

面向用户需求的科技报告服务模式问题分析与建议

秦蕴嘉

北京联合大学应用文理学院, 北京

收稿日期: 2023年6月21日; 录用日期: 2023年7月21日; 发布日期: 2023年7月31日

摘要

面对科技报告的广泛积累和科技报告服务系统的持续运行, 如何高效地利用优质的科技报告资源为用户提供高质量的服务成为了急需关注的问题。为此, 有必要梳理我国科技报告服务研究的现状及趋势, 为基于用户视角改进科技报告服务模式提供参考。本研究采用文献调研法、比较分析法等方法对我国科技报告服务模式进行调查和分析, 分析当前科技报告服务存在的问题, 并提出相关对策建议, 以期提高我国的科技报告服务效果。

关键词

科技报告, 服务, 资源质量, 用户需求, 服务模式

Analysis and Recommendations on User-Oriented Technology Report Service Models

Yunjia Qin

College of Applied Arts and Sciences, Beijing Union University, Beijing

Received: Jun. 21st, 2023; accepted: Jul. 21st, 2023; published: Jul. 31st, 2023

Abstract

In the face of the extensive accumulation of technology reports and the continuous operation of technology report service systems, the efficient utilization of high-quality technology report resources to provide users with high-quality services has become an urgent issue to address. Therefore,

it is necessary to review the current status and trends of technology report service research in China and provide references for improving technology report service models based on user perspective. This study investigates and analyzes the technology report service models in China using methods such as literature review and comparative analysis. The current issues in technology report services are identified, and relevant recommendations are proposed to enhance the effectiveness of technology report services in China.

Keywords

Technology Reports, Services, Resource Quality, User-Oriented, Service Models

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

科技报告是科技人员在科研活动中撰写的能反映科研活动整个过程的特种文献。科技报告对科学研究活动有参考价值，其对外服务有利于科研人员共享交流科研成果，进一步提升科技投入效能，激发创新活力。

1964年，我国国防科技报告进入探索阶段，2012年后，民口科技报告相关工作进行开展，届时，国务院下发文件指出要加快建立统一的国家科技报告制度[1]。2014年，国家和各地方科技报告服务系统陆续开通运行[2]。我国科技报告工作经过发展，已颁布了相关政策并初步建立了其服务工作体系[3]。在科技报告服务过程中发现系统平台目前对外服务的科技报告资源利用率不高的问题，根本原因是科技报告服务质量未能满足用户要求，为了更好地利用积累的科技报告资源，本文从用户视角对科技报告服务模式进行分析。

2. 我国科技报告服务模式研究现状

基于中国知网(CNKI)数据库，检索到与科技报告相关性较高的中文文献进行分析，可以发现，目前关于科技报告的研究重点逐渐从围绕科技报告资源建设及制度规范方面向科技报告提供共享服务方面转变。进一步分析后发现，我国在科技报告共享服务模式方面的研究主要包括：收集整理科技报告的文献开发利用模式和具体提供给用户的文献信息服务模式两个部分。

对于收集整理科技报告的文献开发利用模式，有学者借鉴外国科技报告服务现状及成功经验，进一步探讨适合我国的科技报告服务模式，郭学武等探讨了用户需求、环境监测、平台建设等的服务体系模式[4]；毛刚等根据不同面向主体，将科技报告划分为面向科研、面向管理与决策以及通用的三种服务模式[5]。

对于具体提供给用户的文献信息服务模式，也有学者做了进一步的探讨，汪芸辉等基于用户小数据，提出了包括推送服务等个性化知识服务方式[6]；应向伟探讨了科技报告基于密级、内容和服务对象角度的服务模式[7]。

总的来说，目前的研究大多数集中于管理这些科技报告的机构的组织形式，对于科技报告呈献给用户的服务方式研究得不够充分，也没有形成一个从满足用户需求角度的具体服务体系和方式。有学者分别针对国家科技报告服务系统的用户、科技报告服务机构的相关工作人员和企业用户的三个方面需求进行了研究，并提出来相应的服务机制与模式，但研究均是针对具体某一类的用户的，没有针对所有用户

群体的系统研究。

3. 我国科技报告服务实践调研

我国的科技报告工作经过发展, 出台了一系列政策, 确定了根据用户类别提供受限服务的服务模式, 并建立了统一的呈交、管理与共享服务系统, 科技报告服务等工作有序进行。

3.1. 科技报告服务模式

科技报告是科技知识的重要载体, 其撰写的目的是为了用户进行积累、传播和交流, 科技报告的服务模式指的是将科技报告提供给用户进行利用的方式, 也就是科技报告能够发挥作用的方式。我国科技报告的工作流程可以分为计划、撰写、审查、验收和利用五个阶段, 科技报告的对外服务在最后的交流利用阶段。

