



数字时代图书馆学情报学研究论丛

(第二辑)

竞争情报 与企业危机管理

COMPETITIVE INTELLIGENCE
AND ENTERPRISE CRISIS MANAGEMENT

查先进 陈明红 杨凤 著



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

教育部“新世纪优秀人才支持计划”研究项目
“基于突发事件的企业竞争情报快速响应模式研究”成果
(项目编号: NCET-06-0624)



数字时代图书馆学情报学研究论丛
(第二辑)

竞争情报 与企业危机管理

COMPETITIVE INTELLIGENCE
AND ENTERPRISE CRISIS MANAGEMENT

查先进 陈明红 杨凤 著



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

竞争情报与企业危机管理/查先进,陈明红,杨凤著. —武汉:武汉大学出版社,2010.6

数字时代图书馆学情报学研究论丛. 第2辑

ISBN 978-7-307-07751-5

I. 竞… II. ①查… ②陈… ③杨… III. 企业管理—市场竞争—情报工作 IV. ①F274 ②G35

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 084579 号

责任编辑:詹 蜜

责任校对:刘 欣

版式设计:马 佳

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件: cbs22@whu.edu.cn 网址: www.wdp.com.cn)

印刷:武汉中远印务有限公司

开本: 720 × 1000 1/16 印张: 25.25 字数: 357 千字 插页: 2

版次: 2010 年 6 月第 1 版 2010 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-07751-5/F · 1368 定价: 42.00 元

版权所有, 不得翻印; 凡购我社的图书, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请与当地图书销售部门联系调换。

《数字时代图书馆学情报学研究论丛》

编 委 会

顾问：彭斐章(武汉大学资深教授，信息管理学院博士研究生导师)

孟广均(中国科学院国家科学图书馆教授，博士研究生导师)

吴慰慈(北京大学资深教授，信息管理系博士研究生导师)

胡述兆(台湾大学图书资讯学研究所教授，博士研究生导师)

梁战平(中国科技信息研究所教授，博士研究生导师)

倪波(南京大学教授，博士研究生导师)

黄长著(中国社会科学院研究员，学部委员)

冯惠玲(中国人民大学副校长，信息资源管理学院博士研究生导师)

Raymond von Dran (Professor and Dean, School of Information Studies, Syracuse University)

Harry Bruce (Professor and Dean, Information School, University of Washington)

主编：陈传夫 马费成 胡昌平

编委：(按姓氏笔画排序)

马费成	方卿	王新才	邓仲华	司马朝军
刘家真	朱玉媛	朱静雯	余世英	吴平
张玉峰	张李义	张美娟	李纲	肖希明
邱均平	陆伟	陈传夫	周宁	周耀林
罗紫初	查先进	胡昌平	赵蓉英	唐晓波
徐丽芳	曹之	黄先蓉	黄如花	焦玉英
董有明				

序

“图书馆学情报学”是我国的习惯用法，是涵盖图书馆学、情报学、档案学、出版发行学等学科的名称。在我国台湾被称为“图书馆与资讯科学”，英文为 Library and Information Science。美国也用 Library and Information Studies 来称谓这一学科。

1807 年，德国学者马丁·施莱廷格（Martin Schrettinger, 1772—1851）首次使用了“图书馆学”这一概念，1808 年他又在《试用图书馆学教科书大全》中建立了以图书馆整理为核心的学科体系，标志着图书馆学学科正式诞生。

自 1887 年美国学者杜威（Melvil Dewey, 1851—1931）在哥伦比亚大学创办世界第一所图书馆学校，1930 年在卡内基基金的资助下芝加哥大学设立第一所图书馆学博士班课程以来，图书馆学开始走进大学殿堂，成为高等教育中的一个专业。

图书馆学教育在美国的兴起带动了全球图书馆教育的发展。1919 年英国在伦敦大学建立了图书馆学院。目前，美国有 56 所美国图书馆学会（ALA）认可的图书馆学院，每年招收图书馆与情报学学生 26 000 人左右。

