

高职高专



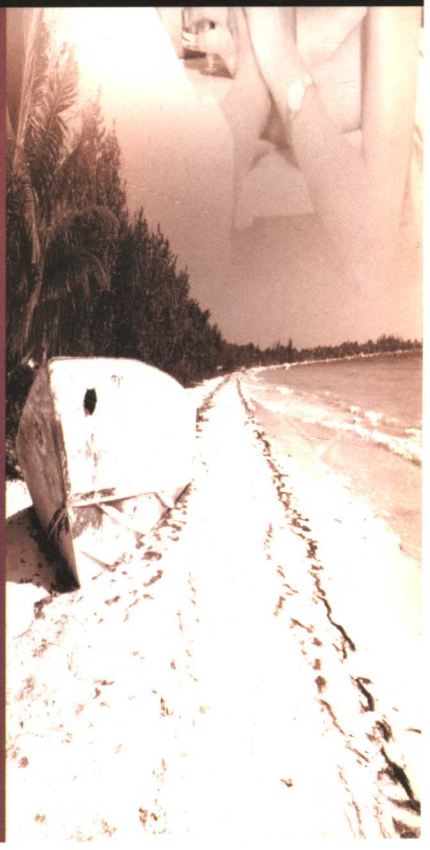
系列教材

旅游

心理学

◎主 编 黄继元 李 晴

◎主 审 秦远好



重庆大学出版社



高职高专旅游系列教材

旅游心理学

旅游心理学

主 编 黄继元 李 晴
主 审 秦远好

重庆大学出版社

本书是高职高专旅游与饭店管理专业系列教材之一。本书运用和借鉴国内外多门学科的理论与方法,结合我国国情,主要阐述旅游心理学的基本理论、基础知识及其在实践中的应用。内容包括旅游心理学概论、旅游者消费行为分析、旅游者需要与动机、旅游者个性研究以及旅游服务心理、旅游企业管理心理等。本书强调理论与实践相结合,注重实用性与应用性。本书主要适用对象为高职高专旅游类专业学生,也可作为自学考试、成人教育、电大以及旅游工作者的培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

旅游心理学/黄继元,李晴主编. —重庆:重庆大学出版社,2003.9
(高职高专旅游系列教材)
ISBN 7-5624-2904-9

I. 旅... II. ①黄... ②李... III. 旅游心理学—高等学校:技术学校—教材 IV. F590
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 077478 号

高职高专旅游系列教材

旅 游 心 理 学

主 编 黄继元 李 晴

主 审 秦远好

责任编辑:贾 蔓 版式设计:邱 慧 贾 蔓

责任校对:蓝安梅 责任印制:秦 梅

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

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

自贡新华印刷厂印刷

*

开本:787×960 1/16 印张:11.25 字数:221千

2003年9月第1版 2003年9月第1次印刷

印数:1—3 000

ISBN 7-5624-2904-9/F·314 定价:16.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有 翻印必究

编审委员会:

傅启鹏 罗兹柏 赵 毅 王长生

编 委 会 (按姓氏笔画排名):

丁文义 王长生 王昆欣 王 瑜
韦艳春 刘代泉 牟 红 向 旭
吴金林 罗兹柏 范运铭 段光达
赵 毅 黄继元 傅启鹏 程道品
谢国荣

编 写 单 位 (排名不分先后):

桂林旅游高等专科学校
湖北大学职业技术学院
浙江旅游职业学院
四川旅游学校
郑州旅游学校
桂林工学院
重庆旅游学院
西南师范大学
昆明大学
闽江大学
黑龙江大学
重庆工商大学
福建商业高等专科学校
承德旅游学院
重庆工学院
重庆石油高等专科学校

