

科技产业创新管理

刘 渊◎著

互联网信息服务

理论与实证

——用户使用、服务提供与行业发展

 科学出版社
www.sciencep.com

科技产业创新管理

互联网信息服务理论与实证

——用户使用、服务提供与行业发展

刘 渊 著

科学出版社

北 京

内 容 简 介

本书立足于信息化和网络化环境,系统地阐述了互联网信息服务的基本理论和现实应用问题。从用户使用、服务提供和行业发展的三个视角,研究了与互联网信息服务相关的重要问题,其中包括:互联网信息需求、互联网信息载体、互联网用户使用行为、互联网使用价格和互联网信息安全等内容。

本书理论分析深入、实际可操作性强,适合从事信息管理、电子商务领域教学与科研的高等院校学生、教师以及科研机构的研究人员阅读与参考;同时也非常适合从事互联网信息服务企业(ICP、ISP)的专业人员和互联网信息服务有关政府主管部门决策人员的工作参考。

图书在版编目(CIP)数据

互联网信息服务理论与实证:用户使用、服务提供与行业发展/刘渊著.
—北京:科学出版社,2007

(科技产业创新管理)

ISBN 978-7-03-019003-1

I. 互… II. 刘… III. 互连网络-信息管理-情报服务
IV. G252.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 073651 号

责任编辑:王京苏 宛楠 / 责任校对:张怡君
责任印制:张克忠 / 封面设计:耕者设计工作室

科学出版社出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

源海印刷有限责任公司印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2007年6月第一版 开本:B5(720×1000)

2007年6月第一次印刷 印张:13 3/4

印数:1—2 500 字数:262 000

定价:28.00元

(如有印装质量问题,我社负责调换(新欣))

《科技产业创新管理》编委会

顾问:李京文

主编:马庆国

编委:吴晓波 陈 劲 魏 江

序 言

众所周知,在不同的空间与时间尺度上,物质世界表现出不同的物理性质和变化规律。与此相似,在不同的空间与时间尺度上,包括经济与管理科学在内的社会科学的论断也具有不同的内涵。

在微观尺度(例如在企业尺度)上,“科技是第一生产力”中的“科技”一词,只能按照中国日常习惯的概念来理解,其准确的内涵是学术概念中的技术(Technology),而不是科学与技术(Science and Technology)。

但在宏观尺度上,从一个国家和较长的时间来看,“科技是第一生产力”中的“科技”一词,应当包括科学与技术。一个科学落后的国家,是不可能取得长期竞争优势,也不可能包括经济在内的诸多领域成为世界强国的。

如果从更宏观的尺度(更长的时间尺度和更广泛的领域)来看,作为首要的推动国家经济发达的要素,仅有“科技”就不够了,还必须有“教育”。这个尺度上的正确论断,是“科教兴国”。

本系列专著主要是在微观尺度上来讨论科技与科技产业管理问题,因此主要从技术角度来理解“科技”一词。

“科技是第一生产力”的论断,在中国已经没有人怀疑了。但是在实践中,在企业运作中,在经济发展中,是不是每位决策者都把科技作为第一生产力来处理了,还是大可怀疑的。

它来源于两方面的误解。一是理论上对“科技是第一生产力”的误解,二是实践中对“科技是第一生产力”的误解。

从理论角度看,“科技是第一生产力”指的是科技在经济发展中的作用。并没有讲科技在经济运动中的地位。于是产生一种误解,认为科技是凌驾于经济之上的要素,只要抓好科技发展,就一定能够实现经济的跨越发展,实现后来居上。于是出现了独立于经济运动之外,狠抓科技的现象,出现了“资金投入总量大、精力投入总量大、科技成果总量多,但应用于经济活动中的成果少、经济没有因科技领域的进步而跨越发展”的问题。这些问题似乎并不支持“科技是第一生产力”的论断。由此,也使得相当一批决策者在实践中不再把科技作为是第一生产力来处理。

从实践角度看,许多企业,特别是许多民营企业,自己并没有多少科技力量,凭借着引进的一流设备,实现了跳跃式发展,却没有意识到是自己的超常发展,正是“物化在一流设备里的科技”的作用结果,正是“科技是第一生产力”的体现。他们对科技的投入,狭义地理解为单一地靠自己的力量进行科技研究了。直观上看,

