

大数据时代信息资源整合与商业价值研究

曹 迪¹, 袁 杰²

(1. 广州大学 华软软件学院, 广州 510990; 2. 华南理工大学, 广州 510641)

摘要:伴随科技创新的持续化发展, 社会、企业、个人在市场经济压力之下, 对信息资源的要求持续增高, 如何整合海量信息资源、体现出信息资源的商业价值现已成为时代背景下各大信息资源供应商共同思考问题, 为此将从大数据时代信息资源的发展入手, 梳理信息的资源整合发展与商业价值体现的逻辑关系, 综合社会发展趋势与用户对信息资源的运用需求, 对整合信息资源与资源商业价值进行研究, 使其更好的服务于社会。

关键词:大数据时代; 信息资源整合; 资源商业价值

中图分类号:F49 **文献标志码:**A **文章编号:**1671—1807(2017)03—0074—06

2012 年 2 月, 美国奥巴马所带领的政府团队在其官方发言当中正式宣称“大数据的研究与发展计划”正式启动, 并在同年 3 月通过白宫官网对《大数据研究与发展倡议》文件进行了公布, 作为世界第一经济体, 这一举动在世界发展范围内引起了社会各界的广泛关注, “大数据(Big Data)”成为继“云计算”以后的 IT 行业的热门词汇之一, 正如美国纽约时报所发表的《大数据时代》刊物所说中所说“大数据时代已经来临”, 科技信息产业发展核心将围绕数据的管理与集成展开。众所周知, 信息资源是构成数据的基本要素, 在大数据时代信息资源已成为我们所拥有的最为丰富的无形资产, 也是我们获取知识、了解社会动态、洞察商机的主要途径, 但在移动互联科技的高速发展的今天, 如何对散分布、零碎化的信息资源进行整合及存储, 让信息用户能从历史或现在正在产出的海量信息资源中快速获取更具商业价值的信息资讯, 将其转化为社会生产力, 对企业及个人核心竞争力提升增添筹码, 现已成为社会信息供应商及存储单位公共面临的发展挑战。

1 大数据时代环境之中信息资源的发展

伴随移动网路科技的高速发展, 计算机网络技术在为企业、个人带来多方面便捷之时, 数据资源也悄然融合到人们日常生活之中, 潜移默化的影响着人们的思维习性, 并以迅雷不及掩耳之势体现着自身价

值, 宣告大数据时代的到来。在数据网络化时代, 人们个人能力的提升、眼界的扩展离不开数据资源; 企业的战略方案制定、风险投资评估离不开数据资源; 国家科技创新、综合实力的提升以及未来发展计划的规划依然离不开数据资源的理论支撑面, 信息资源数据化、网络化、科技化发展趋势已经来临, 但若深析这一发展趋势为何来得如此之快, 其根据原因在于依靠网络技术支持的大数据时代赋予了数据化的信息资源独有特性, 致使信息资源在几年时间之内快速融合到人们的生活日常当中。

1.1 大数据时代信息资源发展概述及资源分类

经多年发展及建设, 人们获取信息资源的方式层出不穷, 信息资源承载方式也日益丰富, 若从信息资源传播载体来对其进行区分, 除传统的期刊、杂志、书籍等纸质媒介; 电视、广播等影视媒介以外, 还有基于网络 PC 端口资讯门户网站、博客、论坛等网络资讯拍平台以及微博、微信、QQ 等交互性软件。若将数据资源作为主体, 对信息资源进行划分又可分为商业性信息资源及非商业性信息资源两大类型, 其中非商业性信息资源主要指信息用户可通过各种渠道免费获取, 其中主要包括各大组织机构的自建的信息资源库、机构典藏资源库、开放性资源平台为信息用户提供的资源, 用户在生活之余或提升个人能力之时可通过带 PC 电脑或移动设备免费获取对自身发展具有

