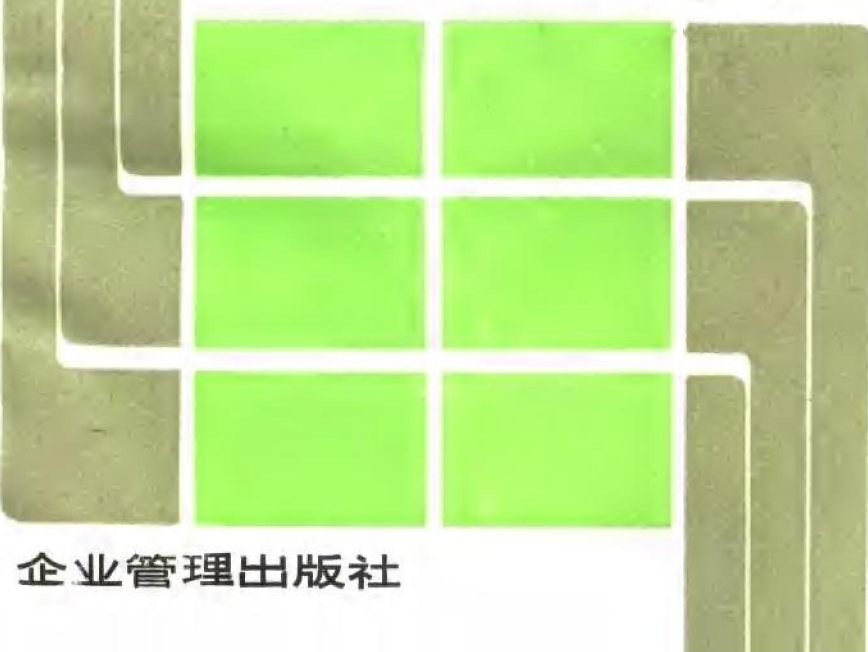


市场信息 管理与 应用

李毕万 刘 菲 编著



企业管理出版社

市场信息管理与应用

李毕万 刘 菲 编著

企业管理出版社

市场信息管理与应用

李毕万 刘菲 编著

出版：企业管理出版社

787×1092毫米 32开

发行：新华书店北京发行所

10,125印张 218千字

经售：全国各地新华书店

1989年6月 第1版

印刷：法律出版社印刷厂

1989年6月 第1次印刷

印数：00001—10100册

ISBN 7-80001-093-7/F·094

定价：3.55元

前 言

当代社会，信息作为一种重要资源，作为社会生产发展的要素，已经引起各方面的密切关注和重视。“开发信息资源，服务四化建设”，成为经济管理工作中至理名言。

《市场信息管理与应用》是在我国有计划商品经济蓬勃发展和市场竞争新形势下撰写出来的一本专业教材。本书吸收了市场学、信息学、情报学、管理学、社会学、心理学、计算机科学等当代新型学科的基本原理，以研究我国市场信息运行规律及其在企业营销领域的管理和应用作为主题。全书共分10章25节，由李毕万、刘菲编著。具体分工是：李毕万执笔前言、1、2、3、7、8章及第9章第1节；刘菲执笔4、5、6、10章及第9章第2节。为了方便大专院校财经、管理专业学生学习和广大工商企业信息工作者自学阅读，在各章末附有大量案例分析 and 思考题。

本书在写作过程中曾参阅中外信息学、情报学等有关著作，各章案例大都取材于实际部门经验材料。但由于我国信息科学的研究起步甚晚，可资借鉴资料很少，加之作者水平有限，撰写本书仅是我们的一种探索和尝试，书中错误、疏漏之处不少，敬请读者批评指正。

