

樊松林 著

管理情报学引论

上海科学技术文献出版社

管 理 情 报 学 引 论

樊松林 著

上海科学技术文献出版社

管理情报学引论

樊松林 著

*

上海科学技术文献出版社出版发行
(上海市武康路2号)

全国各书店经销

上海科技文献出版社昆山联营厂印刷

*

开本 787×1092 1/32 印张 10.25 字数 247,000

1991年5月第1版 1991年5月第1次印刷

印数: 1—3,000

ISBN 7-80513-744-7/Z·286

定价: 5.30元

《科技新书目》236-283

出版说明

在我国，1983年第一次公开发表论述管理情报这一主题的文献，嗣后，在较长时间内始终未见有管理情报学专著出版。呈现在读者面前的《管理情报学引论》，虽然还有些不成熟，但毕竟是我国第一部管理情报学著作。

管理情报学的问世是现代管理科学发展的必然产物，是一门新兴的交叉学科。它既是管理科学的一个组成部分，也是情报科学的一个重要分支。由于任何管理活动及与管理有关的一切社会活动，都离不开管理情报，因而管理情报学的形成和发展，无论对管理科学事业还是管理情报学本身的不断完善，都具有十分重要的意义。要真正从理论上、应用上系统地表述管理情报学，并非一件易事。我国的社会主义现代化建设事业和管理科学、情报科学令人鼓舞的发展，为管理情报学的学科建设和著述活动提供了广阔的理论研究和实践的领域。本书正是以我国的实际情况为前提，对管理情报学的主要内容及主要管理范畴的情报工作进行了较为深入的研究和探索，并力求做到论述充分，内容翔实，科学性、实用性并重，以能适应广大管理人员、管理科学研究者，以及各类管理院校和情报专业师生参考使用的需要。

编者

1990.3

目 录

第一章 管理情报概说	1
第一节 情报与管理情报的概念.....	1
第二节 管理情报的作用.....	4
第三节 管理情报思想的萌芽	9
第四节 管理情报的应用目标	18
第五节 管理情报的构成	22
第六节 管理情报的运动形态	28
第七节 管理情报的研究方法	31
第八节 管理情报的评价	34
第九节 建立和健全管理情报系统	36
第二章 情报与行政管理	43
第一节 行政管理的情报信息沟通作用	43
第二节 行政管理的情报信息沟通内容	46
第三节 行政管理的情报信息沟通要素	47
第四节 行政管理的情报信息沟通方式	50
第五节 行政管理的情报信息特点与考核	54
第六节 行政管理的情报信息沟通原则与改进	59
第三章 情报与经济信息管理	63
第一节 情报在经济管理中的地位	63
第二节 经济管理过程的情报活动	66
第三节 经济体制改革与情报管理	69
第四节 经济计划管理情报	74
第五节 工农业经济管理情报	81
第六节 工商管理情报	85

第七节	物流管理情报	88
第八节	对外经济管理情报	93
第四章	情报与企业管理	102
第一节	不同管理职能的情报需求	102
第二节	企业预测活动的情报需求	106
第三节	企业意向决策的情报需求	112
第四节	生产经营活动的情报工作	116
第五节	价值工程活动的情报工作	123
第六节	技术改造计划的情报保证	128
第七节	职工思想建设的信息沟通	133
第五章	情报与商业管理	139
第一节	情报在商业管理中的作用和应用	139
第二节	商业管理情报信息的特征与工作特点	144
第三节	商业管理情报信息的范畴与分类	148
第四节	商业管理情报信息的收集与调研	153
第五节	商业管理情报信息的处理与管理	159
第六节	商业管理情报信息的管理系统	164
第六章	情报与科技管理	168
第一节	科研工作的情报信息特征	168
第二节	科技管理对情报的需求	172
第三节	科技政策的情报来源	177
第四节	科学交流的情报活动	182
第五节	科技进步的情报预测	187
第六节	科技发展条件的情报研究	192
第七节	技术引进的情报调查	197
第七章	情报与教育管理	202
第一节	教育管理目标及其制定依据	202
第二节	情报在教育管理中的作用	205
第三节	教育管理情报的运用	210