这种狭义的理解,是没有弄清楚科技是什么,没有弄清楚科技有几种表现形态,其隐藏在深层的错误认识,还是没有弄清楚科技与经济的相互关系。

技术是微观层面的科技。在微观层面上,技术是经济运动的组成部分。离开了经济的需求,技术便无用武之地。独立于经济需求之外而独自发展的技术,是没有经济价值的。没有经济价值的技术,是不能在经济运动中“生存”的。技术只有在经济运动中发展才有意义。

本系列专著正是在这种思想指导下,来研究科技管理和科技产业管理的。目的是通过对科技管理和科技产业管理的改进,促进经济的发展。

本系列专著主要包括三方面的内容,一是科技管理方面的内容,如,技术跨越方面的研究、技术创新(二次创新和全球创新)方面的研究、企业技术改造和技术进步方面的研究;二是科技企业(technology-based companies)和科技产业管理方面的研究,如,中小型科技企业的管理研究、科技企业的群落发展研究、科技企业的核心竞争力研究;三是信息化及有关信息技术市场问题研究。

这些研究成果都是有关科研课题的研究结晶。有的是国家自然科学基金项目,有的是博士点基金项目,有的是985项目,有的是省自然科学基金项目,有的是社科基金项目,有的是省重大项目。

本系列专著的作者均是浙江大学技术创新与科技产业发展研究中心的成员。50岁以下的作者均有博士学位或即将获得博士学位。第一作者均有高级职称。

这套系列专著,都是站在相应领域前沿的研究成果。整套专著既有理论深度,又针对中国实际,有较强的实用性。

从学术研究的角度看,本系列中的每一部专著都在相应领域把理论向前推进了一步,或若干步。

从应用角度看,不同专著所解决的重点层面的问题是不同的。有的是针对企业层面的,有的是针对地方政府层面的,有的主要是向中央政府建议的,有的则兼而有之。

这套系列专著基本上能够反映浙江大学技术创新与科技产业发展研究中心近年来的研究成果。

马庆国

浙江大学技术创新与科技产业发展研究中心主任

2003-10-26

前 言

随着互联网的迅速发展与广泛应用,人类正在进入网络化时代,信息网络已成为社会、经济、科技赖以发展的重要资源。互联网信息服务逐渐成为一项崭新的服务产业,其特征和运营方式与传统服务有着很大的差异。

在此背景下,本书从我国互联网信息服务发展历程与现状出发,分别从用户使用视角、服务提供视角和行业整体发展视角,系统研究了互联网信息服务的相关重要问题,其中包括互联网信息需求、互联网信息载体、互联网用户使用行为、互联网使用价格和互联网信息安全等内容。

本书采用了一系列现代科学管理研究方法,如实验研究、田野调查、技术预测、问卷测量和统计分析等,提出了加强和完善我国互联网信息服务发展的具体对策建议。本书立足于我国互联网信息服务实践,在理论研究的同时强调其实际应用。本研究有助于纠正目前社会上存在的一些对信息化建设的模糊或片面的认识,使读者正确理解国民经济与社会信息化发展,掌握互联网信息服务的发展趋势。

本书的出版凝聚着大量相关人员共同努力的心血。首先,要感谢马庆国教授,本书从构思、调查、写作、修改直到最后定稿,无不凝聚着恩师的沥沥心血。其次,要感谢王小毅、颜亮、陈亮、戴和忠、胡隆基、柳宏志等诸位学界同仁对我的帮助,以及相关课题组成员的支持和配合。亦要感谢引用文献的所有作者、接受本项目调查的用户。最后还要特别感谢科学出版社的王京苏先生和王伟娟小姐,他们的职业素养和敬业精神令人敬佩。

