

· 情报研究 ·

# 美国同行的“民口情报”认知与实践

——富德-格拉德-赫林竞争情报学院管窥

陈 峰

(中国科学技术信息研究所 北京 100038)

**摘要** 以美国竞争情报界最有代表性的富德-格拉德-赫林竞争情报学院为例,通过浏览网站、文献资料研究、相关人员访谈相结合的方法,从该机构的宗旨、目标用户、师资队伍、开设课程、与用户的互动关系5个方面,研究归纳情报的要义和具体体现。通过剖析实际案例分析,透视美国同行关于什么是真正民口情报的认知和实践,为我国民口情报系统开展真正的情报工作提供参考借鉴。

**关键词** 情报 竞争情报 教育培训 人才培养 美国

**中图分类号** G350

**文献标识码** A

**文章编号** 1002-1965(2013)08-0001-06

## Cognition and Practice of the United States Counterparts of "Civil Intelligence Work": Take Fuld-Gilad-Herring Academy of Competitive Intelligence for Example

Chen Feng

(Institute of Scientific and Technical Information of China, Beijing 100038)

**Abstract** Taking the Fuld-Gilad-Herring Academy of Competitive Intelligence in the United States for example, through viewing website, doing documentation research and conducting interviews comprehensively, focusing on five aspects of the organization: its mission, target users, faculty, curriculum and the interactive relationship with their alumni, the essentials of real civil intelligence work are concluded exactly. The facts and findings of this study can be used as a reference for the Chinese counterparts in civil intelligence field.

**Key words** intelligence competitive intelligence education and training talent cultivation the United States

### 0 引言

“情报”还是“信息”?这是个问题,特别是在中国情报学界。

人类的情报活动起源于不同群体之间的斗智活动,包括但不限于军事和国家安全领域。20世纪第二次世界大战结束之前,由于军事和国家安全领域的智力对抗特性使然,情报主要指军事和国家安全领域的相关活动。二战后,延续了数千年之久的情报活动,分成两个并行发展的体系,一个仍然是军事和国家安全领域的情报体系——军口情报体系,另一个是20世纪60年代发展起来的、主要是经济、科技、社会领域的情报体系——民口情报体系。民口情报体系虽然在道德和法律允许的范围内开展活动,但情报与信息类工作有明确区别的表征性功能突出。我国民口情报体系发端于科技情报系统,后扩展至其他民口领域。

与军口情报体系一直保持隐秘性不同,民口情报体系是一个开放系统,在社会上影响很大。在没有特指军口情报的情况下,我国的情报工作一般就是指民口情报工作,特别是科技领域的情报工作。我国民口的“情报”经过数十年的变迁,特别是经过20世纪90年代全国范围的“情报”改“信息”运动,“情报”的表征性功能日益弱化,“情报”与“信息”的分野日益模糊,至今让很多人一头雾水。

我国情报事业暨中国情报学创立至今已经走过了50多年的发展历程。50多年来,我国的情报事业暨中国情报学取得了令人瞩目的成就,为国家科技进步、经济建设和社会发展做出了重要贡献<sup>[1]</sup>。20世纪90年代以来,随着发展环境的巨大变化,也由于我国情报学界自身的问题,定位和方向出现偏差,我国情报工作的社会地位不断下降,我国的情报事业暨中国情报学发展也遇到了前所未有的挑战,发展前景堪忧。2012年

11月中国共产党第十八次全国代表大会、2013年第十二届全国人民代表大会第一次会议先后召开,民口各界对情报的需求日益强烈,我国的情报事业暨中国情报学迎来了大发展的战略机遇期。在新的历史时期,我国的情报事业暨中国情报学怎样乘势而起、有为有位?从事情报研究工作50年的我国著名情报学专家包昌火研究员在“让中国情报学回归本来面目”一文中给出了答案——从“Information(信息)”回归到“Intelligence(情报)”<sup>[2]</sup>!作为我国竞争情报事业的创始人,包昌火研究员认为,竞争情报引入中国的近20年里,大大促进了中国情报事业的发展,对中国情报界的重大贡献可归纳为三个方面:a.竞争情报的引入从理论上结束了国内学界把情报和信息混为一谈的混乱局面,还中国情报一词的本来面目,让中国科技情报工作向Intelligence方向回归;b.竞争情报的引入让我们领略了美国军事情报和商业情报的风采;c.竞争情报的引入暴露了我国情报学研究忽视Intelligence这一核心领域的致命性错误<sup>[2]</sup>。

