

 现代信息资源管理丛书

邱均平 主编

# 信息咨询与决策

Information Consultation  
and Decision-Making

文庭孝 张蕊 罗贤春 等 编著



科学出版社

www.sciencep.com

现代信息资源管理丛书

邱均平 主编

G252.7/105

2008

内容简介

Information Consultation and Decision-Making

# 信息咨询与决策

文庭孝 张蕊 罗贤春 等 编著

科学出版社  
北京

## 内 容 简 介

本书是《现代信息资源管理丛书》之一。

本书全面论述了信息咨询与科学决策的辩证关系、信息咨询及信息咨询工作、信息咨询产业与市场、信息咨询机构、信息咨询人员、信息咨询客户与需求、信息咨询方法、信息咨询工具与咨询信息源、信息咨询程序与各类咨询公文编写、信息咨询管理和网络信息咨询等基本理论、方法与应用问题。本书采用理论讲述与案例剖析相结合的编写形式,具有较强的可读性和可操作性。

本书可作为信息管理、情报学、图书馆学、工商管理、企业管理等专业教材,也可供广大咨询工作者和工业企业、商业企业、政府部门的广大管理决策人员阅读参考。

### 图书在版编目(CIP)数据

信息咨询与决策 / 文庭孝, 张蕊, 罗贤春等编著. —北京: 科学出版社, 2008

(现代信息资源管理丛书/邱均平主编)

ISBN 978-7-03-022156-8

I. 信… II. ①文…②张…③罗… III. ①情报检索②决策学  
IV. G252.7 C934

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 077219 号

责任编辑: 李 敏 刘 鹏 王日臣 / 责任校对: 刘小梅  
责任印制: 钱玉芬 / 封面设计: 鑫联必升

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

源海印刷有限责任公司 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

\*

2008 年 7 月第 一 版 开本: B5 (720×1000)

2008 年 7 月第一次印刷 印张: 26

印数: 1—4 000 字数: 499 000

定价: 38.00 元

(如有印装质量问题, 我社负责调换〈路通〉)

## 总 序

信息资源管理 (information resources management, IRM) 是 20 世纪 70 年代末兴起的一个新领域。30 多年来, IRM 已发展成为影响最广、作用最大的管理领域之一, 是一门受到广泛关注的富有生命力的新兴学科。IRM 对经济社会可持续发展和提高国家、区域、组织乃至个人的核心竞争力来说, 都具有基础性的意义和独特的价值。

在国际范围内, 受信息技术进步的推动和经济社会管理需求的牵引, IRM 理论研究和职业实践发展迅速, 并呈现出一些明显的特征: ①广泛融合了信息科学、经济学、管理学、计算机科学、图书情报学等多学科的理论方法, 形成以“信息资源”为管理对象的一个新学科, 在管理学知识地图中确立了自己的地位。②研究范式的形成和变化。IRM 的记录管理学派、信息系统学派、信息管理学派各自发展, 以及管理理念、理论和技术方法的交叉融合, 形成了 IRM 的集成管理学派。集成管理学派以信息系统学派的继承和发展为主线, 吸收了记录管理学派的内容管理和信息管理学的社会研究视角, 形成了 IRM 强调“管理”和“技术”, 并在国家、组织、个人层面支持决策和各自目标实现的新的研究范式<sup>①</sup>。③研究热点的变化。当前 IRM 研究在国家、组织、个人层面上表现出新的研究热点, 如国家层面的国家信息战略、国家信息主权与信息安全、信息政策与法规、支持危机管理的信息技术等; 组织层面的信息系统理论, 信息技术(系统)的绩效、价值与应用, IT 投资, 知识管理, 电子商务, 电子政务, IT 部门与 IT 员工, 虚拟组织, IRM 技术等<sup>②</sup>; 个人层面的人-机交互、My Li-

