

“QQ”访谈法: 现场访谈法的一个有益补充

辛朋涛 段兆兵

【摘要】

通过QQ平台获取所需要的信息,是最近我们在一项心理调查中尝试采用的访谈方法。这种新的访谈方法是访谈原理与网络技术相结合的产物。QQ访谈法的运用,在客观上,补正了面对面的现场访谈法的不足之处。本文结合我们实际运用QQ访谈法的体会,试就QQ访谈法的优缺点及应注意的问题等作一简要的论述,以期这种新的访谈方法得到进一步的推广。

【关键词】 QQ访谈法; 现场访谈法

【中图分类号】 G40-034

【文献标识码】 B

【文章编号】 1009-458x(2007)04-0072-03

一、QQ访谈法的运用背景

通过QQ平台获取所需要的信息,是我们在最近一项心理调查中尝试采用的访谈信息收集方法。QQ访谈法,顾名思义,就是利用QQ平台来了解访谈对象的情况,获取访谈对象的第一手资料。这种新的访谈形式是访谈原理与网络技术有机结合的产物。QQ访谈法的运用,在客观上起到了补正面对面的现场访谈法的不足之处。下面结合我们运用QQ访谈法的体会,论述QQ访谈法的优缺点及应注意的问题等。

“QQ”,原名OICQ,是一种即时聊天工具。借助这个工具,个人电脑在连线状态下,透过一个小视窗能与他人对话。“OICQ”的名称是英文“ Oh, I Seek You ”或“ I See You ”的音译,网友简称其为QQ。从类型上划分,QQ可分为纯文本和语音聊天两种形式。纯文本聊天,主要是通过电脑打字的方式收发信息,聊天效果主要取决于交流双方打字的速度及准确程度,优点在于能保留聊天记录,在当事人需要时,还可对聊天记录进行复制;语音聊天则主要借助麦克风向对方传递语言信息,类似于我们平时打电话。采用语音聊天,可使表达和理解更容易,排除了使用单一的文字方式聊天时,用自己的语气和理解方式来读对方打出来的字时的误解。而且,语音聊天在

单位时间内接发的信息要远远超过纯文本方式,不足之处是语音信息稍纵即逝,若要保留则需要录音设备。至于视频聊天,它不是一种可独立存在的聊天方式,要与纯文本或语音的方式相结合。

由于QQ平台在语言交流方面的独特优势,目前,QQ注册账户超过4.3亿^[1]。但遗憾的是,多数人主要利用QQ平台“消遣”或“交友”,且使用的主体以年轻人为主。这一现象促使我们不断思考这样一个问题:难道QQ平台就不能在其它方面有所使用吗?为什么至今没有运用QQ平台进行访谈的先例呢?之所以科研人员较少运用QQ平台实施访谈的可能原因在于,一方面科研人员“无意识”利用网上聊天这种交流方式。传统上的访谈法往往是“被奉为经典并罩上传统、忠实和历史的光环,因此往往成为对于今天的束缚。”^[2]另一方面一些科研人员可能对网上聊天存有偏见。多数科研人员虽然也通过网络来获取必要的科研资料,但他们对网络聊天的态度是谨慎的,有的甚至偏激地认为网上聊天是“废话连篇,浪费时间。”很清楚,一些科研人员对网上聊天的态度有点偏激,这种态度不但会影响到其他人对网上聊天这种交流方式的公正评价,而且阻碍了QQ平台用于科研的机会。的确,在当今的科学研究领域,鲜有人运用QQ平台进行访谈。我们没能发现此方面的文献。其实,这不但导致了网络资源的浪费,而且延缓了新技术在科研中的应用。

二、QQ 访谈法的优缺点

毋庸置疑,QQ平台是一把“双刃剑”。虽如此,“是否运用它”的主动权掌握在我们自己的手中。所以,我们每个人,包括科研人员,都应该极力利用网络之“长”来补己之“短”,而不应采取单纯的否定态度,这样才是对QQ平台的正确态度。同时,传统的现场访谈法先天存在的一些缺陷也需要得到合适的弥补。正是带着这样的思考,我们在一项关于教师教学动机的研究中尝试利用QQ平台作为访谈的主要媒介,从而革新了访谈的方法,也在很大程度上实现了调查者与被访者的利益双赢。

具体来说,运用QQ访谈法有以下的优点:

