

秘书知识大全：信息工作>信息的传递[高级] PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/235/2021_2022__E7_A7_98_E4_B9_A6_E7_9F_A5_E8_c39_235426.htm

信息反馈(一)学习目标能掌握信息反馈的方式、方法，及时收集反馈信息，供领导者调整或补充原来的决策。能了解、熟悉信息反馈的相应知识。(二)信息反馈的步骤及方式1.信息反馈工作的几个步骤(1)健全反馈制度为了有效地争取信息反馈，公共关系机构应建立健全反馈制度。首先，应考虑建立某种机制，使公众的反馈信息能够得以传达到组织，如采取反馈奖励制度，让及时反馈者感到有名可得，有利可图，或名或利，在所不限。其次，要建立反馈信息搜集制度，要求公关信息人员主动地去获取有关反馈信息。再次，要建立公众联系制度，通过各种形式的活动，如人际交往、专题活动等，加强与公众的联系，为公关信息人员搜集反馈信息和公众表达反馈信息提供良好的机会和条件。(2)优选反馈模式组织公关信息的反馈也是有一定的模式的。就组织内部公关信息反馈而言，更是有一定的模式可依的。组织内部公关信息反馈的模式一般有两种：一种是串行式反馈；一种是并行式反馈。串行式反馈是按系统层次逐级进行的；并行式反馈则是可以越级的，基层单位和个人可以越级向高级机关反馈信息。两者比较，后者的主要优点是及时、迅速、保真度高。前者的特点是有规则、有程序、便于管理控制。究竟选择何种模式，要根据组织管理的幅度和控制跨度大小以及组织公共关系的基础来决定。就组织外部公关信息反馈而言，其模式也有两种：一种是直接的反馈；一种是间接的反馈。直接的反馈是由公关信

息接收利用者向组织内外的有关部门、单位或个人提供反馈信息，然后由这些部门、单位或个人向公关信息发出者传达。这两种形式的反馈，究竟选用何种，应视反馈的内容、性质、时空条件、技术要求、人际关系等等而定，不能笼统为之。

(3)建立反馈系统建立完善的公关信息反馈系统，是保证公关信息反馈顺利进行的技术基础。信息反馈系统主要有三种，即人工信息反馈系统、自动机信息反馈系统和人工--自动机复合信息反馈系统。人工信息反馈系统是当前我国公关信息工作中的主要反馈系统。这种系统是由人工来传递和处理反馈信息，人工地对各种信息进行集中、分类、分析、归纳、评价，然后供制订公关计划、修订公关决策、调整公关信息传递偏差之用。人工信息反馈系统的特点是：有较高的智能性和灵活性，但受人的主观因素影响较大，工作效率较低。自动机信息反馈系统具有快速传递和处理多种反馈信息的能力，特别是电子计算机的应用，使信息的反馈或“回收”，在时速之快、空间之大、精度之高等许多方面，都得到了空前的强化，特别是计算机模拟人工智能的实现，更进一步提高了系统的潜在能力。目前，用闭路电视显示和观察公众的变化情况，用拨号计算机检索系统搜集市场需求信息等，就是这种系统应用的例子。自动机反馈系统的出现，为公关信息的适时反馈提供了优良的手段，但费用昂贵，技术不容易掌握。人工--自动机复合信息反馈系统是一种比较理想的反馈系统。人的高智能与自动机快速传递和处理反馈信息的结合，不仅大大提高了工作效率，更能促成公关信息传递水平和公关信息工作水平的不断提高。这种系统，一方面充分发挥了人的任何机器都所不能代替的严密的逻辑思维能力，

另一方面，能过自动机对反馈信息进行统计存贮，可提高速度，节省时间和空间；同时还可通过适当的计算机软件系统的配合，正确分析这些反馈信息量化结果。在目前，我们应切实重视人工--自动机复合信息反馈系统的建设。(4)订立反馈程序

公关信息反馈是一个过程，同时也必须遵循一定的程序。要强化公关信息反馈的功能，就必须按科学的程序办事，这样，才能使公关信息反馈发挥有效的作用。一般来讲，公关信息反馈的程序包括四个步骤：一是确立公关信息工作和公关信息传递活动的具体目标和具体要求，使对公关信息工作和公关信息传递活动目标的达成情况的评估有明确的依据；二是根据这些具体目标和具体要求所涉及的内容，及时地搜集和回收各种反馈信息；三是对这些反馈信息进行管理、加工、分析，并将其结果与既定目标和要求进行比较分析，找出差距；四是运用各种手段、方法和具体行动，使公关信息工作和公关信息传递活动的实施情况回到完成既定目标、满足原有要求的正确轨道上来。以为各项公共关系工作健康、顺利地展开打下良好的基础。

