

## ·公共文化服务·

## 公共数字文化服务治理的信息资源管理基础\*

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 江苏镇江 212013; 2. 南京大学信息管理学院 南京 210023)

〔摘 要〕 文章从数字文化、公共服务、治理、文化服务治理、公共数字文化服务的治理方面剖析基本概念,从理论渊源、核心思想、适用性方面探析信息资源管理理论对公共数字文化服务治理的借鉴作用。文章认为以信息资源管理理论为指导,公共数字文化服务的核心是信息主体,在服务中着眼于信息主体—信息—信息环境三者之间协调,重点探析这三个要素及其相互关系形成的有机整体,可提升公共数字文化的服务效能。

〔关键词〕 公共文化服务 公共数字文化 信息资源管理理论

〔中图法分类号〕 G259.2

〔引用本文格式〕 王锰,陈雅,郑建明.公共数字文化服务治理的信息资源管理基础[J].图书馆,2018(5):37—43.

信息交互和交流在公共数字文化服务中体现在公共文化机构、公共文化机构与公众以及公众之间。面对网络的普及和互联网通讯技术深入推广的大环境,服务的信源与信宿界限模糊、信道多元化、反馈机制复杂化等特征十分明显。传统公共文化服务中点对点或点对面的信息交流形式已无法满足公共文化机构与公众的交流需求。公共文化机构需要借助网络平台与各种应用,加强与其他机构的合作,开展数字资源整合,加强与公众之间的交互,促进机构与公众之间的多维度交互。

公共数字文化服务无论对平台、系统、互动等交流方式,还是对资源与服务各环节和服务内容,包括资源类型与内容、资源整合方式、协作形式、服务平台建设和人员配置等,都提出了更高的服务要求。在实践中,如何治理公共数字文化服务效能问题涉及的诸多因素,需要科学的理论指导。在文献调研中,笔者发现这类研究在当前并不多见,特别是立足于信息管理领域为公共数字文化服务提供借鉴的理论探究很少。本文将着眼于对公共数字文化基本概念以及理论基础作分析,为公共数字文化服务的治理提供借鉴。

### 1 公共数字文化服务理论基础的研究回顾

关于公共文化服务的理论基础的专门研究在我国不多,大多散落在公共文化服务及体系构建、绩效评估、社会参与、内容供给等主题,分布在政治学、经济学、管

理学以及交叉学科领域。

#### 1.1 政治学理论基础

我国公共文化服务的理论根源在于新公共行政理论、公共文化理论和新公共管理理念<sup>[1]</sup>,其在文化资源、服务理念、服务体系、服务法规及机构合作、绩效评估指标体系<sup>[2]</sup>等方面对公共数字文化服务资源整合有指导性<sup>[3]</sup>。治理理论主张社会治理主体应由单一走向多元,通过相互依存与协调沟通形成共同治理的网络结构,并强调多种治理手段和治理工具的应用。多中心治理和整体性治理常被提及。公共文化服务体系建设运用多中心理论<sup>[4]</sup>提出的政府、市场、社会公共协作和互动的“1+X”模式<sup>[5]</sup>,在政策法规、供给主体、设施建设、内容、运行、投入体制、人才队伍建设方面形成服务体系<sup>[6]</sup>。根据整体性治理的理论框架,均等化及差异化理念、制度与政策环境、政府为主导的网络化服务结构、网络平台资源、利益协调机制的分析框架被提出<sup>[7]</sup>,为公共文化服务中社会参与主体的多元化、主体间关系的发展、参与模式的创新提供理论依据<sup>[8]</sup>。还有的借助“三圈理论”,从“实施能力”“公共价值”和“获得的支持”三个方面分析基本公共文化服务非均等化问题<sup>[9]</sup>。

#### 1.2 经济学、管理学和文化领域的理论基础

经济学方面的理论主要为公共产品理论,它是处理政府与市场关系、政府职能转变、构建公共财政收

\* 本文系江苏省高校哲学社会科学研究重大项目“公共文化服务效能提升的路径与模式研究”(项目编号:2017ZDAXM001)、江苏省高校哲学社会科学研究重大项目“创新江苏社会数字文化治理体制机制研究”(项目编号:2014ZDAXM001)、国家社科基金项目“我国图书馆大众化服务模式定位和建设策略研究”(项目编号:14BTQ019)的研究成果。

