



成都信息工程大学  
Chengdu University of Information Technology

# 市场调查与分析

## 测量及量表设计



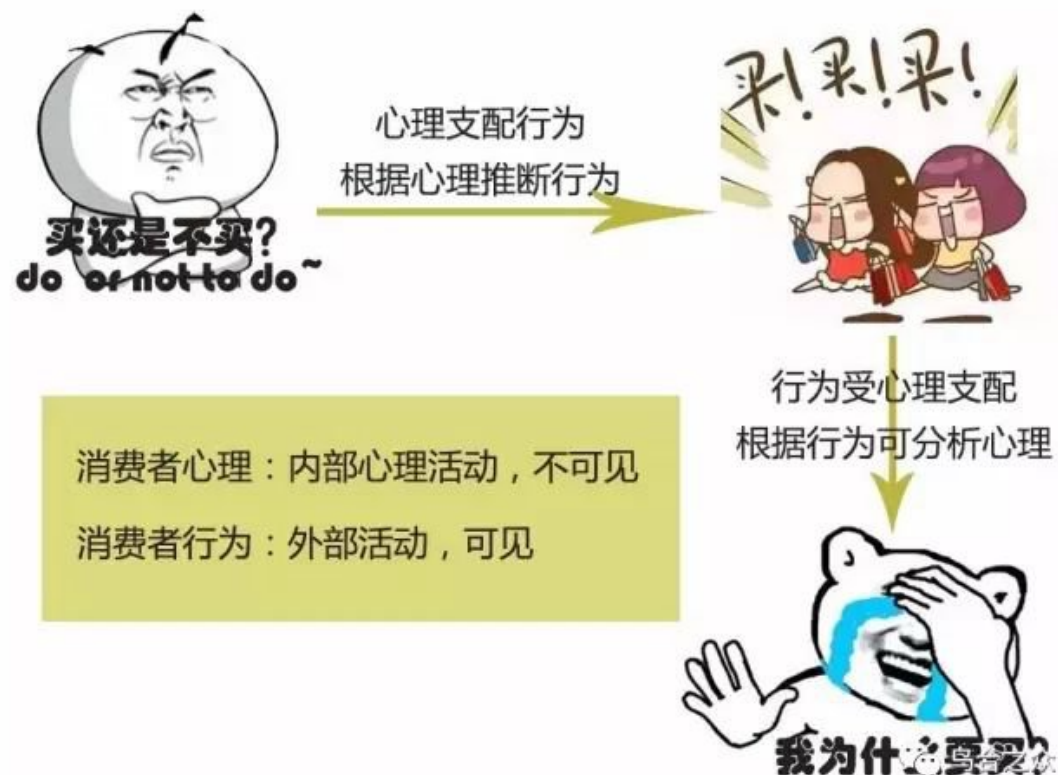
主讲：谢光明

E-mail: [xgm@cuit.edu.cn](mailto:xgm@cuit.edu.cn)

成都信息工程大学 物流学院

## ■ 为什么要做量表设计?

问卷中,除了对被调查者直接的行为表现进行判别和测定外,常常还需对被调查者的态度、意见或感觉等无法被直接观测的心理活动进行判别和测定,如消费者对某种饮料的喜爱程度、居民对房价上涨的态度或评价等,这些心理活动都需要借助各种数量方法才能加以测定。所谓**量表**,就是通过一套事先拟定的用语、记号和数目,来测定人们心理活动的度量工具,实质是将被调查者对事物属性的感受用数值的大小来反映,将所要调查的定性信息进行量化。





## ■ 量表类型

1. 根据测量尺度不同，可以将量表划分为如下：

① **类别量表**，即根据被调查者的性质进行分类

如：“请问您性别是？” 1 男 2 女

示例中每类答案的代表数值 1、2 只做分类之用，不能用作数值计算。

② **顺序量表**，即表示各类别之间不同程度的顺序关系

如：“请在下列数值后依次给出您最喜欢的饮料品牌、第二喜欢的品牌……”

1\_\_\_\_\_, 2\_\_\_\_\_, 3\_\_\_\_\_, 4\_\_\_\_\_, 5\_\_\_\_\_

示例中代表数值 1、2、3、4、5 等代表数值仅仅表示等级的顺序，并不能表明量的绝对大小

③ **等距量表**，不仅能表示顺序关系，还能测量各顺序位置之间的距离

如：“请您用 10 分制对某产品的满意度进行打分，1 分表示很不满意，10 分表示很满意”

示例中 6 分与 5 分之差和 4 分与 3 分之差是相同的，但应注意的是，不能说 8 分是 4 分的 2 倍，因为等距量表上没有一个真正的零点。

④ **等比量表**，即表示各个类别之间的顺序关系成比率的量表，它有一个真正的零点，比如身高、体重、收入等变量的测量，但采用这种量表的测量有一定的困难，所以应用并不多。



