

《信息管理科学研究丛书》

信息咨询学

王金祥 王志学 李玉凤 主编



陕西科学技术出版社

责任编辑 贺晓莉 白燕琼
封面设计 付世琳

W26

ISBN7-5369-1870-4/C · 46

定价:10.00 元

W2

《信息管理科学研

信息咨询学

王金祥 王志学 李玉凤 主编

陕西科学技术出版社

(陕)新登字第 002 号

信息管理科学研究丛书

信息咨询学

王金祥 王志学 李玉凤主编

陕西科学技术出版社

(西安北大街 131 号)

新华书店经销 陕西科学技术信息研究所印刷厂印刷

850×1168 毫米 32 开 12.5 印张 310 千字

1994 年 11 月第 1 版 1994 年 11 月第 1 次印刷

印数:1—1500

ISBN7-5369-1870-4/C·46

定价:10.00 元

前 言

咨询业是信息社会最时髦的行业之一,其重要性已是家喻户晓,人人皆知。经济咨询、科技咨询、管理咨询、专业咨询等等,说明这一行业在世界范围内具有广泛的社会基础。

咨询业不仅一个国家有,而且遍布世界。在国外,著名的如国际应用系统分析研究所、美国兰德公司、美国巴特尔纪念研究所、美国企业研究所、美国斯坦福国际咨询研究所、美国阿斯彭人文研究会、德国系统工程与技术革新研究所、德国工程师协会技术咨询中心,日本野村综合研究所、加拿大公共政策研究所、巴西瓦加斯基金会等等。

在我国,类似这一行业的,具有悠久的历史。有史料记载的可以追溯到春秋战国时期,孔子可以说是当时最著名最有影响的咨询专家。《论语》可以说是他的咨询档案纪录,其内容的广泛,可以说是空前的。还有著名的“四君”:孟尝君、信陵君、平原君、春申君养士几千人,遇事有人出主意想办法,个个足智多谋,出使办事,马到成功!历史不乏记载。以后历代不衰。为什么不衰?就是因为这种行业是社会所需。但我国现代咨询业则落后于世界发达国家。改革开放以来,建立市场经济体制,此类行业蓬勃发展起来。中央各部委均有此类组织。

行业发展起来了,实践了多少年,积累了丰富的经验,总结这些经验,使之上升为理论,这就是信息咨询科学。信息咨询学是指导信息咨询业活动的理论和方法。目前国内此类著作教材还较少,说明对这方面的研究急待强化!

行业发展了,就需要大量的咨询人才,为了培养这一行业的专业人员,北京大学信息管理系于1993年秋季开设信息咨询专业,招收各学科本科毕业以上学历的人员入学,培养二年,从事各类咨询活动。但走这一条路培养人才是远远不能适应社会需要的,为此就要另辟一条新路,这就是短训班、培训班、研究班等,这种形式将

遍布全国各行业各地区。

培养人才,就需要一种简明扼要的教材。为此陕西省《信息管理科学研究丛书》编委会计划编辑出版一套《信息咨询科学丛书》,作为全国咨询人员培训教材。这套丛书包括《信息咨询学概论》、《信息咨询学史》、《信息咨询技术学》、《经济信息咨询学》、《工程信息咨询学》、《政策信息咨询学》、《专业信息咨询学》、《管理信息咨询学》等,该丛书由陕西省图书馆学会学术委员会主任、西北政法学院图书馆研究员王金祥倡导,组织全国众多信息管理专家教授撰稿。质量可以说是保证的。这本《信息咨询学》具有概论的性质。担任此书编著的有西安交大科研处、交大管理学院、陕西省气象局、陕西省科学技术信息研究所、陕西省图书馆、西安地质学院、西北轻工业学院、西安理工大学、西北纺织学院、西安石油学院、西安体育学院、西北政法学院、西安公路学院、陕西教育学院、衡阳医学院、西安医科大学、陕西医学图书馆、西北林学院、深圳大学等单位。

担任各章节撰稿人是:王金祥(前言)、王志学、韦经坤、王璐、王金祥(第1章)、杨昌俊(第2章)、李玉凤、杨文斌(第3章)、李玉凤、白燕琼(第4章)、杨杞、尤喆智(第5章)、黄瑞华(第6章)、雷淑霞(第7章)、刘国秀、杨来保(第8章)、谢群宗(第9章)、齐福昌、郭凤平(第10章)、张凤琴(第11章、第12章)、国伍玲(第13章)、金栋、方小容、郑勇(第14章)、江彩芹、赵玉芬(第15章)、仝涛(第16章)、陈宁、李秉周(第17章)、郝树敏(第18章),最后由主编、副主编统稿、改稿、定稿出版。崔红雁、武提荣、贺晓莉、白燕琼、卢涛等担任部分校对工作。