前言

前言

旅游是人类在审视自己的过去,认识住在他方的同类,认识大自然奇观的一种文化震撼和审美的全过程。作为提供这一特殊的物质和精神服务的旅游业,就是要使旅游者或是通过接触自然、欣赏自然而产生心理愉悦;或是通过了解、认识人类自己创造的历史文化而产生心灵震撼;或是在游历过程中得到美味佳肴等感官享受;或是通过各类娱乐、运动、购物等活动找到最人性化的享受。所以,旅游业与人类生产活动的其他领域相比,有着自身独特的产业特色,是最富人性特征的产业。要想较深入地了解旅游现象,就必须了解旅游者的心理和行为;研究旅游条件如何为旅游者提供优良的服务,深入探究旅游企业中人的心理和行为。旅游心理学正是以上述问题作为自己的主要论题,通过这一学科的研究,对于深入掌握旅游者的心理和行为,开拓客源,提高服务质量,改善经营管理,科学安排旅游设施和开发旅游资源及发展旅游业等,都有重要意义。

本书具有以下特点:全面反映旅游心理学的基本理论,注意旅游心理学理论的系统性和完整性;吸收国内外旅游心理学最新研究成果,力图使本书具有先进性和科学性;力求从我国旅游业的实际出发,将旅游心理学的理论与实践融为一体。分析问题力求简明扼要、深入浅出;辅以一定案例分析,突出应用性和实用性。本书能对旅游专业的学生和从事旅游业工作的人员提供有益的帮助。

本书是集体共同努力的结果。第一章:黄继元(昆明大学);第二章:张毅(黑龙江大学);第三章:丁文义(承德旅游学院);第四章:李晴(重庆旅游学院);第五章:韩百娟(重庆旅游学院);第六章:郑春林(重庆工商大学);第七章:黄洪洪(闽江大学);第八章:马英(昆明大学)。本书由黄继元、李晴主编,西南师范大学旅游学院秦远好审稿。

本书在编写过程中,参考了部分心理学、社会心理学、管理心理学、社会学和旅游心理学等论著,在此谨向有关作者以及为本书的编写付出辛勤劳动的重庆大学出版社编辑致以诚挚的谢意。

编 者

2003 年 7 月 20 日

目 录

目 录

第一章 概论	1
第一节 旅游心理学的研究对象	1
第二节 研究旅游心理学的意义	5
第三节 学习旅游心理学的方法	7
本章小结	12
思考与练习	12
案例分析	13
第二章 旅游者行为的研究	15
第一节 旅游行为产生的基本因素	15
第二节 旅游知觉	27
本章小结	37
思考与练习	37
案例分析	37
第三章 旅游者的需要与动机	39
第一节 旅游需要	39
第二节 旅游动机	48
本章小结	52
思考与练习	52
案例分析	52
第四章 旅游者的个性	54
第一节 个性概述	54
第二节 旅游者的个性类型	59
第三节 旅游者的个性构成	63
本章小结	72
思考与练习	72

案例分析	73
第五章 旅游服务心理(一)	74
第一节 最富于“人性”的旅游服务	74
第二节 旅游服务中的客我交往	79
第三节 旅游服务的心理策略	84
本章小结	92
思考与练习	92
案例分析	93
第六章 旅游服务心理(二)	95
第一节 服务质量与旅游者心理	95
第二节 服务过程与旅游者心理	102
第三节 旅游服务人员的职业心理素质	106
第四节 旅游行业服务心理	113
第五节 旅游者心理与旅游设施	119
第六节 旅游者投诉心理	122
本章小结	126
思考与练习	126
案例分析	126
第七章 旅游管理心理	128
第一节 管理心理学概述	128
第二节 旅游企业的个体心理与管理	133
第三节 旅游企业的群体心理与管理	138
第四节 旅游企业的领导心理	146
本章小结	150
思考与练习	150
案例分析	151
第八章 管理心理学的运用	152
第一节 调动员工积极性	152
第二节 解决员工问题行为	160
本章小结	168
思考与练习	169
案例分析	169
主要参考文献	171