尽管作者已经做了很大努力,但书中还难免存在不尽完善之处;同时,在引用国内外研究成果基础上的深层探讨,也可能存在一些疏漏。对此,恳请广大读者和专家指正。

著 者

2006年9月于浙江大学

目 录

序言

前言

第 1 章 绪论	1
1.1 互联网信息服务的时代背景	1
1.2 互联网信息服务的概念与特点	6
1.3 互联网信息服务的影响因素.....	10
第 2 章 互联网信息服务发展历史与状况	15
2.1 信息服务用户研究状况.....	15
2.2 我国信息服务业的发展历史.....	17
2.3 国外互联网信息服务发展状况概述.....	19
2.4 我国互联网信息服务发展状况及存在问题.....	27
第 3 章 互联网信息资源与内容需求	34
3.1 信息资源理论与基本概念.....	35
3.2 网站(信息系统)用户使用行为.....	46
3.3 我国互联网信息资源状况分析.....	53
3.4 互联网信息内容用户需求的实证研究.....	57
3.5 互联网在线回铃音下载行为的实证研究.....	78
第 4 章 互联网信息载体与阅读行为	90
4.1 纸介质载体与网络载体的特征比较.....	90
4.2 阅读效果的实验研究.....	91
4.3 互联网信息载体阅读效果对用户需求的影响分析.....	98
4.4 小结.....	99
第 5 章 互联网使用价格与定价策略	101
5.1 电信业的研究概况	102
5.2 我国互联网资状况	113
5.3 互联网业务成本基本测算	116
5.4 网络技术进步对互联网业务成本的影响	120
5.5 互联网使用价格对用户影响的实证研究	124
5.6 互联网使用价格制定的实施策略	132
第 6 章 互联网信息安全与政策法规	138
6.1 国外基于互联网信息安全管理的相关法规概述	139

6.2	我国基于互联网信息安全管理的相关法规概述	141
6.3	影响用户需求的互联网信息安全因素实证研究	145
6.4	互联网信息污染状况分析与对策	148
6.5	网络安全管理状况分析与对策	157
6.6	网络侵权状况分析与对策	165
第7章	互联网信息服务的复杂动态系统关系	169
	参考文献	175
附录 A	研究调查问卷	182
A1	个人用户互联网信息服务需求问卷调查表	182
A2	互联网手机回铃音下载行为问卷调查表	185
附录 B	互联网信息服务相关政策法规	187
B1	互联网信息服务管理办法	187
B2	计算机信息网络国际联网安全保护管理办法	190
B3	信息网络传播权保护条例	193
B4	互联网新闻信息服务管理规定	199
B5	非经营性互联网信息服务备案管理办法	205

第 1 章 绪 论

1.1 互联网信息服务的时代背景

随着互联网的迅速发展及广泛应用,人类正在进入网络化时代,信息网络已成为社会、经济、科技赖以发展的重要资源。近年来,信息化浪潮席卷全球,互联网络及互联网上的诸项应用,如电子政务、电子商务、远程教育、远程医疗、电子图书、电子娱乐等,呈爆炸性增长。信息化建设已经引导出新的经济增长点,信息产业已经成为诸多国家(包括我国在内)的第一支柱产业。全球的竞争也进一步演变成为以信息能力为特征的综合国力竞争。正如美国总统的因特网政策顾问所说:“我们今天遇到的机会是人类历史上几百年才能遇到的”。世界各国政府普遍重视经济与社会的信息建设,积极推动人类由工业社会向信息社会转型。具有自主强大的信息产业,是国家安全和社会稳定的保障(马庆国,2002a)。从表 1.1 可看出主要国家互联网的普及情况,以及我国未来发展的巨大潜力。

表 1.1 各国互联网普及情况

	上网人数 /万人	上网人口 普及率/%	宽带用户数 /万户	宽带连接方式	
				ADSL/万户	Cable/万户
美国	16 575 (2003. 3)	58	1790 (2002. 12)	620 (34. 6%)	976 (54. 5%)
韩国	2627 (2003. 3)	59. 2	1000 (2002. 10)	538 (53. 8%)	345 (34. 5%)
日本	6942 (2003. 3)	54. 5	842 (2002. 12)	564. 5 (67%)	N/A
加拿大	1684 (2003. 6)	39	245 (2003. 6)	220 (89. 8%)	25 (10. 2%)
中国	5910 (2003. 3)	4. 6	290 (2002. 12)	218 (75%)	N/A

数据来源:日本总务省、NUA、韩国情报通信部,CNNIC(中国互联网络信息中心)