正像包昌火研究总结的那样,发端于美国的竞争情报(Competitive Intelligence)是传承了军口情报精要的、最具情报表征功能的民口情报。从世界公认的竞争情报水平最高的美国遴选最具代表性的竞争情报机构,研究其情报理念和开展情报业务的做法,向我国民口情报界用活生生的权威案例诠释“到底什么是情报?什么是信息?在实际工作中如何体现?”类问题,对于我国民口情报界厘清“情报”与“信息”的关系,认识情报工作的精髓和要义,进而推动从“Information(信息)”向“Intelligence(情报)”的回归,有直接的帮助。

在美国众多的竞争情报机构中,富德-格拉德-赫林竞争情报学院(The Fuld-Gilad-Herring Academy of Competitive Intelligence,简称ACI或竞争情报学院)在全球竞争情报界享有盛名,其核心业务是面向企业开展竞争情报教育培训,是最具代表性的竞争情报机构。通过浏览网站、文献资料研究、相关人员访谈相结合的方法,从该机构的宗旨、目标用户、师资队伍、开设课程、与用户的互动关系等方面入手研究,可以帮助我国情报界识别什么是真正的民口情报。

## 1 富德-格拉德-赫林竞争情报学院的宗旨

ACI由美国三位顶级竞争情报专家莱昂纳多·富德(Leonard M. Fuld)、本杰明·格拉德(Benjamin Gilad)、简·赫林(Jan Herring)共同创办,该机构的宗旨包括以下3个方面。

1.1 提升经理人和企业依靠竞争情报支持竞争环境下科学决策的能力 支持决策是竞争情报的表征性

功能之一。“通过竞争情报更好决策(Better decisions through competitive intelligence)”是战略与竞争情报从业者协会(Strategic and Competitive Intelligence Professionals, SCIP)的理念和宗旨<sup>[3]</sup>,也是ACI的理念和宗旨。ACI引用富有传奇色彩的美国石油天然气亿万富翁、著名风险投资人T.布恩·皮肯斯的现身说法,用“瞄准”与“扣动扳机”的关系比喻竞争情报与决策的关系,强调决策必须高度倚重竞争情报,而竞争情报必须以支持决策为存在理由和根本目标。

1.2 帮助经理人和企业管理风险 防范风险也是情报的表征性功能。帮助经理人和企业管理风险是宗旨的又一项重要内容。ACI强调机构的目标之一就是帮助经理人和企业防范管理各种风险,如市场环境变化的风险、政府管制带来的风险、来自竞争的威胁、违反德的法律的情报行为风险等,强调提升经理人和企业早期预警、防患于未然、甚至转危为机的能力。

1.3 帮助经理人领先一步发现市场机会 领先一步发现机会也是情报的表征性功能,也是ACI宗旨的另一项重要内容。ACI强调机构的重要目标之一是提升经理人和企业有效克服信息过载、将信息转化增值为远见卓识、领先一步识别外部环境变化蕴含市场机会的能力。

概括说来,ACI的宗旨——帮助用户依靠竞争情报提升支持决策、管理风险、发现机会,充分体现了情报的要义,与周恩来、聂荣臻等倡导的情报工作表征性功能——“耳目、尖兵、参谋”不谋而合。

## 2 富德-格拉德-赫林竞争情报学院的用户群体

ACI的核心业务是教育培训,该机构虽然冠以“学院”的名称,实际上是一家市场化运作的公司。既然是公司,自然高度重视经济收益,选择什么样的用户群体大有讲究。ACI以对竞争情报需求最大的企业群体为中心,选择企业中对竞争情报需求最强烈的经理人、竞争情报工作者作为其主要细分用户群体。

2.1 企业经理人 企业经理人是企业的决策者,是竞争情报的直接用户群体,也是最有能力检验评判竞争情报价值的用户群体。企业经理人面对纷至沓来的变化,每天被各种信息包围,在必须进行项目投资、收购兼并、产品开发、市场拓展、应对竞争、遴选合作伙伴等决策时,最能体会“信息泛滥成灾、情报愈发稀缺”。这个群体历来都是包括竞争情报在内的在职教育培训的高端客户,ACI之所以将企业经理人作为核心用户群体,就是因为能够提供货真价实的、足以得到这个群体认可的“Intelligence(情报)”而非仅仅“Informaiton(信息)层次的产品和服务。

