

试论我国信息咨询业的发展战略

邓 顺 国

信息咨询业是一种在收集信息的基础上,运用专业知识和经验,对信息进行分析研究并向用户提供信息服务的行业。信息咨询业不仅本身能创造经济效益,而且在促进其他行业乃至整个国民经济的发展方面也起着十分重要的作用。因此,本文拟对我国信息咨询业的现状和发展战略作一些初步的探讨,以就教于同仁。

我国信息咨询业的现状和存在的主要问题

随着我国社会主义市场经济的不断发展,我国的信息咨询业也逐步成长发展起来。截至1993年底,我国的信息咨询企业已有近7万家,从业人员110万,年营业额达120亿元人民币。1994年,全国开办电话信息咨询服务的城市已突破140个,开通168自动声讯服务业务的城市已达300多个,1994年,全年的电话信息咨询业务收入已接近10亿元。在上海、广州等大城市,信息咨询业已具有了相当的规模。1986年,上海已有各类咨询机构246个,年营业收入达1亿元。进入90年代后,上海咨询业出现了前所未有的发展势头,据统计,上海的咨询机构已有2000个左右。在广州,1993年底信息咨询机构已达到1732家,1995年上半年信息咨询机构已激增至3000家左右。从所有制属性来看,有国营、集体、私营和三资等各种属性的咨询企业。从营业额来看,年营业额上千万元的已不在少数,广州华南市场研究公司1994年的营业额就达1400万元。从咨询的形式来看,有电话咨询、人才集市和房地产中介等各种形式。从咨询的内容来看,涉及到生活的各个方面。总的来说,我国的信息咨询业已具备了一定的规模。但是,在其发展过程中,仍存在着许多问题。

首先是缺少全国性的信息管理机构。信息咨询业涉及的行业范围很广,各个系统都有自己的信息机构,而且在信息咨询的运作过程中,往往要涉及到电信部门和新闻媒介等行业,所以应有一个统管各个系统信息部门的机构。但是目前的情况是信息机构分属各个系统,基本上是部门所有,单位所有,信息资源不能共享。各信息机构之间缺乏沟通,全国的信息服务缺少总体布局和规划,导致了人力、物力、财力和信息资源的极大浪费,也使得一些全局性的基础工作,如信息检索系统的建设等无法进行,而一些较低层次的信息服务工作大家都争着做。仅在广州市,就有五六家信息咨询机构同时在编企业目录。随着信息咨询机构的增加,

这个问题将变得越来越突出。

其次是商品化程度低。要使信息咨询业迅速地发展，就必须使信息咨询服务商品化，这是使信息咨询业走向市场、形成产业的关键性一步。由于过去计划经济体制的影响，许多企业的负责人缺乏信息意识，在企业经营活动中忽视信息的作用，往往不经过咨询就投资新项目，开发新产品。他们宁肯把大量的钱花在宴会上也不愿意买信息咨询报告，他们认为信息咨询机构是社会公益机构，应免费提供服务。另外，我国有一部分信息咨询机构是靠上级单位拨款的，它们在对上级单位提供服务时不应收费，但在对外服务时，应根据商品经济的原则来收费。然而，由于思想观念没有转变过来，这些咨询机构一般都不收费或者根本就不对外提供咨询服务。这种情况严重影响了我国信息市场的发育，因收费过低，使信息咨询服务的价格体系无法形成。据了解，我国私营信息咨询企业的收费一般比外资信息咨询企业低50%，国营信息咨询机构又比私营企业收费低，有时甚至免费服务。由于信息产品商品化程度偏低，投资难以回收，这就使得许多信息咨询机构无法更新设备、留住人才、提高质量和吸引客户，甚至无法维持下去。如信息咨询业的重要工具——数据库的建设，一直处在左右徘徊的局面，国家在这方面投资了不少钱，但收效甚微，原因在于数据库建成后，没有商品化，因而无力更新数据，最后导致自生自灭。

再次是政策法规不完善。我国目前除了有少数地方性的法规外，尚无全国性的关于信息咨询业的法规。这就使信息咨询业的管理缺乏法律依据，信息商品的产权得不到法律的保护，因而严重影响了信息咨询业的发展。

其四是人才匮乏。目前，信息咨询机构中情报信息管理专业的工作人员比例太小，这就影响了信息咨询业的发展。据调查，在广州，有70%以上的信息咨询企业因没有情报信息专业人才而无法开展情报检索业务，仅此一项每年就要损失数百万元的营业额。总的来看，我国的情报信息专业毕业生数量太少，他们中的大多数都被分配到国家各级科技信息机构里，只有少数人能在信息咨询企业里工作。传统的情报信息学教育比较侧重科技情报信息，对经济信息、市场信息的收集整理和分析研究这些方面的知识和技能传授得不多或泛泛而谈，讲授的东西可操作性较差。这种状况如不改变，也将严重影响我国信息咨询业的发展速度。因此，建立我国信息咨询业的发展战略势在必行。

