

乡村公共数字文化服务用户信息规避行为影响机理量表开发及实证研究*

王 锰 蒋琳萍 郑建明

摘 要 为明晰乡村公共数字文化服务用户信息规避行为的发生机理,本文开发了用以测度用户信息规避行为的量表。以行动研究方法论为指导,将计划、行动、考察、评估反思四个阶段融入量表开发,形成一个包括用户素养、文化氛围、服务质量、平台质量和信息规避行为五个维度的用户信息规避行为影响机理量表。最后通过量表应用发现,平台质量、服务质量、文化氛围这三个维度直接引发用户信息规避行为,其中平台质量还可通过用户素养维度的中介作用间接影响用户信息规避行为。图2。表11。参考文献56。

关键词 公共数字文化服务 乡村 用户信息规避行为 量表设计 行动研究

Measurement Scale Development and Empirical Study on Influencing Mechanism of User Information Avoidance Behavior of Rural Public Digital Cultural Services

Wang Meng Jiang Linping Zheng Jianming

Abstract: This paper aims to clarify the influencing mechanism of user information avoidance behavior of rural public digital cultural services, and design a scale to measure user information avoidance behavior. Under the guidance of action research methodology, the four stages of plan, action, investigation, evaluation and reflection are integrated into the measurement scale development to form a measurement scale including user literacy, cultural atmosphere, service quality, platform quality and information avoidance behavior. Finally, through the application of the measurement scale, we found the influence mechanism of user information avoidance behavior of rural public digital cultural services, that is to say, platform quality, service quality and cultural atmosphere not only directly and most easily lead to user information avoidance behavior, but also play an indirect role in mediating through user literacy, and construct user information avoidance behavior model of rural public digital cultural services. 2 figs. 11 tabs. 56 refs.

Keywords: Public Digital Cultural Service; Rural Area; User Information Avoidance Behavior; Measurement Scale Development; Action Research

自2002年文化信息资源共享工程启动至今,我国乡村地区宽带和网络普及率明显上升,基础设施不断完善,已基本建成覆盖城镇和乡村的公共数字文化服务网络,将资源服务向农村贫困地区集成、一站式供给的公共数字文化融合工程正在积极推动^[1]。据《中国数字乡村发展报告

(2020)》显示^[2],基层公共文化机构数字化建设中数字图书馆推广工程已覆盖全国41家省级图书馆(含少儿馆)、486家市级馆(含少儿馆),服务辐射2744个县级馆,实现共享服务的数字资源超过了140TB。截至2020年6月,全国已建设230多个不同层次的地方文化云,同时在数字文

* 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。

化服务空白地带精准帮扶了 133 家县级图书馆。公共数字文化服务是数字化、网络化环境下公共文化服务的重要组成部分,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^[3]。公共数字文化服务在乡村的延伸建设对于缩小数字鸿沟,缓解偏远落后地区的文化贫困问题已取得积极成效,但乡村用户需求和公共数字文化服务供给无法有效对接的矛盾依然存在。尤其是处于网络边缘的用户群体更容易从自我认知上否认数字文化与自身的相关性,以减少认知的冲突、适应信息社会带来的心理压力和焦虑感,因此刻意避免与数字服务产生交集等信息规避行为比较突出。

乡村公共数字文化情境下的用户信息规避行为是乡村用户避免或延迟获取可利用但自认为不需要的数字文化服务的一种信息行为^[4]。学术界对信息规避行为的研究从最初的心理学区领域逐渐向图书情报领域的健康信息、社交媒体、学术阅读、信息检索等主题拓展,公共数字文化服务相关的研究成果较为少见。在图情领域研究中,一般通过问卷调查法、访谈法、关键事件法收集资料,利用扎根分析或者结构方程模型来解析用户信息规避行为,但是公共数字文化服务领域的研究方法多以网站调查^[5]、扎根分析^[6]、问卷调查^[7]方法为主,或者为描述性分析,或者为影响关系推理,未能将研究对象带入研究设计过程,对乡村用户信息规避行为的实证研究较少。因此,本研究一方面充分借鉴已有理论成果^[8],从用户信息规避行为的角度对乡村公共数字文化服务实证研究进一步扩展;另一方面发挥参与式行动研究“研以致用”的特征,将乡村用户融入研究设计流程^[9],加深研究者对乡村用户的认识^[10],开发乡村公共数字文化服务中用户信息规避行为的影响因素量表,并通过实证分析进行验证,为揭示乡村公共数字文化服务中用户信息规避行为的影响机理提供测量工具。

1 文献回顾

1.1 乡村公共数字文化服务相关测量

当前乡村公共数字文化服务领域的相关测量研究呈现出以下特点:(1)调查主题包括数字农家书屋、图书馆文化扶贫、乡村公共文化服务的用户满意度等。比如傅才武等测评了文化惠民工程中的各个文化项目在农村居民中的知晓率、参与率以及认可度^[11];戴艳清等实地考察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^[3]。(2)调查对象涵盖乡镇公共文化机构工作人员、农民。韦楠华等面向乡镇公共文化机构工作人员开展关于公共数字文化营销和推广策略的现状调查^[12];熊春林等以湖南省宁乡县农民为调研对象,考察共享工程在乡村实施过程中的农户实际需求和用户满意度的匹配情况^[13]。(3)量表设计具有一定的模型基础。韦景竹等结合用户满意度模型和期望一致理论,构建了国家公共文化云平台用户满意度模型,对国家公共文化云平台的资源质量、服务质量、系统质量、界面设计与组织的用户预期和感知测评^[14];刘睿等基于信息系统持续使用模型,构建包涵有用感知、易用感知、享受感知、期望确认感知、便利条件、社群影响、任务技术适配七个主客观因素的国家公共文化云 APP 的持续使用意愿模型^[15]。这些测量研究从各方面反映了乡村公共数字文化服务情况,但是对于从用户信息规避行为的角度认识和探究乡村公共数字文化服务的直接借鉴意义有限。

