

## 附錄二、訪員手冊



# 政治大學選舉研究中心

## 『台灣選舉與民主化調查研究』 (TEDS2004L)

2004 年立委選舉

### 訪員訓練手冊

計畫主持人：劉義周教授（政治大學政治學系教授）  
共同主持人：朱雲漢教授（中央研究院政治學研究所籌備處研究員）  
吳重禮教授（中正大學政治學系教授）  
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）  
陳義彥教授（政治大學政治學系教授）  
黃 紀教授（中正大學政治學系教授）  
黃秀端教授（東吳大學政治學系教授）  
盛杏媛教授（政治大學政治學系教授）

執行時間：2005 年 1 月 15 日～3 月 31 日

## 關於這一個計畫

### 一、計畫主旨

這個計畫的目的在瞭解台灣社會變遷過程中，民眾的主要政治態度與行為現狀。這將有助於國家的平衡發展。我們還會將此研究拿來與其他國家作比較，進一步瞭解我們社會在全球發展中的地位。

### 二、經費來源

這是國科會所補助的研究計畫，全部的經費來自政府預算。

### 三、參加人員

這是一個校際合作的研究計畫。參加研究的老師共有中正大學、台灣大學、政治大學、東吳大學及中央研究院的老師參加設計以及後續分析報告的工作。參加的人包括：

計畫主持人：劉義周教授（政治大學政治學系教授）

共同主持人：

朱雲漢教授（中央研究院政治學研究所籌備處研究員）

吳重禮教授（中正大學政治學系教授）

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）

陳義彥教授（政治大學政治學系教授）

黃紀教授（中正大學政治學系教授）

黃秀端教授（東吳大學政治學系教授）

盛杏媛教授（政治大學政治學系教授）

計畫執行小組：

陳陸輝老師（政治大學選舉研究中心副研究員）

蔡佳泓老師（政治大學選舉研究中心助理研究員）

劉從葦老師（中正大學政治系助理教授）

研究助理群：

蕭怡靖（政治大學政治系博士生）

趙雙駿（政治大學政治系碩士生）

黃冠達（政治大學政治系碩士生）

林婉菁（中正大學政治系）

地區督導：

王靖興（政治大學政治所）

王美慧（政治大學政治所）

余世昌（台北大學公行所）

吳致廷（政治大學政治所）

呂季蓉（政治大學公行系）

李冠成（中正大學政治所）

李育任（政治大學政治所）

周映柔（中正大學政治所）

林政谷（政治大學政治所）

林婉菁（中正大學政治系）  
林芳如（政治大學政治所）  
林珮婷（政治大學政治所）  
洪瑋俊（台東師院社教系）  
孫天龍（政治大學政治所）  
徐竣彥（政治大學中山所）  
張順傑（中正大學行銷所）  
張雅雯（政治大學政治所）  
連偉廷（政治大學政治所）  
陳彥欣（政治大學政治所）  
陳惠鈴（政治大學政治所）  
陳競安（政治大學東亞所）  
黃信豪（政治大學政治所）  
黃冠博（政治大學東亞所）  
黃傳宙（政治大學政治所）  
黃冠達（政治大學政治所）  
葉亭葶（中正大學政治所）  
劉嘉薇（政治大學政治所）  
鄧忠俊（政治大學政治所）

地區訪員：

當然就是你呀！！

#### 四、進行的程序

- 1、研究設計：包括研究整體、抽樣、問卷等設計，已在一月以前完成；
- 2、執行訪問：寒假中進行；
- 3、資料處理：三月以後（訪問完成），回收的問卷將作仔細的整理，之後輸入電腦建檔；
- 4、資料分析與報告：那是參加研究的老師們該頭痛的事了。

## 壹、認識調查研究\*

### 一、什麼是調查研究法？

調查研究法是一種從一群人蒐集研究資訊的方法。這一群人常代表數量龐大的人群。研究的目的是從有代表性的一群人中所獲得的資訊，去推論瞭解這一大群人的意見、行為等。

### 二、調查研究法的主要邏輯是什麼？

每一個人的態度、意見、過去的行為、將來可能的行為等，都可能以適當設計的口頭或書面問答方式來測知。這些測得的資訊，便是我們研究的主要素材。

### 三、調查研究的主要工作項目是那些？

調查研究工作極為繁瑣，簡單歸類，主要有幾項：

#### 1、抽樣

由於經費、時間、人力的限制，我們不可能對所有的人作訪問。因此，我們依照統計學上所發展出來的科學方法，從我們有興趣的對象中（前面所說的「一大群人」，我們稱之為母群體，population），選取一部分人（我們蒐集資料的那些對象，我們稱之為樣本，sample）來訪問。由於是按科學原理抽出的樣本，所以雖然他們人數不多（通常為 1000 至 4000），但卻在各方面都能代表母群體（通常有數十萬、甚至上千萬的人）。這樣抽出的樣本，我們是不可以隨意替換的。

#### 2、問卷設計

研究者欲使用的資訊，都經過仔細的考量後，化成不同形式的問題，經過適當的安排後，成為一份問卷。這份問卷就像一個測量的工具，測量人的態度、意見與行為。因此，這個工具最需要被維持的特性是：標準化。我們在調查研究中，也因此要求所有訪員都嚴格按照設計好的問卷來問問題。

#### 3、訪問

訪問是實際蒐集資料的工作——訪員根據問卷從受訪者得到他們答案的過程。訪問的方法有：（1）最常見的，用電話進行訪問（電訪）。台灣目前常見的民意調查幾乎都是以電話訪問的方式進行；（2）其次，由訪員與受訪者面對面的訪問（面訪），這比較少，需要的成本比較高，也比較困難。但是面訪可以得到比較多的資訊，因此是大型研究比較常採用的方法；（3）有些時候可以用郵寄問卷的方式來蒐集資料，經濟又方便，但回收率通常不高；（4）近年來網路調查也相當盛行，網路調查成本低、回收快速且可採用多媒體方式呈現，較易激發填答的興趣，但因難以界定母體及確認受訪者的身份，會產生樣本代表性的問題。

#### 4、資料整理

---

\*以下訪員訓練手冊主要內容，由國立政治大學選舉研究中心助理研究員鄭夙芬提供，並經修訂後定稿。特此感謝。

問卷回收後，助理需要把問卷中的每一個答案作仔細完整的檢查。我們也對所有的問卷以電話與受訪者作核對。在確定所有的資料無誤後再輸入電腦建檔。我們這次的調查資料有一部份將以讀條碼的方式直接輸入，有些則須以人工鍵入。

#### 5、資料分析與報告

你很幸運，你不必煩惱這個部份的工作。老師和助理們利用各種統計軟體（例如 SPSS、SAS、STATA 等）分析資料，並把分析的結果以圖、表、文字的方式呈現，提供學術界或決策者，甚至一般的大眾參考。

## 貳・調查研究的執行

調查研究的執行過程與資料品質有相當密切的關係，唯有透過嚴謹地執行過程，方能保障所蒐集之資料的品質。保障品質必須採取「全面性品質管理」(Total Quality Management, 簡稱 TQM)，亦即對執行調查的各項工作，包括抽樣、問卷設計、蒐集資料的訪問活動、資料處理與分析等過程，所採用的組織化程序以及監控的機制，其目的就是以嚴謹地規劃及執行，來保障調查資料的品質。

### 一、調查研究成功的主要因素有哪些？

#### (一) 整體設計

由規劃階段開始，對於調查的執行過程，在抽樣、問卷設計及資料處理與分析的執行方法及程序上，預作系列性設計。整體設計除了考量每一項工作項目內的程序外，必須同時考慮工作項目與項目之間的關聯性，才能使每一個程序環環相扣，順利完成。

