

张长安 陈 峰

# 论竞争情报的研究内容<sup>\*</sup>

**摘 要** 竞争情报研究涉及的全部内容可以分为3个主要层面:竞争情报理论研究层面、方法技能层面、应用推广层面。每个层面又包括若干具体内容。3个层面互为依托,相互推动,共同消长,构成了完整的竞争情报理论体系。参考文献6。

**关键词** 情报学 竞争情报 理论研究 理论体系

**分类号** G350

**ABSTRACT** The authors think that the research of competitive information can be divided into three layers: research layer, methodology layer and application layer. On each layer, there are also several contents. All the three layers are interdependent and mutually beneficial to become a complete theoretical system of competitive information. 6 refs.

**KEY WORDS** Information science. Competitive information. Theoretical research. Theoretical system.

**CLASS NUMBER** G350

竞争情报从业者协会(SCIP)1986年在美国成立以来,竞争情报得到迅速发展,已成为情报学研究的重要分支。建立竞争情报学科是竞争情报发展的必然趋势。而建立竞争情报学科需要解决的基本理论问题之一就是竞争情报研究内容的体系划分。

竞争情报研究涉及的范围非常广泛。从学科角度看,竞争情报是情报学的一部分,也是战略管理的一部分。竞争情报和市场营销、研究与开发、资本运营与投资、企业文化、道德法律等有密切联系。

竞争情报研究涉及的全部内容可以分为3个主要层面:竞争情报理论研究层面、方法技能层面、应用与推广层面。每个层面又包括若干项具体内容。由于竞争情报的复杂性和综合性,3个层面内容之间有一定程度的交叉与重合。虽然这里划分的应用推广层面内容的研究成分并不多,但是这样划分涵盖了竞争情报领域的所有方面。

## 1 竞争情报理论层面的研究内容

### 1.1 竞争情报基本过程研究

国际竞争情报界普遍认可的竞争情报基本过程(CI Progress)由以下基本环节组成:规划与定向(Planning & Directing)、收集(Collection)、加工(Process)、分析(Analysis)、传播扩散(Dissemination)。这

个竞争情报过程是竞争情报理论研究的核心内容,几乎所有竞争情报研究都是对此过程的研究和在此基础上的扩展。美国的80余部竞争情报著作中,介绍竞争情报过程的著作不下30部,反映出对于竞争情报过程研究的文献占据了竞争情报研究的主体。竞争情报基本过程的研究又可以细分为以下主要内容:(1)竞争情报收集研究。国外相当数量的竞争情报文献是研究竞争情报收集问题的。竞争情报源的研究属此细目。(2)竞争情报分析研究。竞争情报分析环节和收集环节一样,是竞争情报的标志性环节,超过100种的竞争情报分析方法、与此相关的很多分析软件都是这个环节研究成果的体现。(3)竞争情报表达和产品提供研究。竞争情报表达对于竞争情报成果的被利用程度有重要影响,也是一个重要的研究课题。竞争情报产品的研究也属此类目。(4)竞争情报用户需求研究。这是竞争情报规划与定向研究中的基本问题,荷灵倡导的利用键竞争情报课题(Key Intelligence Topics, KITs)确定用户需求就是这方面的代表。

### 1.2 战略管理的竞争情报支持研究

竞争情报与战略管理相互依赖,相互促进,共同消长。为战略管理提供服务是竞争情报的主要功能。战略管理的竞争情报支持研究既是一个独立的

\* 本文由国家自然科学基金会资助,课题批准号70073033。

竞争情报研究分支,也可以看做是竞争情报基本过程中应用部分的放大和聚焦。它和竞争情报过程一样,是竞争情报研究的核心内容。战略管理过程的竞争情报支持研究,是竞争情报理论研究又一个方面的核心内容。主要包括以下方面:(1)战略管理与竞争情报关系研究。美国的80余部竞争情报专业著作中,这方面的著作占相当数量。(2)战略制定中的竞争情报保障研究。这是竞争情报研究的重要内容。Padop Kotorov的《战略棋盘:竞争战略中的分析和定标超越方法》<sup>[1]</sup>、Nan Bulger的《通过市场演变图将竞争情报和战略规划结合起来》等都是这方面的代表文献。(3)企业重大战略决策中的竞争情报保障研究。典型的企业战略决策主要包括企业投资决策、企业收购与兼并、建立战略联盟等。现任SCIP主席、美国杨伯翰大学的Paul Dishman博士曾在华做过关于收购与兼并中竞争情报问题的研究报告,后来在SCIP2000年年会上还做了题为《收购与兼并中的竞争情报:完全指南》的会议报告<sup>[2]</sup>。Jay Paap博士是企业战略联盟中的竞争情报研究专家,他经常举办这方面的培训。(4)企业战略实施中的竞争情报保障研究。销售与营销竞争情报(SMI)、研究与开发竞争情报(CTI)、财务竞争情报(CFI)等都是这方面的代表。

