

政治類調查研究中訪員錯誤類型之研究*

鄭夙芬**

《 本文摘要 》

訪員是調查訪問中資料蒐集工作的中心角色，也最有可能影響他們所蒐集的資料品質。不論研究者的研究設計做得多好，訪問的成敗還是取決於訪員是否盡責且正確地扮演資料蒐集者的角色。因此，如何減少因為訪員錯誤對研究產生的影響，是從事調查研究者必須深思的問題。Flower & Mangione 認為減低訪員誤差的方法是「標準化調查訪問」(Standardize survey interview)，也就是將“訪問程序標準化”：給予訪員一致性的指示與訓練，儘量使用在同一個研究中，所有的受訪者得到「一致的刺激」，以將訪員效應降至最低程度。在本研究中我們特別關心的是訪員是否正確執行標準化的層面，因為我們相信調查研究的成敗與否，與訪員如何執行訪問，以及其執行的品質有相當大的關係。為了減少訪員所造成錯誤，我們擬從瞭解訪員的錯誤著手，對訪問過程中訪員的行為做系統化的研究，以發掘訪員在進行訪問時可能會產生的誤差類型，方能提出有效的對策來解決訪員所造的誤差問題。

關鍵字：調查研究、訪員錯誤、訪員錯誤、標準化調查訪問、督導、資料品質。

* 本文曾發表於「2000年選舉研究」學術研討會，台北，國立政治大學研究中心，中華民國89年10月21日。作者感謝評論人田芳華教授以及與會者的批評指教。

** 作者為政治大學選舉研究中心助理研究員。作者特別感謝政治大學政治系劉義周教授提供錄音資料作為研究之素材，感謝政治大學統計系民國88年修習面訪實務及電訪實務課程之同學以及選舉研究中心全體助理辛苦地將錄音紀錄整理成書面資料；另外也感謝政治大學統計系鄭宇庭教授及政治大學選舉研究中心陳陸輝教授在統計分析上所提供之建議及協助，唯本文之所有錯誤由作者本人自行負責。

壹、前言

調查研究法是研究者將有興趣之研究主題，轉化成問題的形式，然後選定具有代表性的資訊提供者（受訪者），透過訪問的方式，以得到研究資料的研究方法。在這個「確立研究主題→擬定問卷→訪問具代表性受訪者→取得分析資料」的轉換過程當中，牽涉到許多繁複的環節，而這些研究流程的嚴謹與否，通常也決定了研究之成敗：「在調查研究中，除非研究者一開始就犯了理論建構上的錯誤，否則誤差的主要來源包括四類：因抽樣造成的錯誤、來自問卷設計的誤差、訪員造成的誤差以及資料處理與分析的誤差等。」（劉義周，1996：36）在這四類誤差來源中，以抽樣設計及資料處理與分析這二個部份，受到較多的重視，也有可觀的研究方法方面之研究成果。但在問卷設計及訪員所造成的誤差方面，則較被忽視，尤其是訪員在執行訪問過程中，所犯的錯誤及這些錯誤對於研究品質所造成的影響，在國內更是甚少受到重視。

訪員在資料蒐集的過程中，扮演了極重要的角色，也最可能影響他們所蒐集資料的品質。不論研究者的研究設計做得多好，訪員是否盡責且正確地扮演資料蒐集者的角色，仍然決定研究成果的好壞。研究顯示在調查研究中，訪員對訪問結果的影響，可能與下列的因素有關：

1. 訪員本身的人口學變項特質：如性別、年齡、種族、教育程度以及省籍……等（Schuman and Converse, 1971；Fowler and Mangione, 1990；Kane and Maculay, 1993）；
2. 訪員的態度：如儀態及禮貌、工作的認真程度以及對訪問困難度的預期……等（Esbensen and Menard, 1991；Singer and Kohnke-Aaguirre, 1979；劉義周，1996）；
3. 訪員的能力：如溝通技巧與處理拒訪的能力……等因素（Johnson and DeLamater, 1976）；
4. 訪員的口語特質：如音質、聲量以及說話速度……等因素（Oksenberg and Cannell, 1988）。

上述因素雖然可能會對研究結果產生影響，但並不等於訪員的偏差，尤其人口學變項特質（如種族、性別）或者有些口語特質（如音質、聲量）是無法改變的，但有些卻是可以經由訓練而改善，例如說話速度太快或經常笑場（laughing）；也有一些可以經由將訪員與受訪者做人口學特質上的「配對」（matching）（註一）來處理，例如美國有些研究在進行敏感程度較高的種族問題訪問時，依受訪者膚色安排相同膚色的訪員前往訪

問，以減低人口學特質的影響程度，不過也導致了不同的結果。然而通常每一個調查研究案，必須動用的訪員從數十人到上百人都有可能，研究者雖不太可能尋求在特質及能力等各方面標準化的訪員，不過爲了確保研究的品質，調查研究工作者必須致力於發現可能造成訪員執行訪問時偏差產生的原因或情況，並找出解決的辦法。

訪員執行訪問時造成偏差的來源大致有三種（Collins, 1980；Fowler and Mangione, 1990；Stokes and Yeh, 1988；劉義周,1996）：

- 1.訪員與受訪者的互動所造成的：例如因處理不當被拒訪、不會排除第三人干擾、糾正受訪者答案等等。
- 2.訪員執行技巧所造成的：例如未按問卷題目讀題、改變問卷題目、沒有保持中立立場、沒有適當的追問（probing）、引導（leading）受訪者、未詳實記載答案、未給受訪者答題的說明等等。
- 3.測量工具所造成：例如問卷設計不當等等。

這些偏誤對研究可能造成的影響在於：

- 1.影響樣本的代表性：因訪員的失誤，訪問了錯誤的樣本；或因處理不當而遭拒訪、中途拒訪或使受訪者拒答某些題目答案，從而造成某些樣本流失。
- 2.影響資料的正確性：因訪員未按標準化原則進行訪問，例如以自己的意見影響受訪者回答、記錄錯誤的答案、因訪員自己的特質（如透露自己的黨派立場）而使受訪者因人答題、錯誤的舉例或解釋導致受訪者誤解題意而誤答……等等。

「這些偏誤都可以影響到整個研究的內在及外在效度（Internal validity, External validity）。樣本代表性的欠缺，損及外在效度；資料正確性有問題時，影響到內在效度。」（劉義周，1996：49）所以訪員在執行訪問時的偏差，是使用調查研究法者絕對需要正視的一個重要問題。縱使研究者有再好的研究設計，但訪員在執行時，卻沒有按照程序進行，甚至因疏忽或故意造成扭曲或錯誤，則研究者之前所做的所有努力，包括正確的抽樣與問卷設計等都將成爲枉然，且所得到的資料在品質上也有問題，更遑論能依此作出正確的分析與推論。有許多的證據顯示訪員是調查研究中偏差的重要來源（Fowler and Mangione, 1990），因此，對訪員執行訪問過程的重視，可以說是對資料品質的保證，而且如果不能有效減少因訪員因素而產生的誤差，就無法保障研究的品質。因此，如何減少因爲訪員錯誤對研究產生的影響，是從事調查研究者必須深思的問題。

Cannell and Oksenberg（1988：475）曾指出訪員的誤差是一種「看不見的錯誤」（invisible error），如何發現訪員錯誤，並有效促使訪員依循所受訓練之原則及程序正確地執行其職務，對研究者而言，是一項高難度的挑戰，但卻是必須正視的問題。爲了

偵測訪員的錯誤以減低訪員效應對研究的影響，Fowler and Mangione(1990:124-126)建議必須建立對訪員的督導制度，藉由參與訪員部份的訪問，或以錄音的方式，來瞭解訪員執行訪問的情況，同時也必須以系統化的方式評估訪員的表現是否正確，在發現訪員錯誤時，也應立即予以更正，以免訪員錯誤的行為持續影響後續的訪問，如此方能有效地保障訪問資料的品質。

基於對調查研究資料品質的關心，本研究擬以訪問之錄音紀錄著手，對訪員的訪問行為做較系統化的研究，主要目的在於發掘訪員進行訪問時可能會產生的錯誤，以及瞭解訪員錯誤對研究的影響，同時也希望能夠依據研究成果提出一些具體建議，以減少訪員誤差對研究所造成的影響。

貳、研究方法與資料

一、研究方法

Fowler and Mangione (1990) 認為減低訪員誤差的方法即是「標準化調查訪問」(standardize survey interview)，也就是將「訪問程序標準化」。所謂標準化調查訪問的原則，主要有五項：

- 1.完全按照題目讀題：以確定所有的受訪者得到相同的「刺激」。
- 2.適當的追問(probing)：當受訪者無法瞭解或誤解題意，訪員可以判斷當時的狀況，用中立無誤導性的方法，為受訪者釐清題意或激發受訪者答題。
- 3.精確及中立的記錄受訪者的答案：忠實記錄下受訪者的答案，提供最詳實的資訊給研究者做判斷的依據，儘量不做節錄或加入個人的評論。
- 4.保持中立立場：訪員在進行訪問時，不應提供訪員個人的背景狀況、對問題的意見及立場等資訊予受訪者，以免影響受訪者的意見，或者給自己帶來困擾；且訪員回應受訪者答案時不應涉及對其答案的批評或判斷。
- 5.訓練受訪者：訪問前需向受訪者說明訪問進行方式及相關規則，訪問過程中也應隨時為受訪者提供相關答題的指引。

「標準化調查訪問」的目的在於給予訪員一致性的指示與訓練，藉由尋求訪員訪問行為的一致，儘量使所有的受訪者得到「一致的刺激」，以將訪員效應減至最低程度(劉義周，1996：39)。為了達到此一目的，對訪員的訓練，除了教導訪員執行標準化調查訪問的原則與方法，以及訪問的技巧之外，還必須讓訪員認識自己在訪問中所扮演的角色，以及確實執行標準化調查訪問之重要性，因為調查研究的成敗與否，與訪員

如何執行訪問以及其執行的品質有相當大的關係，必須讓訪員也有相同的認知。

本研究主要之研究方法是以上述之標準化調查訪問原則為「量尺」，將訪問錄音記錄作為分析之素材，分別就訪員是否遵循「讀題」、「追問」、「中立立場」、「記錄答案」以及「訓練受訪者」等五個標準化訪問原則的表現，詳細檢視每一份錄音紀錄，偵測訪員不合乎標準化程序的訪問行為，以此建構訪員錯誤之類型，並分析這些錯誤對受訪者答案之影響，同時也將針對訪員的錯誤提出一些改進的建議以供參考。

二、資料

本研究強調「政治類」調查研究中訪員之錯誤類型，主要是因為所採用的資料來自三個政治性的研究計畫：二個選舉研究及一個大陸政策與兩岸關係問題研究。因為缺乏其他類型的訪問資料，我們不敢確認訪員是否會因不同研究主題而有不同的錯誤類型，為避免以偏概全，本文僅將範圍定義在政治類的調查訪問。

