

### 第三章 研究設計與實施

「質性研究」除了在社會科學發展史上有其舉足輕重的位置之外，其本身已歷經多次知識論 (epistemology) 上的演變，從單純的「現象探索和描繪」到「理論建構」的重頭戲，再演變至科學知識體系的醒思和批判，並將研究納入實踐行動層次 (胡幼慧，2003：7)。本研究的目的除了欲呈現年輕世代信用卡消費型態之外，也在「發現」、「描述」與「詮釋」行為者的經驗與意義；換言之，即在於關注年輕世代成人信用卡消費行為的表面現象與背後隱含的意涵，本研究目的不在於考驗理論假設的真偽，是屬於發現性與探索性的研究，因此可謂符合質的研究方法之基本目的。本研究囿於人力、物力限制，因此，無法作大規模樣本的普查，即使經由研究者所蒐集到的量化資料，勢必無法與財政部金融局、金管會、行政院主計處、銀行公會、聯合信用卡中心、VISA 卡組織、MASTER 卡組織等等具規模及饒富公信力機關所提供的信用卡消費等相關資料相提並論，因此本研究擬採用立意取樣，選取合適年輕世代進行深度訪談。訪談大綱內容方面由「個人背景變項」、「消費能力與經濟觀念」、「刷卡消費動機與消費行為」、「對於公平交易法、消費者保護法、信用卡定型化契約範本之認識」、「消費者權益與消費者教育」等五部分組合而成，以年輕世代為訪談對象，並以訪談結果來驗證文獻分析的各項假設。茲分別就本研究的研究方法與步驟、資料蒐集的過程、研究的實施及資料處理等部份加以敘述。

#### 第一節 研究方法與步驟

本研究採取質性研究方法，質性研究中彈性的、多元的、創造的、省思的、行動的、過程動態的、參與的這類特質，提供了研究者深入探討研究問題的空間。質性研究方法最常被使用的研究方法包括：訪談法、焦點團體 (focus group)、觀察法等等，此外，人種誌 (ethno-graphy)、歷史研究、紮根理論 (grounded theory)、敘事分析 (narrative

analysis)、行動研究等等則是主要討論知識論及方法論的層面。所謂質性研究方法就是指關於社會現象的經驗描述，較不依賴量化的資料與方法，而對於現象本質直接進行描述與分析的方法（齊力，2003：1-2）。本研究以深度訪談法為主，並以敘事分析法為輔。研究者從文獻的探討中，得知個人使用信用卡消費是受社會、參照團體及家庭的影響，形成個人特殊的消費行為及消費價值觀，進而形成個別的信用卡消費型態，進而表現在日常生活的消費中。

## 壹、研究方法

本研究採用深度訪談法，深度訪談（in-depth interviews）是一種存在已久的資料蒐集方式（Platt, 2002），深度訪談以半結構和非結構形式進行，此種訪談方式是建立在訪談者與受訪者間的親密對話（朱柔若譯，2000）。Minichiello, Aroni, Timewell & Alexander 等人（1996：61）即定義深度訪談是「有特定目的的會話—是研究者和資訊提供者（informant）間的會話，會話的焦點是在提供者對自己、生活、經驗的感受，而用他/她自己的話表達」。Minichiello 等人的定義類似於 Taylor 和 Bogdan（1984）對深度訪談的定義：「研究者和資訊提供者重複的面對面接觸（encounter），以了解資訊提供者以自己的話對自己的生活、經驗或情境所表達的觀點（引自 Minichiello et al., 1996：68）」。Patton 認為在深度訪談中，訪談者最重要的功能便是解開和了解受訪者內心的觀感（Henderson, 1991）。在整個訪談過程中，訪談者是否具有豐富的想像力、敏銳的觀察力（Strauss and Corbin, 1990）、高度的親和力、能隨機應變以及對受訪對象之背景與所從事事業的瞭解，是整個研究能否成功的關鍵。根據王文科（2003）的分類，質性訪談方式有以下幾種方式：

