# 乡村公共数字文化服务中用户信息规避行为 研究\*

王 锰 蒋琳萍 郑建明

摘 要 通过田野调查法和半结构访谈法收集资料,运用扎根理论揭示公共数字文化服务情境下乡村用户信息规避行为的影响因素,在编码过程中构建了涵盖个人、环境、信息、技术的 PEIT 信息规避行为模型。最后从营造文化环境、丰富信息服务、完善技术支撑、提升服务能力四个方面提出建议措施以弱化乡村用户的信息规避行为,为乡村公共数字文化服务效能提升提供实践方案。图 1。表 6。参考文献 54。

关键词 公共文化服务 数字文化服务 乡村 信息规避行为 用户

# Research on User Information Avoidance Behavior of Public Digital Cultural Services in Rural Areas

Wang Meng Jiang Linping Zheng Jianming

**Abstract:** This paper first collects data through field survey and semi-structured interview, and uses grounded analysis method to reveal the influencing factors of rural user information avoidance behavior in the context of public digital cultural services. In the coding process, a PEIT information avoidance behavior model covering person, environment, information, and technology is then constructed. Finally, this paper proposes that four aspects shall be considered to weaken information avoidance behavior of rural users: creating a cultural environment, enriching information services, improving technical support, and enhancing service capabilities, so as to provide practical solutions for improving the efficiency of rural public digital cultural services. 1 fig. 6 tabs. 54 refs.

**Keywords:** Public Cultural Service; Digital Cultural Service; Rural Area; Information Avoidance Behaviour; User

#### 1 引言

公共数字文化服务是政府保障人民基本文化权益,利用现代信息技术提升公共文化服务能力和扩展公共文化服务覆盖范围的重要方式。从2011年第一批国家公共文化服务体系示范区挂牌到2017年第四批国家公共文化服务体系示范区(项目)创建资格评审工作的启动,伴随各省公共文化服务体系示范区建设的落实和推广,我国公共文化服务体系日益成熟。《中华人民共和国公共文化服务保障法》的实施对公共数字文化

的共建共享提出了新的规范和要求<sup>[1]</sup>。2018年9月,中共中央、国务院印发《乡村振兴战略规划(2018—2022年)》,提出要继续实施公共数字文化工程,健全公共文化服务体系,保障农民群众便捷获取优质数字文化资源<sup>[2]</sup>。2019年5月,中共中央办公厅、国务院办公厅印发《数字乡村发展战略纲要》,强调数字乡村建设的紧迫性,并对普及网络、缩小城乡数字鸿沟、提升农民数字化素养等问题提出长远愿景及建设目标<sup>[3]</sup>。与此同时,江苏、上海、广东等地方政府陆续发布地方性法规

<sup>\*</sup>本文系 2019 年国家社科基金重点项目"面向智慧服务的多源多维公共文化数据治理及政策保障研究"(项目编号:19ATQ001)、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"(项目编号:19YJC870022)和 2020 年江苏省普通高校研究生科研创新计划项目"乡村公共数字文化服务背景下用户信息规避行为实证研究"(项目编号:KYCX20\_3097)的研究成果之一。

条例,强调城乡公共数字文化建设和服务对繁荣乡村文化市场、丰富村民文化生活的重大影响。

乡村处于公共文化服务网络的末梢,存在的 文化资源不平等、数字鸿沟、数字化贫困[4]、人才 输送不均等问题成为乡村公共数字文化服务体 系建设中的短板,与城市公共数字文化服务存在 较大差距。在我国乡村公共数字文化服务的普 及率和覆盖面日趋提升扩展的同时,更需要进一 步从保基本、兜底线、促公平等多重角度加强乡 村公共文化服务研究[5]。乡村居民对公共数字 文化服务的认可度、内容的需求倾向、服务形式 的偏好,都会影响其体验及满意度,易使其产生 避免或延迟获取可及信息的行为[6],即出现规避 公共数字文化服务的现象。本文将调研当前乡 村公共数字文化服务的现状,了解乡村公共数字 文化服务用户产生信息规避行为的影响因素及 其机理,进而有针对性地提出弱化规避行为的策 略,以提升乡村公共数字文化服务的效能。

# 2 文献综述

公共数字文化服务是公共文化服务体系的 重要形式之一,学者们在公共数字文化服务保障 体系的基础上,从用户信息需求偏好、服务营销、 使用满意度等角度展开了乡村公共数字文化服 务研究。(1)用户信息需求偏好。Omeluzor等认 为数字服务要重点关注农村居民的显需求与潜 需求,拓展其信息选择的"自由度"[7]; Morris 等 认为面对信息需求模糊的用户,需求评估能够帮 助信息提供者计划、传递、满足用户需求,信息提 供者应具备识别农村居民信息需求差异的能力, 差别化地进行评估[8];朱红根等探讨农户信息素 养及其服务使用偏好,以确定不同公共数字文化 服务需求的优先顺序[9]。(2)公共数字文化营 销。戴艳清和孙颖博总结了印度农村地区开展 的"墙上之窗"、"数字农村"工程、"数字印度"计 划等项目的成果,认为当前印度农村地区的公共 数字文化营销呈现出体验式营销、需求营销、精 准营销以及创意营销等多元化方式[10]: Heather 认为合理使用社交媒体可拉近与边缘用户之间的关系,发掘潜在用户,提升农村和贫困地区的数字文化服务效能<sup>[11]</sup>。(3)乡村用户信息行为研究。刘济群和闫慧通过田野调查发现农村女性群体信息需求和信息搜寻行为之间的关系<sup>[12]</sup>,韩正彪和林延胜发现苏南、苏中、苏北地区农民信息搜寻和信息获取倾向之间存在的差异性<sup>[13]</sup>。(4)用户对乡村数字文化的评价研究。不同研究者主张将民众参与度<sup>[14]</sup>、公众满意度<sup>[15]</sup>、公众与政府互动效果<sup>[16]</sup>、服务保障<sup>[17]</sup>等纳入评价体系中。

关于信息规避行为的研究,主要分为三个方 面。(1)信息规避理论基础研究。信息规避的研 究始于 20 世纪 40 年代,主要集中在心理学[18]、 传播学[19]、医学[20]和图书情报领域[21]。国内最 早提到信息规避的是张晓林《关于"非用户"的思 考》一文[22],在后续研究中,选择性暴露理论[23]、 认知失调理论[24]、不确定性理论[25]、感知风险理 论和预期效用理论[26]等被用于研究不同人群,涉 及健康信息规避等多种主题。(2)信息规避行为 的影响因素研究。引发信息规避的因素主要可以 归结为个人因素、环境因素和信息因素三种:个人 因素包括人格特质[27]、认知冲突[28],信息因素包 括信息效用[29]、信息疲倦[30],环境因素包括人际 因素[31]、社会规范[32]、社会持有资源[33]等。(3) 信息规避模型及应用研究。王莹莹研究了老年人 对健康信息的规避[34],刘咏梅等、张可和张敏分 别从社交网络[35]和学术阅读环境[36]探讨了大学 生信息规避行为,邹丹和韩毅[37]从个人、环境及 信息维度构建了孕妇的信息规避行为模型。

