

3.1 問卷調查

近年香港社會吹遍了做問卷調查的風氣，在街頭巷尾不時都看見有人手執問卷，截停路人要求接受訪問。暫且不理他們的調查目的，單憑他們隨處找路人訪問，我們就可即時判定根據這些問卷資料而來的任何討論或指證，全都不可嚴肅對待，只能視為遊戲文章。

問卷調查並不是「印在紙上的一連串問題」加上「訪問及選擇」，便算完成研究。用問卷作為搜集第一手資料的工具，必須掌握的知識繁多，包括草擬問題的技巧、抽樣的理論和設計、訪問的程序與執行細節、適當的統計學知識以分析資料、運用統計結果的原則及方法。對初學社會研究的人來說，問卷彷彿是必用的工具，很可能是受到「問題」加「答案選擇」的表面簡單形式所引誘，忽視了這種研究方法所要求的嚴謹理論與法則。要徹底掌握問卷調查所涉及的全部知識，是不可能在三數天內完成的。這裏將會簡介問卷調查的基礎知識，幫助初學者正確認識這門研究方法，要有甚麼準備和基礎才可以入門應用，然後仔細考慮應否使用。

3.1.1 事前計劃

☐ 問卷調查之目的是甚麼？

從問卷收集得來的資料，很可能只是滿足你先前所定的部份研究目標。因此在設計問卷前，應詳列調查之目的，確定需要得到甚麼資料。初做問卷調查的人，不是問得太多資料以致無法處理，便是後悔問題不足以解答疑問。這固然是由於經驗不足所致，但是若在事前詳列調查目的和需要，必可減少問非所求的情況發生。

問卷的問題不足夠，後果不止是缺漏這般簡單，有些資料是要互相連繫起來才有應用價值的。例如要調查香港市民對公共房屋政策的意見，若缺少了受訪者的住屋類型及經濟狀況，便不能指出意見有沒有受到個人處境所左右，因為既無證據支持說「有」，又不能武斷地說「沒有」。

問題太多，除了會使你無從入手處理外，更極有可能令受訪者厭倦作答，使問卷未能完成，尤其是問一些較私人或敏感的問題。因此要考慮這類問題是否配合你的調查目的，如無必要就最好不要詢問了。

☐ 有定下工作日程嗎？

整個問卷調查的過程，不止於拿著問卷向目標對象訪問，這只是當中的一個步驟。在設定工作日程時，要包括的項目是：

- 設計及印刷問卷的時間，當中必須預留時間，讓問卷經過測試訪問，若需要修改便再測試，直至滿意為止。
- 編列抽樣名單可能要向其他機構求助，需要等候批准及可能要付費用，故此要預留足夠的時間及資源。
- 若要訪問的數目不多，可由參與研究的成員自行分配及安排時間完成。若要大量訪問，便要聘用及訓練訪問員，解釋問卷的內容及發問的技巧等，這樣當然需要更多的時間準備。不單事前講解訓練需時，一旦訪問員及問卷的數量增加，分發及回收問卷的時間亦要詳加計劃，以保證能夠及時完成調查。
- 不論是用人手計算或以電腦分析資料，從眾多的問卷中把資料整理出來或輸入電腦，都會耗費很多時間，切勿低估。實際分析資料所需時間長短，視乎你應用的統計技術有多複雜，以及分析資料的細緻程度而定。
- 整個調查研究的最後階段，便是撰寫及編印報告。實際上你不可能留待這時才開始寫第一頁報告，在收集問卷期間可同時撰寫背景及理論章節的內容。撰寫報告的時限是以繳交或發表的最後限期為目標，當中需要留有充足時間讓自己或有關人士詳讀，若要修改也有時間進行。

3.1.2 抽選樣本：概念與應用

📁 你的訪問對象是誰？

問卷調查的訪問對象當然是人，但是你要找的人在那裏呢？世上沒有一個調查是全部人都合資格受訪的，更不要說訪問所有合資格的人。伴隨問卷調查的，通常是選取樣本及統計分析。要成功抽取樣本，熟悉抽樣知識是必須的，但是亦需要清楚誰是你的訪問對象。為界定訪問對象的範圍，可行的辦法是逐步收窄及過濾，配合你的研究目標及可用資源，合理地定出受訪者的資格。例如要知道新市鎮居民對公共交通服務的需求，要考慮的事項包括：

