

訪問風格與回答品質

杜素豪*

摘要

標準化訪問法已行之多年，目的在降低問卷訪談中來自訪員行為造成的回答誤差。不過，針對標準化訪問法是否予以彈性調整，文獻已從訪問風格的觀點進行實驗研究。由於訪問方式彈性化的拿捏得仰賴訪員且訪談行為較不易觀察，訪問風格對問卷回答的影響在國外研究中仍存在爭議，台灣則仍無相關的研究。本研究以電話訪問進行開放標準化訪問原則中對受訪者善意回應的實驗研究，利用調查結果的量化與質化資料，選擇有道德規範暗示性的婚姻生活態度題、有個人隱私與敏感疑慮的題目以及同住家人數的事實性題目，比較標準化訪問法與彈性化訪問法問回答的有效性與正確性。

描述性分析的結果顯示，標準化訪問法中適度的開放彈性後，回答的有效性有些提高，正確性則降低。兩階層波爾松迴歸模式分析的結果顯示，受訪者在婚姻態度與敏感性兩類型題目中的無效回答不會因訪問方式的不同而有明顯的差異。是否彈性開放訪員回應行為只對婚姻態度題目之回答正確性有明顯的影響。比起標準化訪問，彈性化訪問中的回答會重複錯誤的機率較高。本研究發現雖呼應個人訪問法的回答正確性較低，但與類似針對開放訪員感情性回應行為的研究結果則不一致，動機討好理論仍有待更多實驗研究加以證實。

* 中央研究院人文社會科學研究中心調查研究專題中心副研究員。聯絡地址：台北市南港區研究院路二段 128 號。E-mail: suhao@gate.sinica.edu.tw. 電話：02-27898169。

關鍵字：訪問風格，標準化訪問，彈性化訪問，訪員回應行為，回答品質

Interview Style and Response Quality

Su-Hao Tu*

ABSTRACT

Standardized interviews have been adopted for several decades to reduce response bias derived from interviewer-related errors. There has been debate over the extent to which the standardized interview can be flexible in the literature. The feasibility of flexible interviews is still uncertain due to the difficulty of observing interview interaction which is mostly dependent on the interviewer. While previous studies have not come to any conclusion, there is no related study in Taiwan. This study takes interviewer feedback regulated in a standardized telephone interview as an example to examine whether flexible feedback behavior can improve response quality among factual, socially desirable and sensitive personal questions.

The results integrate quantitative data with qualitative data and show that the percentage of invalid responses is lower in the interview with flexible feedback than that in the standardized interview, but the opposite trend was found in response bias. A two-level Hierarchical Poisson Regression Model shows that interview style exerts no significant effect on the occurrence of invalid responses to socially desirable and sensitive personal questions, but significantly influences whether response bias repeatedly occurs on attitudes toward marriage. The chance of having response bias is higher in flexible interviews than that in standardized interviews. The present findings are similar to previous findings on more response bias in personal

* Associate Research Fellow, Center for Survey Research, Research Center for Humanities and Social Science, Academia Sinica.

interviews than in standardized interviews, but deviant from the results based on the same design of experiment in the previous studies. More experimental studies on the theory of motivation and ingratiation are needed.

Keywords: interview style, standardized interview, flexible interview, interviewer feedback, response quality

壹、前言

在訪談形式的問卷調查中，受訪者的回答品質（包括回答的有效性與正確性）可以從加強問卷設計與訪員的訪談行為得以提升。在問卷設計方面，研究者需擬定訪員與受訪者都容易瞭解的問卷題目，無論是問題或選項的敘述與用字均盡量白話易懂。此外，也需在問卷中適當的位置以及訪員訓練手冊中提供清楚的問卷說明與注意事項，以便於訪員能充分了解題目設計的原意，並正確地傳達給受訪者。因此，訪員的訪談行為（包括提問與回應的方式、互動的技巧等）是否恰當非常關鍵。

只是，訪員的訪談行為有可能因其個性、習慣、理解力與經驗等的不同而有個別的差異，因而容易造成受訪者在題目的理解上的不一致，研究者獲得的問卷品質則會有來自訪員而異的誤差。爲了減少此類的誤差，Fowler 與 Mangione（1990）提出標準化訪問法，規定訪員遵循一定的訪問原則，忠實的依照題目的原意適當地對受訪者提問，技巧地獲得受訪者的合作意願、題意的理解與真實的回答。具體的規則包括建立正式專業的訪問關係；逐字唸出問卷題目；保持客觀態度

但不引導受訪者回答；以及適當的追問等（Brenner, 1985; Fowler and Mangione, 1990）。

標準化訪問法預計達到的是雙贏的理想，亦即博得受訪者的合作以及有效且正確的回答。然而，在實際與受訪者訪談的過程中，訪員除了需謹記標準化訪問的原則，進行專業性的訪談之外，同時還要維持與受訪者友好的關係，難免會面臨難以兼顧的挑戰，若顧此失彼則影響訪答，此矛盾在文獻中不難找到佐證。理論上，訪問友好關係（rapport）是提升受訪者合作率與回答品質的必要條件。早期的研究證實友好關係可以提高受訪者的合作意願（Dexter, 1956）。不過，關於友好關係是否提昇受訪者的回答品質，前人研究的結果有些分歧。以訪員與受訪者的社會距離（包括社會地位、年齡、性別、種族、與教育的差距）代表訪問關係之親近程度的研究顯示，訪問到個人特徵與自己接近的受訪者時，訪員較容易獲得有效的回答（Dohrenwend et al., 1969; Hyman, 1950）。但是，利用訪員主觀判斷受訪者合作程度的研究則發現，較大的回答誤差反而來自配合度較高的受訪者（Weiss, 1968）。

換言之，雖然標準化訪問中維持良好的訪問關係有助於增加有效的回答，卻不見得能提高回答的正確性。而回答正確性又是訪答品質的關鍵指標，得靠訪員進行一致且正確的訪談。這可以從規範訪員的行為加以解決，也表示標準化訪問原則是不可偏廢的。不過，若標準化原則被僵化運用，會阻礙訪員爭取訪問友好關係的機會，最後可能連獲得最基本的有效回答都有困難。因此有待探討的議題是標準化訪問原則所要求的內容能否放寬，那些原則是可優先放寬的。為了防止標準化訪問原則的僵化運用，也許放寬與友好訪問關係之維護較相關的原則（規定）是可優先考慮的。

近期的文獻中已有針對標準化訪問法是否彈性開放的研討，代表性的研究是訪問風格（interview style）與訪答品質，但相關研究的結果仍有分歧。例如，相較於標準化訪問法，個人化訪問的合作率反而比較低，回答偏差反而更大（Dijkstra and van der Zouwen eds., 1982）。從開放某一（些）標準化訪問方式（如：追問或確認受訪者的回答、回應或解釋受訪者的問題等）的相關研究則發現，受訪者的回答品質在不同類型的題目之間有差異。例如，在沒有社會規範暗示的題目中，彈性開放後的回答內容比較正確卻比較無效（Dijkstra, 1987）。一般來說，開放彈性的訪問中，訪員比較容易引導受訪者（van der Zouwen et al., 1991），訪問時間會變比較長（Lavin and Maynard, 2001）。不過，彈性的開放若運用得當應仍可提升訪答品質（Schaeffer and Maynard, 2002）。

綜上，標準化的訪問原則適不適合開放彈性，該彈性化哪些訪員行為，以及彈性化調整的幅度該為何，國外的文獻中仍無定論，台灣至今則無相關的研究。本研究因此選擇與情感維繫較相關的訪問原則，在 Fowler 與 Mangione（1990）的幾個訪問原則中優先開放不僅能加強友好關係，又可避免訪問行為僵化，還不會造成訪問關係過於個人化的訪員回應行為。參考 Henson et al.（1976）及 van der Zouwen et al.（1991）對開放訪員給予受訪者正面鼓勵的回應方式，進行實驗研究，初探性地比較訪答品質在標準化與開放彈性兩種訪問方法之間的差異。

在各種不同類型的問卷主題中，敏感性、有暴露威脅性或較困難理解的題目對訪員來說雖然比較有挑戰性，卻可具體的區辨出其在維繫訪問關係與獲得回答品質的能力。因此，除了現有文獻已探討的社會規範暗示性題目，本研究也聚焦在文獻尚無著墨的個人隱私敏感性