支、公共服务市场化的基础理论。公共文化产品视角下,强调政府部门在服务提供中的作用,主张政府、社会、企业的协作<sup>[10]</sup>。管理学领域,基于协同理论,提出以实际需求为动力、政策引领为主导、以市场力量的有序竞争为基础、以社会其他多元主体协同的供给要素模型<sup>[11]</sup>。数字不平等理论也是我国公共文化服务的理论根源之一。城乡公共数字文化差距的实质是数字不平等问题。基本公共文化服务存在的数字不平等与信息分化、数字鸿沟、数字不平等有着直接的关联<sup>[12]</sup>。文化权益的满足是提供公共文化服务的关键,文化领域主要从文化权益的角度分析公众享有文化服务的正当性以及公共文化服务内容。

### 1.3 交叉领域的理论基础

社会资本是经济学、社会学和政治学等研究领域中一个非常重要的概念。探讨围绕社会资本的三个核心要素:普遍信任、互惠规范和公民参与网络<sup>[13]</sup>,比如社会资本能够提升民众对服务供给的价值认同,规范社会资本可以促进服务供给的制度化,而公民参与网络有助于扩大融资渠道<sup>[14]</sup>。在实践方面,有学者基于甘肃省农村公共文化服务,提出通过培育公民意识与公共精神,重构社会信任体系,大力发展第三部门组织,加快建设现代社区等途径来增加社会资本存量,满足农民公共文化需求<sup>[15]</sup>。这些探讨有益于对社会资本进行整合和重构,推进现代公共文化服务体系建设。

我国当前公共文化服务在理论与实践层面不可避免地受西方新公共管理理论与新公共服务理论影响,在理论建构和价值取向上尚未有充分的自觉。因此,以我国政治、经济、社会状况为实践基础,建构与之相应的公共文化服务理论,是我国公共文化服务体系的重要目标<sup>[16]</sup>。然而当前研究呈跨学科分布,在政治学领域探讨过多,并没有从管理学尤其是信息管理的角度探讨公共数字文化服务的深层次问题,在内容把握和深入分析方面存在不足;在研究内容上表现为碎片化,系统性的成果缺乏。随着公共文化建设的逐渐深入,为解决服务过程中出现的问题,从战略和宏观的高度将公共数字文化作为一个整体进行系统研究是必要的。

## 2 公共数字文化服务治理的基本概念

### 2.1 数字文化

数字文化根据涵义的不同,分广义和狭义。广义的数字文化重在宏观方面,体现了数字技术和数字工具所表征的关联性的社会文化现象;狭义的数字文化则重在技术性,是数字时代文化的新拓展。数字文化是

随信息技术产生并发展起来是一种新型的文化形式,是以信息、网络技术以及网络资源为工具的人们在社会活动中创造的物质和精神财富,蕴含了与信息技术相关联的多种文化形式或文化产品的概念,集技术、思想、情感和价值观念于一体。

数字文化也可分为物质和意识数字文化两种。依托人类改造自然的劳动的物质数字文化有机融合网络技术、设备、资源,构成社会文化系统的基础,从物质上便利了人类活动。与人类意识相关的意识数字文化则是依赖人类改造自然产生的非典型性社会系统的物质进行的活动,具体体现了网络环境中相互交融的人与人之间情感、思想等。这种自发建构的网络观念成为意识数字文化的主体。所以,掌握一定技术的公众是数字文化的主体;公众在网上开展文化活动面向的自然界、人和社会则是客体;网络活动中各种技术硬件、软件、传输的数字化符号发挥了中介作用;网络塑造下的公众产生的新的价值观和生活方式则是价值<sup>[17]</sup>。数字文化以其独特而丰富的文化价值和文化精神承袭的现代理性精神在数字环境下不断被延伸,数字理性得以产生。

### 2.2 公共服务

公共服务的理论内涵是重视民主、公民权和公共利益<sup>[18]</sup>。将公民置于整个治理的中心,以政府与社区、公民之间的对话沟通与合作为追求的公共服务理论推崇公共精神,致力于公民利益表达机制的塑造。同时结合《中华人民共和国公共文化服务保障法》中规定的公共文化服务的主体、目的、形式,笔者认为作为公共文化服务的重要组成的公共数字文化服务的主要目的是满足社会需求,由政府主导、社会力量参与,以数字化资源为依托,以网络传播为载体,向全体社会公众提供数字相关的服务。