我国信息咨询业的发展战略

要建立全国性的信息产业管理机构。随着各类信息机构和企业的不断增加，建立一个全国性的信息产业管理机构已成为当前一项刻不容缓的任务。只有建立一个统管各系统各行业信息机构和企业的管理机构，才有可能制定全国性的信息产业管理条例和法规，才能合理配置信息产业（包括信息咨询业）的人力、物力和财力，促进信息资源的共享，加强信息网络和数据库的建设，指导各类信息咨询机构的业务工作，沟通国内信息机构之间的联系，使我国信息咨询业的发展走上正轨。

要加强信息咨询业的立法。尽快制定信息产业法，用法律的形式确定信息咨询业的作用和地位，确定信息咨询企业开业的条件、经营规范以及它们的权利和义务，使信息咨询业的管理和发展做到有法可依，这是信息咨询业成为产业的必要条件之一。

要促进信息咨询服务的产业化、商品化。我国信息咨询业正确的发展方向应该是走产业

化和商品化的道路。目前我国的私营企业虽然商业化程度较高但规模一般都比较小,而且基本上各自为战,相互间缺乏联系,无法形成规模效益,而国营咨询企业虽然设备先进,信息资源丰富,但商业化程度太低。我国目前仅国营的独立的科技信息机构就有414个,工作人员2.6万,非独立的科技信息机构4000个,工作人员5.4万,科技图书1500万册,研究报告431万件,专利220万份。据估算,这些国营信息机构掌握着全国80%以上的信息资源,但这些信息资源一般是部门所有,很少被利用,从而造成巨大的浪费。为了改变这个局面,私营咨询企业应加强它们自身之间的沟通,加强它们与国营咨询机构之间的联系和合作,利用国营咨询企业的技术和资源优势,再结合自身灵活的经营机制,走产业化、集团化的道路;国营咨询机构应实行企业化的管理方法,以便充分发挥自身的技术和资源优势,获取良好的经济效益和社会效益。

要提高全民的信息意识。提高全民的信息意识是发展信息咨询业的先决条件。由于过去计划经济体制的影响,许多企业管理者和决策者不重视咨询工作,认为那是可有可无的,不愿意在信息咨询机构的发展方面注入资金,因而影响了信息咨询业的发展;一些人只重视硬件设备,在这方面非常乐意投资,而对信息咨询服务则不愿花钱。据估计,广州信息咨询企业90%的咨询项目来自外资企业,而国内的企业很少委托信息咨询公司进行市场调查,在经济较为发达的沿海地区尚且如此,内地一些经济落后的地区就更不用说了。所以我们应通过各种手段广泛宣传信息咨询的重要性,使领导者们更加重视咨询业,用更多的资金来扶持和推动咨询业的发展,使企业的管理者在制定企业预算时就自觉地留出用于信息咨询的经费。

要加强与电信和新闻媒介的合作。信息咨询业涉及到许多部门和行业,尤其是与电信及新闻媒介密切相关,因此信息咨询机构应加强与这些部门的合作。广州博大人才信息中心与《广东劳动报》以及广电部门合作,开播了96822信息台,播出求职、旅游、卫生和购物等各种信息。由于广电部门设备新,经费充足,人才济济,所以信息加工的精度高、更新快。再加上新闻媒介传播面广,因而吸引了众多的咨询者,创造了良好的经济效益和社会效益,闯出了一条发展信息咨询业的新路子。

要积极采用现代化的技术手段。当前,信息技术正以日新月异的速度向前发展,多媒体,尤其是光盘以及现代光纤通信技术的发展,使得迅速广泛地传递和传播文字、数字、声音、图形和图像成为可能,从而为信息咨询业的进一步发展创造了良好的条件。我们应该积极利用这些先进技术,建立光盘数据库和信息网络,建立现代化的信息储存、检索系统,提高信息咨询服务的质量,加快信息更新和传播的速度,促使信息咨询业上一个新的台阶。

参考文献:

- 1 周起凤:《对中国信息市场近况的分析》,载《信息经济与技术》1994年第7期。
- 2 缘父:《我国通信信息业本世纪末规模将超百亿》,载《金融早报》,1995年2月6日。
- 3 陆建平,郭劲赤:《90年代上海咨询业发展动向初探》,载《情报理论与实践》1993年第3期。
- 4 杨林村:《展望九十年代的中国科技咨询业》,载《中国情报信息》1993年第5期。
- 5 刘昭东:《关于科技信息服务产业规划和政策的思考》,载《中国情报信息》1993年第5期。
- 6 朱岩,傅兰生:《我国信息服务业现状分析》(下),载《情报理论与实践》1993年第5期。