

中山大学硕士学位论文

我国信息咨询服务项目管理研究

A Study of the Application of Project Management in the Information Consulting Service of China

专业：图书馆学

姓名：郭莉莉

导师：罗曼 副教授

论文答辩委员会

主席（签名）：黄仕忠

委员（签名）：罗春荣

黄晓斌

邹和利

马志辉

我国信息咨询服务项目管理研究

专业：图书馆学

申请人：郭莉莉

指导老师：罗曼 副教授

摘 要

随着信息咨询服务的“外脑作用”日渐为人们认识和接受，市场对信息咨询的需求不断增大，我国信息咨询服务业呈现出前所未有的巨大发展空间。然而，与国外同行相比，我国信息咨询服务业存在着很大差距，其中主要原因之一就是我国信息咨询机构缺乏有效的管理。因此，如何利用科学的理论和方法提升我国信息咨询机构的竞争力，是一个亟待研究的重要课题。

项目管理就是“为使项目活动能够实现或超过项目干系人的需要和期望而运用的知识、技能、工具和方法”，^①即从项目的投资决策开始到项目结束的全过程进行计划、组织、指挥、协调、控制和评价，以实现项目的目标。项目管理经过多年的实践已经发展成为一个较为成熟的领域，是一套操作性很强的管理方法和艺术，它对加强机构管理水平、提高运营效率具有非常明显的作用。项目管理理论和方法已经成功地应用于国内许多行业领域，但目前对信息咨询服务项目管理还缺乏系统研究和相应规范。因此，本论文选题具有重要的现实意义。

论文共分为6个部分：1. 绪论。概述了选题背景、研究方法、研究目的、研究内容及文章的不足之处；2. 文献综述。分别对国内外信息咨询服务项目管理研究现状进行了分析和概括；3. 项目管理的基本理论。论述了项目管理的基本概念、项目管理在世界范围的发展历史及现状，归纳了项目管理知识体系的主要内容；4. 我国信息咨询服务项目管理研究。回顾了我国信息咨询服务业的发展

^① 陈永鸿、陈文君. 对项目管理概念的延伸思考, 昆明冶金高等专科学校学报, 2004 (6): 97-100.

历程和现状,阐明了在信息咨询服务业中引入项目管理理论与方法的必要性,并以项目生命周期为线索,构建了信息咨询服务业的项目管理模式。在此基础上,进一步提出将项目管理思想转变为日常化管理的多信息咨询项目的项目管理建议; 5. 信息咨询服务业的项目管理案例。笔者以海洋渔业公司的渔船保鲜方法及装置的投资可行性咨询项目为案例,分析了项目管理在其中的应用,并通过对案例的总结分析,提出改进措施和建议。 6. 结论。本文得出以下结论:信息咨询服务业的项目管理重点是应用项目管理的系统统筹和周密计划的思想,通过运用一系列的方法和技术进行工作分解、质量控制、内外沟通、合理分工、控制项目实际进程,达到流程规范、资源平衡、团队合作、质量优良的效果,在实现客户利益最大化的基础上,实现信息咨询机构利益最大化的目标。在信息咨询机构同时接受多个信息咨询项目时,为了最大化地利用资源、节约成本、提高产出,必须将项目管理的理念同流程管理理念结合起来,对项目的各项工作进行合理的分工,统筹安排人员和资源。

关键词: 信息咨询 信息咨询服务业 项目管理

A Study of the Application of Project Management in the Information Consulting Service of China

Major: Library Science

Name: Guo Lili

Supervisor: Luo Man

ABSTRACT

With the helping function of information Consulting being acknowledged and accepted by more and more people, information consulting service is wanted than before, and information consulting service in china is an emerging industry with bright future. Comparing to foreign institutions of the same kind, however, domestic information consulting service has the huge gap, especially in whole quality and competitive ability. Therefore, it is an important subject to apply scientific theories and methods to raise the competitive ability of domestic information consulting institutions.

