

情报服务理论与实践

何苏照 主编

广东人民出版社

情报服务理论与实践

何苏照 主编

广东人民出版社

粤新登字01号

责任编辑：余小华

封面设计：张栋梁

情报服务理论与实践

何苏照 主编

◆

广东人民出版社出版发行

华南师范大学印刷厂印刷

787×1092毫米 32开本 8.5印张 163,000字

1992年11月第1版 1992年11月第1次印刷

印数：1—1,000册

ISBN 7—218—00966—2 C/·20

定价：4.30元

前 言

在今天的信息时代，科学情报工作是科学研究、科学技术事业的一个不可分割的组成部分，人们的日常生活也时刻离不开传递和获取情报。情报已经是一种普遍存在着的社会现象。而情报服务，既是情报系统工作的最终环节，又是情报与用户联系的桥梁和衡量情报系统工作的尺度。所以，情报服务的优劣，关系重大，意义深远。本书由十多名从事情报服务工作数十年并具有高、中级职称的同志，在参考国内外有关文献的基础上系统地总结实务经验而成，着重阐述情报服务的理论和方法，是一部知识性、实用性的读物。它既适用于情报学专业的师生及情报工作者，又适用于广大情报用户。参加本书编写的有：何苏照（第一章）；张栋梁、谢福林（第二章）；关文明（第三章）；戈宁（第四章）；于红霞（第五章）；陈世强（第六章）；林志耘（第七章）；叶启文（第八章）；徐淑英、吴应新（第九章）；黄炳坤（第十章）；陈淑妮（第十一章）。由何苏照、叶启文负责统稿。本书在编写过程中，引用了同行专家、学者的研究成果，未能逐一注明，在此表示歉意。本书是广东省高教局政教处组织的科研项目之一，政教处和研究会分别拨给了研究经费，给予支持和鼓励，在此表示感谢。

目 录

第一章 概 论	(1)
第一节 科学发展与情报	(1)
一、社会对情报的需求和依赖程度迅速提高	(1)
二、情报事业相对落后,使情报供求矛盾进一步发展,给社会带来严重后果	(3)
第二节 信息、知识、情报概念	(4)
一、信息	(4)
二、知识	(7)
三、情报	(8)
四、信息、知识、情报的关系	(16)
第三节 情报服务的性质、地位、要求和原则	(18)
一、情报服务的性质、地位	(18)
二、情报服务的要求和原则	(21)
第二章 情报工作流程及运行机制	(24)
第一节 概述	(24)
一、什么是情报工作	(24)
二、科学情报工作的产生	(24)
三、科学情报工作的任务	(28)
第二节 情报工作流程及运行机制	(32)
一、情报工作流程	(32)
二、情报工作运行机制	(33)
三、情报系统	(34)

第三章 情报源的建设	(37)
第一节 概述	(37)
一、情报源的概念.....	(37)
二、情报源的价值评定.....	(38)
第二节 文献情报源的形式	(41)
一、印刷型.....	(41)
二、缩微型.....	(41)
三、计算机阅读型.....	(42)
四、声像资料型.....	(43)
第三节 文献情报源的结构	(44)
一、一次文献.....	(44)
二、二次文献.....	(45)
三、三次文献.....	(46)
第四节 文献情报源的种类	(47)
一、图书.....	(48)
二、期刊.....	(49)
三、科技报告.....	(49)
四、专利文献.....	(50)
五、标准文献.....	(51)
六、报纸.....	(52)
七、会议文献.....	(53)
八、学位论文.....	(54)
九、政府出版物.....	(54)
十、产品样本.....	(55)
十一、档案.....	(56)
十二、统计资料.....	(57)
十三、文献数据库.....	(57)

十四、未刊稿	(58)
第五节 情报源的收集工作	(59)
一、情报源的搜集原则	(59)
二、情报源的收集方法	(60)
第四章 一次情报服务	(64)
第一节 概述	(64)
第二节 一次情报服务的形式	(65)
一、阅览服务	(65)
二、外借服务	(68)
三、声像服务	(71)
四、复制服务	(77)
五、翻译服务	(78)
六、科学手稿寄存服务	(83)
第五章 二次情报服务	(86)
第一节 概述	(86)
第二节 二次情报服务的形式	(88)
一、情报报导服务	(88)
二、情报咨询服务	(90)
三、ORI进行中科研情报服务	(92)
四、SDI定题情报服务	(93)
五、CCS新到文献目次页服务	(94)
六、报刊剪辑服务	(95)
七、书目编制法	(97)
八、索引编制法	(102)
九、文摘编制法	(108)

