

# 文字模式線上訪談的特質及其限制

張維安

國立清華大學社會學研究所教授

## 摘要

網際網路使用現象的興起，不只是一個新的社會現象，同時也作為社會研究的一種新的研究工具。處於網路社會初期的社會學者，必須重新思考研究這個新現象的新方法，同時也需要注意網際網路作為一種研究方法所具有的特質與限制。這個研究紀要藉著和傳統的、面對面的訪談方法做對照，以文字模式線上訪談為對象，嘗試整理出一些基本的看法，以供進一步研究，目前還談不上真正的回答前述的問題。

關鍵字：網際網路、線上訪談、研究方法

## 一、前言

網際網路的時代來臨之後，有許多令人著迷的地方，例如賽柏色情，民主，教育，文化，公共領域，戰爭，電子商務，數位監獄，這些現象已經帶來許多研究，不過我認為對於這些數位現象，線上世界的認識論、方法論議題，乃至於方法與研究技巧則是更根本的問題。社會學對社會有許多分類方式，在網際網路興起之後，我們無可避免的必須把我們的世界重新區分成「線上的世界」和「離線的世界」(On-line and off-line world)，原來我們所熟悉的世界，只是現在世界分類的一部份，它是離線的世界。賽柏空間(cyberspace)或連線的世界，在我們的生活領域中逐漸佔有一席之地。事實上，更重要的並不是離線世界(off-line world, real world)之外，多了一個線上世界(on-line world, cyber world)的來臨，而是另一個新的世界的產生，在兩個世界交融共生之下一個新的世界已經經悄然誕生。在 cyber world 和 real world 兩者糾纏交融之下所產生的這個新的世界 cyber-real world 究竟具有什麼特質，這個世界也許可以用翟本瑞教授在《資訊社會研究》發刊詞所用的 Cyberia (賽柏利亞)稱之。作為一種新的研究對象，其特質如何？過去社會科學慣用的研究方法，是否還能適用？需不需要像古典社會學家在面對自然科學典範時那樣，從認識論、方法論開始建構一種全新的社會科學的哲學，進而發展出相關的研究方法？

在研究方法方面，就像翟本瑞（2000）在「網路文化研究方法反省」中所說的，「網際網路是一個全新的領域，關於網路的調查，傳統研究方法一定仍可適用在某些主題或領域上。……然而，關於新媒介的探究，發掘新研究方法可能也是很重要的工作」。翟文學出證據：1999年7月16日，《資訊社會學》(Cyber-Sociology)期刊調查其讀者群最期待看到的論文領域時，調查結果，有39%的人最期待看到網路空間的研究方法論問題（總計有792人作答）。《資訊社會學》將第六期主題設為〈線上社會科學研究方法論〉，希望探討一些研究方法相關的問題，<sup>1</sup>事實上，這些都是不容易回答的問題。《資訊

---

<sup>1</sup> 詳細的討論議題，請參考翟本瑞(2000)的論文。

社會學》第六期出版了線上研究方法的專號，但是各篇論文仍然很難說是真正解決了上述諸多問題。大部分文章仍然就傳統研究方法說明應用在網際網路研究時可能會面對的問題（翟本瑞，2000）。「雖然在思考可能的研究方法時，主要還是從暨存的方法延伸而來，但是提出新的方法，或多重方法的應用乃是努力的方向」（Jones, 1999: xii）。

就研究方法而言，幾乎所有離線世界的方法，都和線上世界的現象討論有關，不過卻也都需要重新討論過。爲了瞭解傳統慣用的方法在賽柏利亞的適用性，重新建構這個賽柏利亞(cyberia)的認識論、方法論以及相關的研究方法是必要的？最少必須重新思考網際網路作爲一種新媒介，它用在研究上面，有什麼特質和限制？本文囿於篇幅與時間的關係，只針對線上訪談的部分加以整理分析。傳統方法所使用的面對面訪談所碰到的問題，在進行線上訪談時會不會遇到？線上訪談有哪些特性？又有哪些限制？

本文先討論訪談這種研究方法的特性，再討論以電腦爲溝通中介(computer-mediated communication, CMC)的線上訪談。通過和傳統面對面訪談（雖然傳統的訪談也可以有別種形式，例如電話訪談，但是還是以面對面(Face to face, FTF)，一對一的訪談爲典型）的對照，以比較分析的方式來說明線上訪談的特性與限制。在比較分析的項目上，將以線上訪談的特性爲主要的考慮，例如設備，時間和空間的特性，線上觀察，與受訪者關係的建立，研究倫理等。

## 二、線上訪談: CMC 與賽柏空間

### (1) 訪談

使用訪談作爲研究方法，並無神秘之處，訪談就是一個具有結構性與目的性的交談。它不同於日常對話那樣自發性的交換訊息，它是一種帶有取得知識之目的底細心發問與聆聽之方法。研究的訪談，也不是平等兩造之間的對話，因爲研究者定義了情境，並且掌控了情境

