

调研工具箱丛书之三 (美) 琳达·B·鲍克 (Linda B. Bourque) 著

伊夫·P·菲尔德 (Eve P. Fielder)

李大伟译

自填式

问卷调查和邮寄问卷调查

How to Conduct Self-Administered and Mail Surveys

(第二版)



调研工具箱丛书之三

(美) 琳达·B·鲍克 (Linda B. Bourque)
伊夫·P·菲尔德 (Eve P. Fielder) 著

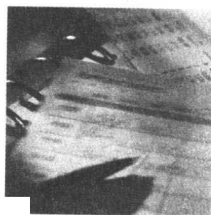
李大伟 译


自填式

问卷调查和邮寄问卷调查

How to Conduct Self-Administered and Mail Surveys

(第二版)



 中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

自填式问卷调查和邮寄问卷调查/(美) 鲍克 (Bourque, L.), (美) 菲尔德 (Fielder, E.) 著; 李大伟译. —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 Self-Administered and Mail Surveys

ISBN 7-5045-4439-6

I. 自… II. ①鲍… ②菲… ③李… III. 问卷-调查方法 IV. C31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 008274 号

Copyright © 2003 by Sage Publications, Inc.

This translation of How to Conduct Self-Administered and Mail 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 01-2003-4708

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

*

北京北苑印刷有限责任公司印刷、装订 新华书店经销

850 毫米×1168 毫米 32 开本 9 印张 162 千字

2004 年 5 月第 1 版 2004 年 5 月第 1 次印刷

印数: 3200 册

定价: 19.00 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

我们要非常感谢阿琳·芬克 (Arlene Fink)，是她邀请我们参加了本系列丛书的编写工作，并在此过程中给了我们非常有益的意见；感谢托尼亚·海斯 (Tonya Hays)，特里·西尔伯曼 (Terry Silberman)，以及伊丽莎白·斯蒂芬森 (Elizabeth Stephenson) 在寻找案例材料时的协作工作；感谢玛里琳·哈特 (Marilyn Hart) 和克里斯托弗·科里 (Christopher Corey) 在技术上的支持；感谢格洛丽亚·克劳斯 (Gloria Krauss) 协助文书与编辑工作。我们要特别感谢德博拉·里奥佩利 (Deborah Riopelle)，她是工作场所伤害研究的项目协调人，并在研究过程中协助收集案例。“服务雇员国际工会”的玛吉·罗宾斯 (Maggie Robbins)，第 660 工会社区的巴特·戴勒 (Bart Deiner)，第 535 工会社区的威尔马·卡多纳 (Wilma Cardona)，是他们的协助工作使“工作场所伤害研究”顺利完成。感谢斯科特·佩雷斯 (Scott Perez)、戴维·沃森

自填式问卷调查和邮寄问卷调查

(Daivid Watson)、克里·谢弗 (Kerry Sheffer), 以及“南加州伤害预防研究中心”其他的工作人员为该书第二版的完成所做的辛勤工作, 该中心的主任杰斯·克劳斯 (Jess Kraus) 为我们提供了便利, 使我们可以忙里偷闲来完成本书的修订。

用于高校学生调查的回复信来自于吉姆·西达留斯 (Jim Sidanius) 与玛里琳·布鲁尔 (Marilynn Brewer) 的一项研究, 该研究得到了拉塞尔·赛奇基金 (Russell Sage Foundation) 的资助 (对于高校学生中的文化多样性的态度研究, Grant No. RSF 879. 301)。“视角膜矫正研究前瞻性评估 (PERK)”得到了国家眼科学会的资助 (Grant Nos. EY03752 与 EY03761); “工作场所伤害研究”得到了“南加州伤害预防研究中心”的资助 (疾病控制中心, Grant No. CCR903622)。

目 录

学习目标	(1)
第 1 章 自填式问卷概览	(3)
一、自填式问卷的种类	(4)
二、自填式问卷的优点	(11)
三、自填式问卷的缺点	(18)
四、自填式问卷实例：伤害和视力研究	(29)
第 2 章 问卷内容	(31)
一、利用问卷收集数据的种类	(31)
二、使用邮寄问卷或电子问卷的适当性	(32)
三、设计问卷内容	(40)
第 3 章 设计用户界面友好的问卷及答案选项	(53)
一、问题设计	(54)
二、开放性问题 and 封闭性问题	(72)
三、设计答案选项	(74)
四、清楚而充分的提示说明	(85)