題目，沿襲文獻中相關研究的理論觀點，嘗試從受訪者回答的有效性與正確性，探討彈性開放的標準化訪問法對問卷訪答品質是否有明顯的影響。

貳、文獻回顧

一項問卷訪問能成功的主要關鍵在於訪員能維護良好的訪問關係；扮演好適當提問的角色；也幫助受訪者扮演好回答的角色。遵循標準化訪問規則後，訪員需進行中立與客觀的訪談溝通，必要時提供受訪者所需的線索與解釋；訪談互動中讓受訪者對自己有好感；訪談結束後確實地記錄受訪者的回答。訪答過程能否順利進行且獲得理想的回答品質，通常可以從兩類回答的頻率得知。第一類是無效回答，包括拒答、漏答及模糊回答（如：不知道、不記得、或沒意見）等。第二類是偏差回答（或稱不正確的回答），包括無關或無法過錄的回答、低報或高報，與扭曲回答等（Francis and Busch, 1975; Mathiowetz, 1998, 1999; Presser and Zhao, 1992; Shoemaker et al., 2002）。此兩類的低回答品質容易在敏感性或威脅性題目以及有社會規範暗示性的題目中發生。前者因有侵犯個人隱私、不尋常或不合法的疑慮，容易引起受訪者的防衛心理，後者則容易引此受訪者違背初衷，一意順從題目暗示的方向作答（DeMiao, 1984; Sudman and Bradburn, 1974）。

早期的相關研究多半是綜合各類的無效回答（不知道、拒答等的加總）來分析不同類型問卷主題（如事實性、敏感性、威脅性等）中的回答品質（Bradburn and Sudman, 1979）。近期的研究則有依據訪答歷程中的不同理論觀點，對每一類型的無效回答做個別的分析（Shoemaker et al., 2002）。無論是那一種分析，至今多已探討了受訪者與訪員

特徵的影響效果 (Pickery and Loosveldt, 1998, 2001; Voogt and Kempen, 2002; 鄭夙芬、陳陸輝, 2001), 從訪問行為探討回答品質的研究相對較少, 尤其是關注在回答正確性者更少。其主要原因可能是這類研究需整理訪談資料, 做行為編碼與評估分析, 過程複雜又耗時耗力, 相關的理論發展與實證研究仍有待繼續努力。有鑑於此, 接下來的文獻探討將圍繞在訪問行為 (訪問風格) 與兩類的回答品質 (有效性或正確性) 在理論與實證上的關聯性。

問卷調查是否能順利進行的關鍵在於訪員與受訪者的訪談互動行為。訪員在拜訪受訪者時需先建立好合作關係才能提高其回答的意願 (Beatty, 1995; Cannell et al., 1981)。若訪員採用可以自由發揮的個人化訪問方法是可以維護良好的訪問關係, 但也會造成不同訪員的訪談行為有較大的差異, 因而增加受訪者的回答誤差。至今廣泛應用的標準化訪問方法主要是為了控制訪員行為的變異, 要求訪員遵循一定的訪問原則, 具體地規範訪員提問與追問的方式、回應受訪者與追問的時機與態度、訪談的互動與記錄回答的方式 (Fowler and Mangione, 1990)。不過, 標準化訪問原則限制訪員不可以在問卷題目中做字面意義上任意的澄清, 其目的甚佳, 但有時難以確保受訪者是否已經瞭解題意。為了兼顧個人化與標準化訪問兩種方法的優點, 至今仍在探討的議題是彈性開放標準化訪問法的可能性 (Houtkoop-Steenstra, 2000)。

在相關的文獻中, 我們可以追溯到早期從社會距離與受訪者合作程度兩方面探討訪問關係與回答品質的關係。在社會距離方面, 理論上當受訪者在個人背景 (如: 性別、年齡、種族)、信念或態度上跟訪員較相似時, 其回答意願比較高 (Groves et al., 1992)。實證研究發現, 有效的回答多半發生在訪員與受訪者在性別 (Benney et al., 1956)、種族 (Sudman and Bradburn, 1974; Williams, 1964)、教育程度或社會

地位上相似程度較高時，且其關聯性因問卷主題而異，例如種族相似性的影響在與種族相關題目的回答比較明顯（Sudman and Bradburn, 1974; Williams, 1964）。但回答正確性與社會距離未必具有如預期的線性關係（Dohrenwend et al., 1968, 1969）。

有鑑於社會距離僅屬客觀指標，不能完全代表含有感情成分的互動關係，另一方向的研究則從訪談互動（或受訪者合作程度）的評估，分析訪問合作關係對回答意願與回答誤差的影響。結果發現較合作的受訪者傾向提供有效的回答（Dexter, 1956）。但是，個人化的訪問互動（personal/informal interaction）不見得會提升訪問品質，不論訪員與受訪者的社會距離為何，訪問關係越好時，受訪者反而越容易提供偏差的回答（Weiss, 1968）。更具體針對訪問風格（interviewer style）的實驗研究則顯示，比起標準化訪問法，個人化訪問的回答有效性反而較低，回答的正確性也比較差（Dijkstra and van der Zouwen, 1978; Dijkstra and van der Zouwen eds., 1982）。

近期文獻中已有從動機與討好理論進行實驗研究，其理論假設是若訪問方式較個人化時，訪員一方面可以多加解釋題意，讓受訪者有更多的機會思考如何回答，因此提高受訪者的回答動機，即可提高回答的有效性。另一方面，較個人化的訪問方式可以說服與並引起受訪者的興趣，提高其回答的意願，但反而容易造成受訪者為了附和訪員而提供不實的回答（Dijkstra, 1987）。實證研究多顯示符合理論預期。

在動機理論方面，開放題、需要圖像想像力、需回憶，以及低社會規範暗示性的題目中，開放訪員在自由對話中提供更多回答的線索，有助於提高受訪者的回答品質，尤其是有效回答（Belli et al., 2004; Dijkstra, 1987; Henson et al., 1976），但無關緊要的回答有比較多的傾向（Dijkstra, 1987）。在針對就業、住房安排及家具消費行為的實驗研

究中，授權訪員可以彈性修改詢問的方式，自由回應受訪者的疑問，自動提供受訪者更多回答所需的參考資訊之後，提供正確回答的受訪者比標準化訪問者還要多，此現象尤其發生在含有一般人較不易瞭解或含有專有名詞的題目上。但由於需花較多的時間在解釋與溝通，此種彈性訪問法的成本比較高（Conrad and Schober, 2000; Schober, 1999; Schober and Conrad, 1997）。

在討好理論方面，相較於標準化訪問法，開放訪員可以對受訪者表示善意、正面且較具情感的語言回應（positive feedback/verification，例如：您的回答很有趣，我瞭解您的意思）之後，回答的正確性並沒有明顯的改變（Henson et al., 1976）。使用個人化訪問法後，雖然受訪者的配合度較高，但訪員卻較容易採用引導式的追問，且追問的提示常從受訪者的回答中產生，亦即在訪談中暗示受訪者該如何回答，回答正確性（真實性）因此不見得會提高（van der Zouwen et al., 1991）。

以上的相關研究提示了標準化訪問法有其侷限性，而完全彈性的個人化訪問法並不能提高回答的有效性與正確性。若給予訪員某一程度的彈性，讓訪員幫忙瞭解受訪者背後的想法與疑慮並加以澄清，反而容易獲得受訪者的信任。這樣應仍可維護調查資料品質。換言之，若在標準訪問法中給予訪員適度的彈性並配合適當的規則與監控，應是可以提升受訪者回答的品質（Schaeffer and Maynard, 2002）。從另一個角度來看，適度彈性調整也許比較能反應實際的訪談狀況，許多訪員可能其實常常是合併運用標準化與彈性化兩種訪問方式（Schober and Conrad, 1997）。不過，該如何合併運用因而可應用在調查實務上則仍有待確定。我們可以從少數針對面訪調查問卷中回憶題、開放題、圖像題，或低社會規範暗示題等所進行情感性或訊息性回應行為的實驗研究結果得以推測彈性開放的可能性。但是，仍有待驗證的問題

是，哪一（些）訪問行為可以彈性開放？可以開放的程度為何？不同類型題目之間彈性的需求有無差異？

我們可以從比較不同類型題目，某一標準化訪問行為的彈性開放對訪答品質之影響中獲得以上問題的答案。那麼，我們可以選擇哪一種標準化訪問行為，優先地進行探討呢？前人研究已在訪員的回應行為上有兩面向的探討，分別是訊息性回應及情感性回應。訊息性回應所定義的彈性化行為是開放訪員在回答受訪者的疑問時完全自由發揮地解釋題意，結果發現回答正確性有明顯的提高。在情感性回應方面則是開放訪員進行正面鼓勵的語言回應，讓受訪者明白其回答表現良好。不過，情感性回應行為的開放彈性並未被證明有助於提高回答的正確性。未來繼續再針對情感性回應行為做深入的探討是可以優先考慮的。

承上，由於前人相關研究多針對面訪調查，除非有訪談錄音，通常比較不容易掌握訪員當時情感性回應的詳情。在面對面的人際互動中，情感性回應可以包括的行為除了語言之外，也可以包含目視接觸、微笑、點頭等，尤其是訪員在訪問尷尬的敏感性問題時，若能代之以行為語言（body language）也是很重要的，但前人研究中尚無著重在肢體語言的探討。為了能掌握以上的問題，改以透過聲音語言進行情感性回應的電話訪問進行實驗研究會是可考慮的研討方向。若採電話訪問，研究者又可透過訪談錄音內容得知訪員在彈性發揮的實際狀況，同時也可與面訪調查的實驗研究結果做一比較。

