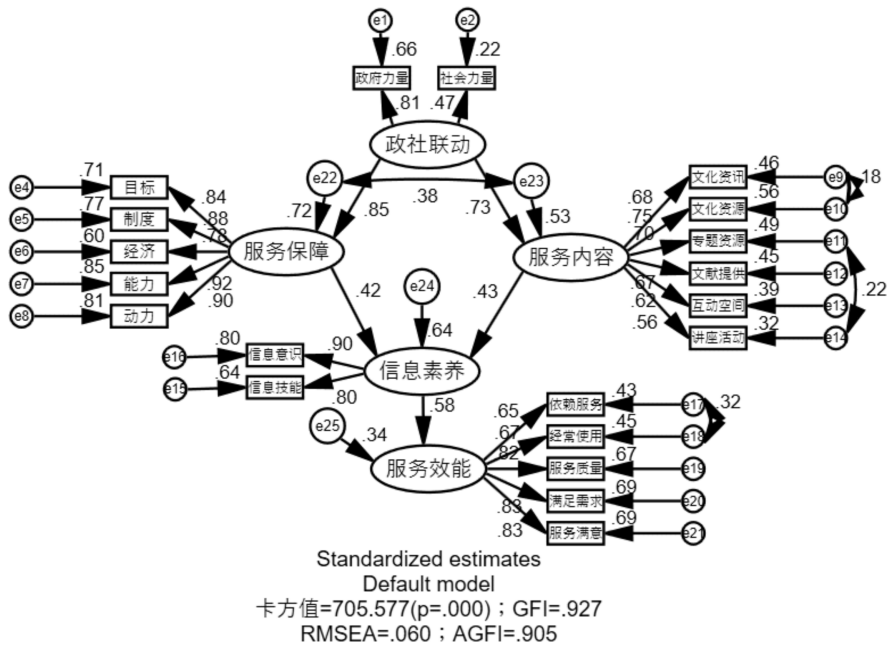


图 2 政社联动对公共数字文化服务效能的作用机理

表 4 研究假设验证结果

假设	作用路径	参数估计值 (标准化)	标准误差	临界比值	验证结果
H1	服务保障←政社联动	0.85***	0.05	14.15	成立
H2	服务内容←政社联动	0.73***	0.06	11.29	成立
H3	信息素养←服务保障	0.42***	0.05	8.91	成立
H4	信息素养←服务内容	0.43***	0.06	8.09	成立
H5	服务效能←信息素养	0.58***	0.05	13.89	成立

\*\*\* 在 0.001 水平(双侧)上显著相关

5.4 结果讨论

本研究论证了政社主体变量与服务保障、服务内容、用户信息素养、服务效能之间的作用关系。

5.4.1 政社联动与服务保障、服务内容关系

政社联动对于完善公共数字文化服务布局的作用

显而易见。面对公众数字文化服务需求的多元化、复杂化现状,政府和社会主体亟需从目标、经济、法制、能力、动力等方面提供全方位的保障。一方面,国家通过实施文化工程、示范区项目保证公共文化服务;另一方面,社会主体参与公共文化服务,以提供

充分平衡的服务保障。同时,政府和社会主体还要保证服务内容的质量,注重传统内容的挖掘,提供符合当前价值观和公众精神文化需求的文化内容,整合服务内容载体,丰富数字服务形式,在引领公共文化生活走向文明健康方向方面发挥作用,满足差异化公共数字文化服务需求。

#### 5.4.2 服务内容与信息素养关系

数字技术及互联网普及使得服务环境发生很大的变化,但是公共文化服务基本职能和社会职能并未发生变化。传统文化资讯、文化资源、专题资源、讲座活动、信息互动空间、文献提供等公共文化服务在公众眼中仍占重要地位。当然,在保证基本服务的同时,也需重视空间资源和设备服务,并进一步提供特色化服务。然而,在两次调查中,笔者发现服务资源少、资源陈旧、自动化系统应用不普遍等原因导致公共文化服务利用率偏低。新媒体宣传手段在服务中并未完全普及,数字资源拥有比例和使用比例均较小,使用移动设备访问数字资源的形式仍在萌芽阶段,加上公众信息素养不高,影响了服务体验。因此,公共文化机构在数字服务中需要基本服务和特色服务相结合,满足公众自我发展、人际关系拓展等不同需求,吸引公众走进、融入文化机构,使公众转变信息观念,增强信息资源利用的自觉性。