1.2 用户信息规避行为量表的开发应用

不同领域的用户信息规避行为量表设计各有侧重。在心理学领域,经验回避的衡量是一个重要问题^[16],量表大多集中在研究规避动机和规避认知方面。由 62 个题项组成的衡量个体经验回避倾向性的量表得到学者们的广泛认可,这些题项被归为行为回避、痛苦厌恶、拖延症、分散注意力和抑制、压制/否认、耐力六个维度^[17]。Sexton 和 Dugas^[18]提出的规避认知量表则包括思维抑制、思维替代、注意转移、避免刺激和图像思维

化五个分量表,用于衡量侵入性思维认知所引起的规避程度。在图书情报领域,信息规避行为量表主要是用来探究信息规避行为的影响因素以及模型。Miles 以老年群体为研究对象,从宿命论、敏感性、严重程度、反应效能、自我效能五个维度测度癌症恐惧、癌症宿命感和老年群体癌症信息规避行为的相互关系^[19];张帅等从负面情绪、认知冲突、行为改变三个维度构建识别大学生健康信息规避行为倾向的量表^[20];Dai 等基于认知-情感整合框架研究了社交媒体情境下感知信息过载如何通过疲劳、挫折和不满情绪影响社交媒体用户信息规避行为^[21];Fuentes 等^[22]则通过设计信息规避行为量表研究信息过载、学术拖延、阅读策略、阅读态度这些变量对本科毕业生阅读期刊文章时产生的信息规避行为的影响机理。然而以上信息规避行为的量表测项的适用情境和用户特征并不能直接用于探讨乡村公共数字文化服务情境中的用户信息规避行为。

1.3 参与式行动研究

行动研究始于 20 世纪 30 年代,被誉为行动研究之父的 Lewin^[23]认为行动研究是实际工作者和研究者共同参与完成的研究过程,其目的是方便实际工作者掌握和实施最终的研究成果,以解决实际问题。行动过程中具体问题的提出、目标的确定和信息的采集方法应该根据现实情况确定。行动研究作为一种新的视角,逐渐受到教育学^[24]、心理学^[25]、企业管理^[26]、社会工作^[27]、发展研究^[28]、图书情报^[29]等领域学者的关注。Whyte 将参与式行动研究定义为通过被调查者的参与来确定研究问题,采取行动并解决问题^[30]。他在行动研究中强调被调查者在研究过程中的参与性,以克服传统社会工作的评估项目和内容脱离实际而导致的调查结果缺乏代表性、研究内容片面等问题。本研究将参与式行动理念引入乡村公共数字文化服务领域,使研究对象能够和研究者一样贡献隐性知识经验、提出合理意见,这样能够突出互动性和临场感,突破以往研究者把控问卷设计的单一视角,进而将用户、研究者、

公共文化机构服务人员等相关者一起纳入到研究设计的各阶段。

总体来看,乡村公共数字文化服务量表的调研主题大多是用户在某方面的满意度,或者用户使用时长和频次、对数字文化的认知、对现有数字资源的类别偏好、对数字文化的期望和感受等,对乡村用户某一特定行为的专门研究较少;量表发放渠道大部分是网络平台,这极可能将那些熟悉电视、广播、电影等形式的数字服务却无法熟练使用网络平台的乡村用户排除在外,并最终影响乡村用户样本的代表性。另一方面,目前的用户信息规避行为量表的题项设计无法完全适用于乡村公共数字文化服务情境,一般性变量固然可以采纳,但是乡村公共数字文化服务的环境、用户特征等差异性变量对用户信息规避行为的影响则需要根据情况进一步设计。因此,本研究以乡村公共数字文化服务用户信息规避行为作为研究主题,以参与式行动作为研究指引,在用户、研究者、公共文化机构服务人员三者互动的情境下,设计测度乡村公共数字文化服务用户信息规避行为影响机理的量表,实施更大规模和范围的调研,从而发现乡村公共数字文化服务用户信息规避行为的影响机理,为提出有差异的应对策略提供科学合理的依据。

2 量表开发

在量表开发阶段,本研究将参与式行动视为一个增进研究者和研究对象共同对研究主题、核心概念、数据资料理解和认识的循环螺旋式过程,划分为计划、行动、考察、评估与反思四个步骤^[31]。

2.1 计划阶段

计划阶段主要是确定研究问题、了解研究对象,为行动阶段奠定理论和研究方法基础。课题组从乡村用户规避公共数字文化服务的现实问题出发,梳理相关理论知识、方法、人力等要素,以规范研究流程^[32]。

2.1.1 理论框架确定

社会认知理论主要包括三元交互决定论、自

我效能和观察学习,其中三元交互是较为核心的内容,指的是个体、环境和行为三者彼此独立又相互决定^[33],呈现动态交互的影响关系,其中任何两个因素的互动模式都会随着个体、环境和行为的变化而变化。目前,社会认知理论在图情领域的应用大多围绕个体特质、环境因素与用户信息行为的作用关系展开。比如,杨建林等将个人自我认知维度的变量确定为自我效能和结果预期,而环境维度的变量则通过感知有用性、感知易用性、感知信任、感知收益体现^[34],二者用于研究信息搜寻行为的影响因素;莫秀婷等在研究社交网站用户健康信息采纳行为时,将健康关注、感知风险变量纳入到个体因素,外部环境因素则通过各类社会性支持变量衡量^[35];何丹丹等则结合社交网站和网络用户的特征,在社会认知理论的三元交互框架下将移动社交网站的环境因素细化为互惠规范、人际信任、制度信任、社区激励和移动性变量,这些外部的环境因素通过个体因素中的个人结果期望变量间接影响知识贡献行为,或者直接作用于知识贡献行为^[36]。鉴于用户信息规避行为属于信息行为范畴,行为的发生也会受到个体特征和环境交互影响,同时乡村公共数字文化服务有其独特的环境氛围和人文情怀,而社会认知理论兼顾技术和人文,本文将社会认知理论作为乡村公共数字文化服务用户信息规避行为量表开发的理论基础。

在本研究中,用户信息规避行为是指乡村用户使用公共数字文化服务时感知的内外部环境压力使其无法达成结果期望,或者因个体自我效能不足而产生拒绝推荐、解除关联或者寻求其他类似服务替代的心理,以致产生放弃或者推迟使用公共数字文化服务的消极行为。因此,本研究涵盖环境因素和用户因素。环境因素由内部环境和外部环境共同组成,内部环境是指数字平台

