

企业情报
知识丛书



企业情报工作概论

陈富安 编著

学术期刊出版社出版

前 言

《企业情报工作概论》是四川省图书馆学会组织编写的企业情报知识丛书之一。它较为全面系统地概述了企业情报工作的基本理论和基本知识，为系统地学习企业情报知识打下一个良好的基础。它既可作为企业情报人员自学专业知识之用，也可供有计划地对企业情报人员进行岗位培训时使用，同时也是企业各行政管理人员应该掌握的学科知识的重要参考书。

在本书的编写过程中，我们吸收了图书情报学界有关的研究成果，引用了某些专著或论文中的观点和材料，在此谨向原作者表示深切的谢意。

由于水平有限、时间仓促，本书的缺点和错误在所难免，希望专家和学者不吝赐教。

陈富安

1988年12月于电子科技大学

顾 问：彭长登
程仲琦
主 编：张德芳
副主编：邵森万
戴克瑜
编 委：江思来
赵 芝
胡继森
许万雄
孙德辉
向继芳
谭维治
陈光樞

封面设计：张义至

目 录

前 言

第一章 企业情报工作的基本知识	1
第一节 情报的基本概念	1
第二节 情报的基本属性	6
第三节 情报的类型	9
第四节 情报交流的原理及方式	11
第五节 企业情报工作的意义和作用	16
第二章 企业情报的来源	21
第一节 情报源的概念	21
第二节 文献情报源	22
第三节 十大情报源	27
第三章 企业情报的搜集	39
第一节 企业情报资料的搜集原则	39
第二节 企业情报资料的搜集方法和途径	41
第三节 企业情报资料的鉴别和登记	44
第四章 企业情报资料的整理	47
第一节 企业情报资料的分类整理法	47
第二节 企业情报资料的主题整理法	54
第三节 企业情报资料的保管	59
第五章 企业情报的检索	60
第一节 情报检索的原理	60
第二节 情报检索的方法	64
第三节 情报检索的实例	73
第六章 企业情报报导和服务	84

第一节	企业情报报导和服务的作用	84
第二节	企业情报报导和服务的内容	85
第三节	企业情报报导和服务的形式	92
第七章	企业情报的调查研究工作	99
第一节	企业情报研究的任务和特点	99
第二节	情报调研的方法和步骤	104
第三节	情报分析研究的方法	110
第八章	企业情报用户及其情报需求	114
第一节	研究情报用户及其需求的意义	114
第二节	常用的调查研究方法	116
第三节	企业情报用户的分类及其情报需求特点	117
第九章	企业管理与有关情报	120
第一节	市场与市场情报	121
第二节	企业技术开发情报	133
第三节	企业计划管理与情报	136
第四节	专利和专利情报的开发	140
第十章	企业情报系统	146
第一节	情报系统的概念	146
第二节	企业情报系统的构成	149
第三节	情报系统的功能	152
第四节	情报系统的设计	155
第五节	企业情报人员的素质与培养	157
第十一章	企业情报技术现代化概述	162
第一节	企业情报技术现代化的必要性	162
第二节	电子计算机在情报工作中的应用	165
第三节	缩微、复印、视听技术的应用	169

第一章 企业情报工作的基本知识

第一节 情报的基本概念

情报来源于人类社会的实践，是人类社会的产物。自从有了人类，就有了情报，有了情报的交流活动。人类正是在不断认识、改造自然与社会的过程中，在物质生产与科学研究中，源源不断地创造、传递与利用着各种各样的情报。

从古代到现在，在社会生活中，人们都在不同的领域内，自觉或不自觉地传递情报、接收情报与利用情报。不过，随着社会的进步，人们的需求日益增多，情报的内容也越来越广泛，情报活动的规模也在不断扩大，情报传递的手段也更加先进。当前，由于现代生产与科学技术的飞速发展，已使情报成为政治、经济、文化和科学技术等事业发展的前提条件，成为社会发展中不可缺少的一种因素。特别是，企业面临市场和经济的激烈竞争，有效地利用与企业有关的情报为企业的经营决策提供可靠的依据，已成为企业参与激烈竞争的必不可少的条件。因此，情报已广泛地渗透于社会生活的各个领域，是现代人类社会的一种普遍需要，是普遍存在着的一种社会现象。

