

## 附錄二、督導手冊

臺灣大學政治學系

TEDS2008L

『台灣選舉與民主化調查研究』

2008 年立法委員選舉

## 督導訓練手冊

計畫主持人：朱雲漢教授（中央研究院政治所籌備處）

共同主持人：吳重禮教授（中央研究院政治所籌備處）

胡 佛教授（中央研究院院士）

徐火炎教授（中央研究院政治所籌備處）

盛杏媛教授（政治大學政治學系）

黃秀端教授（東吳大學政治學系）

黃 紀教授（政治大學政治學系）

游清鑫教授（政治大學選舉研究中心）

劉義周教授（政治大學政治學系）

林瓊珠教授（東吳大學政治學系）

陳仁海教授（暨南國際大學公共行政與政策學系）

陳光輝教授（中正大學政治學系）

張佑宗教授（臺灣大學政治學系）

廖益興教授（中華大學行政管理學系）

執行時間：2007 年 8 月 1 日～2008 年 7 月 31 日

| 「台灣選舉與民主化調查」2008 立法委員選舉<br>第一次督導訓練會議議程表（臺灣大學法社科院 27 教室） |                      |                |              |
|---|----------------------|----------------|--------------|
| 時 間<br>(12 月 9 日)                                       | 主 題                  | 主講人            | 備註           |
| 08：50<br> <br>09：00                                     | 報到、領取會議資料            |                |              |
| 09：00<br> <br>09：30                                     | 確認督導負責區域<br>與聯絡方式    | 蔡宗漢助理          |              |
| 09：30<br> <br>10：10                                     | 計畫介紹                 | 朱雲漢老師          |              |
| 10：10<br> <br>12：00                                     | 問卷內容講解               | 林瓊珠老師<br>陳光輝老師 | 前測問卷<br>前測卡片 |
| 12：00<br> <br>13：00                                     | 午餐                   |                |              |
| 13：00<br> <br>14：50                                     | 問卷內容講解               | 陳仁海老師<br>廖益興老師 | 前測問卷<br>前測卡片 |
| 14：50<br> <br>15：00                                     | 中場休息                 |                |              |
| 15：00<br> <br>16：00                                     | 前測程序及目的<br>訪問技巧與經驗傳承 | 張佑宗老師          |              |

「台灣選舉與民主化調查」2008 立法委員選舉  
前測問卷結果會議議程（臺灣大學法社科院 23 教室）<sup>1</sup>

| 時 間<br>(12 月 15 日)      | 主 題    | 主 講 人 | 備 註          |
|-------------------------|--------|-------|--------------|
| 09 : 00<br> <br>09 : 20 | 報 到    |       |              |
| 09 : 20<br> <br>10 : 40 | 前測問卷檢討 | 張佑宗老師 | 前測問卷<br>前測卡片 |
| 10 : 40<br> <br>11 : 00 | 中場休息   |       |              |
| 11 : 00<br> <br>12 : 20 | 前測問卷檢討 | 陳仁海老師 | 前測問卷<br>前測卡片 |

<sup>1</sup> 前測問卷結果會議結束會提供午餐。

「台灣選舉與民主化調查」2008 立法委員選舉  
第二次督導訓練會議議程表（臺灣大學法社科院 23 教室）

| 時 間<br>(1 月 5 日)    | 主 題                              | 主講人   | 備註   |
|---------------------|----------------------------------|-------|------|
| 09：10<br> <br>09：30 | 報到、領取會議資料                        |       |      |
| 09：30<br> <br>10：30 | 研究方法說明                           | 張佑宗老師 |      |
| 10：30<br> <br>10：40 | 休息                               |       |      |
| 10：40<br> <br>12：00 | 標準化程序<br>問卷內容注意事項                | 張佑宗老師 | 督導手冊 |
| 12：00<br> <br>13：00 | 午餐                               |       |      |
| 13：00<br> <br>13：50 | 熟悉督導區、樣本<br>訪員聯絡<br>訪訓、訪員管理與進度掌控 | 蔡宗漢助理 | 督導手冊 |
| 13：50<br> <br>14：00 | 休息                               |       |      |
| 14：00<br> <br>14：50 | 問卷檢查與歸類<br>替補、複查、與再測             | 柯達昱助理 | 督導手冊 |
| 14：50<br> <br>15：00 | 休息                               |       |      |
| 15：00<br> <br>15：50 | 保險、薪資、報帳表格                       | 蔡宗漢助理 | 督導手冊 |

# TEDS2008L 督導手冊

## 壹、計畫介紹

### 一、計畫緣起

國科會人文處為使有限資源之運用更有效率、避免類似之大型民調計畫重複執行，於民國八十九年十月正式在社會科學研究中心底下成立「『選舉與民主化調查』規劃與推動委員會」（以下簡稱「規劃與推動委員會」），以跨校合作的方式，負責整合政治學門有關選舉與民主化議題之大型面訪民調計畫。

