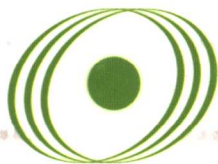


总主编 范立荣



杜军 李葆华 李玉福 编著



现代秘书系列教材

总主编 范立荣



调查研究与信息工作基础

杜军 李葆华 李玉福○编著

本书是“现代秘书系列教材”中的一本，旨在为秘书专业及相关专业的学生提供关于调查研究与信息工作的基础知识。全书共分八章，主要内容包括：第一章 绪论，介绍调查研究与信息工作的意义、作用及基本方法；第二章 调查研究的基本理论，探讨调查研究的概念、分类、原则及程序；第三章 调查研究的方法，详细讲解文献法、访谈法、问卷法、观察法等；第四章 信息工作的基本概念，阐述信息的定义、特征、分类及信息工作的内涵；第五章 信息工作的基本理论，分析信息工作的地位、作用、原则及程序；第六章 信息工作的方法，介绍信息收集、整理、加工、传递等各个环节的操作方法；第七章 调查研究与信息工作的结合，探讨两者在实际工作中的相互促进与融合；第八章 调查研究与信息工作的应用，通过案例分析，展示理论知识在实际工作中的运用。本书语言简洁明了，逻辑清晰，适合作为教材或参考书。

图书在版编目 (CIP) 数据

调查研究与信息工作基础/杜军等编著

北京:中国人民大学出版社,2005

现代秘书系列教材

ISBN 7-300-06293-8

I. 调…

II. 杜…

III. ①调查研究-方法-教材 ②信息工作-教材

IV. ①C31 ②G203

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 010077 号

现代秘书系列教材

总主编 范立荣

调查研究与信息工作基础

杜军 李葆华 李玉福 编著

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号 邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室) 010-62511239 (出版部)

010-82501766 (邮购部) 010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司) 010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京东方圣雅印刷有限公司

开 本 787×965 毫米 1/16 版 次 2005 年 2 月第 1 版

印 张 16.25 印 次 2005 年 2 月第 1 次印刷

字 数 296 000 定 价 20.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

总 序

随着我国市场经济的高速发展,党政机关、企事业单位、商贸系统的改革步伐不断加快,各行业对秘书的需求量越来越大,对秘书工作的要求也越来越高。在这一变化的影响下,秘书的职业意识在不断更新,工作内容在不断拓展,工作制度在不断完善,但能适应这一变化的训练有素、能力卓越的新型秘书人才却显得十分匮乏。很多院校的秘书专业和秘书培训部门都在为培养这类人才而努力。所以,他们最急需的是符合 21 世纪时代特征的,具有丰富的秘书知识内涵、开阔的国际视野、很强的实用性和操作性的、新型的现代行政秘书和商务秘书系列教材。

鉴于此,我们遵照国务院批转教育部《2003—2007 年教育振兴计划》中“职业教育与培训创新”的精神,组织秘书专业的专家及教授偕同富有实践经验的秘书工作者,依照新型秘书应具备的知识结构和能力结构,量身打造,编写了这套集时代性与实用性于一身的高层次的现代秘书系列教材。

纵观本套教材,特点有三:

第一,具有前瞻性和现代性。本套教材立足于我国加入世贸组织后市场经济发展的前沿,借鉴了国际领先水平的秘书工作经验,从我国现实情况出发,对秘书工作从理论到操作的方方面面内容作了系统的介绍,论述详尽,阐发深入,紧跟时代发展的步伐。

第二,具有系统性和全面性。系统性是指这套教材是一个系统工程,是由办事、办文、办会等系列子系统组成的相互关联、衔接有序的动态系统。全面性是

指这套教材囊括了秘书工作的收集信息、协调、信访、调研、督检、文书、会务、接待、沟通、礼仪、办公自动化、速记技能等全部内容，可以说这是一套“秘书工作必读全书”。

第三，具有标准性和实用性。本套教材是遵照《秘书国家职业标准》进行编写的。学习这套教材，不仅有助于做好秘书工作，也有助于考取我国《秘书职业资格证书》。我国将实行“学历文凭+职业资格证书”并重的用人制度，世界各国之间也将开展职业资格互认，职业资格证书将成为国际职业的“通行证”。在这种趋势下，标准化教材就显得非常之重要。实用性体现在本套教材以实务为中心，使学生明确在工作中应做什么，怎样才能做好，怎样不断提高工作效率。