### 2.3 治理

治理是在地方政府促进公共服务主体多元化的过程中产生的<sup>[19]</sup>。单一主体的政府无法满足公众多样化、多层次和复杂的公共服务需求。而随着“推进国家治理体系和治理能力现代化”的提出,“治理”成为政府和社会广泛使用的热词。“治理”是什么?出于对本质内涵的转换与价值目标的认知的“治理”,并不是简单的把“管理”直接替换为“治理”。“治理”一词源自拉丁文中的“Gubernare”、希腊文中的“Kubernetes”,意为“古代的船长或舵手”。按照柏拉图的释义,“Kubernetes”意即“掌舵或操纵的艺术”。在社会资源的配置中看到市场和国家双重失效的西方政治学家和管理学家提出了“治理”

概念,主张用“治理”替代“统治”<sup>[20]</sup>。詹姆斯·罗西瑙、罗茨、格里·斯托克、鲍勃·杰索普、奥斯特罗姆夫妇提出变“治理”为“管理”的主张。他们纷纷表达了自己的学术观点,认为公共权威、管理规则、治理机制和治理方式是治理的重要方式,而治理则是体现了各种公共的或私人的个人和机构管理其共同事务的诸多方式的总和<sup>[21-22]</sup>的特征。全球治理委员会认为“治理”除具有以上含义外,还有所拓展,认为其是调和冲突或协调不同利益主体以采取联合行动的持续的过程<sup>[23]</sup>。

转变“管理”,实现“治理”体现了对社会参与的重视,更加关注多元主体的加入,更加注重运行过程中交流的多维性、多向性。社会治理的主体不单单是政府,相对于政府存在比较优势的私人部门、社会组织和个人主体都符合参与社会治理的合法性与必要性的所有条件。借助于“治理”,权力得以分享,并有助于多维互动,条块分割、互相推诿、行政职能分散化、碎片化的官僚层级和部门功能主义局面被打破,一个体现事权下放,服务重心下移并且激发多元主体活力的体系得以形成<sup>[24]</sup>。治理的主体方面,政府不再孤单,社会和市场主体等被纳入,更加注重多元主体的参与;运行的着眼点在于管理过程的上下互动;范围方面,超越国家、地区的共同治理被凸显;内容方面,主要指向跨领域和跨机构的公共事务,其以跨部门协同为主要内容;治理的结果或目的方面,满足公众的公共需求,更好地实现公共利益。

#### 2.4 文化服务治理

关于文化服务治理有两种视角,一种是对文化服务的治理,另一种是基于文化服务的治理。文化公共行政从传统的管制模式转变为现代的治理模式,体现的是对文化服务的治理的内涵,其意在把治理引入文化服务。把文化引入治理则是基于文化服务的治理的内涵,其意在把文化功能纳入社会管理。在当前,具有特定问题意识和政策含义的“治理”更注重解决国家和市场在资源配置中双重失效的问题,其更在意以新的方法来协调公共机构与私人机构的合作,解决当前存在的突出问题。作为治理的下位概念的文化服务的治理在基本内涵的范畴方面没有超出治理的界限。

各类微观文化主体能够平等、独立、自主地开展文化创造活动和从事文化服务是文化服务治理的另一个基本前提<sup>[25]</sup>。社会广泛参与和文化服务社会化以及行政管理部门、公共部门以及文化社会组织围绕社会文化事务协商互动、平等参与是文化服务治理的核心。在文化服务的治理中,创新社会参与机制、疏通社会参与渠

道是政府部门的职责所在,而社会主体对文化生产和消费过程的参与也必不可少。在多元文化建设作为目标的文化服务的治理中,传统文化资源的配置方式和供给机制需要应时而变,鼓励社会主体对文化的自由创造和分享,以丰富公众文化选择,最终形成文化服务主体多元化的新格局。

从整体的角度来促进文化服务治理,其目标没有限于文化内容本身,其对公共文化服务体系,服务体系与社会发展的关系进行探究,达到以文化治理促进国家治理的目的。所以,不同视角和理念决定文化服务治理与管理、管理文化服务的区别,是对文化服务管理的创新。在文化服务治理中,政府、市场、社会组织与公众各司其职,推动着文化服务的发展。在这个过程中,对数字文化内容的治理以及外部保障因素与社会环境因素等都被重视。

