

一、调查问卷的结构.

要有一个醒目的标题。能让被调查者很快明白调查的意图。

调查问卷的结构一般包括三个部分：前言、正文和结束语。

1. 前言（说明语）：首先是问候语，并向被调查对象简要说明调查的宗旨、目的和对问题回答的要求等内容，引起被调查者的兴趣，同时解除他们回答问题的顾虑，并请求当事人予以协助。（如果是留滞调查，还应注明收回的时间。）例如：您好，感谢您参加我们的调查！本次调查只需要占用您两分钟的时间。对于您能在百忙之中填写此问卷再次表示感谢！

2. 正文：该部分是问卷的主体部分，主要包括：被调查者信息、调查项目、调查者信息三个部分。

被调查者信息，主要是了解被调查者的相关资料，以便对被调查者进行分类。一般包括被调查者的姓名、性别、年龄、职业、受教育程度等。这些内容可以了解不同年龄阶段，不同性别，不同文化程度的个体对待被调查事物的态度差异，在调查分析时能提供重要的参考作用，甚至能针对不同群体写出多篇有针对性的调查报告。

调查项目，是调查问卷的核心内容，是组织单位将所要调查了解的内容，具体化为一些问题和备选答案。

调查者信息，是用来证明调查作业的执行、完成，和调查人员的责任等情况，并方便于日后进行复查和修正。一般包括：调查者姓名、电话，调查时间、地点，被调查者当时合作情况等。

3. 结束语: 在调查问卷最后，简短地向被调查者强调本次调查活动的重要性以及再次表达谢意。如：为了保证调查结果的准确性，请您如实回答所有问题。您的回答对于我们得出正确的结论很重要，希望能得到您的配合和支持，谢谢！

2 二、问卷项目的设计.

调查项目设计的好坏是关系到调查活动能否成功的关键因素，它对调查问卷的有效性、真实度等起着至关重要的作用。

1、明确调研目的、内容.

在设计问卷项目时，首先要确定调研目的，数据分析方法等因素，再确定问题类型。

在问卷设计中，最重要的一点就是必须明确调查目的和内容。为什么要调查？对哪些对象进行调查？调查需要了解什么？

首先，要确定主题和调查范围。根据调查的目的要求，研究调查内容、调查范围等，酝酿问卷的整体构思，将所需要的资料一一列出，分析哪些是主要资料，哪些是次要资料，淘汰那些不需要的资料，再分析哪些资料需要通过问卷取得、需要向谁调查等，确定调查地点、时间及调查对象。比如，要调查学生的作业习惯，可从学生做作业注意力方面；做作业规范方面；自主完成和合作方面；作业反思方面等入手调查。其中做作业规范方面就不一定要通过问卷获得答案，可通过学生的作业直观了解。

其次，要分析样本特征。即分析了解各类被调查对象的基本情况，以便针对其特征来准备问卷。

2、问卷项目设计.

问卷项目按问题回答的形式一般可以分为封闭式问题和开放式问题。其中封闭式问题包括两项选择题、单项选择题、多项选择题、李克特量表等。开放式问题一般有完全自由式、语句完成式等。

不同的题型都有各自的优缺点，在使用时怎样做到扬长避短是设计调查项目的重点所在。那么应该如何设计调查项目？

a.确定问题类型.

两项选择题由被调查者在两个固定答案中选择其中一个，适用于“是”与“否”等互相排斥的二择一式问题。

两项选择题容易发问，也容易回答，便于统计调查结果。但被调查人在回答时不能讲原因，也不能表达出意见的深度和广度，因此一般用于询问一些比较简单的问题。并且两项选择必须是客观存在，不能是设计者凭空臆造，需要注意其答案确实属于非A即B型，否则在分析研究时会导致主观偏差。

b. 单项或多项选择题是对一个问题预先列出若干个答案，让被调查者从中选择一个或多个答案。

例如：决定您对应聘者取舍的重要因素是：

A、仪表B、谈吐C、学历或职称D、专业素质或工作经验.

这类题型问题明确，便于资料的分类整理。但由于被调查者的意见并不一定包含在拟定的答案中，因此有可能没有反映其真实意思。对于这类问题，我们可以采用添加一个灵活选项，如“其他”来避免。

c、 程度性问题当涉及到被调查者的态度、意见等有关心理活动方面的问题，通常用表示程度的选项来加以判断和测定。

例如：您认为博物馆通过各种文物陈列，举办文物展览，对公众进行科学文化知识、爱国主义和革命传统教育时，作用发挥的如何：

A、好 B、较好 C、差 D、不了解.