运转所依赖的技术支持环境,而外部环境则包括服务人员在管理和运行公共数字文化时塑造的软环境,以及当地文化氛围因素;用户因素则主要考虑具有信息需求和信息消费能力的乡村常住居民,涵盖农民、个体户、学生、企业职工、服务人员等不同类型,学历覆盖从小学到研究生的各个阶段。

2.1.2 数据收集方法

第47次《中国互联网发展状况统计报告》显示^[37],截至2020年12月,我国网民规模为9.89亿,互联网普及率达70.4%。其中,农村网民规模为3.09亿,农村地区互联网普及率为55.9%。贫困地区通信“最后一公里”被打通,截至2020年11月,贫困村通光纤比例达98%。那么,公共数字文化服务在乡村中的受欢迎度、用户体验及公共数字文化服务是否契合用户的行为习惯和精神文化需求及用户规避等问题亟待研究。本研究将访谈法确定为资料搜集的主要方法。公共文化服务人员、研究者、乡村用户三方分别从参与者、环境、行为层面共同设计访谈提纲,使用扎根分析法对访谈语料编码,提炼量表观测题项,并进行初步的问卷调查和数据质量检验,最后形成乡村公共数字文化服务中用户信息规避行为量表,以保障量表开发过程的规范性和完整性。

2.2 行动阶段

在对乡村公共数字文化服务研究背景和问题特征做进一步了解之后,本研究对文献资料、语料文本并进行初步整理,以识别用户信息规避行为涉及的多元影响因素。

2.2.1 文献分析

课题组首先对公共数字文化服务相关文献中的影响因素进行归纳,为设计访谈提纲奠定基础。文献分析结果如表1所示。

表1 影响因素梳理

主题	影响因素	参考来源
信息因素	资源(数量、种类、特色、权威性、相关性、趣味性、整合性、更新频率)服务(互动性、回应速度、信息推送、讲座培训、个性化)	肖希明等 ^[38] Luo L 等 ^[39] 余敏等 ^[40]
技术因素	设施(网络接入、设备性能) 系统(易用性、稳定性、可获取性、跨库检索) 界面(导航功能、界面属性、检索浏览) 功能(响应速度、链接有效性、信息查询) 感官(色彩搭配、导航层级、布局)	Yoon H Y ^[41] 钱丹等 ^[42] Shonhe L ^[43]
环境因素	宣传推广(宣传内容、途径、形式、效果) 内部管理(规范制度、工作条例、考核标准) 人才队伍(服务态度、业务熟练度、专业化程度) 自然环境(场所位置、距离、交通状况) 人际环境(传统观念、文化氛围) 服务参与(参与渠道、参与形式、参与效果) 技术认知(网络信任、隐私保护)	Manuel G 等 ^[44] Guay S 等 ^[45] 戴艳清等 ^[46] 王丽华等 ^[47]
个人因素	人口学特征(年龄、职业、收入、用户受教育水平) 公众素养(信息意识、易用性、检索能力) 价值认识(有用性、个人兴趣、个人发展) 情感维度(规避行为、满意度、持续使用意向、推荐意愿)	Witte K D 等 ^[48] 汝萌等 ^[49] Ke P 等 ^[50]

2.2.2 访谈设计

本研究在文献分析的基础上,进一步明晰乡村公共数字文化服务的环境、用户、行为三个维度的具体内容,选取江苏省镇江市的两个乡镇公共文化服务示范区开展调查。选取两个地区是为了便于在充实访谈数据过程中针对性查缺补漏并相互印证。调查时间为2019年8月至2019年10月,涉及有效访

谈对象32名,综合考虑了不同职业、不同年龄段、不同性别的用户的典型性和代表性,同时根据社会认知理论将表1中涉及的影响因素进一步归类,形成了访谈提纲,如表2所示。对每位对象的访谈的时间不低于30分钟,并做语音和文字记录。调查结束后转录逐字稿,借助Nvivo11质性分析工具,运用扎根分析法对于转录的文本资料进行编码处理。

表2 访谈提纲

维度	具体内容
用户层面	用户的数字化能力和意识、操作素养、结果期待、关注程度、刻板印象等个人因素对于采纳公共数字文化服务的影响
环境层面	1. 使用公共数字文化服务的人际环境、文化氛围、时间成本、社会支持等 2. 当地文化机构的宣传方式、宣传力度、工作人员服务态度、管理规划、设施配置等 3. 当地文化机构提供的数字文化数量、文化特性、信息服务种类、信息效用等 4. 当地公共数字文化服务所依托数字平台的排版情况、分类情况、功能覆盖面、系统稳定性等
行为层面	乡村用户规避公共数字文化服务经历的回忆

在访谈过程中,首先邀请被访谈者进入国家公共数字文化网、公共文化云平台完成检索任务以体验服务。对于使用不熟练的被访谈者进行使

用操作指导,并询问对公共数字文化接触少、感到陌生或者抵触的具体原因;对于熟悉公共数字文化的被访谈者,在访谈过程中以检索任务为主线

完成体验服务,检索任务的设计维度来源于网站和 App 的功能特性、文化工作人员的介绍、研究者自己的使用体验等。然后研究者和受访者在访谈提纲的基础上继续交流以下问题:您对公共数字文化服务的哪些方面印象深刻;您对哪个板块最感兴趣;您认为哪里有不足可以改进;完成这些操作有哪些困难等问题,以便了解乡村公共数字文化服务用户信息规避行为的相关因素。

2.3 考察阶段

考察阶段是对行动过程及结果进行分析总

结,观察预期的与非预期的行动结果,并进行开放编码、主轴编码,确定用户信息规避行为的影响因素量表的维度、变量。为便于后期数据处理,本研究将变量的英文首字母缩写作为各个具体测项的编号,对于缩写名相同的变量则根据变量实际含义及所在维度特征作调整。

(1)用户维度测项编制。用户维度对应的是社会认知理论中的个体认知活动维度,即用户使用公共数字文化服务的能力和结果期望,初步编制出用户维度的 6 个测量项目,如表 3 所示。

