

106 學年度

--社會學實習報告書



實習單位：中研院調查訪問組

實習日期：7/1~8/17

實習生：410374248 社學四 陳薏文

目錄

一、事前規劃

二、實習時程

三、工作環境介紹

四、實習內容

五、實習發現

六、未來發展

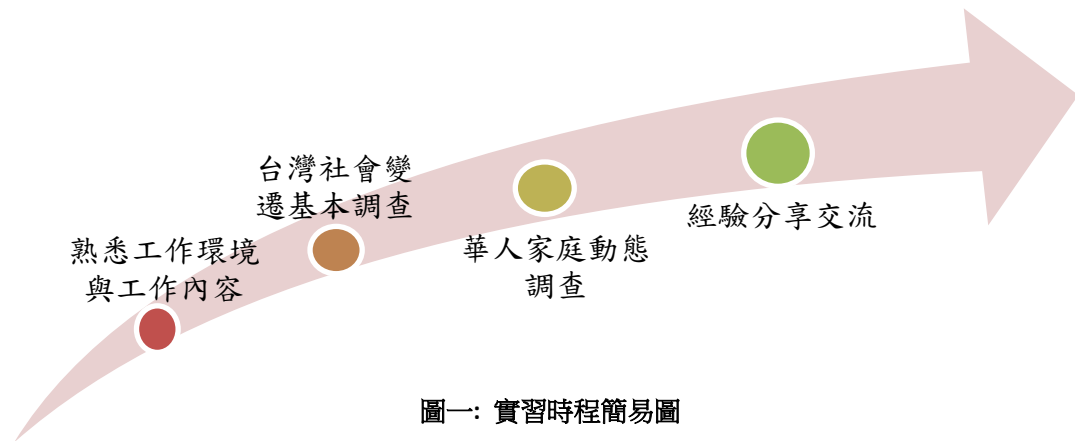
七、結論

八、參考文獻

一、事前規劃

第一次實習之所以選擇中研院，一方面是認為學術單位的運作模式更適合、甚至鼓勵學生學習，與民營企業以「賺錢」作為優先考量的性質不同。另一方面則是考量生涯規劃，欲藉由調查訪問組評估自己是否適合繼續念研究所。研究發想、撰寫計畫書等前置作業已經透過科技部有更進一步的認識，中間的資料蒐集過程雖然在研究法課程稍有涉獵，卻因時間限制與經驗不足，無法獲得其中精髓。調訪組旨在用嚴謹的方式蒐集問卷資料，除了會依不同計畫進行適合的電訪、面訪訓練外，也很重視問卷設計對最終研究結果的影響。因此透過這個實習機會，能更了解一個嚴謹的學術研究，需要注意那些小細節，又或是利用一些訣竅與累積的經驗，提升正在進行的研究品質。

二、實習時程

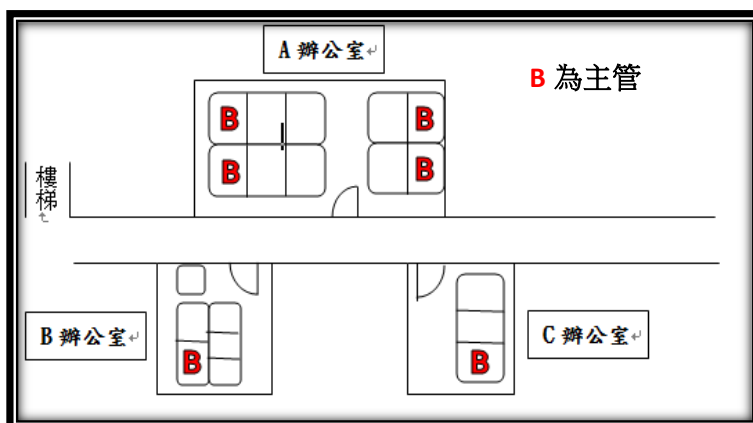


三、工作環境

初入調訪組就觀察到組織內部又有分出「檢誤組」負責抽樣、問卷檢誤、邏輯檢誤等工作，剩餘的人員除電訪負責人外，不同的計畫皆會組成一個計畫小組，小型計畫約由3~4個人負責，透過不同的成員組成，增進成員的合作能力。大型計畫(台灣社會變遷調查、華人家庭動態)則因為是中研院主導，也就是全國最高學術單位主導的國民調查，故而被視為每年度最重要的計畫，幾乎全員都必須加入籌劃。透過組員間的溝通合作，調訪成員間的工作氣氛也十分融洽，工作期間常會相互交流，休息時間則是常有三兩相約吃飯、聊天的情景。