文化服务的治理是指通过对组织各主体之间的关系协调,保障各主体所需的内容和服务,引导各主体行为,促进决策方式科学化,以保障组织的运行以及促进目标的达成。协同治理机制强调由多主体参与,承认各主体之间相互影响、相互制约作用,重视机制设立的科学性和可行性,追求目标的长远发展。以下方面体现了公共数字文化服务的协同治理的特点:

参与主体的协作。信息技术的发展使得各种需求多元化。政府或市场都无法独立承担公共物品和公共服务的供给。实践已经证明,公共服务中政府和市场可能会失灵<sup>[26]</sup>。借鉴公民社会理论,公众在公共物品和公共服务中应该承担的角色,享有发言权,公共问题的探讨和监管需要公众。公共文化这种重要的公共资源,自然不能脱离公众,需要政府、企业、非营利组织、公众等多方重视,并通过协同的方式解决出现的问题。

各主体的关系和利益的协调。就公共数字文化服务而言,不同主体的关注点各不相同。政府的关注点是通过公共文化的提供来促进公众生活质量的丰富和提高;逐利的企业则更加在意能否通过公共文化资源的开发创造更多的经济效益;而挖掘和使用公共文化资源是公众所愿等等。因此,公共数字文化服务需要将治理机制运用其中,通过治理机制的建立,实现关系再造。

治理过程的全面性、动态性、持续性。公共数字文化服务中,主体的确立,资金、人才、动力、法制等外部保障的完善,服务资源的提供,公众在使用中是否满意以及这些流程之间的连接状况如何,如何区分影响与被影响,这都要求公共文化服务是一个动态持续的协同过程。



从治理角度分析公共数字文化服务,主要目的是寻求有效满足公众服务需求的实现机制。治理理论认为公共服务的多元化供给是现代社会发展的必然要求和现实选择。在公共文化服务中,政府独家垄断局面的打破,单一主体向政府、企业、社会组织、公众多元主体的转变<sup>[27]</sup>,多元主体得以准确定位,具体职能得以明确<sup>[28]</sup>。公共数字文化服务的治理是建立健全政府层面、市场层面和社会层面的多元主体定位清晰、各司其职、功能互补、共治共享的治理结构和服务供给机制,发挥多元主体在公共文化服务体系中的各自作用,形成合力,重塑公共文化服务的结构。

### 2.5 公共数字文化服务的治理

公共数字文化服务的治理机制将公共数字文化事业视为一个整体,通过对其服务的全面治理,使公共数字文化服务实现共建、共知、共享。从公共数字文化服务的治理边界来看,其基本涵盖了服务内容、保障、主体的治理。通过对公共数字文化的服务主体、保障、内容等要素的治理,社会逐步构建的公共数字文化服务的协同治理机制的重要任务是面向公众平等提供公共数字文化服务,满足公众文化需求。

## 3 信息资源管理理论与公共数字文化服务的治理

### 3.1 信息管理的理论渊源

“信息”是二十世纪初通信理论中的专业术语和科学概念。信息论的奠基人 Shannon 于 1948 年明确定义信息的概念,由此其概念很快被拓展到物理学、计算机科学、分子生物学、社会科学等众多领域。在扩展和延伸的过程中,其概念被赋予更加丰富的含义。钟义信归纳各领域对信息的定义,认为其是事物运动的状态和方式。它囊括其他所有的信息定义的同时,也能通过叠加约束条件的方式转化为其他的信息定义,具有普适性。在当今信息时代,获取信息已不是难事,关键的是如何获取和使用语义上契合需求的信息。

“信息资源”实践的观点由日本率先提出。二战后的日本出于复兴经济的目的,推行“技术立国”的政策,技术和技术信息的开发和利用被应用到经济、社会中,逐步形成“信息资源论”的创新理论。从理论的角度来看,五十年代至六十年代初的美国信息经济学家 J. 马尔夏克、G. 斯蒂格勒等人以微观的视野研究了信息价值、成本、价格、效率、信息在社会资源配置中的地位、作用及机制。同时, F. 马克卢普等人以宏观的视野深入研究了知识产业和信息产业。研究和实践逐渐表明信息与物质资源和能量资源均为现实资源的重要组成

