

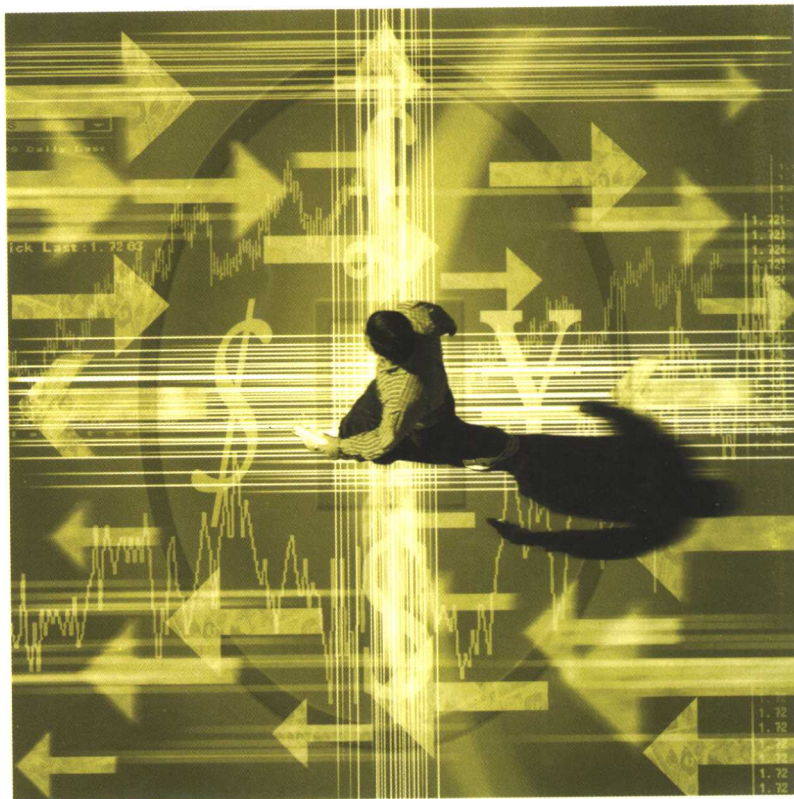
调研工具箱丛书之五 (美) 萨缪尔·默德斯·桑伊什 (Samuel Mersers Oishi) 著

张 仪 译

如何实施 面访调查

How to Conduct In-Person Interviews for Surveys

(第二版)



中国劳动社会保障出版社

C31
A764

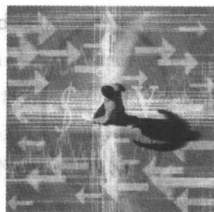
调研工具箱丛书之五 (美) 萨拜因·默蒂斯·奥伊什 (Sabine Mertens Oishi) 著

张 仪 译

如何实施 面访调查

How to Conduct In-Person Interviews for Surveys

(第二版)



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

如何实施面访调查/ (美) 奥伊什著; 张仪译. —北京:
中国劳动社会保障出版社, 2004

调研工具箱丛书

书名原文: How to Conduct In-Person Interviews for Surveys
ISBN 7-5045-2975-3

I. 如… II. ①奥…②张… III. 调查方法 IV. C31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 019804 号

Copyright ©2003 by Sage Publications, Inc.

This translation of How to Conduct In-Person Interviews for Surveys is published by arrangement with Sage Publications, Inc., 2455 Teller Road, Thousand Oaks, California 91320 USA.

北京市版权局著作权合同登记号: 图字 01-2003-4710

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

*

新华书店经销

北京印刷二厂印刷 北京京顺印刷有限公司装订

850 毫米×1168 毫米 32 开本 7.25 印张 156 千字

2004 年 8 月第 1 版 2004 年 8 月第 1 次印刷

定价: 17.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64911344



致 谢

我欠了无数思想深刻和无私的人一份人情，他们为我提供了其作品中的独有技术、智慧学识和实例。特别感谢普吉湾群体保健合作协会健康研究中心的朱莉娅·安德森 (Julia Anderson)，感谢她让我分享大量的调查的知识以及提供用于详细说明本书许多观点的实例。同时非常感谢 IMPACT 项目 (Improving Mood: Promoting Access to Collaborative Treatment) 的访问员和负责人，特别是弗吉尼亚·塞古因·米卡 (Virginia Seguin Mika)，他们的现场调查经验和技巧充实了从事这项工作所需要的素质的内容。感谢托尼亚·马尔蒙 (Tonya Marmon) 与我的谈话，这帮助我构建了数据管理和分析一章。

