

RCCSE 中国核心学术期刊(A)
CSSCI 扩展版来源期刊

ISSN 1008-0821
CN 22-1182/G3

**JOURNAL OF
MODERN INFORMATION**

现代情报

第31卷 第10期
Volume 31 Number 10

2011

主办 中国科学技术情报学会
吉林省科学技术信息研究所

XianDai QingBao 现代情报

(月刊 每月 15 日出版) 2011 年第 10 期 第 31 卷

(总第 244 期 1980 年创刊)

主办: 中国科学技术情报学会

吉林省科学技术信息研究所

编辑出版:《现代情报》杂志社 社长: 李云彪

《现代情报》编委会

主 任:

靖继鹏 教授 吉林大学管理学院

常务副主任:

田树林 研究员 吉林省科学技术信息研究所

副 主 任:

武夷山 研究员 中国科学技术信息研究所

付兴奎 教授 吉林农业大学高等教育研究所

李 贺 教授 吉林大学管理学院

委 员:(以姓氏笔画为序)

马海群 教授 黑龙江大学信息管理学院

王学东 教授 华中师范大学信息管理学系

王战林 研究员 东北师范大学图书馆

甘利人 教授 南京理工大学经济管理学院

卢小宾 教授 中国人民大学信息资源管理学院

孙成江 教授 东北师范大学计算机科学与信息
技术学院

朱庆华 教授 南京大学信息管理学系

李海鹏 教授 香港浸会大学图书馆

邱均平 教授 武汉大学中国科学评价中心

冷伏海 教授 中国科学院国家科学图书馆总馆

郑彦宁 研究员 中国科学技术信息研究所

陈淑萍 教授 长春理工大学图书馆

张丽娟 副编审 吉林省科学技术信息研究所

柯 平 教授 南开大学信息资源管理学系

徐引饒 研究员 中国科学院文献情报中心

曾建勋 研究员 中国科学技术信息研究所

《现代情报》编辑部

主 编: 张丽娟

编 辑: 王 涓 孙国雷 马 卓

本期责任编辑: 孙国雷

目 次

理论探索	03
C2C 电子商务网站竞争力动态模糊综合评价研究 马海群 吕 红 (3)	
构建基于德尔菲法与层次分析法的文献信息资源评价指标体系	
杜占江 王金娜 肖 丹 (9)	
机构知识库内容建设与服务中图书馆员的角色定位	
郎庆华 薛海波 (15)	
数字资源评价的可视化研究与应用	余鹏彦 (19)
高校图书馆员 2.0 创新人才研究	安 娜 (22)
我国图书情报领域长尾理论研究论文统计分析	蒋 晨 (28)
网络爬虫的优化策略探略	李志义 (31)
基于关键词效能的搜索引擎优化策略分析	唐卫东 刘存后 (36)
基于 AHP 的信息系统综合评价	王艳玮 王 娟 (42)
信息不对称条件下市场资源信息的公开探析	姜航亮 (47)
机构知识库质量评价指标研究	张毅君 (50)
影响合并高校图书馆办馆效益的因素分析	
石菊君 冷吕华 冯有胜 (53)	
信息资源开发与利用	57
商业运作模式下的信息资源共享建设	
刘金玲 宋 洵 谢 卫 等 (57)	
甘肃省高校图书馆特色数据库建设调查和分析	
陈宏东 张春燕 常 进 等 (60)	
西北地区高校图书馆网络信息资源利用现状思考	胡 渊 (64)
基于多目标规划的农村信息资源建设研究	谭凯波 徐险峰 (68)
云计算环境下基层图书馆的发展思路	马林山 肖新国 童 晖 (71)
图书馆民间文化特色资源馆藏与利用研究	王文兵 (75)
信息咨询与服务	78
基于查收引服务下的单位集体成果预测研究	周美华 周玉陶 (78)
NSIL 武汉东湖高新区服务站用户的使用文献分析与建议	
邓 兵 蔡志勇 江 洪 (81)	



