

深度訪談在質性研究中的應用

*萬文隆

*台灣師大工業科技教育系博士生

壹、前言

訪談是指二個人以上的交談，其要件是至少有一位以上的訪談人，以及一位以上的受訪者。訪談人透過語言溝通來獲取受訪者的某些訊息，即如同對話一樣，在提話與回答的互動過程中，用來收集訪談人所需要的資訊。實際上，訪談是一種收集資訊的工具，如果能經由適當的控制與安排，訪談人就能夠探詢對方的想法，得到所想要的答案。此外，訪談可以是正式的，也可以是非正式的，可以經由非標準、非結構化或開放式問題的探索，由外圍逐步切入主題的核心，也可以透過標準、結構化或封閉式的問題，來探討比較成熟的議題。

至於深度訪談，根據學者文崇一的定義，深度訪談指的是希望透過訪談取得一些重要因素，而這些重要因素並非單純用面對面式的普通訪談就能得到結果（文崇一、楊國樞，2000）。深度訪談有別於單純訪談，深度訪談目的在於透析訪談的真正內幕、真實意涵、衝擊影響、未來發展以及解決之道。一般而言，深度訪談能比一般訪談要花費更多的時間，但是其所得到的結果更具能深入描述事物的本質，以做為進一步分析的依據。

不過，深度訪談主要是要深入受訪者的內心深處，必須是如同抽絲剝繭一般，一層一層的向裡面探索，探訪出受訪者的真正感受，可用於新聞記者的深度報導專題、精神醫學、心理輔導、教育、社會文化、民族人類學等領域。

貳、深度訪談的意義及用途

深度訪談與單純訪談有很大的不同，深度訪談是要深入人心，探究受訪者真正的想法，得到更真實的資訊。深度訪談目的在於透析訪談的真正內幕、真實意涵、衝擊影響、未來發展以及解決之道。深度訪談的基本素養動力主要是來訪談者熱切探求事實的心，因此，必須分析整個探訪的環境，包括外在環境、內在的資源等，都要研究得相當透徹，分述如下：

一、外在環境

在外在環境方面，大環境由政治與法律環境、科技環境、總體經濟、社會文化等面向組成；透過這些面向進行反覆的探討，一方面貫串時間的縱列及兼顧廣度的橫軸，另一方面亦可由經緯全面的透析真象。此外，亦可參考策略管理中的五力分析，從五個角度作為訪談的切入點，亦即受訪者的上司、受訪者的下屬、受訪者的現存競爭者、受訪者潛在競爭者、受訪者的同業等。從前述多個面相來分析受訪者，才能面面俱到，也就有機會能深入的將受訪者作鞭辟入裡的訪談。

二、內在資源

在內在資源方面，則是發揮訪談者的優勢，避開劣勢，並經由上述分析採用與眾不同的差異化創新訪談，藉此進行優質的深度訪談。

由於深度訪談能得到受訪者真正的訊息，故特別適用於人文社會科學中的人類學、社會學、心理學；此外，也適合於傳播科技中的人物專訪，以忠實的呈現受訪者的真正面相。如果能發展出多個深度訪談個案，亦能歸納整理出合於研究目的有用模式。

叁、深度訪談的實施流程

若欲進行深度訪談，首先須具備的要素是本身要能融入情境，但是又不能失去客觀性。至於深度訪談的實施流程，首先訪談者必須先調整自己的心態，其次則是訪談者於訪談前的準備工夫、第三是預訪、第四是約訪、第五是訪談時要能掌控現場氣氛、最後則是應能從事優質的寫作報導，分述如下：

一、調整訪談者心態方面

在調整訪談者心態方面：一般而言，訪談者對深度訪談的題目興趣相當濃厚，故在進行深度訪談時，勢必會想介入訪談內容，也想發表對訪談的看法，這可能將造成受訪者的厭惡，且會影響到訪談的客觀性；因此，訪談時應該要仔細的聽受訪者的論點，絕不能搶著發言。

二、訪談前的準備方面

深度訪談前的準備工夫方面：在深度訪談前必須要研究調查所有國內外的文獻，包括論文、期刊、報紙、雜誌、廣播、電視、網路等資訊，以便對訪談內容有徹底的了解，只要事前工夫下得深，才能擬出夠深度的問題。且平日要

