

第三章 研究設計

本章共分四節以說明本文之研究設計。第一節描述本文採納的研究方法與資料蒐集方式；第二節介紹研究對象與受訪者名單；第三節說明訪談大綱與訪談進行方式；第四節為資料整理與分析的方法。茲分述如下。

第一節 研究方法與資料蒐集方式

壹、研究方法的選取

社會科學的研究方法分為量化研究與質性研究。前者是對事物可以量化的部分進行測量與分析（陳向明，2002：12），經過標準化的操作程序，檢驗不同變數之間的關係，進而檢驗研究者的理論假設。而質性研究是研究者在自然情境中採用多種資料蒐集的方法對社會現象進行整體的探究，使用歸納法分析資料形成理論，通過與研究對象互動對其行為和意義建構獲得解釋性理解

（interpretive understanding）的一種活動（陳向明，2002：15）。換言之，質性研究是研究者與被研究者在自然場域中進行互動，研究過程的言語、行為、文字等資料都可以成為研究者資料分析的參考依據，目的是對事件、社會現象進行探索、描述，以解釋造成某現象的原因，再歸納事件發生的可能解釋。

本研究旨在探討公務機關因為哪些因素或受限於哪些障礙而未能確實導入，或基於哪些原因未考慮納入平衡計分卡。為了蒐集豐富的資訊，吾人必須針對符合本研究目的的受訪者進行資料蒐集，以開放、多元的了解不同受訪者對於本議題看法，最後的資料分析經由歸納的方法，將各方的意見整合成一個具體的結論，因此本研究不適用量化的測量與分析，較適用的研究方法為質性研究。

貳、資料蒐集方式

本研究的資料蒐集方式採質性研究常用的訪談法（interviewing）。訪談法的進行方式是透過研究者詢問研究對象對於研究主題的看法，訪談過程中，研究者與受訪者可藉由一來一往的互動，讓受訪者充分表達本議題的看法，研究者也可隨時進行更深層探詢，以增進資料蒐集的品質，因此訪談法需花費較

多的時間與人力，但可以取得第一手資料，並藉由受訪者的情緒反應，更加了解其對議題抱持的態度與看法。

本研究希望藉由了解平衡計分卡並任職公職人士分享公部門未採納平衡計分卡、或無法確實導入該制可能的障礙或限制。進而提出相關的建議與解決之道。這個過程需要受訪者充分表達意見、研究者與受訪者不斷的反饋，以取得深度的敘述性資料。因此本研究適用的資料蒐集方式為訪談法。

訪談法中針對個人進行的訪問，吾人稱之為「深度訪談」（in-depth interview）。就研究者對訪談結構的控制程度而言，深度訪談可分成三種類型：「結構型」、「無結構型」、「半結構型」（陳向明，2002：22-23）。

「結構型」是在事先設計好的訪談稿中進行，所有的訪談步驟標準化。「無結構型」的訪談多屬「日常生活閒聊式」（everyday conversation），受訪者可以對研究主題自由聯想與發揮。「半結構型」的訪談是在事先準備的訪談大綱中進行，但也鼓勵受訪者提出自己的問題。

本研究欲從一個實務的角度出發，探究受訪者對本議題的看法，期望受訪者可以不拘的表達想法，但又擔心訪談過於自由而流於毫無目的的閒聊。故本研究採「半結構型」的深度訪談，讓受訪者根據研究目的及文獻探討設計的訪談大綱提出其看法，以降低偏離研究主題的風險，同時亦讓受訪者在必要的時候提出其問題與看法。

第二節 研究對象與受訪者名單

壹、研究對象

質性研究與量化研究抽樣方式的差異在於量化研究是建立在機率抽樣的基礎上，換言之，在限定的研究範圍內，每一個樣本抽中的機率相同，如果樣本的數量充足，從中獲得的研究結果便可以推論至研究母體。質性研究則是按照研究目的，抽取能夠為研究問題提供最大資訊量的研究對象，換言之，質性研究重視研究對象選取是否合適，該樣本是否具典型的、代表性的、擁有豐富經驗的特性，因此樣本的大小不是重點，樣本的合適性才是質性研究所關注的。