主办：中国科学院情报研究所
吉林科学技术学院

我国咨询业的现状分析与发展对策研究	叶莎莎 (85)
跨库检索工具分析及在图书馆的应用	李倩 (91)
基于 Dialogselect 的 SCI 检索及其知识服务研究	徐路 (95)
信息计量学研究与应用 ~~~~~	100
基于 Scopus 的 SJR 指数分布规律研究	魏瑞斌 (100)
基于文献计量学的中文古籍数字化研究分析	韦楠华 (107)
企业情报工作 ~~~~~	112
高科技中小企业创新网络研究	杨形骥 富佳 王新海 (112)
皖江城市带承接产业转移示范区信息资源共享机制构建研究	徐华洋 武巍泓 赵红 (117)
试论企业情报管理	李莹 雷莹 (121)
业务研究 ~~~~~	124
基于开源软件 WordPress 构建高校信息素质教育门户	江波 覃燕梅 (124)
医院竞争情报系统初探	何小菁 (127)
图书馆阅览室信息共享空间的建设策略分析	王会丽 (130)
用户查询图书馆信息资源途径的调查与分析	倪宁兵 孙汝杰 张琴 (133)
高校图书馆馆办刊物建设的新思路和新举措	武丽娜 李洁芳 庄玫 (136)
基于用户视角的信管专业实践教学体系改革	翟丹妮 黄卫东 (139)
政府网站搜索引擎优化实证研究	李立威 刁征艳 (142)
高校图书馆馆藏结构分析及馆藏建设研究	张建芬 (147)
Reaxys 的检索及特点	宋玉梅 (151)
科技查新业务网络管理平台的开发与应用	张卓群 赵霞 姜静 等 (157)
科技查新视角下三大中文数据库的比较研究	王超 (163)
LVQ 神经网络在高校图书馆图书采购中的应用研究	孙雷 (166)
研究生园地 ~~~~~	169
基于云计算的图书馆信息资源共享系统研究	陈晨 (169)
RBAC 模型在 U 型组织结构中的应用与实现	费世英 李端明 (173)

CNKI 中国期刊全文数据库 (CJFD) 收录期刊
万方数据 - 数字化期刊群收录期刊
中国人文社会科学引文数据库 (CHSSCD) 来源期刊
中国学术期刊综合评价数据库 (CAJCED) 来源期刊
中国科学文献计量评价数据库 (ASPT) 来源期刊

印刷：长春市恒源印务有限公司
发行：吉林邮政报刊发行公司
订购：全国各地邮局
邮发代号：12-124
本刊地址：长春市人民大街 4966 号
邮编：130021
电话：0431-85647990
网址：www.xdqb.net
E-mail: xdqb257@vip.163.com
广告许可证：2200004300033
定价：20.00 元

Journal of Modern Information
(Founded in 1980, Monthly)
2011-10-15 Vol.31 No.10
Sponsored by:
Institute of Scientific and Technical Information of Jilin
China Society for Scientific and Technical Information
Edited & Published by:
Editorial Board of Journal of Modern Information (No.4966 People's Street, Changchun 130021, China)
Tel: 0431-85647990
Email: xdqb257@vip.163.com
Website: http://www.xdqb.net
Distributed by:
Jilin Newspaper & Periodical Subscription and Distribution Company (No.3088 Jiefang Road, Changchun 130021, China)
ISSN: 1008-0821
CN: 22-1182/G3