① 麦迪·克斯罗蓬. 信息资源管理的前沿领域. 沙勇忠等译. 北京: 科学出版社, 2005

② Mehdi Khosrow-Pour. Advanced Topics in Information Resources Management (Volume 1-5). Hershey: IGI Publishing, 2002 ~ 2006

brary、个人信息管理 (personal information management, PIM) 框架、PIM 工具与方法等<sup>①</sup>。④职业实践的发展。IRM 的基础管理意义和强大的实践渗透力不断催生出新的信息职业、新的信息专业团体和新的信息教育。组织中的 CIO 作为一个面向组织决策的高层管理职位, 正经历与 COO、CLO、CKO 等的角色融合与再塑; 信息专业团体除信息科学学 (协) 会、图书馆学 (协) 会、计算机学 (协) 会、竞争情报学 (协) 会、数据处理管理学 (协) 会、互联网协会等之外, 专门的信息资源管理协会也开始成立, 如美国信息资源管理协会 (Information Resources Management Association, USA); 同时, IRM 作为高等教育中的一个专业或课程, 广泛渗透于图书情报、计算机、工商管理等学科领域, 这种多元并存的教育格局一方面加剧了 IRM 的职业竞争, 另一方面也成为推动 IRM 学科发展和保持职业生命力的重要因素。

随着 IRM 在中国的发展, 中国的图书情报档案类高等教育与 IRM 的关系日益密切<sup>②</sup>, 进入 21 世纪以后, 出现了面向 IRM 的整体改革趋势和路径选择。在 2006 年召开的“第二届中美数字时代图书馆学情报学教育国际研讨会”上, 与会图书情报 (信息管理) 学院院长 (系主任) 签署的《数字时代中国图书情报与档案学教育发展方向及行动纲要》中明确提出: “图书情报档案类高等教育应定位于信息资源管理, 定位于管理科学门类”, 认为“面向图书馆、情报、档案与出版工作的图书情报学类高等教育是信息资源管理事业健康发展的重要保障”,<sup>③</sup> 显示了面向 IRM 已成为中国图书情报档案类高等教育改革的一个集体共识。在这一背景下, 图书情报档案类学科如何在 IRM 大的学

① William Jones. Personal Information Management. See: Annual Review of Information Science and Technology. Volume 41, 2007

② 在我国目前的高等教育体系中, 图书馆学、信息管理 with 信息系统、档案学、编辑出版学分别属于教育部高等教育司颁布的《普通高等学校本科专业目录和专业介绍》中的本科专业; 图书馆学、情报学、档案学、出版发行学分别属于国务院学位委员会《授予博士硕士学位和培养研究生的学科专业目录》中的二级学科。但它们分别属于不同的学科门类 (如本科专业中的管理学类、文学类) 和一级学科 (如研究生专业中的管理科学与工程, 图书馆、情报与档案管理)。

③ 数字时代中国图书情报与档案学教育发展方向及行动纲要. 图书情报知识, 2007, (1)

科框架下发展,以信息资源作为对象和逻辑起点进行知识更新与范畴重建,并突出“管理”和“技术”的特点,已成为我国图书情报档案类学科理论研究和教学改革的新的使命和任务。毫无疑问,这将是我国图书情报档案类学科及其教育在新世纪所面临的一次方向性变革和结构性调整,不仅意味着理论形态及其知识体系的改变,也意味着实践模式的革新。《现代信息资源管理丛书》的出版就是出于对这一使命的认识和学术自觉。事实上,我国“图书馆、情报与档案管理”(或称“信息资源管理”)学科领域的教学和研究已经发生了深刻变革,其范围不断扩大,内容更加充实,应用面也在拓展。为了落实“宽口径、厚基础,培养通用型人才”的要求,很多学校的教学工作正在由按二级学科专业过渡到按一级学科来组织,而现已出版的《信息管理丛书》仅针对“信息管理与信息系统”专业的需要,适用面较窄,不能满足一级学科的教学、科研和广大读者的迫切需要。因此,根据高等学校IRM类学科发展与专业教育改革的需要和图书市场的需求,为了建立结构合理、系统科学的学科体系和专业课程体系,创建符合IRM的学科发展和教学改革要求的著作体系,进一步推动本学科领域的教学和科研工作的全面、健康和可持续发展,武汉大学、华中师范大学、黑龙江大学、兰州大学、南京理工大学、中山大学、吉林大学、华东师范大学、湘潭大学、郑州大学、西安电子科技大学和郑州航空工业管理学院等12所高校信息管理学院(系、中心)的多名专家、学者共同发起,在广泛协商的基础上决定联合编著一套《现代信息资源管理丛书》(以下简称《丛书》),由科学出版社正式出版。我们希望能集大家之智慧、博采众家之长写出一套有价值、有特色、高水平的信息资源管理领域的科学著作,既展示本学科领域的最新丰硕成果,推动科学研究的不断深入发展,又能满足教学工作和广大读者的迫切需要。

