

问卷设计的基础

2 问卷设计的流程与技巧

量表设计

4 问卷的测试



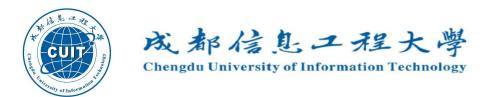
# ■问卷设计的一般步骤

顺序	过程	步骤	具体任务
1	事前准备	确认调查主题	确认调查目的;分析二手资料和信息;提出假设;确定分析方法
		明确调查对象	明确调查对象的特征; 确定问卷类型和调查方法
2	问卷设计	确定调查问题	根据调查主题和调查内容确定具体的调查问题及相互逻辑
		拟定设计形式	形成各种类型并有序编排问句
		审议设计内容	问题是否必要;答案是否恰当;措辞是否得当;逻辑是否合理
		模拟问卷填写	字词句有无错误; 说明是否清楚; 问句能否被理解; 回答时间是否合理等
3	事后检查	修订印制问卷	针对上面出现的问题进行修改、校对和印刷



# ■问卷设计的一般步骤

顺序	过程	步骤	具体任务
1	事前准备	确认调查主题	确认调查目的;分析二手资料和信息;提出假设;确定分析方法
		明确调查对象	明确调查对象的特征; 确定问卷类型和调查方法
2	问卷设计	确定调查问题	根据调查主题和调查内容确定具体的调查问题及相互逻辑
		拟定设计形式	形成各种类型并有序编排问句
		审议设计内容	问题是否必要;答案是否恰当;措辞是否得当;逻辑是否合理
		模拟问卷填写	字词句有无错误; 说明是否清楚; 问句能否被理解; 回答时间是否合理等
3	事后检查	修订印制问卷	针对上面出现的问题进行修改、校对和印刷



# □确定调查问题

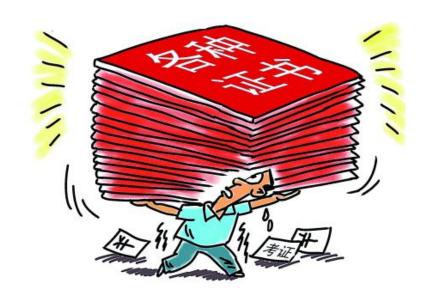


## ■ 第一步:问题的产生

问题的形成一般要经过几个步骤:

- ① 调查主题的分析,提出假设
- ② 概念具体化,寻找对应的变量
- ③ 确定指标
- ④ 为测定已经确定的指标编制直接或间接的问题,即将定性问题定量化的过程

举例:大学生为什么热衷于考证?





■ 第一步: 问题的产生

调查主题: 大学生为什么热衷考证

提出假设: 证书越多越容易就业; 考证可以拓宽知识面、提高自己的能力

概念具体化:证书、就业、知识、能力

对应变量:通用型证书、能力型证书、职业资格类证书;就业成功率、就业满意度;专业知识;专业能力、实践能力

测量指标:计算机等级证书、大学生英语四六级证书等;托福成绩证书、雅思成绩证书等;银行从业资格证书、会计从业资格证书等;首次就业成功率、再次就业成功率等;薪水满意度、职业前景满意度等;专业知识广度和深度等;适应能力、团队合作能力、创新能力、综合应用能力等

对应问题产生: 你在大学期间考过证吗? 你现在持有哪些证书? 你感觉证书对你的就业是否有很大的帮助? 你首次就业成功了吗? 考证增加了你的知识面吗? ………



# ■ 第二步: 问题的提出

- ① 提问必须合理:
- a) 全部问题必须是特定研究课题及理论假设说必须了解的问题, 多余的问题、可有可无的问题都应删除:
- b) 问题对所有的被调查者普遍适用
- c) 提问的形式应该适合被调查者
- ② 问题设计必须科学:
- a) 问题陈述要清楚
  - (一个问题只包含一个指标/文字表述要准确/问题答案要据实/避免使用生僻字或者专业词汇)
- a) 问题不含诱导性
  - (尽量避免使用褒义词、贬义词和双重否定等带有主观性或感情色彩的问题/注意措辞)
- ③ 问法追求艺术:



- 第二步:问题的提出
  - ③ 问法追求艺术:

方法	刺激性提问	修正之后的提问
委婉法	"您是否炒股"	"现在财经类大学生中很流行炒股,可以学以致用,您是否也通过炒股来实践专业知识呢?"
间接法	"您觉得大学生就业困难的原因是"	"现在大学生就业困难大,究其原因,有人认为教学脱离实践,有人认为学生综合素质不高,有人认为大学生就业期望太高,您同意哪种看法?"
消虑法	"您是都寻求过心理咨询"	"根据一项针对大学生的调查结果,95.5%的大学生认为进行心理咨询的人不一定有心理疾病。您是都主动寻求过心理咨询呢?"
虚拟法	"您会选择压力大还是压力小的工作"	"假如有两份工作由你选择,一份薪水很高但压力很大,一份薪水一般但压力较小,您会选择前者还是后者?"
援助法	"您是否有过很强的压抑倾向"	"平时不愿与人交流、沉默寡言,外在表现平静、内心深处实际潜藏很强的压抑倾向的性格有损健康,甚至引发心理疾病,您是否有过这种情况?"



