

# 深入訪問研究方法

## 一、「深入訪問法」(deep interview)的定義與內容

一般而言，深入訪問法是指研究者希望透過訪談發現影響研究主題，或是以解釋研究對象的一些因素。這些因素，不是從表面的現象資料和普通的訪問可以獲得的。深入訪問屬於「無結構的訪問」，即事先不預定表格、問卷或定向標準程序，由訪者與受訪人自由交談，訪問可以提出任何問題，受訪人可以任意表示自己的意見，不論訪員問的是什麼。

上述所謂「無結構的訪問」是相對於「結構式的訪問」。後者有結構型問卷(structured questionnaire)，這種問卷是一般大樣本研究的抽樣問卷，研究者配合研究題材、目的、假設、理論而設計的，具有具體的結構和項目內容。

而「無結構的訪問」則是由訪者就研究的主題對受訪人訪問，而沒有一定的標準答案，訪者在引導受訪者就某些問題，深入的表達他的意見。所以，結構式或無結構式的訪談，區別的標準就在於有沒有事先設計問題。不同的研究對於結構式或無結構的訪談有不同的看法與取舍的判斷。

例如，民族誌(ethnograph)的深入問題，比較上反對事先設計出完整條列式的問題。根據Hammersley及Atkinson的研究，他們認為俗民誌的深入訪談不是結構與非結構的分別，而是訪談需具有標準化及彈性。(standardized and reflexive interviewing)。在這個原則之下，並未設計出條列式的問題，隨訪談者興之所至的聊下去。研究者的問話方式，有時是有方向性的，有時並沒有一定的方向，研究者可以在適當的時機有技巧的調整方向。

這種俗民誌的深入訪談，是在既定的範圍內作探測性的研究，研究者在訪談過程要保持敏銳的觀察，注意受訪人的非語言行為，因為這些行為也可能提供一些寶貴的訊息。

但人類學家經常採行的方法，有一定的問題，這些問題是事先扣緊在研究的主題，只是受訪者在回答時，並不給予結構式的答案限制，而讓受訪者自由的表示意見。因此，可以說是結合了有結構式和無結構式的訪談，乃是一種綜合的深入訪談。從質的深入訪談，分成四類來看，它們是：1.非正式會話訪談，2.訪談導引法，3.標準化開放式訪談，4.封閉式，固定反應的訪談。

## 二、結合「訪談導引法」與「標準化開放式訪談」

### (一) 訪談導引法

訪談導引法是指訪談所要含括的主題係於事先以綱要的形式明定；訪談者於訪談進行中決定問題的順序及字組。這種訪談的優點是：綱要可增進資料的綜合性，並使對每一位反應者所作的資料蒐集較有系統。在資料之中的邏輯性鴻溝，能被事先預測且將之消弭。訪談維持了相當的會話性和情境性。但是也有它的弱點：重要的且實顯的主題，可能會因疏忽而遺漏。訪談者在問題呈現的順序和字組上的彈性，而能會導致本質上從不同關照取向所發生的不同反應，因而減

低了反應的可比較性。

## （二）標準化開放式訪談

標準化開放式訪談則是問題呈現精確的字組和順序，係於訪談事前所決定。所有受訪者均被詢問以相同次序呈現的相同的基本問題。問題係以完全開放的形式來擬定。它的優點是：反應者回答相同的問題，因而增進了反應的可比較性。每一位受訪者在訪談中依據所陳述的主題而反應的資料是完整的。當使用數個訪談者時，可減低訪談者的效應和偏差。容許評鑑使用者能看到和評論評鑑中採用的方法。促進資料分析和組織。這個方法的弱點是：訪談對於特殊個人和環境所具有的彈性極小，問題的標準化字組，可能限制了問題和回答的自然性和關聯性。

結合這兩個訪談的方法，由訪員在既有的設計問題範圍內，引導受訪者自由的回答。即是事先根據「標準化開放式」的訪談精神設計相關的問題—在訪談過程中，再將這些問題由訪員自己判斷引導受訪者自由的回答，期望從受訪者口中得到一手的資料。

## 三、深入訪談問題的設計原則與內容

### （一）、問題設計的原則

#### 1、詢問確實的開放式問題。

此為讓受訪人能自由的開放的回答，而非「是」與「否」的二分法回答。例如：「你對此案的感受如何？」、「你對此案的意見如何？」、「你對此案有何想法？」

#### 2、詢問單一的問題。

問題單一，不要一個問題當中包括幾個小問題。每個問題都非常具體，避免像：「為了協助工作人員改進方案，我們想請你說說你對方案的意見。你認為本方案的長處與弱點是什麼？你喜歡什麼？你不喜歡什麼？你認為什麼可能被改進或保持原貌？」這種複雜的問題，既讓受訪人緊張、混淆，又無法清楚的回答。

#### 3、中立（neutrality）的問題。

訪者對受訪人的回答不會有任何的情緒性反應，兩者之間是種「共融」（rapport）關係，訪者要讓受訪人清楚，他的回答不會影響到訪者的情緒，即訪者對受訪人的回答內容保持中立的立場，與受訪者的關係是尊重的共融關係。

### （二）、問題設計的內容

就內容來看，任何主題都可以涵蓋在下列六類問題當中。

#### 1、經驗／行為問題。這是有關該人做或已經做了什麼的問題。係在獲得被詢問

- 人的有關經驗、行爲、行動和活動的描述。
- 2、意見／價值問題。係在求得訪人的目標、意圖、期望和價值。受訪人對某些問題的看法、想法、意見等。
  - 3、感受問題。人們心中的看法，對發生在他們身上或周遭的事物的一種自然情緒反應。
  - 4、知識問題。不是意見、感受，而是一個人對問題瞭解的事實程度的多寡。
  - 5、感官問題。指受訪人眼見、耳聽、鼻聞、觸摸到、品嚐到了些什麼的問題。
  - 6、背景／人口統計學問題。係指辨認受訪人的特徵，問題包括受訪者的年齡、教育、職業、居處、流動性等標準背景問題。此有助於訪者將受訪人安置在與其他人的關聯。如果加上時間的因素，上述問題可以製成下列表格。

表1：訪談問題內容設計表

時間	過 去	現 在	未 來
問題			
行爲／經驗			
意見／價值			
感受			
知識			
感官			
人口統計學／背景			

### (三)、訪問題目設計

問題的序列：

- a. 不具爭議性的經驗問題，擺在前，其餘的擺在後。
- b. 受訪者的主觀感受可以優先處理，如此不容易讓受訪者發揮。
- c. 訪者與受訪者建立信任關係後，再問「事實」的問題。不然，受訪者會對訪者保持戒心與敵意。
- d. 先問現在的問題，因為記憶比較深刻；再問過去與未來的問題，如此受訪者才較容易回答。
- e. 背景問題最後處理。

問題的設計：

- a. 單一問題：每次只問具體的一個問題，而不是幾個問題糾纏在一起，語言清楚，受訪者也才能瞭解問題而後回答。
- b. 開放式問題：不給予受訪者「是」與「否」的回答，而給予自由的沒標準答案的回答。
- c. 共融(rapport)與中立(neutrality)：共融是訪者受站在受訪者的立場，尊重受

訪者的知識、態度、經驗與感受。中立則是訪者對受訪者的反應內容要保持中立，不可附和，也不可生氣、尷尬、悲傷、反對。只能順勢引導受訪者回到訪問的設計問題。

## 四、訪員訓練

### (一) 訪員條件

為使深入訪談順利，特別對訪員施予訓練，以期在訪談過程降低訪談的偏差。因為成功的深入訪問是相當困難的。除非受過特殊的深度訪問的訪員訓練，否則不要輕易嘗試。因為它須要訪員熟悉被訪者的專業知識、表達方式及相關的訪問技巧。

而訪員的基本條件更要一致，在個性方面要符合下列要求：

1. 記錄誠實。
2. 可信賴。
3. 態度客觀。
4. 儘可能詳細記錄。
5. 對人感興趣。
6. 為對方設想。
7. 使受訪者輕鬆作答。
8. 穿著舒適整潔。

一般而言，訪員的特質會影響訪問的結果。所以，如何使訪員在進行深度訪談前的訓練工作確實，共同擁有類似的條件，應是比較成功的深入訪問的條件。

### (二) 訪員資料閱讀與準備

任何訪員在進行深入訪問前都應熟悉訪問的主題，訪問的問題。

訪問的題綱要事先準備，清楚正確的把預定訪問內容寫下來。也就是說在訪問之前，訪員應該將訪問的問題一項一項的逐條列出來，而且對這些問題要非常了解。

訪員要事先對「標準開放式訪問表」中的有關各個問題都非常熟悉。甚至於也要了解什麼是「標準開放式」的深度訪問，及要明白相關議題和資料。

### (三) 訪員訓練內容

所有研究成員中參與訪員的訓練與討論，在計劃主持人的指導之下，進行為期約14天（每週1~2個半天，共5個月，合計14天）的訪員訓練。包含訪員對訪問問題綱的討論、整個研究計劃的討論、參與整個活動方案的訪員間的互動及與計劃主持人間的互動、最後是訪談技巧的學習等四個部分。

除了問題討論已如前敘外，其餘的分別為：

A.對方案的總體看法：

- 喜歡？不喜歡？
- 優點？缺點？
- 建議改變些什麼？
- 對受訓者的影響？
- a.能提供的服務功能，
- b.生涯規劃，
- c.訪問技巧，

B.活動方案，

- 有沒有參考書，
- 要不要寫報告，
- 角色扮演，
- 同輩團體的回饋還是指導者的回饋？
- 指導者的訪問技巧模式，

C.特殊訪問時，有沒有持續的過程？

- 開始訪問，
- a.和案主見面和寒暄，
- b.簡介，
- c.讓案主很輕鬆，
- d.解釋會談目的，
- e.瞭解案主來會談的原因。
- 身體的表現
- a.眼神的接觸，
- b.身體的姿勢，
- c.間斷性的正向表情，
- d.放鬆。
- 語言的表現
- a.不做判斷，
- b.回饋前先稍停一下，
- c.做適當的簡述語意，
- d.鼓勵案主說出來，
- e.要有察覺文化差異或種族差異的敏感度，
- f.要表達同理心和溫暖，
- g.用自然的、不做作的、真誠的態度。
- 探查問題
- a.了解問題的歷史，
- b.由不同觀點檢視問題，
- c.評估情境因素和其他有系統的因素。
- 問題和處理
- a.用簡明和清楚的問題詢問，
- b.以不帶偏見的態度探查問題，
- c.用開放式的態度探查問題，
- d.開放式問題，閉鎖式問題交替使用，

- e.用中立的態度繼續追蹤重要的細節，
- f.不能用太多問題砲轟，
- g.用一系列邏輯的問題，
- h.對隱私的事項保持敏感度。

總括來說，訪員訓練可分幾個階段：

- 1.讓訪員瞭解研究計劃的意義與目的：從研究計劃的主題，相關資料的閱讀與理解，資料搜集等，此為準備階段可以提昇訪員的士氣。
- 2.訪問時訓練階段：包含如何穿著，如何與人見面介紹自己，寒暄，態度如何？眼神如何？如何口語表達？如何增加自己的對文化種族差異、隱私探求的敏感度？
- 3.問卷議題的討論階段：包含每一個問題的發問與記錄，如何作到儘量詳實的程度。
- 4.訪員模擬訪問階段：訪員彼此模擬練習在外出訪問之前，研究計劃主持人應在訪員練習時指導，觀察模擬的過程，在訪問結束後，再作一討論訪員的經歷與感受，是否有其他問題。
- 5.真實訪問階段：先預選3~5人訪問，訪員在訪問後應向研究計劃主持人報告訪問情形與訪問結果，經由詳細檢查確定沒有誤解和錯誤之後，才大量進行訪問。

研究計劃主持人應在研究進行過程當中不斷督導訪員從事訪問工作，不要在所有訪問結束後再作檢查，而是在訪員訪問20-30人後，即檢查訪員的問卷，與訪員作討論，確定沒有問題，再進行下一個階段的訪問。

狹義的說，訪員在真實訪問階段結束之後，訪員訓練即告結束；廣義的說，在整個研究計劃進行的過程，主持研究計劃者不斷的與訪員討論、磋商、指導，直到研究結束為止。

#### (四) 訪員的物品準備

對訪員的下鄉前準備，議題熟悉只是條件之一，另一條件是物品的準備。

進行實地深入訪問，訪員應有一類似一般問卷調查的訪問袋，裡面裝有：

1. 筆記本
2. 受訪名單、人數。
3. 當地地圖及交通工具狀況
4. 訪問表（應多準備）
5. 介紹信或公函證明的訪員身分
6. 各種訪問時需要的圖表。
7. 給受訪人的禮物

8. 車馬費
9. 鉛筆、原子筆、橡皮擦
10. 訪員配戴的識別証

### (五) 訪員訓練的評估

對於訪員下鄉前的訓練愈週全，對整個研究計劃的資料收集愈有幫助。這時對訪員的訓練內容應是愈詳盡愈好。

可設計下列五項議題，可以評估訪問訓練是否確實：

1. 訪問訓練活動和作業是什麼？受訓者做了沒？
2. 受訓後，訪員覺得訪問技巧有沒有進步？
3. 有什麼服務功能？受訓者的感覺是較好？還是較差？
4. 訓練方案會對受訓者的生涯規劃影響嗎？如果是，是如何影響？
5. 受訓者喜歡還是不喜歡這些訓練方案？有何優缺點？如果要改變？有何建議？

### (六) 訪員訓練的課程內容與時間配置表

在以上所說的訪員訓練，可以詳細分六個階段來實行：準備階段、訪問訓練階段、討論問卷階段、模擬訪問階段、真實訪問階段與追蹤考核階段。如下表：

表2：訪員訓練課程內容時間配置表

訓 練 階 段	訓 練 內 容	時 間 配 置
準 備 階 段	1.研究計劃的意義與目的 2.資料閱讀 3.資料搜集	1~7天
訪 問 訓 練 階 段	1.穿著、打扮 2.寒暄、自我介紹 3.肢體、語言技巧 4.口語表達技巧 5.問題與問題紀錄處理	1~3天
討 論 問 卷 階 段	1.問卷問題 2.如何發問與記錄	1~2天
模 擬 訪 問 階 段	1.訪員彼此模擬訪問 2.討論模擬訪問的過程、感覺與問題	1~2天
真 實 訪 問 階 段	1.預選3~5人訪問 2.討論訪問的過程與問題	1~2天

追蹤考核階段	1.每隔20人左右的訪問即應作討論與修訂 2.研究計劃主持人不得放鬆訪員的訪問，隨時與訪員保持連繫	直到計劃結束
--------	--	--------

## 五、深入訪問的困難

分爲訪問前可能遭遇的困難與訪問過程、訪問後實際面臨的困難三項。

### (一) 訪問前可遭遇的困難:

#### 1、訪問對象連絡不易與問題的克服

提出兩點補救辦法：

- a. 鏗而不捨的電話邀約關鍵性領袖，直到對方接受訪談爲止。
- b. 如被拒絕，尋找其他替代人選。

#### 2、訪員訓練不易與問題的克服

基本上，良好的訪員一如良好的精神分析師，是非常難得，他必須在訪問前，熟悉整個研究的主旨、研究議題的相關背景、資料、既有研究成果及本研究的目標與方法即是訪員要具備一般問題的專業知識與訪員訪問時的特殊技巧。

爲克服此困難，每週花週五、六2次半天的時間，與研究計劃主持人不斷的接觸、討論、修正與學習。在訪問之前的準備功夫，即已至少討論了14個工作天以上的時間。訪員訓練已如前述，茲不再贅述。

### (二) 訪問時遭遇的困難

#### 1、受訪對象不針對問題回答或拒答

面臨這些困難，訪員當場的臨場反應就顯得相當重要，看是否能再從其他較易回答的問題著手，及重新在訪談的過程取得受訪者的信任，打開受訪者的疑慮，才可能獲得受訪者的資料。

#### 2、受訪者的時間限制

有時因爲受訪者的身份關係，給訪員的時間非常少，所以訪員在非常少的時間內，如何贏得受訪者的信任回答關鍵性的題題，就顯得相當重要。

### (三) 訪問後的資料處理的困難



## 1、遺忘的問題

訪員只能在受訪者的同意下，馬上摘要記錄，或受訪者連這樣也拒絕的情形下，事後馬上記錄。在這種情形（沒有錄音），訪員只能儘量：

- a.贏得受訪者的信任，如他不希望錄音，應絕對配合。
- b.訪員如可以現場記錄，應儘可能詳細，如果可以，兩人一組分頭記錄，事後相互對照彼此遺漏之處，不失為可行辦法之一。本研究有些訪問都是兩人一組著手進行，就是希望遺漏降到最低。
- c.現場不准記錄，事後馬上補記。
- d.訪談過程，隨時聯想下一個問題應如何發問引導，如果兩人一組，可由一人主導發問，另一人以記錄為主。

## 2、資料處理問題：

受訪者拒答的情之下，當然就顯現資料殘缺不全。在此種情形，只能依有限的資料進行比對分析。

所以在已有的資料處理的原則是：

- a.求真：有多少資料，就作多少分析；如果還有下一個階段的深入訪談研究，再逐漸補充。
- b.詮釋(verstehen)：在已有的資料中，閱讀再閱讀相關的有意義的字句、概念，歸納出比較重要的概念，進行對已有現象的註釋。
- c.訪問資料不作量化：在有限的深入訪談的資料中，是個人經驗與見解，不宜作普遍化的推論。