

研究論文

督導在面訪調查中的角色與影響：以 2013 年台灣選舉與民主化調查為例*

蔡秀惠** 陳光輝***

摘要

調查研究工作者嘗試很多的努力，是為了避免在調查過程中產生誤差。然而，扮演監督者與守門員的督導對於資料品質有很大影響，但他們在調查過程中的角色與影響仍未被仔細地探討。本文藉由質化訪談與觀察的方式蒐集資料，檢視參與 2013 年「台灣選舉與民主化調查」計畫督導，在面對面訪問過程中的角色與影響。我們發現督導對於訪員在執行調查過程中，是否願意依照標準化流程進行訪問有所影響。此外，我們認為如果督導願意善盡其職，調查資料品質將會被提升。

關鍵詞：面訪、督導、台灣選舉與民主化調查

* 本文原始初稿發表於「台灣選舉與民主化調查 2014 國際學術研討會」，謝謝劉嘉薇與鄭芬芬教授於會中提供寶貴修改建議。感謝兩位匿名審查者包容我們不完整的初稿，耐心提供許多重要的修改意見，讓本文得以實質改善，以目前面貌呈現。

** 中正大學政治學研究所碩士。

*** 通訊作者。中正大學政治學系副教授，Email: polkhc@ccu.edu.tw。

The Roles of Field Supervisors in Face-to-Face Interviews and Their Impacts on Survey Quality of Taiwan's Election and Democratization Study, 2013

Hsiu-Hui Tsai*, Kuang-Hui Chen**

ABSTRACT

While survey researchers have made efforts to avoid the occurrence of bias during each step of survey research, the roles and impact of field supervisors have not received enough attention. Field supervisors are the gatekeepers to ensure data quality since they are responsible for monitoring the conduct of interviewers. This paper examines the roles of field supervisors in the execution of survey questionnaires via face-to-face interview method by conducting qualitative interviews and observations with the field supervisors of Taiwan's Election and Democratization Study, 2013 (TEDS 2013). It is found that the field supervisors play an important role which shapes the interviewers' attitudes toward the standardized interview protocol. Furthermore, it is concluded that when a supervisor responsibly fulfills his or her duties, the quality of survey data is improved.

Keywords: face-to-face interview, field supervisor, TEDS

一、研究背景與目的

訪員與督導是調查研究中資料蒐集的第一線人員，當訪員遇到問題時應先向督導反映，由督導予以協助並解決訪員的問題。若督導無

* Master, Department of Political Science, National Chung Cheng University

** Associate Professor, Department of Political Science, National Chung Cheng University. Email: polkhc@ccu.edu.tw

法解決訪員問題，則應該由研究助理或是研究人員介入處理（劉從葦、陳光輝 2005）。督導擔任的角色是督促與教導訪員如何進行標準化訪問、檢查及整理訪員所繳回的問卷及資料，並透過「複查」確認訪問的品質（游清鑫、蕭怡靖 2005a）。總的來說，在執行訪問計畫時，督導是掌控訪員訪問進度並且維護訪問品質的最前線。

目前關於調查實務的研究多聚焦於訪員，所給予的建議多在於藉由訪員訓練及督導制度來減少訪員誤差，例如訪員訓練課程內容應如何改進、訪訓時間長短對訪訓成效的影響、督導制度建立與運作的方法等（劉義周 1996, 2007；鄭夙芬 2000, 2006）。督導在面對面訪問的執行過程中，扮演了重要的角色，對於研究計畫所產出的資料品質有實質的影響。以台灣選舉與民主化調查（Taiwan's Election and Democratization Studies，以下簡稱 TEDS）為例，督導在調查執行過程中，是掌握訪問進度與控管訪問品質的重要關鍵：督導透過與訪員聯繫及監督訪問程序以掌握訪問進度，確認訪問是否依照標準化原則進行，並透過檢查問卷及複查以控管訪問品質。然而，既有與調查研究相關的文獻通常聚焦於訪員的角色與影響，而將督導視為控制與監督訪員調查品質的一環。督導不被視為是調查過程中一個單獨的環節，因此相關研究較少針對督導對訪員所可能產生的系統性影響進行檢視。我們希望透過訪談以及參與觀察，針對督導在調查執行過程中的角色與可能的影響進行一個初步的探討。

二、調查誤差、資料品質與督導

抽樣調查的目的在於藉由樣本資料的蒐集與分析，研究者得以由樣本針對母體參數進行估計。當樣本估計值與母體真實值之間為相等

的關係時，這項調查是一個完美無誤差的狀態；當兩者之間有差異時，表示這項調查是有誤差存在的。整體而言，調查誤差可以分為兩個部分：抽樣誤差與非抽樣誤差。調查研究工作者期待的是讓調查誤差的總和降至最低，以提高資料品質。既有的文獻裡，討論影響調查資料的品質時，總會提到抽樣方法、問卷設計與訪員影響等角色的影響，但甚少針對督導進行討論。以下我們針對調查誤差、資料品質進行討論，並探討督導的可能影響。

（一）調查誤差

調查誤差 (survey error) 意指在調查執行過程中所獲取的觀察值 (obtained values) 與研究者所欲探討之母體真實值 (true value) 兩者間的差異 (Weisberg 2005: 18)。這些誤差並不是單一因素造成的。Weisberg (2005: 18-19) 提醒我們，誤差可能發生在調查的每一個執行階段。如圖 1 所示，誤差可以分為三大類：第一類是受訪者選樣上的議題，包含了抽樣誤差、涵蓋誤差及單位無反應誤差；第二類是回應精確上的議題，包含項目無反應誤差、因受訪者而產生的誤差及因訪員而產生的誤差；第三類是調查管理上的議題，有調查後的誤差、調查方式的誤差及機構效應。上述各項誤差會導致測量信效度的傷害、估計值的偏誤以及內外信效度的損失。

訪員在調查研究中扮演資料蒐集者的角色，是調查研究中的第一線人員。若訪員的訪問執行過程中出了問題，便會影響到資料的正確性與代表性。是以，許多研究者在調查誤差中都特別重視訪員所造成的影響 (劉義周 1996, 2007；鄭夙芬 2000, 2006)。一般而言，調查工作者多藉由訪員訓練與督導來避免訪員造成的誤差。訪員訓練課程的重點，在於教導訪員所謂標準化調查的原則、方法與訪問的技巧，

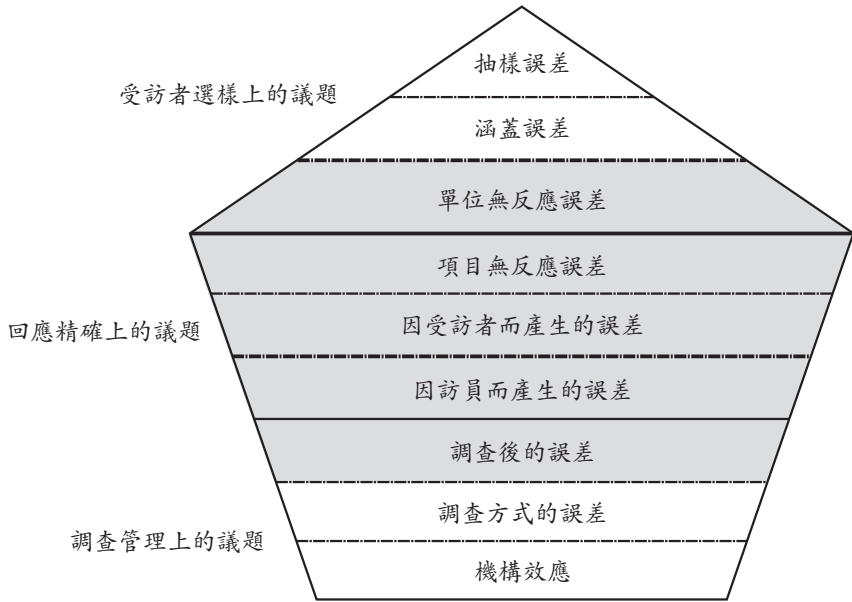


圖 1 調查可能產生的誤差——督導可能影響的範圍

資料來源：參考 Weisberg (2005: 19)，作者修改之。

並且讓訪員認識自己在訪問中所扮演的角色、所應完成的工作及確實執行訪問。督導則是對訪員進行督導的工作，其責任除了監督與協助訪員的工作情況外，還需要提供訪員與助理之間即時的回饋，以確保訪員在訪問過程中，正確執行標準化調查訪問原則及方法（劉義周 2007）。

