

# 标准化调查访问： 如何实现访问员相关误差最小化

STANDARDIZED SURVEY INTERVIEWING:  
MINIMIZING INTERVIEWER-RELATED ERROR

弗洛伊德·福勒 (Floyd J. Fowler, Jr.)

著

托马斯·曼吉奥诺 (Thomas W. Mangione)

孙 龙 徐方敏

译

张小劲

校



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>

万卷方法

# 标准化调查访问： 如何实现访问员相关误差最小化

STANDARDIZED SURVEY INTERVIEWING:  
MINIMIZING INTERVIEWER-RELATED ERROR

弗洛伊德·福勒 (Floyd J. Fowler, Jr.) 著  
托马斯·曼吉奥诺 (Thomas W. Mangione)

孙 龙 徐方敏 译

张小劲 校

重庆大学出版社

Authorized translation from the English language edition, entitled STANDARDIZED SURVEY INTERVIEWING: MINIMIZING INTERVIEWER-RELATED ERROR edition by Floyd J. Fowler, Jr. Thomas W. Mangione, published by Sage Publications, Inc., Copyright 1990 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 © 2009 by Chongqing University Press.

#### 图书在版编目(CIP)数据

标准化调查访问:如何实现访问员相关误差最小化/(美)福勒(Fowler, F. J.), (美)曼吉奥诺(Mangione, T. W.)著;孙龙,徐方敏,译.—重庆:重庆大学出版社, 2009.8

(万卷方法)

书名原文:Standardized Survey Interviewing:Minimizing Interviewer-Related Error  
ISBN 978-7-5624-5062-7

I. 标… II. ①福…②曼…③孙…④徐… III. 社会科学—调查方法 IV. C3

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第143970号

### 标准化调查访问: 如何实现访问员相关误差最小化

弗洛伊德·福勒 著  
托马斯·曼吉奥诺  
孙龙 徐方敏 译  
张小劲 校

责任编辑:唐启秀 版式设计:唐启秀  
责任校对:任卓惠 责任印制:赵 晟

\*

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(营销中心)

全国新华书店经销

重庆升光电力印务有限公司印刷

\*

开本:940×1360 1/32 印张:4.875 字数:139千

2009年9月第1版 2009年9月第1次印刷

印数:1—4 000

ISBN 978-7-5624-5062-7 定价:19.00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

### 弗洛伊德·福勒(Floyd J. Fowler, Jr.)

1966年在密歇根大学获得社会心理学博士学位。福勒博士的职业生涯即致力于调查方法的研究、改进和应用。他是多项调查研究课题的主持人,这些课题涉及地方人口趋势、公众对地方政府和服务的态度、博彩法的执行情况、种族紧张、犯罪恐惧感、犹太人的认同以及老龄人口的需求等问题。福勒博士在哈佛公共卫生学院及其他机构讲授调查方法课程,并曾连续14年担任马萨诸塞大学波士顿分校问卷调查研究中心的主任。

### 托马斯·曼吉奥诺(Thomas W. Mangione)

1973年在密歇根大学获组织心理学博士学位。此后,他任职于马萨诸塞大学波士顿分校调查研究中心。他参与了100多项调查课题,涉及饮酒、吸毒、赌博、犯罪及犯罪恐惧感、安全带使用、工作压力、精神健康及艾滋病知识,以及导致艾滋病的风险的行为等众多主题。

曼吉奥诺博士现在是调查研究中心的高级研究员。在任职的16年中,他先后担任了调查研究中心的副主任和主任,同时还在哈佛大学和波士顿大学讲授调查方法课程。

### 张小劲

清华大学政治学系教授、主任,中国人民大学政治学博士,长期从事政治学方法论的教学与科研工作。

### 孙 龙

中国人民大学国际关系学院政治学讲师,2005年于北京大学获社会学博士学位,长期从事问卷调查和实证研究方面实践与研究工作。

### 徐方敏

2009年于中国人民大学获政治学硕士学位。

# 前言

在过去 35 年,自从 Herbert Hyman 及其同仁就问卷调查之中的访问员问题撰写了一本具有标志性意义的著作以来,社会科学家开始认识到,访员因素也是导致调查资料出现误差的原因。尽管自 1954 年以来,访员在方法论研究中从未成为“热门”话题,但是我们仍认为,应该对该领域日渐丰富的知识进行总结。