目 录

五、调查人员的思路映射·····	(91)
六、对问卷进行预测试、试访以及修改·····	(95)
第 4 章 问卷的格式 ·····	(108)
一、问卷长度·····	(109)
二、纵排格式·····	(110)
三、栅格·····	(114)
四、行间距·····	(114)
五、印刷和纸张·····	(116)
六、一致性·····	(117)
七、在页面间将问题拆分·····	(118)
八、在线问卷的格式化处理·····	(120)
九、与数据录入员和数据处理员协调·····	(124)
十、结束问卷·····	(125)
十一、准备印制前的副本·····	(126)
十二、受访者的回应和积极性·····	(127)
十三、撰写问卷说明书·····	(147)
第 5 章 调查实施 ·····	(160)
一、样本的设计和生成·····	(161)
二、调查包裹里都有些什么·····	(176)
三、跟进过程·····	(178)
四、样本跟踪·····	(186)
五、处理返回问卷·····	(190)
六、估计费用·····	(194)

目 录

练习题·····	(211)
参考答案·····	(232)
建议阅读文献·····	(248)
术语表·····	(265)
作者简介·····	(277)

学习目标

本书的目的在于告诉读者如何开展自填式问卷调查，以及如何对自填式问卷调查进行管理。自填式问卷调查包括因特网在线调查和邮寄问卷调查，本书对邮寄问卷调查进行了特别的讨论。所讨论的领域包括自填式问卷的种类，适用自填式问卷调查的场合，设计自填式问卷调查所需的技能、自填式问卷调查成本估计技能、样本筛选技能，以及决策制定所需的文档。

具体目标如下：

- 描述自填式问卷的种类；
- 识别自填式问卷调查的优缺点；
- 识别网络在线问卷的优缺点；
- 确定一份自填式问卷是否适合你的调查问题；
- 确定问卷内容；
- 设计一份用户界面友好的问卷；
- 对问卷中的问题进行预测试、试访，并进行改进；

自填式问卷调查和邮寄问卷调查

- 对用户界面友好的问卷进行规范化处理；
- 为刺激和提高回应率而准备通知函及说明信；
- 书写规格说明：解释问题的缘由，指出问题的来源以及调查研究的方法；
- 描述如何设计样本及产生样本、如何识别潜在样本来源、如何对样本进行组织，以及如何提高回应率；
- 邮寄和自填式问卷调查中的库存物资和过程；
- 描述对非回应人的跟进过程、对回应人的跟踪方法，以及跟进次数和时间管理；
- 描述如何对返回的问卷进行处理、编辑以及编码；
- 描述数据录入过程；
- 描述如何对记录进行保存；
- 对一项自填式调查或邮寄调查进行费用估算；
- 估算一项自填式或邮寄问卷调查所需的人力；
- 对问卷的开发和管理，以及对问卷数据进行全面归档。

第 1 章 自填式问卷概览

自填式问卷 (self-administered questionnaire) 是调查研究工作中最常用的收集数据的工具之一。更进一步说, 自填式问卷出现在我们生活中的很多领域。例如, 从幼儿园到研究生院一直使用的学生测验试卷就是一种自填式问卷。同样, 我们生活中其他地方也要填写不计其数的各种自填式问卷, 从申请驾驶执照一直到死亡注册。

不幸的是, 由于人们在日常生活中对各种各样的自填式问卷很熟悉, 结果导致那些刚入门的调查人员想当然地认为自己可以轻而易举地设计出一份问卷, 并且立即可用它去收集数据。就像任何收集数据的方法一样, 为一项调查设计自填式问卷并且付之于实施是需要时间和精力。本书概述了自填式问卷调查作为一项优质的、至少是充分的数据收集方法所需要的环境。调查人员在设计这样的问卷时必须考虑什么? 调查人员采用什么方法让调查对象完成问卷? 如何收集到完整、可靠、有效的数据?

