

# 面向企业用户的科技报告增值服务方式探讨

陈 峰

(中国科学技术信息研究所, 北京 100038)

**摘要:** 在科技报告资源增值服务国家战略的大背景下, 从企业竞争情报和科技报告资源服务创新的双重视角, 研究探讨了科技报告资源服务机构面向企业用户的、基于科技报告内容而非外在形式的增值服务方式的问题。通过对光伏产业企业用户需求的调研和我国科技报告资源服务机构面向企业用户提供服务的实态调研, 提出了面向企业用户提供科技报告资源增值服务的5种方式, 并阐述了开展增值服务需要的基本支持条件。

**关键词:** 科技报告; 增值服务; 服务方式; 资源开发利用; 竞争情报

中图分类号: G350

文献标识码: A

DOI: 10.3772/j.issn.1674-1544.2017.04.009

## Investigation for Value-Added Service Modes of Scientific and Technical Report Resources for Business Users

CHEN Feng

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

**Abstract:** By state strategy of value-added service modes of Scientific and Technical report resources, from visual angles of service and innovation for competitive intelligence and Scientific and Technical report resource to business users, this paper, facing business users from Scientific and Technical report service organizations, studies the problems of value-added service modes base on scientific and technical report contents but no format. Through investigation to photovoltaic industry user demand, and to practice of facing business users from Scientific and Technical report service organizations, it put forward five kinds of value-added service modes of scientific and technical report resources for business users, and emphasizes the major supporting conditions for these value-added service modes.

**Keywords:** scientific and technical reports, value-added service, service mode, resources development and utilization, competitive intelligence

### 1 引言

随着科学技术日新月异的发展, 科研水平和创新能力的提高越来越依赖于研究积累的深度, 国家科技经费资助科研活动所产生的海量科研信息和科学数据成为极其宝贵的国家科研资源, 它的生成、共享、交换和利用直接影响国家创新能

力的提高<sup>[1]</sup>。作为极为宝贵的战略性科技信息资源, 科技报告是形成科技情报和科技创新能力的重要基础。鉴于科技报告资源建设与共享利用的重大战略意义, 2014年8月31日国务院办公厅发布了《国务院办公厅转发科技部关于加快建立国家科技报告制度指导意见的通知》(以下简称“《通知》”), 将建立国家科技报告制度上升为国

**作者简介:** 陈峰(1965—), 男, 中国科学技术信息研究所研究员, 博士生导师, 主要研究方向: 竞争情报、技术预见、科技政策与发展战略。

**收稿时间:** 2017年3月29日。

家战略,在全国范围内推进落实,并明确“开展科技报告资源增值服务”作为推动科技报告的持续积累和开放共享的重点工作内容之一。

到目前为止,国内多位学者从科技信息资源管理角度围绕科技报告领域开展了学术研究,如乔振<sup>[2]</sup>认为我国科技报告领域的重点研究内容可以归纳为以下4个方面的内容:科技报告的介绍,科技报告的加工、处理、检索与利用,科技报告制度、体系建设研究,科技报告知识产权等。经笔者梳理,现有研究成果主要有以下3种类型:一是科技报告资源建设重要性类<sup>[3-4]</sup>;二是科技报告资源建设与共享相关问题类<sup>[5-7]</sup>;三是科技报告资源体系服务类。在3类研究中,关于科技报告资源体系服务类的研究成果最少。关于科技报告资源体系服务问题,侯人华等<sup>[8]</sup>研究表明,目前开展的科技报告资源服务主要是检索查新、全文授权服务、主题挖掘服务。参考现有的研究成果,结合作者对实际情况的了解,可以发现,目前开展的科技报告资源服务的方式主要是检索和全文授权阅读服务为主的基本服务,主题挖掘服务处在探索阶段。对照《通知》中强调的“开展科技报告资源增值服务”要求,面向企业用户的科技报告资源增值服务方式相关的研究是目前研究较少、需要加强关注研究的前瞻性研究课题。

## 2 企业需求

在科技报告资源开发利用的诸多用户群体中,企业用户是科技创新的主体,也是对科技报告资源增值服务需求最大、要求最高的群体。有关研究表明<sup>[9]</sup>,企业对“研发技术”“竞争对手”“市场动态”“客户”“政策法规”“供应商”6个方面的竞争情报有旺盛的需求,对“国家技术扶持政策”“技术前沿及趋势”“技术领域研发现状”“竞争对手的技术研发实力及方向”“潜在技术合作伙伴”“技术研发前沿人员及团队信息”“与企业产品相关的技术研发信息”“技术专利信息”8个方面的技术竞争情报有旺盛的需求。在调研的52家企业中,只有20%的受访者对科技报告有所了解,在国家科技报告

服务系统中“科技报告资源获取难度大”“科技报告提供的技术信息有限”是企业未使用科技报告的主要原因<sup>[10]</sup>。

目前,国家科技报告服务系统开通了针对社会公众、专业人员和管理人员三类用户的服务,向社会公众无偿提供科技报告摘要浏览服务,向经过实名注册的专业人员提供一定权限之下的在线全文浏览服务,向部分科研管理人员提供面向科研管理的统计分析服务。对企业用户来说,这些服务主要还是基本服务,增值服务很少,距离企业需求有很大的缺口。因此,本文就面向企业用户需要,探讨科技报告的增值服务,既有学术价值也有实际参考价值。

