

質性研究與評鑑

Qualitative Research &
Evaluation Methods

譯者：吳芝儀、李奉儒



Qualitative Research
& Evaluation Methods

3
Edition

Michael Quinn Patton

國家圖書館出版品預行編目資料

質性研究與評鑑/Michael Quinn Patton原著；吳芝儀、李泰儒譯

--初版--

嘉義市：濤石文化，2008【民97】

面；公分

參考書目：面

含索引

譯自：Qualitative research & evaluation methods, 3th ed.

978-986-84387-1-2 (平裝)

1. 社會科學 2. 質性研究 3. 研究方法

501.2

97017882

質性研究與評鑑

Qualitative Research & Evaluation Methods -- 3rd edition

原 著：Michael Quinn Patton
譯 者：吳芝儀、李泰儒 譯
出 版 者：濤石文化事業有限公司
責 任 編 輯：徐淑霞
封 面 設 計：白金廣告設計
地 址：嘉義市台斗街57-11號3F-1
登 記 證：嘉市府建商登字第08900830號
電 話：(05)271-4478
傳 真：(05)271-4479
戶 名：濤石文化事業有限公司
郵 撥 帳 號：31442485
印 刷：鼎易印刷事業有限公司
初 版 一 刷：2008年9月
I S B N：978-986-84387-1-2
總 經 銷：揚智文化事業股份有限公司
電 話：(02)2664-7780
定 價：新台幣800元
E-mail：waterstone@pchome.com.tw
<http://www.waterstone.url.tw/>

本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回更換

~~ 版權所有 翻印必究 ~~

Copyring ©2002 by Sage Publications, Inc. & Michael Quinn Patton

CHINESE TRADITIONAL language edition published by WATERSTONE PUBLISHERS,

Copyright © 2008

CONTENTS

7	質性訪談	379
	質性訪談的變異	381
	問題選項	389
	問題的措詞	395
	共融和中立	411
	訪談中歷程的回饋	423
	蒐集訪談資料的機制	430
	特殊的應用和議題	435
	跨文化訪談	442
	創造性訪談	447
	專門化與目標群體訪談法	455
	質性訪談的倫理挑戰	459
	對個人訪談的省思	471
	附錄7-1 詳細的訪談導引之實例	474
	附錄7-2 標準化開放式訪談實例	477
8	質性分析和詮釋	485
	目的即背景脈絡	487
	展開分析	489
	組織資料	494
	個案研究	500
	組型、主題和內容分析	507
	分析的智識性和機械性工作	518
	邏輯分析	523
	一個歷程/成果矩陣	528
	詮釋研究發現	534
	理論本位之分析策略	539

CONTENTS

特殊的分析議題和架構	553
合成質性研究	560
報告研究發現	562
研究報告的特殊議題	568
質性研究的創造力	569
附錄8.1 使用於多個編碼員的符碼冊	573
附錄8.2 邁克：一個個案研究實例	576
附錄8.3 一個訪談分析的摘錄：荒野教育方案參與者成果的省思	584

9 促進質性分析之品質 595

判斷品質的多元準則	596
可信性	607
研究者的信譽	623
派典辯論和可信性	628
可信性議題：強化質性方法的正當性	641
附錄9.1 一位文件記錄者的視角	645
參考書目	657
索引	699

7

質性訪談

緘默的觀察之後

在長時間與世隔絕的學習之後，三名年輕人來到Halcolm面前，請教他如何能進一步增長知識和智慧。Halcolm察覺到他們缺乏真實世界的經驗，他希望他們從隱居生活逐漸轉換到接下來的階段。

第一個階段，他要求他們宣誓在六個月時間內嚴守緘默。他們穿上可辨識身份的衣飾，讓人們知道他們是喋聲的真理尋求者，是禁止說話的。根據指示，每一天，他們進到任何一處村落裡，便坐在市場中靜靜地觀察，但從不說話。六個月之後，他們回到了Halcolm面前。