上述三個研究計畫錄音紀錄共計108份，各計畫錄音紀錄詳細狀況如表1所示。其中「大陸政策與兩岸關係」的錄音是劉義周教授進行「社會調查研究方法與倫理之重建—研究調查訪員造成的誤差之研究」國科會研究計畫的資料；「選區條件與選民行為：1998年立法委員選舉之科際整合研究」與「選舉預測與投票行為模式之科際整合研究：民國87年台北市長選舉之探討」二個計畫之錄音工作則是國立政治大學選舉研究中心進行面訪過程中，對於訪問品質控制的例行督導工作項目。

錄音紀錄結構之統計如表2所示：有77.2%的錄音是在第5份成功訪問前已完成（註二），顯示大部份訪員在要求受訪者接受錄音方面，並未遭遇太大的困難，其中僅有8%的人對錄音雖然表示有所疑慮，但仍然接受錄音。另外，資料也顯示大部份的訪問費時在30~40分鐘之間；接受錄音的女性受訪者多於男性；受訪者的教育程度主要集中在高中（職）及專科二個項目上；年紀50歲以上的受訪者較少（註三）；訪問八成以上是國語進行；訪員的性別是男女約各半。

表1 錄音紀錄表

計畫 項目	大陸政策與兩岸關係	選區條件與選民行爲：1998年立法委員選舉之科際整合研究	選舉預測與投票行爲模式之科際整合研究：民國87年台北市長選舉之探討
訪問時間	民國86年1-2月	民國88年1-3月	民國88年1-3月
訪問地區	台灣地區	台灣地區	台北市
錄音份數*	16	41	51
訪員訓練	一天	一天	一天
訪員手冊	政治大學選舉研究中心訪員手冊第2.0版，含研究計畫及研究小組簡介、調查訪問研究方法介紹、訪問技巧及狀況排除方法。	政治大學選舉研究中心訪員手冊第3.0版，含研究計畫及研究小組簡介、調查訪問研究方法介紹、標準化調查訪問原則及技巧、狀況排除方法及訪員錯誤示例。	同左
錄音狀況	部份由研究助理於訪員進行訪問時，在不干擾訪員訪問的情況下錄音，部份由訪員自行錄音後交回。	1.訪員得到受訪者同意，並簽署同意書後，自行錄製交回給督導。 2.請訪員儘量錄下個人第一份成功之訪問，若受訪者拒絕，則類推至下一份訪問，直到有受訪者同意進行錄音。	同左
錄音整理	劉義周教授主持之「社會調查研究方法與倫理之重建－研究調查訪員造成的誤差之研究」國科會研究計畫提供。	由政治大學統計系民國88年「電話訪問實務」課程修課學生及政治大學選舉研究中心研究助理共同整理完成。	政治大學統計系民國88年「面訪實務」課程修課學生及政治大學選舉研究中心研究助理共同整理完成。
記錄項目	1.訪問紀錄：第幾份成功訪問、訪問費時、受訪者對錄音是否排斥或疑慮、訪問所用語言。 2.受訪者基本資料：性別、年齡、教育程度。 3.訪員基本資料：姓名、性別、電話訪問經驗、面訪經驗。 4.訪問內容：訪問過程之完整對話。	1.訪問紀錄：第幾份成功訪問、訪問費時、受訪者對錄音是否排斥或疑慮、訪問所用語言。 2.受訪者基本資料：性別、年齡、教育程度。 3.訪員基本資料：姓名、性別。 4.訪問內容：訪問過程之完整對話、語氣紀錄、特殊狀況描述。	同左

* 說明：「選區條件與選民行爲：1998年立法委員選舉之科際整合研究」計畫回收53卷錄音帶，「選舉預測與投票行爲模式之科際整合研究：民國87年台北市長選舉之探討」回收65卷錄音帶，合計118卷，其中有26卷因錄音品質不良或內容不完整，予以放棄不用。

表2 錄音記錄之受訪者及訪員背景結構表

	次數	百分比
第幾個成功訪問		
第1~5份	78	77.2
第6份以上	23	22.8
訪問費時		
20-29分鐘	17	16.0
30-39分鐘	42	39.6
40-49分鐘	36	34.0
50-59分鐘	8	7.5
一小時以上	3	2.8
受訪者性別		
男	47	43.9
女	60	56.1
受訪者教育程度		
未進過學校	1	0.9
小學及以下	12	11.3
初中(職)、國中	17	16.0
高中(職)	27	25.5
專科	27	25.5
大學	15	14.2
研究所	7	6.6
受訪者年齡		
20-29歲	27	25.2
30-39歲	27	25.2
40-49歲	24	22.4
50-59歲	18	16.8
60歲以上	11	10.3
對錄音的疑慮		
有	8	8.0
沒有	92	92.0
訪員性別		
男	51	48.1
女	55	51.9
訪問所用語言		
國語	88	81.5
台語	9	8.3
國台語並用	11	10.2

參、訪員錯誤類型分析

根據以標準化調查訪問的原則為量尺，對108份錄音紀錄分析的結果，我們總共歸納出訪員錯誤的六大類型。以下我們分別就每一個類別中的錯誤類型，以錄音紀錄中的實例來說明訪員所犯錯誤情況及其可能造成的影響，並提出解決之方法。

為方便閱讀，文中所舉實例：

- 1.「受：」代表受訪者，「訪：」代表訪員，「三：」代表除受訪者與訪員之外的他人；「原：」代表正確的題目原文。
- 2.以「**綜題體**」字體標示「正確的題目文字或問法」以及「訪員錯誤」之處，以資對照；「**魏碑體**」是作者之評論及建議；「**標楷體**」表示作者補充說明訪問情境或受訪者背景資料。
- 3.「編號」指錄音帶編號。

一、讀題錯誤

訪員在調查訪問中的最主要角色，就是以「問一答」模式將研究的測量工具－問卷－傳遞給受訪者，以得到受訪者的回應，達到蒐集資料的目的。因此，訪員是否將問卷中的問題完整無誤地呈現給受訪者，是影響調查訪問資料品質的重要因素。

以往的研究顯示，訪員為了使題目更清楚，或者與受訪者的互動更為順利，而對題目所作的一些改變通常是無害的，但有時卻會造成實質上的差異（Fowler and Mangione：37）。因此，理論上主張訪員必須完全按照題目讀題，否則研究者無法確知題目是如何被呈現的。

訪問錄音紀錄的資料顯示，訪員不按照題目讀題，有些的確會造成偏差，從而影響資料的品質。我們發現訪員最常出現的錯誤主要有二種：改變題目及對問卷不熟悉。就「改變題目」而言，訪員常會更動及省略字句，因而改變了題目；或因自行詮釋問題內容，造成題目的扭曲。另一類則是因訪員沒有事先作好準備工作，對問卷的字句或內容不夠熟悉，因而在讀題時，發生不夠通順或不知所云的情況；或者會有漏問題目的現象，甚至會在需要跳題時，發生邏輯錯亂的情形。

1. 改變題目

(1) 更改題目文字或文句

在以下的例子中，我們看到訪員或許只變動了一兩個字或一個句子，題目的意思就完全改變了，所得到的答案也與原本要測量的項目完全不同。

例1 (編號220)

原：請問您對過去三年來，**立法院**整體表現滿不滿意？

假如我們以0分代表很不滿意，10代表很滿意，5分代表普通。您打幾分呢？（訪員請出示 x 號卡片）

訪：請問您對過去三年來，**立法委員**整體表現滿不滿意？如果說以0分..也是一樣，如果說以0分代表很不滿意...10分代表滿意，10代表很滿意，5分代表普通的話，那.....？

受：3分（這個分數代表的是受訪者對立法委員的評分，而不是原先想測量之民衆對立法院的評分）

例2 (編號277)

原：請問您在過去的經驗裡，有沒有找過這次立法委員參選人（包括他們的助理、樁腳）**做過下列活動或請求**？（訪員請出示 x 號片）

訪：然後在過去的經驗裡，**ㄟ**就是有沒有找過說這次立法委員參選人**他們來幫忙**這樣子？**ㄟ**去年十二月的時候立法委員選舉，這些候選人來幫忙？

受：幫忙幹什麼？

訪：就是說...**ㄟ**...他們的活動....（訪員聲音很小聲）

受：不知道...我們也沒有去幫忙他們。（題目原先要問的是民衆有沒有向立法委員參選人請託，訪員的問法却使意思完全相反）

例3 (編號238)

原：有人說：政府做事常常都是想到哪裡，做到哪裡，沒有長遠性的計畫，您是不是同意這種**說法**？（訪員請追問強弱度）

訪：那有人說政府做事啊，常常都是想到這...哪裡，做到哪裡，沒有久長性的計劃就對了啊，你是不是很同意這種**做法**？

受：同意他們的做法哦？

訪：**ㄟ**...你是很不同意啊、還是不太同意、還是有點同意、還是很同意？

受：當然是不同意啊！（注意！因為訪員的一字之差，使受訪者不同意的是「政府做事常常都是想到哪裡，做到哪裡，沒有久長性的計

劃」的「做法」，而不是這種「說法」！)

(2)省略題目字句

訪員讀題時，如果爲了節省時間或者簡化題目讀法，有時會省略題目中的某些字句，但這些節略往往也是誤差的來源。

例1 (編號311)

原：這幾年來，有許多人去**大陸旅行、探親、做生意**，請問您有沒有去過大陸？

訪：這幾年來有人**去大陸省親屬**，你有沒有？（訪員未唸出旅行及做生意這二個項目，結果使因旅行、作生意等其他原因前去大陸的人，就被排除在題目範圍之外，造成答題人數的流失）

受：沒有

例2 (編號120)

原：在我們社會上有人認爲「中央政府跟地方政府應該由不同的政黨執政，相互制衡（台語：牽制），才能使民衆的福利受到保障」；**有人則認爲「中央政府及地方政府都應該由同一政黨執政，行政效率會比較高」**。請問您比較同意哪種說法？

訪：在社會上，有些人認爲，中央與地方政府，應由不同政黨執政，互相制衡才能使民衆福利受到保障，**也有些人不認爲如此**，請問你的看法？（兩面並呈的題型，有一半被省略了，受訪者沒有機會聽到另一種說法的優缺點）

受：最好是不同政黨，互相制衡。

(3)扭曲題目內容

訪員以自己的認知及方式詮釋後的題目，很容易會偏離主題，以致呈現給受訪者的題目，可能已經完全與原來的問題南轅北轍，我們可以由以下四個訪問實例得到證實

例1 (編號244)

原：我們社會上的人常討論中國統一與台灣獨立的問題，有人主張台灣應該儘快宣布獨立；也有人認為兩岸應該儘快統一；還有人的看法是在於這兩種看法之間。**如果台灣應該儘快宣布獨立的看法在一邊，用0表示；認為兩岸應該儘快統一的想法在另一邊，用10代表。那麼請問您比較靠哪裡？(訪員請出示x號卡片)**

訪：我們社會上常有人在討論中國統一與台灣獨立的問題，有人主張台北...台灣應該儘快的獨立；也有人說應該趕快統一，這兩邊的看法.....

