

万卷方法

TELEPHONE SURVEY METHODS
SAMPLING, SELECTION, AND SUPERVISION

电话调查方法

抽样、选择和督导

■ 保罗·J·拉弗拉卡斯 著

■ 沈崇麟 译

第2版

重庆大学出版社

TELEPHONE SURVEY METHODS
SAMPLING, SELECTION, AND SUPERVISION

电话调查方法

抽样、选择和督导

重庆大学出版社

Authorized translation from the English language edition, entitled TELEPHONE SURVEY METHODS: Sampling, Selection, and Supervision, 2nd edition by Paul J Lavrakas, published by Sage publications, Inc., Copyright© 1993 by sage publications, Inc

All rights reserved No part of this book may be reproduced or utilized in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording, or by any information storage and retrieval system, without permission in writing from the publisher CHINESE SIMPLIFIED language edition published by CHONGQING UNIVERSITY PRESS, Copyright © 2005 by Chongqing University Press

电话调查方法. 抽样、选择和督导, 第2版, 作者·保罗·J·拉弗拉卡斯。原书英文版由 Sage 出版公司出版。原书版权属 Sage 出版公司。

本书简体中文版专有出版权由 Sage 出版公司授予重庆大学出版社, 未经出版者书面许可, 不得以任何形式复制。

版贸渝核字(2004)第47号。

图书在版编目(CIP)数据

电话调查方法: 抽样、选择和督导/(美)拉弗拉卡斯(Lavrakas, P J)著;
沈崇麟译 — 重庆: 重庆大学出版社, 2005 8

书名原文: Telephone Survey Methods: Sampling, Selection and Supervision
ISBN 7-5624-3441-7

I. 电 II ①拉. ②沈.. III 电话—调查方法 IV C31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 073699 号

电话调查方法: 抽样、选择和督导 (第2版)

保罗 J 拉弗拉卡斯 著

沈崇麟 译

责任编辑 邱慧方正 版式设计 周晓

责任校对 邹忌 责任印制 秦梅

*

重庆大学出版社出版发行

出版人 张鹤盛

社址 重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)内

邮编 400030

电话 (023) 65102378 65105781

传真 (023) 65103686 65105565

网址 <http://www.cqup.com.cn>

邮箱 fxk@cqup.com.cn (市场营销部)

全国新华书店经销

重庆科情印务有限公司印刷

*

开本 890 × 1240 1/32 印张 6 625 字数 194 千 插页 32 开 2 页

2005 年 8 月第 1 版 2005 年 8 月第 1 次印刷

印数 1—4 000

ISBN 7-5624-3441 7 定价 15.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换
版权所有,请勿擅自翻印和用本书
制作各类出版物及配套用书,违者必究

作译者简介

保罗·J·拉弗拉卡斯 芝加哥罗要拉大学博士，美国西北大学新闻和统计学教授。1980年以来一直执教于该校，1982年创建西北大学调查实验室，并任实验室主任至今。1968年毕业于密西根州立大学，获社会科学学士学位，并于1975年和1977年在芝加哥罗要拉大学获实验社会心理学硕士学位和应用社会心理学博士学位。

在过去的15年间，由于他在公共政策研究及市民对犯罪的反应和社区反犯罪项目方面取得的成就而在国际学术界声名日隆。他还经常为美国司法部和私营机构在各种有关研究方法论的问题上提供咨询。而在最近6年，他把研究的眼光转向媒体如何将调查方法用于新闻事件的调查，特别是政治竞选中的新闻事件的调查。他在这方面的工作也已有所成就，他是《选票和总统选举》(*Polling and Presidential Election Coverage*)(1991)一书的编者之一。他参与过美国中西部舆论调查协会有关美国副总统/总统选举的调查。

沈崇麟 中国社会科学院社会学研究所研究员，中国社会科学院研究生院教授，“第二、三、四批百县市国情调查问卷调查”、“中国城乡居民生活调查”、“中国城乡家庭变迁调查”和“中国城乡社会变迁调查”等研究项目主持人。《社会统计学》、《社会统计方法和技术》、《实用社会科学计算机技术》以及第二、三、四批中国百县市国情调查问卷调查的《调查报告和资料汇编》、《世纪之交的城乡家庭》等译著和专著的译者或作者。

为方法理性鼓与呼*

——万卷方法策划报告暨出版说明

究竟是中国内地学界对于研究方法的漠视,导致研究方法出版物的匮乏?

