

公共数字文化服务效能的关键影响因素及其机理研究^{*}

王 锰 陈 雅 郑建明

摘 要 目前,公共数字文化服务研究着眼于探讨外部因素和主观建构性因素,而对于不同的个体、群体如何因内外因素差异而导致公共数字文化服务使用层次不同这一问题,则关注较少。本研究整合内外因素,采用质性研究方法,以公共文化服务体系示范区为对象,分析各示范区的公共数字文化建设政策文本内容,并进一步实地调查服务落实情况,发现公众对于公共数字文化服务的利用可分为是否使用、是否满意以及是否持续使用三个阶段,在阶段分析基础上,提出公众使用公共数字文化服务的路径,即服务主体分别经由保障、内容要素,影响公众信息素养,最终决定服务效能的高低;而作为影响公共数字文化服务效能的关键因素之一的“公众信息素养”,需要在今后的政策和实践中加以重视。图 1。表 8。参考文献 28。

关键词 公共文化服务 数字文化 服务效能 公众信息素养 影响机理

分类号 G259.2

Key Influence Factors and Mechanism of Public Digital Culture Service Effectiveness

WANG Meng, CHEN Ya & ZHENG Jianming

ABSTRACT

Public digital culture service refers to the public digital culture facility, culture product, culture activity or any other related service provided by the government and participated by social forces. Its main purpose is to meet the basic digital culture needs of the public. The existing literature on public digital culture service generally covers the following areas. One is the discussion of the external factors, the other one is the analysis of the subjective constructive factors of the public digital culture service. However, when conducting research we still need to break the local factors of public digital culture service, further explore how internal and external factors affect different individuals and groups, present the interrelationship between internal and external factors, and find out the mechanism of interaction and mutual action. Only in this way will the research provide effective reference for improving the efficiency of public digital culture service in China.

^{*} 本文系国家自然科学基金重点项目“新型城镇化进程中的信息化问题研究”(编号:14ATQ006)和一般项目“我国图书馆大众化服务模式定位和建设策略研究”(编号:14BTQ019)的研究成果之一。(This article is an outcome of the key project “Information Problems in the Process of New Urbanization”(No.14ATQ006) and the project “Research on the Model Positioning and Construction Strategy of Library’s Popular Service”(No.14BTQ019) supported by National Social Science Foundation of China.)

通信作者:王锰,Email:wangm@mail.nju.edu.cn,ORCID:0000-0001-5103-2342(Corresponding should be addressed to WANG Meng,Email:wangm@mail.nju.edu.cn,ORCID:0000-0001-5103-2342)

This paper adopts qualitative method, selects Jiangsu Province's representative cities from the national and provincial public culture service system demonstration zones, and analyzes related digital culture contents in 108 texts of policy planning and reports of implementation. At the same time, based on the field interview data of each demonstration area, this paper analyzes the specific situation of information literacy, subject, service, security and other factors, as well as whether these factors affect the public use of public digital culture service, the satisfaction, the continuance intentions and other service efficiency variables or not. The investigation began in June 2016 and ended in August 2016. Within 61 days, 54 in-depth individual interviews and 9 focus group interviews were conducted in public cultural institutions in provincial capitals, prefecture cities, counties and townships.

This paper finds out the influencing mechanism of public digital culture service efficiency. Public digital culture service can be divided into three stages: whether they are used or not, whether they are satisfied or not, and whether they are in continuous use or not. Based on the three stages, this article puts forward the influencing mechanism of the public digital culture service efficiency, that is, the service subject affects the public information literacy through the security or service resources elements, and ultimately determines the level of service efficiency. This mechanism has three main research values. First, the discovery of the mechanism integrates the research achievements from subject, service resources, and security. At the same time, it highlights the key variable "the public information literacy", and proposes a deeper and comprehensive frame for research on the public digital culture service. Secondly, the mechanism introduces the social subject into the research category of public digital culture service, which provides an effective and more operable analysis method for research on the causes and promotion of the service efficiency. Furthermore, it enriches and develops the connotation and extension of public culture service. Thirdly, the introduction of the "public information literacy" in the mechanism broadens the definition used in existed public service, making it more fit with the cognitive process and behavior difference of the public in terms of their acceptance for digital technology under the public digital culture service situation. As one of the key factors affecting the efficiency of public digital culture service, this paper holds that "public information literacy" should be attached more importance to in the future policy and practice. 1 fig. 8 tabs. 28 refs.

KEY WORDS

Public culture service. Digital culture. Service effectiveness. Public information literacy. Influence mechanism.

公共数字文化服务既属于公共服务范畴,亦属于公共文化范畴。公共数字文化以国家财政投入为主,以满足人民群众基本数字文化需求为目标,以资源数字化、传播网络化、技术智能化、服务泛在化、管理实体化为形式,是具有公益、普惠、均等、公开、透明、互动特点的一种文化形式^[1]。公共数字文化服务是由政府主导、社会力量参与,以满足公众基本数字文化需求为主要目的而提供的公共数字文化设施、文

化产品、文化活动以及其他相关服务,其概念界定中要明确公共数字文化服务的主体、目的、形式、内容。在管理上,我国公共数字文化服务依靠中央和地方财政,实行自上而下的垂直管理,属于政府主导。如同其他类型的行政事务,我国政府主导的公共数字文化服务在流程上体现为从上而下的层层落实,最后公众从基层文化机构直接获取服务。当前我国社会主要矛盾已转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡

不充分的发展之间的矛盾,而公共文化服务与广大群众的生活息息相关,切实提高服务水平对于解决文化服务不平衡和不充分的矛盾,提升生活幸福感很有价值。然而,当前虽然不同的公共文化服务机构通过资源、服务方式、平台的数字化,推动了公共文化服务均等化、便利化,但是与人民更高质量、更广范围、更深层次的精神文化需求仍有差距。本文将探索性地回答以下问题:哪些因素将影响城乡的公共数字文化服务效能,这些因素之间发生作用的深层次机理是什么?

