

“互联网+”时代公共图书馆面向企业科技创新的 竞争情报服务研究

张 妍

扬州大学社会发展学院, 江苏 扬州

收稿日期: 2024年7月16日; 录用日期: 2024年8月5日; 发布日期: 2024年9月2日

摘 要

当下正处于“互联网+”时代, 公共图书馆服务模式正迎来前所未有的机遇与挑战。对于现代企业发展与生存而言, 竞争情报是非常重要的手段, 同时它也能帮助企业保持竞争优势, 实现科技创新。图书馆应利用好其在信息资源、技术与人才方面的优势, 并将其最大限度地发挥出来, 从而帮助企业用户获取其所需的竞争情报服务。笔者将对企业在科技创新过程中竞争情报需求的相关内容进行分析, 将其与“互联网+”时代下公共图书馆开展竞争情报服务的现状相结合, 借助SWOT分析法对公共图书馆面向企业科技创新的竞争情报服务的优劣势及面临的机遇和挑战进行分析, 探讨“互联网+”时代下公共图书馆面向企业科技创新的竞争情报服务策略。

关键词

“互联网+”, 公共图书馆, 企业科技创新, 竞争情报服务

Research on Competitive Intelligence Services of Public Libraries for Enterprise Scientific and Technological Innovation in the “Internet+” Era

Yan Zhang

College of Social Development, Yangzhou University, Yangzhou Jiangsu

Received: Jul. 16th, 2024; accepted: Aug. 5th, 2024; published: Sep. 2nd, 2024

Abstract

At present, in the era of “Internet+”, the public library service model is ushering in unprecedented

opportunities and challenges. For the development and survival of modern enterprises, competitive intelligence is a very important means, and it can also help enterprises maintain competitive advantages and achieve scientific and technological innovation. Libraries should make good use of their advantages in information resources, technology and talents, and maximize them to help enterprise users obtain the competitive intelligence services they need. This paper will analyze the relevant content of the competitive intelligence demand of enterprises in the process of scientific and technological innovation, combine it with the current situation of competitive intelligence services carried out by public libraries in the "Internet+" era, analyze the advantages and disadvantages of competitive intelligence services for enterprise scientific and technological innovation of public libraries, as well as the opportunities and challenges they face with the help of SWOT analysis method, and discuss the competitive intelligence service strategy of public libraries for enterprise scientific and technological innovation in the "Internet+" era.

Keywords

"Internet+", Public Libraries, Enterprise Scientific and Technological Innovation, Competitive Intelligence Services

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

在“互联网+”时代，即使是有数十年底蕴的公司，也可能会因为网络上的一条信息失去自己努力创造出的品牌价值。当下科学技术的飞速发展，使得创新成为了引领发展的第一动力。国家大力支持鼓励发展科技创新，企业成为科技创新的主要载体。市场竞争日益激烈，因此，掌握竞争对手的动态，社会及行业的发展趋势，是企业想要得到生存和发展的必要条件。获取相关情报可以帮助企业在市场竞争中及时抓住发展机遇[1]。本文将会对“互联网+”时代下，企业科技创新过程中竞争情报需求的相关内容进行分析，并结合“互联网+”时代下公共图书馆开展竞争情报服务的现状，通过运用 SWOT 分析法对公共图书馆面向企业科技创新的竞争情报服务的优劣势及面临的机遇和挑战进行分析，探讨“互联网+”时代下公共图书馆面向企业科技创新的竞争情报服务策略。从而为公共图书馆面向企业科技创新的竞争情报服务提供建议和参考。

2. 竞争情报服务概述

随着全球化竞争的日益加剧与信息时代的全面深化，竞争情报作为洞察市场趋势、追踪技术动态的利器，已逐渐演变为企业参与国际竞争不可或缺的战略资源。它不仅能够助力企业精准把握竞争对手的市场动态与技术前沿，还是衡量企业可持续发展能力的重要指标之一[2]。正因如此，越来越多的企业对竞争情报活动重视了起来，而情报活动的范围也变得越来越广。