情报是一种普遍存在着的社会现象，然而怎样科学地来解释这种现象，并给以科学的定义，则其说不一。据粗略统计，目前国内外有关情报的定义多达三十三种。我们不准

对这么多情报定义加以介绍，也不准备自己提出一个情报的定义来。我们只想人们已公认的某些共同点，谈谈情报的基本概念。

情报与知识的概念紧密地联系在一起是人们早已公认的了。然而人们对情报与知识之间的关系的认识，却在不同的历史时期发展和变化着。只有明确地了解人们对情报认识的全过程，才能懂得情报的概念和社会功能的真正意义，从而起到指导情报工作的作用。

1、古典的情报概念——传递知识功能

在人类社会发展史上，情报首先产生于时间性、决策性较强的军事领域。古版《辞源》中指出：“定敌情如何，而报于官者”为情报；《辞海》中指出：“战时关于敌情之报告，曰情报”。这就是在本世纪初以前的漫长历史时期内，人们的情报概念。在这里，人们对情报的认识注意到了两点：一是“情”，即情况、消息；二是“报”，即报导、传递。很显然，这种概念是很广义的情报概念。它反映了情报的知识传递的社会功能，即情况、消息的报导与传递的作用。尽管这种情报概念是朴素的、原始的，但至今仍有不少人在沿用这一概念，所以它又是一种基础的情报概念。

2、近代的情报概念——检索知识功能

十九世纪末到二十世纪五十年代，科学技术发展很快，每时每刻都在产生大量新知识，在知识的创造与利用过程中，人们面临的主要矛盾是知识的查找、利用问题。为解决这一矛盾，专职的情报机构在各国普遍建立起来，其工作则是寻求知识的有序化，即从事文摘、索引杂志的编辑工作。

与此相适应，情报概念也有了新的发展，出现了一种新

的认识，即情报是“人与人之间传递的一系列符号”，或者是“人、机构、社会为了达到某一目的所使用的一系列符号”^①。为了适应情报有序化的需要，标引工作受到了重视，这就是后来人们已经接受了的“系列化知识是情报”的概念。

此时，情报的社会功能是在可传递的前提条件下，使知识有序化，组成一个体系，以便交流和利用。这一认识，至今还指导着世界各国专职情报部门的工作。

3、六十年代的情报概念——提供知识功能

六十年代是科学技术的作用在经济事业中得到充分发挥的时期。人们普遍重视情报和知识对经济发展、社会进步的推动作用。“信息社会”、“情报时代”的概念逐步被接受了。人们意识到国家之间经济实力的较量，在极大程度上是知识传播利用（情报）能力的较量。

在这样的时代背景下，社会对情报工作提出了种种新的要求。仅仅提供文摘、索引，已经不能满足社会需要，于是在文摘、索引工作基础上出现了很多新的情报服务形式。如定题情报服务、进展中的情报服务、回溯检索情报服务等。这个时期，口头情报、实物情报（样品情报）、非成果情报等也十分活跃。因此情报概念也有了新的发展。

首先，情报的基本要素不仅是知识，还有智慧。所谓“智慧”，是指实践过程中或在已有知识基础上产生的联想。凡是未经科学实验与社会实践检验过的新思想都属于智慧范畴。智慧纳入“情报”概念是有特殊意义的。日本战后发展经

①吉田贞夫，《情报组织概论》日本法律文化社1976年

济的实践证明，尚未达到成果阶段的思想，有的不只有科学的意义，还有生产的价值。他们把实验室阶段的“半成品”迅速转化为生产力的事实受到人们的注意。日本人曾经通过这一途径收到很好的经济效果。

情报概念的另一重大发展，是强调情报的针对性、有用性。人们熟知，某一静态的知识一旦与特定用户的特定需要连结起来，就成为这个用户所需要的情报。不管多么“陈旧”的知识，还是多么遥远的“不着边际”的知识，只要和需要搭上关系，就成为情报。这就是从特定概念出发提出的情报定义，即“情报是在特定时间、特定状态下，对特定的人提供的有用知识”②。