概 论

旅游活动已成为当今人们物质文化生活需要不可缺少的内容之一,旅游业已经成为世界上发展速度最快的产业,是一个充满生机的产业。旅游活动就是人的活动,其中包含着多种心理因素,是最富有人性特征的活动。而心理因素对旅游活动的发展起着极其重要的作用,这就提出了研究旅游心理的客观要求。旅游业的发展也迫切需要系统、深入地研究旅游活动中各种复杂的心理现象,为发展旅游业、提高旅游服务质量和效率提供心理学依据。本章主要向读者介绍什么是旅游心理学,旅游心理学的研究对象是什么,旅游心理学涉及哪些内容,为什么要学习旅游心理学以及学习旅游心理学的方法等等。

第一节 旅游心理学的研究对象

一、旅游心理学的概念

旅游心理学是心理学的分支应用学科,它的理论基础主要借助于心理学的研究成果,它是将心理学的基本原理应用到旅游业实践的结果,要了解旅游心理学必须首先研究心理学。

(一)心理学

1. 心理学的概念

现代心理学自 1879 年德国心理学家冯特在莱比锡大学创建世界上第一个心理学实验室以来,已有 100 多年的历史。其间最著名的现代西方心理学有三大流派。一是弗洛伊德心理学,二是以华生为代表的行为主义心理学,三是以马斯洛为代表的人本主义心理学。弗洛伊德心理学注重研究导致人心理失常的病因。他认为,由于

人的本能冲动受到压抑,这些隐藏在人内心深处的冲动长期得不到“宣泄”,而使人心理失常。行为主义心理学则重视揭示人的一般规律,找出人的行为为什么有些不断地重复、巩固,而有些却难以巩固的根本原因。马斯洛的人本主义心理学,则注重分析人的不同需求,提出了需要层次学说。自 70 年代以来,在人本主义心理学的发展中又兴起了一个新的心理学派别,即超个人心理学。该学派认为,人要实现自我,就必须“超越”自我,以宇宙为中心,而不是以人的需要和兴趣为中心。这些心理学的研究对我们探寻消费者行为轨迹,发掘消费者行为的规律都有很高的参考价值。比如,现代社会人们的生活、工作节奏越来越紧张,造成精神上的压力越来越大,为此人们找到一种宣泄的办法,即逃避,用旅游、度假、休闲的方式来缓解精神上的压力。同时又以旅游、度假、休闲作为实现自我,超越自我,寻求人与自然和谐统一的途径。在这种宣泄过程中,人们的需要不断得到满足,紧张感得到缓解。

现实社会中,人在清醒状态下经常都在进行心理活动:回忆往事、思索现实、想像未来等。人在现实生活中之所以能做出各种各样的行为,都有其深远的社会根源,但外因必须通过内因而起作用,其最直接的内部动因就是各种心理活动。心理学就是研究这些心理活动及其规律的科学。心理学的研究对象是人的心理,从人的心理固有的特征看,心理学的研究既涉及自然科学,又涉及社会科学。因此,心理学最显著的特点是介于自然科学和社会科学之间的中间学科。一个世纪以来,心理学研究取得了很大进展,人们对自身心理活动的规律已经有了较深入的认识。心理学在很多学科领域得到广泛的运用,从而产生了众多的分支学科,如管理心理学、教育心理学、体育心理学和旅游心理学等。

2. 心理学的基本内容概述

心理学的研究领域极其广泛,分支学科也很多。但不论研究哪一领域的心理学,都必须以普通心理学为基础,涉及的基本内容如图 1-1 所示:

心理学的研究内容是多方面的,图 1-1 概括了心理学的基本内容和其相互关系。

心理过程是指人对现实的认识过程,是人们心理活动的主要方面,它包括认识过程、情感过程和意志过程三个方面。

认识过程是最基本的心理过程,它包括感觉、知觉、记忆、想像和思维。

情感过程是一种极其复杂的心理过程,按其社会内容可以分为道德感、理智感、尚美感等三种类型。

意志过程具有两个特征,一是意志活动是有目的、有意识的心理活动,二是意志对人的行为有调节功能。

认识、情感、意志三个过程是紧密联系的。对事物有了认识就产生了一定的情感和意志行为。我们对旅游工作认识愈深刻,就愈加热爱旅游职业,而这种爱岗敬业的情感,又成为积极工作、服务人民、奉献社会的意志和动力。反过来,对旅游事业的深厚情感和兴趣,又会加深人们对旅游事业的认识和理解,使认识过程不断深化。