受：應該是要統一啦，才不會互相打啦。

訪：**如果請您來打分數喔，台灣獨立是0分，統一是10分，那你會給他打幾分？(變成要受訪者分別獨立及統一打分數，而不是問他的偏向)**

受：應該是儘快獨立打3分，那個打7分啦

例2 (編號312)

原：(贊成開放大陸人民來台旅行的受訪者，續問)如果開放大陸人民來台旅行，您認為**會不會**對台灣造成不良的影響？

訪：**那如果造成我們的不良影響呢，您還贊成嗎？(完全轉變成另一個問題！)**

受：絕對不可以，還是以國家安全為重。

例3 (編號308)

原：您認為是什麼因素**阻礙兩岸的發展**？

訪：那您認為說是什麼樣的因素**導致目前兩岸的關係會這樣的緊張**？
(題目並未假定雙方關係緊張，也不是在問導致雙方關係緊張的因素，訪員的問法完全改變了原題目的測量。)

2.對問卷不熟悉

訪員在訪問中執行「問-答」程序時，必須正確地將題目傳遞予受訪者，才能確保訪問的品質。然而訪員如果沒有做好準備工作，不僅讀題會有錯誤，甚至有更嚴重

的認知或邏輯上的錯誤發生。

(1)不通順而不知所云

要執行一個標準化的訪問，問卷中的題目在設計時，就必須考慮口語是否順暢。但一個經過謹慎設計的題目，如果訪員不按照題目來唸、自己加上文字，或者簡化句子，有時反而會造成混淆，使受訪者聽不懂題目而無法回答，有時也會改變問題原本設定的測量。

例1（編號225）

原：就整個台灣的發展來看，**有人認為大幅度改革是最重要的事，即使犧牲一點社會安定，也是值得；有人則強調安定最重要，追求改革不應影響社會安定，還有人則的看法則是介於這兩種之間。**假定認為「大幅度改革重要」的看法在一端，用0代表；強調「安定重要」的看法在另一端，用10代表，那麼（訪員請出示 x 號卡片）請用您比較靠哪裡？

訪：啊整個台灣的發展...台灣的發展來看，**算說有時若要追求改革，政治啦、經濟各方面的改革，就會影響到治安。啊你認為說，...**（訪員大概用手比著卡片上的「大幅度改革重要」）**和治安、安定就對了，這就是說要安定**（訪員大概用手比著卡片上的「安定重要」），**不要...**，**10就是說要安定，不要...**這就是說（用手比著卡片）...**這樣。**

受：算咱一國，大陸一國就對啊？（受訪者大概聽得一頭霧水，認知和題意完全不同）

訪：只有台灣、只有台灣這樣。

受：這我感覺平平啦。（受訪者的回答與題目的測量完全不相關）

例2（編號311）

原：請問，依照目前情勢的發展，您認為在今年七月以後，**香港與台灣**的經濟貿易關係，會比較密切、比較疏遠、或是和現在差不多？

訪：**就是，就是您照這樣的階段，就是說一個外來政權來接管那個香港，然後會不會對他們經貿關係及跟他們，香港跟其他國家的外交關係會產生不良影響。**（訪員自行加上錯誤的說明與詮釋）**那在這樣不良影響的前提下，**（原題目沒有這樣的前提，訪員這種說法

形成誤導)跟台灣的經貿關係會不會產生變動,或者是.....?

受:該是會變動

訪:嗯哼,台灣在這樣的情...你剛說的話,**台灣和大陸**(原題目問的是「**台灣和香港**」)之間的經貿關係會比較好還是比較不好呢?

受:應該不好(結果將受訪者的回答引向對「**台灣和大陸**」之間的經貿關係走向的看法)

(2)跳題錯誤

研究者也應特別注意問卷格式的設計,尤其對於需要跳題或續問的題目,必須有妥善的說明及規劃,才能幫助訪員正確執行訪問。本研究所使用的三個問卷,在格式上都以清楚的文字及明顯的箭號,標示了應該跳題或續問的方式。即使如此,訪員若沒有事先熟悉問卷的題意及格式,仍然會產生跳題的錯誤。以下舉出二個實例。

例1(編號243)

原:(拒答這次立法委員選舉投票對象者,續問)您可不可以告訴我們您投給這位候選人的主要原因是什麼?

(拒答上屆立法委員選舉投票對象者,續問)請問您是投給哪一黨的候選人?」

訪:我們再回到選舉問題。請問這次的立法委員選舉你有沒有去投票?

受:有

訪:請問你是投給那一位候選人?

受:拒答

訪:(**訪員未續問投給該位候選人的原因,直接跳問下一題,使未投票的原因流失**)請問你上一屆立法委員選舉是投給那一位候選人?

受:忘記了

訪:(**訪員未續問投給該位候選人的原因,直接跳問下一題,使未投票的原因流失**)請問.....

例2(編號238)

原:請問您在過去的經驗裡,有沒有找過這次立法委員參選人(包括他們的助理、樁腳)(訪員出示x號卡片)做過下列活動或請求?回

答「有」的受訪者續答下列題組（**回答「沒有」者則下列題目全部跳過**）

（**續問的第一題**）接下來我們想請教您一些關於「當您與這些立法委員參選人接觸的時候，對他們的態度與服務是否感到滿意」的問題。請問您，找過最多次的立委參選人是哪一位？（訪員請出示 x 號卡片）假如我們以0分代表您對他的服務感到很不滿意，以10分代表很滿意，5分代表普通。那麼，您會給他打幾分呢？（訪員請出示 x 號卡片）

（**續問的第二題**）第二多的是哪一位？那麼您會給他打幾分？

（**續問的第三題**）第三多的是哪一位？那麼您會給他打幾分？

訪：好，那再請問一下，請問在過去的經驗裡，有沒有找過這次立法委員參選人？是...包括伊ㄟ助理啊、樁腳ㄟ那種的，這裡...（訪員拿卡片給受訪者看）做過下列活動或請求？這邊可以複選

受：**沒有**

訪：完全沒有嗎？

受：對！

訪：從來都沒有嗎？

受：對！（**下面的題組應該就跳過不問了！**）

訪：真的哦，好，那接下來我們想再請教您一些有關當您和這些立法委員參選人接觸的時候，對他們的態度或服務有沒有感到滿意，這個問題齣。請您找過最多次的立法委員參選人是哪一位？請問您找過最多次的立法委員是哪一位？（**已確認多次受訪者沒有請託的經驗，却還繼續問這個不應問的題目**）

受：我們都沒有找過啊！我們過得還好，我們都沒有找過立法委員，這些人都沒...沒有（**受訪者再次明白回答沒有這種經驗**）

訪：完全沒有是嗎？

受：沒有

訪：那再請問一下，ㄟ...假...這樣您就是完全沒有了嘛！

受：對啊！

訪：就...哦，好，那第二多的是哪一位？（**第一都沒有了怎會有第二呢？**）

受：就沒有了嘛！

訪：沒有跟...

受：立法委員打過交道啊！

訪：哦...這樣子

受：哪來的錢多...對不對？

訪：這樣...哦，這樣...好，那一般說來，當您在找這些立法委員參選人要...要求服務時，您爲什麼找他們，而不是找別人？（訪員執意要把題組問完，完全不顧邏輯上的矛盾）

受：沒有那個經驗啊！

訪：哦

受：呵.....（笑）（還好受訪者修養很好）

訪：沒有那個經驗，好

受：對！

二、追問錯誤

在訪問的過程中，訪員所提問的題目，受訪者有時會因一時無法理解、會錯題意，或者因其他情形而無法回答、錯答、或回答不完整。當有這些情況產生時，訪員必須在不影響受訪者的情況下，以正確的追問方式，爲受訪者釐清題意，使受訪者能夠理解題意而作出回答、修正錯答的答案或者補全答案。

適當而正確的追問，是最難標準化的一個訪問技術，雖然研究者有義務事先對於問卷中可能產生疑問及歧義的問題，給予標準化的定義或解釋，但即使是再嚴謹的研究者，也無法完全對所有可能需要解釋或定義的每一個字辭，預先提供周延的標準化定義及解釋，尤其訪問時所發生的情況，經常不在研究者預料之內。因此，執行訪問的機構應訓練訪員以非引導性的立場及一致性的方法，來解決訪問中所發生的問題。而當發現訪員沒有正確執行追問的技術時，便必須對訪員再加以訓練，方能有效管制資料的品質。

透過對訪問錄音資料的分析，我們發現訪員在追問時，會對受訪者的答案造成影響的錯誤主要有四種：引導性追問、追問未切中標的、該追問而未追問以及未排除第三者干擾。

1. 引導式追問

所謂引導性追問是指訪員未依照標準的定義或解釋進行追問；或者在遇到題目上沒有設定標準定義或解釋的情況時，依自己的認知對問題進行定義、解釋或舉例，從而影響了受訪者的答案；最嚴重的錯誤則是訪員誘導受訪者回答某個答案。以下是幾個實

例：

例1（編號301）

訪：政府現已經開放大陸地區的部份產品進口，對於這件事，請問您認為政府應該如何做才好？（訪員請出示 x 號卡片）

受：有什麼大陸產品？

訪：**中藥，最常聽到的“中藥”**

受：OK，那就有限度的繼續開放。（因為訪員舉了中藥為例，受訪者的思考方向受到引導及限制。訪員比較好的反應應該是再將卡片出示給受訪者看，提醒他是針對“開放大陸產品”的這件事，他的意見是什麼，而非針對於某些特定產品是否應開放的意見。）