我们了解到,在问卷调查中,访员会影响他们所获得的答案,有一些可行的策略能够降低与访员相关的误差。但是,时至今日,这些策略在很大程度上尚未应用于调查实践。我们撰写此书的一个目的,即是在考虑成本一效益的情况下提出相关建议,从而更好地进行问卷调查;我们还将为那些正在寻求资助的调查者提供证据:相对较小的花费,完全可以对调查数据的质量造成很大的差别。

很显然,本书主要的读者群包括那些直接涉及总体调查(population surveys)的实施者。但是,访员为了很多不同的研究目的而搜集资料。任何人只要是依靠其他人提供信息并加以汇总列表,或转成量化的形式,就会对如何降低访员相关误差的方法感兴趣。因此,本书在写作之时,考虑了非常广泛的读者群,并不要求他们具有研究方法、统计学或者其他类型的特殊训练。

我们很严肃地认为,调查研究是一门社会科学。我们认为,社会科学中的测量,完全可以和其他科学一样严谨(rigorous)且有效(valid)。我们会害怕听到别人把访问或是问卷设计说成是一种艺术,而不是一种科学。为了提高测量在调查中的效度,有一套必须遵循的程序,这与其他科学中所必需的努力是一样的。本书将简要介绍这些程序,告诉读者问卷调查的访员是如何影响数据的,以及如何减少这些效应,从而产生更有效度的数据。

对于调查资料的使用者,调查中与人有关的部分总是会受到质

疑。有一些批评家认为,一致且标准化的访问是不可能的;另外一些调查数据的使用者则认为,标准化是给定的,是理所当然的。然而,这两种观点皆非尽然。通过访问来进行测量是可能的,但绝非易事。如果没有好的访问,就不可能做到——至少不会做得很好。访问员和受访者都是普通人,有效的测量程序必须考虑到这一现实。我们希望,在考虑到访问得以进行的现实条件下,我们能够就如何进行高质量的访问作出较好的阐述。

下文所述就是更为详细的内容。

弗洛伊德·福勒  
托马斯·曼吉奥诺

## 致 谢

写作本书的动力,以及书中所列的诸多数据,均来源于一个大型实验项目,该项目旨在探讨访问员培训和督导(supervision)的作用。项目获得了美国卫生服务研究中心(National Center for Health Services Research, NCHSR)的资助,项目号为 Grant# 3-R18-HS04189。

感谢美国卫生服务研究中心提供的资助。卫生状况的研究者们投入越来越多的资源以收集调查数据,而只有调查(survey)才能提供他们所需要的信息。然而,评估和设计调查方法的花费却只占相当小的份额。在方法论研究方面仍需要持续的投资,我们很高兴美国卫生服务研究中心将本项研究作为整个卫生服务研究项目的一部分。

我们要感谢美国卫生服务研究中心的项目官员 Bill Kitching 和 Stephen Marcus,他们为本项研究投入了时间、精力和兴趣。

实施这一大型实验项目本身即是一个巨大的成就。在完成这一复杂工作的诸多人员之中,Barbara Thomas, Alice Fehlhaber, Ruth Paradise, Kim Streitburger, Dottie Cerankowski 扮演了非常关键的角色。

当时任职于哈佛公共卫生学院、现任教于明尼苏达大学的 Tom Louis 所提供的统计学咨询,也是一个非常重要的支持。

我们还要将特别的感激之情献给 Charles F. Cannell。在本书之中,连续引用了他的诸多研究,而他对本书的智识贡献远远超过了本书的这些引证。没有人会比他更多地增进了我们对访员的理解。

