

公共数字文化的一体化服务效能探析^{*}

钱丹¹ 陈雅²

(1. 南京建邺区图书馆 南京 210041; 2. 南京大学信息管理学院 南京 210023)

〔摘要〕 文章以公共数字文化服务的实际需求为基础, 结合公共数字文化服务的内涵和价值, 识别并确定影响公共文化服务的关键因素, 构建并检验了用户采纳公共数字文化服务的计划行为理论模型。结合模型及东中西部服务的不同用户期望, 提出以公平、公正和均等作为价值取向, 培育用户信息素养, 促进社会资本流动, 建立信息反馈机制的建议。

〔关键词〕 公共文化服务 公共数字文化 一体化服务 服务效能

〔中图法分类号〕 G259.2

〔引用本文格式〕 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

公共文化服务对建设社会主义先进文化的重要作用得到党中央、国务院的高度重视。“十八大”提出到2020年基本建成公共文化服务体系, 十八届三中全会明确将“构建现代公共文化服务体系”作为全面深化改革的重要任务之一。以公共文化服务水平为导向, 科学地测度服务效能, 对我国积极、有序推进公共文化服务建设, 以及促进公共文化服务规范发展具有理论和现实意义。然而, 综观目前对公共文化服务水平研究, 仍处于起步阶段, 大部分地区尚未建立相应的建设标准和要求, 尚无权威的评价指标体系和评价方法。

1 研究现状

学术界关于公共文化服务效能体系的相关研究表体现在以下方面: ①指标体系构建的原则; ②公共文化服务绩效影响因素或者评价维度的选择; ③评价指标体系的构建。虽然公共文化服务体系研究范围广、数量多, 既有研究服务体系的, 也有分门类、分地域的研究, 对象涉及农村、城市、专业性公共机构。然而, 在这些成果中, 代表性的比较成熟的公共文化服务评价指标体系的研究成果仍比较薄弱^[1]。这主要表现在: ①指标内容的覆盖面不足。因为公共文化服务、指标内容的概念界定存在一定分歧, 对公共文化服务内涵挖掘不深; 公共文化服务指标体系的覆盖面和认可度都有很大的研究空间。比如, 涉及政府单一主体的评价指标没有

从功能的角度来建立和检验, 对于社会、企业主体在服务体系建设中的作用认识还存在很大不足。②指标构建技术与方法的创新不足。在现有的研究成果中指标构建的政策目标模糊、指标选择随意性大、指标太过庞杂、缺乏高质量的资料数据、技术与方法、缺少创新等问题。③实践层次的探索存在不足。指标体系研究仅限于讨论层面, 离实际应用还有距离^[2]。

研究以公共文化服务的实际需求为基础, 力图对当前方案的不足之处予以改进。结合公共文化服务效能的内涵和价值, 确定和识别影响公共文化服务的关键因素, 并通过实证检验, 促使公共文化服务评估取得实效。

2 研究视角

体现公共文化服务体系功能实现程度的公共文化服务效能, 一般可以用公共文化服务体系达到预期结果或影响的程度来衡量和表示。

纵观发展历程, 公共文化服务效能随着公共文化事业发展到一定程度逐步受到重视。国家公共文化服务体系建设的广度和深度以及基层用户的迫切需求使党和政府对文化职能的履行有了更加具体的定位, 使其将公共文化服务作为改善文化民生、构建和谐社会、建设文化强国的关键策略。

2006年提出“加快建立覆盖全社会的公共文化服务体系”。2007年把建立“覆盖全社会的公共文化服务

^{*} 本文系2014年国家社科基金项目“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)、2014年江苏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)、2013年江苏省社科规划重点项目“图书馆大众化发展战略研究”(项目编号:13XWA001)的成果之一。

体系”作为全面实现小康社会的重要目标之一。2011年提出“十二五”期间“建立健全公共文化服务体系”，“到2020年，文化事业全面繁荣，覆盖全社会的公共文化服务体系基本建立，实现基本公共文化服务均等化”。而2012年提出的“完善公共文化服务体系，提高服务效能”成为公共文化服务体系建设的逻辑必然。