為使「選舉與民主化調查」得以順利延續，同時建立我國政治學門可長可久的研究基礎，「規劃與推動委員會」積極規劃中程之大型面訪民調計畫。而本研究即是依據「規劃與推動委員會」所規劃的 2005 年至 2008 年「臺灣選舉與民主化調查」四年期研究規劃（Ⅲ）：2008 立法委員選舉面訪計畫案（簡稱 TEDS2008L），預計於民國九十七年寒假期間進行訪問執行工作。

### 二、計畫基本資料

#### （1）計畫名稱：

2005 年至 2008 年「台灣選舉與民主化調查」四年期研究規劃（Ⅲ）：  
2008 立法委員選舉面訪計畫案（簡稱 TEDS2008L）

#### （2）研究人員：

計畫主持人：

朱雲漢教授（中央研究院政治學研究所籌備處研究員）

共同主持人：

吳重禮教授（中央研究院政治學研究所籌備處副研究員）

胡佛教授（中央研究院院士）

徐火炎教授（中央研究院政治學研究所籌備處研究員）

盛杏媛教授（政治大學政治學系教授）

黃秀端教授（東吳大學政治學系教授）

黃紀教授（政治大學政治學系教授）

游清鑫教授（政治大學選舉研究中心研究員）

劉義周教授（政治大學政治學系教授）

計畫執行小組：

林瓊珠老師（東吳大學政治學系助理教授）

陳仁海老師（暨南國際大學公共行政與政策學系助理教授）

陳光輝老師（中正大學政治學系助理教授）

張佑宗老師（臺灣大學政治學系副教授）  
廖益興老師（中華大學行政管理學系助理教授）

研究助理：

周宛蓉（臺灣大學政治學系碩士生）  
柯達昱（臺灣大學政治學系碩士生）  
蔡宗漢（臺灣大學政治學系碩士）

（3）執行單位：

臺灣大學政治學系

### 三、執行期間

計畫執行：2007.08.01～2008.07.31

訪問執行：2008.01.19～2008.04.19（包含複查及再測）

### 四、問卷及樣本

TEDS2008L 的訪問樣本包含獨立樣本與追蹤樣本，固有針對兩種樣本所設計的問卷（包含卡片）。獨立樣本是這次計畫抽取的新樣本，預計完成 1184 份。這些樣本，是向內政部申請戶籍資料後，經過嚴謹的抽樣程序抽取而來，將代表台灣地區 2008 年立法委員選舉的選民。

其次，是從 TEDS2004L 的成功樣本中抽取一半，共 2507 份，預計成功率為 50%，約完成 1254 份，稱為追蹤樣本。追蹤樣本都是在 2004 年訪問成功的樣本，如今再訪問他們一次，以瞭解他們的政治態度是否改變、以及如何改變。

必須注意的是，所有參與此計畫的人員，包含：教師、助理、督導及訪員，都必須對受訪者的個人資料負有保密的責任與義務，除了問卷內容中的資訊外，樣本表上的資料更須妥善保管，並於訪問結束後全數繳回銷毀。

## 貳、工作內容

### 督導的目的

1. 加深訪員對訪問工作中標準化程序重要性的體認。
2. 確保訪員使用標準化訪問的方法與程序。
3. 掌控訪員進行訪問工作的進度與品質。

### 監督訪員的面向

1. 掌控訪員工作進度
2. 了解訪員的工作情形及與受訪者間的互動情況
3. 替訪員解決問題及困難

4. 更正訪員的錯誤
5. 檢查已完成之問卷的品質

督導的具體工作內容大致可分為十一大項，分別是：

- 1.問卷前測並提出修正建議。
- 2.協助並參與訪員訓練。
- 3.協助並掌控訪員的訪問進度。
- 4.監督訪問的品質。
- 5.檢查訪員完成之問卷內容。
- 6.提供訪員替補樣本。
- 7.複查訪員完成之問卷。
- 8.針對訪問成功之問卷協助進行再測。
- 9.整理問卷暨相關彙整資料表格。
- 10.結算訪員薪資並收回相關文件。
- 11.問卷內容歸類及檢討。

## 一、前測

由於問卷的討論都是在會議室中進行，為了避免實際執行時的落差，因此需要前測，以測試在實際的訪問過程中，問卷是否有題意不清、語句過難、選項不週全、跳題邏輯有誤、台語無法表達、版面設計不理想、錯別字等問題，並略估完成一份問卷所需的時間，以做為題目最後修訂的參考。為達成上述目的，**督導需於前測問結果會議前完成三份前測問卷**，受訪者由督導自行選定，但為了能測試到不同類型的選民，三份前測問卷需符合以下條件：