《丛书》的显著特点主要是:①定位高,创新性强。《丛书》中的每部著作都以著述为主、编写为辅。既融入自己的研究成果,形成明显的个性特色,又构成一个统一体系,能够用于教学;既是反映国内

外学科前沿研究成果的创新性专著，又是适合高校本科生和研究生教学需要的新教材；同时还可以供相关学科领域和行业的广大读者学习参考。②范围广，综合性强。《丛书》涉及“图书馆、情报与档案管理”整个一级学科，包括图书馆学、情报学、档案学、信息管理与信息系统、编辑出版、电子商务以及信息资源管理的其他专业领域，体现出学科综合、方法集成、应用广泛的明显特点。③水平高，学术性强。《丛书》的著者都具有博士学位或副教授以上职称，都是教学、科研第一线的骨干教师或学术带头人，既具有较高的学术水平和雄厚的科研基础，又有撰写著作的经验，从而为打造高水平、高质量的系列著作提供了人才保障；同时，按照理论、方法、应用三结合的思路构建各种著作的内容体系，体现内容上的前瞻性、科学性、系统性和实用性；在信息资源管理理论与信息技术结合的基础上，对信息技术和方法有所侧重；书中还列举了典型的、有代表性的案例，充分体现其实用性和可操作性；注重整套丛书的规范化建设，采用统一版式、统一风格，表现出较高的规范化水平。

《丛书》由武汉大学博士生导师邱均平教授全程策划、组织实施并担任主编，王伟军、马海群、沙勇忠、王学东、毕强、赵捧未、况能富、范并思、王新才、甘利人、刘永、夏立新、唐晓波、张美娟、赵蓉英、文庭孝、张洋、颜端武担任副主编。为了统一认识，落实分工合作任务，在《丛书》主编主持下，先后在武汉大学召开了两次编委会。第一次编委会（2005年11月27日）主要讨论了选题计划，确定各分册负责人；然后分头进行前期研究、撰写大纲，并报给主编进行审订或请有关专家评审，提出修改意见。经过两年多的准备和研究，2007年12月23日召开了第二次编委会，进一步审订了各分册的编写大纲、落实作者队伍、确定交稿时间和出版计划等，并商定在2008~2009年内将近20本分册全部出版发行。会后各分册的撰著工作全面展开，进展顺利。在IRM大学科体系框架下，我们选择20个主题分头进行研究，其研究成果构成本套丛书著作。这些著作反映了IRM领域的重要分支或新的专业领域的创新性研究成果，基本上构成了一个

