

高 职 高 专 教 材

信息工作与调查研究

高职高专秘书专业教材编委会 组编
卢 斌 刘永成 主编

高 等 教 育 出 版 社

HIGHER EDUCATION PRESS



高职高专教材

信息工作与调查研究

高职高专秘书专业教材编委会 组编

卢斌 刘永成 主编

高等教育出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

信息工作与调查研究/卢斌, 刘永成主编. - 北京: 高等教育出版社, 2001

ISBN 7-04-009479-7

I. 信… II. ①卢…②刘… III. ①信息学②调查研究-基本知识 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 01564 号

信息工作与调查研究
卢斌 刘永成 主编

Gr 202
86

出版发行 高等教育出版社

社 址 北京市东城区沙滩后街 55 号 邮政编码 100009

电 话 010-64054588

传 真 010-64014048

网 址 <http://www.hep.edu.cn>

<http://www.hep.com.cn>

经 销 新华书店北京发行所

印 刷 人民教育出版社印刷厂

开 本 850×1168 1/32

版 次 2001 年 6 月第 1 版

印 张 12

印 次 2001 年 6 月第 1 次印刷

字 数 300 000

定 价 15.20 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

内 容 提 要

本书是高职高专秘书专业系列教材之一。全书共14章,系统地阐述了信息工作和调查研究的概念、特征、程序和方法等基础理论知识。全书结构合理、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,以各种通俗易懂的实例,对理论的运用加以说明。

本书适合高职高专秘书专业以及五年制高职文秘专业的学生使用,也可供其他行业秘书人员及相关人员作为日常工作的参考书。

高职高专秘书专业教材编委会

组长校：江汉大学

北京联合大学

北京机械工业学院

成员校：广州大学

湖北大学（政治与行政学院）

浙江经济高等专科学校（浙江工业大学）

北京海淀走读大学

唐山大学

北京联合大学职业技术学院

辽宁省行政学院

西安政治学院

乌鲁木齐职业大学

中华女子学院

北京轻工高等职业学院

开封大学

中州大学

广东经济管理干部学院

咸阳西藏民族学院

合肥大学

前 言

随着知识经济时代的来临,人们已在现实生活、生产、管理及科学实验中,愈来愈深刻认识到,信息是资源,是人类社会生存发展不可缺少的要素。人们对信息处理和利用的要求、对获取信息的途径和手段——调查研究的重视,达到了前所未有的高度。由此,信息工作与调查研究的理论与实践,才成为现代各类人才必须学习和掌握的重要科学知识,特别是秘书专业的学生更有必要掌握本门课程的内容。

1999年6月,国务院组织召开了全国教育工作会议,提出要大力发展高等职业教育。为了更好地贯彻全国教育工作会议精神,促进秘书专业教育的发展,高等教育出版社和中国高教秘书学会决定共同组织编写高职高专秘书专业系列教材,并于1999年7月在北京召开了教材编写筹备会议。会议委托江汉大学、北京联合大学、北京机械工业学院牵头征集了十余所高等院校秘书专业的教学计划,在对各教学计划进行分析比较后,由三校草拟了为编写教材所用的高职高专秘书专业教学计划。

1999年8月,在北京召开了高职高专秘书专业教学计划研讨会。这次会议充分讨论了教学计划,同时成立了“高职高专教材编委会”,并确定了主编校:江汉大学、北京联合大学、北京机械工业学院、广州大学、湖北大学(政治与行政学院)、浙江经济高等专科学校(浙江工业大学)、北京海淀走读大学、唐山大学、北京联合大学职业技术学院、辽宁省行政学院、西安政治学院、乌鲁木齐职业大学、中华女子学院。会后,根据教学计划,各门课程教材的主编分别拟写了教材的编写提纲。1999年10月,高等教育出版社在武汉组织召开了各门课程教材主编、副主编及部分参

