

●朱琴华

图书馆对读者调查的问卷设计

摘要 图书馆必须以科学的态度对待对读者的问卷设计。问卷设计应实现其内在信度和效度的内涵要求。要以规范性要求设计问卷,使之在内容、结构形式上达到完整;要以少而精的原则设计问卷,以实现其合理规模。参考文献2。

关键词 读者调查 问卷设计 信度和效度 规范性

分类号 G259.25

ABSTRACT Librarians should take a scientific attitude towards the design of questionnaires for readers. The design should reflect reliability and validity, and should be complete in contents, structures and forms. It should also be concise, clear and reasonable. 2 refs.

KEY WORDS Reader survey. Design of questionnaire. Reliability and validity.

CLASS NUMBER G259.25

图书馆是因读者而存在的。“满足读者的需要”应永远是各类图书馆工作的立足和归宿点。从经济学中的供需角度来看,图书馆与读者是服务产品的供给者与需求者的关系,供需之间的关系表现为三种状态:供大于求、供求平衡、供小于求。笔者认为图书馆只有真正实现了供需关系的前两种状态才能说“满足读者的需要”的目标得以实现。然而“读者的需要”是个动态概念,只有不断进行深入的调查研究才能对服务对象有不断深入的认识并依此形成正确的决策。在图书馆界,通过调查丰富认识,证实命题获得真知的例子有许多。如美国宾夕法尼亚州立大学 S·S·Andaleeb 和 P·L·Simmonds 通过与读者深层次的交谈,提出了读者满意的5个命题,并在宾州伊利市三所大学进行了实际测试得到证明:感受到的图书馆资源质量越高,图书馆工作人员反应性越强,图书馆工作人员能力越强,图书馆工作人员道德行为越积极,图书馆设施外观越好,读者满意度就越高。V. Coleman 等人将 SERVQUAL 用于调查评价得克萨斯 A&M 大学 Evans 图书馆的服务质量,从中了解用户是怎样定义服务质量的?结论是:用户将服务质量定义为他们的期望或理想与感知的差别程度……这些结论都在丰富着图书馆学的理论和指导着我们的实践。所以对读者不断地进行充分连续地调查研究,是做好图书馆工作的最基本的工作。

对读者的调查无论是借用什么载体,一般都会采用问卷形式进行。问卷调查比较适用于结构组成不复杂、具有一定文化水平的被调查群体。图书馆方面的被调查群体符合此特征。笔者曾参观过澳大利亚、新西兰、台湾等地图书馆,他们对此工作都很重视。国内图书馆也很重视这项工作,利用各种载体,通过各种路径对自己的服务对象进行了各种调查。大部分调查都取得了应有的成功、实现了调查目的,但是还是存在着不少的问题。就以问卷设计本身内在的要求来衡量的话,也能发现有相当一部分问卷在设计上还是存在着比较严重的缺陷,体会一下我们所面对的这些问卷,不难预知被调查者面对这些问卷时很可能采用麻木、应付、拒绝的态度,如果这样,那调查后问卷所体现的信息将会严重扭曲真正现实的信息。这样的问卷调查不如不搞。所以图书馆如何科学规范地设计问卷是调查成功的关键要素之一。在目前或以后相当长的时间内图书馆方面的调查不能请经

验丰富的专业问卷设计公司来设计的前提下,我们自己怎样才能设计出一份有质量的问卷呢?笔者针对这一问题谈一些认识和体会,希望能起抛砖引玉的作用。

1 以科学的态度对待问卷设计

有质量的问卷有其特定的科学内涵。从根本上来讲,问卷科学性的内涵也就是其信度和效度的要求。信度(reliability)即测量的稳定性或可靠性。所谓具有较高信度的问卷指的是对同一事物进行重复测量时,所得结果一致性的程度,一致性程度越高,即信度越高。效度(validity)指的是一项测量真正测量的是它所测量的事物的程度。当一项测量测出的正是所测事物的本来面貌时,我们就可以说这一项测量具有效度,或者说它是一项有效的测量。

要努力实现问卷的信度和效度,设计问卷时需注意以下几个方面的问题:

1.1 问卷设计的认知要充分

几十年来问卷设计在前人大量实践的基础上,已经逐步总结、积累起其比较完整、系统的知识体系。如问卷设计的原则、程序和方法;问卷的结构、类型;问卷设计在社会调查中的作用等。这些知识是搞好问卷设计的基础,图书馆只要决定设计问卷进行调查,那么在活动进行之前必须要求所有参与设计和调查工作的人员,对其知识体系进行专业学习,自学是一个比较好的方式。