收稿日期: 2016—11—01

基金项目: 广东省教育科研“十二五”规划研究课题(2013JK324); 华南理工大学高等教育研究基金项目资助课题(gj2015006)。

作者简介: 曹迪(1980—), 女, 辽宁锦州人, 广州大学华软软件学院国际经贸系, 讲师, 国际商务师, 国际商务硕士, 研究方向: 国际经济与贸易; 袁杰(1981—), 男, 湖南邵阳人, 华南理工大学, 助理研究员, 经济师, 工学硕士, 研究方向: 科技管理与技术经济学。

良好的促进作用的信息资源；商业信息资源泛指社会出版产业、网络信息资源的数据库供应商以及其他以盈利为目的信息储存机构所存储的信息资源，国家科研机构、高校或社会个体若想在这些机构内获取信息资源需要向其支付一定费用，或通过社会其他途径购买数据库的使用权限，该类信息资源不仅丰富、涉及行业面广、数据存储量大，而且信息资源的含金量与商业信息资源相比含金量较高，部分数据资源研究专家表示，当前国内各类图书馆、科学研究利用自身资源所建设的数据库内所存储的研究成果，也可将其视为具有一定商业价值的信息资源。如今，人们的生活质量不断提升，移动互联网科技现已成为人们生活中不可或缺的一部分，数据化信息资源也凭借自身特性深受信息用户喜爱。

1.2 信息资源的交互性、共享性

与传统信息服务相比，基于移动通信设备、网络设备端口的信息资源服务之所以深受用户喜爱，信息资源交互性是其显著特性之一。众所周知，在移动互联网科技基本实现普及化发展之前，用户获取信息资源的途径较少，而且均属于被动接受，多数情况下依靠电视、广播、当地高校或社会图书馆等渠道获取信息资源，用户与信息服务机构之间、用户与用户之间难以产生良好沟通交流。在快节奏的生活环境之中，信息资源服务机构传统的信息服务方式难以满足读者对信息资源的需求，为顺应时代发展变化，满足用户多方面的信息需求，在移动互联网技术的支撑之下，基于网络技术发展而来新兴信息服务方式悄然入市，信息服务的交互性、共享性特征得到明显提升，例如当前深受用户所喜爱的移动图书馆、微博、微信、博客与论坛等信息资源获取渠道，不仅能使用户快速、精准的通过服务机构查阅自身所需的信息资源，还可通过平台或机构所开放的端口发表个人对于信息资源的看法与观点，并将自身想法发布平台之上，实现与其它用户的信息资源共享，在衍生出新的信息资源的同时，服务机构与用户、用户与用户之间的沟通交流次数与质量明显提升，为用户带来多方面便捷。

1.3 信息资源传递的及时性

伴随科技发展，“快”是人们的生活常态，尤其是在移动互联网技术高速发展的今天，生活节奏快、信息更迭快、经济发展快等社会现象都诠释了科技发展所带来的变化。从改革开放到“一带一路”经济发展战略，国与国之间的交流明显增多，虽在很大程度上加大了我国国际化发展的步伐，但在市场化经济体制下，各大产业之间的竞争压力也明显增大。纵观移动

互联网科技普及化发展之下的各大产业发展现实，国内企业在全球化市场经济环境之中，既需面对国内同行企业的相互竞争，还需面对外资企业的强势入侵，竞争压力可想而知。众所周知，社会各大产业在发展之初各大行业企业的发展不可获取的自身核心竞争力，但从人力资本角度来看，生产力的提升少不了人力资源的支撑，致使在高强度的生活压力之下、快节奏的生活环境之中信息用户对于信息资源的及时性的要求不断攀升，而基于移动互联网科技发展所衍生的信息资源服务方式则能有效满足用户这一方面要求，通过对信息传递方式的改变，有效缩短了信息服务流程，例如传统图书馆的信息服务，用户需走进馆内查询自身所需知识，而大数据时代的信息服务则无需这一环节，读者只需通过PC终端、移动设备终端利用搜索引擎输入关键字查询就能快速、精准的获取自身所需资源，该种信息传递方式高效且迅速，在为用户带来多方面便捷之时，也有效提升了信息资源的使用率，让信息用户感受到互联网科技高速发展环境之下大数据时代所带来便捷。