作者 1983年7月

目 录

第一章 信息与信息科学	(1)
第一节 信息的概念与属性.....	(1)
第二节 信息的产生和发展.....	(10)
第三节 信息科学与信息产业.....	(18)
第二章 市场信息的特征与功能	(26)
第一节 市场信息的分类与特征.....	(26)
第二节 市场信息的功能.....	(32)
第三章 市场信息的构成	(44)
第一节 市场信息的静态构成.....	(44)
第二节 市场信息的动态构成.....	(55)
第三节 市场商品信息流.....	(66)
第四章 市场信息的处理 (一)	(74)
第一节 信息处理与企业管理.....	(74)
第二节 市场信息的收集.....	(81)
第五章 市场信息的处理 (二)	(116)
第一节 市场信息的加工.....	(110)
第二节 市场信息的存贮与检索.....	(118)

第六章 市场信息处理中的数据加工与定量分析	(136)
第一节 市场信息的数据加工方法	(136)
第二节 市场信息处理的定量分析方法	(153)
第七章 市场信息的传递	(177)
第一节 市场信息传递的要求与方式	(177)
第二节 市场信息的有效传递	(189)
第八章 市场信息的应用	(204)
第一节 市场信息应用的原则与方法	(204)
第二节 市场信息在企业经营决策和计划中的应用	(212)
第三节 市场信息在企业管理控制中的应用	(224)
第四节 市场信息在企业营销宣传中的应用	(231)
第九章 市场信息的经济效益	(248)
第一节 市场信息经济效益的含义与特征	(248)
第二节 市场信息效益的评价指标及提高效益的途径	(255)
第十章 企业管理信息系统	(267)
第一节 企业管理信息系统的功能与类型	(267)
第二节 企业管理信息系统的建立	(278)
第三节 电子计算机在企业管理中的应用	(288)
综合案例分析	(304)

第一章 信息与信息科学

第一节 信息的概念与属性

一、信息的概念

客观世界有三大要素，即物质、能量和信息。人们认识物质较早，以后到工业化时期才认识能量，并发现了物质和能量的转换关系。本世纪50年代以来，由于信息科学技术的发展，人们才逐渐认识到客观世界还有信息的存在。由于人们对信息的研究时间不长，信息科学还是一门年轻的学科，对于什么是信息，还没有形成统一的定义。

迄今为止，关于信息的定义颇多。据不完全统计，近年来国内外公开发表的著作中，信息定义就有数十种之多。

信息早就存在于大自然界和人类社会。例如雷鸣、闪电、鸟语、花香报道了大自然变化的信息，语言、文字、通讯、电波反映出人类社会各种社会活动的信息。天上飞禽、地上走兽、河中游鱼等许多动物，彼此都保持着各种奇妙的信息联系。人类就是生活在这样一个浩如烟海的信息交流世界里。然而，信息作为一种科学概念，被人们系统理解和自觉应用却为时不长。1948年，美国《贝尔系统杂志》发表了C·E·申农关于讨论信源和信道特性的《通讯的数学理论》等两篇权威性论文，奠定了信息论的基础。从此申农被认为是《信息论》的奠基者和创始人。接着美国的数学家N·维

纳 (Wiener) 的专著《控制论——动物和机器中的通信与控制问题》诞生，对信息的传播和控制作出了新的解释。近30余年来，信息成了信息论、控制论、系统论、哲学、经济学、管理学、数学等多门学科共同研究和应用的概念。

为了理解和应用方便，我们可分别对信息作出广义和狭义两种定义表述。

广义的信息定义指的是，信息是事物存在方式和运动状态的反映。

对此定义的要点对应作以下几点说明：

(1) 信息源于世间一切事物及其运动，它是事物运动变化状态的客观描述。世界上一切事物，包括自然界、人类社会及其思维领域，都处在不停的运动变化之中，其运动是绝对的，而运动状态又是多种多样的，比如机械运动、物理运动、化学运动、生命运动、社会运动等。各种事物在运动变化过程中呈现出不同的状态、特征及其各自的规律性。信息的产生在于事物运动变化过程中所形成的差异。

