

# 情报工作组织管理学

航空工业出版社

张永嘉 魏铁进 编著

情报工作组织管理学  
情报工作组织管理学  
情报工作组织管理学  
情报工作组织管理学  
情报工作组织管理学



# 情报工作组织管理学

张永嘉 魏铁进 编著

航空工业出版社

1989

## 内 容 提 要

本书是讲授各层次情报系统内部组织管理学的教科书,国内公开出版这是第一本。

本书系统地论述了科技情报管理工作的基础理论和知识,着重介绍了科技情报工作的方针、政策、体系与结构,详细地阐述了科技情报工作的经济管理、计划管理、成果管理、队伍管理以及情报工作管理队伍的建设。

本书内容丰富,论述简明,实用性强。

本书是高等学校图书、情报专业本科生的必修课教材,也适用于档案、科技开发、编辑出版等相关专业大学生、研究生、在职干部学习参考。

## 情报工作组织管理学

张永嘉 魏铁进 编著

---

航空工业出版社出版发行  
(北京市和平里小关东里14号)

—邮政编码: 100013—

全国各地新华书店经售

地质出版社印刷厂印刷

---

1989年7月第1版 1989年7月第1次印刷

开本: 787×1092毫米1/16 印张: 13.5

印数: 1~2500 字数: 348千字

ISBN 7-80046-174-2/Z·044

定价: 2.80元

## 前 言

我国的科技情报事业已经有30多年的历史了！号称“十万大军”的科技情报队伍，近年来又迅速地装备了现代化技术与设备。在有计划的商品经济环境中，如何充分发挥这“十万大军”的作用，就成为发展我国国民经济的一个重要问题。

《情报工作组织管理学》随着情报系统组织管理的实践和理论以及知识的迅速发展应运而生，是高等学校情报专业的基础理论必修课教材。《情报工作组织管理学》研究科技情报工作政策；体系和结构；系统管理的信息流及其控制；情报系统的目标管理、计划管理、经济管理、队伍管理、成果管理等理论和知识。

本教材是在整理张永嘉同志自1985年以来为航空工业及农业情报系统的情报干部讲课讲稿的基础上，参阅国内外的有关论著，进行修改、增补后写成的。本书着重从理论方面研究和介绍情报工作组织管理学方面的主要问题，并注意到理论和实践的紧密结合。

本书在编著过程中，参考了许多作者的论著，陈久庚研究员审阅全书并提出了许多宝贵意见，在此一并表示谢意。由于编著者水平所限，书中肯定存在一些问题，恳请读者批评指正。

编著者

1989年1月

# 目 录

## 前言

|                                   |        |
|-----------------------------------|--------|
| <b>第一章 管理和科技情报管理</b> .....        | ( 1 )  |
| 第一节 管理和科技情报管理的基本概念.....           | ( 1 )  |
| 第二节 科技情报工作科学管理的意义.....            | ( 2 )  |
| 第三节 科技情报工作管理的主要内容.....            | ( 5 )  |
| 第四节 科技情报工作管理的主要原则.....            | ( 5 )  |
| <b>第二章 情报工作系统的信息流及其控制</b> .....   | ( 8 )  |
| 第一节 物流的存在与信息的产生.....              | ( 8 )  |
| 第二节 信息流的形成与控制.....                | ( 10 ) |
| 第三节 信息流控制的基本结构与观点.....            | ( 15 ) |
| <b>第三章 科技情报工作政策</b> .....         | ( 17 ) |
| 第一节 国外科技情报立法.....                 | ( 17 ) |
| 第二节 我国国家科技情报政策与要点.....            | ( 31 ) |
| 第三节 科技情报事业的地位和作用.....             | ( 39 ) |
| 第四节 科技情报工作的基本方针和任务.....           | ( 43 ) |
| 第五节 科技情报事业的发展规划.....              | ( 44 ) |
| 第六节 重视情报理论方法研究, 加强情报学的宣传普及工作..... | ( 45 ) |
| <b>第四章 基层情报工作的特点和主要任务</b> .....   | ( 47 ) |
| 第一节 基层情报工作的特点和工作领域.....           | ( 47 ) |
| 第二节 基层情报工作的主要任务.....              | ( 50 ) |
| <b>第五章 科技情报工作的体系与结构</b> .....     | ( 52 ) |
| 第一节 我国的科技情报体系.....                | ( 52 ) |
| 第二节 系统论的一般原则和科技情报系统的特征.....       | ( 54 ) |
| 第三节 基层情报工作机构.....                 | ( 62 ) |
| <b>第六章 认知科学与情报工作</b> .....        | ( 65 ) |
| 第一节 什么是认知科学.....                  | ( 65 ) |
| 第二节 认知科学与情报工作的关系.....             | ( 66 ) |
| 第三节 认知科学在情报工作中的应用.....            | ( 68 ) |
| <b>第七章 行为科学与情报工作管理</b> .....      | ( 70 ) |
| 第一节 行为科学的理论问题.....                | ( 70 ) |
| 第二节 行为科学与情报工作管理.....              | ( 74 ) |
| <b>第八章 目标管理与情报管理系统</b> .....      | ( 85 ) |
| 第一节 目标管理的基本概念.....                | ( 85 ) |
| 第二节 情报管理系统中的目标管理.....             | ( 86 ) |

