

## 基于用户需求的网络信息服务建设

田建新

(南京大学信息管理系, 南京 210093)

**摘 要** 本文通过对信息用户在网络环境下对信息需求变化的分析, 认为要适应信息用户需求的这一变化, 网络信息服务商必须从不断增加网络信息资源的数量和不断提高网络信息服务的质量两个方面着手。

**关键词** 用户需求 信息服务 网络信息资源 网络信息服务

**中图分类号** G358 **文献标识码** A **文章编号** 1007-7634 (2004) 04-0493-02

### Networked Information Service Based on User Demand

Tian Jianxin

(Department of Information Management, Nanjing University, Nanjing 210093)

**Abstract** Through the information user's demand analysis under the networked environment, This paper considers that networked information providers should increase the quantity of networked information resources and improve the quality of networked information service to satisfy the information user demand.

**Keywords** User demand Information service Networked information resources Networked information service

#### 1 信息用户的需求变化

(1) 信息用户的需求在内容上有多元化、实用化和时效化的趋势。

①随着各类学科的迅猛发展, 学科之间的交叉渗透、网络资源的丰富, 使信息的需求者不再满足于简单地获取文献线索和索取原文, 而更希望利用方便、快捷、丰富的网络资源猎取各种相关的动态性、系统性、综合性的信息, 使需求得到最大的满足。②科技是第一生产力, 在如今“信息爆炸”的时代, 信息能否转化为实际的生产力就显得格外重要, 因此, 更多的用户希望获得的信息的价值能尽快得到实现, 使之产生出经济效益。近些年来, 人们对经济、法律、环境、旅游等一些领域信息需求的大幅度增长, 对传统的人文科学信息需求大幅缩小, 可明显看出用户的信息需求在内容上呈现出实用化的趋势。③信息化时代的一个显著特征就是高速度、高效率。知识和信息的生产、流通和使用都出现了很大的变化, 科学技术不断创新, 知识的更新速度大大加快, 科技成果应用周期快速缩短, 这些都使得用户信息需求的更新频率大大加快, 对更快捷、更准确的信息需求更为迫切。因此, 只有那些内容传递及时、需求及时的信息, 才能在用户的需求中发挥应有的作用, 这也使得信息需求的内容更趋于时

效化。

(2) 信息用户的需求在手段上更侧重于上网和光盘数据库。

近几年, 随着计算机技术的飞速发展和普及, 网络已深入了我们的生活, 原来主要以纸质文献为主要来源获取信息的情况大为改观, 很多用户为了更及时、更简便地获取所需的信息, 更多的是采用上网的方式, 利用计算机网络等现代化的技术手段, 不受时间和空间限制从庞大的信息源中获取所需的信息。同时, 一些专门的信息服务企业和图书情报机构为满足用户各种不同的信息需求, 还把已掌握的资料转化成主要以光盘为主的电子数据库, 将有关主题信息有效地集合在一起来实现信息资源的共享。

(3) 信息用户的需求在预期上更侧重于易获取和价值大。

美国情报学家罗森瑞等人在调查的基础上发现: 信息用户对信息渠道几乎都是建立在可获取的基础上的, 最便于获取的信息渠道首先被选用, 对质量的要求则是第二位的, 比如, 一名学生做毕业论文设计, 需要大量的信息资料, 他首先是从自己已有的资料收藏中去寻找, 然后到图书馆或情报机构去查找, 最后才去请教导师等。由此可看出, 用户信息需求的过程一般是首先从自己已有的资料库中去查找, 然后转向自己方便的非正式渠道和求助

于图书情报机构,这就突出表明了用户的易用心理,而上网在如今的网络化时代是最方便易用的方式,用户通过上网获取自己的信息需求的预期也应是最大的。

一般来说,信息价值的大小是由信息用户根据自己的需求程度来衡量的,信息价值越大,信息用户的信息需求心理就越迫切,信息需求行为就越明显、越强烈。反之,若信息价值不大,用户的信息需求心理就不强烈,它的需求心理就不一定会转化为信息需求行为,所以,用户从根本上说都希望获取价值尽可能大的信息,产生出尽可能多的经济效益。

## 2 满足用户需求,全面加强信息服务建设

(1) 大力开发网络资源,不断满足用户对信息资源在数量方面的需求。

①政府方面。政府信息资源作为知识经济时代的重要战略资源,占社会信息资源总量的80%,并拥有大量的数据库,要使其能够真正发挥作用,成为体现政府效能和工作绩效的重要标志,必须大力提倡在网络环境下共享政府信息资源。目前,政府通过上网工程已使其提供的资源占到了网络信息资源的近一半,但就其实力而言,其潜力还是巨大的,因此,如何将各级政府拥有的资源面向公众开放,使社会公众能够在网络环境下利用这些资源,应是开发和利用网络信息资源的一大途径。