在施莱廷格后的两个世纪，图书馆学科不断变化。特别是在 20 世纪 50 年代以来的“冷战”期间，美苏军备竞赛，两大阵营形成。苏联卫星上天，美国实施阿波罗计划，科技文献激增。科学家对文献信息的获取变得困难。一门新型学科——情报学应运而生。1963 年美国文献工作学会正式更名为美国情报学会（ASIS）。大量增设图书馆学与情报学硕士点、博士点。图书馆学课程表中也增加

了大量的情报学课程。

20 世纪 70 年代, 计算机技术在图书馆与信息工作中广泛应用, 自动化、地区性图书馆网络形成, 机读目录广泛应用, 国际图联将世界书目控制列为核心计划。图书馆学 (Library Science) 发展为“图书馆与情报学” (Library and Information Science), 后来又进一步演变为“图书馆与情报研究” (Library and Information Studies)。

20 世纪 80 年代高新技术迅速发展, 信息时代到来。美国里根政府实施星球大战计划, 欧洲实施尤里卡计划等。联机图书馆系统广泛建立, 并扩展至世界主要发达国家。商业性联机数据库如 ORBIT, DIALOG 发展迅速, 图书馆与情报职业面临挑战。为适应信息时代要求, 国际上图书馆学情报学专业开始调整。国际上有较多大学将图书馆学院易名为图书馆与情报学院或信息研究学院, 图书馆学、情报学在硕士、博士层次合二为一。

20 世纪 90 年代, 全球进入后信息时代——数字时代到来。克林顿政府开始实施国家信息基础设施计划 (NII)、全球信息基础设施计划 (GII)。新一代互联网投入使用。欧美初步建成信息社会, 全球进入无缝信息环境。世贸组织建立和一揽子贸易协定生效, 使全球经济一体化并逐步进入知识经济时代。各国继续加强图书馆学、情报学学科调整。图书馆学、情报学学科内容向情报科学汇集。

进入 21 世纪以来, 国际上信息管理学科变化很快。自雪城 (SYRACUSE) 大学将学院更名为信息研究学院 (The School of Information Studies) 后, 在美国立即出现了 iSchool 的浪潮。伊利诺依斯大学、华盛顿大学、密歇根大学、匹兹堡大学、加州大学伯克利分校、北卡罗来纳大学等知名大学的图书馆与情报学院宣称自己为 iSchool。这些 iSchools 通过宪章组成 I-Schools 联盟 (ISG)。目前共有 20 所美国的大学加入联盟 (联盟宪章不允许超过 25 个)。iSchool 强调信息、技术与人的关系 (relationship between information, technology and people)。iSchool 的标准包括: 必须有杰出的研究和杰出的博士教育; 必须能在科学、企业、教育与文化进步过程

中提供任何形式的信息所需的专门技术；必须能提供信息技术及其应用、信息使用与用户方面的专门知识。2004—2006 年的联盟领导委员会协调人是雪城大学信息研究学院的 Raymond von Dran 院长，2006—2007 年将由匹兹堡大学信息学院院长 Ron Larsen 担任。联盟成员的标准主要强调研究即实质性承担研究活动（三年中每年研究支出达到 100 万美元），同时，致力于培养未来的研究者（通常通过研究型的博士点），引领推动信息职业领域。

国际上图书馆与情报学科的发展表现出明显的特征：研究范围由传统的图书馆领域扩大到信息领域（information field），研究视野由实体的图书情报机构扩大到虚拟空间，研究对象由图书文献转向了信息内容。一系列相关学科如图书馆学、情报学、档案学、出版科学、信息管理与系统乃至数字商务汇集于信息科学（Information Sciences）下，从而使图书馆学情报学研究发生了根本的变化。

武汉大学图书馆学科起源于 1920 年美国学者韦棣华女士创办的武昌文华大学图书科，档案专业起源于 1940 年的文华图书馆学专科学校的档案管理科。1978 年武汉大学创办科技情报学专业，后改为情报学专业。1983 年创办图书发行学专业，2002 年创办电子商务专业。1984 年经教育部批准建立武汉大学图书情报学院。2001 年更名为信息管理学院。图书馆学和情报学两个二级学科被国务院学位委员会批准为国家重点学科。“图书馆、情报与档案管理”被国务院学位委员会批准为一级学科博士学位授权点。教育部批准“武汉大学信息资源研究中心”为国家人文社会科学重点研究基地。信息产业部批准成立“国家信息资源管理（武汉）研究基地”。新闻出版总署批准建立“新闻出版总署武汉大学高级出版人才培养基地”。“网络信息资源开发与数字图书馆建设”被国家计委、教育部等批准为“十五”211 重点学科建设项目。建立一级学科博士后流动站。武汉大学信息资源研究创新基地被列为国家“985 二期工程”建设项目。一批院内校级重点研究基地如武汉大学四库学研究所、武汉大学中国科技评价中心、武汉大学政府信息