文獻中針對語言形式之情感性回應行為的研究較少探討其對敏感性題目回答品質的影響。在回答哪些類型問卷題目適合採用彈性化訪問法實則相對少了些證據。因此，未來的相關研究若能也針對敏感性（私人隱私或威脅性）題目，與其他類型題目一起，做更深入且系統

性的比較會更有意義。

有鑑於以上文獻評論的建議，本研究延續前人類似的研究（Henson et al., 1976; van der Zouwen et al., 1991），繼續對情感性的回應行為進行彈性化訪問法的實驗研究。異於前人研究的特色有三。首先是採用文獻中尚無可參考的電話訪問進行實驗研究。其次，一般的實驗研究通常是將訪員分在實驗組（彈性化訪問組）與控制組（標準化訪問組），在比較兩組回答品質的表現時仍會有因不同訪員特質產生實驗結果的誤差，只是此誤差因多半研究以隨機方式分組訪員而有些降低。本研究因此以同一訪員均經歷兩種訪問法的原則進行實驗設計，以便能完全控制訪員特質引起的實驗誤差。再者，除了針對事實性與社會規範暗示性題目之外，本研究也延伸到文獻還沒有探討到的敏感性題目，以便同時進行不同類型題目的比較。

前人研究證實情感性回應行為會降低回答的正確性，符合討好理論，但並無任何證明是否會提高受訪者回答的動機，回答有效性因此提高。不過，本研究仍依據動機與討好理論提出以下的研究假設：

假設一：在標準化訪問原則中彈性開放訪員進行正面鼓勵的情感性回應行為之後，受訪者在各類型題目中，有效回答的比例將提高，但正確回答的比例則下降。

假設二：相較之下，開放彈性對敏感性題目回答品質的影響比對其他類型題目更顯著。

假設三：控制了其他也會影響回答品質的因素（如：受訪者與訪員主客觀特徵）後，對於回答品質的影響會降低。

關於回答品質，較多的前人研究偏重於回答有效性受到受訪者與訪員之主觀與客觀特徵的影響。本研究也將之應用在回答正確性上。考慮與本研究探討之間卷題目內容（屬於性別、婚姻與家庭）較具明

顯影響效果的個人特徵後，本研究包括受訪者的性別、年齡、教育與婚姻，以及訪員的性別、年齡與工作經驗（Dijkstra and van der Zouwen eds., 1982; Pickery and Loosveldt, 2001; Sudman and Bradburn, 1974; Voogt and Kempen, 2002）。同時納入文獻中較少探討的主觀特徵，包含與訪談角色相關的因素（role restricted characteristics）（Dijkstra and van der Zouwen eds., 1982）的受訪者與訪員的人際社會距離感（Bogardus, 1925）及訪員的工作態度（Hox and de Leeuw, 2002）。除此之外也納入對電話訪問結果息息相關的訪談語言。根據前人對政治態度的研究，不同語言的訪談會影響民眾的國家認同，至於是否此影響效果也呈現在本研究則有待驗證（陳陸輝、鄭夙芬，2003）。

參、資料與方法

一、研究樣本

本研究利用電話訪問¹蒐集量化與質化資料，其中，質化資料來自電話訪問的訪談錄音檔。²研究對象為台灣地區（含澎湖縣）年滿十八歲以上且家中有電話的民眾。抽樣底冊為全國電話簿的電話號碼。先以分層兩階段等距抽樣（stratified systematic sampling）法³抽取各鄉鎮所需之住宅電話號碼，再對抽出的住宅電話號碼進行末尾兩碼的隨機撥號，電話撥通之後則以洪氏戶中抽樣法（洪永泰，1996）

1 委託中央研究院人文社會科學研究中心調查研究專題中心，利用電腦輔助電話訪問（Computer-Assisted Telephone Interviewing，簡稱 CATI）系統進行。

2 訪談是否可進行錄音，均在訪問之前獲得受訪者的同意。

3 依據行政院內政部提供的民國九十三年度人口統計資料，以等比例於台灣 316 鄉鎮市區的人口數的原則進行等距抽樣。

選取合格樣本。樣本總數為 7,000，⁴ 最後完訪 956 案。⁵

本研究設計了 AB 兩種受訪者問卷，A 卷為標準化訪問問卷，而 B 卷為彈性化訪問問卷。兩種問卷的執行方式與前人研究的實驗設計不同，同一訪員都會問到 AB 兩問卷。每一種問卷均在每一題之後或每一大題之前設計了適用於該問卷，用以提醒訪員的訪問注意事項。AB 兩問卷在電腦輔助電話訪問系統中所呈現的其實是一份問卷，只是 A 卷放在前面，B 卷在後面。具體來說，第 2~64 題為 A 卷、第 65~127 題為 B 卷，第 1、128 題為共同必問題。所有訪員都需先進行 A 卷的訪問，A 卷完訪約 400 案時請一半的訪員開始進行 B 卷的訪問，直到 A 卷完成 500 案之後，全部的訪員均已進行 B 卷的訪問。最後完成的有效案數在 A 卷（標準化訪問）為 500，B 卷（彈性化訪問）則是 456。

在所有受訪者中，女性佔 53.1%，其中，標準化訪問中的女性比較少（少約 1%）（表 1）。平均年齡為 42.38（標準差 14.53），接受標準化訪問的受訪者比較大（大約兩歲）。在 956 位受訪者中，高中職的比例最高，次為大學及以上程度者。兩訪問方式中受訪者教育程度的分布很相似。比較起來，標準化訪問中小學與專科以上程度者較多，而彈性化訪問中的國高中職程度者較多。總得來說，結婚同住或寡居者最多，從未結婚者次之。比較起來，標準化訪問中之結婚同住

4 此樣本數經過 21,936 個撥號次數。

5 完訪率為 19.78%，拒訪率為 35.94%。在 95% 的信心水準下，抽樣誤差約為 $\pm 3.23\%$ 。

完訪率 = 完訪 / 《全部 - 不合格受訪者（無合格受訪者、非住宅電話、空號、傳真機、電話改號）》

拒訪率 = 拒訪 / 《全部 - 不合格受訪者（無合格受訪者、非住宅電話、空號、傳真機、電話改號）》

表 1 描述統計

變項 (受訪者)	量化分析樣本			質化分析樣本		
	總樣本 N=956	標準 N=500	彈性 N=456	總樣本 N=904	標準 N=463	彈性 N=441
性別：(女性) ¹	53.1%	52.6%	53.7%	53.5%	52.5%	54.6%
年齡	42.38 ² (14.53) ³	43.27 (15.00)	41.40 (13.93)	42.49 (14.58)	43.64 (15.04)	41.26 (13.97)
教育程度 (國小及以下) ¹	13.9%	14.5%	13.2%	14.1%	14.9%	13.2%
國初中／職	11.9%	11.4%	12.3%	11.8%	11.3%	12.3%
高中職	33.2%	31.5%	35.0%	33.2%	32.1%	34.6%
專科	16.9%	17.7%	16.1%	17.2%	18.0%	16.4%
大學及以上	24.1%	24.9%	23.4%	23.6%	23.7%	23.5%
婚姻 (未婚) ¹	24.8%	22.8%	27.0%	24.8%	22.0%	27.7%
結婚同住或寡居	69.4%	72.6%	65.9%	69.4%	73.4%	65.2%
同居、分居或離婚	5.8%	4.6%	7.1%	5.8%	4.6%	7.1%
語言 (國語) ¹	84.2%	84.8%	83.5%	84.2%	84.7%	83.7%
台語	6.5%	6.4%	6.6%	6.5%	6.7%	6.3%
國台語	9.3%	8.8%	9.9%	9.3%	8.6%	10.0%
人際社會距離感	9.94 ² (2.40) ³	9.98 (2.33)	9.90 (2.48)	9.94 (2.39)	9.98 (2.35)	9.88 (2.44)
依變項：婚姻題拒答數	0.130 ² (0.486) ³ 5.776 ⁴ (36.254) ⁵	0.120 (0.539) 5.342 (30.227)	0.083 (0.421) 5.053 (31.367)	—	—	—
敏感題拒答數	0.164 ² (0.599) ³ 5.180 ⁴ (30.456) ⁵	0.178 (0.204) 5.032 (27.287)	0.149 (0.509) 6.354 (45.862)	—	—	—

表 1 描述統計 (續)

變項 (受訪者)	量化分析樣本			質化分析樣本		
	總樣本 N=956	標準 N=500	彈性 N=456	總樣本 N=904	標準 N=463	彈性 N=441
敏感題不知道數	0.200 ² (0.474) ³ 2.779 ⁴ (9.445) ⁵	0.204 (0.463) 2.590 (8.401)	0.195 (0.486) 2.966 (10.474)	—	—	—
婚姻題錯誤數	—	—	—	0.800 ² (1.752) ³ 3.522 ⁴ (14.690) ⁵	0.743 (1.708) 3.618 (15.362)	0.857 (1.798) 3.441 (14.205)
敏感題錯誤數	—	—	—	0.313 ² (0.684) ³ 2.673 ⁴ (8.040) ⁵	0.302 (0.680) 2.733 (8.347)	0.324 (0.689) 2.622 (7.843)
變項 (訪員)	N=23					
性別 (女性) ¹	82.6%					
年齡	25.39 ² (6.16) ³					
參與調研中心調查的項次	5.3 ² (9.8) ³					
(無經驗者) ¹	26.1%					
工作態度：自願性	6.87 ² (1.09) ³					
說服力	9.44 ² (1.77) ³					
人際社會距離感	11.48 ² (1.47) ³					

