

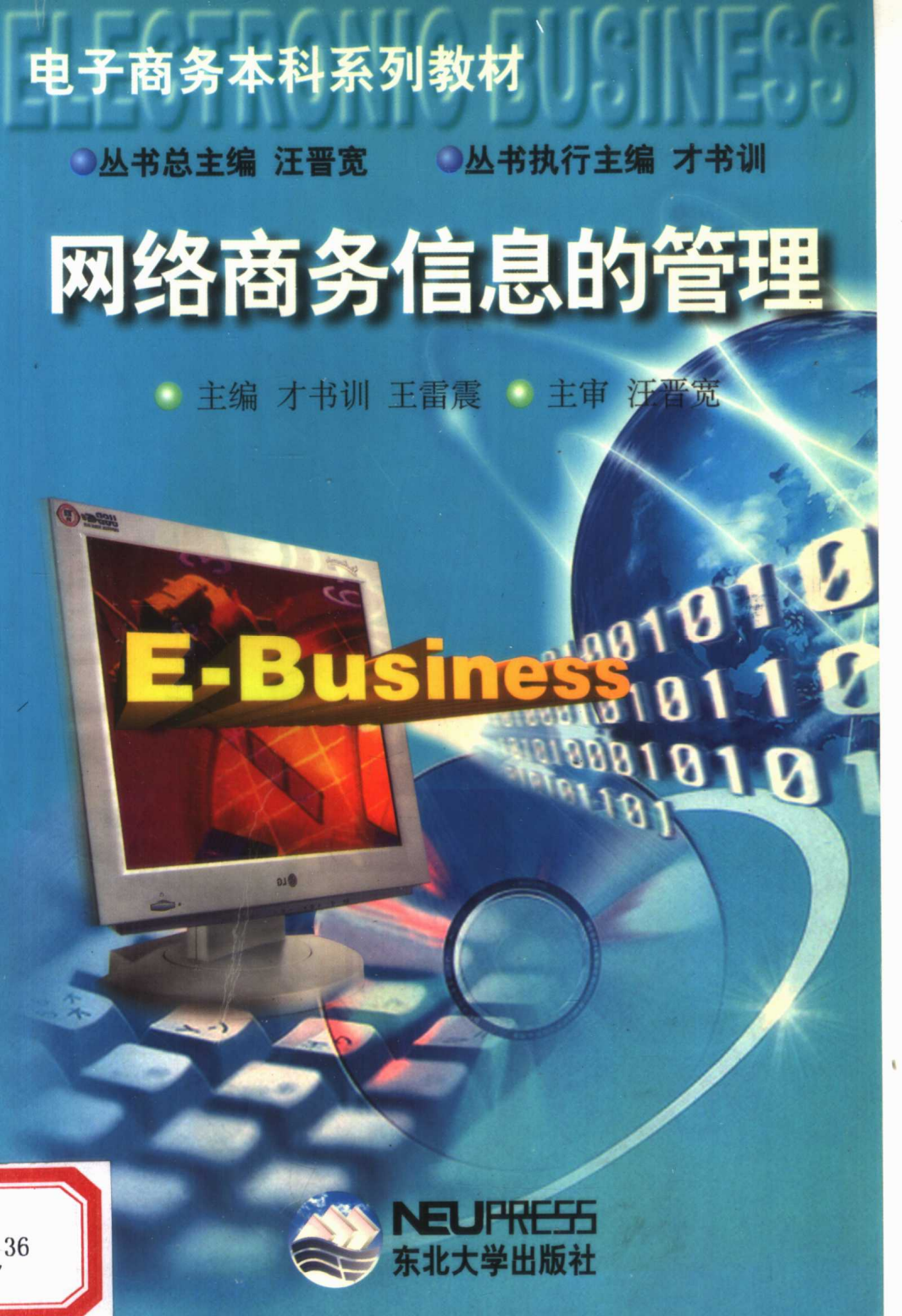
电子商务本科系列教材

●丛书总主编 汪晋宽

●丛书执行主编 才书训

网络商务信息的管理

●主编 才书训 王雷震 ●主审 汪晋宽



E-Business



NEUPRESS
东北大学出版社

网络商务信息的管理

主 编 才书训 王雷震
主 审 汪晋宽

东北大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

网络商务信息的管理/才书训,王雷震主编. —沈阳:东北大学出版社,2004.9
ISBN 7-81102-089-0

I. 网… II. ①才… ②王… III. 电子商务-经济信息-信息管理
IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 092553 号

内 容 提 要

本书对网络商务信息及其管理进行了系统的阐述。主要内容有:信息管理的基本概念与性质;网络商务信息的概念、特点与内容;网络商务信息管理的内容、基本原理、过程与方法;网络商务信息的搜集、组织与交流;网络商务信息用户与信息服务;网络商务信息系统及其规划建设;网络商务信息的技术管理和人文管理;网络商务信息管理展望等。本书具有结构体系完整,内容新颖,主题鲜明等特点。

本书适于高等院校信息类、管理类或经济类相关专业如电子商务、信息管理与信息系统等专业教学使用,也可供从事网络信息管理方面的技术人员学习参考。

©东北大学出版社出版

(沈阳市和平区文化路3号巷11号 邮政编码 110004)

电话:(024)83680267(社务室) (024)83680265(传 真)

83687331(市场部) 83687332(出版部)

网址:<http://www.neupress.com> E-mail:neuph@neupress.com

沈阳市第六印刷厂印刷 新华书店总店北京发行所发行

幅面尺寸:140mm×203mm 字数:188千字 印张:7.25

2004年9月第1版 2004年9月第1次印刷

责任编辑:任彦斌 责任校对:李 莉

封面设计:任彦斌 唐敏智 责任出版:华 宁

定价:18.00 元

《电子商务本科系列教材》编委会

主 任：汪晋宽

常务副主任：才书训