因此,我国在 2000 年 10 月 18 日发布的《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十个五年计划的建议》中指出:“要在全社会广泛应用信息技术,提高计算机和网络的普及应用程度,加强信息资源的开发和利用。政府行政管理、社会公共服务、企业生产经营要运用数字化、网络化技术,加快信息化步伐。面向消费者,提供

多方位的信息产品和网络服务。”“积极发展信息服务业特别是网络服务业。”

信息化的本质就是不断扩大信息技术在各个领域、各个层次上的应用。在信息化建设中应该把提高信息技术应用水平作为国家信息化建设的出发点与归宿(俞鸿雁,2001)。目前,世界信息产业呈现出以信息服务业为主的发展趋势。信息服务业是信息产业中一个必不可少的重要组成部分,如果将信息技术及其设备制造业称之为信息产业的“硬件”,则可将信息服务业称之为信息产业的“软件”。“硬件”为信息服务业提供服务设备和服务手段,“软件”则利用信息技术和信息设备为信息消费者服务,使信息增值和升华。信息服务业是一个新兴产业,是经济社会发展的新增长点。它的作用在于,提高所有可能成为其用户的社会成员应用信息技术的水平,从而提高整个国民经济与社会的信息化水平,提高其劳动、工作的效益和效率,提高生活质量,实现经济社会跨越式发展。

1.1.1 互联网信息服务的战略地位

20世纪90年代以来,以计算机技术、通信技术和网络技术为基础的信息网络建设,引发了世界范围信息环境的变革,使信息系统向集成化、全球化方向发展,使人们可以实时地传递、交流和共享各种信息资源,使信息资源和信息技术渗透到经济和社会生活的各个领域,推动人类由工业社会向信息社会转型。电子化、数字化、网络化逐渐成为未来全球信息服务业发展的基本标志。因此,在信息化时代下,互联网信息服务将成为未来信息服务业发展的大趋势,在我国经济社会发展中起着越来越重要的作用。具体可以归纳为以下四个方面。

1. 互联网信息服务正在成为国民经济发展新的增长点

目前,随着全球互联网飞速发展,特别是网上信息资源,以及包括电子商务在内的多种信息服务的迅速增长与网络技术的进步、创新所形成的良性循环,促使互联网吸引了越来越多的人群。互联网信息服务的最新技术发展集中表现在网络化和数字化技术的具体应用上,它将信息采集、处理、存储、传递、共享以及交流广度和深度推向更高的水平(王玉等,2000)。互联网信息服务已成为现代信息服务的主要方式,成为牵动当今信息产业整体发展的“龙头”。信息产业的发展离不开网络,围绕互联网而展开的信息生产、流通、分配和消费正在发展壮大,为国民经济中最有活力、增长最快的一种新兴产业。过去10年,我国信息产业GDP年增长率超过20%,信息产业从1999年起已成为第一大产业,为国民经济的支柱产业(徐锐,2002)。信息对国民经济增长起着倍增因子的作用,这种作用是必须通过互联网信息服务才能实现的。

2. 互联网信息服务促进传统产业结构的改造和提升

由于我国仍处在工业化阶段,传统产业在国民经济发展中仍然占有很大的比

重,且传统工业经济在国民经济中还处于优势地位。20世纪90年代的我国经济发展速度,在整个世界居于前列。我国的煤、钢等原材料总产量在世界排列榜上赫然处于第一位。然而,粗放型的增长方式并没有得到根本改变。我国的经济增长,付出了资源消耗上的巨大代价。据有关资料统计:一吨标准燃料所创造的GDP(国内生产总值),中国是385.8美元;美国是2172.8美元,是我国的5.63倍;日本是5147.8美元,是我国的13.35倍;世界平均是2167美元,是我国的5.61倍。连相对落后的发展中国家印度,也能创造出1430美元的产值,是我国的3.7倍。换言之,消耗同样的能源原材料所创造的价值,我国仅为美国的15%,日本的6.9%,印度的27.7%(蒋学模,1997)。对于传统产业而言,如果至今仍然不能尽快推进产业内部的信息化进程,提高传统产品的知识、技术与信息含量,缩短从产品生产到进入市场的周期,从根本上降低生产成本,那么,在21世纪,传统产业将会面临生死存亡的挑战(裴成发,2002)。