2.2 企业竞争情报工作者 企业竞争情报工作者

是以竞争情报为职业、以竞争情报专业知识技能作为安身立命之本的用户群体,是支撑竞争情报在职教育培训机构生存发展的决定性力量。这个用户群体,在什么是“情报”、什么是“信息”、所谓的竞争情报知识方法技能工具专业程度如何等问题上有强大的话语权。ACI之所以将企业竞争情报工作者作为核心用户群体,同样是因为能够提供足以得到这个群体认可的、地地道道的情报层次而非仅仅是信息层次的专业知识方法技能工具方面的教育培训。

### 3 富德-格拉德-赫林竞争情报学院开设的教育培训课程

ACI的教育培训包括面向社会的普适性的企业在职教育培训,也包括为企业量身定制的内部培训。其

中又以与 SCIP 合作的、能得到 SCIP 承认的、面向社会普适性的竞争情报专业人员证书教育培训(CIP™)为 主打业务。

针对企业经理人和竞争情报专业工作者用户群体,ACI 设计了具有典型“Intelligence(情报)”特色的课程体系,每门课程明码标价且价格不菲,用户可选择一门、多门乃至全部课程,修完选择的相应的课程并通过考试,可获得从初级(一级)、高级(二级)的证书,修完高级证书课程并通过考试,可获得全美承认的硕士学位证书。

2013 年度 ACI 与 SCIP 合作开设的 SCIP 证书类课程包括 8 门主干课程。根据 ACI 课程介绍官方资料以及与有关人员交流询问,归纳整理的证书课程主要信息如表 1 所示。