JOURNAL OF 2011

MODERN INFORMATION

Volume 31 Number 10

CONTENTS

THEORY EXPLORATION

- Research of Dynamic Fuzzy Comprehensive Evaluation for C2C E-commerce Websites Competitiveness Ma Haiqun Lv Hong (3)
Based on Delphi Method and AHP Constructing Evaluation Target System of Document Information Resources
..... Du Zhanjiang Wang Jinna Xiao Dan (9)
The Librarian's Role Positioning in the Content Construction and Service of Institutional Repository Lang Qinghua Xue Haibo (15)
Research and Application of Visualization on Digital Resources Evaluation Yu Pengyan (19)
The University Librarian 2.0 Innovation Talented People Study An Na (22)
Study on the Long Tail Theory Research in Library and Information Field in China Jiang Chen (28)
Discussion on the Optimization Strategy of Web Crawlers Li Zhiyi (31)
The Search Engine Optimizing Strategy Based on Keywords Performance Tang Weidong Liu Cunhou (36)
Comprehensive Evaluation of Information System Based on AHP Wang Yanwei Wang Juan (42)
Study on Resources and Information Publicity on the Condition of Information Dissymmetry Jiang Hangliang (47)
Quality Evaluation Research of Institutional Repository Zhang Yijun (50)
Analysis of Influence on the Benefit of the Combined University Library Shi Jujun Leng Lvhua Feng Yousheng (53)

DEVELOPMENT AND UTILIZATION OF INFORMATION RESOURCE

- Business Operations Based on the Construction of Information Resource Sharing Liu Jinling Song Xun Xie Wei etc. (57)
Investigation and Analysis of the Construction of Characteristic Database in University Libraries of Gansu Province
..... Chen Hongdong Zhang Chunyan Chang Jin etc. (60)
Utilization Situation of University Library's Network Information Resources in Northwest Area Hu Yuan (64)
Research on the Rural Information Resource Construction Based on the Multi-objective Planning Tan Kaibo Xu Xianfeng (68)
Development of Grass-roots Library under the Environment of Cloud Computing Ma Linshan Xiao Xinguo Tong Hui (71)
Study on the Folk Culture Special Feature Resources of the Library Wang Wenbing (75)

INFORMATION CONSULTATION AND SERVICE

- Research of Collective Achievement Prediction Model Based on Database Retrieving Service Zhou Meihua Zhou Yutao (78)
Analysis and Suggest to User With NSTL Wuhan East Lake New Technology Development Zone of Service Station Supply to Document Information Service ...
..... Deng Bing Cai Zhiyong Jiang Hong (81)
Study of Current Situation Analysis and Development Countermeasures of Chinese Consulting Industry Ye Shasha (85)
Analysis of Integrated Search Tools and its Application in Library Li Qian (91)
SCI Retrieval Based on DialogSelect and Research on the Knowledge Service Xu Lu (95)

INFORMATRICS RESEARCH AND APPLICATION

- Study on the Distribution Law of the SJR Indicator Based on the Scopus Wei Ruibin (100)
An Analysis of Digitization of Chinese Ancient Books Research Domain Based on Bibliographical Metrology Wei Nanhua (107)

ENTERPRISE INFORMATION

- Research on the Innovation Network of High Tech SEMS Yang Tongji Fu Jia Wang Xinhai (112)
On the Construction of Information Sharing System in the Industrial Transfer Demonstration Region of the City-Cluster along the Yangtze River in Anhui ...
..... Xu Huayang Wu Weihong Zhao Hong (117)
Discussion on Enterprise Intelligence Management Li Ying Lei Ying (121)

WORK STUDY

- Construction of Information Literacy Education Portal with WordPress Jiang Bo Qin Yanmei (124)
A Preliminary Probe into the Hospital Competitive Intelligence System He Xiaojing (127)
Analysis on the Construction Strategy of Reading-room Information Commons of Library Wang Huili (130)
Investigation and Analysis on Readers Retrieval of Library Information Resources Ways Ni Ningbing Sun Ruijie Zhang Qin (133)
New Ideas and Practices on Improving Publication of the University Library Wu Lina Li Jiefang Zhuang Mei (136)
Innovation for Practice Teaching System of Information Management and Information System Specialty from Users' Perspectives
..... Zhai Danni Huang Weidong (139)
An Empirical Study on the SEO Situation of Government Website Li Liwei Diao Zhengyan (142)
Collection Structural Analysis and Collection Development Research of University Library Zhang Jianfen (147)
The Retrieval and Characteristic of Reaxys Song Yumei (151)
The Design & Development of an Integrative Operation Network Platform on Sci-tech Novelty Retrieval
..... Zhang Zhuoqun Zhao Xia Jiang Jing etc. (157)
Comparative Study on the Greatest Three Domestic Databases from the Perspective of Sci-tech Novelty Retrieval Wang Chao (163)
The Application Research on Library Book Purchases by Using LVQ Neural Network for University Sun Lei (166)