#### (二) 標準化程序

「標準化程序」，研究者事先每一個工作程序，分別設立一致性的執行標準，使參與調查執行工作的所有人員，有可遵循的工作程序及標準，希望所有的過程按照既定的程序與規格來進行。調查研究也是一種團隊工作，每一位參與執行的人員，都必須依預先規劃的步驟，與團隊中的其他人密切合作，並確實執行自己份內的工作，調查研究工作方能成功。以下的因素都會對調查研究的成功與否有影響：

1. 正確的設計：包括問卷、抽樣等。
2. 好的訪員：靠你了。
3. 標準化的執行過程：也要靠你了。如果有任何問題，隨時聯絡。
4. 合作的受訪者：操諸在人。不過，好的訪員與策略有很大的影響。
5. 正確的分析與解釋：看用資料的人了——也許你將來用得到。

### 二、訪員在調查研究中所扮演的角色

在調查研究的過程中，訪員主要的工作有三項：

1. 找到並說服受訪者接受訪問；
2. 訓練並鼓勵受訪者扮演好受訪者的角色；
3. 提問題、記錄答案並追問不完整的答案。

因此訪員可以說是在執行過程中最重要的一環，一個研究的成敗，端視訪員是否正確地扮演自己的角色。訪員執行訪問工作的最高指導原則，仍是「標準化」——完全依照預先設定的程序及方式來進行訪問。

### 三、Fowler and Mangione 的標準化訪問的原則

#### 1. 完全按照題目讀題

問卷設計，必須透過嚴謹的討論過程，並經過試測，確認問卷在測量及用語方面沒有問題，才能交由訪員來執行。因此我們要求訪員在進行訪問時，必須完全按題目讀題，目的即是為了使所有的受訪者得到「相同的刺激」，如此研究者方能確定每個問題是完全一致地呈現給受訪者，並未因為訪員不同，而有所差異。有時對題目的一點小變化，便會完全改變題目的原意，所以訪員不應任意修改題目



的文字內容。

## 2.適當的追問

在訪問過程中，有時受訪者會因為無法瞭解題意、誤解題意，或者因為題目設計有瑕疵，因而導致答非所問或沒有正確回答出預期選項，此時訪員必須判斷當時的狀況，用中立無誤導性的方法，指引受訪者答題。這是訪員經常會遇到的問題，也是最困難的一個執行技巧，我們將在下一個單元介紹正確的追問的方法。

## 3.保持中立的立場

在訪問過程中，訪員不應是資訊「提供」者，或者是意見「評論」者，而必須超然於問卷題目及受訪者答案之外，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。保持中立立場的原則包括：

- (1) 即使受訪者要求，也不要提供自己的意見或態度，以免影響受訪者的思考或意見。
- (2) 不提供訪員個人的生活背景狀況、對問題的意見及看法等資訊，以免影響受訪者的意見，或者給自己帶來困擾。
- (3) 回應受訪者答案時不應涉及對其答案的批評或判斷。受訪者答題後，可採平和中立的口吻回應，例如：「嗯」，「好的」等方式，不要對答案本身表示贊許或鼓勵，例如：「對！對！對！」，「很好！」，「好答案！」，以免受訪者以迎合訪員的方式答題，或者傾向回答較符合社會期望（social desirability）的答案。

## 4.精確及中立的記錄受訪者回答的答案

訪員在訪問的過程中，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，訪員則必須以處理開放性題目的方式，詳實將受訪者的答案逐字記下，提供最詳實的資訊給研究者做判斷的依據，不應自行加以歸納節錄或加入自己的評論，以免答案因而失真，影響資料的正確性。

## 5.訓練受訪者

大多數的受訪者可能從來沒有接受過訪問的經驗，因此在接受訪問時，並不瞭解調查訪問進行的方式。教導受訪者如何接受訪問，也因此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：

- (1) 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；
- (2) 在訪問進行中，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。

## 參、訪問前的準備事項

### 一、工具

問卷封面、問卷、卡片、樣本表、禮物、來訪未遇卡。

文具：原子筆（藍、黑）或鉛筆、橡皮擦或立可白。

證件：學生證、身份證、名牌、聘書。

※出門前再檢查一下，這些東西與你的訪問成功與否，都有絕對的關聯

### 二、儀容

訪員的形象非常重要，雙方在接觸最初三十秒的印象，對受訪者的合作意願有很大的影響，因此外表很重要。有個簡單的原則：你不可以太怪異，你也不必太討好，只要充份顯示學生的特質，就是上上策。因此：

1、衣著：簡樸、整齊為原則，不要穿得太隨便或太暴露，不要戴有色眼鏡。（太陽太大時，到了受訪者的家門前請把墨鏡摘下來。）

2、儀容：男士刮淨鬍子，頭髮勿太長或燙髮，女生不要濃粧或披頭散髮。

### 三、交通

事先詳細研究（瞭解）訪問地區，不妨自己先訂出訪問路線，以免徒勞往返，浪費時間。

路段或住址不熟，可至區公所找村里幹事或當地派出所找管區警員協助。所有的電話號碼簿上，都有當地派出所與村里辦公室的電話。此次研究案有預先發函當地村里長及村里幹事要求協助。

### 四、預習自我介紹方式

出發前事先準備及練習如何介紹自己的方式，確定能清楚及流利地向對方介紹自己的身份及來意，態度務必誠懇有禮貌，給人良好的印象可以減少拒訪的可能性。尤其必須注意說的速度，說話速度太快會令人感受侵略性，緊張結巴則可能引起不快或疑慮。

### 五、熟讀問卷

除了在訪訓中的練習外，請你先自行在家以國語、台語或客語逐字詳讀問卷，並且試著訪問自己看看，將疑問釋清後，再開始進行訪問。如果能與家人練習一番尤佳。這個準備工作對於正式訪問的進行會有極大的幫助，熟練的讀題除了有助於受訪者作答、避免出錯外，也可以增加自信，並塑造出的專業形象。若對問卷有任何問題，請聯絡地區督導協助解決。

### 六、選定訪問的時間

選定適當時機：訪員可參照受訪者住址表，以明瞭受訪者的背景，而選定適當時機。如壯年男性白天可能不在家，必須晚間或假日前往訪問。又，儘量避免在用膳時間前往訪問，以免打擾他人。另外最好也避免同一天重覆造訪同一位受訪者。

## 肆、展開訪問工作

### 一、如何取得信任及說服受訪者接受訪問

#### 1、有禮貌的按門鈴及說明來意

按門鈴不要太過急促，最好一次也不要超過三響，有人應門時請以禮貌的語氣向開門者說明：「您好，我們是△△大學的學生，我們想來訪問某某先生（女士）」並出示自己的名牌，必要時，將學生證一併出示，以取得受訪家庭開門者的信任。另外，也可以提及我們之前也曾經寄過一張向受訪者說明計畫事宜的明信片。若受訪家中無人在家時，請留下「來訪未遇卡」，以便受訪者聯絡之用。若遇到管理員或警衛不放行時，也請留下「來訪未遇卡」在信箱中，委婉註明無法接觸的原因，由受訪者提供入門之道。

