

农村公共数字文化服务供需矛盾分析*

——基于湖南省花垣县的调查

戴艳清 彭雪梦 完颜邓邓

摘要 通过问卷调查和实地研究,了解农村居民对农村公共数字文化服务的认知、使用及评价情况,分析农村公共数字文化服务存在的供需矛盾,发现需求的上升与多样、供给的不足及滞后是目前农村公共数字文化服务供需矛盾产生的主要原因。缓解农村公共数字文化服务供需矛盾的对策包括:丰富供给内容,加大沟通及宣传力度,提升经济投入能力,创造人才优势等。图1。表8。参考文献22。

关键词 农村 公共数字文化服务 供需矛盾

Analysis on the Supply and Demand Contradiction of Rural Public Digital Cultural Services

——Based on Investigation of Huayuan County in Hunan Province

Dai Yanqing Peng Xuemeng Wanyan Dengdeng

Abstract: Through questionnaires and field research, the paper finds out the rural residents' awareness, use and evaluation of rural public digital cultural services, which can analyze the contradiction between supply and demand of rural public digital cultural services. It is found that the main reasons for the current contradiction between supply and demand of public digital cultural services are the rise and diversification of demand, the insufficiency and lag of supply. The countermeasures to alleviate the contradiction between supply and demand include: enriching supply content, intensifying communication and publicity, increasing the ability of economic input and creating the advantages of talents and technology, and so on. 1 fig. 8 tabs. 22 refs.

Keywords: Countryside; Public Digital Cultural Service; Contradiction between Supply and Demand

公共数字文化服务是借助数字化的传播手段,由政府主导、社会力量参与,以满足公民基本文化需求为主要目的而提供的公共文化设施、文化产品、文化活动以及其他相关服务。习近平总书记在十九大报告中强调,中国特色社会主义进入新时代,我国社会主要矛盾已经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^[1]。在公共数字文化服务领域,这种矛盾亦显露无疑。文化扶贫是打赢脱贫攻坚战的重要保障,随着我国扶贫力度的加大和农村地

区物质条件的提升,农村群众对公共文化服务尤其是数字化文化服务的需求快速增长。花垣县位于精准扶贫的首倡地——湖南省湘西土家族苗族自治州,其在公共数字文化服务过程中遇到的问题对于农村地区而言具有一定的代表性。因此,本文选取湖南省花垣县作为调查对象,采用问卷调查法及实地研究法获取其公共数字文化服务的供需现状,从而揭示其供需矛盾的根源,进而提出具体的解决措施,为平衡农村地区公共数字文化服务供需情况提供参考。

* 本文系湖南省社会科学成果评审委员会一般项目“湖南公共数字文化服务有效供给模式研究”(项目编号: XSP18YBZ104)和湖南省社会科学界联合会智库项目“湖南省政府购买公共文化服务效能研究”(项目编号: ZK2019011)的研究成果之一。

1 公共数字文化服务供需矛盾研究现状

公共数字文化服务供需矛盾研究有利于促进公共数字文化服务丰富供给内容,保障公共数字文化服务的有效供给,维护人民群众的公共文化权益^[2]。公共物品理论、供需关系理论为公共数字文化服务供需矛盾研究提供了有力的理论支撑。从公共数字文化服务的基本属性来看,它具有公共物品的两大属性——消费上的非竞争性和受益时的非排他性,即公共数字文化服务可以同时为多个用户使用并获益。而从公共数字文化服务供求双方的关系来看,由于文化服务的提供与消费不是以经济、利益的交换为主要目的,提供文化服务的相关政府部门与文化权益的受众形成了一种特殊的供求关系。总体来看,保持良好的供求关系能切实保障公共文化服务的有效供给,有效促进公共数字文化服务的科学发展^[3]。

笔者于2019年2月及2020年2月两次选取中国知网资源总库(CNKI),包括中国知网期刊全文数据库及硕博学位论文全文数据库等,以“农村”“公共文化服务”“公共数字文化服务”“供需”等不同组合作为“主题”“关键词”“篇名”进行联合检索,最终检索结果见表1所示。

表1 文献检索结果 (单位:篇)

检索词	中国期刊全文数据库			中国硕博学位论文全文数据库		
农村+公共文化服务	2462	139	576	983	40	148
农村+公共数字文化服务	19	1	2	25	0	0
供需+公共文化服务	66	1	14	35	1	7
供需+公共数字文化服务	5	1	1	1	0	0