副 主 任：黄小原 王金玲

委 员：仲维清 叶柏青 刘伟江

韩冬梅 王雷震 樊玉红

总 序

电子商务是网络经济时代兴起的一种新的商务活动形式,代表了商务运作发展的主流方向。电子商务的基础与本质是社会信息化,因此它的出现代表了信息时代社会发展的必然趋势,带来了社会各方面的巨大变革,对社会与经济发展产生了巨大的推动力。它改变了人们的生活、学习与工作方式;促进了企业管理思想及管理模式的创新;给政府提供了全新的服务、管理、监督途径;对经济学理论研究提出了新的挑战。因此,电子商务受到全球各个国家、地区越来越多的关注。

随着人们对电子商务本质的认识逐渐深刻,电子商务呈现出越来越广泛、深入的发展趋势。社会急需培养大量的电子商务人才。同时,各行业的工作人员也急需紧跟电子商务的发展趋势,不断地接受后续教育,充实更新知识体系。

经教育部批准,东北大学成为国内首批试办电子商务专业的几所高校之一。电子商务专业是新设立的大学本科专业,与其他专业相比,无论是学科发展历史和基础、课程体系和专业教材建设都有着明显的差距,亟待建设与完善。为了满足专业核心课程的教材建设需要,同时也为满足社会各专业人员系统深入地了解电子商务的需要,我们组织编写了《电子商务本科系列教材》。这套教材包括:《电子商务概论》、《网络商务信息的管理》、《网络营销》、《电子支付与网上金融学》、《电子商务与供应链管理》、《电子商务安全风险管理与控制》、《电子商务法律和规范》、《电子商务实用技术》、《网站设计与开发》、《电子商务案例分析》10门课程的教材。可作为

四年制大学电子商务专业教材及从事电子商务方面研究人员的技术参考书。

在这套教材的筹划过程中,我们进行了认真的策划与准备,广泛搜集并精心选择了大量相关资料,开展了多方面深入广泛的讨论,力求使教材在理论上具有先进性,在技术方法上具有实用性,在结构体系上具有合理性,希望本系列教材能引发读者的思考,激发读者的想象与创造能力。

在教材编写过程中,得到德国米特韦达大学、东北大学工商管理学院、东北大学信息科学与工程学院、沈阳东软股份有限公司(东大阿尔派)及东北大学出版社的大力支持,在此表示衷心的感谢。

由于电子商务的发展速度很快,编者对电子商务的了解可能难以做到全面、深入,同时由于时间仓促,错误或不足之处恐在所难免。衷心期待专家学者及读者对这套教材的任何方面提出宝贵的意见和建议。