科技报告主要经过科研人员、项目承担单位、地方和部门服务系统和国家服务系统对外提供服务, 其中, 科研人员撰写并利用科技报告, 项目承担单位负责监督并提交科技报告, 地方和部门管理本级科技报告, 最终由国家统筹管理科技报告。

在分类服务方面提供给用户的分类服务模式, 是将用户分为社会公众、专业人员和管理人员三类, 面向特定用户提供在线科技报告检索查询服务。社会公众是指以普通访客身份直接点击进入系统的用户, 专业人员是指通过身份认证的实名注册用户, 通过批准后的科研人员是管理人员, 级别越高提供的服务越丰富。

我国目前已形成较为规范的科技报告服务模式, 能够对科技报告进行存储与共享, 但科技报告的利用效率并不高, 服务模式主要是从科技报告由计划到利用的工作流程中提出的, 而没有面向科技报告具体用户进行高效的使用角度进行提出, 所提供的科技报告没有发挥出巨大的价值。

3.2. 科技报告服务系统

科技报告资源通过科技报告服务系统平台进行存储与交流, 该系统具有存储和共享科技报告的功能, 可以向用户提供基本的信息服务[8]。我国各地方、各部门审核收藏本地的科技报告, 并提交给国家科技部进行汇总, 国家科技报告由科技部集中收集和管理并存放国家科技报告服务系统中, 再由国家科技报告服务系统将这些科技报告按保密级别有选择地公开发布, 国家科技报告服务系统设有报告分类导航、工作动态宣传、标准规范展示、撰写培训、收录证书介绍、政策解读和业务咨询等功能栏, 用户可以根据科技报告的来源、学科、地域和类型进行查询与浏览, 除了初级检索功能, 还可以对报告的名称、报告编号、作者、作者单位、关键词、摘要、计划名称、立项年度和项目或课题编号进行高级检索。

目前, 包括浙江、安徽和福建在内的 21 个省市科技报告服务系统已经与国家科技报告服务系统实现互联互通, 此外, 目前没有建立与国家科技报告服务系统互联互通的一级行政区包括广东、贵州、上海、海南、青海、台湾六个省份, 内蒙古、宁夏、新疆三个自治区, 和北京、天津两个直辖市。

在系统功能上, 科技报告服务系统提供搜索、筛选、分类、在线阅读、原文传递和数据简单统计等基本功能, 但是, 还缺少一些功能, 如报告的交互式数据可视化、知识图谱展示等, 这会限制用户的使用体验和获取信息能力。在系统稳定性上, 基本能够稳定可靠地提供服务。在服务反馈方面, 系统运维团队能够积极收集用户反馈, 并及时处理问题和改进系统性能, 国家科技报告服务系统上使用者反馈的基本问题一般可以在第二天给出回答, 系统会根据用户反馈进行系统性能的调整[9]。

随着我国科技报告服务系统不断的运行与完善, 现已能向用户提供基本的浏览与查询等服务, 但只能向科研人员提供全文浏览服务、向管理人员提供统计等服务, 且提供的科技报告没有发挥出巨大的价值, 科技报告服务系统并没有对科技报告的内容进行知识挖掘, 无法为用户提供具有针对性的个性化服务[10]。

4. 科技报告服务模式存在的问题

现有科技报告服务资源存在可访问性不足、信息过载和缺乏用户反馈机制等问题，导致所提供的科技报告缺乏适应性，科技报告资源没有得到有效的利用，本文具体进行了以下分析。

4.1. 科技报告可访问性不足

科技报告服务提供者之间的信息共享和合作相对有限，资源整合不足，使得用户无法从多个来源获取到全面和多样化的报告内容，部分科技报告服务可能存在访问限制或付费要求，使得某些用户无法获得所需报告的全面内容，这种限制降低了用户对科技报告的利用率。

4.2. 科技报告资源质量不足和信息过载

由于科技报告的来源广泛且质量参差不齐，用户很难确定报告的可信度和准确性，有些报告可能存在不准确、过时或偏见性较强的问题，这给用户带来了困惑和不确定性。同时，科技报告数量庞大，涵盖了各种领域和主题，用户在面对众多报告时很难找到与其需求精确匹配的信息，这导致了信息过载问题，用户可能需要花费大量时间和精力筛选并整合相关信息。

4.3. 缺乏用户参与和反馈机制

科技报告服务平台的技术能力和人工投入资源有限，导致目前用户参与度和反馈机制的缺乏，在线留言的反馈方式缺乏及时性，科技报告服务难以了解和满足用户的真实需求，因此缺乏用户参与，限制了服务的针对性和用户体验。