1.2 调查目的要清晰合适

目的越清晰问卷设计越顺利,否则整个设计过程将是一个糊里糊涂的过程。这里的“合适”是指:不能指望通过设计一张问卷实现所有的调查目的。我们只要稍微用心地对图书馆界已开展的一些调查问卷分析一下,就会发现其中相当一部分问卷所反映的调查目的既不清晰也不合适。图书馆进行问卷调查前,决策层给出的调查要求往往是一个大概模糊的东西,调查目的要清晰合适,需要问卷设计人员在充分研究相关二手资料的基础上,对图书馆在服务过程中的状态有了全面深入的认识后,才能逐渐明确。

1.3 调查对象的认定要恰当

问卷调查成功与否,在很大程度上依赖于被调查者能否予以合作。如果设计问卷时不考虑被调查者的各种心理反

映、各种能力和现实生活背景;不考虑如何调动他们的积极性、责任感,那么在实际调查中必然会出现各种不符合调查目的和要求的结果:投其所好的回答、明哲保身的回答、漫不经心的回答、敷衍塞责的回答、甚至恶作剧式的回答。这样调查者所得到的资料其真实性是微小的,其结论也必然会与实际状态相差甚远。高校图书馆的被调查对象相对与公共图书馆要单纯的多,公共图书馆设计问卷前一定要对被调查者的职业、经济状况、文化程度、生活方式、心理状态、价值观念先进行大体的分析,因为这些都会在对问卷的态度上反映出来。必要的时候对不同的群体须设计不同的问卷。一份问卷是否适合调查对象,可以用有效回收率来衡量。结合统计学中有关大样本的理论,如果有效回收率 $>50\%$,同时被调查单位数 $N\geq 30$,应该说此份问卷是适合调查对象的。

经过反复实践证明:探测性调查(Exploratory Research)有助于问卷设计时实现问卷科学性的内涵要求。探测性调查是通过对一个主题或一种状态进行探测性调查达到对其相对正确的了解。它可以系统地定义一个调查主题的问题,识别可供选择的行动方案,发展各种假设,探寻主要因素和主要联系,为探寻解决问题的途径而获得信息,为进一步调研打好基础。探测性调查可在问卷设计的先后阶段在一个小样本中进行。笔者进行过探索性调查,觉得在确定正式问卷前进行一下此调查真的非常必要,对明确调查目的和改进问卷设计的品质有意想不到的好处。

2 按规范性的要求来设计问卷

一般而言,一张完整的问卷应有卷首信、指导语、问句及答案、编码等组成。

2.1 卷首信

卷首信是一封致被调查者的短信,其中需要明确的要点是:我是谁、我们要调查什么、我们为什么进行这项调查、我们为什么找您作调查、我们的调查有什么用、我们的调查不会损害于被调查者的利益,结尾处要对被调查者的合作表示真诚的感谢。卷首信可以结合调查的特性或简或繁,如果是一份非常正式、重要的问卷调查,最好在卷首信中把有关要点都交代清楚。其中最关键的是:要让被调查者通过卷首信能体会到调查者的真诚和调查的意义。举例如下:

亲爱的读者朋友:

您好!我是××大学统计系的学生,正协助我校图书馆进行调查工作。作为我校标志性建筑——新馆已投入使用,是一个新型的现代化的图书馆。但毕竟处于初期,可能还存在着一些不足的地方。所以图书馆方面想通过本次调查,了解您的一些想法,以便更好地为您服务。本卷不记名,请您不必顾虑……对于您的支持,我们万分感谢!

通过调查得知97%的被调查者认为:有卷首信的问卷,给人正规的感觉、比较能被引起重视,恰当的卷首信比较能取得相应的合作。

2.2 填表说明

填表说明一般位于卷首语之后,其目的是帮助被调查者对问卷有正确的理解并在此基础上又快又准地完成被调查的任务。笔者认为图书馆方面的问卷调查,一般问句形式简单易懂、填答方便,被调查者的文化程度都较高,所以填表说明也应力求简洁,甚至在卷首信中稍作说明即可。如:

……现耽误您一点时间,请您配合我们的调查,清晰、正确地填写。请您在您选择的答案上打“√”……

2.3 问句及答案

问句及答案是问卷的核心,事实上一张问卷主要是通过卷中的问句和答案来测量人们的态度、认识的。因此,图书馆界的许多调查问卷是以问句开始的。在进行图书馆方面的调查时关于问句和答案,最常用的形式是封闭式或开放式问句。封闭式问句是由问卷设计人员事先设计好问句和答案,被调查者只要在设计好的备选答案中选择合适答案的问句。例:在图书馆您一般是通过以下哪种方式借到自己所需的图书?①上网检索获得索书号后自己到书架上寻找。②询问馆员,由馆员帮助找。③自己在书架上随意地看,看到喜欢的就借。④其他方式。

