



## 一、問卷結構

一份完整的問卷結構包括：開場白、應變項問題、自變項問題、訪問評估問題；變項的設計常見者包括直接詢問法、量表法；設計的程序包括：流程圖、問卷、答案卷、訪員訓練FAQ。

設計流程圖的目的，主要在分析問卷的結構，規畫問題的順序、量表的位置，尤其是處理「跳題」狀況。

### (一)開場白

完整的開場白，應該包括以下幾部份：（參見範例6-1）

- (1)問候；
- (2)主持調查的機構及訪員身分；
- (3)調查的目的；
- (4)為什麼訪問受訪者；
- (5)訪問結果將如何處理（這部份也可以放在訪問結束以後再說）；
- (6)如果當時不便進行訪問，預約適當的訪問時間。  
如果要進行戶中抽樣，則增加：
- (7)戶中抽樣的條件，如戶中成人數、或有投票權人數…等。  
如果受訪者對調查很陌生，則再增加：
- (8)回答的方法，並確切受訪者是否了解，必要時重複說明。

完整、清晰而禮貌的開場白，比較容易獲得受訪者的合作，使調查的過程更順利、民眾也更樂於表達意見，調查者能取得比較正確的資料。除此之外，還有兩個附帶效果，一是提高調查單位的聲譽；二是不對「調查」的動機產生懷疑。

沒有妥善設計的開場白，會顯得冒失，不容易成功。早年臺北一家電視收視率調查公司，訪員劈頭就說：「我是電視調查，你在看那一台？」不僅令接電話者感覺突兀，更談不上什麼「附帶效果」了。

近年民意調查流行以來，曾經發生過有人假冒調查之名，詢問受訪者性行為，行性騷擾之實的事件。所以提供完整的開場白，應該也是調查今日的義務；開場白的內容，在某些先進國家，已經成為法律規範，但在臺灣，還是社會規範，社會甚至應該教育大眾：拒絕接受沒有完整開場白的調查訪問。

如果有必要，可以考慮在開場白最後，增加一個示範答復的例子，本研究者在1983年開始進行選舉民意調查的時候，是臺灣史上第一個大型公共事務調查專案，當時民眾心理上根本還沒有「民意調查」的觀念，更不知道可以對公共事務發言，以及如何發言。當時發現：如果在開場白之後，由訪員示範一個與訪問主題無涉的中性例



子，將極有助於雙方在電話中溝通。不過，這些年來調查活動很頻繁，可能極少機會需要舉例了。

#### 範例6-1 開場白

##### 電腦網際網路使用者研究

◎您好！我是世新大學資管系的學生，我們正在研究台灣地區民眾，對於電腦網際網路的使用情形，以便政府參考，提供您更多的服務，不會作為其他任何用途。能否耽誤您五分鐘的時間接受我們的訪問，您的答案將可協助您，更快享受電腦網路的福利。謝謝！

## (二)應變項問題

應變項問題即研究者要調查的主題，通常是受訪者對人物或事件的態度、行為反應。

本研究者建議，取得應變項的方法，可以概分為兩類：請受訪者自我「報告」，或由研究者「測量」受訪者。

譬如，如果研究者想了解某班學生的數學程度，他可以請學生「報告」自我的程度是「好」「壞」「很好」「非常好」…。他也可以出一張50個題目的考卷請學生作答，內容包括加、減、乘、除、三角、幾何…微積分，從「測量」中了解學生的程度。

受訪者自我「報告」，就是「直接詢問法」。

研究者「測量」受訪者，則可包括各種：態度行為測量法、與預測模式法。

另外，開放式（open-ended）的問卷，即請受訪者自由申論的問題，因涉及一種特別的「內容分析」量化方式，故不在此討論。

資訊系統在這部分並包括跳題、邏輯偵錯功能。

## (一)自變項問題

自變項問題通常（但不限於）是受訪者的人口與個人資料（demographic data），亦稱分類資料或事實資料（fact data），通常包括：電話號碼、性別、年齡、教育程度、職業、收入、家庭人口、省籍、黨籍…等等。

自變項的內容、多寡，應根據調查目的而取捨，譬如在有關學生兩性問題調查中，可能便要增加「父母婚姻狀態」的自變項，但對選舉行為調查，可能就沒有什麼意義；相對的在選舉行為調查中很重要的「黨籍」問題，對學生兩性問題調查便可省略。

在編排順序上，自變項應該安排在應變項之後，愈敏感的個人隱私問題（如收入），尤其應該放在最後。



因為調查的主要目標資料是「應變項」，而不是戶口調查，重要的問題要放在前面。同時，調查實務上，常會發生中斷的情形，如果主要資料收集到了，樣本資訊的損失程度還可接受。自變項如果能夠訪問到，可以進一步作差異分析，當然很好。但即使自變項損失了，而總體資料還是收集到了，這樣的犧牲還是可以容忍的。

當前有些調查，一開始就問自變項，給受訪者身家調查、介入隱私的感覺，很容易在進入主題前就被中斷，是不理想的設計。