### 1.3 竞争情报效果测度问题研究

具体又可细分为以下主要内容:(1)竞争情报投入产出问题研究。这方面的代表性文章有《测量竞争情报的效果:葛兰素卫康公司调查研究》<sup>[3]</sup>、《测度竞争情报的投资回报:可供高层决策者采用的三步分析法》、《用情报审计方法评估你的竞争情报功效》等<sup>[4]</sup>。(2)最佳竞争情报实践研究。最佳竞争情报实践研究(Best Practice)是美国竞争情报研究的重要领域,John E. Prescott、Jan Herring、Pegyi Panfely等人连续多年承担美国生产力和质量中心的最佳竞争情报实践课题,并在SCIP年会上宣讲研究成果。(3)竞争情报与企业竞争力关系研究。企业开展竞争情报工作的目的就是为了提高竞争力,竞争情报和企业竞争力关系研究自然是竞争情报效果测度的重要研究内容。我国国内开展的竞争情报示范工程中,建立企业竞争情报系统的基本做法就是以评估企业竞争力入手,开展竞争情报课题研究。

### 1.4 竞争情报过程中的道德法律问题研究

竞争情报过程中的法律道德问题(其中主要是竞争情报收集环节中的法律道德问题)一直是竞争情报界的主要研究领域之一,国外很多的竞争情报著作和文章都探讨竞争情报中的道德法律问题,《竞

争情报评论》上还有专门讨论法律道德问题的专栏。

### 1.5 信息技术对竞争情报过程影响研究

信息技术对竞争情报过程有重要影响,特别是对信息收集、分析、产品提供环节影响更大,因此,是竞争情报研究的重要内容。

### 1.6 实现竞争情报功能与效用的支持条件研究

实现竞争情报功能和效用需要必要的条件支持,这方面的研究也是竞争情报研究的内容。具体又可以细分为以下主要方面:(1)企业竞争情报系统研究。国内外对企业竞争情报系统都有很多研究,代表文献有我国学者包昌火等人的《企业竞争情报系统》。(2)企业文化与竞争情报关系研究。没有能接受竞争情报的企业文化,开展高水平的企业竞争情报工作非常困难,企业文化作为影响企业竞争情报工作的重要因素受到越来越多学者的关注,这方面的代表文章是Nozomu Ikeya的《日本的情报文化》<sup>[5]</sup>。(3)企业竞争情报关键成功因素研究。在企业怎样才能成功开展竞争情报工作,既是竞争情报实际工作者关心的问题,也是竞争情报理论界研究的热点问题。(4)商业秘密保护和反竞争情报研究。(5)企业竞争情报人员素质与条件研究。

### 1.7 经营管理范式和社会环境变革对竞争情报的影响研究

经营管理范式(Paradigms)的变化,政治、经济、科技环境的变革都会对竞争情报产生重大影响,自然也成为竞争情报理论研究的内容,有时还会成为年会的主题。具体又包括以下主要内容:合作竞争对竞争情报的影响研究;电子商务对竞争情报的影响研究;知识管理与竞争情报关系研究;知识经济对竞争情报的影响研究;重大社会事件对竞争情报的影响研究。

### 1.8 竞争情报的演进及具体竞争情报领域相互促进关系研究

这方面的研究具体又包括以下主要方面:(1)军事情报、国家安全情报对竞争情报的影响。将军事情报、国家安全情报中的理论与方法移植到竞争情报实践中的情况很普遍。竞争情报与军事情报、国家安全情报的关系研究也是竞争情报研究的内容。(2)企业竞争情报与政府竞争情报关系研究。政府竞争情报和企业竞争情报是相互借鉴、相互促进的关系。企业竞争情报与政府竞争情报关系研究也是竞争情报研究的内容。《竞争情报评论》上有此专栏。(3)企业竞争情报与非营利机构竞争情报关系研究。一些非营利机构竞争情报工作开展得很成

功,对企业竞争情报很有借鉴意义。作者所见到的这方面的参考文献中,有代表性的文章是美国“男孩女孩俱乐部”(Boys & girls Clubs of America)经理 Jennie Walker 的《在非营利机构开展竞争情报工作的基础条件》<sup>[6]</sup>。