“Project management is the application of knowledge, skills, techniques to project activities in order to meet or exceed stake-holder needs and expectations from the project.” That is to apply the theories and methods of project management at all aspects from the beginning to the end of project. Nowadays, project management remains a useful management tool for practitioners in today’s business environment.

The theories and methods of project management have already been applied in many areas successfully. But now there is barely systematic research and relevant regulation on project management in information consulting service. So it is important to conduct a comprehensive research.

This thesis consists of six parts:

Part 1: Introduction. Including research background, purpose, content, methods and deficiencies.

Part 2: Literature review on project management in information consulting service both at home and abroad.

Part 3: The main theory of project management. This part includes the basic concepts, the history and current situation of project management, and sums up the knowledge system of project management.

Part 4: Study on the application of project management in information consulting service in China. On the basis of looking back of the history and current situation of information consulting service, the thesis illustrates the necessity of project management theory and methodology in information consulting service, and uses the theory of project life cycle as the main clue to design a project management mode in information consulting service.

Part 5: Case study on the application of project management in information consulting service. This part analyses the application of project management in the feasibility of consulting service of investment of fish preservation device.

Part 6: Conclusions. This thesis draws a conclusion: the most important part of project management in information consulting service is to apply system orchestration and thoughtful plan, use a series of techniques to break the work, control the progress of project development, standardize the whole processes, reach the resources equilibrium, ensure the team cooperation, and meet quality requirement, and thereby to achieve the goal of project management in consultation institutions on the basis of the achievement of goal of their clients.

Key Words: information consulting information consulting service
Project management

目 录

中文摘要	I
英文摘要	III
目 录	V
第 1 章 绪论	1
1.1 选题的背景	1
1.2 研究的主要内容	4
1.3 研究的方法	5
1.4 研究的目的	6
1.5 研究的创新点和不足之处	6
第 2 章 信息咨询服务项目管理研究文献综述	8
2.1 国内信息咨询服务项目管理研究文献综述	8
2.2 国外信息咨询服务项目管理研究文献综述	12
第 3 章 项目管理的理论基础	14
3.1 项目管理的起源和发展	14
3.2 项目管理的基本概念	15
3.3 项目管理的主要内容	18
第 4 章 我国信息咨询服务项目管理研究	24
4.1 我国信息咨询服务业的发展历程	24
4.2 信息咨询服务的业务流程	26
4.3 信息咨询服务项目管理模式构建	32
4.4 多个信息咨询项目的项目管理	41
第 5 章 信息咨询服务项目管理案例	43
5.1 案例背景	43
5.2 项目启动阶段	43
5.3 项目计划阶段	46
5.4 项目执行阶段	52
5.5 项目结束阶段	53
5.6 其他措施	54
5.7 案例分析总结	55
第 6 章 结论与展望	57
6.1 结论	57
6.2 展望	58
参考文献	60
后记	64
论文原创性声明	65

第 1 章 绪论

1.1 选题的背景

我国的信息咨询服务起步于 20 世纪 70 年代末,随着市场经济的蓬勃发展,企业面临的国际和国内环境急剧多变,竞争加剧以及顾客需求越来越个性化,企业要想取得持续的竞争优势,单靠其内部的人力资源、信息资源来解决面临的诸多问题,有时就显得心有余而力不足,这时往往需要借助“外脑”的力量。与此同时,随着外部环境的复杂化,政府机关的决策牵涉的利益主体越来越多,具有很多的不确定因素,需要进行详细的分析论证,而单靠一己之力也很难达成,为满足这些方面的需要,信息咨询服务应运而生,市场需求不断增大,日益发挥其重要作用。

