

【研究方法】

# 问卷调查的标准化:必要性、困境与出路

董海军 李希雨

**【摘要】**作为现代社会调查的常用方法,问卷调查的标准化是问卷调查行业成熟发展的重要要求、学术交流和发展的基础工程、规范实务工作的有效途径。目前中国的问卷调查的标准化工作在专业组织机构的工作进度、研究的自觉性和整体性等方面存在不足,同时过度追求标准化可能会侵蚀研究自主性,冲击本土化诉求。结合调查实践,从操作出路入手,初步探索出了一套标准化的问卷调查实务流程及推进举措,并展望了专业技术化与人工智能化两种标准化发展趋向,以期建立中国特色的标准化问卷调查规范。

**【关键词】**问卷调查;标准化;专业技术化;人工智能化

**【作者简介】**董海军,中南大学社会学系教授、博士生导师,中南大学社会调查与民意研究中心主任;李希雨,中南大学社会调查与民意研究中心研究人员(长沙 410075)。

**【原文出处】**《湖南师范大学社会科学学报》(长沙),2021.2.135~143

**【基金项目】**国家社会科学基金重大项目“大数据驱动的网络社会心态发展规律与引导策略研究”(19ZDA149);国家社会科学基金重大项目“中国城乡融合发展的空间社会学研究”(20&ZD149);2018年度湖南省社会科学成果评审委员会课题“湖南精准扶贫与农村社会救助制度的统筹问题研究”(XSP18YBC009)。

## 引言

学好做好社会调查是建设中国特色社会主义的一项技能。习近平指出:“调查研究是谋事之基、成事之道。没有调查,就没有发言权,更没有决策权。”重视调查研究,是我们党在革命、建设、改革各个历史时期做好领导工作的重要传家宝<sup>[1]</sup>,同时也是我们每个人分析解决问题的重要途径。以问卷为工具来收集资料的问卷调查是现代调查研究过程中的重要方法。近年来,问卷调查在我国不同行业和领域中有着广泛应用与长足发展,但是一些不规范的问卷调查及其所带来的负面影响日益销蚀着人们对调查研究方法的信任。针对不规范的问卷调查,学者们主要从两个角度提出了解决方案。

1. 环节改善角度。部分学者从问卷调查的各个环节分析了不规范的操作实务,并提出了改善建议。(1)在问卷设计环节,问题含糊、提问带有倾向性、选项不合理等不规范现象使得调查结果的信度与效度受到影响。因此有学者提出要为回答者“着

想”,从他们的角度出发,将此作为问卷设计的出发点<sup>[2]</sup>,进而在经验评估的基础上,对问卷进行测试和评估,完善问卷中问题的用词、格式等方面<sup>[3][4]</sup>。(2)在抽样环节,存在随意确定样本容量、不重视抽样框的建立、违反抽样操作原则等问题,这类问题要着眼于提高从业人员的素质,建立健全抽样行业规范,从而保证抽样的规范性和结果的科学性<sup>[5][6]</sup>。(3)在问卷发放回收过程中,调查员自身业务能力偏弱或者在调查过程中存在的弄虚作假等不规范行为也对问卷调查的质量有负面影响。这种情况可以在过程中加强全面质量管理<sup>[7][8]</sup>,或是进行回访<sup>[9]</sup>以检验调查工作规范性、真实度。(4)在问卷调查结束后数据录入环节,存在随意的、无规则的编码录入问题。因此,在录入数据前需要统一编码规则,录入时采用双录校对<sup>[10]</sup>,录入后通过预值控制法和平衡检测法对数据进行审核,保证其可靠性<sup>[11]</sup>。但是,这些探讨基本是从问卷调查的某一环节出发,对单个环节中不规范的现象进行处理,难以从整体上形成体系或者形成一整套

可付诸调查实践的规范操作流程。

2. 过程控制角度。部分学者建议从问卷调查实际操作过程出发来控制规范问卷调查。误差可能产生在问卷调查的任何过程环节<sup>[12]</sup>, 从而影响调查结果的可靠性和有效性, 所以包含调查设计、问卷拟定及收集、统计分析等环节的整个过程都应注意保证调查结果的可信度和有效度<sup>[13]</sup>, 对问卷调查或统计调查的整个过程进行控制是为了提高问卷的有效性, 保证数据的真实性和客观性。有学者指出在主体构建视角下来实施调查过程控制的方法整合, 它主要包括以添加社区考察来实现生活环境的可控化、以调查情境的可控化来激发对方充分呈现、以收集“主体的构建表现”来实现对数据质性的可控化<sup>[14]</sup>。

