

学习目标



1

问卷设计的基础

2

问卷设计的流程与技巧

3

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



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

□ 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



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

□ 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：“你大学毕业后会选择考研吗？”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



■ 问题的措辞

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?”



■ 问题的措辞

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：？



■ 问题的措辞

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?



■ 问题的措辞

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？



■ 问题的措辞

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？



■ 问题的措辞

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？”



■ 问题的措辞

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?”



■ 问题的措辞

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



■ 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



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

□ 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



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

□ 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。

■ 第三阶段

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。