编人员参加的编写提纲审定会议。会上经过充分的讨论并听取了与会专家的意见，审定通过了各门课程教材的编写提纲，随即进入了教材的编写阶段。

《信息工作与调查研究》一书除绪论外，共有十四章。在撰写过程中，我们着眼于社会实践的实际和未来发展的需要，特别突出以下方面：一是注重管理信息理论与管理信息处理的基本实践的结合，将信息工作的理论与实践融入科学决策、经营管理、秘书参谋辅助等领域，使管理信息理论在实践应用领域更加具体化、更具可操作性。二是将一般管理信息处理与调查研究相结合。这两者的目的都是为决策和管理服务，将它们结合在一起，既有利于从现代信息理论的高度理解、分析调查研究的程序和方法，又有利于以调查研究的经验、方法和科学手段，加深对信息处理与实践的理解。三是将现实实践与发展需要相结合，力图使全书既注重实际运用又注重符合时代发展的趋势，以便使学生既掌握实际工作的理论与技能基础，又有一定的发展潜力。

在完成本书的过程中，国家高级行政教育学院院长俞家庆教授对全书进行了认真审阅，提出了很好的指导性意见。此书由卢斌、刘永成任主编。各章编写人员如下：卢斌（绪论、第二章）；方晓蓉（第一、三章）；倪霞（第四章）；谢军、叶秀娟（第五、六章）；刘永成、陈亚菲（第七、八、九、十二章）；许小越（第十、十一章）；许源源、江胜珍（第十三、十四章）。本书的编写得到了湖北大学政治与行政学院的大力支持，在此一并表示感谢。

由于时间匆忙和水平等问题，此书难免存在不足之处，恳请指正。

编者

2000年9月

目 录

绪论	1
第一章 信息概述	5
第一节 信息的概念	5
第二节 信息的特征与分类	8
第三节 信息的基本功能	17
思考题	20
第二章 信息与秘书工作	22
第一节 秘书信息工作素养及信息工作制度	22
第二节 秘书信息工作与参谋辅助	26
第三节 秘书信息工作与事务辅助	38
思考题	57
第三章 信息处理程序	59
第一节 信息的收集	59
第二节 信息的整理与综合	68
第三节 信息的传递与反馈	80
第四节 信息的贮存与利用	92
思考题	104
第四章 高层次管理信息的开发与利用	105
第一节 高层次管理信息的概念与特征	105
第二节 开发利用高层次管理信息的要求	111
第三节 开发利用高层次管理信息的途径与方法	113
思考题	121
第五章 信息与领导科学决策	122
第一节 信息与决策运筹	122
第二节 信息与决策论证	132
第三节 信息与决策优化	138

思考题	144
第六章 信息与经营管理	145
第一节 信息在经营管理中的导向作用	145
第二节 市场信息的内容及特征	154
第三节 秘书处理市场信息的方法和要领	161
思考题	167
第七章 信息与调查研究	169
第一节 信息与调查研究的内在联系	169
第二节 秘书部门调查研究的特征及基本内容	173
第三节 秘书调查研究活动的原则	179
思考题	184
第八章 调查研究的一般方法	186
第一节 集合式调查方法	186
第二节 专题性调查方法	201
思考题	207
第九章 调查研究工作的准备	208
第一节 调查研究工作的一般步骤	208
第二节 调查研究课题的选择	211
第三节 调查研究工作计划的拟定	220
思考题	226
第十章 调查方案的实施	227
第一节 调查工作的程序	227
第二节 调查材料的收集	230
思考题	262
第十一章 调查资料的研究	264
第一节 调查资料的整理	264
第二节 调查资料的统计分析与理论分析	283
思考题	307
第十二章 调查研究的成果及其评估	309
第一节 撰写调查研究报告	309
第二节 调查研究成果的评估与利用	328

思考题	332
第十三章 信息调研工作的组织与指导	334
第一节 信息工作的组织与制度	334
第二节 加强对基层信息源的指导	340
第三节 信息调研人员的培训	343
第四节 信息网络的调整与强化	350
思考题	355
第十四章 信息工作与调查研究的科学化和现代化	356
第一节 信息工作发展的必然趋势	356
第二节 调查研究科学化与现代化的内容和特征	359
第三节 调查研究与信息工作科学化和现代化的途径	365
思考题	367
参考书目	369

