

《劳动保障协理员工作指南》

——信息管理·信息采集



中国就业培训技术指导中心组织编写
王 力 青岛市就业服务中心

目录

CONTENTS



1

基层平台建设

2

信息管理

3

就业创业服务

4

社会保险

5

退休人员社会化管理服务

6

劳动维权

7

综合服务



第二部分 信息管理

1.信息采集

2.人力资源信息采集

3.用人单位信息采集

4.信息处理

5.信息分析

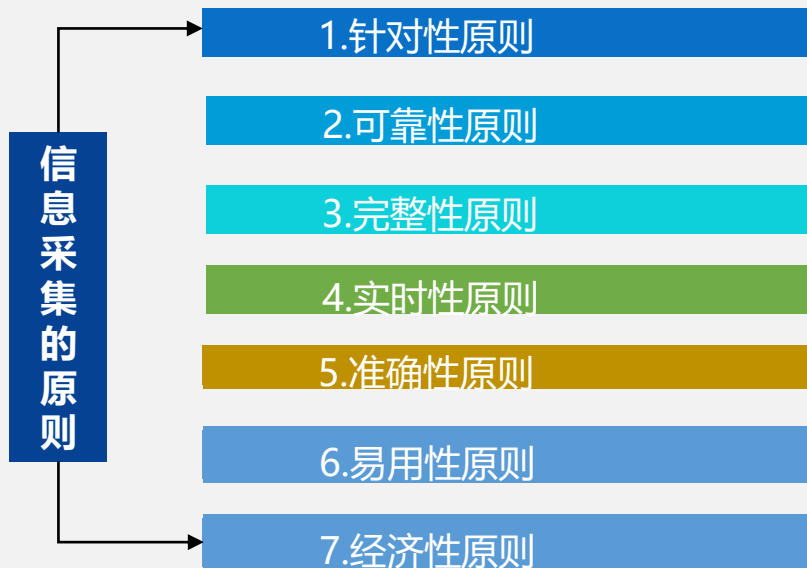
第一章 信息采集

第一节 信息采集的基础知识

一、信息采集的概念

信息采集是指按照一定的原则，采取多种方法，把大量的、零散的、有参考价值的情况进行收取和集中，使之成为加工整理的素材。

二、信息采集的原则



三、信息采集的主要渠道和实施步骤

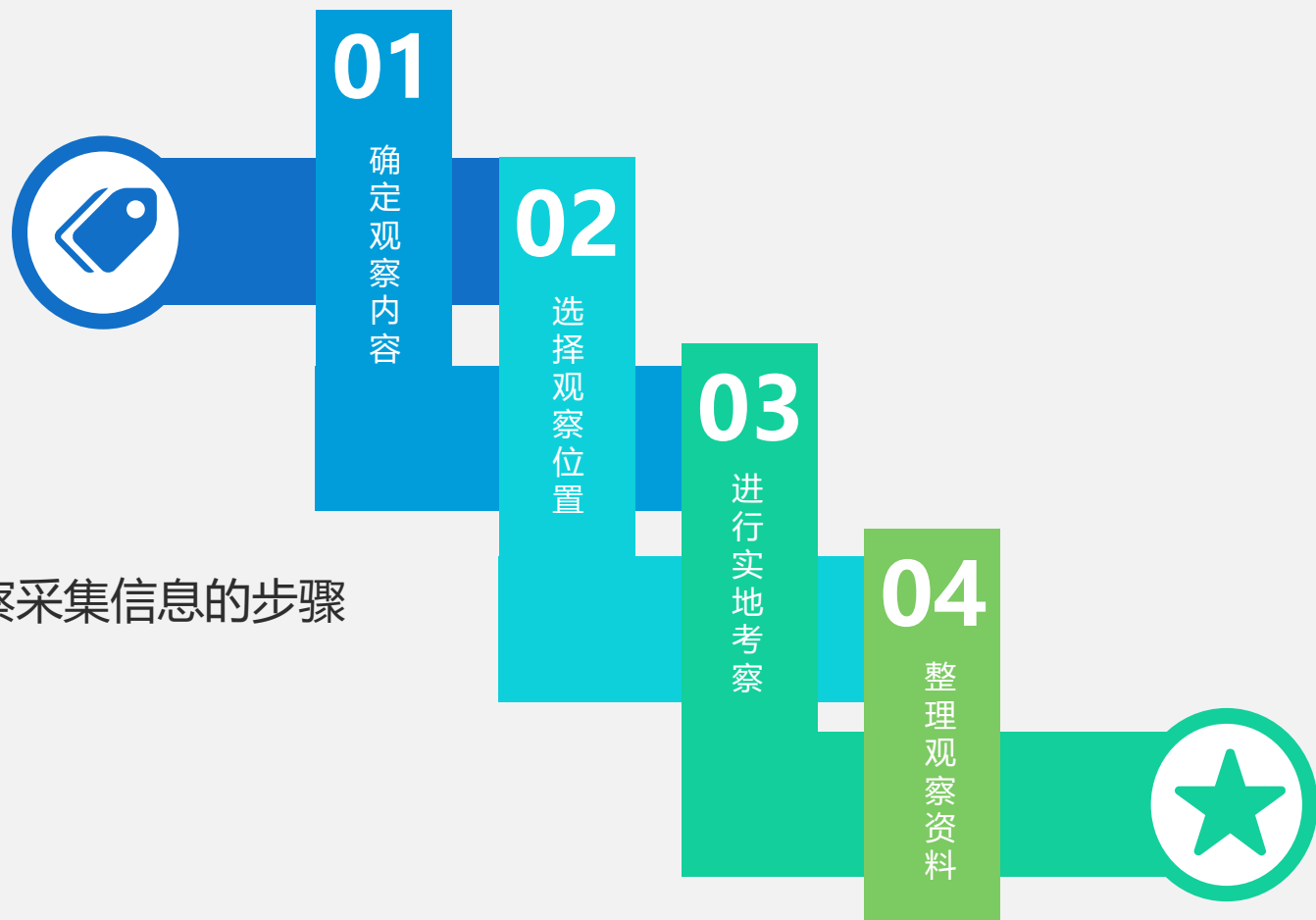
1.信息采集的渠道

- (1) 常规渠道采集
- (2) 非常规渠道采集

2.信息采集的实施步骤

(1) 通过信息检索采集信息的步骤

- 1) 掌握信息检索的方法。
- 2) 信息浏览。
- 3) 信息筛选。
- 4) 信息阅读。
- 5) 记录信息。



(2) 实地观察采集信息的步骤

第二节 信息采集的常用方法