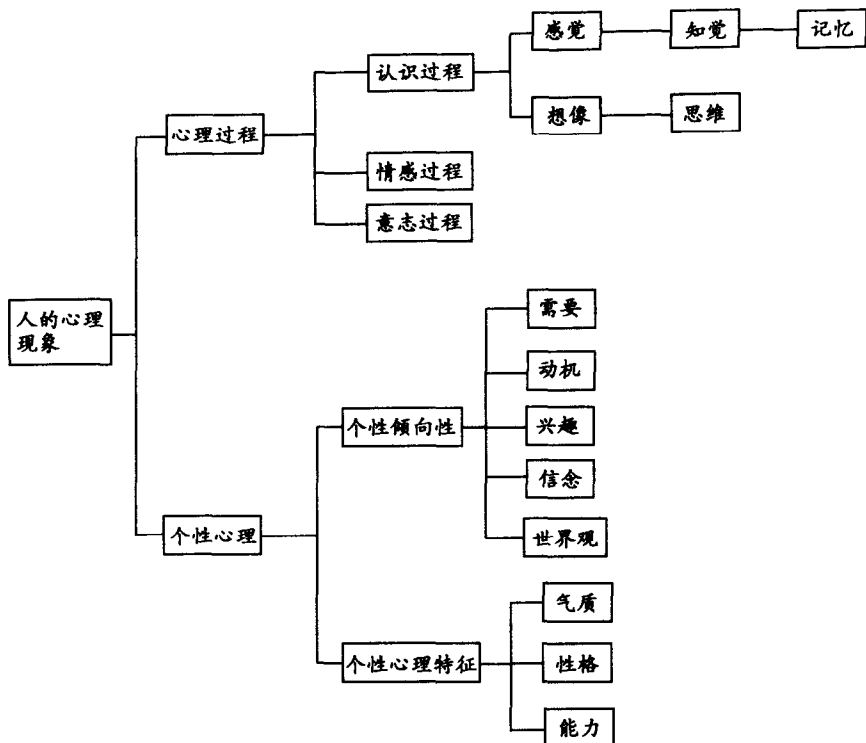


图 1-1 心理学的基本内容

个性心理包括个性倾向性、个性心理特征。

个性倾向性包括需要、动机、兴趣、信念和世界观。

个性心理特征包括气质、性格和能力。

人们在认识事物和改造事物的过程中,不仅有各种个性倾向,还会表现出各人的不同特点。由于每个人的遗传因素、生活环境不尽相同,因此,人与人之间在心理风格和气质上存在着差别,形成了人的个性心理特征。

心理过程和个性心理是密切联系着的,它们是同一个事物的两个不同方面。个性心理是通过心理过程形成和发展的。同时,已经形成的个性心理又制约着心理过程,并在心理过程中表现出来。心理学就是研究人的心理现象及其发展规律的科学。

(二) 旅游心理学

旅游活动的主体是人,其心理活动对旅游活动有着决定性影响。例如:旅游者的旅游动机是什么,旅游者的个性意志与旅游行为有什么关系,社会风气、文化习俗对旅游者有什么影响;旅游者在旅游活动中在生理上、心理上需要得到什么样的满足,怎样的服务和管理才能使旅游者感到满意等等,这些都需要从心理学的角度进行深入研究。旅游心理学就是专门研究旅游活动中人们的心理和行为及其规律的科学。