|             |                         |              |
|-------------|-------------------------|--------------|
| 第三节         | 目标管理是干部制度改革的突破口·····    | (89)         |
| <b>第九章</b>  | <b>科技情报队伍的管理·····</b>   | <b>(91)</b>  |
| 第一节         | 情报工作队伍的建设·····          | (91)         |
| 第二节         | 情报人员的培养教育·····          | (98)         |
| 第三节         | 情报人员的管理方法·····          | (101)        |
| <b>第十章</b>  | <b>科技情报工作的经济管理·····</b> | <b>(104)</b> |
| 第一节         | 科技情报经济管理的理论基础·····      | (104)        |
| 第二节         | 情报工作实行经济管理的必要性·····     | (113)        |
| 第三节         | 情报工作经济管理的内容·····        | (115)        |
| 第四节         | 实行经济管理的条件·····          | (123)        |
| <b>第十一章</b> | <b>科技情报工作的计划管理·····</b> | <b>(125)</b> |
| 第一节         | 计划管理在情报工作管理中的地位与作用····· | (125)        |
| 第二节         | 情报工作计划的制订·····          | (126)        |
| 第三节         | 情报用户需求的调查·····          | (128)        |
| 第四节         | 情报工作计划执行中的组织管理·····     | (132)        |
| 第五节         | PERT与情报工作的计划管理·····     | (134)        |
| <b>第十二章</b> | <b>科技情报成果的管理·····</b>   | <b>(141)</b> |
| 第一节         | 情报成果的理论·····            | (141)        |
| 第二节         | 评定与奖励情报成果的依据·····       | (149)        |
| 第三节         | 情报成果的范围及奖励原则·····       | (152)        |
| 第四节         | 评定标准和评定方法·····          | (153)        |
| 第五节         | 情报成果的管理·····            | (170)        |
| <b>第十三章</b> | <b>科技情报工作的规章制度·····</b> | <b>(172)</b> |
| 第一节         | 建立情报工作规章制度的必要性·····     | (172)        |
| 第二节         | 建立规章制度的原则·····          | (173)        |
| 第三节         | 规章制度的类别和内容·····         | (174)        |
| <b>第十四章</b> | <b>情报工作管理队伍的建设·····</b> | <b>(195)</b> |
| 第一节         | 情报工作管理队伍建设的重要性·····     | (195)        |
| 第二节         | 对情报工作管理干部的要求·····       | (196)        |
| 第三节         | 情报工作管理人才的培养·····        | (198)        |
| <b>参考文献</b> | ·····                   | (211)        |

# 第一章 管理和科技情报管理

## 第一节 管理和科技情报管理的基本概念

### 一、什么是管理

“管理”一词有管辖、控制和处理的意思。但从“管理学”上来说，由于不同时代生产力发展水平不同，各个管理学派有着不同的理解和描述。因此，对管理所下的定义也是各式各样的。随着管理实践和理论的发展，人们不断改变着对“管理”一词的理解和认识，所以“管理”是一个动态的、发展的概念。

马克思在分析现代大生产时指出：“一切规模较大的直接社会劳动或共同劳动，都或多或少地需要指挥，以协调个人的活动，并执行生产总体运动——不同于这一总体的独立器官的运动——所产生的各种一般职能”。马克思还生动地指出：“一个单独的提琴手是自己指挥自己，一个乐队就需要一个乐队指挥”（《马克思恩格斯全集》第23卷，第367页）。这就是说，只要有多数人在一起共同劳动，就需要有人来组织协调和指挥，也就是从事管理。共同劳动的人数越多，分工越细，劳动越复杂，就越需要管理。

随着社会活动的扩大，社会生产力的不断提高，组织管理也相应地从简单到复杂，由低级向高级发展。早在远古时代就已出现管理活动，古代人类的水利工程、城市建筑、手工作坊以及政治、军事活动都广泛存在组织管理工作。例如我国长城的建筑，没有劳动力的组织、器材的筹划与管理是不可思议的。有材料说，建造秦始皇陵先后动用了70万人。从人员征招、食宿安排和劳动力组织等都需要管理，这些巨大工程的兴建，不仅是劳动人民智慧的结晶，也是历史上伟大的管理实践的成就。

当资本主义进入机器大生产阶段以后，指挥大规模社会活动和社会生产需要专门的知识才能，因此出现了专业管理人员，而专业管理人员的出现是社会分工的一个重要发展。特别是二十世纪50年代以后，运用自然科学的许多新成就大大丰富和发展了管理科学理论，出现了以管理为研究对象的一门科学——管理学。管理科学出现的时间并不长，仅仅只有二百来年的历史，但管理学派林立，众说纷纭，因此对管理的认识也就多种多样，一时尚难统一。