1. 括號內為多變量分析時的對照組 2. 平均數 3. 標準差 4. 偏態係數 5. 峰度係數。

或寡居者比較多，而未婚、分居或離婚狀態者比較少。超過八成的受訪者是接受訪員以國語進行訪問的，其次是國台語。

以上為量化分析的樣本特徵。訪談錄音檔中有 52 位受訪者的訪談內容因為音效非常差，不易辨識受訪者的回答；有錄音檔卻無訪談內容（無聲音）；或無錄音檔等，造成質化分析的樣本數降至 904，標準化訪問中有 463 人，彈性化訪問則為 441 人。無論是總樣本或兩訪問次樣本，性別、年齡、教育與婚姻特徵的分布與量化分析的樣本非常接近，在兩訪問方式間的分布也很相近（表 1）。

本次調查共進用 23 位訪員，女性佔大多數，平均約 25 歲。沒有調查工作經驗的訪員為 26.1%，在有工作經驗者中，平均參加過約五個項次在調查研究中心執行的電話訪問調查計畫（表 1）。

二、測量

訪答品質的指標通常是回答有效性與正確性（Cannell et al., 1981）。本研究整合質化與量化資料以分析這兩個指標，同時也比較其在三類型題目的差異。三類型題目包括 12 個婚姻生活態度題（含婚姻制度、婚姻關係、婚姻與家庭以及婚姻滿意度等）、六個敏感性題目（含職業、收入、性態度與色情網站行為）以及一個非敏感的事實性題目（即同住人數）（附錄一）。

回答有效性沿襲文獻通常採用的定義，反而從受訪者在上述三類型共 19 個題目中每一題的回答無實質的意義來看，亦即無效回答。無效回答依據有二。第一與認知能力相關，包含不知道、不瞭解題意、不記得與無意見等。第二與回答的動機與意願相關，即是拒答。本研究先探討在三類型題目中每一題有任一種無效回答的比例。其次從問

卷的整體層次探討各類型題目的回答品質，因此在每一類型題目⁶中計算每一種無效回答的總數，並比較其在兩種訪問方式之間的差異。

回答的正確性可從兩種資料來源得知。第一是真正標準的答案，例如詢問受訪者有沒有全民健保，我們可以從健保局的健保資料得知受訪者是否有正確地回答。又如投票，我們可以從選委會的選舉人名冊得知受訪者有沒有真正去投票。不過，這類資料通常涉及個人隱私，很難獲得，退而求其次的方式是蒐集訪問互動的質化資料，從訪員的提問或受訪者的回答內容做深入的評估分析。第二種資料來源雖然非百分之百真確，至少我們可以從回答不正確（錯誤）或其傾向得以瞭解。

本研究從訪談過程中受訪者有無提供錯誤、偏差或無關的回答來界定回答正確性，廣義的包含所有可能因訪員或受訪者造成的回答誤差。亦即，無論是因訪員偏離訪問規則的行為或是因為受訪者的誤解或隱瞞所產生的回答都算，稱之為錯誤回答。其主要是透過兩位人員針對逐字稿與訪談錄音檔中三大類型題目的訪答內容進行先後兩套的行為編碼。這兩位人員分別是研究助理與研究計畫主持人，雙方在每一套編碼的過錄之前與進行期間均作多重的確認與再確認才定案。研究助理完成所有個案逐字稿與錄音檔的編碼之後，計畫主持人以隨機方式抽取其中 30% 進行第二次的編碼，也同時確定研究助理過錄的合理性。兩人在兩套編碼過錄的一致性很高（均近 98%），不一致主要來自於過錄錯誤，比例非常低（不到 1%），最後均經確認後更正。

本研究設計兩套編碼的主要目的是先透過第一套編碼，對受訪者

6 在三類型題目中，由於只有一個事實性題目，這階段的分析只包含有規範暗示性的婚姻生活態度及敏感性兩類型的題目。

在回答題目時是否有順答、隱瞞或誇張的傾向，當作第二套編碼作進一步回答正確性之確認時，交叉比對的參考（範例見附錄二）。第一套編碼是依據逐字稿，共記錄了以下幾類回答錯誤的傾向：(1) 受訪者有意順從社會一般大眾的想法、(2) 受訪者有意順從第三者、(3) 受訪者有意誇張、(4) 受訪者有意隱瞞、(5) 第三者搶答或代答、(6) 以上幾大類的重疊出現或／與無效回答的重疊而產生的新類別，以及(7) 本研究定義的五種無效回答（不知道、不記得、不瞭解題意、無意見與拒答）。完成第一套的編碼過錄後再進行錄音檔的編碼。

第二套編碼奠基於第一套編碼所做的綜合判斷，再對受訪者的回答做錄音檔訪談內容的重新過錄，增修編碼。參考 Fowler 與 Mangione (1990)，判斷回答是否有錯誤的來源約為以下四類：(1) 訪員追問技巧、(2) 受訪者理解能力、(3) 訪談中雙方的誤解，及(4) 訪員回答記錄錯誤等。若確定錯誤屬實，則依據以下三類編碼重新過錄：(1) 0 代表無錯誤回答，(2) 有錯誤者更正為其應歸屬的回答選項或無效回答的類別代碼，(3) 若有無法確認或與電訪資料不一致的回答則新增代碼。

最後的分析是利用第二套編碼，而且只進行有或無錯誤回答的兩分類。因此，在第二套編碼中大於 0 的代碼均歸類為有錯誤回答第一類，而 0 則歸沒有錯誤回答的第二類（附錄二）。同回答有效性的分析步驟，本研究首先分析三類型題目中每一題有錯誤回答的比例，其次從問卷的整體層次探討每一類型題目⁷ 回答錯誤數在兩種訪問方式之間的差異，最後分析訪問方式對回答錯誤可能重複發生的影響。

Fowler 與 Mangione (1990) 定義的訪問規則包括：(1) 問答過程

7 同上註。

中不談笑，(2) 逐字唸出題目，(3) 使用正確的追問方式，(4) 追問時不引導受訪者，(5) 適當時機進行追問，(6) 不對受訪者做不當的回應，(7) 訪談中不進行不妥當的個人交誼，以及(8) 開放題需逐字記錄答案。由於開放彈性的程度不同，回答品質可能因此有所不同。本研究針對不僅可以加強友好關係又可避免訪問行為僵化的訪問原則，沿襲前人研究探討的訪員回應行為 (Henson et al., 1976; van der Zouwen et al., 1991)，設定彈性化訪問中僅開放第(6)條「不對受訪者做不當的回應」，讓訪員在進行彈性化訪問時，在受訪者回答之後給予幾種情感性的鼓勵回應，包括「謝謝」、「您答得很好」、「您的答案對我們很重要」、「您的態度(想法)很中肯」、「我瞭解您的心情」、「您答的很恰當」與「我跟您的想法很接近」等，訪員可以加以組合運用。

由於無效回答與錯誤回答的累積次數呈現的是波爾松分布 (Poisson distribution)，又考慮不同受訪者的回答品質會因接受同一訪員的訪問而有同質性，若忽略此同質性，分析模式的估計效果有被高估的可能，本研究的分析採用兩階層波爾松迴歸模式⁸ (2-level Hierarchi-

8 採用 HLM 第 7.0 版軟體。首先，婚姻生活態度題錯誤回答數的變異係數大於一，在該模式分析中選擇 over-dispersion 的設定，其他由於變異量都小於一，並未做任何特殊的設定。其次，除了 RML (restricted maximum likelihood) 與 FML (full maximum likelihood) 之外，HLM 7.0 新增兩種可降低估計誤差的推估方法：high-order Laplace (higher-order Laplace approximation) and AGQ (adaptive Gauss-Hermite quadrature approximation)。不過，根據使用手冊，當事件發生頻率 (event rate) 低、第二層的變異量大、而樣本數小時採用 AGQ 會比較理想。由於本研究樣本中只有一位訪員的完訪數是 2，次為 8，多半的訪員的完訪數超過 30。又，經 ANOVA 分析 (未顯示於本文)，除了敏感題的拒訪之外，其他的錯誤或無效的回答在訪員間的變異均達統計的顯著性。因此，預估採 Laplace 較佳。不過，本研究綜合四種估計方法後發現，此兩種新估計法的分析結果均與 FML 相同，也比 RML 理想。所以，本文在各種 HLM 分析均以 FML 結果呈現。最後，本文的分析並不與母體平均的比較，因此選 unit-specific model 的估計結果。

cal Poisson regression model)。模式中的第一層包含受訪者相關的解釋變項，第二層包含訪員相關的解釋變項。由於考慮到第一層解釋變項對回答有效性與正確性的影響力可能在不同訪員之間會有所差異，本研究採用隨機係數模式 (random coefficient model)，在第二層的次模式中，將第一層解釋變項的斜率設定為具有隨機效果 (Raudenbush and Bryk, 2002)。⁹