研究中心、武汉大学数字图书馆研究所、武汉大学出版发行学研究所、武汉大学图书馆学情报学国际合作研究中心也在科研和人才培养中发挥着重要平台作用。

强调一级学科内学科群建设和学科协调发展是武汉大学图书馆与情报学科建设的基本目标。以图书馆学、情报学两个国家重点学科为龙头促进图书馆学、情报学、档案学、信息资源管理、出版发行学等学科的协调发展。

我们深刻认识到信息资源与自然资源、人力资源共同构成支撑现代经济社会发展的资源体系。信息资源是知识经济时代重要的国家战略资源，是实现经济和社会全面、可持续发展的基础条件。对信息资源的拥有、开发和利用水平，是衡量一个国家综合国力和国际竞争力的重要标志之一。消弭信息鸿沟、实现信息公平，是消除贫困、促进经济发展、构建和谐社会的重要条件之一。

信息资源管理人才培养是学院的基本任务。学院每年为国家培养本科生 260 名，硕士研究生 150 名，博士研究生 55 名左右。学院有一支知识结构和年龄结构合理的优秀学术队伍。这支队伍中有武汉大学人文社会科学资深教授 1 人，博士研究生导师 26 人，国务院政府特殊津贴专家 6 人，教育部新世纪优秀人才支持计划 3 人，武汉大学珞珈特聘教授 2 人。作为实现研究型学院建设目标的一部分，在教学的同时，广大教师承担了大量的科学研究任务。为了推动本学科领域的前进，分享他们的见解，在武汉大学出版社的大力支持下，并报有关部门批准，我们拟出版《数字时代图书馆学情报学研究论丛》（简称《论丛》）。

为了编辑这套丛书，武汉大学邀请了国内外知名学者担任《论丛》的学术顾问，组建了主要由信息管理学院的博士研究生导师担任委员的编辑委员会。

《论丛》拟用 4 年时间出版著作共 20 卷。20 卷著作将分为三个系列：（1）学科年度进展。主要约请信息管理学院图书馆学系、档案与电子政务学系、信息管理科学系、现代出版系、信息系统与

电子商务系的有关教师和校外专家共同编写本学科的年度研究进展,主要有《图书馆学研究进展》、《情报学研究进展》、《档案学研究进展》、《出版学研究进展》、《信息资源管理学研究进展》;(2)个人学术专著。涉及图书馆、情报与档案管理基本理论研究、信息组织与检索、信息资源管理、信息资源建设与信息服务、文献编纂与出版、数字图书馆与信息系统工程等研究方向;(3)研究报告系列。我院研究人员共承担教育部哲学社会科学研究重大攻关项目、国家社会科学基金重点项目、教育部人文社会科学重点研究基地重大招标项目、国家自然科学基金项目、国家社会科学基金项目多项。特别是211项目和985项目,围绕数字信息资源开发与管理、数字信息资源服务与保障、信息资源公共获取与知识产权协调管理、数字图书馆关键技术与系统、资源与服务整合、信息构建与知识管理等主题正在进行探索。在信息构建的理论与方法、信息系统与资源整合、元数据知识表达、网络计量与参考、信息服务集成机制、信息资源与服务集成技术、媒体及数字出版、数字内容分销、信息资源的长期保存、商务信息流等关键领域力图实现图书馆学科在数字图书馆领域、情报学科在数字资源管理领域、档案学在数字化政务信息管理领域、出版发行学在数字出版与数字化分销、信息系统科学在集成系统以及数字化商务信息流研究方面取得研究成果。本系列将对部分研究结果进行报告。

丛书的出版是学院广大教师和研究人员辛勤探索的结果,在此,谨向严谨治学、辛勤耕耘的各位著作者表示感谢!对武汉大学出版社的支持表示感谢,对责任编辑严红女士在策划编辑过程中付出的艰辛劳动表示感谢。同时,还望广大读者不吝批评指正,共同推动图书馆学、情报学、档案学、出版发行学和信息资源管理学科的进步!