我们感谢 Anstis Benfield 和 Peggy Carter 打印了本书的手稿。

我们感谢许多同仁通过多种形式所给出的建议,以及由此对本书所作出的贡献!当然,本书所包括的资料和结论,均由作者独立承担责任。

|                       |    |
|-----------------------|----|
| <b>第1章 什么是标准化调查访问</b> | 1  |
| 调查访问的性质               | 1  |
| 调查中误差的来源              | 2  |
| 访问员的作用                | 4  |
| 作为测量的调查:标准化的必要性       | 4  |
| 与其他两类访问的比较            | 7  |
| 什么时候有必要将社会研究标准化       | 9  |
| 关于本书:使访问员相关误差最小化的途径   | 12 |
| <b>第2章 什么是访问员相关误差</b> | 14 |
| 标准化的重要性               | 15 |
| 检测访问员相关误差             | 20 |
| 结论                    | 22 |
| <b>第3章 标准化访问技术</b>    | 23 |
| 按照字面表述方式读出问题          | 25 |
| 对不完整的答案进行追问           | 28 |
| 记录答案                  | 37 |
| 实现人际中立                | 39 |
| 指导受访者                 | 41 |
| 结论                    | 44 |
| <b>第4章 为标准化访问创造情境</b> | 46 |
| 受访者接受调查的原因            | 47 |
| 访问员—受访者关系             | 54 |



|                                 |            |
|---------------------------------|------------|
| 为受访者设立标准 .....                  | 58         |
| 结论 .....                        | 65         |
| <b>第5章 问题设计在标准化访问中的作用 .....</b> | <b>67</b>  |
| 问题的内容 .....                     | 68         |
| 问题的形式 .....                     | 69         |
| 问—答过程 .....                     | 70         |
| 与追问有关的问题 .....                  | 72         |
| 标准化测量面临的若干威胁 .....              | 73         |
| 要点数目 .....                      | 73         |
| 带有潜在预设的问题 .....                 | 74         |
| 概念定义不清 .....                    | 75         |
| 设计调查工具以使访问员效应最小化 .....          | 79         |
| 有待改进问题的识别策略 .....               | 81         |
| 结论 .....                        | 84         |
| <b>第6章 访问员选择及访问员相关误差 .....</b>  | <b>85</b>  |
| 访问员特质及绩效 .....                  | 85         |
| 访问员特质与访问情境 .....                | 87         |
| 访问员—受访者关系 .....                 | 90         |
| 结论 .....                        | 93         |
| <b>第7章 访问员培训 .....</b>          | <b>95</b>  |
| 有关培训的若干选项 .....                 | 95         |
| 关于访问员培训价值的一项研究 .....            | 97         |
| 培训对访问员工作态度的影响 .....             | 99         |
| 访问技术 .....                      | 101        |
| 受访者对访问员的看法 .....                | 104        |
| 培训对数据质量的影响 .....                | 105        |
| 结论 .....                        | 106        |
| <b>第8章 访问员督导 .....</b>          | <b>108</b> |
| 用于督导的信息 .....                   | 108        |

|                                  |            |
|----------------------------------|------------|
| 关于访问员监督效果的一项研究 .....             | 114        |
| 访问员对工作岗位的态度 .....                | 115        |
| 录音对受访者的影响 .....                  | 117        |
| 监督对于访问技巧的影响 .....                | 118        |
| 监督对数据质量的影响 .....                 | 120        |
| 结论 .....                         | 121        |
| <br>                             |            |
| <b>第9章 如何减少调查中的访问员相关误差</b> ..... | <b>124</b> |
| 问题设计 .....                       | 125        |
| 访问流程 .....                       | 126        |
| 与受访者之间的关系 .....                  | 127        |
| 访问员的选择 .....                     | 128        |
| 访问员的培训 .....                     | 129        |
| 督导 .....                         | 129        |
| 结论 .....                         | 130        |
| <br>                             |            |
| <b>参考文献</b> .....                | <b>133</b> |

# 什么是标准化调查访问

What Is a Standardized Survey Interview?

