

# 附錄一、督導手冊

# 督導員注意事項

## 壹、督導時間

一月二十日至三月三十一日。（包含成功問卷之再測信度）

## 貳、工作內容

### 一、聯絡訪員

1. 各區督導負責與該地區訪員連繫，以確定訪問地區。
2. 將確定後的最後名單交與專任助理，以防不同地區訪員重複。
3. 無訪員負責的里，儘量在與訪員連繫期間補滿，若還是無法補滿，則在訪訓當天公開徵求。
4. 寄發錄取通知，備取通知或拒絕通知給應徵訪員。（錄取訪員應以電話或電子郵件立即通知）
5. 訪員資料（含樣本表、封面、問卷、卡片、禮物、聘書、訪員識別證、彙整表、來訪未遇卡等）分封裝袋。

### 二、訪員訓練（政大：一月十九日；中山：一月十九日）

1. 督導員務必參加訪訓，早上 8：30 前到場。
2. 佈置訪訓會場依督導之行政區協助訪員報到，與訪員意見交流、經驗交換、並加強與訪員間的聯繫。
3. 在訪訓結束後，依地區，分別在訪員訓練場地分發訪問資料。（含樣本表、封面、問卷、卡片、禮物、聘書、訪員識別證、彙整表、來訪未遇卡等）
4. 參與各項訪訓課程，並請訪員清點份數、填寫切結書。
5. 填寫每個里的確定訪員，並留下通訊電話、地址、身份證號碼、保險受益人（後兩項為保險用）。
6. 與訪員約定第一次回收問卷的時間、地點。

### 三、訪問進行中

1. 聯絡訪員、控制訪問進度，遞補預備樣本給訪員，並每週向中山民調中心或選研中心回報一次每里的成功份數。
2. 正選樣本要求訪員在前一週內必須有訪問結果，以便掌握訪問進度並遞補預備樣本。
3. 定期回收問卷，以一星期一次為原則。  
回收問卷時：
  - a. 逐頁檢查問卷各題選項之勾選是否有**遺漏**（尤其是跳題部分）、**重複**（單選卻複選）或**錯誤**（勾選「其他」卻未說明）的情況。
  - b. 時間的寫法是否正確（24 小時制）、是否符合邏輯（開始時間—結束時間

- ＝訪問時間、問卷與封面不一致、第二次訪問時間早於第一次訪問等)
- c．封面與問卷是否一致（問卷編號、訪問時間、訪問次數、訪員簽名）
  - d．樣本彙整表是否填妥完整、無誤（務必與問卷、封面一致）。
- 4．成功問卷之複查，以當週進行為宜。如有留電話，可以電話像受訪者本人（三訪不在，始可問其家人）進行複查；若無，則須至當地複查。若遇地區偏遠難以尋找者，可請訪員協助告示路線。
  - 5．最後一次回收問卷，要連同訪問資料（樣本表、空白問卷、空白封面、卡片、訪員證、禮物等）一併收回。
  - 6．彙整問卷及訪員訪問成敗結果。
  - 7．繳回事項：依下列編號順序排好，並以「里」為單位放入牛皮紙袋中。
    - (1) 成功問卷
    - (2) 成功與失敗樣本之訪問記錄（封面）
    - (3) 樣本、複查彙整表  
※樣本彙整表由訪員填寫，複查彙整表由督導填寫，各項彙整表務必以里為單位填寫繳回，
    - (4) 訪員的樣本名單
    - (5) 訪問結果統計表

#### 四、協助訪員遞補樣本方法：

- 1．舉例而言，以大同區的某一里為例，若該里需成功 15 份，則正選樣本（給訪員的第一套樣本）內就會有 15 個受訪者，訪員於一星期內需將此 15 個樣本繞完（每一樣本都一定要接觸）。
- 2．正選樣本繞完後，督導給予訪員第二套樣本（樣本數與第一套相同），第二套樣本也需要全部繞完。
- 3．若第二套樣本繞完後仍未達所需成功份數，則由督導給予訪員第三套樣本，唯自第三套樣本，每套樣本之樣本數為 5 份。同樣也需將整套樣本繞完。
- 4．若仍為達成所需成功訪問數，則重複上述遞補樣本之方式直到該里完成最低成功份數為止（若訪問第四套之第一樣本時，即達到成功份數，則也必須將第四套整套樣本繞完，切不可因已達到成功份數即停止訪問）。