## 2 竞争情报方法技能层面的研究内容

竞争情报方法技能层面的内容包括工具、方法、技能、技巧、途径等。这里不再对它们间的区别做进一步考究,统一用竞争情报方法技能来指代这些内容。

方法技能对竞争情报具有实际操作意义,它既是竞争情报水平的标志,也是竞争情报理论研究的重要内容。竞争情报方法技能总的说来包括收集方法、分析方法、表达方法,但主要是指分析环节的方法或工具,又可分为以下主要方面:(1)竞争情报收集方法。竞争情报工作是从信息收集工作开始的,竞争情报收集方法方面的研究很多,如传统的通过文献收集法、互联网上的竞争情报收集法、通过人际交流竞争情报收集法、通过展览会收集竞争情报的“四分卫方法”等。(2)竞争情报分析方法。竞争情报分析方法占据了方法技能层面研究的大部分内容,这方面的研究成果也最多。按照 Kathrine Hayes 的研究,国外的竞争情报分析方法已经超过了 125 种。定标比超方法、SWOT 分析方法、价值链分析等都是这方面的代表。(3)竞争情报分析软件。著名的竞争情报专家 Leonard Fuld 的 Fuld & Company 公司和 Brook Aker 的 Cypher-sys 公司都是专门研究和提供竞争情报分析软件的公司。SCIP 还与年会同时举办规模很大的竞争情报展览会,展出的产品中大部分是竞争情报分析软件。

## 3 竞争情报应用与推广层面的研究内容

这个层面的研究内容主要是指那些理论深度较浅、理论成分较少的介绍性文献,或者是竞争情报活动报道性文献,包括以下主要方面:(1)各国家和地区企业竞争情报开展状况。见诸参考文献的有关于加拿大、日本、韩国、新加坡、巴西、印度、南非、中东、中国等国家和地区企业竞争情报开展情况的研究介绍。(2)各行业企业竞争情报开展状况。见诸参考文献的有医药行业、金融行业、网络公司等行业竞争情报开展情况的研究介绍。(3)具体企业竞争情报开展状况。代表文献包括竞争情报在 IBM 公司、壳

牌服务国际公司、通用电气公司、宝洁公司等企业发展情况等。(4)竞争情报在企业各经营管理环节和某些方面的应用。介绍较多的有竞争情报在指定战略计划、营销、研发、财务、收购与兼并等方面的应用。(5)竞争情报教育与培训。专业的竞争情报网站、竞争情报教育培训机构都会推出一些相关文献,有的属于研究范围,有的属于报道类文献。(6)竞争情报活动。竞争情报机构都有反映竞争情报活动的文献,最典型的是竞争情报从业者协会的期刊《可操作性情报》(Actionable Intelligence),这份刊物寄给 SCIP 的每个会员。

## 4 结语

这 3 个层面互为依托,相互推动,共同消长,构成了完整的竞争情报理论体系。这 3 个层面中,理论层面研究内容是竞争情报理论体系的核心,而竞争情报基本过程研究、战略管理中的竞争情报支持研究又是竞争情报理论层面的核心内容,是建立竞争情报学科的理论基础。

## 参考文献

- 1 Rado P. Kotorov. The Strategy Wheel: A Method for Analysis and Benchmarking for Competitive Strategy. *Competitive Intelligence Review*, 2001(3)
- 2 Paul Dishman. CI in M & A: The Complete Guide. Conference Proceedings of 2000 Annual International Conference & Exhibit of SCIP: 277
- 3 James Russell. Measuring the Value of CI to Customers: A Pilot Study. Conference Proceedings of 2000 Annual International Conference & Exhibit of SCIP: 261
- 4 Jonathan Calof. So How Good Is Your CI Effort: The 100 Step Intelligence Audit. Conference Proceedings of 2001 Annual International Conference & Exhibit of SCIP: 515
- 5 Nozomu Ikeya, Katsumi Ishikawa. The Japanese Intelligence Culture. *Competitive Intelligence Review*, 2001(4)
- 6 Jennie Walker. Fundamentals of CI in Non-Profit Organizations. Conference Proceedings of 2000 Annual International Conference & Exhibit of SCIP: 209

张长安 副研究馆员,河北大学图书馆副馆长。通讯地址:河北省保定。邮编 071002。

陈峰 中国科学技术信息研究所管理学博士。通讯地址:北京。邮编 100038。(来稿时间:2002-12-25)