注:在每一个数据库的检索结果中,第一列是以“主题”为检索项检索的结果,第二列是以“关键词”为检索项检索的结果,第三列是以“篇名”为检索项检索的结果。

通过文献调研,有关公共数字文化服务的研究主要包括以下几个主题领域:

第一,公共文化服务均等化研究。如陈前恒和方航认为实现城乡基本公共文化服务均等化是打破文化贫困陷阱的关键,国家一方面需要加大对贫困地区硬件设施的投入,另一方面需要充

分利用现代信息技术创新文化服务内容和手段^[4];陆和建等认为经济贫困的根源在于文化贫困,可以通过搭建农村公共数字文化服务平台、加强农村公共文化资源统筹协调等手段开展扶贫工作^[5];肖希明、完颜邓邓分析了我国公共文化服务均等化的进程及存在的问题,提出从资源整合、服务网络、工程项目建设等方面以数字化促进基本公共文化服务均等化的发展方向^[6]。

第二,公共数字文化服务内容、方式研究。肖希明、完颜邓邓认为可以通过资源整合缓解文化资源数量匮乏的问题,还可以通过拓展服务渠道、创新服务方式提高公共数字文化服务对公众的吸引力^[7];肖希明、郑燃在调查公众需求过程中发现部分数字文化服务利用率不高,要推广公共数字文化服务必须加大沟通、宣传力度,提高民众的信息意识和信息获取能力^[8];陈慧英等认为可以通过开发与保护、完善宣传和管理体系等方式提升文化资源的有效使用率^[9]。

第三,公共数字文化服务供需有效对接研究。闫小斌等分析了服务需求产生的基础、特点等,认为推动农村公共文化服务必须将普遍性理论原理与当地人文环境相结合,探索富有特色的文化服务供给模式^[10];朱婕等认为农村用户的需求和满足程度是影响文化服务建设实施效果最大的一个因素,提出建立特色服务模式、加强服务宣传力度、优化机构合作方式的建议以促进文化服务建设的可持续发展^[11];完颜邓邓、胡佳豪研究分析了农村地区公共数字文化服务供给与利用存在的问题,提出推动经济文化协同发展、落实服务供给、加强宣传推广等建议^[12]。

第四,公共数字文化服务保障体系、评估体系研究。文化和旅游部、财政部提出提高公共数字文化供给能力必须要创新公共数字文化服务机制,完善投入和保障机制,注重人才培养和队伍建设,全面加强公共数字文化的制度体系、网络体系、资源体系、管理体系和服务体系建设^[13];李国新认为应强化各级政府公共文化服务体系建设的主体意识、责任意识和自觉意识,加强公共文化服务设施和组织的“体系化”建设,着力提升公共文化服

务效能^[14]。

通过文献分析可以发现,当前学界围绕公共数字文化服务开展了卓有成效的研究,并在较大程度上推动了公共数字文化服务实践工作,但较少有人从供需平衡的角度关注农村公共数字文化服务建设状况,已有的相关研究又较缺乏实地调研,因而难以较为深入地分析当前农村地区公共数字文化服务供需矛盾的症结。本文即针对此提出研究命题。

2 调查设计与结果分析

2.1 调查设计

2.1.1 调查目的

本次调查旨在了解农村地区居民在公共数字文化服务的使用目的、认知程度、使用障碍等方面的相关情况,了解各目标群体对现有公共数字文化服务的满意度及需求情况。根据调查结果对比分析各目标人群对公共数字文化服务需求的特点,以及存在的供需矛盾,为农村公共数字文化服务的有效供给提供参考。

2.1.2 调查方法及对象

本次调研主要采用问卷调查法和实地研究法,于2019年2月在湖南省湘西土家族苗族自治州花垣县面向所有农村地区居民随机派发纸质问卷,并通过实地研究法了解该地区公共数字文化服务建设情况,如农家书屋、乡镇文化站、文化共享工程基层服务网点、惠农数字电影放映“2131”工程、农村数字电视无线覆盖工程、边城民俗博物馆等。

2.1.3 问卷设计

针对本研究的主要目标,调查问卷分为受访者基本情况、认知情况、使用情况、需求情况、评价情况五个模块,如表2所示。受访者基本情况模块有利于分析性别、年龄、学历、职业对公共数字文化服务认知、需求、使用的影响。认知情况模块主要考察认知使用情况、认知服务途径。从使用情况模块侧面了解居民对公共数字文化服务的满意程度。需求情况有利于对农村居民的需求