我国的信息咨询机构从存在形式上大致有 4 种:(1)是党政机关隶属的决策咨询机构,如社科院;(2)是以信息咨询为职能的软科学研究机构;(3)是情报信息机构;(4)是咨询服务公司。^①与国外同行相比,我国信息咨询机构在外部宏观调控、市场需求的培育、政府政策扶持、运营主体管理模式等方面存在很大的差距,如何缩小与国外同行的差距,提高我国信息咨询机构的竞争力成为信息咨询业从业人员关注的话题。在这个问题上,已经有很多专家学者借鉴发达国家信息咨询服务业的市场环境、运行机制以及政府对信息咨询服务业的扶持保护政策和措施,提出了可供我国政府部门和信息咨询机构借鉴的经验。但是笔者认为,应充分认识到我国信息咨询机构与国外同行相比存在差距的主要原因之一在于我国信息咨询机构自身存在的诸多内部问题,如整体素质低,管理机制不规范等。我国信息咨询机构必须正视自身存在的问题,应用科学的管理手段,确实有效地解决自身存在的问题,才能迅速调整和发展,提升竞争力水平,占领应有的市场份额。

^① 刘黎红,吕剑亮等.国内外信息咨询业发展模式的比较研究,情报科学,2004,22(12):1519-1523.

图书馆虽然不是专职的信息咨询机构,但近几年随着以馆藏为中心的服务理论向以用户为中心的服务理论的转变,图书馆的信息咨询服务功能逐渐得到重视。在信息时代、知识经济中,图书馆信息咨询服务成为人们关注的焦点,信息咨询服务成为图书馆未来发展的一个重要方面,将在未来图书馆的服务中发挥至关重要的作用,经过这些年的发展,图书馆信息咨询服务方式产生了很多的改变,研究性的课题信息咨询服务在有的图书馆得到良好的开展,但由于受各方面的影响,如体制、经费、人员结构、管理方式的制约,发展缓慢,真正做得出色的为数不多。

笔者认为,为了更好地开展课题信息咨询服务,图书馆除了设立专门的信息咨询部门,配备专职的咨询人员外,还应当借鉴其他专职信息咨询机构的管理模式,提高信息咨询人员对管理措施的认同程度和适应能力,在管理上逐步按一定的规范办事,从而推进信息咨询服务管理体制的建立,提高信息咨询服务的质量和效益。

项目管理的方法在土木建筑、产品开发、软件系统开发、设备大修工程等活动中得到广泛的应用,取得了显著的效果,作为一种效益高、灵活快速、高弹性的组织管理模式,可应用于信息咨询机构日益丰富和不断变化的项目中,将项目管理理论与信息咨询服务有机结合在一起,既为有效而经济地实施包括图书馆课题信息咨询服务在内的信息咨询项目找到解决的途径,也拓展了项目管理理论的实际应用范畴。

每个信息咨询项目都有独特的目的,比如是通过调查研究为客户某个投资项目进行可行性研究还是对客户内部管理流程提出改进建议等;信息咨询项目也具有临时性的特点,有开始和结束时间;在信息咨询项目的运行过程中要使用多种资源,包括人员、工具设备、资金、场所包括时间等,这些资源是完成项目所必需的,但经常是有限的,所以要合理地加以利用;信息咨询项目一般由客户对项目提出目标、提供资金;信息咨询项目存在不确定性,完成项目所需的时间和成本存在很大的不确定性,在项目进行当中会出现各种各样的新问题;可见,信息咨询项目具有项目的各种属性,为了确保项目按时保质地被完成,需要有一套科学合理的方法来解决项目中所遇到的不确定性和新问题,这套科学合理的方法就是项目的管理方法。

