

調研室訪問體系之初期建置計畫

孫凡茹* 杜素豪** 傅仰止***

中央研究院調查研究工作室（簡稱「調研室」）成立以來，工作重點集中在協助院內同仁實地進行問卷調查，執行調查件數隨年增加。這些問卷調查從單一機構、縣市、或特定母體之小規模調查，一直到全台灣各地、以一般成年人為對象的大型面訪問卷調查，規模型式不一。其中最具挑戰、操作最為困難的調查，首推範圍遍及全台灣各地的大型調查。這類調查所需投入之人力時間經費都甚為可觀，尤其是調查幅員廣闊，在偏遠地區調查工作人員之聯繫特別困難。調研室針對這項困境，多年來已陸續在全台灣各地招募當地督導，就近聯繫督促訪問工作。以八十九年度的大型調查為例，全台灣各地有三十位左右的督導分散各縣市，分別督促各地調查訪問工作，可謂現行調查訪問體系當中的基石。

全台灣各縣市分設地區督導，在調查過程中的確發揮重要功能，尤其是督導扮演著調研室與各地訪員之間的溝通橋樑，提升了調查聯

* 作者為中央研究院調查研究工作室調查組執行秘書。

** 作者為中央研究院調查研究工作室助研究員兼副主任，本計劃共同主持人。

*** 作者為中央研究院社會學研究所研究員，中央研究院調查研究工作室前任主任，本計劃主持人。

繫的效率。這種訪問體系的雛型，整合不同大型調查的有限資源，明顯超越了單一研究各自進行實地調查的限制。

但由於現有督導分散各地，與調研室之間的聯繫日趨繁雜，且協調重心時有失衡。這些限制在過去的經驗裡，對調研室來說，整個訪問工作之管理曾造成困難，不僅影響訪問人力素質之管控，也影響訪問工作品質，尤其對日後大型問卷調查資料之品質。因此，若藉著各地區工作站之成立及工作站負責人之培訓，來有效改善上述的問題，循序改善實地問卷調查工作之效率與品質，延續調研室自成立以來持續努力於長期建置訪問體系與培育訪員人力的理想。

基於上述目標及構想，調研室於八十九年規劃執行「大型調查訪問體系之建置及加強計畫」¹。此計畫以建立長期完整的訪員資料庫、降低訪員流動率、並提昇訪員支援互動網絡體系之機動性為目標。以實際設置地區工作站的方式，循序建構完整的調查訪問體系，加強督導與調研室總部之間，以及督導與訪員之間的聯繫，並持續培育資深優良的督導人員。建構計畫初期以既有的優秀督導為依據，設置兩處臨時工作站；中期正式成立各地區工作站；長期則在全台灣設置完整的區域工作支援網。本文以下將簡介初期建置之階段工作。

初期建置階段工作

在地區工作站的初期建置階段，無論是在設置之地區或是負責人之選擇，皆須經過嚴密評估及規劃。調研室先著手評估現階段設置地區工作站之地區，嚴格評選工作站負責人，擬定同意書規範雙方之權

1 本計畫由行政院國家科學委員會社會科學中心資助部分經費(計畫編號NSC88-2418-H-001-011-C8801)，第一期執行期間為民國89年9月1日至89年11月30日。

利義務，再正式分別成立中部地區與南部地區臨時工作站。

(一) 評估設置工作站地區：

在評估地區工作站及其負責人時，除了考量地區的分佈外，特別著重既有資深且表現優良的當地督導。目前調研室所儲備的三十多位督導當中，北區（包含基隆、台北、桃園、新竹及苗栗）有十四位、中部（含台中、南投、彰化及雲林）有十位、南部（含嘉義、台南、高雄及屏東）有八位、東部（含宜蘭、花蓮及台東）有二位（表一）。

表一：調研室督導人數統計表

地 區	包含範圍	督導數
北 部	基隆、台北、桃園、新竹、苗栗	十四位
中 部	台中、彰化、雲林、南投	十 位
南 部	嘉義、台南、高雄、屏東	八 位
東 部	宜蘭、花蓮、台東	二 位

依長期規劃，調研室將於全台灣各地（北、中、南、東四區）皆成立地區工作站。但衡諸現階段的調查經驗，東部地區由於人口較稀少，通常的訪問案數較少，目前督導及訪員的人數也相當有限，設置地區工作站的相對成本過高；而調研室地處台灣北部，對於北部地區之督導及訪員較能聯繫與掌控，尚無急需設置地區工作站之必要。因此，於現階段先成立中部及南部兩地區工作站較適當，待未來訪問體系發展較成熟時再繼續衡量建立北部及東部工作站之必要性。