本书是就如何提高调查数据质量的问题进行持续研究的成果。我们所给予特别关注的,是那些为了收集某一人群的量化数据的问卷调查。例如,估计拥有小汽车的人口的百分比,或者在过去一年之中曾经住院者所占的百分比。这些数据是通过向被调查者提问而获得的。虽然有些调查依赖于受访者自填问卷,即受访者通过填写问卷而书面回答问题,但本书所关注的则是那些通过访问员提问并记录答案的众多调查。本书的主要目的在于论述如何操作此类访问,从而最大程度地减少与访员有关的误差。

## 调查访问的性质

访问可以被称为“有目的的对话(conversation)”(如, Kan & Cannell, 1958)。但是,访问具有多种类型,会谈的特定目的会影响到其所适用的程序。此外,如果你要界定什么是成功的访问,以什么标准来评判访问质量,那么,这些问题都会因目标的差异而有所不同。

标准化的调查访问(standardized survey)仅仅是众多访问类型中的一种。与其他类型的访问相比,标准化的调查访问具有两个基本特点:

1. 对话由提问和回答两个基本要素组成;
2. 参与者界限明确,角色间互不重复:一个人提问(访问员),

另外的人回答问题(受访者)。

将某些特定的对话归类为访问,最关键的要素是不同角色之间存在着明确的分工。虽然访问员可能也会主动提供信息或解释,但这些行为仅仅是为提问作准备;同样,受访者有时也会向访问员提问,但这也是为了成功地完成答问。

调查访问的设计,要求提供某一人群的描述性统计信息;与出于其他原因的访问相比,问卷调查的访问存在如下几个方面的特点:

1. 受访者个体之所以引起研究者的兴趣,仅仅由于他们是要被描述的某一总体(population)中的一员。一般而言,他们是该总体的代表性样本。无论他们是如何被选中的,这些个体的回答之所以有价值,是因为他们可以帮助研究者描述其所属的一个人群,而非研究者对这些个体的受访者本人的独特性感兴趣。
2. 调查结果将被用来对总体进行定量描述,或者进行数量化描述。至少,研究者会将受访者分为几个离散的、界限明确的类型,并估计每种类型在总体中所占的百分比。调查结果通常表述为如下形式:“现在,有4%的劳动者失业。”人们也可以描述不同变量之间的关系,例如:“对工作不满意者,其请病假的天数要多于那些对工作表示满意的工人。”
3. 受访者提供的答案即是进行测量的结果,这也就是人们所要分析的数据。受访者会给出特定类型的答案;而所谓描述,就是这些答案的分布状况的直接结果。

调查是否成功,其标准就是数据在多大程度上测量出了研究者所要描述的总体的某些方面。调查的目标在于提供精确的统计数据。

## 调查中误差的来源

调查是一个测量过程,包括一系列步骤。为了对以调查为基

础的估计质量进行评估,需要考虑调查过程的每一个方面:

1. 任何基于样本的调查估计,都会受制于抽样误差。这种误差来源于这么一个事实,即样本不会正好与该样本所在的总体在所有方面都完全吻合。抽样方式及样本规模,都会影响到样本对总体的代表性。此外,调查估计是以对问题的实际回答情况为基础的。被抽取的被调查者经常拒访,或者由于其他原因而没有接受访问。被抽取的被调查者进行回答的比率,以及他们的答案在多大程度上具有代表性,是评估调查数据的另外一个关键问题。
2. 在回答的精确性上,不同的问题存在非常大的差异。调查所要获取信息的类型,以及具体问题的措辞,都会直接影响回答的质量。
3. 用于收集数据的程序同样重要。数据收集是通过电话还是面对面接触,访谈的情境,访问员与受访者互动的方式,都会影响到调查误差的大小与类型。
4. 将调查的答案转换为数字形式以用于计算机分析,也可能导致误差。编码时,如果编码员对编码规则的应用方式不统一,或者判断失误,那么也会产生误差。此外,数据录入失误也会导致整个调查产生误差。