这套教材的编写框架和内容很新颖，将秘书应掌握的知识和技能贯穿于每一个模块中，重点明确而突出，简洁而实用，并配有经典案例及评析，融知识、技能、情趣于一炉，非常适合作为大中专院校秘书专业的教材，也可用于培训或自学。

最后，我们衷心希望本套教材的使用者能在轻松的学习中领悟秘书工作的真谛。

范立荣

2004年4月

前 言

调查研究是秘书综合处理信息的重要手段,信息工作是以信息为对象并以发挥其有用性为目的的工作,是领导决策和一切行政工作的依据和基础,也是秘书工作的主要内容。因此,无论是领导者还是秘书人员,对作为获取信息的途径和手段的调查研究工作,以及对作为信息处理和利用的信息工作,都给予了高度的重视。作为现代秘书人员,牢固掌握调查研究与信息工作的基础理论与基本技能,并能在实际工作中加以灵活运用,其工作才能游刃有余,得心应手。

本书是现代秘书系列教材之一。全书共 10 章,系统地阐述了调查研究工作和信息工作的意义、特点、作用及两者之间的关系;信息的特征、功能和种类;调查的程序以及方式、方法;信息的获取、整理与贮存、传递与反馈、成果的编写;调查研究与信息工作管理等方面的基础理论和知识。

本书特别注重联系秘书调查研究与信息工作实际,导入相关案例进行陈说,结构合理、内容充实丰富,论述深入浅出,解说通顺流畅,并以图文并茂的写法表现其理论内涵。

本书由唐山学院的杜军、李玉福和哈尔滨学院的李葆华三位同志共同编著。杜军同志草拟了本书的编写大纲,并与李葆华、李玉福二位同志反复协商修改,最后定稿。

由杜军同志担任编著任务的有第一章、第二章和全书的统稿。

由李葆华同志担任编著任务的有第三章、第四章、第五章、第六章、第七章和第八章。

由李玉福同志担任编著任务的有第九章、第十章。

本书的插图皆出自唐山学院艺术设计专业的高亮同志之手，唐山学院文法系的学生杜保亮同志在文字录入上也付出了很多的辛苦，在此一并表示感谢。

由于时间匆忙和作者水平有限，书中难免存在不足之处，恳请指正。

编者

2004年10月于唐山学院

目 录

第一章 导 言	(1)
第一节 调查研究与信息工作的含义	(2)
第二节 调查研究与信息工作的意义、特点和作用	(7)
第三节 调查研究与信息工作的关系	(14)
第四节 “调查研究与信息工作基础”课程与秘书教育其他课程 的关系	(16)
第二章 信息的特征、功能和种类	(23)
第一节 信息的特征	(24)
第二节 信息的功能	(29)
第三节 信息的种类	(32)
第三章 信息的获取	(40)
第一节 获取信息的意义和原则	(41)
第二节 获取信息的渠道、内容和方法	(46)
第三节 调查的意义、特点和原则	(57)
第四章 调查的程序	(68)
第一节 调查工作的基本程序	(69)
第二节 调查课题的选择与确定	(73)
第三节 调查工作计划的拟定	(80)
第四节 调查方案的实施	(86)

第五章 调查的方式	(97)
第一节 集体访谈	(98)
第二节 论证调查	(101)
第三节 问卷调查	(104)
第四节 访问	(113)
第五节 观察	(120)
第六章 调查的方法	(133)
第一节 对集合对象的调查方法	(134)
第二节 专项调查	(144)
第三节 其他调查方法	(150)
第四节 调查禁忌	(158)
第七章 信息的整理、贮存与利用	(166)
第一节 信息的整理	(167)
第二节 信息的贮存	(176)
第三节 信息的利用	(180)
第八章 信息的传递与反馈	(187)
第一节 信息的传递	(188)
第二节 信息的反馈	(194)
第九章 信息成果的编写	(204)
第一节 信息成果概述	(205)
第二节 信息稿与简报	(207)
第三节 调查报告	(215)
第四节 汇报提纲与典型材料	(219)
第五节 工作研究	(223)
第十章 调查研究与信息工作管理	(230)
第一节 调查研究与信息工作的组织和制度	(231)
第二节 调查研究与信息工作人员的素质培养	(237)
第三节 调查研究与信息工作自动化建设	(242)
参考文献	(250)