#### 2、不要害怕，要顯得很有自信的樣子。在態度上顯示自己是一位受過專業訓練的訪員，任何猶豫的姿態都可能影響對方回答的意願。自信的基礎來自於對訪員訓練內容、研究計畫及問卷內容的熟悉程度，以及對訪問原則及技巧的經常練習。

#### 3、受訪者已不住在現址，或僅有戶籍在此。務必詢問是否知道受訪者目前的聯絡方式，或請求代為聯繫受訪者。

#### 4、隨時準備回答受訪者提出的質疑。受過專業訓練的訪員，必須能為受訪者說明研究的大致內容、研究的目的、訪問進行的方式……等受訪者可能提出之與研究本身有關的問題。

#### 5、訪員不要運用下列的寒暄語：「我可以進來嗎？」「我現在可以進行訪問嗎？」等容易被拒絕的句子，並且儘量不要站在門外就開始進行訪談。

#### 6、被問及「你們是那裏派來的？」時，訪員請明確地告訴受訪者，這個研究計畫是由 x x x 教授所主持的學術研究。若受訪者沒有問的問題，請你不要主動說明。

#### 7、當受訪者質疑：「怎麼會選到我？」「你們怎麼有我的名字和地址？」時，可以告知「因為我們想要瞭解社會上各方面人的意見，所以我們是透過內政部的協助，由戶籍資料中，用統計抽樣的方法選出你來的。完全是好運啦。」

#### 8、確定受訪者就是你的樣本名冊上的人。名冊上提供了受訪者一些基本的資料，可以做為線索。

### 二、如何處理拒訪傾向

#### 1、「我/他很忙。」「我/他沒空。」

若受訪者確實正忙，請與他預約訪問時間；若受訪者不在，可要求他的家人留下受訪者家中或公司的電話，以便與受訪者聯絡。但記住：絕不可以電話訪問替代面訪。

- 2、「這個我不懂啦，你問別人好了。」「我什麼都不知道，不要問我啦。」  
可以回答：「這些問題都沒有什麼對不對，我們只是要知道不同的人的意見。如果有你不清楚的，我們就跳過去，沒關係的。」
- 3、「這個她（他）不懂啦，問我好了。」  
可以回答：「這次訪問的人中，一定也有意見和你差不多的人。因為我們抽到的是她（他），這次我們要訪問她（他）。以後也許我們就可能會訪問你。」
- 4、「這個訪問對我有什麼好處？」  
可以回答：「因為我們的目的不在營利，所以我們提不出什麼大的報酬，只有一點小禮物。不過你的意見對我們的研究非常有幫助，我們很感激您的支持。」
- 5、受訪者害怕自己的意見被公開  
可以向受訪者強調這是學術研究，不會公開他個人意見，「本研究只做整體意見的敘述（例如：有百分之四十六的人表示自己沒有支持任何政黨），不會公佈您個人意見。」

### 三、訪問中常會碰到的情況

- 1、家中有其他人想要幫受訪者答題或接受訪問、「這個她（他）都不懂啦，問我就好了」  
請委婉向第三人說明：「很謝謝您的熱心，但由於每個人或多或少都會有不同的想法，這個訪問我們抽中的人是他，我們還是希望由他來接受訪問，這樣我們才能得到他個人的意見，他的任何看法，包括不知道或無意見，也都算是一種意見的表達。」如果真的無法排除其他人的共同受訪，務必確認真正受訪者的答案，例如再向受訪者請問：「那麼您自己的意見呢？」記錄時僅記載受訪者的答案，或者在該題註明答案是其他人的意見，不是受訪者本人的意見。
- 2、受訪者質疑為什麼要問某些問題時  
可以向他強調這是學術研究，將來不會公開他個人意見，可以說明：「本研究只做整體意見的敘述（例如：有百分之三十五的人表示支持老人年金政策），不會公佈您個人意見。」
- 3、「這個我自己填就好了，不必一題一題問我啦」  
請委婉的說明：「對不起啦，我們老師有規定一定要用問答的方式。」如果受訪者仍然堅持，可以再進一步說明一定要用這個方式的原因是「因為這個研究總共要訪問二千多位民眾，理論上必須要讓所有被訪問的人接受一致性的訪問方式，這樣的結果才會比較正確。」或者「因為如果您自己填的話，可以看到一些答案，這樣可能會影響您思考的方向；而且其他還有二千多位的受訪者，他們並沒有看到答案，這樣的話會對研究的結果有所影響。」必要時可以讓受訪者看看問卷，表示並沒有祕密。
- 4、受訪者對於某些題目不願作答  
對於較具敏感性的題目，受訪者可能會有所遲疑，訪員可以向受訪者說明「這

個問題只是老師在作學術的研究，不會公佈您個人的意見」，在大部份的情況下，受訪者會在訪員的鼓勵下作出回答；但如果經過委婉請求後，受訪者不願回答的態度相當堅決，也不要勉強，可以告知受訪者「沒關係，那我們就把這題跳過去」。

**5、如果受訪者提的問題正好是題目上沒有做定義或解釋的**

可以請受訪者：「就您的自己認定或感覺」，或者是向受訪者說明：「雖然我們的題目都做過嚴謹的測試，但有時可能還是會有一些瑕疵，但我們希望您還是能給我們一個最接近您想法的答案。」再把題目重覆一遍。

**6、受訪者覺得所提供的選項找不到想選的**

可以說明：「我們知道這些答案中可能沒有適合您想法的，其實別人可能也有這個問題，但我們還是希望您能從其中選出一個最接近您想法的答案。」如果受訪者還是堅持無法選擇時，也可以請他發表自己的意見，訪員再記錄下來。

**7、受訪者發表意見太久或離題太遠**

當受訪者針對某些題目發表長篇大論或離題太遠時，訪員應設法將其引回主題，千萬不要顯示出不耐煩的態度，或突然打斷受訪者，方法上可以在其斷句時，下一句話之前技巧地插入問題，例如：「那請問您對(××問題)的看法是滿意還是不滿意呢？」或是「那我們現在再回到我們的問題，請問您……」

**8、受訪者反問訪員的個人意見**

請向受訪者說明：「在訪問中您的意見是最重要的，但如果我現在說了我的意見，有時可能會影響您的看法，我們可以在訪問後再來討論我的意見。」

**9、受訪者批評問卷**

可以向他解釋這是老師們設計的問卷，但如果解釋不被信賴時，也不要激怒對方或出言不遜。必要時，可以回答：「謝謝您的意見，我們可以把您的意見向我們的老師反映，做為以後修正的參考。」

**10、受訪者對訪問方式或內容有所質疑**

不要附和，也避免回答：「我也不知道。」可以回答：「我們都按照老師所訂的步驟在做，不過我們會把您的意見反映給老師。」

**11、受訪者在題目未唸完前搶答**

當訪員題目尚未唸完，受訪者就已經回答時，訪員務必委婉請求受訪者：「抱歉，請讓我把題目唸完給您參考看看（是不是要選個答案）」受訪者沒有聽到完整的題目，不僅沒有得到一致性的刺激，還可能因此而遺漏更適合本身意見之答案。

**12、受訪者答案明顯有矛盾情況**

當非常確定受訪者答案有明顯矛盾時，應委婉提醒受訪者，或再次說明答題方式，切勿直接指出，以免破壞訪問之氣氛。例如：「我們曾請問您關於 x

x 問題的看法，剛剛您說.....，現在我們的題目是.....，請問您的意見是？」或「您覺得對總統的表現非常不滿意(註：但卻打了 10 分)，如果我們以 0 分代表非常不滿意，10 分代表非常滿意，請問您會給他打幾分？」