，訪談的議題也是由研究者引進 (Kvale, 1996: 6)。這個研究方法，所運用的乃是一種人與人之間的對話，通過對話以取得或創造出分析的資料。以訪談作為一種研究方法，牽涉到社會科學知識中對社會世界的看法，相對於以自然科學為模型的實證科學，以及其所採用的外部觀察及實驗的操縱為獲取知識的方法，訪談的目的在於藉著對話的方式獲得瞭解，受訪者，不僅回答專家所提出的問題，其弦外之音，環境背景以及語言行為在訪談中，都是豐富的資訊。

根據慣常的用法，我們可把訪談區分為結構式，半結構與非結構式三種，一般說來結構式的訪談中，受訪者比較沒有參加意見的機會，問題是標準化的，某種程度而言，研究者已經在結構式的問卷中依照理論的關心，設定了若干選項，答案類別有限而且已經是被給定的。訪問方式，可能經由訪問人員以面對面的方式，或者通過電話唸出題目，然後在標準的答案卷上勾選合適的答案，當然也可以用郵寄的方式寄出，然後由受訪者閱讀並自行完成，基本上受訪者只能在事前預定的答案分類中進行選答（有時後也會有一些開放性的空間提供受訪者填寫預定答案之外的看法），經由編碼的程序，這些回收問卷上的答案，轉變成代號的方式進入電腦資料庫，以便於方便使用統計或繪圖程式進行分析。通常我們稱這種把問題印在紙上，標準化的訪談，尤其是通過電腦程式作統計分析的研究稱為「調查」（有時候做這樣調查也稱為去做訪問）。這種問卷研究，在網路興起以後也相當盛行，相同的也牽涉到許多方法論的反省，相關分析請參考翟本瑞(2001)的作品及相關資料。

在半結構式的訪談方面，問題的提問方式比較開放，和標準化的訪談方式比較起來，雖然也不是平等的兩造在對談。但允許補充的問題或對相關問題的追問，而且常能夠以自然的方式被引進來，並有機會進一步闡述相關問題與答案。非結構式訪談或深度訪談則更加的強調個人的主觀經驗。當然這些問題的提出，除了可以根據理論意義提出外，經常也會考慮到生活世界的鑲嵌性。分析上，訪談的形式可以這樣區分，但是實際上也是可以互相為用的，例如，可能問受訪者一個關鍵性、開放性的問題，讓受訪者可以發揮，並據以找出新的問題

，繼續追問，以獲得答案，開放式的問題有助於形構結構式問卷的設計，或者逆結構式的發問之根據(張維安、陳介玄，1997:194-195)。

在範圍上，本文所討論的文字模式的線上訪談研究，並不包括量化的結構式問卷的訪談。如果說訪談本身就是一種資料創造的過程，那麼本文所謂的訪談所創造的是文字資料。雖然質化與量化的區分，不是那麼容易，例如質化研究者也常需要量化的人口資料才能作比較好的詮釋，甚至於有人指出「當『方法』被視為一個步驟，工具或技術之時，沒有一種方法或一組方法，可以定義其研究為質化的研究」(Mann and Stewart, 2000: 66)。這裡所說的質化訪談比較接近於以順結構或逆結構的方式瞭解這個「意義之網」的方法。

訪談是社會科學蒐集資料，尤其是一些質化資料所常用的方法，訪談的進行有許多種方式，如前所說的結構性訪談和非結構性訪談等。而非結構性訪談，又可因訪問的人數，而區分為一對一的訪談和集體的訪談(例如焦點團體)，針對這種一對一或團體的面對面訪談(face to face, FTF)的資料之蒐集與分析，學界已經發展出相當成熟的技術(Mann and Stewart, 2000: 65)。本文循著相同的脈絡，進一步分析在賽柏空間中，線上訪談的進行如何可能？我相信一些傳統式的訪談所面臨的問題，在進行線上訪談研究時也會出現，但可能也有一些特質是在「真實世界」所沒有的。

## (2)在賽柏空間做訪談

在討論線上訪談之前，需要針對線上世界做一些討論。相對於「離線世界」這個「線上世界」特性如何？這個空間，本文稱之為「賽柏空間」。在這個在賽柏空間中，和在真實的生活中一樣，如 Geertz (1973: 5) 所說的，人就是一種把自己掛在他自身所織造的意義之網上的動物，研究者把這個意義之網，這個虛擬社區視為一個研究的對象。這個賽柏空間以電腦為中介的溝通所構成，在改變我們的生活方面具有幾層意義，Rheingold (2000: xxvii-xxxxi)指出三個層面分別是：

- ：(1) 個人的層面，認知，思考和人格都受到使用媒介的方式所影響
- ；(2) 人與人互動的層面，在這裡關係，友誼和社區的關係得以發生

，CMC 提供了多對多的溝通潛力；(3) 政治的層次，政治一直都是溝通和具體力量的結合，在民主社會的政治中，溝通媒介在市民社會中的角色特別的重要。正因為 CMC 可能在個人，社區，民主等層面對我們產生影響，所以我們需要去瞭解每一個重要脈絡中 CMC，賽柏空間，和虛擬社區的本質——政治的，經濟的，社會的，認知的各個層面都需詳加瞭解。相同的，在討論過去慣用的方法是否仍然適用於賽柏空間時，也需要針對這個空間的特性詳加認識。

