

## ●李玉海, 唐世军 (华中师范大学 信息管理系, 湖北 武汉 430079)

【关键词】电子商务; 网站; 评价体系

【摘要】以用户在因特网上准确快速地信息定位为基点, 分析了电子商务网站的评价体系。通过该体系, 用户不但可以节省浏览时间, 更提高了信息的利用效率。

【中图分类号】G250.72

【文献标识码】A

【文章编号】1005-8214(2006)01-0064-01

伴随着社会信息化进程的不断深入, 电子商务类网站如雨后春笋般涌现出来, 这些网站构成了社会经济信息的重要组成部分, 但其中也存在许多不足。如何采用适宜的评价方法规范电子商务类网站的秩序, 提升电子商务类网站的建设水平, 是摆在我们面前急需解决的问题。

### 1 网络信息资源评价的原则

#### 1.1 整体完备性原则

经济活动的复杂性决定了电子商务类网站评价指标体系的多因素、多层次性。要对电子商务类网站进行全方位评价, 而不能以偏代全、以局部代替整体, 同时还要抓主流、抓本质。

#### 1.2 科学合理性原则

科学性要求评价者有严谨的科学态度, 评价的手段、方法有充分的科学依据, 评价指标体系有准确的含义和理论基础。合理性要求各指标有相对独立性, 能协调一致, 从不同侧面反映目标的要求, 切忌相互矛盾和冲突; 同时又不能重复和出现等价指标, 造成重复评分现象。

#### 1.3 简易可行性原则

评价应尽量简化, 至于指标的多少应视具体情况而定, 不同情况区别对待。同时, 组织实施也不可繁杂, 努力做到简便易行。

### 2 评价指标分析

根据电子商务网站信息资源产生、组织、传递与使用的独特性, 该类网站评价标准及其具体指标应包含以下三个方面。

#### 2.1 网站内容

(1) 实用性。就字面来说, 信息有实际使用价值。对于我们课题来说, 主要体现在是否符合客户的实际需求, 该信息资源的主要使用对象是谁, 它的效用属于哪个层次。

(2) 全面性。指网站收录的商品信息是否全面、广泛, 是否只收录一类商品的信息, 亦或收录其他商品的信息; 收录的商品品种广泛程度如何, 是否有遗漏; 所收信息是否限制在某一特定的时间范围内或限制在某一特定的区域范围内; 是否既有文字信息又有图像信息, 是否提供

商品的相关信息资源链接等。

(3) 准确性。商品信息是否正确、严格, 符合事实标准和实际情况, 商品价格以及供应源是否清楚标示。

(4) 权威性。信息是否可靠、可信, 信息来源渠道是否正规; 商品可否清晰识别, 产品供应商在该领域口碑如何, 商品信息是否经过核查等。

(5) 新颖性。信息是否能够保持最新状态; 商品价格是否能够及时更新, 信息是否能够定时更新, 更新周期如何, 是否有明确标识。

(6) 安全性。网站能否保证用户的个人信息不受侵犯, 是否能够保证交易安全, 是否存在安全隐患, 在发生问题后是否有迅速解决的能力。

(7) 稳定性。资源提供是否持续、稳定, 网站是否有专人维护, 网址是否经常变化, 若变化, 是否有通知。

(8) 独特性。网站信息是否独一无二, 信息是否可以通过其他渠道获得, 与其他形式相比, 该信息资源有何优势及附加价值。

#### 2.2 操作使用

(1) 导航设计。框架是否清晰, 内部链接是否丰富, 所链接的资源是否保持新颖, 所链接的资源是否与商品密切相关; 设计是否有助于客户对商品全面了解, 网站的设计是否具有审美性与吸引力。

(2) 信息组织。信息组织方式单一还是多样, 是否按行业、地域、出品时间、价格、购买对象进行分类; 信息分类是否科学合理, 各部分、各屏所含信息是否适中、平衡, 有无过多或过少现象。

(3) 用户界面。用户界面是否友好, 是否有使用指南、导言等帮助信息, 帮助信息是否清晰、方便查阅; 有无帮助性的错误信息, 是否设有专门性的帮助功能键; 是否有图表或目次, 进退是否快捷, 每个网页是否设有直接返回本部分资源起始页或网站主页的功能; 信息是否可以打印或下载, 是否有无关广告。

(4) 交互程度。网站是否提供了交互的手段以及手段是否丰富; 用户参与度指用户与网站利用以上手段交互的频度, 如利用交互手段的用户比例、总使用量等; 网站是否为用户提供了丰富便利的交互场所, 对用户的影响力、回应力如何可以从用户停留时间及用户注册数量中体现出来, 而后者是以后给网站带来经济效益的潜在用户。

(5) 检索功能。检索方式单一还是多样, 是否既可分类浏览查找又可直接输入检索词查找, 可否按商品名称、产地、性能、价格等多种途径检索; 是否提供高级查询方式(如布尔逻辑检索、截词检索等), 对所查信息资源是

# 电 子 商 务 网 站 评 价

●赵青 (云南楚雄师范学院图书馆, 云南 楚雄 675000)