互联网信息服务作为现代信息产业中一个极为重要的组成部分,与其他产业有着紧密的联系。社会信息化程度的日益提高,使互联网信息服务对于传统产业发展的带动作用更加明显。经济学的基本原理告诉我们,对一个经济体来说,即使对它的投入不作任何增加,只要对其现有的资源进行优化配置,那么它的产出也能大幅增长。互联网信息服务在国民经济的发展中能够充当“催化剂”的作用。这是由于信息技术强大的渗透性和信息资源应用的广泛性,可以降低物耗、能耗,减轻运力不足的压力,提高产品质量,促进各个产业和部门有机构成和劳动生产率的迅速提高,并超越许多陈旧的技术阶段,实现跨越式发展。例如,在美国,由于大力加强了对传统产业的信息化改造,近年来部分扭转了汽车、钢铁、半导体等传统制造业方面的衰落状况。1992年,美国从日本手里重新夺回了失去10年之久的汽车产量的领先地位(刘晓敏,1994)。据美国得克萨斯大学的研究报告,1999年美国在网络经济收入5000亿美元,给65万美国人创造了新的就业岗位。发展互联网信息服务,增加信息资源和信息技术应用的投入,是改造和提升传统产业的有效途径。

3. 互联网信息服务提高经济社会组织管理水平和效率

发展互联网信息服务,对于推进我国政府和各类经济社会组织管理手段的现代化,将起到巨大的作用。

1) 提高宏观管理水平

通过使用信息技术和电子手段,改变传统作业方式,及时掌握市场动态,提高工作效率和经济运行效率,改善和强化国民经济的宏观管理和调控能力,实现资源优化配置,使市场机制的作用得到充分发挥,推动企业加快资金周转,降低不合理库存,提高企业国际竞争能力和国民经济综合实力。

2) 提高政府、企业管理效率

通过发展互联网信息服务产业,推进办公自动化对于提高政府管理效率以及银行、保险等金融公司业务水平都有着直接的作用。在推进办公自动化进程中,广泛利用各种计算机与通信技术来处理各种形式的文书、通信和档案,召开主要利用卫星、微波及宽频综合应用网络传送电图像和文字内容的电视会议,使有关重要信息在政府、企业与社会范围内快速传递。目前许多国家已建成了电视会议专用传输网,能够提供新型的电视会议服务。随着办公自动化的发展,以电子邮件形式为社会提供服务的范围逐步扩大。

3) 提高情报、图书和大众传媒现代化管理水平

新信息技术手段的出现(如超文本系统、CD-ROM、多媒体等),为情报工作、图书和大众传媒管理采用先进手段提供了客观条件,情报服务业、图书和大众传媒管理也正不断地借助电子技术和现代通信技术而实现其自身的服务现代化。

4. 互联网信息服务改变和提高人民的生活方式和生活质量

国外经验证明,互联网信息服务发展有力地促进了社会信息化进程,使家庭生活方式发生了深刻的变化,并推进着家庭自动化的发展,从而极大地提高人民的生活质量。一方面全球信息化是一个不可阻挡的历史进程,这场信息化浪潮,促进人们在学习习惯、工作方式、价值观念以及思维方式等诸多方面发生深刻的变革,进而促进人类的生产方式发生巨大的变化和进步,推动着世界经济的高速发展;另一方面,以信息技术为手段的新型图像信息系统(电子计算机、通信和电视结合的设备)的建立,为家庭和社会提供各种信息服务带来了令人难以想像的便捷和高效率,如新闻信息、商品信息、航空交通信息、电子购物、电视教育、自动报警、自动收取公用事业费用等服务,使人们的生活方式得到极大的改变,生活质量得到了空前提高,也极大地推进了社会的全面进步。推进信息化还可以使一个国家在较短的时间内大大提高人均受教育水平。当今世界经济竞争,归根到底是技术、人才和经济实力的竞争。谁拥有先进的科学技术和人才,谁就能控制新兴产业和应用领域,优先占领市场。因此,争夺先进技术和人才的领先优势,日益成为当今世界夺取势力范围的主要战略。

