

信息服务机构为企业提供竞争情报服务的思考

李晓斐¹,高联群¹,张素萍²

(1. 宁波职业技术学院 图书馆, 浙江 宁波 315800; 2. 邯郸市图书馆, 河北 邯郸 056000)

[摘要] 从当今社会状况分析了信息服务机构进行竞争情报服务的各种优势, 提出了信息服务机构进行企业竞争情报服务的几点建议。

[关键词] 信息服务; 竞争情报; 情报服务

[中图分类号] G203 [文献标识码] A [文章编号] 1673-9477(2008)02-0126-02

改革开放以来, 随着社会经济和科学技术的迅猛发展, 尤其是计算机互联网技术的广泛应用, 使得社会信息环境发生了巨大变化。大量实践证明, 开展竞争情报工作、完善竞争情报机制成为了企业运作中不可或缺的重要手段。竞争情报在我国的兴起是市场经济发展的需要, 是社会信息化和经济建设推动的结果。

当今的信息服务机构大致有以下几类: 一是国家以及教育系统所属机构, 包括国家重点支持的如国家图书馆、社科院情报研究中心以及各部属专利信息中心, 它们是由国家预算直接拨款扶持的; 各省市支持的公共图书馆, 科技情报研究所, 主要是由政府财政拨款; 各高校图书馆、教育部系统的信息服务机构, 主要为教学科研提供服务。二是信息咨询机构, 主要面向市场提供各类政策经济管理等的咨询服务。三是独立经营的专门情报服务机构, 遵循市场原则, 优胜劣汰。四是新闻媒介机构, 包括各报纸电台等事业单位, 部分经费由国家拨给, 但主要经费还是要自己经营获得。五是出版机构, 各大出版社, 逐步面向市场, 独立经营。

目前的信息服务机构除了满足教学科研以及社会宣传等情报服务外, 应该加大在企业竞争情报方面的服务。在目前全球化的时代, 我们的企业要在市场竞争中立于不败之地, 除了依靠先进的生产技术, 可靠的质量, 竞争策略的选择也是至关重要的。企业要制定出准确完善的发展策略、市场策略, 必须依靠大量准确可靠的市场情报行业情报。

信息服务机构应该加大在企业竞争情报方面的研究力度, 为社会生产作出自己的贡献, 同时也使自己更加适应市场, 增强自身的竞争能力。

信息服务机构为企业竞争情报服务的优势表现在以下几个方面:

一、信息服务机构拥有丰富的信息资源

信息服务机构拥有大量的纸质文献以及电子文献资源, 具有专业性、系统性、完备性和实用性等特点, 科技信息含量高, 技术情报价值大。如此丰富、系统、高质量的文献资源, 是任何企业和机构都望尘莫及的, 是信息服务机构开展竞争情报服务的物质基础。只有收集了大量的信息资源才能为信息分析提供更高的准确性, 从而提高信息决策的准确性。

二、信息服务机构拥有专业化的信息人员队伍

信息服务机构拥有高学历、高职称的工作人员, 学术水平和专业水平高, 他们为读者提供各种咨询服务, 科研课题跟踪服务, 论文指导服务, 项目分析报告服务, 有足够的实力为企业部门提供情报服务工作。他们掌握了很强的检索技能、一定的专业知识和外语水平, 以及综合分析判断的能力, 而且这些工作人员长期从事信息服务工作, 积累了丰富的检索经验, 他们非常了解各种不同的数据库收录文献的范围、内容、特点, 可以根据不同的检索要求来确定使用哪一种数据库、确定使用何种检索策略。

三、信息服务机构有雄厚的学术技术支持

信息服务机构拥有先进的网络技术设备, 定期跟踪各学科各行业的最新资讯, 同时有些信息服务机构的信息服务人员专门从事科研教学工作, 进行技术开发, 在行业技术发展领域拥有最新知识讯息。在管理经营方面不断探索新的管理模式, 管理理念, 对企业的经营管理起着非常大的指导作用。

四、依托信息服务机构可为企业节省大量的财力、人力、物力

企业要建立自己的竞争情报部门要花费大量的财力物力, 要购买大量的文献信息资源, 要配置网络硬件设备, 要开辟人际关系网, 要安排专业的情报服务人员, 最关键的是要进行专业的信息情报分析。而这些都需要花费大量的经费。在信息机构如此丰富的今天, 企业没有必要花费如此巨大的成本, 而只要支付一定的信息费用就可以得到完全令自己满意的专业可靠的信息报告, 了解竞争对手竞争环境行业动态等等信息。同时, 信息服务机构还会提出企业竞争建议报告, 对企业的近期竞争策略, 远期发展规划提出合理建议。如此轻松高效的信息获取途径肯定是企业的首选。

