

现代秘书艺术全书

信息与调研艺术

主编 傅兴培



XIANDAI MISHU YISHU QUANSHU



电子科技大学出版社

现代秘书艺术全书

信息与调研艺术

主编 傅兴培

电子科技大学出版社

现代秘书艺术全书

信息与调研艺术

傅兴培 主编

现代秘书艺术全书

信息与调研艺术

主编 傅兴培

出版:电子科技大学出版社(成都建设北路二段四号)

责任编辑:谢应成

发行:电子科技大学出版社

印刷:北京市朝教印刷厂

开本:850mm×1168mm 1/32 印张:9 字数:200千字

版次:1996年8月第一版

印次:2005年10月第二次印刷

书号:ISBN 7-81043-563-9/G·49

定价:214.00元(共十册)

■ 版权所有 侵权必究 ■

◆ 本书如有缺页、破损、装订错误,请寄回印刷厂调换。

顾 问

王千弓 徐瑞新 张文寿

指导委员会

主 任:	安成信	陶武先			
副 主 任:	傅西路	邱省光	刘耀国	方国雄	陈官权
	张宗源	张宝三	周治辅	黄桐华	李明佳
	曹随义	田维钊	雷喻义	李洪仁	张邦凯
	张孝林				
委 员:	李维中	苏培玮	刘国祥	谢正龙	彭集云
	刘继东	邹明荣	黎 兵	彭训芳	唐 勇
	辜廷祥	陈文金	王祖国	李盛文	曾续宜
	鲁荣平	胡文龙	唐明德	向泽民	黄正龙
	陈明甫	白理成			

编审委员会

主 审:	常崇宜	曹仲元			
主 编:	卿 成	叶黔达			
副 主 编:	李方余	谢卓如	唐 坚	傅兴培	韩宗山
	廖世昌	管文虎	朱雅冀	冉崇伦	熊树和
编 委:	刘志勇	刘国金	赵志英	赵德强	朱宗玉
	唐华生	刘智勇	邓双全	李仁春	何 政
	康超光	宁金和	董汉庭	杨洪庆	陶 明
	李泽义	谢应成	翟 峰	黄光奎	刘昌福
	赵汝周				

本书作者

会员委员

主 编

傅兴培

副 主 编

卿 成

编 委

翟 峰 陈 潇 梁明兮

杨林生 刘襄渝

序 言

秘书工作是一个单位的枢纽性工作，它直接为单位的管理和领导工作服务，是实现单位管理职能不可或缺的。秘书工作的质量与效率直接影响和制约着一个单位的工作水平和效率，甚至制约着单位领导工作水平的发挥。

八十年代以来，随着我国市场经济体制的逐步建立，我国领导工作观念不断更新，领导工作机制不断改变，秘书工作也出现了一系列的变化和发展。大致说来，可以概括为十大发展趋势。(1) 秘书工作内容不断拓展。(2) 秘书工作意识不断更新，信息观念、系统协调观念、信誉与公关观念、决策科学化观念、时间与效率观念、人才观念、竞争观念、法制观念和改革开放观念等已经逐步形成。(3) 秘书工作制度不断完善。(4) 秘书工作运行机制不断优化。尤其是机构改革与调整以后，秘书工作各部门、各方面的配置与协调更趋优化，使秘书工作整体效能得以更好地发挥。(5) 秘书个体素质要求不断提高。(6) 秘书人员知识更新要求不断提高。(7) 秘书队伍年轻化趋势明显。(8) 秘书人员流动加快。(9) 秘书队伍廉政建设要求不断提高。(10) 秘书工作研究越来越繁荣。这一方面是新时期秘书工作的新任务、新内容、新要求促使秘书工作者不断研究新问题，另一方面也是近十年来秘书学研究及秘书学术组织发展使然。这些变化与进步使我国秘书工作面临着一场新的变革与发展。

面对这种新形势，我国秘书工作须有与之相应的发展思

路与对策。粗略分析起来，主要可有下列六个方面：（1）强化秘书的敬业精神与领导的知人善任相结合。（2）转变观念意识与改进工作作风相结合。（3）完善工作制度与提高工作效率相结合。（4）现有秘书人员的培训提高与新人的遴选相结合。（5）加强工作研究与开展学术活动相结合。（6）学习先进与本单位实际相结合。