它主要研究旅游者的心理活动,旅游从业人员的心理活动和旅游服务、旅游管理中的心理问题。旅游心理学是以心理学为理论基础的应用性学科,是将心理学的研究成果及其一般原理运用到旅游领域而形成的一门新兴学科。

二、旅游心理学的产生和发展

旅游活动包括了旅游者和旅游业从业人员的心理活动,心理因素对旅游业的发展起着重要的作用。旅游是当今世界上发展势头最猛、速度最快、最具有活力的活动之一,高速发展的旅游活动引起了众多的心理学家的高度重视,飞速发展的旅游也对旅游业提出了更高的要求。许多旅游管理者和服务人员从实践中看到了心理因素在旅游工作中的重要作用,积极探索旅游活动中各种复杂的心理现象,为发展旅游业、提高旅游服务质量提供心理学依据。在这一大背景下,旅游心理学便成为一种客观需要,作为一门研究人在旅游活动中的心理活动及其规律的学科应运而生。

1981年,美国佛罗里达中心大学旅游研究所所长小爱德华·J梅奥和商业管理学院副院长兰斯P·贾维斯编著的《旅游心理学》一书出版。该书第一次从行为科学角度考察旅游和旅游业,从心理学的角度分析研究旅游者的旅游行为。该书的出版,标志着旅游心理学的诞生。此后日本等一些国家的学者也相继开展了旅游心理学的研究。我国是在20世纪80年代初开始对旅游心理学进行专门研究,相继发表了一些论文,出版了一些教材。目前,对于旅游心理学的研究已经深入到许多具体的问题,并在许多问题上产生了不少新观念和新观点,较高水平的论著和论文不断问世,旅游心理学的研究正在向前发展。

三、旅游心理学的研究对象和任务

旅游心理学是以进行旅游活动的人(旅游者和旅游从业人员)的心理活动和行为及其规律为研究对象。这一研究对象涉及以下内容:

旅游者的心理活动过程和个性心理;旅游者的心理与动机、旅游者个性特征;旅游条件对旅游者的心理影响;旅游服务心理及其对旅游者的影响;旅游管理心理。

旅游者和旅游从业人员的心理活动是错综复杂的,他们的心理活动趋向决定着旅游业的发展方向。旅游心理学的任务就是要通过对以上内容的深入研究,从根本上揭示出旅游活动的基本规律,用以指导旅游业务的服务和管理。

(一)分析和研究旅游者的心理活动规律

旅游者旅游活动的主体,是本门学科的主要研究对象。人们为什么要旅游?在旅游过程中人们怎样去感知周围的事物?人们在旅游中的态度是如何变化的?有哪些因素形成旅游者之间的个别差异?旅游者对旅游企业的服务是否满意?这些问题关系到旅游业的健康发展,必须从理论和实践方面进行深入分析研究。要想深入了解旅游现象,就必须分析旅游者的心理和行为。所以,建立和检验解释旅游者心

理和行为的理论模式是旅游心理学的一个重要任务。了解旅游者的心理活动、规律以及掌握研究旅游者心理活动的方法,可以帮助我们科学地、正确地了解我们的工作对象。

(二)分析和研究旅游从业人员的心理活动规律

旅游从业人员包括服务人员和管理者。服务人员和管理者的情绪、态度关系到服务质量的好坏,关系到旅游企业的形象和经营成败。因此,在了解旅游者心理活动规律的基础上,旅游心理学还必须分析研究旅游从业人员的心理,从而揭示出旅游服务人员和管理者的心理特点、应具备的心理品质,找出培养和锻炼良好的心理品质的途径。

(三)从心理学的角度,分析和研究旅游工作中的指导思想和服务措施

在了解旅游者和旅游工作者心理活动的基础上,旅游心理学要在酒店服务、导游服务、旅游商品和交通服务及旅游资源开发等方面进行研究,即在旅游过程中的食、住、行、游、娱、购几个方面,总结出符合旅游者心理的服务规律,帮助旅游业服务人员有效地开展工作,争取最佳的服务效果。研究怎样运用心理学原理精心考虑和安排旅游设施、开发旅游资源,使旅游者更舒适、更愉快。