1 文献回顾

公共数字文化服务效能是公共文化服务领域的重要研究内容,也是服务质量的保证。现有研究围绕服务效能提升,从服务的主体、资源、保障以及效果评价等多个方面作了探索。由于公共数字文化服务既涉及服务提供方,又涉及服务受用方;既涉及服务供给质量,又涉及公众服务体验。因此,对于服务效能的研究应包括两个方面:一是外部因素,即服务的提供和保障情况分析;二是内部主观建构因素,即与服务使用有关的用户感知因素。

就外部因素来说,主要涉及到主体、资源、保障等。在主体方面,多数学者认可政府的主导作用,但是政府作为唯一供给主体存在“政府失灵”问题,因而也需要与社会力量合作^[2-3],通过理事会制度、业务外包、社会捐助,与图书馆、档案馆、博物馆等公共文化机构合作开展服务^[4];在资源整合和设施整合方面,可依据信息生态理论^[5]、新公共服务理论^[6]、信息集群理论^[7],利用本体^[8]、XML 中间件^[9]等技术,以整合公共数字文化资源^[10-11],解决资源建设中的内容版权问题^[12-13];从服务保障着手,主要通过政策法规^[14-15]明确社会力量如何参与中观与微观层面的服务^[16-17],通过向社会购买、租赁、委托、特许经营、管理、捐助、投资等多种方式解决公共文化服务的经费^[18]问题,同时人员配置、专

业技术人才短缺问题也不可忽视^[19-20]。而主观建构因素主要侧重于服务的使用者角度,研究者结合三大公共数字文化工程以及文化服务体系实践,或调查社会公众需求及其对服务的认知和使用满意度^[21],或探讨公共数字文化使用的意识、技能等影响因素^[22-23],或提出公共数字文化建设的评价指标体系^[24]。

综上,公共数字文化服务研究涵盖两个方面:一是公共数字文化的外部因素、外部情境的探讨,着眼于政府、社会组织、企业、社会公众等主体角色,对资源内容、知识产权、服务保障等进行分析;二是探讨公共数字文化服务的主观建构性因素,如认知、需求、使用技能障碍等问题。然而,在公共数字文化服务中,单个因素固然对服务有影响,但导致公共数字文化服务效能不足往往是多种因素共同作用的结果,所以,研究仍需进一步探析内外因素如何作用于不同的个体、群体,分析这些因素如何导致公众在公共数字文化服务中使用层次的不同,进而影响服务效能。鉴于公共数字文化服务体系涉及对多个要素的整合,本文试图从整体层面、战略层面对公共文化服务进行考量,不偏重于主体、资金、人才队伍、资源、主观建构等局部因素,而是展现这些因素之间可能存在的相互关系,进一步探析内外因素之间互动和共同作用的机理,为提升我国公共数字文化服务效能提供借鉴。

2 研究设计

本部分的研究问题是:当前公共数字文化服务政策制定情况如何,实施状况怎样,各类人群如何参与公共文化建设与服务,效果怎么样?建构性别、年龄、职业等主体特征,服务保障、服务内容、信息素养等要素如何影响公共数字文化服务的效能,以及这些要素之间如何作用。本部分力求突破公共数字文化服务的不足,从政策制定和实施效果方面更为全面地研究公共文化事业的有效布局与协同发展。

本研究采用的是质性研究方法。主要选取

国家级和省级公共文化服务体系示范区建设中江苏省有代表性的市,分析其政策规划文本及实施状况报告中数字文化的相关内容,同时结合各示范区实地调查情况,初步判断目前公共数字文化政策制定和落实情况。本研究所用的政策分析材料为108篇文本,实施状况主要着眼于不同的衡量维度对应不同侧面的公共数字文化服务效能。在这个研究范畴中,服务效能是指对当前的公共数字文化服务的使用、使用的满意度以及持续使用意愿。公共数字文化服务困境通常表现为对服务的未使用、使用缺乏动力、公共数字文化服务的需求与期望较低等;信息素养是指公众自身条件,主要包括个人信息意识、信息技能等;主体是指政府、单位、企业、社会组织、公众等的角色定位;服务内容是指政府提供的各类资源和服务;保障是指公众使用公共数字文化服务的配套条件,如服务目标是否定位为公益性、开放性、共享性、普惠性等,服务的场所、设施、人员、用户培训等培育信息利用能力的条件如何,以及经济支持、法制保障等的实际情况。

2016年6—8月,本研究通过61天的实地访谈进行数据搜集,以半结构化深度访谈和焦点小组访谈为主,并辅之参与式观察。调研范围遍及省、地、县、乡四级公共文化机构,进行54场个别深度访谈和9场焦点小组访谈。个别深度访谈的用时一般在25—45分钟之间,焦点小组访谈的用时一般在45—70分钟之间。

现有的公共数字文化服务的经验研究中,受访对象的选取和研究数据的搜集受限于特定地区。为了保持研究深度,提升研究成果的代表性和覆盖面,本研究选取江苏省北部、中部、南部的7个市、县、镇作为调查点,分布范围较广,代表了不同的社会经济发展水平和文化特色,能在一定程度上反映跨区域、跨层次范围内服务实践的典型问题,采用质性的研究思路,聚焦服务问题,深入挖掘研究对象的微观行为和认知结构的同时,加强异质样本之间的比较,以提取更为稳健、适用范围更广泛的服

务特征要素及机理,增强研究成果的解释力和应用广度。

3 公共数字文化服务效能的分析

为了深入分析政策实施效果,了解服务效能,本文采用扎根方法对政策文本、访谈资料进行分析。笔者以公共数字文化服务的各方面表现为基本研究对象:首先,剔除重复性较高的样本,原则上尽可能兼顾不同性别、不同年龄段、不同文化程度以及不同社会阶层等因素,获取公共数字文化服务使用状况的原始资料;其次,利用开放性编码技术,整理和分析所获取的资料,最终形成初始概念,结合已有研究将初始概念逐步范畴化,形成概念类属;第三,在开放性编码结果的基础上,发现概念类属之间的各种联系,合并、归纳概念类属,进行主轴编码;第四,选择性编码,抽取核心范畴,在范畴之间建立关系;第五,以获得的核心范畴及其之间的关系为依据构建服务机理。

基于上述操作方法,笔者选取29位具有典型特征的深度访谈对象作为研究的依据,并提供他们的基本信息描述,如表1所示。这些典型案例在编码过程中基本包含了所有被提取出的核心概念类属。基于文本编码形成的一系列核心范畴以及相关文本片段,将在下文对公共数字文化服务的分析中详细阐释。

(1) 开放式编码

开放式编码是从访谈资料中识别概念,同时对概念类别的属性及维度进行确定,以获取公众公共服务使用行为的初始概念数据的过程,处于扎根理论研究中编码的基础阶段。本研究最初获得的较大数量的初始概念有着一定程度的重叠,在范畴化过程中重叠较多的初始概念被梳理、合并,重复次数少的初始概念被剔除,最后产生了53个初始概念。归纳初始概念,以已有研究以及内容分析结论为范畴挖掘的依据,最终共获得范畴(概念类属)14个(B1—B14),结果如表2所示。