《电子商务本科系列教材》编委会

2001年9月于秦皇岛

前 言

互联网带给世界最为辉煌的成就就是电子商务。电子商务的兴起已经使得网络的商务功能触及到了人们经济生活的每一个角落。通过网上商务信息的流动,实现数据、资金、物资等方面的快捷流通,为社会的生产和消费提供更多的渠道和更便捷的方式,节约时间、人力和物力,是电子商务的最终目标。

在电子商务活动中,无论是市场调研、商务决策、生产过程、售后服务,还是企业间往来、企业与银行和政府间的往来等,都会有大量的网络商务信息产生,网络商务信息流在商品(劳务)以及资金的运动中始终占据着主导地位,成为物流、资金流以及商流的先导和基础。一方面,电子商务对网络商务信息管理工作提出了许多新的、更高的要求;另一方面,网络商务信息管理又带来了电子商务模式的不断创新。网络商务信息及其管理伴随着电子商务活动的全过程,网络商务信息管理工作的的好坏决定着电子商务活动的成效。

网络商务信息管理的对象是网络商务信息资源,而不是一般意义上的信息资源,这应当被看作是网络商务信息资源管理不同于以往信息资源管理的重要区别之所在。网络商务信息管理是网络信息管理的重要分支之一,因此具有信息管理的普遍特征。但是,因其与电子商务的紧密结合,也具有不同于一般网络信息管理的特殊性。目前,网络商务信息管理已经成为信息管理领域研究的重点和热点问题之一。

对网络商务信息管理应该从广义的角度来理解,在一个管理系统内,网络商务信息的输入、加工处理和输出是管理的范畴,网络商务信息的生产和分配以及相关技术、人员、资金等资源的配置也在管理的范畴之内。迄今为止,网络信息管理的研究尚处于起步阶段,国

内外有关学者尽管对网络信息的搜集、组织、检索、服务以及管理模式等方面都作了一些探讨,但总体来看,并没有形成相对较为成熟的理论与方法体系,而关于网络商务信息管理这样较为细化的分支性研究方面的成果更为匮乏,至今还没有看到网络商务信息管理方面的专著或教材。

有鉴于此,本书作为电子商务本科系列教材之一,尝试着基于一般的信息管理理论,结合现有的网络信息管理方面的研究成果,面向网络环境下的商务活动,对网络商务信息及其管理进行较为系统的总结、归纳和论述。

全书共分9章,第1章对信息以及信息管理基础知识作了概述;第2章总结了网络商务信息的概念和网络商务信息管理的内容、基本原理、过程与方法;第3至第7章,从微观角度分别介绍了网络商务信息的搜集、组织、交流,信息用户与信息服务,网络商务信息系统等几方面的内容;第8章简要阐述了网络商务信息技术管理和人文管理中的若干问题;第9章从信息管理观念及信息管理技术两方面对网络商务信息管理的前景作了展望。

本书由汪晋宽教授、才书训教授提出总体框架,其中第1,2章由王雷震执笔;第3,4,5章由才书训教授执笔;第6,8章由杨悦执笔;第7,9章由原慧琳执笔。全书初稿由王雷震进行了修改,最后由才书训教授总纂定稿。张送柱、高娇、史家龙三位同志在本书的编写过程中,做了大量资料搜集分析与整理、文字图表整理与录入等工作。

在本书编写过程中,参考、借鉴了许多专家学者的研究成果,在此谨向这些作者致以最诚挚的谢意。

由于水平所限,资料又十分欠缺,失误与疏忽是不可避免的,恳请关注网络商务信息管理研究的专家学者以及读者给予指正。

编 者

2004年7月于秦皇岛

目 录

第1章 信息与信息管理概论	1
1.1 信息的概念与性质	1
1.1.1 信息的基本概念	1
1.1.2 信息的分类与性质	5
1.1.3 信息与管理	10
1.1.4 信息的价值	12
1.1.5 信息的生命周期	15
1.2 信息管理	16
1.2.1 信息管理的基本概念及其意义	16
1.2.2 信息管理历史及其发展趋势	19
1.2.3 信息管理与知识管理	24
1.2.4 信息管理者的职业地位与素质要求	30
第2章 网络商务信息管理	35
2.1 网络商务信息	35
2.1.1 网络经济的内涵及其特征	35
2.1.2 网络商务信息的概念及特点	39
2.1.3 网络商务信息的主要内容	42
2.1.4 网络商务信息在电子商务活动中的作用	44
2.2 网络商务信息管理	49
2.2.1 电子商务对信息管理的要求	49
2.2.2 网络商务信息管理的内涵	53
2.2.3 网络商务信息管理过程及其内容	54
2.2.4 网络商务信息管理的基本原理	57