进行分析,促进服务高效化,避免资源浪费。评价情况模块主要考察供应情况及受众体验感受。具体来看,通过“您是否知道公共数字文化服务并使用过公共数字文化服务”“您是通过什么渠道了解公共数字文化服务的”等问题,了解农村地区公共数字文化服务的宣传、使用情况;通过“在您使用的公共数字文化服务中哪种服务形式居多”“您能否在计划时间内(如20分钟)快速找到自己需要的数字化资源”等问题,调查农村地区公共数字文化服务供给情况;根据“您更喜欢哪种公共数字文化服务形式”“您更希望公共数字文化服务平台增加哪种内容的提供量”等问题,了解农村居民的需求情况;根据“您认为目前所提供的公共数字文化服务能否满足您的需求”“您能否完整得到自己需要的数字文化资源”等问题,了解农村居民需求的满足程度。

表2 问卷的模块设计

调研模块	调研项目细分
受访者基本情况	性别
	年龄
	学历
	职业
认知情况	了解及使用情况
	了解的方式
使用情况	服务形式
	使用频次
	使用时长
需求情况	喜欢的服务形式
	喜欢的服务内容
评价情况	准确性
	完整性
	易用性
	及时性
	满意度
	沟通方式

2.1.4 调查样本特征

本次调查共派发问卷120份,回收问卷112

份,回收率 93.3%。其中,有效问卷 98 份,有效率 87.5%。样本的基本情况如表 3 所示,从样本性别构成情况看,男女比例较为均衡。其中,本科学历居多,且受调查群体大体包括了一般的职业类型,学生及企业员工占主体地位。从样本年龄情况来看,大部分年龄层次均有分布,较符合公共数字文化服务对象的整体情况,但年轻人群体相对占比较大。相较而言,年轻人群体乐于接受新鲜事物,较为擅长利用各类电子设备获取公共数字文化资源,因而是利用数字文化服务的主要群体。

表 3 调查样本基本情况

内容	选项	人数	样本百分比
性别	男	41	42%
	女	57	58%
年龄	7—10 岁	3	3%
	18—40 岁	66	67%
	41—65 岁	25	26%
	66 岁及以上	4	4%
学历	初中及以下	6	6%
	高中、中专和技校	14	14%
	大专	21	21%
	本科	53	54%
	研究生及以上	4	4%
职业	学生	36	37%
	企业员工	23	23%
	公务员	14	14%
	教师等专业技术人员	13	13%
	无业、下岗者	4	4%
	农民	3	3%
	离退休人员	3	3%
	自由职业者	2	2%

2.2 调查结果分析

由于调查过程中,部分调查者表示不了解也没有使用过公共数字文化服务、知道但并未使用过公共数字文化服务,因此使用情况、评价情况等部分相较于基础情况、需求调查部分而言缺少

12 份答卷数据。

2.2.1 公共数字文化服务认知度

农村居民对公共数字文化服务的认知情况如表 4 和表 5 所示,约 81%(79 人)的受访者表示知道并使用过公共数字文化服务,约 7%(7 人)的受访者表示不了解也没有使用过公共数字文化服务,居民对公共数字文化服务的认识与使用情况较好,但还有上升空间。约 37%(34 人)的受访者是通过搜索引擎了解到公共数字文化服务,新媒体宣传包括但不限于网络或新闻媒体、搜索引擎等方式,调查显示至少 46%的受访者是通过新媒体了解公共数字文化服务,因此提升新媒体宣传力度对农村公共数字文化服务的推广和发展是有一定积极作用的。

表 4 受访者对于公共数字文化服务的认知及使用情况

题项	人数	百分比
知道并使用过	79	81%
知道但并未使用过	12	12%
不了解也没有使用过	7	7%
总计	98	100%

表 5 受访者对于公共数字文化服务的了解途径

题项	人数	百分比
纸质媒体	1	1%
其他途径	7	8%
网络或新闻媒体	8	9%
搜索引擎	34	37%
亲友推荐	41	45%
总计	91	100%

2.2.2 公共数字文化服务需求情况

受访者希望获取的文化服务内容及喜欢的文化服务形式如表 6、表 7 所示。由于调查对象中在职人员和学生占大多数,因此大部分受访者接受公共数字文化服务是为了满足自身发展需求,希望获取与工作、学习相关的文化服务。这一特点在受访者所喜欢的文化服务形式中也得到了体现,即较多用户倾向于网络共享资源、数字素养培训,其主要目的在于满足自身工作、学习需求。