第六章 情报研究服务 (113)

第一节 概述 (113)

一、情报研究工作的产生 (113)

二、情报研究工作的性质、作用和任务 (114)

三、情报研究的特点与类型 (117)

四、情报研究的方法 (119)

第二节 综述的编写 (122)

一、综述的涵义 (122)

二、综述的类型 (123)

三、综述的特点 (124)

四、综述的作用 (124)

五、综述的编写 (125)

第三节 述评的编写 (128)

一、述评的涵义 (128)

二、述评的类型 (129)

三、述评的特点 (129)

四、述评的作用 (129)

五、述评的结构和编写方法 (130)

第四节 专题研究报告 (131)

一、专题研究报告的涵义 (131)

二、专题研究报告的特点 (132)

三、专题研究报告的编写 (132)

第七章 情报检索服务 (135)

第一节 概述 (135)

第二节 情报检索语言和检索工具 (136)

一、情报检索语言 (136)

二、情报检索工具	(141)
第三节 情报检索的程序、途径与方法	(145)
一、情报检索的程序	(146)
二、情报检索的途径	(149)
三、情报检索的方法	(151)
第四节 情报检索系统	(154)
一、手工检索系统	(154)
二、电子计算机检索系统	(155)
三、国内外主要检索工具	(160)
第八章 情报交流与传递	(163)
第一节 概述	(163)
一、情报交流与传递需要人们借助于共同的符号系统	(163)
二、情报交流是通过情报传递活动来实现的	(164)
第二节 情报交流与传递的原理	(165)
一、情报交流的内容与过程	(165)
二、情报交流是实现情报价值的过程	(167)
第三节 情报交流的形式	(170)
一、非正式交流过程	(170)
二、正式交流过程	(172)
第四节 情报传递的模式	(174)
一、情报的多向主动传递	(176)
二、情报的单向主动传递	(177)
三、情报的多向被动传递	(177)
四、情报的单向被动传递	(178)
第五节 情报交流的障碍	(179)
一、语言障碍	(179)

二、情报交流系统的障碍·····	(181)
三、社会方面的障碍·····	(182)
四、其他方面的障碍·····	(183)
第九章 情报用户研究·····	(185)
第一节 概述·····	(185)
一、什么是情报用户·····	(185)
二、情报用户研究的意义·····	(186)
三、情报用户研究的基本内容·····	(187)
第二节 情报用户的类型及各类用户情报需求 的特点·····	(188)
一、情报用户的类型·····	(188)
二、各类用户情报需求的特点·····	(189)
第三节 用户情报需求·····	(193)
一、用户情报需求的内容·····	(193)
二、影响用户情报需求的因素·····	(194)
第四节 用户情报行为的心理分析·····	(197)
一、用户有哪些心理障碍, 应如何消除·····	(197)
二、用户的气质和个性特点·····	(199)
第五节 用户及其需求的研究方法·····	(200)
一、文献统计分析法·····	(201)
二、用户统计分析法·····	(201)
三、参与法·····	(202)
四、用户活动记录分析法·····	(202)
五、问卷调查法·····	(202)
六、反馈信息分析法·····	(203)
第六节 情报用户教育·····	(203)
一、情报用户教育的意义·····	(203)

二、情报用户教育的基本内容·····	(205)
三、情报用户教育的基本方法·····	(205)
第十章 经济情报及其应用·····	(207)
第一节 概述·····	(207)
一、经济情报的含义·····	(207)
二、经济情报的特点·····	(208)
三、经济情报的分类·····	(209)
第二节 经济情报的收集方法·····	(210)
一、观察法·····	(210)
二、追踪法·····	(211)
三、尝试法·····	(211)
四、公共关系法·····	(212)
五、调查法·····	(212)
六、购买法·····	(212)
七、交换法·····	(213)
八、网络法·····	(213)
九、文献法·····	(214)
第三节 经济情报的处理与传递·····	(215)
一、经济情报的处理·····	(215)
二、经济情报的传递·····	(218)
第四节 经济情报在企业中的应用·····	(220)
一、经济情报在企业决策中的应用·····	(220)
二、经济情报在企业管理中的应用·····	(223)
三、经济情报在企业开发新产品中的应用·····	(226)
四、经济情报在企业产品销售中的应用·····	(229)
第五节 经济情报在发展外向型经济中的应 用·····	(232)