较为全面、系统的现代信息资源管理的学科体系。参与撰著的作者来自30多所高校或科研院所，有着广泛的代表性。其中，已确定的18本分册的名称和负责人分别是：《信息资源管理学》（邱均平，沙勇忠），《数字资源建设与管理》（毕强），《信息获取与用户服务》（颜端武），《信息系统理论与实践》（刘永），《信息分析》（沙勇忠），《信息咨询与决策》（文庭孝），《政府信息资源管理》（王新才），《出版经济学》（张美娟），《电子商务信息管理》（王伟军），《信息资源管理政策与法规》（马海群），《网络计量学》（邱均平），《信息检索原理与技术》（夏立新），《信息资源管理技术》（赵捧未），《信息安全概论》（唐晓波），《数字信息组织与管理》（甘利人），《企业信息战略》（王学东），《竞争情报学》（况能富），《网络信息资源开发与利用》（张洋）。《丛书》各分册的撰写除阐述各自学科领域相对成熟的知识积累和知识体系之外，还力图反映国内外学科的前沿理论和技术方法；既有编著者的独到见解和新的研究成果，又突出面向职业实践的应用。因此，《丛书》的另一个重要特色是兼具专著与教材的双重风格，既可作为高校信息管理与信息系统、工商管理、图书情报档案、电子商务以及经济学和管理学等相关专业的教材或教学参考书，又可供信息管理部门、信息产业部门、信息职业者以及广大师生阅读使用。

《丛书》的出版得到了科学出版社的大力支持；同时还得到了各分册负责人、各位著者和参编院校的鼎力帮助；在编写过程中，我们还参阅了大量的国内外文献。在此一并表示衷心的感谢！

由于面向IRM的图书情报档案类学科转型是一个艰巨和长期的任务，我们所做的工作只是一次初步的尝试，不足和偏颇之处在所难免，诚望同行专家及读者批评指正。

邱均平

于武汉珞珈山

2008年6月8日



## 前 言

在美国，每年大约有 10 万家公司破产倒闭或被兼并，同时也有 10 万余家新注册的公司开业，这是残酷的市场竞争带来的结果，其中有慎重考虑、科学决策的成功案例，也有草率行事、盲目决策的失败教训。政府每年也要接受来自内外部的数万份研究报告，从中整理出各种内政外交政策。种种迹象和众多的实例表明，不管企业拥有多么雄厚的资本和技术存量，国家有多么强大的经济、科技和军事实力，其领导人总是如履薄冰、小心翼翼、异常谨慎地决策。为了保证决策的科学性、准确性，提高决策的质量和效果，减少不必要的损失，世界各国政府、企业、组织和个人都十分重视利用外脑辅助决策，因此促进了咨询业在全球蓬勃发展。

目前咨询业遇到了一个很好的发展机遇，从全世界来看，咨询业是全球增长最快的产业之一。有统计表明，20 世纪 80 年代到 20 世纪末，咨询业平均增长 12%，高于全球 GDP 的增长率。1997 年全球咨询收入是 600 亿美金，到 2001 年世界咨询市场规模就达到了 1140 亿美元，差不多是以五年翻一番的速度增长。而其中北美、西欧和日本等发达国家和地区咨询业的营业规模就占到了 93.7%。

信息咨询是科学决策的基础和重要环节。信息咨询在战略决策、科技决策、企业管理、市场竞争、经济决策、军事决策，乃至个人决策中发挥着越来越重要的作用，已经成为人们日常生活的一部分，引起了全世界各国和全社会各界的普遍关注和高度重视。同时，信息咨询业作为知识产业的重要组成部分，是一个快速发展和成长的新兴产业与朝阳产业，全球咨询市场也正逐步扩大和完善，已经成为社会活动不可或缺的产业部门，对国民经济发展的贡献也越来越大。

当今社会决策环境风云变幻，竞争十分激烈，任何有才干的领导者和决策者都深刻地意识到：仅仅依靠自己个人的知识、智慧和能力是远远不够的，必须借助内脑（组织员工的建议）和外脑（咨询机构的战略和对策研究），只有把这两种资源有机组织和结合起来，才能立于不败之地。因此，国内外关于信息咨询活动、信息咨询机构、信息咨询产业、信息咨询决策、信息咨询方法等的研究也越来越多。但目前信息咨询在各行各业、各学科领域的认识和研究不够统一，应用范围和发展程度也大不相同，主要表现为实践和应用研究较多，理论和方法研究较少，需要进一步加强认识和研究，促进信息咨询理论、方法、实践和应用健康发展。