为了适应我国秘书工作的新发展、新变化，我国秘书学研究者和秘书实际工作者进行大量的探索，八十年代以来，我国秘书学著作出版了四五百种，但是真正从操作艺术方面进行应用性研究的却为数不多。现在奉献给读者的这套《现代秘书艺术全书》，将秘书学基本理论与秘书工作实践结合起来进行应用性研究，从秘书工作实际操作的角度探讨各方面的工作方法和技巧，力图将秘书工作的方法技巧融会升华为秘书工作艺术。这在我国秘书学著作的撰著中，也是一种探索与尝试。这种探索与尝试，主要表现在三个方面：一是在写法上，全书重点阐述怎么做好各方面的秘书工作，力求为提高秘书工作人员的实际工作能力提供实用的操作方法与技能。二是内容体系的探索，全书分卷探索了秘书工作各方面的操作方法与技巧，对全面提高秘书工作能力的各个方面都分别探讨了其工作方法与技巧。三是在作者构成上，全书由秘书学理论研究者 and 实际工作者合作撰著而成，既有一些新的理论探索（尤其是应用研究方面的探索），还有实际工作者长期工作经验的总结和心得，更有不少内容是作者研究实际工作中遇到的新问题所获得的新见解、新方法、新技巧。可以说，这套书是理论工作者和实际工作者精诚合作进行秘书工作研究的结晶。它不仅具有较高的理论认识价值，

而且具有突出的实践指导价值。

毋庸讳言，这套书中还有不少内容须要进一步研究，其中相当一些内容还须要在实践中进一步充实和完善，错谬之处更须通过深入研究和实践来修正。所以，我们热忱欢迎广大读者给予批评指正。

（来信请寄：成都市光华村、四川行政财贸管理干部学院卿成同志 邮编：610073

电话：(028) 7301235 传呼：7775588—18928

作者

目 录

第一章 把握信息工作特点, 研究信息调研艺术.....	1
一、把握信息工作新特点, 认清信息工作价值.....	2
二、明确信息调研的一致性, 研究信息调研艺术 ...	15
第二章 信息需求调研艺术	39
一、信息需求分析方法	40
二、信息需求预测方法	50
第三章 日常信息采集的艺术	58
一、掌握信息采集的基本要求, 注重信息采集的 针对性	59
二、明确信息采集的范围, 突出信息采集的 侧重点	66
三、沟通信息采集渠道, 运用科学的信息采集 方法	70
第四章 典型信息的开发艺术 (一)	
——常规调研的一般方法	75
一、基本程序的运用	76
二、基本方法的运用	89
第五章 典型信息的开发艺术 (二)	
——调研艺术运用的特殊技巧.....	100
一、调研中走访群众的技巧.....	101
二、调研中交友的技巧.....	106
三、调研中言语运用的技巧.....	110
四、调研中情态表达的技巧.....	124

五、调研中的委托技巧·····	128
六、调研中的误差控制技巧·····	131
七、调研艺术手段的完善及其相应对策·····	133
第六章 问题信息开发艺术·····	143
一、问题信息的概念、特点和作用·····	143
二、办公室问题信息的形成·····	148
三、办公室问题信息的开发·····	153
第七章 高层次信息开发的艺术·····	162
一、高层次信息的概念、特点和作用·····	162
二、高层次信息的形成与发展·····	168
三、高层次信息的开发·····	177
第八章 信息素材的分析研究艺术·····	190
一、信息的复杂性和多样性·····	190
二、对上情、社会动向及重要事件的研究·····	195
三、信息研究及分析艺术·····	201
第九章 信息内刊的编写艺术·····	218
一、信息内刊的特征、作用和地位·····	218
二、信息内刊的编写方法·····	225
三、信息内刊的办刊要求·····	242
第十章 健全信息工作网络, 强化信息工作机制·····	249
一、机关信息网络的建设·····	249
二、信息工作制度建设·····	268

第一章 把握信息工作特点 研究信息调研艺术

研究与探索信息调研艺术，首先应明确信息工作的新特点、价值及信息与调研工作的有机结合关系等。因为，研究信息调研艺术，就是要研究信息调研工作的科学方法和技巧手段，并通过这种研究达到有效地开发典型信息、问题信息、高层次信息的目的。实践是信息的来源，无论是一般信息、典型信息，还是问题信息、高层次信息，都来源于社会实践。信息工作者要达到有效开发典型信息、问题信息、高层次信息的目的，就必须深入实际，在实践中认真研究和把握信息调研艺术。