在这一时期，人们强调了情报的社会功能是深入生产、科研、管理的实际，解决具体问题。有序化的知识以多种服务方式进入社会各个领域，构成“情报时代”的基础。

4、七十年代的情报概念——研究知识功能

这一时期出现了情报量急剧增加的局面，它使一些极有价值的情报淹没在低质量的情报之中。尽管工业国家提供情报的能力很强，可以为情报用户提供所需要的全部相关文献。但由于提供的文献量太大，用户仍然无能为力。为解决问题，工业国家普遍采用两个方法：一是节制情报产量，提高情报质量；二是把情报服务提高到情报分析研究的水平，使情报更有针对性，更有实际效果。

②情报管理便览委员会：《情报管理便览》日刊工业新闻社1963年

情报分析研究就是通过对情报的选择、研究，增强情报的针对性和有效性。为此，专门从事情报分析研究的机构纷纷建立。在六十年代，美国政府发表的《科学、政府、情报》的温伯格报告对此作了描述，报告指出：“这种情报分析研究中心的活动，本身就构成科学技术本质特征。这种情报机构并不是作一般的情报交流、检索工作，而是从事创造性的新的情报工作”。③日本情报专家认为，这种情报分析中心的工作已不限于科学和技术，也包括经济、工商管理、社会科学、人文科学领域的知识内容，因而服务范围扩大了。情报分析研究机构的出现，使情报工作由一般的文献工作阶段进入了与经济、社会相结合的情报分析研究阶段。

进入此时期，情报的定义也由强调多种服务方式的“特定”概念发展为决策服务的分析研究概念，即“情报是判断、意志、决心、行动所需要的能指引方向的知识 and 智慧”。④情报的社会功能是为现行决策服务，使情报成为“过去通向未来的桥梁”。④

总之，人们的情报概念不是固定不变的，它将随着情报的社会功能的发展而增加新的涵义。一个新的情报概念，不是摒弃旧有的，而是在旧有概念的基础上发展形成的。经过传递（消息）——检索（有序）——提供（特定）——研究（决策）的深化，情报概念不断增加新的内容，从而达到过

③日本文献协会：科学、政府、情报《温伯格报告》一分册
1966年

④革间基：论情报管理《情报管理》1975年1月20日

去从未有过的完善程度。对情报的社会功能，也有了比过去任何时候都更加全面的认识。

情报是决策所需要的知识和智慧，这一提法反应了时代的要求。这种概念是由消息传递、有序检索、特定提供、决策研究等概念发展而来的。情报是决策所需要的知识，也就决定了今日情报的基本社会功能。

第二节 情报的基本属性

为了说明情报的性质，人们把情报的基本概念作了具体分析，认为情报包括很多基本因素，或称情报的属性。这些属性是：知识性、传递性、效用性、中介性、社会性、积累性和可综合性，其中前三种是情报的三个基本属性。

1、情报是以知识为实体——知识性

知识是对客观事物的认识，是实践经验的总结。知识渊源于实践，随实践发展，受实践检验，为实践服务。随着人类社会的发展，现代生产和科学技术每天每时都在飞速向前发展，每日每时都有新的知识产生。人们通过读书、看报、听广播、看电影电视、参加会议、出国参观考察等活动吸收各种新的知识。从广义上讲，这种经过传递的知识就是人们所需要的情报。所以，情报是和知识密切联系在一起的。没有知识内容，就不能形成情报。情报的实体是知识，知识是情报的基本属性之一。

2、情报是以传递和运动表明活力——传递性

知识之成为情报，必须经过传递。一个人无论具有怎样丰富、渊博的知识，如果不加以传递、不进行交流，就不成

其为情报。只有传递才使知识由静态进入动态。因此情报总是处于动态之中，知识的传递是以载体为媒介进行的。人类通过语言、文字等情报载体来表达思想，传递知识。传递是情报的本质特征，是情报的基本属性之一。

3、情报是以实用为终极目的——效用性

人们创造情报的目的是通过传递、交流得以利用。情报的效用在于启迪思想，开阔眼界，增进知识，改变人们的知识结构，提高人们的认识能力，促进问题的解决。它不仅帮助人们的认识世界，也帮助人们改造与创造世界。因此情报与用户是不可分的，情报不能脱离用户而存在，没有用户，情报则丧失其效用性。对用户来说，情报的效用性是由情报本身所含有的知识的可靠性、新颖性，即由知识的量与质的内在因素决定的。凡情报均有效用，其效用时刻处于准备发挥的状态。效用性是情报的基本属性之一。