1.1.2 我国信息服务业的落后状况

信息服务业是随着 20 世纪 50 年代计算机技术和通信技术等信息技术的逐渐成熟而发展起来的新兴服务业。目前,西方国家的信息服务业在服务业(产业结构“三分法”中的第三产业)或信息产业(产业结构“四分法”中的第四产业)中的比重越来越大,其产值占国民生产总值(GNP)的比重已超过 2%,并且其发展速度异常迅猛,大大高于它赖以存在的信息技术产业。然而,由于在我国经济工作中长期存在重农业、工业,轻服务业(第三产业)的倾向,使我国的服务业在整个产业结构中

的比重最低,即使在发展中国家也是如此。据中国社会科学院社会指标课题组的专门研究,90年代初中国的服务业在120个国家和地区中居112位,属最落后国家之列。而信息服务业在服务业或信息产业中的比重更低,其产值仅为GNP的1%,大大低于西方国家的水平。

近几年以“金”字工程为代表的大型信息系统和网络建设高潮迭起,计算机、通信、数据库等产业发展较快,而面向社会公众的信息服务业则进展迟缓,严重滞后,造成资源开发与硬件建设比例严重失调。与国外相比,我国信息服务业与电子工业营业额之比很低,1995年的比值为0.088:1,而日本为1.04:1,新加坡为0.37:1,韩国为0.10:1,差距是很大的。我国目前数据通信网络的利用率仅为15%左右,这说明信息服务的产业化和商品化滞后,我国信息市场的发育仍处于起步阶段(胡昌平,2001a)。只有30%左右的信息进入市场提供服务。这在一定程度上制约了市场的需求与资源的利用,反过来又影响了信息资源的开发。这一“重硬轻软”的现象还有加剧的趋势,长此下去将严重制约我国信息化整体水平的发展和提高(周智佑,2001)。

对于发展中国家而言,信息资源和知识的匮乏是发展中面临的最大困惑。信息资源的匮乏又可能进一步导致经济的贫乏。拥有信息资源的国家将具有更多的竞争优势,并在国际事务中占据主导地位。1983年,美国经济学家保罗·罗默(Paul P. Romer)提出,应把信息当作一种生产要素,重视信息在经济中的作用。1991年,诺贝尔经济学奖获得者科斯(R. Coase)十分重视信息对经济行为的影响,他提出了“交易费用”概念,而信息成本是构成交易费用的重要部分。我国经济学家乌家培教授(1996)在《经济信息与信息经济》一文中,探讨了经济信息的效用、属性及我国信息商品市场、信息产业的形成和发展等问题,强调要重视经济信息的合理运用。21世纪是一个信息时代,一个知识经济的社会。知识经济是建立在知识和信息的生产、分配和使用基础之上的经济形态。信息和知识是知识经济的基础、第一要素和最主要的资本,更是推动现代社会发展的主要推动力。

由于经济实力和美国在经济、政治、技术上的限制等原因,我国在发展硬件和软件方面一时难有大的突破。但我们在发展以信息内容为重点的信息服务业方面却具有居世界前列的潜在优势。众所周知,我国有三千多万科技人员、一千万教师和几千万在校的大中学生,加上政府官员、企业领导,这意味着我们拥有数以亿计的潜在信息用户(周智佑,2001)。进入90年代之后,迅速崛起的互联网给全球产业带来了强烈冲击,呈爆炸式发展的互联网以不可阻挡的趋势使政府、企业与大众消费者卷入了网络漩涡。社会对信息的供给与需求都呈指数增长。这一切都对传统信息服务业提出了要求与挑战,使其不得不让位于以数字化、网络化为主要特征的互联网信息服务。互联网信息服务在新世纪更加迅速发展和利用,已成为不争的事实(胡昌平等,2001b)。加速发展基于互联网为基础的信息服务业,推进信息资

源和信息技术的应用,加快我国国民经济与社会信息化的发展,使其真正成为推动未来经济发展和社会进步的有效支撑点,抓住“人类历史上每几百年才能遇到的机遇”,有着极其重要的现实意义。

1.2 互联网信息服务的概念与特点

1.2.1 互联网信息服务的概念

1960年美国市场营销学会最先将服务定义为“用于出售或者是同产品连在一起进行出售的活动、利益或满足感”。这一定义在此后很多年一直被学者们广泛采用。但是很明显,该定义有不足的地方,那是没有把有形产品同无形服务区别分开来,因为前者也同样可以用于出售并使顾客获得利益和满足。