第一章

现代秘书系列教材

导 言

导入案例

索拉从秘书专业毕业后刚到仪成石油化工集团公司行政办公室工作时，办公室主管让他负责了解与分析石油市场价格运行情况，不定期提交报告，为公司提供石油原料购买与储运方面的决策建议。索拉觉得自己的任务并不难完成，所以，当主管问他有没有困难时，他毫不迟疑地回答：“没问题。”可是不久他就发现完成这项工作不但有问题，而且问题很大。当时正值美英发动伊拉克战争前夕，海湾石油价格呈直线上升趋势，而国内石油价格由于进口关税下调却呈下降趋势。索拉据此在提交的第一份报告中建议：减少国际采购量，增加国内采购量。他的报告很快就被退回来了，上面批示的意见是：情报不实。明明是真实的市场油价，怎么却被判定不实呢？索拉百思不得其解，只好去请教主管。主管告诉他，受运输等因素的影响，国际石油价格对国内石油市场的影响需要一定的时间，现在进口石油的到岸价，是国际市场一段时间以前的价格。所以，目前国内油价下跌是短期的，很快就会上升。这之后欧佩克为稳定油价决定增加产量，扼制了油价的继续大幅攀升，但是，美伊战争一触即发，索拉觉得油价上涨的大趋势还是必然的。于是他撰写了第二份报告，建议在国际油价相对平稳时，增加期货购进，以防油价继续上调使公司受损。当他第二天把报告交上去后，当天即被退回，上

批：情报过时。他赶快上网查阅，情况使他目瞪口呆：伊拉克战争已经爆发，油价继续大幅攀升。在石油制品价格未发生较大变化的情况下，按现在油价购进石油原料，将使公司严重亏损。连续两次受挫，索拉的自信几乎全丧失了。这之后他采取了自认为慎重的态度，再没有提交新的报告，觉得这样做虽不能立功，可也不至于惹祸。不料有一天总经理却亲自找他，对他进行严厉的训斥。巴格达突然被美军占领，萨达姆下落不明，伊拉克战争已无悬念，国际油价受此影响迅速下跌，而索拉对此信息无任何反应。后来又是欧佩克干预，才使油价止跌回升，到总经理找他时，油价已恢复到“9·11”前的水平。仪成公司丧失了低价购进的最好时机。



分析

从索拉的经历来看，他的工作没有做好。索拉所从事的是信息和调查研究工作。做好这项工作，除了悟性之外，还必须要掌握专门的知识，具备熟练的技能。索拉完全靠直觉从事工作，接收信息被动，处理信息草率，调查不全面，研究不深入，出现问题是必然的。出现问题之后又不认真从自身找原因，没有主动学习，虚心求教，而是消极被动，这是非常错误的态度。当然，主管也有责任。主管除了应向下属交代任务之外，还要告诉下属怎样才能做好这项工作，使下属明白自己应具备哪方面的知识才能很好地完成任务。由此可见，调查研究与信息工作对于秘书人员是很重要的。

第一节 调查研究与信息工作的含义

一、调查研究的概念

调查和研究是两个既有密切联系，又各有不同内涵的概念。调查是指通过各种方法和手段，进行有目的的实际感受与考察，了解掌握客观世界的各种实际情况，从而获取信息的过程。研究是指根据所获取的信息，运用科学的认识论和方法论，进行归纳、分析，寻求内在联系与运动规律的过程。从信息和信息工作的角度来说，调查是主动地、有目的地获取信息的方式，研究是对既有的信息加工从而彰显其核心的手段。调查和研究都与信息工作密切相关。调查包含在信息工

作之中，研究是信息工作的高级阶段。调查和研究的联系更为密切，调查是研究的基础和前提，调查为研究提供了必要的条件；研究是调查的发展和升华，研究使调查实现了应有的价值。调查与研究的关系见图1—1。

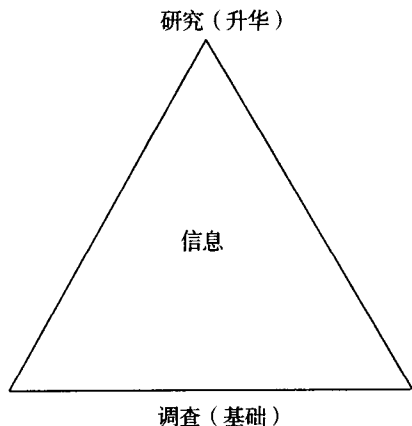


图 1—1 调查与研究的关系

在实际工作中，调查和研究往往结伴进行。调查一般都要伴随研究，研究也需要先进行调查。调查工作中的选定题目、确定方法、处理疑难等需要研究，研究工作中的核实、补充资料等仍然需要调查。因此，人们往往把两者作为一个整体来认识，把调查与研究当作一个概念来看待。