**13、受訪者覺得自己的答案可能不夠精確（例如打分數的題目）**

可以向受訪者請求：「還是請您做一個最適合的估計，即使您覺得不是百分之百的精確，但您的任何意見對我們而言都很重要。」

**14、受訪者僅回答選項號碼**

受訪者答題時如果僅回答選項號碼時（例如：第一個、第六項、或後面那個）時，請務必重複選項內容，以確定受訪者沒有看錯或記錯選項的順序。

**15、受訪者已經在訪問過程中回答了將要問的問題**

可以說明：「下面的題目或許您已經表達了您的意見，但有時答案會因題目不同而有所差異，所以我再把這個題目唸一遍給您聽，我們可以再確定一下這是要選的答案。」

**16、受訪者講得太快太多**

可以請求受訪者：「對不起，因為我必須儘量記下您的話，可不可以麻煩您講慢一些（或請您再重覆一次）以免我誤會了您的意思。」

**17、受訪者沈默**

受訪者的沉默有時可能表示其正在思考，或是沒有完全聽懂題目，重複唸題目應是最佳的應對策略。

**18、受訪者答案不完整或答非所問時**

訪員必須進行追問。追問的目的是為受訪者釐清題意，或是激發受訪者去釐清或重整他們的答案，以便符合問題的主題。追問時訪員必須掌握簡單及中立二個原則。需要追問的情況及追問的方法有下列幾種：

(1) 受訪者沒注意聽或漏聽了重要的部份：只要重覆題目或強調受訪者漏聽的部份。但一定要把完整的題意唸出來，以確保所有的受訪者得到相同的“刺激”。

(2) 受訪者一時無法瞭解題意：使用題目本身的定義，訪員不可以自行解釋或舉例說明。解釋或說明時應只限於題目上的文字，不要自行舉例或依自己的理解的方式說明，以免誤導受訪者思考的方向。

(3) 受訪者沒有答到重點：最好方式是「重覆問題」。

(4) 受訪者的答案無法清楚判定其意見：可以採用「請問您的意思是？」的追問方式。

(5) 受訪者的答案不夠明確：可以請受訪者「麻煩請您解釋一下您的意思」

(6) 受訪者可能還有其他答案或看法：請務必再追問「還有嗎？」或「請問還

有其他答案嗎？」

(7) 當受訪者回答「不知道」時，訪員必須做一些判斷：

- 1) 如果受訪者是**真的不知道時**：跳過本題，不再做追問；
- 2) 如果受訪者的不知道只是一種**口頭禪**：訪員應鼓勵受訪者再想一下，並向他強調他的意見對我們的研究很重要。必要時重覆題目；
- 3) 如果您覺得受訪者有意見，只是**猶疑**答案是否符合研究的需要，請告訴受訪者答案沒有對錯，我們需要的是受訪者自己本身的看法及意見。必要時重覆題目。

(8) **數字性問題回答不明確**：可以採用**瞄準法(zeroing in)**，例如請教受訪者家庭每月的平均收入，選項有「25000 元以下」、「25001 元至 36000 元」、「36001 元至 45000 元」、「45001 元至 53000 元」、「53001 元至 62000 元」、「62001 元至 71000 元」、「71001 元至 83000 元」、「83001 元至 100000 元」、「100001 元至 130000 元」以及「130000 元以上」時，當訪者回答二、三萬時，可以追問「請問有超過 35000 元嗎？」若受訪者回答「有」，則可以判定其收入為「34000 元至 44000 元」，若受訪者回答「沒有」，訪員可以再追問「那麼請問有超過 30000 嗎？」……以此類推，漸漸瞄準答案。

**19、訪問中遇有特殊的事件、對話、意見或動作，請在問卷上空白處記錄。**

例如傍晚，你正在問 F2 時，受訪者去接了一通電話，用了 6 分鐘。請你在 F2 的旁邊找空白處寫下：TEL 18：12—18：18。爲了註記的迅速方便，你可以採用下列符號系統來代替文字：

I：interviewer, 就是你。

R：respondent, 受訪者。

Q：問題。

組成： IQ： 訪員追問。

QQ： 你重複問題（或選項）。

RQ： 受訪者問問題。

TEL： 受訪者接電話。

X\*： 其他人插花、插話。

**20、請務必遵守問卷編排的規則進行訪問，問卷編排規則如下：**

- (1) 線內的文字是向受訪者說明一些訪問有關的事情，例如說明評分的標準；或者是題型間轉換的轉折語，用以避免題型轉換得太突兀，例如從問受訪者的媒體接觸，突然下一題卻是問受訪者對經濟方面的評估。所以，一定要唸不可省略！例如：

---

再來，我想請教您一些關於社會經濟方面的問題。

---

(2)括號（ ）裡面的文字表示定義、解釋或台語的唸法，**必要時才唸**。例如：

「……捐錢給候選人或政黨（包括購買餐卷、紀念品等）……」

「……您是否（台：敢有）偏向哪一個政黨？……」

(3)框框裡是不唸的選項或提示訪員的事項，**絕對不能唸**！可提供給受訪者的選項，都已經在題目上唸出來或以卡片提示了！尤其不可以唸出「無意見」、「看情形」、「不知道」、「拒答」等 9 字頭的選項，以避免受訪者傾向回答這些答案。例如：

1.非常不滿意

2.不太滿意

97.看情形

(4)箭號指示答題方向及跳題的方式：有時題目的設計會因答案的不同，而必須跳問不同的題目，請務必依指示移至該問的題目。例如：

J1．目前國內有幾個主要政黨，包括國民黨、民進黨、親民黨、新黨，以及台灣團結聯盟，請問您是否（台：敢有）偏向哪一個政黨？



(5)答案請勾選清楚，請不要跨越二個選項，以免造成混淆；也不要劃在條碼上，以免影響機器判讀。

#### 四、最後的叮嚀——標準化訪問方式的重點

- 1、態度溫和有禮加上有耐性。
- 2、一定要親自執行訪問，不可由未受過訪員訓練的他人代勞。
- 3、訪問開始前一定要確定受訪對象，**絕對不可以應受訪者要求或自行任意更換訪問對象**。
- 4、受訪者不在時，務必詢問受訪者最可能在家的時間，以便再次來訪。
- 5、儘量請求在較不受干擾的處所進行訪問，儘可能委婉地將受訪者以外的其他人支開。
- 6、訪問採「問—答」方式進行，千萬不可以應受訪者要求，讓受訪者自己填答問卷、以電話進行訪問或將問卷留置或郵寄給受訪者。



- 7、開場白一定要唸，讀題時須緩慢清晰，速度不要太快。
- 8、必須按問卷順序逐項逐句訪問，不可變動文字及題目順序，也不可應受訪者要求減少問卷題目。
- 9、須依訪訓講解方式來進行訪問，勿以自己的意見解釋題意；遇有受訪者對問卷題意不清楚時，可以再重複問題一次；不要舉例說明，以免誤導受訪者答題。
- 10、 不要應受訪者請求，發表自己的看法或代受訪者選擇答案。
- 11、 不要對受訪者的意見或看法表示任何的評論或質疑，以免影響其往後的答案。
- 12、 受訪者不願回答的題目，應向受訪者說明及解釋，鼓勵他作答，但若仍不願回答，也不要勉強。
- 13、 有卡片的地方，一定要出示卡片。卡片要記得收回。
- 14、 除了卡片之外，儘量不要讓受訪者看問卷，若受訪者要求時，可以快速翻閱一次，並委婉說明原因，以解除受訪者的疑慮。
- 15、 受訪者如離題過久，應設法將其引回問卷的主題上。
- 16、 受訪者回答的答案如果不在選項中，經過追問之後仍無法歸在既有選項中，請一定要記錄在問卷空白的地方。