由于时间仓促,加之我们的水平所限,错误缺点在所难免,请读者批评指正。通信地址:西北政法学院图书馆王金祥研究员收,邮码 710063

编者

1994. 11

目 录

第一编 总论

第1章 绪论	(1)
§ 1-1 信息咨询学的定义	(1)
§ 1-2 信息咨询学的研究对象	(6)
§ 1-3 信息咨询学的学科性质	(7)
§ 1-4 信息咨询学的学科体系与研究内容	(9)
§ 1-5 信息咨询学的相关学科	(11)
§ 1-6 信息咨询学的研究方法	(12)
第2章 信息咨询业的发展史	(14)
§ 2-1 外国信息咨询业的发展史	(14)
§ 2-2 我国信息咨询业的发展史	(27)
§ 2-3 我国信息咨询业的发展趋势	(36)
第3章 现代信息咨询的功能、特点、类型与机构形式	(43)
§ 3-1 现代信息咨询的功能	(43)
§ 3-2 现代信息咨询的特点	(48)
§ 3-3 现代信息咨询的业务类型	(52)
§ 3-4 现代信息咨询的机构形式	(55)
第4章 现代信息咨询工作程序	(64)
§ 4-1 外国咨询机构工作程序	(64)
§ 4-2 我国咨询工作程序	(67)

§ 4-3 主要咨询类型工作程序	(73)
第5章 信息咨询的方法论	(87)
§ 5-1 调查报告	(87)
§ 5-2 智囊技术	(90)
§ 5-3 模型方法	(94)
§ 5-4 专家咨询系统	(97)
§ 5-5 文献咨询系统	(99)
第6章 信息咨询人才的培养	(106)
§ 6-1 信息咨询人才的知识结构	(106)
§ 6-2 信息咨询人才的能力结构	(110)
§ 6-3 信息咨询人才的职业道德	(113)
§ 6-4 信息咨询业人才结构与培养	(115)
第7章 咨询研究成果的评定	(119)
§ 7-1 评定指标体系	(119)
§ 7-2 评定程序	(123)
§ 7-3 咨询研究成果的争议仲裁	(127)
第二编 分论	(132)
第8章 地球科学技术信息咨询	(132)
§ 8-1 咨询组织网络概况	(132)
§ 8-2 咨询课题的类型与特点	(138)
§ 8-3 咨询方法	(145)
第9章 医学科技信息咨询	(147)
§ 9-1 咨询组织网络	(147)
§ 9-2 咨询的性质、类型和功能	(149)
§ 9-3 咨询工具	(154)

§ 9-4 咨询方法	(163)
第 10 章 林业科学技术信息咨询	(166)
§ 10-1 咨询组织网	(166)
§ 10-2 咨询课题的类型与特点	(170)
§ 10-3 咨询工具	(173)
§ 10-4 咨询方法	(181)
第 11 章 动力工程技术信息咨询	(183)
§ 11-1 动力工程学科概述	(183)
§ 11-2 动力工程技术咨询	(184)
§ 11-3 信息的收集	(192)
§ 11-4 咨询方法	(197)
第 12 章 电子技术信息咨询	(199)
§ 12-1 电子技术学科概述	(199)
§ 12-2 电子技术信息咨询	(201)
§ 12-3 信息的收集	(210)
§ 12-4 电子技术咨询方法	(214)
第 13 章 石油、天然气技术信息咨询	(216)
§ 13-1 咨询组织网络	(216)
§ 13-2 咨询课题的类型与特点	(223)
§ 13-3 咨询工具	(226)
§ 13-4 咨询方法	(234)
第 14 章 轻工业、手工业技术信息咨询	(236)
§ 14-1 咨询组织网络	(236)
§ 14-2 咨询的性质、类型和特点	(239)
§ 14-3 咨询信息源	(243)
§ 14-4 咨询方法	(255)