例2（編號219）

訪：嗯...我們再回到選舉的問題喔，請問這次去年十二月立法委員選舉請問你有沒有去投票？

受：有，有，有

訪：那請問你是投給那一位候選人？

受：我投給三號

訪：那你可不可以告訴我們你投給這位候選人的主要原因是什麼？

受：主要原因呀？（思考片刻）不知道

訪：**有沒有那個爸爸要你投一個，媽媽要你投那一個？**（訪員的舉例，讓受訪者把思考轉向他人影響的方向）

受：沒有，是自己選的，直覺的就選下去了

訪：就是直覺，沒有任何原因嗎？

受：沒有

例3（編號312）

訪：有關通航的問題，有人主張應無條件的通航，有人主張不可以通航，不曉您的意見是怎麼樣？

受：.....去試著做做看嘛！

訪：**譬如現在已經開放了廈門和高雄囉，已經是試辦了**，那不曉得是怎麼樣。（訪員提供了一個完全錯誤的資訊）

受：對，就去看，看結果怎麼.....（大陸和台灣在民國86年1月訪問當時，並沒有試辦通航，訪員却提供受訪者錯誤的資訊誤導受訪者。）

例4（編號126）

訪：那請問是什麼樣的原因讓你投給他呢？什麼樣的原因？

受：為民服務啊！（受訪者已講出明確的原因）

訪：為民服務。大概就是講幾句話形容一下，你為什麼會選給他，這樣子？

受：嗯，我不會講，嘻！嘻！我自己覺得啊！

訪：感覺！**是因為環境的因素，還是他個人的因素？**（訪員以自己的詮釋追問，限制了受訪者思考方向）

受：環境的因素。

訪：什麼樣的環境因素？

受：帶動啊！

訪：就是.....帶動？

受：嗯。

訪：什麼意思？

受：像跑步啊！帶動跑步啊，帶動全...全體民衆的那個啊！

訪：嗯哼！**就是你對他的，覺得就是印象比較好，這樣子！**（因為訪員的引導及歸納，得到了一個與原先受訪者所說的「為民服務」並不相同的答案）

例5（編號267）

訪：那您知道現在的美國總統是哪一位？

受：那個，我知道啊，可是我想不出來

訪：想不出來，啊您知不知道他大概的特徵，長什麼樣子（**到目前為止，訪員仍依照標準化程序追問**）

受：那個美國總統是那個...（受訪者講不出來）

（問完該題組後，訪員再回頭問）

訪：那您知道現任的美國總統是誰？可不可以...

受：我知道啦，可是我講不出來

訪：講不出來，比如說有雷根、柯林頓... (不應提示人名,作法上可以再鼓勵受訪者想一下美國總統的特徵,如果受訪者還是想不出來,再說沒關係,我們就跳過去,以免受訪者尷尬)

受：喔！柯林頓啦！

2. 追問未切中標的

受訪者對問題沒辦法回應，有時並不是對問題不瞭解，而是沒注意聽題目，或是漏聽了關鍵的字句，訪員可以用重覆題目或強調受訪者沒聽到的部份來作追問。以下的實例顯示了訪員雖然作了追問，但卻沒有真正為受訪者釐清題意，導致追問並沒有達到讓受訪者答中問題目標的效果。

例1 (編號313)

訪：有人主張：兩岸的政治制度與生活方式比較接近的時候，雙方才開始來討論統一的的問題。對於這種主張有人贊成，有的人不贊成，不知道您的意見如何？

受：哦，那，哦那個，這.....

訪：就是生活方式啊比較接近的時候

受：那個接近那這個要...很久啦！(受訪者誤解問題在問兩岸生活方式接近須費時多久)

訪：要很久？

受：這個不知道要，說不定要四、五十年也不一定(笑).....

訪：嗯哼。(訪員沒有為受訪者釐清題意，而漏失了答案，比較好的方法是重新唸一次題目，並強調是在問對題目中這個主張是否贊成)

例2 (編號222)

訪：那...請問你常...會常常...常常參加一些社團的活動嗎？譬如說農會、工會、獅子會。

受：社團的活動喔？

訪：對！

受：我有參...參加過...嗯...民防！

訪：咳嗯

受：民防.....是...是屬於義警...義警單...單位的！

受：咳嗯

訪：警...警政單位...

訪：咳嗯

訪：那是時常參加、有時候會參加、還是很少參加呢？

受：**我這個營...參加是永遠的嘛！**（受訪者為了解釋該社團的性質，忘記了題目是在問參加社團活動的「頻率」，訪員只要重覆題目或強調是問有沒有常常加社團活動，受訪者應該就會聽懂了）

訪：喔！

例3（編號238）

訪：你可以看看那（出示卡片）...你在...你在這段選舉期間有沒有做這些事？

受：只有看過電視辯論會而已。

訪：看過電視辯論會是不是？只有這樣是不是？

受：對。

訪：那好哦。那再請問一下你參加這些活動哦，大部份你是覺得你自己覺得有興趣還是別人邀請你才去的？

受：自己無聊看一看吧。呵~（笑）

訪：**你是有興趣是不是？**

受：沒有。我不是有興趣，對政治本來就不會很有興趣啊

訪：**那...你是...屬於都有是不是？**（訪員自行為受訪者歸給答案）

受：什麼都有？

訪：**就是你自己覺得有興趣囉，還有...反正就是很多因素就對了。**
（這種追問反而使題意更模糊）

受：什麼樣的因素呢？（受訪者愈來愈不清楚了到底問題在問什麼？換成受訪者問訪員了）

訪：無聊啊！（就是因為受訪者這樣說，所以才要追問，訪員却又自己提供這個答案！）

受：對啊...對啊...差不多是這樣子。

訪：這樣哦，**應該多多少少也是覺得有興趣才會去咯吧？**（還是沒有達到問題重點，不妨再強調一下是自己有興趣還是受別人邀請這部份）

受：對啊。（受訪者開始時的回答否定他是有興趣才看的，訪員不奮的追問造成受訪者可能不勝其擾而附和訪員的意見，造成答案的變動）

3. 該追問而未追問

有時受訪者的回答會有不完整、不夠清楚、答非所問，或者沒有選項符合受訪者答案的情況，訪員無法由問卷中勾選出一個適合的選項，這時訪員就必須請受訪者再加以解釋說明，以便勾選或註記，但有些訪員卻沒有再做進一步的確認。

例1（編號255）

訪：那您認為 A 黨（在0~10之間）比較偏哪一邊？

受：A 黨哦，它差不多在**50分**左右啦...它是想說我們不要再好了，差不多就很好了，你 B 黨想法是這樣...A 黨哦，不要管最好，就讓他們這些人推，然後他們在後面推...（受訪者回答的**50分**是指在**5**的位置還是其他意思？）

訪：那你看 B 黨呢？

受：B 黨哦，B 黨差不多是在6...

訪：啊你看 C 黨呢？

受：C 黨哦，C 黨我感覺他們比較不注重啦，他們這個哦...因為他們都站在旁邊看，差不多佔 **A 黨的百分之三十**而已（是指 A 黨**50分**或位置**5**的百分之三十，還是指 C 黨就是三十分？訪員並未再追問）

例2（編號275）

訪：您看 A 黨比較靠哪裡？

受：A 和 B 黨差不多，在9吧！

訪：那你看 C 黨比較靠哪裡？

受：沒有吧！（受訪者意思是不知道、沒有意見、不知道有 C 黨、還是其他的意思呢？）

訪：（續問下一題）（訪員沒有追問，是記錄了什麼答案呢？）

例3 (編號237)

訪：請問您認為哪裡來的選舉消息最可靠？是報紙、還是雜誌，還是電視，還是政見發表會？

受：電視裡的政見發表會我一定看（受訪者誤以為在問他選舉消息的來源）

訪：那你覺得哪一個選舉消息是最可靠的？（訪員的確嘗試釐清）

受：哪一個選舉消息哦，大部份都是電視上的政見發表會我都會看（受訪者還是沒聽清楚）

訪：那請問你看的電視是哪一台？（訪員就放棄再追問，直接認定受訪者覺得最可靠的選舉消息是由電視來的）

受：電視哦，電視最近我都是看 X 視比較多，X 視的報導較沒有黨的色彩啦（受訪者的回答應偏向於他的選舉消息來源是 X 視，並沒有真正回答所認為的可靠選舉消息來源）

例4 (編號128)

訪：.....好，然後下面是，有人說在陳水扁擔任市長期間市政府所做的事大多數是正確的，你同意這個說法嗎？

受：ㄟ...這個**我同意**！（沒有追問同意的強弱程度，訪員自己在很同意及有點同意之間選擇了一個答案）

訪：嗯哼...好，那有人說在陳水扁擔任市長期間，市政府官員時常浪費老百姓所繳納的稅金，你同意這個說法嗎？

受：這個呢...**不同意**這樣說！（還是沒有追問同意的強弱程度，訪員自行在很不同意及不太同意之間選擇了一個答案）

4. 強弱程度追問不完整

有時題目會要求訪員追問受訪者態度的強弱程度，例如是非常贊成還是有點贊成，訪員應就受訪者所選擇答案的正負方向，再追問出強弱程度。經常發生的狀況是訪員只唸出其中一個強弱程度時，受訪者就急著回答了，但訪員並沒有再提醒受訪者還有其他的選項，便直接記錄受訪者的回答。另一種情況是受訪者的回答模稜兩可，不是正向也不是負向，訪員卻沒有再確認正負方向，即任意挑選正向或負向、或者任意組合正負向的強弱程度來追問、或者提供無反應的選項。最常見的狀況是訪員只提供一個強弱程度，而受訪者往往也就順著話尾回答。

例1 (編號218)

受：同意

訪：是很同意還是...

受：很同意 (受訪者順著話尾回答，如果提供了另一個「有點同意」的選項，受訪者可以再做考量)

例2 (編號227)

受：應當同意

訪：是有點同意，還是.....

受：有點同意 (順著話尾回答，沒有機會知道還有「很同意」這個選項，受訪者並沒有得到一致性的刺激)

例3 (編號107)

訪：然後陳水扁在擔任市長的時候，您相不相信市政府官員在電視上所講的話？

受：不是全信 (受訪者的回答正負方向並不清楚)

訪：是**不太相信**，還是**可以相信**，還是**看情形**，**不一定**？ (訪員自行選擇了正負向選項各選一個，以及二個不應唸出的無反應選項來作追問，應該請受訪者解釋一下他的意思，比較好的問法可以是「請問您的意思是？」或者將正負向的四個選項都唸出來，讓受訪者自行決定)

受：看情況

例4 (編號126)

訪：還好 (答案不是正向也不是負向)

受：那就是**有一點滿意**，還是**不太滿意** (應先確定方向再追問，再決定應追問的強弱程度，而不是正負向各選一個追問)

例5 (編號151)

受：這個可能也不是這樣子吧！

訪：可能不是這樣子，您是說**不太同意** (負向)，**有點同意** (正向)，

還是很不同意（負向）？（訪員追問的方向混亂不清）

5.未排除第三者干擾

第三者干擾是訪員在執行訪問過程時，最感困擾的問題之一，如何禮貌地排除「熱心」第三者的意見，以問出受訪者本人的答案，需要高超的追問技巧。但有時訪員往往遷就於現場的情況，直接採納第三者的意見，並沒有試圖再去追問真正受訪者的意見，則記錄的答案並不是受訪者真正意見，結果因此影響了資料的正確性。

例1（編號235）

訪：您覺得哪一個政黨最有能力解決咱們台灣的經濟問題？

受：**我不了解。**

三：復興台灣的經濟。

訪：解決台灣的經濟。

三：**XX 黨。**

訪：**你覺得是 XX 黨？**（此時訪員應問受訪者「你覺得呢」？）

受：**XX 黨啦！**（受訪者意見受第三者影響有所改變）

例2（編號236）

訪：那麼在這次的立法委員選舉中，您覺得哪一個政黨的政見比較好？

受：**這個我不知道**

訪：不知道？

三：**當然是 X 黨好**

受：**對！X 黨啦**（受訪者附和第三者意見）

訪：哦（訪員應註記是第三者意見）

例3（編號236）

訪：您可不可以告訴我們您投給這位候選人的主要原因是什麼？

受：（呵呵）**我也不知。**

三：**能幫我們服務，心中覺得他不錯。**

受：**覺得這個人不錯就投了。**（受訪者改口採用第三者意見）

訪：嗯

三、未保持中立立場

訪員在調查訪問中主要的工作有三項：找到並說服受訪者受訪、訓練並鼓勵受訪者扮演好受訪者的角色、以及提問題記錄答案並追問不完整的答案。換言之，訪員與受訪者間的互動，主要是以問卷作為連結。在「問－答」的過程中，訪員扮演的是「傳遞」、「說明」、「接收」的角色，以及在「問－答」程序不完整時，兼任「探索」的角色。在這個關係中，訪員不應是資訊「提供」者，或者是意見「評論」者，必須超然於問卷題目及受訪者答案之間，以免因為訪員的個人因素，或者訪員間的差異，而對受訪者的意見或態度造成影響。因此，訪員在訪問的過程中，必須保持中立的立場，不能藉著提供資訊或自己的意見去影響受訪者；也不應對受訪者的答案有所評論或質疑，導致與受訪者發生衝突，或使受訪者在心理上受到傷害，造成受訪者拒訪或答題時有所顧慮。

另外，訪問紀錄也顯示，訪員在受訪者答題的過程中，有時可以約略得知受訪者對某些事務的立場與態度，因此在詢問相關問題時，對受訪者的可能答案產生預設立場，而在提問或追問時，向受訪者提示或暗示答題方向，因而造成答案的偏差。

1. 批評或質疑受訪者

受訪者的答案除非有明顯的矛盾或對題目本身（而非對「事實」）的認知錯誤，訪員不應因為受訪者與自己本身意見不同，而對受訪者有所批評或質疑，即使受訪者的答案背離正確事實，也不應糾正或嘲諷受訪者。尤其訪員更不應有輕視受訪者的言語表現，不當的言辭與反應對訪問工作不僅沒有幫助，不僅會破壞彼此間的互動關係，有時還會影響受訪者的答案。以下的實例顯示一些不當互動的情況及其影響。

例1（編號246）

訪：那你知道哪一個機關有權力來解釋憲法？

受：解釋憲法權力？

訪：對，解釋憲法的權力

受：大法官

訪：**大法官？確定？**

受：**隨便好了！**（受訪者有些不悅）

訪：**可是其實是大法官會議吧！那你就講……**（訪員的態度不好，會造成訪問關係的緊張，有可能影響受訪者答題意願）

例2 (編號119)

訪：好的。那請問一下，您現在是已婚還是未婚？

受：未婚。(資料顯示受訪者65年次，民國88年受訪時仍是學生)

訪：未婚，蛤？

受：沒有！

訪：(訪員笑)ㄟ，真的沒有咩，ㄟ，**太誇張了吧？**(訪員一直笑)

喔！有啦！(訪問中輕鬆的氣氛有助於訪問的進行，但訪員若於輕浮，則會營造一種對訪問不必太認真的情境，使答案的真偽難以辨識)

例3 (編號272)

訪：請問您對過去三年來，立法院整體表現滿不滿意？假如我們以0分代表很不滿意，10分代表很滿意，5分代表普通，您打幾分呢？

受：可以答不知道嗎？

訪：立法院整體表現.....

受：立法院整體表現啊？

訪：對！

受：其實，呃...五分吧！還是以五分為主

訪：**那你到底是知道還是不知道？**(訪員是從事訪問工作，不是在訊問犯人，受訪者其實並沒有回答問題的義務)

受：因為...因為我在國內不常啦，然後看看新聞的話.....

訪：就是還有印象就是了？

受：嗯，對啦，還是有印象，都還不錯啦！都OK啦！我是想普通比較好一點，因為也是有不好的啊！(由於訪員的強勢，讓受訪者在接著的訪問中，儘量附和訪員的意見)

例4 (編號316)

訪：有關台灣和大陸的前途，有人認為應該由台灣人民自行決定，也有人認為應該考慮大陸人民的意見，您覺得呢？

受：要考慮(大陸人民的意見)

訪：**你也是唯一選這個答案的**(對同一事物，每人都可能有不同的意見與看法，並無關對錯，訪員的回應可能會受訪者的以為他的答案不

符合一般的社會期望)

2.發表個人意見

在訪問過程中，訪員如果發表自己意見或看法，有可能會影響受訪者的答案；而訪員若對訪問或問卷有所批評，會讓受訪者對訪問有不必要認真回答的印象；糾正受訪者更會破壞訪問的氣氛或傷害受訪者，嚴重時會導致受訪者拒絕再接受訪問。以下是幾個實例。

例1 (編號311)

訪：接下來想請問您對於國家這個概念的看法。有人認為說中國應該包括大陸跟台灣，有人認為說中國只包括大陸，沒有包括台灣，那您是較偏向哪一種？

受：你認為呢？(笑)

訪：**我認爲在就一個歷史文化的一個、一個傳承來說應該是包括中、大陸跟台灣。**(即使受受訪者之邀，也不要發表自己的看法，以免影響受訪者的思考及答案)

受：嗯哼！

例2 (編號210)

訪：那請問您現任美國總統是哪一位？

受：柯林頓。

訪：**好白癡的問題。**對不起，對不起，老師說出的。(對問卷本身的批評，有可能會讓受訪者對為何參與訪問產生懷疑，也有可能造成答題態度的改變)

受：沒關係，我知道。

例3 (編號213)

訪：他有權力來解釋憲法，是那一個機關？

受：是不是立法，是不是立法委員。

訪：你要先給我一個答案，我再跟你講，**就是考考你這樣子。**(訪問並不是一種考試)

受：立法委員。

訪：哦。

受：是不是立法委員？

訪：**就是那個大法官會議呀！**（訪員對受訪者的糾正，可能會讓受訪者誤以為所有的問題他必須回答「正確」答案，而不是依自己的意見作答。而且經過糾正的答案無法反映受訪者真實的政治知識程度，影響了資料的正確性。）

例4（編號201）

訪：那你知道現在...民進黨的主席是誰？

受：（有點遲疑的聲音）呃...施明德啊！

訪：**不是！**

受：不是施明德嗎？呵呵（尷尬的笑）...（受訪者即使答錯，也不必當場糾正他，以免影響訪問氣氛，或者傷害受訪者的自尊）

3. 預期受訪者答案

當訪員在訪問過程中發現受訪者可能的意見或態度傾向時，有些會直接替受訪者回答相關問題，或者在提問或追問時，傾向只提供符合受訪者意見的選項，而造成對受訪者的誤導。

例1（編號128）

受：在這一方面哦...黨，黨派分，因為我本身有參加這個（A）黨哦...當然一般講起來是服從。但是如果是這個...（訪員插話：整體而言）選舉哦（訪員插話：**看人**）（訪員以本身對受訪者的認知，導引受訪者思考方向）

受：**在選舉方面，我是選人不選黨！**

訪：**就變成說，你原則是支持A黨？**

受：對對！

訪：那變成說你，如果說，我接著進一步問你說，你是非常支持、還是普普通通，**你的看法可能就是普普通通？**（訪員自己替受訪者回答了）

受：普普通通！

訪：就是因為你會受到其他影響？

受：對，……

例2 (編號309)

(受訪者是體育系的學生，在之前的題目中回答覺得有關大陸體育方面的資訊太少，希望增加體育方面的資訊。)

訪：就民間交流，您覺得的整個來說，他的速度是太快，還是說太慢還是說剛剛好？

受：太慢了。

訪：您覺得太慢了，是哪一方面太慢？**體育方面**？(訪員直接臆測受訪者的答案)

受：體育也是有啊(受訪者接受了暗示)！其他的，因為大陸都已經封閉起來，他很多事都不讓我們這邊知道，根本都不曉得他們在幹什麼。

訪：那除了體育之外，您覺得還有哪些方面呢？(還好訪員有適時再追問)

受：哪些方面哦，就是生活方式那些也要啊，都要彼此了解。(受訪者的確有其他意見)

(在同一個訪問中，訪員再次發生預設立場的狀況)：

訪：那您覺得說，如果現在開放讓大陸的專業人才來台灣住，您覺得說哪一方面的人才是最需要考慮的，您可以選兩個……是哪一方面的人才，經濟、教育、科技、或是文化、或是體育，**我知道你一定選體育第一個嘛**。(訪員臆測受訪者的答案)

受：體育就不選了……

訪：(笑) 不選了

受：應該是法律。

四、未詳實記錄答案

在標準化的調查訪問中，標準化記錄的關鍵，是訪員所記下的答案不能有訪員的評斷、歸納及影響(Fowler and Mangione : 46)。對於封閉性的問題，訪員應就受訪者的回答，在所提供的選項中勾選，如果受訪者的答案不明確，就必須追問到受訪者作出選擇，或是經由追問後，確認答案不在既有的選項之中，訪員必須以處理開放性的題目的方式，詳實地將受訪者的答案逐字記下，不應自行加以歸納或節錄，以免答案因而失

真。

以訪問錄音檢視訪員的訪問是否符合標準化的程序，在記錄答案這個項目上，在某些情況下，尤其是開放性題目及受訪者發表長篇意見時，除非與該份問卷逐題比對答案，我們很難判斷訪員是否正確及詳實地記錄了受訪者的回答。雖然由於人力及時間的限制，我們無法將108份訪問逐題比對答案，但我們仍然發現訪員對一些不明確的回答，是依自己的判斷來為受訪者決定一個答案，而不是經由適當的追問，由受訪者自己做出的選擇。以下是一些實例：

例1（編號234）

訪：你知不知道立法院最近制定通過了「精省條例」？（訪員台語不太標準）

受：不知道耶！

訪：不知道哦，好，那.....

受：精省哦！

訪：ㄈㄟ...精省條例

受：知道，知道

訪：知道？知道？

受：我聽成精神條例，我想說哪有這.....

訪：哦，那妳是不是滿意這個立法？

受：精省...應該也是有必要，因為...我們都是台灣人.....