關於這個空間的特質，已有許多研究，黃厚銘 (2000) 稱之為模控空間，並認為「模控空間不是一個物理上的地方，也經常根本就不位於任何物理上的位置，而是存在於位元流交錯的無何有之鄉，但這無礙於模控空間做為一個互動發生(take place)的地方。此乃因為互動情境是由自我的呈現與不呈現所界定出來的，這才是認知框架與情境定義的關鍵，而非物理空間中的地方」。這個空間，可以是一個人與人互動的地方，許多有意義的事可以在這裡發生，他說：「探討網際網路的空間特性，是為了解決一個更為根本的問題，那就是何以社會學對於社會互動的分析能夠用於研究經由網路媒介的人際關係。以模控空間的空間特性為基礎來探討網路人際關係的特色，其意義也在於確立傳播理論與社會學互動分析的結合是可能且必需的。……模控空間就是一個架構在網際網路這個傳播媒介上所形成的互動、社交場域。並且，此一由媒介所形成的空間，其間的人際互動卻具有許多面對面互動的性質」。所以，網路並不只像電話那樣作為一種溝通的工具，網絡所構成的線上社區(online community)，已經成為一種新的社區，跨越時間，跨越地理疆域的社區，社會學家可以在這裡做訪談。問題是在這個社區作訪談，收集資料，他的真實信，可靠度如何？社會學家在線上社區和他的受訪者的關係如何建構？

面對這樣的問題，先把賽柏空間的特質及置於其中的人與人互動的特徵加以釐清，將有助於理解在線上訪談的特質。「即時、多媒體、雙向互動的電子媒介使得媒介與空間的區分不復存在，媒介不再只是傳遞訊息的工具，而會形塑一個社交環境，一個生活的空間，人們能夠在其中進行社會互動，而不只是交換訊息、保持聯繫。這就是模

控空間的形成及其社會意義」(黃厚銘, 2001:116)。網際網路之所以能夠給予我們空間感,除了是因為其即時性,藉著其傳輸速度令我們有被吸納、涵括進去的感覺以外,它所擁有的互動性,使得人們可以在其中社交與互動,就像是個生活空間一樣,也強化了此一感覺。「一旦社會關係在依個虛擬社區之內建立後,其強度不見得比真實的社會關係弱,甚至比真實社會還強」(王佳煌, 2000: 225)因而模控空間是同時建立在感覺與關係上的空間,他不只存在個人的幻想裏,而是存在於集體的幻想交互感應,所以是集體的社會建構(黃厚銘, 2001:119)。

當人們在賽柏空間中,彈指之間可以和遠方的親友或陌生人做聯繫,地理的界線,和傳統不同。在賽柏空間的非及時對談中,人與人的溝通同時擁有立即性與拖延性,例如當我收到一個問題時,我可以隨時回應,也可以拖延一些時間作些思考。這個電子郵件的特性,黃厚銘指出:「電子郵件和電話不同,通常在電話鈴響時,我們無法知道是誰打過來,因而只有接起電話才可能確定這是不是一通你期待的電話,所以,在大部分的情形下,不論我們正在做什麼,都得接聽電話。不接起電話,任由鈴聲結束,只是讓自己陷入沒有答案的猜測中。答錄機雖然原來是為了避免遺漏重要的電話,但實際上也被當作過濾電話的工具,但能否知道是誰在找我們,還是要取決於對方是否留言。<sup>2</sup>電子郵件,不僅容許我們在自己有空閒的時候才收信,也容許我們決定要在什麼時候回覆那些人的信,而又有那些信件是不打算回覆的。因而電子郵件的隔離功能反而使得我們得到自由。實際上,除了電子郵件以外,其他的網路通訊軟體也都有類似的功能(黃厚銘, 2001: 145)。這些特性的瞭解,對於認識線上訪談的特殊性是重要的。

在關於線上訪談的性質,有一些研究者認為, E-mail 作為一種簡易而又快速的工具,用在接觸溝通很方便,在網路上可以化名,沒有

---

<sup>2</sup> 最近開始出現的電話顯示器,某個程度也具有這種想要知道打電話者的身份,然後決定是不是要接聽的主要功能,顯見既連接又隔離的功能,是人際關係中很重要的設計。