总体上看,我国乡村公共数字文化服务用户的信息行为研究已经受到关注,学者对社交媒体、网络情境、医疗情境、阅读情境、决策情境下的患者、青少年、孕妇、大学生等群体的信息规避行为的探究也已展开<sup>[38]</sup>,但从用户不使用或规避角度探究乡村公共数字文化服务的成果仍较少。当前农村居民的信息行为研究涉及信息消费行为、信息采纳行为、信息选择行为,供需<sup>[39]</sup>、宣传推广<sup>[40]</sup>、信息素养<sup>[41]</sup>、内容形式<sup>[42]</sup>是乡村用户对公共数字文化服务评价不高和不使用的常见因

素。相对于已有的问卷、案例研究方法,扎根理论 法在捕捉、凝练多层面的影响因素时更加全面和 有针对性,不仅能从经验事实中抽象出新的概念 和思想,发现特殊变量,还可以进一步发现影响 因素的复杂关系链,展现影响因素与结果变量之 间的复杂联系。因此,本文将通过田野调查法和 半结构访谈法收集资料,并采用扎根理论法分析 在乡村公共数字文化服务问题<sup>[43]</sup>,以期为促进 我国公共数字文化服务问题<sup>[43]</sup>,以期为促进 我国公共数字文化服务的均等化发展提供借鉴。 本研究主要回答以下问题:乡村公共数字文化服 务中用户信息规避行为的关键影响因素有哪些, 这些因素之间的关联机理是什么。

# 3 研究设计

# 3.1 调研地点选择

本文选取第四批国家公共文化服务体系示范区(项目)镇江市下辖乡镇作为调查点。2018年4月江苏省镇江市被国家文化和旅游部、财政部确定为江苏省第四、本批江苏省唯一创建国家公共文化服务体系示范城市,目前该市已有"文化镇江云""淘文化网""文化镇江"等公众号、PC门户网站、H5 微网站、手机 App 等面向公众开放的公共数字文化服务平台。"文化镇江云"PC端的栏目设置包括文化直播、文化地图、文化志愿者、文化消费、全民艺术普及、公益培训报名等,旨在打造"文化在线"的公共数字文化服务;"淘文化网"侧重于对镇江市各县区线下活动的点播、宣传和展示;"文化镇江"公众号提供文化云、文

旅服务、文旅商城三个子栏目。课题组在实地考 察中发现,各乡镇文体中心基本都拥有电脑设备、 报刊阅览机,其借还书自动化系统、数字资源系统 与县公共图书馆通用,并提供"超星移动图书馆" 客户端注册阅读服务,以及音视频资源、特色非遗 数字化资源共享服务。作为本次重点调研对象的 Y 镇文体中心总占地面积为 9000 m², 包含 2400 m² 的室内面积和3500㎡的广场面积,室内场馆为三 层楼房,室外场馆由篮球场和健身路径两部分组 成。整个文体中心集办公、图书阅览、电子阅览、文 化研究、体育健身等功能为一体[44],拥有一个"全 国示范农家书屋"、季子文化陈列室,非遗文化数 字化挖掘和展示已在"文化镇江云"平台有所体 现,下设自然村均设有文化体育阵地。Y 镇政府联 合该文体中心建有微信公众号"丹阳延陵镇",设 有品读、微话、共享三个子菜单,更新内容涵盖党 建、文明创建、特色文化宣传、文体活动通知等。

# 3.2 访谈数据收集

本研究的访谈提纲设计主要借鉴《江苏省公 共文化服务体系示范区创建标准(苏南乡镇地 区)》《乡镇综合文化站建设标准》《江苏文化共享 工程农村乡镇基层服务点建设配置标准》以及 《公共文化服务保障法》中与文化信息资源共享 工程、公共电子阅览室等直接相关的乡村公共数 字文化建设和服务标准。访谈提纲如表1所示, 主要包含以下内容:基本信息、乡村用户对当地 公共文化服务基本情况的了解程度、乡村用户规 避公共数字文化服务可能的影响因素。

表1 访谈提纲

访谈主题	主要内容	
基本信息	年龄、职业、受教育程度、收入水平等	
公共文化服务基本情况	<ol> <li>您是否知晓村镇的图书馆或文化中心向群众免费开放?</li> <li>您是否去过村镇的图书馆或文体中心?每周去几次?一般需要花费多少时间到达?参与最多的文化活动是什么?您是否满意?</li> <li>您是通过哪些渠道了解到公共数字文化服务的?</li> <li>您是否访问或使用过图书馆或文体中心等公共文化机构的网站、微信公众号、微博、手机 APP?</li> </ol>	

访谈主题	主要内容
规避行为影响因素	<ol> <li>您希望从公共数字文化服务中获取到哪些主题的内容?您使用过哪些功能?目前的服务是否都能够满足您的基本需求?</li> <li>您是否能够熟练地使用手机、电脑获取公共数字文化服务?使用过程中遇到无法解决的问题时您一般向谁寻求帮助?文体中心的工作人员是否能帮助您解答疑惑?</li> <li>您对本村镇文体中心的数字化设备、空间布局、开放时间安排是否满意?</li> <li>您觉得公共数字文化服务给您的生活或者学习带来了哪些变化?您是否会将公共数字文化服务推荐给更多的人?</li> <li>您是否使用过其它地区或者相类似的数字服务?相比而言本地数字文化服务的优缺点有哪些?</li> <li>您组织或者参与过哪些公共数字文化服务?给您留下最深刻印象的是什么活动?</li> <li>您对本地公共数字文化服务还有哪些意见和建议?</li> </ol>

2019年7至11月,课题组走访Y镇,对乡镇居民开展"一对一"现场访谈,每份访谈时长约30—45分钟。为保证访谈样本的代表性,考虑地理环境及人口特征的差异性等因素,所选访谈对象兼顾了不同的职业、年龄段、性别、学历等,并且

在获得村民同意后对访谈内容录音,同时笔录重要信息。访谈结束后对所有形式的资料梳理整合,最终形成完整的文本分析资料。经过筛选,本次访谈共保留 32 名典型用户的访谈资料,基本信息如表 2 所示。

表 2 32 名访谈对象基本信息一览

项目	项目 指标		百分比(%)
性别	男	17	53
注力リ	女	15	47
	18 岁以下	2	6
	19—30 岁	9	28
年龄	31—40 岁	8	25
11- 函约	41—50 岁	4	13
	51—60 岁	6	19
	61 岁及以上	3	9
	小学及以下	5	16
教育程度	初中	10	31
	高中、中专或职高	11	34
	本科	6	19

