

美国专业图书馆协会 推动开展竞争情报工作的做法及启示

□ 陈峰 / 中国科学技术信息研究所 北京 100038

摘要: 文章通过文献资料研究与专家访谈相结合的方法,凝练归纳了美国专业图书馆协会推动开展竞争情报工作的4种做法:(1)成立推动竞争情报工作开展的专职组织机构——竞争情报部;(2)专职组织机构领导骨干以身作则开展竞争情报研究与服务;(3)通过“师傅带徒弟”计划项目培养竞争情报后备人才队伍;(4)善用现代信息技术工具交流推介促进会员竞争情报业务能力的共同提升。结语部分给出了美国专业图书馆协会推动开展竞争情报工作及其做法对我国专业图书馆群体在新形势下业务创新发展的启示。

关键词: 竞争情报,专业图书馆,服务,方法,案例

DOI: 10.3772/j.issn.1673—2286.2013.05.006

物竞天择,适者生存。在快速变化的发展环境中,生存还是消亡,是图书馆界需要思考求解的重大问题。

2012年11月,对我国新时期发展具有深远影响的中国共产党第十八次全国代表大会在北京召开。大会召开之后,包括图书馆系统在内的全国各界掀起了学习贯彻“十八大”报告精神的热潮。图书馆系统怎样贯彻“十八大”报告精神,在新时期推动业务创新发展,实现有为有位,是关乎图书馆系统未来发展大计的重大战略问题。

图书馆系统分为公共图书馆、高校图书馆和专业图书馆三类,开展竞争情报服务对于三类图书馆的业务创新都能起到实际推动作用。例如,我国公共图书馆中的领头羊国家图书馆早在2004年就成立了企业信息服务中心,2005年起每年召开全国范围内的图书馆企业信息服务年会^[1,2],此后一直面向企业用户开展实质上的竞争情报服务。国家图书馆开展竞争情报服务,除推动了自身业务的创新发展之外,还引领带动了大批图书馆纷纷开展竞争情报服务,影响越来越大^[3]。又如,福州大学图书馆于2011年成立了产业情报研究所,面向产业开展竞争情报服务,对于提升福州大学图书馆的服务能力和影响起到了积极的推动作用。

专业图书馆与公共图书馆、高校图书馆相比,开展竞争情报服务更匹配其自身定位,也更有比较优势,也

更有业务创新增长空间^[4]。我国香港贸发局商贸图书馆是开展竞争情报服务的先进典型。香港贸发局商贸图书馆是典型的专业图书馆,其面向广大中小企业开展的竞争情报服务成为香港贸发局为中小企业提供服务中不可或缺的部分^[5],该图书馆的社会地位、认可度和美誉度也不断提升,为内地专业图书馆乃至科技情报机构开展竞争情报服务做出了榜样。

新的形势下,我国专业图书馆界怎样有效开展竞争情报服务,是关乎专业图书馆新时期业务创新发展的重大问题。对此问题的研究探讨,显然既有理论价值,也有实践应用价值。

他山之石,可以攻玉。学习海外专业图书馆界开展竞争情报工作的做法对于我国专业图书馆界具有参考借鉴作用。在海外专业图书馆界,美国专业图书馆协会(Special Libraries Association, SLA)是全球最具影响的专业图书馆社团,该机构推动开展竞争情报工作成效斐然,其做法值得我国专业图书馆界研究学习。

美国专业图书馆协会于1909年在美国纽约州成立,其总部几经搬迁,协会总部于2004年搬迁至维吉尼亚州的亚历山大市(Alexandria)。美国专业图书馆协会是一个超过百年历史、拥有会员数万名、会员来自全球80多个国家和地区的世界性图书馆社团组织。美国专业图书馆协会成员主要是来自企业界、科学研究界、政府部门等

领域的专业信息工作者,美国专业图书馆协会将提升会员信息收集、分析、传递、支持决策能力作为协会使命,在推动竞争情报开展方面开展了卓有成效的工作。

本文通过文献资料研究与专家访谈相结合的方法研究了美国专业图书馆协会推动开展竞争情报工作的做法。在文献资料研究方面,一是详细研读美国专业图书馆协会及其竞争情报部的官方网站相关资料^[6],二是研读期刊论文等与本文研究有关的公开文献。在专家访谈方面,主要访谈了美国专业图书馆协会竞争情报部的两位领导——克罗迪娅·克莱顿女士和金涛博士。