基於上述質化、量化研究抽樣方式的差異。本研究旨在探討公共組織於平衡計分卡推行所認知的困難和限制。選取研究對象的條件有二：

1. 任職公共組織

2. 了解平衡計分卡、或具執行經驗者

基於研究對象的選取無法如量化的隨機抽樣，且研究過程特別重視受訪者的經驗分享，因此本研究採非隨機抽樣（nonprobability sampling）中的立意抽樣（purposive sampling）與滾雪球抽樣（Snowball sampling）。所謂立意抽樣（purposive sampling）係研究者在有限的樣本選擇下或樣本不易尋找的情況下，選擇最能豐富研究目的的樣本，以維持研究效度；滾雪球抽樣（Snowball sampling）是在研究對象不明確的情況下，透過少數人提供的資料，再去尋找相關的受訪者。

由於尚未有任一公共組織確實完全導入平衡計分卡，且了解平衡計分卡的人有限，因此採立意抽樣方式，尋找了解平衡計分卡或具執行經驗的受訪者，以維持研究效度。此外，由於筆者初始僅知道兩、三位了解、熟知平衡計分卡人士，為了避免研究結果只集中於少數人的意見，再透過首次訪談的受訪者轉介符合本研究目的的受訪者，

貳、受訪者名單

根據上述的抽樣條件—既了解平衡計分卡、或具執行經驗人士同時也任職公共組織者，因此產生如下表所述的受訪者名單。

表 3-1 受訪者基本資料表

代號	性別	任職單位	職稱	備註（對本研究貢獻）
A	女	中央健康保險局	人事室主任	過去曾任職於人事行政局，現任職於健保局。健保局引進平衡計分卡精神將其與現制的方針管理相結合，因此熟知平衡計分卡的推行，可為本研究提供有建設性的意見。
B	女	中央健康保險局	人事室專員	過去曾任職於人事行政局，現於健保局任職，參與平衡計分卡的推行並受相關教育訓練。
C	女	中央健康保險局	人事室專員	過去任職於地方鄉公所，現任職於健保局，參與平衡計分卡的推行並受過相關的教育訓練。

D	男	交通部	航政司專員	專長於平衡計分卡研究。
E	男	行政院研考會	管制考核處處長	熟知平衡計分卡與管制考核業務。
F	男	行政院研考會	研究發展處處長	專長於平衡計分卡研究，並於政治大學任教。
G	男	行政院研考會	行政機關考成科專員	負責行政機關考成科業務，了解平衡計分卡制度。
H	男	中央健康保險局	企劃研考處科長	任職健保局，將平衡計分卡精神與方針管理制度結合之負責人
I	男	考選部	主任秘書	前行政院研考會研究發展處處長，熟知國內的績效評估制度及平衡計分卡。
J	女	銓敘部	退撫司科員	任職於健保局時，參與平衡計分卡的推行並受過相關的教育訓練。
K	男	銓敘部	銓審司司長	曾參與平衡計分卡研討會，了解平衡計分卡制度。

資料來源:筆者整理

第三節 訪談大綱與訪談進行方式

壹、訪談大綱

本研究採半結構式深度訪談法來蒐集資料，因此訪談進行前，先擬定訪談大綱，以提醒受訪者與研究者進行的訪談方向，避免受訪者充分表達意見之餘可能離題的風險。此外，訪談大綱係根據國內外對此論題有關的圖書、期刊、論文、研究報告及相關資料，進行系統性的分析與整理所設計而成的。在其後的訪談過程中，將不斷檢討訪談大綱的缺失，並依獲得的資料進行問題的修正。本研究的訪談大綱如表 3-2 所示。

表 3-2 本研究訪談大綱

1. 機關內其他人員了解平衡計分卡的狀況為何？
2. 您認為公部門採納平衡計分卡的先決要件為何？
3. 公共組織的特性有礙平衡計分卡的執行嗎？如果有，是哪些？
4. 公共組織如果推行平衡計分卡，您認為組織成員將如何看待平衡計分卡？這對平衡計分卡的推行有何影響？
5. 參照平衡計分卡之具體內容表，如果公共組織推行平衡計分卡，您認為可能面臨哪些技術面問題？
6. 針對上述問題，您有何建議？