人知道你是誰，因此有些人進而認為在網路上可以不用害怕，可以說任何想要說的事情，表達心裡所想要表達的事情。相對於傳統的（離線的）訪談，需要考慮提供一個安全，具有隱私，和熟悉的環境，一些私人的問題才能被提出來討論。由於 E-mail 的溝通本身便具有可以安全的說出內心想法的環境所要求的特質，也就是在訪談敏感事情的時候，使用 E-mail 這種工具，更能讓受訪者毫無顧忌的說出內心的想法。所以 E-mail 用於探究主觀世界的非結構式訪談中，有其一定的重要性。正好是因為這種匿名性，所以有一些問題，尤其是敏感的私人問題和敏感的公共議題，有時候在面對面的訪談時，不容易獲得，在具有匿名性的網路場合裏頭，反而比較能夠表達出來。

在賽柏空間裡，通過 CMC 的溝通可以是即時的連結，也可以是拖延的隔離，可以揭露自己的身份，也同時可以隱藏在螢幕，黃厚銘在他的博士論文裡指出：「在藉著網路的隔離功能抹去真實世界的身分，卸下真實世界人際關係的牽絆之後，還反而能夠建立一些在真實世界中沒有條件發生的人際關係。……網路人際關係的最大特色所在是利用此一既連結又隔離的功能所建立的人際關係，尤其是陌生人之間的接觸。因為網際網路有其既連結又隔離的功能，所以我們可以探索自我認同、切換身分、不怕丟臉的主動與陌生人建立關係」（黃厚銘，2001:143-144）。關於網際網路上各式人際關係的討論 Wellman and Milena (1999)有細緻的整理與說明值得參考。網際網路空間或賽柏空間的特質的分析，可做為線上研究的知識論層次的基礎，宜再做深入的處理，此處主要指引申賽柏空間作為互動，產生意義的地方，證成其作為進行訪問的可能性。

### 三、CMC 與文字模式線上訪談的特質與限制

線上訪談究竟有什麼特色？或者簡單的說有什麼優缺點？線上訪談，是否有一些額外的挑戰，是一般的 FTF 訪談所不會面臨的？關於種種進行線上訪談的細節和技術的安排，以及進行線上訪談時應該注意什麼事項，Mann and Stewart (2000:116) 在他們的論文裡已經



有需多介紹。<sup>3</sup>本文將省略這些食譜式的細節，只討論一些相對於傳統 FTF 訪談的特性，分成三點說明於後：(1)設備及時空特性；(2)與受訪者的關係；(3)文本性質。

### **(1)設備及時空特性**

#### **(a)設備**

既然線上訪談是一種 CMC，就牽涉到設備的問題，如何使用電腦作為中介進行訪談？技術的發展，無論是硬體和軟體的技術，對於資料收集和處理的方式會有相當程度的影響，例如當資料變得越來越數位化的時候，資料來源和資料處理過程的差異性會變得不清楚。有些資料從電腦上取得之後直接丟到分析軟體裏去進行分析。許多線上問卷調查的資料，就像商業網站的調查一樣，在受訪者填寫問題之後，可以立即知道調查的結果，學術研究的分析雖然複雜許多，相同的情形是，過去受訪的結果需要經過許多手續，才能鍵入資料庫做分析。現在以 Web 作為介面的問卷形式，技術上已經可以做到，在回收問卷的彈指之間，資料同時、立刻進入資料庫，如果想要知道分析的結果，也可以立即顯現。

線上訪談研究所需要的設備，比傳統問卷資料的處理要複雜一些，一旦研究者決定以 CMC 的方式替代 FTF 的訪談，就必須要面臨研究者與受訪者都要能夠使用合適的機器或軟體的問題，不論是近用性或使用的能力都要加以考慮，因為研究者與受訪者都要能夠相當程度的近用線上的溝通的設備。所以，相對來說考慮機器和使用者的關係是重要的一環。尤其是著重在非結構式的問題之質化研究之訪談。因訪談的形式，受訪者對於回答問題的深度也不同。以電子郵件的使用為例，受訪者是否方便使用電腦？是否熟悉硬體與軟體的使用？可能都會影響作答的內容與深度。如果使用聊天室，受訪者是否有使用聊天室的經驗？打字的速度是否夠快？也是影響的因素之一。如果是使用即時軟體的一對一溝通模式，兩造使用的軟體是否相同？有時候因為兩造所使用的軟體不同，會造成溝通上的困難。所以電腦使用是否

<sup>3</sup> 尤其是第六章：The Online Interviewer (Mann and Stewart, 126-159)。

方便以及技術的使用是否調和，都限制著選樣的可能性，合適的樣本，卻不一定能夠使用以電腦為中介的訪問技術來進行訪問，這可能使得一些訪問受到挫折，特別是在像口述史方面，為了能夠打開一些邊緣團體如家庭裡的婦女，老人，病人的自我表達，要如何積極的找出他的可能性，是使用這項技術所需要考慮的。有一些人雖然也經常使用 E-mail，但是因為使用電腦的時間受到限制（例如在上班時間使用），也可能不願意回答較長的訪問，又如，如果電腦的使用是在公共場合，原來在傳統方法中所面臨的隱私的問題還是存在。許多傳統訪談的一些限制在以電腦為中介的訪談中仍然存在，而且另外還有一些新的特性需要加以考慮。