归纳起来,美国专业图书馆协会推动开展竞争情报工作的做法主要包括成立推动竞争情报工作开展的专职组织机构、专职组织机构领导骨干以身作则开展竞争情报研究与服务、通过“师傅带徒弟”计划项目培养竞争情报后备人才队伍、善用现代信息技术工具交流推介促进会员竞争情报业务能力的共同提升等^[7]。

1 成立推动竞争情报工作开展的专职组织机构

美国专业图书馆协会的会员主要包括政府部门、自然与工程类科研院所、行业社团、医院、人文社科研究单位等机构的图书情报工作者;企业图书馆人员;数据信息服务专业公司人员;信息服务咨询公司人员等。从其成员构成可以看出,美国专业图书馆协会中有相当数量的会员是对竞争情报有着必然需求的群体。1986年竞争情报从业者协会(Society of Competitive Intelligence Professionals, SCIP)在美国成立,标志着竞争情报行业在全球的正式诞生。此后,SCIP一直是引领全球竞争情报行业蓬勃发展的旗舰性社团组织。巧合的是,SCIP的总部就是设在维吉尼亚州的亚历山大市。2004年,美国专业图书馆协会的总部从华盛顿搬迁到了维吉尼亚州的亚历山大市——SCIP的大本营。由于美国专业图书馆协会中有大批会员对竞争情报有着强烈的需求,也由于SCIP的影响,加之美国专业图书馆协会践行“不断提升会员自身信息服务能力、不断提升会员为其用户提供信息服务能力”的协会使命使然,美国专业图书馆协会大力推广竞争情报是必然选择。美国专业图书馆协会为了更好地推动竞争情报工作开展,采取的最重要举措就是成立推动竞争情报工作开展的专职组织机构——竞争情报部(Competitive Intelligence Division, CID)。

竞争情报部成立之后,制定了机构章程(BYLAWS)和管理运行机制,明确了机构使命、工作规划、机构领导管理、议事程序等重要事务。组织机构决定功能。美国专业图书馆成立竞争情报部,为长期稳定地推动竞争情报工作开展提供了组织机制上的保障。

对于一个有着百年历史、会员数万人的专业社团来说,美国专业图书馆协会下设56个地区分会(Chapters)、27个部(此27个为相对独立的专职部,一些成员较多、覆盖领域范围广的部之下还下设支部,共有24个支部)。在美国专业图书馆协会27个部之中,竞争情报部成立于2004年7月20日,是成立最晚的部,与其他部相比只是一个后来者,很多方面具有劣势。但是,由于竞争情报部的成立顺应了社会发展大势,加之竞争情报部领导骨干的不懈努力,竞争情报部一经成立便风生水起、亮点迭出、欣欣向荣,会员增长迅速,一些其他部的成员也转而加入到了竞争情报部。到目前为止,竞争情报部的会员已经超过750名。

2 专职组织机构领导骨干以身作则开展竞争情报研究与服务

“正确的路线方针确定之后,领导的带头作用、骨干的榜样作用,将起到决定作用”,此言不虚。

美国专业图书馆协会竞争情报部这个推动竞争情报工作开展的专职机构成立之后,领导的带头作用、骨干的榜样作用,便开始发挥不可替代的关键作用。美国专业图书馆协会竞争情报部的最高权力机构暨领导机构为执行董事会(Executive Board)。执行董事会成员每年选举一次,执行董事会暨领导班子成员通常包括年度轮值主席(Chair)、年度当选候任主席(Chair Elect)、退居二线的卸任主席(Past Chair)、秘书(Secretary)、司库(Treasurer)、会员管理事务主席(Membership Chair)、供应商关系管理事务主席(Vendor Relations Chair)。这些成员几乎都是具有多年竞争情报从业经验的专家,几乎都是多年从事竞争情报研究与服务的行家里手。在美国,包括专业图书馆协会、竞争情报从业者协会在内的绝大多数协会领导成员威权意识淡薄,都是兼职的、服务性的、志愿性的、每年轮换的,美国专业图书馆协会竞争情报部执行董事会也不例外,董事会成员及其职位都是兼职的、服务性的、志愿性的、每年轮换的,但骨干成员群体是相对稳定的。