续表

项目	指标	样本数	百分比(%)
	职员	8	25
	农民	10	31
	个体户	2	6
职业	学生	4	13
	警员(城管)		6
	文体中心工作人员		16
	志愿者	1	3

# 3.3 研究方法

扎根理论由社会学家 Glaser 和 Strauss 提出, 主要从访谈文本中提取关键核心概念进行理论 构建,是一种归纳式的自下而上的研究过程,非 常适合解释现实中的社会现象。作为探索分析 式研究,本文借助质性数据分析工具 Nvivol1,通 过开放编码、主轴编码、选择性编码,从收集的原 始语句中归纳提炼出核心概念与范畴,进一步比 较分析原始语料后,对资料和理论分门别类并建 立联系,最终构建具有理论价值的模型<sup>[45]</sup>。

# 4 研究过程与结果

本研究以#01-#32 作为访谈人员的顺序编

号代码,以便进一步对数据进行整理和归纳。编码过程即将原始资料揉碎打散,以新的方式重新组合,赋予概念化标签,从而界定概念、理清范畴。在整个过程中,研究人员对所获得的访谈数据逐条进行概念标引,合并交叉或者重复的概念,剔除原始资料中重复次数少于三次的初始概念。

# 4.1 开放编码

鉴于开放式编码的文本量较大,编码过程中 涉及到大量的原始口语化内容,此处仅列举部分 典型的原始语句来展现本文的编码过程,如表 3 所示。

表 3 访谈资料的开放编码

范畴化	原始资料(初始概念)		
A1 生理因素	#01 我基本也不怎么出去,平时也就看看报纸,那种智能手机也不用,年纪大了视力也不太好【年龄】,看那些东西也费劲。 #31 我还是喜欢看纸质的东西,现在眼神越来越不好,听听广播还行,看手机上的字太累了【视觉疲劳】。		
A2 素养因素	#01 我才小学学历【文化水平】,那些东西我从来也不接触,也不需要,看看报纸就够了。 #04 我这个门卫室有一台电脑,但是我不太会用【信息技能】,没事的时候就用它打打牌, 有什么不懂的东西我问别人就好了,没有用电脑查过。		
A3 个人兴趣	#12 现在网络也挺方便的,抖音什么的我都在用,你说的这个我不太了解【关注度】,我随便刷刷手机就好了,没有那么多文化需求,对电脑也不感兴趣,我儿子可能会知道这些。 #04 你们说的电子阅览室什么的应该学生会用的比较多,我们从来不去图书馆,不看书,不感兴趣,我觉得这些东西根本没必要在村里办【认可度】,身边也没看见有人去。		

Homb II	实表
范畴化	原始资料(初始概念)
A4 认知状态	#13 乍一听你们说的这个公共数字文化,我理解的是有点像那种导航一样的大屏幕【整体感知】,具体叫什么不清楚。我上大学的时候在学校见过,镇上现在也有了? #19 图书馆都是城里面用的【刻板印象】,我们种地也用不上这些东西。
A5 情感因素	#10 我之前用过其他地方的服务,一开始感觉挺新鲜的,但是一会儿就觉得累了【倦怠感】,不如看看电视,内容没有什么特别的地方。 #17 我觉得数字化的东西跟我没什么关系【距离感】,用这个还不如一起跳跳广场舞什么的有意思【无聊】。
A6 人际影响	#11 网上有我们自己办的这些文化活动的视频? 我觉得没啥意思,我还是喜欢和大家一起去看这些活动【弱社交关系】,就像广场舞一样,得一起才有意思。
A7 传统观念	#07 人家家长也不愿意让孩子玩电脑【易上瘾】,主要是过来让他们练练书法、素描,读读诗歌之类的。
A8 宣传推广	#02 你们跟我介绍了,我才第一次听说有这些设施【知晓情况】,我经常去这个楼里面上厕所,只去过二楼,我知道那里有个办公区,我看见有人在里面上班,但是从来不知道上面还有书什么的。 #03 我从来没听说过这个广电中心里有书有电脑有健身房,也没见他们怎么宣传,最多就看到在门口有贴过一张宣传单【宣传形式】,但是我也没仔细看。
A9 文化氛围	#19 我们普通老百姓在农忙的时候都在地里干活比较忙,闲下来也比较喜欢在棋牌室打打牌,搓搓麻将【日常休闲】。 #12 我女儿帮我装的抖音 APP【手机娱乐】,我下班了就打开来看看,时间很短,觉得挺有意思的,还能学到一些烧饭的技巧,我还挺满意的。
A10 自然地理	#17 文体中心我知道,但是我觉得还是太远了【位置偏僻】,我们一般也不一定非要去那里活动,我们就几个人组织一下就行了。 #15 近年来经济下滑严重,一些工厂都搬走了【产业布局】,前几年比隔壁镇发展得好很多。这几年越来越不行,年轻人留不住,只剩下一些老年人,也没有外地人过来。
A11 人文空间	#08 我们这边借书系统一般就是用自己的网接,我不太了解,这个是另外一个人专门管理。至于能不能上我们的网,我也不清楚,你们自己试试【服务态度】。 #25 本来有招研究生的意愿,但是考虑到毕业后年龄在 26 岁以上,有些是工作了几年才考进来,年龄已达到 30 岁,还要再培养;我觉得我们这里的工作与研究生所学知识关联不大,从事这项工作的学历不需要太高【专业技能】,能办公够用就行了。
A12 信息效用	#13 而且我觉得这个网站上的东西都算不上是新闻,国庆都过去多久了,版面却还是以前的,我们不知道这些过时的新闻有什么用【生活帮助】。
A13 信息特征	#21 我看公共文化网站,觉得界面很乱,我也只会自己随便浏览一下,感觉反而找不到我想要的东西。我平时找资料一般就百度一下,虽然百度上有很多虚假的消息,但是我还是能辨别的,我觉得网页简单一点就好了,不要把那么多东西一起堆在那,我都不想看了【页面布局】。
A14 信息服务	#13 现在工作压力这么大,时间这么紧迫,我们没空把时间浪费在找自己想要的重要信息上,信息堆叠的太多了,现在不是都有个性化推送吗?【个性化】这个网站好原始。 #26 反正我是不太喜欢这个界面,功能也很单一,没人和我互动我也不满意【互动需求】。
A15 网络质量	#14 不知道是因为我的手机还是网页的问题,有些图片都加载不出来【加载速度】,中间是空白的。 #11 这个网站给我的第一感觉是界面太杂了,也没有针对性。让我没太多耐心找我自己想要的内容【信息搜索】。

续表

范畴化	原始资料(初始概念)	
A16 技术支持	#32 我注册了三次都没有验证码【注册难度】,过了半小时才陆续发给我,我就索性不用了。#09 我要是想查资料写论文的话,会用学校的数据库【功能满足】,里面的资料比较全。	
A17 网络信任	#19 我听说有人在网上被骗了很多钱,现在听到网络就头疼【信任度】,你们说的这些都是网上的东西,我不上网,所以也不去了解这些。	