我也想感谢帕特里夏·哈蒙 (Patrica Harmon) 和约翰·德曼德 (John Dermand) 与我分享他们在许多项目中所获得的监督技巧，同时他们还提供了本书范例中的一些材料，还有埃莲娜·雷加达斯 (Elena Reigadas)，她在跨文化

致 谢

和翻译事项上的知识极大地丰富了我的见识。我也想感谢罗伯特·海勒（Robert Haile）允许我改编他的项目中的问卷和培训资料，特别是加州大学洛杉矶分校恺撒乙状结肠镜为基础的结肠息肉病例控制研究（乙状结肠研究），还要感谢詹姆斯·弗雷（James H. Frey），感谢他在电话访问和面访两个方面的富有成效的合作。

特别感谢尤尔根·乌努泽（Jürgen Unützer），感谢他允许我们将 IMPACT 项目中的一些资料用于本书的一些例子中，同时给了我一个让我学习到大量的经验的机会。

我还想特别感谢阿琳·芬克（Arlene Fink）的知识、学识和来自于共同调查经验的例子。也感谢塞奇出版社（Sage Publication）的德博拉·劳顿（C. Deborah Laughton）的支持和鼓励，还得感谢那几位不知名的审阅者，他们建设性的意见帮助我理顺了最后书稿，也感谢哈尼法·瓦达（Haneefa Wawda）在排版上的帮助。

目 录

学习目标	(1)
第 1 章 总论	(3)
一、谁参与调查	(4)
二、调查包括哪些内容	(6)
三、何时采用面访方式	(8)
四、在什么地方进行面访	(10)
五、为什么进行面访	(11)
第 2 章 怎样实施调查设计	(13)
一、识别和确定足够的符合条件的被访者	(15)
二、调查设计	(16)
三、调查实施	(17)
四、数据跟踪	(18)
五、数据准备和储存	(20)
六、数据分析	(22)
七、调查结果的发布	(22)

目 录

八、项目初始阶段任务清单	(24)
第 3 章 怎样设计面访	(26)
一、调查问题	(26)
二、确定问题的任务清单	(28)
三、提问措词的主要清单	(31)
1. 目标人群的语言	(31)
2. 中立	(32)
3. 一个概念	(33)
4. 太多的“我不知道”	(33)
5. 详尽和唯一的答案选择	(34)
四、辅助手段	(35)
1. 复杂或长问题和答案清单	(35)
2. 排列	(39)
3. 回忆技巧	(40)
4. 目视估算	(42)
五、问卷组织和格式	(44)
六、问卷流畅性指南	(45)
七、提问顺序	(53)
1. 一致效应	(55)
2. 疲劳效应	(56)
3. 重复效应	(56)
八、答题顺序	(57)
九、问题分组	(59)

目 录

十、问卷设计指南	(61)
十一、预测试	(63)
第 4 章 如何识别和招募被访者	(65)
一、抽样	(65)
二、样本量	(67)
第 5 章 如何实施面访	(70)
一、介绍性陈述	(70)
准备介绍性陈述的核对一览表	(71)
二、预约信和预约电话	(75)
如何准备预约信	(76)
三、资格筛选	(80)
四、被访者问题	(85)
五、处理拒绝	(88)
六、知情同意	(89)
七、登记	(93)
八、实施调查	(95)
第 6 章 如何挑选、培训和监督访问员	(99)
一、任务	(100)
1. 能力	(100)
2. 知识	(101)
3. 技能	(102)
二、选择过程	(103)
工作描述	(104)