由于时代不同，观点不同，对管理的含义有各种说法，有的认为“管理是为了实现预定目标，组织和利用各种资源的过程”，“管理就是决策”；有的认为“管理是为了在组织团体中工作的人们建立一个有效的环境，以发挥最高工作效率达到团体目标”，“管理的本质是放大所管理系统的功效”等等。美国管理学家孔茨（H·Kontz）认为，管理就是“设计和维护一种环境，使置身其间的人们能在集体内一道工作，以完成预定的使命和目标”。如果按照这种观点描述管理的含义，则可以得到如下三点认识：

（一）管理的重要特征是面向一个“集体”，这个集体可以是一个国家，也可以是一

个研究所或一个企业，当然也可以是一个情报单位。也就是说，凡有人类共同劳动的地方，都会有管理，通过管理，使集体内的人们分工协作，在一起工作或劳动。

(二)管理的任务在于“设计和维护一种环境”。这种环境要由若干要素所组成。一般认为包括人、财、物、信息、时间、方法和士气等七大要素。实际上，这些要素是一个结构较杂、变化着的系统。现代管理的对象就是这种“动态系统”。

(三)管理的最终目的在于“完成预定的使命和目标”，目标通常是多种指标的组合。如一个企业既有外部目标（完成国家下达的计划指标），也有内部指标（减少消耗、降低成本等），而目标完成的程度，则是衡量管理水平高低的基本依据。

我国过去长时间内，不重视管理科学的研究。党的十一届三中全会以来，这方面的研究工作有了良好的开端。目前广大科学工作者，正在运用辩证唯物主义和历史唯物主义，学习和借鉴西方现代科学管理理论，并结合我国四化建设的实际，逐步创立具有中国特色的现代管理科学体系，为提高社会主义现代化建设的管理水平而奋斗。

按照我们有些学者的观点，所谓管理，就是对一个系统进行闭路控制，即从各有关方面不断获得信息，并对这些信息进行加工，然后发出控制指令，作用于该系统，以达到某个既定的目标。

## 二、什么是科技情报工作管理

科技情报工作管理是整个管理中的一个领域。因此，它既要遵循管理学的一般规律，又有自身的特点和规律。它与诸如技术管理、生产管理和经济管理一样，要根据自身的客观规律、工作对象和工作特点来进行合理的组织和科学的管理。只了解管理学的一般原理，很可能将不同对象的管理混同起来。只了解某一种对象的管理，又可能以偏概全，忽视和违背管理的一般原则。因此，研究科技情报工作的管理，应将两者正确地结合起来。

科技情报工作是科学技术工作的组成部分。因此，现代科技管理的许多原则对科技情报工作也是适用的。为此，我们可以为科技情报工作管理的含义作如下的描述：针对某一情报系统的各种要素（人、财、物、设备、手段、信息资源……）和情报活动的全过程（情报搜集、加工、传递……）进行控制、协调和指挥，以实现某一预定目标。

## 第二节 科技情报工作科学管理的意义

### 一、经济体制的改革，突出了管理工作的重要性

当前，我国正在大规模地进行经济体制的改革，这场改革已经涉及到从上到下的各个经济部门。经济体制的改革从根本上要求改善科研、生产部门的情报系统和情报活动。许多企事业单位的领导者已经或正在得出结论：没有适当而完善的情报系统，就没有条件进行卓有成效的经济技术活动，也不可能采取正确有效的经济技术决策。在这种情况下，形势迫使科研生产单位要重新估价情报活动的作用和意义，改革目前的情报系统和情报工作，及时调整情报部门所面临的工作领域和工作任务，正确地选配情报人员，提高他们的业务技能，组织好本单位的内外情报联系和情报交流，尽快地采取新的技术手段和方法，广、快、精、准地搜集和利用国内外情报，以适应新形势、新任务的要求。然而，要达到上述

目的和要求,关键在于加强情报工作的组织管理,要求从管理思想、管理机构、方针政策、管理人才和管理方法上有个根本的转变,这就是说,情报工作管理的改革是情报工作改革的首要问题,是满足各方面对情报要求越来越多、越来越高的关键所在。过去,我国对管理工作不重视,不少同志不愿从事组织管理工作,除了政策上的种种原因而外,没有把管理工作提高到应有地位是个十分重要的原因。经济体制的改革,提高了整个管理工作的地位,自然也就突出了情报工作管理的重要意义。

## 二、新技术革命的挑战加重了情报工作管理的责任

目前,一场以电子技术和信息处理技术为中心的新技术革命正在到来,它对各项管理工作正产生一系列的影响,适时地研究这些影响,不仅有理论上的意义,而且有重要的现实意义。结合情报工作管理的实际,至少要带来如下影响:

(一)在新技术革命影响下,从事各种信息采集、处理和研究工作的部门和人员必将大幅度增加,甚至会超过直接从事物质产品生产的职工。目前,国外有些电子计算机公司,直接从事物质产品生产的职工只占总职工数的 $1/4\sim 1/3$ ,而从事知识生产的人数已达到 $1/2\sim 2/3$ 。这是当前及其以后科技文献成倍增长的主要原因,也是充分利用科技成果迅速推动技术进步、经济发展的迫切要求。因此,如何搞好情报的搜集和及时迅速的传递已成为情报工作管理的重大课题。

