

## 深度訪談之理論與技巧—以陽明山國家公園遊園專車推動為例

黃文卿<sup>(1, 3)</sup>、林晏州<sup>(2)</sup>

(收稿日期：1998年9月24日；接受日期：1998年10月28日)

### 摘 要

質性研究方法之一的深度訪談，目的為藉由面對面的言語交談，以獲得受訪者對於某項個案或現象的經驗、知識及主觀看法。文獻顯示其應用於女性主義、文化尋根及社區研究上，頗有成就。深度訪談方式分為非正式會話訪談（無結構式）、一般訪談導引（半結構式）、標準化開放式訪談（結構式）等三種；訪談主題分為六類：經驗\行為問題、意見\價值問題、感受問題、知識問題、感官問題、背景\人口統計問題；訪談技巧首重訪問者之選擇及自我準備功課，並清楚詢問問題。依主題之時、地、人、活動採立意抽樣，再用 Strauss & Corbin 的紮根法三步驟登錄資料。

將深度訪談技巧應用於陽明山國家公園推動遊園專車計畫，其目的為探尋一些特定人物對於該項計畫的深入意見。研究設計使用立意抽樣（政策擬定者、管理者、專家學者、專業旅遊、一般遊客），訪談遊園專車實施之相關問題：政策類、管理類、計畫類、感受類、知識類、設施類、環境類等；訪談時程每次約為 40-60 分鐘。結果顯示受訪者對於遊園專車均持肯定態度，並獲得綜合意見十項；較之在民國 86 年 2、3 月之間的星期例假日進行遊客問卷調查之不同意見為：配合隔週休二日妥善規劃遊程、獎勵民間機構參與、無需建設大規模公共設施、乘車安全為第一考量。

關鍵詞：質性研究、深度訪談、遊園專車、紮根法。

### 一、前 言

社會科學研究藉由建立假設、蒐集資料、分析資料、推演結論等四個步驟，進行某一事項之實證研究，並達成解釋、預測及控制之能力（楊國樞，1989）。然而，實證主義論下的量化研究，以及因機率論所發展的抽樣與統計方法，對於複雜而多元化的人類社會與心理現象，常無法深入探討。問卷調查的分析結果與統計資料，雖然提供了簡潔、經濟的主要事項摘要，卻只是對於標準化的問題，提出其可能影響之表面化意義；對於更深入的資料及其形成原因，則有待質性之研究（畢恆達，1997）。近

年來興起的女性主義研究者（Feminist），試圖用質性研究之多元的、彈性的、創造的、省思的、行動的、過程動態的、參與的特質，來彌補量化研究單純的現象探索與描繪（胡幼慧，1997）。

深度訪談為質性研究資料收集方法之一，係指藉由面對面的言語交談，引發人們的經驗、意見、感受與知識之直接引述（Patton, 1995）；其間重要的因素，或稱為有效的工具，則是訪談者所扮演的角色，以及其是否有豐富的想像力、敏銳的觀察力、高度的親和力，並為整個研究能否成功的關鍵（范麗娟，1994）。

以陽明山國家公園遊園專車之發展為例，「陽明山國家公園遊園專車可行性之研究」所進行的遊客滿意度問卷調查結果，以及文獻資料分析，獲得結論包含：(1)遊客使用遊園專車之重遊意願比例高達八成五以上，(2)計畫與法令對遊園專車已充份支持，(3)採民間營運管理方式及由管理處妥善監督（黃文卿，1997）。惟該項計畫與車輛營運專業知識、將面臨的遊憩管理壓力、車輛增加所產生的交通影響、政策制定者看法如何等課題，均有極大關聯，遂擬嚐試用質性研究理論，以深度訪談之技巧及程度，進一步針對一些與遊園專車經營管理有關之特定人士作更深入的探討，期獲得有別於一般遊客之其他不同建議資料。

## 二、材料（文獻回顧）

### （一）質性研究理論與應用

質性研究在西方社會科學界不同的時空之中，有不同的事件意義；發展至今，質性研究者不再僅是作鬆散無關的事件旁觀者，而是加入更多的行動研究，將傳統龐大的理論說辭，轉朝向區域性之小型理論。質性研究又可以說是相對於量化研究的一種歸類，其將所有獲得的知識紮根於情緒之中，隨著經驗→介入設計→收集資料→解釋分析→形成理論→回到經驗之不斷循環中（胡幼慧，1997）。Polar & Thomas (1991) 認為質性研究是整體的、主觀的、可解釋的、具有描述與洞識特質的；量化方法則是演繹的、客觀的、規範的、可控制的實驗（胡幼慧，1997）。換言之，質性研究係為了找尋更值得信賴之詮釋目標，提供社會生活更深入的探索，以及用解釋的態度回答一個「為什麼」的問題，使質性研究與量化研究能相互應用。

Patton (1995) 將質性研究資料的蒐集的方法，歸納為下列三種：

1. 深度、開放式訪談—包括從人們的經驗、意見、感受與知識等直接引述。
2. 直接觀察—包括對人們的活動、行為、廣泛的人際互動與可觀察的人類經驗之組織歷程等，作詳細的描述。
3. 書面文件—從組織的、臨床的或方案記錄中摘錄、引述，或整個事件記錄。