但这类问题的选项，对于不同的被调查者有可能对其程度理解不一致。因此有时可以采用评分的方式来衡量或在题目中进行一定的说明。

d、 开放式问题是一种可以自由地用自己的语言来回答和解释有关想法的问题。即问卷题目没有可选择的答案，所提出的问题由被调查者自由回答，不加任何限制。

使用开放式问题，被调查者能够充分发表自己的意见，活跃调查气氛，尤其是可以收集到一些设计者事先估计不到的资料和建议性的意见。但在分析整理资料时由于被调查者的观点比较分散，有可能难以得出有规律性的信息，并会导致调查者的主观意识参与，使调查结果出现主观偏见。

(2) 设计问题项目的注意事项.

设计问题项目除需要根据调查目的来选择合适的题型外，还需要注意以下几个方面。

1) 必要性原则。

为避免被调查者在答题时出现疲劳状态，随意作答或不愿合作，问卷篇幅一般尽可能短小精悍，问题不能过多，题目量最好限定在20~30道左右（控制在20分钟内答完），每个问题都必须和调研目标紧密联系。

并需要考虑题目之间是否存在同语重复，相互矛盾等问题。问卷上所列问题应该都是必要的，可要可不要的问题不要列入。

2) 准确性原则。

问卷用词要清楚明了，表达要简洁易懂，一般使用日常用语，避免被调查者有可能不熟悉的俗语、缩写或专业术语。当涉及到被调查者有可能不太了解的专业术语时，需对其作出阐释。

问题要提得清楚、明确、具体。语意表达要准确，不能模棱两可，不要转弯抹角，避免用“一般”、“大约”或“经常”等模糊性词语。否则容易误解，影响调查结果。

一个问题只能有一个问题点。一个问题如有若干问题点，不仅会使被访者难以作答，其结果的统计也

会很方便。例如：“你为何不在学校饭堂吃饭而选择在校外吃饭？”这个问题包含了“你为何不在学校饭堂吃饭？”“你为何选择在校外吃饭”和“什么原因使你改在校外吃饭？”防止出现这类问题的最好方法，就是分离语句，使得一个语句只问一个要点。

2) 客观性原则。

避免用引导性问题或带有暗示性或倾向性的问题。调查问句要保持客观性，提问不能有任何暗示，措词要恰当，避免有引导性的话语。

这类问题带来两种后果：一是被访者会不假思索地同意引导问题中暗示的结论。二是使被访者产生反感。既然大多数人都这样认为，那么调研还有什么意义。或是拒答或是给予相反的答案。如“普遍认为”“权威机构或人士认为”等。

3) 可行性原则。

调查问题中可能会涉及到一些令人尴尬的、隐私性的或有损自我形象的问题，对于这类问题，被调查者在回答时有可能不愿作出真实的回答。因此设计提问时，要考虑到答卷人的自尊，可将这类敏感性的题目设计成间接问句，或采用第三人称方式提问，或说明这种行为或态度是很大众化的来减轻被调查者的心理压力。比如“你的年收入是多少？”可能导致被调查者难以

回答，而影响调查结果的真实性，如改用“你们这一年龄或职称的老师年收入是多少？”

另外，所问问题是客户所了解的。所问问题不应是被调查者不了解或难以答复的问题。使人感到困惑的问题会让你得到的是“我不知道”的答案。

还有，在调查时，不要对任何答案作出负面反应。如果答案使你不高兴，不要显露出来。如果别人回答，从未听说过你的产品，那说明他们一定没听说过。这正是你为什么要做调查的原因。

3 三、调查问卷设计的注意事项.

1. 调查问卷必须方便数据统计分析，其结果能回答调查者所想了解的问题。

如可以计算机统计等。

2. 问卷问题在排列时需注意其内在逻辑性。

(1) 在安排上应先易后难，从一个引起被调查者兴趣的问题开始，再问一般性的问题、需要思考的问题，而将敏感性问题放在最后(将比较难回答的问题和涉及被调查者个人隐私的问题放在最后。)；容易回答的问题放前面，较难回答的问题放稍后；(2) 封闭式问题放前面，开放式问题放后面；(3) 要注意问题的逻辑顺序，可以将问题按时间顺序、类别顺序进行列框，

由一般至特殊，循序渐进，逐步启发被调查者，使得被调查者一目了然，符合被调查者的思维程序，在填写的时候自然就会愉快地进行配合。还要注意问题之间内在的逻辑性和分析性。

问题与问题之间要具有逻辑性、连贯性、条理性、程序性，所提的问题最好是按类别进行“模块化”。问题设置紧密相关，问题集中、有整体感、提问有章法。如同性质的问题应集中在一起，以利于被访者统一思考，否则容易引起思考的混乱。被调查对象就能够获得比较完整的，而不是发散的、随意性的、不严谨的信息。

3. 在展开大型调查活动前，最好预先在小范围内进行测试。其目的主要是为了发现问卷中存在歧义、解释不明确的地方，寻找封闭式问题额外选项，以及了解被调查者对调查问卷的反应情况，从而对调查问卷进行修改完善，以保证问卷调查活动的目的顺利实现。