第 15 章 水利工程技术信息咨询	(257)
§ 15-1 咨询组织网	(257)
§ 15-2 咨询课题的类型与特点	(283)
§ 15-3 咨询信息源	(285)
§ 15-4 咨询方法	(292)
第 16 章 纺织工程技术信息咨询	(293)
§ 16-1 纺织工业和学科概况、咨询机构与组织	(293)
§ 16-2 中文纺织信息咨询工具及其使用	(300)
§ 16-3 外文纺织信息咨询工具及其使用	(315)
第 17 章 交通运输技术信息咨询	(346)
§ 17-1 交通运输业概述	(346)
§ 17-2 交通科技咨询的类型、特点和服务程序	(351)
§ 17-3 交通科技信息检索咨询系统	(355)
§ 17-4 交通科技信息咨询网	(359)
第 18 章 体育科学技术信息咨询	(375)
§ 18-1 咨询组织网	(375)
§ 18-2 体育咨询课题范围、类型及特点	(377)
§ 18-3 解答体育咨询工作途径、方法及原则	(382)
§ 18-4 体育咨询信息源	(385)

第一编 总 论

第1章 绪论

§ 1—1 信息咨询学的定义

信息咨询学又叫“现代咨询学”，“咨询学概论”“咨询学基础”，“咨询学”等。其定义问题是咨询科学的基本理论问题之一，是开宗明义第一章首先要阐述清楚的问题。因此受到信息咨询业与信息咨询学术界的高度重视。但是，这门科学在我国目前还处于“前科学”阶段，还没有一致公认的定义，近年来，信息咨询科学研究者已经作出了有益的探索。

有的研究者说：“由于现代咨询产生了巨大的经济效益和社会效益，人们对现代咨询业已刮目相看。因此，作为研究和提高咨询水平的学问——现代咨询学，也就应运而生，破土而出了。现代咨询学是在现代咨询工作的实践中，通过提炼和升华而成的。”（冯之浚、张念椿《现代咨询学》第17页）。

有的研究者指出：“咨询学是专门研究咨询的构成与功能，咨询的特性以及咨询活动全过程的规律性的学科。”（李兴辉等）：《新学科文献分类手册》第258页）

这些不同的见解从各个不同的层次，不同的角度和不同的方面描述了信息咨询学的学科概念，为进一步探索这个问题提供了有益的经验。

什么是信息咨询，“信息咨询”一词在现代信息交流活动中经常出现。可以定义为：是社会的信息交流活动之一，是通过咨询的形式达到信息交流的目的的一种知识智能技能的传递活动。在汉

语中“咨询”一词的含义是询问、谋划、商量的意思。英语中 Consult 或 Consultation 也是磋商、会诊、评议的意思。1972 年英国出版的《牛津辞典》给咨询人员下的定义是：“胜任提供专家建议和服务的人。”1982 年美国出版的《咨询工程师》一书为从事工程咨询的工程师所下的定义是：“咨询工程师是在计费基础上，为客户提供专业工程服务的独立的专业工程师”，“他们出卖的是服务、知识和判断。”一般认为现代信息咨询是咨询人员受用户委托运用自己的知识、技术、能力和经验，通过调查研究，依靠科学方法和技术手段，向用户提供所需建议的一种有偿智力服务。“（金良浚《咨询概论》第 1 页）。

信息咨询业在我国已有几千年的历史，在春秋战国时期的一些文献中，就出现了“咨询”一词，《诗经》中就有“载驰载驱，周爰咨询”的诗句，意思是说君王遣使臣，要求使臣悉心察访民间疾苦以告天子。《尚书》中亦有“询于四岳”的记载。《左传·桓公六年》：“夏，会于成、纪来咨谋齐难也。”《后汉书·赵典传》：“朝廷每有灾异疑议，辄咨问之。”等等。美国人朱传矩在《文化、咨询、技术和社会》一文中，认为孔子是中国最早的咨询专家，他说：“孔子（公元前 551—579 年）既不是一个先知先觉的预言家，也不是一个已经知晓真理或者可以推测真理的哲学者，只是一个学历史的学生。他相信文化的附加权力及文化价值的延续，认为人必须了解过去，才能获得一个美好的未来，他终身都在教育知识分子和为当权者提供咨询。孔子是历史记载的第一位把文化、教学和咨询融为一体的人。至于他作为一个教师或贵族和当权者的顾问能得到多少报酬，历史上则没有记载。我们仅仅知道他和当今中国的许多教师和咨询专家一样都不富裕。”（《第一届中国国际信息咨询服务研讨大会暨展览会论文集》第 10 页）在他的《论语》一书中处处闪耀着精妙

的咨询实例。春秋战国时期的“四君”(孟尝君、春申君、平原君、信陵君)各有“养士”(当时从事咨询工作的人)二三千人。可见,那时咨询活动已有了一定规模。诸葛亮的“隆中对”是著名的战略咨询实例。他在《前出师表》中还对后主说:“愚以为宫中之事,事无大小,悉以咨之,然后施行,必能裨补阙漏,有所广益”。他的意见是规劝刘禅遇事要多听取贤能者的意见,然后再决定施行,以防失误。

