



圖書館學 情報學 理論與實踐系列叢書

辛希孟題

网络一代信息行为研究

WANGLUO YIDAI XINXI XINGWEI YANJIU

陈成鑫 著



海坪出版社

网络一代信息行为研究

陈成鑫 著

海洋出版社

2016年·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

网络一代信息行为研究/陈成鑫著. —北京: 海洋出版社, 2016. 1
ISBN 978 - 7 - 5027 - 9367 - 8

I. ①网… II. ①陈… III. ①互联网络 - 信息学 - 研究 IV. ①G203

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 087136 号

责任编辑: 杨海萍 张 欣

责任印制: 赵麟苏

海洋出版社 出版发行

<http://www.oceanpress.com.cn>

北京市海淀区大慧寺路 8 号 邮编: 100081

北京朝阳印刷厂有限责任公司印刷 新华书店发行所经销

2016 年 8 月第 1 版 2016 年 8 月北京第 1 次印刷

开本: 787mm × 1092mm 1/16 印张: 14.25

字数: 249 千字 定价: 48.00 元

发行部: 62132549 邮购部: 68038093 总编室: 62114335

海洋版图书印、装错误可随时退换

序

欣慰陈成鑫博士的大作《网络一代信息行为研究》即将付梓问世，在此谨表热烈的祝贺！

陈成鑫本科毕业于中国人民武装警察部队学院，硕士就读于天津师范大学情报学专业，2008年考取我的博士研究生，2011年7月毕业。现为中国人民公安大学侦查与反恐怖学院的一名教师。在我所有的博士生中，她给我的印象非常深刻，最深刻的一点就是品质坚毅。也许因为她是军人出身。她虽在职攻读博士学位，但3年来坚持几乎全脱产学习，克服诸多困难，攻破道道难关，终于完成学业，顺利获得博士学位。

陈成鑫的博士学位论文题目是《网络一代信息查询行为与对策研究》。这是我给她布置的一个研究课题。什么是网络的一代，简单理解就是伴随着网络出生和长大的一代，在我国通常是指90后及00后。互联网（包括移动互联网）的出现和发展是人类发展史上最重大的事件之一。当今我们每个人的职业和生活都或多或少受互联网的影响，从科学研究到日常购物，从看电影到网络订餐，从微信支付到出行打车，无一没有互联网（移动互联网）的影子。

在这个时代出生和长大的一代，注定与他们的父辈有太多的不同。在他们的成长过程中，无时无刻不被注入了网络的基因。他们习惯于使用网络，他们更善于利用网络。网络对他们须臾不可离开。如果没有网络，在他们的世界中是不可想象的。我们这些60后，近40岁才开始接触计算机，更是后来才开始用网络，现在也是没有网络就怅然若失，网络的影响太大太强了。为此，我们必须正视网络的影响，特别是对网络一代的影响。

陈成鑫自接触这一选题起就倾注了巨大的热情与努力。博士学位论文研究期间，她对国内外（尤其国外）的研究进行了系统的调研和总结，做了大样本的数据调查和分析，对网络一代信息查询特点进行了深度的揭示和剖析，也发表了若干篇论文，可以认为是国内最早开始对这一问题给予密切关注和

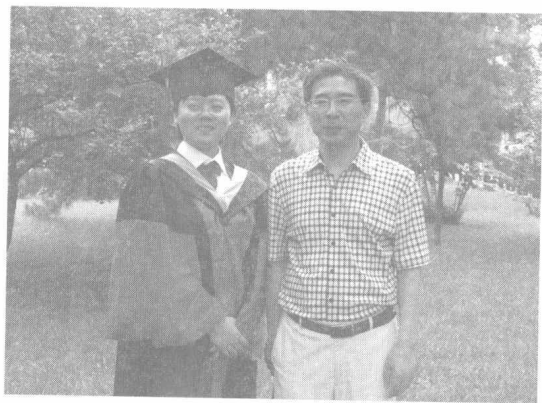
系统研究的人。博士毕业以后，她又承担了与网络一代相关的研究课题，对这一主题进行了多角度和更深入的研究与思考。这本书就是她这些年来对网络一代信息行为开展研究的最重要成果。