質性研究收集資料之思考方式，依循著 Whom (這些訊息為誰而收集?)、What Kinds (需要何種訊息?)、How (訊息如何使用?)、When (何時需要這些訊息?)、What (什麼資源可以用來實施這項評鑑?)、For What (什麼方法最為恰當?) 等逐一探尋（Patton, 1995）。畢恆達 (1997) 提倡從詮釋學及詮釋循環中，基於文法 (grammatical) 與心理 (psychological) 因素的詮釋操作方法，「再經驗」作者的心智過程。他以胡賽爾所指出的「主觀的生活經驗是客觀之科學的基礎」現象學理念，引出今日的詮釋學

1. 內政部營建署國家公園組，台北市 106 敦化南路二段 333 號 15 樓。  
2. 國立台灣大學園藝學研究所造園組，台北市 106 羅斯福路四段 1 號。  
3. 通信聯絡員。

基礎，乃是企圖連結理論與實踐；用 Strauss & Corbin 在 1990 年提出的紮根理論 (Grounded Theory)，針對量化研究、變項分析缺乏充裕經驗性資料所作的一種反擊，並為質性研究新的方法論。而紮根法與一般質性研究方法最大的不同，就是紮根法必需有一個明確的理論建構目標，並著重於資料之收集、分析與歸納，再建立理論。彌補了過去質性研究只偏重經驗的傳授與技巧的訓練，而讓理論驗證、發展理論同步進行；重視歸納與演繹，並以科學邏輯、登錄典範 (coding paradigm)、互動的思考，為其紮根法的探索原則 (徐宗國，1997)。

Denzin (1978) 應用土地勘測之理論，歸納出「三角測定 Triangulation」理論的多種研究方法使用，分為四個基本類型：(1)資料三角測定—利用不同來源的資料；(2)研究者三角測定—使用不同的研究、評鑑人員；(3)理論三角測定—使用多種理論取向，以詮釋一組資料；(4)方法論三角測定—以多種方法研究同一個問題或方案。三角測定之多元研究方法雖是理想，卻很昂貴；惟為了讓所研究方案之結論更確實可信，多元方法之採行，乃是必須的，其使得質性研究之收集歸納的自然典範，以及量化研究之假設演繹的實驗典範，能相互應用。

## (二) 深度訪談理論、技巧及應用

深度訪談 (in-depth interview) 為藉由面對面的言語交談，以獲得受訪者對於個案或現象的主觀看法 (Patton, 1995)。其應如何進行？需否準備訪談問卷以引導受訪者？一些進行女性主義研究、文化調查研究者，則認為深度訪談應減少對於個案之引導與暗示，並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，而不自覺被訪問、被約談，或被測驗而須加以防範。通常這種引導性低的訪談方式，所得到的內容正確性較高 (余玉眉，1992；范麗娟，1994)。

### 1. Patton (1995) 依據蒐集之資料取向、將深度訪談分為三種：

#### (1)非正式的會話訪談 (informal conversation interview)

係指開放式、無結構性的訪談，如同日常生活閒聊，或向知情/靈通人士訪談以取得資料，在雙方互動的過程中，讓問題自然的顯現。一般適用於在一個持續參與觀察實地工作的場合，此時，訪談會「隨著潮流而前進 go with the flow」。參與觀察者在訪談期間並不作筆記，只有在離開訪談/觀察情境之後，才寫下他們所觀察及訪談的重點。由於非正式會話訪談需要大量時間，資料亦較難以整合分析，同時易發生「訪談者效應 interviewer effect」，也就是訪談者的會話技巧會對於受訪者產生某種程度上的影響，因此訪談者應適度控制其自我的情緒。

#### (2)一般性訪談導引法 (general interview guide approach)

亦稱為半結構式訪談，由訪談者提供一組提綱挈領的論題，以引發訪談情緒，使其自由的在有限時間內探索、調查與詢問。這種方法最適合用於團體訪談 (焦點團體法)，以及個人的深度訪談，它使互動集中焦點，並允許個人的觀照取向與經驗表現。

#### (3)標準化開放式訪談 (standard open-ended interview)

即為結構式訪談，在訪談之前，所有需要詢問的問題均被撰寫出，並小心的考量每一問題的字組，再於訪談中適當的提出問題。一般而言，這種方式訪

談者效應會減至最少，獲取的資料亦最容易分析，但是會降低資料的可信度。其適用於因時間之限制 (可能只有一次機會)、需獲取易於分析之資料、具有高度集中焦點之訪談主題時。

### 2. Patton (1995) 又提出深度訪談應詢問的六類問題如下：

- (1)經驗\行為問題: 詢問受訪者做了、或是將做的行為或活動的描述，例如: 在這個方案中，你做了些什麼？參與了什麼活動？
- (2)意見\價值問題: 以瞭解人們的認知與詮釋歷程為目標，其回答隱含了反應者的理性與決策。例如: 你對 \_\_ (主題) 有何想法？你相信什麼？
- (3)感受問題: 瞭解人們對其經驗與想法的情緒反應為目標，訪談者必須用問題之形容詞組，例如: 在何種程度上，你感到焦慮、快樂、害怕、威脅、有信心....？
- (4)知識問題: 用以發現反應者所擁有的事實資訊，其包括什麼服務可被利用？誰有資格利用？方案的規則與約定為何？
- (5)感官問題: 關於看到、聽到、觸摸到、品嚐與聞到了什麼，其試圖讓受訪者描述他們所感受到的刺激。
- (6)背景\人口統計問題: 關注受訪者的特徵，包括: 年齡、教育、職業、居處，其回答有助於訪談者安置受訪者與其他人的關聯。