对于现实状况，公共文化服务效能评估恰逢其时。随着国家公共文化服务设施网络的逐步完善和制度体系的加紧构建，国家公共文化服务体系的主要矛盾已经开始从供给数量向质量转变^[3]，提升公共文化服务效能是构建我国现代公共文化服务体系的一项重要内容。北京大学李国新教授认为提升服务效能要统筹考虑：①加强内容建设，防止设施“空心化”；②公共文化服务、产品供给与群众需求相匹配；③激发人民群众的文化创造热情，提高群众的文化艺术素养，释放其创造活力；④深化公共文化和科技融合；⑤加强基层公共文化队伍建设；⑥把体现服务效能的核心指标放在评价激励机制的突出位置，建立以效能为导向的独立、规范的第三方评价激励机制^[4]。

当下，我国公共文化服务体系设施建设日趋完善，而效能问题日益突出。具体表现在很多公共文化机构，如图书馆、博物馆、文化站、农家书屋使用率低，闲置状态普遍，却又难以满足群众需求。公共文化服务需要以提高群众需求的满意度为目标，努力实现供需平衡才是效能提升的关键。因此，提升服务效能的核心应该是建立以满意度为基础的需求表达与引导机制，然后在此基础上进行公共文化服务体系创新，整合公共文化资源，采用新技术拓宽服务渠道，引入绩效考核与评估反馈提升公共文化服务效能^[5]。

Ajzen 基于理性行为理论构建了计划行为理论 (Theory of Planned Behavior, TPB)。该理论认为个人行为受多重因素影响，而这大多经由行为意愿这个间接因素。至于行为意愿，受个人态度、知觉行为控制和主观规范影响的显著性很明显。所以说，以期望价值理论为出发点的 TPB 是着眼于从信息加工的角度在解释个体行为一般决策过程得出的比较成熟的理论。将 TPB 引到公共文化服务，可以这样理解，用户使用服务的行为往往由个体主观因素和外界客观环境等多种因素共同影响和表现^[6]。所以文章综合运用 TPB，从公共文化服务的特征和用户变量出发，即个人特征、社会特征和感知价值，展开对公共文化服务使用意愿的研究，提炼出用户公共数字文化服务使用行为的三

个关键层面。具体而言，基于 TPB 的公共文化服务使用行为模型由三个层次构成：第一个层次是决定用户是否使用公共数字文化服务的意愿因子；第二个层次是决定用户服务使用意愿的各因子：体现了个人对公共文化服务正面或负面看法的个人态度；表现用户公共文化使用意愿是否受外围规范因素的主观规范因子；体现用户的经验和体验是否受行为意愿的影响的行为控制认知因子；第三层次则是体现个人态度、知觉行为控制和主观规范的各观察变量。整体来看，第三个层次因子是共同体现第二个层次因子的变量，而第二层次因子则是影响第一层次因子的关键。具体来说就是行为态度、主观规范和行为控制认知三个变量，通过影响服务使用意愿最终对服务使用行为做贡献。

表 1 公共文化服务效能要素

维度	变量	说明	参考来源
信息意识	喜欢使用	喜欢使用公共数字文化服务	Ozkan S, Koseler R, Baykal N ^[7]
	明智选择	使用公共数字文化服务是一个明智的选择	
	体验愉快	使用公共数字文化服务的体验很愉快	
	很有价值	公共数字文化服务使用很有价值	
信息技能	使用舒服	使用公共数字文化服务很舒服	Jeong H ^[8]
	使用容易	使用公共数字文化服务容易	
	容易掌握	可以掌握公共数字文化服务	
	熟练使用	熟练使用公共数字文化服务	
社会影响	好友使用	好友使用公共数字文化服务	Dulle F W, Minishi-Majanja M K ^[9]
	同事推荐	同事推荐使用公共数字文化服务	
	身边推荐	身边的亲人推荐公共数字文化服务	
使用意向	现在使用	现在会使用公共数字文化服务	Davis F D ^[10]
	经常使用	经常会使用公共数字文化服务	
	再次使用	还会再次使用公共数字文化服务	
	推荐使用	会推荐别人使用公共数字文化服务	
使用行为	习惯使用	习惯使用公共数字文化服务	Rai A, Lang S S, Welker R B ^[11]
	信息有用	常从公共数字文化服务获取有用信息	
	依赖服务	很依赖公共数字文化服务	
	满足需求	公共数字文化服务满足我的信息检索需求	

