

第三章 研究設計

本章內容包括四個部份，第一部份根據研究動機、目的，在經過文獻探討整理後，具體建構出研究問題；第二部份為研究方法，說明質化研究的取向及本研究採取質化研究的理由；第三部份為資料蒐集方法與過程，敘明本研究採取文件分析法並輔以導引式訪談的理由及做法，同時具體說明訪談對象的選取考量及範圍；第四部份則指出研究者在本研究中的角色與可能影響，並納入研究信、效度的說明，據以建立研究嚴謹度。

第一節 研究問題

從第二章的文獻探討可知，身心障礙者就業轉銜必須根據障礙者個別化生涯發展需求，結合家長參與、案主自我決策，以跨專業、跨機構團隊方式，整合教育、勞政、衛政及社會福利等服務體系，提供其完整、接續性的服務，使其得以在社區中扮演獨立的成人角色，包括工作適應、維持家庭、適當參與社區、擁有滿意的個人社會關係等。然根據林幸台（2002）關於高職特教班學生轉銜服務運作現況之調查研究顯示，學校行政人員、教師、家長與機構人員對於轉銜服務雖有共同理念，但普遍認為目前實施狀況不盡理想，尤其家長、機構人員對於服務現況的瞭解和評價與學校人員之間顯有落差。

國內近幾年對於轉銜服務開始有較為制度化的規定，即是希望各縣市政府能更積極主動的介入，盡早協助身心障礙者順利銜接其未來職業生涯發展，開發自立、融入社區與貢獻社會的潛能。不過，研究者在擔任高雄市身心障礙者就業轉銜個案管理員近 3 年的工作期間卻還是深感業務推展窒礙，在與個案接觸的過程中也多少能體會身心障礙學生離校轉銜時的困難與家長的壓力，讓人不禁想知道，高雄市現今公部門的就業轉銜服務機制究竟能否為身心障礙學生職涯發展提供一個有效的轉銜協助？這不僅應從制度面及執行面去檢討，也涉及了個案和家人切身的經驗和主觀感受，是量化的服務績效所無法呈現的。因此，本研究所提出以下問題：

1. 目前高雄市高中職身心障礙畢業生就業轉銜服務提供了什麼樣的服務內容？執行績效如何？
2. 現行高中職身心障礙畢業生就業轉銜服務政策內涵為何？高雄市身心障礙者就業轉銜服務體系如何運作？是否達成資源整合的轉銜服務輸送？
3. 高中職身心障礙畢業生及其家庭在就業轉銜過程中的感受和需求為何？接受過

哪些服務？又對現行的服務內容抱持何種看法和期待？

4. 作為身心障礙者成人生涯轉銜的重要環節，高雄市身心障礙高中職畢業生就業轉銜服務有何待改進之處？

第二節 研究方法

質化研究是透過對真實世界的自然情境做觀察，經由現場參與者的觀點、予以歸納分析，並配合對情境脈絡的覺察，來保持研究事物的開放性，進而探討在情境中的人與人、人與事的暨動關係與影響。此外，Patton (1996) 提出五個適用質性研究的條件：1. 進入一個不熟悉的社會系統時，2. 在不具控制性和正式權威的情境中，3. 在低度的觀念概化和學說建構的背景下，4. 描述複雜的社會現象，需要當事人的主觀理念或實際參與者客觀印象的表現時，必須由其在毫無阻礙的情形下詳細陳述，才能呈現出相對客觀的事實，5. 適用於定義一個新概念或形成新假設 (Patton, 1996, p.44; 簡春安、鄒平儀, 1998)。

本研究主要係採取質化方法進行，其原因如下：

- 一、就研究主題而言，身心障礙者就業轉銜服務不論在國內外都屬於新近而發展快速的領域，尤其國內對於轉銜服務業務尚在萌芽階段，從早期由學校各自結合鄰近身心障礙社團資源協助畢業學生離校轉銜，到中央正式訂定法規要求各縣市主管機關整合資源與統一轉銜流程，其實際執行運作上仍未臻成熟，在這方面的相關研究屬於低度概念化的領域，尚未有具體針對就業轉銜政策執行之整體層面予以討論者，因此希望透過質化方法來進行探索性研究，以增進資料蒐集的豐富性與深度。
- 二、研究焦點方面，本研究目的之一是希望深入探究身心障礙高中職畢業生轉銜過程中的需求、接受轉銜服務的經驗與看法，這是一種動態的感受表達，會因學生個人與家庭的資源、主觀認知與期待而有所不同，唯有透過對當事者對於身心障礙者畢業轉銜服務的需求與生涯發展價值進行探索與釐清，方能獲得深刻的瞭解，而質化方法尤其適合於在自然情境中探討當事人對事件的看法與意義。