综上所述，我们可以对调查研究这样定义：调查研究就是通过系统周密的调查，获得丰富的信息，并经过去伪存真、去粗取精、由此及彼、由表及里的改造与制作，从感性认识上升到理性认识，得出正确的结论用来指导实践。

调查研究可分为主动调研和被动调研两种类型。主动型调研即调研人员从自身意愿及职能需要出发主动获取和加工有效信息的调研活动；被动型调研即调研人员接受委托并按委托意图所进行的调研活动。例如在领导机关，主动调研一般是由领导者或为领导者专设的参谋智囊机构及其人员进行的，秘书一般很少从事专门的主动调研活动。秘书的主动调研主要是为丰富自己的信息库存以备运用，或为完成协调任务而获取信息。这种调研其实是以调查为主，研究为辅，可以称作平时的信息积累，而非严格意义的调查研究。秘书调研主要是被动调研，比如为领导的决策需要而去获取相关信息，为回复问题而去了解相关情况，为完成诸如文稿撰拟、政策起草、制定协调方案等职能任务而进行的信息综合与分析等。被动型调研受制于他人，受制于任务要求，有事先限定的信息主体，有具体的调研范围及明确的调研方向，所以又称作定向调研。



秘书所进行的被动调研，一般是以调查为主，研究为辅，主要是按领导要求把需要了解的情况通过调查收集上来。虽然也需要作出一定的结论，但不要求成熟、系统的文字成果。调研任务一般限于事务性范围之内。涉及组织目标、方向的纲领性的调研任务，一般是以研究为主，需要提交说理性很强的成熟、系统的文字研究成果，这样的任务往往是领导组织专门力量去完成，很少由秘书部门和人员承担。也就是说，秘书部门及人员的调查研究通常并不是作为一项专门任务，而是与信息工作结合在一起的。至于有些地方的党政机关乃至一些大型企业专设的政策研究或市场研究部、室，已不是纯粹意义或根本不属于秘书部门了。

二、信息工作的概念

（一）信息的概念

“信息”一词，近年来出现频率非常高，人们已经习惯并且接受了这个概念，但对它的含义并不一定清楚。作为一个词，“信息”在我国出现得并不晚。如唐代诗人李中就已经写过“梦断美人沉信息，目穿长路倚楼台”的诗句，这里“信息”一词的含义是消息，说明我国古代把信息当作消息的同义词。但是信息作为一个重要的科学概念，是在 20 世纪 20 年代将通信作为科学研究的对象时，才出现的。对它的表述，有文可考的不下数十种。哲学家说信息属于认识论，数学家说信息属于概率论，物理学家说信息是“熵”（表现物质系统状态可能出现的程度），通讯专家说信息是解除不定度，在商人头脑里信息就是待变的金钱。之所以有众多的解释，是因为信息目前还处于被认识阶段，还难于对其下一个准确的定义。如牛津字典的解释是“信息，就是谈论的事情、新闻和知识”；韦氏字典的解释是“信息，就是在观察研究过程中获得的数据、新闻和知识”；日本《广

辞苑》的解释是“信息是可观察事物的知识”。

综合各种见解，我们给信息作如下定义：信息是通过各种被传递、被感受的声音、图像、文字所表征，并与某些特定的事实、主题或事件相结合的消息、情报、资料、数据、知识的总称。这里包括三层意思：声音、图像、文字是信息的载体，它载荷着信息的内容，信息凭载体而被人们感受；特定的事实、主题或事件是信息的内容；消息、情报、资料、数据、知识等是信息形式与内容的统一体，泛指普遍存在的社会现象与自然现象。一切事物的运动都产生信息，运动是永恒的，因而信息无处不有，无时不在，它是构成客观世界的与物质、能量相提并论的第三大要素。