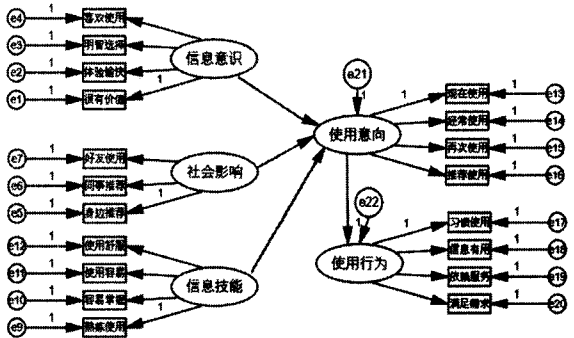


图 1 公共数字文化服务效能概念模型

综上,对已有研究成果进行梳理,借鉴 TPB 理论,再通过专家访谈提炼内容,从用户视角,拿用户信息意识、信息技能、社会影响、使用意向、使用行为 5 个因子来测验公共数字文化服务的效能,以此建构效能框架,见图 1。

3 研究过程

3.1 数据来源

当前公共数字文化服务的效能研究中,从用户主观角度专门开展研究的成果还不是很多,而定量研究就更少。故此,文章以文化信息资源共享工程、国家数字图书馆推广工程为载体,以全国用户为对象,采用纸质与电子问卷发放与回收相结合的方式获取调查数据。首先选取代表性用户预调查,然后根据数据结果与专家意见调整,最后形成正式问卷。正式调查时间为 2016 年 9 月到 10 月,调查对象为 16 岁以上的公共数字文化平台服务用户,样本量为 531,男女比例为 48.7:51.3。调查内容主要包括信息意识、信息技能、社会影响、使用意向、使用行为等模块。

3.2 数据处理

研究主要采用的数据分析方法是统计分析、信度效度检验和结构方程模型。其中,采用 SPSS 20.0 软件进行信度分析和探索性因子分析(EFA),运用 AMOS 21.0 软件进行结构方程分析(SEM),构建满意度模型。

(1) 信度检验

信度(Reliability)代表量表的一致性 or 稳定性,信度系数在项目分析中,也可以作为同质性检验指标之一。在社会科学领域中关于李克特量表的信度估计,信度在 0.65-0.70 之间为最小可接受值,0.70-0.80 之间信度相当好,0.8-0.9 之间信度非常好。本次调查数据的整体信度表现良好,达到 0.942。

表 2 可靠性统计量

Cronbach's Alpha	基于标准化项的 Cronbach's Alpha	项数
.938	.939	20

(2) 效度检验

表 3 KMO 和 Bartlett 的检验

取样足够度的 Kaiser-Meyer-Olkin 度量		.951
Bartlett 的球形度检验	近似卡方	5836.282
	df	190
	Sig.	.000

效度(Validity)指所测量到的结果反映所想要考察内容的程度,效度越高,说明测量结果与考察内容越吻合。在因子分析过程中,首先考量 KMO 值和 Bartlett 球体验值,KMO 指标值至少在 0.6 以上。本次调查的

效度检验结果为 0.970,达到处理要求。

(3) 模型拟合

结构方程模型(SEM)的分析过程一般有模型构建、模型识别、模型拟合与评价、模型修正 4 个步骤。研究中,主要采用绝对指数(χ^2/df , RMSEA, GFI, AGFI)、相对指数(CFI)和简约指数(PGFI)。从模型拟合结果来看,卡方自由度比值 $2.893 < 3$, RMSEA=0.047<0.05, GFI=0.921、AGFI=0.906、CFI=0.913 超过门槛值,PGFI=0.597>0.5,符合拟合指标判别标准,说明模型具有较强的解释力。而从标准化回归系数可以看出,调整后的模型各路径通过了显著性检验。