②图书馆方面。图书馆应是开发网络信息资源的主力军,一方面,各图书馆应进一步开发建设本馆的网络信息资源系统,加快本馆数据库建设,建造书目文献库、数字化期刊库、学位论文库、科技成果库等,丰富自己的馆藏资源和主页内容;另一方面,加大购入国内外数据库和电子出版物的投入,努力开发、挖掘馆外数据库资源,通过获得合法的使用权,扩大利用网上资源的能力。

③研究机构和企业方面。从事网络信息资源开发的研究机构和企业,都是各专业领域的行家里手,是向特定用户提供专业化服务的专业化队伍,他们做为网络信息资源开发的一支补充力量,近几年得到了长足的发展,但把他们所拥有的网络信息资源同社会网络信息资源的总量对比来看,所占的份额太少。因此,加强立法,创造宽松环境,鼓励这些研究机构和企业多出成果,将是对整个社会网络信息资源开发的有力促进。

(2) 开展全方位的综合服务,不断提高网络信息服务的质量。

①扩大网络信息咨询的服务范围。随着互联网的迅速发展和广泛运用,网络咨询业出现了高速发展的态势,网上咨询业务既有针对个人的服务,也有面向企业的技术开发、技术转让、市场信息等内容的服务,还有大量与政府的公共服务有关的网络咨询活动。为了更好地扩展业务,更好地服务于更广大的用户,以下领域也应加大研究:与高技术及高技术产业有关的咨询服务领域;审计、会计、法律、医学、商务、人力资源管理、形象设计、市场调研等专业咨询领域;预测社会发展、研究社会问题的领域等。

②树立精品意识。面对庞杂无序的网络信息资源,用户不再追求完全掌握与某一问题相关的所有信息,而希望能迅速、准确地获取所需关键信息的圆满解决办法,用户信息需求正在从大量的一般性信息需求中逐渐向解决问题起关键性作用的精品信息需求的方向发展,这就要求网络信息资源的开发者适应这一趋势,树立精品意识,及时准确掌握用户需求信息,开发出满足用户高品位的服务品种。精品战略的关键因素在于品牌战略和专业化战略,在网上信息泛滥的环境下,用户难以寻找和识别更好的服务,信息服务商必须依赖于品牌形象的建立来扩大和巩固市场份额,而专业化就是要有自己的特色,要以己之长,扬长避短。走专业化是多数信息服务企业唯一的生存之路,信息服务企业只有认真选择有优势的特定专业,才能做出精品,做出品牌。

③突出个性化服务。网上个性化信息服务的思想在国外网站设计与发展中已经盛行,很多网站也都在为用户提供个性化服务,而我国在这方面却落后了许多。网上个性化信息服务是指作为互联网络使用者的个人,可以按照自己的目的和需求,在某一特定的网上功能和服务方式中,自己设定网上信息的来源方式、表现形式、特定网上功能及其他的网上服务方式等,以达到最为方便快捷地获取自己所需的网上信息服务内容的目的。由此看出,个性化信息服务将接受信息的控制权交到了用户的手中,应是很有发展潜力的服务项目。目前,国外一些大型网站,如Yahoo网站的My Yahoo!,在个性化服务方面已趋于成熟;而国内的网站,如中文在线服务商China Byte的“我的搜索客”、网易的“我的网易”也相继开展了个性化服务。但和国外的大型网站比,他们服务的局限性还很(下转第498页)

系的建设与优化了。我想要真正建设好网上图书馆导航系统,真正做到以用户为中心,需要对以下几个方面有所重视:

(1) 重视网上图书馆以及信息资源导航系统的建设,给用户最大的方便。

(2) 要注意借鉴导航系统建设做的比较好的图

书馆的长处,并注意弥补其不足。

(3) 网上图书馆的建设是以传统图书馆的数字化为基础的,搞好网上图书馆的建设不是一蹴而就的,要想搞好网上图书馆的建设必须重视图书馆的数字化和自动化,并注意充分利用 Internet 上的信息资源。