- (1) 年滿 20 歲以上，具有 2008 年立法委員選舉投票權之成年人。
- (2) 其中有一份為不同性別。
- (3) 至少有一份為非國語訪問。
- (4) 至少有一份為 50 歲以上，且三份彼此間的年齡間隔需為十歲以上。
- (5) 至少有一份為國中以下教育程度。

前測步驟：

Step1：領取三份前測問卷、一份卡片、一張樣本彙整表、三份禮物。

Step2：依據前測樣本選取原則，自行選擇三個適當樣本。

Step3：若督導完全不會台語，向助理報備後，請其他督導在三份問卷之中，增加一份台語問卷。

Step4：訪問完成後，請於 12/12 前將前測問卷、樣本彙整表寄至台灣大學政治系東亞研究室(台北市徐州路 21 號)。

Step5：參加前測問卷結果討論會議，提出問題及修改意見（12/15 於台大舉行），並將前測意見整理後 e-mail 給專任助理蔡宗漢(r93322052@ntu.edu.tw)。



## 二、訪訓

訪訓是督導第一次和訪員見面的時間，對督導而言，訪訓有幾個目的：

- (1) 確定所屬訪員、分配訪問行政里。
- (2) 發放訪問相關資料、用品。
- (3) 確認訪員各項基本資料。
- (4) 提醒訪員注意事項。
- (5) 瞭解訪員訪問時程，並約定第一次收問卷時間。
- (6) 建立交情。

此外，督導參與訪訓，能使督導獲得和訪員一樣的資訊，使面訪的進程序有共同的標準，例如台語念法、訪問程序、表格填法、報帳規定等。訪訓越周全、明確，督導往後碰到的狀況越少。

訪訓步驟：

- Step1：訪訓前一個月，由助理檢閱訪員報名表，挑選負責區域的訪員。若該訪員可執行兩個區域以上，以最缺訪員的地區優先，其次以較偏遠的地區優先，並由專任助理確認最後訪員名單，以防訪員重複。若有爭議，由專任助理協調。
- Step2：訪訓前兩週（1/5 後），由督導與負責區域的訪員聯繫，確定你的訪員有誰、訪問那個村里、及其訪訓時間地點。
- Step3：請在訪訓前一週（1/11 前）將確定後的訪訓名單（表 1）e-mail 給各地區大督導，其中包含督導本身參與訪訓的場次，督導至少必須參加一場訪訓。
- Step4：訪訓前一天，提醒訪員參加訪訓以及攜帶大頭照製作訪員證，並將臨時不參加訪訓的名單交給大督導，同時領取訪員聘書。
- Step5：訪訓前，負責分裝負責區域的資料袋，以里為單位，內容包括：
- 1.問卷：應完成數（追蹤=樣本數 1/2）。
  - 2.封面：應完成數\*4（追蹤=樣本數）。
  - 3.禮品：應完成數（追蹤=樣本數 1/2）（若訪問地區為鄉鎮，領沐浴組；訪問地區為市區，領禮券）。
  - 4.樣本表：該村里之第一套。
  - 5.樣本彙整表（表 2）：3 張（獨立樣本一套填寫一張，追蹤樣本一個里填一張）。
  - 6.來訪未遇卡：應完成數（追蹤=樣本數 1/2）（不夠再拿）。
  - 7.切結書：一張。
- Step6：訪訓當天，8：30 到場，協助布置場地、訪員報到，並準備所屬訪員的電話，若訪員逾時未到，立即聯絡，確定其是否參加訪訓。
- Step7：確定負責區域的訪員是否補滿，若仍未補滿，立刻向大督導反應，當場徵

求訪員是否願意多跑一個負責區。

Step8：訪訓進行時，相關工作盡量由助理負責，督導一律參加訪訓，尤其是未參加過訪訓的新進督導。

Step9：訪訓當日最後會安排督導時間，由督導各自帶開，進行下述工作：

- 1.向訪員介紹你自己，及你的聯絡方式。
- 2.請訪員填寫切結書、訪員評鑑表（表3）、訪員基本個人資料表(包含保險資料)（表4），督導需將訪員資料整理為電子檔（表5）。
- 3.確認訪員負責的村里，督導請填寫進度彙整表（表6）。
- 4.發放訪員資料袋、訪員聘書，請訪員清點內容物，回收切結書、訪員評鑑表與訪員個人資料表。
- 5.確認訪員訪問期間有無營隊、出國、補習、其他打工等規劃，並記錄下來。
- 6.約定第一次收問卷的日期。
- 7.再次提醒其失敗樣本認定、訪問程序、樣本替補法、封面及樣本彙整表寫法。
- 8.與訪員意見交流、經驗交換。