环节改善与过程控制的两种角度对纠正问卷调查领域不规范的实务操作具有重要的指导价值, 但是问卷调查的实践操作仍存在规范遵循性不够强的问题, 调查实务规范评估仍缺少足够的标准, 需要在问卷调查规范化讨论基础上继续推进标准化, 使得实务规范得到贯彻落实。在环节改善和过程控制两个角度的研究分析基础之上, 问卷调查的标准化是必要与必需之举, 是促进问卷调查规范化发展的延展性举措。问卷调查的标准化指的是在进行问卷调查的过程中, 为了追求问卷调查高质量的数据以及数据的标准和规范性, 便于数据之间的转换对接, 对问卷调查实务操作的各个环节、所使用的各种技术及工具、调查参与者等所做出的规定性要求。精简地说, 即是在一定时空场域中, 按社会调查的约定范畴实现统一化的状态。问卷调查的规范化和标准化程度直接影响到调查结果的准确性。通过梳理相关文献发现, 一方面, 关于推行问卷调查标准化的论述较少, 另一方面, 关于如何实现问卷调查的标准化尚未形成一套规范的、系统的流程。因此, 我们试图分析推行问卷调查标准化的必要性, 阐释其中的困境与风险, 并从问卷调查的准备、实施和成果报告三个阶段入手, 探索一套可以付诸实践的标准化的实务流程和推进举措。

### 一、势在必行: 问卷调查标准化的必要性

从定义上看, “标准化”是在一定范围内获得最佳秩序, 为某领域存在的现实或潜在问题制定可复

制、共享的条款的活动, 由此可见标准化可以帮助我们减少试错式的、随意的操作。在当前时代, 标准化已经是时代的重要特征, 常见的标准化包括数据安全标准化、视觉导识系统标准化、新产品开发标准化及服务标准化等。除此之外, 标准化还广泛地应于社会治理、调查访问、财务核算、项目管理等多个方面。从人类进化和社会进步的角度出发, 无论是旧石器时代前语言表达的标准化、公元前3000年文字表达的标准化还是铁器时代“度量衡”的统一等无不证明着标准化是人类进化和社会进步的重要因素<sup>[15]</sup>, 这也是我们推行标准化的必要性所在。聚焦到问卷调查领域, 就标准化的“统一”本质而言, 它指的是研究和推行事物一致化、规范化的工作, 其中“协调”是实施统一的途径, “简化”是统一的方法, “择优”是统一的选择<sup>[16]</sup>。问卷调查是一种实证研究方法, 需具备实证主义的规范流程, 这与标准化的本质相契合。

第一, 标准化是问卷调查行业成熟发展的重要要求。标准化意味着可复制性和拓展性, 一个行业的标准化程度高则意味着该行业具有很强的复制拓展力, 因此一个行业的标准化程度是衡量该行业的成熟度和引领力的重要指标。尽管我国市场调查行业发展迅速, 但同国际发达国家相比, 还存在一定差距。为了使我国调查业标准化的发展与整个行业发展速度相匹配, 我们需要积极地去开展多方面的标准化工作<sup>[17]</sup>。

第二, 标准化是推动问卷调查学术交流和发展的基础工程。首先, 学术交流需要标准化的语义建构。学术交流往往是基于一定的语境、框架和标准的, 标准化可以为调查过程及其调查结果的交流讨论提供共识基础。其次, 科研成果的转化和推广需要标准化作为载体。借助标准化, 问卷调查领域的科研成果转化为实际的社会生产力, 推动专业发展和社会进步。

第三, 标准化是规范问卷调查实务工作的有效途径。对于问卷调查来说, 标准化的功能主要体现在保持良好的调查数据质量、数据的标准规范性和维持问卷调查的“最佳秩序”。标准化是促进科学数据有效集成、共享和服务, 保证数据质量的重要手段

之一,它从形式、内容和效用保持良好的调查数据质量及数据的标准规范性<sup>[18]</sup>。同时,标准化具备的规范性、经济性和保障性等属性<sup>[19]</sup>,使其能够维持问卷调查的“最佳秩序”。

综上所述,在问卷调查的领域研究标准化、推行标准化十分必要,既是问卷调查行业、学科和实务工作规范发展的需要,也是整个社会进步的需要。

## 二、道阻且长:实现问卷调查标准化的困境与风险

诚然,党和政府对调查研究的高度重视以及问卷调查长期发展的历程为标准化提供了宝贵经验。党的领导人毛泽东、邓小平、习近平等同志先后提出“没有调查就没有发言权”“革命是解放生产力,改革也是解放生产力”“调查研究是谋事之基、成事之道。没有调查,就没有发言权,更没有决策权”等观点,并且在不同发展阶段多次展开调查研究为制定国家大政方针提供依据。与此同时,在党和政府的支持下,我国成立了国家标准化管理委员会、中国标准化研究院、中国标准化协会以及全国市场、民意和社会调查标准化技术委员会和中国社会学会社会调查研究方法专业委员会等组织机构,为调查研究制定了相关规范和标准,也为问卷调查的标准化工作提供了组织基础和规范遵循。在此基础之上,结合标准化改革的浪潮,加之移动互联的时代背景下调查技术和工具的更新和广泛应用,当前是推动实现问卷调查标准化的较好时机。尽管如此,问卷调查的标准化道路上仍然存在的困境和风险也不容忽视。

