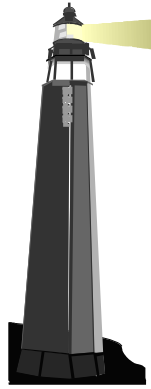




中国科学技术信息研究所
INSTITUTE OF SCIENTIFIC AND TECHNICAL INFORMATION OF CHINA



2011全国化工院校信息站第17届年会
暨高校信息咨询与文献教学研讨会

通过竞争情报服务使图书馆与企业的 价值共同提升

中国科学技术信息研究所

陈峰 研究员

2011.10 北京化工大学

内容提要

- 一、企业创新发展需要竞争情报
- 二、竞争情报服务是图书馆的高端业务
- 三、通过竞争情报服务可以使图书馆与企业耦合共赢
- 四、案例
- 五、结语

一、企业创新发展需要竞争情报

- 1.1 从信息到竞争情报的转化
- 从一则故事看信息与情报的区别与联系；
- 从信息 (information) 到情报 (Intelligence) 的升华过程；
- 情报 (Intelligence) 与竞争情报 (Competitive Intelligence) 的区别和联系；
- 竞争情报的本质：基于获取竞争优势、免遭损害的本能，从信息收集判读开始，形成竞争谋略和智慧之过程和结果

1.2 竞争情报视角的企业信息服务需求特点

- 以一个新能源行业中的太阳能企业发展为例，从竞争情报视角看企业对信息服务的需求特点：
- 行业进入；产品开发；营销与销售——争抢大订单；收购与兼并；开拓国外市场；风险防范……
- 企业对信息服务需求的特点：**相关、真实、及时、可据此采取行动**

1.3 企业需要的竞争情报内容

企业关键竞争情报课题（KITs）

1. 战略决策和战略事务类

- （1） 制定和实施战略规划
- （2） 投资决策对企业竞争地位的影响评估
- （3） 战略联盟、收购和多元化投资评估

企业关键竞争情报课题

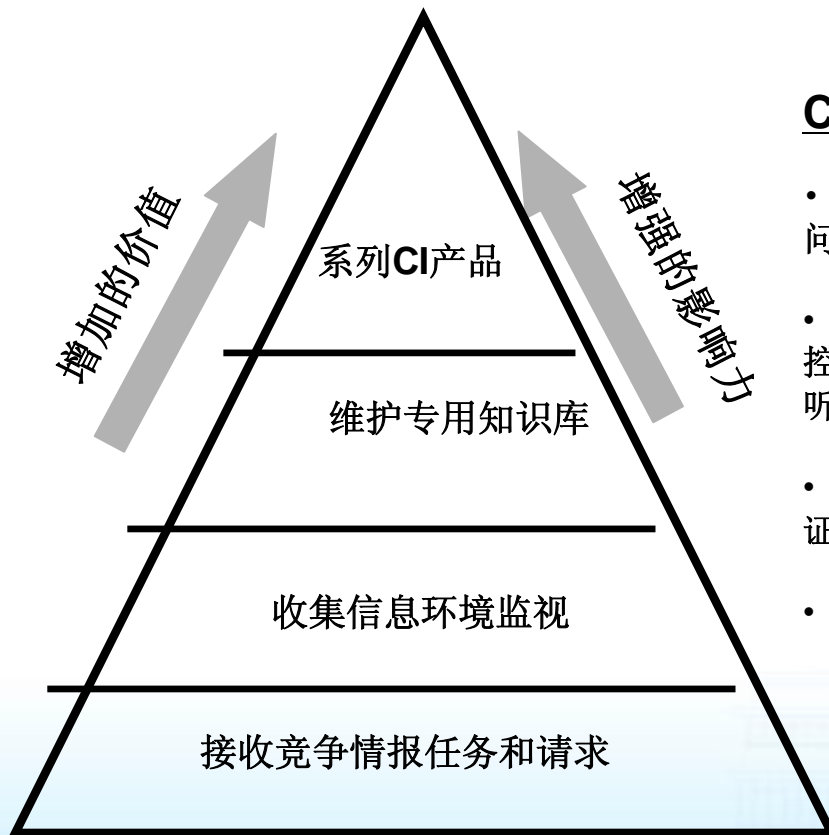
2. 早期预警课题类

- (1) 企业最早认识到的机会评估
- (2) 威胁评估，包括新进入者和潜在进入者对企业的威胁评估
- (3) 企业所在行业、政府管制、技术等重大变化

3. 关键市场参与者评估：竞争对手、消费者、其它

- (1) 更好理解它们的能力和意图
- (2) 关于它们行动的预见 (**Insight**) 和远见 (**foresight**)
- (3) 对它们的活动进行连续监视