2.信息反馈的方式

(1)口头反馈方式

口头反馈方式是指信息的接收者用口头语言将反馈信息传达给公关信息的发出者。这种反馈方式多用于传递距离较小的信息反馈中。例如，同一社区内社区居民的信息反馈，本单位公众的信息反馈，购物者对商店的信息反馈，很大一部分就是采用这种反馈方式。他们把在信息传递中了解的情况，受到的影响、取得的效果，通过口头语言反馈给信息的发出者，其反馈的内容十分广泛、丰富、同时还具有及时、接近等特点。运用这种方式也有两种具体形式：一种是一对一的传递，即某一信息接收者单独向信息发出者反映

情况；另一种是由信息发出者召集座谈会或意见征询会，很多接收者与会并通过会议反映情况。(2)书面反馈方式书面反馈方式是指信息的接收者以书面形式向信息发出者传递反馈信息。这种反馈方式，多用于传递的情况下的信息反馈。但这种方式一般只用于传递比较单一的反馈信息，如比较单一的评价信息、需求信息等，而对于传递比较复杂的反馈信息则较少使用。书面反馈方式也有它的特点，一般来说，它更正规，而且还可作真迹档案保存，为日后的查考提供根据。在许多情况下，有的组织还特地要求公众提供书面形式的反馈信息。(3)通信反馈方式通信反馈方式也称为电信反馈方式，它是信息接收者利用通信手段向信息的发出者传递反馈信息。这种反馈方式的特点是：传递反馈信息迅速及时，便于信息发出者随时掌握信息接收利用的情况，及时地改善信息传递的质量，而且可以远距离传递反馈信息。但这种方法也有其不足：一是受通信设备的限制，如有的地方通信不方便，打电话、拍电报、发传真都难成为可能；二是很难详尽地传递复杂的反馈信息。尽管如此，在现代社会的公共关系工作中，随着科学技术的迅速发展和通信设施的推广应用，通信反馈方式也将日益普遍。目前，有的组织已专门设热线电话等作为通信反馈渠道，这无疑是一大进步。(4)网络反馈方式网络反馈方式是一种复合式的信息反馈方式。它一般包括两种情况：一是人员网络反馈方式，二是计算机网络反馈方式。人员网络反馈方式是指由一定组织牵头组成的分布在各地的信息网点的人员定期或不定期地将其搜集到的反馈信息传达给公关信息的发出者。人员网络反馈来的信息一般都业经网点人员进行了初步的整理，因而利用起来较为方便。计

计算机网络反馈方式是组织通过加入一定的计算机网络系统或租用一定的计算机网络系统后，其反馈信息由网络系统中的各网点搜集，然后达到中央处理机，再由中央处理机传达给公关信息的发出者。计算机网络反馈信息十分迅速，能够记忆和存贮，并能随机检索利用，而且能够通过终端打印机打印输出，更为方便利用。因此，计算机网络反馈，无疑是公关信息反馈的一种高级形式。但计算机网络反馈也有缺点，这就是技术要求高，投资成本大，建网困难，而且目前许多普通网络又对公关信息少有涉及，因而一时还无法普及。除上述信息反馈的方式外，还有大众传播媒介反馈，如报刊上登载的有关用户来信、读者意见等，都是大众传播媒介反馈的实例。此外，还有调查研究反馈、行为观察反馈等，都是信息反馈的重要方式。

(三)相应知识1.信息反馈的概念

信息反馈是指施控系统将信息输出，输出的信息对受控系统作用的结果又返送回施控系统，并对施控系统的信息再输出发生影响的过程。一般表现形式为在决策过程中，决策部门的某项决策实施结果，通过信息工作部门返送回决策部门。决策部门根据反馈回来的信息，修改或补充原来的决策，再拿到实际中去实施，从而使决策取得预期效果。管理信息反馈的方式主要有三种：正反馈、负反馈和前馈。

(1)正反馈正反馈是使系统的输入对输出的影响增大，不断地打破旧的平衡状态，促使系统的变化和发展，也就是说，返回来的信息对决策者的组织指挥起肯定或加强的作用，使工作或生产经营按既定的方向发展，一般为反映决策执行中的成绩、经验方面的反馈信息。

(2)负反馈负反馈是使系统的输入的影响减少，可以及时发现和纠正系统的偏差和谬误，使系统偏离目标的运

动得到纠正，趋向稳定状态，保证系统达到预期的目的，也就是说，返回的信息对决策者的组织指挥起减弱、否定或部分否定的作用。改变或部分改变原来的工作或生产经营活动的方向和状态，以期取得系统目标的最佳效益。(3)前馈前馈是反馈的发展，与反馈是互相补充的，顾名思义，前馈是指在反馈之前，对一个系统将会发生的偏差进行预测的过程。管理信息中的前馈与反馈的作用是一样的，都是使决策得以更好地实施，使实施结果尽可能地达到决策的预期目标，但前馈是在实施效果没有产生之前，将预测的或某种带有苗头、倾向性的信息，返送给决策机关。