1. 能获得较多的实情。在传统的现场访谈法中,被访者常因怀疑调查者的动机,存有较大的“戒备心理”,对素不相识的来访者常不敢透露真情,或因无意误解、其他人在场、调查者访谈技巧不佳等原因而造成信息的失真。在QQ式访谈中,由于调查者与被调查者不是活生生的直接接触,这就在较大程度上避免了被访者的“戒备心理”,可得到较为真实的信息。另外,QQ式访谈对调查技巧的要求也没有现场调查法那样高,而且排除了他人的“干扰”,尤其是,在调查者作了诸如“我们的访谈仅用于科研的目的,与个人前途、政绩等无关,所以请您谈出自己的真实想法,反映出真实的信息”之类的说明后,绝大多数匿名的被访者也愿意透露“真情”。心理学的研究已证实,在匿名的情况下,个体犹如戴着面具的人,容易去个性化,表现出真实的自我。

2. 访谈可以灵活安排。QQ式访谈减少了时间、地点因素对访谈的限制,交流双方可以在彼此方便的任何时候、任何有Internet连接的地点进行交流,这是现场访谈法所不具备的优点。运用QQ式访谈,一般不会像现场访谈法那样容易打扰被访者的工作或休息,从而引起被访者的抵触情绪。而且没有“第三者”在场,不用担心第三者“泄密”。除此外,QQ式访谈允许交流双方控制交流进程,它克服了面对面交流的障碍,允许交流双方有充分的时间反应,这样就避免了现场访谈那样“提了问题后就要求马上回答”的紧张,从而有效地保证了访谈的质量。

3. 易于选取被访对象。理论上讲,在现场访谈中,访谈者也可以自主地选择被访对象,但由于被访者常有“时间冲突”、“利益顾虑”等的干扰,并非都

愿意接受访谈,因而,尤其在对单位中的个人实施访谈时,调查者接触的对象大都是领导指派的访谈对象,这些人要么是工作中的“能手”,要么是尽说“赞扬话”的领导“关系人”(即与领导关系亲近的人)。访谈这样的对象,虽也可得到一定的信息,但得到的信息则主要是“一边倒”的正面信息,这显然与我们“了解问题、解决问题”的研究初衷存在较大的距离。现场访谈在选择访谈对象上的局限性显而易见,而运用QQ式访谈法就可较好避免此类事情的发生,因为调查人可以根据调查对象自愿提供的QQ号码自主选择被访的对象,而与领导无涉,当然,这里说的“自主选择被访对象”也要以对方自愿为前提。

4. 时间、金钱的消耗相对较少。一个明显的事实是,运用QQ访谈法,调查者与被调查者不必在宾馆住宿,不必在旅途上长时奔走,而只需要在网吧或办公场所、家中花上少量的上网费即可。如果是“包月用户”或局域上网,花费就更少。可见,QQ式访谈不但可为调查者赢得更多的自主时间,同时也减轻了经济上的负担,更不用为住宿、坐车等事宜而发愁。

5. 可以真实、完整地保留访谈记录。无论是纯文本聊天,还是语音聊天都可以以不同的方式保留访谈记录。访谈记录,对调查者来说是非常重要的,因为这是调查人进行质化分析的原材料。在现场访谈中,为了得到这样的记录,调查者不得不匆忙记笔记或者谨慎录音,但其效果远逊色于QQ式访谈留下的记录。特别是,现场记笔记或录音易引起被访者的戒备心理,被访者由于害怕给调查者留下证据,不但在说话方面小心翼翼,而且往往会言不由衷或言犹未尽。然而,通过QQ式访谈留下的记录则有力避免了这种弊端的出现,因为被访者不但看不到调查者手中的笔或录音设备,也不存在调查人身份、地位、技巧等因素的影响。而且,QQ式访谈记录的内容也比较清晰,不需进行较多的文字整理。

QQ访谈法的优点的确很多,但它也存在自身的局限性。它的局限性突出表现在:访谈的对象并不广泛。热衷于QQ的人,绝大多数是十七、八岁至二十七、八岁的青年人,虽然也有三十几岁的人,但只占少数部分,五、六十岁的人则凤毛麟角。我们调查的结果也支持这一点,在接受我们问卷调查的1266个初中教师中,有QQ号的为144人,约占总人数的1/9,平均年龄在26岁左右,其中男、女教师约各占

一半。由于QQ访谈的对象比较年轻,而较少涉及中、老年人,这就使得访谈所得信息有一定的局限性。我们知道,针对一些涉及整体的研究,比如,要研究教师教学的动机,仅了解年轻教师的动机是远远不够的。尽管可以通过与年轻教师的对话了解其它年龄段教师的动机特点,也可对其它年龄段的教师动机特点作某种程度的推测,但推测毕竟是推测,不能完全代替真实,这就要求QQ访谈法与现场访谈法适当结合。简言之,倡导QQ访谈法并不意味着摒弃现场访谈法,相反,要做到二者的优势互补。