### (一)问卷调查标准化道路上的困境

首先,从组织机构方面看,标准化工作进度较为缓慢。尽管世界上最大、最有权威性的国际标准化专门机构国际标准化组织(ISO)成立于1947年,我国也成立了国家标准化管理委员会、中国标准化研究院、中国标准化协会等多个标准化组织机构,但是这些组织机构的标准化工作推进进度仍需要提升。例如我国的国家标准化管理委员会集合多方面的专家,成立了市场、民意和社会调查标准化技术委员会,主要负责我国调查行业标准的制定和修订,虽然制定出台了《市场、民意和社会调查的服务要求》《市场、民意和社会调查术语》以及《电视收视率调查准则》,但目前仍然与发达国家和先进技术有差距,具

体来说行业内标准化工作基础还停留在概念术语阐释阶段,标准意识较淡薄,在收视率调查之外还缺乏标准化的工作流程和服务规范<sup>[17]</sup>。在问卷调查领域,诸如中国社会学会社会调查研究方法专业委员会、湖南省社会调查方法专业委员会等相关的专业协会应该是问卷调查实现标准化的强力支撑,但是这类协会与研究者在问卷调查标准化中的作用仍不明显。

其次,从研究状况上看,标准化研究的自觉性和整体性急需提升。单独关于问卷调查或标准化的研究有很多,但是关于如何实现问卷调查的标准化研究却很少,并且在已有的研究中,基本上是从问卷调查中的某一微观视角出发,如学者们基于访问误差、数据采集、数据分析等角度,探讨了访问员相关误差最小化、数据采集标准化的可行性与流程以及正式标准化问卷调查的重要性的问题<sup>[20][21][22]</sup>。尽管对问卷调查的标准化有一定的价值和意义,但这些研究并未从整体出发形成一套整体的、系统化的流程。因此问卷调查标准化研究的自觉性和整体性仍需进一步提升。

最后,从调查实务角度看,目前标准化执行的过程缺乏相应的环境与制度。一是调查实务机构与调查项目主管沟通合作共享机制还未建立,比如一些大型调查等现在基本独立展开,各个项目主管更缺乏合作共享的压力和动力。二是标准化流程同样受流动性较大的调查员个体影响。现实的调查实务中大多招募大学生来进行调查,调查员不稳定,流动性大,在资料回收阶段的标准化易受到调查员个体的影响。调查员操作的标准程度不太高,特别是在调查督导工作不得力的情况下。

### (二)问卷调查标准化的风险

社会学本土化已是老生常谈,随着社会学学科的恢复重建和快速发展,规范化和国际化的讨论逐渐崭露头角,学界围绕本土化、规范化与国际化议题的争论持续已久,但至今仍未达成共识<sup>[23][24][25]</sup>。问卷调查作为社会学的重要研究方法之一,从实证意义上分析,其标准化基于社会学学科的规范化趋向。关于问卷调查标准化的议题未能顺利推进,部分症结在于国内学界对侵蚀研究自主性的担忧,也在于

标准化跨情境效应对本土化诉求形成冲击。

### 1. 理论层面:侵蚀研究自主性的风险

标准化的根本意义在于维持问卷调查实务工作在规范性基础上有序开展,抑止问卷调查过程中不规范的现象,保障其应有的数据质量和标准规范性。但是包括实证研究在内,从事每一项规范的社会科学研究时都需要内在地考虑研究自主性的问题,经验的本体性与中国社会科学研究的主体性相互促进<sup>[25]</sup>。若简单地拿来标准规范而形式套用很可能使调查者失去自主性。问卷调查需要从调查的目的出发,兼顾调查者所拥有的资源条件、调查对象的特点和调查实地情况等约束性条件,如果我们盲目地、过度地对问卷调查进行标准化统一处理,会陷入“画地为牢”的束缚中,诱发侵蚀研究自主性的风险。

### 2. 操作层面:跨情境效应冲击本土化的风险

本土化最核心的议题是知识的“跨情境效应问题”,其争辩基础是“普遍主义”与“特殊主义”两种立场的对峙<sup>[27]</sup>。标准化的操作倾向于坚持普遍主义,具有跨情境效应,不受地域或民族文化情境的影响,那么标准化就会对社会科学中国化或本土化这场系统性的学术运动形成冲击。在特殊主义的本土化视角下,标准化的问卷调查势必需要回答统一化的规范在不同情境下的效度问题。我们认为,问卷调查的实务操作应建立在要素多元化与有限普遍性的基础上,即是一种“多元普遍主义”的性质,其具体体现在具体情境和调查方法差别之上。社会现象具有动态性和复杂性,我们需要考虑调查目的和现实情境等因素来实施标准化。同时,具体调查方法的差别也决定了问卷调查标准化的研究应保留其主体性,不能脱离实际操作情况而单纯追求形式的标准化,否则就易滑入为了标准化而标准化、不具有现实操作性的境地,调查的结果也可能会南辕北辙。

问卷调查并不是一个一般产品的生产过程,其需要应对复杂多元的调查环境,是具有一定创新性产出的研究过程,在此过程中研究自主性和标准的跨情境效度是核心问题。因此标准的形成及选择,皆应以特定的、具体的研究和情境为依据,即“有规矩而无定式”,在秉承问卷调查标准的同时能够将调