一、自填式问卷的种类

自填式问卷是一种收集数据的手段，由被调查对象自己填写。问卷中所有的刺激元素全部通过视觉体现。正如我们已经注意到的，这些手段并不仅仅只用于研究目的；人们出于各种各样的目的，在各种各样的环境中使用这些手段收集数据。一直到近些年，人们还几乎全部用纸笔技术（paper-and-pencil techniques）方式完成自填式问卷。如今，随着个人电脑的普及，以及信息高速路的发展，与自填式问卷相关的技术正越来越向电子媒介方面演化。随着这些技术的突飞猛进，目前散布在因特网上的自填式问卷有朝一日完全有可能引入听觉刺激来进行数据收集。这和目前渐趋成熟的通过电话语音信箱进行数据收集、提供服务的方式和约会十分相似。并且是对基于视觉手段收集信息的极大补充。在本书中，我们将着重于介绍传统的自填式问卷调查的方法和过程——每位受访者都会收到一份印刷问卷，并用钢笔或铅笔填写。当然，我们也会适当地谈到电子邮件调查和在线调查（online surveys）。一般地说，只有当电子邮件调查作为一种电子数据收集（data collection）所必需的手段时，我们才会对在线调查予以

考虑。

自填式问卷有两种，人们形象地将它们描绘成一个一维连续闭集的两端。其中一端的问卷，须在调查人员或其他监督人员在场的情况下完成；在另一端的问卷，受访者完成问卷时不应有调查人员或其他监督人员在场。

通过邮寄发送的问卷是典型的没有调查人员监督的问卷，这种问卷被称为邮寄问卷（mail questionnaires），我们将在本书中着重讲这种问卷。其中一个原因是由于它比较常用，另一个原因是因为在邮寄问卷中用到的方法在所有其他自填式问卷中都适用（如电子邮寄问卷和在线调查）。在开始介绍邮寄问卷之前，让我们先简要地看看自填式问卷应用的几种不同的监督或半监督环境。

1. 监督调查

一对一监督

一对一监督是一种极端的问卷监督管理方法，某个调查对象当着调查人员的面完成问卷，而调查人员也随时准备着回答调查对象提出的任何问题。人们很少使用这种调查管理方法，主要是因为费用昂贵。后面会谈到采用自填式问卷调查的原因——就是为了降低费用。如果采用一对一监督方式的自填式问卷，其费用大概与电话采访和面访相仿，而比其他自填式问卷调查要高出不少。

自填式问卷调查和邮寄问卷调查

尽管如此，调查人员还是会在某些情况下采用一对一监督调查，这种情况通常发生在面访（in-person or face-to-face interviewing）研究作为主要数据收集方法时。例如，美国“国家滥用药物协会”赞助了一项自填式问卷调查，以确定受访者过去和现在的用药情况。作为面访的一部分，每位受访者都收到一份自填式问卷。根据问卷的设计格式，不管受访者是否用药，要求在同样的时间内完成问卷。面访过程是精心设计的，无论是在问卷完成过程当中，还是在问卷完成以后，访员不允许看到自填式问卷。这些预防措施的目的是为了最大程度地保证被调查对象信息的保密性。这样做是基于这样一个假设：人们一般会尽量隐瞒自己的药物史。同时，访员在场回答受访者可能提出的问题，并在必要时作出某些澄清。

集体调查

与一对一监督相比，使用范围更为广泛的是集体调查（group administration）：人们在教室里、工作场所或其他集体环境里完成问卷。在集体调查环境中，每个个体都必须独立地完成自己的问卷，不得与其他受访者商量。但是，调查人员或其他访问监督员会在场提供介绍及指导、回答问题，监督问卷回答的程度及受访者之间沟通的程度。研究目的不一样，监督员的管理作用也不一样，有时他们需要去回答或者澄清可能出现的任何问题，有时却不得不拒绝对某些问题的提问，甚至一概不答。