由于封闭式问句具有方便快捷效率高的特点,故而大多数问卷中的大部分问句都采用此形式。但设计封闭式问句需要注意的是:设计与问句相应的答案时须遵守不重复不遗漏的概全原则。如果被调查对象是一个复杂的群体,可能会出现适合其选择的答案不在设计答案范围内,为了避免这样问题的出现,简便的处理方法是通过在答案项中设计“其他”项来解决。开放式问句是不需列出答案,而是由被调查者自主回答的问句,其形式很简单。例:您在接受馆员服务时,最希望馆员:请在此处填写_____。

根据笔者的经验,如果在一次问卷调查中大量或主要采用开放式问句是有风险的。采用开放式问句在设计时需要考虑的另一个问题是在问句下面留多大的空白比较合适。根据笔者的经验,接受图书馆问卷调查的被调查者的文化程度都不低,这样一个被调查群体面对开放式问句时大多采用两种态度:要么不填,要么畅所欲言,而且往往前者居多,所以问句下面的空白从经济节约的角度上讲建议不要多留。

2.4 编号

问卷调查后,马上要进行调查汇总和分析,计算机和各种统计应用分析软件(如SPSS)为我们对进行这两项工作提供了方便。为了能在调查后尽快地汇总和分析调查的结果,在设计调查问卷时,做好卷子和问句的编号(亦即是变量或变量价的代码),是不能疏忽的一项工作。预先在问卷上做好编码可以极大提高汇总和分析的效率。如可以用X1、X2、……代表问句,1、2、3……代表问句下面的答案,SEX代表性别等。据笔者观察在实际书面问卷的调查这是一个很容易被疏忽的问题。这对大规模的调查来讲,如果疏忽了编码会给后面工作造成很大的麻烦。当然如果是网上问卷调查这个问题可以另当别论。

3 设计出一份合理的问卷

要设计出一份合理的问卷,还须考虑经济性。无论是利用网络还是书面调查,经济性的意义是满足调查任务的前提下,要尽量精简问句以节约被调查者的时间和精力,减低调查方的成本和劳动量。同时还要注意以下问题。

3.1 被调查者的容忍度

一般而言,面对一份冗长的问卷要认真地尽自己的义务,对任何一个被调查者来讲都不会是一件心情愉悦的事,所以问卷中的问句不能太多。另一个需要注意的事情是:调查者有时很想通过调查把某种状态弄明白,就会设计问句不断追问,实践证明:被调查者被再次追问时,可能会对调查产生抵触或彻底不负责任的态度。

3.2 调查的目的

即使调查者想就调查全面深入地研究一个复杂的问题,

问句也只能在精上做文章。合理的问卷应是满足调查目的的前提下问卷要短,问题要少而简单,填答量要小而容易(尽量不要有回忆和计算)。

“少”是指在获得必要的资料的前提下,问卷中应该是没有多余问题的。例如笔者曾组织的一个调查,其目的是调查学生读者对新馆的理解和接受程度。问句设计人员在设计问句前要对每个方面的问题自己作深刻的理解和思考,做到从多角度对问题的大致状态心中有数,反复斟酌弄清问题的关键,然后再把关键的问题落实到问句上。之后综合各部分问句,理顺问句之间的逻辑关系,再结合问卷的页数(能把所有的问句安排在一页纸上,那就不要考虑用两页纸)进行调整,这样问卷中的问句整体规模就可以确定了。有经验表明问句整体规模控制在能让被调查者在30分钟内比较轻松地完成为宜。

“精”指的是问句的质量要高,具体体现在:问句的形式要简单、含义要明确、概念要具体、答案要恰当或填答方便。

(1)关于形式简单。尽量用短问句,问句越短产生含糊不清的可能性越小。尽量用直接、肯定形式提问,实验证明用间接或否定形式提问比较容易产生误解。

(2)关于含义要明确。①设计问句及答案时,尽量用通俗易懂而不是专业或抽象词汇。②不要有双重含义(即不能在一个问句里同时问两件事)的问句。③明确问句的时间、空间范围。如我们可以把“你经常到图书馆来吗?”换成“您一周平均到新图书馆几次?”即时间、空间范围都明确了。④问句不能带有倾向性。如“您经常去图书馆,是吗?”是一个希望被调查者回答“是”的带有倾向性的问句。⑤问句的对照系要清楚。所谓对照系是指问句相对于什么标准而言,如果回答问句的对照标准不清楚,读者往往难以回答。例:你对新馆的印象如何?这是个对照系不清楚的问句,被调查者不知道从哪个方面谈对新馆的印象。我们可以把问句改成“请问您对新馆所提供服务的印象如何?”。⑥

对不便直接回答的问题运用间接询问,如:您的好朋友看书时,喜欢在书上做记录吗?其实这个问题是间接调查被调查者自己在书上乱写乱画的行为倾向的。

(3)关于概念要具体。①问句中的概念对所有的人都具有同样的含义。例“您是否经常登录图书馆的主页?”答案为“经常、偶尔、从不、不知道有主页”,像“经常、偶尔”这样的概念其实是非常抽象的,不同的人可能有不同的理解。②一句一个要点。不要企图通过一个问句能得到多方面的信息,问题抽象的问句只能得到抽象的答案。如问句“您对图书馆的总体印象是?”,这个问题很难能获取一致的答案,因为对这个问题可以从多角度回答。我们可以把问句改成“您对图书馆的功能布局印象是?”

(4)关于答案要恰当或填答方便。①容易回答。如被调查者在回答“一周到图书馆几次”肯定比回答“经常到图书馆来吗”要容易回答。②能回答。有些问题是仅适合能回答的对象来询问的,如:如果您在书架上没找到您所需要的书,有没有去检索电子图书?这个问题仅适合经常到图书馆的被调查者回答的。③保证答案具有穷尽性和互斥性。④答案与问句要协调。例如您认为您可能会误带图书出馆吗?不可能;比较困难;不很难;很困难。这是个答案与问句不协调的问句。我们应该把答案改为“不可能;有可能。”就行了。

参考文献

- 1 陈启杰. 现代企业市场调研与预测. 上海:复旦大学出版社
- 2 风笑天. 透视社会的艺术. 天津:天津人民出版社,1990.2

朱翠华 南京财经大学图书馆馆长,统计学教授. 通讯地址:南京市亚东新城区文苑路3号. 邮编210046.

(来稿时间:2007-04-29)

(上接第103页)标准统计所购各类图书的比例,对照学校各学科的图书需求计划,衡量采购质量。

(5)加工服务。打包、送货、加工、验收等是否符合合同要求等。

8 把好廉政建设关:思想过硬、依法办事、监督得力

(1)筑牢思想防线。在图书招标采购的各个环节中,所有招标、评标、采购、验收、财务等人员,要严于律己,克己奉公,淡泊名利,始终坚持“读者至上”的原则,诚心诚意地为读者服务,自觉维护学校和读者的利益。

(2)强化法制观念。遵守国家法律、法规和规章,严格按照规定的职责权限和规章制度履行职责。招标采购过程阳光操作,公正透明;文献采访要有法律意识和知识产权意识。

(3)加强廉政监督。上级主管部门对采购工作进行财务监督、技术监督和党纪监督,进行全程监督。图书招标采购过程中的相关人员,每年在一定范围内述职、述廉,自觉接受组织和群众的监督,秉公办事,不以权谋私,不贪赃枉法。

2006年10月,教育部高等学校图书情报工作指导委员会发布了《普通高等学校图书馆文献集中采购工作指南》,为各高校集中采购文献提供参考,但各校在实际操作中仍有这样或那样的问题,如供货书商频繁更换,不仅使图书馆与供应商难以深度合作,还影响图书馆藏书质量和学校教学科

研工作。现在一些图书馆提出“培养书商”的理念,实行准入制度,选取一些信誉好、业绩优良、服务优质的书商,与之建立相对固定的长期合作关系,提高采购效率,实现双赢,不失为图书招标采购的一种好做法。

参考文献

- 1 陈碧. 从招标文件撰写谈提高图书采访质量. 图书馆论坛,2006(4)
- 2 彭飞. 关于图书馆与书商关系的博弈分析. 图书馆学研究,2006(12)
- 3 温万虎. 图书采购招投标评价方法探讨. 图书馆学研究,2006(7)
- 4 王瑞玲. 从图书招标谈图书供应商的选择. 图书馆建设,2006(3)
- 5 洪涛. 高校图书采购工作的质量控制. 冶金信息导刊,2006(6)

洪涛 副研究馆员,现任扬州大学图书馆采访部主任. 通讯地址:扬州市大学南路88号,扬州大学图书馆采访部. 邮编225009.

(来稿时间:2007-04-27)