查本身的情境性带入其中,如此,中国的问卷调查就能够保持其独立性和原创力。

### 三、深惟重虑:问卷调查标准化的流程与举措

基于问卷调查标准化的困境与风险分析,结合已有研究,我们将问卷调查的标准化操作流程及举措作为研究的重点,提出具体建议。

#### (一) 标准化管理层面:标准的制定与应用范畴

社会研究方法的标准和规范不是一个简单层次,它是在一定时间和场域内所达成的相对共识<sup>[28]</sup>,因此确定的过程和确定的内容具有复杂性。我们提倡由国家标准化管理委员会、中国标准化研究院、中国标准化协会等标准化组织机构牵头,发起对问卷调查标准化的大讨论,在共性与个性的平衡中寻求共识,在一定程度上形成统一操作规范,并负责标准的起草和制定,具体执行和监督交由诸如中国社会学会社会调查研究方法专业委员会等与问卷调查紧密相关的协会等学术组织来协助负责。另外,在当前情况下,暂时难以对整个调查行业应用一种较为严格的标准,但是可以着手在较小范围内应用较为严格的标准,构建问卷调查标准化的“毛细管”。

#### (二) 标准化操作层面:实施的具体流程

在操作层面,重点是从准备阶段、实施阶段和报告成果阶段入手,提出一般的标准化实务流程(具体可见图1),以及贯彻落实这些流程的发展举措。

##### 1. 调查准备阶段

(1) 标准化问卷设计。准备阶段的核心是做好问卷设计及抽样工作,这两个步骤对后续调查有着重大影响<sup>[29]</sup>。在问卷设计的环节,关键在于基于问卷设计总路线,设计适合调查对象的问题以及满足分析需求的选项<sup>[30]</sup>,形成问卷初稿,投入到试用检验中去。为了更加贴近真实情况,我们提倡在试用检验中,加入“调查员”的操作视角<sup>[30]</sup>。根据试用检验反馈的信息,以问卷的回收率和填答差错率(可以根据具体调查项目性质和目的设置,但一般来说回收率不宜低于60%)作为判断标准。若试用检验不通过,则对问卷进行重新修改、调整或设计,直至其通过试用检验再定稿印制,然后进行抽样。

(2) 标准化抽样。我们应该尽可能地采取科学、规范的抽样,具体有四个步骤,即抽样设计、抽取样

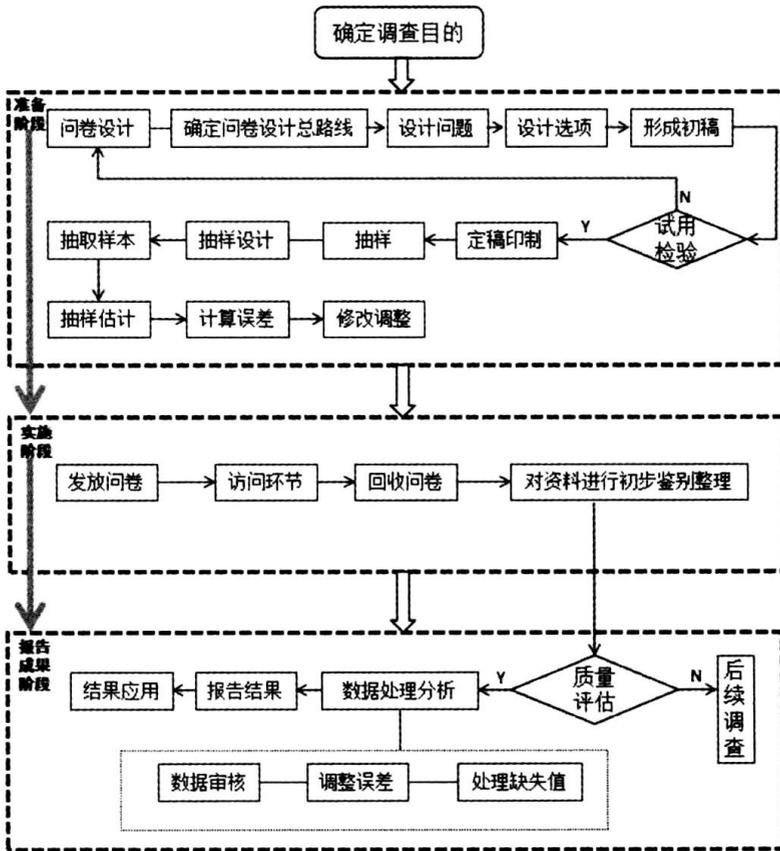


图1 问卷调查的标准化实务流程

本、抽样估计及计算误差,具体参见图2。在这个过程中,重点是设计与研究目标和调查对象的情况相适应的抽样方案,以及误差的计算。误差可根据莱斯利·基什提出设计效应的概念来计算误差。设计效应指的是一个特定的抽样设计估计量的方差与在相同样本量下(不放回)简单随机抽样估计量的方差之比<sup>[1]</sup>,其值越大则表明抽样中的误差越大。根据计算的结果,我们对抽样环节进行规范和调整。

## 2. 调查实施阶段

实施阶段主要包括三个关键环节,即问卷发放、访问环节及问卷收集。在这几个环节中,访问的质量、回答率与回收率、问卷收集的方法以及调查人员自身的素质等都对问卷调查的质量有着重要的影响。因此在这个阶段除了保证高质量的访问外,关键还要做好研究者和调查人员之间的双向沟通、反馈和对调查过程的监督审查。

