

第三章 研究設計

第一節 研究方法

研究方法大體上可分為質化研究方法與量化研究方法，兩者有許多顯著差異，最明顯的莫過於質化研究方法所蒐集到的資料多是文字、符號或圖片；相對地，量化研究所蒐集到的大體上是以數字為主，但這並非絕對。兩者的詳細差異如表 3-1-1 所示：

表 3-1-1 質化研究 vs. 量化研究

量化研究	質化研究
測量客觀的事實	建構社會的真實，文化的意義
將焦點置於變項	將焦點置於互動的過程、事件
信度是關鍵之所在	誠實是關鍵之所在
價值是中立的	價值理念是當下及明確的
獨立的情境脈絡	情境受限制
許多個案、受試者	很少的個案、受試者
統計的分析	主題式的分析
研究者不影響研究情境	研究者參與其中

資料來源：Neuman, *social research methods: qualitative and quantitative approaches*, 2000, p16.

本文擬使用質化方法進行研究，預計採用文獻探討法、深度訪談法與個案研究法：

壹、文獻探討法

文獻探討法是一種最基本的研究方法，其主要是對於現存的各種文獻與資料進行瀏覽、分析與回顧，探求已形成的知識，為自己從事的研究奠下基礎。文獻探討的目標主要有四：1. 為了顯示出熟悉知識本體以及建立可信度、2. 為了顯

示先前研究者所採用的路徑，以及現在的計畫與其連結性、3. 爲了整合與摘要某個領域已知的知識、4. 爲了從他處學習並刺激新的概念(Neuman, 2000: 446)。基本上，文獻的範圍與來源大致可以有三種：一爲相關科學的研究報告、定期刊物、學位論文。二爲類似的科學的學說與理論。另一種來源爲一般論著、民間通俗典故、具創造性或思考性的文章，對啓發新的研究都有幫助(楊國樞，民 78：51)。近來網路興起，其中也有許多資料可供參考，但仍須注意其正確性，畢竟網路所提供的資料雖然豐富，但良莠不齊，其中夾雜著許多錯誤與道聽塗說的內容，不可不慎。

貳、 深度訪談法

深度訪談法也是一種質化研究時常運用的方法，它可以獲得某些非常深入的資料，這並非採用量化問卷或表面的觀察可以取得。質化訪談就是在本質上由訪問者建立對話的方向，再針對由受訪者所提出的若干特殊主題加以追問。理想的情形是由受訪者負責大部分的談話(李美華，民 87：455)。深度訪談法的每個問題有其背後深層的意涵，因此設計訪談問題時的用字遣詞必須十分小心。

根據學者 Patton(2002：342)的看法，他將深度訪談依據蒐集資料之取向分成下列三種：1. 非正式會話訪談(**Informal conversational interview**)、2. 一般性訪談導引途徑(**General interview guide approach**)與 3. 標準化開放式訪談(**Standardized open-ended interview**)。非正式會話訪談是指在一個自然的情境下互動，所發問的問題完全是自然產生的，因此受訪者感覺不出他們正被訪談中；一般性訪談導引途徑涉及到建構一組議題，這組議題是在訪談每個受訪者前就建構完成，而導引被當成一個基本的檢查表列，以確保所有相關的主題都被包括入內；標準化開放式訪談是由一組小心設計與安排的問題所組成，使每個受訪者都受到相同的程序，並被問到本質上相同的問題。當想要對於各個受訪者提出的問題的差異性最小化的時候，標準化開放式訪談就非常的適用。因爲考量到時間與成本的因素，本研究採用的是標準化開放式訪談，原則上讓每位受訪者都受到相同的訪問程序，但會依其職務的不同調整訪談題目。

參、 個案研究法

個案研究也是質化研究常用到的一種方法，它主要是在深入探討某個個案的背景與脈絡，以了解其中的特殊性。就如同 **Babbie** 所說的，個案研究是針對一個單獨的個人、團體或社會，所進行的個殊式檢視(李美華，民 87：442)。在個案研究中，研究者蒐集與研究對象有關的現況、過去經驗和環境因素，經過分析相關因素以後，建構一個社會單位的藍圖(楊國樞，民 78：57)。個案研究與調查研究在許多方面相當類似，但其最大不同之處在於個案研究是著重於深度；調查研究著重於廣度。易言之，調查研究是一種粗放性研究，而個案研究則屬集約性研究，個案研究探討的範圍比較狹小，但是卻較透徹，質的資料較為豐富(楊國樞，民 78：58)。綜言之，個案研究是對單一個案進行深入研究以掌握較為整體的脈絡，進而發掘出其獨特性。