部分。信息资源的管理、开发和利用等活动在众多国家被大规模组织开展,信息产业逐渐成长壮大为国家国民经济的支柱,“信息资源论”的思想也得到广泛的社会认同。

尽管“信息资源论”思想获得广泛认可,但信息的本质和信息测度问题并未取得共识,从理论上对“信息资源”概念作深入研究的成果在国内外并不算多,信息资源的内涵和外延以及信息资源本身的含义均未有统一而规范的界定。现阶段,学者们对信息资源的定义分为广义和狭义两类。广义上包含人类信息活动中的一切投入要素。狭义上仅是广义信息资源的部分要素。狭义的信息资源是指信息的集合,并且限定为加工处理后的有用信息、知识和数据等的集合,声音、图形、图像等形式和文献、实物、数据库等载体均不受限制。

信息中具有特定功能、经过加工整合的才会被归入信息资源的范畴。针对信息资源的人类活动主要是生产、管理和消费。信息资源生产和信息资源消费是信息资源管理的基础,管理是信息资源生产与消费之间的纽带。信息资源发挥效用和价值需要借助一定的条件,不仅依赖信息本身,还依赖信息活动过程的技术、设备、资金、人员等要素。信息的搜集、整合、加工、存储、传递和利用需要借助相应的技术手段。专业的信息人员可以实现对信息的有效控制和协调。信息技术、信息人员、设备、资金作为信息活动的投入要素,组成完整的信息资源体系。

### 3.2 信息管理的核心思想

Shannon 认为信息按一定的方向进行传递运动。从某种意义上讲,信息工作就是有效组织信息流的活动,这种组织存在于人的各种社会活动之中<sup>[29]</sup>。信息流的概念分为广义和狭义两类。广义的信息流是指人类通过各类手段进行信息的交流和交换,不论是面对面的交谈还是通过各类传播媒介的交流,包含信息从产生到利用的全部过程。狭义的信息流是基于现代信息技术的研究角度,特指处理过程中,信息在计算机系统和通信网络中的流动。以信息流产生的过程为切入点,信息流是指有利用价值的信息根据发送者的意愿,以特定的渠道和方向,从信息源到达信息接收端的全部活动路径,简而言之就是信息从信源经过信道到达信宿的整个传递过程。由此可见,信息流的组成主体为信息。信道是信息流动的渠道、途径和载体<sup>[30]</sup>,并且是信息是否准确、可靠的关键。信源是信息的发送者,信宿是信息的接收者,两者的区分不明显,可以是企业、

消费者、政府、社会组织等。一个好的信息流必然是三者的有机结合,通过在各管理环节的流动,对信息进行加工和控制,优化信息效率。信息流处于信息用户、环境和载体组成的相互联系和制约的有机整体中,其存在和变化有规律可循,既有一定的因果关系,又有一定的随机性。

在机构服务中,信息流从空间角度分为内部信息流和外部信息流。内部信息流包含组织、机构等内部各部门之间的下行流、上行流、平行流,具有体现内部信息过程及效果的作用。在传统的公共服务中,各部门和系统围绕需求信息流分工协作,共同致力于服务目标。公共机构有效利用信息资源的前提是能够获取信息,因此无论是内部还是外部信息流,均须转化为内部信息流的获取形式才有可能具有利用价值。构建畅通的内部信息流程,剔除冗余节点,连接断裂环节,整合信息网络,对于提高信息流的利用价值和增强公共文化的服务效能非常重要。

信息流具有系统性、客观性、时效性、连续性特征。

①系统性。信息能够反映客观事物的特性,在一定时空范围内能够形成连续的有序信息。信息流的构建过程就是将分散的、无序的信息进行有序化处理的过程,从而增强信息的系统化<sup>[31]</sup>,充分发挥信息流的利用价值。

②客观性。信息与事物的客观变化联系较为密切,脱离了客观现实的信息是没有利用价值的。信息流经过逐级传递和加工处理过程,容易出现失真。信息流的管理应首先保障信息的真实性、客观性,使信息能及时准确地反映现实。

③时效性。信息时效性决定信息流必须在特定的时间内传递才能实现其利用价值。时效性是信息流优化的重要标准,应避免信息的滞后和失真。

④连续性。信息流的连续性主要是指时间和空间上的无缝连接。时间的联系是指必须保证信息流能够及时满足信息需求<sup>[32]</sup>。空间的连续性主要是流通过程的通畅和内容的充分共享。