第三節 資料蒐集方法與過程

一、資料蒐集方法

由於研究者自 92 年至今擔任高雄市勞工局就業轉銜個案管理員一職，直接執行

就業轉銜服務業務，對本研究而言，採取的是參與觀察研究中「參與者的觀察 (participant-as-observer)」(Jorgensen, 1999)，除了以「公開的研究者」身份參與研究場域中的活動進行，並經常與工作夥伴，如督導、公私立機構就服員、學校職輔員等進行日常討論，以獲得與研究主題相關的重要訊息之外，另外為了避免過於主觀，並期使研究內容完整，對於研究對象資料的蒐集亦採取多元化方法進行：

1.文件分析法

在政策研究的過程中，次級資料分析常扮演關鍵的技術環節，可先提供研究者關於政策執行狀況的瞭解與說明。以本研究而言，有許多資料是透過執行單位間書面往返傳遞或紀錄而來，如連結或轉介直接服務單位時的協調過程、擬定職業重建計畫前的評估與計畫執行追蹤、政府機關對於政策的檢討內容等，個案未必能全面而直接的覺知，卻有助於研究者呈現研究主題的樣貌並作為深入探究的基礎。因此，本研究擬採取次級資料分析，所蒐集的資料將來自有關機關與學校的公文、網頁內容、會議紀錄、年度計畫與工作報告等，以針對高雄市辦理就業轉銜業務之組織架構、資源體系與運作流程等部份探討其現行做法的利弊得失。

同時，本研究亦針對高雄市 93 年度高中職身心障礙畢業生就業轉銜執行成果進行描述統計分析，以統整實際服務內容，並對接受服務對象有一概括性瞭解。分析來源為 63 名個案之服務檔案文件，以自訂之「個案就業轉銜服務情形檢核表」進行檢核分析，檢核表及重要表件格式詳如附錄 2-1 及 2-2，而服務檔案中至少包含：

- (1) 就業轉銜基本資料表：由學校於學生畢業通報時登載於教育部特教通報網，供後續銜接單位下載閱覽，內容包括學生基本資料、曾接受過的服務紀錄、現況能力分析、轉銜需求及服務建議。
- (2) 申請者晤談表：於開案晤談時使用，除學生基本資料、家庭狀況、職業有關經驗、工作特性初步評估外，尚可視需要增加家長意見調查表或案主增強問卷，以釐清家長、重要他人對學生職業生涯發展之期待，或協助就服員實施工作訓練時運用適當增強策略。
- (3) 案主職業重建計畫表：依據就業轉銜資料、晤談紀錄、職業輔導評量報告等內容，以生態評量觀點，摘述其轉銜需求、工作能力、溝通能力、工作人格、情緒行為表現及生活支持狀況，並連結適當資源，建立職業重建目標與期程。
- (4) 案主服務記錄表：紀錄每一筆晤談、資源聯繫、服務追蹤之日期、內容與結果。
- (5) 案主轉介表：於轉銜派案、轉介或通報時使用，包括派案予直接服務單位提供後續服務，將有多重問題個案轉介至社政成人個案管理中心，或依個案就業意願轉介其它縣市政府勞工局，以及符合結案標準而通報社會局等情況。