時間及資源容許訪問多少人？

怎樣才算是新市鎮？

是否包括全部的新市鎮？若否，選取的準則是甚麼？

受訪的新市鎮居民有沒有年齡限制？等等。

這些考慮及決定其實是幫助你把模糊的目標對象逐漸明確起來，把受訪者定在合乎研究需要及可行的範圍內，然後設法編列一份抽樣名單，從中選取樣本進行訪問。

📁 為甚麼要抽樣？

若可以訪問全體合資格的受訪者，問卷調查便能準確無誤地反映整體研究對象的意見、態度或傾向。現實中由於時間、資源或其他限制，除非你的研究對象數目很少，否則不可能訪問每一個人。就算是政府擁有充裕的資源，統計處也只能每十年進行一次人口普查，訪問每戶的詳細人口情況。每十年之中間，只會抽樣進行中期人口統計。

若按照嚴格的抽樣理論和統計知識進行，抽樣調查其實是發揮了「四兩撥千斤」的作用，投入最少而知道最多。只要在計算過後發現統計誤差仍是在可容忍的範圍內，抽樣調查的結果便是可信及可用了。

📁 怎樣選取有代表性的樣本？

抽樣調查的結果要盡量反映整體，樣本的「代表性」便是關鍵所在。一個樣本有沒有代表性，不是由研究者或其他權威人士主觀評定，而是要看抽選樣本的方法是否採用「概率抽樣法」（probability sampling）。這裏不會解釋抽樣理論的專門名詞，只會簡介一些常用的抽樣法。在介紹抽樣法前，有必要糾正一些常見的錯誤「抽樣」情況。

📁 有意或無意的誤導

常見傳媒或一些團體發表問卷調查調查報告時，為增加報告的可信性，多會刻意強調採用了「隨機抽樣方式」選擇受訪者，藉此顯示所得數據資料具有代表性。若按真正的「隨機抽樣法」，所得樣本當然會有代表性。可惜這類調查大部份都只是「隨便」抽樣，而非「隨機抽樣」，卻在有意或無意間混淆視聽和誤導公眾。他們一般所採用的「隨便」抽樣方式，可歸類為「非概率抽樣法」(non-probability sampling)。非概率抽樣並不是一無是處，只是無法測度統計誤差，以致不能憑樣本數據去代表全體，例如在某街角向路人作問卷調查，得出的結果便不可以推論為全區居民甚或是全港市民的意見。若調查結果不是當做普遍情況用來推論到整體，只是作為初步探索，及討論調查結果時限制於受訪者的範圍內，採用非概率抽樣便較為節省時間及資源。

📁 常用的非概率抽樣方式

1. 偶遇抽樣

這便是一般不嚴謹的問卷調查所宣稱的「隨機抽樣」，其實是「隨便」抽選訪問對象而對方又願意作答便成，例如隨便在巴士總站附近向路人訪問對巴士公司服務的意見及評價，不論收回多少問卷，也不會有代表性。如非採用真正的「隨機抽樣」方法，又或是向全體進行訪問，否則數量愈多也不會增加丁點的代表性。

2. 判定抽樣

由研究者根據經驗或某些專業知識，主觀地選取似乎是有代表性的對象來訪問。除非你的全體研究對象無任何差異，否則甚麼經驗或權威都不能把代表性從無變有。

3. 定額抽樣

根據某些重要原則來劃分研究對象的不同類別，例如是性別、年齡組別、居住區域、教育程度，然後為每類按既定的名額來找足夠的訪問對象。每類的訪問名額可以相等，亦可以是參照一些整體比例來定出每類的不同數目，例如是按政府統計處發表的人口普查結果來決定。較複雜的設計是用多於一個準則來劃分受訪者類別，例如是不同年齡組別的不同教育程度男性或女性。無論設計有多複雜，也不能把這類抽樣方法變為有代表性。

📁 概率抽樣法

若要把樣本調查結果擴大到代表整體的研究對象，必須按其中一種概率抽樣法來選取樣本。概率抽樣的關鍵在於每個研究對象都有可能被選中，被抽選的機會（概率）可以是相等或不相等，但必須事先知道機會多少，而且不能是絕無機會（即概率不可以是零）。

1. 簡單隨機抽樣

「隨機」就如無偏私或作弊而機會均等的「抽籤」辦法。這方法通常要先編列一份包括全部研究對象的名單，並為每個編上不同的號碼。在以前電腦還未普遍的日子，要靠「隨機號碼表」來抽選號碼，在名單上相同的便入選成為受訪者。現在很多電腦軟件都可以產生隨機數字，故此抽選號碼的程序可以電腦化。