表 1 2013 年度富德-格拉德-赫林竞争情报学院 SCIP 证书课程主要信息<sup>[4]</sup>

高	课程编号与名称	重点讲授内容
基础课程——I 级证书 (Core Courses CIP™-I Certification Level)	CI101 情报源与收集技巧 (Intelligence Sources & Collection Techniques)	数据(data)、信息(information)与情报(intelligence)的不同及其在企业实际经营中的体现;从美国经济间谍法案看信息收集的边界;利用互联网定位于收集情报;通过独特途径收集与目标企业成本、运营、战略有关竞争情报的方法技巧;通过目标人员访谈获得高价值情报的技巧;用最坦然易用的方式通过参加展览会或其他会议收集情报;企业竞争情报项目可持续操作要点;根据商业规划撰写情报执行计划;最适合企业使用的竞争情报软件;动员企业全员参与竞争情报工作的最好方法。
	CI 202 竞争性对标与策略分析 (Competitive Benchmarking & Tactical Analysis)	识别企业最大的竞争威胁;竞争对手战略动向预判;监视竞争对手市场动向最佳时机;明确关键问题直奔实质的竞争对手分析;分析目标企业财务与运营成本的要点;怎样搜集非上市民营企业或目标企业分支机构运营成本情报;通过企业高层管理人员分析预测目标企业的战略;预测竞争对手中长期市场行动;预测与识别入场的掠夺者(predator)企业;将情报成果传递给企业管理层并推动其快速决策的方法。
	CI 301 竞争盲点 (Competitive Blindspots)	搞懂影响你所在行业企业经营绩效的主要力量;跟踪能改变你所在行业企业经营绩效之早期趋势的方法;预测产业的未来发展;预测竞争对手的动向;评估竞争对手对你企业竞争举措的反应;清楚了解你的企业与竞争对手的地位差别;识别你自己企业的战略错误并向管理层预警;识别竞争对手的战略错误;面向管理层竞争情报需求制定可持续情报收集工作方案;用能产生远见的分析为高层决策者提供决策支持。
	CI 302 竞争对手交叉分析 (Cross-Competitor Analysis)	怎样同时跟踪监视 5 个或以上竞争对手;搞懂这些竞争对手都有哪些特别之处;怎样有效跟踪监视处在转型变革期的产业;搞懂外国竞争对手;怎样分析那些大型控股公司子公司的竞争对手;怎样在很少可利用数据信息情况下开展竞争情报工作;识别变革、巨变、增长影响背后的情报含义;将用户和用户行为嵌入你的分析;提前数年预测产业未来的结构性变化;需要分析的企业很多时化繁为简的分析方法。
高级课程——II 级证书 (Advanced Courses Master of CI CIP™-II Certification Level)	CI 303 世界一流情报机构的建立与运行 (Creating and Running a World Class Intelligence Operation)	让企业管理层了解并发挥你的情报能力;识别管理层情报需求方法和过程;你现有的情报机构和与工作与管理层需要的缺口分析;建立正式情报机构的条件;有效开展情报运作需要的人才、资金、信息等资源支持;运营管理情报机构需要的专业知识和技能;为你的情报机构制定情报工作遵守道德法律行为规范准则;评判真正情报产品和服务三个判据,怎样保证产出可据此采取行动的情报;情报工作的评价,特别是与财务绩效联系的评价;了解你的主要竞争对手以你自己企业为竞争对手的情报机构的建立运行情况。
	CI 401 战争游戏理论与操作 (War Gaming: Theory & Practice)	怎样预测竞争对手明年的战略和行动;怎样预测未来 1-3 年产业的演进变革路线;怎样像一个企业家一样进行战略选择;当你所在企业管理落伍时怎样预测你所在竞争领域的发展演变、推导出对于指导你企业未来发展有意义的竞争情报并据此更新管理层;怎样在战略规划循环开始之前评估竞争环境的变化及其影响;怎样识别你企业的战略弱势;怎样预测监视新兴产业的竞争;怎样让企业管理层持续关注外部环境变化;怎样根据竞争对抗推演将竞争性思维融入企业的营销、研发、商业规划制定;怎样根据情景推演评估竞争对手的技术与经营战略,以及用户需求偏好转变方向。
	CI 402 价值链分析 (Value Chain Analysis)	怎样评估市场竞争者的成本地位;搞清楚产业中的绩优企业为什么能够获得并维持得到高份额利润;通过价值链分析确定你企业与竞争对手不同的差异化战略;通过精确战略评估,构建具有翔实数据指标支持的竞争对手、用户、供应商、目标并购企业财务与绩效评估模型;对你的企业和竞争对手的相关成本进行准确分析推算;准确剖析产业竞争优势形成的本质和源头;评估监测竞争对手经营绩效并适时向你企业管理层预警;通过价值链分析向企业管理层提出提高企业竞争地位的决策建议;怎样提高你竞争分析的有效性;通过价值链分析对一个选定的竞争对手为什么拥有竞争优势进行令人信服的分析。
	CI 403 预测颠覆:情景分析工具与方法 (Anticipating Disruptions - Scenario Analysis Tools and Techniques) (2 Days)	怎样预测管理企业中长期的不确定性;识别认知偏见,了解这些偏见怎样影响你对经营环境的判断;提高竞争情报表达的技巧,怎样让管理层更好接受你的竞争情报成果;利用模型预测新技术或新产品产生的需求;识别未来能产生商业颠覆的战略力量; 根据未来发展的不确定性形成外来情景画面的方法;利用早期预警系统与关键指标向管理层预警将要发生的颠覆性技术或商业模式;制定相应的竞争战略将颠覆性技术或商业模式转化成企业的竞争优势;预测竞争对手在颠覆环境中的表现;识别应对未来出现的颠覆并能将颠覆转化成竞争优势需要具备哪些能力。