社会在发展，时代在进步。网络作为一种技术、环境和基础设施，正在发挥越来越大的作用，产生的影响更加全方位，也更加深刻。我们不能拒绝它，就像我们不能拒绝创新与发展一样。我们要保持开放、宽容、积极的心态看待互联网以及互联网所带来的一切变化。90后、00后等网络一代本身拥有强大的网络基因，拥有真正的互联网思维，更拥有时代给他们所创造的一切有利的环境，相信他们会更好地驾驭网络，会充分地利用网络，将一切做得更好，不仅改变着现在的生活，也将创造一个更加美好的未来。

祝愿陈成鑫在教书育人的同时，继续做好学术研究工作，在今后漫长的学术和教学生涯中，硕果累累，桃李芬芳。

初景利

2016年7月9日 北京 中关村



初景利：博士，教授，博士生导师，博士后合作导师。享受国务院特殊津贴。中国科学院文献情报中心科技期刊研究与培训中心主任。《图书情报工作》杂志社社长兼主编，《知识管理论坛》主编，《智库理论与实践》执行副主编，《中国科技期刊研究》常务副主编。多年从事图书情报发展战略、用户服务、学科服务以及科技期刊编辑出版领域的研究、实践和教学。出版著作5部，在国内外学术期刊上发表论文150篇。

目 录

1 导论	(1)
1.1 研究背景	(1)
1.1.1 新的信息技术改变了用户的信息环境	(2)
1.1.2 网络一代所处的信息环境的特点	(2)
1.1.3 新的信息环境改变了用户的信息行为	(4)
1.1.4 网络一代的信息查询行为的改变对我国信息服务 带来新的挑战	(5)
1.2 概念界定	(6)
1.2.1 网络一代的界定	(6)
1.2.2 网络一代的特点	(8)
1.2.3 网络信息行为的界定	(10)
1.2.4 信息查询行为的界定	(13)
1.3 研究方法	(16)
1.3.1 问卷调查	(16)
1.3.2 访谈法	(18)
1.3.3 综合实验法	(18)
1.3.4 比较分析法	(18)
1.4 研究意义	(19)
1.4.1 理论意义	(19)
1.4.2 实践意义	(20)
2 文献综述	(21)
2.1 研究方法和研究理论	(21)
2.1.1 网络一代信息行为研究的方法	(21)

2.1.2	网络一代信息行为研究的理论	(24)
2.1.3	信息查询研究视角的转化历程	(25)
2.1.4	网络用户信息查询行为的模型研究	(27)
2.1.5	网络一代信息查询行为的模型研究	(31)
2.2	网络一代信息行为的研究	(33)
2.2.1	情境与信息查询行为的研究	(33)
2.2.2	网络一代信息查询研究	(36)
2.2.3	网络一代信息使用研究	(41)
2.2.4	网络一代信息交流研究	(43)
2.3	国内网络一代信息行为研究现状	(45)
2.4	国内外研究存在的问题	(48)
3	基于问题解决理论的网络一代信息查询的行为过程研究	(53)
3.1	网络一代信息查询的理论选择	(53)
3.1.1	情境理论关注外部变量	(53)
3.1.2	认知科学的应用	(54)
3.1.3	问题及问题解决的释义	(54)
3.1.4	网络一代信息查询行为选择问题解决理论的理论意义	(56)
3.1.5	网络一代信息查询行为选择问题解决理论的实践意义	(58)
3.2	网络一代信息需求的表达	(59)
3.2.1	信息查询入口以搜索引擎为主	(60)
3.2.2	信息查询的关键词组配能力差	(66)
3.2.3	高级检索的使用少	(69)
3.3	网络一代信息查询的策略选择	(71)
3.3.1	信息查询的技巧单一	(71)
3.3.2	喜欢多任务并行处理	(72)
3.3.3	倾向于自上而下的策略	(73)
3.3.4	查询行为中浏览性选择比较多	(74)
3.4	网络一代的信息浏览行为研究	(76)
3.4.1	倾向使用启发式浏览	(76)
3.4.2	浏览的非线性复杂路径	(78)
3.4.3	浏览行为中出现的问题	(80)

