

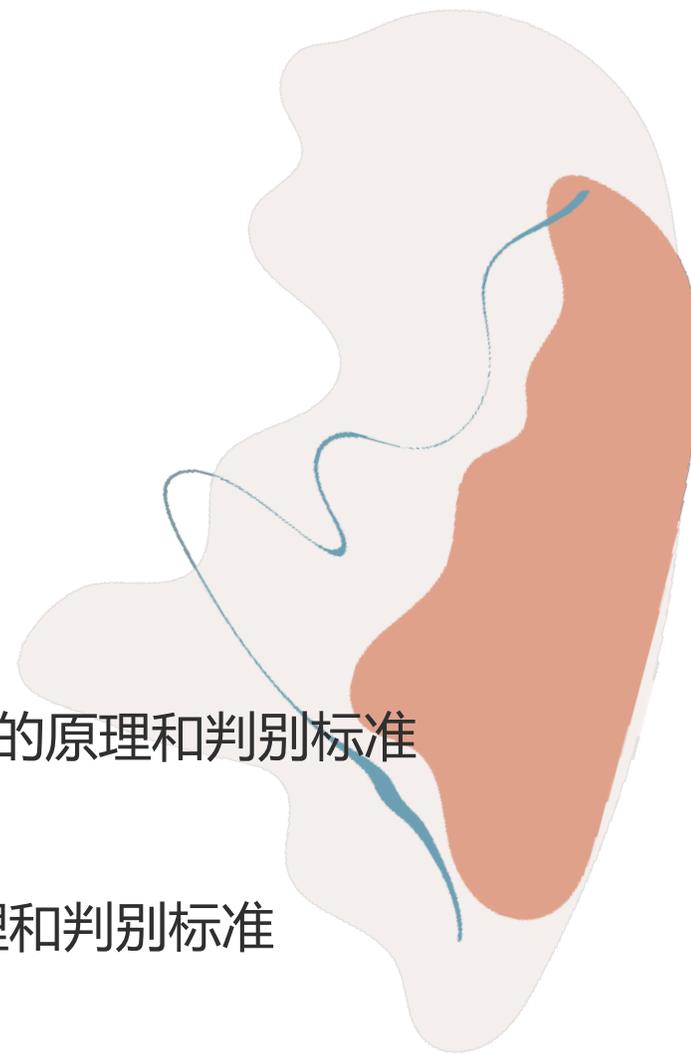
市场调查课程

第六章

调查问卷的测试与评估

学习目标

1. 了解调查问卷的评价标准
2. 理解有声思维法和追问探寻法的原理
3. 了解问卷设计的一般流程
4. 掌握信息的效度的概念
5. 了解新多评价方法，掌握Cronbach- α 系数的原理和判别标准
6. 了解效度评价方法，掌握建构度评价的原理和判别标准



“ 问卷设计

问卷设计可能直接引起计量误差和无回答误差，而问卷的测试和评估可以帮助检查和修正问卷设计中存在的问题，因此系统的**问卷测试、评估和再修改是问卷设计流程中必不可少的环节。**

问卷质量评估是件困难的事情,现实中对问卷的测试和评估主要聚焦在以下三个标准:

- (1) **内容标准**，例如问卷中的问题能否测量出想要研究的特征；
- (2) **认知标准**，例如受访者能否理解题意,他们是否愿意并有能力给出可靠的答案；
- (3) **可行性标准**，例如问卷的难度如何,实施是否有困难,访员和受访者是否愿意并有能力完成问卷。