維繫豐沛的人際關係，尤其是與各領域的產官學界專家有良好友誼。

三、預訪方面

在對採訪主題有一定程度的了解後，可以在訂定深度訪談題目之前，針對該將訪談大綱進行預訪，而預訪對象可以是該領域的產官學專家，藉此修正題目，讓深度訪談更精彩實用。

四、約訪方面

在約訪方面：與訪談者是否有良好的人際關係密切相關；此外，也可以透過一些學會組織來協助約訪。基本上，約談分為幾種方式，包括當面、傳真、電話、網路；若約訪對象為比較熟識者，則可以採用電話、網路等方式；但是若約訪對象為比較不熟悉者，則最好能先登門拜訪，當面約訪，或者以傳真的方式約訪，比較容易成功。

五、掌握現場氣氛方面

依據基督教論壇報社長林意玲的經驗，深度訪談時要能掌控現場氣氛方面，第一步最重要的傾聽、聆聽，聽到別人聽不到的聲音，聽出弦外之音受訪者說，那不是我說的，等於是間接肯定，一邊聽一邊畫重點。透過歸納的問題，聽出問題有何可再追問，不要輕易滿足答案，從大問題問出小問題。

有關記錄與否，則視受訪者而定，有的受訪者是訪談者記得愈勤，他才肯講得多，有的則是不願意被當場記錄，只有不記他才肯說，最好也準備錄音機才能逐字記錄、不錄可能出問題、但不要太依賴他，錄音機只能當備胎，但是還是要詳細記錄。雖然受訪者處於被動，但他也要尋找知音，他也想發表打知名度，如果採訪者一直進行約訪，他也會受感動。

有關如何問深入問題部分，則是要有豐富詳細的準備、用好的問題去吸引他，問問題的原則是，真想問的敏感尖銳問題不要放在書面中、由淺入深、不要讓對方感覺像在定罪審問般。到了現場，先開始一般的閒聊，如我曾看過你的書；問一些他會覺得興奮的問題；80%隨他哈啦，20%問真正要問的問題，但留意時間分配；問尖銳的問題，即使他不說，也要鏗而不捨，再三追問。

深度報導問問題的原則，可以問下列問題包括，為什麼，何以見得，如何能證明？有什麼證據，數據？請問是那一個人，那一本書說的？為什麼你會有這種感覺，是發生什麼事讓你有感覺？這個事件還可以問誰（林意玲，2003）？

六、寫作優質報導方面

優質的寫作報導方面，從讀者的興趣點切入，找到關鍵點吸引，連結段落、一氣呵成故事實例與引述交替運用，且溶入現場感，如同連續劇，一環扣一環，運用實例、引述、數據、故事穿插；即使是沒到現場，也能描述出現場的味道、空氣、人的動作表情。

肆、深度訪談的實例

本文以作者最近作過的深度訪談實例作探討。在去年十二月間，基於目前期貨市場相當蓬勃發展，曾專訪台灣期貨交易所董事長王得山，談建制台灣期貨市場的心路歷程。由於筆者從王得山擔任財政部賦稅署長、財政部政務次長時就已熟識，由於他代理過財政部長，對精通稅務，也對財政金融有通盤的了解，由他口中娓娓道來，能得到期貨市場的過去、現在與未來。此次深度訪談，是先從電話中進行，主要是筆者與王得山熟識多年，且對期貨市場有一定程度的了解，因此在電話中作深度訪談即可。不過，如果對採訪對象不熟，則不宜採用電話做深度訪談。

主要是深度訪談是以開放式問題作訪談，獲得參與意義的資料，參與意義指在社會環境中的個人，構思其世界的方式，以及他們解釋生活中的重要事件或賦予意義的方式（王文科，2001）。由於要深入受訪者的內心，採訪受訪者的真實內心世界，必須是非制式提問、讓受訪者能自由發揮的議題，因此，不易在電話中取得這些資訊。