绪 论

在人类发展的历史长河中，从古至今从未间断过对客观物质世界的探索、认知和思考，也从未间断过对人类社会信息的搜集、分析和研究，特别是人类文明高度发达的现代社会，生产的不断社会化和科学化，不仅使物质生产以前所未有的速度迅猛发展，而且使信息的生产和利用水平，也发展到了前所未有的阶段。综观世界各国的经济、政治、科技、文化等方面的竞争与合作，无不与信息有着密不可分的联系。信息的掌握与有效利用的水平，直接反映着国家的生产力发展状况和综合国力。由此对开发和利用信息的重视程度，也提高到了一个前所未有的高度。国家管理离不开信息，企事业管理离不开信息，个人的成长与发展同样也离不开信息；社会管理领域十分重视信息，科技领域十分重视信息，以市场作为调节手段的当代经济领域更是视信息为决策管理不可缺少的科学依据。由此，信息的有效获取和开发利用成为人们共同关注的时代命题。在社会需要和社会实践的推动下，有关信息的理论及信息科学得到了迅速发展，信息工作也成为了各行各业、各级管理组织提高效益、谋求发展的关键性环节。社会信息产业的兴起和发展，更充分地说明了信息在当代社会生活中的重要地位。调查研究是传统的工作方法，在当今的社会实践中，传统的调查研究采用了现代信息手段，达到了一个新的水平；而信息工作采用调查研究的有效经验和方法，也提高了信息处理的有效性。两者相辅相成，已成为一个统一的整体。

一、信息与调查研究的有机结合是决策科学化的内在要求

在生产力不发达的社会条件下，人类的信息工作与为解决特

定问题而进行的调查研究是分开进行的。随着社会生产力的不断发展,信息工作与调查研究的联系越来越紧密,特别是到了高度发达的现代社会,管理决策者面对的不再是停滞不变的管理对象和大体相近的决策内容,决策所面对的环境条件也不是固定不变的,因此,传统模式里信息传送的迟滞和事后的调查研究,已不能适应现代科学决策的需要了。科学决策更需要反映事物变化发展趋势和未来发展状况的信息,更需要调查研究来认知事物发展的本质规律和特征。由此,准确及时有效的信息工作和有情况分析有对策的高水平的调查研究,已成为现代科学决策必不可少的两个基础性环节。没有这两个基础性环节,决策的科学性、可行性及决策效益就无法保证。因此,无论决策的内容如何、体制如何、采用的方式如何,要想实现决策目标,取得良好的决策效果,就必须充分重视信息工作和调查研究。

在实践中,决策是对未来工作的安排,只有通过切实有效的贯彻执行,决策方案才能变为现实。因此,决策方案必须具有可行性,必须在执行中解决具体的实际问题。信息工作和调查研究能将决策实施情况及时准确地反馈给决策者,为决策者进行有效的指挥、协调、控制和解决决策执行中的问题提供依据。信息反馈的及时性和真实性直接影响指挥调控的有效性;调研工作对反馈的有关信息进行深化和升华,有利于决策者认识新情况、抓住新问题、把握新趋势、取得新经验,从而有效地指挥全局和制定新的决策。在此过程中,信息工作和调查研究,无论在目的、内容、作用等诸方面都是紧密关联,融为一体的。

二、管理的复杂化使信息与调查研究形成规范的网络体系

现代管理事务纷繁复杂,管理要素众多、分工精细、利益关系多元。要想维系组织整体协调运转,必须随时把握组织各部分、各要素、各利益主体、各运转环节的有关信息;把握组织与环境之间的适应程度及变化趋势。要准确、全面了解和把握有关组织

管理的诸方面的动态信息，仅凭随机性零散的传报信息和相互割裂的调查了解是远远不够的。在实践中，根据现代管理的实际需要，人们将信息工作与调查研究工作有机地结合起来，建成了信息覆盖面广、运转灵活、传报准确及时的管理信息网络系统。