(2) 信息是客观事物之间相互作用，相互联系、相互反映。世间万事万物不仅处在不停的运动之中，而且相互联系、相互依赖、相互作用。信息则是事物之间相互联系、相互作用的表征。如在自然气候变化中，“风满楼”带来“山雨欲来”的信息，“瑞雪纷飞”带来“兆丰年”的信息。在市场调节的经济范畴中，商品物价的波动往往带来商品供求变化的信息。

(3) 信息不是事物本身，而是事物的表征。比如人类社会各种组织体要经常向外界发出各种文件、报表、信号、报告等。信息不等于报告、信号、文件、报表，指的是它们

所揭示的内容。信息与它们的关系是内容与形式之间的关系。

狭义的信息定义指的是，信息是能反映事物存在和运动差异的，对解决问题有用的，可以被理解、被接收的新的情报。

从狭义信息定义出发，需要说明以下几个要点：

(1) 狭义信息是客观世界与主观世界、自然属性与社会属性的统一。从信息应用角度看，信息必须被人类理解、接收和应用，才能发挥其使用价值。信息源于自然界和人类社会，是客观存在和取之不尽、用之不竭的资源，但大量信息资源尚未被人类主观认识、接收、开发和利用。狭义信息是信息资源客观性与信息接收源主观认识的统一。因此，狭义信息定义排除了人类社会以外自然界中生物与生物之间相互联系的信息，也剔除了人类尚未开发和利用的信息。

(2) 狭义信息的本质特征在于人类对事物认识过程中不确定性的消除和减少。世间一切事物在未来的发展变化中往往存在多种变化的可能性。比如某位顾客持币待购一台名牌电冰箱。假定当地有几个家用电器零售商店，在这几个商店中哪个商店有现货出售呢？在顾客面前有多种不确定性。假如有人传递给这位顾客一条信息，某月某日某商店将出售名牌电冰箱，这一信息就使其排除了不确定性。所以信息论创始人C·E·申农说过：信息是不肯定程度减小的量。

(3) 狭义信息不是人类旧闻的重复，而是新消息的内容。从信息功能分析，信息必须是“新的”、“适用”的消息内容。这里就有一个潜在信息和实得信息的区别。潜在信息指的是客观信息源发出的信息；实得信息指的是接收者接

收的最新信息。如人们每天都要从收音机、电视机中接收许多商品信息。当电视机数十次重复“××表，中国计时之宝”的广告内容时，消费者并不认为是接收了新的信息，而认为是旧闻的重复。狭义信息定义剔除了人类旧闻重复，指的是新消息内容名称。

信息与消息、知识、情报是既有区别，又有联系的不同概念。

信息与消息是内容和形式的关系。信息是消息的内容，消息是信息的表现形式。信息大都是以消息作为附载形式而进行传递。信息只有附载在消息这种表现形式上，才能够被人们感知和接收。因此，信息与消息又是不可分离的。

知识是人类社会实践经验的总结，是人的主观世界对于客观世界的概括和如实反映。人类不仅要通过获取信息感知世界、认识世界和改造世界，而且要通过思维活动将所获得的信息组成知识。因此知识是信息的一部分，是一种特定的人类信息。人类生活环境中普遍存在的信息，是知识的原料，这些原料经过人脑接收、选择和处理，才能组成系统化的知识。新的知识首先发生并存在于人脑中，这就是主观知识。为了适应人类的交往，必须将人头脑中的认识结果通过各种物质载体（纸张、胶片、录音带、磁带等）记录下来，这就变成了可以传递的客观知识。随着人类认识的深入发展，这种客观知识逐步形成较完整的知识体系——科学体系。人类社会的进步，是知识的创造、积累和利用的过程；而人类围绕知识所进行的交往活动，就是普遍存在着的情报信息传递过程。