(二) 評估中部及南部地區工作站負責人選：

目前調研室於中部地區有十位督導、南部地區有八位督導，現階段先由督導中提昇，主要理由為他們瞭解調研室調查業務，並與督導、

訪員熟悉，如此較符合調研室規劃地區工作站之意旨。

調研室於民國八十九年七月初針對全省各地的督導做績效評估，評估者為調研室調查組負責人及助理。調查組工作同仁負責實地執行調查訪問計畫，與督導接觸最為密切，也最了解每位督導的表現及狀況。工作同仁依據歷年來與每位督導的合作經驗，評量每位督導的訪問進度控制、回報的情況、準時完成工作、解決問題的能力、積極參與的程度及領導協調的能力等。

此外，調研室於八十九年七月執行「台灣地區社會變遷基本調查」計畫四期一次之面訪調查。總計全台灣各地共有二十八位督導、一百七十六位訪員。調查結束後，由調研室調查組工作同仁，以及委託機構本院社會所之社會變遷計畫助理，分別評估二十八位督導在本次調查之工作表現。

綜合上述實際評估內容，對中部及南部工作站負責人之評選標準包涵了下列各項：

- (1)訪問調查經驗
- (2)參與調研室訪員、督導年資
- (3)督導之品質：包括訪問進度的掌控、解決訪員訪問問題的能力、訪員協調能力、督導問卷品質、樣本名單品質
- (4)與調研室的合作關係
- (5)聯絡難易度
- (6)個性

依據上述兩項評估結果，加上調研室調查組工作同仁之內部討論，最後徵選出中部地區與南部地區各一位資深督導，分別作為當地工作站的負責人選。

(三) 內部評估

內部評估分為兩個步驟，先由與兩位工作站負責人候選人有第一線且深度接觸經驗的調查組組內同仁綜合評鑑；再提出本計畫執行小組做最後的評比與決定。

首先，由調研室調查組同仁開會討論，依據過去與兩位工作站負責人候選人合作調查訪問計畫之經驗，以及依據先前所設定之評估標準所蒐集的客觀資料做為初步的綜合評估，在評估期間也徵詢離職同仁的主觀評估。經由多方主客觀資料之證實後，大家一致認同他們的督導及訪問的經驗及能力。

第二步由計畫主持人、共同主持人與調查組負責人開會討論，依據兩位人選之背景資料及調查組對他們的評估，作進一步之審查，再輔以跟兩位人選的實際接觸經驗，確定邀請兩位人選擔任調研室南部地區及中部地區工作站負責人一職。

(四) 邀請擔任負責人：

評估決定地區工作站的負責人後，在說明成立宗旨、工作內容之後，也獲得兩位負責人對調研室在中部及南部設置工作站的支持。督導與訪員是調研室執行調查計畫的最大資源，但亦是難以控制的，調研室為了增加全省督導的歸屬感，近年來已做了相當多的努力，例如：自民國八十七年起舉辦多次年度的督導基本訓練課程、座談會等聚會，邀請全台灣各地的督導到本部，共同檢討督導與訪員管理、發行「督訪頻道」與督導通訊錄等，目的不僅是在加強聯繫督導，更鼓勵其平日協助調研室調查業務的辛勞，至今已呈現效果，漸漸使得督導產生了屬於調研室一員的認同。

現在進一步在中部及南部地區分別設置工作站，兩位負責人都認為調研室愈來愈重視這個重要的資產，並努力在提昇調查訪問的品質。因此，兩位負責人都支持並願意接受調研室的邀請，共同為調查

訪問而努力。初期建置階段，他們的任期為一年。

(五) 正式成立中部及南部地區工作站：

與負責人確定參與意願及工作內容後，確定初期在雲林縣成立中部地區工作站、在高雄縣成立南部地區工作站。現階段先於地區工作站負責人之住所為臨時辦公室。

在確定成立中部及南部地區工作站後，即安排出差至兩位負責人住所，一方面了解他們的住所環境，另一方面正式為他們掛牌、頒發聘書，並與地區工作站負責人簽訂同意書，同意書中除明定負責人之工作內容，並約定雙方之權利與義務。