2 时代背景下资源整合的必要性以及资源整合、商业价值的逻辑关联

数年前，马云与王健林对于“电子商务若干年后对于传统销售所带来的冲击”进行了讨论，虽然双方的谈话内容未能得出一个定性的结论，但“11·11、6·18”等基于移动互联网平台所出现的以销售为主题的节日所带来的惊人销售金额，不得不让我们重新审视互联网技术对人们生活所造成的影响。在大数据时代，互联网的高速发展持续改变着人们的日常行为，阅读、沟通、购物等日常生活中常见的消费方式都可以通过移动互联网来实现，数字资源的社会价值也由此得到体现，但自进入21世纪发展以来，人们的资源意识不断增强，信息资源的增长效率也随之增快，丰富的信息资源获取渠道虽为用户带来了多方面便捷，但与之而来信息资源管理、分类以及商业信息与非商业性信息资源的区分问题所引发一系列发展弊端也持续困扰着信息资源的管理者及信息资源的消费者。

2.1 时代背景下资源整合的必要性

近年来，互联网、移动通讯技术的完美融合有效推动了数据化时代的发展，在移动互联网信息技术的支撑下，数据化信息资源更行迭代速率明显增快，虽在很大程度上为读者信息资源的获取带来了多方面便捷，但其弊端也逐渐体现，尤其是在信息资源的商业价值的界定，以及信息资源的分类方面。纵观数据

化信息资源发展历程,我们不难发现,数据化信息资源之所以能在时间内深受信息用户的喜爱,其主要原因在于信息资源是以移动互联网技术进行传播,具备较强的交互性、共享性、及时性等众多传统信息服务无法给予信息用户的便捷。受这一发展趋势影响所致,信息用户在信息资源传递所扮演的角色也逐渐朝多样化发展趋势进展。在大数据时代,用户在通过信息资源获取信息资源之时,我们可将其定义为信息资源的消费者,但当用户在通过网络平台传播自身观点及知识之时,我们也可将其视为信息资源的使用者,用户参与信息资源传播虽有助于信息资源的创新,由于网络环境之中我们无法对于用户信息所传播信息资源的真实性、可靠性进行评估,加之大数据发展趋势之下,信息资源存在较强的可复制性,即通过网络技术手段将别人所发布信息资源复制为自身资源,该种行为在具有商业价值的信息资源当中时常出现,这一现象也为数据信息资源的无序化、杂乱化发展埋下了伏笔,因此伴随数据化时代的到来,面对信息资源的海量增长,避免滋生信息资源无序、杂乱以及可复制性所带来的负面影响降低信息资源质量,如何管理、怎样体现出具有商业价值的信息资源的自身价值,成为数据化发展时代,信息资源传播者及管理必须面临以及有效解决的发展难题,信息资源的整合势在必行。

2.2 信息资源整合利于资源商业价值的体现

从宏观角度来讲,信息资源的整合的目的在于通过相关技术实现大数据时代信息资源的规范化、持续发展,利用现代技术手段配合较为先进的管理理念对网络信息平台内所存在的信息资源进行合理优化,确保信息资源的真实性的同时,提升信息资源的质量,使信息资源更好的服务于用户,从理论上讲,信息资源的整合过程,我们也可将其视为信息资源的二次创新过程,建立良好的信息资源管理体系之下,用户可利用搜索引擎快速获取自身发展所需的资源,一方面有利于为信息用户节省时间,另一方面有利于信息资源自身商业价值的体现^[1]。众所周知,自古以来信息资源都是人们扩充知识的必需品,在注重工业化、商业化发展的市场经济环境之中,信息资源内所蕴含的商业价值更是各大产业核心竞争力提升的关键,但具有创新的思想的本质也决定了富含创新性思维的信息资源商业价值体现的难度较大,尤其是在信息资源更迭快速的大数据时代,例如与工业产品概念、经济等有关的信息资源当中,具有创新性思想的信息资源所阐述的观点,人们在一时难以接受或理