## 五、訪問結束時

- 1、 訪問完畢後，請當場核對有無遺漏或矛盾的地方，遇有上述情形，應立即請受訪者補答或解釋。
- 2、 不要忘記向受訪者致謝，感謝其接受訪問，也不要忘記致贈受訪者禮物。
- 3、 訪問結束時應儘可能取得受訪者之電話，以利複訪或複查工作。
- 4、 問卷最後之「訪員問卷表」部分，務必在離開受訪者家中後才開始填寫。

## 六、訪問完回家後

- 1、問畢當晚，請再仔細核對問卷有無遺漏及矛盾地方，如發現遺漏或矛盾，請儘可能再當面或以電話請求該受訪者補充或解釋。
- 2、如發現問卷有重大問題，無法自行解決，請即與地區督導或研究助理聯絡，請其協助解決。
- 3、訪問工作之完成及訪問費之發放，以地區督導或研究助理複查完畢，認定問卷無誤者為準。

## 伍・訪員常犯的錯誤示例

本單元舉出以往訪員常犯的錯誤，請參考前車之鑑，不要再犯相同的錯誤；實例中也同時提供解決一些訪問困境的解決方法，對於訪問工作的進行，會有相當大的助益，請務必熟讀。

體例表示方式如下：

「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。

### 一・讀題錯誤

#### 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，尤其題目的設計通常都含有研究者的假設與理論，如果因為訪員在作了不當的變更，或加入了自己的價值判斷，所得到的答案也與原本要測量的項目有所不同，可能會影響研究的效度與信度。。

##### 例 1

原：在誠信方面，請問您認為陳水扁是否誠實有信用？

訪：在誠信方面，請問您認為陳水扁是否老實有信用？

受：不太老實（這個答案代表的是個性上的老不老實，而不是原先想測量之候選人的誠信）

##### 例 2

原：政治有時候太複雜了，所以我們一般老百姓實在搞不懂。

訪：政治有時候太複雜了，所以大家實在搞不懂。

受：不同意（這個答案代表的是「大家」，在受訪的認知中，可能包括了有權有勢者，而不是原先想測量之「一般老百姓」）

##### (2)省略題目字句

訪員讀題時，如果為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

原：請問您個人或是家人是否有在大陸投資、經商、就業、定居或唸書？

訪：請問您個人或是家人是否有在大陸投資、經商、就業？  
（訪員未唸出定居及唸書這二個項目，結果使因定居及唸書等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

原：在這一次舉行的總統大選中，有很多人去投票，也有很多人因各種原因沒有去投票，請問您有沒有去投票？

訪：在這一次舉行的總統大選中，有很多人去投票，請問您有沒有去投票？（兩面並呈的題型，有一半被省略了，受訪者只聽到很多人去投票，爲了符合社會期待，而不願意說沒去投票）

受：有，有，我有去投。

### (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，我們可以由以下的訪問實例得到證實

## 例 1

原：有沒有接觸過政府官員、民意代表或其他政治人物，包括當面表達、寫信、打電話、或者其他方式？

訪：有沒有找過政府官員、民意代表或其他政治人物陳情？

受：沒有（接觸不代表就是陳情，造成答案的偏差）

## 2．對問卷不熟悉

訪員在訪問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

原：有人說，不同人執政掌權，情況就會不同；也有人說：無論誰執政掌權，情況都差不多。現在這有一張卡片分別列出五種情況，由「情況就會不同」到「情況差不多」的位置（1 是不同人執政掌權，情況就會不同；5 是無論誰執政掌權，情況都差不多。）請問，您的位置在哪裡？

訪：啊不同的人來做...來台灣掌權，算說有時統治的人不同，就會影響到。啊你認爲說，...（訪員大概用手比著卡片上的「情況就會不同」和平常不一樣就對了，這就是說要一樣（訪員大概用手比著卡片上的「情況都差不多」），不要...，這邊就是說一樣，不一樣...這就是說(用手比著卡

片)...這樣。

受：算台灣人統治，還是大陸人統治就對了？(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無關)

## (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。以下舉出一個實例。

例

訪：目前國內有幾個主要政黨，包括國民黨、民進黨、親民黨、新黨，以及台灣團結聯盟，請問您是否(台：敢有)偏向哪一個政黨？

受：沒有(續問第 P1a 題)

訪：那相對來說(台：那安捏比較起來)，請問您有沒有稍微偏向哪一個政黨？

受：有

訪：請問是哪一個政黨？

受：國民黨

訪：請問，您偏向這個政黨的程度是很強，普通，還是有一點？

受：普通(訪員應該注意到 H1a 的跳題提示，應該續問 H1b 之後就跳問 P2a，不應續問 P1c)

## 3. 不按題本讀題

### (1) 唸出選項

問卷中有框框的選項是不唸的，勿應受訪者要求提供，應請受訪者自行考量，尤其不能提供“無意見”、“看情形”、“不知道”、“拒答”或“隱藏性中間選項”等選項，以避免受訪者傾向回答這些答案。。

例 1

訪：在我們社會上，有人說自己是「台灣人」，也有人說自己是「中國人」，也有人說「都是」。請問您認為自己是「台灣人」、「中國人」，或者「都是」？

受：都是(續問...)

訪：請問您覺得您自己「是台灣人也是中國人」、還是說「是中國人也是台灣人」？

受：還有什麼可以選？

訪：還是你覺得兩者無差別？(訪員太沉不住氣了！)

受：那就兩者無差別好了！(受訪者很高興的閃掉了！如

果受訪者可以看到這類的答案，他們很容易就會選擇較中庸或比較不必費心思考的答案。)

## 二． 追問錯誤

### 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。

例

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、布希...(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！布希啦！

### 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

訪：有人主張「如果大陸和台灣在經濟、社會、政治各方面的條件相當，則兩岸應該統一。」請問您同意不同意這種主張？

受：哦，那，哦那個，這.....

訪：就是各方面條件比較相當的時候

受：這個要...很久啦! (受訪者誤解問題在問兩岸各方面條件相當須費時多久)

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同意)

### 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

訪：我們想要請您用 0 到 10 來表示您對國內幾個政黨的看法，0 表示您「非常不喜歡」這個政黨，10 表示您「非常喜歡」這個政黨。首先請問國民黨您要給他多少？

受：在 5 吧

訪：民進黨呢？

受：和國民黨差不多，在 5 吧。(續問...)

訪：新黨呢？

受：沒有吧！（受訪者意思是不知道、沒有意見、不知道有新黨、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？)

### 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，訪員應就受訪者所選擇答案的正負方向，再追問出態度的強弱程度法，例如請問受訪者對某一政策的贊成程度，如果受訪者表示贊成，則再追問是非常贊成還是有點贊成。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

訪：請問您對陳水扁政府團隊執政能力的整體表現，您覺得是非常滿意、有點滿意、不太滿意、還是非常不滿意？

受：滿意。

訪：那麼滿意的程度在那裡？

受：這是什麼意思？（所謂追問強弱並不是直接問受訪者「程度」在哪裡，或「強弱程度」在哪裡，正確問法應該是：請問是「還算滿意或者是非常滿意」？如果受訪者答的是負面的不滿意，就問：「請問是不太滿意，還是非常不滿意」）

例 2

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 3

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）

## 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

訪：我們想要請你用 0 到 10 來表示您對國內幾個政黨的看法，0 表示您「非常不喜歡」這個政黨，10 表示您非常喜歡這個政黨。首先請問國民黨您要給他多少？

受：這個我不知道

訪：不知道？

三：差不多 3 分

受：對！差不多 2-3 分啦（受訪者附和第三者意見）

訪：哦（訪員應註記是第三者意見）

## 三． 未保持中立立場

### 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

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 70 年次，民國 92 年受訪時仍是學生）

訪：未婚，啥？

受：沒有這個選項嗎？

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）

## 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，傷害受訪者，嚴重時會導致受訪者拒絕再接受訪問。以下即是一個實例。

### 例 1

訪：那請問您現任美國總統是哪一位？

受：布希。

訪：好白癡的問題。對不起，對不起，老師出的。（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。

## 四、未詳實記錄答案

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。另外，有些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。以下是實例：

### 例

訪：依台灣目前選舉的實際情況來看，選民能不能透過選舉來做到讓立法委員忠實（確實）反映民意？是一定可以、還可以、不太可以，還是完全不可以？

受：嗯...我不知道啦....這很難說

訪：那是不知道，還是.....