武汉大学信息管理学院院长 陈传夫
武汉大学信息资源研究中心主任 马费成

2006年10月8日

前 言

进入 21 世纪以来，人类在经济、科技、文化和社会发展方面取得前所未有的辉煌成就，同时也经历了许许多多惊心动魄而又令人不堪回首的国际、国内重大突发事件，如“9·11”恐怖袭击事件、SARS 事件、南方雪灾事件、“5·12”汶川大地震、三鹿牌婴幼儿奶粉事件、华尔街金融风暴、甲型 H1N1 流感等。企业作为社会最基本的经济细胞，总是处于一定的自然或社会环境下，其生产、经营和管理过程中可能会遭遇上述各类突发事件。某些情况下，一些看似平常的事件（如一般性的客户纠纷），如果处置不及时或处置不当，也会演变为突发事件。突发事件具有突发性、渐进性、首次性、偶然性、复杂性、后果不确定性等特征。它可能来自于自然，也可能来自于社会，在其他条件的相互作用下可能会使企业卷入危机当中去。美国著名管理学家斯蒂文·芬克（Steven Fink）曾经指出：“危机对企业、对人类就像死亡和纳税一样难以避免……只有做好应对危机的准备和计划，才有力量与命运周旋。”危机通常会使企业陷入困境，如不在极短时间内调动有效资源予以应对，将对被攻击对象的生存和发展造成严重威胁，甚至产生极其严重的后果。

从竞争情报活动的角度来考察，遭遇突发事件意味着企业进入严重困难关头的各种先兆性信息已经形成。企业危机预警就是要采用特定的手段，监测特定环境，捕捉环境的每个细微的变化以获得各种先兆性信息，通过对这些先兆性信息的及时分析处理和预测，向企业决策者或有关人员发出不同级别的危机警报信号。以竞争情报为切入点来开展企业危机预警工作是十分有意义的。通过导入竞争情报，企业能够捕捉各种尚在萌芽期的相关事件，通过对蛛丝马



迹的比较和分析判断出危机征兆，及时反馈给企业决策层。事实上，开展竞争情报工作、完善竞争情报机制和部署竞争情报系统，不仅是企业危机预警的重要手段，而且在企业危机处理和危机恢复阶段亦发挥着重要作用。例如，利用建立的规则集、统计库、模型库和辅助危机分析软件，依据企业危机源数据库提供的信息，可对企业的各种危机进行分析处理。当危机基本得到控制以后，利用竞争情报了解和把握各种环境信息，致力于危机过后的恢复工作，积极稳妥地采取各项措施，解决各类危机遗留问题。

正因如此，早在本世纪初，本人便开始关注竞争情报与企业危机管理之间的契合关系，并研究竞争情报在企业危机管理中的应用。2006年，在教育部和武汉大学的鼎力支持下，我有幸主持了教育部“新世纪优秀人才支持计划”研究项目“基于突发事件的企业竞争情报快速响应模式研究”（项目编号：NCET-06-0624），本书即是该项目的主要研究成果之一。

本书在研究和撰写过程中，始终按照既定的研究方法、技术路线和研究方案进行。全书共10章。第1章是引论，包括研究背景和意义、国内外研究和实践概况、研究方法和思路、研究目标和内容；第2章是竞争情报基础，包括竞争情报的特点和作用、竞争情报研究的内容和方法；第3章是竞争情报研究的过程，包括竞争情报规划与定向、信息搜集与整理、信息分析与评估、竞争情报产品与服务；第4章是突发事件与企业危机，包括突发事件及其特征、突发事件的诱因及演化、企业危机；第5章是企业危机管理，包括企业危机管理的概念、职能、原则、程序以及企业危机的预警、处理和恢复；第6章是面向危机管理的企业竞争情报模式，包括企业危机预警、危机处理和危机恢复中的竞争情报模式；第7章是面向危机管理的企业竞争情报快速响应能力，包括快速响应能力及其表现、快速响应能力与企业竞争力、快速响应能力的评估；第8章是具备快速响应能力的企业竞争情报系统，包括具备快速响应能力的企业竞争情报系统的组成和功能、信息搜集子系统、信息分析处理子系统、情报预测和预报子系统、情报服务子系统；第9章是面向危机管理的企业竞争情报战略，包括强化危机管理的信息沟通机