经过对原始语句的解读和编码,本研究最终 得到71个初始概念(al—a71),对从原始资料中

提取的初始概念进行范畴化,得到 17 个副范畴 (A1—A17),编码结果如表 4 所示。

# 表 4 开放式编码结果

副范畴	初始概念
A1 生理因素	al 视觉疲劳,a2 舒适,a3 年龄
A2 素养因素	a4 对新事物的适应速度, a5 对新事物的接受能力, a6 文化水平, a7 信息意识, a8 信息 技能
A3 个人兴趣	a9 关注度,a10 认可度,a11 自我提升
A4 认知状态	a12 感知有用性,a13 感知易用性,a14 心理期望,a15 整体感知,a16 刻板印象
A5 情感因素	a17 距离感,a18 吸引力,a19 倦怠感,a20 无聊
A6 人际影响	a21 弱社交关系,a22 心理趋同,a23 角色认同,a24 情境互动需求
A7 传统观念	a25 不安全,a26 易上瘾,a27 不习惯,a28 不实用
A8 宣传推广	a29 知晓情况,a30 宣传力度,a31 宣传形式,a32 宣传内容
A9 文化氛围	a33 日常休闲,a34 学生少,a35 活动举办,a36 手机娱乐,a37 用户结构
A10 自然地理	a38 产业布局,a39 交通工具,a40 位置偏僻
A11 人文空间	a41 开放时间,a42 服务态度,a43 专业技能,a44 规划管理,a45 设施配置
A12 信息效用	a46 相关性,a47 转化成本,a48 生活帮助
A13 信息特征	a49 真实性,a50 丰富度,a51 趣味性,a52 图文搭配,a53 即时性,a54 色彩搭配,a55 页面布局,a56 内容分类
A14 信息服务	a57 个性化,a58 人性化,a59 随时随地,a60 互动需求
A15 网络质量	a61 加载速度,a62 安全性,a63 便捷性,a64 信息搜索,a65 稳定性
A16 技术支持	a66 注册难易度,a67 更新频率,a68 功能满足
A17 网络信任	a69 持久度,a70 信任度,a71 新鲜感

# 4.2 主轴编码

在开放编码的基础上,本研究再次对 17 个副 范畴进行关联比较、逻辑归纳和分类,最终形成 4 个主范畴(B1—B4),分别是个人因素、环境因素、 信息因素、技术因素,具体内涵如表5所示。

# 表 5 主范畴编码结果

主范畴	副范畴	范畴内涵
-	A1 生理因素	用户的年龄、健康状况等
	A2 素养因素	用户利用公共数字文化解决实际问题的能力、意识、技能,对新事物的适应能力和速度以及文化程度等
B1 个人因素	A3 个人兴趣	用户对公共数字文化的认可度和关注度等
	A4 认知状态	用户对公共数字文化的整体感知、评价以及与自身关联度的认识
	A5 情感因素	用户接触或者使用公共数字文化服务后产生的心理反应以及情绪 变化
	A6 人际影响	社区生活需要的归属感和认同感对个体选择与决定使用公共数字 文化服务的影响
	A7 传统观念	群体性或者社会性规范对用户产生信息规避行为的影响
D2 IC 控用事	A8 宣传推广	文体中心对外宣传公共数字文化的深度、广度、力度等
B2 环境因素 ——	A9 文化氛围	社会层面和群体层面的文化气氛和习俗
	A10 自然地理	文体中心所处的地理位置、交通状况等
	A11 人文空间	开放时间的科学性、工作人员服务态度和技能水平、规划管理、设施 配置等
	A12 信息效用	公共数字文化的内容和服务的有用性等
B3 信息因素	A13 信息特征	公共数字文化内容的丰富度、趣味性,网页内容和形式等
	A14 信息服务	信息获取渠道的多样性、畅通性和交互性,个性化推送服务等
	A15 网络质量	公共数字文化服务设备的网络性能
B4 技术因素	A16 技术支持	公共数字文化服务中的技术展现程度和方式,功能的可用性等
	A17 网络信任	用户对于公共数字文化服务所依托的网络的信任程度

# 4.3 选择性编码

选择性编码重在对主轴编码过程中形成的 4 个主范畴进行提炼和加工,挖掘核心范畴,构建 关系链,将各个范畴有机关联,从而进一步形成 主范畴之间的典型关系结构,形成乡村公共数字 文化服务情境下的信息规避行为模型。本研究 使用剩余6份原始访谈资料做理论饱和度检验, 未能发现新的初始概念、主副范畴和典型关系, 所以饱和度检验通过。主范畴之间的关系如表6 所示。

# 表 6 主范畴之间的关系结构

典型关系	关系结构	关系结构的内涵
个人因素 → 信息规避行为	因果关系	乡村用户个体的生理状态、信息素养、兴趣倾向、对公共数字文化服 务的整体认知局限性是导致信息规避行为的内部因素
环境因素 → 信息规避行为	因果关系	周围人际关系导向、固有的传统观念、宣传推广深浅、文化氛围的影响、地理位置以及人文空间是导致信息规避行为的外部因素

续表

典型关系	关系结构	关系结构的内涵
信息因素 → 信息规避行为	因果关系	公共数字文化服务内容的有效度、提供方式、呈现形式是导致信息规避行为的外部因素
技术因素 → 信息规避行为	因果关系	公共数字文化服务依托的信息技术、网络的流畅度、网络操作的便捷性、技术的安全可靠性是导致信息规避行为的外部因素
环境因素 → 个人因素	调节关系	乡村的文化氛围、人际关系链、文化场所的设定、文化部门宣传推广和人文空间等环境因素会对个人信息素养、兴趣、认知、情感等起到调节作用,促使信息规避行为的产生
技术因素 → 个人因素	调节关系	网络质量的优良程度、安全性能、技术的可操作性对于个人信息素 养、认知状态的形成具有调节作用
技术因素 → 信息因素	调节关系	信息技术的更新换代、系统性能稳定性、功能多样性等直接影响信息的呈现效果
信息因素 → 个人因素	调节关系	公共数字文化服务的信息呈现方式、推送形式、内容效用等层面的因素对于用户的个体认知、效能感知、个人情感等有间接的调节作用

# 5 乡村公共数字文化服务用户信息规避 行为框架的构建

经过开放编码、主轴编码、选择性编码,本研究 发现个人因素是主要的内部驱动因素,直接决定着 信息规避行为方式;信息因素、环境因素和技术因素 是外部因素,三个因素之间互相调节、相互作用,既 直接影响信息规避行为,同时也作用于个人因素间 接影响规避行为。根据此故事线,本研究在个人因素、环境因素、信息因素、技术因素 4 个主范畴及其相互关系的基础上整合形成"PEIT 用户信息规避行为模型",P、E、I、T 分别代表个人因素(Person)、环境因素(Environment)、信息因素(Information)、技术因素(Technology),如图 1 所示。关于模型内部的具体相互关系和内容的阐述如下。