情报是人类社会所特有的概念。情报是人类社会处于交

流状态的关于某项事物发展变化的信息。因此它是人类社会一种特定的信息，是一种传递着的、能为接收者理解并对接收者有用的信息。如政治情报、军事情报、经济情报、科技情报，以及社会生活情报等。

由此可见，信息、知识和情报这三者的逻辑关系为：信息 > 知识 > 情报。详见图示。

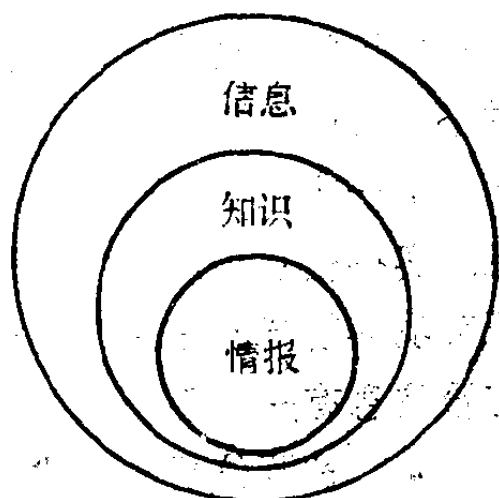


图 1—1 信息、知识、情报关系图

二、信息的分类

1. 按照信息的生成领域，可分为自然信息和社会信息。

自然信息是大自然界一切事物存在方式及其运动变化状态的反映。自然界客观存在的一切事物，大自天体宇宙、日月星辰；小至微小生物、微观粒子，无不处在不停的运动变化之中，其运动变化的客观描述称为自然信息，例如电闪雷鸣是气候信息，遗传密码是生物信息。社会信息是对人类社会运动变化状态的客观描述。社会信息按其性质，又可分为政治信息、经济信息、军事信息、文化信息、科技信息、思维信息、社会生活信息等。

2. 按照人类对信息的认识逻辑层次，可分为语法信息、语义信息和语用信息。语法信息是对客观事物存在方式和运动状态的直观描述，表现为一连串的符号或语言，并不涉及信息的内容解释及其实际效用。语义信息不仅要客观描述客观事物存在方式及其运动状态进行客观描述，而且要揭示其内容的真实含义。语用信息则不仅要反映事物的存在方式和运动变

化状态，而且要揭示其对人类的价值和效用。

3. 按照人类对信息的接收分类，可分为潜在信息、先验信息和实得信息。潜在信息是某一事物存在方式和运动状态所揭示的客观信息，它是客观事物存在和运动的真实描述，并不以接收者的主观因素为转移。先验信息是接收者在实际接收某一事物信息之前头脑里已经具有的关于同质事物的信息。实得信息是接收者通过对潜在信息的接收，所获得的关于某项事物新的信息，它既与潜在信息有关，也与接收者的先验信息有关，还与接收者的接收能力和条件有关。

4. 按照信息的形式分类，可分为语言文字信息与非语言文字信息。语言文字信息包括各种语言、文字和数据等，非语言文字信息包括符号、动作和实物信息等。

三、信息的属性

信息一般具有如下一些属性：

1. 信息具有普遍性

信息是事物存在方式和运动状态的反映。因此，只要有事物存在，只要事物在运动，就存在着信息。无论是在自然界，还是在人类社会，以至人类的思维领域，没有不运动的事物，也就没有无信息的真空，因而信息是普遍存在的。由于宇宙空间的事物是无限丰富的，因而它们所产生的信息也必然是无限量的。即使在有限的空间中，事物的发展变化是无限的，因而信息也是无限的。诚然，由于人类认识领域的有限性，其获得的信息在某一阶段是有限的，但不能由此否认信息资源的无限性。人类所获得的信息总量与人类认识能力有关，不断提高人类认识世界的能力，去开发新的信息