表 1 典型访谈对象的基本信息

访谈对象	地区编号	职业	性别	年龄	受教育程度	区域层次
SB2	HA	馆长	男	51	大专	城市
SB5	YC	乡镇企业	男	43	本科	城市
SB6	YC	文化工作人员	女	40	大专	城市
SB8	HA	小卖部	女	47	高中	县区
SB11	HA	学生	男	14	初中	县区
SB12	YC	教师	女	29	本科	县区
SB15	YC	村支书	男	46	初中	乡镇
SB16	HA	农副产品经营	女	38	初中	乡镇
SB18	YC	务农	女	45	小学	乡镇
SB20	YC	村长	男	48	初中	乡镇
SZ1	NT	馆长	男	45	本科	城市
SZ3	NT	教师	女	31	本科	城市
SZ4	NT	网吧管理员	男	23	高中	城市
SZ6	NT	务农	女	39	初中	县区
SZ8	NT	务工	男	32	高中	县区
SZ9	NT	站长	男	41	本科	县区
SZ11	NT	管理员	女	33	高中	乡镇
SZ13	NT	个体户	男	35	初中	乡镇
SZ15	NT	理发师	男	21	初中	乡镇
SZ18	NT	五金店	女	38	初中	乡镇
SN1	NJ	馆长	男	42	本科	城市
SN4	GS	管理员	女	31	本科	城市
SN5	WX	高校教师	男	41	研究生	城市
SN7	NJ	医生	女	42	本科	县区
SN8	NJ	企业	男	46	本科	县区
SN10	CZ	学生	女	17	高中	县区
SN13	GS	教师	女	39	本科	县区
SN16	WX	个体户	男	33	高中	乡镇
SN19	CZ	务农	女	51	高中	乡镇

(2) 主轴编码

呈现各个部分之间的有机关联,发现和建立概念类属之间的各种联系,是主轴编码的主要任务。本阶段的主要工作是确定主范畴及其

副范畴,深入分析和比较研究目标及对象的特性,研究范畴之间的逻辑关系。进一步分析开放性编码阶段获得的 14 个范畴,笔者将其归纳成 5 个主范畴,如表 3 所示。

表 2 典型访谈对象的开放式编码过程

范畴	初始概念
B1 政府力量	b1 国家 b2 地方 b3 文化单位
B2 社会力量	b4 企业 b5 社会组织 b6 公众
B3 资源	b7 文化资讯 b8 文化资源 b9 特色资源
B4 服务	b10 文献提供 b11 互动空间 b12 讲座 b13 预约、预订 b14 科技查询 b15 健康/就业培训/政府信息服务
B5 目标	b16 公益性 b17 开放性 b18 共享性 b19 普惠性
B6 经济	b20 国家财政 b21 地方财政 b22 单位资金 b23 企业资本 b24 社会捐赠 b25 服务收费
B7 法制	b26 法律 b27 制度 b28 规章 b29 规划 b30 规范
B8 能力	b31 场所 b32 设施 b33 技术 b34 人员 b35 培训
B9 动力	b36 程序规范 b37 公开透明 b38 积极灵敏 b39 负责有效
B10 信息意识	b40 信息兴趣 b41 信息有用 b42 信息便利 b43 个人发展
B11 信息技能	b44 检索技巧 b45 检索表达 b46 检索自助 b47 检索自信
B12 服务使用	b48 不使用 b49 正在使用
B13 服务满意	b50 服务满意 b51 满足需求
B14 持续使用	b52 继续使用 b53 依赖服务

表 3 典型访谈对象的主轴编码过程

主范畴	范畴
主体	B1 政府力量
	B2 社会力量
内容	B3 资源
	B4 服务
保障	B5 目标
	B6 经济
	B7 法制
	B8 能力
	B9 动力
素养	B10 信息意识
	B11 信息技能
效能	B12 服务使用
	B13 服务满意
	B14 持续使用

(3) 选择性编码

选择性编码阶段,主要梳理范畴之间的关系。对范畴关系的研究,包含了对范畴之间的典型关系结构的揭示,以及对核心范畴及主范畴等范畴之间的关系进行联结。该阶段的主范畴的典型关系结构及其被采访者的代表性语句将在下文揭示。

考虑到文章的目的在于挖掘公共数字文化服务状况及机理,从主体、内容、保障、素养等层面及其表现发掘公共数字文化服务的起因,揭示公共数字文化服务所蕴含的规律,笔者根据现有研究框架以及实地调查中受访者自身体现出的特征,重点突出三类核心概念类属。第一类是主体及其自身固有特征,如年龄、职业、受教育程度等;第二类是公共数字文化服务相关的内容、信息素养如有用性感知、易用性感知、自我效能等;第三类是主体使用公共数字文化服务的外部环境,在此指的是能够为主体提供公共数字文化服务支持,或及时帮助主体解决

服务使用问题的社会关系,如经济投入、法制保障、使用能力培育、动力支持、服务目标定位等。在数据分析和理论构建的过程中,笔者将上述三类核心概念类属纳入公共数字文化服务中进行考察,以提供具有一定解释力的理论框架。

3.1 公共数字文化服务的使用

公共数字文化服务的使用是指公众在日常信息利用中,通过公共数字文化工程比如文化信息资源共享工程、公共电子阅览室、数字图书馆等网站获取和使用服务的过程。公共数字文化服务的使用处于服务满意以及持续使用链条的前端。在本部分,笔者考察公众对公共文化服务的使用现状以及影响因素,如具体的设备、网络、内容、意识、技能等的影响。基于深度访谈的相关文本内容,本部分考察主体自身的固有特征,公共数字文化服务使用的外部环境,这类因素之间以及与公共数字文化服务使用之间的相关关系,并分析主体自身建构特征对这些关系的影响。

在公共政策制定中发挥核心作用的部门、单位、团体或组织统称为政策主体。政府部门是地市、县区的政策制定主体,在“公共文化服务体系示范区”建设中发挥核心作用。相比于政策的制定,政策的执行、实施和评估等是实施主体更为关注的。政策文本中的实施主体都包含政府,其作为公共文化服务体系建设的主体,把建设任务纳入目标管理责任制,表明政府在示范区建设中参与力度大,是政策实施的主要力量。具体来说,政府文化部门的文化厅、文化局在政策实施中发挥组织保障的作用,各级公共图书馆、文化馆、博物馆和各级财政部门作为补充,不同程度地参与示范区建设。