(四)旅游管理能力和领导艺术

领导行为是领导者或领导集团心理活动的结果,又是其完整的心理面貌在领导活动全过程中的外在表现。领导者或领导集团以完整的心理面貌来实现领导功能,并组织与激励下属组织和成员为完成共同目标而努力工作的活动,构成了领导行为过程。领导者的管理水平和领导艺术与心理有密切关系,所以通过对领导行为过程心理进行专门研究,提高旅游企业的领导管理能力和领导艺术水平,是学习旅游心理学的重要任务之一。

第二节 研究旅游心理学的意义

每一门新的学科都是适应客观的需要而出现的。旅游行业是最富有人性因素的行业,随着旅游业的发展,旅游业本身也迫切需要系统地深入地研究旅游活动中各种复杂的心理现象,为发展旅游业、提高旅游服务质量和效率、培养优秀的旅游从业人员提供心理学依据。旅游心理学尽管还很年轻,但它的作用和意义已开始为人们普遍承认和重视,它的各种理论观点在旅游业研究中已产生较大影响,在我国的旅游事业中,发挥了重要的作用。

一、可以提高旅游服务质量

旅游业本质上就是一个服务性质的行业。旅游业的服务工作主要是面对具有丰富心理活动、各种类型的旅游者进行的。其所提供的服务,包含着极为生动的精神因素即心理因素。如何提高旅游服务质量,使服务满足旅游者在心理上的需要,往往是旅游工作的重要方面,甚至是旅游业赖以生存和发展的生命线。要想提高服务质量,就必须研究旅游者的心理,掌握旅游者的心理活动和行为规律,为其提供有针对性的服务。

二、可以帮助开发出符合旅游者需要的旅游产品

旅游产品是旅游业赖以生存的基本因素之一,也是旅游者出游的主要目的。开发旅游产品是旅游业最重要也是最关键的工作之一,它是一个关系到旅游业的前途和命运的重大问题。只有在旅游产品卖得出去的情况下,才能实现旅游产品的价值,也才能考虑它的社会价值和经济价值。因此,旅游产品必须对旅游者具有吸引力。要做到这一点,在对旅游产品进行开发时就必须对旅游者进行全面的分析和了解,以旅游者的需要为前提,以能否满足旅游者的需求为依据,充分考虑旅游者的生理和心理特点。开发旅游产品不能按照生产者自己的主观意志和猜测来进行,不能认为我有什么、可以生产什么就生产什么。只有按照旅游者的爱好、兴趣和需要来生产的旅游产品,旅游者才会去购买。

三、可以帮助旅游企业提高经营管理水平

在当前的市场经济条件下,旅游业面临着更加激烈的竞争。一个国家或旅游企业要想在激烈的竞争中取胜,就要对变化多端的市场进行科学的分析和决策,然后在此基础上制定出正确的经营策略、采取切实可行的措施、采用先进的管理方法和提供科学合理的符合旅游者需要的旅游产品。否则,就会在竞争中被淘汰。

分析和了解旅游者的心理需要和旅游动机、熟悉和掌握旅游者的心理和行为发展变化的规律,是我们掌握市场规律、制定正确的经营策略、提高企业管理水平的基础。而旅游心理学正是专门研究旅游者心理和行为规律的学科,我们学习和运用了旅游心理学就可以帮助我们达到以上目的。

四、可以帮助旅游业建设一支高素质的人才队伍

发展旅游业,人才是关键。旅游业激烈竞争的成败已经演变为在旅游目的地的资源条件下,旅游从业人员素质优劣的竞争。旅游经济发展的后劲,越来越取决于旅游人才的质量,建设一支高素质的人才队伍是我国旅游业的一个重大战略问题。