以上的問題均能以現在式、過去式及未來式排列之，但訪談者並不一定全部詢問，否則會產生疲勞轟炸之情形。有關問題的序列，結構式訪談需建立一個訪談的順序；非結構式訪談則是彈性而無固定順序。至於時間的順序，受訪者較易於回答現在的問題；未來導向的問題，因需要思考與推測，較難回答且可信度較低 (Patton, 1995)。因此進行訪談時，用現在的問題作為起始，繼而詢問有關過去之相同活動或態度的問題，接下來才適合提出有關未來的問題。

深度訪談技巧的至理名言為：詢問→傾聽和記錄→詢問→傾聽和記錄。詢問是莊重的責任，傾聽是特別的恩典 (Patton, 1995)。胡幼慧 (1997) 提出 Riessman (1993) 對於人們話語為「經驗世界的再次呈現」，分為五種層次：(1)關注此經驗、(2)述說此經驗、(3)轉錄此述說的經驗、(4)分析此述說的經驗、(5)閱讀此再表達的經驗。訪談技巧首重問題組織，並將先決反應的干擾性降至最低。例如，若採用一般問卷的「你對此方案的滿意度如何？」，則受訪者往往會答以很滿意、滿意、普通滿意、不滿意等封閉式的答案；若採用「你對此方案的感受如何？你對此方案的意見如何？你對此方案有何想法？」，則受訪者不會用向度作假設答覆，而會任意的使用其所想用的字眼。其次，避免產生二分法的兩觸角問題 (Patton, 1995)，也就是不要問及有關「你喜歡此方案嗎？你去看電影了嗎？你過得很愉快是嗎？」否則會讓受訪者有被質問的感覺，而產生了反應的困境。關鍵人物的訪問者，必須先自我準備功課，第一項功課為對於問題作「先前假定 presupposition」(Patton, 1995)，也就是說在語言中，先前假定結構的主控性，以增加相關效應的覺察，並增進反應資料的豐富性及深度。其二，則是每一次清楚詢問單一個問題，以避免讓受訪者因緊張而產生混淆，使得回答的資料紊亂而難以整理。第三，訪談者有責任向受訪者釐清所問的問題，以建立彼此之間共融的關係。第四，則是小心使用「為什麼 why？」來詢問問題，因為 why 問題往往僅是某一個人所經驗的感受與意見，侷限在一個人所知道的範圍，而造成分析與演繹上推理的困難；其並可能暗示了一個人的反應有些是不適當的。

傳統的訪談常是機械式的蒐集資料過程，忽略了訪員與受訪者之間的互動情境，因此 Mishler (1986) 認為訪談應是讓受訪者與訪談者共同建構意義過程，經由敘說與問答的過程中，得到溝通與反省，以共同創造一個彼此都能夠理解的資料 (畢恆達, 1997)。Patton (1995) 將「共融 rapport」定義在面對受訪者的立場，即是必須尊重受訪者的意見，他們所說的都是重要的。「中立 neutrality」則是面對此人所述說之內容的立場，意指受訪者所傳達的知識、經驗、態度與感受，都是重要的。

深度訪談一般採「立意」抽樣，Patton 在 1990 年為文論及質性研究的抽樣重點為：「樣本一般都很少，甚至只有一個個案 (n=1)」，也就是說其抽樣必須是能提供「深度」與「多元社會實狀之廣度」資料為標準，而非量化方法中，以能代表人口並推論到人口母群體的樣本為抽樣原則 (胡幼慧, 1997)。紮根理論的樣本數，也就是案例個數，其多寡全憑研究者的判斷 (徐宗國, 1997)。基本上，質性研究的抽樣，亦可以依其理論及研究問題的意旨為著眼點，形成抽樣架構，用地點、事件、人、活動、時間來分類，例如胡幼慧 (1997) 用焦點團體法進行「父系社會下的婦女關係探討」，共計兩團體，每一團體約 4-6 人；郭淑珍 (1994) 進行「女性照護行業之研究」時，用四個案例進行受訪者動機、困境之深度訪談與分析。

胡幼慧 (1997) 綜整 Miller & Crabtree (1992) 所提出的資料收集方法，有觀察記錄法 (observation)、錄製方式 (recording)、訪談記錄法 (interviewing)，並用 Strauss & Corbin 之紮根法資料登錄 (coding) 三步驟進行資料的整理。也就是研究者在資料中不斷分析、綜合、演繹、歸納、比較思考與寫作：(1) 開放登錄 (open coding) — 對現象加以標籤、類屬及命名；(2) 成軸登錄 (axial coding) — 藉由典範模型 (一組表示影響因素、現象、情境、干預條件、行動互動策略及結果的典範) 連結主要類屬、次類屬及發展類屬；(3) 選擇登錄 (selective coding) — 從複雜的成軸登錄中選擇核心類屬 (徐宗國, 1997)。

深度訪談應用於戶外遊憩研究的案例尚屬稀少，因其資料收集耗時費力，相較於量化的資料亦是較無效率或甚至有所偏差；然而其內容的豐富性常是量化資料所不能及的。范麗娟 (1994) 為文說明深度訪談若進一步適用於服務業之研究，將能從業者之心理層面切入，瞭解與服務品質有關的認知與態度，將有助於服務業的改善。林晏州、陳惠美、黃文卿等人 (1997) 進行「國家公園內休閒農園發展型態之研究—以陽明山國家公園竹子湖地區為例」，先行進行遊客問卷調查；再以所研提的方案與國家公園管理人員進行類似於深度訪談的座談會，以期獲得更深入的意見；惟並沒有對訪談之資料進行登錄整理。