GRADUATE FORUM

- Library Information Resource Sharing System Based on Cloud Computing Chen Chen (169)
Application and Implementation of RBAC Model in United Organization Structure Fei Shiyong Li Duanming (173)

NSTL 武汉东湖高新区服务站 用户的使用文献分析与建议

邓兵¹ 蔡志勇² 江洪¹

(1. 中国科学院国家科学图书馆武汉分馆, 湖北 武汉 430071; 2. 中国化工信息研究院, 北京 100029)

〔摘要〕 本文叙述了 NSTL 武汉东湖高新区服务站的工作现状和服务模式, 并运用文献信息分析的基本方法对用户行为和网路服务平台的服务结果进行了专项统计与分析, 从分析结果可以看到该服务站服务的不足和要改进之处。作者建议: 用创新的思维提高我们的文献信息服务能力和信息保障渠道的拓展, 并就提高现文献信息深层服务和信息资源的利用提出了自己的观点。

〔关键词〕 NSTL; 信息服务; 文献服务; 高新区

DOI: 10.3969/j.issn.1008-0821.2011.10.020

〔中图分类号〕 G252.4 **〔文献标识码〕** A **〔文章编号〕** 1008-0821(2011)10-0081-04

Analysis and Suggest to User With NSTL Wuhan East Lake New Technology Development Zone of Service Station Supply to Document Information Service

Deng Bing¹ Cai Zhiyong² Jiang Hong¹

(1. Wuhan Branch National Science Library, Chinese Academy of Sciences, Wuhan 430071, China;

2. China National Chemical Information Center of Research Institute, Beijing 100029, China)

〔Abstract〕 This article expound to NSTL Wuhan East Lake new technology development zone of service station work actuality and service mode. The article put forward using document information analysis basic approach how user action and web service platform of service result proceed statistical analysis for Sinoprobe. It caught sight of not enough and improvement from analysis result. The article suggested that it should expand library use innovative thinking improve their document information service ability and information guarantee channel. Author put forward the viewpoint this advance document information of deep service and use information resources.

〔Key words〕 NSTL; information service; document to supply; science and technology industry parks

NSTL (国家科技图书文献中心 National Science and Technology library, 简称 NSTL) 武汉东湖高新区服务站是国家科技图书文献中心设在武汉东湖高新区中为高新技术企业创新与科研服务的一支文献信息服务队伍, 它以促进企业研发和技术创新为目的, 推动本区域技术进步为宗旨的服务机构。服务队伍由中国科学院国家科学图书馆武汉分馆的文献信息服务团队组成。NSTL 武汉东湖高新区服务站的服务资源是 NSTL 提供的网络服务平台, 它集多家机构的信息资源查询、揭示、服务为一体的综合服务网络平台, 具有较好的服务扩展功能和特色服务项目, 并提供中国科学院国家科学图书馆武汉分馆的特色资源与服务。NSTL 武汉东

湖高新区服务站面对众多东湖高新区的企业的信息需求并开展了具有特色的文献信息服务, 让国家科技图书文献中心的信息资源在东湖高新区的企业发展和技术创新中发挥积极的作用, 并做推动企业技术创新和科技进步的推手和服务者。