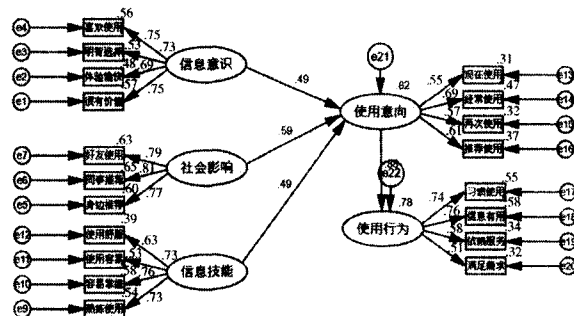


图 2 公共文化服务平台可及性评价模型

3.3 数据分析

由图 2 可知,信息意识、社会影响、信息技能、使用意向、使用行为 4 个维度共同决定公共数字文化服务的成效。在模型中,潜在变量信息意识、社会影响、信息技能通过影响使用意向进而达到影响用户公共数字文化使用行为的目的。用户信息意识、社会影响、信息技能三者的影响系数总计达到 0.82,尤其是社会影响的系数达到 0.59。使用意向对使用行为的影响系数达到 0.88。在信息意识维度,用户对信息价值的有用认识是主要测量变量,贡献度有 0.75,其次为喜欢使用、明智选择、体验愉快。对于社会影响维度,同事推荐对其影响最大,是关键变量,系数为 0.81,其次为好友使用、身边人推荐。信息技能维度,容易掌握成为其关键变量,解释力为 0.76,其次为熟练使用、使用容易、使用舒服。使用意向维度主要由观察变量会经常使用的公共数字文化服务(0.69)决定,其次是会推荐别人使用、会再次使用、现在仍然使用。使用行为维度的关键解释变量为信息有用,解释力达 0.76,其次为习惯使用、依赖服务、满足需求变量。

对于地区而言,东部地区,对使用行为的总体解释力为 0.878。信息意识的关键解释变量为喜欢使用

公共数字文化服务(0.762)。社会影响的关键解释变量为好友使用服务(0.845)。掌握服务技能(0.782)是信息技能的关键变量。经常使用服务(0.704)是使用意向的重要变量,常从服务中获益(0.781)是使用行为的关键变量;中部地区,对使用行为的总体解释力为0.927。信息意识的关键解释变量为喜欢使用公

共数字文化服务(0.760)。社会影响的关键解释变量为身边的人推荐使用服务(0.805)。使用容易(0.755)是信息技能的关键变量。以后愿意经常使用服务(0.665)是使用意向的重要变量,常使用公共数字文化服务(0.754)是使用行为的关键变量;西部地区,对使用行为的总体解释力为0.781。信息意识的关键解释变量为公共数字文化服务很有价值(0.802)。社会影响的关键解释变量为同事推荐使用服务(0.911)。熟练使用公共数字文化服务(0.900)是信息技能的关键变量。会经常使用服务(0.715)是使用意向的重要变量,常使用公共数字文化服务(0.852)是使用行为的关键变量。