2.1. 国外竞争情报服务概述。

通过检索中国知网等数据库，可以发现美国、日本、瑞典等国家相继开展了竞争情报领域的深入研究工作。美国在 20 世纪 80 年代成立了竞争情报从业者协会，该组织不仅致力于情报理论的深入探索，还投入了大量资金来支持相关实践活动的开展。现如今美国从事竞争情报的人员越来越多，呈现出逐年增长的趋势，这些专业人员能够帮助企业提高市场竞争力以及面对信息快速反应的能力。除此之外，美

国的微软、宝洁、通用电气等公司均设立了专业的竞争情报部门，旨在助力企业能够高效率地开展商业信息搜集和分析的相关活动，已有许多大型的企业构建了完善的竞争情报体系。除此之外，日本商业情报活动相比于其他国家较早展开，同时在该领域的活跃度与成效均居领先地位。据相关资料显示，日本对竞争情报的研究可以追溯到 20 世纪 80 年代初期，并于 1992 年 2 月成立了“日本工商竞争情报专家协会”。在日本，绝大多数企业均设有专门的竞争情报研究机构，这对于企业在全方位竞争环境中立足与发展起到了至关重要的作用。当下，瑞典已经形成规范完整的竞争情报系统商业模式，成为该领域研究与服务业最为活跃的地区之一[3]。

2.2. 国内竞争情报服务概述。

我国在上世纪 80 年代正式展开了对竞争情报领域的相关探索，并在 90 年代成立了中国科技情报研究及竞争情报专业委员会(SCIC)，该机构的成立旨在组织研讨会、开展企业竞争情报专题与技能培训讲座及案例分析会，积极促进国际间的交流与合作。随着一系列旨在解决实际问题的竞争情报研究课题相继告捷，我国在竞争情报的理论研究与实践应用层面均取得了显著成就。这一领域的深化研究引起了众多国内企业的注意，越来越多的企业开展竞争情报战略分析，并将研究成果转化为实际行动，来有效拓宽国内外市场。图书馆信息服务的基本职能使得图书馆自然而然地涉足竞争情报服务领域，通过查询中国知网等学术数据库，得知将图书馆与竞争情报相结合的文献始于 1997 年。此后，图书馆提供的竞争情报服务逐渐引起了学术界与业界的广泛关注，相关研究成果不断涌现，这些研究不仅丰富了图书馆竞争情报服务的理论体系，同时也对图书馆开展竞争情报服务有着很大的推动作用。

3. “互联网+”时代公共图书馆提供竞争情报服务现状

“互联网+”时代下公共图书馆竞争情报服务的发展尚不完善，呈现出复杂而多样的局面。

从服务发展方面来看，南北地区发展不均衡，北方相对于南方发展较快，这与各地区的经济发展水平，各地区的政策等因素息息相关。

从服务方式和内容上来看，图书馆为企业提供专利信息、技术报告、行业标准、市场动态等多方面的竞争情报。除此之外，图书馆还为企业提供国内外文献代查、科技查新、专题跟踪等定制化个性化的服务，来满足企业多样化的情报需求。公共图书馆凭借自身的资源优势以及专业优势，帮助企业更深入地了解到同行业技术发展的现状以及未来发展趋势，为其技术研发立项提供相关依据。除此之外，公共图书馆还能够凭借自身的专业检索技能，在了解到企业用户的相关需求后，高效地让用户及时对相关技术领域的前沿技术，技术特征以及参数等技术类信息有更好的了解和掌握。