Step10：將訪員個人資料表下聯及訪員切結書交給大督導；督導自己須保管訪員評鑑表。

Step11：打電話給參加其他場次訪訓的訪員，確認其訪訓狀況。

Step12：將訪員個人資料表(表5)電子檔與進度彙整表（依訪員訪問區域填入訪員姓名）（表6）e-mail 給大督導。

### 三、掌控進度

訪問進行時，督導必須注意各訪員的訪問進度，以免無法如期完成面訪。雖說訪問進度很大程度掌握在訪員手裡，但督導仍可從幾方面控制其進度：

- （1）在訪訓時，督導就應瞭解訪員在訪問期間有無其他活動，如營隊、出國、補習、其他打工等，以對訪員的訪問進度有初步掌握。
- （2）訪問進行時，定期和訪員聯絡。聯絡時，可以用關心訪員訪問狀況為理由，詢問訪員有無碰到困難，一方面可探知訪員的訪問情形，另一方面也不會激起訪員太大的反感。
- （3）每次聯絡訪員，一定要約定下次問進度的時間，且時間間隔最多不要超過一個星期。
- （4）一定要讓訪員明確地瞭解：你有進度壓力。將壓力來源指向執行計畫的老師，你和訪員會有更好的溝通。
- （5）不要為了進度而忽略訪問程序和品質，尤其不要被訪員牽著走。替補樣本的方法、失敗樣本的認定、表格的填寫等，一定要照著既定的規定，這些都在訪員手冊和督導手冊載明，不要輕易變動。被訪員牽著走、一味順應訪員的要求，你只會發現訪員越來越難管理。

- (6) 完成督導區域內的份數是你的責任，訪員越快完成，並掌握住超級訪員（意指認真負責、配合度高、能隨時支援的訪員），你往後的壓力越小，也會越輕鬆。

**掌控進度的步驟：**

- Step1：**盡量在訪問開始的第一個星期內回收第一次問卷。第一次收問卷時，一定要當著訪員的面檢查，馬上指正錯誤。每次收問卷時，約定下次收問卷的時間（盡量一星期一次），並立即複查。
- Step2：**每星期至少聯絡訪員兩次，關心訪員訪問情形。
- Step3：**在督導會報前一天 18：00 前，向大督導回報進度彙整表（表 6）。
- Step4：**參加督導會議，並報告下列事項。
- 1.各村里訪問概況，說明進度落後村里的原因。
  - 2.複查進度。
  - 3.訪員流失情形。
  - 4.尋求協助。
  - 5.建議事項。
- Step5：**最後一次收問卷時，記得回收樣本表、禮物（禮券）、空白問卷、空白封面、卡片、聘書、訪員證、樣本彙整表。

**若訪員中途流失，請依下列步驟處理：**

- Step1：**請該訪員將目前套數訪問完，移交時較方便。
- Step2：**回收該訪員的問卷、封面、禮物（禮券）、卡片、樣本表、聘書、訪員證、樣本彙整表。
- Step3：**確認訪員訪問過的問卷、封面是否齊全，樣本彙整表是否填寫至目前套數。
- Step4：**向大督導回報，以便取消該訪員之保險。
- Step5：**洽詢有無其他訪員可接手該村里，若有，將剩下之空白問卷、封面、樣本表、樣本彙整表移交給該訪員。前任訪員填寫之樣本彙整表也一併移交，以利新訪員繼續努力失敗樣本。
- Step6：**若找不到新訪員接手，回報大督導，或在督導會議上提出。
- Step7：**若分配到新訪員，督導須確認其完成訪訓步驟 10～12。

**若訪員遭遇大廈管理員，請依下列步驟：**

- Step1：**訪問時若遭遇管理員阻擋，以致無法訪問，由督導帶訪員找管理員說明，或向里長尋求協助，請里長向該大廈管理委員會說明、介紹該大廈的鄰長、直接要受訪者的電話、或請其代撥受訪者的電話。
- Step2：**若訪問區距督導太過偏遠，請訪員直接至里長處，並說明我們有發公文給里長；若訪員不敢或無法找到里長，由督導撥電話給里長說明。
- Step3：**若督導仍不知如何處理，或問題仍無法解決，立刻回報給大督導及執行老師。

#### 四、監督訪問的品質

請特別注意訪員是否按**標準化程序**訪問：

- (1)有沒有完全按照題目讀題
- (2)有沒有誤解題目的意思
- (3)台語有沒有唸錯
- (4)有沒有自行省略開場白或題目
- (5)有沒有自行變更題目順序
- (6)有沒有做適當的追問
- (7)有沒有做不當的解釋、舉例或定義
- (8)有沒有精確及中立地記錄受訪者回答的答案
- (9)是否確實排除第三者干擾或受訪者與他人討論的情況。
- (10) 是否對受訪者的答案有所批評。
- (11) 有沒有適當的給受訪者一些答題說明。
- (12) 是否確實致贈禮物給受訪者。
- (13) 注意訪員訪問態度是否良好。
- (14) 其他不符合規定的行為

#### 五、檢查問卷

檢查問卷是督導最無可卸責的工作，目的是為了確保問卷的品質。面訪的成本很高，因此希望每份問卷都能提供最多的資訊，如果問卷有漏問、回答不清的情形，將是非常浪費的事，也顯示該區域的督導沒有善盡檢查的義務。

