

10、訪談法.....	2
10.1 訪談法的特性	3
10.2 訪談法的優點	4
10.3 訪談法的缺點	4
10.4 訪談法的限制	4
10.5 訪談法的種類	5
10.6 重點集中法	6
10.7 客觀陳述法	6
10.8 深度訪談法(In-depth interview)	7
10.9 焦點群體法	7
10.10 電話訪談法(Telephone interview, Telephone surveys)	8
訪談法分析作業甲	9
訪談法分析作業乙	10
議題討論	10

10、訪談法

Chapter 10 Interview

教學目標：讓學生熟悉資料蒐集的方法，並瞭解各種觀察法、訪談法和實驗法的特性。

知識(認知)

- 1.分辨原始資料與次級資料的差異性。
- 2.分辨各種資料蒐集方法的特質。
- 3.評斷各種資料蒐集方法的運用價值。

技能

- 1.能依據教材的引導，能夠正確的設計觀察法的紀錄項目。
- 2.綜合所學，能夠正確的設計訪談法的訪談題目。
- 3.綜合所學，可以設計出符合研究議題需求的實驗設計。
- 4.綜合所學，可以適當選擇各種實證資料蒐集方法的對象。

態度(情意)

- 1.指出觀察法、訪談法和實驗法執行過程中，必須特別注意的項目。
- 2.意識到各種實證資料蒐集方法的重要性。
- 3.依據研究議題、研究對象與研究架構的邏輯連慣性，判斷特定研究的價值。
- 4.建構各種實證資料蒐集方法的核心價值。

預習時間預估：2 hours

上課時間需求：4 hours

作業時間預估：2 hours

複習時間預估：3 hours

訪談法或調查訪問法(Interview)是基於特定研究目的，透過雙方對話的方式，取得受訪者對特定議題的具體意見和看法，進而運用於該研究議題的分析。故訪談法主要目的在於取得特定研究議題的研究資料。

研究者蒐集研究主題(議題)中更為深入的資料，需經由預先訪談题目的規劃與設計，以深入訪談的方式獲取必要資料，經紀錄整理、比較和分析，以達到對該研究主題資料蒐集的目的。

訪談法可以依據數值的處理模式，概分為深度訪談法(in-depth interviewing)和調查訪談法(survey interviewing)：

深度訪談法(in-depth interviewing)：通常歸屬於質化研究(qualitative research)，強調雙方共同進行特定議題的對話討論，以建構對特定議題的認知基礎。深度訪談法是透過雙方互動的對話過程，並非只是吸取單方面既有的認知與態度。

調查訪談法(survey interviewing)：通常歸屬於量化研究(quantitative research)，適用於社會科學領域研究，利用電話進行約談簡答或簡短問卷詢答，以達到收集資料的目的，如市場調查等。

調查法(survey method)可以依據執行的方式區分為四種

電話訪談(telephone interviewing)

人員訪談(personal interviewing)

郵件訪談(mail interviewing)

電子訪談(electronic interviewing)

10.1 訪談法的特性

A.訪談法作為主要研究工具時，對於研究的變項必須進行**嚴格的控制**，需要訪問的對象和訪談哪些事件，皆需預先計畫和設計，並將各種問題考慮周詳。

如有疏忽或遺漏，將嚴重影響整個或部分結果的推論。

B.訪談法作為輔助研究工具時，於研究過程中**幫助澄清**某些變項、關係、假設、步驟或幫助解釋由觀察與統計獲得的資料。

訪談法只是輔助其他方法之不足，非單獨使用。

如問卷前的訪問或問卷後的追查。

此時設計可以較為鬆懈，不需嚴格控制變項。

C.研究執行上具有較大的操作彈性。

有更多機會發現新問題，特別是複雜而抽象的問題。

一些因觀察或統計獲得爭論較大的結果，只有用訪談法才能評價/評量資料的效度。

10.2 訪談法的優點

A.運用彈性(Flexibility)高。

當問題敘述時，受訪者不瞭解，訪問員可以重述問題。

受訪者表達不瞭解時，可進一步探查。

可以控制問題的呈現順序。

可依照受訪者的知識或瞭解程度，提出更具體的問題。

B.讓受訪者自由發表意見。陳述己見時，只要限制在某種程度的控制範圍之內。(不做人身攻擊)

C.訪談的過程中，有機會評價或評量所得資料或答案的效度或信度。

依據態度、表情、語言，分辨真偽。

可觀察到受訪者的非語言行為，評估反應的正確性。

D.可使用(詢問)較複雜的問題。容易深入研討問題之核心，運用不同的訪談問題，可以獲得資料之完整度高。

10.3 訪談法的缺點

A.訪問員(研究者)容易導致(產生)研究資料蒐集的偏差。

訪問員的認知、價值、性別、年齡、外表、服裝、態度、知覺、語氣等都會影響訪問結果。

B.受訪談環境影響程度高。

訪問約談時間如碰巧受訪者有其他事要做，將影響回答的認真態度。

C.訪談過程缺乏保密性。

在訪談過程中，由於面對面進行，故對敏感性問題未能產生保密效果。

D.回答缺乏標準化模式，難以量化統計。

E.受訪者數量較少，代表性易受質疑。

F.對訪問員的訓練成本高。

10.4 訪談法的限制

- A.訪談法成功與否有賴受訪者的意願或配合程度及其(本身)正確表達(報告、訪談)的能力。
- B.會受到壓力、緊張及其他環境因素的影響(訪問員、受訪者)。
- C.會受到受訪者情緒的影響。
自以為是的意識、自我憐惜的意識、表現自我優點的慾望、取悅或敵視訪問員的態度
- D.受地理距離限制：導致訪談員(含其他研究人員)必須在交通的時間與成本增加，時間效益較差。
- E.訪談過程耗費時間、精神、費用。

10.5 訪談法的種類

- A.結構型訪談法(structured interviews)、標準化訪談(Standardized interviews)(標準化訪問、導向式訪問或控制室訪問)

事先設計好固定結構的問卷，一般為是非題及選擇題。訪談過程標準化作業，受訪者不明白題目內容時，只能重複陳述問題或利用一致性的說法解釋。結構型訪談較問卷調查耗費時間和金錢。因為嚴格的標準化作業程序，其所獲得的資料難以觸及深層次的問題，常使用於研究的前半段，研究後半段則以非結構性訪談深入調查。

- B.無結構型訪談法(Unstructured interviews)、非結構性訪談、開放式訪談(Opened interviews)

訪問前預先擬定好議題和大方向，針對特定議題以較自由的型態對談，受訪者可自由陳述己見，無所顧慮，通常訪問員以少量的問題引導談話內容和方向，在此情境下，受訪者可以不自覺的陳述自己的觀點和態度。

重點集中法

客觀陳述法

深度訪問法

團體訪問法/焦點群體法

電話訪談法

10.6 重點集中法

特徵

- A.將受訪者安排到一種**特殊設計**的**情境**，**進行體驗**，如觀賞一段解說影片(一場電影)、看一系列影像照片、聽一段音樂、聽一段廣播。
- B.情境的**重要因素**、**模式**、**過程與整個結構**，事先**已經分析過**，並獲得一些初步的結果。
- C.經過此種步驟，研究者可以建立有關**蒐集資料**的**訪問標準**。
- D.訪問重點落在**受訪者主觀經驗**上，即個人對**情境**的**解釋/看法**。

重點集中法的基本假設，透過某種**刺激**，可以使受訪者情緒上產生**特殊反應**，研究者從這些反應獲得**情報/訊息**，再加以**解釋**。當受訪者進入一種情境後，提出一些事先預備好的問題，讓受訪者回答，問題通常是結構不嚴謹，或完全無結構。

社會科學與行為科學使用不普遍，因其需要**高度的技巧**和**豐富的想像力**。**視覺景觀**、**街道(商圈)改造**和**庭園造景**運用比較多。

10.7 客觀陳述法

特色

- A.讓受訪者對**自己**和**自己的社會(團體)**先作一番**觀察**，或**先自我批判**，再**客觀的陳述**。
- B.研究者**鼓勵受訪者**將自己的信仰、態度、價值觀念、行為及其生活的社會(團體)，作**客觀的討論與陳述**。
- C.**強迫受訪者**站在**第三者的立場**來**批評或評論自己**或**自己的團體和組織**。

優點

- A.受訪者有機會**陳述自己的看法與作法**；不受既定的框架所限制。

缺點

- A.容易流於**主觀**論述，**以偏概全**。

需考慮**受訪者的處境和地位**，若其**沒有機會去觀察**，或**沒有能力去批判社會**，必須審慎考慮此研究法的可行性及其效益。經理和基層員工處境和地位不同；老師 vs. 學生。

10.8 深度訪談法(In-depth interview)

藉由面對面(一對一)的言語訪談，以獲得受訪者對於某種現象或研究議題/課題的主觀看法。

目的是瞭解受訪者(個案)主觀經驗，面對面的言語交換引發受訪者提供一些資料或表達他對某項事物的意見或看法。

深度訪談法優點

A.能對問題更徹底討論。獲得更多更深的瞭解。

深度訪談法缺點

A.訪問樣本數量較少、代表性不足，易受質疑。

B.不易將所獲得的資料加以彙整與分析。

C.優質的訪問員(熟練、能力、技巧)不易找、不容易訓練、不容易養成。易受訪問員程度與水準影響其研究效益。

D.花費時間與金錢。

深度訪談法建議閱讀資料

10.9 焦點群體法

焦點群體法(Focus group interview, Focus interview)或深度集體訪問法與一般人員訪問最大的差異，前者的資訊流程是多向，後者的資訊流程是單向。鼓勵受訪者彼此間的意見交流，每一個受訪者不僅聽取其他受訪者的意見，也向其他受訪者表達自己的感想和意見，個人的意見交互影響互相激盪，導致多方向的意見溝通。

可在短時間內針對研究議題觀察到大量的語言互動與對話，有經驗/開放的對話者，對話過程中，可迅速的激勵出多樣化的視野。

臺灣人特質：不易廣納意見、堅守己見、短視近利、充分討論分享的空間不足，故在台灣使用焦點群體法的研究效益不高。

焦點群體法特徵

- A.受訪者人數不宜過多(6-12 人為宜)。
- B.受訪者之間需要具有高度同質性與專業性。
- C.注重客觀資料蒐集的作業程序。

焦點群體法優點

- A.探索較新的研究議題，可以根據受訪成員的經驗，發展具體的研究架構，評量不同地點、不同人群的差異性質。
- B.可以對以前研究的結果和發現，尋求焦點群體法參與者的解釋與論證。

焦點群體法缺點

- A.對訪問結果的解釋甚為不易。
- B.主持人必須熟練才能勝任與掌控。
- C.受訪者的意見往往非常分歧，不易達成共識。
- D.參與訪談的研究對象少，故樣本數量小，恐代表性不足。

研究採用焦點群體法(Focus group interview)的理由

- A.可以在自設的環境中蒐集受訪者工作經驗的質化資料。
- B.在訪問過程中具有較大的彈性。
- C.成本較少。
- D.資料具有表面效度(Face validity)。
- E.可以在短期間蒐集所需的資料。

焦點群體法建議閱讀資料

10.10 電話訪談法(Telephone interview, Telephone surveys)

優點

- A.經濟、速度和效率。
- B.特殊樣本的普遍性：電話普及性高
- C.可接觸到不易接觸的人。

- D.事先約好特定受訪者，徵得受訪者同意，接受訪問的機會較大。
- E.受到訪問員的影響較少。
- F.易獲得坦誠的答案。
- G.隱密性佳。
- H.控制：給予任何程度的控制：如訪問員可以選擇樣本、不受監督、允許他們依據自己方便的時間在家中打電話訪問。
- I.完全電腦化操作：題目錄音、回答紀錄用。

缺點

- A.不完全的研究族群(母體)。
- B.有的電話號碼沒有列在電話簿上/電話簿過時。
- C.難使用訪問的道具。
- D.可訪問時間較短。
- E.獲得的意見較短。

訪談法分析作業甲

第一單元：

利用學術期刊資料庫尋找 2005 年以後出版，特定專業議題中 7 篇以深度訪談法為主要蒐集資料的英文學術期刊論文(需要能夠檢視全文內容者)。利用表格(表格中欄位名稱必須有利於歸納整理，至少分 4 欄；表格中每列 1 篇代表一篇英文學術期刊論文)分析、比較與論述其研究調查議題與訪談對象之間的對價關係。分析過程必須思考：專業程度(可以利用背景、工作經驗、參與活動、發表言論等舉證)、意見代表性(單元與多元意見的呈現，訊息平衡對照分析)、利益(在論述議題中是否為受益者)、權力(在論述的議題中是否有管理、督導或影響能力)、角色(在論述議題中扮演何種角色)。

報告內容必須包含：①選定的特定專業領域議題、②比較分析表格、③議題與訪談對象之間關係的比較、分析與論述(必須分門別類周延論述，每一個項目或類別標題下，必須要有 150 個字以上詮釋)與參考文獻(請使用 APA 格式編撰)。

第二單元：

選擇前述 5 篇英文學術期刊論文中的其中 1 篇，分析該篇研究人員對訪談對象，針對調查議題可能提出的訪談題目。

報告內容包含：指定選擇的 1 篇英文學術期刊論文、分析研究人員對訪談對象可能提

12/1/2018 2:53:26 PM

出的訪談題目(請依序條列式具體列出)與參考文獻(請使用 APA 格式編撰)。

第三單元：

依據前述 5 篇英文學術期刊論文，分析訪談法中如何達到【客觀】論述的目標。請分門別類論述(500 個字以上)。

作業名稱：訪談對象分析；word 檔案主檔名稱：姓名學號；繳交截止日期時間：依據平台設定。

訪談法分析作業乙

第一單元：

利用學術期刊資料庫尋找 2005 年以後出版，特定觀光領域專業議題中 1 篇以深度訪談法為主要蒐集資料的英文學術期刊論文(需要能夠檢視全文內容者)。分析該篇英文期刊論文中研究人員對訪談對象，針對調查議題可能提出的訪談題目。

報告內容包含：指定選擇的 1 篇英文學術期刊論文、分析研究人員對訪談對象可能提出的訪談題目(請依序條列式具體列出)與參考文獻(請使用 APA 格式編撰)。

第二單元：

依據前述過程尋找到以深度訪談法為主要蒐集資料的英文學術期刊論文中，分析訪談法中如何達到【客觀】論述的目標。請分門別類論述(500 個以上中文字詮釋)。

作業名稱：訪談法分析；word 檔案主檔名稱：姓名學號；繳交截止日期時間：依據平台設定。

議題討論

1.師生在非同步教學討論議題：訪談對象選擇分析

欲訓練同學透過現有文獻歸納整理，針對訪談法中特定議題訪談對象選擇的歸納、整理和分析，議題與訪談對象的對價關係。第一回合於 D+3 日中午 12 點前，每位學生從「議題討論」區【張貼】標題：「訪談對象分析」，本文：「請自行搜尋特定議題(聚焦特定產業)中，10 篇以上以訪談法為主要蒐集資料的英文期刊論文，分析議題與訪談對象的對價關係(或該議題選擇此訪談對象的理由、原則或規則性)，可以先進行表格比較、歸納和分析，再論述其對價關係(150 個以上中文字詮釋)，並列出參考文獻(APA 格式)」，分析過程必須思考：專業程度(可以利用背景、工作經驗、參與活動、發表言論等舉證)、意見代表性(單元與多元意見的呈現，訊息平衡對照分析)、利益(在論述議

題中是否為受益者)、權力(在論述的議題中是否有管理、督導或影響能力)、角色(在論述議題中扮演何種角色)。萬一全部內容無法全部張貼時，盡量張貼內容，完整內容再用一個 word 檔案，以附加檔案的方式補強。

待有 7 篇第一回合【張貼】回應或第一回合【張貼】時間結束後，一一詳實檢視其他同學的張貼內容。第二回合【張貼】標題：「最佳分析」，本文：選出一位分析最完整者(自己除外)，並說明理由(20 個中文字以上詮釋)。透過同學之間的分析與分享，可以提升對訪談對象選擇的認知。加油。第二回合【張貼】截止時間即本議題在平台上的關閉時間。

2.師生在非同步教學討論議題：訪談法適用條件分析

欲訓練同學透過現有文獻進行訪談法使用條件分析，以了解訪談法的特色與運用情境。第一回合於 D+3 日中午 12 點前，每位學生從「議題討論」區【張貼】標題：「訪談法適用條件」，本文：「請自行搜尋特定專業領域中，10 篇以上以訪談法為主要蒐集資料的期刊論文(英文篇數必須比中文多)，自行比較、歸納和分析訪談法的可以使用類別(至少 3 類以上，列出類別文字、一段文字說明和前述那些文獻歸屬於此類)，並列出參考文獻(APA 格式)」，並將前述內容以單獨一個 word 檔案以附加檔案的方式貼上。

待有 7 篇第一回合【張貼】回應或第一回合【張貼】時間結束後，一一詳實檢視其他同學的張貼內容。第二回合【張貼】標題：「適用條件精進分析」，本文：參考其他同學的優質張貼內容，進一步精進修改自己第一回合的張貼內容，再次以第一回合本文相同的樣式張貼。透過同學之間的分析與分享，可以提升對訪談法的學習效益。加油。第二回合【張貼】截止時間就是本議題在平台上的關閉時間。

本職學能學好、做好、盡責，才是基本職責，本分未盡責之前，其餘皆是好高騖遠！