63 名個案中以智能障礙者居多，其障別、畢業班別分配比例圖示如下。

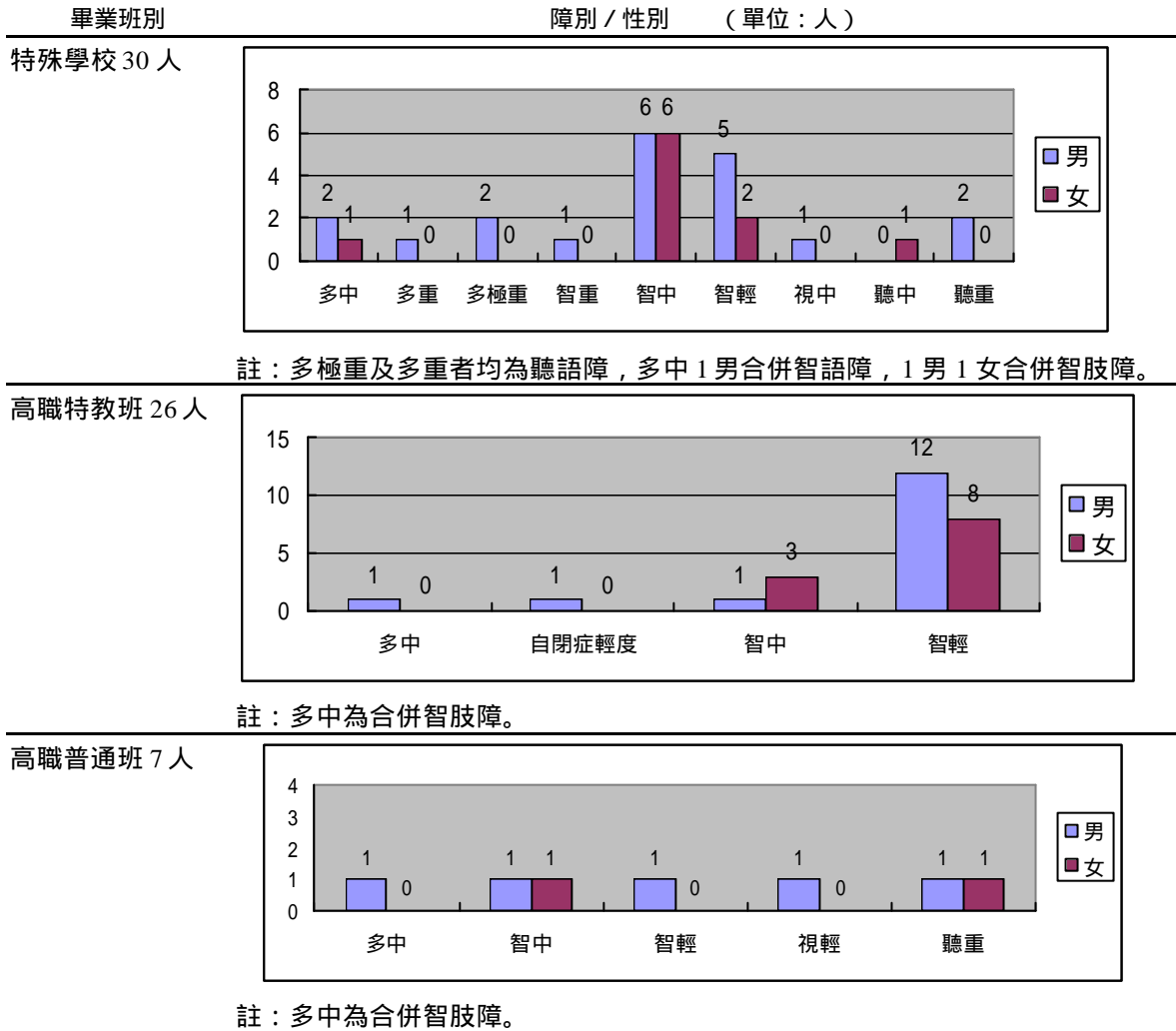


圖 3-1：高雄市 93 年度身心障礙高中職業就業轉銜個案障別分配圖

2. 訪談法

透過訪談法，研究者可獲得無法在真實環境中完整觀察到的資料，包括當事者的個人經驗、價值與認知，直接有助於本研究瞭解身心障礙高中職畢業生就業轉銜的需求及對服務的經驗感受，從而檢討高雄市現行轉銜服務的有效性。而這種資料蒐集方式端賴於研究者對研究主題的知識基礎、訪談技巧及敏感度，同時，研究者與受訪者之間藉由訪談過程，將可能發展出複雜的動力，作為進一步掘深研究問題的依據，Mishler (1986) 就認為，訪談是一個受訪者與訪談者互動的過程，它不只是將在訪談之前就已經存在的客觀事實挖掘出來，而且是不斷在互動過程中創造新的意義 (畢恆達, 1996, p.36-39)。

訪談的型態分為結構式 / 標準化、非結構式 / 開放式、半結構式 / 導引式三類 (Tutty, Rothery & Grinnell , 1996), 其中, 半結構式訪談法是利用一些訪談前已準備好的問題大綱或關鍵字作為訪談進行的引導, 在訪談過程中, 研究者可以視與受訪者的互動情況對問題大綱做調整, 或是容許發展其它先前未納入、但從訪談內容中引發出攸關研究主題的問題, 再進一步深入探究, 因此, 這種訪談法兼具前兩者的優點: 既能針對研究者最想瞭解的主要問題進行資料比較、整理, 亦能在訪談中激盪出相關的特殊議題而豐富化訪談所蒐集到的研究資料。