**檢查的重點有三，首先是確定沒有漏問的情形，其次是確定開放題的答案明確，最後是確定封面和問卷的資訊相符。**參照以往的經驗，問卷有幾個部分是訪員特別容易出錯的，詳列在下述檢查問卷的步驟中，督導要特別注意。

##### (1) 選擇題：

選擇題區分為單選及複選，單選題僅能選取一個選項，若受訪者回答兩個選項以上，則需追問最重要（最多、最常……）的是哪一個；複選題則需在受訪者第一次回答後，追問還有沒有。

##### (2) 開放題：

開放題沒有提供選項，由受訪者自行回答，訪員僅需要將回答的內容忠實地以文字記錄下來即可。為了避免受訪者的回答太過空泛或文不對題，訪員的追問是相當重要的，因此，特別加強訪員對開放題的瞭解，讓訪員知道我們需要怎樣的資訊，是相當重要的。

##### (3) 評量題：

評量題多在測量受訪者的評分或位置，一般而言都會有卡片輔

助，由訪員將受訪者所選取的分數填在問卷上。問卷中評量題是 0~10 量表，請訪員注意受訪者回答的分數盡量為整數，應避免為小數點，如 7.8。此外，由於回答評量題時需要較高的技巧，對一些年紀較大的受訪者，需要多一點耐心去解釋。

(4) 填充題：

填充題在問卷上的形式類似開放題，但其卻有隱藏式的選項，例如出生年、職業、次數等，因此，填充題的答案，在問卷上往往以數字的形式出現。其中，由於我們的職業分類比較細，需要特別注意訪員是否有問到足夠的資訊，以免無法歸類。

(5) 封面：

封面上的受訪者編號、訪問時間（24 小時制）、訪問地區等，必須正確無誤，且與問卷內容一致，切勿發生編號錯誤、時間邏輯不通等情形。

檢查步驟：

**Step1：**回收問卷時，要求訪員攜帶已完成的問卷、封面、樣本彙整表

**Step2：**檢查封面，尤其是以下部分。

- 1.時間是否採 24 小時制填寫。
- 2.若為失敗樣本，且原因為受訪者不在時，確定有訪問三次，且三次的日期都不一樣。
- 3.時間邏輯是否正確（第二次日期－第一次日期>0、訪問時間＝結束時間－開始時間）。
- 4.訪員是否在封面上簽名。

**Step3：**檢查問卷，尤其是以下部分。

- 1.問卷封皮資訊是否與封面一致（問卷編號、訪問時間、訪問次數、訪員簽名）。
- 2.訪問開始、結束時間是否採 24 小時制。
- 3.訪員是否在問卷封皮上簽名。
- 4.各題有無漏問、跳問是否有誤，例如：媒體接觸、社會網絡、複式動員、投票行為、選舉參與、政黨認同等題組。
- 5.單選題及複選題要分清楚，尤其單選題絕對不可以出現兩個以上的答案。
- 6.勾選“其他”選項時，務必要記載相關說明。
- 7.開放題，例如：國家最重要的問題（請依重要問題歸類表歸類）、沒有投票的原因，需檢查回答的內容是否清晰明確，而非模糊不清或答非所問。
- 8.職業填寫是否明確，必須能依照歸類表歸類。
- 9.問卷最後的訪員問卷表是否有填寫，尤其是 Y2a~Y2g 題。

**Step4：**若有無法歸類的選項，確定訪員有以文字敘述清楚。

**Step5：**核對樣本彙整表有無錯漏。

**Step6：**檢查完畢後，督導必須於問卷及封面處簽名或蓋章。問卷先收回，封面以

套為單位回收。

Step7：有漏填或不明確答案時，有三個處理方式。

- 1.詢問訪員對該題的印象。
- 2.請訪員前往（或打電話）補問。
- 3.記錄在該受訪者的複查短卷上，於複查時補問。

Step8：最後一次收問卷時，記得檢查訪員的樣本彙整表有無缺漏

Step9：填寫訪員評鑑表(表 3)，並交給大督導。

## 六、替補樣本

此次訪問的受訪者獨立樣本一共抽了 20 套，訪訓時發給訪員的樣本為第 1 套，稱為「正選樣本」。無可避免地，訪問時，總會有失敗樣本的出現，為了維持原定的成功樣本數，便需要替補給訪員新樣本，即為第 2 套至第 20 套樣本，稱之為「替補樣本」。替補的兩個最高指導原則是「維持樣本的隨機性」及「維持標準化的程序」。替補時，以里為單位，一次替補一套樣本。確定該里該套都已訪問完畢，且未達預定成功數後，才可替補下一套樣本。在替補下一套樣本後，既使該套訪問至一半的樣本就已達預定成功數，仍須要求訪員將該套所有的樣本接觸完畢，既使因此而多完成成功問卷也無所謂。故當該村里結束訪問後，成功樣本數可能會比預定完成數多，而多出的部分稱之為「膨脹樣本」。