一、询问法（采访法）

询问法也叫采访法，是由调查者事先拟定出具体的调研提纲，向被调查者询问各种想要调查了解的问题，来采集有关信息资料的方法。

访问调查法

访问调查，即派出访问人员直接向被调查对象当面询问所拟调查事项，以获得所需资料的一种调查方法。

01

02

电话调查法

电话调查是调查人员利用电话同受访者进行语言交流，从而获取信息的一种收集资料的调查方法。

邮寄调查法

邮寄调查是调查者把事先设计好的调查问卷或表格，通过邮寄或宣传媒体等方式送至被调查者手中，要求被调查人自行填妥，然后将调查表寄回或投放到指定收集点的一种调查方法。

03

04

计算机网络调查法

计算机网络就是通过计算机网络系统进行快速方便的调查方法。

二、报告法

报告法就是实施单位根据上级的要求，以各种原始记录与核算资料为基础，搜集各种资料，逐级上报给有关部门的调查方法。

1. 登记法

登记法是由有关的组织机构发出通告，规定当事人在某事发生后到该机构进行登记，填写所需登记的信息的调查方法。

2.观察和实验法

观察和实验法是调查者通过直接观察和实验获取信息的一种方法。一般分为直接观察法、空间遥感统计调查法和实验法三种。

(1) 直接观察法。直接观察法是指就调查对象的行动和意识，调查人员边观察边记录以收集信息的方法。