2. 等距抽樣

又叫系統抽樣，同樣需要準備好一份抽樣名單，或從有關的團體機構取得合適的會員名單，從名單上隨機選擇一個起點，相隔同等的抽樣距離順序地抽選樣本。計算抽樣距離的方法是：

$$\text{抽樣距離} = \frac{\text{抽樣名單上的總數}}{\text{需要抽選的數目}}$$

若計算出來的結果不是整數，可只取整數部分。由於名單上的抽選起始點不一定是由第一個開始，當順序抽選到名單末時，可能仍未選夠數目，這時可把名單看做首尾相接，繼續抽選到足夠為止。若沒有錯誤計算抽樣距離，不會出現重複選中的情況，除非是在抽樣名單上已經重複了。因此，事先要核實名單內沒有重複，方可進行抽樣。

採用等距抽樣方法，必須小心所編列或取得的抽樣名單內有沒有暗藏任何形式的編排方式。例如取得一份會員名單，要查明會員編號是否代表了入會年資深淺，若真是這樣，就要先把名單的次序打亂再重新編號。另一個暗藏編排方式的情況，是根據一些已經編定的號碼來抽樣，當中有可能循環反映某些特徵。例如要調查對居住環境的意見，若按照住宅單位的號碼來抽樣，有可能不斷選出同一方向的住戶，則受訪者可能面對相同的環境，使搜集得來的資料在不知不覺間出現偏差。

3. 分層抽樣

先把研究對象按一些重要的理論或研究準則來分類，例如是性別、年齡組別、教育程度，每一類便叫做一「層」。在確定分層的準則後，再運用簡單隨機抽樣或等距抽樣，在每層選出適量的研究對象。抽選時，各層可用相同的比例選取，這便會令到整個樣本內每類所佔的比例，正確反映整體研究對象中各類的分佈情況。

有時由於某些原因會在其中一些層採用不同的抽樣比例，但在綜合全部資料作分析時，要注意不同比例的層可能會把結果過於提高或降低。例如以年齡組別來分層時，若年青受訪者的比例較多，在推算整體平均年齡時便會低估了；但若詢問對流行資訊的掌握程度，則可能高估了實際情況。

分層抽樣的好處是把具有某些相同特質的研究對象劃入同一層，保證抽選的樣本能網羅整體中的不同特質，盡量減少誤差及增加樣本的精確程度。

4. 其他的概率抽樣方法

較以上三種更為複雜的抽樣方法，其目的都是為了在有限資源的情況下盡量提高樣本的精確度。若研究規模很大，採用複雜的抽樣設計便非常有幫助，但是初學者或規模不大的研究，使用複雜的抽樣設計可能更為浪費時間或資源，亦會更易出錯，這裏不會詳細介紹。在大型調查研究中會採用的抽樣設計包括有整群抽樣、多段抽樣、多期抽樣，等等。

📁 要抽選多少人接受調查？

進行抽樣時，其中一個難題是要決定樣本大小，即是要有多少個研究對象才算足夠。樣本大小取決於經費的限制，和樣本反映整體的精確程度。以同一個抽樣方法來說，樣本愈大，抽樣誤差便愈小，亦即愈更精確地推算整體。要計算出樣本應有多大，就先要決定能夠容忍的統計誤差有多大，而統計誤差是以調查中最重要的數據資料為根據，例如是贊成某些事件的百分比，或是家庭每月的總支出。

實際計算樣本大小時，需要掌握一定的統計及數學知識，而抽樣設計愈複雜，運算的公式便愈繁複，這裏不會作介紹。以初學者及小型調查來說，掌握及跟從嚴謹的概率抽樣法，較決定樣本大小更為重要。以概率抽樣法選出的樣本，一般來說，用簡單的統計技巧分析所得資料，最少要收集三十份以上的問卷，若當中要做分組比較，則每組要有二十個單位或以上。

3.1.3 設計問卷：類型及準則

問卷的作用是以統一化的方式收集資料，令所有受訪者回答同樣的問題。一般常見的問卷，不單問題的字句及編排次序都一樣，而且每題也預設了有限的答案供受訪者從中選擇。這種設計形式稱為「結構型問卷」，問題及答案形式都高度標準化和統一化，大規模的抽樣調查尤其常用，好處是收集到的資料易於分類及適合統計分析，而且減少在訪問及記錄時因不小心帶來的錯誤。

另一種問卷設計形式的統一化程度較低，常用於個案數目較少的抽樣調查或深入訪問研究。這種形式稱為「低度結構型問卷」，訪問員按預定的一組核心問題向所有受訪者發問，但無既定的答案供選擇，任由受訪者各抒己見，然後訪問員隨著這些答案進一步追問受訪者。除了預定的核心問題外，訪問員向受訪者所追問的問題每人都不同，使到所收集的資料不甚統一，較難進行統計分析，對訪問員的要求亦較嚴格。