表4 东中西部用户一体化服务绩效的比较

地区 变量	东部				中部				西部			
	估计值	S.E.	C.R.	P	估计值	S.E.	C.R.	P	估计值	S.E.	C.R.	P
使用意向 <--- 信息意识	.492	.062	6.223	***	.426	.093	3.344	***	.461	.110	2.618	.009
使用意向 <--- 社会影响	.551	.039	8.331	***	.719	.072	5.388	***	.569	.090	3.410	***
使用意向 <--- 信息技能	.502	.060	6.093	***	.390	.075	3.364	***	.669	.076	3.430	***
使用行为 <--- 使用意向	.878	.087	12.490	***	.927	.217	6.796	***	.781	.382	4.299	***
Q11_行4<--- 信息意识	.760				.737				.802			
Q11_行3<--- 信息意识	.681	.078	11.869	***	.695	.152	7.033	***	.727	.243	4.608	***
Q11_行2<--- 信息意识	.760	.089	13.041	***	.665	.156	6.549	***	.683	.248	4.280	***
Q11_行1<--- 信息意识	.762	.084	12.835	***	.760	.130	8.053	***	.620	.214	4.028	***
Q12_行3<--- 社会影响	.762				.805				.714			
Q12_行2<--- 社会影响	.814	.075	14.559	***	.745	.105	8.528	***	.911	.265	5.148	***
Q12_行1<--- 社会影响	.845	.070	14.416	***	.693	.099	7.407	***	.687	.176	4.480	***
Q13_行4<--- 信息技能	.719				.692				.900			
Q13_行3<--- 信息技能	.782	.085	12.439	***	.686	.132	6.662	***	.804	.116	6.885	***
Q13_行2<--- 信息技能	.725	.092	11.545	***	.755	.163	6.658	***	.692	.128	5.323	***
Q13_行1<--- 信息技能	.638	.074	10.340	***	.616	.127	5.888	***	.588	.107	4.387	***
Q14_行1<--- 使用意向	.589				.497				.507			
Q14_行2<--- 使用意向	.704	.093	13.447	***	.665	.209	6.686	***	.715	.372	4.583	***
Q14_行3<--- 使用意向	.575	.082	11.650	***	.518	.175	5.737	***	.620	.308	4.238	***
Q14_行4<--- 使用意向	.620	.088	12.286	***	.597	.195	6.206	***	.602	.289	4.150	***
Q15_行1<--- 使用行为	.726				.754				.852			
Q15_行2<--- 使用行为	.781	.067	16.826	***	.728	.094	10.204	***	.738	.138	6.492	***
Q15_行3<--- 使用行为	.593	.086	13.073	***	.583	.111	8.030	***	.531	.162	4.701	***
Q15_行4<--- 使用行为	.607	.076	13.177	***	.476	.105	6.442	***	.578	.139	4.979	***

4 研究结论与启示

在公共文化服务维度中,满足文化需求是效能提升的基础和前提。在服务中,满足群众需求,才使引导生活方式成为可能,这样塑造文化认同才是有效载体。

(1)以公平、公正和均等作为价值取向。着眼于公平、公正、均等价值取向的公共文化服务的基本目标是满足群众基本文化需求。作为主要投资主体的政府必须对公共文化服务普惠性负主要责任,文化财政支出应该向基层倾斜,确保直接面向群众个体的基层文化服务目标能够实现。根据服务人口,建设位置优越、面积适宜、功能齐全、设施配套的文化设施,加强对公共文化基础设施的维护与更新,落实文化信息资源共享工程、国家数字图书馆推广工程^[12],根据地区实际确定区域服务布局,促进数字业务平台、智能化硬件平台^[13]的建立和完善,加大数字资源投资,做到公共数字文化服务有效供给。

(2)培育用户信息素养。现代公共文化服务体系的一个重要方面是信息人才培养创新。在实施中,注重信息意识和信息技能的引导,一方面,应明确信息素养培养目标,坚持分类培养与综合培养相结合的原则,提升公共文化机构服务者的业务素质,为群众提供更优质的服务;另一方面,了解群众需求的前提是群众能够自如使用服务,那么关注群众数字文化素养必然是一个重要方面。在公共文化服务中,着眼于培养群众信息意识、信息技能,将公共文化设施和提供公共文化服务相结合,硬件和软件相结合,提升公共文化活动的参与度,不断激发社会文化活力。

(3)促进社会资本流动。社会资本是对群众发挥影响作用的社会力量,既包括个人,也包括机构。公共文化服务的需求与服务之间存在脱节,需要发挥社会

资本的积极作用。公共文化服务供给与保障,对外需要合作,跨部门、跨地区建立战略合作关系,突出自身公共文化服务建设优势,树立典范,做到相互借鉴,促进共同发展;对内需要促进沟通机制的建立和完善。涉及多个部门的公共文化服务因内容、类型、方式各不相同,所以要将服务机构间,群众和机构、群众相互间的沟通机制,形成常态化,了解群众文化期望,提升服务效能。