表 3-1：質的研究訪談形式

訪談形式	訪談特色
非正式對訪談	1、沒有預先決定的問題主或措辭 2、非正式對話是參與觀察的主體部分

( informal conversational interview )	<ul style="list-style-type: none"> <li>3、優點-增加問題的特色與關聯性</li> <li>4、缺點-欠缺系統性與綜合性，難以組織與分析資料</li> </ul>
訪談指引法 ( interview guide approach )	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、事先決定主題</li> <li>2、訪談期間，由研究者決定問題順序及遣詞用字</li> <li>3、優點-用大綱蒐集資料，較具系統性</li> <li>4、缺點-重要的與有特色的主題可能會被疏忽、遺漏</li> </ul>
標準化開放式訪談 ( standardized open-ended interview )	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、降低訪談者效應與偏見</li> <li>2、問題使用標準化措辭，限制了自然性 ( naturalness ) 及反應的關聯性 ( relevancy )</li> <li>3、優點-每位受訪者對於訪談主題的反應資料完整，有助於資料的組織與分析</li> <li>4、訪談與特別個人和環境之關係欠缺彈性</li> </ul>

資料來源：研究者整理自王文科，2003：502-503

根據上表，本研究訪談的呈現方式首先擬採訪談指引法，由研究者事先決定訪問主題進行訪問。因為採取訪談指引法在於研究初期，受訪者較不致於偏離訪談主題太遠，也允許在研究初期保持對研究問題的開放性與一般性，擁有彈性修改的空間。在訪談初期，利用固定主題方式，讓受訪者針對此一主題隨意的、自由開放的發言，讓受訪者除卻心防，自行引導談話方向，研究者得以學習受訪者的社會文化，並用以建立、維持與受訪者的關係。在訪談中後期，再採取標準化開放式訪談，針對研究目的擬定訪談大綱以供作訪談時的指引，而訪談大綱裏的問題是大範圍的，目的在讓受訪者有足夠的空間對問題作相關的延伸。等興趣焦點逐漸明朗，研究者再依詢一些特定的問題來詢問不同的受訪者，以期進一步了解研究主題，但開放性的談話態度以及彈性的對話過程皆是不變的。本研究初次訪談大綱共分五部分，茲將訪談大綱內容簡述如下：

訪談大綱第一部分為個人背景變項，就背景變項而言，信用卡使用型態與性別、年齡、教育程度、職業狀況、婚姻狀況、經濟狀況等有關；因此，本研究將這些個人基本資料列入訪談大綱的第一部分，希望藉由訪談大綱第一部分個人基本問題，初步了解訪

談對象的背景資料。訪談大綱中第二部分到第五部分，係針對研究目的而來，分別為「消費能力與經濟觀念」、「刷卡消費動機與消費行為」、「對於公平交易法、消費者保護法、信用卡定型化契約之認識」、「消費者權益與消費者教育」等五部分，希望藉由訪談大綱中的五部分問題，藉以釐清年輕世代的消費價值觀與信用卡消費型態之間的關聯性，並聚焦出更深層的問題意識，作為訪談資料分析之依據。