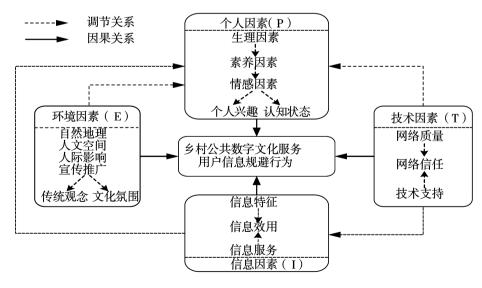


图 1 PEIT 用户信息规避行为模型

#### 5.1 个人因素

个人因素包括生理、素养、情感、个人兴趣、认 知状态五个方面。个人因素是用户信息规避行 为产生的关键因素,是内部动因。生理因素是指 用户的年龄、视觉易疲劳等生理上产生的不舒适 导致的规避行为,对素养因素起着调节作用,个 别乡村用户因为年龄大而对公共数字文化等新 事物视而不见,消极地满足于原有的文化服务, 对于公共数字文化服务无动于衷。如#31:"我还 是喜欢看纸质的东西,现在眼神越来越不好,听 听广播还行,看手机上的字太累了……"可见想 要改变长期生活在非数字化背景下乡村用户的 信息使用习惯和使用偏好存在困难。素养因素 是指个体接受教育程度较低而缺乏利用现有公 共数字文化服务解决实际问题的意识和能力。 乡村用户自主学习意识不强,表现为对新形式文 化的适应能力较慢,又因为素养不够、学习能力 较弱而对公共数字文化自动规避。如#01:"我才 小学学历,那些东西我从来也不接触,也不需要, 看看报纸就够了……"信息素养也影响用户情 感,乡村用户的信息素养教育一直处于被关注的 边缘[46],使用意识和动机的缺乏减弱了数字文化 对用户的吸引力及相互之间的关联性,倦怠和无 聊的情感阻碍了继续使用的兴趣和进一步的认 知,认知状态和个人兴趣无法得到开拓和挖掘, 导致乡村用户关于数字文化"晦涩难懂、与己无 关"的刻板印象难以消除。总而言之,个人维度 的负面因素影响着用户自身对公共数字文化服 务的使用,易诱发信息规避行为。

# 5.2 环境因素

环境因素是用户信息规避行为产生的重要 外部动因,对个人维度负面因素的产生有重要的 调节作用。环境因素可以分为自然地理、人文空 间、人际影响、宣传推广、传统观念、文化氛围六个 方面。当公共文化机构所处的地理位置较为偏 僻、交通不畅时会直接阻碍用户使用其数字文化 服务的意愿。文化机构除了考虑选址,还要考量 开放时间是否能满足用户利用业余时间进行文

化补给的现实需求以及工作人员的服务态度、数 字化设施配置、内部空间规划管理是否能体现人 文主义关怀。从目前的调研来看,Y镇行政人员 认为文化管理无需高学历人才,只要能完成日常 办公即可,走访中也发现电子阅览室工作人员态 度很强硬,对于用户的提问表现出明显的不耐烦 情绪,用户在使用过程中提出的问题无法得到有 效的解决。与城市相比,乡村的邻里关系更为密 切,对于集体活动更为热衷,因而人际关系是公共 数字文化服务使用与否的重要影响因素。如#11: "网上有我们自己办的这些文化活动的视频?我 觉得没啥意思,我还是喜欢和大家一起去看这些 活动,就像广场舞一样,得一起才有意思。"宣传 推广是环境因素中的核心要素,因宣传推广不到 位而产生的文化服务缺口广泛存在于乡村数字 文化服务中[41]。如#02:"说实话我们也没这些需 求,如果说他们宣传的话,或者组织去看一下、用 一下,我们可能会去体验一下,如果确实好,我也 会告诉我的家人朋友们,一传十、十传百不就好了 吗,但是我没发现有人组织过这个活动,也不知道 具体什么情况……"宣传推广对传统观念和文化 氛围的形成有一定的影响作用。传统观念是用户 群体所确立的一种标准化观念,体现为一种群体 或者社会性规范。乡村用户群体广泛接受的观念 虽然不同于法律规章等明文规定,但仍然会对用 户个体的判断和态度产生一定的压力,进而使得 用户个体采取类似的行为以保持与群体的一致 性。一直以来,用户所秉持的"公共数字文化服 务不安全、不实用、易上瘾"等传统观念限制了用 户对公共数字文化服务的接纳心理和使用的可 能性。另外,在乡村公共数字文化服务情境下,公 共文化物理空间以及相关的物理设施对于用户 间的互动性影响较弱,但特定文化环境下形成的 文化氛围和独特的文化体验对用户的信息行为 有重要影响[47]。

# 5.3 信息因素

信息因素与公共数字文化服务密切相关,是用户信息规避行为产生的直接影响因素,同时也

受到技术因素的调节。信息因素分为信息特征、 信息服务、信息效用三个子因素。其中信息特征 中内容的丰富度、真实性、图文搭配的条理性、色 彩搭配的舒适度,信息服务能否实现个性化推送 来满足用户的互动和交流需求等,会影响到用户 对于公共数字文化的整体感知有用性及使用效 用,所以信息特征和信息服务对于信息效用起调 节作用。在使用网站时,多数人会浏览页面以寻 求能触动他们的内容,当他们浏览到重要信息时 才会停下来仔细阅读,信息混杂无秩序就无法让 用户快速锁定有效信息。如#10:"这个公共数字 文化网我以前没用过,基本上也用不到。我现在 打开看了一下,马上就想退出了。我觉得这个网 站的颜色也太奇怪了吧,反正我看了不太习惯, 不太符合我的审美……"可见,信息特征因素会 直观影响到用户对于公共文化的感知,因此需建 设多种形式的公共文化信息推动和服务平台,拓 展各地区共建公共数字文化信息共享云端平 台[48]。从微观设计上说,信息层面应更加注重用 户体验,国家数字文化网、公共文化云作为我国 公共数字文化领域国家级信息工程,已经开始重 视用户体验[49],公共文化服务示范区的信息服务 更应该满足用户差异化需求,而目前的信息服务 在智能化和精准化方面还有很大的提升空间。 如#13:"现在工作压力这么大,时间这么紧迫,我 们没空把时间浪费在找自己想要的重要信息上, 信息堆叠的太多了,现在不是都有个性化推送 吗? 这个网站感觉好原始。"此外,国家公共数字 文化网和国家公共文化云平台虽已经投入使用 并初有成效,但是与企业运营的网站和 APP 在形 式和内容上还存在一定的距离。我们在进行网 络调研时发现,公共数字文化服务在同类型的信 息服务中还没有形成明显的功能优势,而服务效 用是保持乃至提高用户粘性的基础,用户会更倾 向于采纳其他符合其期望的同质服务而放弃对 公共数字文化服务的持续性使用。