我国咨询机构缺乏有效的规范化管理机制,运用技术手段管理信息咨询机构的水平较低。从信息咨询过程来看,无规则问题较突出,如:缺乏必要的委托程序、用“君子协定”代替咨询合同、咨询程序不规范等。从发展模式和服务方式来看,我国信息咨询机构尚处于成长期,服务方式以手工为主,远未达到形式多样化、功能多元化的阶段,利用现代技术手段差,服务质量不够理想。从信息咨询人员来看,专业水平、素质等都存在较严重缺陷;从信息管理机制来看,信息咨询机构的信息资料采集加工深度有限,不搞实证研究、案例分析;信息咨询机构的管理体制尚未建立起来。^①因此信息咨询服务需要管理,这一道理对于一个拥有数百名咨询顾问、业务范围十分广泛的信息咨询机构来讲是不言而喻的,在这样的咨询机构里,要协调错综复杂的任务,招募和培训咨询顾问,所有这一切都代表了艰巨的管理任务。然而即使一个图书馆的课题信息咨询服务,也必须处理好资源利用、时间分配、客户沟通等管理问题。

项目管理方法的重要性主要体现在下列两个方面:一方面,它能规范管理项目的程序和方法,这样组织内部的任何成员可以使用相同的项目管理语言进行沟通和交流,对各种不同的项目采用相同或一致的项目管理方式;另一方面,它对那些刚刚从事项目管理的项目经理们特别有用,能给他们提供一种管理项目的基本工具,而不需要他们花费更多的时间去实践就能掌握。^②

将项目管理运用于信息咨询服务中,有利于高效管理项目小组,协调成员,调配资源,解决冲突;有利于使信息咨询服务流程规范化,实现科学管理;有利于建立质量评估标准,保障咨询质量,使客户满意,使项目进度容易控制,保障服务按时完成;有利于咨询机构建立科学的项目管理模式,促进信息咨询机构的信誉和品牌建设,提高竞争力。

下面笔者从项目管理理论与信息咨询服务关系紧密的部分(如风险控制、质量管理等)出发,尝试构建信息咨询业务流程的程序、规范和标准,以求设立科学的管理模式,运行有效的项目运作,调动信息咨询机构的一切有用资源,不断扩大市场,争取客户,促进信息咨询机构的发展。

^① 马海群. WTO 与我国信息咨询服务业的创新发展. 中国科技产业, 2001, (1): 28-31.

^② 冯俊文, 陈明. 企业项目管理问题探讨. 软科学, 2003, (6): 50-52.

1.2 研究的主要内容

本文中,笔者通过系统研究信息咨询业务和项目管理的理论和方法,深入研究两者之间的内在联系,结合企业的内部组织结构,在原有组织结构基础上,探讨两者之间的有机结合,运用项目管理先进科学管理手段,以项目管理的理论和方法来指导信息咨询活动,从而为图书馆和其他信息咨询机构的信息咨询服务管理模式的建立提供借鉴,使其不断提高管理水平。

论文共分6章:

第1章 绪论。概述了选题背景、研究方法、研究目的、研究内容及文章的不足之处。

第2章 文献综述。分别对国内外信息咨询服务的项目管理研究现状进行了分析和概括。

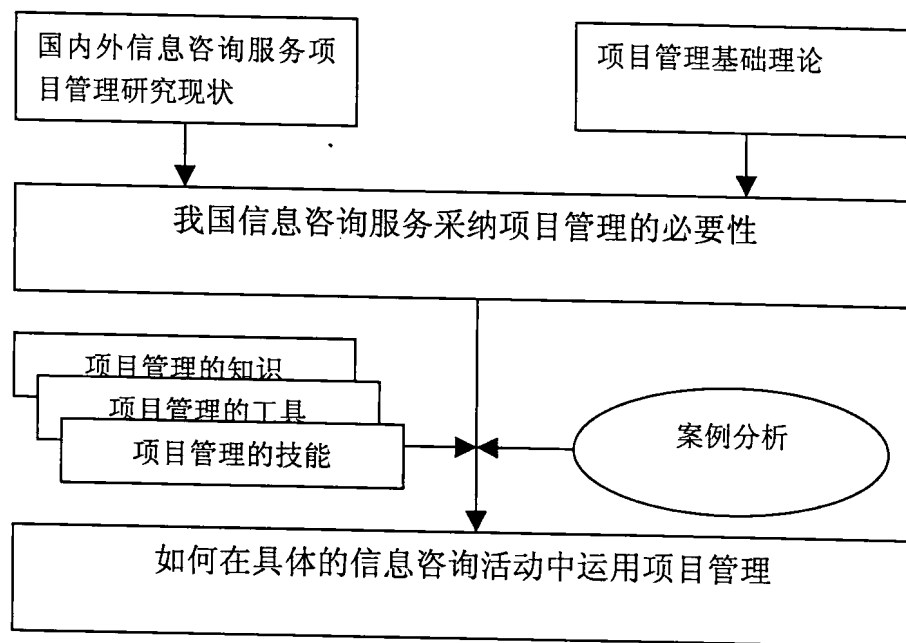
第3章 项目管理的基本理论。论述了项目管理的基本概念、项目管理在世界范围的发展历史及现状,归纳了项目管理知识体系的主要内容。