表1、表2、表3分别给出了2011-2013连续三个年度美国专业图书馆协会竞争情报部执行董事会成员构成情况,从中可以看出美国专业图书馆协会竞争情报部领

导与骨干的竞争情报背景,以及与发挥带头作用、榜样作用的关系。由于这些人经常变换工作,此处介绍的都是当选时的工作单位情况。

表1 2011年度美国专业图书馆协会竞争情报部执行董事会成员构成情况

职务	当选人	当选人背景简况
年度轮值主席 (Chair)	托妮·威尔逊 (Toni Wilson)	是MarketSmart Research Services LLC公司(一家从事市场研究服务的公司)的创始人、首席执行官(CEO),从事市场竞争情报研究与服务工作20多年,竞争情报从业者(SCIP)资深会员,女竞争情报领导人委员会资深成员,知名竞争情报专家。
年度当选候任主席 (Chair Elect)	芭芭拉·富尔顿 (Barbara Fullerton)	在Morningstar, Inc公司(一家从事金融投资情报信息服务的公司)工作,长期从事客户情报研究与服务、客户投资解决方案、培训等工作。
退居二线的卸任主席 (Past Chair)	维克多·卡姆雷克 (Victor Camlek)	在The Healthcare & Science business of Thomson Reuters(汤森路透公司健康保健科学事业部)工作,长期在健康保健领域从事市场情报研究,是资深竞争情报专家。
秘书 (Secretary)	艾米莉·露星 (Emily C. Rushing)	在Haynes and Boone, LLP(一家律师事务所)从事法律领域的情报研究与服务工作。
司库 (Treasurer)	金涛 (Tao Jin)	华裔竞争情报专家。金涛博士目前在美国路易斯安那州立大学任教,教授多门竞争情报专业课程,并承担多个竞争情报研究与应用项目。金涛博士曾在中国国内从事新闻工作多年,后在加拿大麦吉尔大学攻读竞争情报方向的博士研究生并获得博士学位,是海外知名的华裔竞争情报专家。
会员管理事务主席 (Membership Chair)	克罗迪娅·克莱顿 (Claudia Clayton)	现任美国ViewPoint战略情报咨询公司总裁,该公司专注于战略和竞争情报分析,为全球500强中的多家企业开展过战略与竞争情报咨询服务。在ViewPoint公司任职之前,克罗迪娅·克莱顿曾先后担任过花旗集团高管、通用投资战略公司副总裁。她也曾担任竞争情报专业人员协会(SCIP)教育委员会主席和大会程序委员会委员,并曾荣获竞争情报专业人员协会颁发的年度推进奖,是竞争情报界很有影响的专家。
供应商关系管理事务主席 (Vendor Relations Chair)	泽娜·阿裴芭姆 (Zena Applebaum)	在Bennett Jones LLP(一家律师事务所)从事法律领域的情报研究与服务工作。

表2 2012年度美国专业图书馆协会竞争情报部执行董事会成员构成情况

职务	当选人	当选人背景简况
年度轮值主席 (Chair)	芭芭拉·富尔顿 (Barbara Fullerton)	见表1。
年度当选候任主席 (Chair Elect)	克罗迪娅·克莱顿 (Claudia Clayton)	见表1。
退居二线的卸任主席 (Past Chair)	托妮·威尔逊 (Toni Wilson)	见表1。
秘书 (Secretary)	艾米莉·露星 (Emily C. Rushing)	见表1。
司库 (Treasurer)	金涛 (Tao Jin)	见表1。
会员管理事务主席 (Membership Chair)	安娜·莎伦伯格 (Anna Shallenberger)	见表1。
供应商关系管理事务主席 (Vendor Relations Chair)	泽娜·阿裴芭姆 (Zena Applebaum)	见表1。