3.5	网络一代信息查询的结果选择	(81)
3.5.1	查看少量的表层信息	(81)
3.5.2	喜欢即刻呈现的免费资源	(84)
3.5.3	偏好生动的电子化的信息格式	(85)
3.5.4	对信息的时效性没有要求	(87)
4	基于问题解决理论的网络一代信息查询的认知心理过程研究	(89)
4.1	通过需求分析构建对问题的认知轮廓图	(89)
4.1.1	认知轮廓图的构建步骤	(89)
4.1.2	认知轮廓图构建的认知学解释	(90)
4.2	通过浏览构建对问题的认知地图	(92)
4.2.1	网络一代认知地图的构建途径	(92)
4.2.2	网络一代认知地图的构建过程	(94)
4.2.3	认知地图的特点	(95)
4.3	通过模式识别改变认知状态	(96)
4.3.1	模式识别	(96)
4.3.2	认知状态改变	(97)
4.3.3	网络一代选择信息的心理总结	(98)
4.4	信息查询过程中的认知心理总结	(99)
4.4.1	信息查询过程中的认知心理类型	(99)
4.4.2	信息查询的问题解决的认知差异	(102)
4.5	网络一代信息查询的问题行为略图	(102)
5	基于问题解决理论的网络一代信息查询的影响因素分析	(104)
5.1	网络一代的个体基本因素	(104)
5.1.1	性别不同,查询动力不同	(104)
5.1.2	年龄不同,查询能力不同	(105)
5.1.3	兴趣不同,查询选择不同	(105)
5.1.4	经验不同,查询策略不同	(106)
5.1.5	习惯不同,查询方式不同	(107)
5.1.6	情感不同,查询结果不同	(108)
5.2	网络一代的个体能力因素	(108)
5.2.1	领域知识少	(108)

5.2.2	信息需求和需求表达能力差	(110)
5.2.3	形成提问式的能力弱	(110)
5.2.4	相关性判断能力差	(111)
5.2.5	语言表达方式独特	(111)
5.3	网络一代的个体认知因素	(112)
5.3.1	网络一代认为网上信息可信度高	(112)
5.3.2	网络一代新知识求知欲强	(113)
5.3.3	网络一代的自我认同感强	(114)
5.3.4	网络一代倾向于用自己的方法解决困难	(115)
5.4	网络一代的惯性思维因素	(117)
5.4.1	惰性强	(117)
5.4.2	“不确定性”规避	(117)
5.4.3	结果“够用”即可	(117)
5.4.4	适度满足	(118)
5.5	客观环境因素	(118)
5.5.1	超链接	(118)
5.5.2	信息过载	(119)
5.5.3	信息服务环境	(120)
5.5.4	信息组织和呈现方式	(120)
5.5.5	信息技术环境	(121)
6	网络一代信息使用行为研究	(123)
6.1	网络一代信息查询结果的使用	(123)
6.1.1	查询到“合适答案”的处理办法	(123)
6.1.2	遇到“感兴趣”问题的处理办法	(125)
6.1.3	浏览时发生“迷路”的解决方案	(127)
6.1.4	查询时“一无所获”的解决方案	(128)
6.2	网络一代对图书馆的使用少	(128)
6.3	阅读行为研究	(131)
6.3.1	网络一代喜好数字化和电子化的网络阅读	(132)
6.3.2	网络一代习惯于知识点式的融合、互动的阅读方式	(133)
6.3.3	网络一代容易形成功利性、浅阅读习惯	(134)

6.3.4	网络阅读不能代替传统阅读	(135)
6.4	网络一代信息使用行为存在的问题	(136)
6.4.1	网络一代知识产权意识差	(136)
6.4.2	网络一代的阅读能力下降	(141)
6.4.3	网络一代信息使用过程中的思维危机	(142)
6.4.4	网络一代信息使用的心理危机	(143)
6.4.5	网络一代信息使用的诚信危机	(144)
6.4.6	网络一代的孤独感	(145)
7	网络一代信息交流行为研究	(146)
7.1	网络一代信息交流行为的特点	(146)
7.1.1	网络一代在虚拟社区中喜欢匿名发表评论	(146)
7.1.2	网络一代的网络交流语言幽默、调侃且非规范	(148)
7.1.3	网络一代隐私保护意识差	(150)
7.1.4	网络一代“晒”文化盛行	(150)
7.2	网络一代舆论表达的心理研究	(152)
7.3	网络一代信息交流产生的影响	(154)
7.3.1	网络交流产生跟风	(154)
7.3.2	网络交流滋生谣言	(155)
7.3.3	网络交流挑战权威	(156)
7.3.4	网络交流使感情“变异”	(157)
7.3.5	虚拟环境产生自我意识异化	(158)
8	面向网络一代的图书馆信息服务研究	(159)
8.1	服务理念上——知识化多样化的服务	(159)
8.2	服务机制上——加强多方合作、培养忠诚用户	(160)
8.2.1	与其他图书馆进行合作	(160)
8.2.2	与搜索引擎进行合作	(161)
8.2.3	整合多种资源	(162)
8.2.4	与课程教育相结合	(163)
8.2.5	培养忠诚用户	(163)
8.3	服务队伍上——弥补代沟、共同参与	(164)
8.3.1	提升策划主体的能力	(164)