表 3 用户维度测项编制

维度	变量	编号	测项
用户素养 (User Literacy)	信息查找	UL1	我不认为公共数字文化服务能使查找信息变得更容易
	问题解决	UL2	我想不到使用公共数字文化服务来解决问题
	个人发展	UL3	我不认为公共数字文化服务对个人发展有利
	搜寻技巧	UL4	我在网上不容易找到需要的信息
	独立使用	UL5	我不能独立使用网络设备或平台
	需求表达	UL6	我不知道如何表达自己的需求以解决生活问题

(2)文化氛围维度测项编制。文化氛围维度分为涉入度和人际影响两个方面,涉入度包括使

用频率等 4 个题项,人际影响包括服务替代等 3 个题项,共编制 7 个测量项目,如表 4 所示。

表 4 文化氛围维度的测项编制

维度	变量	编号	测项
涉入度 (Involvement)	了解程度	IV 1	我不了解公共数字文化服务
	时间成本	IV 2	我没有时间去使用当地的公共数字文化服务
	使用频率	IV 3	我很少使用公共数字文化服务
	兴趣偏向	IV 4	我对公共数字文化服务不太感兴趣
人际影响 (Interpersonal Influence)	文化习惯	IE1	我身边很少有人使用公共数字文化服务
	介绍推荐	IE2	我身边很少有人介绍或推荐公共数字文化服务
	服务替代	IE3	我身边的人都在使用类似的更好的数字文化服务

(3)服务质量维度测项编制。此维度以宣传方式、宣传力度、服务效果、服务态度、服务形式 5

个题项进行测量,如表 5 所示。

表5 服务质量维度的测项编制

维度	变量	编号	测项
服务质量 (Service Quality)	服务态度	SQ1	服务人员的态度不太好
	服务形式	SQ2	服务形式过于单一(例如只是带领进入服务场所,无其他服务)
	服务效果	SQ3	服务不能解答我的实际需求
	宣传力度	SQ4	这里很少或根本不举办宣传活动
	宣传方式	SQ5	对这里服务的宣传形式和宣传内容不满意

(4)平台质量维度测项编制。此维度从平台 步编制出13个测量题项,如表6所示。
的有用性、交互性、布局、信息特征的多重角度初

表6 平台质量维度的测项编制

维度	变量	编号	测项
有用性 (Usefulness)	丰富生活	US1	使用服务时,不能打发时间,不能丰富文化生活
	信息数量	US2	使用服务时,有用信息较少,不能解决自身问题
	意义导向	US3	感觉这项服务在自己生活中意义不大
交互性 (Interactivity)	互动功能	IN1	数字文化服务不能满足我的互动需求
	互动界面	IN2	数字文化服务平台的交互界面不易操作
	互动形式	IN3	数字文化服务平台的互动形式(下载、分享、上传等功能)单一
平台布局 (Platform Layout)	平台排版	PT1	服务平台排版不美观(色彩搭配、图文搭配、页面布局等)
	平台性能	PT2	服务平台容易卡顿(下载速度慢、难注册等)
	平台分类	PT3	服务平台分类不简洁,无法有效查询信息
	平台服务	PT4	服务平台不能提供个性化信息服务
信息特征 (Information Feature)	信息属性	PL1	这里的公共数字文化服务不是良好的娱乐来源
	资源功能	PL2	这里的公共数字文化服务不能给学习、生活带来乐趣
	娱乐效果	PL3	这里的公共数字文化服务很无聊

(5)用户信息规避行为维度测项编制。信息规 量。结合文献调研和访谈,该维度通过拒绝推荐、服
避行为维度对应于社会认知理论中行为的结果变 务替代、解除关联三个指标测量,如表7所示。

表7 信息规避行为维度的测量项目编制

维度	变量	编号	测项
规避行为 (Information Avoidance)	拒绝推荐	IA1	我在了解或使用该服务后,没有向别人推荐该服务的想法
	服务替代	IA2	我在了解或使用该服务后,倾向于使用其它相似的更好的服务
	解除关联	IA3	我在了解或使用该服务后,以后不会继续使用

2.4 评估反思阶段

评估反思阶段是将行动前后的预期和内容
进行论证,找出量表数据与调研结果的差距并予

以调整,作为下一次行动研究的起点。

2.4.1 样本与施测

本研究将问卷统计数据作为调整考察阶段初始

量表的依据。本次调查依然在江苏省镇江市乡镇公共文化服务点进行,调查时间为2019年11月13日至2019年12月15日,施测对象为乡村地区的用户和文化机构工作人员,采用李克特量表的形式编制问卷,最后共得到有效样本141份。

2.4.2 信度检验

本研究采用Cronbach(α)系数衡量问卷信度,总体 α 系数值为0.955,远大于0.7的最低指标,总体信度很好。根据修正过的项总计相关性(CITC)以及删除项后的克隆巴赫Alpha值(CAID)筛选题项,删除CITC系数小于0.4且CAID系数大于维度Cronbach(α)系数的项目^[51]。题项服务替代(IE3)的CITC值为0.076,CAID值为0.911,删除后维度整体效度有所提升,故将该题项删除。

2.4.3 效度检验

为评测量表项目的结构合理性和内容可靠性,本研究对量表中的各个题项进行探索性因子

分析。结果表明,KMO检验值达到0.913,Bartlett球形检验近似卡方值为4178.626,显著度Sig. = 0.000<0.001,样本适合做因子分析。随后采用主成分分析法和最大方差法进行因子旋转,旋转在6次迭代后收敛,最终分离出5个因子,解释方差变异量71.666%,说明问卷效度较好。在因子旋转分析过程中,载荷度是每个题项与相应维度的关联程度,值越大说明这个题项与整个维度的关联性越大。IN2、IN3的因子载荷小于0.5,与该维度的关联性较弱,故予以删除。在删除上述两个题项后,对剩余系数大于0.5的因子再次进行降维分析,累计解释方差从原来的71.666%提升到72.673%。