如果用集体自填式管理的方法去设计一份问卷，调查人员很可能会非常想尽可能多地知道问卷“工作”得怎样：受访者是否懂得问题在问什么？答案选项是否全面？答案选项是否满足了相互排斥的要求？答案选项是否明白易懂？这种情况下，调查人员可能会邀请受访者在完成问卷的过程当中提出问题。或者，调查人员先请受访者完成问卷，然后请大家一起讨论他们的提问及评价。无论是哪种情况，监督员都必须认真记录受访人所有的提问和评价。因为这些提问和评价可能会揭示出一些潜在的问题，调查人员必须根据这些问题对问卷进行改进。

相反，如果问卷已经最终确定，并要在一个集体环境中进行数据收集，就要求监督员们对受访人提出的任何问题和评价不进行正面回答。目前，调查研究人员在对态度、观点、身体健康状况、精神危机以及其他很多方面进行测量时，大多数都是通过纸笔方式完成的，不管是在个人测量环境中，还是在集体测量环境中。一般来讲，这些方法是随时间而逐步发展起来的，人们也对它们的有效性和可靠性倾注了大量的注意力。这种方法也被用作于特定的个体受访者与其他受访者群体的比较中。引入这些方法时，调查人员会想尽办法去保证所有受访者都接受到完全一致的刺激，每位受访者给出的所有信息都是该受访者个体的感受、态度或健康状态。这种情况下，集体测量中的监督人员一般会依据一份书面的提示说明向受访者介绍如

自填式问卷调查和邮寄问卷调查

何完成问卷。有的问卷自身会重复这些提示说明，而有的问卷则不然。指导信息中会有一个声明，告诉受访者所有问题答案没有对错之分；相反，调查的目的是征求受访者对所调查问题的个人感受或经历。如果允许的话，监督员也要介绍如何填写问卷。

半监督式调查

如上所述，在集体调查情况下，假设所有受访者在被调查期间（至少在开始阶段）都待在同一个地方（一般是在一个房间里），每位受访者听到的是一样的口头提示说明，每个人的提问或评价会受到同样的处理，自填式问卷也会在几乎无限变化的其他环境中进行，这就是我们要说的半监督式调查。例如，儿童诊所候诊室的接待人员会给大家分发问卷。这种情况下，接待人员给这些潜在的受访者集体发出的不是正式的演讲或口头提示说明，相反，接待人员在给每人分发问卷时对每位受访者重复大概差不多的提示说明。由于在每个星期中接待员会轮班工作，所以会带来人员变动。此外，一个星期内诊所的活动水平也会视情况而变化。这样，每位受访者所接收到的信息内容和程度都会因人而异。如果在诊所人少的时候，一位受访者接受的信息和提示说明可能相对会详细一些；而那些在人多时来的受访者甚至可能收不到任何提示说明。显而易见，在这种情形下所提供的刺激的一致性（至少是指示的一致性）很有可能影响到所获得数据的有效性和可靠性。

不管怎样，总会有人（即使有实无名）会在场解答关于问卷的问题，并在最低水平上监督数据收集工作。

在注册排队、礼堂、娱乐中心、机场以及人员进出的商店或其他场合，也可进行问卷发放和回收。在这种情形下，如果问卷发放和回收人员在场回答问题，并给出指导，这种问卷管理方式也被视为半监督式管理。调查人员在这种场合下所能发挥的作用是决定将问卷发给何人，保证分发的问卷被完成并收回，并为被访人提供与印刷问卷上的指示相一致的回答。

2. 无监督调查

目前所知，没有一个统计数字表明在调查研究项目中有多少种自填式问卷设计，也不知道有多少是无监督调查，有多少是有监督调查。但是，一旦人们谈到研究内容，毫无例外地都会想到通过邮寄进行的问卷调查。因此，目前邮寄方法还是进行无监督自填式问卷调查的主要形式。尽管如此，越来越多的人开始采用在线的自填式调查问卷，特别是在内部员工研究、组织调查以及家庭小组研究方面。

如果问卷的调查管理完全离开监督员，则问卷自身必须是自充分的，或者说必须能单独使用的。当人们通过邮寄进行问卷调查时，调查人员不可能在场回答受访者提出