

# 面向政府决策的竞争情报服务平台的构建

谭思明 王淑玲 王春玲

(青岛市科学技术信息研究所, 青岛 266003)

**[摘要]** 本文针对新形势下科技信息机构面对政府部门对情报信息服务提出的新要求, 从建设面向政府决策的竞争情报服务平台的意义、作用、定位、目标、功能、体系结构以及保障措施等方面进行了探讨, 并就服务平台中的发布、服务、加工、支持、资源和管理等六个子平台的主要内容和构建提出了具体方案。

**[关键词]** 科技信息; 竞争情报; 政府; 决策咨询; 服务平台

**[Abstract]** In view of science and technology information mechanism meeting the government requirements on information service under new situation, this paper discusses the significance, effect, orientation, aim, function, system configuration and guarantee measures for building the competitive intelligence service platform facing to the governmental decision-making, and gives the detailed scheme on the basis of main substances and construction of six sub-platforms of release, service, processing, supporting, resource and management in service platform.

**[Key words]** science and technology information; competitive intelligence; government; decision-making consulting; service platform

**[中图分类号]** G20 **[文献标识码]** B **[文章编号]** 1008-0821(2007)11-0006-04

科技信息(情报)研究机构作为我国科技管理体系中的一部分, 政府科技管理部门的下属机构, 长期以来一直把为政府提供科技信息服务放在首要位置。但随着时代的变迁, 尤其是随着国家和地区之间科技、经济竞争的日益加剧, 传统的科技文献信息、科技情报和科技政策研究服务已经不能满足政府决策部门的需求, 政府决策部门需要更多是能够为提高城市核心竞争力服务的竞争情报和战略决策支持。因此, 建立面向政府决策的竞争情报服务平台, 为政府决策部门不断提供高效优质的竞争情报决策咨询服务, 是我们科技信息(情报)研究机构面临的新课题、新挑战。本文提出了建立面向政府决策的竞争情报服务平台的构想, 以期通过服务平台的建设和有效运行, 更好地为政府提供竞争情报决策咨询服务。

## 1 建立面向政府决策的竞争情报服务平台的意义和作用

### 1.1 为政府实施自主创新战略提供情报支撑

2006年初党中央国务院做出了关于实施科技规划纲要增强自主创新能力的决定, 提出了努力提高自主创新能力, 建设创新型国家的战略目标。各地政府也将提高自主创新能力, 创建创新型省市作为本地区发展的主导战略, 依靠科技创新转变经济增长方式、调整经济结构、建设资源节约型和环境友好型社会, 已经成为各级政府十分关注和关心的事情。面对新形势、新要求, 政府部门特别需要及时了解和全面掌握科技发展的动态、信息、趋势和知识, 尤其是那些能够带动产业升级换代, 促进本地区经济发展, 增强区域核心竞争力的现代科学技术的发展情况和动向。竞争情报服务平台能够为自主创新战略的实施提供情报支撑。

### 1.2 为政府制定竞争战略提供情报服务

随着市场经济的发展和全球一体化的逐步形成, 国家间、区域间科技、经济竞争日益加剧, 这必将引起全球、全国范围的生产要素流动和产业转移的加快, 经济格局、利益格局和安全格局将发生前所未有的变化。如何在这新一轮竞争中, 保持和提高本地区的竞争优势, 成为政府决策者们十分关心的事情。为了做到知己知彼, 动态跟踪和监测其他地区科技、经济发展情况, 及时了解和掌握先进地区和同等发展水平地区的发展现状和趋势, 特别是在自主创新能力和创新绩效等方面的表现, 学习别人先进的经验和做法, 找出差距和不足, 及时制定和调整自己的竞争战略和措施, 不断提升本地区的竞争力, 成为政府部门竞争情报服务的新需求。

### 1.3 为政府科学决策提供决策依据

随着我国行政管理体制改革不断深入, 科学决策、民主决策、依法决策已经成为各级政府决策的基本准则。政府决策正在从个人决策向集体决策乃至广泛民主参与决策的方向转变, 即从不透明决策向透明决策转变, 从封闭型决策向开放型决策转变。由于政府决策涉及对象范围广、规模大、结构形态复杂、不确定因素多, 因此, 政府部门非常需要在做出决策前, 了解和掌握全面、准确、有效的一手信息, 从而确保决策的正确性, 降低决策的失误率。