第4章 我国信息咨询服务的项目管理研究。回顾了我国信息咨询服务业的发展历程和现状,阐明了在信息咨询服务中引入项目管理理论与方法的必要性,并以项目生命周期为线索,构建了信息咨询服务的项目管理模式。在此基础上进一步提出将项目管理思想转变为日常化管理的多信息咨询项目的项目管理建议。

第5章 信息咨询服务的项目管理案例。笔者以广东××海洋渔业公司的渔船保鲜方法及装置的投资可行性咨询项目为案例,分析了项目管理理论在其中的应用,并通过对案例的总结分析,提出改进措施和建议。

第6章 结论。本文得出以下结论:信息咨询服务的项目管理重点是应用项目管理的系统统筹和周密计划的思想,通过运用一系列的方法和技术进行工作分解、质量控制、内外沟通、合理分工、控制项目实际进程,达到流程规范、资源平衡、团队合作、质量优良的效果,在实现客户利益最大化的基础上,实现信息咨询机构利益最大化的目标。笔者还进一步结合信息咨询服务的运作方式,提出如何构建高效的信息咨询服务的管理模式,解决同时处理多项信息咨询的课题时所面临的人员短缺、资源不足、流程不规范以及进度延迟等问题,以达到提升服务质量、降低运作成本,最终提升我国信息咨询服务机构的竞争力和品牌的品牌的目的。

本文的主要研究路线如下:



1.3 研究的方法

本文以我国信息咨询服务为研究对象,采用来自于信息咨询机构的内部调研资料以及相关书籍、文献和互联网上所包含的第二手资料,在案例分析、定性分析的基础上,探讨如何以项目的方式开展信息咨询服务,如何以项目的知识、方法和技能来提高信息咨询服务的效率和质量,减少风险,降低成本。进而运用项目管理知识体系所提出的管理方法提出在信息咨询机构中建立一种面向多个信息咨询项目的持续运作的项目管理模式的思想。

根据选题内容及笔者收集资料的能力范围,文章将采用以下几种方法:

(1) 文献调查法:全面系统地调查和收集国内外信息咨询服务项目管理的相关文献,了解本研究的现状与发展趋势。

(2) 统计分析法:在收集国内外信息咨询服务项目管理相关文献的基础上,对其文献数量、研究内容进行统计分析。

(3) 个案研究法:通过对被调查对象进行访问访谈来进行调查。如对信息

咨询服务人员进行访谈，借以对当前信息咨询服务的管理流程进行了解。

(4) 综合分析法：综合运用对信息咨询机构的调研资料，相关书籍、文献以及项目的知识、方法和技能对信息咨询服务的的项目管理进行综合分析论述。

1.4 研究的目的

本论文研究的目的是：一方面通过对国内外项目管理理论研究成果及其在信息咨询服务中应用的总结，为我国包括图书馆课题信息咨询服务在内的信息咨询服务引进项目管理方法起到一个参考和借鉴的作用；另一方面，尝试通过实证研究如何将项目管理理论应用于信息咨询服务中，寻求提高信息咨询服务的管理水平从而提高服务质量的途径。具体来说，本研究要达到以下目的：