1 对武汉东湖高新区服务站的 2010 年用户使用文献传递服务的分析

1.1 用户使用文献传递满足状况分析

NSTL 武汉东湖高新区服务站于 2010 年 6 月开始服务开

收稿日期: 2011-07-28

作者简介: 邓兵 (1966-), 男, 馆员, 研究方向: 文献信息服务与信息传播, 发表论文 10 多篇。

发区得到众多领导和企业的支持，工作稳步开展，用户数量也不断增加，需求也不断攀升。面对用户多种多样的文献需求，服务站积极开展培训、答疑和咨询工作等，尽力使NSTL服务平台的功能及资源充分被利用。在服务推广中重视讲解NSTL服务平台的资源，不断解答用户提问，并介

绍如何依靠我们的服务团队解决工作中的文献信息需求。下面结合服务站用户使用的NSTL服务平台的资源和相关功能的统计数据信息进行分析，分析的信息数据的采集时间段为2010年（数据来源于服务站网络平台）。

当前位置：统计管理-信息服务统计-订单服务量统计

订单服务量统计

类型	全文传递										合计	比例
	中国科学技术信息研究所	机械工业信息研究所	冶金工业信息标准研究所	中国化工信息中心	中国农科院农业信息研究所	中国医科院医学信息研究所	中国标准化研究院标准馆	中国计量科学研究院文献馆	北京恒和融创科技有限公司	中国科学院文献情报中心		
西文期刊	12	7	5	4	13	143	0	2	0	12	198	77.34%
中国标准	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.39%
中文学位论文	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	3.52%
中国专利	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
中文期刊	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	8.59%
日文期刊	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
文集汇编	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
国外标准	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
中文会议论文	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.78%
俄文期刊	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
美国专利	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
英国专利	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.39%
会议母体	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
法国专利	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
德国专利	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
瑞士专利	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
日本专利	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
欧洲专利	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.39%
世界知识产权组织专利	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
外文学位论文	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.39%
期刊目录	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
国外科技报告	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
期刊母体	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
文集汇编母体	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
外文会议论文	7	6	2	1	1	0	0	1	0	3	21	8.20%
科技报告母体	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
计量检定规程	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
合计	53	13	7	5	14	143	1	3	2	15	256	/
比例	20.70%	5.08%	2.73%	1.95%	5.47%	55.86%	0.39%	1.17%	0.78%	5.86%	/	/

图1 2010年服务站机构文献使用情况

我们从上述统计表中可以知道武汉东湖高新区服务站的用户使用文献的种类较多，表中反应是已满足了的文献数量和种类，分别是256篇，9大种类（西文期刊、中文期刊、外文会议论文、中文学位论文、外文学位论文、中文会议论文、中国标准、美国专利、日本专利）。我们可以通过网络服务平台查看用户查找文献和申请服务的状态，用户申请服务时都能得到服务机构的积极响应并提供服务，从服务机构与申请的数量分布前5位是中国医科院信息研究所完成143篇、中国科学技术研究所完成53篇、中国科学院文献情报中心完成15篇、中国农科院信息研究所完成14篇、机械工业信息研究所完成13篇，这就说明本地区目前的用户使用文献分布的态势是种类和学科较广，单一机构的馆藏文献不能满足他们的需求。