在这个系统中，信息工作与调查研究互相渗透、互相配合、不可分割，经常性的信息工作是开展调查研究的基础。从大量原始信息中找到调查研究的线索，发现值得深入探讨的问题，然后通过调查研究的各种方法，纵深挖掘，得出真知灼见。可见，一方面在及时全面的信息工作基础上开展调查研究工作，有利于增加调研工作的准确性、针对性和有效性，从而全面提高调研工作水平；同时，大量获取信息和综合处理信息的过程，实际上就是调查研究的过程。另一方面，调查研究的目的也是为了获取所需要的信息，提高人们对客观事物的认识程度，找到解决问题的办法。在实践中，许多高层次的管理信息，就是通过深入具体的调查研究获得的。在二者相结合的过程中，调查研究把大量零散的信息条理化、系统化，更能揭示事物的本质和特征；信息工作则借助调查研究，加工出更具典型性、普遍性，更具内涵深度和理论高度的信息。

在实际工作中，信息工作的成果和调查研究的成果的表述、传递及两者的服务对象往往都是一体化的。二者都要借助语言文字、音像及计算机系统记录成果，并都是提供给领导者，为决策服务，其成果的价值是由领导决策和组织管理参考的有效性来决定的。共同的成果记录和传递载体，共同的价值标准，共同的服务对象，使二者的联系更为紧密，在管理信息网络中，这两项工作相互配合、相得益彰。

领导者及管理活动既要抓重点又要全面协调。信息工作与调查研究在局部与整体、重点与全面的关系方面各有侧重。信息工作要求反映快捷、精炼，反映的范围较宽，在反映“面”上的、全局性的情况方面有优势，能够反映社会各个领域的全面情况；调

查研究的优势在于从个性中找到共性，从个别中发现一般，调查研究的过程更强调典型性、代表性、针对性，强调由“点”来反映“面”。

领导者及管理活动都关注新情况、新趋势、新问题。因此，信息工作与调查研究在探求本质的同时，又都十分注重新。信息工作的“新”侧重于时效性，它强调及时捕捉、迅速上报，以免误时误事；调研工作的“新”侧重于内容方面，往往强调一定深度的高层次信息，以指导和推动全面工作。

综上所述，信息工作和调查研究工作紧密配合、相得益彰，使得管理信息网络辅助决策的功能更为齐全、更具活力。

三、社会实践的发展使信息与调研工作的科学化程度越来越高

纵观社会历史的发展，社会的精神文明和物质文明越发达，越需要科学、准确、及时、全面的信息和调研工作；而社会的发展和科学的进步，又在不断提高信息和调研工作的科学化程度。除了一些传统的信息调研工作方式和方法仍在发挥作用外，已有大量新的信息调研工作手段和工具从实践中产生出来。特别是通讯卫星技术、电子计算机技术、信息网络等高新技术手段的引入，使信息与调研工作科学化的程度发展到了前所未有的高度。无论是信息的收集、处理、加工、储存、归纳、分析和数据计算，还是调查研究的方式、手段，都比传统信息调研模式有了无法比拟的优越性。这也就为现代决策和管理科学提供了强有力的保障。

作为机关信息枢纽的秘书部门，既要承担繁重的日常信息处理任务，又要为辅助决策进行大量的调查研究工作。因此，必须正确认识信息与调研工作的目的、作用、规律和方法，正确把握两者相互配合、相互渗透的关系，才能有效地提高秘书部门信息与调研工作的水平，更好地发挥其参谋助手作用。

第一章 信息概述

现代社会是信息的社会，社会的各行各业以及社会生活的方方面面都离不开信息。了解和掌握信息的概念、特征和分类及其基本功能，是信息工作人员必须掌握的基本知识，掌握这些知识除了有利于增强对信息的认识外，更有利于提高科学决策、经营管理、调查研究的质量和水平。

第一节 信息的概念

“信息”一词来源于拉丁文 Information，意思是解释、陈述。目前学术界对信息还没有统一标准的定义。比较有代表性的有以下几种：

信息作为一个科学的概念，是 20 世纪 40 年代美国数学家申农博士提出的。他给信息下了一个高度抽象化的定义：即信息是用于清除随机不确定性的东西。他将信息看作人们对事物了解的不定性地减少或消除，也就是把信息看作人们获得新知识，改变原来的认识状态，从而减少或消除了原来的不定性。不定性就是人们对客观对象“不清楚”、“不确定”的直观表述。申农应用概率论与数据统计方法研究信息的获取、变换、传输、处理等问题，确立了现代信息理论的基础。申农也因此成为信息论的奠基人。