(1) 对项目管理理论研究成果形成一个全面的了解。

(2) 对我国信息咨询服务过程中对项目管理理论的应用研究成果进行了解。

(3) 通过对项目管理理论与信息咨询服务业务流程的紧密结合，构建信息咨询服务的项目管理模式。

(4) 结合信息咨询服务的运作方式，提出解决同时处理多项信息咨询的课题时所面临的人员短缺、资源不足、流程不规范以及进度延迟等问题，以达到提升服务质量、降低运作成本，最终提升我国信息咨询服务机构竞争力和品牌的目。

1.5 研究的创新点和不足之处

从笔者目前收集和掌握的资料看，该课题研究的创新点在于：

(1) 从选题上看，项目管理作为一门新的管理理论，被广泛应用于建筑、航空航天、国防等领域，并成为电子、通信、计算机、软件开发、制造业、金融业、保险业乃至政府机关、国际组织中运作的中心模式，出现了许多成功的案例，

可以说在实践中积累了相当丰富的经验,而在理论研究方面,国外关于信息咨询的正式出版的研究成果中,不乏对项目管理理论、方法的应用的研究,其中某些著作从某一方面,如单独从信息咨询机构的人力资源管理角度对咨询业务运行中人力资源的合理安排等进行深入的剖析和探讨,也有些著作从项目管理理论的多个方面综合考虑如何应用于信息咨询机构的信息咨询项目中。此外,目前我国信息咨询机构在实际工作中普遍采用项目型管理模式,但针对如何在信息咨询机构中引入项目管理等管理手段的理论总结还没有引起人们足够的关注。关于该方面的文章大多是从宏观对策、战略方面讨论如何加强信息咨询机构的管理,以增强其竞争力,很少有从微观层次、基于个案分析而进行的研究,因此属于一个较新的课题。

(2) 从内容上看,首先,通过对项目管理理论体系的介绍和归纳总结,可以让国内信息咨询机构工作者系统了解该方面研究的现状和进展。其次,通过对如何将项目管理理论体系运用于信息咨询服务的论述,可以为包括图书馆信息咨询专家在内的广大信息咨询服务工作者提供一扇窗口,提高信息咨询服务的管理水平和服务水平。

该课题研究的不足之处在于:

(1) 在对信息咨询服务项目管理进行调查时,由于笔者并未从事信息咨询服务实际工作,因此在收集一些一手资料方面可能存在困难,从而导致资料收集的不完整,可能导致对调查结果进行分析时存在误差。