表3 2013年度美国专业图书馆协会竞争情报部执行董事会成员构成情况

职务	当选人	当选人背景简况
年度轮值主席 (Chair)	克罗迪娅·克莱顿 (Claudia Clayton)	见表1。
年度当选候任主席 (Chair Elect)	米切尔·伯纳奇 (Michel Bernaiche)	在Aurora WDC (美国一家著名的竞争情报公司) 担任竞争情报流程开发部主任。长期从事竞争情报研究与咨询服务工作, 曾任2012年度SCIP主席。
秘书 (Secretary)	弗雷德·沃基利斯 (Fred Wergeles)	Fred Wergeles & Associates LLC公司 (一家竞争情报咨询公司) 创始人, 曾在CIA工作18年, 从CIA退役后创办自己的竞争情报咨询公司, 先后为100多个世界500强企业开展过竞争情报咨询与培训等服务, 是美国大名鼎鼎的竞争情报专家。
司库 (Treasurer)	暂时空缺	
会员管理事务主席 (Membership Chair)	劳拉·布雷 (Lora Bray)	是Credit Union National Association (美国全国信贷联盟协会) 研究馆员, 长期从事金融领域的情报研究与服务工作。
供应商关系管理事务 主席 (Vendor Relations Chair)	丹尼斯·查克里克 (Denise Chochrek)	是Frito Lay (菲多利食品公司) 的高级知识分析师, 长期从事竞争情报工作。

美国专业图书馆协会竞争情报部的这些领导和骨干几乎都是长期从事竞争情报研究、服务、咨询、培训、工具开发、培训、推介等专家。他们也都是参加竞争情报交流活动的积极分子。一些成员积极“走出去”, 到美国之外的国家和地区, 参加竞争情报活动, 推动海外竞争情报工作的开展。例如, 金涛博士和罗迪娅·克莱顿都曾到中国参加竞争情报会议, 并先后应邀到中国科学技术信息研究所做学术报告, 介绍为企业提供竞争情报咨询服务的实战案例。再如, 米切尔·伯纳奇曾于2012年10月29日应邀参加在北京举行的竞争情报国际会议 (2012) 并做大会报告, 推介竞争情报工作。

由于美国专业图书馆协会竞争情报部的领导骨干都是竞争情报专家, 都长期致力于竞争情报研究与应用服务实际工作, 对推动竞争情报事业发展都有很高的热情。尽管美国专业图书馆协会竞争情报部的领导层人选每年更新轮换, 但领导骨干发挥榜样作用、引领带动作用的力度不减, 从而推动了美国专业图书馆协会竞争情报部一直欣欣向荣、蓬勃发展。

3 通过“师傅带徒弟”计划项目培养竞争情报后备人才队伍

“21世纪最重要的是什么? 是人才!”——这是一句在中国国内流传广泛的电影台词。靠人才强国的美国自然对此了然于心。人才是一个行当能否持续兴旺发达最重要的关键成功因素, 高智力人士集聚的美国专业图书馆协会竞争情报部的领导骨干们自然深谙此道, 他们通过实施“师傅带徒弟”计划项目 (CID Mentoring Program) 培养竞争情报后备人才队伍的做法很有特点, 对于推动竞争情报工作的开展发挥了积极的作用。

“师傅带徒弟”计划项目主要是为快速提升新入会成员的竞争情报专业能力设计的, 流程如图1所示。

对于有此需要的竞争情报部新会员, 按照要求提出申请, 填写“徒弟申请表 (Mentee Application)”, 提交至竞争情报部专门负责此项事宜的机构领导, 得到批复后即可参加此计划项目。“徒弟申请表”的内容主要包括申请者的基本情况 (含每月大约有多长时间参加