可靠度和有效性是问卷的两个基本特征，因此信度与效度分析也是问卷设计中的重要环节。

前测法

- 包括：专家评审法、受访者焦点小组法和认知访谈法
- 应用：问卷设计前期阶段

预调查

- 应用：问卷设计的后期阶段

本讲内容

01

前测法

02

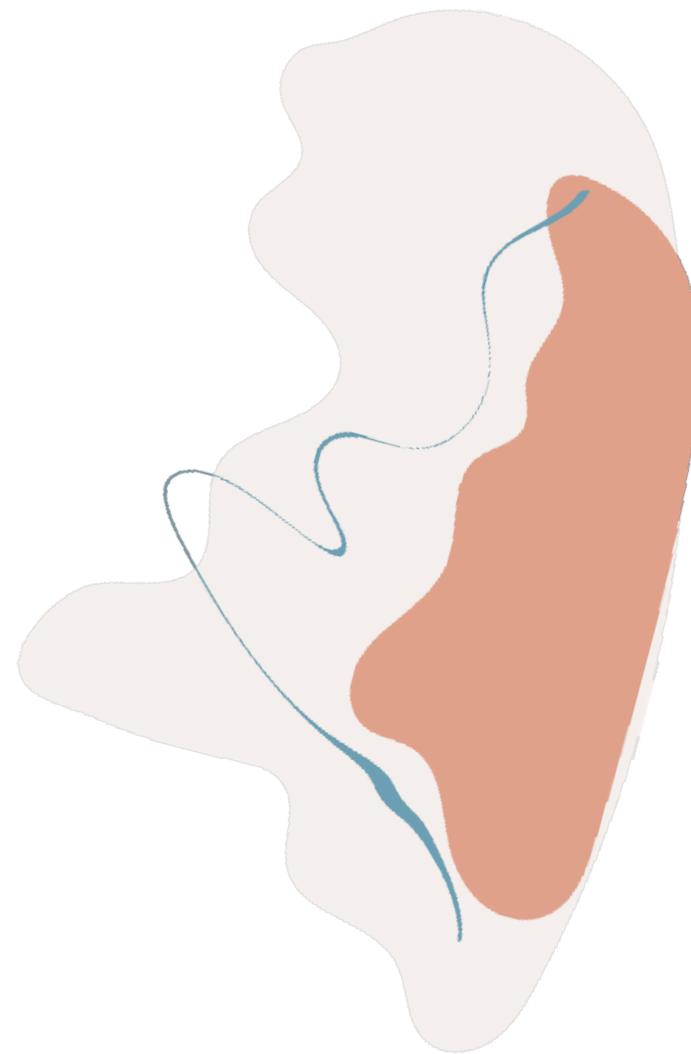
预调查

03

信度与效度分析

01

前测法



问卷初稿设计出来后，可以邀请研究领域专家和问卷实际专家从研究内容和认知两个角度对问卷进行评审。

从研究内容角度

- 主要评估问卷问题是否符合研究目的，是否满足研究者的需求

从受访者认知角度

- 主要评估问题的措辞、结构、顺序以及回答的选项等，标出引起歧义的词语、含糊不清的概念以及回答困难的题目

专家评审提供的问题检测列表和修改建议有助于及时发现和修正设计中存在的问题，使问卷更好地满足调查分析的目的。

专家评审方法对问题的评判主要是基于专家个人的观点和判断，容易产生争议。**对同一问题不同专家的评价可能不同**，所以专家评审主要用于问卷设计初期，后期会更多应用其他方法。

问卷中的12类问题缺陷

- (1)语法过于复杂。
- (2)对工作中的记忆要求过高。
- (3)模糊或模棱两可的名词或短语。
- (4)不熟悉的专业术语。
- (5)模糊或不精确的谓语或关系词。
- (6)有误导或不正确的假设前提。
- (7)不明确的问题分类。
- (8)一题多问。
- (9)问题和答案选项之间不匹配。
- (10)问卷要求的信息难以回忆。
- (11)受访者不太可能知道答案。
- (12)问题的目的不明确。

来源：格雷瑟等 (Graesser et al., 1996) 提出的包含12类问题的问卷评估体系

倾听焦点小组成员讨论问卷中的问题，一方面有助于把握目标人群对调查主题的认知程度，另一方面可以很好地考察题目中的概念是否清晰、是否利于理解和回答。

例如，在关于文化产业消费研究的某个调查问卷中，要询问人们观看艺术表演的频率。研究者召开了几场受访者焦点小组座谈会，旨在发现人们可能会报告哪些不同的艺术活动并检查初拟问题的措辞。在焦点小组座谈中，研究者发现：

- 受访者不确定偶遇的艺术表演是否属于“观看艺术表演”，比如外出吃饭时欣赏餐厅里的钢琴演奏，在博览会或游乐场碰到音乐演出，是否属于“观看艺术表演”。
- 在焦点小组座谈中，研究者也意识到受访者很难给音乐活动进行分类。当询问受访者观看或参加古典音乐会的次数时，有些受访者认为应该把歌剧算在内，还有一些受访者则不知道如何处理自己观看的古典音乐与非古典音乐混合的演出。

受访者焦点小组座谈能提供两种不同的有用信息：

可以让研究者了解现实复杂性。

在这个例子中，人们显然以多种复杂的方式参加艺术活动，而最初设计的调查问卷并未考虑到这一点

通过专题小组讨论，研究者可以发现问卷用词的含糊性。

例如人们对“参加古典音乐会”“看艺术展”等有不同的理解，研究者可以重新设计问题帮助受访者按照一致的理解来回答问题

(1) 明确受访者对调查主题和相关概念的理解，有助于设计出有利于受访者准确回答的问卷。

例如上例中会询问去年观看古典音乐表演的情况，以及对古典音乐表演的理解。根据小组成员所描述事件的范围，研究者确定是否需要修改问题的目标或调整受访者被问及的现实范围。

(2) 了解受访者在该主题使用的相关术语，检查问题的用词和描述是否有歧义、模糊、不准确的情况，即受访者对要回答的问题理解是否一致。

例如上例中的关键概念是古典音乐。请参与讨论者提供一些观看古典音乐表演的例子。让参与者根据对概念的理解，讨论哪些算古典音乐，哪些不算古典音乐。根据焦点小组讨论结果，明确问卷问题的术语和概念是否有清楚的界定，以确定受访者的理解是否一致。对措辞含糊或不准确的问题进行进一步修改。