4、情报是主观与客观互相作用的结果——中介性

人们习惯于把世界分为物质世界和精神世界，而情报属于什么世界？如果划为精神世界，它有载体，情报与载体是不可分的；如果划为物质世界，它又是人们科学劳动的产物，是精神产品。于是，具有物质世界特征又有精神世界特征的情报，被人们判定为“中介世界”。情报的重要属性之一是中介性，即情报依附于物质载体，又具有精神内容，是独立于人们精神世界之外的东西。它与创造者是分离的，有自身的独立性，可又是精神产品。情报是物质世界与精神世界共同作用的产物，又是物质与精神的结合体。（见图1）

正是因为情报这个主观世界成果具有客观性，所以才有可能通过语言、文字或其它物理量（光、电等）表示和传

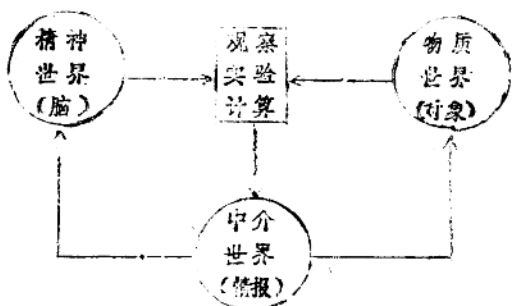


图 1 情报的中介性

播，并为大家所接受。语言、文字或其它物理量依附于载体上，从而使情报自身具有可传授性，保持动态。

5、情报是人与人之间交流的信息——社会性

由于情报是人与人之间交流的信息，所以情报都具有社会性。情报来源于社会的认识活动、自然界或人类社会和大脑思维的现象与规律是人类知识的全部内容。知识的产生来源于整个社会，它的储备、传递、利用也是由整个人类社会来完成的。情报的社会性主要就是在这种意义上说的。

6、情报是知识由无序进入有序的过程

所有情报都具有积累性。情报的积累性决定了科学发展的继承性规律。自人类有史以来，全世界每一个国家在任何一个时代的所有的科学发现和发明创造得以保存、流传到今天，并积累得越来越多，为全人类所使用，使后人不必重复前人或他人的研究，都是与情报具有积累性分不开的。知识有序化的过程，为情报的积累创造了条件，因此情报是以有序知识为基础的，情报是知识由无序进入有序的过程。

7、情报的可综合性是情报研究的基础——可综合性

情报如同元素，不同元素有不同质的特征，而各种元素可以组成各式各样的化合物，这就是呈现在人们面前的变幻莫测的物质世界。单一情报（以下称情报单元）在知识海洋中如同物质世界中的一个元素一样，散布各处，疏密不均，同时，它又随时与其它知识结合而成为各种新情报，即一个情报单元可分布到其他情报单元组成的知识体系之中，也可把其它情报单元拿过来相互结合，从而形成具有另一种新意义的知识体系。这种新知识体系是由情报研究者实现情报单元组配之后而获得新的生命。

第三节 情报的类型

有各种各样的情报。从不同的角度考虑，情报大致可以区分为以下类型：

1、按情报的不同功能（活动领域），一般可分为政治情报、军事情报、经济情报、技术经济情报、科学情报以及社会生活情报等。实际上各种情报之间并没有严格的界限，例如政治情报与军事情报，军事情报与科学情报，科学情报与技术经济情报等，彼此之间有相当部分是相互交叉的。

2、按情报的不同物质表现形式（载体），可以分为：

（1）文字情报。指用文字记录下来的情报资料，包括各种文献、胶卷、胶片等复制品；

（2）声象情报。如通过图片、绘画、电影电视、录象、幻灯片等以及通过录音、广播、电话、讲演、交谈所传递的情报；

（3）实物情报。即样机、样品等实物作为传播情报的

载体。

3、按情报的加工程度，则可分为一次情报（原始情报）、二次情报（在加工一次情报过程中产生的情报，如以文摘、索引等方式提供的情报）、三次情报（一般指以综述、评论、总结等形式传递的情报），记录以下情报内容的文献，则分别称为一次文献、二次文献和三次文献。