还是研究方法出版物的匮乏,导致学界没有对方法问题予以应有的重视?

这是一个鸡生蛋蛋生鸡的问题。

作为图书出版的编辑人和策划人,对之多论无益。

但,作为图书出版的编辑人和策划人,我们却非常乐意——为方法理性鼓与呼!

我们乐于,也更善于从出版物的数量和质量的比较中,来了解和表述某一类知识的生产和传播情况,以此作为我们图书出版策划的基础。同样,在万卷方法的策划之前,我们便对美国、中国台湾及中国内地三者,1999—2002年间关于社会科学研究方法的图书出版情况做了一个简单的比较:

美国在社会科学研究方法方面出版物的数量之多,至少足以让我们惊讶!由于不便统计,在此,仅就美国的 SAGE 出版公司在社会科学研究方法方面的图书出版情况,做一个简单介绍,以窥其一斑。SAGE 出版公司 4 年中出版的社会科学研究方法方面的书籍(包括再版书)便有两百余种,其中,既有一两百万字的大部头工具书,如 *Handbook of Qualitative Research, Handbook of Research Design & Measurement*; 也有 10 万字左右的口袋书,如仅一个“应用社会科学研究方法系列丛书”(Applied Social Research Methods Series)便有 49 个品种,其中每本书对于案例研究方法、调查研究

* 本文原载《中华读书报》2004 年 3 月 31 日,第 15 版。在此,根据需要作者对原文做了少量改动。

方法、网络调查方法等做了分门别类的介绍。其覆盖面之广,研究之深入、具体、操作性强是我们所难以想像的。如果说,我们与美国的差距尚可理解和接受的话,那么,同一时期,中国台湾在这一方面的研究和传播情况也足以令我们汗颜。4年间中国台湾出版了大量深入研究社会科学研究方法方面的书,其中不但有本土作者的原创作品,也有从英美等西方国家引进版权的相对比较成熟的社会科学研究方法方面的作品。更为可贵的是,其中有几家出版公司已经注意从社会科学研究方法的体系着眼来组织自己的策划和出版,在这方面的出版有了一定的规模,内容的组织也显得比较成熟:如韦伯文化事业出版社的“研究方法系列丛书”、弘智文化事业公司的“应用性社会科学调查研究方法系列丛书”等都是发展比较成熟、规模比较大的专门传播社会科学研究方法的系列丛书。

而中国内地方面,同期虽然也出版了一批研究方法的书籍,但无论是规模还是研究内容的深入丰富程度都无法与美国及中国台湾两地相提并论。从规模看,这期间中国内地出版的社会科学研究方法类的著作也就四五十本,难望美国同行之项背,仅与中国台湾同期出版规模大致相当。从此类出版物内容的深入丰富程度来看,内地出版的社会科学研究方法类出版物主要集中在各学科内部,如教育研究方法、心理学研究方法、社会学研究方法、经济学研究方法、体育科学研究方法等,每本书都面面俱到谈调查、谈案例、谈访谈、谈田野、谈观察等,而很少有对某一种方法进行深度研究的图书,更没有像美国或中国台湾那样形成比较系统的研究社会科学研究方法的系列丛书。在这一领域,这样的图书结构对于应付大

学本科生在研究方法方面的入门性需求（即作为教材）还行，但对于迅速培养一大批拥有科学、理性的研究头脑的学者，特别是对于青年学者，如硕士、博士研究生的成长则是远远不够的。其致命的弱点表现在三个方面：其一，一本书铺得太开而无法细化深入，以至于绝大多数学生虽然上了方法的课，却除了记住了几个名词和对一些方法的理论及应用略知一二之外，至于什么情况下选择什么方法最恰当、具体怎么操作、这种方法可能会有哪方面的不足需要加以处理等研究细节问题仍然处于无理性状态。其二，既然我们的方法建设囿于学科内部，而不能对方法进行纵深的开发，那么，反正学科就那么几个，于是方法书大多是低水平重复。比如教育研究方法的书，现在全国使用做教材的至少也有十多本吧，但你若有心思看的话，一本足矣！其三，出版界对研究方法图书这种淡淡的一笔带过的做法，不仅很难形成一种风气，从意识深处提升起大家对于研究方法的关注，而且更加剧了整个学界对于研究方法的漠视，许多学者只有在著书立说之时才想到似乎从“作品结构的完整性”上看应该谈及方法问题。