(二)目前国际范围内的竞争十分激烈。过去工业发达国家认为:“资金是生命”。现在认为“时间是金钱,效率是生命,信息是资本”。过去企业为提高经济效益,一般都采用单一品种、大批生产的方式,从大批量中追求经济效益。现在由于新技术革命的影响,需求变化迅速,产品经济寿命周期普遍缩短,迫使科研和生产部门必须加强各种信息的采集、分析和预测,以便及时做出决策。“运筹帷幄,决胜千里”这是自古以来军事家取胜的至理名言。在当代新技术革命浪潮冲击下,科学研究、生产经营已成为一个多因素、多目标的动态系统,其兴衰成败关键在于决策的正确与否,而正确决策是建立在准确、及时、可靠的情报和科学预测以及科学决策方法的基础上。因此,任何一个科研、生产部门的领导者,在决策、规划、用人以及提供各种保障条件等技术经济活动中,都需要科学的、经济的、社会的多方面情报和信息,以便在参数纷繁的动态环境中实施卓有成效的决策。很显然,继续按照常规走路的情报工作,远不能适应这种形势的变化。急切要求情报工作的管理具有相应的对策,否则情报工作难以摆脱被动的局面。

(三)新技术革命带来了情报新技术手段的迅速应用,使情报工作面临巨大的变革和挑战。首先,由于电子计算机、现代通讯技术和自动控制技术的迅速发展和广泛采用,建立了利用最新通讯装置的资料传送中心,它可向四面八方传递情报,能给整个城市和地区提供各种资料。通过通讯卫星还可把全球范围的各种通讯网络连接起来,形成互相交叉的整体化图书情报网络。美国国会图书馆藏书一亿八千万册,假如使用磁带存贮,只需几十盘即可,通过卫星八小时即可全部传到欧洲。目前西方国家大批个人计算机已进入办公室、学校和家庭。据说美国有1450个资料中心,可以向个人计算机提供市场行情,也可提供各种专业资料。许多人将自己的终端与图书情报中心的计算机联系在一起,通过终端在自己的办公室或家里利用图书情报中心的资料。图书情报单位的工作人员也不必到办公室工作,可在家里回答读者咨询或从事业务工作。这种局面必将使情报工作的体制、内部工作结构

以及服务方式发生变化。其次,目前已将大量科技文献输入计算机,最近发展起来的光盘技术更显出它的先进性,一个6英寸的光盘,可以把整套“化学文摘”储存在里面,而且可以用微型计算机检索,不论检索其中那一页均可,不到5秒钟即可查找到所需情报。一个光盘在美国只需600美元。这些情报新技术的应用必将改变目前图书情报部门的资料收藏、加工整理和情报传递。总之,情报新技术正朝着电子化、微型化和全球化方向发展。我们必须正视新技术革命对情报工作的影响,及时调整和改变管理思想、管理体制、管理制度和管理方法,迎接挑战,研究制定我们的对策。因此,新技术革命的挑战,加重了情报工作管理的责任。

### 三、科技文献的急剧增长,对提高管理水平要求越来越紧迫

最近三十年出现的科学技术成果,超过了人类历史两千年的总和。据英国科学家詹姆斯·马丁的推测,人类的科学知识在十九世纪每50年增加一倍,二十世纪中叶每10年增加一倍,70年代每5年增加一倍。目前有人估计是每3年增加一倍。现代物理学中90%的知识是1950年以后人类新发展的。现在人类认识的化合物约400多万种,而在1950年时只有100万种,一个世纪以前的1880年只有1200种。现在每天有6000到8000篇科学论文发表,每隔20个月,论文就会增加一倍。因此西方一些人士认为,现在已到了“信息爆炸”、“知识爆炸”的时代。这么多的科技文献发表,说明科学技术成果极其丰富,构成人类的共同财富。但是要充分交流、利用这些情报资源,却碰到一系列障碍。首先遇到的是查找困难,国外科研、生产技术人员为找到所需资料要占用20~30%的工作时间,国内有人调查说要占用30%的工作时间,即使花了这么多时间,能否查全、查准还很成问题。另外由于学科越分越细、互相交叉,产生许多边缘学科。目前学科门类有人说已达到2500门。1946年版的《大英百科全书》只由两名科学家编撰,而1976年版的《大英百科全书》则由一万名科学家共同编撰,这充分说明学科之多。现在某一学科50%左右的资料要到其它学科的出版物上才能查到,从而又增加了查找和利用前人成果的困难。其次遇到的困难是语言障碍,如果说过去世界科技文献绝大部分是英、德、法文,那么目前已向多语种扩展。苏联《文摘杂志》摘引的文章有66种语言,美国《化学文摘》摘引45种语言的书刊。该文摘统计,十九世纪英、德、法三种语言的化工文献占92%,而现在只占66.6%。据联合国教科文组织调查,现在发表的文献中,有一半是用50%的科学家所不懂的语言出版的。上述情况使科学技术工作者很难克服困难重重的语言障碍。因此要想把世界上已有成果迅速变为自己可学习、借鉴的内容,就成了十分复杂和艰巨的任务,不仅在国内没有很好解决,在世界范围内也是一大难题。为解决这一问题,情报工作担负的责任越来越重,对提高管理水平的要求也就越来越紧迫。