本章拟通过对“把握信息工作的新特点，认清信息工作的价值”和“明确信息与调研的一致性，研究信息与调研的有机结合”这两个方面的探讨，进入信息调研艺术研究的新领域。

一 把握信息工作新特点 认清信息工作价值

(一) 信息的新特点

以客观事物的存在为来源的信息，无一不是地在多姿多彩、变化无穷的客观世界里运动、变化着，并无限地产生和发展着。而人类对客观世界的认识，也在无限地加深着。人类创造力的无限，形成了信息的无限和人类对客观世界认识的无限。当信息伴随着人类社会，经历了漫长的个体信息阶段和社会信息阶段而进入现代信息阶段时，人们不仅逐渐认识到信息所具有的可传性、共享性、开发性、预测性、时效性等特点，而且随着典型、高层次信息等的开发，对信息的权威性、系统性、指导性、督促性等新的综合类特点也在不断加深着认识。

1. 权威性

此系近年来新开发的以党政信息为代表的高层次信息的主要特点之一。

由于政务信息的主要来源是各级政府及其所属职能部门，所以它即因党政部门的政务权威性而带权威性。党政信息的权威性，主要体现在这样一些方面：

(1) 宏观性较强。由于党政信息主要是收集、传递那些有利于各级领导机关或各级领导进行宏观决策的信息，它要从宏观方面反映具有战略性、全局性的重大情况和问题，因此便带有宏观控制的特点。正因它有这一特点，所以它的权

权威性就较强。

(2) 政策性较强。由于党政信息反映的内容大多包含着直接或间接的政策因素，即它不仅是在领导机关制订政策前要为领导机关或领导人提供大量与制订政策有关的内容，而且在政策制订并付诸实施后，还要集中反馈执行这一政策过程中产生的各种变化情况。因此，党政信息即有较强的政策性。正因它有较强的政策性，所以它才有较强的权威性。

(3) 整体性较强。由于党政信息对于领导机关，特别是中、高级领导机关的管理工作来讲都属一个动态的大系统，它的信息系统是全方位的，其内容涉及各行各业，包罗万象，它的疏通渠道亦呈多方面、多角度、多层次、多方位的特点，充分体现了信息采集、管理、利用和立足整体、总揽全局的优势。这一整体优势，为党政信息的权威性大增其色。

2. 系统性

此系有利领导或领导机关决策科学化的高层次信息所共有的特点之一。

高层次信息所体现的是一个多输入、多输出、多干扰的系统，它在服务于领导决策系统时，既要反映某一系统内过去、现在和未来的各种情况，又要反映与该系统密切相关的外部环境情况，它不仅具有整体系统性特点，而且具有如下方面系统特点：

(1) 结构的系统性较强。从结构上分析，高层次信息既有纵向传递与横向沟通的网络系统，又有对信息源、信息量、信息流和信息类型、信息频度、信息误差率、信息反馈

等进行有效控制的系统。

(2) 具有层次系统性的基本特征。从层次上分析, 高层次信息都具有层次的系统性。如从中央到地方的纵向式层次系统和同级党政之间、政党与各职能部门之间的横向、分散式层次系统, 能通过不同层次的分工和互连的网络、分布式数据库在终端上的监控, 使纵横两个系统网络的互补作用得到充分发挥。

(3) 具有综合系统性特征。即高层次信息都具有既要提出问题, 又要通过对所提问题进行归纳、综合、分析和相应提出解决问题的意见的综合性特点。而且, 这种综合性功能还具有系统性, 即它的综合性功能还具有预测分析、调研分析、积累分析、发掘分析等系统性特点。

(4) 具有开发系统性特征。即它具有拓宽——涉及反映事物尚未涉及的方面; 引申——从更高层次上反映事物的本质特征; 综合——汇总分析事物的各方面情况; 联想——从更广阔的范围内认识事物的规律性, 此即构成了高层次信息的开发综合性特征。

3. 指导性

此系反映某种具有代表性事物或反映某件典型性事件的典型信息所具有的重要特点之一。

由于典型信息是一种反映具有代表性事物或典型性事件的信息, 因此它在客观世界的整体、普遍信息中具有“以点代面”的特点, 也就是具有一定的代表性。开发这种具有代表性的信息, 目的在于通过“以点代面”的研究, 找出此类众多信息所反映的情况和问题的共性, 以寻求共同解决的办法和为领导及领导机关提供指导性的决策依据。因此, 典型