2.2.5 网络商务信息管理与传统商务信息管理的比较·····	62
2.2.6 网络商务信息的管理手段和模式·····	63
第3章 网络商务信息搜集 ·····	65
3.1 网络商务信息的来源·····	65
3.2 网络商务信息搜集·····	68
3.2.1 网络商务信息搜集的基本要求·····	68
3.2.2 网络商务信息搜集的主要途径和方法·····	71
3.2.3 网络商务信息搜集的障碍和对策·····	73
3.3 网络商务信息的选择评价·····	76
3.3.1 网络商务信息资源评价的意义·····	76
3.3.2 网络商务信息资源评价的对象主体·····	78
3.3.3 网络商务信息资源评价的指标体系·····	78
3.3.4 网络商务信息资源的评价方法·····	81
3.4 网络商务信息的优化·····	84
第4章 网络商务信息组织 ·····	86
4.1 网络商务信息组织原理·····	86
4.1.1 网络商务信息组织及其功能·····	86
4.1.2 网络商务信息组织的基本原则·····	93
4.1.3 网络商务信息组织的基础·····	95
4.2 信息组织方法·····	99
4.2.1 信息描述方法·····	99
4.2.2 信息揭示方法·····	101
4.3 网络商务信息组织的基本成果·····	106
第5章 网络商务信息交流 ·····	109
5.1 网络商务信息交流原理·····	110
5.1.1 网络商务信息交流的含义与特点·····	110
5.1.2 网络商务信息交流的基本模式·····	112

5.1.3 网络商务信息交流(渠道)的基本类型	115
5.2 网络商务信息交流分析	118
5.2.1 网络商务信息交流矛盾分析	118
5.2.2 网络商务信息交流障碍分析	120
第6章 商务信息用户与信息服务	125
6.1 商务信息用户及其需求分析	125
6.1.1 网络商务信息用户及其分类	125
6.1.2 网络环境下用户信息需求的特点	127
6.1.3 用户对网络商务信息服务模式的要求	130
6.1.4 网络商务信息服务中的用户研究及其方法	131
6.2 网络商务信息服务	134
6.2.1 网络商务信息服务的概念及其与传统信息 服务的区别	134
6.2.2 网络商务信息服务模式	136
6.2.3 网络商务信息服务的业务内容与形式	139
6.2.4 网络商务信息服务的开拓与组织	142
6.2.5 网络商务信息服务的用户管理	147
第7章 网络商务信息系统	151
7.1 网络商务信息系统概述	151
7.1.1 系统与信息系统	151
7.1.2 网络商务信息系统及其特征	152
7.1.3 网络商务信息系统的结构与功能	153
7.1.4 网络商务信息系统的类型	157
7.2 网络商务信息系统的规划与建设	159
7.2.1 信息系统规划概述	159
7.2.2 网络商务信息系统建设与实施的过程和方法	166
7.2.3 网络商务信息系统的管理与安全	172

第 8 章 网络商务信息管理若干问题	175
8.1 网络商务信息技术管理中的问题	176
8.2 网络商务信息人文管理中的问题	181
8.2.1 信息政策	181
8.2.2 信息法律	185
8.2.3 信息道德	189
8.3 网络商务信息资源开发和利用中的问题	192
第 9 章 网络商务信息管理展望	198
9.1 先进的信息处理技术及其发展	198
9.1.1 网络基础设施的通信能力及其展望	198
9.1.2 智能化决策分析技术	201
9.2 信息管理观念与信息管理方法	205
9.3 社会信息化的前景	208
参考文献	214
附 录	218