## 3 服务方式

参考竞争情报界关于竞争情报产品与服务类型的代表性研究成果<sup>[11]</sup>,参照国内外典型竞争情报专业服务机构提供的服务类目<sup>[12]</sup>,根据企业需求调研,结合科技报告服务机构都是公益性科技情报信息机构的实际情况,主要基于科技报告内容开展增值服务而非根据外在形式或外部特征开展增值服务。面向企业用户的科技报告增值服务方式可归纳为以下5个种类。

一是选定单品科技报告的内容深度揭示与呈报服务。这种服务方式是站在企业用户的角度,从入库的科技报告中,选择关注度高、需求大、情报含量高、内容丰富、报告作者及其单位在业界权威性高的单品报告,从竞争情报专业服务人员视角提炼出具有明确竞争情报含义的内容要点,形成简报类产品,放到网上供用户浏览或向企业用户推送。虽然每本入库报告都有内容摘要,但由于报告类型很多(包括立项报告、进展报告、执行情况报告、结项报告等)、质量参差不齐等因素,需要科技报告资源服务人员站在企业用户的角度,替用户筛选出情报含量大的报告,并从选定的报告中提炼出情报要点,以方便企业用户利用科技报告。

二是选定具体领域和主题的多份报告内容深入揭示、综合与呈报服务。这种服务方式与“选

定单品科技报告的内容深度揭示与呈报服务”的不同之处在于正对具体领域和主题从入库的科技报告中遴选出多份相关报告，在对每份报告进行内容深入揭示的基础上，提炼、综合所有报告的情报要点，形成简报或专题研究类产品，上传网络供用户浏览或向企业用户推送。新能源、装备制造、无人机、机器人、3D打印等都是可以选择的领域。在选定的具体领域后可以再细分领域。例如选择新能源领域，既可以覆盖新能源的所有领域，也可以从风能、光伏、储能等细分领域进行研究提供服务，还可以对细分领域的某些主题，如先进储能细分领域中的锂离子电池、超级电容等主题进行研究提供相关的服务。

三是选定具体领域和主题的技术类动态信息呈报服务。从已经入库的科技报告来看，从完成科技报告到可以为企业用户提供浏览全文下载服务，都会有一定的时间滞后期。笔者围绕锂离子电池主题在国家科技报告服务系统中进行相关检索，共检索出 50 份报告，检索信息提示入库报告编制年份多在 2013 年，还有一部分报告的实际完成时间更早。从完成科技报告到可供企业用户检索使用的时间内，用户所关注的技术发展往往发生不小的变化，从而影响企业用户对入库科技报告资源的信任和利用。而选定具体领域和主题，聚焦技术竞争情报范围，收集整理相关动态信息，形成技术动态简报为企业用户提供服务，既可以成为特色增值服务，又可以与科技报告资源基本服务相得益彰。

四是基于入库科技报告资源的自主选题研究服务。这种服务方式的做法是科技报告资源服务人员站在企业用户角度自主选题，所依托的文献信息资源包括但不限于已经入库的科技报告资源，围绕选定的领域或主题，除深入研究已经入库的科技报告资源外，还从产业专业机构网站、行业协会、科技文献数据库、商情数据库、专业咨询机构、政府机构、收费商业报告、公益类研究报告等多种渠道广泛收集文献资料和信息素材，聚焦主题开展研究，形成专题研究报告供企业用户参考使用。这种服务方式是依托科技报告资源开发利用、能够满足用户深度需求的高智

力增值服务。

五是企业用户付费委托研究咨询类服务。这种服务方式与自主选题的研究服务不同，是在接受企业委托、明确企业特定需求的基础上开展研究咨询类服务，属于“订单式”服务。只有企业用户下“订单”才进行研究，提供相应的服务，而且提供这种服务通常是收费的。这种服务一般都是高增值服务，高度依赖科技报告资源服务专业人员的综合情报服务能力。这种服务一般在企业用户中产生良好的反响，对于科技报告资源开发利用产生重要的推进作用。

#### 4 支持条件

面向企业用户提供科技报告增值服务需要相应的支持条件，包括机构层次的支持条件，也包括科技报告服务工作者自身需要的支持条件。从机构来看，科技报告资源服务机构需要提供的支持条件至少应包括以下几个方面：一是确立面向企业用户开展科技报告资源增值服务而不仅仅是基本服务的服务工作导向；二是建立相应的激励机制，使有志于面向企业用户开展科技报告资源增值服务的工作者有持久的动力和积极性；三是根据面向企业用户提供增值服务的特性为服务工作者提供工作上的支持和便利等。因此，科技报告资源服务工作者应以国内外众多企业竞争情报服务工作者为标杆<sup>[12]</sup>，熟练掌握相关的理论方法和技能，具备以企业用户需要为牵引快速学习的能力，能够与企业用户深层次交流互动，朝着比企业用户自身还了解其竞争情报需求的方向迈进。