目 录

三、培训	(107)
四、培训手册	(110)
1. 调查描述	(112)
2. 调查方法介绍	(112)
3. 调查技巧和指导	(112)
4. 访问员责任	(126)
5. 附录	(143)
6. 提供监督管理	(148)
五、培训课	(161)
六、监督	(163)
1. 访问员表现和反馈意见	(164)
2. 访问员支持	(172)
第7章 数据管理和分析	(174)
一、整理数据	(175)
二、处理缺失数据	(177)
三、数据安排、数据分析和分析数据	(177)
四、报告数据	(178)
第8章 定性调查简述	(180)
一、调查的目的和目标	(182)
二、被访者	(183)
三、访问员	(184)
四、调查设计	(184)
五、调查实施	(185)

目 录

六、编码	(187)
七、分析	(188)
八、小组访谈	(188)
第9章 跨文化考虑事项和翻译	(191)
练习题	(198)
答案	(202)
建议阅读文献	(208)
术语表	(214)
作者简介	(222)

学习目标

本书的目标是指导您进行面访的准备和实施，具体目标是在以下方面为您做好准备。

- 通过与电话调查和自填式问卷调查进行比较，描述使用面访的优势和劣势。

- 讨论在设计一个含有面访的项目的过程中所需考虑的管理问题。

- 按照已经成型的访问员指南撰写调查所用的问题。

- 从用于计算机辅助调查的访问员指南中找出程序员指南。

- 建立有用的辅助手段。

- 组织流畅的采访脚本，考虑可能存在的提问顺序效应。

- 撰写介绍性陈述。

- 撰写预约信。

- 撰写预约电话的脚本。

- 设计资格筛选方法。

如何实施面访调查

- 撰写并且适当安排过渡性陈述的位置。
- 了解知情同意步骤和操作方法。
- 为访问员撰写工作描述。
- 设计访问员培训手册。
- 处理拒绝问答。
- 为面访创造环境。
- 在书面调查和计算机辅助调查问卷上记录答案并且纠正错误。
- 设计访问员培训课程。
- 描述负责人的任务。
- 了解数据整理的步骤。
- 描述定量和定性调查形式的差异。
- 描述面访所必须考虑的文化因素。
- 了解将调查翻译为另一种语言的相关事项。

第1章 总 论

面访是身处同一地点的参加者之间的有目的的对话，访问员和被访者可以进行面对面的交流，这是电话调查、计算机调查或者自填式问卷调查所无法做到的。面访，又名“亲身访问”或者“个人调查”，其本身也有多种方式，而且作用不同。记者进行调查是为新闻报道采集信息，医生询问病人是为诊断获取线索，雇主面试应聘者以确定应聘者的能力是否达到他们对该职位的要求。这些调查者（记者、医生、雇主）为了特定的目标而收集信息，而这些目标受到调查项目设计过程中所确定的研究问题的制约，当然这些目标本身就是调查项目的组成部分。

然而，随着本书讨论的深入，你就会发现面访访谈员的任务与其他形式调查中的调查者有所不同。

与自填式问卷调查和电话调查相比，调查的面访模式有优点也有缺点。面访可用于各种场景，就各种主题收集数据。

一、谁参与调查

调查通常需要两个人：提出事先准备好的问题的访谈员和回答这些问题的被访者。调查有时也是通过“代理人制度”完成，即某人代表被选中的被访者来回答问题。有时因为希望中的被访者无法亲自参加，调查研究者会使用代理被访者，例如，希望的被访者是年纪很小的儿童，或者出现记忆力受损（例如患早老性痴呆病的病人），也可能是被访者已经过世。然而，通常来说，调查是访问员和通过预先确定的抽样方法挑选出来的被访者之间条理清楚的对话。被访者之所以被选中，是因为他（她）是某一特定人群中的一个，这一人群通常被称为“目标人群”。

如上所述，访问员所肩负的任务与其他形式的调查者有所不同。记者、医生、雇主以及其他很多参加调查谈话的人在调查过程中几乎不受限制，他们可以根据自己的本能和才能，时而发出感叹表明态度，时而基于所学做出判断，时而提示被访者以获取更多信息。这些调查者往往是他们所收集数据的“分析师”，如记者自己撰写文章，医生直接做出诊断，雇主个人判断申请者是否是该职位的理想人选。