一、经济情报是发展外向型经济的先导……………(232)

二、只有充分利用经济情报,才能解决发展外向型
经济的三大问题……………(234)

第十一章 情报工作者的素质及其培训……………(237)

第一节 概述……………(237)

第二节 情报工作者的基本素质……………(238)

一、政治思想素质……………(238)

二、业务素质……………(240)

三、心理素质……………(244)

四、思维方式的服务素质……………(247)

第三节 提高情报工作者素质的途径……………(249)

一、发展情报专业的正规教育……………(250)

二、在职人员的情报继续教育……………(251)

主要参考文献……………(255)

第一章 概 论

情报并不神秘。今天，情报已经远远超出军事或间谍领域，成为现代意识中一个极为普遍的概念。在人类社会生活中，普遍存在着情报现象。可以说，没有情报就没有社会的发展。

为了适应人们对情报的需求，今天，情报工作已发展成为独立的情报产业，就业人数迅速增多。什么是情报，什么是情报服务，如何进行有效的情报服务，就成为广大情报工作者共同关心和研究的问题。

第一节 科学发展与情报

今天，科学已经渗透到社会生活的各个方面，从生产到生活，从重大问题的决策，到人们的衣、食、住、行，无不受到科学的重大影响，从而使社会实践活动对情报的需求和依赖程度迅速提高。但情报工作发展缓慢，大大落后于科学发展的需要，使情报问题成为一个突出的社会问题。

一、社会对情报的需求和依赖程度迅速提高

(一) 对情报需求量迅速增加

1. 在当代科学高度分化与综合的情况下, 对人们知识结构的要求发生了变化。科学界有人认为, 今天的科学研究人员, 需要具备三个层次的知识: 第一个层次是本学科的专业知识; 第二个层次是相关学科的知识; 第三个层次是一般知识, 诸如语言修辞、逻辑学等方面的知识。另外, 新兴的知识密集型产业的迅速发展, 也使社会劳动力的构成产生了变化, 人们的劳动从主要以体力为基础转变为主要以智力为基础。与此同时, 知识陈旧率提高, 知识更新周期缩短, 使企业管理干部、工程技术人员和广大劳动群众都存在着知识更新问题。这种新形势, 必然大大增加对情报的需求。

2. 在当代科学高度分化与综合的情况下, 科研人员需要的文献范围相对扩大, 相关学科、边缘学科的文献与本学科的文献往往是同等重要。据统计, 一位自然科学家, 需要查找的文献资料, 竟分散在12,000种杂志中。另外, 情报用户逐渐普及到社会各个阶层, 在我国历史上, 农村对情报的需求十分有限, 如今, 有的农村专业户订阅了240种报刊。这种变化, 也必然大大增加对情报的需求。

(二) 对情报依赖程度迅速提高

1. 科学研究必须依赖科学情报交流

科学研究, 从选题到出成果, 都必须不断获取新的科学情报, 才有可能顺利进行, 这点已为人所共知。同样, 科研成果也必须迅速发表, 才能得到社会公认和实践的检验, 时间间隔愈短, 科研效率就愈高, 时间间隔愈长, 科研成果就有可能被淹没或流失。这种利用已知, 创造新知, 传播新知, 再创造更新知的规律性, 就表现为情报永不停息的交流过程。所以, 科学研究对情报的依赖性是很明显的。

2. 查找文献困难加重了情报交流的负荷

随着科学的不断发展,文献量急剧增加;随着科学的高度分化与综合,文献内容、形式、分布更趋复杂;随着落后国家发明创造的增长,文献语种不断增加。这种新情况,使查找文献增添了不少新困难,甚至非个人力量所能及,非得依赖情报服务部门不可。

