

## 第三章 研究設計

### 第一節 研究方法

#### 壹、 採用質化研究取向

本研究所要探討的是「內政部宜蘭教養院採用公設民營之契約管理」，採個案研究方式之用意，即不企求將研究結果作一般性推論，而是探求既存的現象或隱含的意義。由於質性研究是一種從整體觀點對社會現象進行全方位圖像的建構和深度的了解的過程（潘淑滿，2003：19），有助於使質性研究更具深度、開放性，且詳盡周密（吳芝儀、李奉儒譯，2008：13），加上質性研究主要以研究主題的資訊是否「飽和」（saturated）為考量原則（潘淑滿，2003：127）。因此，質化研究重視小樣本的受訪者所能夠提供的豐富且具深度之資訊的研究設計，正符合本研究之需要。

此外，本研究目的之一，是希望提出相關機制設計之建議，以供其他社會福利公設民營政策做為參考。質性方法有其非常實務的層面，就只是在真實世界場域中詢問人們開放式的問題，和觀察感興趣的事項，以便解決問題，改善方案，或發展政策（吳芝儀、李奉儒譯，2008：157）。因此，質化研究在實務層面所提供的解決問題、改善方案等研究設計，亦符合本研究之需要。

#### 貳、 研究方法

研究方法的選擇是視研究問題的需求而定，而為了進一步探究本研究所提出的研究問題，研究者將採下列二種研究方法，以蒐集研究所需之資料，如表 3-1 所示：

表 3-1：研究問題與研究方法對照表

	研究問題	研究方法
一	內政部宜蘭教養院公設民營政策之分工利益為何？有無產生利益衝突？	次級資料分析法、深度訪談法
二	內政部宜蘭教養院公設民營政策的契約管理內容為何？	次級資料分析法
	內政部社會司與伊甸社會福利基金會雙方的代理關係又為何？	次級資料分析法、深度訪談法
三	內政部宜蘭教養院公設民營政策所產生的代理問題為何？代理成本又為何？內政部社會司與伊甸社會福利基金會雙方又運用哪些機制來降低代理成本，以解決代理問題？	次級資料分析法、深度訪談法

資料來源：本研究自製。

關於研究方法的蒐集方式詳細說明如下：

### 一、 次級資料分析法

蒐集代理人理論、公設民營及契約管理的相關英文文獻、政府出版品、專書、期刊、國內博碩士論文、研究報告等，並蒐集伊甸社會福利基金會及內政部社會司，雙方參與宜蘭教養院公設民營政策的相關資料，包括契約書、網站資訊、工作計畫與報告、經費預算表、組織架構、機構評鑑表等，對這些資料加以整理與分析，藉以對宜蘭教養院公設民營政策之契約管理進行初步瞭解。

### 二、 深度訪談法

#### (一) 訪談方式

Miller 與 Crabtree 指出，訪談法 (interviewing) 可分為「非結構式」、「半結構式」與「結構式」的訪談 (胡幼慧主編，1996：150)。而為了彌補較靜態的次級資料分析法之不足，以及深入探討宜蘭教養院公設民營政策的契約管理，本研究採用「半結構式訪談」中，訪談對象為個人的「深度訪談法」(depth interview)，對與此研究相關之人員以「訪談大綱」來深入探問。此外，Mishler (1986) 認為訪談是一種交談行動，是受訪者與訪談者共同建構意義的過程。(胡幼慧主編，1996：37)。據此，研究者在訪談過程中，與受訪者的經驗不斷溝通，以釐清相關事件及創造新的意義，透過由次級資料分析法所建立的背景知識，以及訪談過

程中的資訊，建構本研究的社會文化脈絡，以利研究分析。

## (二) 抽樣方式與樣本

質化研究選擇的訪談樣本大小、代表性、人口的推論通常是備受關注的議題。Pattion 認為，質性研究聚焦於深入研究立意選取的 (selected purposefully)、數量較小的樣本，或甚至是單一個案 (N=1)。立意取樣 (purposeful sampling) 的原理和效力，在於選擇資訊豐富之個案 (information-rich cases) 做深度的研究 (吳芝儀、李奉儒譯，2008：259)。

因此，為了能夠獲得最符合研究目的之受訪者，在訪問對象的抽樣上，研究者採取「雪球或鏈式取樣 (snowball or chain sampling)」的方式，是指一個發掘擁有豐富資訊的關鍵報導者或關鍵個案的方法 (吳芝儀、李奉儒譯，2008：267)，研究者首先聯繫內政部社會司及內政部宜蘭教養院的行政人員，之後請受訪者推薦其他熟知情況的人，如曾經參與宜蘭教養院公設民營的人，使樣本像滾雪球一樣越滾越大，直到蒐集到的資訊達到飽和為止。共邀請受訪 9 人，其中 3 人婉拒訪談，最後成功受訪 6 人，受訪者名單詳見表 3-2。