### 四、广大科技情报人员积极性、创造性的发挥,关键在于实行科学管理

提出信息全球化的日本著名经营管理学家上光敏夫认为,物质资源有限,脑力智源无限。他认为普通人只使用了脑力智源的5~10%。对于他的这个定量化观点是否准确姑且不论,但通过科学管理充分调动情报人员的积极性和创造才能,却是管理工作面临的义不容辞的责任。为从管理工作角度调动情报人员积极性,首先要使各级领导及有关部门认识到:情报工作是本单位科技、经济活动的有机组成部分,党对科技人员的各项政策和措施,同样应当在科技情报人员中得到贯彻落实。其次,要打破情报工作中的“三个一样”,即干

与不干一个样，出不出成果一个样，成果优劣一个样的弊端，体现按劳分配的社会主义分配原则，真正做到多劳多得。要为情报人员定任务、定岗位责任制，并制定相应的考核标准，把责、权、利结合起来，改变“吃大锅饭”的局面。再次，要正确安排情报工作任务，使每个情报人员都能各得其所，用其所长，人尽其才。情报人员的进取心和行为应给予充分支持和鼓励。对确有水平、确有贡献的情报人员，不受学历和资历的限制，给予破格提级，授予职称。如果上述这些合理的基本要求能够得到满足，情报人员脑力智源必将得到进一步发挥。

### 第三节 科技情报工作管理的主要内容

基层情报单位管理的主要内容大体有以下几个方面：

一、贯彻方针政策。组织贯彻党和国家关于发展经济和科学技术的方针政策，贯彻发展情报事业的方针政策，是情报工作管理的首要任务。要使本单位的情报活动在党和国家统一方针政策指导下，有计划、有组织地进行。

二、建立健全机构和制度。要组织建立适应工作需要的情报工作机构和管理制度，建立各种形式的岗位责任制，实行目标管理，明确职责任务和分工，各司其职，各负其责，保证情报工作的正常开展。

三、实施计划任务管理。组织制定各个工作岗位的工作计划，调动人力、物力、财力，保证计划任务的完成。

四、加强队伍建设。建立一支结构合理的情报工作队伍，加强情报人才培养，合理使用情报人员。

五、实行经济管理。在情报部门实行经济核算、经济责任制，并探索施行情报工作合同制和有偿情报服务的形式和具体办法。

六、实施成果奖励。组织对各类情报成果的评定和奖励。

七、器材设备管理。保证各类情报工作器材设备的合理使用，不断利用新技术、新设备武装自己，逐步实现情报工作手段的现代化。

八、控制情报工作中的信息流。分析信息流的形成，探讨信息流的流向，运用系统工程方法控制基层情报管理工作。

### 第四节 科技情报工作管理的主要原则

在情报工作单位，无论是管理目标的实现，还是管理过程的控制；无论是管理体制的建立，还是管理方法的选择，都离不开管理原则的指导。情报工作管理人员只有在正确管理原则的指导下，才能使情报系统这个复杂多层次的结构有效地运转起来，为多出成果，多出人才做出更大的贡献。

国内外不少管理科学学者把现代科学管理的实质内容归纳为系统、人和社会价值三个主要因素的统一行动，与此相对应的管理原则也是三个，即系统原则、“人本”原则和价值原则。根据情报工作的实际，上述三原则对情报工作来说也是适用的。另外，“一切为用户”也是情报工作管理的一个原则。

## 一、系统原则

任何管理都是对某一具体系统的管理。一个社会是个复杂的大系统，一个企业，一个研究所也是个系统，而个人的生产劳动能力则可看成一个小系统，而管理则是联系各小系统的纽带。系统理论认为，大系统的功能大于各小系统功能的总和，管理效能的正常发挥能够放大整个系统的劳动能力。系统方法是从整个系统来考虑问题，在许多因素和许多单元的相互联系中寻求总体最佳目标，使整个系统处于最佳状态，使效益最大，耗费最小。因此我们在考虑情报工作体系、机构、方向、任务、规划和计划时，必须遵循系统化的原则，否则必然顾此失彼，不能调动各个方面的积极因素，不能使整个系统处于最佳状态。坚持系统原则就必须树立全局观点，正确处理好整体与局部的关系，做到局部服从整体，小局服从大局。情报工作管理的质量与效率，取决于各个部分工作的有效性以及各部分、各成员、各项工作之间的合力作用，必须使各部分工作、各类成员、各类因素之间保持协调一致的活动，从而达到总体的最佳效果。

## 二、“人本”原则

机构由人构成，工作由人完成，管理职能靠人去实施。因此人是一切的根本，这是马克思主义的基本原理。管理的“人本”原则就是要把做好人的工作看作是提高整个系统功能的关键，把调动人的积极性、创造性看作是充分发挥各分系统以至整个系统效能的根本，因此称之为“人本”原则。坚持“人本”原则就要正确处理人与物的关系，防止见物不见人的片面性；正确处理好与个人经济利益的关系，在工资、奖励、晋升、成果评选等方面不能搞平均主义，吃大锅饭；正确处理好单位之间、领导与被领导之间、个人与个人之间的关系，分工合作，加强团结，减少“内耗”。总之一句话，要通过加强管理来调动每个情报人员的积极性，在情报工作岗位上，为“四化”建设做出应有的贡献。