本研究兼採敘事分析法作訪談資料分析，敘事研究學者 Mishler(1986)曾宣稱：「故事是理解人類經驗的基本方式」。敘說有關過去事件的故事是全人類普同的活動，是我們自兒童期所學到的最初表述形式之一，而且在其後的生命歷程之中更是經常而持續地向不同的對象敘說我們自身的生命故事。透過敘說、書寫、閱讀和傾聽生命故事——自己的和別人的——人們可以更瞭解自己和別人伴隨著經驗而來的想法和感受，可以跨越文化的藩籬，並深化對其歷史軌跡和可能發展的理解。無論是書寫或敘說，故事的敘說者提供了比所說的故事本身更多元的意義，因為敘事者本身就是一個故事，而該故事乃深植於敘事者的文化、語言、性別、信念和生活歷史之中 (Witherell & Noddings, 1991)。Denzin (1989) 將敘事界定為：「一個敘事即是一個故事，敘說對敘事者和其聽眾有意義的一系列事件 (a sequence of events)。敘事，如同故事一般，有其情節 (plot)，一個開端、一個中段和一個結語。」McCormick (2000) 認為敘事分析的歷程指涉透過多元鏡片 (multiple lens) 以省視訪談逐字稿，並將逐字稿組織成詮釋性的故事。在從事敘事研究之中，我們常會發現當人們敘說他們的故事時，同時也透過敘事重新聽到他們的生活經驗。他們在敘說故事時，會將故事加以組合、解釋和闡明、誇大其詞、或將大事化小、保持沉默、或置身事外。敘事的形塑乃受到敘說者深植於心的對『正常』生命歷程想法和期待，以及構成好故事的潛意識規則所主導 (Aranda & Street, 2001: 792)。由於敘事的轉化力量 (transformational power) 使得敘事者能夠重新關連其生命中的事件，並演繹出新的和不同的意義 (Pugh, 1998)。

## 貳、研究步驟

不同的質性研究方法，有著不同傳統，並且被不同學術領域採用。研究者往往會依

循其學術典範 (paradigm), 及訓練背景的不同, 因而產生不同的研究問題和研究設計。以「研究典範」而言, Habermas (1968) 就提出了三種典範, 分別為量化研究的典範、質性研究的「循環式建構主義研究」(Circle of Constructivist Inquiry) 及批判式/生態式鉅觀研究 (global Eye of Critical/Ecological Inquiry) 等三大研究傳統 (胡幼慧, 2003: 8-12)。而本研究擬採「循環式建構主義研究」的方法進行, 此典範的研究步驟是不斷的循環在「經驗」, 「介入設計」, 「發現/資料蒐集」, 「解釋/分析」, 「形成理論解釋」, 「回到經驗」的圓圈體系之中。首先根據研究目的, 收集相關理論、文獻等資料, 建立起本研究之觀念架構, 其次瞄準研究焦點、目標、及待研究之問題, 進而選擇合適受訪者、脈絡、活動, 進行訪談、觀察。並於資料蒐集期間及之後選擇資料分析的技術, 最後選擇呈現資料的形式和解釋。

本研究的循環探索模式 (cycle patterns) 如下圖所示, 其步驟說明如下:

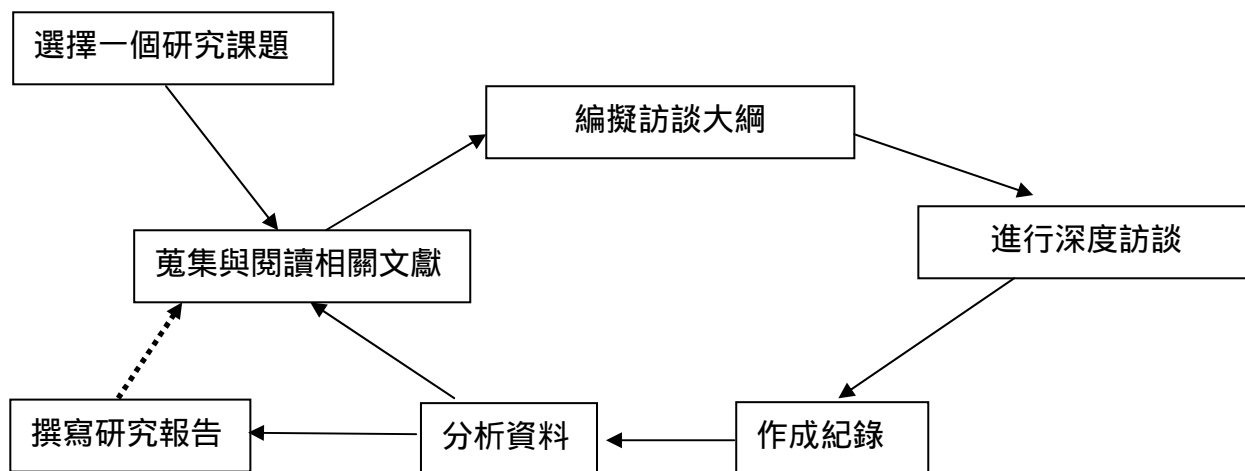
- 一、選擇一個研究課題: 研究始於選擇一個研究課題, 即考慮研究的社會單位、確定研究範圍。而研究者在近年來許多討論信用卡消費現象的媒體報導與文章中, 發現信用卡消費與社會變遷及當今特殊消費現象的密切關係, 於是產生了進一步探求的好奇心。
- 二、蒐集與閱讀相關文獻: 利用國家圖書館、各大學及公私立圖書館蒐集相關文獻, 並過, 並透過網路資料庫及相關資料檢索系統, 搜尋國內外相關研究資訊, 進行閱讀、整理與分析, 作為本研究之理論基礎。
- 三、編擬訪談大綱: 研究者參閱相關文獻資料, 首先初擬一份有關個人背景、消費能力與經濟觀念、刷卡消費動機與消費行為、對於公平交易法、消費者保護法、信用卡定型化契約範本之認識、消費者權益與消費者教育等五部分內容之訪談大綱, 藉由第一次訪談, 逐步建立與受訪者的信賴關係, 並藉由第一次訪談激盪出下次訪談的內容。
- 四、進行深度訪談及觀察: 質性訪談的基本資料, 來自於每一次訪談間的逐字逐句內容, 因此將訪談的過程錄音, 可以確保口語互動時的完整性, 並可作為將來信度檢核的資料。除了訪談予以錄音, 當場也必須作割記, 但是, 不管是錄音或做割

記，皆以不干擾受訪者的注意力為原則。倘若訪談者不接受錄音，則在離開訪談現場後，儘可能喚起對每一細節的記憶，馬上做事後補記的工作。

五、分析資料：質性分析，是一種選擇、歸類、比較、綜合以及解釋的過程，用以解說單一的現象；但是會隨著研究焦點、目標以及資料蒐集策略的不同，而有著不同的變化（王文科，2003：512）。另外有一些研究者非常注重建立理論。他們認為說明現實世界的最有效方法是去發展具理論涵義的解釋（theoretically informed interpretations）（Blumer, 1969；Diesing, 1971；Glaser, 1978）。對他們而言，建立理論，按其本質而言，就是意指對資料的詮釋；因為，資料必須先被概念化，而且概念間要彼此相關才能構成一個對現實世界的理論性說明分析資料是一個發現問題的過程，因此分析工作必須與資料蒐集同步進行。研究者在每次訪談與觀察結束後，盡量在當日整理並謄寫觀察紀錄與筆記，以作為未來的結論及建議參考。

六、撰寫研究報告：進行質性研究，除了執行研究、分析資料之外，最後的工作就在於撰寫研究報告。本研究依循以上的步驟，在研究的每一階段，根據蒐集的資料進行初步分析並著手撰寫初稿，而寫作的過程中可能會發現新問題、新探索方向，故需再進入循環模式裏，經過多次的修改增刪，來完成報告作品。不過發現新問題的情況並非在每次寫作都會發生，因此撰寫研究報告與整個循環模式間以虛線表示。

圖 3-1：循環式建構主義研究模式



資料來源：修改自黃瑞琴，1994：29

## 第二節 資料蒐集的過程

### 壹、研究對象之選取

本研究擬針對年輕世代信用卡使用型態進行研究，設計信用卡使用型態及消費觀的訪談內容，透過研究者立意抽樣選取年輕世代男女各二位研究對象進行深度訪談，並蒐集整理相關訪談資料。