訪：**那...就算滿意這樣**，立法院這樣做...那是**有點滿意**，還是**很滿意**呢？

受：（有一點猶豫）應該...覺得好啦。

訪：**覺得好啦**，（續問下一題）...（訪員並沒有再確認，應是自行挑了一個答案記錄）

例2（編號128）

訪：那你同意這個說法嗎？

受：嗯應該同意呀！

訪：嗯哼，**就變成“很同意”這個說法**。（訪員自行為受訪者決定答案）

例3 (編號128)

訪：那有人說在陳水扁擔任市長期間，大部分市政府官員都是清廉不會貪污的，你同意這種說法嗎？

受：**同意！這個同意！**

訪：嗯哼...**就是很同意就對了！**（訪員自行為受訪者決定同意的程度）

例4 (編號124)

訪：（請問您認為在此選區的立法委員當中）哪一位形象最好？

受：其實我只有認識七號ㄟ，其他的我都不認識

訪：那是不知道，還是.....

受：**不知道，沒意見**

訪：**沒意見**（訪員自行選擇沒意見這個答案）

五、未訓練受訪者

訪員得以成功地執行標準化調查訪問的重要關鍵之一，在於「訓練受訪者」（Fowler and Magione：50），亦即訪員必須教導受訪者如何扮演稱職的受訪者。尤其對大多數的受訪者而言，可能從來沒有接受訪問的經驗，國立政治大學選舉研究中心的調查資料顯示（註四）：受訪者本人及家人曾接受過選舉的民意調查訪問（包括電話訪問）的比例，民國86年台北縣為19.8%；民國88年台北市為36.7%。可見大部份的受訪者在接受訪問之時，並不瞭解調查訪問進行的方式，因此，教導受訪者如何接受訪問，也是訪員重要的工作項目之一。

訓練受訪者主要包括兩個部份：一是在訪問開始前，向受訪者唸一段說明，內容應包含本次訪問的進行方式、答題的標準或規則，以及受訪者所應有的權利；二是在訪問進行當中，依訪問狀況隨時為受訪者提供標準化的答題說明，例如當要求受訪者對某些事物評分時，訪員必須向受訪者說明評分的標準；或者是在受訪者對某些問題有排拒或猶豫時，為他們排除疑慮並鼓勵受訪者作答。

訪問錄音紀錄顯示，訪員在訓練受訪者方面，經常因為「未給受訪者足夠的答題說明」及「未鼓勵受訪者作答」而使訪問進行不順利，甚至影響受訪者的答案。

1. 未給受訪者足夠的答題說明

如前所述，訪員應該在訪問前給予受訪者一段說明，並在訪問進行中隨時為受訪者解惑，但就錄音紀錄顯示，有許多的訪員省略預設的「開場白」，直接進入提問的步

驟；另外還有些訪員，在遇到評分、分辨位置或選擇強弱程度的題目時，沒有或只給予受訪者部份說明，導致受訪者答題的困難，有時也造成誤解而影響答案的正確性。

例1 (編號151)

訪：請問您對 XXX 的市政主張與規劃，讓您感到台北市有希望的程度是如何呢？那我們也是一樣，從0分是代表完全沒有希望啦！.....

(訪員並未將評分標準完全呈現給受訪者)

訪：那如果說，整...就是整個讓你感覺台北市有希望的程度，你會給他打幾分？

受：應該70分吧！(評分標準是1-10之間，因為訪員沒有說明清楚，受訪者便依一般認知的0-100分評分，而訪員也沒有再說明或追問，在記錄答案時應是自行化約為7分)

例2 (編號274)

訪：你不能看！(大概是因為受訪者欺身去看問卷)

受：為什麼不能看？

訪：**因為、因為受訪者不能看問卷啊！對！**(訪員應是在開始時沒有向受訪者說明訪問是要以問-答的形式進行，而且在受訪者有疑問時，也沒有給他正確的回應)

受：喔！呃嗯嗯.....

例3 (編號238)

訪：請問你是投給哪一位候選人？

受：這個不用說

訪：哦.....

受：這是無記名投票，還問我們投給誰？

訪：哦，這樣...沒有關係，好，這樣...**你是不想回答是不是？**(訪員沒有適時說明答案僅作學術研究的參考)

受：對呀！

訪：那請問您上一屆...也就是...三年前的立法委員選舉，是投給哪一位候選人？

受：忘記了！

訪：沒關係，我給你看一看，這邊（出示卡片）

受：（受訪者口氣非常激動）這個不能說呀，都是無記名投票，**還要...還要人家把誰答...回答這個問卷這樣，這樣子不太好**

訪：哦...這樣子

受：**這樣你如果通通集合起來，你就曉得誰沒有.....**（受訪者耽心自己的意見會被他人得知）

訪：好，沒關係（訪員沒有為受訪者解除疑慮）

2.未鼓勵受訪者作答

在訪問中有時受訪者並非不願回答，而是對於是否應該回答問題有些猶豫；或者是受訪者仍在思考答案中，訪員卻未能適時地鼓勵受訪者回答，而導致答案的流失。還有一種狀況是訪員主動提示受訪者問題具有敏感性，因而造成受訪者的警覺，使得答案流失。

例1（編號241）

訪：嗯，請問你是投給哪一位的候選人呢？

受：**這個要講？**（受訪者有疑問，但並非堅決拒答）

訪：**你也可以答忘了或不知道。**（訪員沒有向受訪者說明僅作學術研究參考來鼓勵受訪者作答，反而提示受訪者逃避的方式，造成這個題組答案全部流失）

受：對阿，**就當作不知道忘了好了。**

訪：ㄟ，請問你是投給哪一黨的候選人呢？

受：**這個也可以忘了。**

訪：嗯，夠，請問上一屆立委是三年前你是投給哪一位候選人？

受：**這個也可以省了**

訪：你是沒有去投嗎？

受：**有去投，也忘了。**

訪：**然後那一黨的也是忘了？**（訪員還主動替受訪者閃避答案）

受：嗯，對

例2（編號241）

訪：請問你個人一個月收入是多少？**你也可以不知道或拒答**，那我們這

邊有卡片你可以看。

受：我講不知道他們應該也猜的出來啦，反正就是公家機構所固定的薪水啦，所以寫拒答好啦，他們要查也是查的出來是多少啦。

訪：哦。（訪員沒有試圖為受訪者解除疑慮，也沒有鼓勵受訪者作答）

例3（編號313）

訪：那您覺得目前政府對於兩岸之間的一些法律條文的規定，是太嚴呢，還是太寬，還是剛剛好？

受：...法律...（受訪者在思考當中，未沒有拒答的表示）

訪：沒關係，如果您覺得不方便回答的話，可以跟我講，直接跳去這樣子。（訪員太心急了！）

受：哦，那就跳過去好了。（受訪者水推舟，不再費心思考）

例4（編號223）

訪：請問您是投給幾號候選人？...這邊.....

受：這個就是號碼？

訪：ㄟ....對對對.....

受：十五.....

訪：十五號...可不可以告訴我們您投給這位候選人的主要原因是什麼？

受：我忘記了...**我是看他當時的那個.....**（受訪者已說了一半，只要再等一會，或追問一下，應該會有答案）

訪：（開始問下一題）（訪員並無心鼓勵受訪者作答）

例5（編號246）

訪：**再來這個問題比較敏感**，那你知道你投給誰嗎？（訪員不斷在笑）
那你知道投給誰的話.....（訪員未按題目讀題，且主動提示這是比較敏感）

受：**拒答**（引起受訪者警覺）

訪：你可以告訴我們是投給哪一個政黨嗎？

受：**忘記了!**（本題答案流失）

六、訪問時心不在焉

另一種訪員的錯誤，是對於受訪者明顯自相矛盾的答案，卻完全沒有發覺；或者是對於受訪者明確的答案，全然忽略或作出完全相反的詮釋。對於這類的訪員，督導必須特別留意，若訪員僅是一時的疏忽，則須提醒其提高注意程度；但如果訪員的錯誤是來自於對問題本身或答題方式的誤解，或是對標準化程序的不瞭解，則必須再給予正確的訓練。

例1（編號270）

訪：好，下一題，請問你是否時常參加社團活動？社團活動就是像婦女會、插花社、校友會、同鄉會、宗親會、老人會、農會、公會、獅子會這些？

受：有啦，**偶爾**

訪：偶爾是...**時常、偶爾、還是很少**？

受：我...有...有啦！

訪：算**時常**？

受：嗯！（受訪者附和訪員，結果答案由「偶爾」變成「時常」！）

例2（編號235）

訪：然後就發展經濟與環境保護來看，社會上有人強調要環保，保護環境，有人強調要發展經濟，那如果**強調保護環境的看法用0代表，那強調發展經濟看法用10代表**，那請問您比較靠哪一邊，您的意見？

受：我是...**保護環境比經濟發展還要重要**...幾百代的事情不是說一直賺到錢就好...算保護環境優於發展經濟

訪：那大概位置是在？

受：**位置大概在7至8號**。（這個位置指的是強調經濟發展，訪員沒有發現受訪者弄錯方向的矛盾）

例3（編號277）

訪：如果說當你在跟這些立法委員、參選人的時候，對他們的態度或是說服務是否感到滿意？

受：不太滿意

訪：不太滿意？

受：**不滿意啦**

訪：ㄟ...是一樣**以一到十**，然後你給他幾分？

受：**十分**（受訪者表示不滿意，但回答却給了滿分的十分）

訪：十分（訪員並沒有發現受訪者答案上的矛盾）

例4（編號210）

訪：那你覺得整個社會在未來一年之中會變好、還是變不好、還是差不多

受：未來的話，因為是前景，**不錯不錯**。

訪：**差不多**（訪員對受訪者答案的詮釋明顯錯誤）

例5（編號271）

訪：你覺得一般來講，XX 黨的立法委員比較靠近哪一邊？

受：**拒絕回答**

訪：**那就是說都不重要**（訪員下了一個奇怪的結論）

受：呵呵呵（受訪者大概啼笑皆非）

例6（編號241）

訪：那你覺得，就你知道的一般立法委員是以那個意見為重？是政黨，還是選區選民？

受：喔，依目前這些立委，一般是這樣子，多數的立委尤其是國民黨籍的立委**大部分都是政黨為重**，這個都可以來看。（受訪者答案很明確）

訪：**那就是看情況來看了**。（訪員並未仔細聆聽受訪者回答，只抓住最後一句的「這個都可以來看」，而將受訪者明確的答案改變為「看情況」。）

例7（編號151）

訪：那李總統的這種說法，就是目前所謂的新台灣人主義，那有人說這種說法只是選舉時一種爭取選票的口號而已，但也有人說這種說法

對本省人還有外省人未來的融合會有很大的幫助，那請問您比較贊成哪一種說法？

受：**那只是只有選舉時候的一種助講詞吧！**平常，平常大家都能這樣子去理解的話，當然就是.....