Halcolm問道：「你們回來了，你們保持緘默的階段已經結束了。而你們跨越研究之牆，轉換到真實世界的學習才剛開始。到目前為止，你們學到了什麼呢？」

第一位年輕人回答：「每一個村莊的生活模式幾無二致。人們來到市場購買他們生活必需品，與朋友交談，然後離開。我學到所有的市場都非常類似，而市場裡的人們也都是一樣的。」

第二位年輕人說道：「我也觀察到人們在市場裡來來去去。我瞭解到生活就是不斷的來來去去，人們來去匆匆只是為了食物與基本的物質需求。我現在瞭解到人類生活的單純性。」

Halcolm看著第三名年輕人：「那你學到了什麼呢？」

「我與我同伴們觀察相同的市場與相同的人們，然而我並不知道他們所知道的。我的心理充滿了疑惑。他們從哪裡來？他們來來去去時，心理在想些什麼？感覺到什麼？他們為什麼會在這一天來到這個市場？他們家中還有些什麼人？這天對他們有何不同或相同的？師父，我失敗了，我充滿了疑惑，而不是答案。我對我所觀察的人們充滿了疑惑，我不知道究竟學習到什麼。」

Halcolm微笑著：「你所學到的無疑是最多的了。你已經學習到去找出人們會對他們的經驗說些什麼的重要性。你已經準備好回到真實世界了，而這一次不需再保持緘默了。」

「去吧！去詢問你的問題！詢問並聆聽。這世界正為你開啟著大門。每一位你所詢問的人，都會帶你認識這個世界的一個嶄新部份。有技巧的詢問者與專注的聆聽者知道如何進入他人的經驗中。只要你詢問並聆聽，這世界永遠都有新鮮事等著你。」

—— 摘自Halcolm《認識論寓言》(Epistemological Parables)

嚴謹、有技巧的訪談

訪談可能是最受歡迎的研究方法了。在當代的「訪談社會」（interview society）中（Fontana & Frey, 2000: 646）中，許多訪談卻做得很糟糕，以致降低了訪談的信譽。電視、廣播、雜誌、報紙、網站等，無時無刻不在訪談。無所不在的訪談，使得由社會科學家們所從事的訪談，與電視上流行的脫口秀訪談，無法被一般大眾區分開來。於是，社會科學家們的訪談動機和這個方法，都不禁受到質疑。在知名商業雜誌《富比士》（*Forbes*）上，有一段話是：「人們成為社會學家是因為他們厭惡社會，而人們成為心理學家是因為他們厭惡自己」（引自Geertz, 2001: 19）。這樣的反諷、反智的舉動，提醒著我們身負重任，必須去證明我們的方法具有嚴謹性和技巧。訪談，看似簡單明瞭且舉世皆知，但可以做得很好，也可以很差勁。這章要討論的是如何做得很好。

內在視角

訪談就好比結婚，人人都知道它是什麼，一大堆人前仆後繼，但是在每扇關閉的門後，隱藏了一個秘密的世界。

— A. Oalley (1981: 41)

我們訪談那些我們無法直接觀察到的事物。此處的議題，不在於觀察的資料是否較「自陳報告資料」（self-report data）更為可欲、有效或有意義；而係由於事實上我們無法觀察每一件事。我們無法觀察感受、想法和意圖；我們不能觀察到先前發生的行為；我們不能觀察到沒有觀察者在場的情境；此外，我們亦無法觀察到人們如何組織其世界，以及他們如何對世界中發生的事件賦予意義。我們必須詢問人們關於這些事項的問題。

於是，訪談的目的乃允許我們進入到他人的視角之中。質性訪談始於這樣的假定，即他人的視角是有意義的、可知的，且能使之顯明的。我們訪談乃用以瞭解在其他人的心中有些什麼，去蒐集他們的故事。