本书全面系统地论述了信息咨询与科学决策的辩证关系、信息咨询活动与信息咨询工作、信息咨询产业与市场、信息咨询机构、信息咨询人员、信息咨询客户与需求、信息咨询方法、信息咨询工具与咨询信息源、信息咨询程序与咨询公文编写、信息咨询管理、专业信息咨询和网络信息咨询等基本理论、方法与应用。本书在撰写过程中采用了理论讲述与案例剖析相结合的组织形式，具有较强的可读性和可操作性，并融入了咨询领域最新的学术研究成果，反映了全球咨询服务实践和咨询业最新发展动态，可作为信息管理、情报学、图书馆学、工商管理、企业管理等相关专业教材，也可供广大咨询工作者和工业企业、商业企业、政府部门的广大管理决策人员阅读参考。

本书由湘潭大学公共管理学院文庭孝博士主持撰写，浙江大学信息资源管理系的张蕊博士、宁波大学商学院的罗贤春博士、华东师范大学新闻传播学院的邓香莲博士、湘潭大学图书馆的刘晓英老师和华中师范大学信息管理系的邹瑾博士分别参与了书中部分章节的编撰工作。全书首先由文庭孝提出详细的撰写大纲，然后由6位作者分头撰写初稿，具体分工如下：文庭孝、刘晓英、邹瑾撰写了本书的第1、9、11、12章；邓香莲、文庭孝撰写了本书的第2、4章；罗贤春、文庭孝撰写了本书的第3、10章；张蕊、文庭孝撰写了本书的第5、6、

7、8章。最后，文庭孝、刘晓英、邹瑾分别通读了全书，做了部分修改和补充，并完成了全书的统稿工作。本书的出版得到了丛书主编邱均平教授和丛书各位编委的全力指导；同时，本书在编写的过程，参考了国内外有关学者专家的论著，有的甚至引用了部分原文，限于篇幅，未在正文中一一标注，仅在书后参考文献中列出，在此一并表示最诚挚的谢意！

由于水平所限，又是多人分头执笔，特别是信息咨询与决策领域的研究内容纷繁复杂，千头万绪，而且发展变化快，因而书中疏漏和不妥之处在所难免，恳请读者批评、指正。

文庭孝

2008. 5. 8

## 《现代信息资源管理丛书》编委会

主 编 邱均平

副主编 王伟军 马海群 沙勇忠 王学东  
毕 强 赵捧未 况能富 范并思  
王新才 甘利人 刘 永 夏立新  
唐晓波 张美娟 赵蓉英 文庭孝  
张 洋 颜端武

编 委 (以姓氏汉语拼音为序)

毕 强 常金玲 陈 远 程 妮  
邓香莲 窦永香 段宇锋 范并思  
付立宏 甘利人 黄晓斌 金 燕  
况能富 刘 永 刘焕成 罗 力  
罗贤春 吕元智 马海群 马瑞敏  
牛培源 邱均平 沙勇忠 苏金燕  
索传军 谭必勇 谭春辉 唐晓波  
汪传雷 王桂萍 王伟军 王新才  
王学东 王应解 王曰芬 文庭孝  
夏立新 夏义堃 肖秋惠 肖仙桃  
薛春香 颜端武 杨 峰 余以胜  
张 蕊 张 洋 张美娟 赵捧未  
赵蓉英 朱少强 邹 瑾

秘 书 余 波

## 主要作者简介

---

**文庭孝**，管理学博士、管理科学与工程方向博士后，湘潭大学公共管理学院副教授，知识资源管理系系主任，情报学专业硕士生导师。

研究领域为咨询与决策、信息管理与科学评价。

先后主持和参与各类科研项目20余项，其中国家级科研项目8项；在情报学、图书馆学和管理学领域的国内外重要学术期刊如《中国图书馆学报》、《情报学报》、《科学学研究》等上发表学术论文80余篇，其中在CSSCI来源期刊上发表50余篇、人大复印资料全文转载19篇、新华文摘摘录1篇；出版著作2部（合著）。