#### 5.4.3 服务保障与信息素养关系

物质、人文环境外部因素作为社会资本对公共数字文化服务产生影响。实践表明,保障程度越高越有利于公众利用文化服务。企业、公众、社会组织为代表的社会力量作为一种有益的补充,与政府力量共同发挥保障作用。在服务中,公众对公共文化的公益性、基本性、均等性、便利性有共识。《公共文化服务保障法》等法律、政策的出台,从制度上保障了服务供给模式、社会参与机制、财政支持、人才队伍建设、技术支持,为公共文化服务提供了场所、设施、技术、人员、教育培训等便利条件,形成了基本公共服务保障体系。当然,公共数字文化事业的发展既需要自上而下的拉动,还需要由下而上的推动。公众在参与中更加注重服务的公开透明、参与程序的规范、回应负责有效,并及时反馈服务建议以帮助相

关机构改进服务。但是,两次调查中笔者发现部分地区受到地理环境与人文环境的限制,公共基础设施、设备仍不能完全满足需求,公众参与度有待加强,这都需要政府和社会力量通过完善服务保障,提升公众参与公共数字文化服务的自觉性,增强公众使用公共数字文化服务的能力。

#### 5.4.4 信息素养与服务效能关系

公共文化机构通过服务内容与服务保障对公众基本文化素养产生积极影响。多数公众表示个人信息素养是影响他们使用公共数字文化服务的重要因素。事实上,公众信息意识和技能参差不齐,特别是在基层,对数字服务内容了解不深,公众数字技术利用范围狭窄,很难完全适应新的服务方式,极大地影响服务的使用满意度及持续使用意愿。因此,在公共数字文化服务中,文化服务机构无论是提供数字资源及服务,还是提供目标、经济、法制、能力、动力等服务保障,都需要培育公众利用数字文化设施及数字服务的能力。政府和社会合作解决服务内容和保障方面的问题,在提升公众基本文化素养的同时,将会影响公共数字文化的服务效能。

### 6 研究结论

本研究在整体性治理理论的基础上,结合公共数字文化服务效能机理的理论模型,使用焦点小组和问卷预调查法确定政社联动对公共数字文化服务作用的具体维度,随后开展正式调研发现政府和社会力量通过服务保障和服务内容对信息素养及服务效能的作用机理。

本研究发现公众、企业、社会组织等社会主体的作用逐渐显现。随着政府职能的转变,社会力量通过多种途径参与公共数字文化服务,建立了多元合作的公共文化服务模式,这些发现充分说明政府和社会联动的必要性。然而,对于政府和社会二者如何合作还缺乏具体的认知,本研究则为公共文化机构如何为公众提供满意的公共数字文化服务指明路径。面对不同社会主体的复杂性与多样性信息需求,研究表明要提供平衡和充分的服务,就必须纳入社会力量。特别地,与西方国家根据服务能力认定特定级别的政府独立或联合充当辖区内的文化建设主体不



## 政社联动对公共数字文化服务效能的作用机理研究

Influence of Governmental and Social Collaboration on the Effectiveness of Public Digital Culture Service

王 锰 陈 雅 郑建明

同,我国各级地方政府是文化建设的主体,导致两个不良后果:一是政府主导文化产品的生产和供给可能导致产品单一且服务效率低下<sup>[33]</sup>,二是不具有文化服务能力地方政府无力提供普遍均等的服务。本研究表明企业、文化组织等社会力量可弥补政府力量能力的不足,可以通过与政府合作供给、投资、志愿服务、反馈等方式,达到优化公共数字文化服务结构,提升服务效能的目的。