受：不知道，不一定

訪：不知道（訪員自行選擇不知道這個答案）

## 五、未訓練受訪者

### 1. 未給受訪者足夠的答題說明

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

原：我們想要知道您對幾位政治人物感覺的分數，從 0 分到 10 分都可以。非常不喜歡是 0 分，普通沒感覺是 5 分。

訪：我們想要知道您對幾位政治人物感覺的分數。請問您，陳水扁你會給幾分？0 分是非常不喜歡啦！……(訪員並未將評分標準完全呈現給受訪者)

受：應該 7 0 分吧！(評分標準是 0—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

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

訪：請問你是投給哪一組候選人？

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…2001 年的立法委員選舉，是投給哪一黨候選人？

受：忘記了！

訪：沒關係，我給你看一看這幾個政黨（出示題本）

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

訪：嗯，請問上一次總統選舉，你有沒有去投票？  
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，請問你是投給哪一組的候選人呢？  
受：這個也可以忘了。  
訪：嗯，請問再上一屆的總統你有沒有去投票？  
受：這個也可以省了  
訪：你是沒有去投嗎？  
受：有去投，也忘了。  
訪：然後投給誰也是忘了？（訪員還主動替受訪者閃避答  
案）  
受：嗯，對

#### 例 2

訪：請問你家庭一個月的總收入是多少？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

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，且主動提示這題比較敏感）  
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。

例 1

訪：如果主張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 1 0 代表。那麼，請問您比較靠哪裡？

受：獨立比較好啦...

訪：那大概位置是在？

受：位置大概在 7 至 8 號。(這個位置指的是應該統一主，訪員沒有發現受訪者弄錯方向的矛盾)

例 2

訪：請問您覺得台灣現在的經濟狀況和一年前相比，是比較好、還是比較不好，或是差不多？

受：以前喔，很差啦。

訪：壞很多（訪員對受訪者答案的詮釋明顯錯誤）

## 陸・特定問題注意事項：

有些特定問題無法在問卷訪問過程中隨時處理，或是有些問題有特定定義與處理方式，當訪員訪問到這些題目時，必須依據這些參考資料處理。本次特定問題注意事項如附錄一～附錄四。

最後謹祝大家訪問順利愉快！！  
有任何問題歡迎隨時聯絡：

督導姓名：\_\_\_\_\_ 聯絡電話：\_\_\_\_\_

政治大學選舉研究中心                      **(02) 2939-3091 轉 50500、50501**

中正大學民意及市場調查中心              **(05) 272-0411 轉 16400、16401**

## 附錄一：問卷注意事項

### A 卷部分：

題 號	注 意 事 項
各題	在經追問後，若受訪者回答出無法歸類的答案，請詳實將內容記錄下來，切勿空白或是僅勾選「90. 其他」。勾選「其他」務必要清楚註明具體的內容。
B1~B12	請受訪者回答「單一數字」，沒有「小數點」或「普通」，如果受訪者回答「5-6；7-8」之類，請務必追問出一個數字，切勿自行進位或歸類。
B13	複選題，此題不提供任何選項，在受訪者說出一個答案後，務必再追問「還有其它的嗎？」，並依問題的重要性依序填入。必須請受訪者回答具體的議題。所謂具體，意指能有相對的解決方案，例如，當受訪者回答「政治問題」，就是一種籠統的回答，無法提出方案解決，必須請受訪者再深入描述一下，如「憲政改革」、「賄選」...等就是比較具體的描述。又如「交通政策」、「治安不好」...等都比「社會問題」來得具體。
C2a (同 D2a、E2a、 F2a、G2a、L2a)	請務必追問出一個「單一台(報)」。若受訪者回答兩個節目(報紙)以上，請先追問有沒有較常看的一台，若仍無法追問出來，則追問會想先看哪一台(報)或對哪一台(報)較有興趣。
C2b (同 C3b、D2b、 D3b、E2b、E3b)	若受訪者回答 2-3 天時，請先追問是 2 天還是 3 天，切勿自行進位或歸類。
C2d (同 C3d、D2d、 D3d、E2d、E3d)	若受訪者僅回答候選人或是不知其所屬政黨，請將候選人名字紀錄下來。
D1	若受訪者完全不識字，請在 D1 題勾選「89.不識字」後，直接跳至 E1 題。
E2a (同 E3a、F2a、 F3a、G2a、G3a)	受訪者若無法明確回答電台(節目)名稱，請務必紀錄該電台(節目)播出的頻率(道)及播出時間。
F、G 題組	這兩個題組是「政論性」且開放「CALL-IN」的節目，兩個條件缺一不可。
H1a (同 H2a、 H3a、H4a)	受訪者若為獨居(或其他特殊情況)，請統一歸類選項「89.不適用」，並跳開「b 小題」不問。
H1b (同 H2b、 H3b、H4b)	1. 選項 01.，指「全家都支持同一個政黨」。 2. 選項 02.，指「我支持政黨 A，而除了我以外的家人都支持政黨 B」。 3. 選項 03.，指「我支持政黨 A，而除了我以外的家人支持政黨 B、C...等」。
J1	若受訪者回答兩個以上的選項，請追問那個最重要。

題 號	注 意 事 項
L1	如果受訪者參加的社團「不屬於」或「不確定」是卡片中的選項， <b>請務必額外記錄下來</b> ，並追問受訪者除此之外，「還有沒有參加其他社團？」
L2a	如果受訪者 <b>只參加一個社團</b> ， <b>L2a 直接填入該團體</b> ；若受訪者無法區分社團的重要性差別，請務必追問出他對哪一個社團最常參加或是最有興趣。
L5a	請訪員強調是 <b>居住在一起，有互動的家人</b> 。
M1～M5	直接填入受訪者的答案， <b>勿做任何提示或評斷受訪者的答案正確與否</b> 。
N1～N6	皆是指自己與該政黨 <b>在情感上的距離</b> 。
N9～N12	候選人「掃街拜票」必須要跟 <b>受訪者有面對面或肢體的接觸（握手等）</b> 才算親自拜訪，僅是路過揮手不算入。 接觸的方式如果有其他種類，請額外記錄下來。
N14	這裡所指的是 <b>廣義的競選工作</b> ，包括擔任政黨或候選人的義工、志工以及正式編制人員。
N15	金錢以外的任何物資、人力皆不算入。
N18b	若受訪者回答投給「無黨（籍）的候選人」， <b>請務必確認是「無黨籍」還是「無黨聯盟」</b> ，如果受訪者自己無法區分，請詢問受訪者投給哪一位（請出示最後一張卡片），並記錄下來。
N25	「被迫」是指 <b>有被強制行動的意思</b> ，如果只是被家人親友說服而改變投票對象，則不算入。
P1～P4	詢問對這句話 <b>在評斷社會是否民主時的重要性</b> ，而非這句話本身的重要性。
Q1a	<b>不要直接詢問受訪者結婚否</b> ，而是問他目前的婚姻狀況是如何？並立即出示卡片，供受訪者選擇。
Q1b、Q1c	Q1b 若回答「從來不討論」，仍要繼續問 Q2c 題，若如果受訪者對 Q2c 題回答就從來不討論了，不會有同不同意的問題時，請直接歸類「從來不討論」。
Q2a、Q3a	<b>單選，切勿複選</b> 。若受訪者回答選項以外的人，請直接記錄下來，並追問對象是男性還是女性。
Q4	樣本表的住址是受訪者的戶籍地，故要詢問受訪者是否都居住在該戶籍地。
Q6、Q7	是指「 <b>居住地的縣市、房子</b> 」，而非戶籍地。
Q13	「宗教活動」是指 <b>有人際間互動的活動</b> ，例如：參加進香團、誦經團、建醮、參加禮拜等。如果只是一個人在家中或去廟宇拜拜，則不算入。