社会科学界近年流行两个词语：一曰反思，二曰接轨。所谓反思也即是对于学科的理论基础、学科的结构、学科的历史与未来等问题的全面梳理；所谓接轨也即是希望中国的社会科学研究能够融入世界社科研究的大潮中，与国际上的社会科学研究实现彻底的、清晰的对话。在此，我们以为，无论是反思还是接轨，中国的社会科学界和传播界都必须投入一些精力来关注、研究、教授和传播社会科学研究方法。惟如此，才能在中国形成完善、科学的社会科

学研究方法体系和学科群，也才能使对研究方法关注与理性应用在中国社会科学界深入人心、蔚然成风；惟如此，也才能为中国社会科学研究与国际接轨搭建一个平台。

以上种种，促使我们策划出版了万卷方法系列丛书，献给忠实于人文社会科学研究的人们！

雷少波 崔祝

2004年6月于重庆大学出版社

英文版前言

20世纪80年代中期,在我撰写本书第1版的时候,抽样调查研究方法在电话调查中的应用才刚刚起步。从此之后,随着在研究方法方面许多重要研究的进展和许多研究报告的面世,数量众多的新研究方法不断出现。其中鲍勃·格罗夫斯(Bob Groves)和他的同事比墨、格罗夫斯、莱伯格、马修维茨和舒德曼在1991年 (Biemer, Groves, Lyberg, Mathiowetz, & Sudman, 1991), 格罗夫斯在1989年 (Groves, 1989), 格罗夫斯、比墨、莱伯格、马赛、尼可尔斯和沃克斯伯格在1988年 (Groves, Biemer, Lyberg, Massey, Nicholls, & Waksberg, 1988)的工作所产生的影响尤为引人注目。他们认为任何严谨的从事抽样调查的研究人员将要或者说必须要考虑抽样调查的计划、执行和结果的解释等各种问题。今天,一个见多识广的决策者,无论是在调查之前的设计过程中,还是在对一个已经完成的调查结果进行解释的时候,都必须对各种对调查精度产生影响的因素,如调查范围误差、无回答误差、测量误差和抽样误差加以细致的考虑。

本书第2版较第1版有了很大的修改,它反映了(希望如此)我自己在电话调查的计划和执行方面的一些思索。而所有这些都得益于自本书第1版问世以来的8年中,我在电话调查方面取得的经验,以及自20世纪80年代中期以来有关总调查误差问题的学习和写作(参见Fowler, 1993; Groves, 1989)。由于上述诸方面的心得体会,使这一版较之原来的那一版,导向性主题变得更为清楚:运用电话调查的目的在于减少可能的误差源(即偏倚和变差),以

使调查结果达到高质量（即高精度度）。

本书的修订版的目的和本书的原版完全一致：为那些可能考虑使用或正在进行电话调查的人提供一种详尽而实用的方法。我一直都相信，研究人员在考虑采用何种方式搜集调查数据时，在大多数情况下，他们首先应该就是否使用电话调查做出明确的决定，如果拒绝使用它是因为它不适合调查的目的，或无实际实施的可能。正因为如此，只要合适且可行，电话调查总是应该成为各种可供选择的调查方法的首选，因为它给我们提供了更多的机会来系统地控制整个调查过程的质量，从而使我们有更多的机会来减少总调查误差。

不过，这样说并不意味着调查方式的选择必须是非此即彼的。诚如本书所介绍的那样，人们已经越来越多地使用所谓的混合式调查，即在数据搜集过程中同时使用一种以上的调查方法（如电话调查和邮寄调查）。今天，研究者不应当把各种不同的数据搜集方法视为互不相容的，相反，我们应该把它们结合起来使用，以臻扬长避短、彼此补充之效。