#### 參、督導員薪資說明

- 1．督導員基本薪資：10,000 元
- 2．問卷檢查即電訪複查一份 20 元；若面訪複查一份 100 元

#### 肆、聯絡方式

- 1．政治大學選舉研究中心  
(02) 29384574
- 2．中正大學民意調查研究中心  
(05) 2720411 轉 16400

3 · 中山大學民意調查中心  
(07) 5252000 轉 5630

## 附錄二、訪訓手冊

# 國立政治大學選舉研究中心

## 『台灣選舉與民主化調查研究』

### 訪員訓練手冊

計畫主持人：黃 紀教授（中正大學政治學系教授）

協同主持人：朱雲漢教授（台灣大學政治學系教授）

吳玉山教授（中央研究院政治研究所籌備處主任）

胡 佛教授（中央研究院院士）

徐火炎教授（中央研究院社會科學研究所研究員）

陳文俊教授（中山大學政治研究所教授）

陳義彥教授（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）

劉義周教授（政治大學政治學系教授）

執行時間：2003 年 1 月 20 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、中山大學、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：

黃 紀教授（中正大學政治學系教授）

協同主持人：

朱雲漢教授（台灣大學政治學系教授）

吳玉山教授（中央研究院政治研究所籌備處主任）

胡 佛教授（中央研究院院士）

徐火炎教授（中央研究院社會科學研究所研究員）

陳文俊教授（中山大學政治研究所教授）

陳義彥教授（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）

劉義周教授（政治大學政治學系教授）

計畫執行小組：

吳重禮 中正大學政治系副教授

游清鑫 政治大學選舉研究中心副研究員

張佑宗 中正大學政治系助理教授

研究助理群：

蕭怡靖 政大政治系碩士班三年級

黃志呈 中山大學政治所博士生

趙雙駿 政大政治系碩士班二年級

黃冠達 政大政治系碩士班一年級

廖英甫 中正政治系碩士班二年級

陳柏瑋 中正政治系碩士班二年級

地區督導：

劉子立 政大政治系碩士班二年級

劉明浩 政大東亞所碩士班二年級

劉玉婷 政大政治系碩士班二年級

鄭又銘 政大政治系碩士班一年級

鄭元齊 政大選舉研究中心助理

吳宜侃 政大政治系碩士班二年級

黃信豪	政大政治系碩士班一年級
黃桃芳	政大政治系碩士班一年級
黃冠達	政大政治系碩士班一年級
趙雙駿	政大政治系碩士班二年級
王美慧	政大政治系碩士班一年級
張嘉桂	政大新聞系碩士班二年級
陳柏瑋	中正政治系碩士班二年級
廖英甫	中正政治系碩士班二年級
廖彩杏	中正大學政治系碩士班二年級
林長志	中正政治系碩士班一年級
林建宇	中正政治系四年級
林佳旻	中正政治系四年級
李立國	中正政治系碩士班三年級
廖彩杏	中正政治系碩士班二年級
劉子昱	中山政治系碩士班一年級
劉恩任	中山政治系碩士班一年級
許立仁	中山政治系碩士班一年級
黃鈺淳	中山政治系碩士班一年級
黃心怡	中山政治系碩士班一年級
朱慧真	台東師範學院社教系三年級

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的所得的資訊，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 1,000 至 4,000），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

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

---

\*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。

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。執行工作基本上採取「整體設計」的原則，對執行過程中每一項步驟的執行方法及程序，預作系列性設計，除了考量每一項工作步驟內工作項目的執行程序之外，也同時考慮工作項目與項目之間的關聯性，以使每一個程序環環相扣。除了整體設計之外，控制品質的另一個要素是建立「標準化程序」，透過一致的執行標準，使參與執行工作的所有人員，有可遵循的工作程序及標準，正確而嚴謹地執行每一個步驟，從而達到品質控制的目標。

