

秘书知识大全：信息工作>信息的收集[中级] 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_235433.htm

信息收集(一)学习目标掌握信息收集方法是信息工作的基础，它所要达到的目标是：能运用基础收集方法完成具有一定数量、质量的信息的收集工作。(二)利用信息收集基本方法进行信息收集公关信息搜集的方法有多种类型，根据搜集途径的不同，可以划分为正式途径搜集方法和非正式途径搜集方法；根据信息搜集者的显隐特征，可以划分为公开搜集方法和秘密搜集方法等等。但无论哪一类公关信息搜集方法，都始终离不开对以下七种基本收集方法的运用。

1.观察法信息搜集的观察法，就是指通过现场的观察来搜集公关信息的方法。观察有着多种类型，根据观察者是否参与被观察者的活动，可分为参与观察与非参与观察；根据观察内容是否有统一设计的有一定结构的观察项目和要求，可分为有结构的观察和无结构的观察；根据观察对象所处的环境状态特征，可分为自然状态中的观察和人为情景中的观察等。这些方法都有各自的适用范围，在一般情况下，往往综合地运用这些方法，以达到快速、准确地搜集公关信息的目的。观察法大多是观察对象没有任何觉察的情况下进行的，因此较为客观。但它只能了解被观察对象的行为活动，而不能看出被观察对象的内心世界和了解被观察对象的动机、态度、打算等，因而显得不够深入。此外，观察法不仅适用于对人的观察，而且适用于对物的观察。

2.询访法询访法是信息搜集中最为常用的方法之一，它是指信息搜集者通过提问请对方作答来获取信息。询访法按

其所采用的方式与手段，可分为面谈询访、电话询访、书面询访等；按其有无固定格式与意图的显隐性情况，还可分为四种形式，即：有固定的询访格式，意图公开，如公开的正式询访等；有固定的询访格式，意图不公开，如隐秘的询访等；无固定的询访格式，意图公开，如日常的打听情况等；无固定的询访格式，意图不公开，如通常所说的“探口气”即是。此外，询访法还可以根据访谈的人数多寡区分为个体询访法和集体询访法。一般来说，搜集简单的、时间性强的信息，以电话询访为好；搜集涉及面广、深度要求高的信息，则以面谈为佳；涉及不便当面交谈的内容的信息，则以书面询访为宜。

3.问卷法信息搜集的问卷法是指由搜集者向被搜集对象提供问卷并请其对问卷中的问题作答而搜集公关信息的一种方法。问卷是信息搜集的一种重要工具，它的形式是一份精心设计的问题表格。美国社会学家艾尔巴比称“问卷是社会调查的支柱”。问卷依其填写者可以区分为自填问卷和访问问卷两种。自填问卷即由被调查者自己填答的问卷；而访问问卷则是由信息搜集者根据被调查者的口头回答来填写的问卷。问卷法作为信息搜集的方法之一，具有许多不同于其他方法的特点。其优点在于：可以节省时间、经费和人力；具有较好的匿名性，有利于搜集真实的信息；所得的信息资料便于定量处理和分析；可以避免信息搜集者的主观偏见，减少人为的误差。其主要缺点是：回收率难以保证；被调查者必须具有一定的文化水平才能作答；由于被调查者填写问卷时，往往没有调查人员在场，因此，获得的信息资料的质量往往难以保证。

4.量表法信息搜集的量表法是指运用测量量表来搜集公关信息的一种方法。量表是适用于较精

确地调查人们主观态度和潜在特征的工具，它由一组精心设计的问题构成，用以间接测量人们对某一事物的态度、观念或某一方面所具有的潜在特征。我们知道，人的态度、观念和某些潜在特征都具有隐匿性和模糊性，有时连自己也难以发现或进行精确地描述，因而，调查人的态度、观念和某些潜在特征并非易事，尤其以直接的方式很难达到目的，这就需要采用间接的方式，如量表法等。量表也具有多种类型，按测量内容分类，主要有态度量表、能力量表、智力量表、人格量表、意愿量表等；按其作用分类，主要有调查量表和测验量表；按其设计方式和形式分类，则有总加量表、累积量表、共通量表和语义差度量表等，调查者可以根据不同的目的、要求，结合实际情况择用。

5.购买法信息搜集的购买法是指花一定的代价，通过购买有关信息载体而搜集公关信息的方法。它是组织获得外部信息的常用方法之一。按其购买的信息载体的类型不同，购买法可分为文献信息载体购买和实物信息载体购买两种类型。文献信息载体购买的方式一般包括现购、邮购、托购、有偿征集等。图书、期刊、杂志、报纸，主要可到出版社、杂志社、报社、书店或邮局现购或订购；缩微型文献可通过特定的缩微中心购买；视听型文献可以到音像出版社、音像书店及有关文献信息机构购买；机读型文献一般是在市场上销售的记录在软硬磁盘、光盘上的应用软件或应用软件包，这主要可通过计算机技术开发公司或信息中心购买，但其中的有关信息中心的数据库系统，一般可供各种组织去检索利用，组织无须进行购买；而样本、专利、图纸、内部资料等则可以向研究开发机构或有关信息中心购买。实物信息载体主要是指样品或具体的产品等。