第四节	教育管理情报工作内容	214
第五节	加强教育管理情报工作	220
第八章	情报与人才管理	225
第一节	情报是人才开发管理的使者	225
第二节	人才情报研究的理论依据及功能	232
第三节	人才情报系统的工作范围及组成	236
第四节	人才情报信息的传输与接收	242
第五节	人才情报信息的处理与反馈	245
第六节	计算机在人才情报管理中的应用	248
第九章	情报与咨询管理	250
第一节	现代咨询的组织化	250
第二节	现代咨询与情报工作	254
第三节	我国情报咨询业结构及其发展	260
第四节	情报机构的定向咨询服务	265
第五节	基层单位的情报咨询服务	270
第十章	情报与管理秘书	275
第一节	管理秘书及其情报信息工作的作用	275
第二节	管理秘书情报信息工作的特点与内容	278
第三节	管理秘书的情报信息开发与处理	281
第四节	管理秘书的情报信息控制与提供	285
第五节	管理秘书的情报信息意识与素养	291
第六节	建立管理秘书情报信息工作系统的原则	294
第十一章	情报与管理著述	296
第一节	情报资料在撰稿中的作用	296
第二节	不同写作形态的资料需求	300
第三节	作者积累资料的特点与内容	304
第四节	收集积累资料的科学方法	307
第五节	管理文献资料的查找与整理	311
参考文献		315

第一章 管理情报概说

情报来源于人类社会的实践，是生产、科学、教育、文化、军事、政治等活动的产物。人类自产生以来，就在改造自然和社会的过程中不断地创造、交流和利用情报这一无形的财富。现代社会里，随着科学技术不断由单一化向综合化方向发展，管理工作也进入了整体化、系统化的新阶段，从先前那种着重科学劳动过程和行政控制的传统管理阶段，进入以情报为中心和先进技术为手段的现代科学管理阶段。二次世界大战特别是50年代以来，情报与管理已迅速成为一个国家不可缺少的重要事业，其效用日益为世人所重视，管理情报正成为管理科学的一个重要分支发展着。

第一节 情报与管理情报的概念

一、情报的定义

情报是一种普遍存在的社会现象，是控制客观存在的物质和意识的运动。多年来，国内外情报学界对情报一词提出了众多的定义，主要有如下几种学说：

1. 军事说 1939年版《辞海》将“情报”定义为“战时关于敌情之报告，曰情报”。实际上，这里指的是军事情报。除此之外，还有政治、经济、科技、教育、人才、生活等等情报。军事情报定义只能反映军事领域情报的特征，是整个“情报”的一部分，不能反映各类情报的共同特征。

2. 信息说 近几年来,有人从信息的角度将信息看成是一种情报,提出“情报与信息,本质上是一回事”,或认为“情报就是一种信息”。信息是个大概念,可以分为自然信息、生物信息和人类信息。人类信息可以分为社会信息和非社会信息。社会信息又可分成语义信息和非语义信息。可见,各种信息都有其特定的领域和含义,通常人们所说的信息是各种信息的总称。信息通过语言而产生概念和知识。为了传递有关事物知识的情况便产生了情报,所以,情报概念要比信息概念的范围小得多。

3. 知识说 有人将“知识”看作是“情报”,认为“知识”就是“情报”,“情报即传递的知识”。诚然,情报是由于交流“知识”的需要而产生的,但不能说情报就是知识。情报虽含有一定的知识性,但并非一切知识都可成为情报。一般来说,只有那些有用的、最新的知识才有可能上升为情报,而那些已知的、无用的知识不可能成为情报。即使知识上升为情报时,也只是情报所传递的内容。情报是知识的外壳和知识流通的一种形式,不等于知识本身。为此,“知识”与“情报”的关系,是形式与内容的关系,两者不能等同。

4. 文献说 有人说情报就是“文献”。美国的贝克说:“当你阅读这本书时,你就在一个有机的通讯中心,即你的大脑里,接受和记录情报。”文献是情报存贮中心之一,通过文字将情报传递出去,达到使用目的。除此之外,大脑也是情报的存贮中心,通过口语载体将情报传递出去,达到使用的目的。不能因为这两种情报存贮中心及其传递手段的不同,而得出“情报就是文献”的结论。再说,情报具有很强的时间性,它的时间价值比文献强得多,抽掉时间性,就等于取消了情报。

5. 决策说 有人将情报定义为“对决策有价值的数据(或资料)”。但情报有真情报、假情报、假设性情报和预测性情报。

一般只有真情报才具有对决策有价值的信息。同时,“有价值的信息”只表明了针对性和时间性,而没有“传递”的特性,“有用”而不传递也不能构成“情报”。

6. 符号说 还有人认为,情报是“人与人之间传播的一系列符号”。但符号的种类繁多,形式多样,包括语言、文字、声频、视频、图形、动作、位移等,它们所传递的内容也复杂多样,不能都成为情报。只有传递有用的最新情况才能构成情报,已知的无用情况不能构成情报。