解,需经过时间的考验才能体现出其商业价值,而大数据时代环境中移动互联网技术传播方式之下,给予这类具有创新性思维的信息资源商业价值的时间较短,人们在快节奏的生活环境之下,对于这类信息资源的揣摩与推敲的时间相对较短,加之信息资源的日益频繁的更新频率,若不实现信息资源的整合发展,建立较为完善的信息资源管理体系,具有创新性的信息资源往往会沉没到数据海洋当中,其商业价值更难以得到体现,为此基于这一发展现实来讲,在大数据时代面对更新日益频繁的信息资源数量,数据资源的整合更有利于信息资源商业价值的体现。

2.3 信息资源商业价值对信息整合的引导性作用

何为信息,从广义上来讲对社会发展趋势的阐述、对社会发展现状的表述以及对未来世界的遐想的个人观点或群体观点都可将其称之为信息,若从信息属性角度来看,信息资源又可细分为两大类型,其一对社会事件,即所见所闻平铺直述,不含杂原创者自身的观念,用户在接受该类信息资源之时,往往通过自身知识储备及人生经历对该类信息资源中所折射出的价值进行消化,这类信息资源主要以新闻资讯较多,由于当中并不会蕴含相应的观点,该类信息资源的价值的体现难度较大,对信息用户自身的人生阅历与知识量的关联性较强;还有一类信息资源则是各大产业的相关研究学者,基于各自所研究领域的个人见解或观点的阐述,该类信息资源的内容主要以作者的观点为主,这类信息资源的含金量往往更高、创新性更强,从信息资源的产出过程角度来看,该类信息资源是建立在第一种信息资源之上的,属于第一类信息资源的深加工,对于社会各大产业的科技创新发展具有更多启发。在了解何为信息之后,我们再了解信息资源的商业价值的体现方式,从理论上讲,在大数据时代,人们都生活在数据信息资源环境之中,但信息资源的分类及社会实践表明,并非所有的信息资源都具有商业价值,在社会环境之中具有商业价值的信息资源应属于能为企业竞争力、实际生产能力的提升提供帮助,并为企业或单位带来更多收益的信息资源。伴随大数据时代发展的到来,信息资源的整合的必要性无需多言,但如何整合、以哪一方面内容建立整合管理体系,成为众多相关研究学者所思考的发展问题,但若从信息资源的存在于社会的本质来看,信息资源商业价值的体现过程也是其社会作用的表现过程,因此在大数据时代,若想对信息资源进行整合,利用信息资源的商业价值作为导向对其进行分类与管理,更有利于信息用户资源的选取,也利于信息资

源社会社会价值的体现,对实现信息资源的规范化、科学化管理有着良好的促进作用^[2]。

3 资源整合与商业价值体现所面临的挑战

21世纪是知识经济时代,移动互联网科技的普及化发展所引发的信息化革命,对社会各大产业的冲击如此之大,各大图书馆、科研机构的传统的垄断式信息服务时代已经结束,大数据在为用户带来的多方面信息获取便捷之时,大数据已经逐渐成为现代化社会环境之中各大产业的基础建设之一,但信息数据资源多且杂、繁而乱的发展现状也迫使各大数据资源服务机构重新衡量大数据时代所带来的便捷,基于社会发展趋势给予信息数据一个全新的定位,在此基础上通过科学化、规范化、合理化的信息资源管理方式对信息资源进行整合,将使自身商业价值体现出来,实现数据化资源的最大化利用,对全国价值体系、人们思想观念、企业核心竞争力的发展都有着积极发展意义,但受发展时间所限,当前国内数字资源在数据资源的整合及商业价值体现方面,还存在多方面发展挑战有待克服,其中主要集中以下几个方面。