除了訪問風格（相對於標準化訪問的彈性化訪問方式）之外，其他文獻中建議，會影響回答品質的變項也納入模式分析中，包括訪員工作角色態度、訪問的語言以及受訪者與訪員的個人特徵與人際社會距離感。其中，訪員工作角色態度是綜合 Lehtonen (1996)、Groves and Couper (1998) 與 Hox and de Leeuw (2002) 後所設計的態度量表，經信度與因素分析後產生的兩個分別代表說服力與自願性的兩個次元表¹⁰（附錄一：四），量表分數是依據該次元表之各變項的因素負荷量所計算出來的，分數越高表示訪員對說服力與自願性的態度越正面。¹¹ 訪員與受訪者的人際社會距離感是依據 Bogardus (1925) 的人際疏離

-
- 9 以兩階層均只含一個解釋變項，分別是 X1 與 S1 為例，第一層的公式為 $\log[L]=B_0+B_1 \times (X_1)$ ，第二層的公式主要是模式分析 B0（截距）與 B1（X1 的斜率）。分別是（1） $B_0=G_{00}+G_{01} \times (S_1)+u_0$ 與（2） $B_1=G_{10}+u_1$ 。不過，各依變項的模式分析結果顯示，性別與婚姻無統計上顯著的隨機效果，因此本研究在這兩個變項上並未設定斜率的隨機效果，公式則為 $B_1=G_{10}$ 。
- 10 說服力次元表中有兩題進行反向編碼，亦即附錄一中的第 3 與第 6 題，Cronbach's alpha 為 0.660（標準化後為 0.684）。自願性次元表中一題進行反向編碼，亦即附錄一中的第 2 題，Cronbach's alpha 為 0.566（標準化後為 0.601）。
- 11 說服力次元表的分數從 5.73 到 12.50，23 位訪員的平均分數 9.44，表示訪員對說服力是否必要約為中立偏正面的態度。自願性次元表的總分從 4.44 到 8.40，平均分數 6.87 表示中立偏正面的態度（表 1）。

量表¹²（附錄一：五），量表分數越高表示人際疏離感越強。¹³ 個人特徵包含受訪者的年齡、性別、教育程度與婚姻，以及訪員的性別、年齡與工作經驗（表 1）。

肆、結果

一、訪問風格與回答有效性

逐題比較的結果顯示，在婚姻生活態度題中，無論哪一種訪問方法，拒答的比例幾近於 0。除了婚姻快樂感及婚外情態度之外，均是不知道或無意見在彈性化訪問的比例較低（低於標準化訪問約 0.1 到 0.8% 不等）。在三個性態度題中，彈性化訪問的拒答都比標準化訪問低約 0.6 到 1.0%，不知道或無意見的比例反而高約 0.4 或 0.5% 左右。收入題的拒答在標準化訪問中為 2.4%，但在彈性化訪問中則只有 0.6%。職業與色情網站行為題也是在彈性化訪問中較低約 0.3 與 0.5%。同住人數題中，彈性化訪問的不知道或無意見較高約 0.3%，拒答則較低約 0.5%。

有鑑於婚姻態度題中拒答的比例幾近於零，本研究接下來從（1）個人隱私及敏感性題目（含收入、職業、色情網站行為與性態度）不知道（含無意見）及拒答的累積次數，以及（2）婚姻生活態度題不知

12 量表中包含的四題均經過反向編碼（附錄一）。雖然訪員也回答此量表，由於人數不多，本研究進行此量表的信度分析僅依據受訪者資料，Cronbach's alpha 為 0.666（標準化後為 0.668）。

13 表 1 顯示，受訪者的人際社會距離感分數從 4 到 20 不等，從平均分數約近 10 分來看，其人際疏離感不高也不低（約等於中位數）。而訪員的人際疏離分數則較集中從 9 到 14，且比起受訪者，其平均的人際疏離感較高（平均數約 11.5）。

道(含無意見)的累積次數來分析兩類型題目的回答有效性。受訪者在敏感性題目中至少有一個或以上拒答的比例約為10%，一個或以上不知道或無意見的比例更高(17.5%)。僅一個無效回答的比例最高(拒答為8.9%，不知道或無意見為15.7%)，超過一個者均不到2%。在婚姻態度題中，累積為零個不知道或無意見的比例很高(94.2%)，只有一個者為3.3%。從表1得知，婚姻態度題拒答的平均總數為0.083到0.13，在標準化訪問中的數目比較高。偏態與峰度係數均正值且高，表示右偏且集中地接近於0(事實上無論中位數或眾數均為0個拒答)。敏感性題目的拒答數平均約在0.149與0.164間，在標準化訪問中的拒答數也較多。偏態與峰度係數也顯示右偏且集中於0個拒答。而敏感性題目不知道或無意見的數目平均約在0.2左右，也是標準化訪問中的數目較多一些。比較起來，分布的右偏與峰度的程度較拒答數的分布還要低。總得來說兩類型題目無效回答的累積次數均呈現波爾松分布。

進一步的兩階層波爾松迴歸模式分析結果顯示，任何題型題目中任何類型的無效回答在兩種訪問方法之間均無統計上顯著的差異(表2)。在其他影響因素中，僅受訪者年齡對兩類型題目無效回答的累積次數具有明顯的影響(0.05顯著水準下)。年紀越大的受訪者在敏感性題目較會重複回答不知道或無意見，或是在兩類型題目中較會重複拒答。比起國小以下程度的受訪者，國中及以上程度者在婚姻態度題中較不會重複拒答。男性比女性容易重複拒答。比起未婚者，其他婚姻狀態者在敏感性題目中比較不會重複拒答。

訪員層次的變項中僅工作態度對受訪者在敏感性題目與婚姻態度題的拒答累積數具有顯著的影響。從顯著性來看，比起自願性態度，說服力態度的影響效果較大。在婚姻態度題上，對於需努力說服受訪

表 2 訪員風格與回答有效性¹

	敏感題 不知道／無意見	敏感題 拒答	婚姻態度題 拒答
固定效果			
常數項	-4.985(1.040)***	-6.862(1.607)***	-2.416(2.192)
受訪者層次			
性別 ² ：男	0.279(0.164) [†]	-0.025(0.190)	0.580(0.244)*
年齡	0.059(0.006)***	0.028(0.009)**	0.014(0.018)***
教育 ² ：國中	-0.605(0.351) [†]	-0.254(0.562)	-2.751(0.713)***
高中	-0.192(0.289)	0.069(0.581)	-1.814(0.549)**
大學	0.100(0.297)	0.243(0.559)	-1.028(0.438)*
研究所以上	0.326(0.313)	0.655(0.555)	-1.762(0.745)*
婚姻 ² ：已婚	0.416(0.287)	-0.441(0.253)*	0.668(0.457)
同居、分居、離婚	0.023(0.425)	-0.827(0.467) [†]	0.243(0.641)
人際社會距離感	0.052(0.029) [†]	-0.014(0.056)	0.038(0.040)
訪問語言 ² ：台語	-0.026(0.340)	-0.010(0.647)	0.888(0.602)
國台語	0.192(0.268)	-0.465(0.467)	0.557(0.471)
訪問風格 ² ：彈性化訪問	0.124(0.198)	-0.052(0.275)	0.032(0.288)
訪員層次			
工作經驗 ²	0.010(0.008)	0.014(0.013)	-0.002(0.018)
工作態度：自願性	0.061(0.079)	0.117(0.100)	0.716(0.269)*
說服力	0.025(0.055)	0.196(0.075)*	-0.519(0.125)***
年齡	-0.014(0.371)	0.004(0.021)	-0.014(0.037)
性別 ² ：男	-0.075(0.374)	0.786(0.463)	-0.126(0.718)
人際社會距離感	-0.087(0.060)	0.064(0.096)	-0.136(0.373)

表 2 訪員風格與回答有效性 (續)

	Random Effect	S.D.	Variance component	DF	Chi-square
敏感題不知道	INTRCPT1, U ₀	0.36972	0.13669	6	5.69727
	訪問風格 ⁴ , U ₁₀	0.53548	0.28674	12	20.3569
敏感題拒答	INTRCPT1, U ₀	2.47678	6.13445	5	18.34733**
	研究所以上 ⁴ , U ₆	1.64791	2.71559	11	24.23701*
	訪問風格 ⁴ , U ₁₀	0.83787	0.70202	11	22.08137*
	台語 ⁴ , U ₁₁	2.20595	4.86623	11	25.54435**
婚姻態度拒答	INTRCPT1, U ₀	2.74763	7.54948	3	7.58951
	國中 ⁴ , U ₃	1.69049	2.85775	9	19.03455*
	高中 ⁴ , U ₄	1.55695	2.42409	9	23.56735**
	訪問風格 ⁴ , U ₁₀	0.55836	0.31177	9	17.27722*