題 號	注 意 事 項
Q15 (同 Q20)	此題是在詢問受訪者 <b>工作的狀況為何，不是職業類別</b> 。 若受訪者為學生、家管……等，請追問是否有在打工/兼差，若有，則追問是全職還是兼職以及是否有在找其他的工作。
Q16	職業題中，有關職業的追問， <b>以詳細為原則</b> ，可先問其公立或私立、職業名稱、職位等級（主管或是一般員工）、工作性質，等訪問結束後再根據「職業歸類表」歸類，並保留文字描述，以便督導檢查歸類是否正確。 若受訪者失業、退休、無法工作，請務必追問 Q16b，其之前的職業。
T 題組	請結束訪問並 <b>離開受訪者住家後，立即勾選</b> 。切勿在受訪者面前填寫或是訪問結束很久後才填寫

## B 卷部分：

題 號	注 意 事 項
各題	在經追問後，若受訪者回答出無法歸類的答案，請詳實將內容記錄下來，切勿空白或是僅勾選「90. 其他」。勾選「其他」務必要清楚註明具體的內容。
A2、A4	請務必追問出一個「單一台（報）」。若受訪者回答兩個節目（報紙）以上，請先追問有沒有較常看的一台，若仍無法追問出來，則追問會想先看哪一台（報）或對哪一台（報）較有興趣。
B1a	複選題，受訪者說出一個答案後，務必再追問「還有其他人嗎？」。
B3	請絕對不要提供「19.自己決定」的選項，除非受訪者自己說出，再勾選。
E3	先不要解釋「一國兩制」的意涵，如果受訪者聽不懂，才請依照問卷中的加註統一解釋，並一律在 E3a 題中自行勾選是否提示。
G2	複選題，請出示第 12 號卡片，讓受訪者從中選擇，並在受訪者說出一個答案後，務必再追問「還有其它的嗎？」，並依問題的重要性依序填入。如果受訪者回答卡片之外的答案，請詳細記錄下來，記錄的內容必須請受訪者回答具體的議題。所謂具體，意指能有相對的解決方案，例如，當受訪者回答「政治問題」，就是一種籠統的回答，無法提出方案解決，必須請受訪者再深入描述一下，如「憲政改革」、「賄選」...等就是比較具體的描述。又如「交通政策」、「治安不好」...等都比「社會問題」來得具體。
G4、G5 (同 M 題組、 Q2 題組)	請受訪者回答「單一數字」，沒有「小數點」或「普通」，如果受訪者回答「5-6；7-8」之類，請務必追問出一個數字，切勿自行進位或歸類。
G7、G8 (同 L2c、L6a)	請出示卡片，並依據受訪者的回答直接填入該人物的代碼（六碼）。
K1~K5	直接填入受訪者的答案，勿做任何提示或評斷受訪者的答案正確與否。
L1	請直接填入受訪者所回答的地點。
L2a、L2d	此題不提供任何選項，請追問出具體的答案，並將內容詳實記錄下來。
L2b	若受訪者回答投給「無黨（籍）的候選人」，請務必確認是「無黨籍」還是「無黨聯盟」。
L2c、L6a	受訪者回答的候選人，若與上一題出現「人、黨不符」的情形時，訪員請務必再次確認。
Q1 題組	跳題方式要特別注意。若受訪者在 Q1a 回答「01」，則不需問 Q1c 題。
Q3 題組	單選，務必追問出單一個答案，若有卡片之外的答案，務必具體填寫。



題 號	注 意 事 項
S4	不要直接詢問受訪者結婚否，而是問他目前的婚姻狀況是如何？並立即出示卡片，供受訪者選擇。
S8 題組	職業題中，有關職業的追問，以詳細為原則，可先問其公立或私立、職業名稱、職位等級（主管或是一般員工）、工作性質，等訪問結束後再根據「職業歸類表」歸類，並保留文字描述，以便督導檢查歸類是否正確。若受訪者回答目前為「失業或退休」者，則記得追問 S8a，問其失業或退休前的工作；若受訪者回答為「家管」，則追問 S8b，問其先生（太太）目前的職業（若其配偶目前失業或退休，則問其失業或退休前的工作）。
S12 題組	務必注意：S12 的去過「大陸」並不包含港澳地區，且不限於何種形式的活動；而 S12a 的「出國」旅遊，則包含港澳地區，且僅限於旅遊活動。
T 題組	請結束訪問並離開受訪者住家後，立即勾選。切勿在受訪者面前填寫或是訪問結束很久後才填寫

## 附錄二：職業歸類表

<b>0</b>	<b>其他</b>
0010	現役軍人
0020	學生
0031	家管，未做家庭代工
0032	家管，有做家庭代工
0033	家管，家裡有事業，有幫忙但未領薪水
0034	家管，家裡有事業，有幫忙且領薪水
0040	從未就職
0050	失業
0060	退休
<b>1</b>	<b>民意代表、行政主管、企業主管及經理人員</b>
	凡在政府及民意機關或公民營事業機構，從事國家立法、監督政府作為、政策制定、人事配置、財務調度、業務指揮及規劃、指導與協調各企業、組織或其內部部門政策與活動等工作之人員均屬之。民間團體及機構主管人員、教育及有關主管人員亦包括在內。
1010	民意代表及政府行政主管人員
1021	公營企業負責人及主管人員
1022	民營企業負責人及主管人員
1031	公營生產及作業經理人員
1032	民營生產及作業經理人員
1091	公營其他經理人員
1092	民營其他經理人員
<b>2</b>	<b>專業人員</b>
	凡從事科學理論研究，應用科學知識以解決經濟、社會、工業、農業、環境等方面問題，及從事物理科學、生物科學、環境科學、工程、法律、醫學、宗教、商業、新聞、文學、教學、社會服務及藝術表演等專業活動之人員均屬之。本類人員對所從事之業務均須具有專門之知識，通常須受高等教育或專業訓練，或經專業考試及格者。
2011	公立部門物理學、數學研究人員及工程科學專業人員
2012	私立部門物理學、數學研究人員及工程科學專業人員
2021	公立部門生物及醫學專業人員
2022	私立部門生物及醫學專業人員
2031	公立部門教師
2032	私立部門教師
2041	公立部門會計師及商業專業人員
2042	私立部門會計師及商業專業人員
2051	公立部門律師及法律專業人員
2052	私立部門律師及法律專業人員
2061	公立部門社會科學及有關專業人員

- 2062 私立部門社會科學及有關專業人員
- 2091 公立部門其他專業人員
- 2092 私立部門其他專業人員

### 3 技術員及助理專業人員

凡在專業人員、行政主管或政府官員指導下，應用科學研究知識，以解決物理、工程科學、生命科學、環境科學、醫藥、社會科學等方面問題，或應用作業方法及技術服務，從事教學、商業、財務、行政佐理、政府法規及宗教等工作，或應用藝術觀念，從事藝術、娛樂、體育等相關活動之人員均屬之。