3.1 信息用户对信息资源质量的要求日益提升

随着社会各界信息存储中心数据化的信息资源的数量不断攀升,通过PC端口、移动终端设备进行的信息服务在众多服务方式中所占比重不断提升。在注重科学化、信息化的大数据时代,网络信息平台较强的交互性,使得社会各界人士逐渐成单一的信息资源用户变成用户兼传递者,伴随信息用户的需求也伴随科技发展变得复杂化、多样化,他们更期望图书馆、信息服务商能为其提供更优质、全面的信息服务,加之市场化经济发展趋势的影响,以用户为主体的观念逐渐形成,这样要求信息服务机构的相关工作人员只用在信息服务过程中充分了解用户的信息需求,根据用户阅读行为习惯、信息资源获取的特点以及大数据时代特征,在此基础上建立一套高效的数据处理流程,为信息用户提供各式各样信息服务;除此之外,大数据时代的信息资源更迭频繁,信息资源商业性资源与非商业化资源的鉴别难度可想而知,这也对信息存储中心以及相关工作者的个人能力及文化素养提出了更高要求,才能实现为信息用户提供全面、优质的信息服务的发展愿景,因此综合各方面发展现实来看,解决用户对信息服务质量要求提升以及信息资源更迭迅速所引发一系列问题是实现社会各大信息存储中在大数据时代所面临的新的挑战^[3]。

3.2 传统信息存储中心的社会价值饱受质疑

近年来,高校图书馆、社会图书馆等信息储存中

心都在信息资源的存储及服务当中扮演着重要角色,是社会企业、个人以及科学研究中心获取信息资源的首选途径,但移动网络科技的高速发展影响之下,各式各样的信息服务机构拔地而起,而以传统信息服务为主、以信息化服务为辅的图书馆的自身优势逐渐变低。在移动互联网科技高速发展时期,在相关技术的支撑下,海量信息资源可以通过各种信息渠道直接推送至用户手中,而传统服务方式则难以做到这一点,面对大数据时代信息服务商的崛起,高校、图书馆等以传统服务闻名社会,服务用户的信息存储中心的社会价值饱受社会各界的质疑,馆藏资源丰富且高质的优势难以达到体现,为此在这样的发展环境之下,探索社会、高校图书馆与大数据的融合发展路径,重塑这类以传统服务为主的信息存储中心在用户心中的形象现已成为信息资源整合以及商业价值体现过程中所面临的新一轮挑战^[4]。

3.3 数字存储机构、移动存储中心协调发展所带来的挑战

在大数据时代发展初期环境中,各大信息存储中心若想在发展当中实现馆藏资源的整合发展,体现出信息资源的商业价值,数字存储机构的建立是其重要突破口,通过网络信息平台优势将馆藏纸质资源进行数据化、信息化处理,在不断丰富信息资源之时,完善信息资源的组成结构,对资源进行合理区分,尤其是具有商业价值的信息资源与纪实性、反映社会现状的信息资源的区分工作,在为信息用户带来多方面便捷之时,自身信息服务质量得到提升,但我们不可否认,现阶段国内信息存储机构的服务方式还难以跟上时代发展的步伐,尤其是在大数据发展时代,受移动互联网技术的普及化发展,在数字图书馆还未得到完善之时,“移动阅读”概念所引发移动存储机构已悄然融合到社会环境当中,读者的阅读行为又再次对信息服务机构带来新的挑战^[5]。如今,在数字图书馆、移动图书馆的双重建设压力之下,又进一步增大了信息资源整合及商业价值体现难度。

4 促进信息资源整合及商业价值体现的建设性意见

如今,数据化发展概念已渗入到社会各大行业当中,大数据时代所强调两大核心建设任务,即数据整合与数据商业价值的体现已成为各大信息存储中心发展的主要方向以及实现自身可持续化发展的突破口,面对社会新常态所带来的发展挑战,综合自身优势迎难而上,体现自身价值是各大以移动互联网技术为基础建设而起的信息存储中心在实现自身持续化

发展的必经之路,综合资源整合以及信息资源商业价值体现发展的现状来看,若想加快发展与改革步伐,可从以下几个方面入手:

4.1 增大信息存储机构的资源整合广度

综合大数据时代发展特点来看,数据信息资源与传统信息资源特点的不同在于数据资源的复杂多变性,在大数据时代传统文献信息资源现已难以满足信息用户的多样化信息需求,将其转换为社会实际生产力的难度日益增大,商业价值的体现难度也随之增加,基于这一发展现实,社会各大信息存储中心若在实际发展中占领先机,单方面的以文献、电子书籍等信息为主体的信息服务必将走向以综合性信息服务的资源整合发展道路,为此在信息资源整合之时,若想充分体现出信息资源的商业价值,增大信息存储机构的资源整合广度是其服务质量的提升的关键,将社会信息资讯、网络信息资源、政府信息资源等用户日常所关心的社会问题相关信息资源都纳入整合范围之内,在此基础上对传统纸质信息资源、数字资源及社会资源三个角度进行分类,并利用“以结果为导向”的发展思维,对资源是否具有商业价值评估,在此基础上对信息资源进行二次分类,最大化的突出各类信息资源的自身特性,使其更好的服务于信息用户^[6]。

4.2 重视数字、移动资源存储中心的资源组织加工

信息资源的组织加工是信息资源整合常用的方式之一,经组织加工后的信息资源的含金量更高,其商业价值更容易得到体现,例如在数字图书馆当中,具有一定组织结构的信息资源,即书籍目录的信息资源更利于信息用户查阅,但该种处理的方式仅限于资源库建设的内部使用,在大数据环境中,其实用性将受到很大限制,为此相关建设者在资源整合过程中应拓展整合思路,首先建立数字图书馆、移动图书馆的语义关联,在此基础上从资源类型入手构成一个全方位的资源整合体系,对社会环境中的各类信息资源进行整合。在信息资源的深加工时,应建立从信息资源层面延伸到知识结构层次,例如通过对信息资源进行分解,将各个知识点进行整合与分类,从产生新的知识,充分利用软件分析工具、数据挖掘技术来扩大资源的种类,提升信息资源的共享能力与应用能力;除此之外,在资源的组织加工过程中,还应重视非文献资源的挖掘与整合工作,在大数据时代,信息资源具有很强的交互性,用户有时也可能是信息资源的传递者,若通过组织加工对用户产出的信息资源进行有组织、有深度的挖掘,对信息资源质量的提升有着重要发展意义,并且还能有效提升信息资源的商业价

值^[7]。

4.3 融入现代技术,提升资源整合效率

伴随现代科技的发展,信息资源服务模式已从传统物理空间服务、数字信息服务成功过渡到移动信息服务,面对日益提升的用户要求以及大数据时代发展趋势影响,数据信息资源的数量及增长态势难以估计,传统的资源整合思维及技术已难以满足现代化发展要求,融入现代技术来提升资源整合效率是其突破发展瓶颈的必经之路,例如在资源整合当中引入云计算技术,在具体的运用当中可根据信息资源的重要性、信息资源的商业价值以及信息资源对信息服务质量的影响力对所有信息资源进行划分,如用户行为隐私与阅读需求数据、用户行为预测与位置信息等高级安全数据、用户社会关系与个体特征数据等,精准、全面、科学的信息分类不仅有利于信息资源商业价值的体现,还能有效加快信息资源的整合效率,但在云计算的实际引入当中,各大信息存储机构应注意根据自身经济实力及资源整合需求,决定自建或租赁两种方式对信息资源进行整合,合理依靠外部云数据托管系统来备份或存储信息能避免在硬件、软件方面的不必要开支;其次,为确保信息资源的安全性,可适当设置用户身份识别权限,合理开放大数据资源的web远程访问、管理及备份功能,确保资源整合的安全性,提升资源整合的灵活性,使其更好的服务于信息用户,体现出信息资源的商业价值^[8]。