信息交流的动力来源是信息流转初始动力的来源,动力传导是初始动力引发其他节点产生动力的过程。信息流动力因子源于信息需求和利益诉求。信息交流的目的之一就是为了满足主体的信息需求。信息需求是信息交流的拉力,能够促进信息正向、反向的交流。当信息用户具有信息需求时,会促使信息生产者开发相关信息,推动信息传递,继而完成信息交流。另一方面,利益诉求是信息交流的推动力。利益诉求形成人们的动机,成为驱动人们活动的动因。信息主体追

求的利益包括物质利益和精神文化利益。信息生产者进行信息的开发,通过用户对信息的利用行为来获得利益。同时信息用户出于利益诉求会优化信息的生产,反馈信息至生产者,提高信息效用<sup>[33]</sup>。

信息主体之间协调方式的改善,不仅表现为信息的随机交流,还体现在流动中参与者的构成和共同工作方式的转变,这是深层次的流程再造<sup>[34]</sup>。从参与者的角度考虑流程的变化,因为组成信息流的信息处理和信息传递需要参与者的活动完成。信息技术对于组织管理的关键作用是通过改善组织的协调方式来优化其运行机制。因此流程的再设计过程,不仅关系到协同的技术,也是人的重塑过程,对流程再设计的切入点就是改变参与者的协调机制,从而发挥参与者的作用。

### 3.3 信息管理理论在公共数字文化服务治理的应用

信息交流是从古至今普遍的人类社会活动现象。人类的一切交往活动都以信息交换为前提,语言、动作、表情还有现在的互联网信息交流都有不同形式的载体,信息借助各类载体,在各个信源与信宿之间流动,信息的流动形成了信息流,整个人类社会就处在一个无边界、无序交错的信息流动时空中,人类活动的正常进行必须依靠信息流的畅通无阻<sup>[35]</sup>。

现阶段,信息时代的发展对组织结构提出新的议题。21世纪,以微电子技术、信息技术和现代通讯技术相结合为特征的信息技术革命浪潮涌动,基于信息技术的快速发展,整个人类社会经历着一场巨大的变革,冲击着传统组织结构模式,从根本上延伸着内在和外环境,改变了发展要素,促进组织制度和运作模式的创新。

从构成要素、信息流动方式、模式优化演进等方面来看,信息管理理论可以为公共数字文化服务提供理论依据。

系统构成要素相似。信息、主体、环境等因子间相互依存、相互制约的有机互动理论有助于分析公共数字文化服务的多种构成要素以及要素之间的作用关系。在信息管理中,研究信息主体与其周围环境的成果较多,信息技术环境因素与信息主体的关系作为信息管理理论的内容的探讨也较为常见。在由信息主体、信息、信息环境等诸要素构成的公共数字文化服务中凸显信息主体因素,是因为其可以根据环境的变化协调内部各相关要素,对公共文化服务决策和行为提供有效的有针对性的指导。在公共数字文化的服务中,主体间相互协调以及因子间相互作用,促进信息传递过程中服务效能的实现,减少了信息资源浪费。

信息流动方式优化的选择。信息流是主体之间相互关联并产生作用力的形式,信息交流以链式依存。公共数字文化服务中的信息流动方式被其引导,形成贯穿整个服务过程的内容资源的流动。信息流动方式的优化能够提高信息服务的效率,能进一步优化服务过程,从而为主体注入活力。

促进系统模式的平衡。平衡稳态是信息管理系统的目标。公共数字文化服务系统的平衡状态也是服务主体所追寻的最佳服务状态,其在运转中实现系统的自行优化与改进。信息系统本身是一个开放的系统,与信息环境之间有物质、信息、能量的交流,这种交流不可避免地影响信息平衡。平衡破坏时信息系统本身的反馈协调能力和信息系统内部信息因子相互作用、相互关联,能促进系统达到新的平衡状态。

信息资源管理以维护信息流的共享为最终目的。信息流滞后于业务流的管理活动往往会导致信息在传递过程中准确性的丧失,阻碍了业务工作的开展以及对相关信息流的控制和调节。现代信息技术应用于业务工作流程,实现了信息采集、集中存储、统一处理、整合并有效传递,调节相关业务流程<sup>[36]</sup>,实现了信息的追溯性与准确判断和实时决策。