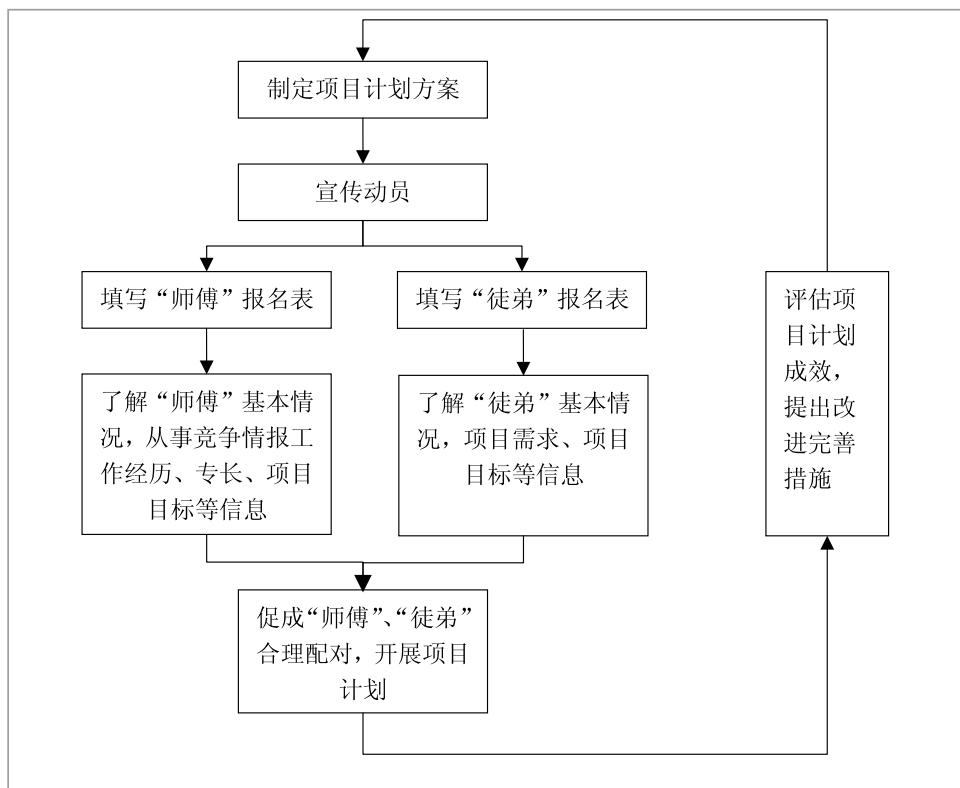


图1 美国专业图书馆协会竞争情报部“师傅带徒弟”计划项目流程

此项目等), 工作岗位、工作情况、自身的基础与兴趣、竞争情报知识技能需求、希望的学习目标等对参与此项计划有帮助的其他信息。申请者可提交具有详细内容的简历。

有了愿意学的“徒弟”, 还需要有愿意教的“师傅”。愿意作为“师傅”参加此计划项目的, 也需要提出申请并填写“师傅申请表”(Mentor Application), 提交至竞争情报部专门负责此项事宜的机构领导, 得到批复后即可参加此计划项目。“师傅申请表”内容主要包括申请者的基本情况(含每月大约有多长时间参加此项目等); 现工作岗位与工作情况、从事竞争情报工作的经历、自己熟悉的领域、自己在竞争情报方面的专长、参加此活动的目标等对参与此项计划有帮助的其他信息。申请者可提交具有详细内容的简历。

“师傅带徒弟”计划项目是一个自愿参加的项目, 对“徒弟”来说是免费的, 对“师傅”来说是没有报酬的义务工作。但竞争情报部的专家们凭着对竞争情报事业的热爱和志愿者精神参加此计划项目, 使新入会会员的竞争情报专业知识技能得到快速提升, 也通过教学相长提升了自身的竞争情报专业知识技能和影响。

4 善用现代信息技术工具交流推介促进会员竞争情报业务能力的共同提升

美国专业图书馆协会将不断提升会员自身信息服务能力、不断提升会员为其用户提供信息服务能力作为协会的使命。在此组织使命指导下, 竞争情报部2004年7月20日成立伊始, 就将不断提升会员竞争情报能力以及会员为其用户提供竞争情报服务的能力作为自己的使命。在践行这一使命的过程中, 竞争情报部善用现代信息技术工具交流推介促进会员竞争情报业务能力共同提升的做法很有特点, 也得到会员的普遍好评。