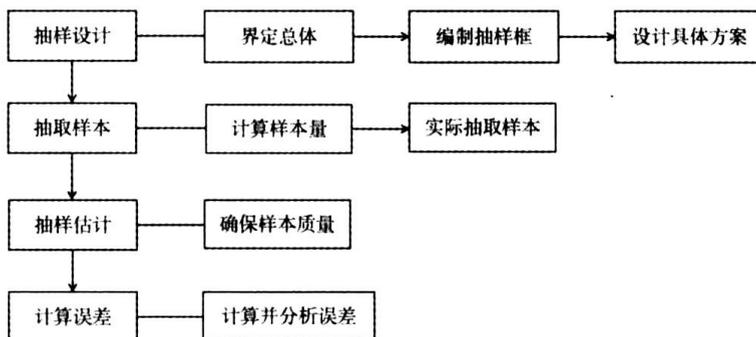


图2 抽样的标准化流程

### (1)建立沟通反馈机制

在进入调查之前,我们建议项目组建立调查小组,每个调查小组确定一名组长,负责组内调查工作的监督和调查情况的反馈。由研究者或专业机构为各个调查小组进行业务、权责等方面的培训后开始发放问卷给填答者自行填答或者进行结构式访问。在此过程中,若出现影响调查顺利进行的问题,在调查人员处理的能力和范围内的,向组长汇报后可以灵活处理;超出调查人员处理能力和范围的,如在集中面访中调查时间冲突,则需要调查组长集中汇总问题上报。通过建立调查小组,既可以加强对调查人员的集中管理,又可以建立有效的反馈机制,能够很好地保障调查工作的质量。

### (2)建立标准化访问流程

按照资料收集方式,访问的具体方式分为自填式问卷和结构式访问两大类。为了提升问卷调查标准化跨情境效度,我们建议以最小化访问、统计误差

和最大化调查结果可信度为原则<sup>[32][33]</sup>,构建标准化的访问。一是应根据具体的访问方式,从发放问卷起,选择与之相适应的方法设置更有针对性的流程,具体参见图3。

同时,根据学界目前达成的相对共识,我们对问卷回收率,调查员工作量、初步审核工作等方面做出规定。具体来说:第一,问卷的回收率不低于样本总量的2/3;第二,一般规模的调查中(访问工作量在30分钟左右)调查员每天完成的问卷数量建议4~6份;第三,在中小规模调查中,调查员的总工作量最好限制在30份以内,较大规模调查应限制在50份以内<sup>[34][35]</sup>。在访问环节中,考虑到时效性和准确性的问题,建议将调查员作为初审责任人,调查员根据访问方式和资料收集方式选择恰当的时间对回收的问卷进行初步审核。如自填式问卷中个别发送法、集中填答法,建议在被调查者当面提交问卷时当场审核,发现不清晰、漏填等情况可以及时处理。