资源，是人类一项伟大的任务。

2. 信息具有可感知性

人类对于客观事物的感知是通过眼、耳、鼻、舌、身等传感器官进行直接感知和识别。例如人们用肉眼看到了春草发芽、柳树吐絮，就是获知了大地回春的信息。但是，单凭感觉器官进行感觉和识别信息是原始的和有限的。随着人类智能的发展，人的智力作用于物质、能量和信息，使三者相互作用并发生显著变化，从而产生了自然界和人类社会信息的大交流。在18世纪世界工业革命以后，人类发明了各种仪器、仪表和传感器，从而大大扩展了获取信息的能力。当代现代化通信系统的发展，使我们可以通过电报、电话在数分钟内接收万里之遥的信息。一颗通信卫星可以将数以千计的信息传播到地球上1/3的地区。

3. 信息具有可处理性

人类可以按照既定目标要求，对信息进行收集、加工、整理、归纳、概括，通过筛选和整理，去粗取精，去伪存真，由此及彼，由表及里，使信息或者精炼浓缩，或者扩值放大，变成对人类有用的情报。对于暂时不用的情报信息，人们还可以把它存贮起来。信息的存贮可分为体内存贮和体外存贮两种。体内存贮是人体通过大脑的记忆把信息存贮起来；体外存贮则依赖于各种物质载体，例如通过各种文件、书刊、报表、录像、录音、磁盘等存贮各种数据和资料。

4. 信息具有可转换性

人类社会各种信息源输出信息的目的之一是为了相互交换，以沟通信息，使信息资源得到充分利用。信息并非采取固定形式，它的形式可以变换。例如市场信息可以采用语言、

文字、数据、图表等形式，也可以转换为计算机的代码，或者磁带上的声波，或者邮电系统的电讯代号，而代码、代号、声波等又可以转换为语言、文字。

5. 信息具有可传递性

信息的可传递性，一方面指的是信息可以依附于一定的物质载体，借助于一定信道进行传递；另一方面是指人们要获取信息必须依赖于社会信息的传递。人与人之间信息传递一般依靠语言、文字、表情、动作，社会信息的传递则通过报纸、杂志、文件等。随着现代通信技术的发展，信息可以通过电话、电报、电视、广播、通信卫星等通信手段进行传递。在现代化大生产条件下，个体的、自发的信息交流形式，已远远不能适应经济发展的要求，因而社会信息的传递，应通过宏观信息网络系统有计划、有组织、连续不断地进行。

6. 信息具有知识性

信息之所以能成为一种社会资源为本类所用，就在于它具有知识性。人们之所以接收信息，其目的就在于增长知识、解除疑惑、认识世界、进而改造世界。信息对于人类的价值大小，客观上决定于信息所含知识量大小。

7. 信息具有时效性

信息是事物存在方式和运动状态的反映。客观事物总是在不断地发展变化，因而信息也会发展变化。脱离母体的信息由于不能反映母体最新变化状态，它的效用性将会随着时间的推移而逐渐降低，以至完全失去效用。信息脱离母体后，如果已经不能反映母体现实运动方式和变化状态，这一信息就失去其效用，只能作为历史性的记录。在战场上，战争的胜负往往取决于谁及早掌握了可靠的情报；在市场竞争

中，能否及早掌握可靠的市场信息，也往往关系到一个企业经营的成功。

8. 信息具有对物质载体的依附性

信息具有一定时效性，但它并不能单独存在于某种物质外壳之外，必须借助于某种物质才能存在和存贮、传递。人类除运用大脑进行信息存贮外，一般要运用语言、文字、图象、符号等记载信息，并通过声波、光波、电波等信息介质进行传递。如果要使信息长期保存下来以便日后查询，还必须采用纸张、胶卷、磁带、磁盘等实物作为它的载体。因而信息与物质载体是不可分的。