信息交流能够保证公共数字文化服务的可持续性。信息系统整体自运行的循环过程,保障了系统的可持续性,提高了系统中物质、能量的流转速度,促进了因子间的作用,满足了进化需求<sup>[37]</sup>。信息系统进化涵盖了信息系统内各个要素自身的优化和各个要素输出产品的优化两个层面,凸显了信息系统进化的意义所在。公共数字文化服务要增强有效性,应对服务过程中的信息交流方式展开系统的研究,分析各个要素及其功能,以优化整个服务流程,实现信息服务的持续改进。

信息资源配置能够加强公共数字文化服务的调控力。在宏观配置中,协调互补的各构成因子之间优化了系统结构使得因子功能得以发挥。从配置的角度研究公共数字文化服务,分析主体、技术、平台、方式等要素的作用及相互影响,能够优化服务过程,形成良好的服务功能,进一步促使信息、人才、服务等要素的优化。

协同进化是提升公共数字文化服务有效性的重要方式。信息理论强调人在系统中的主导控制作用。通过调动人的能动性,促进信息主体、信息、环境的交互,从而带动系统的发展。主体分散、未能整合是公共数字文化服务面临的主要问题。在服务中,不同主体的定

位出现了严重偏差,加上主体的能动性不够使得信息服务的主导控制作用无法充分发挥。信息管理理论引出服务主体互动合作的新思路,以协同进化为目标,能够通过调动不同主体的积极性。在对公共数字文化服务的研究中,信息系统的核心要素是能在信息环境中发挥能动的、积极作用的信息主体。

#### 4 结语

公共数字文化服务是一个大系统,并不能靠技术进步解决所有问题。公共数字文化服务的核心是信息主体。在服务中,信息主体对信息获取、开发、加工、利用,发挥着积极的、能动的作用。因此,公共数字文化服务中信息主体的数量和质量、素质对信息系统的影响并不能完全忽视。同时,体现了自然、社会、科学技术间的交互作用,在自然环境基础上经过人类加工而形成的信息环境是社会环境的一部分。一个国家或地区的信息化水平深受信息环境的制约,并间接影响公众的信息生活质量。处于一定的信息环境的主体一方面不断地进行着信息的交流与传递,另一方面信息主体借助于获取与利用信息的实践活动对信息环境产生影响。公共数字文化服务需要着眼于信息主体—信息—信息环境三者之间协调发展的理念,重点探析这三个要素及其相互关系形成的有机整体,以有效地提升公共数字文化的服务效能。

(来稿时间:2017年9月)

#### 参考文献:

1. 俞娇丽.新公共服务理论视域下农村公共文化服务体系构建[J].重庆电子工程职业学院学报,2011(21):24-26.
2. 苏祥,周长城,张含雪.“以公众为导向”的公共文化服务绩效评估:理论基础与指标体系[J].黑龙江社会科学,2016(5):85-90.
3. 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.
4. 崔艳芳.公共文化服务体系建设研究——基于多中心治理理论视野下[J].现代商贸工业,2016(22):123-124.
5. 杨慧.多中心治理理论视阈下公共文化服务体系建设研究[D].广西师范学院,2013.
6. 马俊.多中心治理理论视角下公共文化服务问题研究[D].辽宁大学,2012.
7. 周爽.我国农民工公共文化服务问题研究[D].华中师范大学,2013.
8. 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(7):18-23.
9. 李熙莹.“三圈理论”视角下西部地区基本公共文化服务均等化研究[D].兰州大学,2012.



