

的是个人还是家庭,是单位领导还是整个单位;说明调查研究的方式和方法,尤其要说明采用何种方法收集资料;确定抽样方案或调查对象单位的获取方法;明确调查进行的时间、进度和人员安排。

另外,对实地调查活动应做出更详细地规划,最好划出工作流程图,对任务、时间、人力作统一安排。

第三节 调查资料的收集

社会调查的中心任务是收集到准确、有用的资料,这需要采取科学的收集资料的方法。常用的社会调查方法包括访谈法、问卷法、观察法和文献法等。

一、访谈法

1. 访谈法的含义与类型

访谈法是指调查员同调查对象接触,通过有目的的谈话收集资料的方法。根据调查员同调查对象的接触方式,访谈可分为直接访谈和间接访谈。前者是面对面的访谈,后者则是借助某种通讯工具进行的访谈。在我国的实际调查中,当面访谈是访谈的主要方式,也有一些调查公司使用电话调查方法。

访谈包括访问和座谈两种。对于访问来说,按照访谈时调查员是否遵循一个既定的、较详细的提纲或调查表,访谈有结构性访谈和非结构性访谈之分。结构性访谈是按照事先制定的调查提纲进行,在调查中对问题的解释和说明也是标准的。因此,结构性访谈的特点是比较规范。非结构性访谈没有事先制定的较详细的提纲,只有访谈题目或它所涉及的几个方面。调查员只就调查的主题提一些笼统的问题,求得调查对象的回答。甚至有些问题是在访谈中形成的,访谈沿着情况的发展深入下去,这就是深度访谈。非结构性访谈适用于事先对调查主题知之不多,或希望深入了解调查对象的情况。相比而言,深度访谈得到的资料比较具体、细致、全面,它所花费的时间也比较多。

2. 访谈的准备及技巧

访谈是调查员同调查对象面对面互动的过程,双方的一言一行都可能会影响访谈的进程与结果。因此,要想得到满意的结果,就要提前做好准备并在访谈中讲究访谈技巧。这包括:(1)访谈前要尽量做好准备工作,对访谈的主题及它所包含、涉及的问题作尽可能充分地思考,以备向调查对象提出所要了解的问题。(2)事先通知调查对象:听取他们对所希望的访谈时间、地点的意见。(3)尽可能多地了解调查对象的身份、生活背景及其与所调查问题的关系等情

况,以使访谈时发问得体。(4)提前到场,在约定的时间、地点等候调查对象。如果去调查对象的家庭或工作地点要准时。(5)从调查对象手中操办的、关心的事情谈起,逐渐引入正题,以与调查对象建立起良好关系。(6)从简单问题入手,启发调查对象充分发表自己的看法。(7)控制话题,避免谈话离题太远。在对方谈话离题时,要善意地、巧妙地扭转他的话题。(8)注意使用合适的谈话方式,包括姿势、语气、表情,使对方觉得调查员是在认真听他讲话。(9)对重要问题可以用不同方式重复提问,重复对方关于此问题的回答,看其是否肯定此说法。(10)经调查对象同意后进行记录。

3. 访谈中应注意的问题

(1)在访谈过程中要尽量保持活跃的气氛,但又不脱离所要了解的中心问题。(2)要尽量避免环境因素的影响,使调查对象能独立地发表意见。(3)在开座谈会时,注意调动与会者广泛发表意见,要避免冷场和个别人垄断发言权。(4)调查员应对所问问题持中立态度,不能发表自己对问题的看法,也不能做引导性提问。(5)随时注意调查对象的情绪和态度的变化,了解这种变化的含义。(6)在整个访谈过程中始终抱着虚心求教的态度,尊敬调查对象。

访谈是收集资料的常用方法,也是一种人际互动的技术。使用访谈法能够减少调查对象因文化水平低、理解能力差给调查造成的障碍,所得资料比较细致、充实。使用访谈法的关键是取得调查对象的真诚合作,同时调查者要做到会问、会听。

二、问卷法

问卷法是通过填写问卷(或调查表)来收集资料的一种方法,也是现代社会调查使用得最多的收集资料的方法之一。

1. 问卷的类型与结构

(1) 问卷的类型

问卷是用问答的方式收集资料的卷子,它由一系列相互关联的具体问题组成。问卷可以分为封闭式和开放式两种。封闭式问卷是把所要了解的问题和可能的答案全部列出的问卷形式,即对每一个问题都给出答案。这样,在实施调查时只需调查对象从已给出的答案中做出选择即可。如果问卷中只提出问题,不给出可供选择的答案,那么,这就是开放式问卷。实际上,也有在一份问卷中一部分问题用封闭式,另一部分用开放式的情况,但一般以封闭式为主,只是在确实难以给出有代表性的答案时才使用开放式提问。