表 2 2013 年度富德-格拉德-赫林竞争情报学院师资队伍情况<sup>[6]</sup>

序号	教员姓名	教员主要背景简介
01	莱昂纳多·富德	现代竞争情报事业的开创者,竞争情报从业者协会(SCIP)最高奖——突出贡献奖获得者,著名竞争情报专家。1979 年创办了自己的竞争情报咨询公司,主要从事竞争情报与管理咨询服务,为超过半数的美国的世界 500 强企业提供过竞争情报与管理咨询服务,出版专著多部,发表文章数十篇,在美国竞争情报界负有盛名。代表性专著主要有《竞争者情报:如何收集和利用》、《监视竞争》、《新竞争者情报》、《竞争情报的秘密语言》。
02	本杰明·格拉德	著名竞争情报专家,竞争情报从业者协会(SCIP)最高奖——突出贡献奖获得者。在竞争情报理论方法多个研究领域开展了前沿工作,尤其以战争游戏、早期预警系统等领域的开创性工作为竞争情报界称道。为众多美国的世界 500 强企业讲授过竞争情报课程或提供过竞争情报与管理咨询服务,出版专著多部,发表文章数十篇,在美国竞争情报界负有盛名。代表性专著主要有《商业情报系统》、《商业情报分析的科学与技巧》(与简·赫林合著)、《商业经营盲点》、《早期预警》、《商业战争游戏》、《商业经营盲点—续集》。
03	简·赫林	现代竞争情报事业的奠基人,竞争情报理论方法的开创者。曾在美国中央情报局(CIA)工作 20 年。进入人口情报领域后,先后在摩托罗拉、凤凰咨询等企业工作,在将军情报理论方法应用于人口情报、向美国各界推介竞争情报,就竞争情报若干重大理论与实践问题答疑解惑等方面做出了开创性贡献,是竞争情报从业者协会(SCIP)最高奖——突出贡献奖获得者,是竞争情报界的标志性人物和领袖级专家,在美国竞争情报界乃至商业界享受盛名。发表文章数十篇,是多个竞争情报顶级会议的特邀报告人,为众多美国《财富》500 强领袖企业讲授过竞争情报课程或提供过竞争情报与管理咨询服务。
04	米切尔·桑德曼 (Michael Sandman)	资深竞争情报专家,受到竞争情报界普遍赞誉的竞争情报在职培训“101”、“202”课程的主要开发者。先后在克拉克大学获得经济学学士学位,在康奈尔大学获得 MBA。曾在企业从事经营工作二十多年,熟悉材料、制造等产业领域的技术研发和跨国经营。1991 年加入富德竞争情报咨询公司,是该公司的副总裁和高级合伙人。具有多年为企业客户开展竞争情报咨询与服务的经验,是美国多家著名商学院特邀的高管培训师,是多个竞争情报专业杂志的特邀撰稿人。
05	朱力斯·斯瓦茨 (Jules Schwartz)	波士顿大学管理学院原系主任、教授,主要研究领域为企业再造。有运营多家企业的经验,并曾担任波士顿证券交易所董事。经办多个企业破产重组案,为多个美国世界 500 强企业跨国经营提供过竞争情报与管理咨询服务。
06	阿西·南达 (Ashish Nanda)	曾在印度获得工学学士和管理学硕士学位。1993 年在哈佛商学院获商业经济博士学位。曾在印度塔塔集团担任高管。现在是哈佛商学院副教授,为 MBA 学员讲授“领导与决策”等课程,参加过多个企业管理咨询项目。
07	杰伊·帕普 (Jay Paap)	帕普咨询公司总裁,曾先后在加利福尼亚理工学院产业关系中心、麻省理工学院斯隆管理学院、伯克利哈斯商学院等单位工作,有二十多年为企业经营与技术开发提供竞争情报服务与咨询的经验,主要研究领域包括竞争情报、产品开发、技术管理、战略联盟等。在技术竞争情报领域尤为擅长。
08	海伦·罗丝伯格 (Helen Rothberg)	美国玛丽亚教会学院管理学院教授,主要从事战略管理教学研究,研究方向为情报与战略。也是一家主要从事情报与战略咨询事务的 HNR 联合咨询公司的董事长。发表情报与战略方面的论文多篇,曾应邀在多个会议做情报与战略、情报与知识产权方面的报告。代表性著作作为《从知识到情报——在下一波经济中建立竞争优势》。
09	艾米·莫力甘 (Amy Mulligan)	曾在美国军队担任情报官十余年。曾任旅情报中心主任,为空军司令部、西点军校等提供情报报告。曾在美国梅西赫斯特学院情报学系(Mercyhurst College Intelligence Studies Department)讲授情报报告写作课程。曾在戴尔卡内基经理人培训班开设“领导与沟通”培训课程,数千人接受过她的培训。擅长将军事情报思维和方法技能转化应用于人口情报。
10	丹·莫力甘 (Dan Mulligan)	现在在美国梅西赫斯特学院情报学系副教授。他曾在美国西点军校获得 MBA 学位,此后留校工作数年。具有医疗、制药、制造和咨询行业经验。在戴尔卡内基培训机构开展“领导与沟通”培训工作超过 15 年,为 200 多家美国《财富》500 强企业提供过培训和咨询。
11	卡尔·罗斯 (Karl Rose)	现在是奥地利格拉茨大学创业中心战略管理与企业治理方面的全职教授。曾在荷兰皇家壳牌石油公司任职超过 25 年,曾担任包括公司首席战略家在内的多个高管职位,曾被派驻到海外多个国家工作,有丰富的跨国公司管理经验。谙熟能源行业,于 2010 年在奥地利维也纳创建了自己的咨询公司,为政府部门、企事业单位提供能源产业战略决策类咨询服务。2010 年以来,担任世界能源理事会未来情景与能源政策研究中心主任,领衔 2050 年世界能源情景分析项目研究,并任奥地利总理能源问题研究小组项目经理。此外,还在多个国际能源机构担任要职并领衔承担多个重大研究项目。荷兰皇家壳牌石油公司是全球公认的情景分析方法研究与应用水平最高的机构,卡尔·罗斯的研究专长正是情景分析方法研究与应用。
12	克利福德·卡尔博 (Clifford Kalb)	现在是一家主要从事制药产业管理咨询事务的卡尔博咨询公司的董事长。先后在罗格斯大学获生理学学士学位、菲尔莱狄更斯大学获制药产业营销与经济学 MBA。在制药行业有超过 35 年的工作经验,曾在默克、辉瑞、罗氏等多家著名制药企业高管岗位从事情报与战略工作,并曾担任制药行业最著名的咨询机构“Wood Mackenzie”咨询公司高级副总裁。克利福德·卡尔博曾担任竞争情报从业者协会(SCIP)主席、制药产业商业情报与研究组织(PBIRG)主席。克利福德·卡尔博谙熟制药行业,擅长为制药产业的企事业单位、政府部门提供情报与战略培训与咨询。
13	拉林·伽依 (Raleen Gagnon)	美国万宝盛华集团(Manpower Group,一家人力资源服务著名公司,世界 500 强企业)全球中心市场情报与运营战略负责人,长期从事人力资源管理暨猎头行业竞争情报方法应用,擅长根据市场机会和企业不同发展阶段,提供一揽子人力资源暨猎头解决方案服务,数百家世界 500 强企业是其公司客户。

