

论网络环境下高校图书馆企业竞争情报服务

刘双四

(黄山学院 图书馆, 安徽 黄山 245041)

摘 要:网络环境下,开展竞争情报服务不仅可满足企业发展的需要,也可深化高校图书馆的社会服务职能,拓宽其信息服务领域,从而实现校企双赢。

关键词:高校图书馆;竞争情报;企业

中图分类号:G250.73

文献标识码:A

文章编号:1672-447X(2009)04-0133-03

信息资源是信息社会经济腾飞与社会发展的要素,随着通信技术、计算机技术的快速发展,网络化信息环境的加速形成,一个共享全球信息资源的电子信息时代已经到来,在网络化信息环境中,高校图书馆传统的信息服务正面临着来自诸多社会情报咨询机构的激烈竞争,如何开发利用高校图书馆信息资源,已成为高校图书馆急待解决的问题。

随着中国加入WTO,中国企业开始直接面对经济一体化、市场全球化、竞争国际化的新挑战,如何采取有效的竞争策略,降低企业风险,提高市场竞争力,就成为我国企业的当务之急。竞争情报对企业的发展具有重要作用,开展正确有效的竞争情报工作迫在眉睫。而在当今时代企业本身在竞争情报实现的各个方面的条件还不足,还需借助“外脑”,高校图书馆相对于企业与其他信息服务机构来说具有不可比拟的优势,可以承担起这一重任,为企业提供所需的竞争情报服务,这也是高校图书馆深化其社会职能的需要,企业竞争情报服务将成为高校图书馆信息服务新的增长点。^[1]

一、竞争性情报在企业竞争中的重要作用

竞争情报(Competitive Intelligence)是关于竞争环境、竞争对手和竞争策略的信息和研究。它是一种特殊的情报,除具有情报的知识性、价值性、社会性、可传递性、商品性、可共享性、可重复使用性等

一般属性外,还具有明确的针对性、强烈的对抗性、高度的谋略性、预见性和增值性。它不是简单的数据堆砌,也不是简单的数据加工(Information),而是要注入许多创造性的智力(Intelligence)劳动,从反映客观事物的信息中分析、评价、识别真伪,形成新的增值的情报产品,并服务于科学决策。

竞争情报能够帮助企业及时洞悉政治、经济、社会、技术、市场诸多因素的变化以及对企业可能构成的机遇或风险,从而使企业能够预先采取相应的措施,寻求新的发展机遇。竞争情报为企业适应外部环境变化,赢得或维持竞争优势而制定竞争策略提供决策支持,它将监测竞争环境和竞争对手及主要客户的动向,跟踪技术和市场需求的变化,预测现有竞争对手的行动,发现新的或潜在的竞争对手等信息转化为相关的、准确的、实用的战略知识,以满足企业决策者对经营管理环境的了解,从而有助于制定出适应企业发展的战略规划,保持和发展竞争优势。竞争情报有助于发展企业核心竞争力,是强化和改变企业发展战略的重要基础。竞争情报是市场竞争激烈化和社会信息化高度发展的产物,在企业竞争中占据重要的战略地位。^[2]

二、高校图书馆开展企业竞争情报服务的环境分析

1. 企业日益增长的情报需求

企业作为一个特定的情报用户,它对于情报的

收稿日期:2009-05-22

作者简介:刘双四(1974-),黄山学院图书馆馆员,硕士,研究方向为图书馆管理。

需求是固定的、不可或缺的。尽管一些成功的企业对于产品之争的奥秘往往秘而不宣,或者只谈皮毛不谈关键,但可以肯定的是,在大多数情况下,情报的作用不可低估。且不说一些企业为争夺市场是怎样地四处收集产品情报;有的企业不惜重金进行国际商情、商务情报检索;有的花大价钱挖空心思地积累同行业竞争对手的产品信息。这都说明了在企业的发展中,企业对于情报的需求是经常的,也是必要的。^[9]特别是近年来,随着我国市场经济的发展,特别是加入 WTO 以后,面对经济全球化的趋势,跨国公司纷纷抢滩中国,国内企业所面临的市场竞争日趋激烈。为保护商业秘密,赢得竞争优势,企业竞争情报工作已经引起了越来越多的国内企业的重视。^[10]