### (三) 陽明山國家公園遊園專車計畫過程與成效

遊園專車又稱為解說巴士，為國家公園必備的一項運輸與解說兼具之設備，讓遊客很便利的進行自然資源景觀、歷史古蹟之瀏覽，或是定點觀察與攝影等活動，為國家公園經營不可或缺的設備之一。不少專家學者提出遊園專車可以採行國家公園事業方式，讓民間團體或公、私事業機構來投資經營 (黃文卿, 1995；馮正民等, 1997；黃台生等, 1992)。

陽明山國家公園地近台北都會區，參訪的遊客數量經初步統計，每年幾達 1 千萬人次 (台灣省主計處, 1994)，假日期間國家公園內車水馬龍，對於遊客所亟盼的生態旅遊、自然體驗，往往是一種威脅；對於園區內的資源景觀，亦會形成衝擊，

並已是管理處所面臨最嚴重的問題。黃台生等人 (1992) 進行「陽明山國家公園解說巴士營運規劃」研究時，建議遊園專車營運路線分南、北兩線操作，優先採民間經營之型態；其次成立公營公司或財團法人經營；最後方由陽明山國家公園管理處自行營運。

陽明山國家公園管理處所提出之遊園專車試行計畫，其目標為鼓勵遊客利用大眾運輸工具遊覽園區，減少自用車輛上山，徹底解決陽明山區假日塞車問題，並提高國家公園遊憩品質與自然體驗。實施期間為 86 年 2 月 23 日至 3 月 30 日之間的每一星期日與國定例假日，配合台北市政府公佈之陽明山花季期間進行；在該期間內禁止私人車輛從仰德大道進入陽明山區，並由交通警察在入口處管制交通、加強媒體宣導與遊客勸解。營運方式由台北市政府協助租用中型巴士 12 輛作為遊園專車，自南而北以順時針方向行駛，巡迴繞行於陽金公路及園區內重要遊憩據點。並規劃環狀起訖車站，以陽明山 260 公車總站為起點，沿途經過 12 個靠站：國家公園遊客中心、中興路陽金公路口、竹子湖陽金公路口、101 甲縣道陽金公路口、小油坑、中湖戰備道陽金公路口、冷水坑、擎天崗、冷水坑、松園、菁山路新園街口、中山樓，再回到 260 公車總站，並製作有遊園專車交通站牌。營運時間自每日上午八時至下午四時，每隔十分鐘 (依實際需要酌予調整) 發車乙班。收費方式依照台北市公車收費標準投現 (成人 12 元、學生 10 元、孩童 6 元)，並以每次上、下車乙次為限；或於遊園公車站及遊客中心購買遊園券搭乘，每本 50 元，可於當日內不限次數使用，遊園券並設計可以蓋紀念戳記。由陽管處並先行印製解說摺頁、製作車內解說錄音帶，以說明國家公園保育理念、配合車行地點解說沿線資源與景觀。另外再召開記者會，對報章媒體先行簡介本項計畫的目的與內容。嚴格管制冷水坑至擎天崗的車輛進入，並強制取締違規停車。

依據「陽明山國家公園遊園專車可行性研究」(黃文卿, 1997)，其在遊園專車試車期間的每星期例假日，以問卷調查方式進行遊客滿意度分析，共獲得 119 份有效問卷，結果顯示遊客對於實施遊園專車計畫之整體滿意度，表示以後願意再來使用之比例高達八成五以上，顯示遊客對該項計畫充滿信心，對於車輛設備亦有新鮮感受。再從遊客對於遊園專車之「整體滿意度」與其它影響因素之相關分析結果，顯示遊客對於「出入口交通管制」、「行駛路線安排」、「車輛班次及乘車情形」、「收費情形」等因素，特加重視，並對問卷上所列舉的各項因素形成之原因表示看法；而對於「乘車站設置」、「車上錄音帶解說」、「車上設施與裝備」等因素，則較不在意。再綜合分析遊客一般之意見如次：

1. 交通管制--改善進出交通及停車空間、增加公車客運車輛、加強交通管制宣傳。
2. 站牌設置--站牌標示須清楚、規劃設置遮雨棚。
3. 路線安排--機動隨手招車上車、增加營運班次。
4. 車輛裝備--降低冷氣失靈之情形、車輛太小。
5. 乘車情形--車上太擁擠、避免脫班情形發生。
6. 收費制度--乘車券設計良好。
7. 錄音帶解說--提醒司機開啓錄音帶解說。

### 三、研究方法

#### (一) 深度訪談進行方式

陽明山國家公園遊園專車計畫之推動方式及成效，依據可行性研究，與主管機關、計畫研擬、政策制定、使用者、專家意見等，均有極大的關係（黃文卿，1997）；而有關於「使用者」之一般遊客意見，因已於民國 86 年 2、3 月間的研究之中，進行遊客滿意度與重遊意願問卷調查。本次深度訪談依質性研究理論及參照專家過往進行深度訪談經驗，採取「立意」取樣，選取之樣本觀察體系與遊園專車之推動有關，包括：政策擬定（一人）、經營管理（一人）、專家學者（一人）、專業旅遊人士（一人）、一般遊客（二人）。採用 Patton 的半結構式訪談，由訪問者提供一組提綱挈領的論題，並依引導主題建立一個描述性的架構。訪談內容考量的課題包括：主管（督導）機關、實施單位、目標、功能、相關子計畫（營運計畫、路線規劃、解說計畫、環境維護計畫...）等，並歸納為政策類、管理類、計畫類、感受類、知識類、設施類、環境類與其它等八類。本研究深度訪談半結構式問題大綱如附件（一）。