第二節 訪談對象與訪談題目之設計

壹、訪談對象

爲了彌補文獻檢閱與個案研究之不足之處，筆者以中央健保局資訊處、學者與民眾作爲訪談對象，試圖從各個不同的團體找出有價值的資料，而非僅僅訪談健保局，聽取其片面之詞。首先，中央健保局資訊處掌管整個健保局之資訊處理過程，並負責關於資訊之軟硬體之開發與維護，因此綜觀整個健保局，以訪談資訊處最符合本研究之目的。此外，精於資訊管理與電子化政府的學者專家之意見也是不可或缺之一環，因爲政府單位推動相關 E 化政策時，學者必然從中提供不少意見。最後，一般民眾之意見也是相當寶貴的，因爲一項政策最終能否順利實施還需看民眾之支持程度。

本研究依照訪談對象之群組不同，予以不同之編碼代號，分別以 A、B、C 代表中央健保局資訊處、學者專家與一般民眾。而這些訪談對象的抽樣方式是採用立意抽樣(Purposive sampling)。立意抽樣適用於三種情況：1. 研究者使用立意抽樣來挑選可以提供特殊資訊的個案、2. 研究者可能使用立意抽樣來挑選難以接近或特殊的母群體、3. 研究者想要找出特別的個案類型，以便作更深入的研究(Neuman, 2000: 198)。本研究的採用此種抽樣方法的理由爲第一個。本研究訪談對象共計 6 人，列表如下：

表 3-2-1 訪談對象表

對象類型	編碼	職稱	訪談地點
中央健保局資訊處	A1	資訊處經理	經理室
	A2	資訊處程式設計師	健保局交誼廳
資訊與法律人員	B1	政大公共行政學系助理教授	教授研究室
	B2	永和紀先生／法研所研究生	咖啡店
一般民眾	C1	木柵黎小姐／公務員	辦公室
	C2	樹林王先生／現役軍人	王先生居所

資料來源：筆者自行整理

貳、 訪談對象選取標準

由表 3-2-1 可以得知訪談對象的背景，首先 **A1** 與 **A2** 都是健保局資訊處的員工，資訊處掌管了健保局的資訊處理相關業務，所以是健保局中最適合接受訪談的單位，其中 **A1** 為該處的主管，對於健保局的資訊業務相當的熟爛，任內曾主導推動許多有關加強資訊安全之措施，例如：健保局之資訊處理中心與健保 IC 卡之金鑰管理系統都獲得了 BS7799 認證，這些條見都非常符合本研究之需要；**A2** 為該處之程式設計師，對於該處之程式設計業務相當了解，並且曾接受過局內所辦理的教育訓練課程，相當符合本次訪談之題目。**B1** 是政大公行系助理教授，其專長領域為公部門資訊管理與電子化政府，對於本研究可以提供許多寶貴的意見；**B2** 是台北大學法研所研究生，可以提供本研究相關資訊法律層面的意見。**C1** 是政治大學的職員，以前曾在警政署任職，接觸過一些資訊保防的業務，因此也能對本研究提供部分有用的看法；**C2** 是現役軍人，經常上網瀏覽資訊，對於網路資訊科技有一定的認識，所以也能提供本研究一些寶貴意見。

參、 訪談題目設計

本研究的訪談題目主要是由第二章的文獻檢閱而來，試圖探討理論與個案實務之間的關係，以下表 3-2-2、3-2-3 與 3-2-4 分別對於不同的訪談對象進行理論基礎、欲研究之問題與訪談題目之間作操作性的對照表：

表 3-2-2 健保局資訊處訪談問題設計表

理論基礎	研究之問題	訪談題目
資訊倫理之 PAPA 議題	保障民眾健保個人資料隱私權的重要性。	自從健保 IC 卡推行上路以來，受到民間部分團體的質疑，他們大多質疑健保 IC 卡因為儲存更多的個人資料，所以可能危及民眾之隱私權。雖然健保局內部對於 IC 卡有安全度相當高的防護措施，但民眾使用 IC 卡的時機主要是在外界的醫療院所。請問健保局在自己內部作了完善的安全防護，而健保局對外部的醫療院所進行健保 IC 卡資料的安全防護作何種規定？有無可能因醫療院所的資安知識與技能不足而導致 IC 卡資料外洩？對此如何解決此一民眾疑慮？
資訊倫理之 PAPA 議題	維持健保各種個人資料的資訊精確性的重要。	因為目前的健保卡是採用 IC 卡設計，其所儲存的資料為隱性資料(除了印在 IC 卡表面的資料以外)，也就是說民眾在沒有特殊設備的輔助下無法進行查閱，因而可能失去了發現資料錯誤的機會，更何況這些資料有可能關係到生

		命安全。請問健保局在這方面有何種補救措施，可使錯誤的資料有機會被發現並進行修正，以維護民眾之生命安全？
資訊倫理之 PAPA 議題	擁有財產權的權利與義務—對於健保局所擁有之電腦程式與資料庫，除了擁有財產權，相對上應負起何種責任？	日前發生貴局所屬之試辦性質之氣喘病患資料庫資料，因為網站設計有缺陷，使得病患個人私密資料可以在網站上被查詢，而導致病患資料外洩一事。因為此網站程式為貴局自行設計，所以貴局擁有此一程式之財產權，另一方面也應負起其安全性之相對責任。請問貴局在此一事件後，對於網站設計與使用之安全性作了哪些方面的改善？一個新的程式在設計完成後，需經過何種檢證措施？以確保其安全無虞，避免類似事件再次發生。
資訊倫理之 PAPA 議題	對於各項民眾之健保個人資料，規範健保局內部人員接近與使用的權利的重要性。	貴局前年(2003)與去年(2004)接連發生內部員工將民眾健保個人資料非法提供給保險公司與暴力討債集團的事件，都是由檢調單位偵辦才破獲，而非經由健保局內部自行稽核

		而得知，顯見貴局在規範員工之接近與使用資訊的行為上仍有不足之處。爲了避免民眾資料被少數不肖員工從健保資料庫中外流，試問貴局在此方面有進行何種改善計畫(如加強電腦使用者查核機制等)? 而您認爲此種改善方式能防堵類似事件再發生嗎?
資訊倫理之 PAPA 議題	日常工作最常遭遇之資訊倫理困境。	在有關資訊倫理議題中—保護民眾隱私權、維持資訊精確性、尊重財產權與規範接近與使用之權利，何種議題最容易發生? 或是您認爲還有其它類型的議題最容易對您的工作造成困擾?
差別互動加強理論 (社會學習理論)	同儕(包括上司與同事)團體對於個人在日常生活的影響力。	請問您對於同儕之間的影响力看法如何? 此種影响力對於促成相互學習、模仿與監督的效果如何? 貴局有無提供資訊倫理相關進修課程或相關研習會? 若有，您認爲其效用如何? 其跟同儕之間的影响力何者對您日常工作有較大的影响力?
在職進修情況	進修課程的成效好壞	目前是個資訊科技發達的時代，電腦相關知識的發展更是一日千里，請問：貴局有無提供進修管道供

		<p>您(資訊人員)吸收新的資訊知識與技能，以因應日漸增多的資安問題，並與政府所推行的電子化政府政策(如：公開金鑰基礎建設)接軌。您認為這些進修管道能符合您日常工作的需求嗎？若不能，您最希望能提供何種進修課程以符合工作上之需求？</p>
--	--	--

資料來源：筆者自行整理¹

¹ 此份問卷將訪問健保局資訊處經理與資訊處程式設計師，因為前四題屬於較技術性的問題，只需由資訊處經理統一作答，故資訊處程式設計師回答之訪談題目僅限於後面三題。

表 3-2-3 資訊學者與法律人訪談題目設計表

理論基礎	研究之問題	訪談題目
資訊倫理之 PAPA 議題	保障民眾健保個人資料隱私權的重要性。	中央健保局宣稱以最高規格的安全標準來保障健保 IC 卡所存放之資料的安全，以維護民眾之隱私權益，請問您對於健保局之此項保證抱持何種看法？這些措施足以保障隱私權嗎？有何盲點為健保局所忽略？
資訊倫理之 PAPA 議題	維持健保各種個人資料的資訊精確性的重要。	健保局所存放之民眾個人資料可能因某種原故而發生錯誤(例如：人工輸入錯誤或軟體程式設計不當)，依據電腦處理個人資料法第 13 條規定，健保局有義務更正錯誤之資訊，但民眾在正常情況下無法接觸到這些資料，因而發現錯誤之機會相對降低，關於此點您有何看法？對於此一缺失有何改善之建議？
資訊倫理之 PAPA 議題	個人資料之財產權歸屬問題。	關於健保局所保有之民眾個人資料的財產權歸屬問題，您認為應歸屬於何者？若歸屬於人民，當健保局不當洩漏時，民眾欲依現行法規向其求償時，法規存在何種不足之處？

		您認為法規要朝何種方向修改才能更加保障民眾之財產權？
資訊倫理之 PAPA 議題	規範接近與使用之權利	健保局所存放之民眾個人資料誰有權利去接近與使用？在歷次健保資料外洩事件中，您對於健保局控管內部人員取得資料之權限與事後稽核的成效有何感想？而內部人員之倫理管理與這些資安技術的採用孰重孰輕？
資訊倫理之 PAPA 議題	此四大議題重要性的次序。	在資訊倫理的議題中一保護民眾隱私權、維護資訊的精確性、財產權歸屬問題與規範資訊的接近與使用權利，這些議題或是其他議題何種是您最關心，最優先維護的議題？為什麼呢？

資料來源：筆者自行整理

表 3-2-4 一般民眾訪談題目設計表

理論基礎	研究之問題	訪談題目
資訊倫理之 PAPA 議題	民眾對於公部門保護個人資料隱私權的看法。	您對於公部門保障民眾個人資料隱私權的程度有何看法？健保局對於健保 IC 卡的安全性及保障隱私權之宣導，您瞭解的情形如何？現今健保 IC 卡所存放之資料遠多於以前之紙卡，您認為公部門蒐集這些資訊是否恰當？
資訊倫理之 PAPA 議題	維持健保各種個人資料的資訊精確性的重要。	您是健保個人資料的提供者，健保局則是資料的處理者與管理者，何者應為這些資訊的正確性負責？資訊要達到 100% 正確是非常困難的，而且必須耗費許多成本，因此假如只要達成一定程度的正確率就可以算是維持資訊的精確性，您對於這句話有何看法？
資訊倫理之 PAPA 議題	個人資料之財產權歸屬問題。	您認為健保個人資料的財產權應該歸屬何方？若是屬於民眾所有，健保局若在使用這些資料時應對民眾負哪些義務？健保局應為此付出費用嗎？甚至民眾可以依自己的認知，拒絕健保局使用自己的資料？
資訊倫理之 PAPA 議題	規範接近與使用之權利。	健保局所存放之民眾個人資料誰有權利去接近與使用？在歷次健保資料外洩事件中，您對於健保局控

		管內部人員取得資料之權限與事後稽核的成效有何感想？
資訊倫理之 PAPA 議題	此四大議題重要性的次序。	在資訊倫理的議題中一保護民眾隱私權、維護資訊的精確性、財產權歸屬問題與規範資訊的接近與使用權利，這些議題或是其他議題何種是您最關心，認為公部門應最優先維護的議題？為什麼呢？

資料來源：筆者自行整理

壹、 訪談進行之步驟

訪談題目設計完成之後，依照以下步驟進行訪談：

- 一、 先與訪談對象進行聯繫，約定訪談時間與地點，並事先將訪談題目傳送給訪談對象，以利其事先了解訪談主題，使訪談順利進行。
- 二、 訪談地點盡量選取較安靜且無旁人與噪音干擾之處，盡量不使訪談過程出現中斷。
- 三、 訪談進行時不完全採用訪談題目之詞句，而將其轉化成較口語之對談方式，並依據當時情勢，適當的提出一些額外的問題，以探求更深入之資料或彌補在設計題目時忽略之問題。
- 四、 為專注於聽取受訪者之談話內容，在訪談進行過程中，筆者將不製作任何筆記，而改以錄音方式收錄完整之訪談過程。
- 五、 訪談完成後，盡量在最短時間內將訪談之錄音轉換成文字稿，並在製作文字稿時回想訪談時之情境，以尋找受訪者所欲表達之涵義。