(2) 在信息咨询服务项目管理模式的构建中,由于对信息咨询服务工作流程了解程度的欠缺,导致对项目管理在其中的应用挖掘的深度不够,导致文章总体论述的深度不够。

(3) 写作过程中,整体思路不够宽广,受既定思维模式的影响,创新性思维较差,使得文章研究结果的全面性和深度不够。

第2章 信息咨询服务项目管理研究文献综述

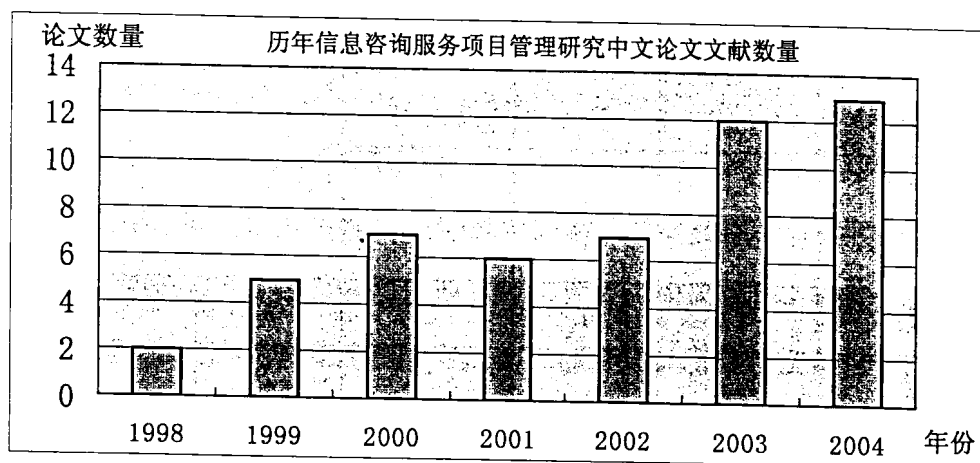
2.1 国内信息咨询服务项目管理研究文献综述

在学术期刊论文的文献调查中,笔者以信息咨询、咨询服务、项目管理、范围管理、沟通管理、质量管理、人力资源管理、等进行匹配作为中文关键词。选择中国期刊网、维普期刊数据库、人大复印资料数据库、中国 CALIS 高校学位论文库、国家科技图书文献中心的中文学位论文、万方数据——中国学位论文数据库、全国 52 所高校博硕士论文检索系统、中国期刊网优秀博硕士学位论文全文数据库等检索工具作为文献调查的对象。这些检索工具在文献收录范围上涵盖了自 1998 年至 2004 年在我国各类学术期刊上发表的有关信息咨询服务项目管理的学术论文,文献收录比较全面广泛,所以其检索结果基本上可以反映本研究主题的研究概貌。(因为 1998 年之前未检索到以上除“项目管理”之外的关键词与“项目管理”一词同时匹配的文献,2005 年的文献无论是数字化的资源还是纸质的文献都不齐全,所以把收录的文献发表时间范围起止为 1998 年至 2004 年)。

在文献检索的方法上,笔者首先进行分类检索和主题检索,在取得初步检索结果的基础上再以核心作者为入口词进行二次检索,然后对全部检索结果进行查重和筛选,剔除重复检索的结果和非相关检索结果,最后依照论文的主题和发表时间顺序整理文献调查结果,在此基础上进行文献统计,其中连载或分期发表的同著者同题名的学术论文均只作 1 篇文献统计。

根据上述方法,笔者共检索得到有关信息咨询服务中应用项目管理理论体系中某一因素管理的学术论文 52 篇,其中学位论文 6 篇,具体时间分布情况如图 2-1 所示:

图 2-1 历年信息咨询服务项目管理研究中文论文文献数量



2.1.1 统计结果分析

上述统计结果表明,我国对信息咨询服务的研究是 90 年代以后兴起的一个新的研究课题,研究论文在数量上呈总体上升的趋势,1999 年以后增长较迅速。随着国际和国内环境急剧多变与竞争的加剧,信息咨询服务在现代社会中的作用不断加强,加强信息咨询业务的管理水平,提高信息咨询服务质量成为信息咨询业从业者们关注的热点,具体体现在此类研究论文的数量呈现显著上升趋势。同时从图 2-1 中也可看出,1999 年后对信息咨询服务的研究呈现快速发展的势头,发表文章增加迅速,2004 年最多。

2.1.2 文献内容分析

如表 2-1 所示,我国对信息咨询服务管理手段的研究内容涉及到各个方面,其中有些还提出了具有很强操作性的管理工具、技巧。但相对而言,研究内容还是多偏重于建立管理体制的必要性等一般性探讨以及信息咨询服务中的人力资源管理等,以定性论述为主,前者占全部发文总数的 33%,后者占 37%,随着研究的深入,2002 年后人们把研究的目光逐渐从单纯的管理体制的理论探讨和个别因素(如人员)管理的研究转移到正式提出项目管理理论上来,开始对此进行研究,从应用先进项目管理手段的必要性、优越性到具体管理模式、管理方法的应用等方面研究了信息咨询服务业的项目管理,但全面地、系统地从事项目管