作者十一月份曾訪問安泰銀行總經理蔡清雲為例，先後訪問了二次，才完成撰稿工作。原因就是事前並沒有太充分的準備，導致在第一次採訪時，未能將蔡清雲的訪談最得深入，經過事後的收集更詳細資料後，再進行第二次補訪。另外，在這次訪談中，沒有能依據深度訪談全方位的原則，包括訪談蔡清雲的同業、同事、競爭者等，如果能再加上這些人的意見，則整個訪談將會更完整。

在進行質的研究深度訪談時，也是要在訪談前就做好預備工作，並且能從不同的屬性及面向，多角度的進行訪談，才能進一步了解受訪者的心靈深處。作者在十月份也曾深度訪談富邦金控總經理龔天行，雖取得訪談者同意，訪談時當場錄音，但是，事後才發現錄音機故障，還好當時速記作得不錯，才得已完成任務。這次訪談經驗，讓我有很深的感觸，在徵得受訪者的同意後，深度訪談固然應儘

量使用錄音機，但是，絕對不能完全依賴錄音機，否則以錄音機臨場發生固障，而訪談者也沒有仔細記錄，可能會破壞了整體訪談計畫。由於作者擁有採訪財金新聞約十五年的經驗，因此，對訪談前收集資料，訪談中的進行，尤其是訪談中，與金融專家的對話順暢，能夠了解金融業行家的語言，對訪談進行助益甚多。

十月份爲了採訪蔣夫人去世的消息，深度訪談了蔣家的家庭牧師周聯華牧師。事先透過教會系統、周牧師的好友、周牧師的下屬、周牧師的上司等，以便了解周牧師的過去、現在及未來，也經由各種文獻來探討蔣夫人的各項資訊，了解這些背景，才能順利採訪。不過，周聯華長年投入基督教，要採訪他對蔣夫人的觀感，事先對基督教必須有深入的了解，在訪談過程中，才能達到訪談目的。

以上記者深度訪談的做法，也可以用在學術研究中質性研究的深度訪談，不過，記者的深度訪談經常是只針對單一個人作訪談報導，且常是在短時間內完成訪談並且作成報導；但是學術界採用的深度訪談，經常是進行多對象的訪談，且可能是每個訪談都必須耗費相當長的時間，作深入現場的訪談，整合起來才算完成一個深度訪談。

伍、深度訪談的整理

進行完深度訪談後，就必須開始整理逐字稿，此時必須一個字一個字的謄寫，除了刪除明顯的錯誤外，要忠於受訪者的原意。

接下來，針對訪談稿的描述、解釋、建立理論等，可以採用紮根理論，主要的程序包括針對訪談逐字稿進行開放編碼，以產生概念化進一步歸納出類別，再根據屬性及面向再做發展，分化拆解出次類別，接著是主軸編碼，沿著屬性與面向上的直線以連結類別與次類別，接著是選譯編碼，以統整及精鍊理論，由一個核心概念組織起來，勾勒出理論架構，著手去精鍊理論、修剪多餘概念、補足未充分發展的類別等，接著是歷程編碼，進行整個編碼歷程的檢驗等，以發展出暫時性的理論。

概念是建立理論時的構成要素；屬性是類別的特徵，以界定類別，並給予意義；面向指類別之一般屬性產生變異的範圍，使類別具有特定性，使理論具有變異性；類別是現象的概念；次類別是與某一類別有關的概念，可以進一步釐清該類別，使具有更明確的意涵（吳芝儀、廖梅花，2002）。

紮根理論的哲學基礎是符號互動論與實用主義，最主要的貢獻是從人類的經

驗著手，分析解決日常生活問題。不過，紮根理論適用在心理、教育、企管、社會、人文等領域，比較不適合在科學、工程等，而紮根理論適用的資料收集與分析的研究工具主要是訪談資料、文件、自傳等，針對訪談而言，以非標準化、半結構式、開放問題較適宜，研究者客觀的去研究受訪者的主觀意念，可以得到比較豐沛的資訊來進行紮根理論的分析。此外，紮根理論比較適合用於自己熟悉的領域，不過，最好是同一領域的不同主題，並且適合用在未成熟的探索性問題。使用紮根理論最大的好處是，能採用科學的方法來建構理論，是質性研究中最符合科學典範之一。研究者對所研究的主題必須先擁有理論敏感度，也就是對研究主題有一個相當清楚的了解，將逐字稿的資料打散，依據屬性再找類別、次類別，針對逐字稿，經過一層一層不斷的深入，持續歸類、分析、整理出，更具象的概念，主題，並且發展出架構與理論。