在现代社会调查中,封闭式问卷使用得相当广泛。这是因为社会调查研究

对现代统计技术的运用,实证主义被推崇,数量分析被高度重视等因素造成的。另外,封闭式问卷具有答案标准化、使用方便、可在较大范围内运用等优点,也使它受到欢迎。

开放式问卷也有其优点,主要是可以用于调查研究者对之尚不太了解和比较复杂的问题。开放式问卷的缺点是收集到的资料不标准、不规范,难以量化处理。

(2) 问卷的结构

一份问卷由封面信、问题和答案几部分组成。

封面信是一封写给调查对象的短信,它的作用是向他们介绍此次调查的目的、意义,以求得对方的合作和支持。封面信中要简要地说明调查者的身份,概括地说明本次调查的大致内容和进行这次调查的目的。最后要说明调查对象的选取方法和对调查结果保密的承诺。封面信中或在其后还应该说明正确填写问卷的方法、要求和注意事项等。封面信不应太长。

问题和答案是问卷的主体,它主要包括三个方面的内容:① 调查对象的基本资料,如性别、年龄、职业、文化程度等;对于组织来说可能包括组织性质、规模、成立时间等。② 有关行为方面的问题,即调查对象在所调查的问题方面做过什么。③ 调查对象有关态度方面的问题。当然,不同调查对象、不同任务,问卷的内容结构也不同。

2. 问卷的设计

(1) 问卷设计的步骤

一份好的问卷是调查成功的基础,因此要花力气设计好问卷。问卷实际上是将调查研究的问题用一个个小问题表示出来。因此,设计问卷首先要明确总体思路,实际上研究假设就是这一思路的集中表现。然后根据操作化原理将问题具体化。一般地,可以先按调查提纲将每一问题具体化,然后再整合到一起,进行总体安排、调整和修改,形成问卷初稿。再通过试用或请教专家等办法,评估问卷是否科学和符合要求,再次修改后定稿、印制。

(2) 问卷设计要注意的问题

首先,问卷一般不宜太长。有的研究者以为进行一次问卷很不容易,所以想借机获得更多资料。这种出发点不错,但实际效果可能并不好,因为所提问题过多,占用时间过长,可能会使得调查对象不愿合作。

在设计问题时要注意以下几个方面的问题:① 提问的语句要简短,使人一目了然。② 避免提带有双重含义,即一题两答式的问题。③ 提问题不应带有倾向性,因为带倾向性的问题可能造成诱导。④ 不要提胁迫性问题,即由于社

会价值、社会文化等压力使调查对象不得不作某种回答的问题。⑤ 不要直接提敏感性问题。⑥ 不要问调查对象超出其知识范围的问题。

在排列问题时要坚持先易后难,先一般后敏感,先封闭后开放的原则。把调查对象比较熟悉的问题放在前面,较生疏的问题放在后面;把容易回答的放在前面,难答的放在后面;把能引起调查对象兴趣的放在前面,把开放式问题放在后面。当然,在排列问题时,首先要遵照逻辑性原则,即按照事情发生的前后顺序将问题排列起来,这有利于调查对象回答问题。

3. 问卷的使用

使用问卷收集资料有几种具体方式:邮寄式、送发式和访问式。

邮寄式是通过邮寄方式将问卷送至调查对象,请其填好后寄回的收集资料的方法。这种方式简便,使用范围广,但回收率一般较低。使用邮寄法要注意追踪,督促调查对象填写和寄回问卷。

送发式是调查员将问卷送至调查对象手中,向他交代清楚注意事项,然后由调查对象自己填写,调查员当时或按约定时间收取问卷的方法。

访问式是调查员手执问卷面访调查对象,由调查员按照问卷提问题,对方回答,填写问卷的方法。这种方法回收率高,对调查过程有一定控制和了解,是较好的调查方法,但费用较高。

三、观察法

1. 观察法的特征与类型

(1) 观察法的特征

观察法是调查者通过耳闻目睹收集和积累具体、生动的感性资料的方法。这里的观察不同于随便看看,“走马观花”。科学的观察具有以下特征:① 观察者必须有一定的研究目的或假设,有目的地去观察。② 观察者事先划定了一定的观察范围,包括观察内容和空间。③ 实地观察要有系统、有组织地进行,即事前要有详细的观察计划方案。④ 对观察到的情况要客观地记录。⑤ 对观察到的现象和结果,必须通过验证才能下结论。