在作用机理中,本研究证实主体、资源、服务保障、信息素养与服务效能的关联关系。针对我国服务主体角色不清、功能模糊的现状,需要树立整体性思路,以满足公众需求为导向,明确不同主体的差异化职能,界定文化资讯、文化资源、专题资源供给内容,提供文献提供、互动空间、讲座等创新性服务,提供跨主体协作的目标、经济、法制、能力、动力等外部保障,培育公众使用公共文化服务的信息意识和信息技能,最终为公众提供满意的公共文化服务。这一结果与课题组之前的研究结论具有一致性,课题组曾分别对信息主体、信息内容、信息保障以及公众信息素养与服务效能关系进行质性研究,发现其间的正向作用<sup>[34]</sup>。在公共数字文化服务研究中,必须有针对性地分析公众需求,进而分析政府和社会主体如何发挥相应的作用,才能发现服务效能提升的路径。从实践层面上讲,可采取以下策略:首先,为提升公共文化服务效能,必须提升公众信息素养;其次,注重服务内容和服务保障条件的完善,二者相互作用、缺一不可;最后,政府和社会协作要以公众基本需求为目标,直接作用于服务内容和服务保障,合理布局相关服务要素,全面提升公共数字文化服务支撑能力。

## 7 结束语

本研究基于公众视角,考察政社联动对于公共数字文化服务效能的影响。从理论的角度看,这些研究发现表明了公共数字文化服务主体的多元性和复杂性,有助于更深入理解政府和社会的角色定位。更为重要的是,政社联动为我们深入地洞悉服务相关因素如何与效能关联提供了实证基础。当然,本研究还存在不足,例如未将服务资源、服务保障的质量纳入考察范围。事实上,不同区域的用户在使用公共

数字文化服务中往往有着不同的服务要求,这些不同的服务需求组合往往都会影响服务效能。因此,今后可将服务内容和保障质量作为调节变量进行分析,同时使用定性比较分析等技术方法将服务效能涉及的多种因素组配,提出差异化的公共数字文化服务策略。另外,本研究将三大公共数字文化服务工程网站作为载体,未考虑其他数字文化工程项目以及公众对客户端、微博、微信等媒介的使用差异,今后也应考虑该因素对研究结论的影响。

## 作者贡献说明

王 锰:研究过程执行与实施,论文撰写与修订;

陈 雅:数据收集,指导论文写作;

郑建明:提出研究命题及思路,指导研究设计。

## 支撑数据

支撑数据由作者自存储,Email:wangm@smail.nju.edu.cn。

1 王锰,陈雅,郑建明. Survey data on public cultural service.sav. 公共文化服务调研数据。

## 参考文献

- 1 中国人大杂志. 构建公共文化服务体系提高公共文化服务效能[EB/OL].[2018-06-18]. [http://www.npc.gov.cn/npc/zgrdzz/2017-05/04/content\\_2021275.htm](http://www.npc.gov.cn/npc/zgrdzz/2017-05/04/content_2021275.htm).
- 2 李国新. 提升公共文化服务效能思考[J]. 新世纪图书馆,2016(8):25.
- 3 彼得·德鲁克. 非营利组织的管理[M]. 吴振阳,译. 北京:机械工业出版社,2009:8.
- 4 冯凌云. 中国西部地级市创建国家公共文化服务体系示范区研究[D]. 呼和浩特:内蒙古大学,2014.
- 5 吴建中. 再议图书馆发展的十个热门话题[J]. 中国图书馆学报,2017,43(4):4-17.
- 6 李国新. 现代公共文化服务体系建设与公共图书馆发展[J]. 中国图书馆学报,2015(3):4-12.
- 7 柯平,胡娟,刘旭青. 发展文化事业,完善公共文化服务体系[J]. 图书情报知识,2018(5):10-19.
- 8 渠敬东. 涂尔干的遗产:现代社会及其可能性[J]. 社会学研究,1999(1):31-51.
- 9 吴红梅,王春婷. 整体性治理视域下社会养老保险问题的棘手性分析与系统思考[J]. 社会主义研究,2012(4):69-72.