## 主编简介



邱均平，武汉大学信息管理学院和教育科学学院教授、博士生导师。华中师范大学特聘教授。我国著名情报学家和评价管理专家、文献计量学的主要奠基人之一。湖北省有突出贡献的中青年专家，享受国务院特殊津贴。

现任湖北省人文社会科学重点研究基地——武汉大学中国科学评价研究中心主任、《评价与管理》杂志主编、《图书情报知识》杂志副主编；兼任教育部高等教育教学评估专家，教育部CSSCI指导委员会委员和中国管理科学研究院、南京理工大学等8个单位的研究员、教授或博士生导师，中国索引学会副理事长，中国科学学与科技政策研究会等4个全国性学会的常务理事及《情报学报》、《高教发展与评估》等14种杂志的编委。

一直从事“情报、计量、评价、管理”领域的教学和研究工作，特别在文献计量学、科学计量学与网络计量学、信息管理与知识管理、科学评价与大学评价等方面有精深研究。指导和培养研究生近100名，其学生中不少已成为学术骨干或学科带头人；主持并完成国家和省部级课题26项，获湖北省社会科学优秀成果省级一等奖和教育部科技进步奖等36项各类学术奖励，特别是近几年来研发的“中国大学及学科专业评价系统”被省级鉴定为“国内领先”成果；出版著作30部，代表作有《文献计量学》、《信息计量学》、《知识管理学》、《大学评价与科研评价》、《中国大学评价报告》、《中国学术期刊评价报告》等，其中《信息计量学》被选为教育部“面向21世纪课程教材”、《知识管理学》被评为“普通高等教育‘十一五’国家级规划教材”；在国内外重要期刊如*Scientometrics*、《情报学报》、《中国图书馆学报》等上发表论文300多篇，其中有60多篇获奖或被SCI、SSCI、《新华文摘》、《人大报刊复印资料》全文转载或收录。据权威机构统计和发布，其学术影响力在本学科领域名列第一，并被收入国际著名的英国剑桥、美国新泽西《世界名人录》中。

# 目 录

总序

前言

<b>第1章 信息咨询与决策概述</b> .....	1
1.1 信息咨询概述 .....	1
1.1.1 信息咨询的起源与发展 .....	1
1.1.2 国内外对信息咨询的不同理解 .....	4
1.2 科学决策概述 .....	7
1.2.1 科学决策的内涵与特征 .....	8
1.2.2 科学决策的基本原则 .....	11
1.2.3 科学决策的类型 .....	12
1.2.4 科学决策的影响因素 .....	13
1.2.5 科学决策的程序 .....	15
1.3 信息咨询与科学决策的辩证关系 .....	18
1.3.1 信息与决策的辩证关系 .....	18
1.3.2 信息咨询与科学决策的辩证关系 .....	22
1.3.3 信息咨询与有效决策 .....	24
1.3.4 信息、咨询与决策的辩证关系 .....	28
<b>第2章 信息咨询活动</b> .....	30
2.1 现代信息咨询活动的产生与发展 .....	30
2.1.1 现代信息咨询活动产生的背景与特点 .....	30
2.1.2 国内外信息咨询活动产生与发展的差异 .....	32
2.2 信息咨询工作的性质与特征 .....	34
2.2.1 信息咨询工作的性质 .....	34
2.2.2 信息咨询工作的特征 .....	39
2.3 信息咨询服务的功能与作用 .....	40
2.3.1 信息咨询服务的功能 .....	41