(3) 了解受访者回答问题的主观意愿和难度。

例如，上例中会询问人们上一年观看古典音乐表演的次数。根据讨论中所有受访者或几乎所有受访者是否能完成问题所提出的回答任务，确定是否需要调整回答难度，例如缩短报告时间，增加回答类别，调整回答尺度等。

会议前

拟定问题清单,包括现实情况、回忆任务、报告任务以及术语理解等内容

会议中

- 对拟议问题以及在小组讨论中出现的其他问题,主持人要注意引导相互交流经验和看法
- 如果在焦点小组座谈前就已完成调查问卷的初稿,焦点小组讨论可以针对问卷初稿进行逐题评审。

相对于大规模收集问卷设计信息,专题讨论小组的投资回报率较高,但也有参与者难以代表总体、评价难以量化、评估结果可能不可靠等局限。现实中焦点小组座谈法更多地应用于问卷设计的前期阶段,后期还是需要进行预调查测试来检验焦点小组无法解决的一些问题。

认知访谈是认知标准最直接的评估方式，由访问者根据设计的问题对有偿志愿者进行一对一个人访谈，探索性地了解受访者对问题的理解并试图了解他们组织答案的过程。

- 目的是了解受访者如何理解问题以及如何完成回答任务，不需要使用正式调查所使用的数据收集程序
- 受访者通常被带到便于进行观察和记录的特别场所
- 实施者通常是认知心理学家、研究人员和高级督导，他们很熟悉研究目标和各问题的目标，对“受访者完成任务的方式”与“研究者所设想的完成任务的方式”之间的差异比较敏感
- 认知访谈中怎样询问受访者、怎样让受访者回答问题以及怎样获知受访者在问与答过程中的思考都要按照一定的程序进行

回答过程模型将受访者回答问题的过程分为四个阶段：理解问题、记忆检索、筛选判断和做出回答，基于该模型发展而来的以下两种问卷评估方法：

有声思维法(think aloud)

追问探寻法
(special probe)

引导受访者“想出声来”，即把心里所想信息和思考问题的整个认知过程都说出来。

研究者分析找出可能存在的理解错误、记忆错误等。

实现方式可以同步也可以是追溯：

- **同步**：受访者在回答问题同时说出自己的想法
- **追溯**：受访者给出答案/访问结束后叙述得到答案过程

引导受访者说出想法的例句：

- 你是怎么得出这个答案的？
- 告诉我你是怎么想的？
- 你在回答问题前犹豫了一会，当时在想什么？
- 你觉得这个问题回答起来比较容易还是困难，为什么？

通过访员主导追问的方式探索受访者的回答策略。

通过受访者对认知过程追问问题的回答，可以判断：

- 受访者对于问题的理解是否存在错误
- 如果存在错误，出现在哪个阶段，从而判断题目是否存在设计上的缺陷
- 如果存在缺陷，识别缺陷出现的可能原因
- 如何对问题进行修正

例如，对题目“在过去的六个月中，您平均每个月的生活费是多少？”由访员根据认知过程对受访者进行分阶段提问如下：

- 理解阶段：请问您在回答本题时认为生活费都包括哪些项目？（了解受访者对问题的理解）
- 记忆检索阶段：请问您是如何计算出结果，是按年计算、按月计算还是按天计算乘以30，抑或是其他方法？（了解受访者的相关记忆细节、区间范围、计算方法等）
- 筛选判断：请问您认为旅游费用包含在生活费中吗？您觉得您的记忆准确吗？（对特定事件或数据的回想，基于记忆信息的估计或判断）
- 做出回答：您是否确定您的回答呢？如果10分表示完全确定，0分表示完全不确定，请问您给出几分？（了解受访者对自己答案的感受）

存在问题	修正方向
受访者对于关键词的理解和范围界定有误	对题目中的词汇进行替换或补充解释说明
受访者对于回答问题所需记忆模糊不清	在题目中添加提示,帮助受访者进行记忆检索
受访者思考问题有误	了解受访者的思考方式,可以在提问时进行答案范围限定或将问题简化
受访者回答问题的方式有误	说明题目答案的形式限定不够明确,可以在问题中增加补充限制答案的方式,比如将开放式问题改为封闭式问题

有声思维法

追问探寻法

都需要受访者在完成问卷调查之外回忆认知过程,从而帮助研究者找出问卷设计中可能存在的缺陷

由受访者主导,受到受访者的表达能力影响较大,有些受访者在描述自己的认知过程时会比较困难

对访员要求较高,需要访员引导受访者表达,将其认知过程展示出来

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/148076074056006076>