### 貳、訪談內容的編擬

本研究的訪談大綱依據文獻探討的結果，並參考國內外相關學者編寫之訪談大綱，進行訪談內容之撰寫。大綱內容的編擬係由文獻資料的蒐集與彙整開始，探討相關的研究與概念之後，針對研究目的與問題，進行年輕世代成人信用卡使用型態與背景資料初稿之編擬，並進行實際訪談工作。



### 第三節 研究的實施

#### 壹、訪談的實施

大部分的學者將深度訪談視為一種會話及社會互動，訪談的目的在於取得正確的資訊或了解訪談對象對於真實世界的看法、態度與感受。因此，在深度訪談時，我們感興趣的是受訪者對於他們生活事實的解釋。訪談時研究者營造一種隨意的、自由自在、開放的氣氛，研究者試著以尊重的態度，試圖從受訪者身上獲得正確而深入的資料。在研究初期，研究者雖然預先草擬了一份訪談大綱，但不限定問題的次序或特定形式來進行，希望藉由受訪者引導談話的方向，擴大研究者的研究視野，並且不要遭到研究者預設問題的限制。

訪談常常發生在兩個陌生人之間的談話，正如同我們身處在一個陌生的環境中，最難的是如何打破沉默，並與對方建立友善良好的第一印象，因此在訪談一開始時，研究者會使用一些破冰式的問題，例如問受訪者：「這個週末有去哪裡逛逛嗎？」或者詢問他們一些最近熱門的一般性話題等等，炒熱受訪者的談話興致，同時建立起雙方的研究關係。而在訪談進行中，研究者應該要試著去傾聽、感受及感覺受訪者所聽、所看、所感覺的方式，並嘗試以他們的視野來解讀他們的訊息，而不是看自己想看的，聽自己想聽的，感覺自己所感覺的。同時若對於受訪者回答的問題並不滿意時，也要表示出感謝及尊重的態度，此舉除了可維繫先前已建立起的信任關係之外，也可維繫住往後的訪談機會。

此外，如何結束一個訪談也是一種技巧及藝術，除了在約訪之前，可以事先約定當天的訪談時間之外，Minichiello 等人也提出了以下口語和非口語的方式，例如：向受訪者解釋結束的理由、詢問受訪者總結性的問題並總結當天訪談內容、談論與主題不相關的生活事情或評語、表達個人關懷、表示滿意及感謝（王仕圖、吳慧敏，齊力、林本炫編，2003：107-109）。

本研究蒐集訪談資料的工具是錄音筆。在錄音之前，研究者會先告知受訪者要錄音，對於初次接受訪談的對象，研究者會再自我介紹一遍，並對要訪談的問題、需要錄音

的原因稍事說明。有些受訪者或許會對於採用錄音感到不安，為了使他們安心，並基於研究倫理中研究對象保有隱私的權利，因此研究者會對受訪者表明對錄音內容保密，錄音過程中，若受訪者認為某一部分內容不願意接受錄音，可以請研究者暫停錄音，研究者可於訪談後回憶該段訪談內容，並紀錄於田野筆記或訪談稿當中。

## 貳、訪談的內容

訪談的核心是研究者提出問題，並引導受訪者提供內容。根據 Michael Patton (1995 : 234-237) 認為訪談中可問以下六類問題，分別為經驗/行為 (experience/behavior) 問題、意見/價值 (opinion/value) 問題、感受 (feeling) 問題、知識 (knowledge) 問題、感官 (sensory) 問題、背景/人口統計 (background/demographic) 問題 (引自王仕圖、吳慧敏，齊力、林本炫編，2003 : 101-102)。因此，如何設計一份良好的訪談內容，將決定研究者是否能從受訪者身上獲得最多的研究資訊。研究初期所擬的訪談大綱是依據研究目的及研究者的問題，將訪談項目分為五大部分，即「個人背景變項」、「消費能力與經濟觀念」、「刷卡消費動機與消費行為」、「對於公平交易法、消費者保護法、信用卡定型化契約範本」、「消費者權益與消費者教育」等，各部分再分別列出較具體的問題。

## 第四節 資料的分析與處理

對於何時是資料分析的起點，並無一個明確的階段，因為資料的蒐集和分析必須同時進行，並且在資料蒐集的過程中，如何進行分析的理念就會出現，這些理念建構了分析工作的開端；而這些理念也是田野筆記當中的一部分。並培養研究者能指認出什麼是重要的與不重要的能力（Glaser, 1978）。研究者帶到情境裏的—包括他所熟知的文獻，以及他的專業或個人經驗等等複雜的知識或了解，研究者在對資料蒐集與分析後，因經過了與資料不斷的互動而發展出理論觸覺（徐宗國譯，1997）。本研究進行資料分析時，將組織好的資料內容予以確認、分類、以及發展成組型、主題與範疇的歷程（Patton, 1999 : 322，引自高毓婷，2001 : 52），以下對資料分析與處理的工作予以說明。

### 壹、訪談資料組織與建檔

本研究訪談錄音所得的資料，預計一天之內將訪談資料作重點整理，並寫下問題與省思，以便計畫下次訪談；在訪談稿裏，將註明訪談的日期、時間、地點、受訪者姓名，另外紀錄下訪談前與訪談中的情境、發生的特殊事件。思考如何把資料分析轉化成大綱之前，我們必須要深切思考故事裏的分析性邏輯（analytic logic）是什麼，任何的研究專著、期刊論文都會有這種邏輯存在（Glaser, 1978 : 129-130），最後再加上研究者個人的疑問與省思。

### 貳、資料的分析

分析資料其實就是研究者對現象提出（製造出）解釋（Diesing, 1971 : 14）。不論是透過何種資料收集方式，質性研究往往蒐集到大量的語言資料，而如何解釋及分析這些資料便益形重要。「敘說分析」（narrative analysis）（亦稱「言辭分析」或「言說分析」）也就成為當前質性研究分析方法上時常使用的方法。「敘說分析」發展的重點在於研究者將「生活故事和對話」的表達本身視為「研究問題」而予以剖析。換言之，研究者不僅僅是將所聽到的故事、說詞、對話視作「社會真相」（social reality），而是

當作經驗的再次呈現 ( representation )。因而語言就不再僅止於是「透明」的傳達或反應媒介而已，而成為一種「表達行動」( 胡幼慧，2003：159-160 )。因此研究者在閱讀觀察紀錄與聆聽錄音資料整理訪談筆記後，在田野筆記之空白處寫下自己的評語、靈感與感情；並且將每份訪談資料與以分類、標籤及命名，摘記和圖表是一種極為豐富的概念來源 ( Glaser, 1978：83 )。我們可以把這些概念按某種需要或主題排序、組排或重排。並且將同類的主題匯整成一個範疇，相似的範疇歸納為組型。並反覆參閱所獲得的資料，與新蒐集到的資料相比較，以不斷修改、調整原先所編制的標籤和分類架構。

### 參、歸納結論

Wolcott 曾提醒質性研究者在歸納結論時，應該避免經由質性探索及分析，而下了過於斷然或是超出研究範圍的結論。因為質性研究者容易根據個人的價值判斷，而不自覺的加諸於現象本身。雖然質性研究包含評估、批判的面向，也容許加入個人的思考，但是，文章中屬於個人化的觀點，必須加以註明。因此，Wolcott 建議，以取代性的「總結」( summary )、「建議」( recommendations )、「引申意涵」( implication )及「個人反思」( personal reflection )作為結論，是可行的結尾方式 ( 胡幼慧，2003：169 )。因此研究者根據之前整理的訪談筆記資料，進行歸納的工作，並依據主題及研究目的、訪談內容，檢查是否有重疊和邏輯性，然後組織、歸納成更大的組型，發展成研究結論時，亦會特別注重結論的繕寫，使研究結果不至於淪為過於主觀、個人。