竞争情报部很善于使用现代信息技术工具在会员之间开展竞争情报业务交流推介。使用的现代信息技术工具主要包括互联网、面簿(Facebook)、推特(Twitter)、邻客音(LinkedIn)、你自己的电视(YouTube)、讨论软件(Chat / Discussion software)等, 几乎应有尽有。竞争情报部通过现代信息技术工具开展的交流推介业务主要包括网上会议(Web conference/Web Ex)、讨论组、维基、博客、电子邮件通讯、电子杂志等。竞争情报部依托这些信息技术工具开展的交流推介业务较之传统的交流推介手段效率

更高、费用更低、效果更好。这些依托现代信息技术工具开展的交流推介业务与传统的、实体的、面对面交流推介界的业务形成了良好的耦合互补关系。

例如,关于参加每年一度的美国专业图书馆协会年会暨展览会,通过这些现代信息技术工具,在参会之前最大限度动员会员献计献策策划组织会议内容,使会议的信息让会员广泛知晓;在会议进行过程中,会员可以了解同时进行的多个分会场的活动,也可更好地与演讲专家互动;在会议结束后,可以使会员更好地全面了解会议情况。即使有的会员因故未能到现场参会,也可以通过这些现代信息技术手段展示自己的成果,推介自己的业务,与会议现场的参会者交流互动,在一定程度上达到身临其境的效果。这样做的结果自然是会议效果最大化。从一次会议到日常工作,通过这些现代信息技术工具,竞争情报部在会员之间开展的交流推介业务有效促进了会员竞争情报业务能力的共同提升。

5 结语

美国专业图书馆协会大力推动开展竞争情报工作的事例说明,竞争情报是新形势下专业图书馆业务创新发展的方向大势,顺之则昌。

当前,信息过载日益严重,而竞争情报日益稀缺。在事业单位改革、建设创新型国家、服务创新主体的大背景下,对于我国包括众多传统科技情报信息机构在内的专业图书馆群体来说,开展竞争情报服务是适应形势变化、提升服务能力和水平的必然要求。在确定开展竞争情报服务战略方向和定位的基础上,竞争情报服务工作完全可以做得有声有色,实现有为有位。美国专业图书馆协会推动开展竞争情报工作的做法给我们提供了操作层次的借鉴参考。

参考文献

- [1] 康晓伶.企业信息服务:"廉价"还是"昂贵"——"2005年国家图书馆企业信息服务年会"后记[J].数字图书馆论坛,2005(11):60-61.
- [2] 胡茹婷.国家图书馆企业信息服务创新研究[J].科技创新与应用,2012(16):310.
- [3] 王春秀.舟山群岛新区图书馆服务于企业竞争情报研究[J].浙江海洋学院学报(人文科学版),2012,29(1):78-81.
- [4] 陈峰.专业图书馆面向企业开展竞争情报服务的价值[J].情报杂志,2012,31(6):181-184.
- [5] 陈峰,郑彦宁,赵筱媛.香港贸发局为中小企业提供竞争情报服务的做法[J].情报学报,2012,31(9):956-962.
- [6] Special Libraries Association. Inside SLA [EB/OL]. [2013-02-27]. <http://www.sla.org/content/SLA/index.cfm>.
- [7] Competitive Intelligence Division of Special Libraries Association. About us [EB/OL]. [2013-02-27]. <http://ci.sla.org/>.

作者简介

陈峰 (1965-), 男, 研究员, 管理学博士, 研究方向: 竞争情报、技术预见、科技政策与发展战略等。E-mail: chenff@istic.ac.cn

Methods of Promoting Competitive Intelligence Service by Special Libraries Association

Chen Feng / Institute of Scientific and Technical Information of China, Beijing, 100038

Abstract: Using documentation research and interview comprehensively, four major ways that how Special Libraries Association (SLA) does in promoting competitive intelligence service are concluded. They are: (1) established a specialized agency – competitive intelligence division (CID); (2) leaders and mainstay of competitive intelligence division play a leading role; (3) lay emphasis on training new hand for skilled professionals by implementing Mentoring Program; (4) strengthen continually its members on their competitive intelligence service abilities through exchanges by making good use of various information technology. The enlightenment for special libraries world in China are given at the end.

Keywords: Competitive intelligence, Special library, Service, Method, Case

(收稿日期: 2013-02-28)