4、按情报的应用范围，则又可分为公开情报（这是大量的）、内部情报、秘密情报等。

5、按性质分，情报又可分为：

（1）战略情报。指解决全局或某一特定领域中一些带有根本性、方向性、政策性、总体性问题所要的情报，技术、经济领域的各项政策、方针（如能源政策、环境政策）、城市总体规划、智力开发和新技术革命等所需要的活化了的知识、生产水平动向、技术路线、技术经济水平、技术引进方向、外贸经济动向等，以及市场预测、企业发展方向等等，都属于战略情报。科学依据、可行性研究论证报告和方案、建议等也属于战略情报的范围。战略性情报的形成是要经过高度的逻辑思维活动，并具有明显预测性质。

（2）战术情报。指解决局部或某一领域中一些具体问题，如具体产品或科研项目、技术改造项目、经营项目、工艺流程、工艺技术和规程、单价、实施办法或改进措施以及具体图纸、资料等所需要的情报。

战略性情报和战术性情报是相互作用，密切关联的。战术性情报是构成战略性情报的基础，只有在对大量战术性情报占有的基础上才能形成战略性情报。战略性情报又可以指明战术性情报的方向，在战略性情报引导下的战术情报才更

能发挥它的有效作用。

第四节 情报交流的原理及方式

所谓情报交流，就是指人们借助于共同的符号系统进行知识的有效传递。在人类社会中，提供、传递和获取情报的种种过程是社会依次存在和发展的基本机制。情报交流包括两个过程：一是不借助于文献进行的非正式交流过程，如情报交流者之间进行直接对话、参加有关会议、听广播或口头讲演、参观考察等；二是借助于文献为基础的正式交流过程。如编辑出版和印刷过程，文献出版物的发行，图书馆工作和情报工作等。

1、非正式交流过程及其特点

情报交流的非正式过程，是不借助于文献的情报传递过程，它主要是指情报交流者之间自己来完成的情报传递。非正式交流过程是情报交流的重要渠道，与正式过程比较，它具有如下一些明显的特点：

（1）情报交流的非正式过程具有最短的情报间隔时间。情报交流者之间直接进行的情报传递，能够以文献所达不到的速度和方便来获得他们所需要的情报。

（2）非正式过程具有高度的选择性和针对性。有目的的进行交谈、听取广播或口头讲演、参观考察可以从情报发生者那里获得自己所需的情报，较之去查找散见于大量文献中的情报，显然要容易得多。

（3）传递情报反馈迅速。情报交流者之间交谈或参观考察等可以使任何一个问题得以澄清，可以根据情报需求提

问或寻求答案。

(4) 情报交流的非正式过程还有其它一些正式过程不可能有的优点。如个人交往或出席会议时,在听取发言中可能包含着许多生动的细节。谈话、演讲的气氛,听众的反映,发言人表情和手势等等也能促使听众更好地评价这种或那种思想,更全面地了解问题研究的现状和论据的说服力。在个人交往中,在问题的争论中,有时会更顺利地成为产生新思想所必要的情报综合。

非正式交流过程是一种无序的情报传递过程,由于它是自发的、随机的、散乱的、无秩序的、个别的,所以也具有不可忽视的缺点。如范围非常有限,没有纳入社会监督机构对其情报的价值、客观性和真实性和可靠程度进行评价,也不能为今后的加工进行情报积累等。

2、正是交流过程

和“非正式”过程相对应,我们把借助于文献系统进行情报交流的过程称为正式过程。这些过程业已成为人类活动的独立门类,社会结构中以处理文献和加工情报为中心的社会团体——文献中心、图书馆、情报中心、数据库等就是其中重要组成部分,并在情报正式交流过程中起着极为重要的作用。情报中心(包括图书馆)是人类知识资源的永久性贮藏中心,是索取情报资料的可靠保证。为了贮藏和利用,在这里还对文献进行组织和控制,如分类、编目、编制文摘、索引等。下面我们着重介绍在情报的正式交流过程中,通过情报中心所进行的情报传递的形式、特点及各种形式之间的相互关系。

情报中心的出现使情报创造者和接收者之间加进了第三