公共文化服务示范区的经费主要来自各级财政部门,资金来源充足与否,与政府对示范区的认知与重视程度有关。政府财政补贴、专项资金等是主要形式,社会力量即企业、社会团体、个人的赞助或捐赠较少。文本中的受益人群涉及普通人群、未成年人、老年人、残障人士

等概念,各地区普遍认可惠及公民的目标。示范区大部分服务覆盖区(县)、街道(乡镇)、社区(村)三级,具体试点空间和数量存在差别,但是基本形成实现市(区)、镇(包括管理区)、村(社区)三级全覆盖的格局。

在主体方面,年龄、职业以及受教育程度对公众使用公共数字文化的影响各不相同。年轻人群使用智能手机、电脑等比较多,相比年龄较大、无电子设备者有更高的获取服务的积极性。就职业来说,调查中的事业单位人员、企业人员、学生等职业人群在使用公共数字文化服务方面都拥有更多的时间和精力,而涉农职业人群(村支书、务农人员、小卖部老板等)在设备拥有和网络使用上意愿较低,这其中既有经济因素,如收入负担不起,也有职业因素,如农忙、无专门时间。事业单位人员、企业人员、学生等,则出于教研、学习、业务需要,职业本身和数字设备关系密切,时时处处体现数字资源利用。受教育程度与设备的接入和使用关系突出,这与教育层次不同引起的职业和收入差异有关。

主体因素外,如表4所示,服务呈现的网络接入、设备拥有(电脑、手机、电子阅读器、微博/微信使用)、公共服务场所(图书馆、文化馆、公共电子阅览室)、公共机构设备(图书馆数字设备、公共电子阅览室设备、文化共享工程设备)四种具体情况,更加细致地呈现出设备及网络对公共数字文化服务使用的影响。

虽然大部分公众拥有手机设备,但网络接入并不普遍,这在县区以及乡镇等基层表现最突出,特别是乡镇受访者家中接入网络的较少。可见,差异不仅体现在设备有无,还可能表现在因地区差异导致的网络接入差异。在调研中,县级、镇级公共数字文化工程并没有完全普及,公众使用公共场所、公共设备,公众的网络意识、技能都由此受限。因此,在研究中可以看出设备和网络是密切相关的,共同对公共数字文化服务产生影响。政府推动的文化惠民工程利用率与电脑设备、手机设备和网络接入不无关系。

表4 典型访谈对象的服务设施、设备情况

编号	网络接入	电脑	智能手机	电子阅读器	微博、微信	数字图书馆	公共电子阅览室	文化共享工程
SB2	√	√	√			√	√	√
SB5	√	√	√		√			
SB6	√		√			√	√	
SB8			√					
SB11	√	√					√	
SB12	√	√	√		√	√		
SB15	√		√					
SB16			√					
SB18								
SB20			√					
SZ1	√	√	√		√	√		
SZ3	√	√	√		√	√		
SZ4	√	√	√		√			
SZ6			√				√	
SZ8			√		√	√		
SZ9	√	√	√		√	√		
SZ11	√	√	√		√			
SZ13			√					
SZ15	√		√		√			
SZ18	√	√	√					
SN1	√	√	√		√	√	√	√
SN4	√	√	√		√	√	√	
SN5	√	√	√	√	√	√	√	√
SN7	√	√	√		√			
SN8	√	√	√		√	√		
SN10	√	√	√	√	√			√
SN13	√	√	√	√	√	√		
SN16	√	√	√	√	√			
SN19	√	√	√					

虽然国家强调“兼顾城乡之间、地区之间的协调，坚持公共文化服务普遍均等原则”，以“推进基本公共文化服务标准化、均等化”为发展目标，但是

从调研的状况来看，公共文化服务发展并不平衡，具体表现在城乡公共设施供给的多个方面。比如城乡网络建设不同步，基层计算机、投影仪、

移动存储器和播放器等设施、设备配置并不能完全到位^[25]。尤其是当服务点在获取资源能力和本身财力上存在明显差异时,数字信息技术建设和配套服务方面的差异就更加突出,这些都极大影响了公众对公共数字文化服务的使用。

公共数字文化服务的使用不仅仅取决于设备、网络、场所的配套,同时也受到信息技术使用程度的影响。公众信息意识、信息技能等主体建构要素,同样在公共数字文化服务的使用方面发挥关键作用。依据对话访谈文本的编码分析(见表5),信息意识、信息技能影响着公共数字文化服务的使用。在调查中,公众数字文化意识不足,公众不了解文化共享工程、电子阅览室等提供的服务和资源,有的表示与自己关系不大,对自身工作没什么帮助。有的公众不知道到底哪里有公共文化服务场所,距离有多远。有的公共机构上座率低,周边学生是使用的主体,当地公众很少用。有的公众认为公共文化

场所和提供的设备、网络与网吧相比,除了安静外,其他方面的差别不大。此外,公众信息技能方面的不足,也使得其对数字文化资源的利用率不高,这在年龄较大者中表现更突出。他们认为操作技术有难度,时间和精力缺乏不足以使其学会使用公共数字文化服务。还有的公众使用公共数字文化服务时目的性不强。调查中30%的公众在服务中随意点击浏览网页,50%的公众上网聊天、玩小游戏或看影视、听音乐,还有的在电子阅览室即时浏览股市行情,只有20%左右的公众在学习和研究,很少有公众使用公共数字文化资源。更有甚者,将公共电子阅览室当成免费网吧,“孩子阅览室玩网游,家长大闹图书馆”时有发生^[26]。当然,过度使用公共数字文化服务的现象也存在。有管理人员表示,相比较而言,收费时来电子阅览室的都是真正需要的人,免费使得有些人在电脑前一坐就是一天,影响他人的正常使用。

表5 典型访谈对象对公共数字文化服务的使用状况的描述

编号	影响关系路径	访谈片断
SB12	保障→素养→使用	家有电脑,有网……会看新闻……有时会看看文化网站
SB18	保障→素养 年龄→素养	老了……手机没上网功能……不想学习技术
SZ6	保障→素养	电子阅览室场地设施、设备少……自己操作也不熟练……不知道有没有人教……能不能学会用
SZ8	职业→使用 保障→使用	平时打工很忙……没钱……也没时间、没闲情搞这些东西
SZ9	保障→使用 保障→素养	单位有电脑,也有网络……会经常给小孩查学习资料……有些资料没有,会建议购买……不知道管不管用
SN5	保障→内容 保障→使用	电子阅览室电脑陈旧……功能不健全……收费……网速慢……网站不好用

3.2 公共数字文化服务的使用满意度

公共数字文化服务的使用满意度是指公众在使用公共数字文化服务后,对服务满足信息需求与否的判断,表现了服务是否能够真正融入公众生活。服务使用是服务满意度的前提。结合访谈文本中内容、需求等相关内容判断(见

表6,表7),笔者发现主体特征、服务内容、外部保障以及信息素养因素对能否满足公众的公共数字文化需求有影响。

在主体特征方面,除公共数字文化服务使用的基础性影响外,年龄、职业、地区差异在不同程度上影响着使用满意度。年轻的公众乐于



使用现代化设备,进而使用文化服务资源,年龄较大者使用传统电视、广播较多。非农职业者 对服务资源使用率较高。受教育程度和地区差异也影响着文化资源的使用深度。

表 6 典型访谈对象的公共数字文化服务内容期望情况

编号	文化资讯	文化资源	讲座资源	培训资源	互动空间	预约预定	文献传递
SB2	√	√		√			
SB5			√	√			
SB6			√	√			
SB8				√		√	√
SB11		√		√	√		
SB12		√	√	√		√	√
SB15	√	√		√			
SB16	√			√			
SB18		√	√	√			
SB20	√			√			
SZ1	√	√	√			√	√
SZ3		√	√	√	√		
SZ4		√	√			√	
SZ6		√	√	√			
SZ8			√		√		
SZ9	√	√	√	√		√	√
SZ11	√	√	√	√			
SZ13		√		√			
SZ15		√				√	√
SZ18				√		√	√
SN1	√	√	√	√	√		
SN4	√	√	√	√	√		
SN5		√	√	√			
SN7		√				√	√
SN8		√	√		√	√	
SN10	√		√	√	√		
SN13			√		√	√	√
SN16		√	√				
SN19		√		√			

表 7 典型访谈对象对公共数字文化服务使用满意度的描述

编号	影响关系路径	访谈片断
SB8	内容→素养→使用满意度 保障→使用满意度	孩子上大学,会带回家电脑……会教我搜搜电影……虽然平时没怎么用,但也学会了……看看视频够用了
SB11	内容→使用满意度	我看过网站,内容不实用……没什么帮助…… 平时玩的动漫、游戏里面都没有……
SB16	素养→使用满意度	自己没有电子设备……公共电子阅览室不知道在哪里……从来没用过,没上过网,不知道里面有啥东西
SZ3	内容→使用满意度	可以查一些学习资料……对学生们有些用……
SZ8	内容→素养→使用满意度	看到有的亲戚使用,解决了一些生活问题……觉得应该有用……工作忙,还没时间用……也不知道有什么服务
SZ9	素养→使用满意度	经常接触电脑……上网看新闻,玩游戏……文化服务网站偶尔会用
SN5	素养→使用满意度 保障→使用满意度	网站陈旧,反应慢……有的时候上不去,不好用……提了意见也没反应,不见得有用
SN7	学历→使用满意度	互联网信息来源广……有问题就百度,很方便……不太需要公共文化服务……
SN8	内容→使用满意度 保障→使用满意度	平时养生、健康信息能找到……对生活有帮助,会经常用……有问题还能在线咨询,挺好……
SN10	年龄→使用满意度	我从小就用爸妈的手机玩游戏……偶尔上网……查一些学习资料很容易

主体自身建构有关的因素,如信息需求感知、自我效能对于公共数字文化服务的使用满意度有着显著的影响。在典型访谈对象中,笔者发现他们的信息源存在差异。欠发达地区的数字信息资源单调,整合度不高,无法完全满足公众的基本文化需求。虽然公共数字文化工程在建设逐步壮大,比如 2014 年文化共享工程资源总量达到 412TB,数字图书馆推广工程完成骨干网建设并向各地图书馆开放中外文数字资源总量超过 130TB,公共电子阅览室项目投入建设 55 918 个标准化电子阅览室的资源内容涵盖影视剧作、文化艺术、科技讲座^①,但还没有解决基层地区公众素质偏低等长期存在的问题,经典的传统文化资源、地方特色文化资源的挖掘还需要加强。文化分类标准和内容筛选的缺乏,使得文化信息资源的整合度不高,在使用上

差强人意。再者,公共数字文化服务的使用满意度也会受到文化工作人员素质的影响。有的管理和服务人员素质不高,不能发挥主观能动性,只是简单地完成上级交给的任务。而公众自身,尤其是贫困地区的公众文化程度普遍较低,也影响到其对服务的使用广度和深度。在这种形势下,提供各种技术等基本信息能力培训也势在必行。在调研中发现,政府文化行政管理部门职能在部分县区的分散导致文化事业单位自主权的缺乏,某些乡镇在提供基本的公共文化服务方面存在问题,也丝毫不理会公众的建议。究其原因,一方面是经济社会的发展,使得替代资源的选择余地很大,公众对文化产品的质量提出更高的要求;另一方面则是当前服务与公众基本文化需求不匹配。

① 参见内部资料:文化部公共文化研究上海图书馆基地编,公共文化研究报告,2016:24。

公共文化服务基础设施的使用效率低,表明公众的使用满意度和需求度不高,这在基层文化设施的服务上表现更为明显。究其原因,除了设施和设备老化、专业人才缺乏、活动经费不足之外,互联网文化的重大冲击这一时代背景也不能忽视。智慧城市、物联网、电子商务、在线教育、大数据服务等接踵而来,文化行政中陈旧的思路与行动方式,老化且使用效率低下的公共文化设施,都在服务中难以应对挑战。这种现象导致公众分层的变化,即信息素养高的年轻者掌握多种资源,拥有多种选择;年纪较大者抱残守缺,无法适应网络环境的变化。在新的网络和技术背景下,虽然公共数字文化服务取得一定的成效,但总体上研发水准及推广应用程度都有待提高,像基础设施布局结构的调整,公共文化服务的产品形态及服务形式的

更新,组织与行政模式、政府相关制度等等,都面临着创新和再造的挑战。

3.3 公共数字文化服务的持续使用意向

公共数字文化服务的使用满意度是影响公众对公共数字文化服务的持续使用意愿的关键因素,也是公共数字文化服务的最后阶段。在持续使用意愿中,笔者着眼于哪些内容、哪些因素限制了公共数字文化服务的再次使用,公众持续使用公共数字文化服务与使用满意度有什么关系?典型对象访谈结果见表8。