1. 分析模式中的依變項是每一類型題目中每一種無效回答(不知道/無意見與拒答)的次數。
2. 對照組, 分別是女性、小學及以下、單身、國語、標準訪問法、訪員無工作經驗。
3. †: $p < 0.1$, *: $p < 0.05$, **: $p < 0.01$, ***: $p < 0.001$
4. 由於表格空間有限, 只呈現有顯著的 random slope effect。

者的態度越正面的訪員比較不會獲得受訪者重複的拒答。而比較支持尊重受訪者的自願性的訪員比較會獲得受訪者重複的拒答。但在敏感性題目上, 對於努力說服的態度越正面的訪員反而比較會獲得受訪者重複的拒答。

變異成分的卡方檢定結果顯示, 從模式總體來看, 僅敏感題拒答的隨機效果在不同訪員之間具有顯著的差異(在 0.05 顯著水準下)。在個別的解釋變項中, 訪問風格對敏感性題目與婚姻態度題之拒答是否重複發生的影響效果在不同訪員之間有明顯的差異(在 0.05 顯著水準下)。教育程度對這兩類型題目拒答的影響也具有訪員間明顯的差異, 包括研究所以上程度對敏感題拒答的影響以及國中或高中對婚

姻態度題拒答的影響。台語訪問與否對敏感題拒答的影響也具有訪員間明顯的差異。

二、訪問風格與回答正確性

在12個婚姻態度題之間有錯誤回答的比例約在5%到7.5%不等。多數題目中的錯誤比例在彈性化訪問中比較高（高於標準化訪問約0.3%到4.0%），只有兩個婚前同居題是例外（低於標準化訪問約1.1%與3.3%）。敏感性題目的錯誤率在2.1%到6.2%之間。多半題目的回答錯誤率在彈性化訪問中較高（高於標準化訪問約0.5%與1.8%），例外的是色情場所態度與色情網站行為（低於標準化訪問約1.0%與1.5%）。同住人數題的錯誤率為1.6%，且在彈性化訪問中的比例較高。

從累積的錯誤數來看，具有道德規範性暗示的婚姻生活態度題中，回答錯誤數為0者超過一半（67.1%），只有一個錯誤者是16.5%，兩個錯誤者有7%，有3.2%的人發生三個回答錯誤，而四個或以上錯誤者不到10%。個人隱私敏感性的六題中累積的錯誤數為0者佔77.8%，一個錯誤者為16%，兩個錯誤者有4.5%。從表1得知，婚姻態度題的平均錯誤數約為0.743到0.857，比較起來在彈性化訪問中的數目比較多。偏態與峰度係數均正值且高，表示右偏且集中於0（事實上無論中位數或眾數均為0個）。敏感性題目的錯誤數，平均約在0.302到0.324，也是在彈性化訪問中比較多。偏態與峰度係數也均顯示右偏且集中於0。兩者均呈現波爾松分布。

兩階層波爾松迴歸模式分析的結果顯示，不同訪問方式對於婚姻生活態度題錯誤回答的累積次數具有明顯的影響（在0.001顯著水準下）（表3）。接受彈性化訪問的受訪者比較會重覆地提供錯誤的回答，

表3 訪員風格與回答正確性¹

	敏感題錯誤回答	婚姻態度題錯誤回答
固定效果		
常數項	-1.348(1.117)	-0.896(1.039)
受訪者層次		
性別 ² ：男	0.191(0.135)	0.233(0.101)*
年齡	0.013(0.008)	0.018(0.007)*
教育 ² ：國中	-0.257(0.322)	-0.638(0.202)**
高中	-0.113(0.267)	-0.671(0.204)**
大學	-0.347(0.281)	-0.868(0.279)**
研究所以上	-0.366(0.267)	-0.952(0.289)**
婚姻 ² ：已婚	-0.377(0.187)*	0.071(0.154)
同居、分居、離婚	0.060(0.290)	-0.318(0.267)
人際社會距離感	0.032(0.032)	0.020(0.038)
訪問語言 ² ：台語	0.564(0.289) [†]	0.478(0.217)*
國台語	0.014(0.300)	-0.538(0.351)
訪問風格 ² ：彈性化訪問	0.224(0.226)	0.438(0.144)**
訪員層次		
工作經驗 ²	0.033(0.011)**	0.030(0.008)**
工作態度：自願性	0.094(0.090)	0.179(0.085) [†]
說服力	0.036(0.063)	-0.128(0.055)*
年齡	-0.070(0.021)**	-0.028(0.016)*
性別 ² ：男	-0.138(0.435)	0.391(0.337)
人際社會距離感	-0.013(0.072)	0.036(0.066)

表 3 訪員風格與回答正確性 (續)

	Random Effect	S.D.	Variance component	DF	Chi-square
敏感題	INTRCPT1, U ₀	1.73275	3.00243	5	11.09275*
	訪問風格 ⁵ , U ₁₀	0.80199	0.64319	11	26.33816**
	台語 ⁵ , U ₁₁	0.59798	0.35758	11	21.11246*
	國台語 ⁵ , U ₁₂	0.83696	0.70050	11	20.49352*
婚姻態度題 ³	INTRCPT1, U ₀	1.94789	3.79429	6	27.24014***
	level-1, R	1.17638	1.38387		
	大學 ⁵ , U ₃	0.88485	0.78295	12	25.31023*
	研究所以上 ⁵ , U ₄	0.97492	0.95048	12	23.21994*
	人際距離感 ⁵ , U ₉	0.14121	0.01994	12	38.31813***
	訪問風格 ⁵ , U ₁₀	0.44842	0.20108	12	32.87475***
	國台語 ⁵ , U ₁₂	1.22392	1.49799	12	25.67111*

1. 分析模式中的依變項是每一類型題目中的錯誤回答數

2. 對照組，分別是女性、小學及以下、單身、國語、標準訪問法、訪員無工作經驗。

3. 模式中設定為 over-dispersion，因此有 level-1, R (受訪者層次的變異成分)。

4. †: $p < 0.1$, *: $p < 0.05$, **: $p < 0.01$, ***: $p < 0.001$

5. 由於表格空間有限，只呈現有顯著的 random slope effect。

比接受標準化訪問者高出 1.534 倍。¹⁴ 在婚姻態度題中，男性、較高年紀或接受台語訪問的受訪者比較容易重複地提供錯誤的回答 (在 0.05 顯著水準下)。相較於國小以下程度的受訪者，其他較高教育程度者比較不會重複提供錯誤的回答 (在 0.01 顯著水準下)。在敏感性題目中僅婚姻狀態對於錯誤回答有明顯的影響，已婚者比較不會提供

14 此倍數為該迴歸係數經指數換算還原所得的結果 (亦即 $\exp(0.428)$)，也是 HLM 報表中的 event rate ratio。

錯誤的回答（0.05 顯著水準下）。

在訪員層次上，訪員的年齡與工作經驗對受訪者在兩類型題目回答錯誤的累積次數具有明顯的影響。年紀越大的訪員越不會重複獲得錯誤的回答（在 0.05 顯著水準下），工作經驗較豐富訪員反而比較容易重複獲得錯誤的回答（在 0.01 顯著水準下）。較贊成努力說服受訪者的訪員較不會重複獲得回答的錯誤（在 0.05 顯著水準下）。

變異成分的卡方檢定結果顯示，從模式總體來看，無論是在婚姻生活態度題或個人隱私敏感題中，從模式整體來看，累積的回答錯誤數受到的影響效果在不同訪員之間具有明顯的差異（在 0.001 顯著水準下）。在個別的解釋變項中，訪問風格及訪問語言對兩類型題目之累積回答錯誤數的影響效果在不同訪員之間有明顯的差異（至少在 0.01 顯著水準下）。而教育程度（大學以上）與受訪者人際距離感對婚姻態度題累積錯誤數的影響也有訪員間明顯的差異。

伍、結論與建議

本研究沿襲文獻中訪問風格的研究觀點，超越傳統分組訪員的實驗設計方式，改以同一訪員均參與兩種訪問法的原則，且將探討的題目類型擴大到尚未被探討的敏感性題目，不僅從單題也從題組比較受訪者回答的有效性與正確性是否因彈性化開放訪員的正面回應行為而有差異。在回答有效性方面，在彈性化訪問中事實性題目的拒答的比例比較低，但不知道或無意見的比例較高。在 12 個婚姻態度題目中，多半是標準化訪問的拒答或不知道／無意見的比例較高。此趨勢，除了性態度題目之外，也在多數的敏感性題目中發生。不過，綜合婚姻態度與隱私敏感題兩類型題組，進一步兩階層波爾松模式分析的結果