#### 附件(一)陽明山國家公園遊園專車深度訪談問題大綱

##### (1) 政策類

- 您認為陽明山國家公園發展遊園專車計畫合適否？
- 試談遊園專車與政府即將實施隔週休二日之間的關係？
- 您認為民間機構應否參與陽明山國家公園遊園專車計畫的推動？或是由政府自行辦理較妥？或是讓台北市政府來執行？

##### (2) 管理類

- 您對於陽明山國家公園管理處實施遊園專車計畫有信心否？
- 是否需要搭配相關的交通管制措施？
- 實施遊園專車計畫應該包含多少管理人員？如何分配任務？

##### (3) 計畫類

- 一個完善的遊園專車計畫應包括多少細部執行計畫？應有什麼樣的內容？
- 如何搭配相關解說計畫、節目及設施？
- 如何安排行車路線及遊程？
- 如何引導遊客的乘車秩序？
- 您對於遊園車輛及裝備的看法？
- 要不要收費？如何收費？

##### (4) 感受類

- 如果您是一個遊客，希望獲取什麼樣的遊園專車體驗？
- 過多的車輛行駛及遊客湧入，對於國家公園的環境安寧及遊憩體驗，會造成什麼樣的影響？

##### (5) 知識類

- 乘車賞景的真正體驗應該是如何？
- 遊園專車為遊客帶來什麼樣的旅遊便利性？
- 如何結合遊園專車與生態旅遊？

##### (6) 設施類

- 推動遊園專車計畫是不是需要再興建停車、候車設施？
- 要不要再搭建臨時公廁？
- 要不要改變、增加現有的解說設施？

##### (7) 環境類

- 如何維護環境的整潔？
- 要不要一起響應淨山運動？或是加強執行違規取締？

##### (8) 其它

本研究之深度訪談進行，採焦點團體法（一般遊客二名、專業旅遊人士一名）與個別深度訪談（政策擬定一人、經營管理一人、專家學者一人），並均由研究者自行擔任訪談者，藉由錄音機及作筆記協助深度訪談。在訪談前先行獲得受訪者的同意，同步錄音及記錄訪談重點。在訪談態度與技巧方面，訪談者必須熟悉陽明山國家公園的環境狀況及其遊憩發展目標，深入瞭解推動遊園專車計畫的目的與內容，以及 86 年 2、3 月之間，遊客搭乘遊園專車的一般意見情形。其次，訪談者深諳深度訪談詢問、傾聽、記錄、再詢問...的應用技巧，用尊重與關懷態度與受訪者之間形成共融與中立，達成觀念溝通的互動關係；避免質問態度、避免敏感性問題、避免課題的過份暗示。訪談時程安排，原則上每一次深度訪談時間不超過一小時，以避免彼此之不耐煩與疲倦；並彈性依受訪者之背景類別循訪談大綱之問題作不同時空的選擇性訪談。

採用紮根法中的資料登錄方式，將深度訪談獲得之資料依開放登錄、成軸登錄、選擇登錄三步驟進行分析與歸納。本研究所記錄之開放登錄資料為原始而無條理之文字資料，由訪談者逐一整理歸納為成軸登錄資料，其結果依主要類屬扼要說明如次：

#### 1. 政策類（以政策者、管理者及專家學者為本類問題之主要受訪對象）：

- (1) 遊園專車相當適合於陽明山國家公園內發展，並能便利生態旅遊。
- (2) 週休二日政策確實影響遊園專車的規劃方式。
- (3) 民間機構應參與國家公園遊園專車之營運，並由管理處監督與協辦相關事宜，以減少政府經費支出。
- (4) 台北市政府公車處可以勝任遊園專車之營運；惟最好仍先行由民間機構參與該公車之營運，並善用民間企業能力創造遊園專車商機。

#### 2. 管理類（以政策者、管理者及專家學者為本類問題之主要受訪對象）：

- (1) 由民間機構參與遊園專車之營運，方有足夠之人力、強烈之企圖心及管理經驗；管理處則加強監督，並協辦解說、人員儲訓相關事宜。
- (2) 遊園專車行駛期間，各停車場對私家車加強收費，以誘引遊客多加利用遊園專車來旅遊陽明山國家公園。
- (3) 加強遊園專車營運人員的國家公園保育觀念、資源解說儲訓。

#### 3. 計畫類（以政策者、專家學者、專業旅遊及管理者為本類問題之主要受訪對象）：

- (1) 完善的遊園專車計畫包括營運計畫、解說計畫、環境維護計畫、交通管制措施、旅遊服務計畫與行銷管理等。
- (2) 車上解說服務及行車品質，攸關遊園專車持續營運之契機。
- (3) 車行路線及遊程安排必須根據歷年遊客資料，由管理處及專業人員共同規劃，並避開國家公園保護地帶，以避免不當資源景觀遭受破壞。
- (4) 充足的車輛班次會降低不當的車行秩序；惟根本之道在於灌輸遊客正確的排隊乘車觀念與公德心。
- (5) 車輛裝備以透光車頂、大窗戶最佳；尚可依氣候狀況用自然風取代冷氣；徹上裝備不必太豪華，舒適即可；絕對禁止吃食及抽煙；規劃設置資源解說海報及遊程路線說明圖。
- (6) 落實使用者付費之原則，對遊客收取搭乘費用；套票之設計考量家庭優待式、一票到底優待式；費用以一般公車 1.5-2 倍的價格為公平原則。