傳統的訪談主要還是以 FTF 方式進行，口語的，CMC 線上訪談，則需要依賴文本，並需要以文字詳細交代訪談的說明，並處理後續的資訊。說明研究的過程時，要注意的是這些說明不能太冗長，例如需要在螢幕上翻頁來閱讀，就可能造成混淆。更重要的是要用很精準的用詞，當然傳統的訪談也一樣，不同的是，在 FTF 的訪談中，人們可以隨時發問，但是在文字模式的線上訪談，則需要使用文字來釐清。

### **(b)地理與時間因素**

在確定訪談對象時，傳統研究的抽樣方式常會牽涉到地理範圍的和實際執行時受需要面臨的困難。多數的研究，如果要面對面的訪談，就會牽涉到行程的安排，日期，進行訪談的場所，架設記錄設備，還有紀錄的成本。因此這些考量也就會影響到地點的選擇和抽樣樣本的大小。進行「充分」的訪談還有許多挑戰，有時因為花費昂貴，或耗時，而必須縮小研究範圍。面對這些問題，Mann and Stewart (2000: 78-79)提到一些理論抽樣的共識值得參考：例如紮根理論要求 20-30 小時的訪談，而且經常在不同的地點進行以便於進行比較。深度訪談要求的人數不能太多，但每一個訪談都很耗時。較長的訪談可能會持續 2-4 小時，因此十個受訪者可能是合理的。Mann and Stewart 接著說這是一個比較保守的估計。在一個加拿大女性學者的研究，5 個人的訪問團體，他們進行了 200 個這樣的訪問。我在東海大學的同事，

針對台灣中小企業的相關研究之進行，則持續了十多年，做了幾百個訪談，每個訪談都花去很多時間、金錢與人力，又是另外一個例子。

使用網絡設備做訪談，全球網際網路提供了過去研究計畫不易做到的可能性。藉助 CMC 的技術，一個研究者可以進行跨國的研究，研究者在台灣，受訪者可以在美國，歐洲，甚至於在南半球的澳洲、紐西蘭。這種技術有助於研究跨地區，跨國家的議題。抽樣就像在一個很大的池塘裡釣魚一樣。如果受訪者不願意回應，或者中途跑掉，只要試著再找一個受訪者就是了。至於要訪問多少人才夠？紮根理論認為，從一個訪談範圍所收集的資料要一直收集到一個特殊理論範疇達到「飽和」；也就是要到沒有新的東西可以學為止(Glaser and Strauss, 1967)。這個所謂「充分」訪談的數量，也牽涉到金錢預算的考量。深度訪談，所牽涉到的紀錄，轉譯，大量非結構性的豐富的文本的材料之分析所造成的負擔，通常都被低估了，這方面經費常被刪除(Mann and Stewart, 2000:79)。由此可知，要把一些口述的資料轉變成爲可以分析的文字素材，中間需要許多人工成本，而這些成本通常超過一般的想像。

上述，許多傳統訪問所面臨的問題，在使用 E-mail 之後就不再是問題。例如，線上訪談，很少需要旅行，不需要安排記錄的設備和也不需轉譯的成本，多數的 E-mail 所具有的非同步的特質，允許受訪者在參與的頻率與長度上有更大的彈性，在個人的環境下使用電腦能夠兼具私密性與熟悉性，在 E-mail 普遍使用的地區，運用像滾雪球這樣的技術可以省時又省力的找到受訪者。所以，在線上的環境中，沒有傳統研究所面臨的那些問題，例如跨越地理界限，樣本分散在廣大的地區，或造成旅行成本增加的那些問題 (Mann and Stewart, 2000:79)。許多真實世界的情境，在賽柏空間中已經被壓縮，地理空間的問題，訪談內容的轉譯，已經轉換成另外一種問題，例如文本的性質，已經不同於以往，這一點下文將另行處理。

在時間方面，使用文字模式的電子郵件時，受訪者比較有充分的時間，不像面對面的訪談，需要了立即的加以回應，因此，理論上回答的內容方面有比較充裕的時間可以考慮。回答的方式可以一次做完

，也可以分幾次處理，不必像面對面的訪談，需要在訪問人員在場的時候做完。他和郵寄問卷所面臨的情形極為相似，目前所看到的情形，使用電子郵件回收的比率，不比傳統郵寄問卷來的低。不過電子郵件的在時間上，仍然可以做到快得多的速度。如果是使用類似於聊天室的即時對談，則實際上除了需要使用文字輸入之外，時間上和面對面的訪問則大致相似。