訪：**所以您比較同意說對本省人還有外省人未來的融合會有很大的幫助這種說法？**（受訪者很清楚的說了他的意見，訪員却做了完全不同的結論）

肆、結論

在系統化檢視訪員的訪問行為之後，我們發現訪員即使經過訓練，在開始執行訪問工作之後，大部份的訪員仍然無法達到標準化的程度，而訪員所犯的錯誤，對於受訪者的答題會有所影響，從而也影響了資料的正確性。訪員所犯的錯誤，本研究以標準化調查訪問原則為基準所建構之類型為：

一、讀題錯誤

1. 改變題目

- (1) 更改題目文字或文句
- (2) 省略題目內容
- (3) 扭曲題目內容

2. 對問卷不熟悉

- (1) 不通順而不知所云
- (2) 跳題錯誤

二、追問錯誤

1. 引導式追問

2. 追問未切中標的
3. 該追問而未追問
4. 強弱程度追問不完整
5. 未排除第三者干擾

三、未保持中立立場

1. 批評或質疑受訪者
2. 發表個人意見

3. 預期受訪者答案

四、未詳實記錄答案

五、未訓練受訪者

1. 未給受訪者足夠的答題說明

2. 未鼓勵受訪者作答

六、訪問時心不在焉

本研究所發現的這些訪員錯誤類型及實例，說明了訪員即使受過訪員訓練，但在執行訪問的工作時，仍然可能會因種種的因素而產生一些偏誤；而這些錯誤示例，亦提供訪員效應對資料品質可能造成之影響的直接證據。然而在此必須強調的是，由於國立政治大學選舉研究中心設有督導系統，本研究所呈現的大部份錯誤，在訪員開始進行訪問之初，大多數已經由督導系統的運作，即時發現並予以改正。而且本研究的主要目的並不在於呈現訪員究竟犯了多少的錯誤，而是在於藉由發掘訪員錯誤，以及建立訪員錯誤的類型，協助瞭解訪員在訪問過程中所遭遇的困難及可能犯錯的型態，以便採取有效的方法來修正甚至預防訪員的錯誤。因此本研究必須強調的是：一個執行調查研究的機構，若沒有建立一套有效的訪員督導及回饋更正的程序，以偵測及修正訪員的誤差，便無法有效保障資料的品質。因此資料的蒐集過程嚴謹與否的問題，是值得從事調查研究的研究者及使用調查研究資料者特別注意的。尤其是從事二手資料分析（secondary data analysis）的研究者，更應特別注意資料品質的問題，以免因引用有瑕疵的資料而作出錯誤的分析及推論。

此外，由於本研究在資料處理及分析的過程中，將每一份錄音紀錄做過三次仔細的分析，我們同時也有下列的發現：

1. 訪員所犯的錯誤有時是來自於問卷設計的問題，艱深的問題不見得就會產生訪員效應，容易造成訪員不標準化的題目，有些反而是淺顯但卻容易造成混淆的問題，Fowler and Mangione (1990: 35) 的研究也有相同的發現。因此對於訪問錄音紀錄的研究，可以使研究者發現問卷的瑕疵，以作為修正問卷的依據，而這些修正將可使測量更為正確。
2. 詳細的訪員手冊及訓練確有其必要。國立政治大學選舉研究中心訪員手冊由第二版更新至第三版時，所更動的內容主要是加入了一些訪員常犯錯誤的示例，以及排除錯誤狀況的方法。這些在訪員手冊及訓練上所做的努力，在錄音紀錄中便看到成效，對於一些被特別提示出來的先前訪員常犯錯誤，訪員便較少再犯相同的錯誤，而且訪員也會引用所介紹的標準化方法來排除狀況。訪員錯誤大部份不是故意的犯

錯，而是對調查研究方法本身以及研究內容不瞭解所致，只要經過提醒及更正，便可以得到良好的修正效果。

3. 在訪員自行錄音的情況下，如果有霍桑效應的存在，我們預期在錄音時訪員可能會表現出較好的訪問行為。但本研究顯示在這些訪問中，仍然可以發現許多必須加以糾正的錯誤。換言之，訪員即使經過訓練，在開始進行訪問工作之初，大部份仍然無法符合標準化的要求，這個結果也凸顯建立訪員督導制度的重要性。在訪員實際進行訪問之前給予基本訓練是必須的，但其成效卻有再加以評估的必要，如果未能及時發現訪員不標準化的行為，便無法有效保障訪問的品質。因此，我們主張對訪員的訓練，並不是在訪員訓練課程之後就結束了，必須延續到訪問開始之後，甚至是整個訪問過程。訓練課程只是訪員訓練的開始，對訪員的訓練是訪問過程中持續性的工作，唯有持續發現訪員錯誤，並給予即時的回饋來修正其錯誤，方能真正解決問題及有效控制訪問品質。

4. Groves and Couper (1998) 曾指出有經驗的訪員通常比較能夠以改變自己行為的方式來突破與受訪者的負面互動情況，例如他們可能藉由改變問題的讀法，試圖使受訪者更理解題意；或者透露自己的意見或立場以尋求受訪者的信任，結果卻往往比新手更容易偏離標準化原則。本研究也有相同的發現，一些資深的訪員根據其以往之訪問經驗，在某些較難訪問的題目上，發展出一套個人式的訪問方法，但他們對問題所做的改變，常常會扭曲問題的測量面向。因此，即使資深或訪問技巧很好的訪員仍然需要督導，因為研究結果顯示他們有時反而比較容易違反標準化程序。

正如 Fowler and Mangione (1990: 25) 所言，標準化調查訪問與減少訪員造成的誤差是一個套套邏輯 (tautology)，一個缺乏標準化的調查訪問，必定會產生顯著的訪員相關錯誤，而減少訪員產生誤差的方法，正是標準化調查訪問。訪問過程中的一切錯誤，始於訪員的不標準化，而解決問題的方法，則又必須回歸到標準化。我們建議每個執行調查訪問的機構或有意以調查研究方法蒐集資料之研究者，必須先建立一套讓所有參與者，不論是研究人員、督導或是訪員都可資遵循的標準化程序，並且設立訪員的監督及回饋系統，以確保標準化程序的正確執行，如此才能有效保障調查研究之品質。

參考書目

I . 中文部份：

吳齊殷

- 1997 「受訪者之訪答效應：施測方法、問卷型式與問題性質」，*調查研究*，第4期，10月：5~38。

洪永泰

- 1996 「抽樣調查中樣本代表性的問題」，*調查研究*，第1期：7~37。

陳義彥、許志鴻、盛杏媛

- 1995 *民意測驗*，台北：華視文化事業股份有限公司。

劉義周

- 1996 「測不到的誤差：訪員執行訪問時的偏誤」，*調查研究*，第2期，10月：35~58。

瞿海源

- 1994 「受訪者合作與可靠程度對問卷調查結果之影響」，*調查研究*，試刊號，9月：37~56。

II . 英文部份：

Alreck, Pamela L. and Robert B. Settle

- 1994 *The Survey Research Handbook*, second edition, Chicago : IRWIN.

Babbie, Earl

- 1990 *Survey Research Methods*, second edition. Belmont, California : Wadsworth Inc.

Backstrom, Charles H. and Gerald Hursh-Cesar

- 1981 *Survey Research*, second edition. New York : Macmillan.

Berg, Bruce L.

- 1994 *Qualitative Research Methods for the Social Science*, third edition. Needham : Allyn and Bacon.

Biemer, P. and Caspar, R.

- 1994 “Continuous Quality Improvement for Survey Operations : Some General

Principles and Applications. ” *Journal of Official Statistics*, Vol. 10, No. 3, pp.307-326

Billiet, Jacques and Geert Loosveldt

1988 “ Improvement of Quality of Responses to Factual Survey Questions by Interviewer Training. ” *Public Opinion Quarterly* 52 : 190-211.

Brehm, John

1993 *The Phantom Respondents-Opinion Surveys and Political Representation*. Ann Arbor, Michigan : The University of Michigan Press.

Cannel, Charles and Lois Okenberg

1988 “ Observation of Behavior in Telephone Interviews. ” In Robert M. Groves, Paul P. Biemer, Lars E. Lyberg, James T. Massey, William L. Nicholls II, and Joseph Warkberg (eds.) *Telephone Survey Methodology*. New York : John Wiley & Sons. pp. 475-495.

Coffey, Amanda and Paul Atkinson

1994 *Making Sense of Qualitative Data*. Thousand Oaks, California : Sage.

Collins, Martin

1980 “ Interviewer Variability : A Review of Problem . ” *Journal of the Market Research Society* 22 (2) : 77-95.

Conrad , Frederick G. and Michael F. Schober

2000 “ Clarifying Question Meaning in a Household Telephone Survey . ” *Public Opinion Quarterly* 64 : 1-28.

Esbensen, Finn-Aage and Scott Menard

1991 “ Interviewer-related measurement Error in Attitudinal Research : A Nonexperimental Study. ” *Quality and Quantity* 25 : 151-165.

Fowler, Floyd J. Jr. and Thomas W. Mangione

1990 *Standardized Survey Interviewing : Minimizing Interviewer - Related Error*. Applied Social Research Methods Series ; Vol. 18. Newbury Park, California : Sage.

Groves, Robert M.

1988 *Survey Error and Survey Cost*. New York : John Wiley & Sons.

Groves, Robert M. and Low J. Magilavy

1986 “ Measuring and Explaining Interviewer Effects in Centralized Telephone Sur-

veys. ” *Public Opinion Quarterly* 50 : 251-266.

Johnson, Weldon T. and John D. DeLamater

1976 “ Response Effects in Sex Surveys. ” *Public Opinion Quarterly* 40 : 165-181.

Kane, Emily W. and Laura J. Macaulay

1992 “ Interviewer Gender and Gender Attitudes. ” *Public Opinion Quarterly* 57 : 1-28. ”

Lepkowski, J.M., R. Sadosky, R., and P.S. Weiss

1998 “ Mode , Behavior , and Data Recording Error . ” In M . P . Couper , et . al (eds) . *Computer Assisted Survey Information Collection*. John Wiley & Sons, N. Y., pp. 367-388.

Oksenberg, Lois and Charles Cannell

1987 “ Effects of Interviewer Vocal Characteristics on Nonresponses. ” In Groves, Robert M., Paul P. Biemer, Lars E. Lyberg, James T. Massey, William L. Nicholls II, and Joseph Warkberg (eds.) *Telephone Survey Methodology*. New York : John Wiley & Sons. pp. 257-269.

Schuman, Howard, and Jean M. Converse

1971 “ Effects of Black and White Interviewers on Black Response in 1968. ” *Public Opinion Quarterly* 35 : 44-68.

