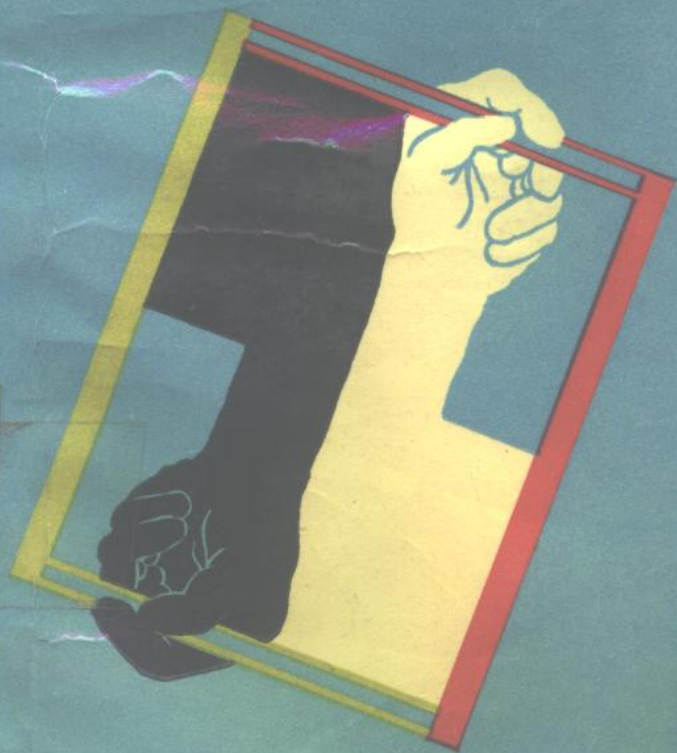


INVESTIGATION OF PUBLIC RELATIONS

公共关系调查

● 邱伟光 主编

复旦大学出版社



公共关系调查

邱伟光 主编

复旦大学出版社

(沪)新登字 202 号

公共关系调查

邱伟光 主编

复旦大学出版社出版

(上海国权路 579 号)

新华书店上海发行所发行 崇明红卫 印刷厂印刷

开本 850×1168 1/32 印张 7.25 字数 182,000

1992 年 8 月第 1 版 1994 年 10 月第 3 次印刷

印数 13,001—19,000

ISBN7-309-01229-1/C·18

定价: 6.50 元

内 容 提 要

本书运用马克思主义社会调查理论和系统论,在认真总结公共关系调查经验的基础上,阐述了公共关系调查的基础理论、结构系统、内容范围、操作方法与操作规范,揭示了公共关系调查的应用规律,具有一定的学科价值和实践指导意义,是公共关系专业的试用教材,也是公共关系工作者的有益读物。

前 言

公共关系调查是一门技术性、应用性很强的学科,它是运用科学的方法,有计划、有步骤地去考察组织的公共关系状态,收集必要的资料,综合分析各种因素及其相互关系,以达到掌握实际情况,解决组织面临的实际问题为目的的一种实践活动。随着改革开放的深入和社会主义商品经济的不断发展,公共关系活动已渗入到社会的各个角落,而作为了解组织发展状况,分析、预测组织发展未来的公共关系调查日益受到重视,对于公共关系调查的科学化、规范化的要求也越来越高。为此,我们深入实际,进行了广泛的调查研究工作,总结经验,探索我国公共关系调查的新途径,并在此基础上编著了这本《公共关系调查》。