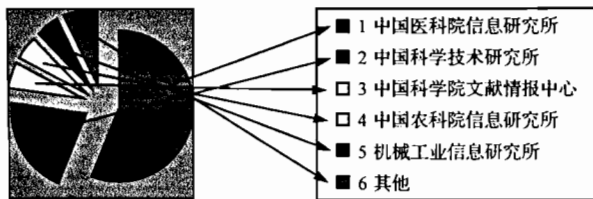


图2 2010年机构处理武汉东湖高新区用户申请单分布图

从文献的学科分布看，2010年用户需要医学方面的文献较多。在武汉东湖高新区中有一批具有创新性的生物医药与医疗领域的企业，他们发展速度很快对文献的需求也

较多，说明企业在高速发展期需要文献信息服务较迫切，需要信息服务的支持也较多。所以下一步服务站的服务工作重点也要围绕高速发展的企业开展基础服务和用户需求调研。

1.2 用户申请文献传递未满足申请单的分析

网络服务平台的最大优点之一是便于统计用户使用网站提供的服务的结果，便于管理者更好分析服务的利用率和需求。例如我们在利用站点服务用户数据分析时，看到用户在使用文献传递服务的状态时选择代查代借服务方式较多，这说明NSTL网络服务平台的代查代借服务功能较完善，能满足用户多种需求，同时读者在站点查找信息未果时还能继续使用网站提供的代查代借服务来满足需求。代查代借和文献传递服务是NSTL网络服务平台的核心服务之一，代查代借这个服务的大量使用可以看出我们的服务推广人员在向用户讲解站点查询信息的方法上存在方法和技巧没有讲透等因素。用户没有掌握查询方法或网络等因素的影响没有查到结果也能通过网站提交服务申请通过服务机构来帮用户查找并提供服务，这是提高满足用户需求的有效方法之一。从侧面反映出NSTL网络服务平台在查找与揭示文献和资源的功能有提升的空间，在站点查找未得到结果时能自动弹出代查代借服务窗口，这样能提高用户使用网站的效率。通过用户使用网站行为的分析可以得出NSTL网络服务平台的服务功能有改善和提升的空间，完善

的方向是向用户的操作习惯和简便化的趋势发展。

当前位置：统计管理-信息服务统计-订单服务质量统计

订单服务质量统计

全文传递											合计	比例
类型	中国科学技术 信息研究所	机械工业信息 研究院	冶金工业信息 标准研究院	中国化工信息 中心	中国农科院农 业信息研究所	中国医科院医 学信息研究所	中国标准化研 究院标准馆	中国计量科学 研究院文献馆	北京国和领创 新科技有限公司	中国科学院文 献情报中心		
预订中	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
原文缺失	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
数据错误	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
撤销请求	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
非合理使用	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
合计	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/
比例	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	/	/

代查代借											合计	比例
类型	中国科学技术 信息研究所	机械工业信息 研究院	冶金工业信息 标准研究院	中国化工信息 中心	中国农科院农 业信息研究所	中国医科院医 学信息研究所	中国标准化研 究院标准馆	中国计量科学 研究院文献馆	北京国和领创 新科技有限公司	中国科学院文 献情报中心		
预订中	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
原文缺失	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
数据错误	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
撤销请求	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
范围超限	22	4	3	4	11	44	0	0	0	38	126	99.21%
时间超限	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.79%
费用超限	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
费用不足	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
合计	22	4	3	4	11	45	0	0	0	38	127	/
比例	17.32%	3.15%	2.36%	3.15%	8.66%	35.43%	0.00%	0.00%	0.00%	29.92%	/	/

图3 2010年机构用户文献代查代借情况

我们在分析图3时，可以看到有在代查代借服务中有较多没有满足的申请，原因有范围超限和时间超限，范围超限有126篇，时间超限有1篇。我们的用户对范围超限的含义与设定存在疑惑与不解，希望能对这个范围进行具体分类与明示。范围超限未满足篇数最多的前5个服务机构分别是中国医科院信息研究所有44篇、中国科学院文献情报中心有38篇、中国科学技术研究所完成22篇、中国农科院信息研究所所有11篇、机械工业信息研究所所有4篇、中国化工信息中心有4篇。由于我们服务站网络服务平台不能较好自动生成产生统计与分析用户的文献申请单的具体数据与图表，所以只能查看申请单。

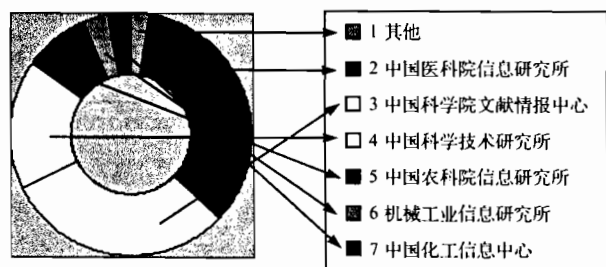


图4 2010年机构处理武汉东湖高新区用户申请单“范围超限”状态图

我们采用抽样统计分析方法从网络服务系统中抽出关于“范围超限”47个申请单进行统计与分析。通过统计可知用户的请求被“范围超限”处理后，其的含义很丰富，用户对“范围超限”处理的结果很困惑。我们可以理解服务单位的处理状态，但希望以后能具体说明，让用户能更清楚不能满足的具体原因。