从实践开展情况来看，目前已有部分公共图书馆能够较好地为企业提供更加持久且深入的竞争情报服务，例如：国家图书馆企业服务中心能够凭借自身丰富的馆藏文献资源以及数字信息资源，帮助企业开展一系列的信息监测和分析服务。除此之外，部分公共图书馆也能够通过自己的创新信息情报服务平台为企业提供更需要的信息服务。例如：泰达图书馆档案馆面向科技型中小企业提供信息服务，通过自身的科技信息服务平台帮助企业获得一站式知识在线服务，帮助不同行业不同领域的企业提供科技查新、行业动态与导航等服务，并且安排了对口行业专家馆员加入到企业科研课题，给企业用户信息素养培养提供有力支持，并提升企业核心竞争力与经济效益[4]。由上海图书馆上海科学技术情报研究承建的行业创新信息情报服务平台也能够帮助企业得到信息技术支持以及行业创新信息延伸等服务。但是当前仍存在许多公共图书馆面向企业开展的竞争情报服务止步于对情报的收集这一初级阶段，还不能达到为企业发展壮大而服务的目的。除此之外，由于缺乏对口行业专家馆员的参与指导，大部分的图书馆并不能为企业提供有效的情报服务[5]。

从调研成果的角度来看,关于公共图书馆面向企业科技创新提供的竞争情报服务,已有诸多学者进行探讨。然而,该服务的实践开展率相对较低,情报服务的层次较浅,服务内容的涵盖范围也较为有限,同时,能够胜任此服务的人员数量亦显不足。

4. “互联网+”时代企业科技创新过程中的竞争情报需求分析

4.1. 竞争情报需求内容

企业需求的信息类型可以分为战略型信息,业务型信息以及管理型信息。学者耿哲等对光伏企业的竞争情报需求展开了相关调研,另外,学者李芳菊等对风电企业的竞争情报展开了相关调研。这两家企业均属于技术密集型企业,都对技术创新具有较高的需求和依赖性。依据调研结果进行分析,可以得知,两者对于研发技术相关的竞争情报信息展现出了最高的需求度。而在涉及技术竞争情报的领域内,他们对于技术发展现状、技术前沿、潜在合作对象表现出了强烈的情报需求。

4.2. 竞争情报需求特点

在企业进行科技创新的过程中,对于竞争情报的需求也呈现出了新的特点。

(1) 竞争情报关注对象方面,高校,研究院这些研究机构也将成为重点关注的对象。在企业进行科技创新的过程中,关注重点也不再仅仅局限于竞争对手的动态,而是逐步转移到新技术的研发创新上,而这些研究机构正是研发创新的主体,因此,同行业同领域内的直接竞争对手不再是唯一关注对象。

(2) 竞争情报内容方面,不同于传统的竞争情报需求内容,在企业进行科技创新时,不再将竞争对手,市场发展态势等内容作为重点,创新和技术才是竞争情报内容的侧重点。企业需要时刻关注新技术的发展动态及趋势,以便能够对自身技术的创新方向以及策略进行及时调整,如技术前沿,技术发展动态等相关信息,这些信息对于指引企业发展方向、塑造竞争优势具有十分重要的作用[6]。

(3) 竞争情报信息需求数量方面,在“互联网+”时代,面对日益增长的信息量以及信息的复杂性,企业对信息的需求量也随之扩大。科技创新通常会涉及到不同领域的交叉融合,企业在科技创新过程中需要处理和分析更多的信息,需要对来自不同的渠道、不同的形式、不同的质量的信息进行有效的整理、筛选和分析,从而保证信息的时效性以及准确性,从而帮助企业有效决策。