例如，方案評鑑中所進行的訪談，目的在瞭解方案參與者、工作人員及其他相關人員的視角。對這些相關人員而言，這方案看起來像什



麼呢？感覺如何？他們在方案中經驗了什麼？對於方案運作、歷程和成果，有些什麼想法？他們對方案有些什麼期待？參與者覺察到自身參與方案之後有些什麼改變？研究者的責任係提供一個訪談架構，在其中，人們可以自在地、正確地和誠實地回答這些問題。

研究者藉由蒐集高品質的質性資料，來提昇研究發現的使用。如同Hermann Sudermann所說的，「當有智慧的人談話時，我知道如何聆聽，這就是你所謂我的影響力之秘密。」研究者必須學習如何聆聽有知識者的談話，這可能會是他們影響力的秘密。

一位研究者或訪談者所面臨的挑戰是，讓受訪者帶領他們進入他或她的世界中。訪談資料的品質大部分取決於訪談者。這章討論的是如何藉由與擁有資訊的人交談，來獲得高品質的資訊。我們稱之為「傾聽的藝術」（the art of hearing）（Rubin & Rubin, 1995）。

本章將始於討論三種不同的訪談類型；稍後再探討訪談的內容：詢問什麼問題，以及組織問題的方法；最後則討論如何記錄訪談中所獲得的回應。本章所要強調的是，技巧（skill）和技術（techniques）是促進訪談資料品質的方式，但同樣重要的是對於他人視角的真正興趣和關注。如果人們所要說的有關他們世界的事，令你感到無趣厭煩，那麼你絕不會成為優秀的訪談者。除非你對人類經驗的變化多端具有高度興趣，否則質性訪談將成為乏味而辛苦的差事。另一方面，向人們學習的深度及真正的興趣，若缺乏以技巧和技術為基礎的嚴謹訓練，終將一無所獲。

質性訪談的變異

Gertrude Stein在她臨終前詢問她摯愛的伴侶Alice B. Toklas：「答案是什麼？」。而無法回答的Alice仍然沉默著，於是Gertrude問道：「那麼，問題是什麼？」

這節的問題是如何設計問題。透過開放式訪談來蒐集質性資料，有三個基本的取向，涉及不同類型之準備、概念化和工具。每一個取向各有其長處與弱點，亦各有其所要達成的不同目的。這三項選擇為：

1. 非正式會話訪談法（informal conversational interview），
2. 一般性訪談導引法（general interview guide approach），
3. 標準化開放式訪談（standardized open-ended interview）。

這三個訪談的設計取向，在訪談發生之前的問題決定及標準化兩方面，具有程度上的差異。非正式會話訪談法（informal conversational interview）完全取決於互動的自然流程中，問題是自發性顯現。經常是參與觀察實地工作的一部份，談話的人甚至不知道他們正在接受訪談。一般性訪談導引法（general interview guide approach）包括在訪談之前即已設計好的一組綱要式（outline）的議題，用來與每位受訪者做深入的探索。訪談導引只單純作為訪談中的檢核表，以確定所有相關聯的議題均已被涵括於訪談之中。

相反的，標準化開放式訪談（standardized open-ended interview）包括一組經過字斟句酌和組織排列的問題，意圖讓每位受訪者都經歷相同的標準化程序，詢問每位受訪者同樣的問題。訪談中，探問（probing）的彈性多少受到限制，取決於訪談的性質和訪談者的技巧。標準化開放式訪談通常應用於將提問對受訪者所造成的變異減至最小。接著我們深入來檢視每一種方法所達成的不同目的，與訪談者可能遭遇到的挑戰。