## 三、价值原则

科学研究是通过获取和加工信息，生产出社会发展所需要的新知识，也就是说，科学研究是信息的加工过程。这一点虽然现在还有人是不承认或不愿承认，仍然说什么某某成果是在一无资料，二无图纸……基础上搞出来的，但它毕竟不是事实。通过基础研究、应用研究和发展研究，取得某种知识，利用这些知识再生产出新的产品，这种产品即成为商品，具有社会价值。物质产品具有价值，科研成果也有价值，作为科研的“生产原料”——科技信息（情报）的加工成果难道就没有价值吗？我们认为，情报成果同样具有价值。管理的价值原则要求管理工作必须使所管理的系统创造有价值的产品，否则管理就是无效管理，只知“干”，不问效果如何，不问成果价值如何，不是好的管理。在情报业务工作中，不论哪一个环节，都必须把“价值”观念树立起来，重视情报工作效果。情报研究成果要求取得技术效果或经济效果或决策者吸收利用的效果；资料工作要求不断提高资料利用率，使读者从资料中受益，取得有用的知识；编辑报导工作，要使人开卷有益，从中吸取有价值的科技信息。我们应当用价值原则来衡量自身管理工作的好坏。

#### 四、“一切为用户”的原则

列宁早在1913年就曾批判过当时把西方各国图书馆重视读者服务工作视为“偏见”的错误观点，并指出：“值得公共图书馆骄傲和引以为荣的，并不在于它拥有多少珍本书，有多少十六世纪版本或十世纪的手稿，而在于如何使图书在人民中间广泛的流传，吸引了多少新读者，如何迅速地满足读者对图书的一切要求……”。列宁所指出的正是“一切为用户”的原则。这一原则应当贯彻到情报工作的各个环节中去。图书资料管理工作要从方便读者出发，不仅应当简化借阅手续，节省读者时间，更重要的是要想方设法让读者能在知识的海洋里自由的查阅所需资料，探索、发掘新的知识。情报研究工作要千方百计为用户提供有价值的情报。总之，我们要遵循“一切为用户”的原则，树立“服务至上”思想。

## 第二章 情报工作系统的信息流及其控制

在情报搜集、加工、传递等作业的情报工作系统内和对该系统进行设计规划、调整控制、经营运转的情报管理系统内,存在着两种不同的运动过程,即情报文献的运动和情报生产动态等各种信息的运动。这类似于企业管理系统工程所指的“物流”和信息流。由于信息流是企业及其管理系统的神经中枢,其畅通与否决定着物流能否正常运动,所以企业管理系统把保证信息流的畅通作为重点,以此促进企业生产经营效果的最优化。从管理学的角度讲,情报工作系统与企业管理系统在一定意义上有其共性。因此,企业管理系统工程物流、信息流及其相互关系的认识 and 一系列有关的理论方法,可为情报工作系统所借鉴。

本章从物流与信息流的普遍性出发,结合情报工作的特殊性,区分确认情报工作中物流与信息流的存在,分析信息流的形成,探讨信息流的控制,运用系统工程方法于基层情报管理,以提高情报工作的科学管理水平。

### 第一节 物流的存在与信息的产生

#### 一、情报工作中的物流

根据管理系统的分析,物流的特征是单向运动。它存在于生产系统内作为资源输入到变为产品输出之间,是在系统内进行形态(物理)、性质(化学)变化时的运动过程。对它的最大要求是单向增量。

情报生产系统的输入端是搜集环节,输出端是报导服务环节。在两端之间作为资源输入的是各种情报载体。它们包含的是固化了的知识。经过系统内整理加工、存储检索、情报研究等各环节的处理后,它们又作为被激活了的知识,以新的形态从输出端提供给需要它们的用户。这样,输入的载体依次经过系统内各环节的加工时,不仅发生着形态(一、二、三次文献)、性质(情报)的变化,而且形成了自己的运动过程。

情报生产系统通过文献加工流程表现出来的总体功能——根据用户需求有计划、有组织、有目的地搜集并最终提供适时而有效的情报服务,决定了这一载体的运动过程只能是单向的,即必须作为情报输出并提供给用户。这也是情报的基本属性之一——传递性的具体体现。虽然载体以情报产品的形态输出并满足了用户的特定需求后,有的载体会被归还向来,从而丧失效用性,恢复到知识的固化状态。但是,作为情报实体的知识可在一定时间内多向复用。当载体再度往一个新用户手中传递时,它又具备了传递性和效用性,仍是作为情报输出的。所以,部分载体的逆向归还并不影响系统内载体运动过程的总体流向。它仍然是由输入端向输出端的单向运动。