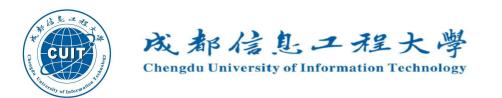
## ■ 第二步: 问题的提出

- ① 提问必须合理:
- a) 全部问题必须是特定研究课题及理论假设说必须了解的问题, 多余的问题、可有可无的问题都应删除:
- b) 问题对所有的被调查者普遍适用
- c) 提问的形式应该适合被调查者
- ② 问题设计必须科学:
- a) 问题陈述要清楚
- (一个问题只包含一个指标/文字表述要准确/问题答案要据实/避免使用生僻字或者专业词汇)
- a) 问题不含诱导性
  - (尽量避免使用褒义词、贬义词和双重否定等带有主观性或感情色彩的问题/注意措辞)
- ③ 问法追求艺术:
- ④ 确定题量时一定要把握好度,注意效率原则



# ■问卷设计的一般步骤

顺序	过程	步骤	具体任务
1	事前准备	确认调查主题	确认调查目的;分析二手资料和信息;提出假设;确定分析方法
		明确调查对象	明确调查对象的特征; 确定问卷类型和调查方法
2	问卷设计	确定调查问题	根据调查主题和调查内容确定具体的调查问题及相互逻辑
		拟定设计形式	形成各种类型并有序编排问句
		审议设计内容	问题是否必要;答案是否恰当;措辞是否得当;逻辑是否合理
		模拟问卷填写	字词句有无错误; 说明是否清楚; 问句能否被理解; 回答时间是否合理等
3	事后检查	修订印制问卷	针对上面出现的问题进行修改、校对和印刷



# □拟定设计形式



# ■ 问句的形式

- 1. 结构化: 结构化也称为封闭式问题,调查者提供一组答案选项和答案格式,一般包含:
- (1) 两项选择——一般只有两个答案,如"是""否","赞成""反对"
- (2) 多项选择——也称为自选法,要求调查者从中选择一个或多个答案
- (3) 量表——也称标定计数法/评定尺度法,将问题的答案按照态度的强弱构建一个分项评分或连续评分,让回答者自由选择。

如:"你大学毕业时会选择考研吗?"1分表示肯定不会,7分表示肯定会,1-7分之间打分。

2. **非结构化:** 非结构化也称开放式问题,调查者只有问题没有备选答案,被调查者可根据自己的情况用自己的话作答

如: 您对电子商务在这次疫情防御中的作用有什么看法?



# ■ 问句的形式

3. 结构化与非结构化相结合: 结构化和非结构化仅仅是数据收集的标准化程度差异, 也可以将两者结合起来构成半结构化问句。

如:"在视频网站观看电视剧时常插播一些广告,在这段广告内您一般?"

A重头到尾认真看广告

B利用会员特权跳过广告

C 不留意具体内容, 但耐心等待下面的节目

D开着视频但做其他事

E 其他: \_\_\_\_\_





#### ■ 问题的排列顺序

问题的排列顺序,是在问卷各个问题的内容和形式都已确定后,考虑怎样把这些问题组合成问卷,即安排问题的排列顺序与结构。一般遵循以下原则:

① "花瓶"原则:一般先安排最普遍的问题,后续问题再越来越具体或范围越来越小如:最近您听到或看到过一些关于饮料的广告吗?

这些广告中有哪些是关于茶饮料的?

这些茶饮料广告有一些是在网络视频平台中插播的吗?

这些在网络视频平台插播的茶饮料广告中有一些关于某某品牌的吗?等等

- ② 同类组合:一般把相同性质的问题编排在一起
- ③ 先易后难:不同类别问题内,先问简单易答的;先问被调查者比较熟悉的问题
- ④ 先封闭后开放:把较易回答的封闭式问题放在前面,使受访者可以快速回答



1) 准确:指概念界定能有效反映被测量对象在属性和特征上的差异,避免似是而非的问题。

下列问句有什么问题?

"您使用什么品牌的洗发水?"

"您是否经常看电影?"

"您春节是旅游,还是休息?"