综合以上问题，现有的服务机制缺乏适应性，只属于基本的集成式文献信息服务，是从科技报告的管理角度进行收集，为用户提供能够按照现有的统一标准规范撰写的报告，是自上而下面向服务过程进行制定的，仍然是复合型的服务机制。我国开展的科技报告服务的方式主要是检索和全文授权阅读为主的基本服务，是符合管理要求提出的，而没有关注科技报告的用户满意度和利用效果，科技报告利用率比较低，服务机制较为单一，仅仅是将科技报告向用户进行展示，缺乏针对用户实际需求的个性化服务，没有充分挖掘科技报告潜藏的巨大价值。现在有必要进一步从用户利用的角度，制定自下而上、面向服务对象的服务机制。

5. 改进科技报告服务模式的对策建议

改进科技报告服务模式可以从多个方面进行考虑和实施，但最终目的是探讨适应科技报告用户需求的服务方式，就是促进科技报告服务从当前的集成服务方式向面向用户的个性化需求服务方式转变。

5.1. 深度挖掘与反馈用户需求

用户的需求是激发用户利用科技报告的动机来源，了解客户的需求是改进科技报告服务模式的关键，深度挖掘并反馈用户需求有助于提高用户满意率，促进科技报告高效利用。首先，通过科普类宣传，让更多科研人员认识到科技报告的价值，拉近科技报告与用户之间的距离。其次，与客户进行有效的沟通和交流，了解他们对报告内容、格式、交付方式等方面的要求和偏好。最后，通过定期的调研、用户反馈和需求收集，来及时获取客户的意见和建议，以此挖掘用户的需求，从而调整和改进科技报告的服务模式。

5.2. 提供丰富多样的报告形式

科技报告资源中蕴含巨大的价值，提供多样化的报告形式可以更好地满足不同客户的需求和偏好。

一方面,在呈现方式上,除了传统的书面报告,可以考虑使用图表、可视化展示、演示文稿、视频等形式来呈现报告内容,以增加信息的可理解性和吸引力;另一方面,在呈现内容上,可以对科技报告进行加工,挖掘科技报告资源中蕴含的价值并进行系统整理,提取出关键信息,进行知识关联,增加对用户的知识服务功能。结合丰富的报告呈现方式和呈现内容两个方面,根据客户的具体需求,将用户对科技报告的内在需求转化为可实现的产品或服务。

5.3. 提供定制化服务

定制化服务可以提供更个性化、精准和实用的科技报告,帮助用户解决遇到的实际问题,提高用户参与度和满意度。根据客户的具体需求,提供具有针对性的定制化科技报告服务,包括根据客户所在行业或领域进行针对性研究和分析,提供定制化的数据和指标,以及针对具体问题提供个性化的解决方案和建议,对用户包括提供推送服务等其他多种个性化服务。

通过以上对策建议的实施,能够更好地满足客户的需求和期望,促使服务提供者更加关注报告的质量和准确性,更好地提供更具竞争力的适应市场需求和客户需求的报告内容和服务体验,增加科技报告的利用效率,进而有效发挥科技报告资源的价值。

6. 结语

随着科技的发展,信息服务从以过程为中心逐渐向以用户为中心的模式转换,在这样的背景下,科技报告服务模式需要顺应潮流,建设以用户为中心的服务机制,提高用户获取与利用科技报告信息的能力,要及时关注用户的使用体验,以用户为中心做好服务,使我国的科技报告服务机制更加完善。

参考文献

- [1] 中华人民共和国中央人民政府. 关于深化科技体制改革加快国家创新体系建设的意见[EB/OL]. https://www.gov.cn/jrzq/2012-09/23/content_2231413.htm, 2012-09-23.
- [2] 孙建军,裴雷,王铮,等. 科技报告质量管理理论与实践[M]. 北京:科学出版社,2017.
- [3] 曾建勋. 科技报告技术标准体系研究[J]. 情报学报, 2013, 32(5): 459-465.
- [4] 郭学武,朱江. 开放科技报告服务体系建设的刍议[J]. 情报理论与实践, 2011, 34(9): 82-84+126.
- [5] 毛刚,贾志雷,侯人华. 情报学视角下的科技报告研究[J]. 情报杂志, 2013, 32(12): 62-66+109.
- [6] 汪芸辉,薛钦文. 国家科技报告服务系统用户满意度模型研究[J]. 中国科技资源导刊, 2019, 51(4): 82-87.
- [7] 应向伟. 科技报告服务模式及在科技管理中的探索研究[J]. 科技管理研究, 2018, 38(2): 34-38.
- [8] 张洁,周星. 科技报告信息采集服务系统的研究与设计[J]. 科技与创新, 2018, 111(15): 124-125.
- [9] 任亮,许燕,郑彦宁. 科技报告全周期服务著作权风险研究——以国家科技报告服务系统(NSTRS)为例[J]. 情报科学, 2022, 40(2): 148-154.
- [10] 刘富军,陈会谦. 提高我国科技报告服务效果研究[J]. 河北工程大学学报(社会科学版), 2020, 37(3): 41-46.