表6 受访者希望获取的文化服务内容

题项	人数	百分比
与工作相关	34	43%
与学习相关	30	38%
与兴趣相关	8	10%
与生活相关	7	9%
总计	79	100%

表7 受访者喜欢的文化服务形式

题项	人数	百分比
网络共享资源	39	49%
数字素养培训	27	34%
公共服务设施	7	9%
展览推广活动	6	8%
总计	79	100%

2.2.3 公共数字文化服务的使用与评价情况

公共数字文化服务的使用情况在一定程度

上体现了农村居民的需求情况。约64.6%的受访者每天会使用相关平台获取服务一次以上,将近一半的受访者会每次接受公共数字文化服务半小时到1小时,这表明农村地区的公共数字文化需求较为旺盛。与此同时,约54%的受访者对公共数字文化服务的评价在一般以上。满意度总分为5分,调查显示人均满意度约为3.01分,高分与低分的比例大致相当,如图1所示。约39%的受访者表示公共数字文化服务基本能满足自己的需求,约31%的受访者表示公共数字文化服务平台提供的消息较为准确,约34%的受访者基本可以获得自己想要的信息,约38%的受访者表示花一定的时间可以找到自己想要的资源,约64%的受访者认为公共数字文化服务的信息更新速度较慢。这表明民众对目前接受到的公共数字文化服务基本满意,但还有上升空间,特别是信息更新速度在满足大部分受众需求上还有一定差距。

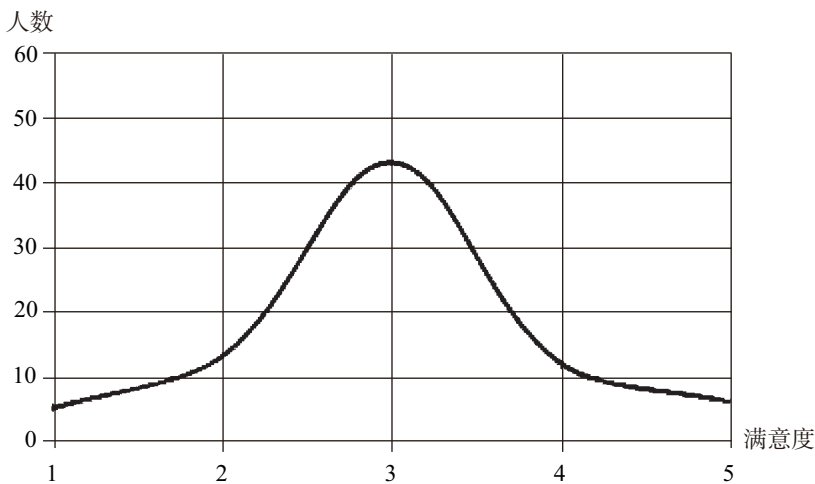


图1 受访者对公共数字文化服务的满意度

3 农村公共数字文化服务供需矛盾表征及原因

供需矛盾是指由于不能有效识别需求侧的潜在需求,难以真正把握需求侧的真实需求,供给侧与需求侧相对脱节,公共数字文化服务类

型、质量、数量、更新速度等与社会需求不匹配、与社会诉求不适应,有效需求满足度较低,难以达到需求方的预期目标,无法满足公众对公共数字文化服务的需求,产生供大于求、供小于求、供无关系的错位矛盾^[15]。笔者从农村公共数字文化服

务的宣传、认知、使用、需求、评价等多个方面了解农村公共数字文化服务供给与需求相对脱节的情况,总结建设过程中供需矛盾的表征,并分析矛盾产生的原因。

3.1 供需矛盾的表现

3.1.1 供给内容待充实

公共数字文化服务作为一种制度性安排,其基本目标与价值在于提供了基于公平正义的兜底保障,因此首先要考察其基本保障水平,其次再考虑其效能的高低。而据调查结果来看,虽然文广新局、扶贫办等机构提供的公共文化服务形式多样,内容范围较广,但仍有 27% 的受访者无法从公共数字文化服务中完整得到自己需要的数字文化资源,因而花垣县的公共数字文化服务还需要进一步充实内容,提高受众的满意度。公共数字文化服务主体需要具有一定的前瞻性,对于公众的数字文化需求有一定的预判,以提供更符合用户需求的资源产品,带动农村地区文化教育的发展。