則顯示，是否採用彈性化訪問方式對任何一類無效回答並無統計上明顯的影響。

在回答正確性方面，逐題比較中，除了婚姻態度題中的少數題目之外，多數題目是彈性化訪問的錯誤回答數比標準化訪問還要高。此現象也發生在事實性題目中。兩階層波爾松模式分析的結果證實，彈性化訪問與否對婚姻生活態度題的回答正確性有明顯的影響，對個人隱私敏感性題則無影響。接受彈性化訪問的受訪者比較會重複提供錯誤的回答。

綜上，本研究結果近於 Dijkstra 與 van der Zouwen (1978, 1982) 的發現，亦即彈性化訪問中的回答正確性比較低。與相同彈性化訪問原則的前人研究結果則不同 (Henson et al., 1976; van der Zouwen et al., 1991)。雖然從單題與累積個題組中無效回答與錯誤回答來看，符合動機與討好的理論預期，亦即彈性開放的訪問方式中有效回答的比例或累積數目比較高，而正確回答的比例或累積數目比較低，但是，由於進一步的迴歸模式中僅在婚姻題的回答正確性上有證實，符合討好理論預期的正確性在彈性化訪問中較低，未來繼續探討彈性開放訪問原則是否提升或降低回答的有效性與正確性仍有其必要性。

在描述分析中雖然有比較事實性題目的訪答品質，因資料無法做進一步的多變量分析而不能與其他類型題目的回答品質進行比較，因此本研究結果在訪問風格對訪答品質的影響是否有不同主題或不同題目類型上的區別仍無法定論。

本研究因僅屬初探性的實驗研究，實驗設計中並沒有對標準化訪問法做大幅度的彈性開放，僅針對情感性的訪談互動行為進行比較，不過，至少從趨勢來看，標準訪問方法中適度的開放彈性給訪員後，有效性是提高一些的。未來仍可以繼續探討的是在訪問互動中哪一階

段予以彈性開放，如何開放，可以開放的內容為何。尤其是在學術性調查中，由於專有名詞或較難理解的題目是否比較需要彈性開放均有待解答，針對訪員回應行為中彈性開放訊息傳遞行為（提問、追問與回應）也許是第一優先的考慮。

可能因為本研究實驗設計採同一訪員都進行兩種訪問方式，在敏感性題目的兩種回答有效性中利用兩階層波爾松模式分析的適合度較差。不過，這並不表示此實驗設計不理想。相反的，控制同一訪員之後仍證實訪員效應的存在（例如：婚姻態度的拒答及兩類型題目的錯誤回答），反而表示此實驗設計是值得未來相關研究參考的。

本研究的質化資料也提供了使用考慮到訪員效應之分析方法充分的支持。錄音資料閱聽的經驗顯示，回答正確性或回答有效性存在著受訪者與訪員兩方面的效應。受訪者對題目的理解能力不僅影響其回答內容，也影響了訪員的提問技巧或提問語言使用的能力。訪員訪問語氣、技巧與經驗是重要的影響因素。只是，模式分析的結果並未顯示工作經驗較豐富訪員比較能獲得正確的回答，箇中原因為何仍有待未來的研究做進一步的澄清。

關於未來該如何開放彈性訪問，改變標準化訪問法中規定訪員回答受訪者的疑問時只能重覆一遍問卷題目的僵化問法，均可再商榷也有待進一步的實驗研究。在訪談錄音檔中，我們不乏聽到在這種僵化訪問法中，雙方對話到最後會發生不合邏輯，雞同鴨講的現象。不過，這並不表示彈性的訪問法可解決這種訪問僵化的問題。根據錄音資料，可能訪員因多年來被訓練使用標準訪問法，有時改不來舊的習慣，在轉換到彈性訪問法時會有點僵化，例如：常常在錯誤的時機開放彈性，或者訪問快結束時才跟受訪者聊天聊得很久。

總之，如何從兩者中取得中庸、適切又人性化溝通的訪問風格是

未來值得吾人反省且改進的。除了透過良好的實驗設計之外，規劃好訪員訓練，充分讓訪員瞭解調查目的、問題的設計等等可能才是解決的辦法。訪員對於訪問內容的充分理解與訪問技巧的訓練扮演著很重要的關鍵角色。如何增進訪員對訪問內容的理解，問卷如何設計得白話又口語，均與訪員技巧的運用有交互的影響。

參考文獻

- Beatty, P.
1995 “Understanding the Standardized/non-standardized Interviewing Controversy,” *Journal of Official Statistics* 11(2): 147-160.
- Belli, Fobert F., Eun Ha Lee, Frank P. Stafford, and Chia-Hung Chou
2004 “Calendar and Question-List Survey Methods: Association between Interviewer Behaviors and Data Quality,” *Journal of Official Statistics* 20(2): 185-218.
- Benney, Mark, D. Riesman, and S. A. Star
1956 “Age and Sex in the Interview,” *American Journal of Sociology* 62(2): 143-152.
- Bogardus, E. S.
1925 “Measuring Social Distance,” *Journal of Applied Sociology* 9: 229-308.
- Bradburn, N. M. and S. Sudman
1979 *Improving Interview Method and Questionnaire Design: Response Effects to Threatening Questions in Survey Research*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
- Brenner, Michael
1985 “Survey Interviewing,” pp. 9-36 in M. Brenner, J. Brown, and D. Canter (eds.), *The Research Interview: Uses and Approaches*. London: Academic Press.
- Cannell, C. F., K. H. Marquis, and L. Oksenberg
1981 “Research on Interviewing Techniques,” pp. 389-437 in S. Leinhardt (ed.), *Sociological Methodology*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Conrad, F. G. and M. F. Schober
2000 “Clarifying Question Meaning in a Household Telephone Survey,” *Public Opinion Quarterly* 64(1): 1-28.

DeMiao, T. J.

- 1984 "Social Desirability and Survey Measurement: A Review." pp. 257-282 in C. F. Turner and E. Martin (eds.), *Surveying Subjective Phenomena*, Vol. 2. New York: Russell Sage.

Dexter, Lewis Anthony

- 1956 "Role Relationships and Conceptions of Neutrality in Interviewing," *American Journal of Sociology* 62(2): 153-157.

Dijkstra, W.

- 1987 "Interviewing Style and Respondent Behavior: An Experimental Study of Survey Interview," *Sociological Methods & Research* 16: 309-334.

Dijkstra, W. and J. van der Zouwen

- 1978 "Role Playing in the Interview: Towards a Theory of Artifacts in the Survey-interview," pp. 59-83 in R. F. Geyer and J. van der Zouwen (eds.), *Sociocybernetics* (II). Leiden: Martinus Nijhoff.

Dijkstra, W. and J. van der Zouwen (eds.)

- 1982 *Response Behaviour in the Survey-Interview*. New York: Academic Press.

Dohrenwend, B. A., J. A. Williams, and C. H. Weiss

- 1969 "Interviewer Biasing Effects: Toward a Reconciliation of Findings," *Public Opinion Quarterly* 33(1): 121-129.

Dohrenwend, B. S., J. Colombotos, and B. P. Dohrenwend

- 1968 "Social Distance and Interviewer Effects," *Public Opinion Quarterly* 32(3): 410-422.

Fowler, Jr. F. J. and T. W. Mangione

- 1990 *Standardized Survey Interviewing: Minimizing Interviewer-related Error*. Newbury Park, CA: Sage.

Francis, J. B. and J. A. Busch

- 1975 "What We Now Know about 'I Don't Knows'?" *Public Opinion Quarterly* 39(2): 207-218.

Groves, R. M. and M. P. Couper

- 1998 *Nonresponse in Household Interview Surveys*. New York: Wiley.

Groves, R. M., R. B. Cialdini, and M. P. Couper

- 1992 "Understanding the Decision to Participate in a Survey," *Public Opinion Quarterly* 56(4): 475-495.

Henson, Ramon, Charles F. Cannell, and Sally Lawson

- 1976 "Effects of Interviewer Style on Quality of Reporting in a Survey Interview."

- The Journal of Psychology* 93: 221-227.
- Houtkoop-Steenstra, Hanneke
 2000 *Interaction and the Standardized Survey Interview: The Living Questionnaire*. London: Cambridge University Press.
- Hox, Joop and Edith de Leeuw
 2002 "The Influence of Interviewers' Attitude and Behavior on Household Survey Nonresponse: An International Comparison," pp. 103-120 in Groves et al. (eds.), *Survey Nonresponse*. New York: John Wiley.
- Hyman, Herbert
 1950 "Problems in the Collection of Opinion-research Data," *American Journal of Sociology* 55(4): 362-370.
- Lavin, D. and D. W. Maynard
 2001 "Standardization vs. Rapport: Respondent Laughter and Interviewer Reaction during Telephone Surveys," *American Sociological Review* 66(3): 453-479.
- Lehtonen, R.
 1996 "Interviewer Attitudes and Unit Nonresponse in Two Different Interviewing Schemes," pp. 130-140 in S. Laaksonen (ed.), *International Perspectives on Nonresponse: Proceedings of the Sixth International Workshop on Household Survey Nonresponse*. Helsinki: Statistics Finland.
- Mathiowetz, N. A.
 1998 "Respondent Expressions of Uncertainty," *Public Opinion Quarterly* 62(1): 47-56.
 1999 "Respondent Uncertainty as Indicator of Response Quality," *International Journal of Public Opinion Research* 11(3): 289-296.
- Pickery, J. and G. Loosveldt
 1998 "The Impact of Respondent and Interviewer Characteristics on the Number of 'No Opinion' Answers," *Quality & Quantity* 32(1): 31-45.
 2001 "An Exploration of Question Characteristics That Mediate Interviewer Effects on Item Nonresponse," *Journal of Official Statistics* 17(3): 337-350.
- Presser, S. and S. Zhao
 1992 "Attributes of Questions and Interviewers as Correlates of Interviewing Performance," *Public Opinion Quarterly* 56(2): 236-240.
- Raudenbush, Stephen W. and Anthony S. Bryk
 2002 *Hierarchical Linear Models: Applications and Data Analysis Methods*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Schaeffer, N. C. and D. W. Maynard

- 2002 “Standardization and Interaction in the Survey Interview,” pp. 577-600 in J. F. Gubrium and J. A. Holstein (eds.), *Handbook of Interview Research: Context and Method*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Schober, Michael F.