8.3.2	网络一代参与构建	(165)
8.3.3	专职服务队伍的设立	(166)
8.4	服务内容之一——构建自助平台	(166)
8.4.1	移动式平台	(166)
8.4.2	自助式平台	(170)
8.4.3	娱乐式平台	(175)
8.4.4	虚拟性平台	(178)
8.4.5	吸引性平台	(180)
8.5	服务内容之二——构建教育平台	(184)
8.5.1	图书馆教育平台的实施原则	(185)
8.5.2	教育内容之一——开展阅读指导	(187)
8.5.3	教育内容之二——培养媒体素养	(189)
8.5.4	教育内容之三——拓展资源的获取技能	(190)
8.5.5	教育内容之四——训练思维过程	(191)
8.5.6	教育内容之五——引导情感因素	(192)
8.5.7	教育内容之六——心理援助	(193)
8.5.8	教育内容之七——保护知识产权	(194)
8.5.9	教育内容之八——加强舆论引导	(194)
9	结 语	(196)
9.1	理论研究结论	(196)
9.1.1	网络一代信息查询行为应用“问题解决”的理论意义	(196)
9.1.2	网络一代信息查询行为使用“问题解决”理论的步骤	(197)
9.2	实践研究结论	(197)
9.2.1	网络一代信息查询过程的研究结论	(198)
9.2.2	网络一代信息查询的认知心理过程的研究结论	(198)
9.2.3	网络一代信息查询行为的影响因素总结	(199)
9.2.4	网络一代信息使用行为研究	(200)
9.2.5	网络一代信息交流行为研究	(201)
9.3	信息服务对策及建议	(201)
9.4	研究的不足和展望	(202)
附录 1	网络信息查询的工具调查	(204)

附录 2	信息查询的过程调查	(207)
附录 3	网络信息查询行为的结果调查	(210)
附录 4	访谈提纲	(213)
附录 5	实验提纲	(214)

1 导 论

自上个世纪 90 年代互联网引入中国，互联网便以其独有的魅力征服了信息用户，网民的数量成倍增加。网络很大程度上改变了用户的信息环境，影响了用户的信息行为，也为信息服务提出了新的挑战。伴随着网络成长起来的用户（本书称之为“网络一代”），他们中大多数处于青少年时期，面对日益繁杂和海量的网上信息，其信息行为呈现出与老一辈用户诸多不同的特点，其网络行为的研究成为不容忽视的问题。面对与日俱增的网络一代群体，信息服务部门也必须改变自己的服务导向，更好地适应网络一代的信息需求和行为的变化。

1.1 研究背景

目前中国青少年的数量已达到三亿七千万，比美国、俄罗斯、日本等大国全国人口还要多。中国的青少年已是流行消费的一员、信息社会的一员、地球村的一员，他们是真正的新生代。在现代社会，青少年是社会的焦点，他们不仅是家庭的中心，成为连接亲情的纽带，也是社会的中心，承载着民族的未来，承载着国家的发展和希望。同时，在一个人的成长过程中，青少年时期是一个极其重要的时期，是一个进行知识储备、学习知识的时期，他们对新生事物非常敏感。中国因特网网络信息中心 2009 年 7 月发布的报告称，截止到 2009 年 6 月 30 日中国青少年网民规模为 1.75 亿人，半年增幅 5%，目前这一人群在总体网民中占比 51.8%，青少年和青少年网民的数量急剧增加。网络技术为青少年网上遨游、冲浪提供了无可替代的工具和手段，网络资源成为青少年学习和生活的重要的部分。作为一个庞大的群体，青少年的价值观以及在价值观引导下的理念和行为，很大程度上影响中国未来社会的命运和走势。

1.1.1 新的信息技术改变了用户的信息环境

从1993年开始,互联网(Internet)以令人难以想象的速度发展,至今已渗透到社会的各个角落,其所构建出来的网络世界,比电视对人类文明具有更大、更深远的冲击,并把人类文明带向一个新的征程。收音机普及用了38年、电视普及用了13年、互联网只用了4年,社会网络技术的普及速度更快。

网络充斥着我们的生活的各个方面,所有需要的信息基本都可以通过网络获得;网络可以使交流随时随地地发生,多种交流方式(E-mail、微博、新闻组、博客、WiKi、meme、播客、个人主页)可以方便交流。