### 1.4 为信息时代对政府决策所带来的挑战提供情报支持

在市场竞争日益激烈的情况下, 谁率先获得第一手有用的信息, 便能在市场竞争中获得成功的制高点, 在科技前沿、产业化发展中起点更高。决策者获得的信息越新,

收稿日期: 2007-08-22

作者简介: 谭思明(1962—), 男, 毕业于山东化工学院(今青岛科技大学)化工自动化及仪表专业, 学士学位, 现任青岛市科学技术信息研究所副所长, 副研究员, 主要从事科技信息管理、信息分析、竞争情报研究等。

王淑玲, 现在青岛市科学技术信息研究所工作。

王春玲, 现在青岛市科学技术信息研究所工作。

越有利于其加深对宏观事物的认识与了解。因此决策者要求提供的信息更快、更新、更及时。另一方面,信息资源的网络化带来的新问题是信息“爆炸”,分散而无序,良莠混杂,真伪难辨,往往会干扰决策者认识事物的总体性,增加决策者获取有用信息的难度。因而决策者需要经过加工、分析和浓缩的精品信息,这类信息具有较强的综合性、战略性和前瞻性。

## 2 平台的定位、目标和功能

面向政府决策的竞争情报服务平台是围绕着政府创新发展战略实施所开展的专门化、系统化和高效化的竞争情报服务平台系统。其目标是根据政府部门在实施创新发展战略、建设创新型省市和决策科学化、民主化过程中对竞争情报的需求,通过各种可能的途径和方法对当前国内外科技、经济和政治发展等重大问题进行收集、整理、评价和预测研究,为政府部门决策和管理提供竞争情报和战略决策支持,是专门支持战略情报研究、信息分析评价和决

策咨询的重要服务平台。

从功能上来说,该平台要能够根据政府部门对竞争情报需求新特点,高质量、高效率地提供和生产相关竞争情报服务产品并及时发布,能够为信息分析、情报研究业务提供关键技术和工具支持,能够提供为满足决策咨询服务所需要的竞争情报信息资源,拥有一支高素质、专业化的信息分析、情报研究人才队伍,能够有效地组织相关学科专家,建立起“小核心、大网络”的情报研究专家团队,有能力开展数据挖掘、知识发现、知识评价、知识组织和知识分析工作,为开展相关领域科技规划、技术预见、科技与产业发展、重大科技项目咨询评估和科技经济政策制定等提供决策咨询支撑和保障。