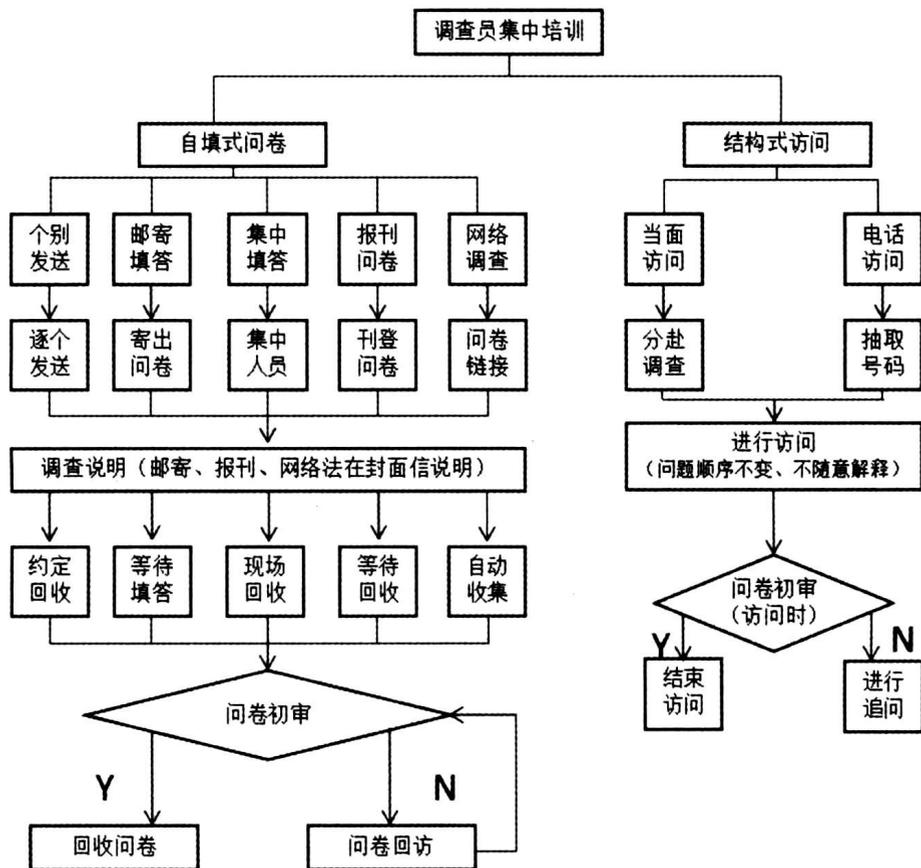


图3 标准化访问流程

### (3)建立监督审查机制

调查完成以后,各个小组需要对回收的问卷进行初步审核,包括组内审核和交叉审核,判断问卷是否有效。判断标准是:一、从样本来说,调查对象均已被接触并提供了所需信息;二、从问卷内容来说,应填写的问题都填答完毕,无漏填或空白;三、从问卷填写质量来看,不存在乱填或伪造的情况。那么,对于有效问卷,我们将统一编码回收;对于有争议的问卷,各调查组则需要汇总上报项目研究者后再进行回访复审;对于无效问卷,调查人员初审时即可以作废。由此,建立一套监督审查机制,能够对问卷质量和调查数据质量形成有效保障,具体可见图4。

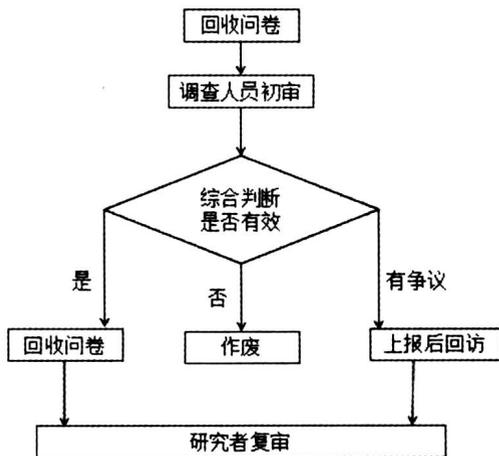


图4 标准化的监督审查

### 3. 报告成果阶段

在调查实施环节结束以后,我们需要对调查所得的资料做一个成果报告,其中包括对于问卷数据的评估及数据库建立、调查报告的写作以及调查成果的推广应用。

#### (1)问卷数据评估及数据库建立

在将所有文字及数字资料收集、录入后,我们首先需要对其质量进行审核及评估,然后再对资料进行处理及分析。我们建议除了考察传统的问卷回收率与应答率以外,在人力和物力等资源允许的条件下,可以将应答<sup>[36]</sup>纳入考察,以全面评估问卷调查的质量。审核之后,继续对误差、缺失等进行处理,而后可以建立调查专项数据库,以便后续数据分析和学术研究。

#### (2)调查报告写作

调查报告是呈现问卷调查结果的主要途径,其

标准是全面、真实、规范。但是目前来说,有两个方面的问题仍然需要注意:一是调查报告中对研究设计等关键内容报告的自觉性仍需提升,二是调查报告脱离实际的危险倾向<sup>[37]</sup>。针对该类问题,我们在撰写报告的过程中,需要不断增强笔力<sup>[38]</sup>,用简明的语言表达有力的观点,写高质量的报告。在提交报告的过程中,研究者首先应自查,然后由专业机构或者报告提交的组织进行二次审核,将报告中不明确、不恰当的地方反馈给研究者调整修改。

#### (3)调查成果推广应用

结果的运用主要体现在两个方面,从实践的角度看,若我们可以根据问卷调查的结果获得关于某种社会现象的结论,那么借助标准化的语义建构将结论或者是成果推广,就可能为实际问题的解决提供一些有建设性的工作建议;若问卷调查没有得到与研究目的相符合的资料,那么可以在现有调查的基础上调整修改,继续开展后续调查。从理论的角度看,我们可以从合适角度对调查的结果进行理论思考,拓展理论深度,弥补问卷调查理论研究零散化、碎片化的情况,进而完善现有理论或者发展出新的理论。

#### (三)贯彻标准化流程的举措

在问卷调查领域中研究标准化、推行标准化是社会发展的需要,是传递信息、传播知识、提高效率、建立秩序的需要。为了贯彻标准化流程得到落实,需要做好以下三方面的工作。

1. 树立学科化的建设目标。基于标准化的需求和问卷调查的深厚理论和宝贵经验,我们应该将重点放在涉及问卷调查标准化实务操作的学科建设上。第一,为问卷调查的标准化培养专业化的人才,从事该领域标准化实施、监督等工作。第二,从标准化的调查实践中,总结经验,提炼理论,弥补该领域理论的缺失。具体来说,应建立包含人才培养、理论建设、学科教育三个层面的学科体系。

2. 设置标准化的监督机构。标准化及专业的组织机构为问卷调查的标准化、规范化提供了一定的支撑。这些组织机构提倡标准化,具备标准化的意识,但是对标准的实施,欠缺必要的监督。因此,我们建议在问卷调查的行业内,由国家标准化委员会