英国著名数学家、控制论的创始人 N. 维纳教授在 1948 年出版的《控制论——动物和机器中的通讯与控制问题》一书中认为：“信息是我们在适应外部世界，并且使这种适应作用于外部世界的过程中，同外部世界进行交换的内容的名称，”他还认为：“接收

信息和使用信息的过程，就是我们适应外部世界环境的偶然性变化的过程，也是我们在这个环境中有效地生活的过程”维纳的信息定义包容了信息的内容与价值，从动态的角度揭示了信息的功能与范围。维纳的另一句名言也常被人们引为信息的定义：“信息就是信息，既不是物质也不是能量”其实，准确地说，维纳在此只是划清了物质、能量与信息之间的界线，指出信息是一类独立的研究对象，并回答了信息是什么问题。

意大利学者朗高指出，信息是反映事物的形成、关系和差别的东西，它包含在事物的差异之中，而不在事物本身。

我国学者冯秉铨赞同“信息就是差异”的说法，他还用一个十分形象的例子来说明这个观点：若某人发出一个稳定的持续的声音“啊——”，人们是无法从中得到什么信息的，因为它没有差异；如果发出的声音抑扬起伏，就会表达出某种信息。譬如，“啊↗”表示感叹；“啊↘”表示疑问；“啊～”表示恍然大悟，等等。总之，有差异就有信息，没有差异就没有信息。无疑“有差异就有信息”的观点是正确的，但“没有差异就没有信息”的说法却不够确切。

英国《牛津词典》认为：“通过各种方式可以被传递、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、知识，均可泛称为信息。”这里所指的声音、图像、文字是信息的物质外壳；而事实、主题或事件是信息的内容；消息、情报和知识是形式和内容的统一体，泛指普遍的社会现象和自然现象。

美国《韦伯字典》解释信息是“用来通信的事实，在观察中得到的数据、新闻和知识。”

日本《广辞苑》解释：“信息是指所观察事物的知识。”

我国的《辞海》中称：“信息是指对消息接受者来说预先不知道的报道。”

1988年，我国学者钟义信在《信息科学原理》一书中，对信

信息的定义和信息的相关概念做了精彩的论述。他认为，信息是事物运动的状态与方式，是物质的一种属性。信息不同于消息，消息只是信息的外壳，信息则是消息的内核，以一分钟的消息为例，有的消息包含的信息量很大，有的则很小。信息不同于信号，信号是信息的载体，信息则是信号所载荷的内容。例如，当我们收到了“平安到达”的一份电报，这就是收到一条消息，而“平安到达”的内容就是信息，电码就是信号。信息不同于数据，数据是记录信息的一种形式，同样的信息也可以用文字或图像来表述。信息不同于情报，情报通常是指秘密的、专门的、新颖的一类信息，如军事情报、科技情报、市场情报等，可以说所有的情报都是信息，但不能说所有的信息都是情报。信息也不同于知识，知识是认识主体表述的信息，是人的大脑通过思维活动重新综合的有序化的信息，而并非所有的信息都是知识。

通过对上述种种信息定义的比较，可以认为，作为物质、能量同一层次的信息，从广义上来定义，信息是事物运动的状态与存在的方式，是表征事物的性质、运动状态及其相关和联系的，并解除人们认识不确定性的信号、消息、情报、指令数据等。从狭义上来定义，信息则是反映客观事物存在的新知识、新内容和新消息。无论人们对信息定义的表述有着怎样的千差万别，然而对信息本质的认识，都有着许多共同之点：

第一，信息是客观存在的，是客观世界各种事物的特征、联系及变化状态的反映。总之，构成客观世界的一切事物都能发出信息。

第二，不同的物质和事物有不同的特征，不同的特征会通过不同的物质形式发出不同的信息。

第三，信息与客观存在的物质世界以及人的意识是密不可分的，但它既不属于物质又不属于意识，它是各种物质、意识及其变化的表征。信息的价值主要取决于人们对它的认识、开发、利用的程度。