某企业竞争情报人员的日常工作



CI人员的日常工作

- 每天上午用一两个小时回答公司内部的问题请求。许多这些问题可以根据知识库中已经有的工作来积极做出解答。
- 每天大约花**30-45**分钟来浏览有关竞争者的新闻，工每周的监控新闻简报使用。每周结束时候，总结所有故事并且发送给核心听众中的用户。
- 每天大约用**4-5**个小时来支持知识库、情报KM体系，以便保证内容与战略一直是新颖的。
- 提供系列竞争情报产品，如要情通报、专题报告等

竞争情报工作对信息的依赖

- 企业的竞争情报，始于信息原料；拥有丰富的信息原料是进一步增值升华为竞争情报产品的基础。
- 图书馆拥有的丰富信息资源为面向企业开展竞争情报服务提供了基础

二、竞争情报服务是图书馆的高端业务

- 2.1 图书馆开展竞争情报服务的内在动力
 - (1) 关于图书馆开展竞争情报服务的学术文章，已经超过了100多篇；
 - (2) 一些图书馆已经开展了面向企业的信息服务实践。

2.2 图书馆能够为企业 提供竞争情报服务吗？

- 竞争情报“名”和“实”的关系
- 竞争情报实际业务分为“有名有实”和“无名有实”两类。
- 图书馆面向企业开展的信息服务已经属于地地道道的竞争情报服务范围；
- 例如：专题剪报、舆情监测、广告监测、预警信息、市场数据、行业信息、专利服务、专题研究报告等

2.3 图书馆为企业提供竞争情报服务的优势

- (1)、拥有丰富的信息资源；
- (2)、拥有素质高潜力大的人才队伍；
- (3)、拥有现代化的信息服务技术手段；
- (4)、公益定位；
- (5)、经费充裕；
-

2.4 为企业提供竞争情报服务 是图书馆的高端业务

- 企业是高端用户群体，为企业服务是图书馆业务拓展和创新的方向，能得到企业用户群体的认可，可明显提升图书馆的价值
- 与传统图书馆服务相比，为企业提供竞争情报服务并得到认可具有相当高的难度，对从业者的综合能力有很高的要求；
- 形成企业认可的竞争情报业务，对于传统图书馆发展具有不可估量的战略意义，将使图书馆的声誉、地位和作用大幅攀升。

三、通过竞争情报服务可以使 图书馆与企业耦合共赢

3.1 从图书馆方面的考察

- (1) 使丰富的信息资源、知识宝库更好地发挥作用，产生经济价值；
- (2) 在高端业务中锻炼队伍、培养人才；
- (3) 助推图书馆系统成为我国智库体系的战略力量；

.....

3.2 从企业方面的考察

- (1) 扩大了企业外部竞争情报供给渠道;
- (2) 能得到性价比较高的竞争情报产品和服务;
- (3) 可将企业的部分竞争情报外包给图书馆, 弥补经费短缺、人手不足、专业知识技能不足的缺陷;

.....