员会牵头,制定问卷调查的标准规范,相关的问卷调查行业协会等组织机构宣讲推广并具体执行监督,设置专业化的标准化监督机构,发现当前问卷调查过程中不规范、不科学的行为,监督标准化的实施,不断推动问卷调查的科学化和规范化。

3. 建设现代化的调查体系。回顾我国问卷调查多年发展的历史,社会学领域中学者们、研究人员走过了一条充满希望的荆棘之路。面向现代化,结合新兴调查技术,建立标准化的、中国取向的调查体系是我们的目标。从调查设计开始,到调查实施,再到最后的结果呈现,都应该遵守我国标准化组织机构或行业协会制定的步骤与标准,遵循一套标准化的调查体系。

#### 四、行稳致远:对问卷调查标准化的展望

调查研究方法要与时俱进,适应新形势新情况特别是当今社会信息网络化的特点,进一步拓展调研渠道,丰富调研手段,创新调研方式,学习、掌握和运用现代科学技术的调研方法,逐步把现代信息技术引入调研领域,提高调研的效率和科学性<sup>[1]</sup>。当前时代,人工智能和大数据技术正在全球范围内蓬勃兴起,同时5G与互联网的融合加速了人们生产生活方式的改变,为社会的进步和发展注入了新动力,也为问卷调查标准化的进一步发展创造了新的机遇。

顺应新兴技术发展的大潮,问卷调查的标准化应抓住机遇,在专业知识基础上借助人工智能、大数据、互联网等技术,朝着“专业技术化”“人工智能化”两个方向发展,最终建立中国特色的标准化问卷调查规范。

##### (一) 问卷调查标准化系统:专业技术化

打造一支综合素质强的问卷调查专业化技术队伍,是保障问卷调查质量与持续创新能力的保障。当前,建立以问卷为主体,以新兴技术为工具的标准化问卷调查系统,是问卷调查标准化与时代接轨和进一步发展的必由之路。在以问卷为“体”上,应该强调问卷调查的专门门槛性,调查团队应该以具备问卷设计及调查分析能力的专业人士作为人才技术基础,纠正当前随意进行问卷调查,并且以调查的名义而随意发布所谓的调查报告的状况。这种状况严重影响了问卷调查行业的声誉与公信力。在以技术为“用”上,主要是借助调查工具以及大数据、互联

网、人工智能等技术为调查所用。中国社会正处于转型的关键期,社会政策的制定出台与决策实施要以调查研究为依据,实现调查研究的常态化势在必行。基于大数据、互联网、人工智能等技术所建立的新调查系统,具备实时记录、分析与智能反馈控制的功能,有助于实现规范调查常态化的目标。

##### (二) 标准化调查程序中的“功能替代”:人工智能化

基于“互联网+问卷调查”<sup>[2]</sup>的新模式,利用大数据技术,开发具有嵌入拓展性的智能App、智能系统,将推动标准化问卷调查朝着“人工智能化”新方向发展。基于莫顿(R. K. Merton)的功能分析视角,社会中的某一功能可以由多种结构以不同的方式来履行,在社会中不会存在实现某种功能的唯一载体,他以“功能对等项”“功能替代项”的概念来批判“不可欠缺性的设定”<sup>[40]</sup>。从整体的问卷调查标准化的程序来看,莫顿的观点具有解释参照价值。标准化的问卷调查更多地依靠已制定的标准和规则来保障调查的质量与规范性,在执行的过程中,尤其是审核与监督的环节,人工智能依靠其自学习与自监督功能存在对人力“功能替代”的可能性,这样也能消减因为标准化程序要求而致的调查成本的上升,提高调查效率。一是在审核和监督的环节,利用人工智能对发现的问题进行客观的判断,规避由人类的误操作或主观情感所带来的失误;二是在正式调查环节中,利用人工智能可以辅助记录,如拍照、录音等,使调查人员能够更专注于调查本身,提高标准化调查的质量,还可以实现调查人员和填答者的远程双向沟通互动,甚至是人机互动,实现全自动式的标准化调查。

移动互联、社会大数据、人工智能思潮已经深刻影响并改变着人类生产和生存的方方面面,在问卷调查标准化的实施和发展的将来,若不具备这些新兴技术思维,则可能与时代脱轨。我们需要借助移动互联、大数据以及人工智能的思维和技术,推动问卷调查的标准化在新时代形成中国特色问卷调查的标准模式。

#### 参考文献:

- [1] 习近平. 谈谈调查研究[J]. 党建研究, 2011(12): 4-8.
- [2] 风笑天. 要为回答者着想——社会调查问卷设计中一

个值得注意的问题[J]. 福建论坛(经济社会版), 1986(6): 53-54.

[3]Presser Stanley, Rothgeb Jennifer M, Couper Mick P, Lessler Judith T, Martin Elizabeth, Martin Jean, Singer Eleanor. Methods for Testing and Evaluating Survey Questionnaires[M]. John Wiley & Sons: 2004.

[4]Fowler F J. Improving Survey Questions:[Electronic Resource]Design and Evaluation[J]. Journal of Marketing Research, 2009(2): 296.

[5]庞智强. 抽样调查的不规范性及其解决[J]. 兰州大学学报, 2006(3): 130-133.