- 3011 公立部門物理、工程科學助理專業人員
- 3012 私立部門物理、工程科學助理專業人員
- 3021 公立部門生物科學及醫療助理專業人員
- 3022 私立部門生物科學及醫療助理專業人員
- 3031 公立部門教學及有關助理專業人員
- 3032 私立部門教學及有關助理專業人員
- 3041 公立部門財務及商業服務助理專業人員
- 3042 私立部門財務及商業服務助理專業人員
- 3051 公立部門政府行政監督及企業業務監督人員
- 3052 私立部門政府行政監督及企業業務監督人員
- 3061 公立部門行政助理專業人員
- 3062 私立部門行政助理專業人員
- 3071 公立部門海關、稅務及有關政府助理專業人員
- 3072 私立部門海關、稅務及有關政府助理專業人員
- 3091 公立部門其他助理專業人員
- 3092 私立部門其他助理專業人員

### 4 事務工作人員

凡從事速記，打字，會計、財務佐理，圖書檔案之維護，郵務工作，為顧客安排旅行，在旅館等場所接待客人及操作電話交換機接線等工作人員均屬之。

- 4011 公立部門辦公室事務人員
- 4012 私立部門辦公室事務人員
- 4021 公立部門顧客服務事務人員
- 4022 私立部門顧客服務事務人員

### 5 服務工作人員及售貨員

凡從事旅運、家事及餐飲、個人照顧，或消防及保安等服務；以及為藝術創作及發表會作肢體姿態之展示，或在批發、零售及類似公司行號、市場、路邊等地展示及販賣物品等工作之人員均屬之。

- 5011 公立部門個人服務工作人員
- 5012 私立部門個人服務工作人員
- 5021 公立部門保安服務工作人員
- 5022 私立部門保安服務工作人員
- 5031 公立部門模特兒、售貨員及展售說明人員
- 5032 私立部門模特兒、售貨員及展售說明人員

<b>6</b>	<b>農、林、漁、牧工作人員</b>	凡從事農、林、漁、牧等工作人員均屬之。但在公營企業從事農、林、漁、牧業之主管人員應歸入第一大類；農業及林業機器操作工應歸入第八大類。
6011	公立部門農、林、漁、牧工作人員	
6012	私立部門農、林、漁、牧工作人員	
<b>7</b>	<b>技術工及有關工作人員</b>	凡應用專業知識與技能從事採礦及營建，金屬鑄造，金屬架構，工具機安裝及機器設備或工具之製造、安裝、保養及修理，排版印刷，食品、紡織品、木質品、金屬及其他製品之製造或處理，以及手工製作各種工藝品等工作人員均屬之。
7011	公立部門採礦工及營建工	
7012	私立部門採礦工及營建工	
7021	公立部門金屬、機具處理及製造有關工作者	
7022	私立部門金屬、機具處理及製造有關工作者	
7031	公立部門精密儀器、手工藝、印刷及有關工作者	
7032	私立部門精密儀器、手工藝、印刷及有關工作者	
7091	公立部門其他技術工及有關工作者	
7092	私立部門其他技術工及有關工作者	
<b>8</b>	<b>機械設備操作工及組裝工</b>	凡在現場或經由遙控從事生產機械與設備之操作及監控；駕駛及操作機動車輛及移運設備；以及根據精密生產程序將零件組裝為成品等工作人員均屬之。
8011	公立部門固定生產設備操作工	
8012	私立部門固定生產設備操作工	
8021	公立部門機械操作工	
8022	私立部門機械操作工	
8031	公立部門組裝工	
8032	私立部門組裝工	
8041	公立部門駕駛員及移運設備操作工	
8042	私立部門駕駛員及移運設備操作工	
<b>9</b>	<b>非技術工及體力工</b>	凡從事在街頭等公共場所販賣各種食品及其他物品，擦鞋，清掃，建築物看管，行李或貨物搬運，垃圾收集等之簡單及例行性工作，必須耗費相當大體力之工作者均屬之。
9011	公立部門小販及服務工	
9012	私立部門小販及服務工	
9021	公立部門生產體力工	
9022	私立部門生產體力工	
9091	公立部門其他非技術工及體力工	
9092	私立部門其他非技術工及體力工	
<b>9995</b>	<b>拒答</b>	

### 附錄三：樣本替補程序

此次訪問的受訪者樣本一共抽了 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，以村里為單位，一次替補一套樣本。確定該村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，即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，即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」。

第 1 套至第 4 套樣本的樣本數和預定成功數一樣，自第 5 套開始，每套的樣本數依該村里須完成數折半（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（經驗法則）。

實例：

- (1) 以某一里為例，其需成功 13 份，則正選樣本（給訪員的第一套樣本）內就會有 13 個受訪者，訪員於一星期內需將這 13 個樣本繞完（每一樣本都一定要接觸）。
- (2) 正選樣本繞完後，督導給予訪員第 2 套樣本（樣本數與第 1 套相同），第 2 套樣本也需要全部繞完。
- (3) 若第 2 套樣本繞完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。但自替補第 5 套樣本起，每套樣本之樣本數為 7 份（原樣本數之折半： $(13+1)/2$ ）。同樣也需將整套樣本繞完。
- (4) 若訪問第 5 套的第一個樣本時，即已完成 13 份，仍須將第 5 套整套樣本繞完，切不可因已達到成功份數即停止訪問。若將第 5 套全部繞完後，共成功 15 份，則該里成功樣本合計 15 份。

替補步驟：

- Step1：訪員已將正選樣本接觸完畢，且該村里未達預定成功數。
- 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，唯自第 5 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。

## 附錄四：接觸結果對照表

0 1 訪問成功

☆以下需拜訪一次以上

- 0 2 無人在家（需不同天、不同時段探訪三次）
- 0 3 短暫外出、工作、求學、遊玩，但訪問期間會回來
- 0 4 暫時不方便接受訪問（照顧小孩、時間太晚、睡覺等）
- 0 5 中途有事而中斷訪問

☆以下拜訪一次即可

- 0 6 受訪者本人拒絕一切訪問（完全不接受訪問）
- 0 7 受訪者本人中途拒訪（失去興趣、不耐煩、不合作）
- 0 8 家人代為拒訪【若家人軟性拒絕，請另尋不同時段再次前往】
- 0 9 外地工作、求學、遊玩（訪問期間都不會回來）
- 1 0 出國工作、求學、遊玩（訪問期間都不會回來）
- 1 1 籍在人不在（寄住戶）
- 1 2 該地址查無此人
- 1 3 原住戶搬走（遷移）
- 1 4 查無此地址（經過鄰里長、警察或其他人證實後）
- 1 5 空屋、廢墟（經過鄰里長、警察或其他人證實後）
- 1 6 不得其門而入（管理員阻止）【若管理員軟性拒絕，請於不同時段再次前往】
- 1 7 房子改建中
- 1 8 訪問期間不方便接受訪問（忌中、生病）
- 1 9 身體、心理因素無法受訪（身心障礙者）
- 2 0 語言不通
- 2 1 外出不知去向、失蹤
- 2 2 移民
- 2 3 服役中（當兵）【若近期放假在（回）家，請直接訪問或先行約訪】
- 2 4 受訪者出嫁
- 2 5 服刑中（坐牢）
- 2 6 受訪者出家
- 2 7 受訪者死亡
- 2 8 放棄，因工作環境惡劣