(2) 空间遥感统计调查法。空间遥感统计调查法也是一种观察调查法，也称卫星遥感统计调查，它是现代高科技用于统计调查的一种方法。

(3) 实验法。实验法是一种特殊的观察调查方法，它是在特定的实验场所、状况下，对调查对象进行实验以取得所需资料的一种调查方法。

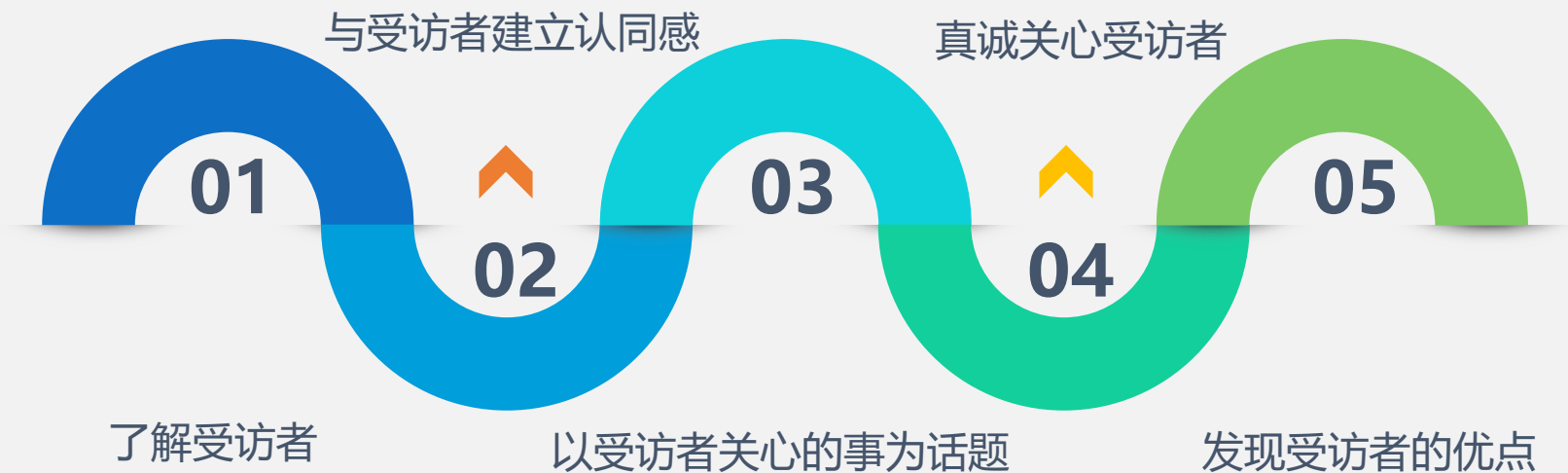
第三节 入户调查的方法步骤

一、 入户介绍方法

1. 入户介绍的方法

- (1) 由受访者的熟人或朋友介绍。
- (2) 持单位介绍信或证明。
- (3) 自我介绍。

2.营造访谈气氛的方法



3.入户提问技巧

(1) 发问

1)

放慢节奏

2)

把握主题

3)

问题的措辞

4)

提问的方式

5)

开放式问
题的提问



(2) 追问

调查人员可使用下列追问语句：“还有别的吗？”“还有其他原因吗？”“请再告诉我一些这方面的内容。”“我对你所说的一切原因和观点都感兴趣，请告诉我一点你自己的观点。”直至得到受访者对某一问题的全部答案。

当调查人员想转换到下一个题目时，应使用“否定”或“终止”性的方法。



(3) 澄清

当受访者的回答含糊其辞、模棱两可，或者回答前后矛盾、不能自圆其说，或者回答过于笼统、很不准确时，调查人员需要加以澄清，要求受访者对他的回答作出详细解释，从而确切了解受访者真正要表达的思想，直到受访者用确切的语言作出肯定的回答。