国际标准化组织 ISO 1994 年的对服务的定义是“为了满足顾客的需要,供方和顾客之间接触的活动及供方内部活动所产生的结果”。2000年版的 ISO 9000 对服务的定义为:无形产品,在供方和顾客接口处完成的至少一项活动的结果。可分为:①在顾客提供有形产品(如汽车维修)或无形产品(退税准备)上所完成的活动;②有形产品的交付(如在运输业);③无形产品的交付(如知识的传授)或为顾客创造氛围(如在接待业)。ISO 9000 的服务定义在世界上得到广泛认同。

Heskett 等(1994)提出著名的“服务利润链”的模型,见图 1.1。

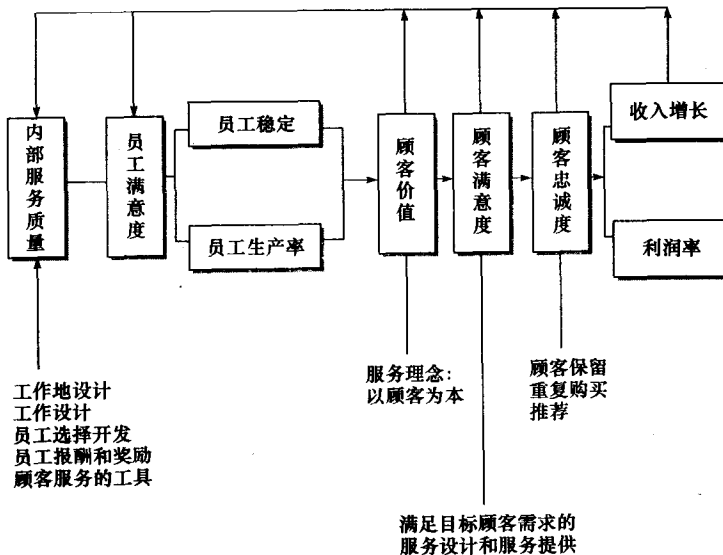


图 1.1 服务利润链 (Heskett et al., 1994)

Heskett 等(1994)提出了服务利润链模型(service-profit chain model)。服务利润链主张服务提供者创造的顾客价值会影响顾客的满意度,顾客的满意度又影响其忠诚度,顾客忠诚度进而影响服务组织的获利与收益成长。在服务利润链中,更为重要的是良好的外部的顾客价值的产生来自于员工的忠诚、有生产率的员工,即依赖于内部员工的满意度和忠诚度,到最后就涉及组织内部服务质量的提高。在组织获得收益后,就可以进一步改善员工的待遇等条件,而反过来提升员工的满意度和忠诚度,由此形成一个良性的闭路循环。

信息服务是一项新兴产业,根据其发展历史,可以划分为传统信息服务和现代信息服务。传统的信息服务包括图书资料、报纸杂志、新闻广播、电影电视、音像视听和印刷出版等;现代信息服务一般是指以计算机为核心所进行的信息处理服务和以数据库形式提供的信息服务。现代信息服务也可称为电子信息服务,包括电子数据处理、交换、查询、传输、数据库联机服务、信息系统集成服务等(陈子玲,1999)。

互联网信息服务是现代信息服务的高级形式,它是现代信息服务机构通过国际互联网络所进行的一切与信息有关的服务活动的总称,其中包括传统信息服务在网络上的应用和拓展。主要是指在网络上从事的信息获取、存储、处理、传递及提供利用等服务工作(刘霞等,2000)。

由于目前学术界和产业界关于互联网信息服务的内涵有不同的看法。在相关文献中对互联网信息服务的内涵没有直接界定,而是从对信息服务内涵界定的角度间接阐释。在国内文献中对于互联网信息服务的概念主要有如下几种表述:

(1) 谷斌(2001)从传统信息服务网络化的角度,将网络信息服务表述为基于中央书目数据库的共享编目、基于 OPAC 检索的流通服务、基于电子文献传递的文献提供服务、基于电子数据交换的文献采访等多种形式。