3.1.2 供给结构不均衡

公共数字文化服务效能不高,服务结构不合理主要表现在以下几个方面:第一,重硬件,轻软件。地方政府对公共阅览室、农家书屋等“硬”件设施投入的资金大、积极性高,但这种有形设施在实际使用过程中的利用率并不高^[16]。APP 端、网页端等无形服务对财政投入需求较大,这种“软”供给不仅需要前期的投入,后续配套的措施也必不可少。本次调查显示,APP 端、网页端的建设,尤其是维护仍存在问题,如供给内容少、更新较慢等。第二,重初期投入,轻中后期维护^[16]。目前,我国设立了各级公共数字文化工程项目,如“我的中国·湖湘文化进万家”“湘西影像书馆”“文化信息资源共享工程”等,且投入了大量的资金。但调查仍然显示居民参与度不高,使用者的满意度不高。根据被调查者建议内容发现相关服务、设施存在设备老化等问题,且服务主体缺乏一定的营销手段用于提升资源的利用率。

3.1.3 有效供给待提高

目前农村地区公共数字文化建设存在着一个

比较重要的问题,即供给的投入力度与需求的满足程度不成正比,有效供给率待提升^[17]。在商业领域,常把进入流通领域中与商品购买者意愿相一致的供给称为有效供给。消费者由于无法获取自己需要的商品而被迫修改最初意愿后实现的需求,则不属于有效供给。在农村公共数字文化服务供给方面,由政府相关部门统一采购、统一配送电脑、电视等文化用品,但事实上电脑等使用的复杂性远超过手机 APP 等,因而农村居民只是被动地接受,不属于有效供给。调查显示,花垣县在公共数字文化服务方面也存在部分资源使用率不高、部分群众需求无法满足的情况。其主要缘由仍然是服务主体对居民需求缺乏了解,宣传力度不足,既有文化产品对群众缺少吸引力,不能有效满足居民的真正需求。

3.1.4 用户体验待提升

公共数字文化服务虽然不是以营利为主要目的,但是提高使用者的满意度也是十分重要的。以“国家数字文化网”门户网站建设为例,用户可以使用分类浏览,亦可通过个性化导航、一站式检索及定制化的阅读推广等实现文化资源的获取,且设有专门的信息互动栏目为用户提供反馈渠道,注重与用户之间的信息交互,这对于提升用户体验是尤为积极的探索^[18]。但在调查过程中笔者发现,目前农村地区公共数字文化服务受众满意度有待提高,如花垣县公共数字文化服务宣传手段、使用渠道有待丰富,县文广新局、县文化馆、博物馆等机构尚未开通微博、微信等较为通用的移动端 APP 官方账号,也没有专用的公共文化服务官网以供居民了解、使用公共数字文化服务。

3.2 供需矛盾产生的原因

3.2.1 需求上升与多样

随着我国扶贫力度的加大,居民在文化教育方面的消费能力有所提升,对文化教育的重视程度逐渐加强,从而促进了居民文化需求的提升。同时,居民基本文化需求的多样在公共数字文化服务中也是不容回避的问题。一方面,服务群体的广泛是需求多样的重要原因;另一方面,其需求

又是动态发展的,会受年龄、学历、职业等因素影响而发生改变。

3.2.2 供给不足及滞后

公共数字文化服务是我国进行文化扶贫的重要手段,保障公民文化权益的重要途径。但本文调查发现,目前农村地区的文化建设并不能较好地满足大众的需求。一方面,经济、文化水平的滞后是农村地区公共数字文化服务供给能力不强的重要原因,文化权益意识的相对淡薄也造成了公共数字文化服务的推广困难。另一方面,从对信息提供的及时性调查中可以看出,地方政府部门缺乏对后续维护和持续发展的投入和考量。公共数字文化资源跟信息一样,具有一定的时效性,然而约64%的受访者认为公共数字文化服务的信息更新速度较慢。

3.2.3 沟通及宣传不足

在公共数字文化服务建设过程中,沟通宣传工作的不到位导致供给需求的不对接,相关部门对居民真实需求的了解程度不高,农村居民对公共数字文化了解、利用程度低,在文化产品和文化服务的供给上出现了有效供给不足的问题。本次调查结果显示,约7%的被调查对象并不知晓公共数字文化服务的各类平台,因而并没有使用过相关的资源。这与公共数字文化建设主体的宣传不到位有很大关系。

