

# 第三章 研究架構與方法

本研究為探索性的個案研究，所採取的研究架構，以企業管理制度、企業流程模型、資訊系統與平衡計分卡四方面為主發展。而研究方法，主要採行文獻探討與個案研究。期以合理的研究架構與方法，訂出本研究之研究步驟。分別詳細說明如下：

## 第一節 研究架構

經由第二章的文獻探討，可以了解到平衡計分卡對於企業的重要性，因此，企業為落實組織的發展策略，紛紛投入推動平衡計分卡的行列，以期建立競爭優勢。而企業的管理制度會影響平衡計分卡的目標訂定；瞭解企業流程模型有助於平衡計分卡因果關係的訂定；最後，平衡計分卡制度，需要處理許多指標資訊，以利成果的掌握與改進。因此，需要資訊系統的協助。

因此，本研究之研究架構如圖 3-1 所示：

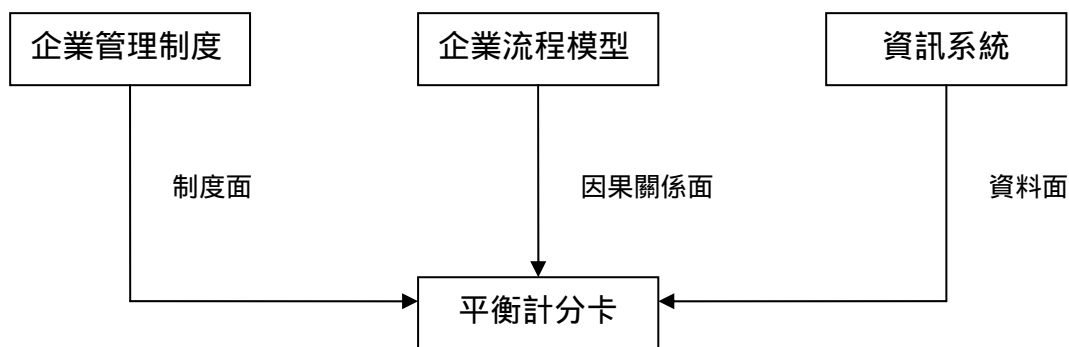


圖 3-1 研究架構圖  
資料來源：本研究整理

## 第二節 研究方法

依據 Bonoma(1985)、Yin(1989)及 Benbasat(1987)對個案研究方法之定義，認為個案研究的方法包括以下幾項特點：(吳琮璠，1997)

- 一、研究的環境為天然而非操縱的環境；
- 二、可使用多種資料蒐集的方法，如訪談、觀察、文件收集等方式；
- 三、檢視一個或少數幾個的研究對象；
- 四、對每個研究對象的複雜性作深入的探討；
- 五、個案研究較適合運用在問題研究階段仍屬探索性、尚未有許多研究可循、或是在假說衍生階段，亦可用在否定或確認假說之創造階段；
- 六、研究中不採行操控或控制實驗；
- 七、研究重點為當時研究問題；
- 八、個案研究對「為什麼」及「如何做」的研究問題較有用，可作為追蹤未來相關研究變數之基礎；
- 九、研究結論與研究者整合能力存有極大的關係；
- 十、地點的選擇和資料蒐集方法的改變，可能會使研究者發展新的假設；
- 十一、著眼點在同時期(Contemporary)的事件上。

依據 Earl Babbie 於「社會科學研究方法」一書中所提及，探索性研究可滿足三個目的：

- 一、滿足研究者對某事物之好奇與瞭解的慾望。
- 二、測試關於某一項主題，做更進一步研究的可行性。
- 三、發展更仔細的研究方法。

綜合以上學者的意見，本研究探討以企業流程導向設計平衡計分卡，對於企業在實施平衡計分卡時的影響，而不同型態企業再導入平衡計分卡時所遭遇到的問題也會不同；此外，由於國內以企業流程導向來設計平衡計分卡的研究較少，其成果並未明顯呈現，故而不適合進行精細的驗證性研究。因此，本研究乃採行「探索性研究」(Exploratory Study) 與「個案式研究」(Case Study) 為主要的研究方式。

### 第三節 個案研究調查方法

本研究的進行，乃從民國九十一年一月起至民國九十一年十二月完成，全程約為十二個月。對於個案公司研究的進行以實地訪談為主。並且為避免受訪者感到壓力，研究者僅帶筆與訪談問題，並未錄音，盡量以聊天的方式進行。其進行過程與步驟，說明如下：