✎ 收集問卷的不同方法

1. 當面訪問：由訪問員向受訪者讀出問題，然後即時把答案填在問卷上，若是採用結構型問卷，通常訪問員會先說出預定的答案供受訪者從中選擇。由於要靠訪問員親身向每名受訪者發問，所以需要較大量的人力，費用自然會增加，亦需時較久才可完成。當面訪問的好處，是保證受訪者合乎資格，亦可游說不太願意的人接受訪問，減少拒絕或中途放棄的情況發生。此外，問卷調查的對象各有不同的文化水平，訪問員可清楚每個受訪者都明白問題甚至是答案選擇後才回答，必要時更可帶備圖片或實物以助了解。
2. 自填問卷：在預先安排的時間及地點，集合一群合適的受訪者即場填答問卷，完成後由工作人員即時收回。這方式一般都有很高的問卷回收率，而且較當面訪問節省費用及時間。另一方面，自填問卷卻要求受訪者有相當的文化水平，而問卷內容及編排不能太複雜，作答指示亦須清楚列明。在場的工作人員要防止受訪者互相討論甚至是抄襲答案，並要時刻提醒各人回答全部問題。

3. 郵寄問卷：若欠缺訪問員，或受訪者極為分散，郵寄問卷是較省時及人力的做法。這種方法亦適合詢問一些敏感性問題，避免面對面訪問時出現尷尬情況。雖然分發問卷的過程是「本小效大」，但弱點是回收率很低，完成回收的時間更沒有保證。收回問卷的方式可以是在寄出問卷時附上回郵信封，讓受訪者完成作答後寄回；或是在一段時間後由工作人員上門收回。為增加回收率，研究者應在首次寄出問卷後的一兩星期內，再發信提醒受訪者寄回問卷，若一段時間後仍未有良好反應，應考慮有否需要第三次寄發信件催促。

就算解決回收率偏低的難題，還有一個情形是無法控制或保證的，便是填寫問卷的人未必一定是你的研究對象，所得到的資料無從估計是否合用。

4. 電話訪問：適用於簡短的訪問內容，不應要求受訪者深入思考後長篇大論回答。若果不是利用電腦進行撥號及即時輸入資料，電話訪問是一個較節省資源的辦法，但不一定可以節省人手，視乎要在多少時間內完成多少個訪問。這種方法的缺點是受訪者可以輕易掛斷電話來拒絕受訪或中途停止，而受訪者的身份也無法辨認。若果一戶內裝設多於一個電話號碼，這住戶給選中的機會便增大，反之若數戶共用一個電話號碼，當中的住戶獲選的機會便較低。此外，有些電話號碼可能不會列在電話冊內，那便無法抽選這些住戶了。如何取得一份較全面的電話冊作抽樣用，是電話訪問的一個難題。

☞ 問題的用詞要精確及適當

用詞明確可以保證問題不會遭誤解，若有答案供選擇，亦要措詞明確。措詞除了要清楚精確外，更要肯定所有受訪者都有相同的理解。例如詢問年齡時，不可假設所有人都會以同一曆法計算，而中國人更有虛齡或實齡的分別，所以要明確地寫出：

按西曆計算，你的足歲是多少？

又或是直接詢問西曆出生日期。這兩種發問方式固然夠明確，但若遇上一些只知農曆而不知西曆的人來說便無作用，這時只好改為詢問按農曆計算的足歲有多少。

不要使用只得部份人明白的俚語或術語，以免受訪者誤解或不明白問題或答案選擇。例如要訪問內地新移民，若問題是用廣州話俚語編寫，他們未必能完全明白，如問他們有否向西醫求診，以廣州話寫成：

你有冇睇過西醫？

新移民就算聽得懂「睇過」一詞，亦未必能明白是指曾經向西醫求診，可能會以為是曾經看見一個西醫。

☞ 問題要具體

所用的字詞宜具體和直接，避免要受訪者猜測其中指的是甚麼，例如要受訪者評價特區首長的表現，不能只用一個問題：

你認為特區首長的表現怎樣？

研究者與受訪者的評價角度會不相同，受訪者之間也不盡相同，部份受訪者很可能只根據某件事而作評價，部份卻可能衡量各方面才做決定，所以研究者無從得知誰人用甚麼標準評價。研究者應具體列出不同的項目供受訪者評價，以保證各人的評價根據都是一樣。