情报文献服务强调提高资料利用率。实际上这既包括载体搜集存储总数量中借出和被利用比例的提高,也包括某些载体借出和被利用频率的提高。这类要求在性质上都没有脱

离单向增量的范畴。

由此可见，情报载体在系统内的运动过程具备了物流的基本特征。为了区别起见，情报工作中的物流可以称为文献情报流。其运动过程见图2—1。

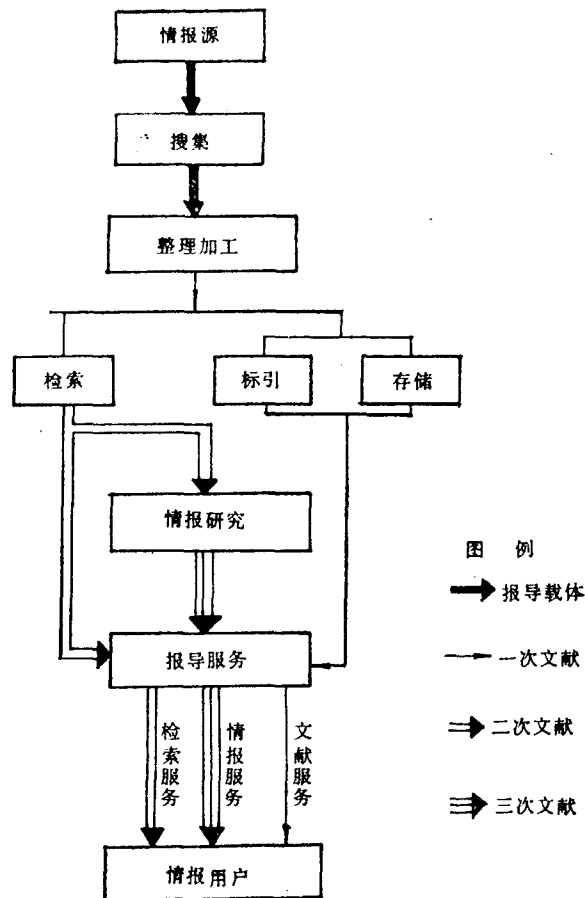


图 2—1 文献情报流示意图

## 二、情报生产中产生的信息

文献情报流形成了情报的单向传递模式。这种模式的功能一般只限于将情报传递给用户。它本身不可能调查并反馈回用户的需求、反映其情报传递的正反效果等信息。但是，我们却不难发现这样一个事实：随着单向传递模式的运行，时刻产生着大量的信息。其中不仅包括了上述的几种，还包括了情报生产过程及情报源等方面的各种信息。

我们先从情报生产系统的输出端看起。情报的提供和被吸收在这里发生密切的联系，由此产生的信息中一部分就是直接来自用户的读者信息。它们存在于读者登记、借阅单、咨询服务和定题定向服务申请登记表、反馈评价表等多种表册中。统计分析后便可弄清情报用户方面的各种情况，如读者成分、用户分布、阅读倾向、情报需求倾向、用户当前的攻关重点、研究方向、对情报服务效果的评价，甚至用户素质、潜在用户等等。

另一部分信息是情报提供角度上的文献利用指标。它们存在于借阅数、阅览数、文献复制登记、各种服务方式中的文献加工提供量及内容等多种登记中。其潜在的内容包括文献资料的流通现状、文献的利用率和借出频率、情报传递效果等。与读者信息相对比,还可发现情报提供与用户需求在针对性、适应性上的问题,情报加工流程及整个馆藏文献在功能和结构上存在的问题等。此外,情报输出的各种媒介手段、服务方式等,则是该环节的技术性信息。

在情报生产系统的输入端即搜集环节中,由于情报搜集与情报源在这里发生密切的联系,所以由此产生的信息中,首先包括搜集环节对其工作对象——情报源变化状况的了解,如国内外文献资料的出版、分布、增长及其内容特点、资料价格的上涨变化等。其次是搜集环节的本身信息,如搜集渠道、方法等技术规则、情报载体的搜集类型、数量、内容范围及经费的实际消耗指标等。上述信息通过对各种书目和索引的研究、订单和委托单的填写、交流联系卡的积累、文献验收登录和财会支付登记等形式表现出来。此外,由于搜集工作是以连续的知识积累为情报工作全过程提供前提,所以该环节历史上的有关信息也非常重要。

情报载体输入系统后进入整理加工、存储检索等环节。这些环节产生的信息:一有动态性的,如编目工作中著录、标引和目录组织的工作量;存储工作中的文献入藏量、上架量等;二有历史性的,如目录检索体系、馆藏文献的总体结构、容量及其合理性等;三有技术性的,如著录项目的具体规定、目录体系的组织方法、文献分类标引的技术方法及文献存储布局、排架规则、回溯年限的具体规定等。

总而言之,随着情报生产系统的运转,不仅从情报源、情报加工流程、情报用户等多角度产生大量的信息,反映出多样化的内容,而且其产生是必然的,尤其是动态信息几乎每日每时都随着情报工作的进行而不断产生和更新。将情报生产过程中产生的信息做一简单分类,可得出图2—2的结果。