在進行各案訪談前，事先對公司背景及產業特性等相關資料進行研讀及整理，以便在充分了解公司背景的情形下直接切入主題進行訪談。

訪談過程主要分為兩大階段，首先針對企業流程的部分進行訪談，在確定企業流程模型之後，再依據企業流程模型來進行平衡計分卡部分的訪談。訪談過程會根據不同主題及不同訪談對象設計訪談綱要。

訪談對象主要分為三類，第一類為個案公司的高階管理人員，第二類為個案公司的作業階層人員，第三類為個案公司的資訊部門人員。訪談前先與高階管理人員接觸，瞭解公司現況及建議受訪人員(主管、作業人員、資訊人員)，並請其協助安排訪談時間。每次訪談時間以一小時至兩小時內完成為原則，訪談採半開放方式，除了針對訪談綱要所提出之問題進行回答外，亦紀錄受訪者對於訪談綱要外所陳述之意見，以便後續分析時將這些意見納入考量。

訪談過程中，先以備忘錄方式紀錄訪談內容，訪談結束後，將訪談紀錄做整理，並以 E-mail 方式與受訪者進行訪談紀錄的確認，以澄清疑點。

最後確定企業流程及平衡計分卡之目標及指標後，便開始進行平衡計分卡雛型系統之開發，將平衡計分卡的觀念落實於系統上。

本個案進行訪談之流程，如圖 3-2 所示：

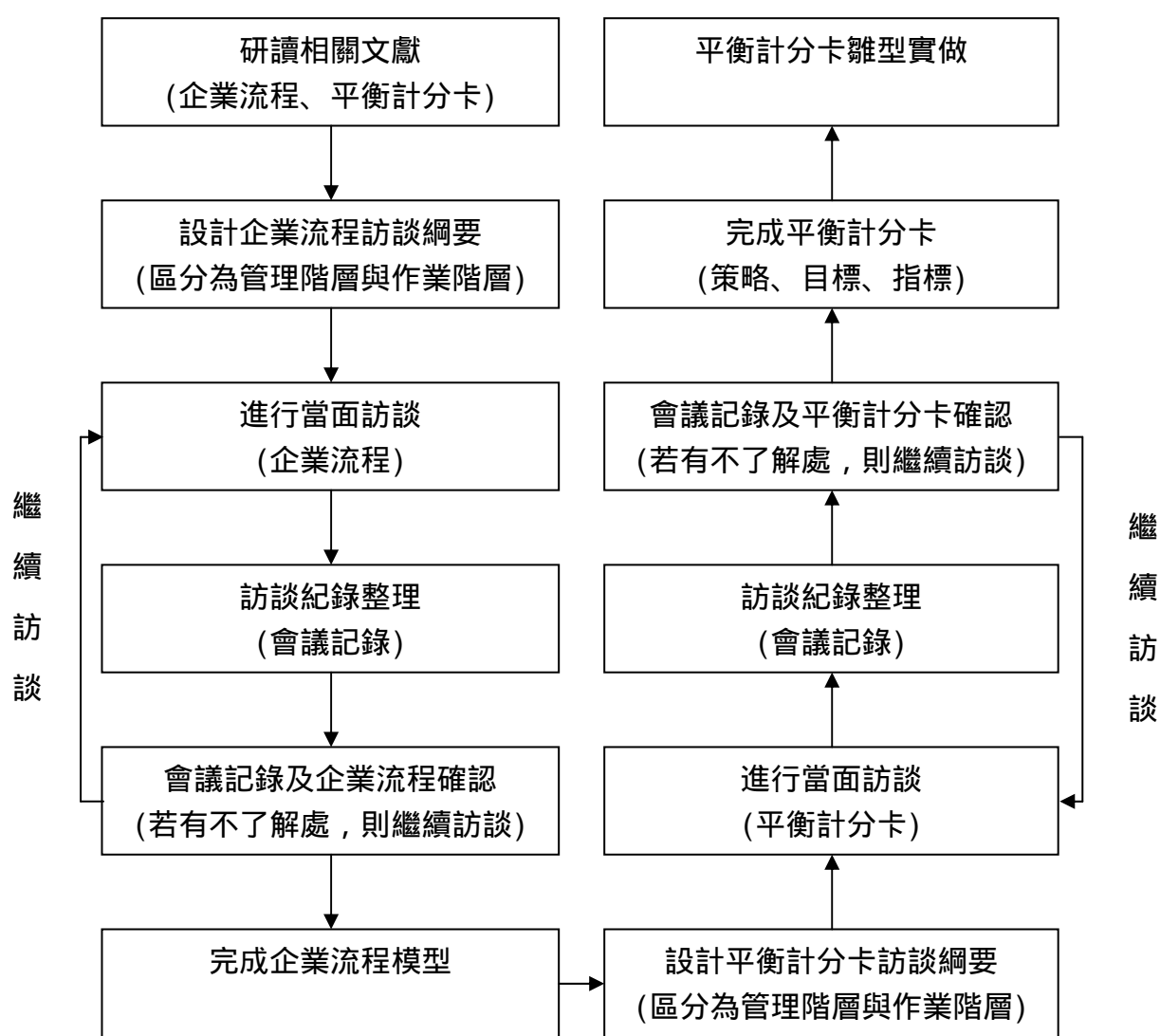


圖 3-2 個案進行研究流程圖

資料來源：本研究整理

## 第四節 研究步驟

本研究的進行步驟，如圖 3-3 所示：

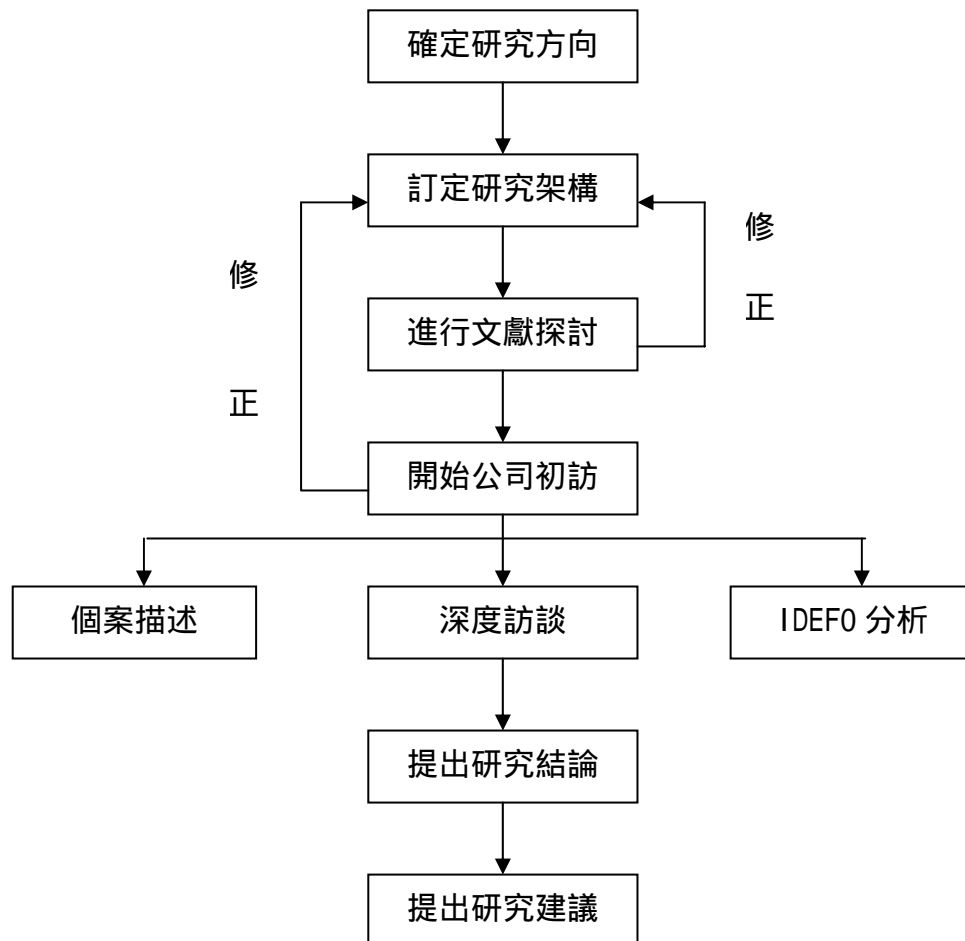


圖 3-3 研究步驟圖

資料來源：本研究整理

首先，先與指導教授確認研究方向。其次，在指導教授的指點，文獻探討的佐證以及個案公司的初訪後，經過不斷的修正後，而訂出研究架構。再者，開始深入訪談，進而將所得的各種資料，以 IDEFO 工具呈現。最後，針對上述分析後的資料，而提出本研究的結論，及對個案公司與研究上的相關建議，以完成本研究。