




*Department of Data Processing
Kaohsiung Commercial High School*

In-Deep Interview **深度訪談**

蕭銘雄
樹德科技大學資訊管理系
高雄, 台灣



大綱

1. 何謂訪談
2. 訪談設計
3. 訪談過程
4. 訪談技巧



1.何謂訪談?



訪談

- ◎ 訪談是一種目標取向，二元(研究者與受訪者)的人群互動，主要包含口語和聽覺的溝通行為。
- ◎ 訪談主要著重於受訪者個人的感受, 生活與經驗的陳述, 藉著彼此的對話, 研究者得以獲得並了解及解釋受訪者個人的認知。

訪談的形式

- ◎ 結構式訪談(Structured Interview)
- ◎ 半結構式訪談(Semi-Structured Interview)
- ◎ 非結構式訪談(Unstructured Interview)



三種訪談方式的比較 (1/3)

◎ 結構式訪談

- ◎ 由研究員事前擬訂好具體的問題, 訪談時只需跟著這些問題來進行便可以, 這種方式與問卷調查相似; 不過被訪者的答案沒有預設的格式而已。
- ◎ 雖然這樣比較缺乏彈性, 但因為問題格式統一, 故此訪問結果便於用作比較分析。

三種訪談方式的比較 (2/3)

◎ 半結構式訪談

- ◎ 通常會由研究員在訪談前訂下訪談大綱, 然後根據這些大綱, 在訪談中用不同的問題去引導被訪者答出所需資料.
- ◎ 這種方式可以保留非結構式的彈性, 同時又可以讓訪談的內容更集中.

三種訪談方式的比較 (3/3)

◎ 非結構式訪談

- ◎ 以閒聊或與知情者談話為主, 談話內容沒有嚴格的限制, 可以由研究員或被訪者就某項主題自由交談.
- ◎ 這種方式有利於拓寬和加深問題的研究, 因為它可包涵一些在原來的設計方案中沒有考慮到的新情況.

2. 訪談設計



問題設計原則

- ◎ 不具爭議性的經驗問題先, 其餘的擺在後.
- ◎ 受訪者的主觀感受可以優先處理, 否則不容易讓受訪者發揮.
- ◎ 訪談者與受訪者建立信任關係後, 再問“事實”的問題.
- ◎ 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.
- ◎ 背景問題最後處理.

3. 訪談過程



訪談過程

1. 接觸
2. 建立關係
3. 開始訪談
4. 結束訪談



1. 接觸

- ◎ 自我介紹, 出示證件.
- ◎ 表示願意積極向對方學習的態度.
- ◎ 資料的保密或匿名性之保證.
- ◎ 避免給予太多暗示, 避免偏頗(先入為主)
- ◎ 準備對方可能提問的問題:
 - ◎ 為什麼選擇他們?
 - ◎ 是否會得到酬勞?
 - ◎ ...

2. 建立關係 (1/2)

◎ 先建立親和關係

- ◎ 可視為一種社交形式, 如朋友之間的互動.
- ◎ 關係建立後, 才會有更多的問題被自我揭露(self-disclosure), 才能自在的深入談論.

2. 建立關係 (2/2)

◎ 注意人的感官世界:

◎ 人是透過其感官來感受世界.

◎ 一個人使用不同的感官時, 會配合不同的感官活動. 如不同的眼動, 姿勢或呼吸模式等, 這些訊息是促使研究者瞭解資訊提供者感官模式的捷徑.

◎ 我們常聽到他們談話的起始描述, 多為:

◎ 我看到...

◎ 我聽到...

◎ 我覺得....

3. 開始訪談

◎ 控制訪談歷程

- ◎ 準備訪談指引, 但實際過程中不一定完全依照該順序; 有可能迷失了原來的設計方向.
- ◎ 訪談者說的太順利時, 有些離題時, 須拉回主題.
- ◎ 要傾聽, 也必須說話回應, 讓整個過程像一般會話的互動.

4. 結束訪談 (1/3)

- ◎ 解釋結束的理由：
 - ◎ 完成訪談目標
 - ◎ 約定時間已到
- ◎ 問大掃除的問題(clearing-house question)
 - ◎ 問受訪者是不是已涵蓋了所有的主題
- ◎ 總結訪談內容
- ◎ 問一些與主題不相關的生活事情或評語

4. 結束訪談 (2/3)

◎ 表達個人關懷

- ◎ 表示你對受訪者的關懷.

◎ 表示感謝與滿意

- ◎ 謝謝你幫忙這麼多, 還花你這麼多時間.

- ◎ 謝謝你協助我們完成這個計畫.

- ◎ ...



4. 結束訪談 (3/3)

◎ 非口語的結束技巧

◎ 看看手錶

◎ 在坐位上直立好像準備要移動

◎ 把筆蓋合上或筆記合起來

◎ 把錄音機關掉

◎ 握手表示謝謝

◎ ...



4. 訪談技巧



如何讓受訪者願意回答問題?

◎ 一般而言, 下列問題較容易回答:

◎ 如何(how)

◎ 何時(when)

◎ 什麼(what)

◎ 下列問題較難回答:

◎ 為何(why)



訪員的物品準備

- ◎ 訪員配戴的識別證
- ◎ 筆記本
- ◎ 受訪名單
- ◎ 當地地圖及交通工具狀況
- ◎ 訪問表
- ◎ 介紹信或公函證明的訪員身分
- ◎ 各種訪問時需要的圖表
- ◎ 給受訪人的禮物車馬費
- ◎ 鉛筆, 原子筆, 橡皮擦



訪談者的態度

- ◎ 不管訪談是否令人滿意, 訪談者應表現出尊重及感謝受訪者的故事, 資料或分享.
- ◎ 訪談是共同在建立一個社會性關係之上, 一旦關係建立, 對彼此關係的期望也可能同時產生.
- ◎ 訪談者應謹守所做的承諾, 不致讓受訪者有被利用的感覺.

其他注意事項

- ◎ 必須小心不能匆匆離去, 或讓受訪者覺得他們像生產線上的一部份, 而是一個獨特的個體。
- ◎ 不一定要等時間到, 或得到全部訊息才結束; 最重要的是應考慮你與受訪者的關係及互動情形, 再決定何時該結束訪談的歷程。

Thank You...
For your kind attention...