# 数字参考服务的成本模式

【关键词】数字参考服务; 成本; 模式

【摘要】分析了数字参考服务的成本, 指出图书馆开展数字参考服务要以合理的投入获得最佳的服务效果, 以保持该项服务的长期可持续发展, 并针对不同地区和不同用户设计出不同层次的数字参考服务成本模式。

【中图分类号】G250.72; G250.76; G252.6

【文献标识码】A

【文章编号】1005-8214(2006)01-0065-02

## 1 数字参考服务的成本

简单地说, 数字参考服务是指利用网络技术和信息技术而开展的网上参考咨询服务。数字参考服务的成本包括提供该服务所需的研究成本、数字资源成本、开发管理成本、人力资源成本、基础设施(软、硬件、网络通讯设施等)成本、宣传推广以及培训成本等。

### 1.1 研究与设计成本

在开展数字参考服务之前, 要进行调查研究, 确定咨询软件设计的目的和效果, 然后设计咨询软件。这是开展数字参考服务的第一步, 也是决定数字参考服务的成本的关键性的一步。确定了咨询软件设计的目的和效果, 就相

否有选择或限定自由, 如对商品产地、性能、价格、外观等进行选择或者限定。

### 2.3 商务功能

(1) 在线订购与支付。网站是否具有完善的订购流程, 如购物车、收银台、订单填写、继续购物以及订单查询等等; 网站在线支付是否有可靠的安全保障; 网站在提供在线支付的同时是否也采用离线支付等多种方式来满足不同消费者的要求。

(2) 物流模式与体系。网站的物流体系是否完善高效, 网站货源是否稳定, 订单处理是否准确及时; 商品配送渠道是否便捷, 配送方式是否多样。

## 3 指标评价模型

根据上述指标体系中每一要素的影响程度不同, 根据给定的评价指标, 确定其权重。假定各要素的权重为  $W_i$  ( $i=1, 2, 3, \dots, n$ ), 它们构成了权重矩阵  $W = (W_1, W_2, W_3, \dots, W_n)$ 。然后再用专家评价或问卷调查等方法, 对每一个评价要素给定一个评判等级  $G_j$  ( $G_1, G_2, G_3, \dots, G_n$ ), 并计算出评判值  $R_{ij}$  ( $i=1, 2, 3, \dots, n, j=1, 2, 3, \dots, m$ )。  $R_{ij}$  表示对第  $i$  个要素在第  $j$  个评判等级上的评判结果, 即对与第  $i$  个要素评判  $j$  等级的人数占总评判人数的比重。这样便构成了一个评判矩阵。根据权重矩阵  $W$  和评判矩阵  $R$ , 便可以利用模糊矩阵合成法计算

当于确定了数字参考服务的成本的大部分。因为其它的数字资源成本、开发管理成本、人力资源成本等都是由这一项决定的。

### 1.2 数字资源成本

咨询软件设计好之后, 就要求建立数字资源库, 把读者可能提出的问题进行收集整理, 建立相应的数字资源库, 作为咨询的后台。回答问题时可以直接调用, 也可以让读者自己浏览。这是影响数字参考服务水平高低的重要因素, 是数字参考服务成本的主要组成部分。

### 1.3 开发管理成本

开发管理成本指图书馆为开发和管理数字参考服务所发生的成本。在数字参考服务开展的过程中, 要不断地丰富数字资源库, 即对数字资源库进行开发管理。把读者提出的问题连同回答结果进行处理, 面向咨询窗口采集相关资源, 忽略无关资源; 进行人工或自动分类, 存入相应的数字资源库。所有新的问题和答案都不断补充到数字资源库中, 保持不断更新。另外, 也包括在服务开展的过程中发生的设备维护成本等。

随着参考服务工作的深入开展, 数字资源库的内容会越来越丰富, 为了让读者更好地利用这些资源, 需要进一步开发软件。一方面可以按学科分设各种专题, 在网上公

模糊综合评判矩阵  $B = W \cdot R = (b_1, b_2, b_3, \dots, b_m)$ 。

电子商务网站的最终评价结果为:  $S = \sum_{i=1}^m b_i$ 。

## 【参考文献】

- [1] 张怀涛, 索传军, 代根兴. 网络环境与图书馆信息资源 [M]. 郑州: 郑州大学出版社, 2002.
- [2] 罗春荣, 曹树金. 因特网的信息资源评价 [J]. 中国图书馆学报, 2001, (3): 45-47.
- [3] 柳栋, 王天蓉. 关于学校学习网站评价方案的初步思考 [EB/OL]. <http://www.being.org.cn/theory/el-wsites.htm>, 2003.
- [4] 赵仪, 赵熊, 张成昱. 专业网站的评价指标分析 [J]. 现代图书情报技术, 2002, (4): 43-45.
- [5] 王战平. 网络营销 [M]. 武汉: 华中师范大学出版社, 2003.

【作者简介】李玉海 (1962-), 男, 华中师范大学信息管理系副主任, 硕士生导师, 副教授, 研究方向为电子商务系统与应用; 唐世军 (1979-), 男, 华中师范大学信息管理系管理科学与工程专业研究生, 研究方向为电子商务系统与应用。

【收稿日期】2005-08-04 【责任编辑】王 岗