在访谈中,笔者发现持续使用意愿受到年龄、受教育程度等因素的直接影响小,生活环境、职业环境中的公众信息素养、服务的使用、使用满意度与持续使用有密切的联系,设施的保障和内容的完善也都显著影响持续使用意愿,见表8。

表8 典型访谈对象对公共数字文化服务持续使用意愿的描述

编号	影响关系路径	访谈片断
SB6	使用行为→持续使用	以前用了健康信息还不错……将来还会用
SB12	素养→持续使用	以前不用……现在文化机构提供免费培训……知道里面好多内容……我对历史挺感兴趣的,以后有空会去用
SZ6	保障→持续使用	我没有设备……电子阅览室有电脑等……有空去上网看新闻、聊聊天
SZ9	内容→持续使用	学习资源很有用……以后会继续使用……
SN5	内容→持续使用	提供的内容老……更新慢……不好操作……以后不用了
SN10	使用满意度→持续使用	没多大用处……网站乱糟糟的……没有客户端……不用了……

文化基础设施建设不到位以及公众信息技能不足会限制公众的公共数字文化服务持续使用意愿。政府部门以经济建设为重点,对公共文化建设投入不足,导致文化基础设施参差不齐。走访过程中,我们发现基层的公众普遍感到文化设施不够,要求帮忙落实或整修场地、设施,以为其使用公共数字文化服务提供基础保障。而服务使用方面,即使我国网民规模达7.72亿,互联网普及率为55.8%,手机网民规模达7.53亿,网民Wi-Fi使用率达到97.5%^[27],互联网利用已经成为公众生活的一部分,公众对公共数字文化服务的使用仍存在显著差异。

尤其是在基层,公众电脑和智能手机普及程度仍然较低,公共文化服务信息利用意识不足,信息技能偏低,这都是公众持续使用服务的不利因素。所以,依托公共文化设施建设,培育公众利用公共文化服务的信息素养对于基层来说势在必行。

资源少、资源陈旧等原因也影响公众持续使用公共数字文化服务的积极性。目前公共文化服务的资源利用率总体偏低,读书看报等阅览服务并不受欢迎,原因有三:①手机、电脑与网络的普及改变了人们获取信息和阅读书刊的习惯;②提供的书刊比较老旧,不符合人们的需

求;③基层公众以留守老人和儿童为主,整体文化水平低,阅读需求小或文化服务点没有适合其阅读的书刊。还有一点就是新媒体宣传手段并未普及,各类数字资源拥有比例均未过半,数字资源访问方式以站内访问和电脑访问为主,使用移动设备访问数字资源的形式仍在萌芽阶段。虽然国家对文化事业的扶持持续向基层地区倾斜,但这些地区由于受到历史条件、自然环境、文化观念、信息意识等因素的制约,经济、文化和社会发展水平相较于发达地区还存在差距。这些地区在经费划拨、基础设施建设、人才建设、资源建设和文化活动开展等方面面临多重阻碍,难以保障和满足公众基本文化需求,即使是同一地区的各个乡镇,也会因发展条件或乡镇政府重视程度存在差异,建设水平参差不齐。

总体来看,当前公共文化建设仍需进一步解决公共文化服务在设施、资源、公众素养等方面存在的缺陷,以优化信息技术条件下的公共文化服务管理。在文化建设主体的设置上进一步考虑各级政府是否具有能力为公众提供文化服务,同时进一步突破政府部门之间“条条”“块块”的分割与行政职能的相互掣肘^[28],为公共数字文化服务提供动力。此外,一些地区政府

在公共文化建设中缺乏资金的支持,能力不足,使其文化基础设施等无法得到有效保障,公众基本信息素养无法有效培育,无法达到文化服务的全覆盖和均等化,这也是我国基层公共数字文化服务缺失、缺位的一个原因。社会力量虽然可以通过多样的形式参与公共文化建设,但在基层,特别是乡镇一级缺乏社会资源引入意识,导致社会力量实际融入效果有限。

4 公共数字文化服务的影响机理

为保障公众充分享有基本公共数字文化服务的权利,以公众为参与主体、以满足公众服务需求为目标的公共数字文化服务机制亟待建立。本文根据公共数字文化服务的访谈文本中对服务使用行为的描述,对相关影响因素加以分析,发现了公共数字文化服务效能的影响机理。

由图1可知,公共数字文化服务的影响机理中包含五个因素。以服务效能为导向,公共数字文化服务贯穿主体建设、保障建设、内容建设,并受公众素养影响。公共数字文化服务的主导层,包括政府(政府、文化单位)和社会(公众、企业、社会组织)两类主体;通过主体分别传

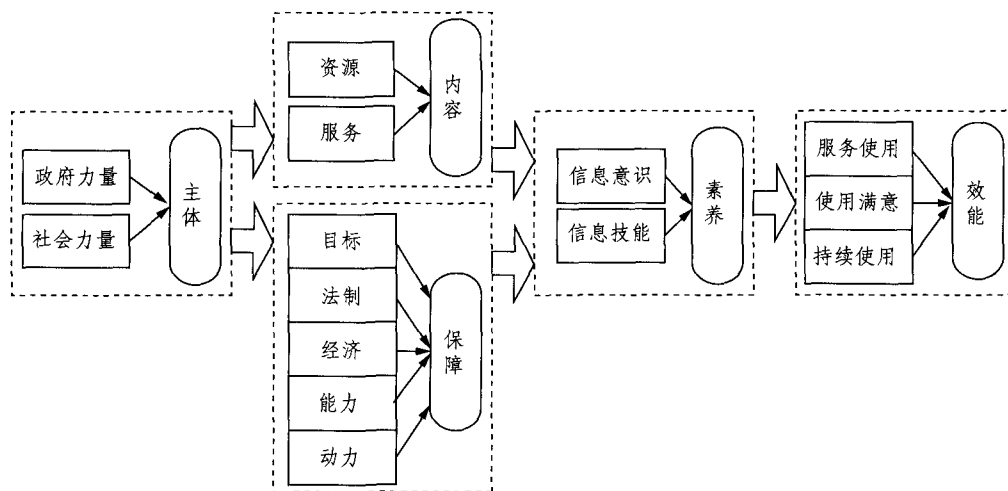


图1 公共数字文化服务效能的影响机理

资讯、文化资源、专题资源)和服务(文献提供、互动空间、讲座等),后者包括目标(公益性、开放性、共享性、普惠性)、经济(国家财政、地方财政、单位自有资金、企业资金、社会捐赠、服务收费)、法制(法律、制度、规章、规划、规范)、能力(场所、设施、技术、人员、培训)、动力(参与程序规范、参与过程公开透明、响应积极、反馈建议的执行情况);进而影响到公众素养,包括信息意识(信息兴趣、信息便利、信息价值)和信息技能(检索技巧、检索表达、检索自助、检索自信),最终决定了公共数字文化服务的效能(需求满足、服务质量满意、经常使用、依赖服务)。