尽管有些优秀的教科书已对调查研究方法作了一般的介绍，但其中专门介绍电话调查的并不多见，而像本书这样从实际应用的角度对它进行介绍的更是凤毛麟角。本书对作为搜集数据方法的电话调查，无论是纸笔式电话调查，还是计算机辅助电话调查的具体步骤和规范作了平实而十分详尽的介绍。如果我们想搜集到高质量的数据，那么在电话调查的设计和执行过程中，必须对本书所

介绍的有关电话调查的一般步骤和特定规则予以特别的关注。有许多作电话调查的人似乎并不了解如何建立最有可能确保抽样的有效性和访谈标准化的规范，而这二者正是所有高质量的电话调查所追求的目标。有许多人虽然已经认识到建立诸如这样的规范的重要性，但他们似乎并不愿和/或不能为之而努力。

限于篇幅，我们不可能在本书中介绍电话调查方法的所有方面。本书将主要选择那些不常为其他教科书所详细介绍的部分——被调查人的抽样问题、被调查人的选择问题和调查员的督导问题进行较为深入的介绍。特别要提醒读者注意的是，本书并未涉及用于电话调查的高质量问卷的设计问题。相反本书以大量篇幅介绍如何对调查员的问卷使用进行质量控制。因为高质量的问卷设计，并不能确保数据的高质量，除非我们能辅之以高质量的抽样和高质量的访谈。

与本书第1版一样，我仍然假定本书的绝大多数读者都打算计划并实施地方性（如一个城镇、县或州）而非地区性或全国性的电话调查。同时我还假定，绝大多数读者并不拥有那些大型学术单位或私营部门的调查机构才拥有的那些资源。正因为如此，虽然本书用了一定的篇幅来介绍二阶随机拨号（RDD）抽样，但它主要关注的却是地方层次上的抽样库生成和处理方法。在未积累丰富的地方层次上的电话调查的经验之前，我们不应贸然从事地区性或全国性的电话调查。

本书虽然多处提及计算机辅助电话访谈（CATI）与传统的纸

笔式访谈(PAPI)之间的相似和相异之处,但并未对它展开充分的讨论。在过去的十余年间,CATI有了很大发展,而且还会有更大的发展。虽然如此,它仍然是一种比较新且正在发展中的技术,因而我相信它的使用应限于那些已经在传统的PAPI调查中有丰富经验的研究人员。

我想再一次表示对列昂纳德(Leonard)、贝克曼(Bickman)和黛布拉·罗格(Debra Rog)等人的感谢之情,感谢他们给我提供了撰写本书的机会和在本书撰写过程中给我提供的帮助。此外,我也想借此机会对我在西北大学调查实验室以前和现在的同事朱迪思·A·斯凯巴尔(Judith A. Schejbal)、桑德拉·L·保玛(Sandra L. Bauman)、苏珊·M·哈特内特(Susan M. Hartnett)、J·索菲·玻克南(J. Sophie Buchanan)和丹·M·迈克尔(Dan M. Merkle)的工作能力表示敬佩,并感谢他们在研究工作中给我的支持。

我还想借此机会表达我对鲍勃·格罗夫斯(Bob Groves)和西摩·苏德曼(Seymour Sudman)等人的敬佩,我与前者虽然从未谋面,但他对我在高质量的调查方法方面的思想影响极深。后者不仅对抽样调查方法的贡献巨大,而且他在这方面表现出来的高度专业水准和亲力亲为的风范,堪称几代调查研究工作者的楷模。此外,我将永远铭记和感谢列恩·贝克汉姆(Len Bickman)、鲍勃·包罗克(Bob Boruch)、玛里琳·布鲁尔(Marilyn Brewer)、玛高·戈登(Margo Gordon)、彼得·米勒(Peter Miller)、埃米尔·波萨发克(Emil Posavac)、丹尼斯·罗森博姆(Dennis Rosenbaum)、富兰

克·斯莱马克尔 (Frank Slaymaker)、韦斯·斯科甘 (Wes Skogan) 和迈克·特罗格特 (Mike Traugott), 感谢他们给我的鼓励和实践机会。

最后, 我想对我的妻子芭芭拉·J·拉弗拉卡斯 (Barbara J. Lavrakas) 和儿子尼古拉斯·J·拉弗拉卡斯 (Nikolas J. Lavrakas) 说一声谢谢, 感谢他们对我献身我所感兴趣的事业所表示的理解。