2) 易懂。用词要通俗, 易于理解

下列问句有什么问题?

■"您对\*\*手机是否有支付意愿?"

改为:?

- ■"您是否认为使用电脑数字技术制作的广告更具有吸引力?"
- 改为:?



# 3) 避免否定形式的提问

- 例如:
  - 您觉得这种产品的新包装不美观吗?

改为: 您觉得这种产品的新包装美观吗?



# 4) 一项提问只包含一项内容

例:

■ 您觉得这部新款轿车的加速性能和制动性能怎么样?

#### 改为:

您觉得这部新款轿车的加速性能怎么样? 您觉得这部新款轿车的制动性能怎么样?



# 5) 避免诱导性提问

#### 例如:

- 您认为在中国汽车工人有可能失业的情况下,一个爱国的中国人应该购买进口汽车吗?
- 1.应该购买
- 2.不应该购买
- 3.不知道

怎么改?



# 6) 尽量避免使用"为何(为什么)"的问句

#### 例如:

• "您为何购买某品牌手机?"

#### 改为:

"您购买某品牌手机是被它的哪一点所吸引?"



# 7) 避免推算和估计

#### 例如:

• "您家每年平均每人的生活费用是多少?"

#### 改为:

"您家每月(或每周)的生活费是多少?""您家有几口人?"



# 8) 避免敏感性和隐私问题

#### 例如:

- "您今年几岁?"
- "您是否逃过税?逃过几次?数量多少?



# ■ 问题答案的设计

## 1) 答案要穷尽

例: 您有一份特别的礼物, 最想送给:

- 1.父母
- 2.同学
- 3.朋友
- 4. 同事
- 5.情侣



# 成都信息工程大學

Chengdu University of Information Technology

## ■ 问题答案的设计

#### 2) 答案须互斥

例: 您的职业是什么?

- 1.工人
- 2.农民
- 3.干部
- 4.商业人员
- 5.医生
- 6.售货员
- 7. 教师
- 8. 司机
- 9. 其他



■ 问题答案的设计

## 其他:

- 3、答案中尽量不用贬义词
- 4、单选题的答案设计不宜过多





#### ■问题设计中需避免的典型情况

① 避免使用具有双重意义的问题

如: 您认为 360 度反馈是一个好的管理方法,可以提升员工的激励吗?

② 避免使用诱导性的问题

无论调查者自身持有什么样的价值观念和取向,都必须保持客观和中立,避免将自身的价值倾向带入问题。

③ 避免使用受访者必须依赖记忆才能回答的问题

如: 您在过去三年中平均每月缺勤几天?

③ 避免启动受访者为满足社会期望值而答题的动机

如: 您认为有残疾的人应该被包含在劳动大军中吗?

作为社会人的受访者有正面的自我表达、印象管理的动机



# ■问卷设计的一般步骤

顺序	过程	步骤	具体任务
1	事前准备	确认调查主题	确认调查目的;分析二手资料和信息;提出假设;确定分析方法
		明确调查对象	明确调查对象的特征; 确定问卷类型和调查方法
2	问卷设计	确定调查问题	根据调查主题和调查内容确定具体的调查问题及相互逻辑
		拟定设计形式	形成各种类型并有序编排问句
		审议设计内容	问题是否必要;答案是否恰当;措辞是否得当;逻辑是否合理
		模拟问卷填写	字词句有无错误; 说明是否清楚; 问句能否被理解; 回答时间是否合理等
3	事后检查	修订印制问卷	针对上面出现的问题进行修改、校对和印刷



口对问卷内容的初步审议和评估



- ✓问题是否必要
- ✓问卷是否太长
- ✓问卷能否回答调研目标所需的信息
- ✓邮寄和自填式问卷的外观设计
- ✓避免看上去杂乱
- ✓给开放式问题目足够的空间
- ✓问卷中的说明应当用明显字体

# 目的+内容+排版格式



□对问卷初稿进行检测和修改



#### ■ 第一阶段

请专业人士对问卷进行"挑刺",关键在于审议问题是否必要,提问和答案形式是否恰当,措辞用字是否得当,提问逻辑是否合理,字句有无错误等。

#### ■ 第二阶段

在第一阶段的基础上进行试调查(在研究中被称为前测/预调查):在与正式调查相同的环境中进行试调查,观察调查方式是否合适,询问调查者和被调查者问卷设计有何问题,对被调查得到的问题进行编码、试分析,检验问卷是否能够提供需要的信息等,问卷中出现问题需立即修改,必要时删除不能提供所需信息的问题。

#### ■ <u>第三阶段</u>

在第二阶段基础上, 切实修改需要改变的地方并获得各方的认同, 若问卷改动较大应进行第二次测试。