然而，劉義周（2007）亦指出督導間也有不標準化的問題，不同的督導可能會有不同的工作程序，對問題有不同的處理方式等，而造成資料品質的疑慮。一位督導通常管理數位訪員，若督導的工作狀況表現不佳，對資料品質可能產生廣泛性的影響。我們在圖 1 中以灰色底來呈現與督導相關的誤差。這些誤差未必是督導直接造成，但卻是

因為督導監督不周，致使訪員在執行調查過程中未依循標準化流程而產生誤差。

在單位無反應誤差方面，督導可能的影響，在於有沒有督促訪員依規定積極尋找中選受訪者，並以適當技巧鼓勵受訪者接受訪問，避免單位無反應的發生，導致代表性的傷害。在項目無反應誤差方面，督導可能的影響，在於是否指導訪員以標準化流程進行訪問，避免不必要遺漏值的出現，而導致資訊的流失與估測的偏誤。在因受訪者而產生的誤差方面，督導可能影響的範圍，在於是否指導訪員以必要且符合標準化規定的訪問技巧，讓受訪者理解題意、提供有效回應，避免測量值信效度受到傷害。在因訪員而產生的誤差部分，督導可能影響的範圍，在於是否指導訪員依標準化流程進行訪問，避免造成受訪者回應上的誤差。在調查後的誤差方面，督導可能的影響，在於對於完訪問卷的檢查，其檢查問卷的細心謹慎程度，會影響到後續進行過錄、鍵入、除錯等步驟，督導若沒有謹慎檢查問卷，可能使得問卷紀錄上有不詳細或不清楚之憂，繼而影響問卷資料品質。

（二）標準化、資料品質與督導

如前所述，調查研究資料的誤差為樣本估測值與母體真實值之間的差異，此差異量的大小，可以用來評估調查資料品質的良窳：誤差越大代表品質越差，差異越小表示品質越佳。此概念雖然容易理解也合理，但一個根本的困擾在於：雖然真實母體值確實存在，但多數狀況下，無人知曉真實母體值究竟為何！因此，在僅有蒐集到樣本資料與樣本估計值的狀況下，我們無從單由評估其與母體真實值之間的誤差量為何，來評估資料品質狀況。

事實上，資料品質涉及的面向，不僅包括上述的樣本估計值與母

體真實值誤差量，也包含了資料合用性、即時性等因素（Juran and Gryna 1980）。Biemer and Lyberg（2003: 13-18）提出我們不應僅聚焦於抽樣調查的產出結果，更應該由資料蒐集過程來了解各項抽樣調查的資料品質。在有好的過程品質（process quality）的狀況下，才會有好的產出品質（product quality）。因此，調查研究工作者強調樣本調查資料蒐集過程，特別是標準化的執程序，由此了解資料品質的狀況。

Fowler and Mangione（1990: 14）指出影響調查資料品質中最關鍵的因素，在於資料蒐集過程的標準化。標準化調查訪問原則，是減少訪員誤差的方法；訪員訓練的籌備、執行與督導制度，都是希望能夠經由一致的訓練課程，達到訪問標準化的目的（陳陸輝等譯 2008；劉義周 1996；鄭夙芬 2000；Fowler and Mangione 1990）。

Fowler and Mangione（1990: 141）亦指出在問－答的訪問過程中，透過督導制度才能夠落實標準化調查訪問。訪員是調查研究中第一線基層人員，為了避免因為訪問過程不同而產生的訪員誤差，必須在訪問執行前進行訪員訓練，在訪員訓練結束後，則是透過督導的監督與指導進行標準化的訪問。鄭夙芬（2000）指出，除了編寫詳細的訪員手冊外，訪員訓練課程本身只是訪員訓練的開始，訪員的訓練是訪問過程中持續性的工作，唯有落實督導制度，持續發現訪員錯誤並給予即時的回饋，才能解決問題並有效控制訪問品質。

督導不僅在調查過程中於最前線掌控訪問進度與維護訪問品質，在資料品質方面，游清鑫、蕭怡靖（2005b）亦指出督導對問卷內容進行檢查與複查，是後續資料處理的第一道程序。具體而言，在訪員繳回完訪問卷後，為了確保訪員在問卷上填答的正確性，避免出現漏問、跳問或者是不合規定的訪問執行方式，督導應該針對每一份問卷進行詳細的檢查，以確保資料的品質。

簡言之，督導在調查計畫中扮演了關鍵的角色地位，對訪員的行為與資料的檢核有重要的影響，包括了：樣本代表性、項目與單位無反應率及編碼正確性等，這些因素對使用樣本資料進行分析之研究的效度，具有關鍵的影響。事實上，一個表現不佳的督導所帶來的影響，遠超過一個表現不佳的訪員所帶來的影響，因為督導的職責不僅在於掌握訪問進度及完成訪問，更有維護訪問品質這一重要任務。

鄭夙芬（2006）指出訪員是資料偏差的重要來源，因此重視訪員執行訪問過程才能確保資料品質，透過訪員訓練與督導制度，來加強訪員對於標準化程序的了解與貫徹，是減少訪員錯誤並增進研究品質的關鍵。具體來說，督導在訪問執行過程中，直接面對訪員，並有監督及指導訪員的任務。督導可說是持續對訪員進行標準化訓練的工作者，但我們不能忽略督導也可能有不標準化的情形，因此，探討督導在調查研究中的角色與影響有其必要性。是以，本文藉由 TEDS 調查執行過程中不同角度的觀察，包括助理、訪員與督導本身，實際評估探討督導在調查過程中的角色以及可能產生的影響。

三、研究設計

本文以 2013 年的台灣選舉與民主化調查（以下簡稱 TEDS2013）研究助理、督導與訪員為研究對象，探討督導在調查執行過程中的角色與影響。TEDS 為大型調查研究計畫，國內外學界頻繁使用 TEDS 資料，藉由督導角色與影響的分析，我們提出可能的建議，期望能進一步提升樣本調查資料的品質。

本文共同作者之一參與了 TEDS2013 調查執行過程，擔任地區助理，參與工作包括了：招募督導與訪員、督導訓練、訪員訓練、訪問

執行過程的相關聯繫及問卷複查等工作，在各階段的訓練與工作時，與各區助理及督導也有相當程度的互動。因此，共同作者透過親身觀察，記錄與描述督導、助理及訪員之間的行動與互動。此外，在 TEDS 2013 調查工作結束後，與督導、助理及訪員進行訪談與對話，從他們的角度來揭示他們對於本研究所欲探究之現象的可能觀點。

本研究採取質性研究方法。我們以半結構式訪談為主，以參與觀察為輔，進行資料的蒐集。在訪談部分，除了依據附錄 1 的訪談大綱問題提問之外，也針對研究對象在訪談過程中所回答的內容進行發問，研究者希望能夠藉由談話的方式，促使研究對象對研究主題多表達想法與意見，藉以蒐集更多資料。如同附錄 1 所示，我們分別由助理、督導與訪員三個角度，來檢視督導在調查執行過程中的角色與影響。藉由這些問題，我們試圖由調查中三個密切相關的角色，來獲得以下資訊：督導過往的調查經驗與想法、在調查執行過程中的實際行為、督導實際行為所產生的影響。藉由這些資訊，我們得以了解：有哪些因素影響了督導在調查中的實際行為？督導對訪員以及訪員行為的影響為何？督導對資料品質的可能影響為何？在下面的分析裡，我們聚焦於這幾項議題進行討論。