随着互联网技术的日新月异发展,Web 2.0以应用的开放性、技术的渗透性、信息传播的交互性,通过个性化的传播方式、读写并存的表达方式、社会化的联合方式、标准化的创作方式和便捷化的体验方式,与人类的生活、生产紧密相连,并已深刻影响和改变了人们的工作和学习方式。而如今Web3.0——一个全新的人机对话时代,一种更加高效、鲜活且具有个性化的网络新生活,一个融合了新技术的互联网新时代正向我们走来。4G技术、移动互联网、云计算、物联网等多种技术层出不穷,让用户应接不暇。

1.1.2 网络一代所处的信息环境的特点

(1) 数字化学习生活空间

生活上:网络无处不在,手机、电脑等随处可见,互联网的普及面很广,在更大的范围内深度渗透,手机上网可以随时搜集所需要的信息,随时随地和朋友进行联系和交流。人与人之间的交流方式也增多,上网、电子邮件、即时通讯等方式,用户的多向互动增强,用户可以自由地借助内容媒介,创建起一个个社群,发生各种社会性的网络行为。可以预见未来的信息技术还要以惊人的速度发展,对新的用户的信息交流环境产生深远的影响。

学习上:数字网络环境下,新的学习与交流空间开始出现,具有代表性的如:电子化学习(E-LEARNING)和数字科研(E-SCIENCE)。电子化学习是现代教育的一次突的革新,Cisco CEO 约翰·钱伯斯曾预言说:E-LEARNING是互联网应用的第三次浪潮。电子化的学习与交流空间为用户提供了一个互动的学习和交流平台,在这个环境里创建、管理和传递内容,多

个部门积极主动地、有计划地协作，不同的人承担不同的职责和角色，合作和协作变得至关重要。

(2) 移动的互联网技术

现在的移动网络是网络发展的一个重要的阶段。移动通讯系统不断增强的实用性、小型化和更快更好的数据传输，结合智能传感器和传输设备，将可以实现个人服务器的完全移动通讯。个人服务器将通过无线个人局域网 (Wireless Personal Area Network, WPAN)、无线局域网或者无线广域网，与分布在全球的服务器连接。现有的 4G 通信网络将支持更高的数据传输速度和更好的服务质量。移动业务环境是一个拥有许多机制的业务环境，通过各个异构网络的协同以支持不同的移动无缝连接，同时泛在智能终端及传感器网络能够进行环境感知和上下文信息采集，支持信息空间与物理空间的融合。

在移动泛在业务环境中，网络将如同空气和水一样，自然而深刻地融入人们的日常生活及工作之中。电脑与智能手机正逐步走向融合，4G 与 Wi-Fi 的充足带宽，让 Web2.0 的一切在手机上重现。同时，手机随身携带的特性，让人们可以随时随地使用 Web2.0 服务。通过移动互联网设备和 Web2.0 用户可以想写就写 (Blog)、想唱就唱 (Podcasting)、想看就看 (RSS)、想找就找 (SNS)、想编就编 (WiKi) 彻底摆脱了网络巨头们的阴影，成为网络真正的主人，从网“虫”摇身而成网“人”。

同时移动互联网依托很多的平台和工具进行聚合，如 PDA、微型计算机和 Ipod 等。互联网技术正在向更高更强的阶段迈进。

(3) 日渐丰富的数字化资源

Web2.0 的发展注重人人“织网”，极大丰富了网络信息资源。如图片网站 Flickr 的图片资源全部来自于用户，图片的分类也是由用户自己完成的，用户可以对图片任意的发表评论，在一定程度上为用户提供了更多参考源，极大地丰富了用户的选择范围。

微内容的出现更加丰富了数字化资源，首先，微内容的出现使数字化资源去中心化，微内容丰富的数字化资源是去中心化的，宏内容环境下由少数信息生产者控制的、以工业化方式生产的信息传播模式，逐步转向以大众生产的方式。因此在短时间内便能产生海量的微内容，势必导致去中心化。微内容具有原创性，这些原创性的内容，过滤了主流的意识形态，从自己个体的角度来阐述事物，现如今，大量重复的内容充斥互联网，对信息服务提供

商（如网站）来说，能够提供原创性的内容无疑是最受访客欢迎的，对某个产品的一条评论，对某篇文章的一个回应等等这些微小的原创内容，通过聚合以及分类，形成了巨大的力量，影响到用户。