### 一、調查研究成功的主要因素有哪些？

簡單來說，只有三個字：**標準化**。研究者都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。

## 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。

### 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。

## 肆、展開訪問工作

### 一、標準化的訪問方式

- 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**任意更換對象。
- 4、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。
- 5、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或以電話進行訪問。
- 6、讀題時須緩慢清晰，速度不要太快。
- 7、必須按問卷順序逐項逐句訪問，不可變動文字及題目順序。
- 8、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。
- 9、不要應受訪者請求，發表自己的看法或代受訪者選擇答案。
- 10、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。
- 11、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。
- 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、卡片的地方，一定要出示卡片。卡片要記得收回。
- 14、受訪者答題時如果僅回答選項的號碼時（例如：第一個、第六項或後面那個）時，請務必重複選項內容，以確定受訪者沒有錯看或記錯選項的順序。
- 15、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。

16、受訪者如離題過久，應設法將其引回問卷的主題上。

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

18、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。為了註記的迅速方便，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。

19、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，例如從問受訪者的投票對象，突然下一題卻是問受訪者父親的籍貫。所以，**一定要唸不可省略！**例如：

---

### 我們回到選舉的問題

---

(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：

「……不管中國是怎樣的落後（台：落伍），我覺得……」

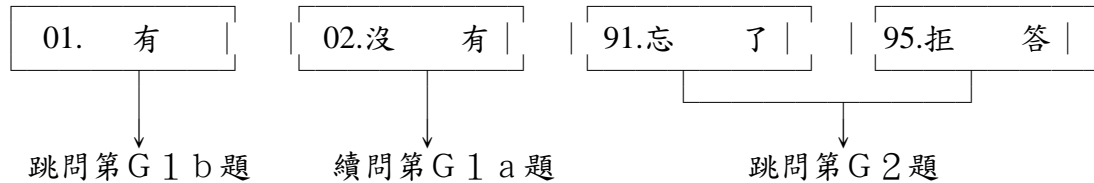
「……對中央政府官員(如行政院長、部長)說的話……」

(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：

G 1.請問這次（去年十二月）的市長選舉，您有沒有去投票？



## 二、如何取得信任及說服受訪者接受訪問

- 1、**有禮貌的按門鈴**，並向開門者說明：「您好，我們是.....的訪員，我們來訪問某某（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。若受訪家中無人在家時，請留下「來訪不遇卡」，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「來訪不遇卡」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、**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。必要時可以出示介紹「本研究計畫的折頁」，給予詳細的說明。
- 4、**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。
- 5、**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。
- 6、**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。」
- 7、**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。



### 三、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。」

### 四、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

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一千多位民眾，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；而且其他還有一千多位的受訪者，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(XX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，請讓我先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「您覺得對市長的表現非常不滿意(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您要選的答案。」

### 15、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。」

### 16、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「24,000 元以下」、「240,00 元至 34,000 元」、「34,000 元至 44,000 元」、「44,000 元至 53,000 元」、「53,000 元至 61,000 元」、「61,000 元至 72,000 元」、「72,000 元至 84,000 元」、「84,000 元至 100,000 元」、「100,000 元至 130,000 元」以及「130,000 元以上」時，當訪者回答二、三萬時，可以追問「請問有超過 35,000 元嗎？」若受訪者回答「有」，則可以判定其收入為「34,000 元至 44,000 元」，若受訪者回答「沒有」，訪員可以再追問「那麼請問有超過 30,000 嗎？」……以此類推，漸漸瞄準答案。

## 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：

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. 「勘亭流」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；「行書體」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。

### 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：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眾對立法院的評分）

##### (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：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啊，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

原：在我們社會上有人認為「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），才能使民眾的福利受到保障」；有人則認為「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，有些人認為，中央與地方政府，應由不同政黨執政，互相制衡才能使民眾福利受到保障，也有些人不認為如此，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，我們可以由以下的訪問實例得到證實

#### 例 1

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（台語：卡緊）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 1 0 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 1 0 分，那您會給他打幾分？（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

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：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 1 0 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...，1 0 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）

### (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。本研究所使用的二個問卷，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

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？

（拒答上屆立法委員委選舉投票對象者，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.....