非正式會話訪談法

非正式會話訪談法係為訪談中最為開放式的取向，亦稱為「非結構式訪談」（unstructured interviewing）（Fontana & Frey, 2000: 652）。會話訪談法提供訪談者最大的彈性，以從任何在談話當時適切的方向來追索資訊，其訪談方向係從觀察某一特殊場域或與該場域中人們談話時所浮現出來。大部分的問題係從立即性的背景脈絡中流洩而出。因此，會話訪談法是實地工作的重要研究工具，有時被稱為「俗民誌訪談」（ethnographic interviewing）。在此情況下，絕無可能存在任何預先設定好的問題，因為研究者事先並不知道即將發生些什麼、或所要詢問的要點為何。

從非正式會話訪談中所蒐集到的資料，因每一位受訪者而不同。同一個人可能會在許多不同情況下被採訪到，邀請其回答特定於該互動



情境或事件之問題。先前的回應有可能會再次被提及，且加深其回應內容。此法在研究者可在某一場域中停留一段時間時，將特別有用，不會只以單一次訪談機會來論斷。訪談問題會隨時間而改變，而且每一次新的訪談均奠基在已經完成的部分之上，擴展先前所擷取的資訊，轉換到新的方向，且向不同的參與者尋求更進一步的說明和詳盡闡述。

非結構式訪談並不意味訪談內容沒有焦點。既知概念（**sensitizing concepts**）和研究目的貫串於整個訪談之中。以此一研究目的為前提之下，訪談者可以自由地跟隨著資料及受訪者的引導來走。

會話訪談法必須「順勢而為」（**go with the flow**）。依據訪談者所界定之角色，受訪者在談話時可能並不知道訪談者正在蒐集資料。在許多案例中，參與觀察者在會話訪談中並不作筆記，多在結束後才寫下他們所學習到的重點。在另一些案例中，做筆記或錄音卻可能是適當且自然的。

非正式會話訪談法的長處，在於訪談者可對個別差異和情境變化保持彈性（**flexibility**）、自發性（**spontaneity**）和回應性（**responsiveness**）。所詢問的問題可以很個別化，以促進與受訪者的深度溝通，且運用周遭環境和即時情況，來增進訪談問題的具體化和立即性。

非正式會話訪談法的弱點，則在於它需要大量的時間才能蒐集到系統化的資訊，因為它需要與不同的受訪者進行數次的訪談，而每位受訪者的訪談內容可能均不相同。由於非正式會話訪談法的良窳相當大程度取決於訪談者的會話技巧，它顯得較易受到訪談者效應（**interviewer effects**）、指向式問題（**leading questions**）和偏見（**biases**）等之影響，特別當訪談者是新手時。會話訪談者必須能夠與許多不同場合中的人們輕易地互動，產生立即的洞察，迅速且流暢地提出問題，並提防所詢問的問題結構不會將詮釋強加諸於情境之上。

非正式會話訪談法所蒐集到的資料，較難以整理和分析。因為不同的問題會產生不同的回應，研究者必須花費相當多的時間在回應之間來回找尋，以找出這些差異甚大的訪談中所浮現出來的組型。相反地，較系統化和標準化的訪談有助於分析，但較缺少彈性，對個人和情境的差異也較不具敏覺力。

訪談導引法

訪談導引（interview guide）是一系列用來在訪談過程中加以探索的問題或議題。訪談導引的設計，乃確保以一組相同的訪談基準，來訪談每一位受訪者。訪談導引提供了一些話題（topics）或主題領域（subject areas），訪談者可以自由地探索、探問和詢問問題，以闡述此一特定研究主題。據此，訪談者在此一特定主題領域之內，自由地展開會話，自發地組織問題，並建立一種會話式風格，但仍焦點仍在此一預先決定的特定主題之上。

訪談導引的優點，在於它促使訪談者謹慎地決定，如何在訪談情境中將有限的時間作最佳的利用。訪談導引由於預先限定了所要探索的議題，有助於使對許多不同人所作的訪談能更有系統且更具綜合性。訪談導引更是進行焦點團體訪談（focus group interview）時所必要的，它使互動能集中焦點，同時允許個人的視角和經驗得以開展。

訪談導引的詳細程度，取決於研究者能夠預先明定重要議題的程度，以及對所有受訪者詢問相同問題的重要性程度。表例7.1提供一個運用於就業訓練方案參與者的訪談導引實例。訪談導引提供了一個架構，在其間，訪談者得以發展問題、安排問題順序，並決定何種資訊須更深入去探求。通常而言，訪談者不會進入一個訪談架構中所未涵蓋的全新話題。例如，訪談者可能不會詢問受訓者先前就業或教育的問題，他如何進入方案，此一方案與其他先前曾經歷過之方案的比較，以及受訓者的健康等問題。在訪談中，其他話題可能仍會浮現出來，然而，這些未明列於導引中的話題，亦通常不會與受訪者作進一步的探索。例如，某些受訓者可能會在訪談中提到他缺乏家庭支持或面臨個人危機等。但是，如果依據訪談導引，受訓者係被邀請針對方案長處、弱點等等來提供回應，而他並未提到任何有關家庭的事，則訪談者亦不會提出這些議題來。

此外，有關訪談導引法的較詳細實例，將敘述於本章結尾的附錄7.1中。此一附錄中的實例「一個描述性訪談」是由「教育測驗服務協同研究專案」（Educational Testing Service Collaborative Research Project）所發展的，顯示研究者如何運用詳細的導引，在歷時一年期間內，與一群相同的受訪者進行一系列的訪談。在我們探討質性訪談的第三項策略---標準化開放式訪談---之後，訪談導引法所容許的彈性，將會更為清晰。



表例 7.1 就業訓練方案參與者的訪談導引

- 受訓者在方案中做了些什麼？
 - ✓活動
 - ✓課程
 - ✓團體
 - ✓工作經驗
- 成就為何？
 - ✓學到的技能
 - ✓產生的作品
 - ✓達到的成果
 - ✓獲得的知識
 - ✓完成的事項
 - ✓哪些是受訓者完成的可行銷的東西？
- 在工作技巧之外，受訓者如何受到影響？
 - ✓關於自我的感受
 - ✓對於工作的態度
 - ✓未來抱負
 - ✓人際溝通技巧
- 方案的哪些層面帶來最大的影響？
 - ✓正式的課程
 - ✓與工作人員的關係
 - ✓同儕關係
 - ✓方案中被對待的方式
 - ✓接觸聯繫
 - ✓工作經驗
- 受訓者經驗到哪些難題？
 - ✓與工作有關的
 - ✓與方案有關的
 - ✓個人的
 - ✓家庭、朋友、方案之外
- 受訓者對未來的計畫為何？
 - ✓工作計畫
 - ✓對收入的期待
 - ✓對生活型態的期待與計畫
- 受訓者對方案的想法為何？
 - ✓長處，弱點
 - ✓喜歡的事，不喜歡的事
 - ✓最佳的成分，最差的成分
 - ✓應該改變的事項

標準化開放式訪談

標準化開放式訪談法要求在訪談之前需要謹慎組織每一個問題的措詞（wording）。例如，在表例7.1的就業訓練方案訪談導引，僅將「工作經驗」列舉為一項探究話題，但在完全結構式訪談（fully structured interview）工具中，問題的提出必須是很清楚明確的：

你已經告訴過我你在方案中所參與的課程，那麼，現在我想請教你有關這段時間以來的工作經驗。讓我們回到你最初進入方案的時候，回想一下從那時到目前為止，你的每一個工作經驗。好嗎？所以，你的第一個工作經驗是什麼呢？

探問：你為誰/哪家公司工作？

你的工作內容為何？

對於你從工作中所學到，你有什麼感覺？

在這個經驗中，你特別喜歡的部分是什麼？如果有的話？

在這個經驗中，你特別不喜歡的部分是什麼？如果有的話？

轉換：好的，請告訴我有關你的下一個工作經驗。

為什麼需要這麼多的細節呢？這是爲了要確定訪談中詢問每一位受訪者的問題都是相同的---相同的刺激---以相同的方式、相同的順序，包括標準化的探問（probes）和轉換（transition）。博士論文審查委員會在批准一份博士論文計畫書之前，可能想要看到完整的訪談流程圖（interview protocol）。人類參與者保護審查委員會（The institutional review board for protection of human subjects）可能會堅持只核准結構式訪談，特別是當研究議題極具爭議性或侵犯性時。在方案評鑑中，主要資助者可能會想確定，方案參與者會被詢問到什麼樣的問題。多個分現場的研究中，結構式訪談則可提供了不同駐所之間的相互比較。

在參與式或合作式研究中，缺乏經驗的協同研究者可能會在此一歷程中扮演訪談員的角色，如此，標準化問題即可彌補其在訪談技巧上的不足。有些方案評鑑會仰賴志工來從事訪談工作；其他時候方案工作人員也可能會做一些訪談；有些情況中，訪談者可能是新手、學生，或其他非社會科學家或研究人員。當一項大型方案中需要運用到大量不同的訪談員時，如果使用非正式會話訪談法或訪談導引法，都會因訪談員訓

練和技巧的參差不齊，而使得資料產生相當大的變異性。預防造成這些變異性的最佳方式，就是事前謹慎小心地組織問題的措詞和序列，然後訓練訪談員絕不能偏離此一預先擬定的問題格式。資料的蒐集依舊是開放式的，據此，受訪者仍是以他自己的言詞、想法、和洞察等來回答問題，只不過問題的精確措詞在事前就已決定好了。

在從事行動研究或方案評鑑時，對參與者的訪談可能在短時間內、或固定的時間內進行，例如半個小時，此時高度聚焦的問題有利於建立訪談的優先順序。有時候，研究者可能會對參與者進行多次訪談，例如在他們進入方案之前、離開方案之時，以及離開方案一段時間之後（如六個月後）。舉例來說，一項藥物戒治方案可能在方案實施前、實施期間、和結束之後，分別詢問參與者有關其如何節制藥物的議題。爲了能比較受訪者在這些不同時段的回答，有必要在每一次都以相同的方式來詢問相同的問題。這些問題必須於訪談前就已設計好，且以其在訪談中提問的方式精確地書寫下來。在訪談之前需謹慎考量每一個問題的措詞。任何在訪談中會使用到的釐清（clarification）和詳細說明（elaboration）也都要寫進訪談流程圖中；探問也要放在訪談中的適當位置；藉由詢問每位受訪者相同的問題，來將訪談者效應（interviewer effects）降至最低。標準化開放式訪談亦使得資料分析更爲容易，因爲可以將每一位受訪者的回答迅速歸置於相同問題之下，且將類似的問題和答案加以組織。

在方案評鑑中，質性資料之正當性和可信性的潛在難題，使得採用標準化訪談在政治上是明智的，研究者可向決策者和評鑑使用者顯示這些是將要詢問參與者的問題。而且，藉由產生標準化的格式，評鑑使用者有可能更完全地參與於撰寫這項訪談工具，他們亦將明白什麼將會被詢問到，以及什麼不會被詢問到；資料的限制也可能在蒐集資料之前就能獲得充分討論，從而降低資料在後來受到攻擊的可能性。

相反地，在基礎性及應用性研究中，當研究者試圖要去瞭解一個群體的整體世界觀時，從每一個人蒐集到相同的資訊，則會導致這些資料是否具有可信性的難題。因爲在此類研究中，每一位受訪者都被視爲一個獨特的個體，擁有其獨特的視角，故跨越受訪者出現一致性訪談結果的可信性，並非基礎性研究所關心的議題。

標準化取向的弱點，乃其未容許訪談者去追索在訪談前未曾預料到

的話題或議題。甚至，結構式訪談法亦減低了進一步探討個別差異和環境變異的可能性和程度。

本章結尾的附錄7.2中，提供了三個標準化開放式訪談實例。這些訪談係用於在一項為身心障礙者所進行一項Outward Bound荒野方案中，從參與者蒐集資料。首次訪談於方案的一開始進行，第二次訪談在十天經驗結束時採用，而第三次訪談則於方案結束六個月後進行。

結合方法

這些相對的訪談策略當然也不是互斥的。

會話訪談策略可與訪談導引法相結合；訪談導引法亦可結合標準化格式，精確地詳述一些關鍵性問題，但保留其他話題讓訪談者自行斟酌去探索。此一結合策略給予研究者較大的彈性來探問，以及決定何時適宜更深入地探索某一特定話題，或甚至對於設計訪談工具時未曾預料到的嶄新領域提出問題。最常見的結合策略是，在訪談的初期，採用標準化開放式訪談格式；而在訪談稍後階段，則予訪談者追索任何感興趣話題的自由。另一項結合方式，包括於研究初期運用非正式會話訪談；中途採用訪談導引法；然後於結束研究時，或對參與者進行追蹤研究時，應用標準化開放式訪談，以從一組參與者樣本中，獲得系統化的資訊。

一項既知概念能夠提供橫跨訪談類型的橋樑。在對麥克阿瑟基金會研究獎勵案得主進行追蹤研究的訪談中，運用到一個既知概念「使能」（enabling），係為此一獎勵目的的核心，使我們的訪談聚焦於榮獲此一獎勵案如何為得獎者「增能」。「使能」或「增能」，從廣義上而言，乃給予受訪者一些空間去分享不同的經驗和成果，與此同時，也讓我更為小心地措詞用以訪談所有受訪者的標準化問題，一些訪談導引的話題，以及在訪談結束時的完全開放式會話中持續聚焦的話題。

訪談策略摘要

所有三項質性訪談方法的共通特點，乃詢問真正開放式的問題，讓受訪者得以其自己的言詞來表達其自身的個人視角。雖然三項策略在預先決定問題的措詞和呈現順序上有或多或少的差異，但不變的是受訪

者回應形式必須是開放式的。訪談者從不提供或先行決定一些要求受訪者使用來表達自己的詞彙或類別，像是固定式回應問卷那樣。質性訪談之目的，乃瞭解受訪者如何看待其所處的世界案，學習他們的詞彙和判斷，以及捕捉他們個別化知覺和經驗的複雜性。此一開放性，不啻是質性訪談與量化研究中所使用之封閉式問卷或測驗的最大區別。上述一些封閉式工具，迫使受試者將其知識、經驗和感受削足適履地放入研究者的類別之中，與質性訪談有甚大的差距。質性訪談之基本原則，乃提供一個架構，在其間，受訪者可以他們自己的言詞或話語，盡情表達他們自己的瞭解。

表例7.2摘要了訪談方法上的變異。在閱讀此一摘要表時，須謹記於心的是，這些被呈現得猶如純粹類型的方法，在實務上，是可能相互結合來應用的。

問題選項

如果你問我的話，我就會告訴你。

— Roseanne (2001 : 164)

基本上，有六類問題可用來詢問受訪者。在談論任何一個特定的話題時，可能都會詢問到這些問題中的任何一類。區分問題類型，促使訪談者必須清楚所要詢問的問題，且協助受訪者適當地回應。

經驗和行為問題

經驗／行為問題（experience/behavior questions）是有關一個人正在做或已經做了什麼的問題，目的在於萃取出有關行為、經驗、行動和活動等之描述，這些是當觀察者在場時可被觀察得到的。例如：「如果我跟隨你度過了典型的一天，我可以看到你做些什麼呢？我可以觀察到你會擁有什麼樣的經驗？」或是「如果我和你一起參與在方案中，我可以看到你做些什麼呢？」