在《公共关系调查》一书编著过程中,我们对公共关系调查的基础理论作了系统的阐述,力求提高本书的实际应用价值,科学地指导公共关系调查实践活动。

本书主编:邱伟光;副主编:蒋桦;参加编写的有(按姓氏笔划为序):邱伟光、张东风、赵光珍、黄薇、蒋桦。全书由邱伟光统稿、审定。

在本书编写过程中,我们参考了有关著作和文章。在实际调查研究过程中,有关组织和企业给予了大力的支持,在此,我们一并表示真诚的谢意。

由于公共关系调查的理论有待于作更深一步的研究,加上我们的水平有限,不足之处在所难免,恳切地希望广大读者给予指正,以便今后进一步修改。

编 者

1992年4月

• 1 •

目 录

第一章	公共关系调查的基础理论	1
第一节	公共关系调查的研究对象.....	1
第二节	公共关系调查的认识功能 and 实践目的.....	10
第三节	公共关系调查的理论指导.....	17
第二章	公共关系调查系统	25
第一节	公共关系调查系统的一般结构.....	25
第二节	公共关系调查系统的内在机制.....	35
第三节	公共关系调查系统的变迁.....	42
第三章	公共关系调查的内容和范围	52
第一节	公共关系调查的内容.....	52
第二节	公共关系调查的范围.....	65
第四章	公共关系调查对象	83
第一节	公共关系调查的对象及其特点.....	83
第二节	在对象中广泛开展公共关系调查.....	89
第五章	公共关系调查的基本过程	98
第一节	公共关系调查的准备阶段.....	98
第二节	公共关系调查的实施阶段.....	112
第三节	公共关系调查的整理阶段.....	116
第四节	公共关系调查的总结阶段.....	119
第六章	公共关系调查方法的科学体系	123
第一节	公共关系调查方法体系的结构.....	123
第二节	公共关系调查方法的分类.....	125

	第三节 公共关系调查方法的优化	129
第七章	公共关系调查的技术与方法	139
	第一节 抽样调查	139
	第二节 访问调查	145
	第三节 问卷调查	151
	第四节 其他类型的调查	158
第八章	公共关系调查的分析研究	164
	第一节 公共关系调查的定量分析	165
	第二节 公共关系调查的定性分析	173
第九章	公共关系调查报告及其写作	181
	第一节 公共关系调查报告	181
	第二节 公共关系调查报告的文体格式	187
	第三节 公共关系调查报告的写作	195
附录一		209
附录二		217

第一章

公共关系调查的基础理论

公共关系是社会关系的一种表现形式。开展公共关系调查,了解和掌握公共关系的现状、特点和发展趋势,总结和概括公共关系的基础理论,不仅能够为组织的科学决策提供科学理论依据,而且能够提高人们对公共关系的经验认识和理论认识,在科学理论指导下,自觉地开展公共关系调查实践活动。

第一节 公共关系调查的研究对象

一、调查研究是认识社会的一种基本方法

调查研究是人类认识、探求自然规律和社会规律的一种实践活动,它包括调查和研究两个组成部分。调查是指深入实践,了解情况,收集信息,占有资料和掌握一定的事实和数据;研究是指运用科学抽象的方法从现象中寻求本质,从经验中推导出理论。调查研究这两个方面的内容是紧密联系、相互制约、互相促进的。调查是研究的前提,它为研究提供详尽的事实,是研究的基础。而研究是调查的深入,它所总结的经验和上升的理论,能更好地指导调查活动的进行。调查和研究是不能分离的,处于人类了解社会和认识社会的统一体中。

调查研究是研究社会现象的根本方法,它具有以下特征:

一是客观性。调查的事实必须是已经发生或正在发生的,实

际存在的事物。唯物史观要求人们在调查过程中坚持物质第一性,实事求是地反映事物本来面目,坚决排除主观思想和想象中的“存在”。如果我们把那些实际上不存在的现象作为调查研究的对象,那就会犯先验论和唯心主义的错误。

二是可观察性。调查的事实不是人们内在的心理过程,而是人们外在的行为表现,能够直观、全面、准确地了解,排除了描述客观事实时的主观随意性。即使对文献资料的调查分析,因为这些资料内容都是经过别人收集、描述过的客观现象,尽管调查者不能身临其境、实地访问观察,仍然具有参考、借鉴意义。特别是那些时过境迁已无法直接调查的历史事实,更具文献价值。

三是系统性。调查研究是系统进行的。一般都是调查者有目的、有计划地采用一定科学手段和技术,按照一定程序步骤访问调查对象收集有关信息资料。如果调查中没有系统控制,收集来的材料必然是零乱分散的现象罗列,也就无法上升到理论的高度进行科学总结。

四是艰巨性。调查研究是一项艰苦细致的实践活动。它强调实地工作,要求调查者迈开双脚、到第一线直接向调查对象收集信息资料,取得可靠的实证。这种工作方法相对地说工作条件是比较艰苦的。同时,调查者在收集到一定资料、信息的基础上,还要进行科学的理论思维,包括对材料的分析、综合、判断、推理、验证的思维过程,这也是一项复杂的脑力劳动过程,必须付出辛勤的劳动代价才能换取可信、可靠的结论。所以,调查研究是客观、系统、深入认识社会现象的一种科学方法。

二、公共关系调查的科学含义

(一) 什么是公共关系调查

公共关系调查是社会调查的一种表现形式。它是运用科学的方法,有步骤地去考察组织的公共关系状态,收集必要资料,进而

分析各种因素及其相互关系,以达到掌握实际情况、解决面临问题为目的的一种实践活动。对于这个公共关系调查的概念,我们可以从以下几方面加深理解:

一是公共关系调查的性质是认识组织的公共关系状态的一种实践活动。

二是公共关系调查的对象是组织的各种公共关系活动状态。

三是公共关系调查的任务是考察与收集组织的公共关系状态的各种资料并加以分析、研究各种因素和相互关系。

四是公共关系调查的中介是一定的科学方法和技术手段。

五是公共关系调查的目的是掌握实际情况、解决组织面临的问题。

由于公共关系调查的目的、对象、任务、内容和方法的不同,便产生各种类型的公共关系调查。例如,有公众需求的调查、新闻媒介的调查、市场的调查、组织执行方针政策的调查、产品质量的调查、组织形象的调查等。

(二) 公共关系调查的范围

公共关系调查的范围可以分成公共关系学的理论调查和公共关系实务调查两大类。

1. 公共关系学的理论调查

公共关系学的理论调查是在马克思主义的观点指导下,按照严格的方法和顺序,有目的地去收集资料并进行系统地整理、分析、加工、处理,从而得出对公共关系实践活动的规律性认识。公共关系学的理论调查是公共关系调查的一项重要内容。公共关系学的理论是研究公共关系特点及其发展规律的基础理论,尽管这些理论都是比较抽象概括的,但这些理论也并不是凭空产生的,也不是靠少数人拍脑袋设计出来的,而是来源于对公共关系历史和现状的深刻认识和认识,以及对公共关系实践活动经验教训的科学总结。离开了对公共关系实际情况的调查,基础理论就成为无

源之水、无本之木，也就无法构成理论形态。

2. 公共关系的实务调查

公共关系的实务调查是组织为了解决公共关系专题活动中的某一个具体问题，到实际工作中去了解情况、总结经验、提出解决办法的调查活动。这种调查往往是比较具体明确、见效比较快的。当然，公共关系实务调查的内容还应包括策划实务活动之前需要的调查，确定公共关系目标和制订实务活动计划的调查，实施计划后的效果验证调查等等，这些调查的内容要求全面、系统，决非通过一二次调查就能完成任务，有时甚至要很长时间才能完成调查任务的。对公共关系实务调查的目的是为了取得实证、掌握真实情况，找出问题原因，提出解决问题的真知灼见。如果离开了公共关系实务的专题调查，实证研究就无从谈起，实务活动必然是盲目、无法有所建树的。

3. 公共关系学理论调查和公共关系实务调查的关系

公共关系学理论调查和公共关系实务调查是相互联系的，两者尽管在目的、方式、手段、程序方面有一定的区别，但是，这种区别不是绝对的，许多公共关系调查尽管并不是直接为了公共关系学的理论研究，但却提供了大量的实际资料，为以后的理论研究工作创造了条件。而掌握了公共关系学的理论调查，对于搞好各项公共关系实务调查也是有指导意义的。

三、公共关系调查的研究对象

公共关系调查的研究对象是对公共关系调查的客体可直接观察到的外部特征的某些表现，也就是说，它是研究被调查者的某些外部特征与表现。对此，我们可从以下三方面理解：

（一）公共关系调查研究的客体是公共关系状态

它主要包括组织、传播、公众三个组成部分，由这三个组成部分还可分出多层次、多方面的客观研究对象。譬如：组织可分为盈

利性组织,非盈利性组织、公益性组织和互利性组织;传播可分为个体传播、群体传播和大众传播;公众可分为消费者公众、社区公众、新闻媒介公众、政府公众和国际公众等,这些分门别类的研究对象都是公共关系调查的研究对象。在公共关系调查中,我们应该把调查对象和研究对象区别开来。我们所说的研究对象,一般能反映对象普遍的、共同的本质特征,对所有的调查对象都有普遍指导意义。而我们所说的调查对象,总是具体、明确的对象,包括从事公共关系工作的各行各业公共关系人员和公共关系实践活动。当然,两者之间也是不能分离的,当人们深入到某一行业的公共关系人员和实践活动进行调查研究时,这一行业的公共关系人员和实践活动也就变成研究对象。

(二) 公共关系调查的研究对象主要是研究被调查者外部特征的某些表现

这是由公共关系调查的性质和特点所决定的。调查活动强调到实地考察,对被调查对象的外部特征是能够直接观察,汇总收集的信息资料。如果被调查对象无法直接观察,那也就失去调查研究、直接了解实际状况的意义,也就不成为调查活动的存在。当然,调查中对于被调查者的外部特征的了解也是有限与无限的统一。从有限的角度理解,每次调查只能了解某些个别特征的表现;从无限角度观察,多次调查的积累,所观察的外部特征越来越深刻、全面,而且随着情况的变化和影响的推移,这种观察是无限的,这符合人们的从特殊到一般、从一般到特殊的认识规律。