紮根理論主要是著眼於資料本身，以科學的方法，逐步由資料中發覺出有用的型態，並且在歸類，比較，再歸類的程序循環中，直到再也沒有新概念出現就停止這個程序，以便建立初步的理論。

陸、深度訪談的信度與效度

信度的定義是指測量產生一致結果的程度。求訪談信度的方法包括，一、如果重覆測量相同特徵或狀況，應該得到相同結果，如果訪員對受訪者會造成某種程度的影響，則結果就不一樣。二、由多人訪問也可以得到較高的信度。三、將訪問所得答案記錄下來，由兩位評分者對相同錄音帶分別評分，再計算相關。四、將訪問所得答案記錄下來，由評定者對某一特定題目評定一致除以總次數，可求出一致性。如果一致性未達 80% 以上，則訪問題目應該要修正（黃朗文，1999；王文科 2001）。至於效度則是指測量能與研究者所想測量相符合的程度。方法是用調查所得答案和一件沒有誤差事物的測量，比較兩者之間相關或相符合的程度來評定（黃朗文，1999）。

不過，上述學者對於訪談信效度的研究，大體上是從量的研究觀點，一般而言，相對於量化研究的信度與效度，內在效度對應到質的研究之可信賴性(credibility)，外在效度對應到質的研究之可遷移性(transferability)，量化研究的信度，對應到質的研究之可靠性(dependability)及可驗證性(confirmability)。

在可信賴性方面，深度訪談只要能透過立意抽樣等方法，找到符合研究目

的、研究對象的人，並且能依照前述深度訪談的程序執行，就具有可信任性。

可驗證性方面，在深度訪談時，用客觀的角度去分析受訪者的主觀，有如現象學中懸置、再深入本質，以客觀的態度方法去找到事情的真象。

柒、結論

訪談在質性研究中佔有很重要的地位，也可以做為量的研究的先導性研究。訪談也能運用在眾多範圍，從不熟悉的探索性研究，比較成熟的領域，到成熟的領域，訪談都有可以發揮之處。

研究方法中的訪談並不是隨便談談，唯有透過訪談者嚴謹的訓練，減少題意不清、引導式追問等，才能提高標準化訪談成功的機率，順利的比較各個訪談個案，發展出研究目的所要的模式。深度訪談則是更深入的進行人的研究分析，靠的是事前收集資訊的功夫，以及約訪、預訪等前置作業，訪談時則是視情境臨機應變，由大環境及各個面向，來進行剖析，以探求事情的真相。

深度訪談後經過仔細整理後得到逐字稿，接下來就是資料分析的工作，基本上是循著描述、分析、解釋等方向，分析資料方法之一的紮根理論則除了前述三個功用外，更能進一步建構理論，紮根理論主要是著眼於資料本身，以科學的方法，逐步由資料中發覺出有用的型態，並且在歸類，比較，再歸類的程序循環中，直到再也沒有新概念出現就停止這個程序，以便建立初步的理論。

參考文獻

- 文崇一、楊國樞（2000）。訪問調查法。**社會及行為科學研究法下冊**。台北：東華。
- 王文科（2001）。**教育研究法**。台北：五南出版社。
- 吳芝儀、廖梅花（2002）。**質性研究入門**。台北：濤石文化出版社。
- 林意玲（2003）。新聞深度採訪報導。基督教論壇報社內訓練。
- 黃朗文（1999）。**標準化的調查訪問**。台北：國立編譯館。
- 黃瑞琴（1999）。**質性研究**。台北：心理出版社。
- 黃銘惇（2000）。**社會科學研究法—社會關係研究取向**。
- 葉至誠、葉立誠（1999）。**研究方法與論文寫作**。商鼎文化出版社。
- 鄭瑞隆（2002）。質的研究方法。符號互動論及其在教育研究上的應用。