Suchman, Lucy and Brigitte Jordan

1991 “ Validity and the Collaborative Construction of Meaning in Face - to - Face Survery. ” In J. Tanur (ed.) *Question about Questions*. Sage, N.Y, pp.24 1-270.

Singer, Eleanor and Luane Kohnke-Aguirre

1979 “ Interviewer Expectation Effects : A Replication and Extension . ” *Public Opinion Quarterly* 43 : 245-260.

Stokes, Lynne and Ming-Yih Yeh

1987 “ Searching For Causes of Interviewer Effects in Telephone Survey . ” In Groves, Robert M., Paul P. Biemer, Lars E. Lyberg, James T. Massey, William L. Nicholls II, and Joseph Warkberg (eds.) *Telephone Survey Methodology*. New York : John Wiley & Sons. pp. 357-373.

Sudman, Seymour, Norman M. Bradburn and Nobert Schwarz

1996 *Thinking About Answer : The Application of Cognitive Processes to Survey*

Methodology. San Francisco, California : Jossey-Bass Inc.

Survey Research Center, University of Michigan

1998 *Interviewer's Manual*. Revised edition. Ann Arbor, Michigan : Institute for Social Researcher's Survey Center at the University of Michigan.

註 釋

- 註 一：關於訪員與受訪者人口學特質上的「配對」方法，目前學者仍有不同看法：雖然透過此一方法可以減少部份因人口學特質上所產生的影響，但也有學者認為如果訪員與受訪者的人口學特質的組合不是隨機（random）產生，加入了人為的干預，有可能會影響真正的「變異」（variation）。
- 註 二：原始資料顯示有46份(45.5%)錄音是訪員的第一份成功訪問，22份（21.8%）是第二份成功訪問，10份（9.9%）是第三份成功訪問。
- 註 三：一百零八份錄音記錄來自三個不同的研究計畫，且錄音時未進行抽樣，所以未進行樣本結構的檢定。但就三個計畫分別的樣本結構來看，錄音紀錄的樣本結構，與整體樣本之結構並不符合。
- 註 四：資料來源：「新政黨體系下的選民投票行為—從民國86年縣市長選舉探討」研究計畫，民國87年；「選區條件與選民行為：1998年立法委員選舉之科際整合研究」研究計畫，民國88年。

The Types of Interviewer-related Error in Political Survey

Su-feng Cheng*

Abstract

Interviewer behaviors and procedures are most effective in producing a consistent data collection process in survey. The success of survey relies mostly on interviewers to execute the interviews correctly. Therefore, reducing the interviewer effect is an important issue in survey research. Flower and Mangione believe that “Standardize survey interviewing” is one of the methods to reduce interviewer effect. In real settings, we cannot make interviewer behavior the same in every way, our critical task is to identify solutions to minimize the difference between interviewers that actually affect answers. To achieve the purpose of minimizing interviewer effect, this paper focuses on discovering the interviewer-related error in surveys and sorting the error types systematically. By realizing the types of interviewer-related errors, we propose some solutions to reduce and prevent the frequently errors.

Keywords: Survey, interviewer effect, interviewer-related error, standardize survey interviewing, supervision, data quality.

* Su-feng Cheng is an assistant research fellow at Election Study Center, National Chengchi University, Taiwan.

審查意見答覆

評審意見(一):

本文研究主題明確,通篇行文脈絡清晰流暢,由上百卷訪問資料整理所得之研究資料,尤為可貴,對於國內調查研究方法之改進,實具重要參考價值。以下提供幾點建議,以資作者修改之參考,冀使本論文更具學術價值:

- 一、除了呈現出組織彙整後之訪問錄音資料,讀者最想知道文中所列舉之訪員錯誤的類型與訪員之人口特徵、訪問經驗或訓練課程之間的關聯性如何?若能有此進一步之分析,日後對於降低此類之調查訪問之誤差才能對症下藥,提升調查訪問研究之品質。
 - 二、作者在文中僅舉出數例訪員錯誤之類型,究竟訪員犯錯之比例為何則不得而知。更重要得問題是,這些錯誤對於研究分析的結果影響程度為何?國內相關之調查研究工作更希望看到作者提供這方面的評估與分析。
 - 三、文中多次使用“記錄”與“紀錄”之詞,請予以統一。
- 行文流暢,條理清晰,若有進一步分析結果,對國內學術界之參考價值更為顯著。

評審意見(二):

國內學術界針對訪員誤差的研究並不多見,以質化資料詳細呈現實際執行過程問題的文章更為有限。這篇文章運用三個政治調查研究計畫的面訪錄音資料,分析歸納訪員在訪問過程裡所犯錯誤的類型。對於經常在使用調查資料的人,對瞭解訪員誤差、提升調查品質有很好的提醒作用。

作者在訪員錯誤類型的分類和呈現上很用心。作者以 Fowler 等學者有關標準化調查訪問原則作為理論架構,在文章中提供將近六十個本土化的訪問實例,而且在呈現方式上細心的以不同字體分別標示正確的問句文字、訪員錯誤之處,以及作者的評論,其將實例作清楚的呈現,方便讀者閱讀。

這篇文章很實用。其不僅對於選研中心在編寫訪員訓練手冊、評核訪員表現上有幫助,也對於其他學科領域的訪問實務都有很高的參考價值。

就未來的研究方向來講,由於作者採用的是現成的調查訪問資料,在先天研究設計上所遭遇到的限制比較大。但是如果日後作者能夠突破研究人力和時間限制,有機會能夠蒐集到數量更多的訪問資料,考慮以個別題目作為分析單位再進行統計分析,那麼可能在資

料的呈現上將會更豐富、結果更紮實。

兩個小地方提供建議：

一、表2考慮縮排，表格看來更清楚。例：

第幾個訪問成功

第1-5份

第6份以上

訪問費時

20-29分鐘

30-39分鐘

(底下略)

二、寫標號即可，在第幾頁不必標出。例：(編號234)

綜合來講，這篇文章對於訪員偏誤的型態有細膩的描寫和分析。另一方面在調查實務運作，也能夠成為訪員訓練時非常好的實用教材。對於經常使用調查資料，但較少瞭解實務執行面所產生的訪員偏誤的人來講，有很好的參考價值。審查人向貴刊極力推薦刊登此篇文章。

又考慮 貴刊物性質，目前「選舉研究」是國內收納調查研究方法文章的學術性期刊中，唯一在 TSSCI 榜上有名者(特別在政治學門更是名列前茅)。選舉研究中心向來在國內政治學界素享盛名，希望貴刊能夠以 TSSCI 的有利條件，吸引國內各領域對調查研究方法有興趣之學者投稿暨發表優秀論文，奠定貴中心在政治學的選舉研究之外，在調查研究方法上的學術領導地位。

論文審查意見回覆：

謝謝兩位評審費心審查及給予本文之寶貴意見，作者深表感激，評審所提之意見及建議，作者完全接受，尤其文中對於動詞的「記錄」及名詞的「紀錄」應用不一致之處，也一一加以修正。唯第一位評審所提之：

- 1.「訪員錯誤型與訪員人口特徵、訪問經驗或訓練課程之間的關聯性問題，的確是進行此一研究相當重要且應該關注的研究項目」。作者曾經嘗試就現有的資料進行分析，但因採用現成的資料，所需資料並不完整，尤其是訪員資料方面，每個研究計畫所記錄的項目不盡相同，缺乏共同的比較基礎，且由於研究人力及時間的限制，所以初步分析結果不甚理想，因此未能提供此一方面的資訊。
2. 本文僅「提供訪員錯誤的類型，但訪員犯錯的比例為何，以及這些錯誤對分析結果影響程度為何」的問題，作者相當同意評審的意見，若能提供這方面的評估與分析，可以

提供國內相關之調查研究工作者更多的參考資料。作者在研究過程中，的確也曾試圖解答這些問題，但因種種限制而使結果不甚理想，因而無法呈現這方面的資料。例如若要解答訪員犯錯的比例問題，首先必須計算每一位訪員在每一次訪問中的犯錯比例，由於錄音帶共有一百零八份，每份問卷多達一百多題的題目，作者係個人獨力進行內容之分析，實在無法逐題計算訪員是否犯錯及錯誤的影響程度。作者曾採用簡易的方式作了一些粗略的分析：以整份訪問作為單位，就標準化訪問的五個項目進行評估，如果訪員在每某一個項目上犯了錯誤，訪員在該項目的表現便被歸為「不標準」，結果如下表所示。但這種簡易方法的缺點是過於嚴格，即使訪員在整份訪問中，大部份都符合標準，但只要有一個題目犯了可能影響受訪者答案的錯誤，便會被視為不標準，但如果是以個別之題目作為單位，相信結果將會完全改觀。然而這個結果也顯示，訪員即使受過相關的訓練之後，在開始進行訪問工作之初，大部份仍然無法「完全」符合標準化的要求。

訪員之標準化程度

	次數	百分比
完全標準化	2	1.9
大部份標準化	15	13.9
大部份不標準化	55	50.9
完全不標準化	36	33.3
合計	108	100.0

至於就標準化訪問個別項目的角度來看訪員執行訪問的情形，粗略的結果如以下兩個表所示：訪員在「訓練受訪者」這個項目表現最好，其次是「中立立場」、「讀題」、「記錄答案」，至於「追問」則是訪員執行得最差的一個標準化項目。此一發現的實用價值在於告訴我們應在未來的訪員訓練課程中，加強訪員追問技巧的訓練。

標準化行為記錄表

	次數	百分比
讀題		
錯誤且影響答案	76	70.4
錯誤但未影響答案	18	16.7
正確	14	13.0
追問		
錯誤且影響答案	96	88.9
錯誤但未影響答案	6	5.6
正確	6	5.6
中立立場		
錯誤且影響答案	54	50.0
錯誤但未影響答案	15	13.9
正確	22	20.4
未遇到狀況	17	15.7
記錄答案		
錯誤且影響答案	77	71.3
錯誤但未影響答案	3	2.8
正確	19	17.6
未遇到狀況	9	8.3
訓練受訪者		
錯誤且影響答案	55	35.2
錯誤但未影響答案	14	13.0
正確	38	50.9
未遇到狀況	1	0.9

五個標準化原則之標準化程度

	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
讀題	108	1.0	3.0	2.5741	.7131
追問	108	1.0	3.0	2.8333	.5023
中立立場	91	1.0	3.0	2.3516	.8482
記錄答案	99	1.0	3.0	2.5859	.7955
訓練受訪者	107	1.0	3.0	2.1589	.9230

說明：「1」：正確，「2」是錯誤但未影響答案，「3」是錯誤且影響答案

以上的分析,由於資料處理過於粗糙,結果有所偏差,因此並未在文中引用。但作者相信只要有足夠的人力及時間,再對資料做細膩的處理,應該可以得到較為精確的結果,這也是作者未來會努力的方向。