制、实施企业危机知识管理战略、培养企业竞争情报人才、强化企业竞争情报意识、发展企业竞争情报咨询服务、增强企业的反竞争情报能力；第10章是供应链竞争情报快速响应，包括供应链及其管理、供应链突发事件、供应链竞争情报、供应链竞争情报快速响应能力、供应链竞争情报系统。本书内容丰富、重点突出，适合从事情报学、信息资源管理、危机管理等相关领域的理论研究者 and 实际工作者使用。

本书由我提出撰写大纲，各位作者参加了大纲的讨论。各章写作分工如下：第1章和第2章由我撰写；第6章、第7章和第9章由陈明红撰写；第4章、第5章和第8章由杨凤撰写；第3章由我和杨凤撰写；第10章由我、陈明红和杨凤撰写。朱慧君搜集、提供了部分研究素材。全书由我负责统稿。

本书从酝酿到撰写完成，得到了多方面的支持。我在武汉大学信息资源研究中心研究期间，围绕竞争情报和危机管理相关问题搜集了大量的素材，形成了一定的研究基础。本书在研究和撰写过程中，还得到了教育部“新世纪优秀人才支持计划”、武汉大学“985工程”哲学社会科学创新基地建设项目“武汉大学信息资源研究创新基地”、武汉大学信息管理学院、武汉大学社会科学部、武汉大学出版社的大力支持。此外，本书在研究和撰写过程中广泛参阅和引用了国内外许多文献和案例，这些文献和案例为本书提供了有力的支撑，增强了我们在该领域持续研究的信心。值此书出版之际，我们一并表示衷心的感谢。

由于时间仓促，加之研究水平有限，书中难免存在一些疏漏和错误，敬请诸位专家学者批评指正。

查先进

2010年·武汉大学

目 录

第1章 引论	1
1.1 研究背景和意义	1
1.2 国内外研究和实践概况	4
1.2.1 国外概况	5
1.2.2 国内概况	15
1.3 研究方法和思路	22
1.3.1 研究方法	22
1.3.2 技术路线	22
1.4 研究目标和内容	23
1.4.1 研究目标	23
1.4.2 研究内容	24
第2章 竞争情报基础	27
2.1 竞争情报的特点和作用	27
2.1.1 竞争情报的概念和特点	27
2.1.2 竞争情报的作用	34
2.2 竞争情报研究的内容	39
2.2.1 竞争对手研究	39
2.2.2 竞争环境研究	50
2.2.3 竞争战略研究	59
2.3 竞争情报研究的方法	65
2.3.1 概述	65
2.3.2 定标比超	67
2.3.3 SWOT 分析法	76

第3章 竞争情报研究的过程	80
3.1 概述	80
3.2 竞争情报规划与定向	82
3.2.1 竞争情报规划与定向的步骤	83
3.2.2 情报用户需求	84
3.2.3 竞争情报规划与定向的方法	88
3.3 信息搜集与整理	91
3.3.1 信息搜集的范围	92
3.3.2 信息源的分类与选择	94
3.3.3 信息搜集方法	98
3.3.4 信息整理与评价	99
3.4 信息分析与提炼	102
3.4.1 信息分析与提炼的重要性	102
3.4.2 信息分析与提炼的内容	103
3.5 竞争情报产品与服务	105
3.5.1 竞争情报产品的类型	105
3.5.2 竞争情报产品的评价	106
3.5.3 竞争情报的传递	108
3.5.4 竞争情报服务	111
第4章 突发事件与企业危机	113
4.1 突发事件及其特征	113
4.1.1 突发事件的概念	113
4.1.2 突发事件的特征	115
4.1.3 突发事件的类型	118
4.2 突发事件的诱因及演化	122
4.2.1 突发事件的诱因	122
4.2.2 突发事件的演化	125
4.3 企业危机	127
4.3.1 企业危机及其产生背景	127