然而雖然長時間的相處能增進組員間的革命情感，不過工作時數自然並非表面上符合政府規定。我的督導(電訪總負責人)就提到待執行的計畫早已排到兩年後，時間上無縫接軌，甚至一個人會同時負責多個計畫，當手上有負責的專案時，就必須時常加班。例如計畫執行時倘若晚上要當督導監督電訪員的訪問品質，那就會有早九晚九的超時工作出現。(請參照 五、實習發現 第[1]點)

再者，調訪組的空間配置一共三間辦公室，在此分別稱為 A、B、C，A 辦公室為主要辦公室，容納 10 個員工；B、C 兩間則各自容納三位員工。實習生的座位被分配在 B 辦公室，同在一起的是電訪組的成員，然而實習後期因為組別變動，而換了新的



圖二:調訪組辦公室配置圖

一批檢誤組成員，原本電訪組成員則被調換至 A 辦公室。原 B 辦的員工就提到封閉小間的辦公室比較能夠偶爾聊個天，放鬆心情，之後換到大辦公室就得全心在工作，因此很是不願意。我在實習期間發現待在 B 辦公室的成員會更容易凝聚對調訪組的意見，常常談論在待遇上、生活上、甚至是對負責人的不滿情緒。

對於空間配置，我也發現另一個有趣現象，通常職位較高的管理者會坐在最裡面的位置，作為權力的象徵。愈靠近門口的員工通常才初入公司，有義務幫主管過濾問題，歸類每件事的輕重緩急，再行匯報於主管。如此一來，主管自然就只需要處理小員工無法解決的大問題，藉此再次確立其權力地位。

四、實習內容

一個半月的實習過程中，主要實習內容主要分成三大項:第一項為在每年 7.8 月主辦的「台灣社會變遷基本調查」；第二項則同是調研中心負責的「華人家庭動態調查」；最後一項則將一些零碎的工作歸類為「行政事務」。

1. 「台灣社會變遷基本調查」

此研究為行政院委託執行的全國人民長期追蹤調查，目的是為了解台灣人民對社會的看法。「五年一期、一年一次」，「一期」計畫為期五年，調查內容包括家庭、教育、社會階層與社會流動、政治文化、選舉行為、傳播、文化價值、宗教等。每次計畫皆有兩個主題，從第一期調查至今已達三十餘年，藉此追蹤台灣的社會變遷狀況。

這次參與到的是「第七期第五次變遷調查」執行期，主題為階層組與社會網絡兩組。剛進入實習單位正值問卷修改期，因此負責人詳細講解問卷邏輯檢誤技巧，簡單來說就是挑出「該出現卻沒出現的」與「不該出現但卻出現的」兩個問題，再另行檢視題目有無語意不清、誘答的可能。因為是問卷初版，自然有許多需要修正的地方，測試過程中學習到腦中要建立一套劇本，倘若前一題回答「這是我的第一份工作」，後

面就該排除任何的可能，若有相衝突必須用系統排除選項，這步驟也能夠檢查受訪者前後作答是否一致。每個邏輯檢誤都必須由電腦設定，若是檢查人員沒有檢查出所有的問題，那必定常會發生遺漏的情況。負責人表示一份大型計劃問卷常需要將近一個月的時間做修改，然而縱使是調訪組給的建議，研究計劃小組接受修改的可能性也不大。這樣的情況也某程度說明計畫小組與調訪組並非處在平等位置上，而是「委託關係」，調訪組僅能藉由經驗累積給予專業意見，而計劃小組則有權決定是否更改。[2]



圖三:社會變遷計畫負責人

除問卷設計外，面訪員招募更是調訪組的重要任務，該以哪些標準挑出適合的面訪員前往？又該如何制訂其報酬獎勵？面訪員首要關卡是測試打字速度，必須在一分鐘打出 30 個字才算合格；第二關則是台語試訪，應徵者需要以台語唸出問卷內容，以應付正式訪期會遇到的情境。我在觀察中發現來應徵的面訪員多將面訪工作視為兼職，畢竟規模如此大的計劃不多見，因此無法當作主要收入，其中年齡又以中年婦女為最多數。這種工作時間彈性、工期短的職業，完全符合家庭婦女的需求。然而，對於這些家庭婦女而言，科技使用竟然才是應徵時最大的障礙，面試官曾表示他們把標準從之前的一分鐘五十個字降低到三十個字，就是因為第一關刷掉的人數太多。可以說明制度的設計很有可能會讓在職場上本來就處弱勢的群體，二度受到限制，甚至就此退出就業市場。實際上除了科技的困難外，訪訓的過程中也存在其他不利因子，許多三、四十歲的家庭主婦的教育程度較低，當要解釋學術專有名詞時，常會面臨語言障礙。除此之外，像是 IRB 研究倫理這類測驗，在面訪過程中究竟能否確實落實，想必也是樣本信度的最大變數。

2. 「華人家庭動態調查」

華人家庭動態調查則是自 1999 年開始執行的追蹤資料庫，至今已邁入第 13 個年頭。抽樣單位是以「家庭」為單位，每年持續追蹤第一批調查成員的動態變化，再在不同年份加入新抽樣本，持續擴大資料庫。

這次實習時間恰好是家動新一期計畫的初期籌備階段，因此家動負責人要求我們幫忙劃分訪區，劃分訪區看似容易，卻存在許多小細節值得細查。在科技尚未發達時，必須倚靠紙本地圖一區一區畫分，除了要注意距離遠近外，也需要評估兩個鄉鎮間有無道路連通，甚至要設想訪

員會否會因距離太遠而棄訪；到了中期，google map 讓規劃變得更簡易一些；後期透過 QGIS 系統，可以藉由地理定位自動跑出最相近的區域，再依需求微調，效率因而提升不少。然而，我發現因為我們是實習生，沒有工作壓力，故而有時間慢慢摸索軟體操作方式，並且有犯錯的機會。但是若是正職員工，光平時工作量就負荷不過來了，更遑論學習一套全新軟體，也許這也是為什麼常聽聞資深員工拘泥守舊，不願學習新科技、跟不上潮流的苦衷。有點類似官僚體系的特色，當組織有規章可以遵守，小至桌椅這樣的公物要申請，大至計畫審核，都需要經過層層關卡，從送審、簽核、乃至最終執行，如此程序跑完往往都得大半個月。但是換新的成本太高，暫且不論金額大小，光重新適應所花費的時間就會讓組織進入很長一段黑暗期。

3. 「行政事務」

行政工作雖然瑣碎繁雜，卻是觀察單位最好的時機。最剛開始被要求整理會議資料，從會議記錄中能知道他們固定什麼時間開會？開會進行方式、計畫準備期與執行期各需要注意那些細節？若再進一步研究內容，也能夠初步瞭解調訪組中誰的權力比較大，誰又是新進人員，避免與同事對應時犯下不必要的失誤。

後期幾乎都在整理歷年的研究資料，相對於在一般公司的單純資料，調訪組的資料可是十分有價值的，近十年來的研究計畫，包括問卷、訪員手冊、督導手冊、結案報告書都有紙本資料。從整理的過程中，也可以順便尋找自己有興趣的主題，進一步搜尋最終發表的文獻，補足研究缺乏的部分。除此之外，在整理文書的過程中，資料處理能力是最不可或缺的能力之一，為了整理近十年的全部檔案，並有條理的歸類，也學到 EXCEL 中的 vlookup、if 公式，以及樞紐表的使用時機，讓我在以後能更有效率的處理龐大資料量。

五、實習發現

[1] 社會新聞常有超時工作導致過勞死的新聞，最近也傳出知名連鎖賣場員工疑似因長時間工作，於工作倉庫前猝死的憾事發生。許多超時工作之所以沒被揭露，「責任制」是其主要原因。企業老闆常會聲稱公司並沒有要求員工加班，只是要求員工要對這份工作「負責」，藉此規避勞基法。員工自然也衍伸出加班是因為我能力不足，無法有效率完成工作，因而不敢要求加班費，甚至於檢舉不當規定的勇氣。如此情形在馬克斯的異化理論中即被稱為工人與生產過程間的異化，老闆花錢雇用的並非工人本身，而是工人的「勞動力」，如此一來，資本家只會關心你的工作效率有多高，是否能夠將工時縮短以節省人事成本。Bruawoy(1979)也提到倘若同事能比你更快完成工作，主管自然而然就有理由要求你加快速度，一場「趕工遊戲」就此誕生。正因為資本家購買的是勞動力，超時工作對身體帶來的健康問題並不在他們的考

量範圍內，且很難證明兩者間有直接相關，這也是法院判決書往往是沒有違法的原因。

近期修訂勞基法通過「一例一休」，顧名思義所有勞工每週可以有一天的例假、與一天的休息日，前者為強制休假、後者則保留彈性加班的空間，以確保勞工有足夠的休息時間。然而，社會上普遍的氛圍卻異常反彈這個政策，甚至將物價飛漲，薪資卻沒調升全數歸責於一例一休。例如最常聽到的爭議莫過於企業抱怨人事成本增加，為因應政策轉變，因而資遣部分員工、調漲商品售價、抑或將店休造成民眾怨氣大增。若是換個角度看這些一例一休帶來的影響，就會發現少算的加班費、以往沒有補休的假期，甚至是從未被注意的超時工作，都是隱藏在「責任制」下的不公不義，正因為一例一休，被社會大眾拿出來放大檢視。

[2] 負責人在向我們講解社會變遷初版的問題時，特別針對題目誘導可能，以及調訪組在研究中扮演的角色做說明。7月初正逢「社會意向調查」執行期，其中對同性婚姻態度進行電訪調查，電訪最後一日有民眾在網路上貼出受訪問題，批評中研院沒有保持學術中立，透過問題設計方式誘答民眾，造成台灣民眾反對修改民法的錯誤傾向。報受爭議的題目如下：**「目前同性婚姻如果要修法，你贊成下列哪一種方法？（一）直接修改民法，破壞一夫一妻的傳統婚姻制度；（二）為同性戀者訂定專法，保障同性戀者就醫跟成家的權利」**。一般對此議題不熟悉的民眾聽聞「破壞」、「保障」字詞，自然會選擇保障這類的正面字詞論述，然而這卻無法總觀整句的意思，因而有誘導之慮。然而站在調訪組擁有豐富的調查執行經驗的角度來看這件事，卻認為倘若選項中僅有「修改民法」、「訂立專法」兩句敘述，一般民眾於電話中根本無法理解其涵義，因此才會加上後面的敘述。如此除了可以避免訪員依照個人取向向受訪者解釋，避免掉更多的爭議，也可以縮減訪問時間。我想對於調訪組而言，每個研究、每個題目都有某程度的預設立場，例如配合政府的節能政策做出來的節電調查，自然會希望結果是民眾支持，因此會問「請問你支持政府因環保因素推行節電政策嗎？」，而不是「你對政府推行節電政策的態度為何？」。再者，因為受訪民眾不是學界專業人士，故而有些名詞僅能做最初步的解說，例如計劃小組以「隨手關燈」而不是「參與地球日」在講解「環保活動」的含括範圍？如此一來，民眾參與的意願自然提高不少，難道這就不算是誘導嗎？因此對調訪組來說，有時候只是看這個社會上到底有多少人在討論相關議題，這也會決定大眾的敏感度。

這個事件其實是站在不同立場會有相異態度的最好說明，站在計劃小組的角度，當然希望研究結果符合他們的研究假設，如此一來研究價值更能被放大；然而對中研院調訪組，如何蒐集資料才是主要的考量點，能否在研究經費中蒐集到有效資料、該如何訓練訪員、第一線接觸受訪者時的訪談品質監控，都會影響資料可信度；最後是研究公布後，民眾又如何解釋數據的意

義？或是引用中研院的二手資料下，能否真正瞭解整份問卷的邏輯，而非單單挑選認為與自身研究相關的題目，犯下雙重錯誤。

六、未來發展

這次實習的主要目的當然是想評估未來從事這個行業的可能，透過親身觀察和經驗交流後，原先的想法有了些轉變。原先最有興趣的職務是資料檢核人員，然而經過交流後，同事表示這個職務通常會優先聘雇統計系的學生，畢竟比起社會統計，統計系的課程更為仔細。上過社會統計的人，雖然技術上可能無法比擬統計系，但是卻能更宏觀的看出統計數字代表的意義，如此一來，更適合的職務應該是計畫協辦人員。另外，他們還提到通常國立大學的統計系學生不會來中研院工作，反而傾向於私人的市調民調公司，因為薪資待遇更優渥。中研院調訪組的菜鳥薪資雖然還算不錯，但是沒有太多的調升機會。私人企業的缺點則是工時長，常要一個人負責整個計畫，與同事合作的機會不多。與學術單位相比也更不注重研究倫理，作假的機會很大。



圖四：檢核組成員合影

另一個觀察到的特色是調訪組內部流動率蠻高的，在短短一個月中就有三個人離職。同事認為接前幾個計劃的負責人時，若是能夠撐過龐大的工作量與長工時，就會繼續做很長的一段時間，但是更多人把調訪組當作階段性的工作。總觀這些因素，我想對研究有興趣的我會優先考慮這個行業，但是究竟要到私人企業還是學術單位工作，可能就要再行評估。

七、結論

在中研院實習的一個半月，最大的收穫莫過於熟悉調訪組的工作內容，雖然是實習生，但是卻能透過觀察員工間的合作，判讀自己喜不喜歡單位的工作氛圍。也在做行政雜物的過程中主動提問，獲得一些對市調民調的專業知識，例如面訪與電訪的研究經費大約多少，籌備與執行期又耗時多久？雖然這些知識也許與研究沒有太多的相關，不過不斷從小細節中累積，對未來就業還是有一定程度的幫助。然而調訪組因為是依照計畫要求進行研究，員工多將此視為例行工作，不會討論過多的研究問題，但從另一個角度觀察研究讓我明白，要完成一個好的研究，就算問卷內容設計得再好，沒有搭配受過訓練的專業訪員，也很難是一份具有可信性的問卷。

另外，因為實習單位除了實習生外，還有「見習生」和「工讀生」，「見習生」基本上與實習生做的事類似，但因為事前申請教育部公部門計劃補助，

所以實習過程有基本時薪。雖然同是欲透過實習提早體驗出社會的感受，但實習生卻會比見習生更積極的問督導有哪些事能幫忙，可能的原因可能是實習生花了整整一個暑假，大老遠的通勤來實習單位，當然不想換得釘坐在辦公椅上的結果，而見習生就算不要求督導分派事項，依然能有薪水，因此就沒有那麼積極。同是有支薪的工讀生雖然常跟我們一樣得做行政雜物，卻因為與中研院有聘雇關係，是「你」自願應徵我開出的工作，那想必無法過問太多與工作內容不相關的問題。但實習生與單位的關係就十分微妙，既不是被應徵來的，不用一定要遵照督導指派的任務，甚至可以主動要求想要接觸哪些工作，常可以跨越部門的分工限制，總觀組織的全貌。

在看似擁有能動性的發球權背後，依然有不少資訊不對等帶來的隱憂，畢竟實習生沒辦法在短時間熟悉組織，因此多會選擇聽從督導指派的工作行事。倘若督導將實習生視為工讀生，那必定盡是指派些蓋章、黏公文、整理資料夾之類的低層級工作，實習生在權力關係下處極度弱勢，毫無發聲管道，只能摸摸鼻子自認倒楣。因此許多企業就假借實習生之名，在各處打著「學習」機會招募不用支薪的勞工，降低人事成本。若是實習生在被剝削後向媒體投訴，企業就以當初是「自願進入」或是「草莓族」來打圓場，實習機會才能夠被塑造成學生爭相爭取的美好「經驗」。當然，也有許多學生真的在實習過程中累積不少人脈，甚至因為實習表現優良而提早被找進公司，獲得一份很好的工作。但更多時候學生無法在實習期間學到東西，抑或是進去之後才發現工作待遇並沒有當初企業承諾的如此美好。因此我認為政府應該透過法律規範來保障實習生，例如要求實習單位釋出更多實習資訊，也許透過課程規劃確保實習生的學習權益，真正幫助實習生在出社會後能無縫接軌，解決「學校」與「社會」間的斷層，達到最初設立實習機會的美意。

八、參考文獻

中央研究院人文社會科學中心，2007，華人家庭動態資料庫。

https://psfd.sinica.edu.tw/web/plan_01.htm。取用日期:2017年9月1日。

自由時報，2017，〈修民法或專法？中研院問卷這樣出惹怒網友〉。7月6日。網址:<http://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/2123752>。取用日期:9月10日。

蘋果日報，2017，〈一例一休衝擊 3成民眾認為薪水變少了〉。8月22日。

<http://www.appledaily.com.tw/realtimenews/article/new/20170822/1187657/>。

取用日期:2017年9月10日。

維基百科，2017，〈一例一休〉。網址: <https://zh.wikipedia.org/wiki/一例一休>。

Burawoy, Michael, 1979. "Manufacturing Consent: Changes in the Labor Process Under Monopoly Capitalism". Chicago: University of Chicago Press。