2.4.4 初步量表

经过上述信度与效度检验之后,最终得到由31个测项指标组成的5个维度的乡村公共数字文化服务用户信息规避行为量表,如表8所示。

表8 乡村公共数字文化服务用户信息规避行为量表

维度	量表包含的题项
用户素养维度	UL1 UL2 UL3 UL4 UL5 UL6
文化氛围维度	IV1 IV2 IV3 IV4 IE1 IE2
服务质量维度	SQ1 SQ2 SQ3 SQ4 SQ5
平台质量维度	US1 US2 US3 IN1 PT1 PT2 PT3 PT4 PL1 PL2 PL3
规避行为维度	IA1 IA2 IA3

注:各项目的具体题项内涵参照表3—表7

3 量表应用

基于社会认知理论、选择性编码等扎根分析,本研究进一步梳理变量关系,拟定乡村公共数字文化服务用户信息规避行为理论模型(图1)。在理论模型中,环境因素与个人因素分别影响用户信息规避行为,同时环境因素通过个体因素对用户信息规避行为产生间接影响。环境包括文化氛围、平台质量、服务质量;用户个体因素

中的用户素养变量融合了社会认知理论的“自我效能”“结果预期”等个体认知因素。在公共数字文化服务情境下,自我效能是指拥有使用数字文化解决现实问题能力的自信心;结果预期则为用户使用公共数字文化服务的回报期望。社会认知理论中的行为维度则对应本研究中的乡村用户信息规避行为。本研究选择偏最小二乘法,采用SmartPLS 3.0软件完成模型应用的实证分析。

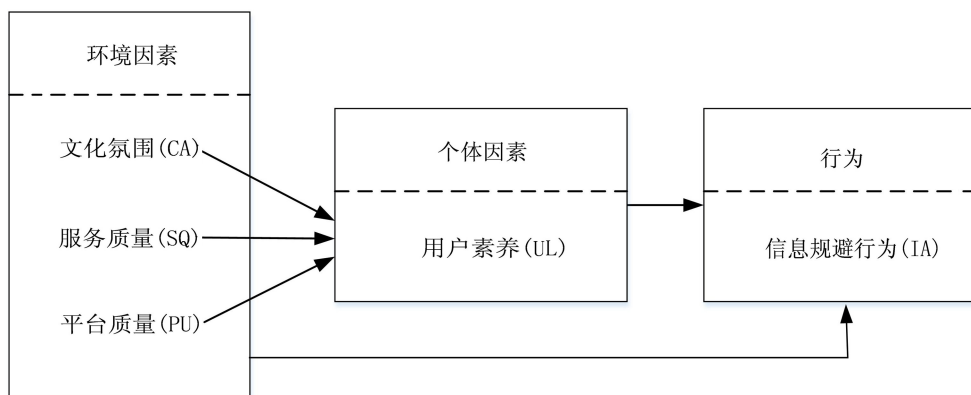


图1 乡村公共数字文化服务用户信息规避行为的影响机理理论模型

3.1 样本选取与数据收集

量表的第一部分为基本信息采集,包括:性别、所在区域、年龄、学历、职业、收入。此外以单选和多选题的形式了解用户居住地附近是否建有公共文化设施、是否知道文化中心正常开放、用户去综合文化中心等类似机构的频率、居住地与文体中心的距离、平时了解公共文化服务的渠道、用户高参与度的文化活动以及对所提供的文化内容的重要性认知。第二部分则为乡村公共数字文化服务用户信息规避行为各维度题项,均采用李克特七级量表的形式。

本次调查采用线上线下同时发放问卷的方式面向乡村地区开展,收集到259份有效样本,其中男性139人,占比53.7%;女性120人,占比46.3%,性别比例均衡。超过半数的被调查者表示居住地附近有文体中心、儿童/老年活动中心、图书馆,只有20%的调查者居住地附近有农家书屋。超过70%的调查者表示知道街道或者村里的图书馆、文化站的基本服务免费向公众开放,超过60%的调查者已经有过使用手机app、文化站电子阅览室、微信公众号访问公共数字文化的经历,情况较为乐观。虽然乡村用户知道有免费开放的公共文化场所,但是从未去过的占比接近30%,每天光顾的用户仅占比3%,说明用户的参与热情不高。在了解公共文化的渠道中,亲朋好友介绍占比超过30%,高于微博、微信等社交媒

体以及电视广播的传播,但仍有13%的用户表示几乎没有了解过公共文化服务。用户最感兴趣的数字文化活动是电视,其次是电影,再次是上网。整体而言,大部分调查者对于公共数字文化服务或多或少都有过接触,但是持续和高频使用的用户并不多。

3.2 模型验证

为评估测量模型,本研究进行信效度检验。因子载荷值大于0.5时表明测项的可靠性可接受;CR值大于0.7时,表明因子的指标信度较好;Cronbach(α)系数大于0.7为较高信度,超过0.9则可认定为最佳信度^[52];AVE大于0.5则说明该量表具有较好的收敛效度,具体测量结果如表9所示。当所有测度因子的AVE平方根都大于与其他测度因子之间的相关系数时则认为模型的区分效度较好,测量结果如表10所示。

从表9中可知模型中各个维度的Cronbach(α)系数都超过了0.85,说明因子的内部一致性极好。所有因子的载荷系数都远超过了最低标准,各潜变量的平均抽取变异性(AVE)大于0.5,组合信度(CR)达到0.9以上,意味着这些潜变量具有很好的信度与收敛效度。由表10可知各变量的AVE平方根都超过了0.7,且所测变量的AVE平方根都大于与其他变量之间的相关系数,说明该模型具有良好的区分效度。

模型的拟合度检验可以检测其拟合程度以

及解释能力。SmartPLS 3.0 主要有多重判定系数 R^2 、预测相关性 Q^2 以及拟合优度 GoF 这 3 个重要指标。本文构建的乡村公共数字文化服务用户信息规避行为理论模型的拟合指数计算结果如表 11 所示。多重判定系数 R^2 在 0.25—0.5 之间表示解释能力较弱,0.5—0.75 之间表明解释能力适中,用户素养和信息规避行为两个潜变量的指标都大于 0.5,说明该模型具有较强的解释力。预测相关性 Q^2 是通过其他潜变量预测观测

