**华北地区高校图协第二十七届学术年会交流论文**

**高校图书馆有偿服务—竞争情报**

王蕾（天津商业大学宝德学院图书馆 300384）

摘要: 从图书馆开展竞争情报服务的有利条件出发, 指出竞争情报服务是高校图书馆有偿服务最主要的形式，并提出了高校图书馆开展竞争情报服务应采取的措施，总结图书馆开展竞争情报服务的意义。

关键词: 高校图书馆; 有偿服务; 竞争情报

中图分类号: G358.5

高校图书馆有偿服务是指通过开发、利用高校图书馆人力资源、文献资源等优势, 为特定读者(企业)的需求提供服务, 并收取一定费用的行为。一般而言, 有偿服务方式在高校图书馆工作中体现得最多的应该是信息服务。开展竞争情报的信息服务是高校图书馆提高自身社会效益和经济效益的必要途径。高校图书馆实施有偿服务的最好形式是竞争情报服务。

1.竞争情报内涵

竞争情报是关于竞争环境、竞争对手、竞争态势和竞争策略的信息和研究。竞争情报的英文名称为Competitive Intelligence, 简称CI。目前在我国已发表的文献研究中, 关于竞争情报的概念说法很多, 还没有统一定义。一种认为它是智力增值后的信息产品, 另一种则认为它是关于竞争过程的情报, 但其核心是In-telligence。中国科技情报学会竞争情报分会理事长包昌火研究员就曾提出: “实际上, 竞争情报就是关于竞争环境、竞争对手和竞争策略的信息和研究。它既是一种过程, 又是一种产品。过程是指对竞争情报的收集和分析; 产品是指由此形成的情报或策略。”[1]

2.高校图书馆有偿服务的方向———竞争情报

2.1 高校图书馆开展竞争情报有利条件

(1) 有丰富的馆藏资源优势。全面的信息资源是开展竞争情报服务的关键因素之一[2]。由于长期的积累,高校图书馆保存着人类取之不尽, 用之不竭的文献资源, 其系统性、连续性是其他任何信息机构无法比的。特别是随着高校图书馆网络化的发展, 网上资源来源广, 信息量大, 涉及面宽, 形式多样。这些丰富的文献资源, 为开展竞争情报服务提供了坚强的后盾。

(2) 有高素质的专业人才。竞争情报事业, 关键是人才。优秀的竞争情报人才, 应当是—个集多种学科背景与技能于一身的复合型人才。而高校图书馆拥有一批来自不同专业的信息专业人才, 他们在长期的情报实践活动中, 积累了丰富的检索经验, 具备良好的信息专业知识与较高的外语水平以及收集、整理、分析、判断信息的能力和技术, 特别是在利用数据库和利用网络上的信息资源方面具有较高水平。

(3) 有比较完善的现代化设备和先进的技术。信息技术是竞争情报最先进的物质手段, 是企业竞争情报开发的推动力。近年来, 现代通讯技术、计算机技术、网络技术在高校图书馆得到广泛应用, 由此高校图书馆现代化信息服务能力不断加强, 为竞争情报的开展提供了强有力的技术保障。在高校图书馆中, 光盘数据检索、网上数据库检索、INTERNET 信息搜索、境外卫星电视节目收视以及电子信息查询、下载、扫描复印等现代化信息服务设施齐全, 为图书馆开展竞争情报提供了物质上的保障。

(4) 环境优势[3]。作为高校的三大支柱之一, 高校图书馆是知识信息的重要交流中心和文献情报信息的重要集散地, 情报源充足, 情报意识浓厚[4]。高等院校的教学科研人员每年都承担着大量的科研任务, 是文献情报信息的重要集散地。高校专家云集, 是强有力的后援, 同时, 教师和学生共同形成了一个稳定的、逐渐增大的读者队伍, 是一个不可多得的竞争情报用户群。高校图书馆还经常接待校外读者, 同时还与大量的校外用户建立了长期互助关系, 在稳定的读者队伍中还包含有潜在的竞争情报用户。这些都为高校图书馆开展竞争情报服务提供了良好的情报环境。

2.2 高校图书馆开展竞争情报的措施

1. 打破传统, 加大宣传力度, 增强企业竞争情报意识

如果高校图书馆要将竞争情报服务拓展开来, 就要加强宣传。首先, 高校图书馆可以通过网络、报纸、杂志、广播、电视等各种媒体广泛宣传竞争情报的概念、作用、功能以及竞争情报对提高企业竞争力的重要意义。其次, 面向社会、企业和信息咨询机构, 组织举办各种形式的培训班、报告会。向企业人员普及竞争情报的意识和技能。再次。注重举办学术和经验交流会, 广泛邀请企业经营管理者参与交流,以提高企业经营管理者对竞争情报内涵的理解和操作方法的掌握。最后, 组织专家深入企业指导竞争情报工作的顺利开展。