我们通过上述列表可以看出用户的需求是多样的复杂的，如何提高请求的满足率，就希望能得到服务机构的服务人员认真处理每一个用户的请求和对没有满足的请求进

行分类处理。期刊没有到馆的可以去及时催到；没有订购的可以申请订购；对信息不全的可以通知读者补全或请专家断定处理建议。用户的每一个申请都是对我们NSTL服务的信赖和希望，所以要认真对待每一个用户申请。

2 NSTL 武汉东湖高新区服务站的工作思考与建议

2.1 服务站工作的思考

服务站与服务推广与管理方面要划分区域和时间段进行，将开展普通服务与个性化服务相结合；为企业建立NSTL的专项服务账户便于统计与服务管理；联合有经验的第三方服务机构与团队开展深化的信息服务；对接受宣传和服务过的企业要进行服务跟踪和回访，不断发现新需求，不断深入了解深层次需求；注重服务宣传的效果和意见反馈；建立与企业研发部门的常规联系机制等工作。服务站的工作目标是让武汉东湖高新区内的企业知道NSTL并使用提供的服务。服务站需要我们精心组织和安排调研活动，建议NSTL服务组设立专项用户需求调研为课题的项目能提供经费让服务站根据工作重点和目标自主申请，这样能确保NSTL服务效果和深度，利于提高NSTL服务团队的服务能力。

NSTL武汉东湖高新区服务站在服务的过程中，应及时反映工作计划和遇到的问题以便得到NSTL服务组领导和专家的支持与帮助，并小结每次活动的结果与思考，不断积累经验。

2.2 对提高网络服务平台服务质量的建议

我们认为NSTL服务的特点之一是处处为使用的用户考虑，认真对待他们的建议和需求，我们可以对用户网站服务时能提供便捷的使用界面和提示窗口，那样更能体现自助服务的特点。关于“范围超限”的解释我们建议通

俗和细分,可以参照图书馆常见的回答如:未到、遗失、出借、缺藏、国内无、缺页、缺期等等。

建议在 NSITL 服务管理平台上增加统计分析功能,让这个功能发挥统计便利、出图表多样、形式多样的用户使用情况分析的选择。

3 NSITL 武汉东湖高新区服务站服务模式的思考

NSITL 武汉东湖高新区服务站工作的开展离不开服务队伍,中国科学院国家科学图书馆武汉分馆的文献信息服务团队具有丰富地服务科研和企业的经验。为了能更好服务东湖高新区的各企业对文献信息服务的需求,服务站应该大胆探索针对企业用户服务的新的服务模式来开展满足用户的信息服务工作。

3.1 推动服务创新的实践

目前图书馆创新服务实践中“学科化服务”的实践与探索较为科学,服务站可模仿学科化服务的流程和理念,从形式上演变为企业信息咨询服务咨询员的模式,通过实践完善企业信息咨询服务咨询员的服务模式。服务站中可设立专业咨询员,让咨询员辅导企业用户使用 NSITL 资源,以便促进企业技术创新提升研发速度和水平。服务站还要制定好咨询员的任务和责任,并不断提升咨询员们的服务企业用户的能力。NSITL 服务组每年组织的交流会和培训会也很重要,会上设立的经验介绍与交流提问环节应增加提问时间,这也利于问题的发现与解决更好推动服务创新。NSITL 武汉东湖高新区服务站的工作也列入中国科学院国家科学图

(上接第 80 页)

$\sum (Y_t - \hat{Y}_t)^2$ 的值最小, $\alpha = 0.3$ 时, ISIP 平方和 $\sum (Y_t - \hat{Y}_t)^2$ 的值最小。