## 3 平台主要体系结构

平台主要由发布、服务、加工、支持、资源和管理等六个子平台组成。体系结构如图 1 所示。

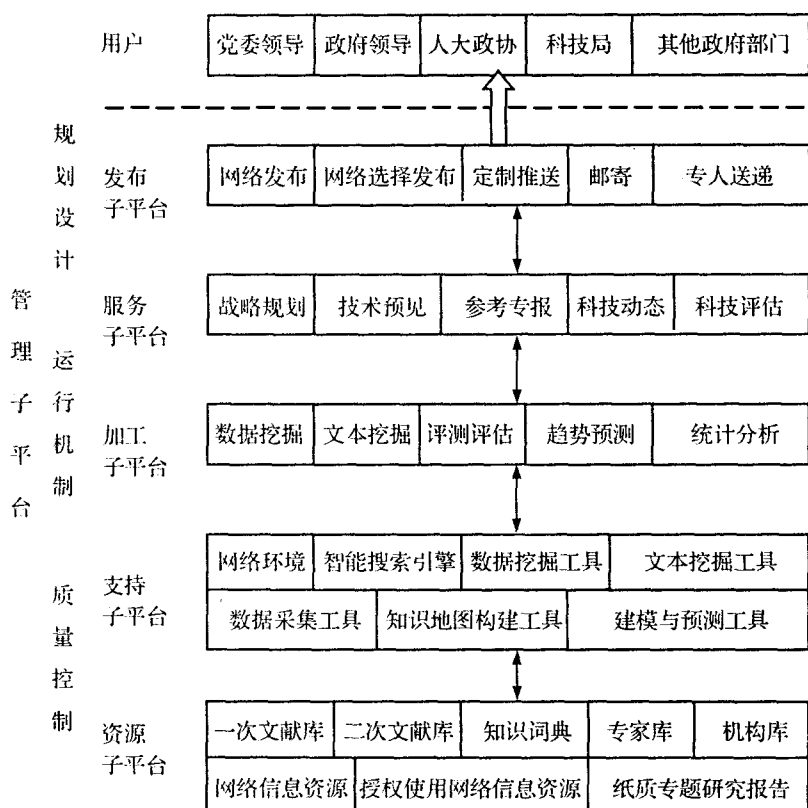


图 1 服务平台体系结构图

### 3.1 发布子平台

面向政府决策的竞争情报服务平台的主要服务对象或者用户是党委、政府、人大、政协的领导班子成员,科技局、发改委、经贸委、财政局等政府主管部门。发布子平台能够有效地管理着平台生产的一切研究成果,负责将竞争情报、战略情报研究与决策咨询成果通过用户分级授权和用户身份认证发布规则管理模块予以发布或向用户提交。不同级别的用户将有权获得不同深度的情报与服务。成果发布形式可以是电子版,也可以是纸质印刷版,通过政府金宏网、科技信息网、邮件定制推送、邮局邮寄和专人送递等方式向用户发布研究成果。

### 3.2 服务子平台

随着政府管理职能的转变,各级领导部门利用信息情报进行决策的意识不断增强,对情报研究的深度、广度和时效性等不断提出新要求。在这种形势下,服务平台必须从政府宏观战略管理的角度出发,站在科技、经济发展的前沿,围绕政府当前重点、热点和难点工作,就地方科技与经济发展的深层次问题,广泛收集相关情报信息,深入开展战略与对策研究、政策研究,从战略高度为政府部门提供竞争情报支持与服务,以满足其决策科学化、反应快速化和视野全球化的要求,为地区参与竞争和赢得竞争提供导航和参谋。因此,服务子系统应以科技发展战略规划、

技术预见、重大科技与产业项目评价评估、参考专报、国内外科技动态等方面的研究作为主要服务内容,向各级领导和部门提供定期和不定期的动态信息和专题研究报告。其服务成果主要包括以下几种:

### 3.2.1 科技发展战略规划

在国家中长期科技发展规划和“十一五”发展规划的总体目标和发展框架下,结合本地地区的实际,开展本地区科技发展战略规划研究。平台应积极主动参与本地区中长期科技发展规划、五年发展规划的制定和编写工作,为规划的制定提供信息支持。

### 3.2.2 技术预见

技术预见是大科技时代背景下,政府应对全球竞争挑战,提高科技决策、规划与管理的重要战略工具。技术预见是对科学、技术、经济、环境和社会的远期未来所进行的有步骤的探索过程,其目的是选定可能产生最大经济与社会效益的战略研究领域和通用技术。研究未来10~20年内本地区经济、社会发展对科技的迫切需求,分析科技发展的机遇和趋势,准确预测和筛选出本地区迫切需要科技支撑的战略性问题和重大瓶颈问题,提出实现科技跨越式发展的优先目标和重点领域,从而大幅度增强区域科技实力和竞争力,是政府领导和部门迫切而重要的工作。技术预见工作应该是平台中的一项非常重要的服务内容和产品。

### 3.2.3 参考专报

针对本地区科技、经济发展的热点问题以及领导急需了解和掌握的重点问题,分析国内外科技、经济和产业发展动态和趋势,广泛开展调研,运用定性和定量相结合的信息分析和情报研究等手段,提供战略性、综合性和技术性的专题情报研究,快速准确地响应各级领导和部门决策信息情报需求,以参考专报的形式供有关领导部门借鉴、参考。

### 3.2.4 科技评估

针对本地区拟确定实施的重大科技与产业创新项目、科技攻关项目、产学研合作项目,计划申报的各种国家、省、市科技计划项目等进行科学评价、评估。充分发挥平台信息资源丰富、信息收集能力强、评估评价技术和手段功能多、拥有各专业专家组成的咨询团队等优势,为政府部门决策、实施和管理科技计划项目提供技术评估、技术产业化评估评价等咨询评估报告。

### 3.2.5 国内外科技动态

国内外科技动态主要是跟踪国际和国内科技发展前沿、重大科技突破、科技成果、高新技术产业发展、科技和经济政策变化、先进地区先进经验和做法、重要国际组织和咨询机构所做的重要预测、评价等,及时汇编和编译后向有关领导和决策部门进行快速报道,周期一般为1个月一期或不定期,其特色体现在反映快速、报道准确。

### 3.3 加工子平台

从浩如烟海的信息中把大量的原始信息经过收集、整合、加工和提炼,产生增值的竞争情报服务和产品,转变过去科技情报研究主要对信息的表征揭示、文献计量和信息传递等传统做法,而是向信息的内部深度揭示、知识服务等增值服务转变,满足政府部门对地区竞争、科技创新和管理创新的需求。因此,加工子平台应能够对收集来的信息或专有数据库开展数据挖掘、文本挖掘、技术预见、