#### 5 结语

面向企业用户的科技报告增值服务方式不仅仅限于文中提出的 5 种。这 5 种服务方式不是纯理论推导的产物，而是根据目前我国科技报告服务工作者能否开展这些服务的实际情况归纳总结出来的。需要强调的是，这 5 种服务方式并不包括根据科技报告外在形式或外部特征信息进行的文献计量类、数据挖掘类工作。与提供科技报告的基本服务相比，开展面向企业用户的科技报告增值服务，对科技报告服务机构是难度和挑战性

都很大的工作，但也是更有价值、更能体现服务能力和水平的工作，是落实国务院文件“开展科技报告资源增值服务”要求的方向。做好面向企业用户的科技报告的增值服务，需要发扬担当精神，迎难而上，开拓进取，行胜于言，让科技报告这一极为宝贵的战略资源更好地得到开发利用，更好地服务于企业乃至国家的创新驱动发展战略。

### 参考文献

- [1] 冯长根, 饶子和, 王陇德, 等. 建立国家科技报告体系势在必行[J]. 科技导报, 2011, 29(21): 15-16.
- [2] 乔振. 我国科技报告研究进展与述评[J]. 中国科技资源导刊, 2016, 48(1): 19-25. DOI: 10.3772/j.issn.1674-1544.2016.01.005.
- [3] 胡红亮. 建立中国科技报告体系势在必行[J]. 全球科技经济瞭望, 2007(2): 33-35.
- [4] 康磊. 从科技查新角度分析建立国家科技报告制度的必要性和紧迫性[J]. 科技情报开发与经济, 2015, 25(7): 132-133, 160.
- [5] 贺德方, 曾建勋. 科技报告体系构建研究[M]. 北京: 科学技术文献出版社, 2014: 1-284.
- [6] 张新民. 国家科技报告服务系统构建中相关问题的探讨[J]. 中国科技资源导刊, 2014, 46(1): 9-13. DOI: 10.3772/j.issn.1674-1544.2014.01.002.
- [7] 裴雷, 孙建军. 中国科技报告质量评价体系与推进策略[J]. 情报学报, 2014, 33(8): 813-823.
- [8] 侯人华. 科技报告政策体系及服务方式研究[J]. 情报学报, 2013, 32(5): 472-477.
- [9] 耿哲, 陈峰, 苏颖. 产业链视角下太阳能光伏企业竞争情报需求分析[J]. 情报杂志, 2016, 35(8): 76-82.
- [10] 耿哲. 面向企业竞争情报服务的科技报告资源开发利用策略研究: 以太阳光伏领域为例[D]. 北京: 中国科学技术信息研究所, 2016: 21-32.
- [11] 陈峰. 产业竞争情报产品与服务的细分内容[J]. 情报学报, 2013, 32(1): 37-43.
- [12] 陈峰. 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[J]. 情报杂志, 2013, 32(8): 1-6.

## 2017年全国科技查新工作交流会在哈举行

2017年7月11—14日，2017年全国科技查新工作交流会在黑龙江省哈尔滨市举行。本次会议由中国科学技术信息研究所（以下简称“中信所”）、中国科学技术情报学会科技查新专业委员会（以下简称“专委会”）主办，黑龙江省科学技术情报研究院承办。会议开幕式由黑龙江科技情报院王春生院长主持，黑龙江省科技厅张长斌副厅长和中国科学技术信息研究所袁伟总工程师出席会议并致辞。来自全国近百家科技查新机构的负责人、业务骨干、专家学者等200多人参加了会议。

随着我国创新驱动发展战略的逐步推进和实施，科技计划管理改革的深入开展，科技查新的外部环境、工作条件、业务范围、人员素质等都发生了显著变化，对科技查新工作提出了更高的要求。袁伟总工程师在致辞中提出，首先要加强科技查新工作对科技计划管理的支撑作用。科技查新应密切结合国家科技管理信息系统收集的项目、专家、机构、成果等信息，构建大数据科技查新资源池，将相应数据用于项目查重、同行评议和科研项目成果分析，运用大数据工具方法，

提供深度的加工与分析，满足国家科技管理信息系统对外服务的需求。其次要加快构建全国科技查新工作体系。依托专委会，通过行业联合，建立一个良性循环的全国科技查新体系，基于市场化的思维，形成合理的工作机制，构建查新资源的联合保障机制，保障科技查新质量，实现良性循环的发展态势。最后要努力开创科技信息服务工作新局面。加快推进重大科技决策制度化，要提供完整翔实的决策依据，提出基于问题导向的一揽子解决方案。

会议还对6个先进会员单位、10名优秀会员、10名优秀工作者进行了表彰。

为期两天半的会议主要围绕新形势下科技查新的内涵与外延、生存和发展，以及科技查新与专利信息协同发展和科技查新领域新技术、新方法、新应用、新实践等方面展开了深入的交流研讨，在保持科技查新原有特色的基础上，积极研究探索了查新业务的突破口与转型方式，提出开展多元化和“高精深”的查新服务。

（曹燕供稿）