在我国现代,数以千万计的各种体制信息咨询公司或类似的机构如雨后春笋。最近中国工程院于6月3日在京宣告成立,这是我国科技发展史上新的里程碑,江泽民主席在会上说:“从现在起到下世纪中叶,是中华民族振兴的伟大历史时期,要搞现代化建设,要使经济发展、社会进步、人民富裕、国家富强,必须依靠科技进步。科学技术作为第一生产力,更要有一个新的解放和大的发展。中国科学技术的发展水平,将成为中国现代化实现程度的一个重要标志。中国工程院的成立,必将大大鼓舞和激励广大工程技术人员创造精神,必将对推动工程技术发展,提高工程技术水平的研究、设计、建造、运行能力、发挥积极作用。”(《西安晚报》1994.6第1版),工程院实质是中国最高的工程技术咨询机构。

被称为“点子大王”的和洋技术研究所创始人何阳为有关企业出的点子取得了巨大的经济效益和社会效益,他计划把他们的研究所要办成中国的兰德公司。试举几个咨询实例:

在杭州开往上海的列车上,何阳的邻座是浙江衢州塑料厂的推销员,他告诉何阳:“我们厂生产的一次性塑料杯子卖不出去,大量积压,厂长整天愁眉苦脸,我专为这件事要去上海碰碰运气”。何阳对他说:“我出个主意吧!把京广沿线站名印在茶杯上,再印个小地图,在跑这条线的火车上去卖,管保畅销以后再印其他线路的到各处去卖。”这位推销员一听,这个主意高明,连声道谢,上海不去

了，立刻下了车返回厂里，建议厂长照办。

1991年，有家军工企业上门求技术要求产品销路好，能创汇。何阳想起海湾战争中显神威的爱国者导弹，于是设计出一种爱国者导弹形台灯，样品拿到香港礼品家庭用品的博览会上，接了几十万元的订单，何阳因此得到6万元的咨询费。

驰名中外的金华火腿已有800年的历史，但近年销路不畅。一家生产火腿的工厂打算转产电子产品。何阳知道后向该厂献上一计：现代社会生活节奏加快，食品向易食、速食方向发展，将传统的金华火腿开发成罐头食品，无愁没销路。厂长顿开茅塞，投产后，供不应求，使金华破天荒地出现了火腿原料告急的局面，厂长心甘情愿地付给何阳10万余元的咨询费。

东北一家工厂为日本生产一次性筷子，由于同行竞争，外商压价，几乎没有钱可赚。何阳给他出主意说，可以在筷子柄上用日文分别烫上“星期一”“星期二”一直到“星期日”的字样，试一试看。厂家照办，筷子身价倍增。每箱5000双原出厂价仅90元，原来日本商社职员中午有专人送盒饭，筷子多烫了几个字，既有新鲜感，也对使用者起了时间提示的作用。

贵阳的一家最大的儿童商场的经理问：请问我们怎样改进经营，吸引更多的儿童来买东西？

何阳说，先把柜台放低，改变和成人买东西的柜台高度相等的做法，方便儿童购买；然后再把商场内的楼梯全部改成滑梯式，使其兼具娱乐功能。不仅如此，还要使儿童从滑梯上滑下来后，正好停在柜台前。

一家儿童鞋厂濒临倒闭，何阳一计献上去马上起死回生。儿童穿鞋往往分不清左右，他便让厂家设计出这样一种儿童鞋：鞋的左右两只分别绣上儿童喜爱的孙悟空形象，左边的孙悟空头向左偏，

右边的孙悟空头向右偏,这样形象的指导儿童不难接受,理解。鞋一面市,十分畅销。(《何阳,一个现代智多星的发迹史》《财富》杂志,1993年第3期第31页)我们可以看到咨询具有多么巨大的经济效益和社会效益!