☞ 不要以雙負面方式提問

很多人以為雙負面的提問方式較婉轉，但實際上會令受訪者產生混亂，容易提供了跟心意相反的答案。例如問：

你不贊成不要禁止香煙廣告嗎？

霎時間受訪者未必能明白問題的本意。何不以正面的用詞改寫為：

你贊成禁止香煙廣告嗎？

☞ 避免詢問發生在很久以前的事情

事情發生愈久，受訪者的記憶便愈模糊，所提供的答案便愈不可靠。如非必要，勿倚賴受訪者回憶長久以前的事。

☞ 不要用「引導性」問題

「引導性」問題是指內容或結構會引誘受訪者提供某類答案，可能是問卷設計者欠缺經驗而出錯，更可能是蓄意引導受訪者作答。「引導性」問題的常見形式有：

- ◆ 你會同意「治亂世、用重典」吧，是嗎？
(一開始便引導受訪者表示同意)
- ◆ 你喜愛的歌星是誰？例如是華仔、城城、阿菲。
(問題後的舉例其實是要引導受訪者說出這些名字)

✎ 不要用「有傾向性」問題

在問題中加入一些壓力，迫使受訪者傾向於某個立場及選擇某一答案。施加壓力的方法有：

- ◆ 以吸引或欺騙性字眼掩飾真正的意圖，例如：
你是否同意計程車每年都合理地調整收費嗎？
- ◆ 利用權威、名人或受人尊敬的名字，例如：
球王都稱讚這款球鞋質素優良，你會購買嗎？
- ◆ 引述社會期望或典型情況，例如：
香港人大都同意壓抑樓價，你同意嗎？

✎ 不要一題多問

不要誤以為把性質相近的多個問題合而為一，便會簡化問卷的設計，其實只會混淆受訪者，不知回答那部份才對，例如：

- ◆ 你有沒有準備在短期內購置樓宇作出租用途？
(置業是一個決定，把物業出租是另一決定，不一定同時發生)
- ◆ 你應為自己的個性及才能是否適合一份更具挑戰性的工作？
(個性及才能是不同性質，「更具挑戰性」又不知跟何比較)

✎ 供選擇的答案項目要「盡列」

所謂盡列，是指供受訪者選擇的答案必須包括各種可能，有時為免遺漏極稀有的答案，可在選擇中加上「其他」一項。例如詢問受訪者的宗教信仰時，除了列出一些較為普遍的宗教外，必須加上「其他」和「沒有」兩項，不可只列出你的偏好。

✎ 測試問卷

1. 正式進行訪問前，必須對整份問卷作測試，看看在實際應用時有甚麼缺點，例如問題的措詞是否簡潔明確、訪問員可否暢順讀出每個問題和答案選擇。
2. 測試的對象不必是經嚴格抽樣而得，但背景或特性應跟你的真正樣本相近，訪問的環境亦要相似，測試數目視乎時間及資訊的許可，約是二十至五十人。
3. 研究者宜先親自進行數個訪問測試，在過程中要求受訪者指出需要修正之處，修改後方交由其他訪問員繼續測試。
4. 訪問員在測試時要詳盡記錄所遇的各類錯誤和不足，包括問題或答案的設計、受訪者是否明白問題、編排和次序是否適當、時間會否過長、有否受環境因素影響，等等。

5. 測試後所矯正的一切缺點，需要再次測試，直至妥善為止。這步驟或許花費一些時間及資訊，但可盡早發現問題並作補救，以免整個研究在最後階段才徹底失敗。

3.2 質性研究

3.2.1 甚麼是質性研究？

除了可以利用問卷調查的方式去收集數量化的資料外，社會研究也可以用質性研究的方法去收集所需的研究資料，例如訪談法 (interviewing) 及參與觀察法 (participant-observation) 等。質性研究所求取的並非是數量化的數據資料，它所著重的是豐富的內涵，以探求發生某種社會現象背後的原因，嘗試找出因果關係，去說明發生這些社會現象的經過是怎樣的，例如巴士公司員工為甚麼可以團結一致地進行工業行動？當中可能涉及一些關鍵性因素是難以用數據資料去測量的，這時研究員便要以質性研究的方法去找出工業行動的前因後果了。