(三) 公共关系调查的研究对象强调调查者的直接观察

这就要求调查者必须深入实际,掌握第一性资料、取得证据,切忌主观主义、凭想象描述研究对象的外部特征,也不能采取走马观花、钦差大臣满天飞、华而不实的调查作风。这种调查适得其反,是无法获得实际状况、达到调查目的的。

四、公共关系调查的基本原则

系统、周密的公共关系调查必须严格遵循以下几个基本原则，才能得到有效的调查结果。

(一) 历史统一性原则

历史统一性原则反映了马克思主义历史唯物主义的要求，是构建公共关系调查方法论的基础。

首先，历史统一性原则要求我们在观察公共关系状态及其变化发展时，必须从该时代公共关系活动的现实条件出发，而不是从个别人的意志和观念出发。马克思和恩格斯在《费尔巴哈》一文中指出：“不是意识决定生活，而是生活决定意识”。社会的经济关系、政治关系、物质利益与生活方式是公共关系赖以存在的基础，也是公共关系意识确立的前提。公共关系调查的观察方法必须是从现实的、具体的、有生命的从事物质生产和物质交往人们的公共关系行为出发，才能获得可靠的公共关系信息，把公共关系意识看成是他们的意识。

其次，历史统一性原则要求我们在解释公共关系现象及其变化发展时，把它放到历史的过程中去。历史唯物主义认为，只有研究历史的全部变化才能正确解释某个时期的历史变化，只有研究某个时期的历史变化才能解释某一社会事实的变化，从而，把历史统一性奠定为公共关系调查方法论的另一个基点。我们运用历史统一性的原理，就能科学地解释我国公共关系事业发展的原因和发展的动力。随着党和政府改革、开放政策的深入，经济体制改革和政治体制改革必然促进公共关系事业的发展，而对外开放、发展国际公共关系的需要又必将推动我国的公共关系走向世界，在国际公共关系舞台上发挥更大的作用。

再次，历史统一性原则要求我们不奢谈一般社会，而应反映现实中的具体社会。这就要求我们在开展公共关系调查中必须顾及

民族的特点,符合中国的国情和国策,而不能照搬国外的公共关系模式来解释我国公共关系的成因,那种不顾具体历史条件而生搬硬套现成结论全盘西化的做法必然是错误的。

历史统一性原则的核心是实事求是,这种正确的公共关系调查方法论,要求我们尊重事实,一切从实际出发,不迷信书本、不盲信洋人、敢于正视现实,这样获取的调查事实和研究结论必然是科学的。

(二) 社会整体性原则

社会整体性原则是按照系统论原理把公共关系调查对象作为一种综合性社会现象来考察,揭示公共关系与社会现象之间错综复杂的关系,把握其发展的主要环节及其规律。

第一,社会整体性原则要求我们考察公共关系现象和公共关系行为时一定要把公共关系和周围的社会环境联系起来。因为,“凡是有某种关系存在的地方,这种关系都是为我们而存在的。”公共关系是组织与公众的一种特殊关系,是个人和群体的外在行为的表现、它取决于个人、群体之外并作用于个人、群体的社会力量。因而,我们开展公共关系调查时,必须注意到以下三种决定因素:第一,公共关系存在的一般社会条件;第二,形成公共关系行为的人的意识和社会心态的特殊条件;第三,公共关系行为对社会的推动作用。在诸条件因素中,经常起作用的是一般条件中的经济事实。这些因素引起、制约公共关系行为,而公共关系行为又能对社会发展起积极能动作用。我们只有从公共关系行为对于社会环境的相互依赖和互助关系中,才能正确寻找到形成公共关系状态的根本原因,我们也只有从公共关系行为对社会环境改造的能动作用中,才能认识公共关系的社会价值和重要地位。

第二,社会整体性原则要求我们把公共关系状态作为一个特定的对象系统考察,这种考察把公共关系结构的各个要素作为一个有机整体的组成部分来看待。我们知道,有机体的各个组成部

分是相互联系、互相制约的,部分是整体的成分,所以部分的特性存在于部分与整体的联系之中。公共关系的调查和研究也必须从整体出发,考察对象系统作为一个整体所具有的新的性质,分析对象系统内部和外部各种要素相互作用所形成的整体效应;考察对象系统的结构和功能;寻找系统的总体最佳效果以及达到这一目标的最佳途径。只有这样,公共关系状态才能深入良性循环运行轨道,产生良好的效应与效能。