3.2.4 资金投入不足

财政投入是公共数字文化服务建设资金的主要来源。由于当前农村地区并未对公共数字文化供给进行专项拨款,因而无法获取花垣县公共数字文化财政投入的具体数据。但从纵向来看(见表8),我国对文化事业的投入总体处于上升趋势^[19]。从横向比较来看,受经济、思想等因素影响,各地区的投入力度存在差异。以湖南省、海南省、广东省三省文化事业费为例,据统计2017年湖南省文化事业费为277,967万元,海南省文化事业费为90,745万元,广东省文化事业费为814,334万元^[20]。花垣县所在的湖南省虽然投入不低,但相较于广东省、湖北省等地区,竞争优势不大。再从文化事业经费在全国不同行政层次的分配来看(如表8所示),一方面,1995年至2015年县及县以下的文化事业费远低于县以上单位,投入占比低,总量少,且城乡投入长期的不平衡使得公共数字文化服务不平衡的现象短期内无法消除。另一方面,当前花垣县公共文化事业的发展经费主要为中央和上级单位的专项经费,且多以政府一次性投入为主,少有年度运行经费、工作经费等后续配套资金的支撑。配套资金、设施的不到位等会导致后续维护的困难,受众使用体验不佳,最终导致有效供给率难以提升。

表8 全国文化事业费分布情况^[19]

项目		1995年	2000年	2005年	2010年	2015年	2016年	2017年	2018年
总量(亿)	全国	33.39	63.16	133.82	323.06	682.97	770.69	855.80	928.33
	县以上	24.44	46.33	98.12	206.65	352.84	371.00	398.35	424.96
	县及县以下	8.95	16.87	35.70	116.41	330.13	399.68	457.45	503.37
所占比重(%)	全国	100	100	100	100	100	100	100	100
	县以上	73.2	73.4	73.3	64.0	51.7	48.1	46.5	45.8
	县及县以下	26.8	26.7	26.7	36.0	48.3	51.9	53.5	54.2

3.2.5 人才与技术缺乏

目前基层文化单位普遍存在“编制紧、人员少、文化低、业务弱,老人多、新人缺”的现象。经调查发现,花垣县公共数字文化服务机构(如:农家

书屋、县文化馆)大多存在一人多岗现象,且专业相关人员不足三分之一。由于人才与技术的不到位,没有条件与能力做到丰富沟通渠道、加大宣传力度、提升服务质量和提高用户体验,这也是造成

农村居民对公共数字文化服务满意度不高的原因之一。一方面城市化和人口迁移导致农村留守人数较少,相对来说儿童、老年人又较多,真正能为公共服务建设提供力量的人较少;另一方面,长时间经济水平的落后导致该地区平均文化教育水平不高,吸引人才的能力较低,技术的引进也更为困难。

4 缓解农村公共数字文化服务供需矛盾的对策

4.1 丰富供给内容

4.1.1 促进文化资源的整合

强化公共数字文化资源整合,可丰富公共数字文化服务的内容,提高公共数字文化服务的有效供给率,促进公共数字文化服务均等化发展。农村地区应依托于国家相关政策,借助于省级公共文化服务机构或大型公共数字文化服务项目等开展资源整合活动。这一方面可以弥补农村地区文化资源数量之匮乏,解决公共数字文化资源地区和系统分布的不均衡问题,实现各公共文化服务机构数字资源的优势互补^[21],另一方面则可以有效解决经费投入难的问题。

4.1.2 加快资源更新频率

信息具有时效性,尽管文化信息资源的时效性要求比一般信息较低,但如果长期不更新会降低用户黏性,因而公共数字文化服务主体在提供服务时需特别重视信息的“保质期”。各个服务主体之间的合作交流可以推动资源收集、发布的责任划分,节约资源收集的人力、物力,也能有效提升资源更新频率。而对于资源更新频率进行一定的政策约束也是非常重要的举措。

4.2 加大沟通及宣传力度

4.2.1 丰富、完善供需方沟通的桥梁

从受众需求的角度出发更深入地了解受众的需要,建设符合大众需求的公共数字文化服务,不仅可以避免资源的不必要浪费,也能提高使用者对公共数字文化服务的满意度。服务主体应首先转变服务意识,对用户不断变化的文化