據此, 本研究將採取半結構訪談法以深入訪談接受轉銜服務之高中職身心障礙畢業生家長, 以補文件分析方法之不足; 於訪談前經過文獻探討, 藉以加深與擴充研究者針對接受服務者關於就業轉銜服務看法與感受脈絡的瞭解, 再針對高雄市接受轉銜服務之高中職身心障礙畢業生的家長, 事先準備預計要訪談的主題並擬定訪談大綱, 但在問題次序與口語提問時的語彙方面則依實際訪談情境予以彈性運用, 訪談大綱內容詳如附錄 3-1。

二、研究對象之選取與資料分析方法

本研究係以高雄市政府勞工局博愛職訓中心就業轉銜個案管理窗口於 93 年度接案辦理之 63 位高中職身心障礙畢業生作為資料蒐集對象, 並針對其中 45 位「已穩定就業滿 6 個月」、經完整轉銜服務過程而符合結案標準者, 以最大變異原則進行立意抽樣, 最後選取資訊豐富之 6 位個案家長作為訪談樣本。其選取原則有二:

1. 基於社會工作倫理, 因研究者同時擔任受訪對象之個案管理服務工作, 為避免影響與個案的服務關係, 故以已結案之個案家長為訪談對象, 除研究者本身所服務之個案外, 並商請另外一位個案管理員協助從其負責之個案中進行選取, 以及居間聯繫, 經口頭及書面獲得個案家長同意後方進行訪談。
2. 為充份反映其所接受的服務內容差異, 本研究係著眼於畢業生就業銜接之過程, 分別選擇「學校在畢業前即已為其媒合至一般職場實習就業」、「由學校直接轉介至機構銜接支持性或庇護性就業服務」、或「畢業後由就業轉銜人員連結相關資源以提供後續就業相關服務」等各種不同轉銜型態之代表性個案, 與家長進行訪談, 以確實反映受訪家長針對其障礙子女在轉銜過程中的感受、需求與期待。

訪談集中於今年 3 月份進行, 訪談前研究者均已完整檢閱個案接受就業轉銜服務之相關書面紀錄文件, 並事先與家長取得聯繫以徵求其同意, 訪談時間約為 1 至 1 個半小時, 受訪家庭與個案資料, 以及訪談時間與情境詳如表下所示。

個案資料	編號	A	B	C	D	E	F
	性別	男	女	女	女	女	男
	年齡	22	20	21	21	21	20
	障別等級	智輕	智中	智中	智中	智輕	智中
	畢業班別	93高職特教班	93高職特教班	92高職普通班	93特殊學校	93高職特教班	93特殊學校
	工作狀況	畢業後即獲實習單位留位，94.2 轉換工作至今，月排休 4 天，月薪約 16000 元	畢業前即由導師安排就業至今，底薪加服務抽成，約月領 7000 多，月休 4 天	畢業在家待業，至 93.4 獲媒合擔任作業員，後轉換工作至今，月薪 15840，周休 2 日	畢業前即由學校轉介至某社團試做，畢業後轉為庇護性就業，領取工作獎勵金，月休 8 天	畢業後自行尋求社團協助，訓練半年，94.2 媒合工作，時薪 70，月領約 11000 元，不定期排休	畢業前由學校與合作社團共同輔導擔任計時清潔員至今，月領約 8000 元
家庭資料	父母職業	父工 母家庭副業	父工 母家庭副業	父自由業 母家管 (離異)	父軍 母家管	父商 母家管	父工 母工
	父母教育	父國中 母國中	父高職 母國中	父專科 母高職	父碩士 母專科	父專科 母高職	父高職 母高職
	手足數	1 姊 1 弟	1 姊 1 兄	1 妹 1 弟	1 妹	1 姊	1 弟
	手足是否有障礙者	有	否	否	否	否	有
	經濟狀況	中低收入	尚可	尚可	尚可	尚可	尚可
訪談狀況	時間	95.3.11 95.3.15 審稿	95.3.15 95.3.16 審稿	95.3.16 95.3.20 電訪	95.3.17	95.3.27 95.3.29 電訪	95.3.30
	地點	案家	案家	案家	速食店	速食店	案家
	附註	訪談案母，未錄音 請受訪者審閱摘要稿	訪談案母，未錄音 請受訪者審閱摘要稿	訪談案母	訪談案母	同時訪談案主與案母，案主答，另由案主補充	訪談案母

表 3-1：6 位受訪家庭及個案基本資料一覽表

至於資料分析方法，質化研究分析主要是針對於資料蒐集過程中所取得的資料進行分類、組織，以從中尋求解釋以回應研究問題（Tutty, Rothery & Crinnell, 1996；吳伊雯，2001），而本研究進行資料分析的方法與過程如下：

1. 研究者於 95 年初開始有計畫的書寫研究日誌和參與觀察紀錄，將工作中所遭遇到的問題與觀察到的現象或事件，進行開放性編碼和概念化標示，歸納並推論這些概念背後的關係，形成對高雄市勞工局就業轉服務現況的初步分析架構。
2. 針對高雄市 93 年度 63 名高中職就業轉銜個案之書面服務檔案內容進行量化檢核分析，對應參與觀察之分析，進行問題探究，作為後續深度訪談資料的參照基礎。

3. 謄寫訪談錄音逐字稿或書面摘要訪談內容，在正式進行資料分析前，重複閱讀研究所蒐集之書面文件與原始訪談內容資料，將研究資料予以格式化。分析時除針對語意不清楚部份再次向資料提供者確認外，並紀錄資料分析的想法與架構，同樣以開放方式編碼、歸納，同時與量化檢核結果、書面文件等互相參照以進行分析。訪談分析脈絡與分析範例，詳如附錄 3-3 與 3-4。
4. 將原始資料分類歸納後，再次回顧所蒐集之相關文獻，以協助解釋實證資料、強化資料分析內容意義之呈現。

第四節 研究者的角色與研究嚴謹性

一、研究者的角色

在質化研究中，研究者即是工具（簡春安、鄒平儀，1998），不論在資料蒐集、詮釋與分析等方面，研究者的背景、經驗與對於研究場域的涉入程度，都會對研究造成關鍵影響。

1. 研究者的學經歷背景

研究者為政大社會所碩士班學生，曾修讀過社會工作概論、社會福利政策、婦女與社會政策等專題。此外，曾在勞委會職訓局就業輔導組負責身心障礙就業相關研究案委託、就業服務員培訓、職務再設計補助等業務，以及在台北市就業服務中心擔任個案管理員，針對就業困難個案協助其連結資源以促進其穩定就業，於 92 月 4 月迄今則擔任高雄市勞工局身心障礙者就業轉銜個案管理員一職，累計有將近 5 年身心障礙者就業促進、個案管理實務工作經驗，期間並曾接受職業輔導評量相關訓練課程，對於研究主題有初步瞭解，亦有助於增進理解受訪者感受的敏銳度。

2. 研究者的角色

由於研究者本身即是高雄市身心障礙者就業轉銜個案管理業務執行人員，對於研究場域已有相當的涉入，例如研究者與研究對象之間已存在服務關係，或是工作中可能受到人事影響而有先入為主的看法，對此，研究者除了於研究設計中會更加謹慎，盡可能回歸制度面的檢討及如實呈現受訪者的反應與感受外，也透過隨時自省，並藉助與指導教授、同事的檢視討論，以及就近於工作中向業務有關之學者專家或實務工作人員請益，以完成本研究。

二、研究嚴謹性考量

Lincoln 和 Guba (1989) 曾對控制質化研究的信、效度提出下列見解，本研究將參考之，以提高研究嚴謹性 (胡幼慧、姚美華，1996，p.141-158)：

1. 確實性 (credibility)，近似於內在效度的概念，指質化研究資料的真實程度，亦即研究能真正觀察到所希望觀察的內容。由於研究者從事就業轉銜個案管理工作近 3 年，對於身心障礙者轉銜服務流程與內容多有掌握，有助於確實瞭解研究的背景脈絡，取得有效的研究資料。另外，亦將透過資料來源多元化、請受訪者進行資料確認、與研究同儕討論 (包括指導教授、工作督導) 等方式來提高資料的確實性。
2. 可轉換性 (transferability)，近似於外部效度概念。對此，研究者會針對高雄市 93 年度高中職就業轉銜個案的服務檔案記錄及訪談受訪者所陳述的感受和經驗，謹慎地將資料脈絡、意義轉換編碼 (coding) 成文字資料，藉以建立資料的可比較性與詮釋性。
3. 可靠性 (dependability)，近似於量化研究的信度考量。研究者將於研究報告中對整個研究過程與決策加以說明，以供讀者判斷資料的可靠性。