总之,这些定义只是各自反映了“情报”特征的某一个方面:忽略了适用于各种情报的共同特性。为此,可以将情报定义为“是有关某一领域有用事物最新情况的报道”。

二、管理情报的原理和概念

现代科学技术的迅速发展,使各种管理问题成几何级数增长,其内容也越来越复杂。面对这种状况,管理者不仅要到实践中去调查研究,获得第一手材料,还应努力获取大量的间接经验的知识。这些知识从直接经验者那里向间接经验者运动,必须具备两个条件,一是要采用一定的载体把它们记录下来,二是须通过一定的渠道进行传递。而把知识记录下来,目的既是为了传递,也是为了贮存。贮存知识的最终目的,同样是为了传递。在一定时间内,贮存的知识与向一定方向运动的知识有所不同,前者是“知识的化石”,后者就是情报。所以,管理者获得间接知识的时候,就是获得了情报。

管理情报就是运用情报科学知识,服务于组织管理活动的情报。其重点是如何把情报科学与管理科学结合起来,将获得的知识纳入情报运动,促进社会各个领域的管理工作不断向前发展。这种管理情报的功能是收集、积累各种情报信息,并且按照不同的要求,对情报信息进行分析、传递和处理,给有关领导

和管理部门提供决策依据。因此,从某种意义上来说,管理就是收集情报和充分发挥情报的效用,将收集来的最新情报变为行动。情报则是管理的介质,是对询问的回答。如果人们根据管理和询问的需要,所收集的图形、文字、公式、模型、方法、数据等知识元素失去了推理和判断作用,那它们就不是情报。管理情报是根据管理的功能和管理的技术而组织起来的情报流。这种情报流实质上是经过加工后而形成的情报集合体。

在科学管理中,不同的纵向管理机构和横向管理机构可以构成不同的管理平面。这个管理平面是以条条和块块相互联系的情报流构成一个整体,具有三种管理情报:一是横向管理情报,由横向管理目标分解产生;二是纵向管理情报,由纵向管理目标分解产生;三是纵横向互相联系性接口管理情报,是根据不同管理层次的管理情报收敛点的管理目标而形成的管理情报。

第二节 管理情报的作用

管理过程的每一个阶段,都与管理情报密不可分。决策要以情报为依据,计划要以情报为基础,实施要以情报为保障。工作告一段落后,再把执行情况汇总起来,与决策和计划规定的目标相比较,发现有表示偏差的情报,就及时反馈到有关部门,以便进行调节。这个过程用管理循环图(图1-1)和管理情报流程模式表示(图1-2)。由此可见,善于收集、检索、识别和加工情报,是现代管理工作取得成功的一个重要条件。过程1:根据问题收集有关资料,经过加工处理输出,供决策之用;过程2:根据情报进行决策和输出决策;过程3:执行决策过程,输出执行行动;过程4:将执行的结果情报与计划目标对比,获得偏差情报,再反馈给有关部门供调节之用。

• • •

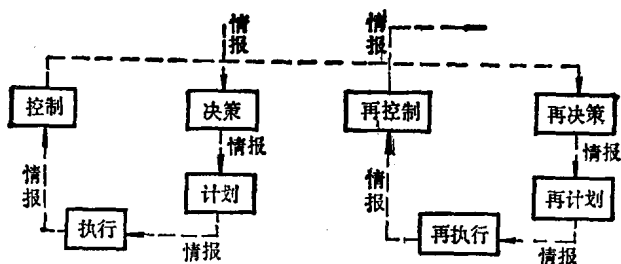


图 1-1 管理循环图

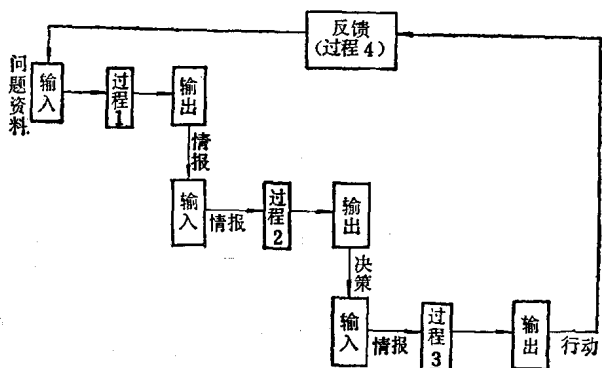


图 1-2 管理情报流程模式

一、情报量与科学决策

管理的实质是决策，甚至可以说决策是管理的同义词。科学决策过程，一般分为四个主要阶段，即选择目标→拟订方案→选择方案→控制执行。情报始终活跃其中，整个过程是情报收集、消化、利用的过程。