第 1 章 信息与信息管理概论

1.1 信息的概念与性质

1.1.1 信息的基本概念

当今社会,信息无处不在,无时不有,信息存在于自然界,也存在于人类社会,信息来自于物质世界,也来自于人类的精神领域。事实上人们每天都在同信息打交道,信息,就如同阳光、空气和水一样,已经是人类生活中必不可少的要素。信息,正逐渐区别于物质、能源而成为支撑当今社会发展的三大重要基础性社会资源之一。所以我们常说,我们生活在信息时代。

但什么是信息,目前人们对此仍然众说纷纭,莫衷一是。这种情况的出现,主要由于信息是一个基本的概念,具有独特的性质,而且涉及的范围又非常广泛,目前的研究尚不够深入和全面所造成的。随着现代信息技术的形成和不断发展,对信息的研究也在不断深入。

(1) 信息的经典定义

反映和表达信息存在的各种语言形式,中外古已有之,在人类早期和日常生活中,人们对信息的认识是比较宽泛和模糊的。在日常用语中,信息常常按照字面含义被理解为消息、情报、新闻、知识等。到了 20 世纪尤其是 20 世纪中期以后,由于现代信息技术的飞速发展及其对人类社会的深刻影响,信息工作者才开始从科学和理论的层次上意识到信息问题,认识到信息的科学价值和作用,才开始探讨信息的准确含义。下面列举一些较为经典的论述。

1928年,哈特莱(L.V.R.Hartley)在《贝尔系统电话》杂志上发表了一篇题为“信息传输”的论文。文中他把信息解释为选择通信符号的方式,并用选择的自由度来计量这种信息的大小。哈特莱发现,在任何通信系统的发信端总有一个字母表或者符号表,发信者发出信息的过程正是按照某种方式从这个符号表中选出一个特定序列的过程,也是排除其他序列的过程,发信者所要表达的信息主要取决于他对符号序列的选择方式。哈特莱的信息定义就其时代而言是一种进步,为客观地测度信息提供了思路,同时也为信息论的诞生创造了条件。

1948年,信息论的创始人香农(C.E.Shannon)在其发表的“通信的数学理论”一文中认为“信息是用来消除或者减少不确定性的东西”。所谓不确定性,就是人们对客观事物不了解、不清楚,人们通过某种方式或者手段,获得了新的情况或知识,从不清楚变为比较清楚或者完全清楚,这种减少或者消除不确定性的东西就是信息。香农还在此基础上推导出了信息测度的数学公式。香农对信息的这一看法被认为是信息认识论方面的重大进展,对后人的影响很大。

与此同时,控制论的创始人维纳(N.Wiener)出版了专著《控制论——动物和机器中的通信和控制问题》。从控制论的角度认为:“信息是人们在适应外部世界,并使这种适应反作用于外部世界的过程中,同外部世界进行互相交换的内容的名称。”维纳关于信息的含义还有一句名言:“信息就是信息,既不是物质也不是能量。”维纳的信息定义包含了信息的内容与价值,从动态角度揭示了信息的功能和范围,指出了信息是一类独立的研究对象,划清了物质、信息、能量的界限,但并未回答什么是信息这一基本问题。

1975年,意大利学者朗高(G.Longo)在其出版的《信息论:新的趋势与未决问题》一书中指出:信息是反映事物的形成、关系

和差异的东西，它包含在事物的差异之中，而不在事物本身。简而言之，信息就是差异。“有差异就有信息”这一观点意味着“没有差异就没有信息”，显然，这种观点有其局限性，因为认识到没有差异本身就是获得了某种信息。

(2) 对信息认识的一些进展

进入 20 世纪 90 年代以后，在信息及其相关领域，信息的定义仍是一个热点。下面列举一些不同领域研究者的代表性看法。

1991 年，美国学者巴克兰德 (M. Buckland) 从信息系统的角度出发，认为信息可以宽泛地定义为事物或者记录。许多事物都可以是信息，文本是信息，图片、录音磁带、博物馆陈列品、自然物体、实验、事件等也是信息。总之，只要环境条件许可，任何事物都可以是信息。巴克兰德关于信息的定义实际上未能区别信息与信息载体以及信息与信息源。但这个定义很实用。

1995 年，另一美国学者萨克利夫 (J. Tague-Sutcliff) 从信息服务的角度对信息进行了界定，认为信息是人和人所产生的记录跨越时空与其他人交流的内容。