需求要进行预测和积极引导。其次,可以采取线下交流和网络沟通相结合的方式,一方面通过下乡走访受众的方式获取意见和建议,另一方面则通过官网、公众号等多渠道“走入”群众,听取大众意见,以便于公共数字文化服务的长期建设与优化。

4.2.2 加大公共数字文化服务的宣传力度

据调查,花垣县积极构建网络化农村文化阵地,为公共数字文化服务的推行提供有力支持,其文化信息资源共享工程基层服务三级网络已覆盖全县 65%以上的行政村,全县城乡数字电视用户突破 25,000 户。农村地区可结合传统媒体和新媒体的力量,利用走访以及报纸、电视、电脑等媒体多渠道宣传,增强农村居民对公共数字文化服务的关注度。宣传过程中的首要任务是让农村居民了解公共数字文化,形成文化权益意识;其次使农村居民了解如何规范使用公共数字文化服务设施,在提高利用率的同时,减少公共服务设施不必要的损耗;最后,服务主体应该引导优秀文化的传播,进而引导农村居民对于优质文化资源的需求。此外,服务主体也应注重公众口碑营销的作用,通过提高使用者的满意度来达到宣传公共数字文化服务的目的。

4.3 提升经济投入能力

4.3.1 促进农村公共数字文化服务社会化发展

公共数字文化服务需要长期的资金投入,仅仅依靠农村地区的财政投入对于其可持续发展极为不利。公共数字文化服务建设既需要政府发挥主导作用,又离不开社会各方力量的参与。农村地区应加强与上层机构或服务主体的沟通,提高其对公共数字文化服务的重视程度,同时应采取税费减免、给予荣誉等多种手段,鼓励社会力量和资金参与农村公共文化设施建设,整体提升对公共数字文化服务的经济投入能力。

4.3.2 结合地方经济发展当地公共数字文化

经济决定文化,文化反作用于经济,二者的关系本身就密不可分。农村地区可以将文化建设与经济发展相结合,争取逐步形成“利用文化资

源—兴办文化产业—增加经济收入—改善文化服务”的良性循环。以花垣县为例,花垣县地处少数民族自治州,可以通过数字化技术将哭嫁、蜡染等少数民族特有文化进行保存、宣传,便于当地居民对传统文化的继承,也能够为该地创造旅游优势,同时带动该地经济、文化的发展。

4.4 创造人才优势

4.4.1 积极引进人才

农村地区首先应充分利用精准扶贫政策,向上级争取文化扶贫专业人才;其次,加强与高校合作,在为相关专业人员提供实习工作机会的同时,鼓励学习交流活动的开展;最后,营造“尊重人才,爱护人才,珍惜人才,关心人才,扶持人才”的良好环境,健全人才引进制度,优化农村公共数字文化服务人才队伍管理机制。

4.4.2 加强人才培养

农村地区可以从以下两点出发加强公共数字文化服务的人才培养:一方面,采取“走出去”的方式积极参与上级文化部门组织的专业技术培训班,如全国公共文化发展中心省级分中心组织的公共数字文化建设与服务培训班等;另一方面,通过“请进来”的方式邀请在公共数字文化服务方面具有先进经验的本省或外省专家到本地区进行讲学及专业培训,从而在整体上提升公共数字文化服务人员队伍的素质^[22]。

5 结语

推动公共数字文化服务均衡发展的首要任务就是补齐贫困地区的短板。本文通过湖南省花垣县公共数字文化服务供需调查,发现民众对公共数字文化服务了解程度及利用率不高,数字资源建设的丰富性、易用性、及时性不高以及满意度一般等问题。为推动公共数字文化服务的发展,本文提出以下建议:丰富供给内容、加快更新速度、加大沟通及宣传力度、提升经济投入能力及创造人才优势。