在国外最早的信息咨询工作是出现在军队中。17世纪30年代,瑞典国王古斯塔夫二世在他的军队中以不正规的形式设置了助手,在需要的时候叫去咨询意见。几乎在同时,路易十四在法国的军队中设立了参谋长的职位。1805年,拿破仑军队出现耶柏特元帅为参谋长的参谋部,由六名将军、八名上校组成的参谋班子。1806年10月14日,普鲁士军队在子纳战役中遭到拿破仑军队的重创,普军元帅布留赫尔的参谋长香霍斯特将军就任普鲁士军事改革委员会主席,致力于普军事制度的改革。在香霍斯特的影响之下,普军建立了参谋本部体制,成为普鲁士君主政体及其政治制度的支柱。因之,在1870年的普法战争中取得胜利,参谋本部体制成为各国效法的榜样。美国陆军在1903年,英国皇家军队在1906年,都先后建立了参谋本部。参谋本部作为一种组织,以集体的智慧协助指挥官作出决策,拟定详细的计划,以便实现指挥官的决策,把指挥官的决策变成指挥军队行动的畅通渠道,以便及时获得情报和所需的其他报告。参谋本部的出现,标志着军事统帅的决策过程已经需要的参谋集体的咨询来支持。

接着信息咨询活动进入到了政治领域。1828年,美国总统杰克逊启用一批人才,安置在白宫为他提供咨询建议。这些人喜欢在白宫的厨房内议事,一些建议经常影响杰克逊的政策,因而,人们称之为“厨房内阁”。自此以后,成为每届总统不作明文规定的法律。

现代信息咨询应该说是从信息咨询工作进入经济领域开始

的,至今已有百年的发展历史了。目前,在发达的西方国家,都有数以千计的专门提供技术、经济、管理、培训等服务的咨询公司,称为“智囊团”,“思想库”,“头脑企业”,“脑库”等,它们的宗旨,是应用专家们的知识、智力、经验、阅历,为领导部门提供决策的依据!此外,还有众多的独立开业的咨询专家,有些工业研究机构,大学也提供咨询服务。某些政府工业和经济部门,国际机构也提供咨询性援助,如联合国工业发展组织就经常提供这类援助。(冯之浚、张念椿《现代咨询学》第1—3页)信息咨询业已经成为第四产业的带头产业,其经济效益与社会效益愈来愈高。从事的人员愈来愈多,简直成了最热门的事业。研究这一事业的理论与实践的信息咨询学的产生就是历史的必然。

现代信息论把科学整体化看作是信息相互作用的过程,认为一门科学的信息作用于另一门科学所研究的传统对象,往往导致跨学科的交叉科学的建立。信息咨询学可以说是运用信息科学的理论与方法作用于咨询业的产物,是研究咨询业的理论与实践所产生的一门新兴的信息科学的分支学科,是研究信息咨询业的现象、规律、本质与机制的科学。这个定义比较简捷地回答了什么是信息咨询学的学科概念问题。

§ 1—2 信息咨询学的研究对象

任何一门科学之所以能成为科学,都具有其特定的研究对象,信息咨询学也不能例外。信息咨询学的研究对象问题也是其基本理论问题之一。深入研究这个问题,对于指导信息咨询业的实践,推动这门科学的发展,具有十分重要的意义。

关于信息咨询学的研究对象目前有多种见解:

有的研究者说：“它研究现代咨询的功能，现代咨询的形式和程序；现代咨询的方法论，现代咨询的成果评定和责任承担；现代咨询机构的人才结构；现代咨询与决策的关系等。”（冯之浚 张念椿《现代咨询学》第17页）

有的研究者说：“该学科主要研究四个方面的内容：咨询科学的基本理论问题；咨询活动；咨询用户及咨询需求；咨询产业现代化。”（李兴辉等《新学科文献分类手册》第258页）

以上见解为我们深入研究这个问题开拓了思路。经过初步分析，我们认为信息咨询学的研究对象是信息咨询业的理论与方法。这个定义回答了以下两个问题：

一是信息咨询学研究的客体——信息咨询业。信息咨询业覆盖了整个社会的方方面面，可以说涉及古今中外各时代各国家各部门。实践是信息咨询生存发展运行的动力和杠杆。这个领域是区别于其他任何领域的一种特殊的高级社会信息交流现象，是其他学科研究未曾涉足的——未开拓的领域。

二是信息咨询学研究的目的一——探讨信息咨询的理论和方法。理论和方法是推动实践发展，理论提高的思想武器，是科学研究的目的所在。信息咨询学作为一门新兴的信息科学的分支学科，必须不断地完善它的理论体系与方法论体系，以求得本学科自身的发展；同时用以指导我国的信息咨询理论研究与工作实践，使我国的信息咨询业更快地向现代化的目标运行。

§ 1—3 信息咨询学的学科性质

学科性质问题，是一个学科的生命线问题。科学是一种知识体系，对这种知识体系进行分类，便于了解每门科学在整个知识体系