1993 年，西班牙学者库拉斯 (Emilia Curras) 提出：信息是一种现象和一个过程，前者是无意识感知的信息，用来调整我们的知识状态和态度，后者是我们需要和寻求的信息，是从文献中的数据处理而来的。信息不应和知识以及数据相混淆，数据是信息的素材，对数据加工可以取出不同的信息。而知识是对信息更深加工的结果，是系统化和优化了的信息。

1995 年，加拿大学者桑盖特 (W. Thorngate) 从心理学角度探讨了信息的含义，他认为：信息是存在于我们意识之外的东西，它存在于自然界、印刷品、硬盘以及空气之中；知识则存在于我们的大脑之中，我们用知识而不是信息来减少不确定性。信息是外在的，是不依附于人的意志而存在的；知识则不然，它是人类大脑的产物。

在信息资源管理领域,美国学者史密斯(A.N.Smith)和梅得利(D.B.Medley)认为:信息是数据的最终产品。具体而言,信息是经过搜集、记录、处理,以可以检索的形式储存的事实或者数据。另一位美国学者霍顿(F.W.Horton)则用“一个事实的生命周期”来解释数据、信息和知识之间的关系。他认为,原始数据总是与新生事物联系在一起的,对原始数据的评价产生了信息,成熟的信息构成了知识,而事实的“死亡”形成了相关的知识库。相对而言,信息比数据重要,知识则比信息重要。

我国学者钟义信在其《信息科学原理》一书中认为:信息是事物运动的状态和方式,是事物的一种属性。这里,“事物”泛指一切可能的研究对象,包括外部世界的物质客体,亦包括主观世界的精神现象;“运动”泛指一切意义上的变化,包括机械运动、物理运动、化学运动、生物运动、思维运动、社会运动等;“运动方式”是指事物运动在时间上所呈现的性状和规律;“运动状态”则是事物运动在空间上所展示的性状和态势。信息不同于消息,消息只是信息的外壳,信息则是消息的内核;信息不同于信号,信号是信息的载体,信息则是信号所载荷的内容;信息不同于数据,数据是记录信息的一种方式,同样的信息也可以用文字或者图像表达;信息不同于情报,情报通常是指秘密的、专门的、新颖的一类信息,可以说所有的情报都是信息,但不能说所有的信息都是情报;信息不同于知识,知识是认识主体所表述的信息,是序化了的的信息,而并非所有的信息都是知识。

(3) 对信息概念的理解

上面列举了一些具有代表性的关于信息的含义,据不完全统计,信息的定义有一百多种。不同的定义都从不同侧面、不同层次、不同领域表达了对信息概念的理解,揭示了信息的性质和特征,但也都有这样或那样的局限。

我们对信息的理解如下:按照狭义的观点,信息是用来消除或

者减少不确定性的东西。按照广义的理解,又有两种认识:从本体论意义上说,信息泛指一切事物运动的状态和运动的方式;从认识论意义上说,信息是关于事物运动状态和运动方式的反映。这个定义具有较好的普遍性,能涵盖其他的信息定义,并且通过增加约束条件能转换为不同领域的其他有关信息的定义。正因为信息是事物运动的状态和方式,是关于事物运动状态和运动方式的反映,所以信息才可以消除或者减少人们认识上相应的不确定性。

1.1.2 信息的分类与性质

(1) 信息的分类

信息是一个大家族,要全面系统地认识信息,就必须对信息进行分类。对信息的分类依分类标准的不同而不同。常见的信息分类主要有下面几种。

按照信息的性质,信息可分为语法信息(以信息的形式特征为依据序化的信息)、语义信息(以信息的内容和本质特征为依据序化的信息)、语用信息(以信息的效用特征为依据序化的信息)。

按照信息的认识主体,信息可以分为客观信息(关于认识对象的信息)和主观信息(经过认识主体思维加工的信息)。

按照信息主体的认识能力和观察过程,信息可以分为实在信息、先验信息和实得信息。

按照信息的逻辑意义,信息可以分为真实信息、虚假信息和不确定信息。

按照信息的生成领域,信息可以分为自然信息、社会信息和思维信息。

按照信息的应用部门,信息可以分为工业信息、农业信息、政治信息、科技信息、文化信息和经济信息等。

按照信息的记录符号,信息可以分为语音信息、图像信息、文字信息和数据信息等。