表 4

| 学校名称   | 内容丰富性<br>0.2 (权重) | 使用方便性 0.6 (权重) |            |              | 结果实用性 0.2 (权重) |              |              | 综合得分  |
|--------|-------------------|----------------|------------|--------------|----------------|--------------|--------------|-------|
|        |                   | 导航目标<br>是否明确   | 连接功<br>能如何 | 用户界面<br>是否友好 | 信息组<br>织如何     | 导航数据<br>是否全面 | 导航体系<br>维护如何 |       |
| 南京大学   | 0.9               | 0.8            | 0.8        | 0.7          | 0.8            | 0.8          | 0.8          | 0.805 |
| 重庆大学   | 0.7               | 0.7            | 0.8        | 0.8          | 0.7            | 0.7          | 0.6          | 0.72  |
| 合肥工业大学 | 0.7               | 0.7            | 0.8        | 0.7          | 0.8            | 0.8          | 0.7          | 0.74  |

(注:本文中权重的赋给,在内容方面、使用方面和结果方面的分值比例是 1:3:1,因为本人认为对一个信息资源导航系统来说,最重要的是其导航即指引作用,所以我们给予使用的方便性以最大的比例。)

### 参考文献

- 1 胡冰. 网络信息资源组织方法综述. 情报科学, 2003(4)
- 2 吴慰迟, 张久珍. 网络信息资源的标准化体系研究. 情报科学, 2001(1)

- 3 董向荣. 现实馆藏与虚拟馆藏. 情报科学, 2000(10)
- 4 查先进. 信息分析与预测. 武汉: 武汉大学出版社, 2000
- 5 <http://lib.nju.edu.cn>
- 6 <http://lib.cqu.edu.cn/>
- 7 <http://210.45.242.3/> (责任编辑: 滕代娣)

(上接第 494 页) 大, 只为用户提供一般性的消息, 还不能像图书馆那样为用户提供学术性的研究资料, 不能满足用户寻找专业知识的需求。因此, 在网上信息呈爆炸式增长的今天, 面对纷繁复杂的信息世界, 如何更好地开展个性化信息服务, 成为网络信息服务需要考虑的一个关键问题。

④深化定题服务。定题服务本质上是一种个性化服务方式, 在强调网络信息资源开发与利用的环境下, 它是网站变被动服务为主动服务方式的具体体现。例如 Dialog 系统提供的 Web 检索服务中的 Dialog Alerts 和交互式 Alerts 这两种定题服务方式可供我国借鉴。它们可以使用户能够自动跟踪所感兴趣的学科主题, 而不需要用户与 Dialog 系统联机或登录其 Web 站点运用相同的检索式进行检索。Dialog Alerts 存储的检索式只运行数据库中更新的记录, 并将检索结果通过用户选定的方式传递。对于内部有电子邮件系统的机构可以利用交互式 Alerts, 这样 Dialog 系统可以自动将检索结果发送到机构内部感兴趣的用户的电子信箱, 需要全文的用户可以给 Dialog 系统发 Email, Dialog 系统将文章全文发到指定的信箱, 这样可以降低多人检索同一课题或需要同一篇文章的费用, 并且转寄的过程自动完成。一些搜索引擎也利用 Alerts, 允许用户选择由它选出的专题或让用户自行拟定专题, 定时由系统进行检索后, 将结果发给用户。因此, 用户不

必每次上网检索, 既省时间, 又节约上网费用。

⑤加强业务培训。信息用户在客观上应懂得文献检索知识, 善于捕捉社会实践中稍纵即逝的发展动态及信息, 对信息进行去粗取精、去伪存真的整理; 同时信息用户为了更好地满足自身的信息需求, 还应具备相应的专业水平、语言能力和理解能力, 但实际情况是, 大多数信息用户这方面的能力非常弱。因此, 网络服务商应当担负起这方面的培训任务, 增强用户对信息的渴求和吸收意识, 有针对性地提高他们对信息的辨知能力, 使他们的信息需求建立在对信息的针对性、时效性、正确性和系统性的辨别的基础上, 从而进行信息的有效利用。

### 参考文献

- 1 赵慧萍. 网络环境与用户需求. 图书馆理论与实践, 2000 (2): 25~26
- 2 余彩霞. 试析情报用户信息需求的变化. 现代情报检索, 2002 (2): 18~20
- 3 吴志宏. 网络环境下用户需求与信息服务探索. 图书馆论坛, 2002 (2): 77~79
- 4 袁海波, 孟连生. 网络环境下信息资源共建共享的实践. 情报学报, 2002, 21 (1): 57~62
- 5 文庭孝. 网络信息咨询与传统参考咨询比较分析. 图书与情报, 2001 (4): 24~28
- 6 刘磊, 等. 网络环境下基于需求的国家社科信息系统设计与网络规划. 图书馆, 2002 (1): 4~8

(责任编辑: 滕代娣)