鄉、鎮第 1 套至第 2 套樣本的樣本數和預定成功數一樣，第 3 套開始，每套的樣本數折半；市、區第 1 套至第 3 套樣本的樣本數和預定成功數一樣，第 4 套開始，每套的樣本數折半，若原定成功數為奇數，則加 1 後折半。這是因為，如果每次替補的樣本數較多，產生膨脹樣本的機會變大，不但會增加額外的費用，也會使樣本在區域上的代表性產生扭曲，不符原先的抽樣架構；但若每次替補的樣本數過少，將會拖長訪問時間，浪費時間成本，因此採取折衷之法。

實例：

- (1) 以某一里為例，其需成功 8 份，則正選樣本（給訪員的第一套樣本）內就會有 8 個受訪者，訪員於一星期內需將這 8 個樣本完成（每一樣本都一定要接觸）。
- (2) 正選樣本完成後，督導給予訪員第 2 套樣本（樣本數與第 1 套相同），第 2 套樣本也需要全部完成。
- (3) 若第 2 套樣本完成後仍未達所需成功份數，則由督導給予訪員第 3 套樣本，依此類推。但鄉鎮自第 3 套樣本、市區自第 4 套樣本起，每套樣本之樣本數為 4 份（原樣本數之折半）。同樣也需將整套樣本完成。
- (4) 若訪問第 4 套的第一個樣本時，即已完成 8 份，仍須將第 4 套整套樣本完成，切不可因已達到成功份數即停止訪問。若將第 4 套全部完成後，共成功 10 份，則該里成功樣本合計 10 份。

替補步驟：

- Step1：訪員已將正選樣本接觸完畢，且該里未達預定成功數。
- Step2：將下一套樣本交給訪員。注意，一次只能給訪員一套樣本。
- Step3：發放新樣本後，提醒訪員舊樣本仍可繼續努力。
- Step4：若訪員在某一套持續太久，確定其都有三訪後，主動發放新樣本。
- Step5：該套樣本接觸完畢後仍未達預定成功數，再發予下一套樣本，依此類推，  
唯鄉鎮自第3套樣本、市區自第4套樣本開始，樣本數目折半。
- Step6：若該村里已達預定成功份數，仍須確定訪員將該套所有樣本接觸完畢，方可結束該村里的訪問。

**追蹤樣本**沒有替補樣本，本次訪問期望追蹤樣本能達成五成成功率，若某村里成功樣本數過低，請督導瞭解成功率過低之原因，向大督導回報，並鼓勵訪員盡力將失敗樣本再重新跑過一次。

## 七、複查

複查的目的，在確定訪員有確實依照規定的程序訪問；複查的對象，是每一位訪問成功的受訪者；複查的時間，最好是一收到問卷就立刻開始。

**訪員訪問完成後，尚須經過督導的複查，方能認定為成功問卷。複查時須填寫複查短卷（表7），以記錄每份問卷的複查狀況。**複查短卷分為三部分，第一部分為表頭，類似問卷的封面，提供該樣本的基本資訊；第二部分為訪員訪問狀況的紀錄，第三部分則詢問受訪者三道問卷上的題目，以作為比對。原則上，判斷訪員是否作弊，主要依據第二部分，第三部分僅能在懷疑訪員作弊時，提供參考或佐證的功能。一般而言，訪員作弊有以下幾個方面：

- (1) 由未經訪訓的人員進行訪問。
- (2) 問卷由受訪者自行填寫。
- (3) 訪問非指定受訪者。
- (4) 訪員未進行訪問，而自行填寫問卷。
- (5) 不是用面訪方式訪問：如用電話訪問或將問卷郵寄給受訪者。
- (6) 部份問題未問而代為勾選：訪員有時會判斷受訪者的情況，而省略某些題組或一些較困難的問題，自行勾選「不知道」或「拒答」，若發現訪員的問卷經常此種狀況發生，必須特別注意。

為了確認訪員有確實訪問，**複查時盡量接觸到受訪者本人。**當懷疑訪員有作弊的嫌疑時，可比對訪員和受訪者的說詞、根據訪員在其他問卷的表現、比對複查短卷的第三部分、比對問卷筆跡等方式，來加以判斷，或尋求資深督導的協助。