参考文献

- [1] 张兰廷. 大数据的社会价值与战略选择[D]. 北京:中共中央党校,2014.
- [2] 叶春森. 企业云计算服务的商业价值创造研究[D]. 合肥:合肥工业大学,2014.
- [3] 官思发,朝乐门. 大数据时代信息分析的关键问题、挑战与对策[J]. 图书情报工作,2015(3):12-18,34.
- [4] 王举颖. 大数据时代零售企业多边平台发展与协同定价策略研究[J]. 价格理论与实践,2015(5):106-108.
- [5] 李景贵. 大数据时代企业需打好信息资源整合攻坚战[J]. 中国电信业,2015(10):66-68.
- [6] 王嘉. 大数据视角下竞争情报价值研究[D]. 南宁:广西民族大学,2015.
- [7] 王楠. 大数据时代高校图书馆特色信息资源整合研究——以地方信息资源为例[J]. 科技资讯,2014(21):253,255.
- [8] 赵尔丹,张照枫. 大数据时代人社系统信息资源整合研究——以河北省为例[J]. 河北软件职业技术学院学报,2016(2):45-47.

(下转第123页)

- 研究[J]. 中南林业科技大学学报:社会科学版,2014,8(3): 13-15.
- [10] 郑加莲. 基于在线点评的饭店顾客行为意向研究[D]. 杭州: 浙江大学,2011.
- [11] 庞兆玲,林美珍,郑向敏. 基于在线点评的顾客感知服务质量对顾客重复购买意向的影响研究——以福州、厦门、泉州星级酒店为例[J]. 旅游研究,2013,5(1):67-72.
- [12] 张诚. 基于在线点评的饭店顾客满意度测评体系研究[D]. 上海:上海师范大学,2014.
- [13] 李景. 基于在线点评的酒店顾客满意度研究[D]. 上海:上海师范大学,2015.
- [14] 酒店中国,酒店报告[EB/OL]. (2016-04-19). http://www.china.com.cn/travel/hotel/2016-04/19/content_38273542.htm.
- [15] 熊伟,高阳,吴必虎. 中外国际高星级连锁酒店服务质量对比研究——基于网络评价的内容分析[J]. 经济地理,2012,32(2):160-165.
- [16] 陈素平,杨帆. 长沙市经济型连锁酒店服务质量分析——基于网络评论内容[J]. 湖南财政经济学院学报,2014,30(1):135-141.
- [17] 宗圆圆,张姝. 武汉地区中外酒店服务质量对比研究——基于OTA住客点评的内容分析[J]. 武汉商学院学报,2016,30(2):79-84.
- [18] 张慧. 基于内容分析法的高星级酒店服务质量实证比较研究[J]. 华中农业大学学报:社会科学版,2012(2):77-84.

Research on Hotel Service Quality Evaluation Based on Online Comments

FENG Xiao-bing¹, HOU Rui-ping²

(1. College of Tourism, Leshan Normal University, Leshan Sichuan 614000, China;

2. School of Management, Guangzhou Vocational College of Science and Technology, Guangzhou 510000, China)

Abstract: The development of online reviews has provided an effective tool for hotels to understand their service quality. Based on the online comment text of Hongzhushan Hotel in Emei Mount, ROST Content Mining software is used to extract the high frequency vocabulary in the network text and construct the hotel service quality network evaluation system. From the basic service, facilities and facilities, health environment, overall evaluation, The paper studies the service quality of Hongzhushan Hotel. Finally, aiming at the problems in the online comment text, the paper puts forward some suggestions to improve the service quality.

Key words: online comment; service quality; content analysis method; hotel

(上接第 78 页)

Business Value of Integration and Big Data Era of Information Resources

CAO Di¹, YUAN Jie²

(1. South China Institute of Software Engineering, Guangzhou 510990, China;

2. South China University of Technology, Guangzhou 510641, China)

Abstract: With the continuous development of science and technology innovation, society, enterprises and individuals under the pressure of market economy, sustained increase of information resources, how to integrate the massive information resources, reflects the commercial value of information resources has become the major supplier of information resources under the background of common thinking, this paper will start with the development of information resources in the data age, logical relationship between resource integration development and commercial value sort through the information embodied in the demand for the use of comprehensive social development trend and users of information resources, research on the integration of information resources and business value, make it better serve the society.

Key words: era of big data; information resource integration; resources for business value