### 3. 不按規則讀題

#### (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”等選項，以避免受訪者傾向回答這些答案。。

#### 例 1

訪：有關台灣與大陸通航的問題，有人主張無條件開放通航，有人主張絕對不可以通航，也有人主張有條件開放通航，請問您的意見是什麼？

受：有條件開放通航

訪：您為適當的條件是什麼？

受：有沒有什麼可以選？

訪：沒有哦！

受：怎麼會沒有，那這要怎麼說。

訪：就是看您覺得要有什麼條件。（訪員到目前為止表現很好！）

受：.....（思考了一下）

訪：那就看看您覺得是有什麼條件啦，還是您覺得很難說或者是不知道？（訪員太沉不住氣了！）

受：那就很難說好了！（受訪者很高興的閃掉了！如果受訪者可以看到這類的回答，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。以下是幾個實例：

#### 例 1

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

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)

## 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

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 分是指位置 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

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？）

### 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：請問您對台北市政府過去四年來的表現滿不滿意？

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，正確的問法應該是：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：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）

### 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 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）

#### 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太認真回答的印象；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：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。

### 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。以下是一些實例：

例 1

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，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

### 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

訪：請問您對X X X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

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……

### 例3

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

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，齁，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：然後哪一黨的也是忘了？（訪員還主動替受訪者閃避答案）  
受：嗯，對

### 例 2

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

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：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 1 0 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 2

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3

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4

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，訪員卻做了完全不同的結論）

**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、附錄二與附錄三。

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

中正大學民意調查研究中心：

（05）272－0411 轉16400

中山大學民意調查中心：

（07）525－2000 轉5630



## 附錄一：問卷注意事項

- 1.A 題組中的 A1、A2、A5 和 A6，有關時間的選項，若遇到受訪者回答 30 分鐘（選項歸為 01）、60 分鐘（選項歸為 02）、2 小時（選項歸為 04），則依此統一向下歸類。
- 2.B4b、B5b，若受訪者回答「都有」，則請強調那是哪一位候選人來拉票的次數比較多。
- 3.G 題組與 H 題組中，詢問受訪者有關市議員投票對象以及對市議員候選人評價問題，若受訪者回答的人不在卡片上，請先進行追問，若追問後受訪者堅持其答案，則加以記錄。
- 4.K10 有關泛藍、泛綠的問題，不主動提示受訪者「泛藍」或「泛綠」陣營的所屬政黨，除非受訪者主動詢問才被動予以說明。
- 5.L8 職業題中，有關職業的追問，以詳細為原則，可先問其職業名稱、職位等級（主管或是一般員工）、工作性質。若受訪者回答目前為「失業或退休」者，則記得追問 L8a 問其失業或退休前的工作；若受訪者回答為「家管」，則追問 L8b 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）。

## 附錄二：職業歸類對照表

### ○、學生軍警：

- 0001 學生
- 0002 軍人
- 0003 警、調人員
- 0004 從未就職

### 一、議員、高級官員、經理人員：

- 1010 議員及高級政府官員
- 1021 公營事業公司管理階層（經理以上）
- 1022 民營事業公司管理階層（經理以上）
- 1031 公營事業公司總經理
- 1032 民營事業公司總經理
- 1040 民營事業公司負責人（自營商人），有雇用人
- 1050 民營事業公司負責人（自營商人），沒有雇用人

### 二、專業人員：

- 2011 政府部門或公營事業公司物理、數學及機械專業人員
- 2012 民營事業公司物理、數學及機械專業人員
- 2021 公立醫療專業人員（醫師、藥師、護士、醫療人員）
- 2022 非公立醫療專業人員（醫師、藥師、護士、醫療人員）
- 2031 政府部門或公立機構教育專業人員
- 2032 私立機構教育專業人員
- 2040 司法專業人員（法官、檢察官、書記官）
- 2051 政府部門或公營事業公司會計師
- 2052 民營事業公司會計師
- 2060 律師
- 2070 文字工作者（作家、記者、劇作家）
- 2080 宗教工作者
- 2090 藝術工作者（演員、表演工作者、攝影師）
- 2101 政府部門或公營事業公司工程師（機師）
- 2102 民營事業公司工程師（機師）
- 2110 職業運動專業人士
- 2121 政府部門或公立機構救難消防人員