表例 7.2 訪談方法的變異

訪談類型	特徵	長處	弱點
非正式會話訪談	問題顯現於立即的背景脈絡中，並增進問題的突顯性和關聯性；訪談事件自然發生的過程中被詢問；談話基於觀察，且從中逐漸浮現出來；訪談能夠配合個人和環境氣氛。		以不同的問題、從不同的人，蒐集不同的資訊。如果特定問題並未自然地出現，較不具系統化和綜合性。資料組織和分析可能會相當困難。
訪談引導法	訪談所要涵括的話題和議題，係於事前以綱要形式明定；訪談者於訪談進行中決定問題的順序及措詞。	導引可增進資料的綜合性，並使對每一位受訪者所作的資料蒐集較為有系統性。資料之間的邏輯性鴻溝，能被事先預測且將之消弭。訪談維持了相當的會話性和情境性。	重要的且突顯的話題，可能會因疏忽而遺漏。訪談者在問題順序和措詞上的彈性，可能會導致實質上從不同視角所發出的不同回應，因而減低了回應的可比較性。
標準化開放式訪談	問題所呈現的精確的措詞和順序，係於訪談事前決定好的。所有受訪者均被詢問以相同次序呈現的相同問題。問題仍係以完全開放的格式來措詞。	受訪者回答相同的問題，因而增進了回應的可比較性。每一位受訪者皆在訪談中陳述相同的話題，資料是完整的。當使用數個訪談者時，可減低訪談者效應和偏誤。促進資料的組織和分析。	訪談對與特殊個人和環境相關的話題容許較小的彈性；問題的標準化措詞，可能羈絆和限制了問題和回答的自然性和關聯性。
封閉、固定回應式訪談	問題和回應類別均於事前決定好的。回應是固定的；受訪者僅能從這些固定回應中來作選擇。	資料分析甚為單純；回應可被直接加以比較和易於核計；短時間內，可詢問許多問題。	受訪者必須使其經驗和感受符合事前決定的類別；可能被覺知為非個人、不相干的，且機械化的。可能會扭曲了受訪者真正的意思，或完全限制了他們的回應選擇。



意見和價值問題

意見/價值問題（*opinion/values questions*）目的在於瞭解人們的認知和詮釋歷程，詢問有關意見、判斷及價值觀的問題---「腦裡的東西」，不同於行動及行為。對此類問題的回答，會告訴我們人們對某些經驗或議題有些什麼想法，以及人們的目標、意圖、欲望和期待等。例如：「你相信什麼？」、「你對___有什麼想法？」、「你會想要看到發生了什麼？」、「你對___有什麼意見？」等。

感受問題

腦部的情緒區可能與認知區不同。感受問題（*feeling questions*）係以萃取出情緒為目標，瞭解人們對其經驗及想法的感覺或感受。感受輕觸人類生活的情感面向。在詢問「你對此有什麼感覺？」等問題時，訪談者即在探求感受的形容詞，例如，焦慮、快樂、害怕、感到威脅、深具信心等等。

意見和感受經常會混淆不清。訪談者必須瞭解此二者之間的差別，以便能知道何時獲得了他們所想要的答案。假設一位訪談者詢問道：「你對此有什麼感覺？」而受訪者的回應是：「我認為這很可能是在這種情況下我們所能做的最佳方式了。」則此一關於感受的問題，並未獲得真正的答案。分析的、詮釋的和意見上的陳述，都不是有關感受問題的答案。

這種混淆有時係發生於訪談者在詢問問題時給予錯誤的線索。例如，在詢問意見問題時，使用了「你對此有什麼感覺？」的格式，而不是「你對此有什麼意見？」或「你對此有什麼想法？」。當研究者想要瞭解受訪者的情緒反應時，必須詢問及傾聽感受層次的回應。當研究者想要瞭解受訪者對某事有何想法時，所詢問的問題應清楚地告訴受訪者，所探求的是意見、信念及判斷---而非感受。

知識問題

知識問題（*knowledge questions*）探求受訪者所擁有的事實資訊---