趋势预测、科学评估、信息分析及数理统计等加工提炼工作,以提供高质量的知识化、专业化、个性化的竞争情报服务产品。

### 3.4 支持子平台

支持子平台应该支持实现上述总体框架要求的各种功能,支持平台服务产品的及时生产与发布。因此,该平台在技术上应该能够支持知识信息共享、信息加工技术工具共享、分布式业务协同协作、研究成果管理以及信息服务产品过程和质量控制管理;提供情报研究开放工具体系,主要包括:对复杂数据进行处理、信息过滤、数据挖掘的处理工具,如:SPSS、VantagePoint等数据处理、挖掘软件工具;支持基于一定语义和语法规则的知识发现、知识评价与知识采集工具,如:TRS、ClearForest、Inxight等文本挖掘工具;知识地图构建工具,如:ThemeScape、IBM Knowledge等;智能化搜索工具,如:TRS、CPMS等;联机分析处理(OLAP)系统;数据建模与预测工具,如SPSS、Matlab等。

### 3.5 资源子平台

为保证竞争情报服务平台工作的顺利开展,建立满足情报研究的信息资源是十分必要的。信息资源应主要包括中外文科技期刊、学术论文、专利原文等一次文献信息数据库;文献目录、专利文摘、科技成果、科技经济新闻等二次文献数据库;用于情报研究的知识词典、方法、数学模型、专家等数据库;通过互联网能够便捷地访问和获取公共信息资源平台、授权使用的综合或专业信息服务平台等外部信息资源。另外还需订阅一些国内外权威研究机构的研究报告供参考学习之用。

### 3.6 管理子平台

为了能够实现服务平台的目标,发挥服务平台的整体功能,为整个服务平台的设计规划、协调运行、质量控制和环境支撑建立一个管理子平台是必不可少的。

#### 3.6.1 规划设计

强化顶层设计和统一规划。按照情报研究和知识服务的特点和发展规律,结合政府对竞争情报的需求,突出重点,试点先行,分阶段积极稳妥地推进平台建设。

#### 3.6.2 运行机制

平台的工作运行流程如图2所示。服务平台的工作任务一般由上级领导、部门委派和自选产生,积极主动地为上级领导和部门提供高质量的竞争情报决策咨询服务,对我们科技信息(情报)机构来讲更能够体现公益性服务的价值,具有很大的挑战性。如何以战略眼光和超前服务意识选择哪些政府急需的、感兴趣的研究课题,是非常具有艺术性和一定难度的事情,因此,我们要加强对我们的用户—政府的研究,要有一套很好的选题机制和程序来产生出政府感兴趣的竞争情报研究课题。服务平台是一个多学科、多领域、多团队的综合性情报研究业务工作平台,因此,应建立对于研究课题的内容进行深入分析规划,然后根据各个研究团队人员组成的特点科学、合理地进行课题任务分派的管理机制,确保研究课题能够及时顺利地完成。各个团队之间要有很好的工作协调、信息共享机制,团队组成人员不是一成不变的,是根据课题任务进行合理搭配组合的,可以由机构内部人员组成,也可以聘请外部专家学者参与。