總之，除了標準程序的規定外，複查還需要一些細心和機警。越早複查，訪員作弊時才能越早發現，所造成的傷害會越小，也才能越快補救。

複查步驟：

- Step1：問卷收回後，當週內盡快電話複查；若為督導自己訪問，則不複查，俟回收後，由大督導統一複查，並由大督導填寫**複查短卷**。
- Step2：複查時，以接觸到受訪者為主，填寫複查短卷。
- Step3：趁機補問漏填、答案不明確的題目。
- Step4：若沒有受訪者電話、電話錯誤、無人接聽、暫停使用、故障時，需採用面訪複查【這一類的情形督導必須特別注意】。
- Step5：除接觸到受訪者、受訪者家人拒訪、受訪者複查期間不在等情形外，複查次數至少需三次以上，方可採用其他方式判定訪員訪問情形。其他方式包括：詢問受訪者家人、觀察該訪員其他問卷的訪問情形、是否為訪員訪問等。
- Step6：若發現訪員作弊（包括訪員自填問卷、受訪者非指定受訪者、問卷由受訪者自填、由未經過訪訓的人進行訪問等），馬上與受訪者約定重新訪問的時間，並與訪員作確認；若受訪者拒訪，且確認訪員作弊，將該受訪者的問卷及複查短卷抽出，封面的訪問結果改為拒訪，立刻回報助理及執行老師，並依訪問程序補問一份。
- Step7：以村里為單位，填寫複查彙整表(表 8)，回傳給大督導。

## 八、再測

再測的目的是為了作問卷的信度檢定。為了避免太叨擾受訪者，只針對新抽出的獨立樣本進行再測，題目也較正式問卷減少許多；此外，為了避免相同訪員所造成的同質性答案，對同一個受訪者，再測訪員不能和正式訪問的訪員為同一人。再測的預定份數是成功樣本的 20%，當所有獨立成功樣本複查完畢後，助理會根據督導繳交的複查彙整表進行系統抽樣，形成 5 套的再測樣本。

再測訪問程序和正式訪問完全相同，唯一不同處在替補程序。由於再測份數較少，所以以選區為替補單位，且一旦達到預定成功數就可停止訪問，不需要將整套接觸完畢，但一定要將該套接觸完畢後，方可替補下一套。

再測步驟：

- Step1：確定獨立樣本確實複查完成，填寫複查彙整表，交給大督導。
- Step2：專任助理將再測樣本抽出後，會寄給大督導，至各大督導處領取樣本表。
- Step3：再測的訪問程序如正式訪問，包含封面寫法、失敗樣本的認定等。
- Step4：再測的替補樣本以同一選區為範圍，同一套樣本都接觸完畢後，方可替補下一套樣本。當完成該區預定成功數時，即停止訪問。



Step5：填寫樣本彙整表，以選區為單位，交給各大督導。

## 九、整理問卷

依照規定方式整理問卷，一方面方便清點，另一方面也方便後置作業的進行。整理問卷時，問卷以村里為單位。

整理問卷步驟：

Step1：正式問卷以村里為單位，每單位以大橡皮筋束成一捆，將下列資料由上而下，依序排放。

- 1.繳交明細表(表 9)。
- 2.複查彙整表。
- 3.複查短卷，先依套數、再依樣本流水號由上至下排放。
- 4.樣本彙整表，依照套數由上至下排放，以釘書機斜釘於左上角。
- 5.封面，先依套數、再依樣本流水號由上至下排放。封面一張一張分開置放，不要包夾在一起。
- 6.問卷：先依套數、再依樣本流水號由上至下排放。

Step2：繳交問卷時，每位督導同時附上正式問卷的繳交明細表（表 9）

Step3：再測問卷以區為單位，每單位以大橡皮筋束成一捆，將下列資料由上而下，依序排放。

- 1.繳交明細表。
- 2.樣本彙整表，方式同正式問卷。
- 3.封面，方式同正式問卷。
- 4.問卷，方式同正式問卷。

## 十、結算薪資費用

由於訪問進度及行政程序，面訪的薪資發放往往需要一些時間，但若注意以下幾點，不但較不易出錯，也能加快薪資發放的日期。

- (1) 一開始的訪員資料表填寫確實，以便及早建立報帳檔案。
- (2) 盡快複查，複查完成後，才能確定訪員確實完成問卷。
- (3) 直接清點回收的問卷及封面數來計算薪資，不要使用訪員自行計算的數據。
- (4) 在規定的日期內將薪資計算結果交出，若尚有村里未完成，至少將已完成的村里薪資交出。

有些項目需附單據，單據抬頭為『國立台灣大學』，分為發票和收據兩種。發票需打上台灣大學統一編號：『03734301』，如為三聯式發票，

收執聯及扣抵聯都需附上。收據需加上店章及負責人私章，店章需包括免用統一發票編號、地址，如果收據沒有免用統一發票編號，需影印負責人身份證正反面影本，以便辦理所得扣繳申報。

各項薪資費用的處理方式如下：

(1) 訪問費：

前測問卷每份 350 元。

正式問卷成功每份 350 元【若成功五份（含）以下，每份 50 元；若成功六到十份，每份 350 元；若成功十一份到十六份，每份 375 元；若成功十七份（含）以上，每份 400 元】，失敗每份 50 元。