2. 开展竞争情报服务是高校图书馆自身发展的需要

(1) 高校图书馆为企业提供服务是时势发展的必然

随着社会信息化进程的加快和网络信息技术的应用普及,网络信息已是无所不在、无所不容,信息用户无论置身何处,都可利用商务通、手机、电脑、电视等家电产品随意获取所需的信息。在这种状况下,高校图书馆所拥有的优势正逐渐下降,许多读者通过网络足不出户就可直接浏览图书馆的书刊资料。如果图书馆不改变传统观念,扩大服务范围,深化信息服务工作,它将很难在群雄并起的信息产业中立足。因此,图书馆应努力适应经济的发展和满足社会的需求,成为网络时代信息基础设施的重要基地,并利用自身的优势,不断拓宽服务领域,争取更多的用户。所以竞争情报的出现,为发展图书馆信息服务业务提供了契机。长期以来,高校图书馆的服务对象仅限于本校教职工和学生,主要为学校的教学和科研服务。随着我国加入 WTO,高等教育信息化、产业化进程明显加快,大学生就业基本市场化。这就要求高校要扩大服务范围,转变服务职能。图书馆作为高校的一个重要组成部分,它理应肩负为社会服务的职能。

《普通高等学校图书馆规程》规定:“有条件的高等学校图书馆应尽可能向社会读者和社区读者开放,面向社会的文献信息和技术咨询服务可根据材料和劳动的消耗或服务成果的实际效益收取适当费用。”这为高校图书馆开展社会服务提供了政策依据,并且,通过收取一定的费用,也缓解了高校图书馆因书刊经费日益下降造成的尴尬局面;为企业提供竞争情报服务,和企业建立合作关系,也为学生的就业提供了一定的市场。因此,图书馆开展

竞争情报服务是拓宽服务领域、争取用户的重要举措,也是图书馆创新发展的有效途径。^[9]

(2) 开展竞争情报服务是图书馆可持续发展的重要途径

未来图书馆的生存方式必将改变,生存权将面临着雨后春笋般涌现的其他信息服务行业的强有力挑战。图书馆如果不改变传统观念,把深化信息服务工作作为第一要务,它将很难在群雄并起的信息产业中立足。因此,图书馆想要力保自己在 20 世纪曾有的地位,就应努力适应社会的发展和满足社会的需求,成为数字化时代、网络信息时代国家信息基础设施的重要工程,成为数字地球重要信息集散、加工、再生、补给基地,以及网络信息传播不可或缺的重要组成部分,并利用自身的优势,不断拓宽服务领域,争取更多用户。用户是图书馆生存和发展的重要保证。竞争情报的出现,为发展图书馆信息服务业务提供了契机。图书馆参与竞争情报,是拓宽服务领域、争取用户的重要举措,是图书馆可持续发展的有效途径。^[9]

(3) 开展竞争情报服务是高校图书馆开发利用信息资源的有效途径

开发利用信息资源是社会的进步,是高校适应社会经济发展的需要,是图书馆职能的延伸和发展,是高校教学、科研的迫切需要,也是高校图书馆自身建设的需要。开发利用信息资源是社会经济发展的必然。随着社会经济的迅速发展,知识经济和信息时代的来临,信息资源发挥着越来越重要的作用,人们对信息资源的需求程度也在不断增加。高校信息资源内容丰富,应加以开发利用,充分发挥其作用,使信息资源增值。多年以来,许多高校把整理和保管工作的重心放在信息资源管理上,信息大都束之高阁,更谈不上应用互联网,资源共享,这与信息大爆炸时代很不合拍,因此,高校图书馆应大力开发利用信息资源,为社会、企业提供情报服务,以适应社会经济发展需求。^[7]

三、网络环境下高校图书馆企业竞争情报服务的策略

1. 大力加强竞争情报的宣传培训,树立情报意识

网络时代是图书馆开展竞争情报服务的黄金时代。图书馆应该抓住时机,利用网络对用户进行竞争情报的宣传与相关知识的培训,让用户认识到竞争情报的重要性,调动他们需求的强烈欲望。同时,可以对大部分的图书馆员进行情报技术、工作等的培训,让他们渐渐成为情报分析员。最主要的是激

发他们内在的情报服务意识,提高自身的综合信息素质。应根据用户对新信息、新科学技术动态方面的需要,建立时代信息更新资源库,为用户提供及时的有关最新竞争环境、竞争对手情况等的竞争情报服务。应对特定用户更深层次的战略预测等方面的需要,可以建立个性化的专门数据库。同时,高校图书馆要充分利用网络互联,实行多网合作,建立与完善信息资源共享机制,拓宽竞争情报信息来源渠道,实现信息资源优化配置。