表 1.1 对调查中的这些误差来源进行了总结。

表 1.1 调查中的误差来源

---

**A. 抽样导致的误差:**

1. 抽样框(sampling frame)或抽样底册没有包括要描述的总体的所有元素,这样会使某些类型的人群被排除在外;
2. 刚好存在某种可能性,样本可能没有反映它所属的总体;
3. 被样本抽中的人有时会拒绝回答所有或部分问题。

**B. 提问导致的误差:**

1. 问题被误解;
  2. 受访者无法提供或无法准确回忆问题所要求的信息;
  3. 受访者不愿意准确回答。
-

续表

C. 访问员导致的误差:

1. 没有逐字逐句提问;
2. 进行诱导式提问(probe directly);
3. 向受访者询问的方式, 导致有偏见的答案;
4. 对答案的记录不准确。

D. 数据处理过程导致的误差:

1. 编码员应用编码规则的方式不统一, 或者在选择代码时判断失误;
2. 在转化为计算机可以利用的文件时录入失误。

## 访问员的作用

表 1.1 所列出的误差来源中, 绝大部分不是访问员的责任。调查通常会由一个团队来实施。某个人或几个人(即“研究者”)决定调查方案, 包括调查目标、抽样设计、将要询问的具体问题, 以及将要使用的数据采集程序。一般来说, 数据采集工作由另外一组人员来实际执行。尽管在一些小型调查中, 研究人员会亲自执行全部或部分的访问工作, 和/或只使用一位访问员, 但绝大部分问卷调查的重要特点是, 研究者设计数据采集程序, 而其他许多人来执行数据采集工作。

访问员确实会影响回答率(response rate), 即样本之中同意接受访问者所占的百分比。但是, 调查误差的主要来源在于, 他们以影响受访者的方式来影响数据采集过程。更具体地说, 访问员引起误差的原因在于没有被标准化。研究者与访问员进行合作的挑战在于, 如何将访问过程标准化。

## 作为测量的调查: 标准化的必要性

根据《韦伯斯特(Webster)大辞典》的说法(Guralk, 1976), 测量是指“根据某一标准来发现或者估计事物的范围(extent)、尺度(dimension), 等等”。测量过程的关键在于标准化。在所有科学

中,有意义的测量在于将同一程序应用于各种不同的情况,这样的结果可以进行比较和解释,从而反映出被测对象的真实差异。问卷调查也是如此。在这里,标准化的测量过程是提出一个问题,“测量”结果即访问员将每一个被调查者的回答记录下来。标准化的目的在于让每个受访者都回答相同的问题,并以相同的方式进行记录,这样,答案的差异性就可以准确地解释为受访者之间的差异,而非生成答案过程中产生的差异。

访问应当标准化,但说起来很容易,做起来却很难。我们可以举例说明:

问题:“您如何评价您年龄最大的孩子就读的学校——非常好,比较好,一般,比较差?”

受访者:“这个很难说。我孩子现在上二年级。我认为他们在算术和阅读技能训练方面做得不好。但在这个年龄,他们所学内容并不是都那么重要。在那些方面,孩子们可以赶上来。另一方面,我认为他们在娱乐方面做得很好,比如学校的体育馆和游乐设施很好,给孩子们创造了很多机会一起玩耍。我认为,对这个年龄段的孩子来说,这点非常重要。”

分析:这位受访者对所询问的问题存在着质疑,这是合乎情理的。学校包含诸多方面的内涵,包括运动设施、教师、管理、课程以及其他学生。而所询问的这个问题强迫被调查者综合考虑一个学校的不同方面,并且以某种方式将这些方面综合到一起,最后给出一个评估。

访问员或者采取非标准化的方式进行回应,或者采取标准化的方式进行回应。

非标准化应对方式1:“我们就学校进行提问时,我想教育因素应该是最重要的一个方面。我想您应当依据教育项目的情况进行评价。”