#### 5.4 技术因素

公共数字文化服务需要依托信息和网络技

术的支持和维护。技术因素的高低对信息因素具 有显而易见的调节作用,对个人信息因素也有间 接影响。从框架可以看出,技术因素包括网络信 任、网络质量、技术支持三个更细微的层面。公共 数字文化服务网站和 APP 等在网络环境中提供 公共文化内容的网络化和数字化服务,以云计算、 物联网、大数据等最新的技术为支撑点,能有效地 把分散于全国的公共数字文化资源统一整合,进 而将服务推向更高的层次[50]。用户的实际需求、 对技术的感知和态度以及行为意向都需要纳入 考虑范围[51]。在访谈过程中有用户对网络服务 质量产生了质疑,如#14:"不知道是不是因为我 的手机还是网页的问题,有些图片都加载不出来, 中间是空白的……"网站的加载速度和网页的稳 定性影响了用户对于公共数字文化服务的使用, 进而增加了信息规避的可能性。通过网站和手机 APP 获取数字文化服务的技术难度也是重要的 因素,有用户反映注册了三次都没有验证码,半小 时后才陆续收到验证码,而有些功能的使用必须 通过注册才能生效,这就导致该用户放弃了对此 网站的使用。此外,还有一些规避行为的发生是 用户出于安全方面的考虑,对网络信息缺乏信任 感,如#02:"我在使用电脑、手机的时候收到过一 些诈骗电话和骚扰电话,虽然我全部都挂掉了,但 是我不想有这种困扰,注册这个平台要填一些信 息,我担心我的信息被泄露……"网络媒体中长 期存在的信息安全隐患同样影响用户对公共数 字文化服务环境的认识,乡村地区的数字移民对 于网络的信任程度更加薄弱,更容易诱发信息规 避行为。

#### 6 研究结论与启示

# 6.1 研究结论

本文对国家公共文化服务示范区江苏省镇 江市乡镇服务点进行田野调查,对用户展开深度 访谈,运用扎根理论对收集的现场资料进行概念 提炼,探讨公共数字文化服务中信息规避行为背 后的深层次因素及其作用机理,构建 PEIT 用户信 息规避行为影响因素模型,得到以下结论:

- (1)乡村公共数字文化服务下用户信息规避行为的形成主要是受到个人因素、环境因素、信息因素、技术因素的共同影响。其中个人因素是主要的影响因素,用户对于公共数字文化的刻板印象、使用公共数字文化的技能和意识直接关系着用户的使用倾向。其余的外部因素则无形中影响了用户的认知,也具有调节关系或产生直接影响的作用关系。
- (2)乡村用户的群体特质主导着用户信息规避行为倾向。乡村用户中务农和务工的人口占比较大,这部分用户教育水平较低,主动获取公共数字文化服务的文化需求较小,相比而言他们更加关注庄稼的收成情况以及最近的经济压力。在为数不多的文化需求和文化活动中,他们往往更加倾向于对群体文化活动的参与,这些群体活动的组织和参与比较符合乡村的文化传统和人文传承,而对于公共数字文化的接受将是一个循序渐进的过程。
- (3)乡村根深蒂固的文化环境对于用户信息规避行为有重要影响。乡村用户对文化的吸收和传承多依赖人际环境,从而产生了特定的文化群体和文化部落。公共数字文化打破了这种根深蒂固的文化交流形式,但服务访问率低,乡村公共数字文化氛围较难形成。乡镇文体中心服务人员的宣传方式没有与数字时代同轨,有些文体中心距离密集居民区较远,这就不经意间给用户到访文体中心设置了障碍。此外,乡镇文体中心存在的一些设施设备单一、空间规划不合理、开放时间不科学等内部服务环境缺陷也降低了乡村用户的使用积极性。
- (4)公共数字文化服务所依托的技术环境影响用户的使用体验,对于用户信息规避行为的产生有重要影响。技术环境包括承载公共数字文化服务的网络性能,公共数字文化服务中的技术展现形式和展现程度,推送技术和功能的可用性,用户个人信息的安全保障。网络的流畅程度对于用户持续使用还是规避使用有直接影响,此外网站页面的设计缺陷易导致用户的整体浏览

体验感不佳,影响使用兴趣。因此,技术支持对于 乡村用户接受公共数字文化服务有重要的保障 作用。

(5)公共数字文化服务内容的种类、性质、真实性、个性化等内在特征是用户是否选择公共数字文化服务的重要依据。公共数字文化服务所包含内容与用户生活的相关性、内容的丰富程度、趣味性以及用户获取数字内容的渠道、个性化推送服务等都是与信息规避行为有关的信息因素。公共数字文化服务的资源和内容是服务的内核,如果内容无法满足乡村用户的基本信息需求,用户极大可能会放弃使用该服务而去使用可替代的相似服务。

# 6.2 启示与建议

鉴于多重因素对信息规避行为存在影响,参考信息规避行为模型,笔者认为可从以下方面着手减少乡村公共数字文化服务中的信息规避行为,改善用户对公共数字文化服务的弱参与状况<sup>[52]</sup>,拓展用户使用乡村公共数字文化服务的深度和广度。

(1) 营造文化环境是保障。文化场景理论认 为文化环境是文化参与和文化表达的载体,乡村 居民的文化参与率与文化环境显著相关[53]。文 化氛围的形成依赖于公共数字文化服务的持续 性推进和政策性支持,这对公共文化服务主体提 出了较高的要求。具体策略如下:1)设施维护常 态化。乡村公共数字文化服务设施的投放不是一 劳永逸的,软硬件设备设施需要定期地进行更新、 维护、维修甚至更换。文化机构中计算机设备运 行缓慢、设施配备不全、设施布局混乱等现象会降 低用户的使用体验。针对以上薄弱环节,文化机 构可定期对软硬件设备进行检修维护,将设备管 理作为工作人员考核的重要指标。2) 开放时间 合理化。当前公共文化服务还带有较强的行政属 性,开馆时间与用户有限的休闲时间不甚吻合,文 化机构在听取民意的前提下可适当调整开馆时 间,错时开放,为用户创造便利和充足的文化使用 环境。3)宣传推广多元化。在橱窗贴海报的方 式太过陈旧,可以利用大众媒体在人口密集区设置 LED 屏,用通俗易懂的视频内容向用户介绍其内涵和应用。各文化服务机构在进行统筹规划的过程中,应针对不同媒体受众各自的特点,加强与电视、微信、广播等媒体的针对性联合推广。此外,在宣传和推广服务过程中,乡镇文化机构可与当地的中小学加强合作,形成人才互通、资源共享新局面,为公共数字文化的使用营造良好的环境,从而增强用户的信息使用意识,达到减少规避行为的目的。