信息与消息、情报、资料、知识等概念有密切联系，但又不等同于消息、情报、资料 and 知识。

消息作为新闻学中的一个概念，它是信息的外壳，信息是消息的核心。不同的消息所包含的信息的量不相同。具体包含的信息量，与消息的背景和信息的接收者有关。如“中国女足战胜了对手”这则消息，就与对手的具体情况相关。如果对手是一个很弱的队，这条消息所包含的信息量就少，如果对手是一个世界冠军队，这条消息所包含的信息量就多。同一条消息所包含信息的量不同，可见信息与消息并不等同。

至于情报，虽然在英文中与消息是同一个词，但细细地分析，它们也并不相同。情报一般指通过某些特殊手段取得的信息，而且常常是尚未公开的。而信息却包括各种方式得到的，其中既有公开的，也有处于秘密状态的。如“某极端组织正准备袭击某地”既是情报，也是信息；而“某人考入某大学”是信息，却不是情报。情报与信息是部分与整体的关系。

资料是指除生活资料、生产资料以外经收集或编写而成的文字材料，通常指书报、期刊、图表、图纸及各种印刷物，它可以看成是信息经过物化之后的一种存在形式，资料中蕴藏着信息，是人们获取信息的源泉之一，但并不是每个人都能从资料中获得相同的信息。如不懂英文的人即使拥有大英百科全书这样的资料，他也是一无所获。

知识是人类通过信息对自然界、人类社会及思维方式与运动规律的认识，是人的大脑通过思维重新组合的系统化的信息的集合。知识是信息，信息却不一定是知识。如“书是将文字和图形印在纸上并将这些纸装订而成的”，这是知识，也是信息；而“书放在点着火的炉子上”，这是信息，却不是知识。所以知识与信息的关系和情报与信息的关系类似。

信息是客观世界的表征，它反映客观世界，是构成客观世界的要素，但与客

观世界的物质、能量两大要素不同，它不能直接被人们感受，必须通过一定的载体来表明存在并为人们所感知。信息最通常的载体是声音、文字和图像，而声音、文字和图像又以各自不同的种种方式存在。产生、散发信息者，称作信息主体；感知、接收信息者，称作信息客体。任何人和事物，都既可能是信息主体，也可能是信息客体。这一点对于在行政办公室工作的秘书人员，尤为明显。

（二）信息工作的概念

信息既然表征客观世界，那么它的数量是无穷的。对于存在于客观世界中的特定的人和组织来说，只能感受其中的一部分。在能感受的这部分信息中，真正有效用的信息的数量相对来说是很少的，但即使是这相对很少的有用信息，其绝对的数量也可能是多得惊人的。在有限的时间内人们只能使用必须使用的信息。这就对人们散发和接收信息提出了选择的要求。这种选择既有量的方面，也有质的方面，甚至包括它的表征形式。人们选择最需要散发的信息，选择最佳的表征形式，人们也接收最需要接收的信息，甚至主动去收集最需要的信息。也就是说，人们从相对于信息来说的被动状态变为主动状态，有意识地处置信息。有人将这种主动处置信息的活动称为广义的信息工作。

一般地说，广义的信息工作，就是指以信息为对象并以发挥其有用性为目的的工作。教育工作、宣传工作都包含了信息工作，但是它们并不等于信息工作，它们并不仅以信息为对象，目的也并不仅是发挥信息的有用性。严格地说，纯粹的广义信息工作并不存在。我们通常所说的信息工作，是秘书工作的一个方面，是行政办公室的一项职能。行政办公室处于联接上下、沟通左右、联系内外的枢纽地位，大量的信息汇集于此，大量的信息又由此散发。行政办公室的信息集散地位示意图 1—2。