3.2.2 質性研究的抽樣方法

跟問卷調查的抽樣不同，質性研究所強調的並不是樣本的代表性，而是所抽取的個案能否提供豐富的內容，去充份說明某些社會現象的經過，從而去豐富研究討論，所以樣本是否從概率抽樣法中抽取並不重要，重要的是研究員要對研究題目有充份的了解，以選取特定的個案去收集資料和進行分析。在進行抽樣之前，研究員應訂立抽選研究對象的原則，即可以「地區」、「年齡」、「職業」等分類方法，去預計每個類別所抽取樣本的數目，例如在研究雙職婦女時會包括不同職業類別的婦女，以求取特定的生活經驗，這樣便可減少樣本的數目，而又可以取得最豐富的資料。預計好研究對象的類別及數目後，便可進行抽樣了，常用的抽樣方法有：

☞ 典型個案

所謂「典型個案」，是一些集合普遍研究對象的特性的個案，以說明其他相似研究對象的情況，例如研究雙職婦女所面對的問題，就應選一些既有全職工作，又要照顧家庭，而且又沒有僱用傭工的婦女，這樣研究個案便可點出一般情況，突顯雙職婦女所面對的問題。

☞ 極端個案

有時候一些極端個案可能比一般個案更有說服力，如果能夠好好利用這些資料，便會令人了解一般的情況，例如在研究新移民交友的問題時，可找出一些完全交不到朋友的新移民個案來進行分析，在這些個案中，交不到朋友的原因可能比較明顯，那麼我們便可利用這些個案來解釋一般的情況了。反過來說，也可以找一些能夠交到很多朋友的新移民來作分析，以了解甚麼因素抵銷了新移民身份的不利因素。

☞ 滾雪球

一些研究可能因為客觀環境的限制而難以找尋研究對象，例如要研究受家庭暴力影響的婦女的情況，便需要以介紹的方式去找出研究對象，而且在這些情況下，個案的數目亦受到一定的限制，研究員難以獲得充足數量的個案研究，所以需要透過受訪者介紹其他人接受訪問，如此類推，以找出多些研究對象。

3.2.3 收集及分析資料

選定了樣本後，便可以收集資料了。研究員可以用筆錄、錄音，甚至是錄影的方式去記錄研究資料，而常用的資料收集方法有：

☞ 訪談法

訪談法就是跟研究對象或知情人士進行訪問或談話，與問卷調查不同，被訪者的答案沒有預先設定的形式。訪談可以分「非結構式」、「半結構式」或「結構式」：

「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社會問題的研究，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。

「半結構式」訪談通常會由研究員在訪談前訂下訪談的大綱，然後便根據這些大綱，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，同時又可以令訪談的內容更集中。

「結構式」訪談則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了，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。

以下是一個「半結構式」訪談大綱的例子：

研究題目：香港經濟轉型帶來了工人失業及轉業的難題	
訪談大綱	
目標	可以問及的具體問題
<u>背景資料</u> 要了解被訪者的背景、家庭經濟狀況及家庭成員間的經濟關係。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 年齡、性別、學歷、家庭成員數目等。
<u>工作歷程</u> 要了解被訪者的工作經驗。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 以前做過些甚麼工作？ ◆ 每一份工作做了多久？ ◆ 每次轉工的原因。 ◆ 每次找新工作需時多久？
<u>現時工作情況</u> 初步了解被訪者的工作狀況。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 現在有沒有工作？ 若沒有的話， <ul style="list-style-type: none"> ◆ 有沒有去找工作？ ◆ 找了多久？ ◆ 多數找些甚麼類型的工作？ 若有的話， <ul style="list-style-type: none"> ◆ 這份工找了多久？做了多久？ ◆ 是否每天都可以開工？ ◆ 現時的收入情況如何？
<u>失業的困境</u> 如被訪者現時失業，要了解他如何處理這個情況，及嘗試了解他為何失業。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 你有用過甚麼途徑找工作？ ◆ 找工作時遇到些甚麼困難？ ◆ 你預計可找到些甚麼行業的工作？ ◆ 現時有甚麼打算？ ◆ 有沒有計劃讀再培訓課程？為甚麼？
<u>轉業的過程</u> 如被訪者成功轉業，要了解他如何及為何要轉業。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 為甚麼會轉業？ ◆ 如何找到現時的工作？ ◆ 與未轉業前比較，收入情況如何？
.....

訪談過程及技巧

1. 接近被訪者

首先要考慮對方的思想及感情，並以平等的朋友的姿態去接近對方。假如時間容許的話，可以先與對方傾談一些他感興趣的話題，例如與新移民談小孩子找學校的問題，以獲取對方的信任。如果想省時，也可以開門見山地先作自我介紹，直接說明訪談的目的、意義和內容，然後再進行正式訪談。

2. 提問

提問的方式有多種多樣，一般來說，簡單而不尖銳的問題可大胆及正面地提出，而一些較敏感或帶有威脅性的問題可採用較迂迴的方式提出，例如在問收入前先問支出的情況，這樣便可順水推舟地令被訪接受較敏感的問題了。

3. 聽取回答

要顯得專心及積極地聽，可以不時用點頭等訊息去鼓勵對方繼續談下去，遇到較長的答案時，更可扼要地複述一次讓對方核實。當然，研究員亦應留心地聽，遇到不懂的答案便要即時請教，決不可不懂裝懂。除此以外，應留意被訪者回答時的態度及反應，去理解對方的說話是否有言外之意。

4. 引導和追問

如果被訪者答非所問或吞吞吐吐時，你便應作出引導了，這時可用對方明白的語言作出解題，或者從其他角度重複問題，使訪談過程得以順利進行。假如被訪者的答案出現前後矛盾時，你便應作出追問，例如可請對方補充回答，或換一個角度來問相同的問題，不過追問應適當，要以不傷害訪談氣氛為原則。

5. 結束訪談

一般訪談以一、兩個小時最適宜，結束訪談後應向對方表示感謝，即感謝被訪者對研究的支持，同時亦為以後的重訪鋪路，表示以後還可能要再登門請教，所以與被訪者保持良好的關係是很重要的。

6. 再次訪問

如果調查內容比較簡單，研究員應爭取於一次訪談活動內完成任務，否則就需要進行多次訪談了。再次訪談可補充首次訪談的遺漏，也可作為首次見面後的深入性了解。

要注意的事項

1. 做好訪談前的準備

訪談前應準備好問題或大綱，並學習與調查內容有關的知識，令訪談更有效率。此外，最好先對被訪者的背景有基本的了解，務求在訪談中選用最適當的語言，還有就是要選好訪談的具體時間、地點和場合，最好是選一些雙方都能暢所欲言的地點及時間，例如在被訪者下班後的辦公室，或在較寧靜的餐廳內，以提高訪談的質素和效率。

2. 建立良好的人際關係

成功的訪談是建立在良好的人際關係之上，所以用理解、尊重及平等的態度去面對被訪者是必須的。要做到這幾點，首先應向被訪者介紹自己，並說明調查的目的、意義及內容，以消除對方可能有的種種疑慮；第二應要虛心求教，以禮待人，因為每個人都有一定的生活經驗，有很多是我們前所未聞的，如果可以做到虛心及有禮，被訪者一般都會很樂意作進一步解釋的；第三應以平等及中立的態度來進行交談，避免在訪談中加入個人觀點，影響被訪者回答的意欲。

3. 做好訪談紀錄

一般訪談都需要做紀錄，但即時筆錄始終有遺漏，如有可能，最好用錄音機將訪談內容記錄下來，稍後再寫成訪談稿。同時，在訪問過程中亦應用筆簡單記下談話內容，及人名、地點等重點，第一可輔助即時的引導及追問，第二亦可補充錄音帶的不清晰，記錄時甚至可以圖輔助，不過無論用哪一種方法做紀錄，事先必須徵求被訪者的同意。

☞ 參與觀察法

觀察法的意思是說研究員可以利用在旁觀察的方式，去了解在一個自然的社會環境下，人們的行為是怎樣的，例如在研究母語教學時，可在課室內觀察用母語上課的學習情況，學生們的反應、學習的效果、上課的氣氛等都可作為研究資料。因為觀察法所取得的資料相當豐富，所以研究員最好在進行觀察前做好計劃，有系統地在觀察中取得所需資料。

參與觀察法是觀察法中的一種。顧名思義，「參與觀察法」就是說研究員加入被研究的小組或機構，以親身經驗及從中所觀察到的資料去了解研究問題，例如與工人一起參與罷工，從而去感受工人的情緒變化，並觀察工人之間的互相影響等。研究員收集的資料種類可以很多樣化，例如日常對話、深入訪談及參與活動的經過等，不過參與觀察法最難的地方就是既要在投入參與之餘，同時又要觀察到一些有用的資料，故此研究員需要慎防過份投入，忘記客觀觀察。

資料處理

1. 整理

從質性研究方法中所取得的資料會比較豐富，要做好分析，首先要熟悉所收集到的資料，要多次重閱訪談稿、觀察所得資料、筆記，重聽錄音帶等。在這個時候，你可重新捕捉研究的核心，對原本覺得有意義但其實無關重要的資料進行刪修。