5. “互联网+”时代公共图书馆面向企业科技创新的竞争情报服务 SWOT 分析

本文将公共图书馆作为研究对象,通过运用 SWOT 分析法分析其在面向企业科技创新提供竞争情报服务过程中存在的优势、劣势、面临的机遇和威胁。

5.1. 优势分析

(1) 公共图书馆具有资源优势。在信息资源方面,公共图书馆拥有丰富的纸质以及电子信息资源,这些资源涉及各个学科领域,能够为企业提供各行业在科技创新方面最新的研究成果以及各行业发展动态,同时具备对大量数据信息进行加工和整理的能力,这是相比于其他组织机构所具备的优势。在人力资源方面,由于开展竞争情报工作离不开素质高能力强,并且能够熟练运用科学分析方法的人才[7]。凭借深厚的历史积淀与持续的培育投入,公共图书馆拥有具备丰富的信息服务经验的人才。这些专业人员不仅能够为用户提供高效优质的信息查询咨询服务,同时在分析研究方面也有较强的能力,具备较高的专业素养以及学术水平,因此,公共图书馆能够更为精准地满足企业需求,提供更加优质的竞争情报服务,帮助企业实现更加高效的运营与决策。在技术资源方面,竞争情报服务对信息技术的要求比较高。由于多样化的设备在公共图书馆使用及普及,使得它在网络系统、数据库信息技术服务方面的能力得到不断

的提升,公共图书馆能够通过人工智能等手段来提升竞争情报服务的个性化水平。公共图书馆能够在为企业提供竞争情报服务的过程中将自身所具备的技术资源的优势发挥到最大,为企业高质高效地提供相关服务,让企业能够更及时地获取到更多有价值的信息。

(2) 公共图书馆具有良好的社会信誉。作为公共文化服务机构,公共图书馆具有较高的社会认可度和公信力,能够和企业建立良好的信任合作关系。

5.2. 劣势分析

(1) 提供的竞争情报服务比较单一。公共图书馆在竞争情报服务形式上缺乏创新性和多样性。传统的文献传递、参考咨询等服务方式已难以满足“互联网+”时代的需求。目前,大多数图书馆都还不能给企业提供,例如决策咨询等更加高端的服务。除此之外,这些服务往往连续性欠佳,不能在解决完企业提出的需求后,持续且深入地为企业提供竞争情报服务和产品[8]。

(2) 宣传力度小,服务难以推广。当前,大多数公共图书馆在对企业提供竞争情报服务时缺乏主动性,宣传力度不够。导致许多企业对图书馆的认知止步不前,甚至根本不了解公共图书馆能够为企业提供竞争情报服务。

5.3. 机遇分析

(1) 国家政策支持。二十大报告对于强化图书馆智慧体系、高水平服务以及数字化战略建设提出了更高的要求,图书馆应当做好信息技术创新,并不断拓宽服务渠道与方式。在“互联网+”时代,政策与技术支持都在不断推动公共图书馆竞争情报服务向数字与智慧化图书馆迈进。

(2) 市场需求增长。企业越来越能意识到科技创新的重要性,对竞争情报的需求也日益强烈。国内外竞争环境日益激烈,迫使许多企业明白了企业发展离不开科技创新,对于前沿技术动态、对手研发水平等信息企业都需要得到迫切的了解。

5.4. 威胁分析

(1) 其他竞争情报机构的竞争压力。除了公共图书馆外,高校图书馆以及众多公益性的科技情报服务机构等都以不同程度面向企业开展了竞争情报服务。例如,上海交通大学图书馆在2018年成立了知识产权信息服务中心,并与闵行区签署共建协议。为该地区的创新主体提供相关的竞争情报服务。公共图书馆也没有形成自身的服务特色。

(2) 技术更新的压力。“互联网+”时代下,为了适应不断更新的竞争情报需求,公共图书馆的设施设备以及软件系统都需要及时进行更新升级,这对公共图书馆的财务状况以及运营效率都可能造成压力与影响。

6. “互联网+”时代公共图书馆面向企业科技创新的竞争情报服务策略

6.1. 构建优秀竞争情报人员队伍

公共图书馆想要更好地为企业提供竞争情报服务,需要具备不断提高信息供给的能力,而图书馆想要具备该能力,则离不开优秀竞争情报人员。构建优秀竞争情报人员队伍的首要举措在于激发馆内员工的积极性,鼓励他们深化学习,积极提升个人的竞争情报意识。随后,应全面推行一系列旨在增强专业技能的定制化培训项目,例如文献检索、相关法律法规以及竞争情报搜集等。公共图书馆应该尽可能地帮助竞争情报人员在专业技能、知识广度、综合素质及服务意识等方面的综合水平得到提升。