(2) 观察法的类型

① 参与观察与非参与观察。参与观察是调查者亲身加入到调查对象所处的社会群体之中“成为”其一员,直接参与该群体的活动,同时又保持着客观态度进行观察,以获得资料的方法。参与观察还可以进一步分为研究人员公开身份和不公开身份两种。非参与观察是调查员以旁观者的身份对调查对象进行观察的方法。参与观察了解资料深入、细致,但调查者受到的约束也多。非参

与观察受约束少,但了解的情况比较表面。

② 结构式观察和非结构式观察。结构式观察是按照事先制定好的观察计划进行的观察。其特点是观察过程标准,获得的资料比较系统。非结构式观察则事先对观察范围和程序不作严格规定,而是根据现场的实际情况随机决定的观察方法。结构式观察适用于对调查对象有较多的了解,调查对象及其行为较为稳定的情况,这时研究人员可以对观察进行预先设计。非结构观察则常用于对调查对象了解不多的情况。

2. 观察的实施与观察法的优越性

(1) 观察的准备与实施

以结构式观察为例,准备和实施观察包括如下一些内容:① 确定观察对象和观察内容。所谓观察对象是指调查者观察的人或群体,观察内容是与调查有关的观察对象的活动或状态。② 将观察内容具体化,确定观察的主要方面和关键点。③ 拟定观察提纲,规定标准化的观察方法。④ 实地观察,做好观察记录。⑤ 整理记录。

(2) 观察法的优缺点

使用观察法收集资料有许多优越之处,这主要包括:① 使用观察方法可以准确地记述发生的事情,获得的资料比较详细。② 获得资料一般不受观察对象能力的限制。③ 观察法简便易行,灵活性较大。

观察法也有不少局限和缺点:① 它不太适用于研究大范围、大规模的社会现象。观察也很少通过组织一个观察者队伍来进行。② 观察的精确度难以测量,往往凭观察者个人的经验来判断。③ 观察者的存在可能会影响观察对象的行为,从而影响研究效果。特别是参与观察更是如此。④ 观察者对所要观察的事件有时是可遇而不可求的,所以使用观察法常常占用时间较长。

观察法是获得感性资料、深入认识社会现象的有效方法。要保证观察法达到预期效果,就要求观察者有敏锐的观察力、准确的判断力、良好的记忆力和周密的思维。而这些能力的获得又要通过大量观察实践培养起来。

四、文献法

文献法是用科学的态度考察文献资料,从中获得真实地反映社会现象的资料的方法。它不是通过实地调查获取第一手资料的方法,但在社会调查中经常采用。

文献法常常是作为实地调查的辅助方法而出现的,当第一手资料不够用或不可能取得第一手资料,而又有第二手资料可用时常常使用文献法。当然,在

对过去的事件进行研究时,文献法可能会成为主要的调查研究方法,因为在这类研究中除了访问调查外,一个重要的部分是进行文献调查和研究。

在文献研究中,可供利用的文献包括:有关著作、历史档案、研究对象的自我记录资料,其他有关记载。使用文献法时,要利用资料检索工具查找资料。在找到资料后,要进行鉴定,判断资料的可信程度,并从众多资料中选出有用的资料。然后摘录资料或复印资料。摘录时要注意资料的出处,以便核对和引用,但不应断章取义。

使用文献法获取资料比较方便,且省时省力,但其中的关键是要辨别文献的可靠性。

第四节 资料的整理与分析

一、调查资料的整理

通过实地调查收集到的资料并不能直接使用,必须经过审核和必要的整理,才能用于分析。

1. 资料的审核

(1) 资料审核的重要性及其原则

在实地调查中,由于时间紧迫和众多不测因素的影响,有时所获取的资料可能并不一定十分准确和完备,这会影响调查研究的整体结果。为了保证调查研究的成功,对所获资料进行审核是必需的。审核主要是看调查资料是否准确、完整。

审核资料的基本原则是:① 真实性原则。看资料是否真实地反映了调查对象的情况。② 准确性原则。看资料是否准确、精确地反映了调查对象的质量、数量特征。③ 标准性原则。在大规模调查中,看对不同调查研究单位的调查是否标准、划一、具有可比性。④ 完整性原则。检查每一份调查资料是否按要求达到完整、无缺。当然,这种审核是根据和对照调查设计而进行的。

(2) 审核的内容与方法

审核资料包括如下重点内容:检查已调查对象是否属于原定的调查范围,检查所获资料是否对原要求有遗漏;检查所获资料有否错填、错答之处;检查各份调查资料在同一问题上的尺度是否划一;检查同一份资料中答案有否明显逻辑错误;判断资料的真实性和可靠性。

审核资料可使用如下方法: