

# 本文章已註冊DOI數位物件識別碼

## ▶ 深度訪談簡介

The Introduction of In-depth Interview

doi:10.6130/JORS.1994.7(2)3

戶外遊憩研究, 7(2), 1994

作者/Author： 范麗娟(Lih-Jiuan Fann)

頁數/Page： 25-35

出版日期/Publication Date：1994/06

引用本篇文獻時，請提供DOI資訊，並透過DOI永久網址取得最正確的書目資訊。

To cite this Article, please include the DOI name in your reference data.

請使用本篇文獻DOI永久網址進行連結:

To link to this Article:

[http://dx.doi.org/10.6130/JORS.1994.7\(2\)3](http://dx.doi.org/10.6130/JORS.1994.7(2)3)



*DOI Enhanced*

DOI是數位物件識別碼（Digital Object Identifier, DOI）的簡稱，是這篇文章在網路上的唯一識別碼，用於永久連結及引用該篇文章。

若想得知更多DOI使用資訊，

請參考 <http://doi.airiti.com>

For more information,

Please see: <http://doi.airiti.com>

請往下捲動至下一頁，開始閱讀本篇文獻

PLEASE SCROLL DOWN FOR ARTICLE



## 深度訪談簡介

范麗娟\*

(收件日期：民國83年5月28日；接受日期：民國83年10月30日)

**【摘要】**研究者以台灣服務業從業者的服務態度為例，建議由從業者的角度，以深度訪談的方式來探討影響其服務行為之內心的認知和態度。本文介紹深度訪談的方式、優點、和資料的處理方式的幾點原則。深度訪談屬於質化研究的一種，其特質是因應每一個受訪者的特性，發展適合他或她的面談方式，所以每一次訪談都是特殊的。質化研究的分析相當強調研究者的獨創性、敏銳性、和在訪問過程中的高度參與度。本文的主要目的是希望藉著對深度訪談的介紹，引發研究者對質化研究的興趣，畢竟在長期使用量化資料之餘，大家都對此研究方法有過不足的省思。

**【關鍵字】**深度訪談，質性研究，休閒研究。

### The Introduction of In-depth Interview

Lih-Jiuan Fann\*

(Date Received: May 28, 1994; Date Accepted: October 30, 1994)

**【Abstract】** Recent researches on the quality of consumption behaviors were mainly focused on the consumer's side. However, as the consumption behavior is a two-way interactions of consumer and service provider, increasing understanding of the service provider might also be beneficial for improving service quality. In-depth interview might be an appropriate method in exploring the social psychological development of the service provider. The implication, the purpose, the sampling procedure, the role of interviewer, the research process, the principles of data analysis, together with the strengths and weaknesses of qualitative research and in-depth interview are introduced in this paper.

**【Keywords】** In-depth Interview, Qualitative Method, Leisure Study.

---

\* 高雄醫學院醫學社會學系副教授。

\* Associate professor, School of Medical Sociology, Kaohsiung Medical College

## 壹、前言

近來年，不論在一般的社會科學領域或是特定的休閒研究領域，越來越多的研究強調基礎理論之建構是了解人類社會現象真實面的基石。而理論建構的相關研究不必只依賴實證主義之研究（positivism），因為人類之社會和心理現象是複雜的，多元的，並且隨著時空、背景不同而有所不同。若研究者只應用一類型之研究方法常無法深入且廣泛地探討個人的社會行為或心理現象。最好能應用不同的方法或是從不同的角度來探討人類的行為，藉以提昇我們對研究主題之理解與研究的廣度。在休閒和遊憩之研究中，傳統的研究方法主要是以量化或實證主義之典範為主，利用研究設計之技巧控制研究環境，孤立欲研究之變項，以尋找變項間之相關。但休閒與遊憩之研究主要在於了解人類的休閒行為，心理狀態，及其衍生的意義，其是探討比較主觀的心理層面，且此心理層面受研究對象所處之社會脈絡與次文化的影響極大。對於這樣的研究主題，我們相信質化的研究方法對主觀意向的探討和社會脈絡與次文化方面的研究也會有相當的助益。

筆者最近至澎湖度假，坐遊艇到外島去旅遊。行程費時五個小時，只見船家每到一個小島就放我們下船二十分至一個小時，既沒介紹當地的名勝古蹟，也沒對行經的島嶼做任何的介紹。未有適當的解說知識以至於無法提供解說服務可能是原因之一。但台灣的服務業，向來有此種漠視消費者的傾向。同樣的情形也出現在大陸，由最近千島湖事件可見一斑。對大陸人的服務態度我因無親身接觸，不予置評。但對於國內服務品質不高的原因據我個人的觀察和過去學術上所受的訓練，歸納出可能有三個原因：

第一、社會學習論。從小，我們由社會環境中所得到的服務即是如此，一般人要是沒到過其他國家，比較其他國家的服務品質，或許無法查覺台灣服務品質的低落。而服務業從業者就算了解其服務品質的低落，但由於大家皆如之，便也見怪不怪，依樣畫葫蘆。因此儘管「顧客至上」、「顧客第一」的口號被喊了一、二十年，但實際表現出來的服務行為還是相當的不佳。

第二、在台灣的社會，人和人的彼此的戒心很重。這從陌生人彼此不打招呼中可得知。這不僅展現在服務業的從業者身上，同時也展現在顧客身上。一般從業者對待顧客的態度就好像對待陌生人一般，帶著敵意。例如看到顧客進門既較少主動招呼，而且店員或許為了防止貨物被竊，會步步亦驅地跟著顧客。顧客如多翻揀，即給予白眼。對店家的戒心在顧客身上就展現在和店家討價還價，以防被當冤大

頭（此種行為最常見於觀光地區，而一般人購物也通常盡量避免去陌生的商店）。有人聲稱美國是購物者天堂，因為物品都有詳細的定價，而且店員都是來詢問您是否需要幫忙，此外東西買回家後不滿意一個月內包退換。在美國，不僅業者服務的態度極佳，就是陌生人間也常招呼點頭。人格心理學認為這是因為不同國家的民族性不同所致。學者認為台灣人的自我很小，所以平時多加保護，以免受傷。而外國人的自我較大，較不擔憂和別人交往時會受到傷害。總之自我的大小也是不同種族展現不同消費行為的原因。

第三、可能顧客的購物型態也難逃其咎。雖然顧客的購物型態有許多類型，且隨著時代不斷在改變。但不可否認地，仍有相當多數的顧客購物是採撿便宜的心態。每回換季大拍賣時的人潮洶湧可見一斑。有人認為這是因為店家平時將定價定得太高，使得顧客不得不等到拍賣時才採購商品。但廠商的定價高和顧客的貪小便宜基本上是相依相賴的惡性循環。

如果是想要驗證業者的服務態度是由於上述的三項原因所引起的，似乎可採量化研究方式針對上述的三項觀念各自設計相對應的測量變項，而後以統計的方法加以驗證這些測量變項和服務態度間的關係。但上述的三項原因，是個人根據過去社會化的經驗和在學術上所受的訓練所做的猜測，是否能代表服務業者的思維和心態還有待商榷。如能瀏覽國內外針對服務從業者所做的有關研究，或許能對他們的心態有更深入的了解，設計出較合宜的問卷。但有關消費品質的研究大都由消費者層面著手，就算有由從業者的角度切入的，也是數量有限，而且甚少研究業者的觀念、認知、和反應。且剛剛提及台灣務服業者的服務態度有其特殊性及本土性，外國的研究不一定適用，而國內這方面的研究還相當缺乏。因此研究者建議不妨考慮採質化研究中深度訪談的方式深入地了解台灣服務從業者的心態。

在美國有關醫療品質的研究，研究者不僅由使用者的角度來探討其主觀的醫療品質，同時也試著由醫療服務提供者的角度，來研究如何提高醫療品質。由於服務行為是一雙向的互動行為，會受到雙方的認知、溝通、和詮釋的影響。再者，消費服務的主要提供者是在於服務業者，如果單由消費者的角度來探討其主觀的服務品質，對服務品質的提高是有間接的效果但較無直接的效果。但為什麼要採質化的研究？剛才提及由於休閒和遊憩之研究主要在於了解人類的休閒行為，心理狀態，及其衍生之意義，而此種探討個人主觀意向的研究，宜採質化的研究方式。

雖然個人在大學接受的是量化研究的訓練，在國內及國外的研究所也繼續這方面的訓練，可是每回在面對社會科學的低解釋量時，就不禁令人懷疑那些被納入迴歸方程式的變項是否為主要變項。同時在解釋時，也常發覺無法對回答者內心的思

考與感想深入地探討。因此對於必須針對個人心理、主觀層面進行探討的研究，建議不妨以質性的研究方式著手，由服務從業者的面向切入，進行深度訪談，了解和其服務品質有關的認知和態度，以做為將來改善服務品質的參考。

## 貳、深度訪談

在學術界，有越來越多的研究者開始反省要如何真正地瞭解受試者個人主觀的看法。因為個人主觀的看法和內心的感想才是預測個人現在和未來行為表現的重要變項。例如在一項有關老人使用醫療服務的研究發現，影響個人會不會使用醫療服務最主要原因不在於個人的經濟能力、知識水準、或家庭成員的影響。其正影響其會不會就醫的最主要的原因是在於老年人對自己健康的主觀評價。如果老人主觀地認為自己的健康情形良好，儘管客觀的診療結果再差（醫師的評斷），老人也不會使用醫療服務；相反地，如果主觀的健康評價不佳，那儘管客觀的條件再不能配合，老人也會去就醫。由此可見，個人主觀的感想或意向對其行為的影響力（Wolinsky, Aguirre, Fann, Keith, Arnold, Niederhauer, and Dietrich, 1989）。因應同樣的想法，在學術界還有另一項反省：到底一般研究者所使用的問卷設計測量出的是受試者真正的反應，還是測量到研究者的想像。就如同我剛剛提出的影響業者的服務態度的三項可能原因，如設計出相對應的問卷來施測，所測量的可能是根據我個人的經驗和訓練所提出的想像，至於是否真正能反應被研究者內心的想法和態度，是值得懷疑的。

深度訪談的目的主要是了解個案主觀經驗。訪談者藉著面對面言語的交換，引發對方提供一些資料或表達他對某項事物的意見與想法。被訪談者必須針對訪談者所提出的問題或主題談論（Henderson, 1991）。訪談可採結構性的問卷，也可以是開放性的問卷。但Bainbridge（1989）認為在深度訪談中，採非結構性的談法較合宜，此即訪談中沒有固定的句型指引、表格。採開放性的問句可依每個個案不同的情況調整訪談的技巧，探討個案所提及之想法，澄清並追問遺漏的觀點。故訪談的內容必須具備相當的彈性，而且隨各個受訪者其談話內容不一。但此種訪談方式，可減少對個案的引導或暗示，讓受訪者覺得就像是在日常生活中的對話，能用一般自然的方式思考和表達，而不自覺是被訪問、被約談，或被測驗而須加以防備。通常這種導引性低的訪談方式，所得到的內容正確性較高（余玉眉等，1992；Phillips, 1971）。

在深度訪談中，樣本是否具有代表性不是必要的考量。Bainbridge（1989）指

出，深度開放式的訪談儘管訪問的對象不多，但由於訪問的廣度和深度足以提供各式各樣可能的回答，使研究者更能夠掌握受訪樣本對此一觀念的複雜反應。所以在深度訪談中，並不要求隨機樣本，有時為了得到更多不一樣的回答反而必須針對少數群體多抽樣本（如為了獲得更多樣性的回答也許必須多抽原住民或客家人的樣本）。據深度訪談的宗師Murrays (Bainbridge, 1989) 也指出，認為深度訪談的功用是在收集所有可能的反應，從其中發展出整合性的假設，做為以後面談的基礎。

Henderson (1991) 表示通常由於深度訪談的耗時耗力（每一次訪談延續二至三個小時，每一位個案進行多次訪談），二十至三十個個案應是研究者可負擔的極限。至於每次面談的時間長短因受訪者而異。在判斷所蒐集的資料是否已經完備，Bainbridge (1989) 提出當深度訪談不再提供任何有助於了解研究主題的新觀念時，此時就應停止深度訪談。

在深度訪談的過程中，訪談者和受訪者間的互動關係是很重要的。訪談者在此訪談的過程中必須扮演著多重的角色。他不但要提供一舒適的環境讓受訪者提供正確真實的回答，同時也要在長時間的訪問過程中，不時地鼓勵受訪者持續熱心地回答。Patton認為在深度訪談中訪談者最主要的功能便是解開和了解受訪者內心的觀感 (Henderson, 1991)。為了避免受訪者受到訪談者的價值和期望的影響，訪談者應盡量避免給予受訪者任何價值判斷的評語。絕對的沈默當然也不適當，因為談話應是雙向的交流。總之在整個訪談的過程中訪談者扮演著相當重要的角色，其是否具有豐富的想像力，敏銳的觀察力 (Strauss and Corbin, 1990)，和高度的親和力，是整個研究能否成功的關鍵。因此在深度訪談中，訪談者本身也是主要的研究工具之一。

訪談時如何方能把握住訪談主題，不致讓受訪者偏離主題，或將重點分散？由於訪談時很容易忘了訪談主題，而讓受訪者天馬行空的發揮，Bainbridge的技巧是將所有的精力放在維持研究的主題上，不記下任何的回答。唯一的記錄是記下訪談中新產生的相關問題，以備用在未來的訪問。據Bainbridge的經驗，記錄本身也是一門大學問。太多的記錄會干擾受訪者的思緒，而太少的記錄則表示訪談者對談話內容的不關心。最好的方式是得到受訪者的應允，使用錄音機將其回答全程錄起來，回來再將其寫成逐字稿。在訪談的過程中雖不必記錄個案的回答內容，但對於個案的情緒反應以及訪談者自身的觀察這些無法顯現在錄音帶上的相關事宜，還是必須做適當的記錄。通常這些隨身記錄會成為整理資料時的一大利器 (Tesch, 1990)。當然將錄音記錄寫成逐字稿是一漫長的過程，不妨使用以腳控制的錄音機及電腦可加強其效率和正確性 (Bainbridge, 1989)。

許多研究者指出，深度訪談並無固定的步驟，隨著研究者個人訓練和受訪者的特質而有所不同，因此每一次面談都是特殊的。要使訪談的資料真實可信必須倚賴訪談者溝通技巧和與受訪者建立良好的人際關係。深度訪談最首先是要和受訪者建立人際關係。因此，開始時不妨就廣泛的問題進行的討論。通常在未建立相當程度的信賴之前，受訪者是不會提供任何有用的訊息。在開始階段，不妨多介紹研究本身，研究的旨趣，和研究者的背景，且一再提供保密性的保證，藉此提高受訪者的信賴度（Henderson, 1991）。在良好的關係建立後，再開始正式進入主題，此時研究者就可謹守研究主題進行深入的訪談。大部分的時間是讓受訪者表達他的意見和想法（Brainbridge, 1989）。最後就所收集到的資料加以整理，如有不足之處，可回去加訪以茲補充。因此，深度訪談一般必須和受訪者進行一次以上的接觸，如果在一家中訪談的對象不止一人（如研究家庭中的親子關係），接觸的次數就會更多。這種研究方式有別於定時定點的問卷調查（cross-sectional survey）。由於深度訪談的過程對受訪者和訪談者雙方所造成的影響比傳統的調查法來得深廣，因此研究者過程中必須考慮的不只是蒐集到的訊息是否足夠，同時也要考慮訪談對雙方所造成的影響，尤其是對受訪者所造成的干擾。

Bainbridge（1989）指出深度訪談有如下的優點：

- 1.標準的深度訪談是在受訪者家中進行，因此可從面談的觀察中得到更多更豐富更有價值的資料，而受訪者也可因在熟悉的環境中，可較深入地回答問題。
- 2.在深度訪談中常採用的開放式問卷可問得更多的資訊也問得更徹底。
- 3.使用深度訪談的研究者通常只專注研究一個論題，較能針對此問題能到全方位且深入的了解。
- 4.質化的研究可補足量化研究的缺點。雖然量化研究有許多優點，如提供簡化的歸納分析，較能凸顯問題，以及較具說服力等（黃政傑, 1989），但量化研究的不足在於無法測量受試者的思維過程，或是較為敏感或細膩的心理變化。而這些則是質化研究的優點。

質化的研究和量化的研究無孰優孰劣，端賴研究者的研究目的和研究旨趣而定。雖然量化的研究在美國的學術界一直佔有領導的地位，但許多研究者也開始檢討量化研究的缺失，同時重新審視質化研究的優缺點。我認為在了解個人主觀的看法和內心的感想，尤其是針對服務業者的服務態度和心態的研究上，深度訪談會是一較為適當的方式。

## 參、質化資料的處理方式

由深度訪談所蒐集到的資料屬質化資料，質化資料由於其資料的多樣化，處理方式就不似量化資料那般容易達成共識。最常見的處理方式是內容分析法。內容分析法是將資料片段化，區分成有意義的單元（Tesch, 1990）。如田聖芳和余玉眉在所著的「中國產婦對其新生兒形成觀念之認知行為」（1992），以田野調查的方式測得產婦對其新生兒認知的形成。在文中，將產婦和其新生兒最先相處過程中所表達的概念、想法、或態度單元化，而後用內容分析的方式將以整理。其研究結果發現產婦對新生兒通常採用三種不同但互輔的認知行為—確認、評價、以及描繪行為，且這三種行為出現的頻率會隨時日而有不同的增長情形。此種方式不但展現三種認知行為不同的使用頻率，同時由於單元化的結果，也可將其結果做國際間的比較。但也正由於將整個的認知過程片段化的結果，使得認知的全貌無法被窺知。同時也由於將認知過程單元化的結果，也使得人們無法比較不同的產婦對新生兒的不同觀念，和因新生兒的性別和胎別所產生的不同認知。

質化資料的處理方式至今還未達成共識是造成質化研究未能被廣泛接受的原因之一。不過Tesch（1990）大致指出十點有關質化資料的處理原則：

- 1.在質化研究中，分析並非是研究過程的最後階段，而是隨著資料的收集過程既不斷在進展的工作；
- 2.分析的過程是有系統且易理解的，但絕非固定的形式；
- 3.在資料收集歷程中摘要手記有助於資料的分析；
- 4.將資料片段化，區分成相關且有意義的單元；
- 5.資料分類的體系是根據資料的特性所建立的；
- 6.比較是分析過程中最主要的方法；
- 7.資料分類的方式是暫時性的，雖是發生在資料收集的開始階段，但可隨時更改；
- 8.在分析過程中對資料的操作沒有成規可墨守的，也即是沒有絕對「正確」的方式；
- 9.分析的程序並非科學性或機械性的，質性資料的分析主要是智力的技能，沒有絕對的規則可尋。但也非無限制地創造，雖然質化資料的分析有如藝術品



的創造，但也需要高度的方法論和專業的知識。

10. 質化資料分析的結果應是某種較高度的整合。儘管在分析的過程中不斷的分類，將其單元化，但最終的目的還是在提供一總體整合性的面貌。

Tesch指出，以上十個原則雖未能涵蓋質化分析的所有特質，但可以提供各種質化研究分析法的一總結的歸納。如果一研究者能把握這十個原則（不論是整合或創新），且避免邏輯上和道德上的錯誤，他或她的質化研究即是今日所認可的好的質化研究。

有的研究者建議將質化的資料轉換成電腦能處理的方式，進行量化的分析，這應該由研究者根據其研究旨趣做主觀的抉擇。如果研究者的目的是將資料量化，就必須設計一些能夠引出簡單、明瞭的回答，用有系統化的處理方式，將這些由開放式的問卷所蒐集的答案整合起來，使其不產生偏差的結果（Bainbridge, 1989）。但如果質化的資料是針對整個的過程進行詳盡的描述和對個人差異的深入觀察，本身即有很高的研究價值。所以由開放式問卷所收集到的資料即使不被轉換成電腦可處理的形式，本身也有很高的價值。因為非結構性的訪談能讓受訪者盡情發揮，提供其複雜且詳盡的情緒及敏感的內心反應，此種豐富的資料本身既是研究的重點。儘管在以往，深度訪談的資料一般多是扮演前驅性（exploratory）的角色。也即是當研究者對一論題的觀念不是很清楚，需要藉由深度訪談來蒐集有關的訊息，以便根據此進行更深度或更大規模的研究。但在近年來，一般人有感於由結構性的問卷調查方式所收集的量化資料無法測量出個人的認知和心理層面的反應，同時量化資料的低解釋力也使得研究者開始懷疑其有效性。因此在1992年的American Sociological Association 年度會議上所發表的多篇研究中，許多研究者正試圖結合一般結構性的問卷以及非常詳盡的非結構性的深度訪談進行資料的蒐集。相信在不久的未來，會因為研究的特質越來越偏向於對個人認知或心理適應的探討，使得質化資料的蒐集越來越普遍。雖然質化資料（qualitative data）的研究還不普遍，因此學術界對如何處理質化資料也未達成共識，但目前由處理質化資料方法論的書陸續問世，不難了解學術界對質化研究的逐漸重視。

#### 肆、實際訪談的經驗

本人相當感謝在研討會中，各位來賓對深度訪談產生莫大興趣，達成本篇文章參與本次研討會的主要目的——引發各位對質化研究的興趣。不過本人深感抱歉的是當時由於缺乏實際的操作經驗，所以在研討會中只提供有關深度訪談的技術性討

論，而未能提出一些實例或經驗和大家分享。所幸的是最近本人針對老人進行質化的研究，以下就將訪談的心得和所遭遇的訪談難題提出供各位先進參考。

深度訪談的第一要務是要取得受訪者的信任。在這一點上，我發現大多數老人比年輕人更易和陌生人交談，且態度良好。例如有一天在通勤的火車上，有一老婦人七十四歲，不僅主動邀我入座，和我聊天，還請我坐計程車一起至高醫，最後還送我二粒大釋迦。這位老人的態度，比起我到小吃店去吃餛飩，從頭到尾店家都是一張不信任的臉來得好多了（這又是服務業者態度太差的一實例）。但一次取得一位老人的信任在時效上就比不上一次獲得數十位老人的信任來得經濟。因此筆者思索如何應用不同的方式能一次取得多位老人的信任，方法之一即是公開的演講。藉演講的方式來樹立專家的形象，使我有正當的身份和老人訪談，而不用每次花心思去取得老人的信任。於是在七月上旬，就假一老人中心演講「老人與形象」。演講的內容主要是介紹老人為何在近年來成為關注的重點，以及破除有關老人都是貧病無依、鰥寡孤獨的刻板印象。最後是希望他們主動成為我的樣本，提供我今日老人真正的形象。

事後和研究生討論，覺得以演講的方式建立老人對我的信賴感，有優點也有缺點。優點是老人們在此演講行為之後確認我的專家地位，易於接受我的訪問。假使有的老人受到過去的規範影響，對女性有輕視傾向的話，當我以學者的身分自我介紹，對我未來進行訪問是相當好的一立足點。缺點是演講的內容可能會有引導樣本作答的作用，如會中提到的老人年金，我個人贊成其他學者的建議，認為應該是以社會保險的國民年金方式進行，但必須考慮到未來的人口結構。以目前兩黨所建議的發放方式只會引發老人和其他年齡層間的對立關係。在討論中，許多老人贊成我所提有關老人年金的論點，只有一位老人表達了不同意見，認為既然是政府發放的錢為何不能領。但其在會後還頻頻向我致歉，表示不應當和老師持不同的觀點。由此可見老人對學者之尊重程度。事後訪談發現在這群老人當中，有些老人有不同的意見，或是正在領取老人生活津貼，但懼於現場大多數老人對老人年金的看法，所以沒有表達他們的意見。

綜合以上之優缺點來看，以演講的手段取得樣本信任比一對一的方式來得迅速。如果要以個別的方式慢慢建立訪談者與受訪者間的熟稔度，會遭遇的困難計有：第一、要花一些心思取得個別老人的信賴；第二、個別關係的建立費時良多。如是怕引導樣本以研究者的意見為意見，我建議的因應方式除了盡量取得具有不同背景的樣本，同時盡量在訪談過程中鼓勵老人說出心中的意見，使訪談結果不至於太偏向一方。不然就是選取一些和研究沒有關係的演講主題，以減低受訪者受到研究者先

前演講的影響。

在研究中除了必須先獲得老人的信賴外，在訪談的過程中，也必須不疾不徐，耐心的聽老人紓發他的意見或是陳述其個人的經歷。在以往有關老人的研究咸指出要注意老人的注意力和體力的負擔，不要給予其太長的問卷和訪談，事實上，我發現在訪談的過程中，訪談者的體力和集中力才是維持整個訪談過程順暢的重要因素。就如同前文所指出的，因為訪談者在整個訪談的過程中扮演很重要的研究工具角色，所以研究者必須要有高度的集中力，而且保持熱切的態度，持續地鼓勵受訪者說出內心的想法。訪談者良好的體力和耐力是深度訪談能否成功的主要因素。

在收集資料之初，雖然受訪的時間沒有限制，但研究的期限卻是明定的。剛開始進行質化研究時的最大夢魘就是擔心沒有足夠的樣本讓我進行深度訪談。有時在路上碰到老人都希望他們成為我的樣本。所以每回至中心和老人說話，如果沒有收集到「理想中」的大量資料，就感到很沮喪。現在回想起來可能太過心急。後來我改變方式，常和老人一起活動或閒話家常，不那麼在乎有無收集到資料。有改變方式後，我發覺和老人的關係似乎比以往平順，至少我個人不再像以往那麼緊張。而且從和老人噓寒問暖之際，漸漸建立起我和老人間熟稔的關係。此種熟稔的感覺或類似朋友的關係是不同於一般定時定點的研究，這也算是質化研究的另一項收穫。由以上的經驗我了解不要對收集資料太操之過急，和老人建立長久的關係才是較踏實的做法。而且研究者應視個人所能，加強和受訪者互動的機會，這樣不僅增加和樣本接觸的機會，得到他們的信任，同時也可觀察到受訪者彼此的互動或是他們各自的行為表現。這些訊息在設計非結構性的質化問卷設計上很有助益。

## 伍、結 語

近年來，由於消費者運動的鼓吹，以及隨著一般人的教育程度和經濟水準提高，消費者對品質的要求比以前越來越高，所以有相當多的休閒品質的研究是以消費者為對象，研究他們對消費品質的需求。但是在業者這方面，服務品質雖比以往好，但進步的速度遠比不上要求的速度。到底服務業從業者在提供服務時所持的心態為何，本文認為以深度訪談的方式進行了解，可以有更深度的了解，有助於找出改進的方法。

質化的研究雖然收集起來耗時耗力，且相較於量化的資料是較為無效率或甚至有所偏差的，但其內容之豐富常是量化資料所不能及的（Henderson, 1991）。每一個受訪者因為不同的社會文化背景，不同的社會人口因素，或是不同的經驗或人格

造成每一個人的特殊性。深度訪談就是希望能針對個人的特殊性進行不同的訪談，以得到更真實的資料。同時質化資料可使研究者從不同的層面充分且深入地了解複雜的社會現象和個人行為，因此其不失為一值得考慮的研究方法。

在淺顯地介紹深入訪談的技術層面以及提供個人對質化研究的實際操作經驗之後，我希望研究者能深入地了解質化和量化研究方法的意涵，找出適合於個人研究目的、時間、人力和物力的研究方法。此外更真心地期望各位研究者在未來能調和地應用質化與量化的研究方法，使整個知識的領域朝更精進的層次邁進。

## 參考文獻

- 1.田聖芳、余玉眉，(1992)，母親對其胎兒及新生兒形成觀念之研究，質性研究—田野研究法於護理學之應用，余玉眉、田聖芳、蔣欣欣編，(p.325 - 345)，台北：巨流。
- 2.黃政傑，(1989)，教育研究亟須擺脫量化的支配，教育研究方法論，中國教育學會主編 (p.131 -140)，台北：師大書苑。
3. Bainbridge, W. S., (1989). *Survey Research: A Computer-Assistant Introduction*. Belmont, CA: Wadsworth.
4. Henderson, K. A., (1991). *Dimensions of Choice : A Qualitative Approach to Recreation, Parks, and Leisure Research*. Stage College, PA: Venture.
5. Phillips, B. S., (1971). *Social Research: Strategy and Tactics*. (Second Edition). New York, NY: Macmillan.
6. Strauss, A. and Corbin, J., (1990). *Basics of Qualitative Research : Grounded Theory Procedures and Techniques*. Newbury Park, CA: Sage.
7. Tesch, R., (1990). *Qualitative Research : Analysis Types and Software Tools*. New York, NY: Falmer.
8. Wolinsky, Fredric D., Aguirre, B.E., Fann, L.J., Keith, Verna M., Arnold, C.L., Niederhauer, J.C. and Dietrich, K., (1989). Ethnic differences in the demand for physician and hospital and hospital utilization among older adults in major American cities: Conspicuous evidence of considerable inequalities. *The Milbank Quarterly*, (67), 412-449.