(2)丰富信息内容是基础。"内容为王"依旧 是新媒体时代文化建设的基本准则,呈现丰富生 动的内容是服务的第一关,而数字环境下内容的 呈现更需要追踪定位资源的采集、编辑、制作流 程,加强资源的有效组织。基于我国目前信息共 享工程的发展基础和成果积累,丰富乡村公共数 字文化服务的信息内容并非难事,重点在于从用 户角度去考虑文化提供的侧重点,创新文化的呈 现形式,毫无特点的批量式内容发布已经无法满 足日趋多样的文化需求,形式和内容的有机结合 才能有效减少用户对信息的规避,可通过以下途 径丰富信息内容:1)服务内容深度化。目前示范 区建设尚未与当地的特色文化紧密结合,应发掘 乡村文化产业、健康产业的潜力,将文化产业、旅 游等因素融入乡村公共数字文化服务中[54],帮助 乡村用户克服认知上的偏见,促使乡村用户从弱 参与走向常参与,进而形成强参与的局面,最终 有效降低规避行为的产生。2)服务形式多样化。 乡村用户对于网络还存在一定的误解,认为其对 青少年的身心发展不利,导致"忧"而不见"优", 使得公共数字文化服务中的学习资源处于沉睡 状态。学校可以尝试与文体中心建立合作关系, 将文体中心作为学生的课外学习实践基地,逐渐 转变家长和学生对网络和数字化资源的偏见,把 握青少年用户群体的信息需求,宣传和提供专题 特色服务,发挥数字资源的教育价值。此外,乡村 用户在公共数字文化服务中"听觉大于视觉"的 特征更加明显,由此乡村公共数字文化服务可从 "无声"到"有声",多提供音视频,少提供文本信 息。3)服务方式多元化。目前打造的公共数字 文化服务平台主要依托网站对文化知识进行罗 列,虽然内容多样,但是缺乏"烟火气",需要进一 步完善和健全公众参与渠道。例如,文化部门可 以与抖音、B站、微博等交互性较强的社交媒介合 作,迎合各个年龄段的数字文化品味,并通过开设 账号、传送视频与乡村用户开展更加便捷的交流, 满足以手机娱乐为主的乡村用户的需求。

(3)强化技术支持是支撑。数字文化内容通 过技术呈现,服务主客体之间的交流也必须依赖 特定技术平台才能实现,数字化和智能化技术革 新为公共数字文化服务运行、内容传播、交流互动 提供了重要的技术支撑。设计开发更贴合乡村用 户信息接纳和信息使用的技术友好型服务平台, 需要紧扣用户的认知状况和信息技能水平,数字 文化服务的技术实现应该从以下三点进行突破: 1)技术支持常态化。公共数字文化融合、云平台 资源和服务的整合离不开成熟的技术支持,无论 是网站、APP 还是公众号等其他的平台都需要一 套成熟的内部技术运行系统来实现用户的正常 注册、登录、评论等功能,平台搭建过程中应借鉴 其他网站平台成熟的建设经验,实现流畅的资源 管理、用户管理、数据分析、联合检索等常规功能, 使技术支持得到常态化保障。2) 服务互动亲民 化。手机 APP 阅读比网页浏览更为便捷,用户更 愿意使用 APP 获取公共数字文化。此外,这种参 与机制和平台交流的互动性更强,用户因交互情 境薄弱而产生的信息规避行为也可由此减少。在 交流互动中用户可将身边的精彩文化活动上传 到官方账号开设的用户圈,聚集志趣相投的文化 用户,形成专属的文化标签,贴合乡村用户使用习 惯。3)空间服务创新化。乡村公共文化机构在 公共数字文化空间建设中可将"以人为本"的核 心发展理念与现代化技术相融合,充分考虑用户 对创新创业、教育发展等方面的需求,对旧文化空 间进行改造,针对性增设或扩大不同属性的数字 空间,比如将文体中心划分为新农民新技术创业 创新中心、少儿数字资源阅读空间、青少年数字化 学习空间等,满足乡村用户对创新型数字文化体 验区的差异化需求。

(4)提升服务能力是核心。服务能力差以及 服务持续供给能力弱是当前国内乡村地区数字 文化服务存在的较为普遍的问题,工作人员是各 项文化活动的主导实践者,应充分调动工作人员 的积极性,促成与乡村用户群体的良性互动。具 体可从以下方面推进:1)用户培训普及化。基层 服务机构可以利用公共文化空间循序渐进地开 展用户培训,提高用户的信息意识和技能;并定 期举办公益性培训讲座来辅助用户使用互联网 的检索功能,增强用户使用数字文化的自我效能 感。2)队伍建设专业化。公共数字文化服务是 面向大众的服务,其改进需要专业人才的引导和 辅助,这就需要政府管理部门转变只把"送文化" 作为政绩展现的思维,加强基层专业服务队伍建 设。此外,文体中心等基层文化机构可制定志愿 者招募管理规定,引导乡村中的文艺爱好者投身 于公共数字文化服务的建设中,通过完善表彰机 制激发志愿者的创新能力,促进服务队伍的优质 提升,不断提升乡村公共数字文化服务能力。

# 参考文献

- 1 中华人民共和国公共文化服务保障法[EB/OL].[2019-10-30].http://legal.people.com.cn/n1/2017/0228/c205583-29112623.html.
- 2 乡村振兴战略规划 (2018—2022 年) [EB/OL]. [2019 10 30]. http://www.gov.cn/zhengce/2018-09/26/content\_5325534.htm.
- 3 中共中央办公厅、国务院办公厅印发《数字乡村发展战略纲要》[EB/OL].[2019-11-02]. http://www.xinhuanet.com/politics/2019-05/ 16/c\_1124504231.htm.
- 4 闫慧.农民数字化贫困的结构性成因分析[J].中国图书馆学报,2017(2):24-39.
- 5 李国新.关于加强农村公共文化服务建设的思考[J].中国图书馆学报,2019(4):4-11.
- 6 Sweeny K, et al. Information avoidance: Who, what, when, and why [J]. Review of General Psychology, 2010,14(4):340-353.