4. 感受類 (以遊客、專業旅遊及專家學者為本類問題之主要受訪對象):
  - (1) 搭乘遊園專車與一般公車必須有不同的感受, 可以從車內解說設備、整個遊程解說安排、車行路線規劃襯托出其特色。
  - (2) 真正的遊園專車體驗為: 觀賞國家公園自然綠色景緻、感受心靈潔淨、進行社交、享受孤寂、輕鬆健身等。
  - (3) 安全乘車為遊園專車成功必要條件; 駕駛技術必須慢行、小心而不超速、搖晃。
5. 知識類 (以遊客、專業旅遊、管理者及專家學者為本類問題之主要受訪對象):
  - (1) 遊園專車對於非開車族及隔週休二日政策之後的外縣市遊客, 將帶來更多的旅遊便利性; 但是必須注意路線規劃、班次安排、車上解說設備及一般旅遊時間的配合。
  - (2) 必須再加強國家公園生態旅遊觀念的宣導, 並結合納入遊園專車車行路線規劃↔下車步行探景的遊程安排之中。
6. 設施類 (以遊客、專業旅遊、管理者為本類問題之主要受訪對象):
  - (1) 候車站牌設置實有其必要, 並依停車地點需要加設垃圾桶、解說牌。
  - (2) 現在的公共設施已相當多, 無須再行增設過大的停車場、公共廁所、服務站及休憩亭, 以符合國家公園的自然優美及簡約形象。
  - (3) 仍須加設屬於遊園專車遊程安排有關之解說牌示及軟體解說設施 (自導式摺頁、解說手冊)。
7. 環境類 (以專業旅遊、管理者、遊客為本問題之主要受訪對象):
  - (1) 除了呼籲大眾一起來維護國家公園環境整潔外, 別無他法。非不得已, 方用警察、巡山員的力量來取締。
  - (2) 配合遊園專車計畫, 由管理處提出一套有效的環境維護企劃案, 並持續 (每二、三月) 辦理淨山活動。
  - (3) 在遊園專車附屬品中, 發行環保袋、摺頁等能抒發遊客愛山、淨山情操的物品。再以前民國 86 年所進行之遊客對於陽明山國家公園實施遊園專車計畫整體滿意度問卷調查結果, 與本研究深度訪談成軸登錄資料 (括壺內之文字) 相比較:
    1. 出入口路段交通管制—宣導不足、停車空間不足、轉接車輛不足。(需強化交通管制及違規停車拖吊措施、採用園區內停車場高收費措施以提高遊園專車乘車意願。)
    2. 行駛路線安排—不能隨手招車、站牌不足。(管理處會同專業人員規劃遊園專車路線、應參考歷年遊客需求資料、行車路線避開資源保護地帶、車行安全之第一考量。)
    3. 車輛班次及乘車情形—班次不足、車上太擁擠、脫班情形嚴重。(車輛已經很充足、提昇遊客公德心及加強國民環境教育。)
    4. 收費情形—均表支持。(一定要收費、採套票設計、採 1.5-2 倍之公車收費。)
    5. 乘車站設置—標示不清楚、沒有遮雨棚。(應設置乘車站牌、適當配置垃圾桶、依需要設置遮雨棚及停車空間、無需再增設過大的公共設施—廁所、服務站或休憩亭。)

6. 車上錄音帶解說—司機沒有播放, 顯示不滿意者眾。(車上搭配資源景觀解說海報及遊程海報、裝設錄影帶視訊設備、進行車輛營運人員之解說員儲訓計畫。)
7. 車上設施與裝備—車窗設計不良、車輛太小、座位不足。(設計透天車罩、設計大型窗戶以利視線、中型車較安全、車內舒適即可與不須冷氣、重視國家公園自然感受、不可以在車上吃食及抽煙。)

#### 四、結果與討論

本研究從文獻探討得知質性研究與深度訪談的理論基礎及其技巧應用, 能針對特定課題與特訂人士進行深入的探討、研究, 以與一般統計量化研究的資料產生互為應用之功能。尤其是深度訪談的資料收集方法, 擅用詮釋學的文法、心理操作方法, 再經驗受訪者的心智過程; 採用紮根理論中的資料登錄 (coding) 三步驟: 開放登錄、成軸登錄、選擇登錄, 讓資料的獲取與分析歸納結果, 來建構理論, 其過程值予進一步探討與演練。

以陽明山國家公園推動遊園專車計畫作為深度訪談技巧應用之場所, 雖然其並非屬特定而無可取代之課題; 但是若由參與遊園專車規劃管理的特定人士來補充相關意見, 對於一般戶外遊憩研究常採用的遊客意見調查結果, 應有相輔相成之效。

在進行深度訪談的過程中, 焦點團體訪談的遊客與旅遊者, 充滿著對遊園專車的期待與關懷態度, 因此所持的意見特加注重行車安全、解說內容與交通便利性。進行個人深度訪談的專家、管理者與政策者, 則讓人感覺其專業、積極、注意細節與帶些憂心情懷。大致而言, 每一個受訪者均配合訪談者的要求進行; 而訪談者亦必須用共融與中立的態度面對受訪者。

本研究經分析綜整過程, 獲得最後選擇登錄資料如下:

- (一) 國家公園遊園專車計畫為政府重要的遊憩政策之一, 並須與隔週休二日之政策配合, 以提供來自台北都會區及以外不同縣市地區遊客良好的遊憩體驗。
- (二) 優先獎勵、鼓勵民間企業機構參與遊園專車計畫的營運, 並由管理處協助其營運人員解說訓練、路線規劃、解說節目規劃、遊程設計等。
- (三) 國家公園遊園專車營運成功與否, 端賴遊客滿意度、解說節目設計及交通管理等因素。
- (四) 成功的國家公園遊園專車計畫, 應包括能實施之子計畫: 營運計畫、解說計畫、環境維護計畫、交通管制措施、旅遊服務計畫與行銷管理等。
- (五) 遊園專車收費制度的建立及套票設計方式。
- (六) 加強宣導資源保育、生態旅遊、環境維護觀念及乘車排隊公德心。
- (七) 在搭乘遊園專車的過程中, 獲取觀賞國家公園綠色景緻、感受心靈潔淨、從事社交、享受孤寂、輕鬆健身等體驗。
- (八) 並不需要再增設大規模的遊憩設施及公廁、停車場等, 僅需加強站牌、解說牌及相關解說軟體之規劃設計。

(九) 配合遊園專車的路線，持續辦理國家公園淨山活動。

(十) 適當的車速以維護乘車安全及遊憩體驗。

## 五、結 論

(一) 綜合本研究質性研究與深度訪談之理論探討、實際操作結果，獲致結論如下：

1. 善用質性研究的理論及方法，能助益於量化研究中特殊事項心理層面更深入的探究，並以深度訪談的技巧來協助一般遊客問卷調查資料的深度與可信程度。
2. 從陽明山國家公園推動遊園專車計畫的深度訪談中，獲致一些特定人士對於政策、計畫、管理、設施、體驗、環境與知識等，相當中肯的意見；再與遊客滿意度問卷調查之量化資料相比較，歸納出有關遊園專車計畫實施之重要注意事項，其可以提供作為陽明山國家公園管理處進行該項計畫之參考。

(二) 有鑑於質性研究與量化研究資料之互用、比較方式，雖有理論上的說明；對於在遊憩研究領域中的實際操作，難以尋獲較具體的案例。檢討本研究的進行過程，謹建議未來的研究方向如下：

1. 深入探討質性研究與量化方法相互配合的方式，並以深度訪談法的技巧，在休閒遊憩的領域中進行實證研究。
2. 陽明山國家公園遊園專車計畫的推動，既經公認為一項良好且有信心的政策，爾後仍須嚴格監督其營運過程，並持續進行有關使用者（遊客）、管理者（民間機構）、監督者（管理處）三者之間的關係與意見探討研究。

## 六、引用文獻

- 內政部，1995。陽明山國家公園計畫第一次通盤檢討，內政部，台北。
- 內政部，1996。營建白皮書，內政部營建署，台北。
- 台灣省政府主計處，1994。陽明山國家公園遊憩區遊客數量調查研究報告，陽明山國家公園管理處，台北。
- 江文瑜，1997。口述史法，胡幼慧（主編），質性研究，249-270頁，巨流圖書公司，台北。
- 林晏州、陳惠美、黃文卿，1997。國家公園內休閒農園發展型態之研究—以陽明山國家公園竹子湖地區為例，國家公園學報，7(1-2): 53-69，內政部營建署，台北。
- 吳芝儀、李奉儒譯，1995。質的評鑑與研究，桂冠圖書公司，台北。
- 胡幼慧主編，1997。質性研究—理論、方法及本土女性研究實例，巨流圖書公司，台北。
- 胡幼慧，1997。轉型中的質性研究--演變、批判和女性主義研究觀點，胡幼慧（主編），質性研究，7-26頁，巨流圖書公司，台北。

- 胡幼慧，1997。父系社會下的母女關係探討，胡幼慧（主編），質性研究，355-362頁，巨流圖書公司，台北。
- 胡幼慧、姚美華，1997。一些質性方法上的思考，胡幼慧（主編），質性研究，141-158頁，巨流圖書公司，台北。
- 胡幼慧，1997。質性研究的分析和寫成，胡幼慧主編，質性研究，159-172頁，巨流圖書公司，台北。
- 胡幼慧，1997。多元方法--三角交叉檢視法，胡幼慧（主編），質性研究，271-288頁，巨流圖書公司，台北。
- 范麗娟，1994。深度訪談簡介，戶外遊憩研究，7(2): 25-36，中華民國戶外遊憩學會，台北。
- 徐宗國，1997。紮根理論研究法，胡幼慧（主編），質性研究，47-74頁，巨流圖書公司，台北。
- 黃文卿，1995。台灣地區國家公園事業發展之探討，東亞生態旅遊及海峽兩岸生態保育研討會論文集，中華民國國家公園學會，台北。
- 黃文卿，1997。陽明山國家公園遊園專車可行性之研究，內政部營建署，台北。
- 黃文卿、林晏州，1997。陽明山國家公園遊園專車遊客滿意度影響因素之分析，戶外遊憩學會（編），1997 休閒、遊憩、觀光研究成果研討會-景觀遊憩資源，217-244頁，田園城市文化事業公司，台北。
- 黃台生、黃敏捷、廖雄明、陳道龍、黃西園，1992。陽明山國家公園解說巴士營運規劃，中華民國道路協會，台北。
- 馮正民、曾平毅，1997。陽明山國家公園事業收費與管理可行性評估調查，中華民國都市計劃學會，台北。
- 陽明山國家公園管理處，1996。陽明山國家公園遊園專車試行計畫，陽明山國家公園管理處，台北。
- 楊國樞，1989。科學研究的基本概念，楊國樞、文崇一、吳聰賢、李亦園（編），社會及行為科學研究法，第一章，2-36頁，東華書局，台北。
- 郭淑珍，1994。女性照護行業—居家看護工，胡幼慧（主編），質性研究，347-354頁，巨流圖書公司，台北。
- 畢恆達，1997。詮釋學與質性研究，胡幼慧（主編），質性研究，27-46頁，巨流圖書公司，台北。