二、情报事业相对落后,使情报供求矛盾进一步发展,给社会带来严重后果

(一)造成研究课题大量重复,浪费人力物力

查找文献困难,必然增加科学研究的盲目性,造成了研究课题的大量重复。我国在自然科学方面,大约有40%的研究课题,国外已经研究并取得了成果,40年来,我国由于缺乏情报导致决策失误所造成的损失和浪费,最少有1.3万亿元人民币之多。美国每年因重复研究浪费120亿美元,占全部科研经费的30%。而日本由于获取情报方便,研制同类型同水平的产品,往往比国外节省人力 $\frac{1}{3}$ 、物力 $\frac{1}{3}$ 。日本不惜血本收集情报,实属失之东隅收之桑榆。

(二)流失了大量的研究成果,浪费精神财富

由于查找文献极为困难,大量知识白白流失而未被吸收和利用。据日本邮电省统计,1960年——1977年这18年间,情报供应总量急剧增长了8倍多,而情报吸收总量却一直稳定在2倍上。即1960年情报吸收率为40.8%,1977年则下降到9.1%。这说明有91%的情报未经人们吸收就消失了。这是一大浪费。

(三)增加了查找文献的时间,无形中减少了科研人员的数量

由于查找利用文献极度困难,使科研人员用于查找文献的时间大幅度增加。据统计,科研人员用于查找文献的时间约占整个科研时间的30—50%。这就等于约有30—50%的科研人员没有从事科学研究的实质性工作,而困于一般情报资料工作。

以上各点,充分说明情报工作效率直接影响着科学研究的效率,情报对于科学的发展具有决定意义。情报工作者必须以最大的努力为社会提供充分的情报保障。而情报保障是要通过情报服务去实现的。用科学的理论和方法指导情报服务,促进新的情报服务方式的开发,改善情报服务机制,就成为情报机构的急迫任务。

第二节 信息、知识、情报概念

一、信息

信息属于通讯学中的术语。信息普遍存在于自然界、生物界、人类社会以及人类思维活动中。世间万物无不向外发出信息。不同事物有不同的特征,这些特征就会通过一定的传递形式或媒介使其他客体感知。人类就是用自身的感官接收并破译万事万物发射的信息去认识世界继而改造世界的。

(一)信息的定义

尽管信息的起源早于生物的诞生,但却在本世纪中叶才为人们所认识。本世纪40年代,人们首先在通讯工程中认真

地研究信息问题。1948年“信息论”的奠基人香农在《通信的数学理论》中，从数学上对信息作了定量描述，应用了“信息量”这一概念，他根据信息可以记录、加工、传递、接收、存贮而不改变其原义的特征，把信息描述为“在通信的任何可逆重新编码或翻译中那些保持不变的东西。”同一年，“控制论”的创始人维纳在《关于在动物和机器中控制和通信的科学》中以及另一本书《控制论和社会》中，也对信息下了一个描述性定义，维纳认为，信息是人们在适应外部世界并使这种适应反作用于外部世界的过程中，同外部世界进行交换的内容的名称。自从香农和维纳共同创立了信息论之后，各门学科都试图描述和说明它的本质。一些哲学家认为，信息如同哲学上的时间、空间、运动等概念一样，是不能被定义的，只能加以描述。维纳则认为：“信息就是信息，不是物质，也不是能量。”凯什维尔则认为：“信息是没有物质的运动。”冈尔瑟则认为：“信息既非主观的，也非客观的，而是‘第三性’的。”我国对信息也有过通俗的定义。1979年版《辞源》的解释是：“信息，即消息。”《简明社会科学词典》的解释是：“信息，作为日常用语，指音讯、消息。作为科学术语，可以简单地理解为消息接受者预先不知道的报道，……。”桑健在《科技情报学概论》中认为：“信息是物质存在的一种表现形式和物质运动规律及特点的表象”。这一描述表明，信息是与物质实体过程、能量过程同时并存的一种宇宙间普遍存在的基本过程。严怡民在其主编的《情报学概论》中认为信息可以定义为：“生物以及具有自动控制系统的机器，通过感觉器官和相应的设备与外界进行交换的一切内容。”上述对信息的种种描述，