开放获取的趋势使各种资源更加丰富：在国际资源开放获取的倡导下，网络上很多学术资源都是免费使用；网络资源极大丰富，使更多的资源趋向开放获取。

（4）海量资源的自组织

在网络环境下，网络信息量指数级增长的同时，无序化倾向日趋严重；论坛、BBS、博客等，用户几乎可以随意地发布信息，表达自己的观点；标签以及自由分类法的使用让用户参与信息的管理、组织和分类。一方面，信息资源的无序性、信息缺乏统一的规范和监督使用户在心理和行为上都具有很大的自由性，用户可以自由发布信息、修改信息。另一方面，这种自由性又加剧了信息资源的无序，使网络资源的管理更加困难，使真正有价值的信息湮没在冗余的信息海洋中，给使用者带来极大的不便。

海量资源的自组织，打破了社会精英阶层的话语垄断权，在社会网络中没有身份和地位的高低之分，精英与草根间没有了绝对的区分，所区别的仅是网络代号的不同而已，同时社会网络近乎不设门槛，用户只需进行简单的注册即可。社会网络中个体不仅是信息的消费者，而且是信息的生产者、所有者、信息价值判定和信息交流的主体，个人话语权的提升、身份的高度认可使用户乐于积极参与成员间的交流，以期提升自身价值和被认可度，个体通过撰写博客、发表评论、修改条目、推荐内容、点击链接、收藏网页等与其他成员交互，由此形成具有特定主题的将具有共同兴趣爱好者聚集的种群，而不同的种群由于个体的联结则形成更广泛的群落，个体成为社会网络中不同主体间交互的驱动者和实施者。

网络一代面对海量的信息资源，信息查询能力是他们很重要的信息能力，在海量的环境中快速的定位所需要的信息关系到他们未来的各项学习和成长。

1.1.3 新的信息环境改变了用户的信息行为

信息环境的变化，使用户的信息行为发生了很大的变化。年轻的一代可以“教育”年纪较大的一代，年轻一代更娴熟地使用各种新的技术，父母、教师及其他年纪较大的成人有可能向年轻一代寻求电脑的相关知识和信息。

网络一代从一开始认知就接触网络，他们不仅懂得使用软件来娱乐、休闲，同时还会利用数据媒体学习、运用数据媒体网络作为通讯工具。网络一代在新的网络环境下，改变了自己的检索行为、交流行为、购物习惯，同时他们的学习能力和感知能力也发生了变化，形成自己独有的特点：

数字式行为：网络环境下资源的网状结构、超链接、可以随意的复制和粘贴等特点使网络一代从一开始就适应这种环境，并能在这种环境下进行快速的沟通、交流。

更多的 DIY (do it yourself)，网络环境下赋予每个使用者更大的力量，使得权力慢慢由极权的中心，下放到每个人的身上，网络一代在这种环境下更喜欢自己动手做很多事情，同时网络环境的互动性使其更有机会沟通和学习，他们在获取新知识的时候也是不断地通过尝试和反权威的方式获取。

有可能形成信息异化：过度消费必然对生态环境产生压力和破坏，因为信息产品都是由某种物质形式来载负的；把大量的时间与精力消耗在浏览海量信息中必然要付出更多的机会成本；对信息或衍生品的过量需求或畸形消费，必然会让人们从精神、心理和生理上产生大量的“网络综合症”，带来人生意义的失落和信息能力的退化，最终导致人的异化。

社区化信息交流：传统的媒体是一点对多点，目前三网融合的新媒体是多点对多点。比如，传统的电视是单向的，没有办法做到互动，但未来基于 IPTV 和数字电视则可以做到多点互动，因为那时电视是一个智能终端，人们可以让它做更多的事情。另一方面，互动很容易形成虚拟社区，即由共同话题或相投趣味聚合而成一个虚拟人际网络，这是一个中维度的交际范围，是信息分众服务的主要形态，也是获取信息的重要场所。

网络一代的信息查询行为、信息使用行为、信息交流行为都发生了深刻的变化。

1.1.4 网络一代的信息查询行为的改变对我国信息服务带来新的挑战

1994 年互联网走进中国，造就了我国的网络一代。网络一代的信息行为、信息需求的改变，对图书馆的存在价值、存在形式以及图书馆的各项服务提出新的挑战。为了使网络一代高效的、准确地获取信息，更好的使用信息服务，信息服务部门应该根据形势的变化和用户的需求，及时改变自己的服务理念、服务策略和服务方式应对网络一代的需求。