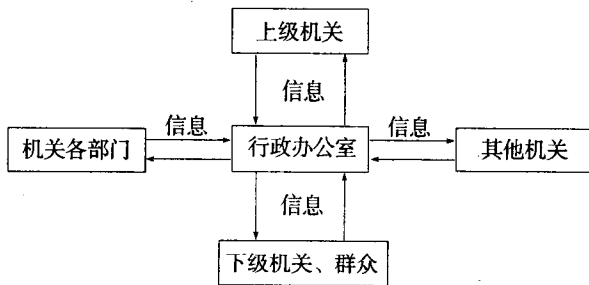


图 1—2 行政办公室的信息集散的地位

强化信息集散的目，确定信息集散的地位，发挥信息的作用，是秘书信息工作的出发点，也是信息工作的归宿。为此，秘书就要专门进行相关信息的收

集、筛选、鉴别、整理、加工、传递、贮存等方面的工作。这就是我们所要学习和研究的秘书的信息工作。

秘书的信息工作与新闻传播工作不同。新闻传播工作的对象是社会信息，强调信息的新闻性即大众关注度，讲究时效性；而秘书信息工作的对象是与所服务的组织利益相关的信息，强调信息对组织的价值即有用性，强调实效性。秘书的信息工作与图书资料及其出版工作也不同。图书资料及其出版工作面对的是普遍性信息，注重其内容的科学价值，工作方式在前期含有主动成分而后期实施服务阶段基本是被动的；而秘书的信息工作面对的是专门性信息，注重其针对性价值，工作方式在各个阶段都基本是主动的。这些不同点，即是秘书信息工作的自身特征。

第二节 调查研究与信息工作的意义、特点和作用

参考案例 1—1

张聪所在的迅达电子集团行政办公室准备设置信息部，受办公室主任的指派，张聪负责起草一份提交给总经理的论证报告，主要是向总经理阐明设置信息部的重要性与必要性。张聪经过慎重的考虑才执笔起草这份报告，他将要在这份报告中谈些什么呢？

一、调查研究的意义、特点和作用

（一）调查研究的意义

1. 通过调查研究，可以全面了解和掌握基层情况。这是秘书做好“辅助管理、综合服务”工作的基础。
2. 通过调查研究，可以为领导的决策和管理工作提供准确的信息和第一手材料，使领导真实、准确地了解情况，保证领导正确地决策和指导工作。
3. 通过调查研究，能够为领导和上级机关提供所贯彻的各项方针政策的反馈信息，以保证下一步工作的顺利开展。
4. 通过调查研究，能使领导听取、收集并处理基层各方面的意见和建议，为领导“拾遗补阙”。

（二）调查研究的特点

从秘书和秘书部门的工作性质和内容来看，调查研究有以下几个特点：

1. 秘书和秘书部门的调查研究具有严格的科学性。
2. 除了有计划的安排之外，秘书和秘书部门的调查研究有一定的突击性。
3. 秘书和秘书部门的调查研究内容多样，涉及方方面面。
4. 秘书和秘书部门的调查研究目的明确，具有较强的针对性。
5. 秘书工作的政治性决定了秘书和秘书部门的调查研究具有政治性。

（三）调查研究的作用

调查研究工作在秘书工作中占有举足轻重的地位，发挥着极其重要的作用。调查研究的主要作用可概括为以下几个方面：

1. 收集原始信息，以支持领导决策。

马克思主义认为，实践是检验真理的惟一标准。领导作出任何重要的决策，都必须以经得起客观检验的事实为基础。而这些“经得起客观检验的事实”，只能来自于调查研究。通常，大量的面上的情况由秘书去调查、分析或综合，对于一些重点的或典型的情况，领导者还要进行深入的研究或复审，力求使决策的依据更为准确。

2. 取得反馈信息，作为修订或重新决策的依据。

决策之后的下一步就是执行，也就是由秘书辅助领导者制定具体计划，组织人力、物力去实施。实施过程中又必须有领导的指挥、秘书的协调和辅助控制。实施的过程也就是“检验”的过程。而调查研究又正是检验政策执行结果的主要手段。秘书应帮助领导收集反馈信息。反馈信息可分为正反馈和负反馈两类：凡证明政策基本可行，有利于促使政策完善的信息，称之为正反馈信息；凡证明政策基本无效甚至有害，必须加以修改或者重新修订的信息，称之为负反馈信息。秘书必须坚持实事求是的原则，是喜报喜，是忧报忧，才能为领导修订或作出新的决策提供正确的依据。

3. 是解决各种常规问题、处理突发事件的必要手段。

机关与企事业单位解决日常工作中的问题，处理一些突发事件，都少不了调查研究。比如撰写计划、报告、总结，编发信息简报，确定会议议题，收集会议资料等，需要进行调查研究；在处理突发事件和意外事故时，同样需要进行调查研究。

4. 是提高秘书人员自身素质的主要途径。

通过调查研究活动，秘书可以提高理论修养和政策水平，可以扩大知识面，加深某些专业知识，可以更广泛、深入地了解社会、了解人，积累工作经验并丰富人生阅历，可以提高分析问题、研究问题和解决问题的能力，从而为承担更重大的工作责任、作出更多的贡献做好准备。