非标准化应对方式2:“我们请您将学校作为一个总体进行评估。您可以将您认为最有价值的方面给予最重要的权重。”

标准化应对:“显然,您对一个学校进行评估的时候会考虑很多因素。调查,就是人们提出相同的问题,让他们依据自己认为最合适的方式对每个问题进行理解和回答。现在我再念一遍问题,然后请您从您的角度选择一个最合适的答案。”

进一步研究:可以肯定,一部分受访者会依照非标准化应对方式1所建议的方式来回答问题,而其他的则会遵循非标准化应对方式2所给出的参考框架来进行回答。关键是,受访者对参考框架的选择会受到访问员的非标准化的追问和解释的影响。如果访问员都以标准化的方式进行提问,我们不知道受访者会有什么样的考虑(除非询问其他问题),但是我们知道,答案的差异源于受访者对问题的理解和回答不尽相同,而与访问员的行为无关。这才是我们所追求的。

受访者:“我想最接近的答案应该是,我认为学校在某些方面非常好,某些方面并不是很好。”

分析:可以说这位受访者提供了一个经过深思熟虑的精确答案。但是,我们不可能把这个回答同其他受访者的回答合在一起来进行定量描述。尽管有些调查要求受访者用自己的语言来回答问题(我们称之为开放性回答或描述性回答),但是,大部分问题都和这个问题一样,要求受访者在所给出的一系列答案中选择一个最能描述他们的感受或者情境的答案。将回答形式具体化是标准化的一部分。

访问员的标准化应对:“我们请您选择一个选项,这样我们可以将您的回答与其他人的回答进行比较。这些选项中,哪个最能代表您对这所学校的总体评分——非常好,比较好,一般,或者比较差?”

显然,接受一个符合情况的答案比较简单,相对而言,强迫受访者从一系列选项中选择一个可能并不很符合他或她感受的选项则比较困难。同样,访问员会非常容易而且自然地采用非标准化方式的解释,帮助受访者回答。但是,如果测量就是让不同的



访问变得统一起来,那么就必须采取标准化措施。这也就是我们所说的标准化访问的关键。

## 与其他两类访问的比较

为了把握标准化访谈的特殊要求,我们将标准化访问与如下两类访问进行比较:

- A. 晚间脱口秀节目的访谈。
- B. 医生向患者询问病史。

从表面上看,将脱口秀访谈与标准化访问进行比较确实很荒谬。但是,这种访谈也符合访问的两个基本标准,即对话主要包括提问和回答,参与者有明确分工,即一个人主要负责提问,另外一个人主要负责回答。

两者最根本区别在于,脱口秀节目中双方互动的目的在于娱乐。节目结束后答案不会被用于任何目的,甚至没人会将其记录下来。

脱口秀节目的访谈问题可能是有事先设计和结构化的,但是,它们与节目里其他嘉宾被问到的问题极少有关联,或没有任何关联。有些访谈者试图“调动”嘉宾,给他们机会充分表达自己,同时尽量不让自己的角色影响互动。虽然这也是我们所认为的“优秀”访问员的特征,但是有些主持人也会利用问题来取悦观众,有时会将嘉宾的话语断章取义。从娱乐价值来看,当主持人表现得像“优秀”访问员时,这一过程可能很成功。

最后,脱口秀访谈节目的焦点每次只有一个特殊的嘉宾,不能用于进行定量分析。我们也不能将一个嘉宾的回答与其他嘉宾的回答进行比较。访谈结果没有后续用途,除非重播或用于周年秀(anniversary shows)。

当医生向患者询问病史时,其互动结构与调查访问非常类似。谁提问,谁回答,毫不含糊。此外,医生实际上往往是按照同一张清单来询问所有病人过去的情况和就诊事件的。

但是,医患之间的问答与标准化访问还是有一些区别。首先,其目的在于正确把握某一特定患者的特征。人们没有兴趣将