目前很多大企业也设立了自己的情报服务部门, 但是好多市场调查、竞争情报服务活动、企业行业发展策略等还是通过专业的信息服务机构来做的, 因为他们信息获取途径更丰富、更全面, 信息分析手段更专业, 更科学, 得出的报告更有利用性, 甚至能对企业发展起到起死回生的作用。

信息服务机构必须转变观念, 适应时代发展, 更好地与社会接轨, 利用自己大量充分的有利条件为企业竞争情报服务, 为社会做出更大贡献。

信息服务机构如何为企业竞争情报服务, 下面提出几点建议:

一、信息服务机构要主动与企业联系服务

大部分信息服务机构尤其是一些图书馆和科研机构信息服务部门, 以前总是以提供信息资料服务为主, 竞争情报服务则很少涉及, 这虽然有机构制度方面的原因, 但是员工的主动意识差是最主要的。他们已经习惯了被动的服务模式。在现代科技经济飞速发展的社会, 这种被动的服务方式已经不能完全满足人们的需求了。信息服务机构应该转变观念, 变被动为主动。信息服务机构要成立专门的市场调研业务部门, 主动到社会上了解市场信息, 与企业联系, 根据企业特色推出自己的竞争情报产品。另外, 有些企业缺乏竞争情报意识, 对信息服务机构缺乏了解, 缺乏信心, 所以一定要积极地主动和这样的企业加强联络, 让他们了解信息服务机构的工作性质, 对企业的巨大作用, 必要时可以免费为他们开展竞争情报服务, 充分得到企业的认可和信任, 从而建立长期合作关系。

二、信息服务机构要主动与政府信息部门联系, 获取更多有效的信息资源

我国企业的竞争情报意识与国外相比相对较低, 这与政府对竞争情报的宣传力度有关系。政府在用户培训和教育方面有着非常大的优势, 信息服务机构要主动与政府合作, 对企业进行

竞争情报知识的宣传和培训, 从而鼓励和发展企业开展竞争情报活动。帮助企业建立竞争情报部门, 培训企业情报人员, 加强企业的竞争情报意识。通过在实际竞争工作中发挥有力作用, 从而加强合作, 定期跟踪政府政策信息变更发布, 加强企业市场应变能力。

三、信息服务机构要不断提供更新查询

信息服务机构可以利用自己丰富的信息资源和先进的技术力量, 为企业建立专门的行业数据库, 定时更新。对企业的行业发展、市场动向、技术发布、产品研究、国际国内市场趋势方面随时跟踪服务, 及时更新数据库, 必使企业制定出准确的市场战略措施。因为企业在人力物力技术方面的限制, 信息服务机构还可以帮助企业构建系统的竞争情报体系, 建立符合企业特色的竞

争情报系统框架, 组织企业员工培训提高情报服务意识。这样企业可以构建有自己特色的竞争情报系统, 从而更高效地对企业进行管理, 为企业在市场竞争中立于不败之地打好基础。

[参考文献]

- [1] 王勇. 传统信息服务机构开展网络信息服务初探[J]. 科技情报开发与经济, 2004, (11): 10.
- [2] 陈浩义. 信息服务机构经营决策模式分析[J]. 实践研究, 2005, (4): 32.
- [3] 宋姝玥. 高校图书馆信息服务新的增长点—企业竞争情报服务[J]. 科技情报开发与经济, 2005, (12): 56.

[责任编辑: 陶爱新]

Research on information service institution providing enterprises with competitive intelligence services

LI Xiao — fei¹, GAO Lian — qun¹, ZHANG Su — ping²

(1. Library of Ningbo Polytechnic Ningbo 315800, China; 2. Handan Library, Handan 056000, China)

Abstract: This paper analyzes advantages of information service institution providing competitive information services and puts forward some suggestions on information service institution providing enterprise competitive intelligence services

Key words: information service; competitive information; information service

(上接第 125 页)

另外, 评估工作也丰富了档案馆(室)藏。刘春花指出, 评估过程中的通知、简报、会议记录、自评报告的撰写, 评估结论及相关备查材料等对日后学校的教学、科研、党政管理等都具有重要的参考作用, 要归档保存。教学评估也促进了档案管理的信息化建设, 王珊说, “阳光评估”为高校档案的开发利用提供了现代化管理思路和模式。