訪問流程圖如圖 2 所示，圖中實線的箭頭表示兩者間有上下的指揮關係。如專任研究助理必須依照執行單位所賦予的任務執行調查，並給予兼任研究助理部分執行的任務；各區督導（群）則是依照兼任研究助理的分配與協調，負責各個訪問地區的督導工作；訪員則在訪問過程中，直接受到督導的監督與協調。虛線部分則表示不強調兩者的統屬關係，是說明兩者在調查執行過程中存在的互動事實。流程圖中的灰色方塊，則是本研究欲研究的角色，粗體虛線顯示了助理、督導與訪員間互動的情形，所要強調的且與其他虛線不同之處，在於這

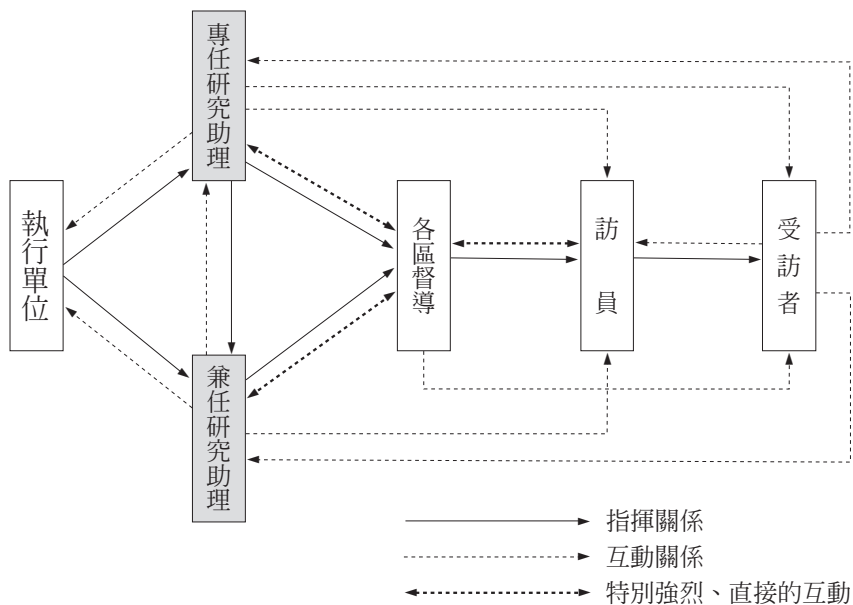


圖 2 TEDS 訪問流程圖

資料來源：參考游清鑫、鄭夙芬、陳陸輝（2001）之訪問流程圖，作者自繪。

三者調查執行過程中，有更強烈及更直接的互動。

從圖 2 訪問流程圖中，可看出督導與研究助理及訪員有著直接的互動關係；因此，我們以助理、督導與訪員為主要研究對象。我們首先透過電子郵件邀約訪談，有所回應者則進一步邀約訪談，研究對象涵蓋了北中南區的助理、督導與訪員。原因在於我們已經知道，助理、督導與訪員在訪問執行過程中互動密切，我們希望能透過這些訪談對象，從不同的角度來探討督導的角色與影響，而在考量不同世代督導可能有不同想法下，我們也訪問一位 TEDS2012 督導。

由於 TEDS2013 各區助理、督導與訪員，也有曾經參與過往 TEDS 面訪案者，本研究藉由訪問其不同時間參與 TEDS 面訪案的經驗，也

能夠對於不同世代間督導的差異進行探討。訪談時間介於 2013 年 8 月 19 日至 2013 年 10 月 31 日之間。附錄 2 為研究對象基本資料與介紹。

四、資料分析

本文旨在探討督導在 TEDS 中的角色與影響，研究方法主要是從訪談所得的資料，以及研究者親身參與觀察調查過程的筆記，進行整理、理解與詮釋。

督導在調查執行過程中是不可或缺的角色，他們是連結訪員與助理間的重要橋梁。督導的具體工作是負責傳遞訊息給訪員、回饋訪員資訊給助理，最重要的工作則是適時地監督與指導訪員的訪問過程（游清鑫、蕭怡靖 2005a, 2005b；劉義周 1996；鄭夙芬 2000, 2006）。各區督導與各區執行小組老師、助理與訪員密切互動；而在此種互動情形下，與督導最有直接接觸及最能夠直接觀察到督導可能影響者則為助理、各區其他督導與訪員。在下面的分析中，我們首先探討督導在 TEDS 中的角色；接著探討督導對訪員與調查執行過程的影響；最後則評估督導是否可能成為調查誤差的來源。

（一）督導的角色

首先我們從助理角度來看，受訪者一致認為督導在 TEDS 中扮演著相當重要的角色，他們所認知的督導角色，與督導工作對於調查是否能順利完成有著相當大的必要性與重要性。

「我覺得他是品質中心的、問卷資料品質的把關吧。我覺得無論是在監督時間、或者是監督訪員進度上、或者資料把關這

些，督導都很重要……第一個，督導要督促訪員的進度，第二個，督導要把關訪員的訪問工作，訪問的內容跟訪問的品質，就是變成了其實這個角色非常非常重要。」(A01)

「督導如何掌控問卷品質是很重要的。」(A03)

受訪者 A01 認為督導必須督促訪員進度、把關訪員訪問工作；受訪者 A03 則於訪問過程中不斷的強調督導乃掌控問卷品質者。

「基本上督導他等於是銜接助理與訪員之間的橋梁，他必須要去按照，可能就是執行的助理或是整個執行小組的老師，他們所設計好的一些規則及安排，但是他們又是第一線面對訪員的，訪員有任何問題他們必須優先去處理……最重要的就是把責任區域給完成；第二個就是擔任橋梁的工作，那再可能第三個就是說可能互相支援吧。」(A02)

受訪者 A02 認為督導是助理與訪員間的溝通橋梁，督導也必須協助解決訪員在訪問過程中遇到的問題，督導除了將自己的責任區域完成外，必要時也需要支援其他訪區。

「就是要先了解你的問卷的內容是什麼，然後整個執行的過程的方式，就是你要確保。」(A05)

受訪者 A05 認為督導必須要熟悉問卷內容以及調查執行的方式，也就是督導必須要確保訪員執行訪問時有遵守標準化程序，並且能夠在訪員對問卷不清楚時適時地為訪員解惑。

總言之，對助理來說，督導的功能是資料品質把關、監督進度、銜接助理與訪員之間的溝通橋梁、支援訪員人數不足的訪區、掌控訪

員情況及確保調查執行方式合乎標準化原則等；當督導的功能有所發揮時，將對調查的順利執行有極大的助益。

而在督導角度上，除了透過督導手冊所載明的工作，以及督導訓練所說明的的工作外，督導在調查實際執行前以及執行後，其所認知到的督導功能與角色是否有不同之處，也值得探討。由於參與 TEDS 2013 的督導或有面訪經驗或無面訪經驗，因此以下將督導略分為無面訪經驗與有面訪經驗二類闡述，並比較兩者間的差異。

依據訪談內容，在訪問執行前，無面訪經驗的督導通常會向有面訪經驗的同學或學長姊打聽督導的工作，被告知的督導工作內容與上述研究助理的角度類似，主要工作內容便是監督訪員進度、檢查問卷品質、傳達資訊、聯繫訪員等。然而這些工作內容，並非僅透過督導訓練與督導手冊便能夠使督導熟悉，無面訪經驗的督導在調查執行初期，可能還是處於混亂的狀態，畢竟他們訪問經驗少，對於如何監督進度、檢查問卷恐有不足之處。