第三,社会整体性原则要求我们对公共关系调查对象进行层次分析,从纵向和横向两个方面对不同层次对象采取不同的调查方法。同时,在调查中,还要注意调查对象的纵向横向的交叉,必须综合地、跨层次地调查与研究。

(三) 现象与本质辩证统一的原则

任何社会、任何事物都有现象和本质两个方面。公共关系的现象和本质是揭示公共关系的外部表现形态和内在质的规定性的相互关系的一对范畴。

1. 公共关系的现象和本质是辩证统一的关系

公共关系现象和本质是公共关系状态统一不可分的两个方面,没有无现象的本质,也没有无本质的现象,本质一定要通过现象表现出来,现象可以转化为本质,两者既有联系,又有差别,是对立统一的关系。

首先,公共关系现象是公共关系的外部表现状态,通过我们感官的观察,是我们直接可以掌握的。而本质却不同,它隐藏在现象之中,是同类现象中普通的、一般的东西,体现质的规定性,对本质的认识,只有通过人们的抽象思维才能把握。

其次,公共关系现象是易逝多变的,而公共关系本质是相对稳定的,公共关系中非本质东西、假象东西、表面的东西因时间条件、环境的变化时常消失,而公共关系本质则反映公共关系特殊的质的规定性,是稳固、扎实的。

再次,公共关系现象是本质的个别的表现,而公共关系本质是同类现象中一般的反映。公共关系外部形态表现的多样性,使人们能够从多角度认识公共关系本质。

最后,公共关系现象和本质在一定条件下是可以相互转化的,人们在公共关系调查中通过对公共关系大量现象的认识、经过判断和推理,可以转化为对公共关系本质的认识。同样,当人们在调查中认识、掌握公共关系本质以后,又可以转化为对公共关系现象更广泛、更深刻的理解。公共关系现象和本质相互转化、往返流动过程,贯穿于公共关系状态的始终,并且作为公共关系的组织与公众特殊矛盾形成过程而体现在公共关系动态的发展过程中。

2. 对公共关系本质的认识是一个辩证的过程

现象是入门的向导。在公共关系调查中,人们通过感官接触到公共关系的外部形态和外部联系。但是,这样获得的印象是不深刻的,它只是从某一侧面反映了公共关系本质。有的感性印象甚至歪曲了本质,为公共关系的假象所蒙蔽,所以,我们在认识公共关系本质过程中,必须学会区别真象和假象,才能使我们的认识真实地反映公共关系外部形态和外部联系,从现象深入到本质,对调查中所获取的大量的现象进行价值判断和科学推理,作出对公共关系本质的科学认识。

现象与本质辩证统一的原则要求我们开展公共关系调查时,必须深入调查对象实际,掌握大量第一性现象材料,在此基础上,经过改造制作,由此及彼、由表及里,透过现象看本质,实现认识的飞跃。同时,还要把已经获得的理性认识运用于实践,在实践中检验人们对本质的认识,使之丰富和发展,使之更加深刻地反映公共关系本质。

第二节 公共关系调查的认识功能 和实践目的

一 公共关系调查的认识功能

(一) 公共关系调查的经验认识活动

经验是关于对客观现实的直接认识。一切认识都是起源于调查研究及其获得的经验。公共关系调查报告一般以经验命题为主体,叙述对经验的认识。经验认识活动主要是在调查范围内发生与发展的。它包含着三方面的内容:一是运用各种工具、手段对调查对象进行直接的观察、了解、测量和实验;二是记录和整理调查所得到的反映研究对象的材料;三是对调查材料进行分析、归纳、加工、处理、鉴别和分类,这些内容都属于感觉认识阶段,体现经验认识功能。

影响人们经验认识功能发挥的因素主要是以下四个方面:第一,调查者的知识水平、价值观念、思维方式及调查手段和技巧,都会直接影响到调查的效果;第二,被调查者的态度、提供的信息和所采取的行为都会影响到调查事实的可信度和准确性;第三,调查内容的复杂程度和调查方法的先进水平将直接影响到调查发展的进程;第四,调查环境的协调性和抗干扰性也会影响调查工作的正常进行,产生假象和负效应。这些因素都会影响到正确描述、反映公共关系状态的客观事实。

(二) 公共关系调查的理论认识活动

科学的认识必须超越经验水平而达到理论水平,只有达到理论的认识才能为经验认识提供依据和指导。理论认识活动以某种同现实的间接联系为特征的,反映调查对象的本质属性和发展规律。对这种规律的分析,不能停留在哲学的解释和论证上,而应采用统计手段,概括人们的各种各样目的与行为,就能揭示发展趋向