- 10 胡唐明,郑建明.公益性数字文化建设内涵、现状与体系研究[J].图书情报知识,2012(6):32-38.
- 11 辛璐璐.国家治理现代化进程中的政府责任问题研究[D].长春:吉林大学,2017.
- 12 张金钱.整体性治理研究[D].沈阳:东北大学,2011.
- 13 李国新.以传统典籍承载的思想理念丰富现代公共文化服务内容体系[J].图书馆理论与实践,2014(12):1-2.
- 14 熊在高.当代境遇中的价值论研究与现代性问题[D].北京:中国社会科学院研究生院,2003.
- 15 克鲁斯克,杰克逊.公共政策词典[M].唐理斌等,译.上海:上海远东出版社,1992:30.
- 16 杨明,李斯霞.信息技术对传统文化的消解与调适[J].理论探讨,2005(5):166-168.
- 17 李国新.公共文化服务保障法的制度构建与实现路径[J].图书情报工作,2017,61(16):8-14.
- 18 柯平,申晓娟.文化行业标准化研究[M].北京:国家图书馆出版社,2014:190-192.
- 19 肖希明,唐义.信息生态理论与公共数字文化资源整合[J].图书馆建设,2014(3):1-4,16.
- 20 Zurkowski P G. The Information Service Environment Relationships and Priorities[EB/OL]. [2018-10-12]. <https://eric.ed.gov/?id=ED100391>.
- 21 Board A. Framework for Information Literacy for Higher Education[EB/OL]. [2018-10-15]. <https://pdfs.semanticscholar.org/967f/9b3d36189883c7681802cabdd5febbb9dfcf.pdf>.
- 22 成华威,刘金星.新生代农民工信息素养现状及培养路径探析[J].情报科学,2015(2):105-108,120.
- 23 Seddon P, Kiew M Y. A Partial Test and Development of Delone and Mcleary's Model of IS Success[J]. Aji's Australasian Journal of Information Systems, 1996, 4(1):137-148.
- 24 Rai A, Lang S S, Welker R B. Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis[J]. Information Systems Research, 2002, 13(1):50-69.
- 25 Jeong H. An Investigation of User Perceptions and Behavioral Intentions towards The E-Library[J]. Library Collections Acquisitions & Technical Services, 2011, 35(2):45-60.
- 26 Seddon P, Kiew M Y. A Partial Test and Development of Delone and Mcleary's Model of IS Success[J]. Aji's Australasian Journal of Information Systems, 1996, 4(1):137-148.
- 27 Anderson J C, Gerbing D W. Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two Step Approach[J]. Psychological Bulletin, 1988, 103(3):411-423.
- 28 Ullman J B, Bentler P M. Structural Equation Modeling[C]//Weiner I B, Schinak J A, Velicer W F. Handbook of Psychology, Research Methods in Psychology. New Jersey: Wiley, 2003:607-634.
- 29 Fornell C, Larcker D F. Evaluating Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error: Algebra and Statistics[J]. Journal of Marketing Research, 1981, 18(3):382-388.
- 30 Bagozzi R P, Yi Y. On the Evaluation of Structural Equation Models[J]. Journal of the Academy of Marketing Science, 1988, 16(1):74-94.
- 31 Marsh H W, Balla J R, McDonald R P. Goodness-of-Fit Indexes in Confirmatory Factor Analysis: The Effect of Sample Size[J]. Psychological Bulletin, 1988, 103(3):391-410.
- 32 McDonald R P, Ho M H R. Principles and Practice in Reporting Structural Equation Analyses[J]. Psychological Methods, 2002, 7(1):64-82.
- 33 马俊.多中心治理理论视角下公共文化服务问题研究[D].沈阳:辽宁大学,2012.
- 34 王猛,陈雅,郑建明.公共数字文化服务效能的关键影响因素及其机理研究[J].中国图书馆学报,2018,44(3):35-51.

(收稿日期:2019-06-03)