信息的主要特点就是指导性。而且，它的指导性又具体表现在以下四个方面：

(1) 表现在深刻性上。由于典型信息是同类信息中的个别代表，因此它在反映这类事物的本质特征和内在规律时，有较深刻的揭示。即它既要反映这类事物的客观规律和发展变化趋势，又要给人们和领导者以深层次的启示。而它的这种深刻性，有利对同类其他信息的开发研究起到一定的指导作用。

(2) 表现在客观真实性上。由于典型信息反映的是通过深入调研而挖掘了事物本质的情况和问题，因此它反映的现象，不是同类事物的表象，而是同类事物的本象，这种表象和本象相统一的特点，构成了它具有较强的客观真实性。亦因它的真实性较强，它反映事物本质特征的准确性也就较强，其指导性和价值也就较大。

(3) 表现在较强的参考性上。由于典型信息具有较强的深刻性和真实性，因此它的参考价值也较大。如不仅机关文秘人员在撰写文稿时用得着它，辅助领导决策时用得着它，而且机关工作人员在处理会务、文书、信访、档案时也都用得着它。正因它有较强的参考性，所以它在机关的一切办文办事活动中，乃至领导的决策活动中才愈来愈发挥着较大的指导性作用。

(4) 表现在较强的针对性上。典型信息、问题信息、高层次信息都具有较强的针对性。它们或是针对某类事件的个别现象揭示的，或针对某类普遍问题反映的，或针对领导、领导机关决策时所需而提出来的，都带有比较明确的针对性和目的性。正因它们的针对性强，所以它们多反映的是“热

点、难点、重点、疑点、盲点、震点、亮点”问题，起到了“通过微观找宏观”的较强指导作用。

4. 督促性

此系典型信息、问题信息、高层次信息所具有的共同特点。

在典型、问题、高层次信息都有利领导或领导机关的决策活动，有利办公、文秘部门加强机关自身建设和有利党政机关及其工作人员通过人民群众传送上来的信息渠道检验自身的勤政、廉政情况这一前提认识下，典型、问题、高层次信息的新特点——督促性也就愈来愈明显地表现了出来。

概括起来，其督促性具体表现在如下方面：

(1) 表现在有利督促领导或领导机关科学决策上。当改革开放的 10 余年使旧的僵化的经济体制模式被打破之后，信息产业即渐渐兴起、发展起来。在新的形势下，那种单凭领导者的个体智能和经验储备进行决策的旧的决策模式显然已不适当今形势。于是，通过开发典型、问题、高层次信息来促进、帮助领导决策的重要意义便充分显示了出来。从领导决策的过程看，其决策是以准确、真实、客观的典型、问题、高层次信息为依据、为促动力的，如果没有以此为依据和促动力，决策方案的制订、选择、实施就缺乏生机和活力。因此，从这点来讲，开发典型、问题、高层次信息有利督促和促进领导或领导机关进行科学决策活动。

(2) 表现在督促办公、文秘部门理顺工作主线上。由于办公、文秘部门的主要工作就是信息、特别是高层次、问

题、典型信息的输入和输出。即是把来自纵、横面的信息收集起来后进行综合归纳、加工处理后提供领导作决策参考。这就是办公、文秘部门的工作主线。如果没有理顺这条工作主线，办公、文秘部门的工作就无法保持有序运转；如果理顺了这条工作主线，办公、文秘部门的工作就会忙而不乱，活而有序。因此，办公、文秘部门开发典型、问题、高层次信息后的输入和输出，实际上起到了督促办公、文秘部门有序、有效工作的作用。

(3) 表现在有利督促党政机关及其工作人员经常保持与人民群众的血肉联系上。要使党政机关保持与人民群众的血肉联系，还必须时时倾听人民群众的呼声和要求，关心人民群众的疾苦，为人民群众办实事和好事，而要做到这一点，就离不开问题信息、信访信息，特别是典型信息的告诫与监督，因为人民群众通过信访渠道送上门来的反映国家机关工作人员腐败问题的典型信息，能有效的监督各级党政机关及其工作人员的廉洁自律行为。这些来自人民群众的监督信息，是检验党政机关及其公仆的“试金石”，有利督促党政机关及其公仆不断转变工作作风，不断惩腐倡廉，不断自觉接受人民群众的监督，保持与人民群众的血肉联系。

(二) 信息的价值

信息的价值是客观存在的，无论一般、普通、日常的信息，还是典型、高层次信息以及问题信息，它们的价值都是客观存在着的。只不过它们反映出来的价值量并非完全一样。也就是说，一般、普遍、日常的信息，并非因它们的信息量大，其价值量就大；而典型、高层次、问题信息，亦并