6.2. 建立公共图书馆与企业的良好合作机制

企业科技创新过程中所需的竞争情报信息具有多样化的特点,仅凭一馆之力难以有效开展。因此,

公共图书馆应当与企业建立竞争情报合作机制，公共图书馆需要派遣资深专家与科技研发及创新领域的专业人员展开深入访谈，通过调研精准把握同一行业同一领域最新的发展态势，通过与该行业的权威专家保持密切交流，旨在挖掘企业尚未察觉的竞争情报潜在需求，以实际需求为基础，开发出专业且具有针对性的竞争情报产品[9]。在合作过程中，逐步形成图企之间的良性互动，将竞争情报服务层次不断深化，从只能对企业提供单一的情报服务向提供决策咨询等多样化的服务进行转变。

6.3. 根据企业竞争情报需求制定个性化服务

图书馆面向企业科技创新开展竞争情报服务的第一步也是最重要的一步，就是了解清楚企业和市场真正的需求。企业的需求会随着企业涉及的领域，以及企业的发展阶段产生变化。因此，把握住企业和市场真正的需求才能为企业制定出更加科学可行，且具有针对性的服务策略。再通过对数据信息进行进一步的收集，加工，整理，为企业定制出个性化的服务，让竞争情报服务的效用效率效能得到提升。

6.4. 加强宣传力度

公共图书馆需要加强宣传力度，增强自身在对企业提供竞争情报服务上的主动性，面向企业开展宣传讲座以及员工培训等活动，帮助企业更好地了解竞争情报，以及对于自身发展的重要性。让企业明白图书馆不仅能够提供文献信息，还能够为企业发展提供助力。

7. 结语

企业是科技创新的主体，同时企业的科技创新活动需要竞争情报的帮助与支持。公共图书馆管理者要提高自身的竞争情报服务意识，充分认识到竞争情报服务的重要性，明白公共图书馆的职责，利用好公共图书馆的资源优势，在服务企业竞争发展中发挥好自身能力，以助力当代社会经济发展为目标，实现自身的价值，为实现图企共赢不断努力。

参考文献

- [1] 黄秀满. “互联网+”时代图书馆开展企业竞争情报服务研究[J]. 河南图书馆学刊, 2018, 38(3): 101-103.
- [2] 周锐. 面向企业用户的图书馆竞争情报服务刍议[J]. 大庆社会科学, 2023(1): 115-118.
- [3] 彭靖里, 李建平, Jeanne·杨. 欧盟国家竞争情报研究及其产业化发展述评[J]. 图书与情报, 2008(2): 44-49.
- [4] 耿哲, 杨眉. 面向企业科技创新的高校图书馆竞争情报服务策略[J]. 图书馆学刊, 2019, 41(11): 96-100.
- [5] 刘霞. 我国中小企业竞争情报研究现状分析[J]. 情报探索, 2014(10): 50-54.
- [6] 王丽华, 嵇云, 卓建霞. 高校图书馆开展企业竞争情报服务质效提升路径研究——以小微文化企业为例[J]. 图书馆理论与实践, 2018(4): 77-81.
- [7] 肖书铭. 面向中小企业的公共图书馆竞争情报服务[J]. 科技情报开发与经济, 2012, 22(13): 5-8.
- [8] 李文凯. 数字经济时代面向小微企业的竞争情报服务模式研究[J]. 内蒙古科技与经济, 2024(5): 40-44.
- [9] 金晓东. 公共图书馆对中小企业竞争情报服务策略研究[J]. 河南图书馆学刊, 2016, 36(11): 18-19.