可以看出,ACI 开设的课程都是面向企业实际需求的、能够嵌入企业经营过程的、能够提高企业经营绩效的、含金量很高的“Intelligence(情报)”层次的课程,与中国高校情报学专业课程中比比皆是的“Information(信息)”层次的课程有明显的不同。

按照 2013 年的收费标准,ACI 的这些课程中,CI101 等 5 门基础课程每门课程收费 1 200 美元,高级课程 CI401、CI403 两门课程每门课程收费 2 495 美元,高级课程 CI402 收费 1 350 美元。在包括 SCIP 年会在

内的多个竞争情报业内会议上,ACI 还会设专场讲授这些培训课程,并且单独收费。这些课程尽管收费不菲,但由于都是得到竞争情报业内人士评判认可的、地地道道的“Intelligence(情报)”层次的课程,非常符合目标用户群体的需求,还很受欢迎。作者 2008 年到美国参加 SCIP 年会,亲眼目睹了 ACI 专家讲授这类培训课程的场景,收费不菲、但付费听课人数并不少<sup>[5]</sup>,个中缘由无非是一分价钱一分货,懂得情报价值的用户是识货的,真正的情报课程自然会得到相应的身价。

#### 4 富德-格拉德-赫林竞争情报学院的师资队伍

有了好的情报课程体系,是否拥有能够胜任讲授这些课程的师资队伍?答案是肯定的。ACI的师资队伍由包括三位创始人莱昂纳多·富德、本杰明·格拉德、简·赫林在内的13人构成,都是既有深厚理论知识又有丰富实际操作经验的专家。其教员姓名和主要背景简介如表2。

莱昂纳多·富德、本杰明·格拉德、简·赫林三位领衔教师都是大名鼎鼎的竞争情报专家。他们的专著、论文、大会报告,如富德的《竞争者情报:如何收集和利用》<sup>[7]</sup>、格拉德的《早期预警》<sup>[8]</sup>、赫林的“世界一流竞争情报工作的演进路线图”等<sup>[9]</sup>,都是竞争情报专业人士的必然反复研读的专业文献。他们关于竞争情报界若干重大的、疑难问题的观点,往往被认为是有关问题的权威答案。他们三位之外的授课老师,也都是既有丰富实际工作经验、又有深厚情报理论方法技能积淀的情报高手,也都是在若干竞争情报专业会议受邀作报告的常客。