研究者透過參與觀察 TEDS2013 督導群，在訪問初期與督導群進行面訪討論會議時，便注意到無面訪經驗的督導有時候自己並不熟悉問卷內容及執行程序，因此對調查執行方式有些質疑，而且該督導擔任訪員所完成的問卷，在某些能夠得到答案的部分有所錯誤，導致了有遺漏值的情況，這應該是能夠避免的情況。在這樣的情況下，該督導對其訪員與訪員完成的問卷品質，以及自己擔任訪員完成的問卷品質，便可能有所影響。

「反正一切就是比較不清楚，就後來才知道可以從這些去了解這樣。」(B06)

「像我剛講的，就是另一個你到底回來問卷檢查出來到底對或

錯。這個問卷檢查我是跟另一個督導學姊學的怎麼檢查。」
(B08)

如同 B06 與 B08 這兩位督導的分享，無面訪經驗的督導們通常在調查執行一段時日，也就是在第一次全區督導會議的檢討會上，由專任助理提點告知更多訪問檢查技巧，或者是向有經驗者請教後，才開始對如何監督訪問進度及控管訪問品質有所掌握。

此外，對於無面訪經驗的督導而言，督導訓練對於了解督導工作內容以及督導責任非常重要。

「我覺得督導訓是真的滿重要的，因為就是那天參加完才會覺得說，真的是一個頭兩個大耶，知道督導的工作內容和實際要做的事情真的是很……就是它不是困難的，在技術面上是不困難，但很多小細節要弄……就是老師講的那席話，讓我可以了解到說我的職責是非常非常重要的。」(B06)

受訪者 B06 便提到在剛開始接觸 TEDS2013 之前，雖然有事先詢問過有督導經驗的同學，但起初他並不知曉督導職責對於 TEDS 有何重要性，透過督導訓練才了解督導工作內容及實際作業事項。

另一方面，有面訪經驗的督導們多是以自己過去當訪員之經驗，或者是過去與督導互動時所見，從而側面了解督導的工作內容。他們在開始督導工作前對職責的認知有：督導須不斷與訪員聯繫、協助訪員進行訪問並追蹤訪員進度。這類有訪員經驗的督導，在剛接督導這份工作時，比較不會向前輩詢問督導的工作內容，多有賴於過往訪問經驗，而在實際執行後，他們對於督導功能與角色的認知，通常有更深刻的體悟：

「應該是去控管整個訪問的品質，然後去掌握他，因為他要負責發給訪員套數，那他也要去控管整個樣本的準確度。」(B02)
「那實際做之後呢，發現一萬八薪水根本不夠，這根本是 24 小時責任制……我覺得我現在做得跟我一開始想的一樣啊，就是定期追蹤回報。但我發現這件事情沒有講的那麼簡單。」(B04)
「那訪員要遞補、要淘汰，甚至不同鄉鎮之間的訪員要互相支援，其實這些都是和其他督導之間的互動，所以這個是當訪員的時候看不到的。」(B07)

他們了解到督導職責所在，並非僅是自己擔任訪員時所理解的工作內容，督導職責除了聯繫訪員及處理問題外，還必須要協助訪員甄選、監督訪問進度與控管訪問品質，有些時候可能要支援別區，督導工作內容十分繁雜。

至於督導有無面訪經驗，對於督導工作表現的差異而言，過去相關研究都提到擔任督導的必要條件是曾經擔任過面訪案訪員（劉從葦、陳光輝 2005；陳義彥等 2009: 210；游清鑫等 2001: 49）。督導若是曾經有訪問經驗，應該更能勝任督導職位，有訪問經驗者相較於無訪問經驗者，更能進入調查的實際情況；一般來說，大部分的人都認為無訪問經驗的督導在調查執行初期，可能會不知道自己應該做什麼，因為他們沒有相關的訪問經驗，足以讓他們知道自己什麼時候該做什麼。這種情況是可以理解的，然而本研究卻注意到另一個現象：

「可是因為其實我一剛開始當督導的時候也是整個手足無措啊，因為我真的不知道到底什麼事情才是一個督導該做的事情。」(B03)

部分受訪者，例如 B03 在參與 TEDS2013 前有擔任面訪員的經驗，但是他跟無面訪經驗的督導一樣，都在調查執行一陣子後，才開始掌握如何監督訪問進度及控管訪問品質。進一步了解受訪者過去與督導相處情形時，從 B03、B04 的訪談資料中可以發現，他們擔任訪員時與督導的互動並不多，督導與訪員的接觸僅止於公事上的回報，他們沒有機會了解督導的工作內容是什麼，也連帶的影響了他們日後在擔任督導上對於督導職責的了解。

「我以前督導就是，就不太管我嘛，然後有時候會很想跟他分享事情，但是他也不太理我。」(B03)

「我那時候當訪員喔，我的督導沒有在理我，我也沒有在理他。」(B04)

也有督導過去擔任訪員時與督導的互動頻繁且良好。例如，有受訪者提到，過去在與督導接觸時，督導常常會和他們聊天並關心訪問進度。他們在與督導的互動中了解到督導在做什麼以及督導工作的困難度，不僅使得彼此間情誼更為加深，雙方有革命情感產生，也因此讓調查更為順利。

是故，訪員與督導的互動情況對於訪員在訪問上是有影響的，且對於其日後擔任督導也會有所影響。訪員與督導互動良好，不只是公事上的回報，有時候也會聊天，這些互動能讓他們更為了解督導職責是什麼，這些側面了解甚至可能對於他們日後擔任督導時有所幫助；假若訪員與督導接觸少，在互動上僅有公事上的回報，那麼訪員便無從了解督導在做什麼，以及督導對於訪問工作能有什麼幫助，這個督導變成只是一個傳聲筒，對訪員來說督導究竟在做什麼他們完全不知道，因此當自己成為督導時也不知道督導份內的事是什麼。

這些過去與督導接觸的面訪經驗，也會讓他們的督導方法有所不同。例如 B04 便提到他認為督導與訪員的互動還是要頻繁，他過去與督導的接觸太少，因此他這次在督導方法上便試著改善，他會主動與訪員接觸。

那麼對於訪員來說，督導的角色究竟是什麼呢？訪員與督導間的聯繫應該相當頻繁，督導必須善盡職責，發揮其掌握訪問進度與控管訪問品質的功能；督導手冊會提醒督導與訪員必須在固定時間聯絡，通常會建議督導與訪員在調查執行期間，由訪員在固定時段向督導回報進度，例如要求訪員每天回報、或一個星期回報一次進度，或者由督導主動聯繫訪員。督導可能會在聯絡的過程中，再度提醒訪員某些訪問要求：

「做人要誠實、腳踏實地、不要亂做，要標準化，然後這樣你才可以當一個好訪員。我督導就一直跟我說不要作假、講一些案例，然後就知道不要作假。」(C01)

「就是告訴你該怎麼做，就是整個作業流程該怎麼做。」(C02)

「應該是排解訪問上的困難吧。我覺得還滿重要的，因為你遇到困難的時候你也不知道找誰，下意識就是問督導好了。」(C03)

「鼓勵跟監督吧，還有就是有一些經歷的分享。」(C04)

從訪談資料中可以發現，督導對於訪員來說是要求標準化與解決困難的角色。督導在訪員執行訪問前，便應該向訪員說明標準化的重要性、調查訪問執行程序應如何進行，以及督導與訪員必須保持聯絡，避免出現訪員消失的情形。有些時候，督導適時的鼓勵，或許可以激發訪員繼續執行訪問的動力，督導也可以調適訪員的心情，藉此增進督導與訪員之間的交流及建立情誼，也能夠讓訪問執行更為順利。