2.信息反馈的作用

(1)信息反馈是对信息传递进行检验与调整的基本依据。信息反馈作为一种信息传递效果及作用结果的返回传递，它能及时地将公关信息传递过程中的传递效果以及接收者的接收利用效果返回公关信息发出者一端，信息发出者收到这些反馈信息后，便可以将其与公关信息传递的目标期望值作比较，从中发现差距，从而评估公关信息传递效益。这就是公关信息反馈对公关信息传递的检验作用。不仅如此，公关信息发出者还可以通过对反馈信息的分析，找出造成偏差的原因，采取相应的措施，对信息的再度传递施以调整，以提高信息传递的效益。

(2)信息反馈是进行公共关系决策的重要基础。在决策中，一般需要大量地运用两类信息，一类是一般的信息，另一类是反馈信息。没有信息就不能决策，没有反馈信息就不能改善决策。信息反馈是决策执行结果的反映过程，是决策执行效果向决策者的回传，是决策进一步修正的信息来源。因此，在决策的执行过程中，必须建立完善的公关信息反馈系统，以便在多方案决策中选择最佳决策方案，对决策方

案的执行过程进行有效控制，使决策取得理想的效果。(3)信息反馈是提高公关信息质量的可靠保证。首先，信息反馈是搜集公关信息的一条重要途径，而且是搜集最具针对性的公关信息的一条重要途径。其次，公关信息反馈可以用于评价信息加工整理水平，有利于组织加强公关信息加工整理工作，提高公关信息的加工整理质量。最后，通过信息反馈还可以发现公关信息的老化情况，为组织剔除与淘汰某些过时的、老化的公关信息和修改、补充新的公关信息提供依据。(四)注意事项和要求

- 1.准确真实从信息反馈的作用可以看到，信息反馈是对信息传递进行检验的重要依据，是进行公关决策的重要基础，也是提高公关信息质量的可靠保证。而这些作用的发挥都有赖于公关信息反馈的准确性和真实性。如果反馈信息不准确，不真实，可能发生失误或再度失误，导致信息传递的严重偏差和决策的严重失败，并更多地增加信息系统的不确定性和紊乱性，降低信息的质量，因此信息反馈是否准确真实，是公关信息反馈能否发挥正面效用的根本依据，必须予以高度重视。
- 2.迅速及时要求信息反馈迅速及时，实际上就是要求尽量缩短公关信息反馈的时间，信息反馈时间越短，速度越快，其效果就越好，就能使计划、决策和信息传递活动尽快地得到有效的控制和完善。
- 3.广泛全面信息反馈必须提出广泛全面的原则。要使信息反馈做到广泛全面，关键应注意两点：第一争取多信源反馈。工作中所涉及的因素是多样的，这就要求人们必须从多信源出发，尽可能多捕获反馈信息，并力求捕获反馈"全息"。这样，才能根据多种反馈信息来检查、调整或者修正原来作出的方案和发出的指令，从而卓有成效地开展公关工作。第二，争取多通道

反馈。反馈信息也是要经过一定的通道传递的，没有多通道或大容量的通道传递反馈信息，也就不能获得足够的反馈信息量，因此，为了保证公关信息反馈的广泛全面，组织及其公关部门还必须广开反馈通道，广集反馈信息，增强公关信息反馈的群众性。

4.正确对待在信息工作中，反馈回来的信息是复杂的，有赞成或者支持组织意见的，也有反对或者鄙视组织意见的，有反映良好传递效果的，也有反映不良传递效果的。在捕获到各种反馈信息后，组织者必须正确对待，应该懂得，任何信息反馈是在一定基础上产生并发出的，因此组织者应客观地看待反馈信息，辩证地分析反馈信息，并将反馈信息科学地应用于组织的计划、决策以及信息传递活动方案的制订、修正和调控过程之中。另外，要搞好信息反馈工作，还要科学合理地把握反馈量和反馈频率。

一是要合理控制信息反馈量。如果对负反馈不加控制，过量反馈，就不能客观地反映实际情况，就会使决策机关怀疑决策的正确性，动摇信心，影响决策的顺利实施，如果对正反馈不加控制，过量反馈，也容易夸大成绩，淹没负反馈量，难以帮助领导及时发现问题，采取纠偏除弊的措施，所以对此要合理控制。

二是做好二次反馈。二次反馈是对上一次反馈所产生的效果的反馈，主要是对领导批示的贯彻情况的反映，以促进信息流的循环，使实际工作达到原定目标，三是要恰当地进行信息集束与分流。集束是在反馈中将各方面的情况汇集成一束消息，以便领导掌握全局的情况，分流是根据反馈信息的不同内容，向不同的方向传递，从而形成反馈信息流的不同流向。在实际工作中，要将集束与分流有机地结合起来，灵活运用。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载

。详细请访问 www.100test.com