政府充当公共文化事业的所有者和管理者等多重角色,导致社会力量如文化单位、企业、社会组织、公众等无法明确自身定位,有限的文化资源的作用得不到发挥。随着社会分层日益细化、不同的主体的服务需求更加复杂多样,巨大的公共事业支出已经成为政府的财政负担,公共数字文化的建设主体不能仅限于政府,也应该引入社会力量。政府一方面发挥政策导向职能,从宏观上规定社会参与主体的加入门槛和服务范围,同时规范自身职权范围,避免出现违规现象;另一方面站在全局高度,充分发挥社会力量在服务供给和运行环节的作用,使非政府组织和社会个人更好地发挥组织、协调作用。在多元建设主体参与下,政府、市场和社会组织、个人在文化服务中既合作又各司其职,在运行中不断调适,有效解决公共数字文化建设中提供什么服务、提供多少服务以及以何种方式提供服务等问题,最终达到改进和优化数字文化服务内容和质量,培育公众信息素养,提升公共数字文化服务效能的目的。所以,政府发挥元治理作用,而文化事业单位、企业、公众个人等社会主体则是具体管理服务,发挥回应性和监督性功能,参与公共数字文化服务全过程,根据公众基本需求提出改进数字文化服务流程的建议,优化服务外部保障环境,及时反馈和解决服务中出现的问题,最终形成多元主体

共同参与的交互式公共数字文化服务协同治理格局。

5 结束语

本文以田野调查资料为立足点,基于公共数字文化服务使用的情境,提出服务使用的五个要素,即主体、内容、保障、素养、效能;其影响路径是公共数字文化服务主体经由保障建设或者内容建设,影响公众信息素养,决定了服务效能的高低。笔者认为,这一机理主要有三个方面的研究价值:第一,机理的提出,整合了主体、资源、内容方面的研究成果,同时突出了公众信息素养这个关键变量,为公共数字文化服务研究提出了更加深入、全面的整体性研究框架;第二,机理将社会性主体引入到公共数字文化服务的研究范畴,为服务效能成因以及效能提升研究提供了相对有效、更具操作性的分析方法,进而丰富和发展了公共文化服务的内涵和外延;第三,机理中“公众信息素养”要素的引入,拓宽了已有服务使用的定义,使其更能拟合公共数字文化服务情境下行为主体在数字技术接受方面所表现出的认知过程与行为差异。

由本文的研究成果可以看出,在公共数字文化服务的影响机理中,公众处于中心地位,政府不再被动地提供服务,公众也不再被动地接受服务,二者通力合作才能提升公共数字文化服务效能。这一思想对于进一步打破当今普遍的政府与公众的层级关系,扭转服务的被动局面具有重要意义。图书馆等公共文化机构作为公共数字文化服务的实施主体,应该认识到公共文化服务要想需要突破局部限制,坚持政府的主导性,从整体的角度需要政府整合内部资源,协调内部功能,从宏观上确保公共数字文化服务的供给,理顺供给渠道;还需要与企业、社会组织、个人等社会力量共同协作,提升其参与服务内容供给的能力,提供目标保障、经济保障、法制保障、能力保障、动力保障,针对不同属

性和特征的公众提供多元资源,培育公众基本信息素养,改善他们所处的社会情境,使其有效地表达公共数字文化服务需求,便利地获取公共数字文化服务。

参考文献

- [1] 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):32-34.(Hu Tangming,Zheng Jianming. Research on the connotation, development status and service system of public digital culture[J]. Document, Information & Knowledge, 2012(6):32-34.)
- [2] 肖希明,完颜邓邓.治理理论与公共数字文化服务的社会参与[J].图书馆论坛,2016,36(7):18-23.(Xiao Ximing,Wanyan Dengdeng. Governance theory and social participation in public digital cultural service[J]. Library Tribune, 2016,36(7):18-23.)
- [3] 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.(Wu Jianzhong: Re-discussion of ten hot topics in the development of librarianship[J]. Journal of Library Science in China, 2017, 43(4):4-17.)
- [4] 曹树金,古婷骅,王志红.我国公共数字文化建设与服务研究进展及特征分析[J].图书馆论坛,2015(11):2-9.(Cao Shujin, Gu Tinghua, Wang Zhihong. Research progress and feature analysis of china's public digital culture construction and service[J]. Library Tribune, 2015(11):2-9.)
- [5] 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.(Xiao Ximing, Tang Yi. Information ecology theory and the integration of public digital culture resources[J]. Library Development, 2014(3):1-4,16.)
- [6] 肖希明,曾粤亮.新公共服务理论与公共数字文化服务资源整合[J].图书馆建设,2015(8):38-43.(Xiao Ximing,Zeng Yue-liang. New public service theory and the resource integration of the public digital cultural service library[J]. Library Development, 2015(8):38-43.)
- [7] 肖希明,李硕.信息集群理论和公共数字文化资源整合[J].图书馆,2015(1):1-4,11.(Xiao Ximing, Li Shuo. Development information cluster theory and the integration of public digital culture resources[J]. Library, 2015(1):1-4,11.)
- [8] 肖希明,完颜邓邓.基于本体的公共数字文化资源整合语义互操作研究[J].国家图书馆学报,2015(3):43-49.(Xiao Ximing,Wanyan Dengdeng. Research on ontology based semantic interoperability of public digital cultural resources integration[J]. Journal of the National Library of China, 2015(3):43-49.)
- [9] 刘巧园,肖希明.基于XML中间件的公共数字文化资源整合研究[J].图书情报知识,2015(5):82-88.(Liu Qiaoyuan, Xiao Ximing. Public digital cultural resources integration based on XML middleware[J]. Document, Information & Knowledge, 2015(5):82-88.)
- [10] 肖希明,曾粤亮.公共数字文化资源整合与服务中的信息交流机制创新[J].图书馆论坛,2015(6):34-40.(Xiao Ximing,Zeng Yue-liang. Cultural resources mechanism innovation of information communication on public digital cultural resources integration and service[J]. Library Tribune, 2015(6):34-40.)
- [11] 吴高.地方公共数字文化特色资源建设现状调查与思考——以全国文化信息资源共享工程省级分中心特色数字资源建设为例[J].图书馆建设,2016(1):39-46.(Wu Gao. Investigation and reconsideration on con-