9. 信息具有中介性

信息来源于物质，但并非物质本身，它是物质运动变化状态的表征；信息也来源于精神世界，比如人的思维状况就是一种信息，人们思考问题的方法、思想、意志、情绪、命令、喜怒哀乐等，都是各种各样的信息。但是信息又不限于精神领域，且精神世界产生的各种信息具有一定独立性，可以保持、复制或重现。控制论的创始人N·维纳在1950年出版的《控制论与社会》一书中曾经指出：“信息就是我们在适应外部世界，并把这种适应反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”。“接收信息和使用信息的过程，就是我们适应外部环境的偶然性的过程，也是我们在这个环境中有效地生活的过程”。由此可见，信息普遍存在于物质世界和精神世界之中，它具有中介性，是沟通人类主观世界和客观世界的桥梁和工具。

从上述对信息基本属性的分析中，可以归纳出信息的特征是具有可传递性、可转换性、可共享性、增殖性、知识性、时

效性、与载体不可分性、中介性等。

第二节 信息的产生和发展

信息的最初起源可以追溯到生物生命的起源。人类社会信息则是伴随着人类社会的产生而产生的。自古以来，人类就不断通过感官获取信息，运用语言文字交流信息，并通过信息交流认识世界和改造世界。信息起着主观世界与客观世界相互联系、互相沟通的媒介和桥梁作用。一方面，信息的数量与质量受到社会生产力水平的制约；另一方面，信息资源的开发和利用又大大推动着社会生产的发展。

从信息内容的深度和广度、信息载体形式及其传播规模来看，大体可以把信息的产生和发展划分为三个阶段。

一、简单信息交流阶段

这一阶段从信息传递的方式分析，是运用直接的语言、人的感官直觉、原始的信息载体、简单的文字进行信息传递。

运用自然语言传递信息。这一时期大约起自50万年前自然语言的产生到文字发明为止。人类主要运用感官直觉交流信息，用自然语言传递信息。据我国历史记载，大约在四、五十万年以前，在北京西南周口店龙骨山的山洞里，居住着原始人类，即“北京人”。他们用双手劳动，下肢可以行走，并学会使用天然火。为了抵御自然、寻找食物，他们共同劳动，共同生活，靠眼神、手势、表情、声音、动作交流情感和信息。以后，由于生产和生活的需要，逐渐把自然发

声发展为相互了解的有组织的音符，这就是语言。据我国历史学家考证，“北京人”已能用简单的语言，夹杂手势，交流信息，表达感情。人类自从产生了语言，就能够相互沟通联系，交流经验，增长知识和技能，并有效地传给下一代，因而增进了智力的发展。但是，在自然语言信息时代，只能靠人与人面对面传递信息，靠人脑记录和储存信息，因而社会知识积累少，信息传递速度慢，范围狭窄，社会生产发展极为缓慢。

运用文字传递信息。由于语言受到时间与空间的限制，严重桎梏着人类生产和交换的发展，迫切需要采取新的信息形式。随着生产的发展，出现了古代信息的“三次革命”。

第一次信息革命是文字的产生和发展。这一时期大约起自6千多年前的新石器时代。在我国陕西省半坡村发现的距今约六、七千年前的氏族村落遗址，为我国提供了母系氏族公社生活情况。在半坡出土的陶钵口沿上刻有符号二、三十种，最常用的有二、三种，这些符号大概就是我国最早的文字起源。这就说明，当年中华祖先能工善画，利用图象记录自然信息，并制成美丽的陶器花纹图象。早在3千多年前，我国殷商时期就有了甲骨文，“卜辞”记录了当时社会生活和稻麦、井圃等农艺技术。甲骨文已是一种成熟文字，我们今天使用的汉字，就是从甲骨文发展来的。《尚书》则是记录从黄帝至夏、商、周各代皇帝的言行录。3千年前的周朝春秋战国时期，中国的生产和科学技术已相当发达，甲骨、竹简、锦帛等信息载体已不适应日益增长的信息需求。秦始皇执政期间，下令统一全国文字，把简化了的字体小篆作为标准字体，通令全国使用。接着又出现一种比小篆书更简便的