(4) 提供多元化信息服务。不同区域群众在不同自然、经济社会发展、人文地理条件等环境中表现出明显的多样化。人口特征不同,比如东中西部、沿海与内地、甚至于同一城市内部不同区域,用户公共文化需求之差异也是显而易见的。少年儿童群体、老年群体、外来务工人员等对于生活技能训练、文艺活动、体育器材、就业培训、劳资关系、子女教育等服务需求各不相同。在公共文化服务的过程中应紧扣基本情况,因人制宜,从围绕提升群众满意度的关键影响因素着手,促进利用率和质量的提升^[14]。

(5) 建立信息反馈机制。反馈机制的建立离不开对各地区公共文化机构发展的实际情况的把握。考虑到群众是公共数字文化服务的核心,提高群众满意度理应成为服务追求的目标。所以,在服务中引入群众因素,围绕需求调动群众,使其变被动接受为主动参与,充分考虑群众间的相互影响,群众信息意识和技能差异对服务效果的评价、持续使用评价,最终把单一评价机制演变为群众参与的公共文化服务评价机制,促使公共文化服务效能评估制度化、常态化^[15]。

(来稿时间:2016年12月)

参考文献:

1. 胡守勇. 公共文化服务效能评价指标体系初探[J]. 中共福建省委党校学报, 2014(2):45-51
2. 刘丽, 高峰. 现代公共文化服务体系评价指标的文献

综述[J]. 经济研究导刊, 2014(29):259-260

3. 王锰, 郑建明, 陈雅. 大数据环境下数字图书馆的基本职能[J]. 情报资料工作, 2015(3):109-112

4. 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

5. 李世敏. 公共文化服务效能提升的三个维度及其定位[J]. 图书馆理论与实践, 2015(9):10-13

6. 刘丽, 高峰. 现代公共文化服务体系评价指标的文献综述[J]. 经济研究导刊, 2014(29):259-260

7. Ozkan S, Koseler R, Baykal N. Evaluating learning management systems: Adoption of hexagonal e-learning assessment model in higher education[J]. Transforming Government: People, Process and Policy, 2009, 3(2):111-130

8. Jeong H. An investigation of user perceptions and behavioral intentions towards the e-library[J]. Library Collections, Acquisitions, and Technical Services, 2011, 35(2-3):45-60

9. Dulle F W, Minishi-Majanja M K. The suitability of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model in open access adoption studies[J]. Information development, 2011, 27(1):32-45

10. Davis F D. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology[J]. MIS quarterly, 1989:319-340

11. 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

12. 苗瑞丹. 构建现代公共文化服务体系:他国镜鉴与启示[J]. 重庆社会科学, 2015(1):36-41

13. 蔡生福. 对县级图书馆公共文化服务效能的启示与思考——以宁夏贺兰县图书馆为例[J]. 图书馆理论与实践, 2014(11):71-73

14. 芦苇, 张立荣. 依托社区提升公共文化服务效能——基于组织输送的视角[J]. 理论与改革, 2014(5):55-58

15. 张玉兰, 张路瑶, 姜振娜. 河北省公共文化服务体系综合评价及提升对策[J]. 企业经济, 2014(5):160-163

An Analysis of the Integrated Service Efficiency of Public Digital Culture

Qian Dan¹ Chen Ya²

(1. Library of Jianye District, Nanjing; 2. School of Information Management, Nanjing University)

[Abstract] Based on the actual needs of the public cultural service evaluation system, combining the connotation and value of public cultural service effectiveness, the key factors affecting the public cultural service are identified. The TPB model of public digital culture service is constructed and tested. Recommendations are put forward, such as value orientation of fairness, justice and equality, the users' information literacy, the social capital and the information feedback mechanism, according to the model and different users' service expectation.

[Keywords] Public cultural service Public digital culture Integrated service Service performance

[作者简介] 钱丹(1982-),女,南京建邺区图书馆馆员;陈雅(1965-),女,南京大学信息管理学院教授、副院长。