三、QQ访谈法的实施要旨

如何运用QQ式访谈法呢?运用QQ访谈法应注意哪些问题呢?根据我们的经验,要发挥QQ访谈法的优势,筹划准备显得十分重要。不管QQ访谈法如何好,如果不去充分地准备和筹划,QQ访谈法的优点也难以发挥。正如苏霍姆林斯基所言,“有一套很精致的钳工工具。它们都放在那里,各有各的位置,各有各的用途。可是,当人的手还没有接触它们的时候,所有这些工具是什么呢?是一堆金属而已,只有到了匠师的手里,才能变成工具。”^[3]QQ访谈法也是如此,我们只有做好了充分的准备,并对方方面面的问题都作了周密的思考,才能发挥出QQ访谈法的优势。

在QQ访谈中,需要注意以下几个方面的问题:

第一,获取被访者的QQ号码。知晓被访者的QQ号码是进行QQ式访谈的首要环节和关键,而这一工作与问卷调查相结合最为简便、省事。一般而言,在有访谈调查的研究里大都有问卷调查,问卷调查采集的信息主要偏重于量化处理,访谈调查采集的信息则主要侧重于质化分析。由于问卷调查与访谈调查在研究中具有互为依存性,因而我们可以在设计问卷时把要获取的QQ号码信息作为一个填写项让调查对象填写,比如,可用“您的QQ:_____”的形式。通过这种途径,我们就可轻易地取得调查对象的QQ号码。

第二,设计好访谈提纲。与现场访谈一样,访谈提纲的准备也是不可或缺的工作。准备访谈提纲的好处在于:能使访谈内容集中反映所要了解的问题,不至于使访谈偏离谈话的中心。不可忽视的是,设计QQ访谈提纲时,访谈提纲中所提的问题最好与问卷调查的内容相一致,因为访谈内容更多是对问卷调查

信息的进一步说明。

第三,约定好访谈的时间。一般应不影响被访者的工作或学习,更不能打扰被访者的休息。在访谈时间的确定上,我们应尽量尊重被访者的意见。可通过打电话的方式与被访者进行约定,也可通过聊天方式确定正式的访谈时间。

第四,要根据情况选用合适的聊天类型。在时间相对宽松的情况下,我们可选用纯文本聊天的方式。这种聊天方式虽说费时较多,但有留下聊天文字记录的好处,省却了调查人再度整理聊天原始内容、使其“文本化”的麻烦。但是,并非每个被访者的时间都很宽裕,也并非每个被访者都有很好的“耐心”,尤其是调查者想了解被访者更加详细的信息时,通过文本聊天的方式就更显得心手不一、速度太慢。所以在被访者公务繁忙或需要深度访谈的情况下,选用语音聊天的方式比较适宜。虽有设备和事后整理的烦琐,但借助这种聊天方式速度特快,具有极好的语音效果,可代替长途电话,能最大限度地从被访者那里获取信息。另外,在调查者与被访者建立了良好的关系时,为了增强可视化效果,还可以进行视频聊天。

最后,要掌握提问的技巧。调查者所提问题务求简明、通俗,反映实质。具体的提问通常有三种方法:(1)直接法:即直截了当地提出一个问题让对方回答;(2)间接法:问的是甲方面,实际想了解乙方面;(3)迂回法:即从不同的侧面了解一个实质性的问题。究竟运用何种提问方法,要视具体的情况而定,不能死搬硬套。

总之,随着计算机的逐步普及,越来越多的人会参与到网上聊天的队伍中来,这里面不但有年轻人,还应有一定数量的中、老年人,应该说,QQ访谈法的前景是广阔的。我们坚信,在未来,QQ平台用于科研的机会将会逐步增多。

[参考文献]

- [1] 腾讯首页 EB/OL . <http://www.tencent.com/about/about.shtml>.
- [2] 马斯洛著,许金声译. 动机与人格[M]. 北京:华夏出版社,1987.
- [3] 苏霍姆林斯基,杜殿坤译. 给教师的建议[M]. 北京:教育科学出版社,1984.

收稿日期:2006-10-09

作者简介:辛朋涛,博士生,西北师范大学教育学院 730070。

段兆兵,副教授,博士,安徽师范大学教育科学学院 (241000)。

责任编辑 池塘