研究和运用旅游心理学可以分析掌握旅游从业人员的心理状态和个性心理,有

针对性地培养员工良好的道德品质、情感品质、意志品质和各种能力。

学习和运用旅游心理学有助于旅游从业人员正确了解自己、控制自己的情感、培养良好的心理素质和坚强意志。

第三节 学习旅游心理学的方法

旅游心理学是一门综合性比较强的学科,其研究的内容十分广泛,涉及多种学科知识,既有很强的理论性又有广泛的实践性。因此,要学习好旅游心理学,使其研究成果具有科学性,并能对实际工作具有指导意义,就必须选用科学的研究方法和学习方法。学习和研究旅游心理学应该坚持以下方法。

一、理论联系实际的方法

旅游心理学是对旅游活动中人的心理和行为规律性的理论概括。它既是心理学的一个分支,又是一门应用学科。因此,学习旅游心理学必须借助心理学的理论基础,运用行为科学的某些方法,对旅游活动中人们心理活动的反映做客观的、深入的分析,从中找出它的规律性,把它上升到理性的高度,进行理论概括。

任何科学理论都来源于实践,又对实践有指导作用。旅游心理学只有在实践中,才能发现人的旅游心理的真理,才能证实和发展这些真理。旅游心理学必须坚持实事求是的科学态度,把理论与实践结合起来。这就要求一切研究从旅游活动的客观实际出发,运用现代心理学理论分析旅游活动中人的各种心理现象和关系,解决旅游活动发展中的实际问题,揭示其发展变化的客观规律,并上升为科学的理论,用以指导旅游实际工作。

坚持理论与实际相结合,必须以“实践是检验真理的客观标准”为准绳,把对旅游心理学总结的理论又运用到实践中进行检验,并根据实践的发展进行修改、完善和充实,才能使旅游心理学理论体系不断成熟和完善。理论与实际相结合的研究和学习方法具体有以下几方面。

(一)观察法

观察法是通过旅游者的外显行为去了解其心理状态和行为特点的方法。了解人的心理一般应在自然条件下才比较客观真实,观察法的特点就是当被观察者被观察时,他没有意识到正在被观察,研究者在不进行任何干预的情况下观察和记录客观发生的事实。观察法有不同的形式,从观察对象来说有对个体的观察,有对群体的观察;从观察时间来看有长期观察和短期观察;从观察的目的来看,有针对性观察和随机观察。根据观察的内容又可以将观察分为全面观察和重点观察。例如导游员观察

旅游者从入境至出境的全部行为表现,就是全面观察;重点观察如客房服务员根据旅游者在宾馆客房范围内需求的不同,以及不同年龄客人喜好等心理想像进行重点观察。运用观察法时应注意以下几个方面:

观察应在有目的、有准备的情况下进行。每一次观察之前都要制定计划,观察的对象、时间、地点、采用方式和目的都应该作周密的安排。

观察时要细心、耐心和全面,在观察时要保持自然状态,不要让被观察者知道在被观察,以保证观察的客观性。

及时总结和分析观察的结果,每次观察后应作记录,并作出一定的分析。记录和分析时不能带有主观感情色彩,必须客观真实。

观察法的优点是:第一,主要是研究在现实生活条件下发生的过程,没有人为安排的场合,被观察者所表现的心理活动自然、真实、客观,观察者能获得真实的材料;第二,这种方法不需要控制或创造条件,简单易行,灵活方便。

缺点是:第一,观察者处于被动地位,他只能消极地对待他所需要的现象出现,观察到的往往只是观察对象的表面情况,不易精确地确定某种心理现象的原因;第二,如果被观察者意识到他们正在受到观察,那么,其行为就有可能不同,就有可能使得观察结果不真实;第三,观察者的主观愿望和情绪容易影响观察过程和结果。

(二)调查法

调查法是指调查人员将所拟调查的事项,通过口头、书面或电话等方式向被调查者提出询问,以获得所需资料的一种调研方法。调查法根据调研过程中调查者与被调查者接触的方式,可分为面谈访问、邮寄问卷调查、电话调查和留置问卷调查等四种类型。