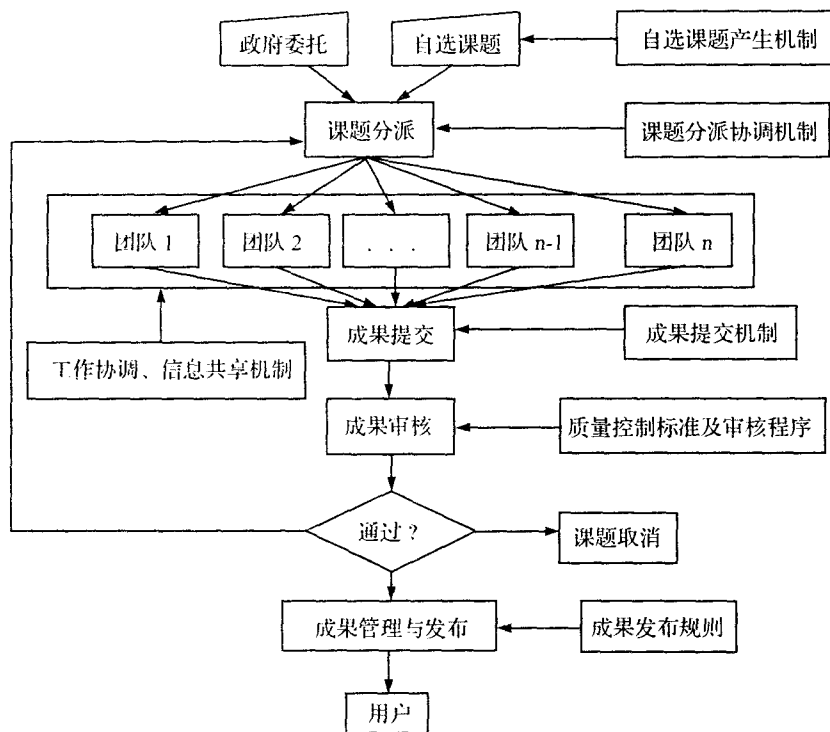


图2 服务平台工作流程示意图

### 3.6.3 质量控制

为保证研究成果的质量符合政府领导和部门的要求,应制定研究成果质量控制标准,按照质量标准由授权的成果审核人员对研究成果进行逐级审核把关,以保证研究成果的质量。通过审核的研究成果严格按照平台成果发布规则向各级用户发布。

## 4 平台保障措施

### 4.1 充分认识平台建设的重要性

我们要充分认识到为政府服务是公益性的科技信息(情报)服务机构一项主要工作。我们应充分发挥综合性信息资源优势 and 情报分析研究优势,积极主动地为政府提供竞争情报决策咨询支持与服务,使我们的服务真正融入政府决策过程中,成为政府科学化、民主化决策活动链条上的一个重要有机组成部分,不可或缺的依靠力量。

### 4.2 转变服务方式,提高服务水平

传统的科技信息情报服务方式已经不能适应新时代的要求。因此,我们必须由传统的信息情报服务方式向对信息的深度挖掘、知识发现等信息增值服务方式转变,由习惯于被动式服务向主动服务转变。通过不断深化改革与创新,不断提高服务水平,提升核心竞争力。

### 4.3 加强用户研究,不断提高服务质量

要不断提高对当前科技、经济和政治形势的认识和把握能力,及时了解和掌握政府关注的热点难点问题,特别要认真分析和研究上级领导对我们研究成果、服务产品的批示和反馈意见,及时改进服务方式,提高服务质量,并不断进行服务平台的创新性探索和研究,使每一次服务都能够根据用户的实际需求,创造性地搜集、分析、利用各种信息和知识,科学地设计、组织、安排和协调有关服务工作和产品形态,以适应新形势下政府领导和部门不断发展、变化的各种特定信息情报需求和服务。

### 4.4 建立一支高素质的科技情报研究人才队伍

建立一支拥有高素质、专业化的竞争情报研究人才队伍是平台建设的根本保障。面对信息技术的快速发展以及政府决策对竞争情报服务的新要求,服务平台必须拥有一支在信息技术、数据采集与加工、数据挖掘、信息分析和研究、知识发现与评价、知识管理等方面的高层次人才队伍。为此,我们应该建立灵活的引进人才与自我培养相结合的机制,做到人尽其才,人尽其用,创造出团结、敬业、务实、奉献、创新、发展的文化环境,力争全面满足服务平台的服务需求。

## 参考文献

- [1] 于洁, 武夷山. 科技信息机构面向政府决策支持服务的实践[J]. 中国信息导报, 2006, (10).
- [2] 吴新年, 孙成权. 学科情报研究与科研决策支持平台建设构想[J]. 情报杂志, 2005, (6).
- [3] 胡红亮. 传统科技情报机构如何建立面向政府的知识管理系统[J]. 中国科技信息, 2005, (22).
- [4] 章练红, 薛喜梅. 网络环境下信息为决策服务方式的创新与探讨[J]. 农业图书情报学刊, 2002, (6).
- [5] 杨文志. 决策咨询: 科技社团的重要职责[J]. 科学论坛, 2006, (3).
- [6] 杨淑萍. 面向知识创新的高校科研信息服务平台的构建[J]. 图书馆学研究, 2006, (9).
- [7] <http://www.clearforest.com/> [EB]
- [8] <http://thievanagepoint.com> [EB]
- [9] <http://www.tris.com.cn> [EB]
- [10] <http://www.spss-china.com/> [EB]
- [11] <http://www.cpmis.net.cn> [EB]
- [12] <http://www.inxight.com> [EB]
- [13] <http://www.micropat.com./static/aureka.htm> [EB]
- [14] 李布焰. 突出情报主体业务为政府提供全方位服务[J]. 情报学报, 2006, 25 (增刊).