购买实物搜集信息主要为组织的技术部门和科技信息部门所重视。

6.检索法信息搜集的检索法就是利用信息资料检索工具，从现成的信息资料文档中查检有关信息资料的方法。检索法根据检索工具的不同，可分为手工检索和计算机检索两种类型。手工检索工具是一种广泛搜集相关信息资料，按一定体制系统编排，以供人们迅速查找到特定信息资料的信息资料文档，主要有目录、索引、文摘等二次文献和年鉴、手册、百科全书等三次文献。手工检索法在现阶段仍然是我们进行信息检索的主要方式。计算机检索是通过计算机终端从计算机信息库中查找已有信息资料的方法。计算机信息检索与手工检索一样，既可以用于查找符合特定需求的具体信息，也可以用于查找信息的线索。计算机信息检索的基本原理与手工检索的基本原理是一致的，二者所不同的在于存贮与检索手段上的区别。计算机信息检索在我国现阶段已发展到开发阶段，目前大量的统计数据库系统、企业数据库系统、产品数据库系统、市场行情数据库系统以及金融数据库系统正处于开发和完善之中。我们已能通过计算机信息网络检索到全国各地甚至世界范围内主要信息库中存贮的各种数据和信息。

7.交换法信息搜集的交换法是指组织的公关信息部门以自己拥有的资料、样品等与有关对口单位进行相应的交换，从交换得来的资料、样品等信息载体中获得所需信息的一种方法。交换法是组织获得自身所需的公关信息的重要方法之一，也是各兄弟单位之间进行信息交流的一种重要手段。它不仅能使组织获取许多难得的公关信息，而且能比通过其他各种有关途径节省许多搜集时间，在国际交换方面，一般可提前半年或一年得到最新资料。由于公关信息交换通常是

对口交换，因此，所得到的信息大部分都是及时的和适用的。公关信息交换可分为两大类型，即国内交换和国际交换。无论哪种类型，都应以对口、互利、合乎国家法律和有关政策规定为原则。在正式建立交换关系后，应印制交换卡，及时排检，并经常检查交换的情况和效果，对交换单位进行筛选，稳妥地终止不对口的交换关系，及时地与新的对口单位建立交换关系，不断改进信息交换工作，以提高信息交换的效益。

(三)相应知识

1.信息资料的内容

信息资料的内容可以分为三种具体的表现形态，即文字的、声像的和记忆的。

(1)文字形态的信息

文字形态的信息即以书面文字为载体的信息资料，一般分为10种类型：

- #61570. 供工作用的参考图书、专著、百科全书和专门词典。
- #61572. 政治宣传品。
- #61574. 各类专业文献年鉴、国内外科技信息资料。
- #61576. 档案：本企业、本行业历史资料，包括史志，大事记等。
- #61578. 与本企业有关的人名录、名片、企业名录、电话号码簿、通讯簿。

(2)声像形态的信息

声像形态的信息即脱离文字形式，以直接记录声音和图象为载体的信息资料，这类信息资料的数量正随着其制作和传播手段的不断现代化而逐年增加。目前直接记录企业领导的讲话与活动、企业的庆典、经营活动、公关活动和技术交流活动等的音像信息资料，大致有如下形式：录音带、录像带、幻灯片、新闻影片、科教影片、唱片、实物模型等。

(3)记忆形态的信息

记忆形态的信息即在人际交往中形成的消息、情报。日本人将这类信息称为“零次情报”。就是指在人际交流的过程中产生、传播和被接收而只在人脑中存贮的不具有确定的记录载体的信息。

2.信息收集的渠道

信息收集的渠道是指信息工作者用于信息收集的途径和通道。信

息收集的渠道是多种多样的，归结起来，主要有外部渠道和内部渠道两个方面。(1)外部渠道#61570. 国外信息来源 国外信息的来源主要有：国外各种有关的报刊、影视、出版物等。国外各有关专家组织、企业集团、国际金融机构、公关咨询等。国外各有关代理机构及国外设点。各类专业性的国际会议等。外国公司、商社、科研机构、院校等。外国及国际组织驻华使(领)馆、办事机构及外国驻华商社的新闻发布等。与友好人士的交往及同团体与组织的交流等。(2)内部渠道企业的计划与总结。企业的经营策略和经营预测、决策资料。企业的经济活动分析资料：财务活动分析、生产情况分析、销售情况分析、业务活动分析等资料。企业的各种数字记录、会计记录(资金来源、资金使用情况、财务情况、经济成果情况)，统计记录(生产情况，销售情况)业务记录(各种业务活动，包括对外交流业务活动)。企业内部简报(或称"通讯")。秘书部门信息渠道甚多，关键在于是否善于利用，善于积累。(四)注意事项和要求坚持信息收集的基本原则信息收集要遵守广泛性的原则。不同层次、不同角度、不同人员、不同行业甚至不同国家、不同环境的信息等要广泛收集。这样，有利于我们能全面的思考问题，防止片面、主观；有利于我们寻找拟定若干方案的素材，为领导的决策提供信息支持；有利于我们发现认识上的"盲区"，不断有所创新，不断有所开拓。信息收集要遵守真实性的原则。信息收集的资料是原始性资料，是信息处理的基础性的工作。越是真实的、第一手的资料，信息的"含金量"越高。信息收集要遵循客观性的原则。信息收集忌"依长官意志办事"，不受权威人士的束缚；忌"先有结论，后有调查"，不受主观臆断的限制。 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