- struction status of characteristic resource of local public digital culture—taking the characteristic digital resources construction of provincial centers of national cultural information[J]. Library Development, 2016(1): 39-46.)
- [12] 韦景竹,李秋月.公共文化机构数字资源建设版权管理策略研究——以广州市的图书馆、博物馆和文化馆为例[J].图书馆论坛, 2015(11): 19-26. (Wei Jingzhu, Li Qiuyue. Research on copyright management of public cultural institutions—taking libraries, museums and cultural centers in Guangzhou as examples[J]. Library Tribune, 2015(11): 19-26.)
- [13] 吴高.公共数字文化建设著作权问题:困惑与思考——以我国《著作权法》第三次修改为视角[J].情报理论与实践, 2014(11): 34-39. (Wu Gao. Copyright issues in construction of public digital culture: confusion and reflection—from the perspective of the third revision of copyright law in China [J]. Journal of Information Technology and Practice, 2014(11): 34-39.)
- [14] 中华人民共和国公共图书馆法[EB/OL]. [2017-11-19]. http://news.xinhuanet.com/2017-11/04/c_1121906584.htm. (Public Library Law of the People's Republic of China[EB/OL]. [2017-11-19]. http://news.xinhuanet.com/2017-11/04/c_1121906584.htm.)
- [15] 中华人民共和国公共文化服务保障法[EB/OL]. [2017-03-19]. http://www.npc.gov.cn/npc/xinwen/2016-12/25/content_2004880.htm. (Law of the People's Republic of China on Protection of Public Cultural Services. [2017-03-19]. http://www.npc.gov.cn/npc/xinwen/2016-12/25/content_2004880.htm.)
- [16] 李国新.《中华人民共和国公共图书馆法》的历史贡献[J].中国图书馆学报, 2017, 43(6): 4-15. (Li Guoxin. The historical contributions of the Public Library Law of the People's Republic of China[J]. Journal of Library Science in China, 2017, 43(6): 4-15.)
- [17] 苗美娟,刘兹恒.近五年我国公共文化服务研究综述[J].图书馆论坛, 2016, 36(2): 35-42. (Miao Meijuan, Liu Ziheng. Review of domestic study on public cultural service in recent five years[J]. Library Tribune, 2016, 36(2): 35-42.)
- [18] 齐勇锋,李平凡.完善公共文化服务体系 提高国家文化软实力[J].中国特色社会主义研究, 2012(1): 64-72. (Qi Yongfeng, Li Pingfan. Perfect the public cultural service system to improve the national cultural soft power [J]. Studies on Socialism with Chinese Characteristics, 2012(1): 64-72.)
- [19] 陈露.我国公共数字文化服务体系研究[D].南京:南京大学, 2013. (Chen Lu. Research on public digital culture service system in china[D]. Nanjing: Nanjing University, 2013.)
- [20] 曹树金,王志红,古婷华.广东省公共数字文化网站调查与分析[J].图书馆论坛, 2015(11): 10-18. (Cao Shujin, Wang Zhihong, Gu Tinghua. The research of public digital cultural service system in China: a survey and analysis on the websites of public digital culture in Guangdong province[J]. Library Tribune, 2015(11): 10-18.)
- [21] 韦景竹,陈虹吕,唐川,等.公共数字文化服务需求调查[J].图书馆论坛, 2015(11): 41-46. (Wei Jingzhu, Chen Honglv, Tang Chuan, et al. A survey of citizen's demands of public digital culture service[J]. Library Tribune, 2015(11): 41-46.)
- [22] 闫慧,林欢.中国公共数字文化政策的评估研究——以公共电子阅览室建设计划为样本[J].图书情报工作, 2014(11): 54-59. (Yan Hui, Lin Huan. Assessment of public digital cultural policy in China: public electronic reading room construction plan as a sample[J]. Library and Information Service, 2014(11): 54-59.)
- [23] 钱丹,陈雅.公共数字文化的一体化服务效能探析[J].图书馆, 2017(6): 60-64. (Qian Dan, Chen Ya. An

- analysis of the integrated service efficiency of public digital culture[J]. Library, 2017(6): 60-64.)
- [24] 胡唐明,魏大威,郑建明.公共数字文化评价指标体系构建研究[J].图书馆论坛, 2014(12): 20-24. (Hu Tangming, Wei Dawei, Zheng Jianming. Research on the construction of evaluation index system of public digital [J]. Library Tribune, 2014(12): 20-24.)
- [25] 张照龙,方堃.趋于整体性治理的公共文化服务数字协同研究——以文化共享工程为考察对象[J].电子政务, 2012(7): 68-75. (Zhang Zhaolong, Fang Kun. Numerical collaboration of public cultural services towards holistic governance - a case study of cultural sharing project [J]. E-Government, 2012(7): 68-75.)
- [26] 汪敏,张银侠.基于治理视域的公共文化服务体系建设[J].中共山西省委党校学报, 2016(2): 91-94. (Wang Min, Zhang Yinxia. Construction of public cultural service system based on governance sights[J]. Journal of Shanxi Provincial Committee Party School of C.P.C, 2016(2): 91-94.)
- [27] 第41次《中国互联网络发展状况统计报告》发布[EB/OL].[2018-01-31]. http://www.cnnic.net.cn/gywm/xwzx/rdxw/201801/t20180131_70188.htm. (The 41st statistical report on internet development in China was published[EB/OL].[2018-01-31]. http://www.cnnic.net.cn/gywm/xwzx/rdxw/201801/t20180131_70188.htm.)
- [28] 陈浩天.公共文化服务的治理悖论与价值赓续[J].华南农业大学学报(社会科学版), 2014(3): 123-129. (Chen Haotian. Governance paradox and value of public cultural services [J]. Journal of South China Agricultural University (Social Science), 2014(3): 123-129.)

王 锰 江苏大学科技信息研究所讲师。江苏 镇江 212013。

陈 雅 南京大学信息管理学院副院长,教授。江苏 南京 210023。

郑建明 南京大学信息管理学院教授,博士生导师。江苏 南京 210023。

(收稿日期:2018-01-11;修回日期:2018-03-05)