## **(2)與受訪者的關係**

在訪談對象方面，將討論樣本的獲得，與受訪者建立關係和進行訪談時，對於受訪者以及環境觀察等問題。

### **(a)抽樣的問題**

傳統的訪談研究中，選擇訪談對象有抽樣的問題需要考慮，線上訪談也面臨相似的問題，尤其是關於代表性的問題，可能更是嚴重。雖然我們知道選取訪談樣本的方式以及代表性的問題，可因研究的議題而得到某種程度的解決，例如在焦點團體的研究方面，人數本來並不要求多。另外，和傳統訪談一樣立意選樣可以抒解抽樣的考慮。以目前的情形來看，要做到抽樣的代表性，仍需進一步考量其方法，許多研究找尋受訪者，是通過 E-mailing list 來尋找或徵求受訪的對象。除了通過 E-mail 來聯絡之外，也有人把尋找受訪者的消息，當做廣告放在適當的 newsgroups, mailing list, BBSs 等地方以尋找一些比較邊際或不易看到的人口。這種方式得到的對象在資料分析時需額外的注意其代表性。雖然傳統的抽樣方式也不是不能用在線上訪問，例如，在清華大學大進行一個抽樣調查，可針對母全體依照抽樣原理找出受訪對象，再寄發或聯絡為線上訪談的對象，不過以這種方式來選取受訪的對象和在線上確定受訪者在方式上已經相當的不同。

聯絡訪談對象，取得 E-mail 的方法雖然不難，但是如果不是自己架設網站，而是利用私人的或別的組織的網站，就需要網站管理者的同意，例如要把問卷放在蓋世引擎的網頁上面，需要該站的管理者核准才能夠在那裏放置，如果要做關於清華大學和交通大學師生對某一個議題的比較分析，就必須要取得兩校師生的 E-mail，相關單位可

能可能要瞭解研究的問題，研究目的，即使兩個組織同意提供了電子郵件的地址，也可能牽涉到倫理的問題，所以和這些組織的看門者溝通，則是需要處理的議題。當然這些現象也可比擬為過去到戶政事務所去抽樣，抄取受訪者名單一樣，所要面臨的問題有其相似之處。

### (b)建立關係

找尋受訪者，固然重要，但是接著下來的建立關係也很重要，線上訪談所使用的建立關係的技巧顯然不太一樣，尤其是以文字為基礎的電子郵件溝通，是否能夠和可能的受訪者建立親近的接觸，確保他們接受訪談的合作？是一個需要討論的議題。在傳統的訪談中，與受訪者初次的接觸，通常是使用電話聯絡，寫信等，然後進行訪談。這些準備性的接觸可能因為受訪者的態度而遭到挫折，基本上常是先以電話或書信聯絡之後再進行訪談。有時候我們也採取兩者並用的方式，例如，我們在台灣做產業研究時，經常使用的方式為事先寄一封信給選定的受訪者，讓受訪者先對研究的背景有一個基本的認識，但通常只有以書信連絡可能也沒有甚麼反應，接著就必須打電話聯繫，因為已經事前寄出了書寫，這樣可不必從頭解釋起，成功率也比較大。「使用 E-mail 作為接觸的文件，受信人比較沒有像收到電話那樣的壓力，比較不會唐突，也比收到信件要稍微沒有那麼的正式，在準備的階段，這是合適的一種方式」(Mann and Stewart, 2000:83)。在電子郵件逐漸普遍時，未來可能取代原來寫信、打電話作為聯絡的方式。

在訪談過程中，雖然尋找質化的深度與尋找現象的次數與分佈兩者之間，有一種根本程序的差異。但都需要建立關係才能深談，在線上訪談方面，Mann and Stewart (2000: 76-77)非常強調 CMC 可以用來做訪談的工具。雖然使用 CMC 進行結構式，非結構式訪談，都有許多新的挑戰，不過有些問題是不論 FTF 或 CMC 都會面臨的，不能單獨視為線上訪談的問題。在線上訪談方面，不論是結構性或者非結構性的訪談可能都會牽涉到使用相關技術的能力。相同的，使用結構式或非結構式的方法，所有的訪談人都要針對抽樣，接近受訪者，做初次的接觸，提出調查的理由，建立信用或可靠性，說服受訪者接受訪問，對訪談過程提出清楚的指示與說明，這些項目所牽涉到的問題和

使用的技術，則和面對面的訪談有所不同。

Walther 在 CMC 的相關研究中發現可以在線上發展出溫暖的關係。他指出在 CMC 上面和在其他脈絡之中推動人們互動的動機是一樣的。通過電腦為中介的互動，就像在任何互動脈絡中的溝通是一樣的，人們願意交換個人的資訊，建立有回饋的和複雜的關係。Walther (1996) 非常的強調以電腦為中介的溝通可能會比面對面的溝通發展出更強的親近感，線上的溝通不只是 personal 更是 hyperpersonal。

網路即時的溝通媒介使得我們有身歷其境的參與感，使用者經由傳播媒介將自己運送出去，而不只是藉著溝通媒介傳遞資訊而已 (Mann and Stewart, 2000:116)。相對來說，電子郵件和非同步的視訊會議，被認為比較沒有這麼「立即」，但是卻是一種比較有人情味和細心的 CMC 形式。特別是，電子郵件被當作是一種兩個人私底下的對談時。人與人之間的互動，可能性培養出個別的親近關係，尤其是在經過較長時間的互動之後，更容易培養出親近的關係。