- Omeluzor S U, et al. An assessment of rural libraries and information services for rural development: A study of Delta State, Nigeria [J]. Electronic Library, 2017,35(3):445-471.
- 8 Morris CD, Stilwell C. Getting the write message right: Review of guidelines for producing readable print agricultural information materials [J]. South African Journal of Libraries and Information Science, 2003,69(1):71-83.
- 9 朱红根,等.农民工择业政策需求优先序及其影响因素分析——基于江西等10省市的调查数据[J].农业经济与管理,2014(2):80-88.
- 10 戴艳清,孙颖博.印度公共数字文化项目服务营销探析[J].图书馆建设,2017(1):67-72.
- Heather N. Tips from the Trenches: Marketing in a small publiclibrary [J]. Feliciter, 2014, 60 (4):14-15.
- 12 刘济群, 闫慧.农村女性居民信息搜寻行为研究——甘皖津三地的田野发现[J].图书情报知识,2015(1):4-13.
- 13 韩正彪,林延胜.社会资本视角下农民日常生活信息搜寻行为实证研究:以江苏省为例 [J].图书情报工作,2016(13):100-108.
- 14 Nogare C D, Galizzi M M. The political economy of cultural spending: Evidence from Italian cities [J]. Journal of Cultural Economic, 2011, 35(3): 203-231.
- 15 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.
- 16 Ragaigne A. Functions of the evaluation of public services by users' satisfaction, between discipline and learning [J]. Comptabilite Control Audit, 2011, 17(2):112-136.
- 17 Camarero C, Garrido M J. Fostering innovation in cultural contexts: market orientation, service orientation, and innovations in museums [J]. Journal of Service Research, 2012, 15 (1):

- 39-58.
- 18 Smith S M, et al. Reflecting on six decades of selective exposure research: Progress, challenges, and opportunities [J]. Social and Personality Psychology Compass, 2008, 2(1):464-493.
- 19 Pentina I, Tarafdar M. From "information" to "knowing": Exploring the role of social media in contemporary news consumption [J]. Computers in Human Behavior, 2014, 35(11):211-223.
- 20 Reed M B, Aspinwall L G. Self-affirmation reduces biased processing of health-risk information [J]. Motivation and Emotion, 1998, 22(2):99-132.
- 21 Case DO, et al. Avoiding versus seeking: The relationship of information seeking to avoidance, blunting, coping, dissonance, and related concepts [J]. Journal of the Medical Library Association, 2005, 93(3):353-62.
- 22 张晓林.关于"非用户"的思考[J].图书情报 工作,1987(3):18-19.
- 23 Frey D. Recent research on selective exposure to information [J]. Advances in Experimental Social Psychology, 1986, 19(1):41-80.
- 24 Smith S M, et al. Reflecting on six decades of selective exposure research: Progress, challenges, and opportunities [J]. Social and Personality Psychology Compass, 2008, 2(1):464-493.
- 25 Barbour J B, et al. Avoiding healthinformation [J]. Journal of Health Communication, 2012, 17(2):212-229.
- 26 Leahy C J. Psychological expected utility theory and anticipatoryfeelings [J]. Quarterly Journal of Economics, 2001, 116(1):55-79.
- 27 Sweeny K, Miller W. Predictors of information avoidance: When does ignorance seem most blissful? [J].Self and Identity, 2012,11(2): 185-201.
- 28 Harkin B. Improving financial management via contemplation novel interventions and findings in laboratory and appliedsettings [J/OL]. Frontiers in

- Psychology, 2017[2020-02-28].https://sci-hub. tw/10.3389/fpsyg.2017.00327.
- 29 Sweeny K, et al. Information avoidance: Who, what, when, and why [J]. Review of General Psychology, 2010,14(4):340-353.
- 30 Barbour J B, et al. Avoiding health information[J].Journal of Health Communication, 2012,17(2):212-229.
- 31 Huang S C. Social information avoidance: When, why, and how it is costly in goalpursuit [J]. Journal of Marketing Research, 2018, 55 (3):382-395.
- 32 Yang Z J, Kahlor L A. What, me worry? The role of affect in information seeking and avoidance [J]. Science Communication, 2013, 35(2):189-212.
- 33 Howell J L, et al. Does lacking threat-management resources increase information avoidance? A multi-sample, multi-method investigation[J]. Journal of Research in Personality, 2014, 50 (3):102-109.
- 34 王莹莹.老年人健康信息规避行为影响因素研究[J].情报探索,2018(7):24-29.
- 35 刘咏梅,等.社交网络环境下大学生信息回避 行为影响因素探究[J].现代情报,2019(10): 58-65.
- 36 张可,张敏.学术阅读情景下大学生信息回避 行为实证研究[J].情报理论与实践,2019 (8):83-89.
- 37 邹丹, 韩毅. 孕妇信息规避行为的影响因素研究[J]. 图书情报工作, 2017(17): 91-98.
- 38 文金书,等.用户信息规避行为及其国内外研究现状浅析[J].图书情报工作,2011(5):42-45,94.
- 39 傅才武,刘倩.农村公共文化服务供需失衡背后的体制溯源——以文化惠民工程为中心的调查[J].山东大学学报(哲学社会科学版), 2020(1):47-59.
- 40 熊文靓,王素芳.公共文化服务的公众获得感

# ·公共数字文化服务研究 ·

- 测度与提升研究——以辽宁为例[J].图书馆 论坛,2020(2):45-55.
- 41 汝萌,李岱.我国公共数字文化服务使用情况 调查研究[J].图书馆建设,2017(2):84-89.
- 42 王丽华,朱艺青.农民视角下的文化信息资源 共享工程建设现状调研[J].图书馆学研究, 2019(6):81-88.
- 43 姜婷婷,等.信息行为领域概念空间构建与研究进展述评[J].图书情报知识,2019(1):99-108.
- 44 文化镇江云[EB/OL].[2019-11-10].http://www.wenhuayunzj.com/frontVenue/venueDetail.do?venueId=8f9a575617fa48ec94d2976f23a711f9.
- 45 李晓凤, 余双好. 质性研究方法 [M]. 武汉: 武汉大学出版社, 2006: 185-194.
- 46 刘丽.农民:信息素养研究领域被忽视的群体——对国内研究现状的思考[J].情报科学,2012(10):1572-1578.
- 47 王国华,张玉露.我国乡村公共文化空间对村 民人际互动的影响——基于河南省部分文化 大院的调查[J].调研世界,2019(5):29-33.
- 48 白晶,等.基于公众满意度的政府公共文化信息服务研究[J].情报科学,2019(9):17-

- 21,28.
- 49 戴艳清,戴柏清.中国公共数字文化服务平台 用户体验评价:以国家数字文化网为例[J]. 图书情报知识,2019(5):80-89.
- 50 魏大威.浅析公共数字文化工程融合创新发展[J].图书馆理论与实践,2019(8):26-31.
- 51 王锰,等.公共数字文化服务的用户接受模式 研究[J].图书馆学研究,2018(2):69-76.
- 52 李少惠,赵军义.农村居民公共文化服务弱参与的行动逻辑——基于经典扎根理论的探索性研究[J].图书与情报,2019(4):84-91.
- 53 陈波,侯雪言.公共文化空间与文化参与:基于文化场景理论的实证研究[J].湖南社会科学,2017(2):168-174.
- 54 潘丽敏,陈丽红.文旅融合背景下云和县图书馆县城文旅服务创新探索[J].图书馆研究与工作,2019(9):25-28,49.

(王 锰 副教授 江苏大学科技信息研究所,蒋 琳萍 江苏大学科技信息研究所 2019 级图书情 报与档案管理专业硕士研究生,郑建明 教授 南京大学信息管理学院)

收稿日期:2020-05-03