变量以评估模型的质量^[53], Q^2 越大则说明其预测相关性越强,从表格中可知该模型的 Q^2 值基本上都超过了 0.5,可见潜变量与其对应的观测变量有较强的预测能力。拟合优度 GoF 由构面交叉验证的共同性指标与 R^2 共同计算得出,当 GoF 值高于 0.36 时表明模型的适配度很强,而本研究模型的 GoF 值达到了 0.667,表明概念模型具有较强的预测效用。

表 9 模型因子载荷、AVE、CR 和 Cronbach(α)

维度	题项	载荷	α 系数	CR	AVE	维度	题项	载荷	α 系数	CR	AVE
用户 素养	UL1	0.900	0.950	0.920	0.794	平台 质量	US1	0.805	0.968	0.972	0.775
	UL2	0.889					US2	0.822			
	UL3	0.895					US3	0.781			
	UL4	0.878					IN1	0.815			
	UL5	0.900					PT1	0.790			
	UL6	0.904					PT2	0.764			
文化 氛围	IV1	0.862	0.947	0.957	0.790		PT3	0.798			
	IV2	0.905					PT4	0.781			
	IV3	0.902					PL1	0.774			
	IV4	0.869					PL2	0.834			
	IE1	0.894					PL3	0.790			
	IE2	0.899				规避 行为	IA1	0.799	0.869	0.920	0.794
	服务 质量	SQ1					0.890	0.939			
SQ2		0.880	IA3	0.797							
SQ3		0.904									
SQ4		0.888									
SQ5		0.918									

表 10 模型因子的 AVE 平方根与相关系数矩阵

变量	用户素养	规避行为	平台质量	文化氛围	服务质量
用户素养	0.895				
规避行为	0.715	0.891			
平台质量	0.757	0.823	0.881		
文化氛围	0.606	0.704	0.715	0.889	
服务质量	0.694	0.766	0.848	0.696	0.896

表 11 模型拟合指数计算结果

变量	R ²	Q ²		GoF
		构面交叉验证的共同性	构面交叉验证的重叠性	
用户素养	0.588	0.713	0.462	0.667
文化氛围	—	0.699	—	
服务质量	—	0.695	—	
平台质量	—	0.718	—	
规避行为	0.725	0.562	0.561	

3.3 结构模型评估

本文使用 Bootstrapping 再抽样算法对模型的估计结果进行检验,为保证结果的稳定性,选择

1000 个子样本通过抽出放回的方式随机抽取以达到检验的效果,显著性水平选择 0.05,检验结果如图 2 所示。本研究发现如下:

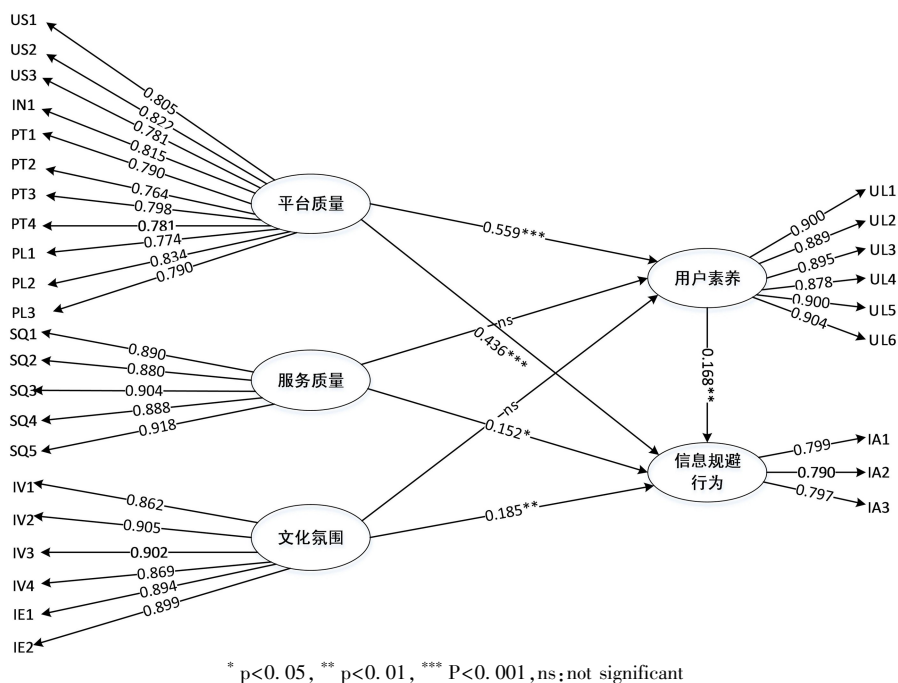


图 2 乡村公共数字文化服务用户信息规避行为的影响机理

用户素养($\beta=0.168, p<0.01$)对乡村用户信息规避行为具有较为显著的影响。此变量属于内部动因,乡村用户对于公共数字文化服务效用没有了解就不会有使用意识,目前长期居住在乡村的大部分用户群体仍然受教育水平的限制,信息意识薄弱,部分乡村居民所持有的数字文化与

日常生活无关的刻板印象难以消除,认为公共数字文化服务对个人的发展用处不大,或者想不到使用公共数字文化服务来解决问题,在使用公共数字文化服务过程中又被信息技能制约,不能独立使用网络设备或平台、不知道如何表达自己的信息需求,以致于找不到自己需要的信息,导致产

生信息规避行为。

文化氛围($\beta=0.185, p<0.01$)对乡村用户信息规避行为的影响较为显著。乡村用户对于公共数字文化的使用和接纳程度更容易受到身边人的影响,习惯于参与线下文化活动^[54],他们获取信息的渠道往往来自于人际关系网络。用户可能并不会因为软硬件设施的改变而直接改变原先的文化喜好,如果没有亲朋好友的长期推荐,周围人很少提及使用公共数字文化服务的益处,又或者受到身边人消极体验的影响,就更容易对公共数字文化服务采取规避的态度。

服务质量($\beta=0.152, p<0.05$)对乡村用户信息规避行为有直接影响。乡村处于数字社会的边缘,用户对于数字化服务和产品的接触有限,公共数字文化服务工程的建设和推进就是为逐渐缩小数字鸿沟,为乡村居民接触网络提供便利。然而,公共文化机构往往有较强的行政属性,缺乏服务至上的理念,服务理念缺位导致了服务人员对待用户态度冷漠、服务形式刻板单一、服务能力与岗位不配位等问题。文化机构的宣传活动、宣传形式以及宣传内容也是服务质量的重要体现,宣传没有吸引力或者根本没有宣传,也就将一些潜在用户排除在外,从而引发用户信息规避行为。