- 2 1 2 2 民間機構救難消防人員
- 2 1 3 1 政府部門或公營事業公司其他專業人員
- 2 1 3 2 民營事業公司其他專業人員

### 三、技佐：

- 3 0 1 1 政府部門或公營事業公司物理和機械科學相關專業技佐人員
- 3 0 1 2 民營事業公司物理和機械科學相關專業技佐人員
- 3 0 2 1 公立機構醫療相關專業技佐人員
- 3 0 2 2 非公立機構醫療相關專業技佐人員
- 3 0 3 1 政府部門或公立機構教育相關專業技佐人員
- 3 0 3 2 私立機構教育相關專業技佐人員
- 3 0 4 1 政府部門或公營事業公司其他相關專業技佐人員
- 3 0 4 2 民營事業公司其他相關專業技佐人員

### 四、辦事員：

- 4 0 1 1 政府部門或公營事業公司辦公室文書人員
- 4 0 1 2 民營事業公司辦公室文書人員
- 4 0 2 1 政府部門或公營事業公司櫃臺服務人員（總機、接待）
- 4 0 2 2 民營事業公司櫃臺服務人員（總機、接待）

### 五、服務人員：

- 5 0 1 0 個人服務人員（美容、美髮、計程車司機）
- 5 0 2 1 政府部門或公營事業公司保全服務人員
- 5 0 2 2 民營事業公司保全服務人員
- 5 0 3 1 政府部門或公營事業公司工友
- 5 0 3 2 民營事業公司工友
- 5 0 4 0 模特兒、展示員
- 5 0 5 1 政府部門或公營事業公司銷售員
- 5 0 5 2 民營事業公司銷售員

### 六、農漁牧業：

- 6 0 1 1 公營機構市場導向專業農漁牧工作者
- 6 0 1 2 民營事業公司市場導向專業農漁牧工作者
- 6 0 2 0 自給自足型態農漁牧業工作者

### 七、專技、工匠：

- 7 0 1 1 公營機構採礦及建築工人

- 7012 民營事業公司採礦及建築工人
- 7021 公營機構冶金、機械及相關行業工人
- 7022 民營事業公司冶金、機械及相關行業工人
- 7031 公營機構精密手工、印刷及相關行業工人
- 7032 民營事業公司精密手工、印刷及相關行業工人
- 7041 公營機構其他手工及相關行業工人
- 7042 民營事業公司其他手工及相關行業工人

#### 八、操作組裝人員：

- 8011 公營機構設備組裝及相關操作人員
- 8012 民營事業公司設備組裝及相關操作人員
- 8021 公營機構機械操作及組裝人員
- 8022 民營事業公司機械操作及組裝人員
- 8031 政府部門或公營事業公司駕駛
- 8032 民營事業公司駕駛
- 8041 公營機構汽車裝配維修人員
- 8042 民營事業公司汽車裝配維修人員

#### 九、家管、失業、退休、拒答：

- 9010 家管，沒有做家庭代工
- 9020 家管，有做家庭代工
- 9030 家管，家裡有事業，有幫忙但未領薪水
- 9040 家管，家裡有事業，有幫忙且領薪水
- 9050 失業者
- 9060 退休者
- 9995 拒答

### 附錄三：訪問結果對照表

#### 01 訪問成功

##### ☆以下需拜訪一次以上

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

##### ☆以下拜訪一次即可

- 06 受訪者本人拒絕一切訪問（完全不接受訪問）
- 07 受訪者本人中途拒訪（失去興趣、不耐煩、不合作）
- 08 家人代為拒訪 **【若家人軟性拒絕，請另尋不同時段再次前往】**
- 09 外地工作、求學、遊玩（訪問期間都不會回來）
- 10 出國工作、求學、遊玩（訪問期間都不會回來）
- 11 籍在人不在（寄住戶）
- 12 該地址查無此人
- 13 原住戶搬走（遷移）
- 14 查無此地址（經過鄰里長、警察或其他人證實後）
- 15 空屋、廢墟（經過鄰里長、警察或其他人證實後）
- 16 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】**
- 17 房子改建中
- 18 訪問期間不方便接受訪問（忌中、生病）
- 19 身體、心理因素無法受訪（身心障礙者）
- 20 語言不通
- 21 外出不知去向、失蹤
- 22 移民
- 23 服役中（當兵） **【若近期放假在（回）家，請直接訪問或先行約訪】**
- 24 受訪者出嫁
- 25 服刑中（坐牢）
- 26 受訪者出家
- 27 受訪者死亡
- 28 放棄，因工作環境惡劣