然而某些情況下，訪員與督導的關係或許不那麼親近，比較類似公事公辦的情況；研究對象 C05 便是與督導接觸較少的訪員，他對於督導角色的認知是：

「我也不知道耶，因為我也不知道就是他在這個裡面的作用到底是什麼。因為我覺得，他就是我要去聯絡的人啊，就這樣子，也沒有說什麼會影響我，應該沒有啊。」（C05）

受訪者 C05 認為自己在訪問過程中並沒有遇到太多困難，因此他與督導之間的互動大多是電話聯繫報告訪問進度，談話內容也多與訪問進度有關，雙方的互動僅限於此。這情況與前面督導受訪者 B03 及 B04 可以互相呼應，當訪員與督導互動少，那麼訪員可能不清楚督導實際上在做什麼，對於訪員而言，督導只是一個聯絡對象，除此之外並沒有任何幫助。而大部分訪員除了與督導進行公事上的回報外，偶爾會向督導抱怨訪問困難及分享訪問經驗，督導也會藉此與訪員分享過往經驗，並給予建議。

根據上述訪談資料，在助理眼中，督導扮演著問卷品質監督者、訪問進度監督者、資訊傳達者、標準化訪問指導者與協助調查行政事項者；在督導眼中，自己扮演著訪問進度監督者、問卷品質監督者與資訊傳達者；在訪員眼中，督導扮演著標準化訪問指導者、問題排解者、監督者、鼓勵者、經驗分享者與聯絡者。助理與督導眼中的督導角色類似，都強調督導監督與維護問卷品質的職責，而訪員眼中的督導則僅限於指導者、排解者及監督者的角色，較不清楚督導在問卷品質維護上的角色。原因乃在於訪員負責完成訪問即可，他們與督導及助理所背負的職責與經驗有所不同。

（二）督導的影響

本節聚焦於各類調查執行人員（助理、督導、訪員）的角度，從中評估督導對於訪員在執行訪問過程的影響。

助理直接與督導進行互動與接觸，他們能觀察到督導與訪員之間的互動情形，並且可能透過與督導共事與談話，了解到督導與訪員之間的互動情形。首先從助理角度來看督導的影響：

「督導的態度會影響訪員敢不敢（不遵守標準化訪問），或者說他對於自我標準化的要求啊。」（A01）

「那假如督導對訪員都漠不關心，那訪員他可能對這個計畫執行的進度可能就沒有什麼壓力，他可能會覺得說我沒有完成也沒關係啊。」（A02）

「因為督導要傳遞助理那邊或政大那邊給的訊息啊，所以他們一定是對他們有一點要求的啊。」（A03）

從訪談資料中可以發現助理認為督導的態度會影響訪員的態度。督導對調查抱持著謹慎且有著標準化的要求時，確實會影響訪員對於調查的態度。亦即，當督導越重視調查，會越重視調查執程序的重要性，也會對訪員工作內容執行上有所要求，並且會關心訪問情況及進度，讓訪員有一定的壓力去執行訪問工作。督導通常會頻繁的與訪員通話和信件往來，在傳達執行老師的要求時，也會告誡訪員在訪問時遵守標準化原則。

此外，督導對於訪員的關懷與激勵，也在某種程度上能影響訪員執行訪問：

「假如說督導他能夠給他很大支援的話，其實是對訪員幫助很大、對計畫幫助也很大。」(A02)

「我們的督導作法通常都還會關心他一下，說那你訪問怎麼樣啦、有沒有遇到什麼壞人啦、有沒有不配合的人之類的。」(A03)

受訪者 A02 與 A03 都提到督導適時的支援與關心，對訪員有所幫助，透過支援與關心建立共同革命感，一同完成訪問執行。訪員若感受到督導對自己的態度，自信心也能夠增加。

督導除了監督進度與控管訪問品質外，同時也是助理與訪員之間的溝通橋梁，然而督導若僅是一味的傳達訪員訊息給助理時，會帶來什麼影響呢？

「因為如果一個督導每次去跟訪員溝通的時候，都只會聽訪員抱怨，然後就跟他說沒關係啦，那你就盡量吧，能問的就問不能問的就沒關係，如果他都抱持這樣的態度的話，就變成了縱容訪員去你想要怎樣做就怎樣做，而不是監督訪員的角色。」(A01)

「督導真的是只負責傳達指令幹嘛的，或許可能意義就真的不太大了。」(A02)

受訪者 A01 認為當督導在與訪員互動時，僅是扮演聆聽者的角色，沒有運用訪問經驗與訪問技巧帶領訪員進行訪問的話，督導功能是无法發揮的；受訪者 A02 也認為若督導僅扮演傳達指令的角色，沒有適時地指導訪員訪問技巧，便可能失去了督導的作用。當督導僅是單純地傳達訊息時，產生的影響可能是督導功能消失了，調查執行中

的督導角色形同虛設。

簡言之，在助理眼中，督導不能只是一味聽訪員抱怨或替訪員抱怨，必須讓訪員清楚訪問標準化原則且付諸執行，並且應該適時地將訪問技巧與訪問經驗分享給訪員。假若督導只是聽訪員抱怨且安慰訪員，並沒有指導訪員正確的標準化原則，那麼督導的功能便無法發揮了。

若督導與助理對於督導能造成的影響認知相同時，那麼督導對於調查的態度，可以影響訪員對於調查的態度：

「那督導的影響就是他的態度的確會影響到訪員。我覺得啦，不是有那麼積極，有可能會影響到訪員是否重視這個調查。」
(B08)

受訪者 B08 也提到督導對於調查的積極與否，可能會影響到訪員是否重視調查。他認為一個對調查態度不積極、對訪員及訪問完成的問卷不聞不問，等到調查執行過一段時日後才做問卷檢查的督導，這樣的態度可能會直接影響到訪員，讓訪員覺得督導並不重視這個調查，因此自己的訪問是否有按照標準化，以及是否有確實完成，也就不那麼重要了。

此外，督導的訪問經驗，可以在訪員有訪問相關問題時提出適當的解決之道，對訪員的調查工作產生正面的影響：

「我覺得督導是比較像是經驗的傳承吧。因為你可能當過訪員，所以你有當過訪員（的經驗），或是訪員已經當過訪員，但他還想要更好一些的時候，就真的比較像是經驗的傳承。」(B03)
「但是我自己的工作的話，當然我覺得我自己經驗是對他們會

有幫助。」(B07)

從訪談資料中可以發現，有訪問經驗的督導（受訪者 B02、B03、B07），多半認同自己的訪問經驗，能夠給予訪員幫助與建議。然而現在要招募有訪問經驗的訪員擔任督導，也是日益困難的一件事，由於督導常常招募不足，因此便可能由沒有訪問經驗者擔任督導（劉從葦、陳光輝 2007）。TEDS2013 要求參與此次計畫的督導，如果先前沒有面訪經驗，都必須擔任該次調查中一里的訪員，此作法是否有效果呢？

「實際操作以後，對於自己當督導是很重要的。因為我可以給底下的訪員很多具體的建議，因為自己經歷過。」(B05)

「我覺得這個要求是必要的，一開始其實也有覺得身兼二職那種感覺，可是我覺得因為有先去做過，所以才知道這個當中會遇到什麼問題，然後要去怎麼克服它，那也才能夠從訪員的角度去看。」(B06)

受訪者 B05 及 B06 都是無面訪經驗的督導，雖然認為身兼督導、訪員二職會有一定程度的辛苦，但都肯定這個要求是必要的。這個要求類似邊做邊學的概念，無面訪經驗的督導透過實際訪問，學習訪問經驗與技巧；正因為他們是督導的身分，身為一個監督指導訪員的角色，他們必須比訪員更快進入訪問狀況，方能在底下訪員有問題時幫忙解決。假若督導沒有訪問經驗，當訪員面臨問題時無法及時提供協助，久而久之訪員問題無法得到解決，以後再遇到問題時，可能也就不會對督導提出了。然而督導不能夠因為同時身兼二職，就怠惰了自己身為督導的職責。