平台质量($\beta=0.436, p<0.001$)对乡村用户信息规避行为具有直接影响,作用显著。公共数字文化服务以国家和区域性公共文化云等线上形式向乡村地区用户提供虚拟数字化资源和服务,这些线上平台的质量通过信息特征、信息有用性、平台交互性以及平台布局指标衡量。除了文化机构的工作人员需要利用数字化平台完成任务以外,数字文化服务平台对于普通用户来说是文化消遣的渠道^[55]。平台上所呈现的内容与媒体推送的信息同质性过高或者信息的趣味性和娱乐性特征缺失,文本图像、音视频、3D影像等多种类型的信息缺乏规范化编排,用户在平台使用过程中经常遇到的诸如闪退、卡顿、无效链接、登录注册失败等系统不稳定因素,这些都会对用户信息规避行为产生影响。

此外,用户素养在平台质量和信息规避行为中起中介作用,平台质量($\beta=0.559, p<0.001$)对于用户素养具有较强的影响。这说明乡村用户会因为不满意的平台使用经历而降低期待,从而减少使用次数。用户期望使用数字化平台获取到自身所需的信息和服务,但是如果信息查找难度超过自身信息技能水平,使其没有感受到信息内容对于解决自身需求的积极作用,就会导致用户产生心理落差,出现不使用公共数字文化服务来逃避这种心理上的不适应^[56]的信息规避行为,这也是用户信息规避行为发生的典型影响因素。服务质量和文化氛围两个变量对个人维度中用户素养变量的作用不显著,则是因为相对于自身素养的中介作用,乡村用户认为服务质量和文化氛围对信息规避行为的直接作用更为重要。

4 结论与展望

本文以参与式行动研究为方法论,以社会认知理论为指引,将计划、行动、考察、评估反思四个阶段融入乡村公共数字文化服务用户信息规避行为影响机理量表开发的全过程。在各个阶段综合应用定量和定性研究方法,最终形成包括用户素养、文化氛围、服务质量、平台质量和信息规避行为五个维度的用户信息规避行为影响机理量表。通过对量表的应用,可以发现用户素养、文化氛围、服务质量、平台质量都会直接影响用户信息规避行为的发生,而用户素养起中介作用。本文所设计的量表可为大范围实证调查与分析提供支撑,后续将进一步通过量表施测分析不同乡村地区、年龄段、职业、性别、学历的用户规避公共数字文化服务的影响因素的差异性及原因,进而深入剖析影响用户信息规避行为的不同影响模式或作用机制,最终有针对性地提出减少乡村公共数字文化服务用户信息规避行为的对策。

参考文献

- 1 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.
- 2 农业农村部新闻办公室. 中国数字乡村报告

- (2020) [EB/OL]. [2021-02-28]. http://www.moa.gov.cn/xw/zwdt/202011/t20201128_6357205.htm.
- 3 戴艳清,等.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[J].国家图书馆学刊,2020(2):16-25.
 - 4 Sweeny K, et al. Information avoidance: Who, what, when, and why. [J]. Review of General Psychology, 2010, 14(4): 340-353.
 - 5 王毅,等.国家级贫困县基本公共文化服务均等化发展策略研究——基于图书馆和文化馆评估结果的分析[J].国家图书馆学刊,2017(5):19-31.
 - 6 王锰,等.公共数字文化服务效能的关键影响因素及其机理研究[J].中国图书馆学报,2018(3):35-51.
 - 7 雷兰芳.精准扶贫视域下贫困县公共图书馆发展研究——基于福建省23个省级扶贫开发工作重点县公共图书馆的调查[J].图书馆工作与研究,2019(11):106-111.
 - 8 王锰,等.乡村公共数字文化服务中用户信息规避行为研究[J].国家图书馆学刊,2020(6):74-89.
 - 9 刘咏梅,等.行动研究在图书馆工作中的实践探索[J].图书馆论坛,2018(11):140-147.
 - 10 刘济群.研究对象的在场:在图书情报学领域中引入参与式行动研究[J].图书与情报,2015(2):103-110.
 - 11 傅才武,王文德.农村文化惠民工程的“弱参与”及其改革策略——来自全国21省282个行政村的调查[J].中国图书馆学报,2020,46(5):54-73.
 - 12 韦楠华,吴高.公共数字文化服务营销推广现状、问题及对策研究[J].图书馆学研究,2018(17):61-67.
 - 13 熊春林,赵阳.文化信息资源共享工程农民满意度调查研究——以湖南宁乡为例[J].图书馆,2016(8):95-99,103.
 - 14 韦景竹,王元月.国家公共文化云平台用户满意度实证研究[J].情报资料工作,2020(4):30-38.
 - 15 刘睿,韦景竹.国家公共文化云APP公众持续使用意愿研究[J].情报资料工作,2020(4):39-48.
 - 16 Howell J L, Shepperd J A. Establishing an Information avoidance scale [J]. Psychological Assessment, 2016, 28(12): 1695-1708.
 - 17 Gámez Wakiza, et al. Development of a measure of experiential avoidance: The multidimensional experiential avoidance questionnaire [J]. Psychological Assessment, 2011, 23(3): 692-713.
 - 18 Sexton K A, Dugas M J. The cognitive avoidance questionnaire: Validation of the English translation [J]. Journal of Anxiety Disorders, 2008, 22(3): 355-370.
 - 19 Miles A, et al. Psychologic predictors of cancer information avoidance among older adults: The role of cancer fear and fatalism [J]. Cancer Epidemiology, Biomarkers & Prevention, 2008, 17(8): 1872-1880.
 - 20 张帅,马费成.大学生健康信息规避量表构建研究[J].图书情报工作,2020(9):3-9.
 - 21 Dai B, et al. Exploring information avoidance intention of social media users: A cognition-affect-conation perspective [J]. Internet Research, 2020, 30(5): 1455-1478.
 - 22 Fuertes M C M, et al. The moderating effects of information overload and academic procrastination on the information avoidance behavior among Filipino undergraduate thesis writers [J]. Journal of Librarianship and Information Science, 2020, 52(3): 694-712.
 - 23 Lewin K. Action research and minority problem [J]. Journal of Social Issues, 1946, 2(4): 34-46.
 - 24 陈向明.参与式行动研究与教师专业发展[J].教育科学研究,2006(5):55-57.
 - 25 Dold C J, Chapman R A. Hearing a voice: Re-