(4) 避免引导性提问

访问时禁止使用引导性发问。

(5) 提高应答率

1) 了解应答率低的原因

1

受访者不回答问题；

2

受访者在度假、
出差或因其他原因
不在家；

3

是受访者生病或
由于其他原因暂时
不能接受访问；

4

受访者拒访；

5

受访者的住所无人
居住或者已被拆除。

2)提高应答率的措施

①持续回访。调查人员可以在每个星期的不同日子或每一天中的不同时段前去访问。

②整个访问期间不能间断工作。

③小心观察。

④保持良好的工作态度。

⑤努力说服受访者接受访问。

3)详细记录无应答问卷的原因

调查人员必须详细记录未能接触受访者的原因。若能做好记录，主持调查单位便能计算出该调查人员的准确应答率。

4.控制访谈过程的方法

(1) 语言控制

1) 提问的方式

2) 题目转换

3) 对问题的追问

4) 合乎时宜地插话提问

(2) 非语言控制

在访问中，除了通过语言交流外，访问者还可以通过自己的表情与动作，即非语言交流，对访问过程进行控制。

5.结束访问的方法

结束访问的好时机包括：一是受访者疲劳、厌倦或访问环境突然被打乱时；二是受访者直接或间接表达结束访问的意愿时。

调查人员在结束访问时应注意以下几点：

第一，如果可能，离开前，给受访者一个事先准备好的礼物。

第二，离开前，给受访者一个最后提问的机会。

第三，必须感谢受访者。

第四，离开现场时，对受访者及其家人说再见，对送出门的受访者说“请留步，多谢！”等。

6.调查日志编写的方法

(1) 结构式访问记录就是需要按规定的记录方式，把受访者的答案记录在事先设计好的表格、问卷上。

(2) 无结构式访问记录又分为当场记录与事后记录两种。

1) 当场记录

当场记录即边访问边记录，但需征得受访者的同意。当场记录可利用速记法或缩写符号等逐字逐句记录，待访问结束后，马上整理译出。

2) 事后记录

事后记录即在访问之后靠回忆进行记录。

7.对待拒访者的方法

调查人员有时会遇到受访者拒绝提供访问所需的资料，或者完全拒绝接受访问的情况。调查人员应对具体情况作具体分析，并采取一定访谈技巧来克服这些困难。即使最终遭到拒访，对受访者仍要以礼相待。

二、入户调查的程序

1. 入户的基本程序



2.安排和组织访问程序



第四节 问卷调查的方法步骤

一、问卷的常用类型和结构

1. 问卷的常用类型



(1) 按问卷结构和答题方式划分

- 1) 标准型问卷;
- 2) 自由型问卷;
- 3) 半自由型问卷。



(2) 按问卷填答方式划分

- 1) 邮寄文件;
- 2) 发送问卷。

2.问卷的基本结构

1

封面信

封面信即一封致被调查者的短信，其作用在于向被调查者介绍和说明调查者的身份以及调查的内容、目的、意义等，一般印在问卷的封面或封二。

2

指导语

指导语即用来指导被调查者填写问卷的一组说明。指导语有卷头指导语和卷中指导语之分。前者一般以“填表说明”的形式出现在封面信之后、正式调查问题之前，其作用是对填表的要求、方法、注意事项等做一个总的说明。后者一般是针对某些较特殊或较复杂的问题所作出的特定说明。

3.问题和答案

- (1) 有关被调查者个人背景资料的问题。
- (2) 有关行为的问题。
- (3) 有关态度、意见、看法的问题。

答案是与问题相对应的。对于开放式问题，不为回答者提供具体答案，由回答者自由填答。对于封闭式问题，答案要具有穷尽性和互斥性。答案的穷尽性是指答案包括了所有可能的情况。答案的互斥性是指答案互相之间不能交叉重叠或相互包含。

4.其他资料

其他资料还有问卷的名称、编号，问卷发放及回收日期，调查员、审核员姓名，被调查者住址，以及问题的预编码等。

二、问卷中问题和答案的设计方法

1.问题形式的设计方

(1) 开放式问题

开放式问题即指不需要提供具体答案而由被调查者自由填答的问题。

(2) 封闭式问题

封闭式问题即指在给出题目的同时，还提供若干个答案选项，要求被调查者进行选择的问题，也包括只需简单回答的填空。其形式有：

- 1) 填空式。
- 2) 是否式。
- 3) 单项或多项选择式。
- 4) 矩阵式。
- 5) 是表格式。

2.问题的语言和提问方式的设计方法

问题的语言和提问方式的设计方法设计常用规则：

- (1) 尽量用简单的语言，不要使用专业术语、行话，也要避免使用抽象概念。
- (2) 问题要尽量简短，使被调查者很快看完，并减少产生含糊不清的可能。
- (3) 避免双重含义的问题。
- (4) 问题不能带有倾向性，不能对被调查者产生诱导。
- (5) 不要使用否定形式提问。
- (6) 不直接问敏感性的问题。