那麼從訪員的角度來看呢？如同助理與督導所認知的，督導態度

對訪員態度有所影響，訪員也提出了這個想法。

「就是我覺得他比我還緊張，因為他一直怕我跑不完，然後就是被他督促啊，就自己心裡也覺得有一點趕，就是心裡也會覺得有點……會想說好像沒有這麼好完成，所以就想說先去跑跑看，然後大概了解一下困難度在哪裡。」(C03)

「我覺得還是有啦，你（督導）鬆一點你（訪員）就會做得隨便一點，你（督導）緊一點你（訪員）就會謹慎一點。」(C02)

受訪者 C03 便提到督導如果覺得這是一個有意義的工作，那訪員可能也會這麼覺得；如果督導毫不關心、態度散漫，對訪問的態度也很隨便，那麼訪員可能也會抱持著隨便的態度來進行訪問，訪員可能會認為自己沒有完成訪問也無所謂，反正會有別人處理。受訪者 C02 也認為當督導監督寬鬆時，訪問可能會做得隨便，或是比較不符合訪問的標準原則，而當督導監督態度嚴謹時，訪員的訪問自然會謹慎。

此外，督導適時地給予訪員鼓勵也能夠對訪員有所幫助：

「我覺得督導很重要，要持續的給訪員一種正面的力量。」(C01)

受訪者 C01 認為督導應該要給予訪員正面肯定的力量，對訪員若要求太嚴苛，恐怕會讓訪員反感，督導與訪員之間若處不好，則有可能發生訪員中途離開訪問的情況，因此督導應該適時地給予訪員鼓勵。

此外，督導必須控管訪問品質，因此必須對訪員完成的問卷進行檢查，而督導對此的影響在於：

「督導有打電話問過我開放題的部分，後來我對開放題的紀錄會記錄詳細一點。」(C03)

受訪者 C03 提到開放題的部分曾接到督導電話的詢問，他在訪問時沒有完整記錄，因此督導在檢查問卷時打電話詢問並確認，爲了避免再有類似情況發生，之後他都會詳細記錄。由此我們可以發現，對訪員來說督導檢查問卷的態度會對訪員的訪問有所影響。

根據訪談資料可以發現，督導在調查執行過程中與訪員的互動，以及督導對調查執行的態度，會影響訪員；督導對調查的態度，訪員會在互動中有所感受，訪員會藉由督導檢查訪問問卷，以及分享訪問經驗等等事件，學習及調整自己的訪問方法與態度。

（三）督導是否可能成爲調查誤差的來源

我們在圖 1 灰色部分呈現調查過程中與督導有關的各類誤差，除了在「因受訪者產生的誤差」部分，我們並無明確的發現之外，以下針對其餘各項可能的誤差逐一說明。

單位無反應誤差發生於抽樣所指定的中選受訪者沒有參與調查時，中選的樣本可能因爲訪員找不到或拒訪等其他原因而沒有接受訪問，假若這些沒有接受訪問者與成功接受訪問者間，呈現系統性的差異時，就會產生誤差（Weisberg 2005）。當訪員有非隨機抽樣訪問的情形時，將導致樣本代表性上的偏誤。此一誤差的發生，與督導有沒有確認訪員依規定尋找受訪者進行訪問有關。由於督導必須要督促訪員在訪問期間內完成訪問所需份數，這可能使訪員爲了盡快完成訪問，擺脫進度壓力，而在三訪未遇的情況下，草草結束一個樣本。

「因爲我有一個訪員他沒有依照標準化的三訪，就換樣本……就是說他這一套沒有全部三訪完，就跟我要樣本，我也沒有適時檢查……這一點我倒覺得是我督導的疏失。」（B01）

受訪者 B01 提到有訪員沒有完成標準化的三訪原則，便要求換新樣本，而他在發放新樣本時，也沒有適時的檢查樣本接觸情況，之後才發現是訪員未依標準化原則進行三訪。

這種誤差可能產生的原因，與督導發放新樣本給訪員也有關連，TEDS2013 的受訪者獨立樣本一共抽了 20 套，訪員甄選會時發給訪員的樣本為第 1 套，稱為「正選樣本」。然而訪問時總會有失敗樣本出現，為了維持原定的成功數樣本，便需要替補新樣本給訪員，即為第 2 套至第 20 套樣本，稱之為「替補樣本」。替補的兩個最高原則是「維持樣本的隨機性」及「維持標準化的程序」。訪員要求替補樣本時，以里為單位，一次替補一套樣本，督導須確定該里該套數已都訪問完畢，且未達預定成功數之後，才可以替補下一套樣本。那麼督導在發放新樣本給訪員時，又是如何產生誤差呢？受訪者 B05 的經驗，提醒督導在發放新樣本給訪員時，除了口頭確認之外，還必須跟訪員確認每一個樣本情況。

「主要還是在給樣本。我覺得我給樣本這一塊我沒有做得很好。就是我只是口頭上確認啊，我應該可以再更細緻的確認。就是請大家回報每一個樣本的，跟他問說這個是怎麼樣，就是要一個一個去跟他問過，不然他就會跟你說我有啊，我有跑過，可是事實上他根本就沒有，我有發生過這種情況。」(B05)

我們在參與 TEDS2013 訪問案時，也曾與其他助理談論到督導對調查程序的了解程度，是否會影響到調查執行，有助理提到自己底下有位身兼訪員的督導不太了解三訪原則，這位督導在不了解的情況下，誤以為只要一位受訪者有三次訪問未遇的情況即可結束這個樣本，理由是這個樣本既已達到三訪未遇的條件，就可以不必再去拜

訪。這位督導本身在尋找受訪者方面就不太積極，負責監督與指導的督導以這樣的態度進行訪問，其所負責的訪員也可能以同樣的態度進行訪問，將可能導致單位無反應誤差的發生。

項目無反應誤差發生於受訪者參與訪問，但對某些問題沒有具體反應時，例如受訪者拒答、回答不知道或訪員漏問等，造成所謂遺漏值（Weisberg 2005）。督導可能影響的範圍，在於督導有沒有督促及指導訪員進行標準化的訪問，以避免產生應為有效回應的遺漏值。

項目無反應誤差一般發生在訪員漏問題目、訪員訪問方式錯誤導致受訪者回答不知道（實際上受訪者能夠回答此題目），抑或是訪員記錄受訪者答案時紀錄不清楚，而遺漏答案的情況。當問卷出現太多無反應答案時，此時督導應該向訪員確認這份問卷的情況，這是為了避免訪員自行判斷受訪者的情況，省略一些題組或是比較困難的問題，而自行勾選「不知道」或「拒答」。這個問題從督導角度來看：

「我在做檢查問卷的時候，我最在意的就是他們訪問的時間大概幾分鍾結束，看多久，然後再來就是有沒有很多不知道。如果會有很多不知道，或者是時間太短，就會跑過去問他們說是怎麼回事這樣。」（B04）

受訪者 B04 提到自己在檢查問卷時，最在意的是訪問時間及無反應項回答。當有太多無反應答案時，他會向訪員詢問這一份問卷的訪問情況，以確認實際情形，並且與訪員確認是否因為受訪者個人因素，使得問卷答案的紀錄有太多無反應的答案。

督導在檢查問卷時，若是細心且詳細的注意問卷答案，能夠即時發現問卷中某些答案顯得奇怪或者是不合邏輯，即可以避免項目無反應的發生；若是督導檢查問卷時不夠細心，或者是隨性的瀏覽問卷答