[6]Parfitt J. Questionnaire Design and Sampling[J]. Methods in Human Geography: A Guide for Students Doing a Research Project, 2005(2).

[7]景春玲. 住户调查数据质量控制方法探究——基于全面质量管理的视角[J]. 调研世界, 2015(4): 51-56.

[8]Marshall G. The Purpose, Design and Administration of a Questionnaire for Data Collection[J]. Radiography, 2005, 11(2): 131-136.

[9]姚洁. 专项调查中抗干扰方法研究[J]. 统计科学与实践, 2014(10): 29-31.

[10]Atkinson I. Accuracy of Data Transfer: Double Data Entry and Estimating Levels of Error[J]. Journal of Clinical Nursing, 2012, 21(19 pt 20): 2730-2735.

[11]王瑛. 问卷调查的质量控制[J]. 商业经济与管理, 2003(4): 25-27.

[12]Bowling A. Mode of Questionnaire Administration Can Have Serious Effects on Data Quality[J]. Journal of Public Health, 2005(3): 281-291.

[13]杨浩雄, 王雯. 第三方物流企业顾客满意度测评体系研究[J]. 管理评论, 2015(1): 181-193.

[14]黄盈盈, 潘绥铭. 问卷调查的“过程控制”: 论主体构建视角下调查方法的整合[J]. 社会科学战线, 2010(6): 174-181.

[15]麦绿波. 标准化是人类进化和社会进步的要素[J]. 标准科学, 2012(1): 6-11.

[16]麦绿波. 标准化的变革与发展[J]. 机械工业标准化与质量, 2000(S1): 34-36.

[17]马磊. 市场调查行业急需标准支撑——访市场、民意和社会调查标准化技术委员会秘书长冯卫[J]. 中国标准化, 2011(6): 21-22.

[18]王志强, 杨青海. 科学数据质量及其标准化研究[J]. 标准科学, 2019(3): 25-30.

[19]麦绿波. 标准化的地位和作用(下)[J]. 标准科学, 2013(3): 24-26.

[20]弗洛伊德·福勒, 托马斯·曼吉奥诺, 等. 标准化调查访

问: 如何实现访问员相关误差最小化[M]. 重庆: 重庆大学出版社, 2009: 1-9.

[21]丁海锋. 社情民意调查业运作标准化研究[C]//北京市统计学会. 北京市第十五次统计科学讨论会获奖论文集. 北京市统计学会, 2009: 360-371.

[22]田野. 基于数据挖掘技术的网络购物市场问卷调查数据分析[D]. 吉林大学, 2014: 10-19.

[23]边燕杰. 论社会学本土知识的国际概念化[J]. 社会学研究, 2017(5): 1-14+242.

[24]王宁. 社会学本土化议题: 争辩、症结与出路[J]. 社会学研究, 2017(5): 15-38+242-243.

[25]谢宇. 走出中国社会学本土化讨论的误区[J]. 社会学研究, 2018(2): 1-13+242.

[26]贺雪峰. “大循环”: 经验的本体性与中国社会科学的本体性[J]. 探索与争鸣, 2017(2): 29-31.

[27]周晓虹. 社会学本土化: 狭义或广义, 伪问题或真现实——兼与谢宇和翟学伟两位教授商榷[J]. 社会学研究, 2020(1): 16-36+242-243.

[28]杨奎松, 谢维扬, 赵世瑜, 等. 遵守学术规范 推进学术对话——关于“学术对话与学术规范”的笔谈[J]. 中国社会科学, 1999(4): 49-71+205.

[29]风笑天. 问卷设计在调查中的地位和作用[J]. 福建论坛(经济社会版), 1989(4): 65-66.

[30]董海军, 朱东星. 社会调查中高质量问卷的设计[J]. 晋阳学刊, 2019(5): 115-120.

[31]莱斯利·基什. 抽样调查[M]. 中国统计出版社, 1997.

[32]Groves R M, Fowler Jr F J, Couper M P, et al. Survey Methodology[M]. Hoboken: John Wiley & Sons, 2009: 371-400.

[33]Fowler F J, Mangione T W. Standardized Survey Interviewing[J]. Contemporary Sociology, 1989, 86(413).

[34]巴比. 社会研究方法[M]. 北京: 华夏出版社, 2000: 235-272.

[35]风笑天. 高回收率更好吗? ——对调查回收率的另一种认识[J]. 社会学研究, 2007(3): 121-135+244.

[36]任莉颖, 邱泽奇, 丁华, 严洁. 问卷调查质量研究: 应答代表性评估[J]. 社会, 2014(1): 196-214.

[37]风笑天. 结果呈现与方法运用——141项调查研究的解析[J]. 社会学研究, 2003(2): 28-35.

[38]张洋. 举旗帜聚民心育新人兴文化展形象 更好完成新形势下宣传思想工作使命任务[N]. 人民日报, 2018-08-23(001).

[39]董海军, 耿宇. 移动互联网+问卷的应用特点与发展[J]. 晋阳学刊, 2018(3): 104-110.

[40]帕深思, 莫顿, 等. 现代社会学结构功能论选读[M]. 台北: 巨流图书公司, 1981: 159-193.