2.3.2	信息咨询服务的作用 .....	42
2.4	信息咨询业务的类型 .....	46
2.4.1	信息咨询业务类型的划分 .....	46
2.4.2	信息咨询业务的层次 .....	47
2.4.3	信息咨询业务的主要类型 .....	48
<b>第3章</b>	<b>信息咨询产业与市场 .....</b>	<b>54</b>
3.1	信息咨询产业概述 .....	54
3.1.1	信息咨询业产生和发展的背景 .....	54
3.1.2	信息咨询业的发展历程 .....	57
3.1.3	信息咨询业的性质 .....	59
3.1.4	国内外咨询业发展的差异及启示 .....	61
3.2	国外信息咨询产业概况 .....	67
3.2.1	国外信息咨询业快速发展的背景 .....	67
3.2.2	发达国家信息咨询业快速发展的原因分析 .....	70
3.2.3	国外信息咨询业发展的经验与借鉴 .....	74
3.3	国内信息咨询产业概况 .....	76
3.3.1	我国信息咨询业产生和发展的背景 .....	76
3.3.2	我国信息咨询业发展概况 .....	77
3.3.3	我国咨询业发展的重点与趋势 .....	81
3.4	信息咨询市场 .....	85
3.4.1	信息咨询市场概述 .....	85
3.4.2	信息咨询市场要素 .....	86
3.4.3	信息咨询市场分类 .....	88
3.4.4	信息咨询市场运行机制 .....	89
3.4.5	信息咨询市场规则 .....	92
<b>第4章</b>	<b>信息咨询机构 .....</b>	<b>94</b>
4.1	信息咨询机构概述 .....	94
4.1.1	现代信息咨询机构的产生和发展 .....	94
4.1.2	现代信息咨询机构的特征 .....	96
4.2	国内外信息咨询机构发展概况 .....	100
4.2.1	世界各主要国家信息咨询机构发展概况 .....	100
4.2.2	我国信息咨询机构发展概况 .....	109



4.3	国内外信息咨询机构的管理与运作模式 .....	113
4.3.1	国外信息咨询机构的管理与运作模式 .....	113
4.3.2	国内信息咨询机构的管理与运作模式 .....	115
4.4	国内外著名信息咨询机构 .....	116
4.4.1	国外著名信息咨询机构简介 .....	116
4.4.2	世界著名咨询机构排名 .....	128
4.4.3	国内著名信息咨询机构简介 .....	131
<b>第5章</b>	<b>信息咨询人员 .....</b>	<b>136</b>
5.1	信息咨询人员的素质 .....	136
5.1.1	国外对信息咨询人员素质的要求 .....	136
5.1.2	我国对信息咨询人员素质的要求 .....	140
5.2	信息咨询人员的结构 .....	143
5.2.1	信息咨询人员的组合与配置 .....	143
5.2.2	信息咨询人员的知识结构 .....	145
5.2.3	信息咨询人员的年龄结构 .....	146
5.2.4	信息咨询人员的类型与业务内容 .....	147
5.3	信息咨询人员的道德规范与工作准则 .....	148
5.3.1	国外信息咨询人员的道德规范与工作准则 .....	148
5.3.2	我国信息咨询人员的道德规范与工作准则 .....	151
5.4	信息咨询人员的培养 .....	156
5.4.1	信息咨询人员的能力要求 .....	156
5.4.2	信息咨询人员的培养方式 .....	157
	附录:《中国咨询业协会会员职业行为准则》 .....	159
<b>第6章</b>	<b>信息咨询客户与需求 .....</b>	<b>161</b>
6.1	信息咨询客户的类型与需求特点 .....	161
6.2	信息咨询客户需求心理分析 .....	164
6.2.1	信息咨询客户需求的基本心理特征 .....	164
6.2.2	客户需求心理特征对信息咨询需求的影响 .....	165
6.3	客户信息咨询需求分析 .....	167
6.3.1	客户信息咨询需求规律及其对咨询服务活动的影响 .....	167
6.3.2	客户信息咨询需求的影响因素 .....	170