案，抱著盡快結束訪問的心態，忽略了控管訪問品質的責任，便有可能在項目無反應誤差上產生影響。

因訪員而產生的誤差，發生於訪員的訪問行為影響受訪者回答，使得受訪者的回答產生偏誤，例如訪問時未按照問卷題目念或題目順序進行（Weisberg 2005）。爲了避免此一誤差的產生，督導可藉由陪訪的方式來了解訪員訪問情況。所謂陪訪是指由督導陪同訪員進行訪問，可能是督導花一天的時間與訪員相處，並且一同前往訪問及尋找受訪者，也可能是督導僅在訪員進行訪問時在旁邊陪同訪問，目的是爲了觀察訪員在訪問程序上，是否有按照標準化原則進行訪問。另外，督導也可以藉由陪訪來帶領與教導訪員如何進行訪問。換言之，督導可能透過陪訪教導訪員如何進行訪問。

此外，督導也透過複查成功問卷來控管訪問品質，減少因訪員而產生誤差的可能性，有督導便透過複查機制發現訪員訪問錯人的情形：

「因爲他不留電話。就直接面訪複查，我先說我要找誰，然後就問那個人說你有沒有被訪問到，那個人就說沒有，是他先生被訪問。」（B05）

透過訪談資料可以知道受訪者 B05 在複查成功問卷時，發現訪員該份問卷的訪問對象有錯誤，他在複查完成後向訪員進行確認，得到的結果竟是訪員覺得受訪者態度不好，因此變成由受訪者家人代替訪問。在發現有此情況後，受訪者 B05 告知訪員舞弊問卷情況的嚴重性，並且請訪員找回正確受訪者進行訪問。假若督導沒有在複查時發現這個錯誤，這份訪問資料將因訪員而產生誤差，因爲訪員訪問的對象並非隨機抽樣的中選受訪者。

前面提到可藉由督導陪同訪員訪問的方式，降低可能因訪員而產生的誤差。然而在 TEDS2013 執行期間，也發生過某區有訪員在督導陪同訪問的情況下，發生訪問錯人的情況。首先由分區助理在檢查訪員成功問卷時，發現該成功問卷中，訪員所記錄的受訪者出生年與樣本表不符。經詢問後，訪員提到他在訪問過程中，有注意到該受訪者出生年與樣本清單上出生年不符；在訪問結束後，訪員雖曾詢問督導此一狀況，督導卻表示出生年次差個兩三年也是有可能的情況，要訪員不要擔心，因此訪員也就不以為意了。究其原因，除了訪員本身有所疏忽，督導本身在此部分也有很大的疏失。

面訪問卷在回收後要經過過錄、鍵入及檢核等程序才能公開釋出；然而，每個步驟都有可能出錯，唯有透過嚴格把關及交叉比對，才能將訪問後的誤差減至最低（Weisberg 2005）。在進入資料整理階段前，督導也可透過檢查問卷答案以減少因訪員而產生誤差的情形。依據作者的觀察，督導普遍在檢查問卷時，對於答案邏輯、訪員紀錄不清楚等部分都會向訪員確認與糾正。¹

「先檢查他的問卷，就是他回答的答案之間有沒有互相衝突的地方，或者是有沒有沒問清楚的，還有……有沒有一些可能沒有回答到的。假如說他有沒有回答到的、或者是有衝突的，會要求訪員回去跟受訪者重新問過這些題目。」（B02）

受訪者 B02 提到在檢查問卷時會檢查受訪者答案間邏輯有無衝突、沒問清楚或沒回答到的，例如在問卷題目中受訪者職業、婚姻及

1 作者以及另一位助理在 TEDS2013 調查執行過程中，察看督導群已經檢查過的訪員成功問卷時，仍然發現某些問卷中有幾題問題是訪員沒有追問清楚，而督導也沒有給予指正的紀錄存在。

睡眠時間部分，常常發生有答案間邏輯衝突的情況，而在發現有這樣的情況後，受訪者 B02 會要求訪員重新跟受訪者訪問這些回答不清楚或邏輯有衝突的問題。

是以，當督導遇到問卷有疑問時，便應該詢問訪員得到正確的答案，或者是透過複查得到正確的答案，並且應該告知訪員，讓訪員也能夠確實的知道自已的訪問程序中，哪裡應該再做修正。假若督導沒有適時地注意到不合邏輯的答案，那麼這些因訪員而產生之回應方面的誤差便可能被忽略了。

五、結論與討論

本文針對 TEDS2013 調查計畫中督導的角色與影響，以及督導是否可能成為誤差來源等議題進行探討。我們依據前述分析以及我們所蒐集的相關資訊，評估影響督導行為的因素以及督導行為的影響，進行本文研究發現的結論與討論，並提出相關建議。

（一）過去訪問經驗與督導行為

TEDS2013 共有 28 位督導，其中至少有 13 位督導在參與 TEDS 2013 前並沒有任何面訪案訪問經驗，他們都是第一次參與面訪案；除了這些過去沒有參與面訪案的督導外，其他督導過去都有擔任面訪員或是督導的經驗。我們發現兩類督導在接受招募擔任督導時，有不同的行為：有面訪經驗的督導，會以自己過去擔任訪員時所接觸到的督導經驗，以及執行小組老師在招募督導時所做的說明，來做為自己擔任督導時的角色參考，並據以調整自己擔任督導的模式；無面訪經驗的督導，則是以老師招募督導時的說明，以及請教其他有督導經驗的

同學或學長姊經驗，來做為自己擔任督導時的角色參考。

此外，有面訪經驗的督導在過去擔任訪員時與督導的互動情況，也必須加以注意，原因在於當訪員與督導互動良好時，雙方會互相交流資訊，訪員某些程度上能夠藉此側面了解督導究竟在做什麼，進而發現督導工作並不輕鬆。反之，若訪員與督導互動較少時，訪員所能看見的僅是督導負責檢查問卷及確認樣本接觸情況等比較形式上的工作，可能會覺得督導工作滿輕鬆，只要與訪員定期連絡追蹤進度即可，等日後自己也擔任督導時才發現督導職責事實上不若自己所想那般輕鬆。

總言之，督導行為的影響因素，主要來自過去的面訪經驗，有面訪經驗的督導，會根據自己過去擔任訪員時與督導的互動模式，調整自己應該如何擔任督導；無面訪經驗的督導，則是透過其他人的督導經驗做為參考，以調整自己如何擔任督導。

（二）督導態度影響訪員態度

督導在 TEDS 中的角色是掌握訪問進度以及控管訪問品質，這也是督導最主要的功能。督導的影響可分為兩類：首先是督導對於 TEDS 的影響，研究結果顯示，督導對於 TEDS 的影響在於控管訪問品質，督導透過檢查問卷及複查來控管訪問品質，如果督導態度較不積極，會對調查資料的正確性造成影響。與此同時，督導對於訪問進度與問卷品質的謹慎程度，也可能會影響督導是否成為調查誤差的來源。

其次則是督導對於訪員的影響，從前面的討論中我們可以發現，督導對調查及問卷品質越是重視，便越會直接反映在與訪員的相處過程中，督導會根據訪員的問卷，來要求訪員該如何調整訪問，訪員若感受到督導的認真態度，自己的訪問態度或行為便會隨之變得謹慎。

簡言之，督導對於調查與問卷品質的重視程度，會直接影響訪員對於調查與問卷品質的重視程度。

（三）督導的角色與訪問品質維護

整體上，助理與督導都認知到督導在調查中的重要功能：監督訪問進度及控管訪問品質。督導若能適當發揮督導功能，並且善盡督導職責，便能夠對 TEDS 訪員、TEDS 執行進度以及後續資料處理方面有很大的助益。就訪問品質而言，督導可以透過陪訪與複查等機制，了解訪員在進行訪問時是否符合標準化原則，並透過檢查問卷以管理資料品質。

督導透過陪訪，能夠降低因訪員而產生的誤差，也能夠進一步確保資料品質。訪員在督導陪訪時，能夠學習督導在訪問時的所作所為，並透過觀摩督導如何拜訪、訪問受訪者等方式來調整自己的訪問方式。