## The Theory and Technique of In-depth Interview : A Case Study of Shuttle-Bus in Yangmingshan National Park

Wen-Chin Huang<sup>(1, 3)</sup> and Yann-Jou Lin<sup>(2)</sup>

(Manuscript received 24 September 1998 ; accepted 28 October 1998)

**ABSTRACT:** The in-depth interview, by means of conversation with some representatives, is one of the qualitative research methods that have made great achievements on the studies of feminist, society and cultural differentiation. According to researches, the in-depth interview can be divided into three methods: (a)informal conversational interview; (b)general interview guide approach; and (c)standardized open-ended interview. The issues of interview include experience and behavior, opinion and values, feeling, sensory, knowledge, personal background and demographic. Concerning a successful in-depth interview, experienced and well-prepared interviewers and proper sampling of representatives are required. Finally code all the quotation or the whole transcription by means of grounded theory.

The case study of in-depth interview on shuttle-bus program in Yangmingshan National Park, is trying to find the unique and different opinions from some comprehensive samples, including the policy makers, park managers, planners, experienced tourists, and ordinary tourists. The issues of interview relate to tourism policy, park management, plan, tourists' experience, facilities, and the environment. The results of the study show that high percentage of the interviewees support the shuttle bus program in Yangmingshan National Park. Their improvement suggestion aims at: (a)well-designed ecotour in national parks for two-day weekend; (b)the participation of NGO (Non-government Organization); (c)reducing further construction; and (d)safety, etc..

**KEYWORDS:** Qualitative Research, In-Depth Interview, Shuttle Bus, Grounded Theory.

## 七家灣溪河床棲地改善之試驗研究

段錦浩<sup>(1)</sup>、連惠邦<sup>(2)</sup>、葉昭憲<sup>(3, 4)</sup>

(收稿日期：1998年8月5日；接受日期：1998年11月26日)

### 摘 要

由於稀有動物保育意識逐漸受重視，政府乃將國寶魚櫻花鉤吻鮭復育列為重點計畫，其中又以防砂壩阻礙魚類迴游路線的問題需迫切解決，雖曾有魚道之設計，但並不成功。本研究為瞭解防砂壩改善成滯洪壩後，對棲息環境之影響及其改善效果，故利用室內水工模型試驗針對河床深槽線形成以及泥砂輸出歷線進行觀測。根據試驗之結果，本研究認為以拆除部分壩體作為恢復河川魚類生態棲地環境之作法，對溪流安定及泥沙輸移均未造成激烈之衝擊，具有相當的可行性。若以不同拆除型式及拆除方式進行改善工程後，壩體上下游之坡度增率、淘刷深度、深槽形成、排沙增率及泥沙濃度增率等河床變化為考量因素，本研究認為最佳之改善方式為分次將雪山溪四號防砂壩改造成具梯形開口之滯洪壩。根據水文條件及櫻花鉤吻鮭之生物特性，本研究建議最適當之施工時間應為梅雨季來臨前三、四月份。

**關鍵字：**櫻花鉤吻鮭、河床棲地改善、滯洪壩、模型試驗。

### 一、前 言

在日據時代，日人於民國 27 年曾將櫻花鉤吻鮭列為天然紀念物，規定在此魚生存範圍 300 公尺內，禁止砍伐林木及變更地形，當時魚類分布，舉凡有勝溪、雪山溪，士家灣溪迄梨山附近，均有其蹤跡，而目前卻僅於武陵農場附近七家灣溪及雪山溪，但在此二溪流中，共有壩高在 5 公尺以上之防砂壩十一座，而且均積滿砂石，櫻花鉤吻鮭絕無可能越過，所以這些防砂壩已將其生存區域切割成十餘個分離區域，不但減少彼此間交配機會，對維持櫻花鉤吻鮭基因之多樣性有妨礙，也容易使各地區分立的族群遭到絕滅的危機(林曜松、梁世雄，1990)。

根據林曜松、梁世雄(1990)之研究，有關鮭、鱒魚類良好生存條件應包括：低水溫(16°C 以下)，高溶氧(6ppm 以上)，水量充沛，覆蓋充分，無脊椎動物數量豐富，無污染與底質適於產卵、孵化及護育。而影響其生存的人為因素計有：火災、森林的砍伐、不良的農耕、過度放牧、污染、開礦、水災、人為或自然的乾旱、築壩、游淤泥

1. National Park Department, Construction and Planning Administration, Ministry of Interior. 15F, No.333 Sec.2 Dun-Hwa S. Rd., Taipei 106, Taiwan, Republic of China.

2. Department of Horticulture, National Taiwan University, Taipei 106, Taiwan, Republic of China.

3. Corresponding author.

1. 國立中興大學水土保持系，台中市 40227 南區國光路 250 號。

2. 私立逢甲大學水利工程系，台中市 407 西屯區文華路 100 號。

3. 私立逢甲大學土地管理系，台中市 407 西屯區文華路 100 號。

4. 通信聯絡員。