亲自进行“定性”调查的研究人员也许可以对自己的

调查结果进行分析。然而，绝大多数的调查是采用定量分析的方法进行的，这就是说，使用统计方法来对数据进行分析。开展定量调查工作的访问员通常不去分析他们所收集的数据。尤其是在大规模的定量调查中，被访者也许多达成百上千，是研究人员（经常在分析专家的帮助下）承担着数据分析的任务，这常常是繁琐的统计分析过程。在本书中，“研究人员”用来指那些确定研究问题、设计更大调查方案来开展研究以及评估调查结果的意义的人。这些人，有时候被称作研究负责人或者研究人员，他们很少亲自参与定量调查。坚持问卷实施的标准化、确保被访者的答案有效并且在分析阶段具有可比性，这些都是访问员的工作。

调查的标准化意味着以同样的方式向每位被访者提出相同的问题，尽可能减少外部影响。这要求访问员不能过多与被访者进行交谈。访问员应该清楚他们只需尽力完成数据收集，不能将自己的观点施加给被访者。问卷上的问题是怎么写的，他们就必须那样来读，始终保持中性的语调。另一方面，如果访问员的言行举止像机器人缺乏活力，被访者也许会敷衍了事，这样也可能会影响他们回答问题。他们也许会被激怒，开始不假思索地回答问题，仅仅为了早点结束调查了事，他们甚至可能会拒绝回答问题。因此，访问员必须能够与被访者保持融洽的关系，同时又不影响他们回答问题。

如何实施面访调查

因此访问员肩负双重任务，一方面他们必须让调查在对话的层面上顺利进行，另一方面他们又得在问题和预先确定的回答问题的多样性的前提下，有效地引导被访者。访问员可能给被访者回答问题带来的负面影响被称为访问员效应，面访在访问员效应面前尤其不堪一击，因为被访者不仅仅完全暴露在接受电话调查一样，而且被访者还会受到访问员诸如种族、年龄、身体语言和面部表情等视觉提示的影响。所有这些提示都会潜移默化地导致被访者根据自己对访问员的态度来回答问题，而不是他对问题本身的反应。

二、调查包括哪些内容

调查最基本的组成部分是问卷，又称调查指南或者调查工具。访问调查问卷与自填式调查问卷的不同在于被访者是否可以看到问题。访问员从问卷纸上或者电脑屏幕上读出问题并记录答案。除了问题之外，问卷还包括了双方对话时访问员部分的脚本，访问员通读问卷的时候应该采取的步骤也有详细说明。另外，针对被访者的一些可以预测的问题或者观点，问卷也提供给访问员应对之策。问卷详细说明了访问员必须使用的标准化语言，用来探究和提

示那些感到疑惑或者回答问题不完整的被访者。问卷还包括了访问员的介绍性陈述和总结性话语的脚本，同时还包括访问员如何记录被访者回答的具体方法。

问卷围绕由调查目标确定的内容构建，其形式应该为流畅的谈话制造条件。在调查过程中，访问员一般面临着四大任务：介绍性陈述、身份合法性的筛选、获得知情同意、提出问题，还包括进行规定的过渡性陈述——这是介绍和分隔调查不同部分的文字说明。在定量调查中，问题后总是有事先确定的可供选择的多种答案，被访者只需在可能的答案选项中进行选择。然而，定性调查的问卷有时候也包括开放性问题，这些问题不提供预先确定的答案选项，对于这些问题，访问员必须逐字记录被访者的答案。

定量调查经常是通过“纸笔式调查”（PAPI, Paper-and-Pencil Interviewing）完成的，访问员照着问卷纸提出问题，将被访者的答案直接记录在同一张问卷纸上或者单独的代码表上。一些调查项目设计了可扫描的特殊代码表格，这样，调查项目的工作人员就可以直接将被访者的答案扫描进计算机，供分析人员分析，而无需再将访问员记录的答案逐字敲入计算机中。

访问员有时使用计算机辅助个人访问（CAPI, Computer-assisted Personal Interviewing）来进行定量调查。在这种方法中，访问员借助计算机而不是问卷向被访者提出问题，同时通过键盘将被访者的答案直接输入计算机。程序