1. 调查法的类型

(1)面谈访问。面谈访问的形式很多,如个别交谈或开座谈会,一次面谈或多次面谈,既可以派人出去调查,也可以把被调查对象请进来等等。

面谈调查的优点是当面听取被调查者的意见,可随机应变地提出问题,对不清楚的问题可作进一步解释,并可观察其反应;面谈访问还可以互相启发,将调查问题引向深入,有利于一些深层次信息的获取,如心理动机等。

面谈访问的缺点是成本高、时间长,调查结果在很大程度上取决于调研人员自身的素质和调研技巧。同时,由于调研人员经常是独自进行调查访问的,对他们的监控较为困难。面谈访问很难大范围展开,只适合在小范围内对重点对象进行。

(2)邮寄问卷调查。这是将设计好的问卷,通过邮寄的方式送达被调查者手中,请他们自行填答后寄回的一种调查方法。

邮寄问卷调查的主要优点是调查面广,可作大范围的调查,分布偏差较少,调研成本较低,被调查者可以自己填写问卷,不受别人干扰,也不受时间限制。邮寄问卷调查的主要缺点是回收率低,回收时间长,并因访问人员不在现场,被调查者可能误

解问卷含义,出现答非所问的情况,对某些涉及心理动机等较为复杂的研究,很难通过邮寄问卷调查获取信息。

(3) 电话调查。这是调查人员根据抽样规定或抽样范围,通过电话与被调查者交谈,以获取信息的一种方法。

电话调查的主要优点是成本低,在有限的时间内可完成较多的访问,接受访问的机会相对较大,交谈自由,较易获得坦诚的回答,在样本选择、访问时间和地点上较易控制。

电话调查的主要限制是不能访问到那些没有电话的人,谈话时间不宜过长,不易获得对方的合作,不能询问较为复杂的内容,不能使用访问的道具,如示范品等;另外,电话访问无法进行行为上的暗示,如谈话姿势、态度、表情等。

(4) 留置问卷调查。这是调查人员将问卷当面交给被调查者,并说明回答方法后,留置于被调查者家中,由他们自行填写,再由调查人员定期收回的一种方法。它被认为是介于面谈和邮寄问卷调查之间的一种折中办法。因此,其优点和缺点也是介于两种调查法之间。

各种调查方式都有其各自适用的场合,在选择时应根据调研项目的具体要求,对信息量和正确性以及成本、时间等因素加以权衡,才能找到较为切实可行的调查方法。

2. 调查问卷的设计要求

问卷是一种很有效的获取调研信息的方法,运用非常广泛。问卷设计适当与否,将直接影响调研的质量。而设计好一份问卷应该达到以下要求:

(1) 正确的步骤。下图反映了问卷设计的一般步骤。

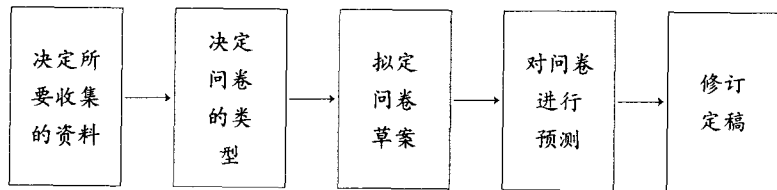


图 1-2 问卷设计的一般步骤

(2) 问卷设计的注意事项。问卷提问题要先易后难,语气要亲切温和,要尽量使被调查者乐意合作。所问问题应尽量具体客观。用词明确,避免含糊其辞,易产生歧义词句和询问难以回忆的事情。例如:“在评价一个旅游景点时,您认为最有决定性的属性是什么?”其中“决定性的属性”让人对该问题难以回答。

问题应简洁明了,避免过长的句子。避免询问涉及私人隐秘的问题。若有必要了解被研究对象的姓名、性别、收入等情况,这些问题应放在表格所有问题的最后。尽量提供单项或多项选择问题,以便回答和统计分析。

调查表实例: