

【訪談對象分析】作業

陳玉玲 1104343109

一、第一單元：「觀光管理」議題的五篇學術期刊論文之比較分析表格

(一) 議題：觀光管理

(二) 比較分析表格

文獻	訪談對象	對象特徵與背景	研究議題	議題與訪談對象之間關係的比較
Towner (2016)	深入訪談 108 位到印尼的 Mentawai 島的衝浪觀光客、衝浪營運商 (surf operators)、政府官員、NGO 的員工。	1. 對象多元化—包括利益相關者與政府官員的意見, 或者是管理者與被管理者的意見皆納入訪談與歸納整理的對象。	海上觀光管理—以「衝浪觀光」為例	1. 本研究針對海上個衝浪觀光管理為議題, 訪談的對象多元化, 以求意見能夠多元。包括衝浪觀光客、租賃衝浪板和船的衝浪營運商、當地的社區居民、政府、NGO 的員工等, 但在彙整訪談資料時, 則以民間的觀點來做結論:「Mentawai 島的衝浪觀光產業之管理」在保護海上資源方面是不適當的。 2. 利益相關者 (stakeholders) 指出政府的衝浪觀光管理方案已經不符合時代潮流, 且導致衝浪觀光產業的失敗, 政府應該極力爭取到利益相關者的信任; 此外, 政府應廣納地方社區居民的意見到管理方案中, 才能發

				展出最適當且最完整的觀光管理方案。
Randle 和 Hoye (2016)	半結構訪談 25 位利益關係者。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對象單元化 — 具有利益關係者。</li> <li>2. 抽樣方法 — 以州為單位，找出國家公園方圓 20 公里內具有 CTOs 和 lease holders 的名單，再以電子郵件方式寄出 30 封邀請函，最後有 24 位願意接受訪談。</li> </ol>	了解利益關係者在國家公園的邊界內建造及營運觀光「地上建築」的觀點，以建構有效調節系統。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在 2013 年，澳洲的維多利亞州政府修訂法律，讓「私營部門」可以在國家公園的邊界內建造及營運觀光「地上建築」(superstructure)。所以，本研究探究是否在國家公園內進行商業觀光，蒐集具有利益關係者(stakeholders)的觀點，了解他們對政府所提供的在國家公園的邊界內建造及營運觀光「地上建築」之意象是否明確，以建構出能夠因應潛在衝突的有效調節系統(regulatory system)，且增進利益關係者對政府的信任。</li> </ol>
Healy, van Riper 和 Boyd(2016)	半結構訪談 33 位現場的觀光遊客。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對象表面單元化，實際上多元化 — 訪談對象是到過遊客中心的人，但種類多元化，包括旅遊計畫者、導遊、遊客、對 CoM 熟</li> </ol>	挑戰「製作者導向」的發展典範，以遊客的觀點來解他們對遊客中心的需求。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本研究的主要議題是了解遊客對遊客中心的需求，所以挑戰「製作者導向」的發展典範，以遊客的觀點來解他們對遊客中心的需求。</li> <li>2. 在最近十年來，觀光資本的投資和媒</li> </ol>

		<p>悉的社會科學家等。</p> <p>2. 抽樣方法：針對現場觀光遊客進行半結構式訪談和參與者觀察，以及進行「之前」與「現在」的遊客中心之比較。晤談結果指出科技媒體所主導的展覽，「低強度的導覽解說」(low-intensity interpretation)優於「高強度的導覽解說」。</p>		<p>體科技的提升，都讓觀光目的地的建構與消費有了很大的改變。在愛爾蘭的Cliffs of Moher (CoM)訪客中心，可以解釋多媒體設備的強度和現場設備，都可以塑造觀光客對這個自然區域的經驗。</p> <p>3. 本研究挑戰遊客中心「製作者導向」(producer-oriented)的發展典範，也就是挑戰遊客中心將建築物列為遊客注意力的焦點，改變為將焦點放在導覽解說、整合旅客和當地居民的觀點。</p>
<p>Rastogi, Hickey, Anand, Badola 和 Hussain (2015)</p>	<p>1. 本研究深入訪談 35 位住在 Dhikuli 的居民，以及其他住在 CTR 附近的利益關係者。</p> <p>2. 其他訪談資料則是透過六個焦點團體討論的方式來取得，並分跨不同的利益關係團體、非政府組織、遊客、住在村庄的人、旅遊</p>	<p>1. 抽樣時間多元化：在 2010 年 10 月到 2011 年 1 月間，2011 年 12 月到 2012 年 4 月間，進行訪談。</p> <p>2. 訪談方法多元化：本研究在自然環境中使用晤談、焦點團體討論、參與者觀察等三種方法。</p>	<p>本研究的 研究議題 主要是了解 野生動物觀 光 (wildlife tourism) 對森林生態 系統、村莊 結構與團結 性、機構， 並考慮這些 看法對老虎 保育管理和 政策的啟</p>	<p>1. 本研究的研究議題主要是了解野生動物觀光 (wildlife tourism) 對森林生態系統、村莊結構與團結性、機構，並考慮這些看法對老虎保育管理和政策的啟示。</p> <p>2. 本研究在「科比特老虎保護區」(Corbett Tiger Reserve) 東南方邊界上的村莊進行調查，因為該村庄進行與老虎相關的觀</p>

	<p>專業人士 (tourism professionals)。</p>	<p>3. 抽樣對象多元化：結合採用「立意抽樣」和「理論抽樣」。在「立意抽樣」方面，確保各種人口統計變項具有代表性，包括不同的社會地位、宗教團體、生活型態、年齡團體、性別、教育程度和CTR的關係；在「理論抽樣」方面，主要是根據理論來進行抽樣，主要的提供資訊者也是主要接受訪談的對象。</p>	<p>示。</p>	<p>光，所以社經發展有快速且戲劇性的改變。</p> <p>3. 結果發現「野生動物觀光」會建立「村莊社會」與「全球經濟」之間的連結，但也對地方社區和生態造成負面衝擊，產生新的村莊本質、遊客常去休閒度假的地方。因此，未來的森林和保護政策、管理政策，應該降低觀光旅遊所帶來的經濟效益之重要性，而是集中焦點在建立社會資本和加強地方機構的功能。這會增加村莊對「旅遊所帶來的衝擊」的調節性功能，以及減輕觀光所帶來的生態衝擊。</p>
<p>Podoshen, Venkatesh, Wallin, Andrzejewski 和 Jin (2015)</p>	<p>在 2012 年和 2013 年訪談 12 位在挪威和瑞士的觀光遊客，但沒有紀錄訪談和對話。在 2014 年到 2015 年的挪威和瑞士，地獄遊客(Inferno tourists)的部分則觀察到額外對話，此外，有些非正式的對話和訪</p>	<p>1. 場景布置：布置對反烏托邦旅遊經驗，以反映出遊客對死亡、社會、暴力和文化產物的不安全感。</p> <p>2. 地點立意抽樣化，研究對象隨機抽樣</p>	<p>反烏托邦常常表徵為反人性、極權政府、生態災難或其它社會性的災難性衰敗。本研究討論「反烏托邦的黑暗觀光」</p>	<p>1. 本研究分析三個旅客會從事死亡和反烏托邦觀光的目的地。包括洛杉磯的 Charles Manson “Helter Skelter” 旅遊，瑞士 Giger Museum 和 Inferno Music Festival 旅遊等，本研究呈現反烏托邦旅遊的模式，整</p>

	談都是引用 Bryman (2008)的三角驗證法進行驗證。	化。 3. 使用三角驗證法。	(dystopia n dark tourism) 新興魅力。	合黑暗美學、模擬、情緒感染、現在的全球文化魅力。
--	--------------------------------	-------------------	---------------------------------	--------------------------

### (三) 議題與訪談對象之間關係的比較、分析與論述(250 字)

1. 「訪談對象」必須對「研究議題」有深入的了解、專業知識或體會：研究者所篩選出來的研究對象必須對該議題據有專業知識，且需有適當的表達方式，也願意表達內心的想法和感受，這些都是影響訪談法成功與否的重要關鍵。

例如，Healy, van Riper 和 Boyd(2016)的主要議題是了解遊客對遊客中心的需求，所以，挑戰以往以「製作者導向」的發展典範，而是跳脫傳統觀點，以遊客觀點來了解他們對遊客中心的需求。訪談結果發現科技媒體所主導的展覽，「低強度的導覽解說」會優於「高強度的導覽解說」，這與我們一般看到展覽館都偏向高度解說的情況相違背，也更能了解遊客中心的真正需求。

2. 訪談者必須接受專業訓練，培養適當的訪問技巧，以引發「訪談對象」對「議題」的真正看法：例如，Towner (2016)的研究議題是「衝浪觀光」，深入訪談 108 位到印尼的 Mentawai 島的衝浪觀光客、衝浪營運商、政府官員、NGO 的員工。研究訪談對象多元化，因此，訪談者必須接受專業訓練，培養適當技巧，才能引發不同層面對象對「Mentawai 島的衝浪觀光產業之管理」的看法，進而歸納結論，指出保護海上資源方面是不適當的。

3. 面對面的交談，會比使用郵寄問卷訪談、電話訪談的方式更為深入，尤其是複雜和抽象的問題。訪談法由於經費、時間和人力的限制，不能進行大樣本的訪談，且訪問資料難以量化，所以訪談的方式與研究樣本的代表性就顯得更為重要。

例如，上述五篇研究的研究對象特徵與背景不盡相同，包括研究對象多元化、研究對象單元化、抽樣方法隨機化、立意抽樣、抽樣時間多元化、訪談方法多元化、抽樣對象多元化等，但共通的特色是採取面對面的交談，因為這樣的方式可以觀察到訪談對象的表情、肢體語言等，訪談者可以給予適當的回饋，並給予更多的問題，能夠訪問出更為深入的內容。

4. 針對特定的「研究議題」而言，「訪談對象」必須具有代表性，訪問出來的結果，才能具有說服力，意見也才具有代表性：包括利益關係者、非利益關係者。

例如，Rastogi, Hickey, Anand, Badola 和 Hussain (2015) 結合採用「立意抽樣」和「理論抽樣」。在「立意抽樣」方面，確保各種人口統計變項具有代

表性，包括不同的社會地位、宗教團體、生活型態、年齡團體、性別、教育程度和 CTR 的關係。

#### (四)參考文獻

- Healy, N., van Riper, C. J., & Boyd, S. W. (2016). Low versus high intensity approaches to interpretive tourism planning: The case of the Cliffs of Moher, Ireland. *Tourism Management, 52*, 574-583. Retrieved from SDOL.
- Podoshen, J. S., Venkatesh, V., Wallin, J., Andrzejewski, S. A., & Jin, Z. (2015). Dystopian dark tourism: An exploratory examination. *Tourism Management, 51*, 316-328. Retrieved from SDOL.
- Randle, E. J., & Hoye, R. (2016). Stakeholder perception of regulating commercial tourism in Victorian National Parks, Australia. *Tourism Management, 54*, 138-149. Retrieved from SDOL.
- Rastogi, A., Hickey, G. M., Anand, A., Badola, R., & Hussain, S. A. (2015). Wildlife-tourism, local communities and tiger conservation: A village-level study in Corbett Tiger Reserve, India. *Forest Policy and Economics, 61*, 11-19. Retrieved from SDOL.
- Towner, N. (2016). How to manage the perfect wave: Surfing tourism management in the Mentawai Islands, Indonesia. *Ocean & Coastal Management, 119*, 217-226. Retrieved from SDOL.

## 二、第二單元：選擇 1 篇英文學術期刊論文，分析可能提出的訪談題目。

### (一)選擇的英文學術期刊論文：

Healy, N., van Riper, C. J., & Boyd, S. W. (2016). Low versus high intensity approaches to interpretive tourism planning: The case of the Cliffs of Moher, Ireland. *Tourism Management, 52*, 574-583. Retrieved from SDOL.

### (二)分析研究人員對訪談對象可能提出的訪談題目

本研究兼採「質化研究」和「量化研究」的方法，包括半結構訪談 33 位研究對象，非正式訪談 48 位參與者觀察到的研究對象(10 小時)，以及現場的問卷調查(共 345 位)，以多重典範來發展對旅遊經營者而言，理論健全和實際有效的結果。

在半結構訪談方面，訪談對象雖採多元化，但仍舊以到過遊客中心現場的人為主，包括旅遊計畫者、導遊、遊客、對 CoM 熟悉的社會科學家等。每個訪談包括幾個問題：

在半結構訪談方面，訪談對象是多元化，有旅遊計畫者、導遊、遊客、對 CoM 熟悉的社會科學家等。每個訪談包括幾個問題：

1. 你對這個遊客中心的改變，一開始的反應是什麼？
2. 有關「向農發展」(Shannon Development)的另類發展計畫，你的觀點為何？
3. 你會想進入導覽解說區域，聽導覽解說嗎？為什麼？
4. 你會主動按鈕播放導覽解說影片嗎？為什麼？
5. 你覺得導覽解說的影片應該多少片會比較合宜？為什麼？
6. 你覺得導覽解說的影片長度，應該多長會比較合適？為什麼？
7. 你覺得哪一種導覽解說影片的呈現方式會比較吸引你？2D、3D、4D 或虛擬實境？為什麼？
8. 你覺得導覽解說的內容應該涵蓋哪些？原因為何？

(1)基本資訊

(2)使用現代科技來呈現一些基本資訊

(3)使用現代科技來呈現多方面訊息的導覽解說

(4)遊客中心應該使用更多的導覽解說設備來讓遊客自由使用

9. 你覺得門票的價格值得你進來聽遊客中心的導覽解說？為什麼？

10. 你覺得遊客中心的導覽解說讓你感到滿意嗎？為什麼？

11. 你覺得導覽解說很重要嗎？為什麼？

### 三、第三單元：訪談法如何達到客觀論述的目標(分門別類論述，500字以上)

(一)提升效度：錄音謄成文字稿，並分類成幾個關鍵字和重要的主題、概念，接著透過「標註和編碼」來進行每篇晤談結果的交叉比較，

因為訪談法是屬於質化研究的一種方法，而質化研究通常是先建立暫時性的理論，再使用一些方法來排除效度威脅，以增進其客觀的論述。首先，訪談的結果必須描述正確且完整。研究者必須思考訪談的內容或資料的呈現是否可已解釋本研究所要探究的問題，且避免加入自己的意識型態來做詮釋。

其次，在訪談內容的呈現方面，如 Healy, van Riper, & Boyd(2016)探究訪談對象對遊客中心的想法和感覺，將有的訪談對話都加以錄音，並使用速記的方式進行記錄。所有的錄音都謄成文字稿，並分類成幾個關鍵字和重要的主題、概念，接著透過「標註和編碼」(annotating and coding)來進行每篇晤談結果的交叉比較，最後選擇最重要的主題和概念，進行整合和修飾的結果，以確定其分類，並做成結論。

## (二)不能刻意忽視例外或矛盾的資料，以求客觀。

如 Rastogi, Hickey, Anand, Badola 和 Hussain (2015)的研究，使用「半結構式訪談」和「焦點團體討論」取向則是提供參與者自由談話的機會，並且在討論的過程中可以再產生新的議題。此外，會將晤談列為「逐字稿」(verbal reports)，以確認是否帶有偏見、回憶誤差、發音與接收者的解讀落差等問題。

## (三)進行推論時，避免太多主觀的意見。

例如，Towner (2016)深入訪談 108 位到印尼的 Mentawai 島的衝浪觀光客、衝浪營運商(surf operators)、政府官員、NGO 的員工。訪談對象多元化，包括利益相關者與政府官員的意見，或者是管理者與被管理者的意見皆納入訪談與歸納整理的對象。在彙整訪談資料時，則統整民間的觀點來做結論：「Mentawai 島的衝浪觀光產業之管理」在保護海上資源方面是不適當的。在推論時，避免太多主觀的意見。

## (四)使用三角驗證法來避免研究者的偏見

三角驗證法(triangulation)為 Denzin 所倡用的一種研究方法，係指研究過程中採用多種且不同形式的方法、資料、觀察者與理論，以查核與確定資料來源、資料蒐集策略、時間與理論架構等的效度，研究者可將初步的分析結果或報告大綱拿來與其他研究者討論，以便獲得校正與啟發。三角驗證法的使用，在於利用各種不同的方法以蒐集不同來源和型態的資料，以減低研究者的偏見(田秀蘭，2015)。其類型包括(1)資料三角驗證：由各種資料來源蒐集證據；(2)研究者三角驗證：研究過程由兩位以上的研究者同時進行；(3)理論三角驗證：對同一份資料進行不同觀點或理論的探討；(4)方法論三角驗證：使用不同的研究方法來研究相同的現象。

例如，Podoshen, Venkatesh, Wallin, Andrzejewski 和 Jin (2015)在 2012 年和 2013 年訪談 12 位在挪威和瑞士的觀光遊客，但沒有紀錄訪談和對話。在 2014 年到 2015 年的挪威和瑞士，地獄遊客(Inferno tourists)的部分則觀察到額外對話，且為避免研究者的偏見，所有的訪談對話和內容都是引用 Bryman (2008)的三角驗證法進行驗證。此外，研究地點立意抽樣化，研究對象隨機抽樣化，以提升訪談結果的客觀性。