(六) 地區工作站負責人訓練課程：

調研室依據現階段所設定之地區工作站負責人工作項目，規劃訓練課程，針對工作內容進行職前訓練，使負責人皆能瞭解工作項目、原則及注意事項。調研室編製「地區工作站負責人工作手冊」，請兩位地區工作站負責人至調研室進行職前之訓練。

負責人參與的工作

調研室設計在地區工作站成立之初期，採取任務編組方式，先賦予較為固定或明確的工作任務。因此，去年正式成立中部及南部地區工作站後，負責人參與調研室的工作內容如下：

(一) 協助調研室「督訪頻道」發刊

調研室於民國八十九年五月正式發刊「督訪頻道」，讓全省督導及訪員瞭解調研室最新消息，並分享經驗與心得，期能加強彼此間之歸屬感，預定一年發刊兩期，於八十九年十一月將發行第二期，在當中介紹中部及南部地區工作站的成立及負責人。並請兩位負責人在「督訪頻道」中發表他們參與調研室調查計畫的經驗與心得。

(二) 協助訪員招募工作

訪員的招募及面試是研究計畫的第一道關卡，若能找尋到合適且優質的訪員，對於計畫而言將有莫大的助益，因此地區工作站負責人以其多年的實地訪問經驗，是協助此項工作的不二人選。在面試前，負責人建議適合的場地，並提供至當地面試之助理所需之協助，為面試做最好的準備。並參與訪員面試之工作，依其對訪員所需具備之特質的了解，為調研室評鑑出優秀的訪員人選。

(三) 協助訪問原則與技巧教學錄影帶製作

調研室籌劃製作訪問原則與技巧教學錄影帶，做為訪員訓練時的輔助教學工具，請地區工作站負責人至調研室開會討論腳本，並請他們依本身豐富的訪問及督導經驗，提供訪員常犯的錯誤及需注意的事項，做為製作之參考。

原計畫請兩個負責人協助拍攝錄影帶，擔任督導仙女（神仙）之角色，增加訪員之印象。但由於拍攝需要二日的時間，而兩位居住於雲林及高雄極不方便，因此，調研室邀請台北之督導協助錄影帶的拍攝。

但在拍攝、剪接完成後，再次請兩位地區工作站負責人上來台北，與調研室同仁一同驗收，提出修改意見，最後完成三十分鐘之「訪問原則與技巧教學錄影帶」。

(四) 協助檢討與發展調查研究工具

地區工作站負責人的另一工作是以他們豐富的經驗，協助檢討及發展調查研究工具。初期參與的工作是發展「日常生活人際接觸」之測量工具，分別由兩位負責人進行三個月的親身記錄，並提出檢討及意見。

本計畫未來發展

本計畫初期之執行從評估地點、工作站負責人選、正式成立工作站、與工作負責人之在職訓練無論在內容設計或執行過程均以多年來調研室在調查訪問人力的專業經驗為基礎，客觀嚴密原則為輔，目的是希望調查人力分層負責的長期規劃工作能夠因此落實。綜觀初期實地之前置作業、臨時工作站之實地設置、與工作站負責人之訓練均順利完成。雖然初期的工作先以與調研室已有長期合作關係及未來仍繼續之大型面訪調查計畫『家庭動態追蹤調查計畫』及『台灣地區社會變遷基本調查計畫』為規劃之參考重點，但也考量未來調研室調查業務擴大之後可能的發展需求。

為了達到長期的任務目標，我們同時也設計了定期的評估檢討工作，檢討內容包含工作站地點與負責人之能力與配合度、負責人工作內容、以及與調研室調查業務之發展等。充分檢討的結果將提供以上檢討內容隨時的調整與修正，並在調研室訪問人力開發上也作必要的配合與改進。尤其是暫時設置於雲林地區的中部臨時工作站，渴望能在調研室培養了台灣本島中部的優秀督導之後移師台中地區。

在訪問體系建置期間，將設計更高級的在職訓練課程，尤其強調研究方法、問卷設計基本原理、與抽樣概論的基本訓練，當然也涵蓋與其負責人工作息息相關的課程，例如：人際溝通、人力訓練、與訪問技巧等。也將邀請工作站負責人以豐富的訪問經驗，在訪員訓練中授課，希望在這樣的課程安排以及持續的透過工作站負責人共同培養優秀的督導與訪員，未來在全台灣設置完整的區域工作支援網。