3.相依问题的设计方法

它要用方框与过滤问题隔开；

01

02

要用箭头将相依问题方框与过滤问题中的适当答案相联系。

4.问题的数目和次序的设计方法

通常一份问卷中所包含的问题数目应限制在一般的被调查者20分钟内能顺利完成为宜，最多也不能超过30分钟。

问题次序的设计基本原则要求：

- (1) 时间顺序。可以由近到远，也可以由远到近地排列问题。
- (2) 内容顺序。先易后难，由浅入深，先问行为事实方面的问题，后问观念态度方面的问题。
- (3) 类别顺序。同类性质问题编排在一起，使被调查者思路清晰，一类一类地回答问题。
- (4) 开放式问题放在最后询问。

5.答案的设计方法

要保证答案具有穷尽性和互斥性

01

02

要先根据研究目的的需要来确定同一事物的相应变量，然后再根据特征来决定答案的形式。

三、设计调查问卷的主要步骤

1.了解基本情况



设计调查问卷，首先必须先摸底，熟悉和了解一些基本情况。

2.设计问卷初稿

- (1) 卡片法
- (2) 框图法

3.试用和修改

- (1) 客观检验法
- (2) 主观评价法

四、实施问卷调查的基本程序

1.确定调查对象



即确定调查对象的数量

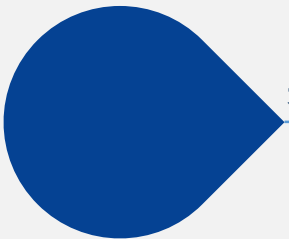
2.分发问卷

- (1) 利用通信媒介分发
- (2) 利用组织分发
- (3) 跟踪式分发

3.回收问卷

- (1) 直接回收方式
- (2) 间接回收方式

4.整理、审查问卷



整理问卷的主要任务是按样本编号进行排列。如果需要分层统计的话，则需按分层顺序排列问卷。

5.问卷回收率分析

问卷的回收率计算公式为：

$$\text{回收率} = \text{回收有效问卷数} / \text{发放问卷数} \times 100\%$$

从问卷的回收率计算公式可以看出，问卷回收率取决于两个数据，一是问卷的回收数量；二是有效问卷的回收数量。因此，回收数量高不等于回收率高。

五、拟定和实施信息采集工作方案

1.拟定信息采集工作方案

(1) 信息采集工作方案的基本要素

- 1) 工作目标;
- 2) 工作任务;
- 3) 工作步骤;
- 4) 工作措施;
- 5) 组织领导;
- 6) 工作要求。

(2) 了解和熟悉方案的内容采集要补充内容

- 1) 了解采集的具体目标;
- 2) 了解采集对象和单位;
- 3) 了解采集的内容;
- 4) 了解采集的工具;
- 5) 了解方案实施的时间;
- 6) 了解采集的地域;
- 7) 了解采集的方式方法;
- 8) 了解采集人员的组织;
- 9) 了解采集经费的计划;
- 10) 了解采集工作的安排。

(3) 做好信息采集前的准备工作

- 1) 要与被采集对象和单位提前沟通，告知采集的内容和流程；
- 2) 要做好采集工具的准备工作；
- 3) 要做好经费的筹集和落实；
- 4) 要组建信息采集的队伍，根据信息采集的目标要求选择合适的人员并明确责任的分工，对相关人员进行培训。

2.实施信息采集工作方案

(1) 布置工作任务

(2) 实施信息采集

1) 收集信息。

2) 整理信息。

3) 研究信息。

(3) 跟踪工作进度

(4) 总结采集工作情况

六、组织实施调查活动

1.调查方案的主要内容

(1) 调查目的和内容

- 1) 调查目的就是阐明通过调查所要达到的具体结果。
- 2) 调查内容是指为了达到调查目的而需要调查的内容。

(2) 调查对象和范围

- 1) 调查对象是指调查研究的分析单位。
- 2) 调查范围是指在时间和空间上的周围界限。

(3) 调查方法

- 1) 收集资料的方法;
- 2) 研究资料的方法。

(4) 调查的组织 and 安排

- 1) 人员组成;
- 2) 任务分工;
- 3) 时间安排;
- 4) 经费及装备配备。

2.调查方案可行性研究的方法



3.开展实验调查的工作程序



4.开展调查工作的程序

- (1) 制订调查提纲;
- (2) 确定调查对象;
- (3) 确定调查时间、地点;
- (4) 做好调查前的准备工作;
- (5) 实施调查;
- (6) 总结调查情况。

谢谢大家！



中国人力资源和社会保障出版集团 制作