确定目标阶段，情报工作通过提供新情况、新知识，帮助人们发现问题和探索环境条件。人们在获得了一定数量的情报后，就可对周围环境和所要处理的问题有一个比较深刻的理解，从中找到决策的依据，确立应达到的目标，使之具有这样三个特

点：①可以计量其成果；②可以规定其时间；③可以确定其责任。

制订方案阶段，情报工作者的任务是对所收集的情报信息进行加工、整理、分类、排队，运用分析、鉴别、综合、推理、判断等逻辑思维方法加以去粗取精，去伪存真，帮助决策者设计解决问题的各种方案计划，并预测其可能性。

方案择优阶段，情报工作根据进一步的分析研究，帮助对各种方案进行全面的技術论证，综合平衡，对比分析，从中选出最佳方案。

控制执行阶段，情报工作在执行→反馈→修正的循环过程中，不仅承担把决策及其决策实施所带来的影响迅速回输，而且要帮助反馈和对决策方案进行评估和调整，使之始终保持其正确性。

通过这几个阶段的情报活动，可以看到决策始终要建立在一系列情报工作的基础上，情报是决策的原材料。如果说通过亲身体会得来的第一手材料是第一位的原材料，那么，情报是第二位的原材料。情报量能使决策更有依据和精确性。现以农业生产为例。从事农业生产活动，气象因素有很大影响。假设要在甲、乙、丙三个地点选择一个作为建立气象站的具体地点，可以采用计算情报信息量的办法进行决策。根据已有的气象资料和当地的群众经验，甲地2天中有1天下雨，乙地4天中有1天下雨，丙地32天中有1天下雨，因而甲、乙、丙三地的晴天分别为 $\frac{1}{2}$ 、 $\frac{3}{4}$ 、 $\frac{31}{32}$ 。如果能作到准确地预报天气，则对雨天的预报概率分别是 $\frac{1}{2}$ 、 $\frac{1}{4}$ 、 $\frac{1}{32}$ 。这样，就可分别得出甲、乙、丙三地天气预报的情报信息量*。雨天的信息量依次为

* 信息量规定对数取2为底数，其信息量单位就定义为比特。

$$\log 2 = 1 \text{ 比特,}$$

$$\log 4 = 2 \text{ 比特,}$$

$$\log 32 = 5 \text{ 比特;}$$

晴天依次为

$$\log 2 = 1 \text{ 比特,}$$

$$\log \frac{3}{4} = 0.4150 \text{ 比特,}$$

$$\log \frac{31}{32} = 0.0458 \text{ 比特。}$$

由此,可以算出三地在 32 天中的气象预报价值: 甲地的晴雨天各有 1 比特,预报价值的预报日数是 16 日,即

$$1 \times 16 + 1 \times 16 = 32 \text{ 比特;}$$

乙地雨天有 2 比特,预报价值的预报日数是 8 日,晴天有 0.4150 比特的预报日数为 24 日,即

$$0.4150 \times 24 + 2 \times 8 = 25.96 \text{ 比特;}$$

丙地雨天有 5 比特,预报价值的预报日数是 1 日,晴天有 0.0458 比特的预报日数是 31 日,即:

$$0.0458 \times 31 + 5 \times 1 = 6.42 \text{ 比特。}$$

因此,要建气象站,最好选在甲地。

总之,科学决策的整个过程,是不断利用情报的过程。要求情报具有这样几个特点:一是科学性强,准确无误;二是时间性强,快速及时;三是综合性强,既有科学技术情报,又有社会、经济等其他情报;四是预见性强,想到未来;五是情报的语言要生动易懂,内容要高度浓缩,有助于决策者领会和采用。

二、情报量与管理效率

情报量的大小是否适宜,对于提高管理工作的效率关系极大。不论从事何种管理工作,实质都是在处理与本部门工作有

关的各种情报信息流。如果处理的情报不够，就不能在作计划时考虑到可能发生的主要因素，从而给计划的顺利执行带来很大困难。在这种情况下，如果主要管理者又不及时处理反馈回来的有关执行情况的情报，就无法作出计划的调整。这样，不仅达不到计划目标，而且还会造成紊乱。从这个意义上说，处理情报的能力决定了管理工作的能力，又直接影响到工作效率。说到底，一个人的工作效率，是受到一定的情报信息量限制的。据国外学者研究，人处理情报信息的能力大约每秒为5~17比特。这在管理上称作“监督广度”，格兰库纳斯给出如下公式：