- 1999 “Making Sense of Questions: An Interactional Approach,” pp. 77-93 in Sirken, Monroe G. et al. (eds.), *Cognition and Survey Research*. New York: Wiley.

Schober, Michael F. and Frederick G. Conrad

- 1997 “Does Conversational Interviewing Reduce Survey Measurement Error,” *The Public Opinion Quarterly* 61(4): 576-602.

Shoemaker, P. J., M. Eichholz, and E. A. Skewes

- 2002 “Item Nonresponse: Distinguishing between Don’t Know and Refuse,” *International Journal of Public Opinion Research* 14(2): 193-201.

Sudman, S. and N. M. Bradburn

- 1974 *Response Effects in Surveys*. Chicago: Aldine.

van der Zouwen, J., W. Dijkstra, and J. H. Smit

- 1991 “Studying Respondent-Interviewer Interaction: The Relationship between Interviewing Style, Interviewer Behavior, and Response Behavior.” pp. 419-437 in P. P. Biemer et al. (eds.), *Measurement Errors in Surveys*. New York: John Wiley.

Voogt, R. J. J. and H. V. Kempen

- 2002 “Nonresponse Bias and Stimulus Effects in the Dutch National Election Study,” *Quality & Quantity* 36(4): 325-345.

Weiss, C. H.

- 1968 “Validity of Welfare Mothers’ Interview Responses,” *Public Opinion Quarterly* 32(4): 622-633.

Williams, J. A., Jr.

- 1964 “Interviewer-respondent Interaction: A Study of Bias in the Information Interview,” *Sociometry* 27(3): 338-352.

洪永泰

- 1996 《戶中選樣之研究》。臺北：時英。

陳陸輝、鄭夙芬

- 2003 〈訪問時使用的語言與民眾政治態度間關聯性之研究〉，《選舉研究》10(2): 135-158。

鄭夙芬、陳陸輝

- 2000 〈台灣地區民眾參與調查研究態度的變遷：1986-1998〉，《選舉研究》7(1): 115-138。

附錄一：各變項的題目與答項

一、婚姻生活態度題：

回答選項：(1) 很不同意 (2) 不同意 (3) 無所謂同不同意
(4) 同意 (5) 很同意

1. 『一般而言，已婚的人比未婚的人快樂』，請問您同不同意？
2. 『不好的婚姻還是比沒有婚姻來的好』，請問您同不同意？
3. 『想要小孩的人應該要結婚』，請問您同不同意？
4. 『單親家庭和一般夫妻一樣能把孩子教養好』，請問您同不同意？
5. 『一對情侶（男女朋友）即使沒結婚打算，也可以同居（住在一起）』，請問您同不同意？
6. 『一對打算結婚的情侶（男女朋友）先同居（住在一起）一段時間，是很好的』，請問您意不同意？
7. 那麼，請問您認為社會上大多數的人同不同意『婚前同居』？
8. 『夫妻若處不好，離婚是最好的解決辦法』，請問您同不同意？
9. 請問您同不同意『婚外情』？
10. 那麼，請問您認為社會上大多數的人同不同意『婚外情』？
11. 請問您同不同意『同性戀』？
12. 那麼，請問您認為社會上大多數的人同不同意『同性戀』？

二、敏感性題目：

1. 問您目前有工作嗎？

(01) 有工作且願意回答：行業_____ 職位_____

(02) 有工作但不願回答：行業_____ 職位_____

- (03) 全職的學生 (04) 學生有兼差 (05) 全職的家庭主婦
(06) 家庭主婦有兼差 (含家庭代工) (07) 退休
(08) 失業或待業 (09) 其他_____

2. 問您個人平均每個月的『工作收入』差不多是多少？

- (01) 沒有收入 (02) 1 萬以下 (03) 1-2 萬以下
(04) 2-3 萬以下 (05) 3-4 萬以下 (06) 4-5 萬以下
(07) 5-6 萬以下 (08) 6-7 萬以下 (09) 7-8 萬以下
(10) 8-9 萬以下 (11) 9-10 萬以下 (12) 10-11 萬以下
(13) 11-12 萬以下 (14) 12-13 萬以下 (15) 13-4 萬以下
(16) 4-15 萬以下 (17) 15-16 萬以下 (18) 16-17 萬以下
(19) 17-18 萬以下 (20) 18-19 萬以下 (21) 19-20 萬以下
(22) 20-30 萬以下 (23) 30 萬以上

3. 性態度題：

回答選項有：(1) 很不同意 (2) 不同意 (3) 無所謂同意不同意
(4) 同意 (5) 很同意

- (1) 請問您同不同意『看色情廣告、書刊、雜誌、看電影可以增加性方面的常識』這句話？
(2) 請問您同不同意『男人有時候到色情場所應酬是可以接受的』這句話？
(3) 請問您同不同意『女人有時候到色情場所應酬是可以接受的』這句話？

4. 請問您多久上一次色情網站？

- (1) 沒有(含不會上網) (2) 只有一兩次 (3) 每月一兩次
(4) 每週一兩次 (5) 每週兩次以上

三、非敏感事實題：

1. 請問不包含自己，與您同住的人一共有幾位？
(01) _____人 (50) 超過 50 人以上

四、訪員工作態度量表：

請問您同意不同意以下說法？

- 回答選項：(1) 很不同意 (2) 不同意 (3) 無所謂同不同意
(4) 同意 (5) 很同意

(一) 自願性態度

1. 『訪員應該尊重受訪者的個人隱私』
2. 『我們不須對受訪者強調自願接受訪問的重要性』

(二) 說服力態度

3. 『如果感覺到受訪者不會確實回答，我們最好還是讓他（她）拒訪，不必說服他（她）接受訪問』
4. 『只要我們努力，即使意願很低的受訪者也可以被說服接受訪問』
5. 『對於不願意接受訪問的人，我們應該努力去說服』
6. 『如果受訪者不願意接受訪問，拒訪是可接受的』

五、社會距離量表：

回答選項：(1) 從未 (2) 很少 (3) 有時候 (4) 經常

1. 您覺得常不常跟『親戚』的看法不同？
2. 您覺得常不常與『朋友』的看法不同？

3. 您覺得常不常跟『隔壁鄰居』的看法不同？
4. 您覺得常不常跟『國內大多數人』的看法不同？

附錄二：質化資料編碼的實例

範例一：B 卷（彈性化訪問問卷）的逐字稿

題目：那請問一下子您平均您個人來說，平均每月份的『工作收入』一個月大概是 2 到 3，3 到 4 阿，4 到 5 以此類推大概是多少錢？5 到 6 阿，6 到 7 阿

訪談對話：

受訪者：那不一定阿……

訪員：平均來說，大約就好啦……

受訪者：不一定啦，那沒辦法平均……

訪員：平均沒辦法，一……一個月 5、6 萬塊錢嗎？

受訪者：有啦……有啦……

訪員：有啦又

過錄結果：

逐字稿的編碼一（0：沒有）：（5）有意隱瞞

錄音檔的編碼二（0：沒有）：（4）有錯誤，但無法確認真正回答，新增代碼

最後分析的編碼（0：沒有）：（1）有錯誤回答

範例二：B 卷（彈性化訪問問卷）的逐字稿

題目：請問一下子您認為您同不同意『男人有時候到色情場所應酬是可以接受的』這句話你聽下來阿是同意還是不同意？

訪談對話：

受訪者：看阿…要看你是什麼工作阿，你……

訪員：恩，有時候啦，就是說男人有時候到色情場所應酬是可以接受的，這句話你是比較偏向於同意還是不同意？

受訪者：對對對…

訪員：是嗎？

受訪者：ㄟ、

過錄結果：

逐字稿的編碼一（0：沒有）：（7）有意順從訪員

錄音檔的編碼二（0：沒有）：（5）有錯誤，但無法確認真正回答，新增代碼

最後分析的編碼（0：沒有）：（1）有錯誤回答