在面對面的訪談中，對於受訪者相關特性的觀察是很重要的一部份。但是線上溝通，這些情緒的和精神的領域是否有可能加以觀察？研究者或受訪者是否可能和這些素未謀面的人發展出比較親近的關係，信任的氣氛，都是線上研究所要面對的問題。有些人認為 CMC 無法做到像 FTF 那樣高度的互動，以及豐富的溝通，例如受到頻寬的影響及時互動不易。不過這些乃是機器、頻寬、技術的問題，以目前主要以文字作為在溝通和訪談的根據來看，頻寬已經不太是問題。在可見的未來，影音傳輸在價格上如果可以接受，在速度上加以改進，連上電腦接受訪談的對象，就會像目前 CNN 所使用的即時多邊對談那樣，所以目前即使技術上有些限制，但在可見的未來將不會再是線上訪談的限制。在即時的，同步的 CMC 互動上面，就像是真實的世界一樣，人們投入直接的互動，使能夠互相的親近和熟悉對方。

因為在線上使用文字對談，有對話輪序的延遲或非線性的問題，從非同步的延遲數天或同步 CMC 的延遲數秒，他可能會影響到互動的模態，而原來的線性，單向的，可預測的時間觀念，也可能被改變

。過去這個訊息常被忽略，針對網路互動、對談所產生的資料，尤其是以文本為基礎的互動所產生的資料，其分析與傳統訪談所獲得的資訊不同，賽柏文本的特性即是其中之一。

### (c)線上觀察

如前所述，在面對面的訪談中，訪問者除了記錄受訪者所表達的意見之外，研究人員與受訪者的互動，對受訪者行為舉止的觀察，對相關環境的瞭解，都是很重要的一環。通過這些觀察，研究者也許可以看出一些受訪者習以為常的現象，或者在一段時間的觀察之後，可以歸納或分析出某種模式，這些都有助於對所研究現象的解釋與判斷。

和對真實世界的觀察一樣，在賽柏空間中，觀察也是重要的一環，例如觀察他們在線上做什麼，在線上說什麼，如何互動，這些都會有助於對整個現象的瞭解，但是在進行網路訪談時要怎麼做這些相關的觀察呢？我們先來看看在「真實世界」中通常所謂的觀察是觀察一些什麼？Frankfort-Nachmias and Nachmias (1996: 216) 指出了四個觀察重點：非語言行為（尤其是身體語言和面部的表情），空間行為（關於親近或疏遠的議題），語言行為（例如說什麼，怎麼說），語言之外的行為（說話的速度，音量，插嘴的情形，發音）。這四種觀察項中，只有語言行為是在網際網路可以觀察的。例如表現在 emoticons 的非語言及語言之外的行為之觀察，還有一些 electronic paralanguage。很清楚的，CMC 在這方面提供質化研究者一個觀察線上對話的很好的場所，有些觀察者採取潛水者的態度（也就是說默默的觀察，不發出聲音，被觀察的對象甚至不知道他們的存在），有些則介入線上的互動，成為一個參與者，有些表明時研究者的身分，有些則沒有。這種線上觀察，因為研究者與受訪者兩造只在線上出現，使用著自己所擬定的 ID，認同比較有彈性，和真實世界的身體斷裂，所以有許多個人的特性將無法在這裏被確定，例如年齡，性別，種族，以及其外表的特徵。根據既有的研究，在線上的認同，經常會以主流的認同方式出現，也就是說和現實社會中的現象是相近的。

### (3) 賽柏文本

這部分將簡單的說明通過 CMC 的所獲得的資料性質，也就是賽柏文本的性質，因為它是在 CMC 的環境中所產生的，它和傳統訪談所產生的文本，是否有性質上的差異？在線上研究方面，有人使用受訪者的電子郵件記錄當作資料，通常這種記錄都非常的短，也有人認為這種快速的、摘要式的型態，比較沒有感情。想什麼就寫什麼，甚至是使用鍵盤來思考。關於鍵盤與思考，在課堂網站就曾有研究生提出這樣的思考：「記得符號互動論者提出透過語言。人們建構「事實」，賦予萬世萬物定義（事實／意義？）...同時也反省自身，與自我互動。think before u leap...意指語言帶領了人之為人，世界萬物之為存在的動力與證據...but.....情境轉到了網路上，人們用滑鼠鍵盤 key in 「說話」...keyin-ing as u talking...或者 talking before u key-in，但是 thinking(mind)到哪去了呢？透過網路，我們是否錯過了反省自身的機會？or 因網路科技使然，使我們 think 的方式已有了轉變？」<sup>4</sup>