$$N = n(2^{n-1} + n - 1)$$

式中 N 为相应关系总数， n 表示一个管理系统内的人数。根据监督广度的概念，凡在上层活动的人，所接触的情报信息不仅复杂，而且变化范围较大，因而自主性、能动性也较强，每秒处理的情报信息量在下限。相反，在基层活动的人，由于工作带有规律性，情报信息通常较简单，变化的范围也较小，每秒处理的情报信息量在上限。在一个管理系统内，设置与工作相适应的管理层次是非常必要的。但要注意两点：一是中间层次不能过多，否则会造成责任不明，互相推诿，以致情报信息流不畅，有时甚至阻塞，造成上层得不到应有的情报信息量。有时，中间层次并不负决策责任，处理、压缩的情报信息很少，仅起到情报信息的中转作用，结果势必造成上层机关处理情报信息的负担过重，以致影响对下层机关的指导，管理效果不好。二是每一层次的领导者，要根据各自所在层次的职责，大胆负责处理情报信息。其中主要是处理、压缩下层向上层汇报的情报信息量，并分解上层传达的指令性情报。这样的层层分解和压缩，可使上层领导处理问题得心应手，下层管理者得到有针对性的指导，从而取得理想的管理效率。一般来说，管理层次通常分为三层，各有着不同的

情报要求。

基层管理级的目标比较清楚,工作内容细微详尽,多为重复性的日常业务和事务情报信息的收集、存贮、处理、保管、检索、输出等,旨在直接产生一种活动或产品的结果。情报来源分为外部情报和内部情报两种,前者主要指在执行决定过程中惯常遇到的外界有关情况,后者系由最高管理层决策、经中间管理层制订和解释的限制性情报。

中层管理级以实现管理功能和管理技术为对象,以支持和执行决策系统的决定和工作为主,是压缩和分解情报信息的重要环节。情报来源多为内部情报,包括上述限制性情报和最低管理阶层以汇总形式提供的汇总性情报,经过分析对比之后向领导和基层提供管理效能方面的情况。

高层管理级的主要任务是根据掌握的内外情报信息,制定决策方案,提出分析对策和执行报告,权衡对策和方案的利弊得失。内部情报指本单位的自身情况,外部情报为周围环境情况。在实际决策过程中,由于人的正确认识不是一下子就能完成的。所作出的决策方案往往会在执行时出现主观愿望与客观实际不符合的地方,因而最高管理层的决策者要随时获得执行者反馈回来的情报,以便采取相应措施,保证目标的实现。

可见,情报和不同管理层次之间,有着复杂而连续不断的正反关系,促进管理工作更加科学化、高效化。情报对于管理效率来说,犹如头脑和神经系统对于人体一样重要,已经成为领导科学的基础和管理职能的工具。

第三节 管理情报思想的萌芽

通过上面叙述,我们已经清楚地看到在管理科学中,情报是

不可或缺的一个重要部分，二者关系十分密切。其实，早在两千多年前，我国军事学家孙武就已对管理情报思想有所阐述。如果说孙子兵法是我国管理科学理论鼻祖的话，那么，它也是我国管理情报思想的鼻祖，可以视之为世界上最早将情报与管理联系起来的杰出论著。正因如此，作为世界“兵学圣典”的孙子兵法，也引起了中外管理学家的广泛关注和精心研究。据香港《大公报》报道，在日本，不仅搞军事和国防的人把《孙子兵法》作为必读书，甚至在日本最狂热的棒球场上，运动员们也能将《孙子兵法》的警句脱口而出。一个名叫大桥武夫的人著了一本《用兵法经营》的书，宣传如何用兵法经商。报道引用这位企业家的话说：“这种经营方式比美国企业经营更合理、更有效。”甚至有一家大公司将中层以上干部组织起来，用《孙子兵法》作为培训教材，要求学员研究如何将它运用于实际管理工作。在我国《人民中国》杂志社工作的日本专家村山孚先生，曾就《孙子兵法》与当代经营管理问题在中国做过报告。他说，日本企业家在生产经营景气时，使用美国现代管理方法；在企业生产经营不景气时，就依靠中国古代管理思想，特别是《孙子兵法》中的思想。美籍华人朱传渠先生在1983年回国访问期间，也在北京、天津做了题为“《孙子兵法》与经济竞争”——思想公式的学术报告，很受欢迎。西方的一些管理学书籍，如雷思的《管理思想演进》，郝奇特的《企业管理》，孔茨和奥唐奈的《管理学》，乔治的《管理思想》等，都提到《孙子兵法》。例如，乔治推崇说：“你想成为管理人才吗？必须去读《孙子兵法》”。

一、情报的地位问题

通观《孙子兵法》全书，对于情报作用的阐述是比较精辟丰富的。几乎每篇都对情报问题有所述及。

1. 揭示了“知天知地”、“知彼知己”的重要性 在孙武看