2. 把握竞争情报服务市场定位, 实施 CRM (Customer Relationship Management) 系统管理

现今,随着高校图书馆用户的社会化,高校图书馆面临的成分、类型复杂,市场需求巨大。准确地把握市场定位对高校图书馆融入市场竞争,开辟广阔市场,积极面对挑战是至关重要的。也只有这样才能更好地提高高校图书馆的社会效益和经济效益。在此基础上,建立实施 CRM 数据库系统和网络系统是竞争情报服务的优势所在。CRM 是指通过满足用户个性化需要、培养其对企业(高校图书馆)及竞争情报服务产品的偏爱,提高用户忠诚度和保障率,从而全面提升本企业(高校图书馆)的竞争力的一种营销策略。高校图书馆实施 CRM 系统的主要目标是为用户提供快速、周到、优秀的竞争情报服务,提高用户的满意度。它强调要与用户保持及时的动态沟通和反馈,挖掘用户的个性化情报需要。

3. 开展特色情报服务, 发展核心能力, 争取市场份额, 树立品牌

美国 C·K·帕汉拉德和凯瑞·哈默提出了“企业核心竞争力”的概念,在高校图书馆竞争情报服务中也应得到充分重视。如果高校图书馆的竞争情报服务不容易被模仿,有能够为用户提供利益的独特能力,那么,就能够在市场竞争中立于不败之地。事实上,每个高校图书馆根据自己所处的地理位置和周边城市环境和长期以来积淀馆藏的特色开展特色竞争情报服务,是其他信息机构、信息服务无可

比拟的,也是不容易被超越的。所以,要应用特色情报服务来树立自己的品牌和可信度,把服务放在目标市场上,通过个性化服务、差异化战略来创造高校图书馆的竞争优势,从而提高高校图书馆在社会上的可信度及其地位。^[9]

四、结 语

伴随着社会信息化步伐的加速迈进,在高等教育产业化和市场化进程加快的进程中,高校用户对竞争情报的需求越来越迫切,竞争情报活动将在高校内全面展开。高校图书馆开展竞争情报服务工作,不仅对高校的可持续发展具有重要意义,而且也将会拓宽高校图书馆信息咨询服务领域,提高信息资源开发与利用水平,使高校图书馆的信息服务更上一个新台阶,最终实现高校图书馆与企业双赢。

参考文献:

- [1]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].科技情报经济与开发,2005,(12).
- [2]向晓丽.竞争情报在提升企业核心竞争力中的作用[J].科技情报经济与开发,2006,(5).
- [3]陈淑华.试析企业的情报需求[J].情报杂志,1997,(9).
- [4]黄新.企业竞争情报需求调查[J].中国石油和化工,2005,(7).
- [5]华素兰.浅谈高校图书馆为企业提供竞争情报服务[J].情报探索,2008,(3).
- [6]张军亮.论高校图书馆开展竞争情报服务的必要性[J].科技情报开发与经济,2006,(7).
- [7]李丽娟.高校图书馆信息资源的开发与利用[J].黑龙江史志,2006,(1).
- [8]钟常青.网络时代高校图书馆竞争情报服务发展探析[J].高校图书馆工作,2005,(6).

责任编辑:高 焕

A Discussion on the Enterprise Competitive Intelligence Service of University Library under the Network Environment

Liu Shuangsi

(Library of Huangshan University, Huangshan 245041, China)

Abstract: Under the network environment, carrying out competitive intelligence service can not only satisfy the need of the enterprise development, but also deepen the social service function and expand the information service domain of the university library, thus create a win-win situation for schools and enterprises.

Key words: university library; competitive intelligence service; enterprise

作者: [刘双四](#), [Liu Shuangsi](#)
作者单位: [黄山学院图书馆, 安徽, 黄山, 245041](#)
刊名: [黄山学院学报](#)
英文刊名: [JOURNAL OF HUANGSHAN UNIVERSITY](#)
年, 卷(期): 2009, 11 (4)
引用次数: 0次

参考文献(8条)

1. [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 2005 (12)
2. [向晓丽](#) 竞争情报在提升企业核心竞争力中的作用 2006 (5)
3. [陈淑华](#) 试析企业的情报需求 1997 (9)
4. [黄新](#) 企业竞争情报需求调查 2005 (7)
5. [华素兰](#) 浅谈高校图书馆为企业提供竞争情报服务 2008 (3)
6. [张军亮](#) 论高校图书馆开展竞争情报服务的必要性 2006 (7)
7. [李丽娟](#) 高校图书馆信息资源的开发与利用 2006 (1)
8. [钟常青](#) 网络时代高校图书馆竞争情报服务发展探析 2005 (6)