4.3.2 企业危机的本质及影响	142
第5章 企业危机管理	145
5.1 企业危机管理的内涵和职能	145
5.1.1 企业危机管理的内涵	145
5.1.2 企业危机管理的发展历程	147
5.1.3 企业危机管理的职能	150
5.1.4 企业危机管理的理论视角	151
5.2 企业危机管理的原则和程序	157
5.2.1 企业危机管理的原则	157
5.2.2 企业危机管理的程序	162
5.3 企业危机的预警	168
5.3.1 企业危机预警概述	168
5.3.2 国内外相关理论研究综述	170
5.3.3 企业危机预警的作用	177
5.3.4 企业危机预警的内容	178
5.4 企业危机的处理	179
5.4.1 企业危机处理的原则	179
5.4.2 企业危机处理的程序	183
5.5 企业危机的恢复	185
5.5.1 企业危机恢复的基本问题	185
5.5.2 企业危机恢复的程序	189
5.5.3 企业危机的总结与评价	194
第6章 面向危机管理的企业竞争情报模式	199
6.1 企业危机预警中的竞争情报模式	202
6.1.1 危机预警中的竞争情报	202
6.1.2 危机预警情报模式	205
6.1.3 企业危机预警中的竞争情报工作策略	209
6.2 企业危机处理中的竞争情报模式	210
6.2.1 危机处理中的竞争情报	211



6.2.2 企业危机处理情报模式	213
6.2.3 企业危机处理中的竞争情报工作策略	216
6.3 企业危机恢复中的竞争情报模式	218
6.3.1 危机恢复中的竞争情报	218
6.3.2 企业危机恢复期的竞争情报模式	220
6.3.3 企业危机恢复期的竞争情报工作策略	223
 第7章 面向危机管理的企业竞争情报快速响应能力	 225
7.1 快速响应能力及其表现	226
7.1.1 快速响应能力	226
7.1.2 快速响应能力的表现	230
7.2 快速响应能力与企业竞争力	231
7.2.1 快速响应能力与企业竞争力的异同	231
7.2.2 快速响应能力对企业竞争力的影响	235
7.3 快速响应能力的评估	236
7.3.1 评估意义与原则	237
7.3.2 评估方法	239
7.3.3 评估指标体系	257
7.3.4 评估流程与实施	259
 第8章 具备快速响应能力的企业竞争情报系统	 263
8.1 系统组成和功能	263
8.1.1 系统的基本出发点	263
8.1.2 系统功能	264
8.1.3 系统总体框架	265
8.2 信息搜集子系统	267
8.2.1 信息搜集子系统概述	267
8.2.2 信息搜集子系统的设计	268
8.2.3 信息搜集的原则	271
8.2.4 信息搜集的途径和方式	272
8.3 信息分析处理子系统	273

8.3.1	概述	273
8.3.2	系统设计	274
8.4	情报预测和预报子系统	279
8.4.1	系统组成	279
8.4.2	预测和评估子系统	279
8.4.3	预警子系统	282
8.4.4	预控对策子系统	290
8.5	情报服务子系统	292
8.5.1	概述	292
8.5.2	系统设计	294
8.5.3	情报服务策略	296
第9章	面向危机管理的企业竞争情报战略	298
9.1	强化危机管理的信息沟通机制	298
9.1.1	危机管理中的信息沟通	298
9.1.2	危机管理信息沟通机制的构成	302
9.1.3	强化危机管理信息沟通机制的对策	306
9.2	实施企业危机知识管理战略	309
9.2.1	企业知识管理对危机管理的重要影响	309
9.2.2	企业危机知识管理内容	312
9.2.3	企业危机知识管理战略的实施	314
9.3	培养企业竞争情报人才	316
9.3.1	培养企业竞争情报人才的意义	316
9.3.2	企业竞争情报人才培养的目标与内容	318
9.3.3	企业竞争情报人才培养的对策	321
9.4	强化企业竞争情报意识	324
9.4.1	竞争情报意识及其类型	324
9.4.2	竞争情报意识对企业危机管理的影响	325
9.4.3	强化面向危机管理的竞争情报意识	327
9.5	发展企业竞争情报咨询服务	328
9.5.1	企业竞争情报咨询服务的含义	328