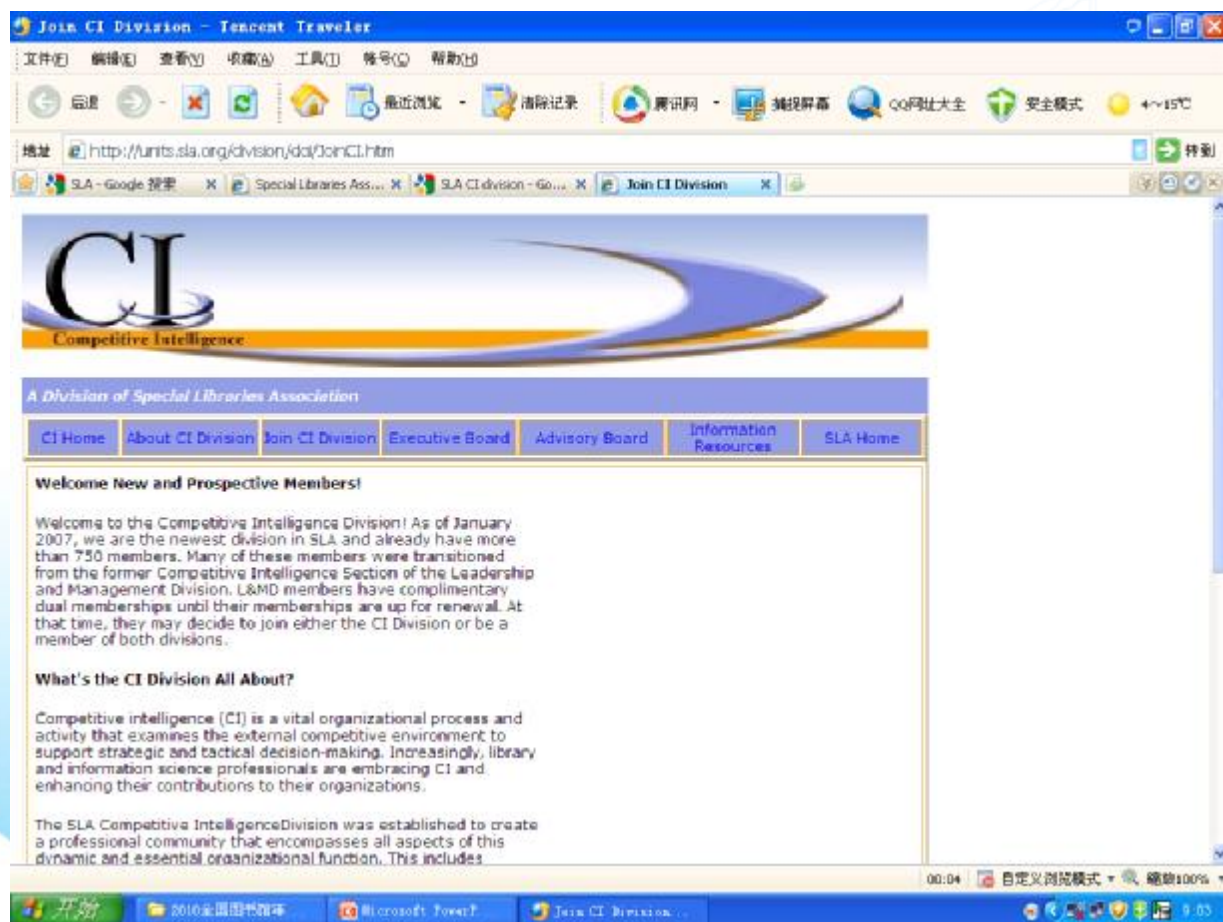
3.3 耦合共赢的支撑条件

- (1) 拥有支持竞争情报工作的保护神 (Champions);
- (2) 建立适宜开展竞争情报业务的机制和制度;
- (3) 拥有相应能力的竞争情报人才队伍
- (4) 遴选合理的竞争情报服务产品和服务, 循序渐进优化升级;
- (5) 图书馆与企业结成战略合作伙伴, 形成良性互动合作机制;

.....