## ■ 量表类型

2. 根据态度答案数目不同，可见量表划分如下：

① **平衡量表**，即如果有利态度的答案书目与不利态度的答案数目是相等的  
如：“请您对某商场服务态度有什么看法？”

答案为：非常好、很好、好、一般、不好、很差、非常差

① **非平衡量表**，即如果有利态度的答案书目与不利态度的答案数目是不相等的  
如：“请您对某商场服务态度有什么看法？”

答案为：非常好、很好、好、一般、不好





## ■ 市场调查常用的几种量表

### ① 等级顺序量表

- ❖ 比较量表，是将许多研究对象同时展示给受测者，并要求他们根据某个标准对这些对象排序或分成等级。

请对牙膏的不同品牌按偏好的顺序进行排列，从选出你最喜欢的品牌并填写1开始，然后找出第二位偏爱的品牌并填2，继续这一步到你对所有的牙膏按搞好的顺序进行了排列。最不喜欢的品牌的顺序为6。任何两个品牌不应该得到相同的排序数。

偏好的标准由你决定，没有正确或错误的答案。

品牌	等级顺序
1、佳洁士	_____
2、高露洁	_____
3、黑人	_____
4、黑妹	_____
5、中华	_____
6、六必治	_____





## ■ 市场调查常用的几种量表

- ② **鲍式社会距离量表**，在量表项目的强度上有明显差别且有逻辑顺序，如果受访者愿意接受某种强度的项目，那么该受访者就应该愿意接受该项目之前的所有项目，因为之前项目的强度更弱。

如：探讨美国人与阿尔巴尼亚人交往的意愿，可能调查如下问题：

- A 您愿意让阿尔巴尼亚人住在您的国家吗？
- B 您愿意让阿尔巴尼亚人住进您的社区吗？
- C 您愿意让阿尔巴尼亚人住在您家隔壁吗？
- D 您愿意让您的孩子与阿尔巴尼亚人结婚吗？

注意：鲍式社会距离量表具有经济性，每个受访者能够接受的最难项目就代表其对量表中其他项目的回答。但该量表不适合于那些逻辑结构不明显的变量的测试。



## ■ 市场调查常用的几种量表

- ③ **李克特量表 (likert scale)**，是问卷设计中运用最为广泛的一种量表。它要求受访者表明对某一表述赞成或否定，并将赞成程度分为若干类，范围从非常赞成到非常不赞成。

如下表所示，该量表由一组陈述组成，每一陈述有"非常同意"、"同意"、"不一定"、"不同意"、"非常不同意"五种回答，分别记为1, 2, 3, 4, 5，每个被调查者的态度总分就是他对各道题的回答所的分数的加总。

表述	很同意 (5分)	比较同意 (4分)	讲不清 (3分)	不太同意 (2分)	很不同意 (1分)
越是有钱越应参加保险					
年轻人没必要买养老保险					
收入到达一定水平才会考虑买保险					
目前保险定价合理					
.....					



④ **语义差异量表**，和李克特量表相似，要求在两个极端进行选择，语义差别量表一般用图示，而且分数有更多选择。

## 形式1

## 形式2

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

很差 不好不坏 很好

### 形式3

0      10      20      30      40      50      60      70      80      90      100





## ■ 市场调查常用的几种量表

### ⑤ 配对比较量表

- 受测者被要求对一系列对象两两进行比较，根据某个标准在两个被比较的对象中做出选择。
- 配对比较量表也是一种使用很普遍的态度测量方法。它实际上是一种特殊的等级量表，不过要求排序的是两个对象，而不是多个。



## ■ 市场调查常用的几种量表

### ⑤ 配对比较量表

表1 配对比较量表实例

下面是十对牙膏的品牌，对于每一对品牌，请指出你更喜欢其中的哪一个。在选中的品牌旁边□处打勾（√）。

量表 A 十对牙膏品牌配对比较

①华夏□白珊瑚□

②华夏□两面针□

③华夏□洁齿灵□

④华夏□靓妹□

⑤白珊瑚□两面针□

⑥白珊瑚□洁齿灵□

⑦白珊瑚□靓妹□

⑧两面针□洁齿灵□

⑨两面针□靓妹□

⑩洁齿灵□靓妹□



## ■ 市场调查常用的几种量表

### ⑤ 配对比较量表

表2 根据配对比较量表得到的品牌偏好矩阵

	华夏	靓妹	白珊瑚	两面针	洁齿灵
华夏	/	0	0	1	0
靓妹	1	/	0	1	0
白珊瑚	1	1	/	1	1
两面针	0	0	0	/	0
洁齿灵	1	1	0	1	/
合计	3	2	0	4	1

- ◆ 访问结束之后，可以将受测者的回答整理成表格的形式。
- ◆ 将各列取值进行加总，得到表中合计栏，这表明各列的品牌比其它品牌更受欢迎



成都信息工程大学  
Chengdu University of Information Technology

## ■ 其他量表

教材 5.2.2 常用测量技术 P80-86