再測問卷成功每份 200 元，失敗每份 50 元。

訪問費計算需填寫訪問費與交通費清冊（表 10），並由督導整理為訪員薪資表（表 11），並將電子檔寄給大督導。

訪問費將以匯款方式發放，且僅能匯入郵局帳戶，請訪員一律提供其郵局的局號、帳號。訪問費發放的前提條件，為訪員已完成該里問卷且督導已完成該里複查，於二、三月督導會議結束後進行報帳，再將訪問費匯入訪員帳戶。至於再測訪問費的發放，則是該區再測問卷完成後，即可結算薪資。由於報帳需要作業時間，請督導告知訪員，也請督導回報訪員領取訪問費狀況。

(2) 交通費：

督導受訓、參加訪訓、參加會議皆可報領交通費，督導的交通費指陸上大眾運輸交通費以及渡輪費，不含租車費與計程車費。計算標準以大眾運輸工具為準，火車以自強號票價計算，公車以國光客運或當地客運計算，捷運以起迄點票價計算。申請上述交通費時，請填寫訪問費與交通費清冊（表 10）且一律附上票根（或收據、證明），若無票根則無法請領交通費。注意，油單無法報帳，交通費一律以大眾運輸系統為補助標準。

至於訪員方面，基本上不補助交通費，除非是以下兩種情形，並經執行老師老師的認可：第一、非住在訪訓地點附近，且其訪問區域訪員不足，特地趕赴訪訓地點參加訪訓，補助其訪訓交通費。第二、訪員居住地至訪問區距離過遠。

(3) 影印費、郵寄費與文具費：

附單據，單據上寫明物件，用途、督導姓名，郵寄費需附上購票證明，一起黏貼於雜費支出單（表 12）上方，交給大督導收齊。

(4) 複查費：

電訪每份 30 元，面訪每份 100 元。再測結束後，填寫複查薪資表（表 13）。

(5) 督導費：

15000 元，內含電話補助費 3000 元，再測結束後會進行報帳並將督

導費匯入督導的郵局帳戶。

各項費用在結算後，包括訪員的訪問費，皆以匯款方式發放，並請特別注意，不補助通話費、餐費、與訪員的交際應酬費、油錢、過路費、計程車錢等。

結算步驟：

Step1：訪員部分，複查完畢後，核算訪員訪問份數，讓訪員填**訪問費與交通費清冊（表 10）**。【「姓名、身份證字號、郵局局號帳號」勿用鉛筆、不可塗改】。

Step2：督導請結算訪員薪資並填寫訪員薪資表（表 11），連同訪問費與交通費清冊（表 10）一起交給各區大督導。

Step3：督導部分，填寫訪問費與交通費清冊（表 10）、訪員薪資表（表 11）、雜費支出單（表 12）、複查薪資表（表 13），將訪問費與交通費清冊與雜費支出單交給大督導，訪員薪資表與複查薪資表請 e-mail 給大督導。

Step4：

## 十一、歸類及檢討

由於歸類會議和檢討會議參加的人員一樣，故一併舉行；前者目的在於將開放題或特殊選項歸類，後者在於提出批評與建議，以供下次計畫參考。

督導是最接近訪員的人，每一份問卷也都經過督導的檢查，因此邀請督導參加歸類會議，以防老師或助理囿於己見，誤解答項的意義。同時，面訪同時有理論和執行兩個層面，督導身為基層訪員和計畫成員的樞紐，是面訪在執行層面的重要推動者，其對於面訪執行的寶貴意見，將能回饋到理論層面，成為問卷設計和訪問程序的重要參考。

歸類及檢討步驟：

Step1：簽到，用餐，填寫車馬費收據。

Step2：參與歸類會議，處理開放題之歸類。

Step3：參與檢討會議，提出批評與建議，內容包括：

- 1.問卷內容（題目、選項、封面、卡片等）
- 2.訪問流程（前測、替補方法、再測、失敗樣本認定、訪問困難處等）
- 3.行政事項（訪員管理、督導管理、訓練、薪資、保險等）
- 4.其他意見

Step4：發放督導證書。

## 參、聯絡方式

### 一、執行單位

臺灣大學政治學系

台北市中正區徐州路 21 號（臺灣大學政治系東亞研究室）

（02）23570427

### 二、督導人員

主持人：

朱雲漢老師

yunhan@gate.sinica.edu.tw

執行老師：

林瓊珠老師

clinf@scu.edu.tw

陳仁海老師

chenjenh@ncnu.edu.tw

陳光輝老師

polkhc@ccu.edu.tw

張佑宗老師

yutzung@ntu.edu.tw

廖益興老師

yihhsing@chu.edu.tw

研究助理：

周宛蓉

tracy721005@yahoo.com.tw

柯達昱

kodak0901@yahoo.com.tw

蔡宗漢（專任助理）

r93322052@ntu.edu.tw

（02）23519641 分機 153