1. 加快人才培养

高校图书馆可以根据企业的需求, 加大组织社会办班和在职培养的力度。同时充分利用高校图书馆的网络教育培训资源, 加强对企业现有情报人员和有企业经验的人士的培训, 提高他们的竞争情报能力, 同时, 主动向受训的企业情报人员提供跟踪服务。

1. 注重竞争情报的实用性

根据市场需求建立相关的竞争情报数据库,做成本馆特色自建数据库。在咨询服务中开辟竞争情报咨询服务新领域, 有针对性地提供企业所需的特定的竞争情报咨询服务, 满足用户的需求。

3. 高校图书馆开展竞争情报服务的意义

网络环境下，信息载体呈现多元化趋势，图书馆作为信息中心的主体地位受到前所未有的冲击，图书馆有必要从全局和战略研究的高度研究和制定竞争环境下图书馆的发展规划。图书馆竞争情报的实施可以将竞争信息转化成情报和谋略，充分利用图书馆独特的资源优势，强化创新与开发能力，即在信息服务方式、领域、技术等方面具有创新的能力，在知识、信息的深度开发和利用方面具有较强的竞争力，从而提升图书馆的核心竞争力[5]。竞争情报的实施对图书馆核心竞争力作用主要体现在以下几个方面。

3.1 有利于图书馆创新能力的提升

创新是图书馆核心竞争力的动力来源。知识的创新需要馆员对已掌握积累的知识经验通过科学的融合、重组等思维加工产生出新思维、新观念、新知识，重点是要激活存在于大脑的隐性知识。通过知识管理与竞争情报的整合，可以加快图书馆内部的显性知识和隐性知识的相互转化，加速知识的流动，实现知识共享，提升图书馆的创新能力。

3.2 有利于提升图书馆的决策能力

市场竞争瞬息万变，图书馆要在群雄角逐中站稳脚跟、立于不败之地，要求馆组织具有较强的决策能力。知识管理与竞争情报的整合可以促进图书馆充分利用信息、知识、情报资源，提升组织的决策能力，使得组织根据知识管理的经验积累和竞争情报的预警功能，帮助组织分析市场动态和组织内部能力，为组织高层决策提供更有效的情报信息，从而提高图书馆的决策能力。

3.3 有利于管理效率的提高

知识管理与竞争情报的整合可以实现图书馆知识与竞争情报的集成，这种集成不仅有助于图书馆利用知识管理与竞争情报整合系统来加强对组织内外信息的收集、分析和利用，而且有助于在组织内部把适当的知识和竞争情报在适当的时间传递给适当的人，使得组织内人员充分了解组织内外环境，从而显著提高组织的快速反应能力，极大地促进图书馆管理效率的提升。

3.4 有利于图书馆学习能力的提升

提高组织核心竞争力的实质就是组织要具备一定的学习能力，比竞争对手学习得更快、更好，并使学习能力迅速地转化为生产力。在知识管理与竞争情报的整合系统中，通过知识链的传递效应，拉动和推动个体成员的学习，提高员工的学习积极性，同时拓展知识空间，从而提高组织整体的学习效率与学习能力。

3.5 有利于核心竞争力的持续发展

图书馆核心竞争力作为图书馆参与竞争的根基，以应用于图书馆具体工作中的核心信息服务为驱动力，以创新的信息服务产品为载体，通过长期积累而赢得读者的信赖和越来越多的读者，从而为图书馆长期竞争优势建立一个扎实的基础。竞争情报的实施可以促使图书馆定期或不定期地对核心竞争力的适应性、领先性等进行评价，并及时采取有效措施，确保图书馆核心竞争力与信息环境保持高度适应，从而为图书馆带来持续竞争优势。

总之, 竞争情报服务是高校图书馆有偿服务的主要形式。开展竞争情报服务, 要走资源共建共享之路, 高校图书馆与图书馆之间要合作, 图书馆与其他信息机构也要合作, 由此提高高校图书馆的社会效益和经济效益。

**[参考文献]**

[1] 杨红梅. 试论高校图书馆有偿服务的方向——竞争情报[J]. 农业图书情报学刊, 2006(09):84-86.

[2] 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(03):77-79.

[3] 韩剑虹. 高校图书馆开展竞争情报服务的可行性分析[J].唐山学院学报，2011(02):84-86.

[4] 马骏. 浅析高校图书馆的企业竞争情报服务[J].广东轻工职业技术学院学报,2007(03): 73-76.

[5] 周玉芝,刘钟,任凤英. 高校图书馆竞争情报实施与核心竞争力[J].情报科学，2012(03):357-359.

**[作者简介]**：王 蕾（1979-），女，汉族，硕士，馆员，已发表论文3篇。