10. 刘志宽, 连海燕. 基本公共文化服务均等化的理论溯源[J]. 产业与科技论坛, 2013(3):165-166.
11. 胡云婷. 基于协同理论视角的县域农村公共文化服务供给模式研究[D]. 哈尔滨师范大学, 2016.
12. 陈信, 邹金汇, 柯岚馨. 我国基本公共文化服务的理论根源和现实依据[J]. 国家图书馆学刊, 2015(2):18-23.
13. 陶国根. 社会资本理论视域下的现代公共文化服务体系建设[J]. 江西行政学院学报, 2015(4):55-60.
14. 胡洪彬. 农村公共文化服务有效供给的现实困境与策略创新——基于社会资本理论的视角[J]. 重庆邮电大学学报(社会科学版), 2012(2):69-73, 82.
15. 孙瑞雪. 甘肃省农村公共文化服务供给研究[D]. 兰州大学, 2012.
16. 王磊. 当前我国公共文化服务的理论基础、概念界定与价值取向[J]. 河南教育学院学报(哲学社会科学版), 2014(1):25-30.
17. 郭加书. 论信息化背景下的网络文化建设与管理[J]. 山东社会科学, 2010(8):38-42.
18. Denhardt R B, Denhardt J V. The new public service: Putting democracy first[J]. National Civic Review, 2001, 90(4):391-400.
19. 孙彩红. 治理视角下的社区公共服务——基于深圳市南山区的案例分析[J]. 学习与探索, 2015(3):63-68.
20. 俞可平. 全球化:全球治理[M]. 北京:社会科学文献出版社, 2003.
21. Rosenau, J. N. Governance without government: order and change in world politics[M]. Cambridge: Cambridge University Press, 1992:1-29.
22. Jessop B. The governance of complexity and the complexity of governance: preliminary remarks on some problems and limits of economic guidance[J]. Beyond market and hierarchy: interactive governance and social complexity, 1997:95-128.
23. 全球治理委员会. 我们的全球伙伴关系[M]. 牛津大学出版社, 1995.
24. House R J, Hanges P J, Ruiz-Quintanilla S A, et al. Cultural influences on leadership and organizations: Project GLOBE[J]. Advances in global leadership, 1999, 1(2):171-233.
25. 高宏存. 培育多元主体参与的弹性文化治理[J]. 探索与争鸣, 2014(5):18-20.
26. 李蓉. 甘肃文化资源保护与利用的治理机制研究[D]. 兰州大学, 2014.
27. 范逢春. 农村公共服务多元主体协同治理的实证研究——对“成都模式”的检验[J]. 经济体制改革, 2014(2):74-78.
28. 赵璟, 党兴华. 新公共服务治理模式对中国城市群协调发展的现实意义及其应用[J]. 经济体制改革, 2008(3):154-158.
29. 李卫华, 李师贤. 信息流理论及其应用研究[J]. 计算机科学, 2006(7):11-15.
30. 杨建林, 朱惠, 宋唯娜, 等. 系统论视角下的学术评价机制[J]. 情报科学, 2012(5):670-674.
31. 贾静茹. 基于第三方物流的闭环供应链信息流构建研究[D]. 西北工业大学, 2005.
32. 秦振飞. 基于产业链的电子商务信息流优化研究[D]. 河北大学, 2014.
33. 娄策群, 杨瑶, 桂晓敏. 网络信息生态链运行机制研究:信息流转机制[J]. 情报科学, 2013(6):10-14, 19.
34. 赵卫东, 戴伟辉. 基于信息流的流程协调分析[J]. 管理工程学报, 2004(4):34-38.
35. 张莉莉. 供应链管理中的信息流模式研究[D]. 吉林大学, 2005.
36. 胡小清. 基于信息流的高校管理机制优化研究[D]. 中南大学, 2010.
37. 孙振. 战略性新兴产业信息服务模式研究[D]. 南京农业大学, 2014.

## The Theoretical Basis of Information Resource Management of Governance of Public Digital Culture Service

Wang Meng<sup>1</sup> Chen Ya<sup>2</sup> Zheng Jianming<sup>2</sup>

(1. Institute of Science and Technology Information, Jiangsu University; 2. Information Management School, Nanjing University.)

**[Abstract]** In the field of information management, there are few theoretical studies on how to deal with the factors involved in efficiency of public digital culture service. The article provides theoretical guidance for public digital culture service from the perspective of information management. This paper analyzes the basic concepts from the aspects of digital culture, public service, governance, cultural service governance, public digital culture service governance, and analyzes information resource management theory from the theoretical origin, core thought, applicability to the governance of public digital culture service. This paper argues that the core of public digital culture service is information subject. The public digital culture service needs to focus on the coordinated development of information subject—information—information environment, and the organic whole of these three elements and their interrelations can improve the service efficiency of public digital culture.

**[Keywords]** Public culture service Public digital culture Information resource management theory

**[作者简介]** 王猛(1989—),男,博士,江苏大学科技信息研究所讲师,研究方向:公共文化服务;陈雅(1965—),女,博士,南京大学信息管理学院的副院长,教授,研究方向:公共文化服务;郑建明(1960—),男,博士,南京大学信息管理学院教授,研究方向:数字信息资源管理。