(三) 改进档案工作的措施

1. 加强领导, 明晰职责。档案工作是一项长期的、综合性的工作, 涉及到学校各个部门, 应将其列入学校长期发展规划, 由校领导统一协调, 并加强监督, 责任到位, 保证档案工作有条不紊地进行。于大伟老师建议制定监控标准, 由评估办、教务处依据《普通高等学校本科教学工作水平评估方案(试行)》和档案工作规章制度确定, 督促各院(系)、部教务干事或分管教学档案干事认真完成分派的评价档案工作任务。崔新东说要明确档案信息管理人员的安全管理职责, 保障信息安全。

2. 健全机构, 完善档案工作制度。高校档案工作实行统一领导, 分级管理的原则, 学校档案馆(室)在校长领导下统一管理学校档案工作, 各职能部门和二级学院或系分设档案室, 具体管理本部门档案工作。张维玲建议学校档案馆(室)侧重于相对永久性的档案管理, 院系级的档案室可侧重于时段性的档案管理, 职能部门作为临时过渡性的档案管理。另外, 档案部门进一步完善档案工作各项制度, 将归档制度、借阅制度等落实到位, 严格执行。

3. 运用现代化管理手段, 加快信息化建设。信息社会对档案管理提出了更高的要求, 特别是在人才聚集的高校, 档案信息的生成和档案用户的利用需求都发生了新的变化, 档案工作要适应新形势, 改变传统管理手段, 将新技术和先进手段借鉴过来, 以充分满足用户需求。档案部门可以利用校园网共享档案信息, 让教工和学生随时随地查阅信息, 既减少了档案人员工作量, 又有效提高了工作效率。谭奇志建议建立各类数据库满足工作需要, 比如他们建立了学籍卡片数据库, 学生成绩档案数据库, 为学生求职、留学提供了快捷服务。可以建立照片、声像档案数据库, 将学校重大活动图片扫描或刻成光盘永久保存。

4. 提高档案管理人员素质。教学评估是对档案日常管理工作的一个检验, 其中发现的问题也反映出管理人员的业务素质有待提高。档案人员需要更新观念, 培养创新意识。可以根据利

用需求调整收集范围, 比如教师工作多表现在科研和育人方面, 可以在学校人事档案中多补充教师发表论文、科研课题和育人获奖等内容, 为教师晋升职称、评审教学名师和编写名人传记积累材料。并且, 档案人员要熟练掌握现代信息技术, 在运用现代化手段提高效率的同时, 也要保证信息安全, 严防利用计算机信息造假和信息泄露。

5. 建立教学档案的二级管理体系。张月桂认为可以按照五年一轮的教学评估需要, 建立以院系为主的二级档案保管单位, 档案部门做好二级目录收集工作, 加强指导, 使教学档案更齐全完整, 为再次评估打好基础。

除此之外, 张月桂、刘璐梅还指出加强档案编研工作, 利用高校人才资源优势, 编写名人传记等。高殷专门撰文就评估档案管理方式问题与倪丽娟商榷, 不赞同评估档案单独设类。

(四) 其他方面

李美中深入研究了教学档案的开发利用, 从院系教学档案的内容和特点, 功能挖掘和如何有效开发利用上做了详细阐述。张斐分析了教学档案与评估档案的建设问题, 指出要克服两种不良倾向: 突出倾向和放任倾向, 提出教学档案和评估档案主要建设模式, 即集中建设型、同建异设型和母子依托型。

[参考文献]

- [1] 张月桂. 档案在本科教学评估中发挥的重要凭证作用及几点思考[J]. 档案学通讯, 2006, (4): 45.
- [2] 冯映云. 从高校评估看高校档案的重要性[J]. 内江科技, 2007, (2): 52.
- [3] 王琳. 从教育教学评估看高校档案价值的体现[J]. 北京档案, 2004 (5): 36.
- [4] 高殷. 高校教学评估档案管理之别议[J]. 中国档案, 2007, (5): 29.
- [5] 李美中. 高校院系教学档案的开发利用[J]. 兰台世界, 2007, (12): 84.
- [6] 张斐. 加强高校教学档案建设与评估档案建设[J]. 浙江档案, 2007 (4): 79.

[责任编辑: 陶爱新]