相似文献(10条)

1. 会议论文 [杨勇](#) 高校图书馆参与竞争情报发展的探讨 2006
竞争情报的发展, 为高校图书馆参与信息咨询服务的发展提供了难得的机遇. 本文分析了高校图书馆参与竞争情报发展的意义和优势, 提出了高校图书馆参与竞争情报发展的具体措施.
2. 会议论文 [刘巧英](#) 竞争情报在高校图书馆信息资源建设中的作用 2006
竞争情报的最大特点是一切活动围绕“竞争”二字开展, “信息”是“竞争”的灵魂. 高校图书馆作为信息的集散地, 内在竞争力需求的提高和外部用户竞争情报的需求都对其信息资源建设提出了新的要求. 本文主要阐述了竞争情报对高校图书馆信息资源建设的影响, 以及竞争情报源的多种获取方法.
3. 会议论文 [赵慧清](#), [周东晓](#), [杨新成](#), [鞠建伟](#) 农业高校图书馆竞争情报与知识服务的实践与探讨 2007
阐述了竞争情报的概念与特性; 分析了我国涉农企业对竞争情报的需求状况; 根据我们在竞争情报服务工作的实践经验, 探讨了农业高校图书馆围绕农业企业(行业)经营战略开展竞争情报的预测研究服务、竞争研究服务、决策情报服务和开发研究服务, 总结了目前我国高校开展竞争情报服务工作面临的主要困难和需进一步探讨的问题.
4. 期刊论文 [杨红梅](#), [YANG Hong-mei](#) 试论高校图书馆有偿服务的方向——竞争情报 - [农业图书情报学刊](#) 2006, 18 (9)
从开展有偿服务的必要性和现状出发, 指出竞争情报服务是高校图书馆有偿服务的最主要的形式, 并提出了高校图书馆如何提供竞争情报.
5. 期刊论文 [金咏梅](#) 高校图书馆竞争情报战略分析 - [现代情报](#) 2004, 24 (5)
本文介绍了竞争情报的概念, 分析了高校图书馆在进行竞争情报服务中的优势以及开展竞争情报服务的方法 and 对策.
6. 期刊论文 [卞长云](#), [Bian Changyun](#) 基于网络时代的高校图书馆竞争情报服务模式的探析 - [现代情报](#) 2009, 29 (6)
从竞争情报的概念和网络情报源的类型入手, 分析了高校图书馆开展竞争情报服务的优势及现状, 阐述了基于网络环境下竞争情报源的获取和评价利用体系, 重点探讨了高校图书馆如何利用自身的优势为企业开展竞争情报服务, 并提出了开展竞争情报服务的方法 and 对策.
7. 期刊论文 [傅丽君](#), [FU Li-jun](#) 高校图书馆参考馆员、学科馆员与竞争情报人员的比较 - [科技情报开发与经济](#) 2008, 18 (31)
从参考馆员、学科馆员与竞争情报人员的发展历史入手, 从内涵、服务对象与服务内容、服务方式、服务要求、人员素质等方面, 分析比较了参考馆员、学科馆员与竞争情报人员的异同, 指出建立和完善多类型馆员制度, 是知识经济时代知识创新的必然要求, 也是图书馆服务创新、提高信息服务质量与水平的需要.
8. 期刊论文 [毕玉侠](#), [邢花](#), [马孔琛](#), [毕海英](#) 知识经济、竞争情报与高校图书馆的发展 - [科技情报开发与经济](#) 2003, 13 (2)
论述了在知识经济时代, 高校图书馆应拓宽其情报服务领域, 将其技术优势、资源优势、人才优势投入到企业的竞争情报研究中去.
9. 期刊论文 [杨云芳](#), [Yang Yunfang](#) 竞争情报: 高校图书馆社会服务的新焦点 - [河南图书馆学刊](#) 2006, 26 (3)
社会服务是高校的新职能, 是高校图书馆服务的新走向, 高校图书馆的社会服务应把重心放在参与企业竞争情报上, 应运用“知识发现”这一新手段努力为企业提供竞争服务.
10. 期刊论文 [丁一红](#) 网络环境下高校图书馆的竞争情报服务工作 - [文教资料](#) 2009 (25)
本文论述了网络环境下高校图书馆开展竞争情报服务的优势, 并提出了高校图书馆开展竞争情报服务工作所应采取的策略.

本文链接: http://d.wanfangdata.com.cn/Periodical_hsxxyb200904036.aspx

下载时间: 2010年3月22日