保罗·J·拉弗拉卡斯

目 录

第 1 章	导 论	1
	总调查误差	3
	电话调查面面观	6
	电话调查在美国	9
	电话调查的基本步骤	17
	计算机辅助电话访谈 (CATI)	19
	本书的内容和结构	20
	有关调查方法的其他知识来源简介	25
	练习	28
第 2 章	建立电话调查抽样库	30
	选择有效的抽样方案	31
	随机数字拨号	38
	以电话簿和清单为依据的抽样库	53
	混合式抽样库	58
	抽样库的大小	59
	练习	64
第 3 章	控制电话调查抽样库	66
	抽样库控制问题	67
	用呼叫单控制抽样库	69
	拒访报告表、拒访转变和无回答误差	88
	正确对待在抽样库处理过程中出现的各种结果	92
	抽样库处理结果及调查的回答率和无回答率	100
	混合式调查的抽样库	105
	用 CATI 系统处理抽样库	107
	练习	108
第 4 章	选择被调查人并确保其合作	109
	争取良好的开局	110

	简单扼要地介绍一个调查	112
	被调查人的选择和寻求他们的合作	118
	事先与被调查人进行联系	135
	练习	136
第 5 章	督导 I :安排调查员的工作	138
	电话调查和个别访谈中的质量控制问题	140
	如何招聘调查员	141
	怎样进行培训	145
	调查前实习和在岗培训	159
	总调查误差和调查员	160
	练习	161
第 6 章	督导 II :安排督导的工作	163
	访谈阶段的人员和日程安排	165
	访谈单元的组织安排	170
	PAPI 和 CATI 调查中访谈阶段的督导	173
	复查完成的访谈	180
	结论	181
	练习	182
	术语表	183
	参考文献	193



导 论

Introduction

总调查误差

电话调查面面观

电话调查在美国

电话调查的基本步骤

计算机辅助电话访谈(CATI)

本书的内容和结构

有关调查方法的其他知识来源简介

练 习

人们对量化和以某种可测量(数字)的方式描述某些事物的方法感兴趣可谓由来已久。数量的内在意义不仅仅限于它们的数字符号所表示的量。虽然在历史早期,一般老百姓很少需要对数量问题有广泛的认识,但在当今社会生活中却要求人们对数量问题有一定的了解。即使是那些认为自己是没有什么数量概念的人也不得不承认,他们日常生活中的很多决策都是基于某种数量上的考虑。

长时间以来,人们已经认识到有效的决策并非总是需要确切的计数或测量,而这种认识正是抽样理论发展的基础。在对事物的认识和决策过程中,人们很早就已经懂得使用抽样,或只考虑较大集合中所有可能单元、人口、地方、事物等总体的一个子集等方法(例如,这些方法就是所谓典型概括法的基础)。然而,用于系统抽样的正规方法的产生则距今不远。正规抽样方法的产生,才使那些我们叫做抽样调查方法(survey methods)的各种调查技术应运而生。

抽样调查方法是一组调查技术的统称。这些方法最基本的目的是为我们提供我们感兴趣的某些变量的普遍程度(即数量)的精确估计值(即一些比较稳定且方差相对较小的量度)。例如在已经登记的选民中,赞成某一候选人的百分比是多少;所有的住户中,拥有摄像机的住户的百分比是多少;在所有从某一组装线上下线的小轿车中,有结构性缺陷的百分比是多少。在这些事例中,为了能对谁将赢得选举、摄像机的市场大小或某一特定汽车组装厂的工艺质量等问题做出精确的判断,我们不必无一遗漏地去调查所有可能的选民、住户或小轿车,以搜集作为我们判断依据的各种资料。

只要抽样调查的方法运用得当,无论调查对象是什么,我们都可得到具有代表性的非常精确的估计值。这些估计值的精确度可达到误差忽略不计的程度,至少从有效的决策角度看情况是这样的。不过有效的(极可能是精确的)抽样调查方法涉及很多新的且正在发展过程中的知识,正因为如此,它们常常被误用和误释。此外,我们还必须了解,抽样误差仅仅是诸多可能的误差源中的一种。