督導複查機制對於資料品質也有所影響，確認訪員訪問方式以及確認受訪者身分，對於資料品質的正確性尤為重要。當督導以謹慎態度進行複查時，能夠即時發現錯誤並且適時修正錯誤，反之，當督導在複查時不夠謹慎，則有可能忽略訪員訪問上的錯誤，因而影響了資料品質。督導若未仔細檢查問卷，導致訪問執行有誤的訪員，因為沒被及時糾正錯誤而認為自己的做法正確，在後續其他問卷也都如法炮製完成訪問，如此一來這些資料品質的正確性便有問題。進一步說，督導若對督導區域內其他訪員也是如此，那麼督導區域內所有完成問卷的問卷品質都有待驗證。

我們對於未來調查的建議，聚焦於如何協助初次參與訪問的督導盡快熟悉調查工作。研究者認為除了督導手冊之外，還可以提供督導

們其他的協助。舉例來說，執行單位可以透過有督導經驗的督導或者是助理來帶領新一批的督導群，如同初次擔任訪員者，能夠在督導的指導下更熟悉調查執行，初次擔任督導者，在其他有經驗的督導或者是助理的指導與帶領下，也能夠更快熟悉調查執行。

我們也建議在督導訓練舉行後至訪員訓練舉行前，這中間約莫一個月的時間內，讓各區老師、助理及督導之間進行更多次的討論或者是小會議，討論的內容可以包含更詳細的調查執行過程、督導的經驗分享或者是有關調查執行的任何事。目的是透過團隊成員之間的互動來促進更多交流與情感，讓督導們感受到大家是一個團隊，彼此同舟共濟、互相幫忙，讓督導們更快進入訪問狀況，並且更加意識到督導職責的重要性。

督導應該確實了解到督導職責的重要性，當督導本身不了解工作職責的重要性時，便有可能對這一份工作抱持著較散漫的態度，如此一來便有可能影響到底下訪員的工作態度與資料品質。

是以，在調查開始執行前，讓督導確實認知到督導對於調查之重要性是有必要的，研究者建議未來的調查可以在教育督導這一部分，讓有經驗的助理或督導帶領，讓督導們了解自己對調查的重要性，藉此讓督導們更快進入訪問狀況，以提升資料品質。

本文針對督導的角色與影響做了初步的探討，發現督導對於訪員如何執行訪問工作有所影響，並提出相關建議。身為調查資料使用者，我們更關切的是督導及訪員與調查資料品質之間的關連性。我們期待調查領域研究者，可以進一步針對訪員與督導對於調查資料品質的影響，做系統性的檢視，評估資料品質與訪員及督導相關特性之間的關連性。藉由此分析找出影響資料品質的具體因素，改善督導與訪員的訓練過程，達到提升調查資料品質的目的。

附錄 1 訪談大綱

助理訪談大綱

1. 過去是否有參與過 TEDS、其他調查的經驗？
2. 對訪員、督導的了解或想法？
3. 從開始接觸 TEDS2013 到結束，你對經歷的每個狀況或經驗上有什麼想法？
4. 你認為督導的工作應該是什麼？那實際上督導做了什麼？
5. 你有沒有發現督導有什麼作用或你覺得督導有什麼影響？
6. 在 TEDS2013 執行期間，你與督導的互動情況是如何呢？有什麼具體的事情可以敘述呢？
7. 你對於督導制度方面，有什麼建議嗎？為什麼呢？

督導訪談大綱

1. 參與 TEDS2013 的動機
2. 過去是否有參與過 TEDS、其他調查的經驗？
3. 參加 TEDS2013 之前對督導的了解或想法？
4. 你認為督導的工作應該是什麼？那你實際上做了什麼？
5. 你有沒有發現自己有什麼作用或你覺得自己有什麼影響？
6. 在 TEDS2013 執行期間，你與訪員的互動情況是如何呢？有什麼具體的事情可以敘述呢？
7. 在 TEDS2013 執行期間，你與助理的互動情況是如何呢？有什麼具體的事情可以敘述呢？
8. 你對於督導制度方面，有什麼建議嗎？為什麼呢？

訪員訪談大綱

1. 參與 TEDS2013 的動機
2. 過去是否有參與過 TEDS、其他調查的經驗？
3. 參加 TEDS2013 之前對訪員、督導的了解或想法？
4. 從開始接觸 TEDS 到結束，你對經歷的每個狀況或經驗上有什麼想法？
5. 在 TEDS2013 執行期間，你與督導的互動情況是如何呢？有什麼具體的事情可以敘述呢？
6. 你對於督導制度方面，有什麼建議嗎？為什麼呢？

附錄 2 研究對象與基本資料

代碼	位 階	訪 問 經 驗
A01	TEDS2013 助理	面訪案訪員，面訪案督導
A02	TEDS2013 助理	面訪案訪員，面訪案助理
A03	TEDS2013 助理	面訪案訪員，二次面訪案督導
A04	TEDS2013 助理	無
A05	TEDS2013 助理	面訪案督導
B01	TEDS2013 督導	校內民調中心電訪員
B02	TEDS2013 督導	二次面訪案訪員
B03	TEDS2013 督導	面訪案訪員
B04	TEDS2013 督導	面訪案訪員
B05	TEDS2013 督導	無
B06	TEDS2013 督導	無
B07	TEDS2013 督導	二次面訪案訪員
B08	TEDS2013 督導	校內民調中心電訪員
C01	TEDS2013 訪員	面訪案訪員，面訪案督導
C02	TEDS2013 訪員	面訪案訪員
C03	TEDS2013 訪員	無
C04	TEDS2013 訪員	無
C05	TEDS2013 訪員	無

參考文獻

- 陳陸輝等譯，2008，《解讀民意調查》。台北：五南。
- 陳義彥等合著，2009，《民意調查新論》。台北：五南。
- 游清鑫、鄭夙芬、陳陸輝，2001，《面訪實務》，國立政治大學選舉研究中心主編。台北：五南。
- 游清鑫、蕭怡靖，2005a，〈TEDS 執行程序的標準化〉。論文發表於「台灣選舉與民主化調查研究方法工作坊學術研討會」，台北：政治大學，2005 年 3 月 26-27 日。
- ，2005b，〈TEDS 資料處理方法與資料品質〉。論文發表於「台灣選舉與民主化調查研究方法工作坊學術研討會」，台北：政治大學，2005 年 3 月 26-27 日。
- 劉從羣、陳光輝，2005，〈台灣選舉與民主化調查之督導招募、訓練與表現評估——賽局理論的觀點〉。論文發表於「台灣選舉與民主化調查研究方法工作坊學術研討會」，台北：政治大學，2005 年 3 月 26-27 日。
- 劉義周，1996，〈測不到的誤差：訪員執行訪問時的偏誤〉。《調查研究—方法與應用》2: 35-58。
- ，2007，《訪員訓練計畫與督導制度在調查研究中的評估與應用》，計畫編號 NSC 94-2414-H-004-010-，台北：行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告（精簡版）。
- 鄭夙芬，2000，〈政治類調查研究中訪員錯誤類型之研究〉。《選舉研究》7(2): 143-191。
- ，2006，〈焦點團體研究法在改善調查品質上的應用——以 TEDS 為例〉。《政治學報》41: 1-33。
- Biemer, Paul P. and Lars E. Lyberg, 2003, *Introduction to Survey Quality*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Fowler, Floyd J., Jr. and Thomas W. Mangione, 1990, *Standardized Survey Interviewing: Minimizing Interviewer-Related Error*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Juran, J. M. and Frank M. Gryna, 1980, *Quality Planning and Analysis*, 2nd edition. New York: McGraw-Hill.
- Weisberg, Herbert F., 2005, *The Total Survey Error Approach: A Guide to the New Science of Survey Research*. Chicago: University of Chicago Press.