同时,本研究亦存在不足之处,如样本的年龄比例不均衡,这主要是由大多数人对公共数字

文化服务理解不足,以及中老年人多以不识字或看不清、不懂等理由拒绝接受调查而造成的,笔者期待在今后的研究中以田野调查等方式弥补此项缺憾。

参考文献

- 1 习近平.决胜全面建成小康社会 夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利——在中国共产党第十九次全国代表大会上的报告[J].中国经济周刊,2017(42):68-96.
- 2 李曜.我国公共文化服务供需分析及其对策建议[J].老区建设,2013(16):30-33.
- 3 韦景竹,等.基于读者需求的城市公共图书馆服务质量评价模型研究——以广州图书馆为例[J].图书情报知识,2015(6):36-47,88.
- 4 陈前恒,方航.打破“文化贫困陷阱”的路径——基于贫困地区农村公共文化建设的调研[J].图书馆论坛,2017(6):45-54.
- 5 陆和建,等.我国农家书屋开展文化精准扶贫对策探析[J].图书情报知识,2018(3):35-44.
- 6 肖希明,完颜邓邓.以数字化促进基本公共文化服务均等化的实践研究[J].图书馆工作与研究,2016(8):5-10.
- 7 肖希明,完颜邓邓.以公共数字文化资源整合促进基本公共文化服务均等化[J].图书馆,2015(11):22-25,31.
- 8 肖希明,郑燃.公共数字文化服务需求的调查分析——以图书馆博物馆为例[J].图书馆,2013(6):41-43.
- 9 陈慧英,等.麦积山石窟文化资源开发与保护对策[J].武汉轻工大学学报,2019(2):83-86.
- 10 闫小斌,等.超越结构性失衡:农村公共文化服务供给驱动与需求引导的结合[J].图书馆论坛,2018(6):31-36.
- 11 朱婕,等.文化共享工程基层服务用户需求分析及对策研究[J].图书馆学刊,2013(7):1-5.

- 12 完颜邓邓,胡佳豪.欠发达地区农村公共数字文化服务供给与利用——基于湖南省衡南县的田野调查[J].图书情报工作,2019(16):54-61.
- 13 关于进一步加强公共数字文化建设的指导意见[EB/OL].[2019-04-29].<http://www.cppl.cn/law8845.shtml>.
- 14 李国新.对我国现代公共文化服务体系建设的思考[J].克拉玛依学刊,2016(4):3-15.
- 15 潘昱州,彭荔.非遗文创人才的供需矛盾及其对策[J].文化遗产,2019(1):1-8.
- 16 王军伟,杨太康.农村公共文化服务供需矛盾分析——以西安为例[J].西安财经学院学报,2017(5):78-82.
- 17 骆礼.四川省公共图书馆提升服务效能路径探析[J].四川戏剧,2019(3):174-176.
- 18 周锦熠.基于层次分析法的公共数字文化网站评价研究——以“国家数字文化网”为例[J].图书馆研究与工作,2017(12):63-67.
- 19 中华人民共和国文化和旅游部 2018 年文化发展统计公报[EB/OL].[2019-06-01].http://www.ce.cn/culture/gd/201905/30/t20190530_32220256.shtml.
- 20 中华人民共和国文化部.中国文化文物统计年鉴[M].北京:国家图书馆出版社,2017:6.
- 21 戴艳清.公益性数字文化资源整合:现状、瓶颈与对策——以湖南为例[J].图书馆论坛,2015(6):41-47.
- 22 王晓辉.一流大学个性化人才培养模式研究[D].湖北:华中师范大学,2014.
- (戴艳清 副教授 湘潭大学公共管理学院,彭雪梦 湘潭大学公共管理学院 2018 级图书情报专业硕士研究生,完颜邓邓 讲师 湘潭大学公共管理学院)

收稿日期:2019-07-18

美国儿童图书馆服务协会发布 《面向儿童和家庭的延伸服务模式》白皮书

2020 年 1 月 15 日,美国儿童图书馆服务协会(ALSC)发布《参与、培育、提供和评估:面向儿童和家庭的延伸服务模式》白皮书,旨在促使图书馆更好地为儿童和家庭,尤其是为相对贫困社区的儿童和家庭提供服务。该白皮书主要调研图书馆服务如何走出馆舍,走进社区。白皮书提供了这一延伸服务的四种模式,即参与、培育、提供和评估,并特别提供了 10 个经典案例,包括匹兹堡卡内基图书馆开展“故事时间”活动提高收容所儿童的读写能力;旧金山公共图书馆联合金门公园为附近社区居民开展培训和徒步活动;里茨维尔公共图书馆组织暑期夏令营项目,为社区儿童提供学习空间和专业知识教学等。

资料来源

- 1 ALSC releases white paper on an Outreach Model Serving All Children and Families[EB/OL].[2020-02-20].<http://www.ala.org/news/member-news/2020/01/alsc-releases-white-paper-outreach-model-serving-all-children-and-families>.

(国家图书馆研究院 提供)