正是因为有这样一支理论与实际操作能力均出类拔萃的师资队伍,ACI才能紧扣用户的情报需求,为企业用户讲授符合其需要的、针对性和实用性都很强的、真正的情报课程。

#### 5 富德-格拉德-赫林竞争情报学院与用户的关系

民口情报机构提供的产品和服务属于典型的情报层次?还是仅仅停留在信息层次?所提供情报产品和服务的价值和专业水准如何?用户最有发言权。就ACI而言,它们的用户主要是其付费接受教育培训的学员,它们称之为校友(alumuni)。ACI与校友建立合作伙伴关系,善借校友之力打造业界标杆的做法很有特点。ACI善借校友之力的做法,主要包括:

a. 高度重视学员对课程的反馈意见。ACI精心设计了定性定量相结合的学员听课评价反馈意见表,实时评测每个教师、每门课程的学员反应和满意度,一定时期内选修课程的学员人数少于一定数量、或听课学员满意度低于一定数值的课程将被取消,确保教育培训质量。

b. ACI牵头建立固定的校友交流平台。截止2013年4月,ACI的校友已经超过8000人,覆盖全球28个国家,来自世界500强企业的学员超过50%,校友从事的工作涵盖的产业数量超过600个,校友再次进校学习的回头率为81%。学院对所有校友——无论是只学过一门课程,还是学完了竞争情报职业证书全部课程的学员,本着“让学员在课程学习之后能继续向学院老师请教,也可以在学员们之间相互联系彼

此沟通交流学习”的理念,建立了全球性的校友情报工作交流组织,并根据信息技术发展需要,建立了只有校友才能使用的邻客音(LinkedIn)校友内部在线交流群。学院根据这个平台得到的校友意见,不断优化课程,提高教育培训质量。

c. 制度性地遴选一些以校友为主的全球著名企业的要人组成ACI的全球顾问理事会(Global Advisory Board),持续提高满足企业用户情报需求的能力。2013年度ACI全球顾问理事会成员构成情况如表3所示。

表3 2013年度富德-格拉德-赫林竞争情报学院全球顾问理事会成员构成情况<sup>[10]</sup>

序号	成员姓名	所在企业
01	迪米萃斯·本宁(Demetrius Benion)	雅培公司(Abbott,一家医药保健品生产企业)
02	伊卡塔里那·瓦斯(Ekatarina Walsh)	富达投资集团(Fidelity Investments)
03	迈特斯·恩后(Mats Enhol)	利乐包装公司(TetraPak)
04	克莱格·麦克亨利(Craig McHenry)	惠氏公司(Wyeth,一家制药、保健护理企业)
05	奈特·布鲁克斯(Nat Brooks)	宝洁公司(The Procter & Gamble Co.)
06	居休斯·哈拉西奥·冈扎力兹·德尔瓜迪娄(Jesus Horacio Gonzalez Delgadillo)	西麦斯公司(Cemex S. A. B.,总部设在墨西哥的水泥建材企业)
07	克里斯托佛·珀金斯(Christopher Perkins)	罗氏公司(Roche,总部设在瑞士的制药巨头)
08	罗伯特·布里默(Robert Bremer)	洛克希德马丁公司(Lockheed Martin Corp.,全球首屈一指的军火巨头)
09	玛莎·格里森(Martha Gleason)	佛罗里达蓝十字蓝盾保险公司(Blue Cross Blue Shield of Florida)
10	安德鲁·彼奥西根斯(Andrew Beurschgens)	奥兰治个人通信服务公司(Orange Personal Communications Services,欧洲电信巨头)
11	理查德·拉盆布西(Richard W. Lappenbusch)	微软公司(Microsoft Corp.)