表 2-1 信息咨询服务项目管理研究中文文献内容统计表

主题 时间	项目管理综合研究	服务质量管理	人力资源管理研究	宏观管理体制研究	其他	合计
1998				2		2
1999		1	2	2		5
2000	1	1	2	3		7
2001			3	2	1	6
2002	2		1	2	2	7
2003	3	1	5	3		12
2004		1	6	3	3	13
合计	6	4	19	17	6	52

理应用的角度出发来考察信息咨询业务的论文并不多见,在检索到的有关信息咨询项目管理模式的 52 篇研究论文中,对信息咨询项目中的项目管理进行综合研究的有 6 篇,涉及其中的质量管理和人力资源管理文章分别为 4 篇和 19 篇,可见至今为止,虽然在项目管理实践方面,信息咨询服务的从业人员积累了丰富的经验,但理论上对系统化的项目管理模式的总结并不多。我国学者们对于信息咨询项目中项目的研究主要集中在以下几个方面:

2.1.2.1 应用项目管理的必要性

信息咨询相对于传统服务产业而言,是一种以智力活动为主的比较独特的服务,现阶段随着客户的水平、要求在不断提高,信息咨询的发展已不能满足市场对信息咨询的需求,主要表现在信息咨询业务人才缺乏,高质量的咨询业务不多,咨询水平不高,同时,在信息咨询业内部,市场竞争也越来越激烈,据统计,仅 2002 年一年时间,全国新注册的信息咨询机构就超过了 1000 家,而且增长趋势还在不断上升,国外咨询机构也迅速进入中国市场并抢占了大部分的市场份额,面对内外的挑战,信息咨询业从业者越来越意识到要在激烈的竞争中生存,就必须加强机构自身的内部管理,提高信息咨询机构管理的质量和效率,

而对于项目型特点明显的信息咨询业务,可以通过借鉴和运用项目管理理念和技术,建立适合于信息咨询服务的组织形式和运作流程来达到这一目的。

2.1.2.2 信息咨询项目的特点研究

项目管理的精髓是用系统的观点思考问题,对项目进行有效控制,其涉及的内容很多,主要包括项目的范围管理、时间管理、沟通管理、质量管理、成本管理和人力资源管理。但是项目管理也并非万能管理,项目以及项目管理有其明确的范围和特点。开始研究信息咨询服务的项目管理应用之前,学者们首先判断信息咨询业务的特点是否适于使用项目管理,学者们认为信息咨询业务具备有特定对象,有时限性,成本效益性,不可重复性等特点,具备作为项目的基本特点,故可以利用项目管理理论和各种具体的管理方法、技术进行有效的管理。

2.1.2.3 信息咨询服务的项目管理方法应用研究

(1) 信息咨询业务中并非仅某一个步骤和某一个环节需要进行项目管理,项目管理贯穿于项目的始终。因此,有些学者以项目运行的动态发展阶段为基础,将项目管理方法与信息咨询业务的紧密结合,探讨在各个项目阶段,应用各个要素管理方法的具体措施。

比如刘艳在《生物医药信息咨询的项目管理》中将生物医药信息咨询项目划分为接受咨询任务、项目进行、项目结束三阶段,分别论述各阶段中项目管理的应用方法。她认为,在接受咨询任务阶段,重点应抓好项目的范围管理、质量控制计划和成本费用预算,在项目进行阶段,尤其要注意沟通管理和时间进度管理,在项目结束阶段,与客户沟通对信息咨询方案进行必要的修改和完善是重要的步骤。^①

曲晓玮将信息咨询业务划分为计划、执行、控制和结束阶段,认为可在各个阶段以项目管理理论为指导实施管理,这对提高信息咨询服务的工作效率和推动管理体制的改革有积极意义。^②

索传军对项目管理理论中的各要素管理应用于信息咨询服务的预备、控制报

^① 刘艳,王松俊等.生物医药信息咨询的项目管理,现代情报,2004,(2):203-205.

^② 曲晓玮.图书馆项目管理应用探析.中国图书馆学报,2003,(5):90-92.