2. 分析

在處理資料時，你可首先將資料簡化，方法可以是將訪談稿用撮寫的形式處理，或用分類列項的方法去整理從觀察法中取得的資料及筆記。你更可利用比較的方法，加以分析同類及異類的項目，以找出相同或相異之處，舉例來說，在研究外籍家庭傭工對家庭生活的影響時，可比較有僱用外籍家庭傭工與沒有僱用家庭傭工的家庭的異同，與此同時，亦可比較僱用外籍家庭傭工與僱用本地家庭傭工的家庭的異同，用這種比較方法，外籍家庭傭工對家庭生活的影響便很容易顯露出來。

3. 引證

在撰寫研究報告時，你可利用研究資料去引證你的論點，例如引述一段被訪者的說話，或描述一件事情發生的經過，因為研究資料不單是幫助你自己去進行研究，更重要的是你如何可以將資料安排得井井有條，並利用它們去豐富你的研究討論，加強研究結論的說服力。

3.3 各種收集資料方法的優點及限制

3.3.1 問卷調查

優點：

- ✓ 收集大量而統一的資料及數據時，較節省時間及資源。
- ✓ 標準化的問題及答案，方便以電腦處理及應用統計分析。
- ✓ 標準化的內容及次序編排，把不同訪問員的主觀干擾及差異減至最少，增加所得資料的可信程度。
- ✓ 若果抽樣方法採用嚴謹的概率抽樣法，憑樣本的結果可有效地推論到整體研究對象。
- ✓ 合格的問卷設計、調查過程及研究結果，可容許他人重複進行以作比較，或待一段時間後再次進行調查以研究隨時間而出現的變化。

限制：

- ✗ 統計分析的結果只提供集體性描述，不能對研究對象作個別分析或描述。
- ✗ 若提供有限答案給受訪者選擇，未必可切實反映他們的真正感受，更有點強迫選擇的感覺。
- ✗ 就算用字措辭如何簡潔明確，亦不能保證受訪者以同一意思理解，使得來的資料不是真正標準和統一。
- ✗ 研究者無法得知受訪者是否誠實作答。
- ✗ 問卷形式的資料容易給人誤用為推論到整體的根據，但是嚴格而正確的抽樣方法才是關鍵。

3.3.2 訪談法

優點：

- ✓ 若訪員及受訪者建立了良好的關係和氣氛，大大增加了所得資料的真確程度，尤其談到較為敏感或私人的話題。
- ✓ 沒有預備統一化的答案供選擇，受訪者便能暢談所思所想，得知受訪者的個人親身經歷，而非從研究者的主觀角度設想。
- ✓ 可深入探討行為態度的背後意義，不止滿足於描述事實。

限制：

- ✗ 非常倚賴訪問員的技巧及經驗，若訪問員並非研究者本人，則需時訓練訪問員。
- ✗ 由於訪問過程隨受訪者的說話而發展，訪問員往往不自覺地干擾了研究，例如姿態及語言影響了受訪者、不同的訪問員主觀地選取話題追問而使得來的資料參差不齊、訪問員愈多則愈難控制主觀偏見。
- ✗ 詳盡的訪問需時不短，若資源及時間有限，便不容許完成太多訪問。

- ✗ 以訪談法收集得來的資料，由於不是統一形式，難以作統計分析，加上選取樣本的方法不如問卷調查般嚴格，故不易把結果推論到整體的研究對象。
- ✗ 雖然訪問員跟受訪者建立互信關係是非常重要的，雙方的密切關係卻可能讓受訪者有機會向訪問員提出反問，從而改變了受訪者的真實態度和想法。

3.3.3 觀察法

優點：

- ✓ 讓一切行為及態度在自然而不受干擾的情況下發生。
- ✓ 較問卷調查更能獲得深入的資料。
- ✓ 可得知觀察對象的行為及態度的背後意義。
- ✓ 掌握觀察對象的價值觀、行事標準和常用口語。
- ✓ 為問卷調查及深入訪問提供基礎，設計符合現實的問題。

限制：

- ✗ 研究者要親自進行觀察，但可能會太過投入而導致觀察效果不佳。
- ✗ 除非所觀察的活動是記錄數目，否則不易作統計分析，若事前沒有考慮抽樣，則更難從樣本推論到所有的研究對象。
- ✗ 由於觀察多是暗中進行，未必容許錄音或筆錄細節，事後單靠記憶會有遺漏。另一方面，暗中進行觀察可能會對研究者帶來危險，尤其觀察敏感情況。
- ✗ 若研究者讓觀察對象得知受到觀察，可能會改變了平日的行為及言談態度。
- ✗ 觀察每一個案可能需時很久才會完成。