這裡所牽涉的是更深入的鍵盤，心理，思考，表達的問題。就稍微表面一些的表達問題來看，在網路上陌生人之間的互動中，溝通的即時性使得文字溝通具有不同於日常生活的特殊效果。一方面在許多以文字行之的即時互動中，文字失去了其深思熟慮的性質，轉而變成類似口語的情感反映，截然不同於日常生活中文字溝通慣有的延遲與思考。但卻也無面對面口語表達的面子問題，而能夠放膽表白。亦即，相較於日常生活的即時性口語溝通或言詞性文字溝通，即時性的文字溝通是網路人際互動的最大特色之一。因此網路文字溝通往往會更為直接且露骨，而這也為雙方關係的迅速進展提供了基礎(Mann and Stewart, 2000:146)，這樣的特性用在訪問研究的意義上，和傳統 FTF 的方式確實有許多不同。

## 五、結語

<sup>4</sup> 這是一位署名 qyafa 的發言片段（參見 <http://is.groups.com.tw>）2001/7/4。



目前的情形看來，許多學者認為 CMC 是另外一種新的方法，就像過去討論質化與量化研究時，許多學者認為這兩種方法可以互補，相同的也有許多學者認為 CMC 以及 FTF 的方法可以整合起來，截長補短。但是，實際上的情形是否如此，還值得進一步考量，賽柏空間的特質是否要求一種新的研究方法，線上的互動和離線世界的互動如何？其差異性與相同性又如何？就像 Williams *et al* (1988: 15) 所說的：雖然新媒體所用的技術，主要是從既有的方法擴充而來，但新媒體研究者，同時也必須思考新的方法，或者是甚至是多元的方法。但是這些方法是什麼方法呢？CMC 對這種資料收集形式的衝擊如何？均需要系統的加以研究。

線上研究方法，也許可以成為現有資料收集分析方法的補助性工具，也可能自成為一種收集資料和研究的方法。正如有些學者認為質化研究應該講求多重方法的運用，這樣才能分析同一個情境的不同層次，或者是對同一個現象從不同的角度來加以分析，在此 CMC 的研究方法與特性對於混合的方法研究提供了更進一步的機會將和挑戰。

## 參考書目

- Aarseth, Espen (1997) *Cybertext: Perspective on Ergodic Literature*. Baltimore: The Johns Hopkins University Press.
- Geertz, Clifford (1973) *The Interpretation of Cultures*. New York: Basic Books.
- Jones, Steve (1999) *Doing Internet Research: Critical Issues and methods for Examining the Net*. London: Sage Publications.
- Kvale, Steinar (1996) *InterViews: An Introduction to Qualitative Research Interviewing*. London: Sage Publication.
- Walther, J. (1996) Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction. *Communication Research*, 23:3-43.

- Mann, Chris and Fiona Stewart (2000) *Internet Communication and Qualitative Research: A Handbook for Researching Online*. London: Sage Publications.
- Rheingold, Howard (2000) *The Virtual Cimmunity: Homesteading on the Electronic Frontier*. Massachusetts, Cambridge: The MIT Press.
- Wellman and Milena (1999) "Virtual community as communities," Pp.167-194. Smith, Marc A. and Peter Kollock eds. *Communities in Cyberspace*. London: Routledge.
- Glaser, B and Strauss, A. (1967) *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for qualitative research*. New York: Aldine De Gruyter.
- 王佳煌 (2000) 《資訊社會學》。台北：學富事業公司。
- 張維安、陳介玄 (1997) 「把生活結構放進來：三個台灣企業研究個案的分析」，《地方社會》，頁 159-210。台北：聯經出版公司。
- 黃厚銘 (2000) 「模控空間(cyberspace)的空間特性：地方的移除 (dis-place)或取代 (re-place)?」2000 網路與社會研討會論文。清華大學人文社會學院，2000. 9. 29-30。  
<http://inf.cs.nthu.edu.tw/cbmradm/conference2000/index.html>  
(2001/6/6)。
- 黃厚銘 (2001) 《虛擬社區中的身份認同與信任》。台灣大學社會所博士論文。
- 翟本瑞 (2000) 「網路文化研究方法反省」，E-Soc Journal, 第 9 期，  
<http://www.nhu.edu.tw/~society/e-j/09/e-j1015.htm#翟2> (2001/6/3)。
- 翟本瑞 (2001) 「電子郵寄問卷調查使用之限制 (上) (下)」, E-Soc Journal, 第 13 期，<http://www.nhu.edu.tw/~society/e-j/13/13-5.htm>；  
以及 14 期，<http://www.nhu.edu.tw/~society/e-j/14/14-5.htm> (2001/6/6)

## **The characteristics and limitations of text-based online interview**

**Wei-An Chang**

Professor, Institute of Sociology, National Tsing Hua University

### **Abstract**

The using of internet is not only a new social phenomenon but also a new tool for social studies today. As sociologists in the early stage of internet society, we need to reconsider a new method for the new phenomenon. Since it is a brand new method, we should pay attention to the characteristics and limitations of internet use. In contrast to the traditional, face-to-face interview method, this research note focuses on the method about text-based online interview, and tries to summarize some ideas for further studies it, however will not be able to answer all the questions arised.

**Key words: internet, online interview, research methods**