3.3 注意初始值的确定

指数平滑法有个特点,即新的指数平滑估算总是以前一个周期的估算值为起点,这样就存在一个初始值 $S_0^{(1)}$ 、 $S_0^{(2)}$ 的问题。如果所求问题中,有明显的初始值,那就用给定的初始值。如果原序列没有明确的初始值,原则上这样规定:(1)若时序列数较多时(如 $t \geq 50$),或数据项数虽不很多但加权系数 α 较大时($t \geq 15, \alpha \geq 0.3$),因为要经过长期的平滑链才达到当前估计值或因各项加权系数衰退较快,所以初始值对于当前估算值的作用不大,可以取 $S_0^{(1)} = S_0^{(2)} = Y_1$ [4];(2)若时序列数 $t < 15$ 时,可以选用最初 3 期的数据,用适当方法求平均数作为初始值 [3]。本文以 2000-2010 年共 11 年作为时序列数,所以初始值取 2000-2002 年收录 SCI、EI、ISIP 论文平均数,并假设 $S_0^{(1)} = S_0^{(2)} = \hat{Y}_1$ 。

3.4 重视对预测模型的运用

查收查引工作对单位集体成果的检索会有大量数据的

图书馆武汉分馆的文献信息服务团队的总体服务计划中,将得到国家和中国科学院相关政策的支持,这样有利于推动服务创新的开展。

3.2 重视服务团队的建设

NSITL 武汉东湖高新区服务站在工作实践中体会到服务团队的重要性,建立服务团队实施重点服务与普遍服务相结合的服务模式让更多的企业受益,让重点企业先享受我们的服务的同时不断积累经验并建立典型的服务案例,然后逐步推开服务领域。在服务武汉东湖高新区的过程中更加感受到文献信息服务是一项理论与实践相结合的科学行为,需要我们在理论的指导下不断实践并完善我们服务的方式。服务团队能凝聚力量更好开展服务,所以我们在实践中不断提高服务站的团队服务能力,重视服务团队建设与团队管理并最大限度的发挥人才的作用。NSITL 丰富的文献信息资源的被充分利用应该是服务团队的工作方向,也是 NSITL 的服务方向。

参 考 文 献

- [1] 钟永恒, 刘志刚, 江洪. 国家科学图书馆学科化服务院所协同机制研究 [J]. 情报理论与实践, 2011, 34 (1): 80-82.
- [2] 范超英, 姚丹丹, 贾革, 等. 文献传递服务满足率之探讨——以中国科学院文献情报中心文献传递服务为例 [J]. 图书情报工作, 2006, (4): 92-95.
- [3] 贾革. 第三方资源利用与资源共享的实践探索 [J]. 图书馆建设, 2009, (9): 28-30, 34.

获取,对这些数据,工作人员可多视角、多思维、多窗口地进行统计分析,其中预测模型的建立是一种重要的分析方法。本文所用的二次指数平滑法是时间系列分析预测法之一,它还有多项式曲线法、指数曲线法、生长曲线法、移动平均法等其它方法,此外,回归分析法也是一种重要的预测方法,它包括趋势外推法、一元线性回归分析法、多元线性回归分析法、非线性回归分析法 [4]。每种方法有自己的优缺点和适用范围,工作人员掌握这些方法可深层次地开展查收查引服务并为学校的教学科研服务。

参 考 文 献

- [1] 梁红妮, 胡小飞. 论文查收查引服务的分析与探讨 [J]. 情报理论与实践, 2009, 32 (4): 96-99.
- [2] 张根保, 李玲, 纪富义. 基于成分数据动态指数平滑的用户需求变化趋势预测模型 [J]. 统计与决策, 2010, (14): 32-35.
- [3] 孟勤宪, 黄涛. 二次指数平滑法的成都市餐厨垃圾产量预测 [J]. 四川环境, 2010, 29 (4): 29-30, 53.
- [4] 邹志仁. 情报研究与预测 [M]. 南京: 南京大学出版社, 1990: 4, 300.