ACI的学员包括工程师、营销专家、产品经理、医生、科学家、企业高管、咨询公司的顾问等细分用户群体,需求差异性很大。但ACI通过与校友建立合作伙伴关系,能时时把握企业脉搏和发展趋势,能及时了解企业用户情报需求,甚至比用户自己更了解其情报需求,使提供的教育培训服务具有针对性、实用性、前沿性和引领性,受到不同细分用户群体的普遍欢迎,善借校友之力打造业界公认的专业竞争情报教育培训标杆。

#### 6 结束语

美国是全球民口情报能力最强大的国家,机构众多、从业者队伍庞大、精英云集、精彩实际操作案例层出不穷。与军口情报一样,民口情报也具有以“只做

不说、多做少说”为特征的隐秘性,为外界知晓的往往只是冰山一角。需要强调指出的是,很难有美国同行真正能够、全全面权威地告诉我们什么是真正的民口情报。但是,我国情报工作者有责任开展这方面的研究,为国内经济科技领域在内的民口情报工作者开展世界一流的情报工作提供参考。

我们很难真正了解美国民口情报的全貌,但情报行为是处于竞争环境的所有人类群体的共同本能,大道至简,技法千变万化,万变不离其宗,窥一斑可知全豹。以富德-格拉德-赫林竞争情报学院为代表的美国同行告诉我们,真正的民口情报是包括“信息序化(Information)”和“信息转化(Intelligence)”两个部分,又以“信息转化(Intelligence)”部分为重心的一揽子工作,其表征性特征暨主要判据主要是以服务于组织获取竞争优势和免遭损害为宗旨,以关注组织外部环境变化及其影响为重点,以支持组织决策、发现机会、防范风险(可通俗地概括为“耳目、尖兵、参谋”)为表征性功能,以组织决策者需求为牵引,帮助组织决策者解决信息匮乏和过载问题,高度倚重信息分析和智力增值,为组织决策者提供高度相关的、真实的、及时的、可据此采取行动的、能切实影响组织绩效的系列情报产品与服务。

以富德-格拉德-赫林竞争情报学院为代表的美国同行还告诉我们,在信息过载日益严重、情报愈发稀缺的今天,信息花钱,情报赚钱,专业情报人员大有用武之地,能够发挥不可替代的作用。

新的历史时期,在我国的政治、经济、科技、社会总体棋局中,在与图书馆、信息中心、政策与战略研究机构、专业数据信息服务机构等的比拼中,在守住传统工作阵地基础上,高度重视代表性情报业务的拓展创新,实现从“Information(信息)”到“Intelligence(情报)”的

重心回归到,是我国民口情报体系,特别是科技情报系统独立存在的理由,是有为有位的康庄大道。

参 考 文 献

[1] 《中国情报学百科全书》编委会. 中国情报学百科全书[M]. 北京:中国大百科全书出版社, 2010:424

[2] 包昌火. 让中国情报学回归本来面目[J]. 情报杂志, 2011, 30(7):1

[3] Strategic and Competitive Intelligence Professionals. SCIP Vision and Mission Statements. [EO/OL]. [2013-04-25]. <http://www.scip.org/about/content.cfm?itemnumber=580&navItemNumber=503>

[4] Fuld-Gilad-Herring Academy of Competitive Intelligence. Seminar Selector :upcoming public seminars, course-description & problem sets. [2013-04-25]. <http://www.academyci.com/Seminars/selector.html>

[5] 陈 峰. 赴美国圣地亚哥参加 SCIP2008 年会纪实及感受[J]. 竞争情报, 2008 夏季刊:38-42

[6] Fuld-Gilad-Herring Academy of Competitive Intelligence. full description of faculty. [2013-04-25]. <http://www.academyci.com/About/faculty.html>

[7] Leonard M. Fuld. Competitor Intelligence: How to Get it, How to Use it[M]. Wiley, 1985

[8] Ben Gilad. Early Warning: Using Competitive Intelligence to Anticipate Market Shifts, Control Risk, and Create Powerful Strategies[M]. AMACOM, 2004

[9] Jan Herring, Judy Leavitt. Creating the Roadmap to World-Class CI Programs[C]. Conference Proceedings of 2009 Annual International Conference & Exhibit of SCIP (CD version). Society of Competitive Intelligence professionals. Alexandria, VA, USA, 2009

[10] Fuld - Gilad - Herring Academy of Competitive Intelligence. Global Advisory Board. [2013-04-25]. <http://www.academyci.com/About/GlobalAdvisory.html>

( 责 编 : 贺 小 利 )