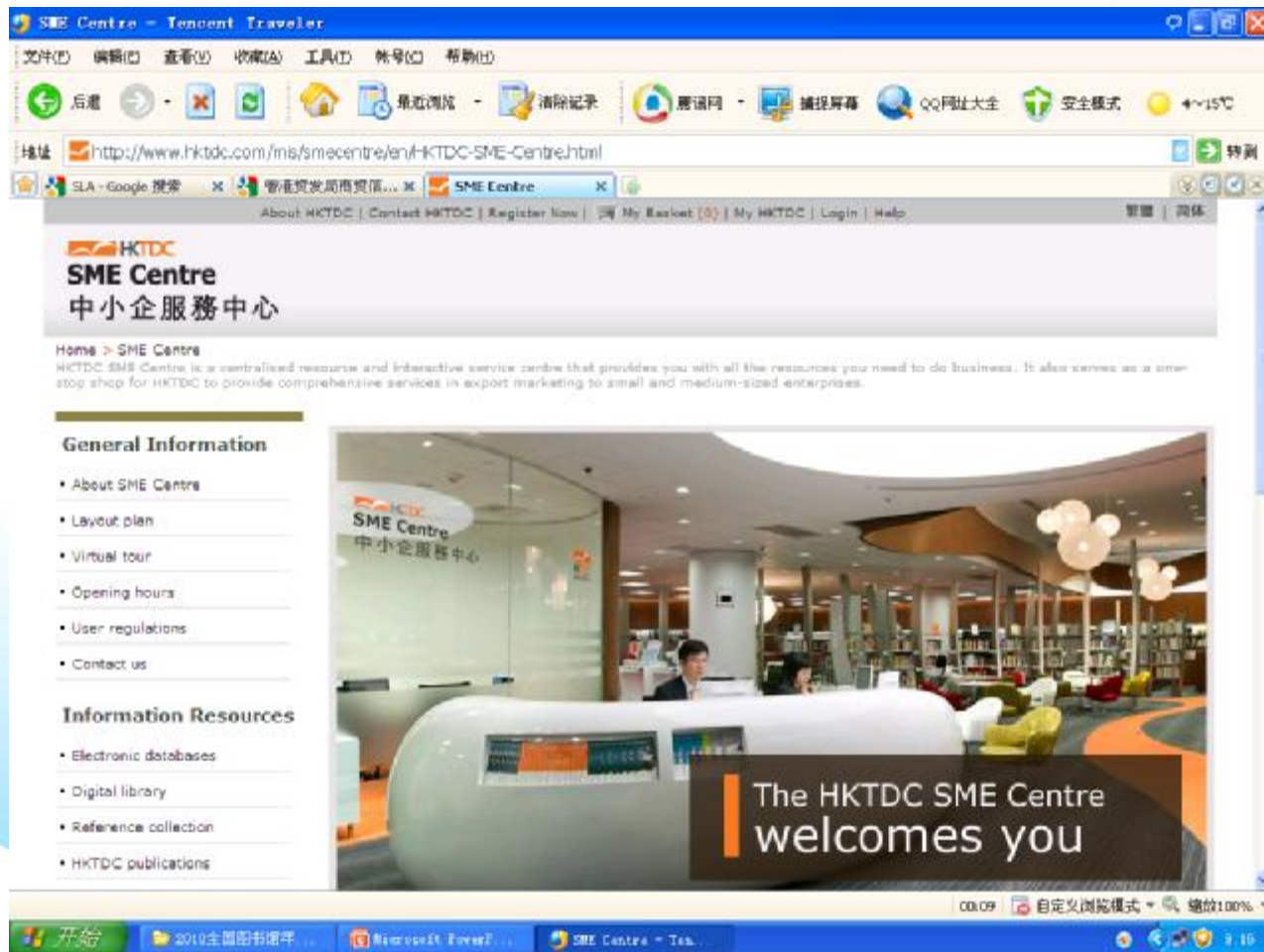
四、案例实证

4.1 专业图书馆协会 (Special Libraries Association, SLA) 的竞争情报业务



4.2 香港贸发局商贸资讯中心的竞争情报业务

香港贸发局商贸资讯中心开展的竞争情报业务



4.3 国内一些图书情报机构开展的竞争情报服务

- (1) 上海市图书馆、上海市科技情报所开展的竞争情报服务；
- (2) 湖南省科学技术信息研究所开展的竞争情报服务；
- (3) 中国科学技术信息研究所竞争情报团队提供的产业竞争情报产品；
-

五、结语

数字时代，信息泛滥，竞争情报匮乏。
开展竞争情报服务可以使图书馆与企业的价值共同提升，可以使图书馆与企业共同发展，融合共赢！



交流与讨论

Q & A

报告人简介



欢迎与报告人联系了解更多信息：

E-mail: chenf@istic.ac.cn;

电话：（010）58882556

- 陈峰，中国科学技术信息研究所研究员，情报学学科带头人，中国科技情报学会竞争情报分会副秘书长，战略与竞争情报从业者协会（SCIP）会员，北京大学管理学博士，中国科学院科技政策与管理科学研究所出站博士后。
- 主要研究方向为竞争情报、技术预见、科技政策与发展战略。