## 第二节 信息流的形成与控制

### 一、情报工作中的信息流

信息产生的必然性使信息流的形成具备了现实基础。而信息中丰富的潜在内容更使信息流的控制显得非常重要。

广义的信息流具有以下特征:1.它是伴随着物流而产生的另一种运动过程;2.它的使命“是规划和调节物流的数量、方向、速度、目标,使之按一定的目标和规则运动”。因此,信息流不是作为产品输出给用户的;3.对信息流的最大要求是双向反馈,即与被控对象有关的输出信息再返回到其输入端,对被控对象产生新的影响。

显而易见,情报生产过程中产生的各种信息,都不是作为情报输出传递给用户的。但是,如果不注意搜集利用,其丰富的潜在内容就不可能被发掘出来,并应用于情报生产系统的调节控制。因此,在信息产生的基础上,必须有个对其进行搜集、加工和应用的阶段。

对这些信息进行搜集统计,变其离散性为有序性,进而对其进行多方面的定性、定量

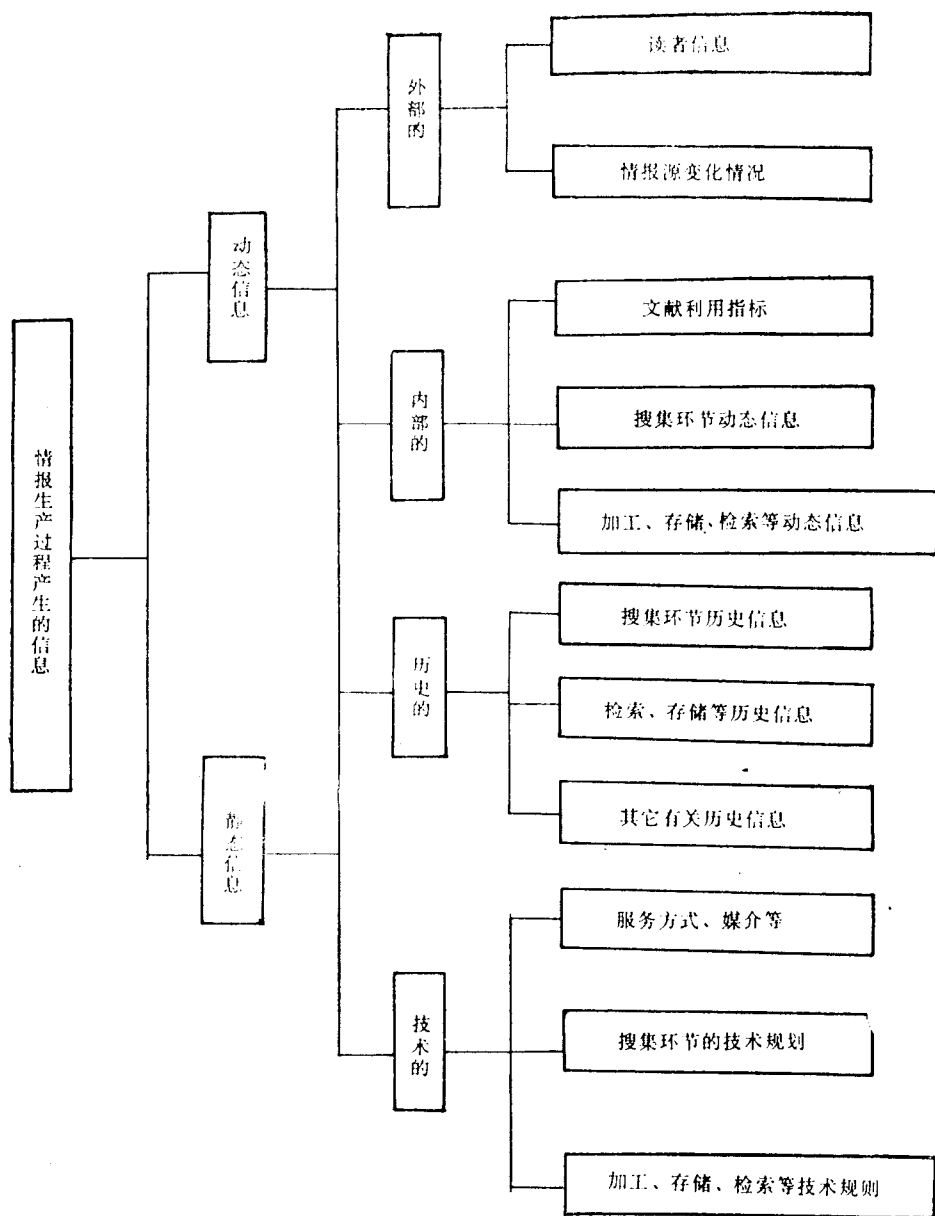


图 2-2 信息分类框图

分析，弄清情报源、情报生产过程、情报用户等各方面的状态参数，找出情报工作的偏差，在此基础上结合上级领导部门的指令、社会需求等有关的外部信息，进行决策。这就是信息的搜集加工阶段。它是情报管理系统的主要工作。形成的决策则是目标信息。

目标信息由管理系统输出，反馈给生产系统并实际执行，就能对生产系统产生新的影响。这便是信息的应用阶段。

这样，信息产生后经过搜集加工和应用阶段，便完成了一次反馈传递。由于情报生产及信息的产生都处于动态中，即随着时间的变化而不断变化更新。因此这种反馈传递就必