(2) 符福桓(2001)从信息系统的角度将信息服务划分为网络通信服务系统、用户信息服务系统和信息业务开展与服务系统三部分;根据中国的信息服务市场,CCID 将信息服务分为系统集成、网络服务、专业服务和数据库服务四大部分。

(3) 黄宁燕(2001)将信息服务分为软件支持和集成服务、网络支持和集成服务、系统集成服务、数据库资源服务、网络信息内容服务,以及咨询和培训等。

(4) 张燕飞等(2000)将网络环境下的信息服务分为网络信息提供业、网络技术服务业和网络信息基础设施提供业三部分。

鉴于目前互联网信息服务尚处于形成阶段,术语尚不够规范。究竟什么叫互联网信息服务? 互联网信息服务业务范围是什么? 国内外尚缺乏明确的界定。因此,本研究将对互联网信息服务作如下研究界定:

根据中国互联网信息中心的统计数据,目前 95% 的网民使用计算机(PC)终端上网(CNNIC,2006),因此,本书所研究的互联网信息服务,主要是指在互联网上基于计算机(PC)终端用户所开展的信息服

以现代信息技术为手段,向用户提供所需的互联网信息产品及服务。具体包括 Internet接入服务、提供各种信息资源及相关增值服务等。随着宽带网络(DSL)的发展,互联网信息服务可以帮助服务对象实现观看视频、玩游戏、聊天通话、听音乐、在线办公、在线学习、在线赢奖(国外则主要为博彩业)等新一代互联网信息服务。

不同的网速,则决定了互联网可提供的最高服务内容,如图 1.2 所示。

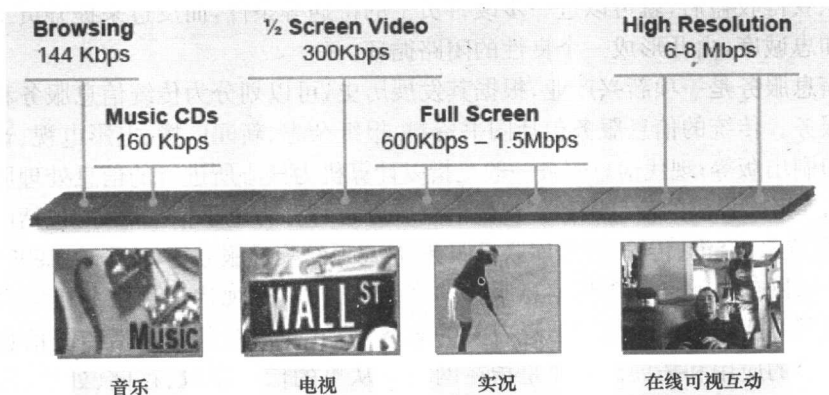


图 1.2 不同网速对应的互联网信息服务

互联网信息服务在不同的网络技术和网络平台下,具有具体而广泛的功能,图 1.3 是根据其服务对象和现实应用环境的不同,作了一个简要的划分。互联网信息服务可以分为对政府、对企业、对个人以及企业内部和公共管理内部(金融管理和稽查)。

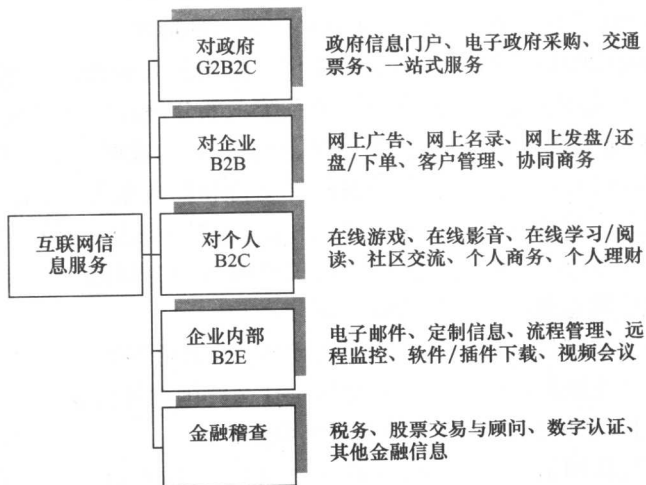


图 1.3 互联网信息服务的划分