貳、訪談進行方式

訪談進行的方式為筆者事先與受訪者聯繫，並告知此次訪談的研究主題與研究目的，並說明研究方向與研究重點，訪談進行前，先將訪談大綱寄給受訪者，取得同意後，安排時間前往受訪者辦公室進行一對一、面對面訪問，訪談過程中以紙筆紀錄訪談內容，並徵得受訪者同意後，輔以錄音方式確保資料分析的完整與可靠。為了顧及受訪者時間與注意力的考量，訪談時間盡量維持在一小時左右的時間，訪談結束後，除了感謝受訪者的協助外，同時告知受訪者若研究者發現訪談內容有遺漏或缺失，將以電話訪問或再次訪談以補足資料，請求受訪者予以協助。

第四節 資料整理與分析

訪談進行前，研究者將徵求受訪者同意，全程錄音。訪談結束後，將當天的訪談內容與對話整理成逐字稿，以作為資料分析的基礎。再利用逐字稿與訪談當天整理的筆記和回憶，轉化成有意義的詮釋，並根據研究目的，參照整理的文獻，將資料有系統的分類、整理，進而還原公部門執行平衡計分卡認知之障礙。最後並適時引用受訪者的談話，作為資料分析的證據及呈現生動的研究結果。

第五節 研究信度與效度

質性研究與量化研究所使用的信度、效度概念很不一樣。量化研究主要模式在於假說檢定 (hypothesis-testing)，質性研究則是主體與主體在一定的社會文化環境中相互的意義建構，因此探討質性研究的信度、效度不應在工具運用層次來討論，而要回歸科學哲學層次。

所謂信度係指研究方法得出來的研究結果之穩定性與一致性。質性研究對於信度的要求可藉由不同對象，進行相同程序的訪談，以確立其重複性，誠如 Kirk 與 Miller 信度測量方法中的狂想效度 (quixotic reliability)。因此維持研究信度的操作方式可採訂定清晰的訪談程序 (interview schedule)、盡量採結構式 (structured) 訪談程序、問題精確和清晰，避免用一些受訪者不明白或使受訪者有不同理解的術語以及利用錄音等方式紀錄，期透過詳實記載陳述，提供合理解釋，提高研究的可靠性，以維持研究穩定性。

所謂效度係指使用的研究方法能正確的衡量出研究者所欲了解的特質。其可分為內在效度與外在效度，前者係指研究者真正觀察到所希望觀察的；後者則指研究者能將受訪者的感受與經驗有效的做資料性的描述與轉換成文字敘述，簡言之，外在效度乃指資料的可比較性與詮釋性。一個有效度的研究，必須使測量工具與觀察現象密切結合，以提供有效的資料，此稱為明顯效度 (apparent validity) (Kirk & Miller, 1988)。此外，蒐集的資料與研究所根據的理論架構相呼應，亦可稱具理論效度 (theoretical validity) (Kirk & Miller, 1988)。

雖然有論者認為社會科學知識是被建構出來的，無所謂正確表述；信度與效度的問題亦非質性研究關切的。但如此並非意謂信度、效度在質性研究中不重要，質性研究只是無法如量化研究般要求嚴謹並僅在工具運用層次探討。但吾人仍要講究研究操作過程的嚴謹度，因此，本研究進行半結構的訪談中，對十一位受訪者皆採相同程序的訪談方式，首先說明研究動機與目的、研究問題，簡介平衡計分卡理論與應用，再根據預先設計的訪談題綱依序訪問，訪問的過程中，若不了解或不確定受訪者陳述之意，即採重複性、再確認的訪談技巧，以確保真實呈現受訪者原意。訪談進行中，除紙本記錄受訪者意見外尚全程錄音，並在訪談當天整理成逐字稿，避免因為遺忘與不復記憶問題導致「效度失真」。再者，訪談問題係依循理論架構設計，以確保研究問題能涵蓋研究範疇；此外，受訪者係依符合本研究目的所稱之了解平衡計分卡之公職人士。

綜上述，本研究不但在研究過程力求嚴謹；在研究結果方面，亦部分呼應理論陳述，亦更接近研究之信度與效度。