- sults of a participatory action research study [J]. Journal of Child & Family Studies, 2012, 21(3):512-519.
- 26 肖静华,等. 缺乏IT认知情境下企业如何进行IT规划——通过嵌入式行动研究实现战略匹配的过程和方法[J]. 管理世界, 2013(6):144-158, 194.
- 27 古学斌. 行动研究与社会工作的介入[J]. 中国社会工作研究, 2013(1):1-30.
- 28 李小云,等. 行动研究:一种新的研究范式?[J]. 中国农村观察, 2008(1):2-10, 80.
- 29 洪星,邓喜清. 行动研究:图书情报工作研究的新范式[J]. 图书情报工作, 2008(10):26-28, 32.
- 30 Whyte W F E. Participatory action research [M]. New York: Sage Publications, 1991: 19-55.
- 31 胡蓉,等. 行动研究视角下多维交互式问卷设计探索——以老年人度假信息需求问卷设计为例[J]. 情报资料工作, 2017(1):105-112.
- 32 钟丽萍. 循证实践与行动研究的融合:当代图书情报学研究新范式[J]. 情报理论与实践, 2009(10):9-12, 4.
- 33 Bandura A. Social foundations of thought and action [M]. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1986:27-41.
- 34 杨建林,陆阳琪. 基于认知视角的社会化信息搜寻影响因素分析[J]. 情报理论与实践, 2017(5):44-49.
- 35 莫秀婷,邓朝华. 基于社交网站采纳健康信息行为特点及其影响因素的实证研究[J]. 现代情报, 2014(12):29-37.
- 36 何丹丹,郭东强. 基于社会认知理论的移动社区个体知识贡献影响因素研究——以个人结果期望为中介[J]. 情报理论与实践, 2016(9):82-89.
- 37 中国互联网络信息中心. 第47次中国互联网络发展状况统计报[EB/OL]. [2021-02-27]. <http://www.cnnic.net.cn>.
- 38 肖希明,李琪. 公共数字文化服务合作机制研究[J]. 图书与情报, 2016(4):31-37.
- 39 Luo L, Viscount B B. Reference service evaluation at an African academic library: The user perspective[J]. Library Review, 2015, 64(8/9):552-566.
- 40 余敏,完颜邓邓. 公共数字文化服务需求影响因素研究[J]. 图书馆, 2020(3):14-20.
- 41 Yoon H Y. User acceptance of mobile library applications in academic libraries: An application of the technology acceptance model [J]. The Journal of Academic Librarianship, 2016, 42(6):687-693.
- 42 钱丹,陈雅. 公共文化服务平台的可及性要素识别及优化[J]. 图书馆理论与实践, 2017(10):63-67.
- 43 Shonhe L. An assessment of the technology readiness of public librarians in Botswana [J]. Library Review, 2019, 68(4-5):275-287.
- 44 Manuel G rtrudix Barrio, et al. Consumption of public institutions' open data by Spanish citizens [J]. EI Profesional De La Información, 2016, 25(4):535-544.
- 45 Guay S, et al. Testing, testing: A usability case study at university of Toronto Scarborough library [J]. Library Mangement, 2019, 40(1/2):88-97.
- 46 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.
- 47 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.
- 48 Witte K D, Geys B. Evaluating efficient public good provision: Theory and evidence from a generalised conditional efficiency model for public libraries [J]. Journal of Urban Economics, 2011, 69(3):319-327.
- 49 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.

- 50 Ke P, Su F. Mediating effects of user experience usability: An empirical study on mobile library application in China [J]. The Electronic Library, 2018, 36(5): 892-909.
- 51 Yoo C B, Donthu N. Developing and validating a multidimensional consumer-based brand equity scale [J]. Journal of Business Research, 2001, 52(1): 1-14.
- 52 Mason C H, Perreault W D. Collinearity, power, and interpretation of multiple regression analysis [J]. Journal of Marketing Research, 1991, 28(3): 268.
- 53 谷风引. 基于社交媒体的应急信息质量与信源可信度双路径模型研究 [D]. 南昌: 南昌大学, 2019.
- 54 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.
- 55 Casalo L V, et al. Determinants of the intention to participate in firm-hosted online travel communities and effects on consumer behavioral intentions [J]. Tourism Management, 2010, 31(6): 898-911.
- 56 文金书. 信息规避研究 [D]. 重庆: 西南大学, 2011.
- (王钰 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图书情报与档案管理专业 2019 级硕士研究生, 郑建明 教授 南京大学信息管理学院)

收稿日期: 2020-07-12

2020 年台湾地区阅读报告发布

2021 年 3 月 19 日, 台湾汉学研究中心发布 2020 年台湾地区阅读风貌及公众阅读力年度报告。报告显示, 台湾地区公共图书馆在 2020 年: 全年接待到馆读者 7969 万人次, 较 2019 年减少 30.59%, 人均到馆 3.38 次; 累计办理读者卡 1839 万张, 持证读者总量较 2019 年增长 8.88%; 文献借阅总量 8015 万册件, 人均借阅图书 3.4 册, 其中语言文学类图书最受欢迎, 借阅量达 3920 万册件, 占 48.92%; 电子书借阅总量 363 万册件, 较 2019 年增长 42.35%; 文献借阅人次 2220 万, 较 2019 年减少 3.27%; 35-44 岁壮年读者最爱阅读, 借阅量达 2058 万册件, 占 25.68%; 65 岁以上老年读者阅读需求逐步提升, 较 2019 年增长 0.50%。

资料来源

- 1 2020 年台湾阅读报告发布 [EB/OL]. [2021-03-22]. https://epaper.edu.tw/news.aspx?news_sn=78751.

(国家图书馆研究院 提供)