表 3-2：受訪者名單

代號	性別	身份	背景資料	受訪時間	受訪地點
A1	男	前內政部社會司高級主管人員	負責宜蘭教養院的高級行政人員，瞭解第一期簽約情況	2007/06/05 10:00-11:00	內政部社會司辦公室 (台北)
A2	男	宜蘭教養院籌備處高級主管人員	負責辦理宜蘭教養院籌設的高級行政人員，參與第一期簽約情況	2008/10/06 14:20-15:50	受訪者現職辦公室 (高雄)
A3	女	內政部社會司基層人員	負責宜蘭教養院的基層行政人員，參與代管及第二期簽約情況	2008/10/16 13:20-14:20	內政部社會司中部辦公室 (南投)
B1	男	前宜蘭教養院高級主管人員	實際辦理宜蘭教養院的高級行政人員，瞭解第一期簽約及代管情況	2007/07/23 10:00-11:20	宜蘭教養院辦公室 (宜蘭)
B2	女	宜蘭教養院高級主管人員	實際辦理宜蘭教養院的高級行政人員，瞭解第一期簽約及代管情況，參與第二期簽約情況	2008/09/11 9:45-11:10	宜蘭教養院辦公室 (宜蘭)
B3	女	宜蘭教養院基層人員	實際辦理宜蘭教養院的基層人員，瞭解第一期簽約	2008/09/23 7:50-8:50	宜蘭教養院辦公室

		約及代管情況		(宜蘭)
--	--	--------	--	------

資料來源：本研究自製。

## 第二節 研究工具

### 壹、 研究者

Pattion 認為，在質性研究中，研究者即是工具（the researcher is the instrument），質性方法之可靠性（credibility），則甚大程度取決於從事實地工作者之技巧（skill）、職能（competence）和嚴謹性（rigor）；以及在研究者生命中發生而可能分散其注意力的事件（吳芝儀、李奉儒譯，2008：14）。因此，研究者除了事前培養詢問問題的能力，以闡述研究目的及研究問題之外，於進行訪談時，期許自己扮演良好的溝通者，並以本身的觀察力感受受訪者所傳出的非口語訊息與當下的情境脈絡，盡量避免將預設立場帶入訪談過程。而在進行資料分析時，研究者更以所受訓練，以及對受訪者經驗世界的理解來進行分析。

### 貳、 訪談大綱

為了使訪談兼具方向性與彈性，本研究採取「半結構式訪談」，並在確定訪談對象後，即分別對3種類型的對象設計訪談大綱<sup>1</sup>。訪談大綱的內容圍繞本研究主題－「社會福利公設民營之契約管理」，並從「代理人理論」中的要點作為設計訪談大綱之方向。研究者按照訪談大綱透過開放式的問題依序訪問，不限制受訪者談話的內容及方向，必要時依受訪者提供的資訊循線深入探問，或略微彈性調整問題的順序及遣詞用字，增加訪談內容的自然性與豐富性，以獲得更多與研究主題相關的脈絡訊息。

### 參、 錄音設備及訪談札記

由於本研究的研究方法之一為深度訪談法，為了避免事後謄寫訪談紀錄遺漏

<sup>1</sup>訪談大綱詳見附錄一。

重要資訊，於進行訪談前，徵求受訪者的同意後再全程錄音，並承諾只供研究之用，絕不對外公開，除了讓受訪者能無所顧忌、暢所欲言進行受訪之外，也能使訪談過程有詳盡的紀錄。此外，研究者也於訪談大綱上，將受訪者重要的詞語、關鍵字及重大發現等記錄下來，除了作為訪談中深入探問的指示、維持訪談的可靠度外，也對日後資料整理、分析階段有實質的助益。訪談札記的內容包括：與受訪者的聯繫過程、研究者與受訪者的互動關係、受訪者令人印象深刻的表情和非口語、受訪者對研究進行或訪談的意見，以及研究者的自我察覺和反省等。

### 第三節 研究架構

本研究架構如下圖 3-1 所示，圖中為伊甸社會福利基金會與內政部社會司簽訂的宜蘭教養院公設民營契約，左右兩個箭頭代表雙方立於平等地位，並且達成合意而簽訂契約。最上方為代理人理論的要點，以此透過箭頭往下探討最下方的契約管理。

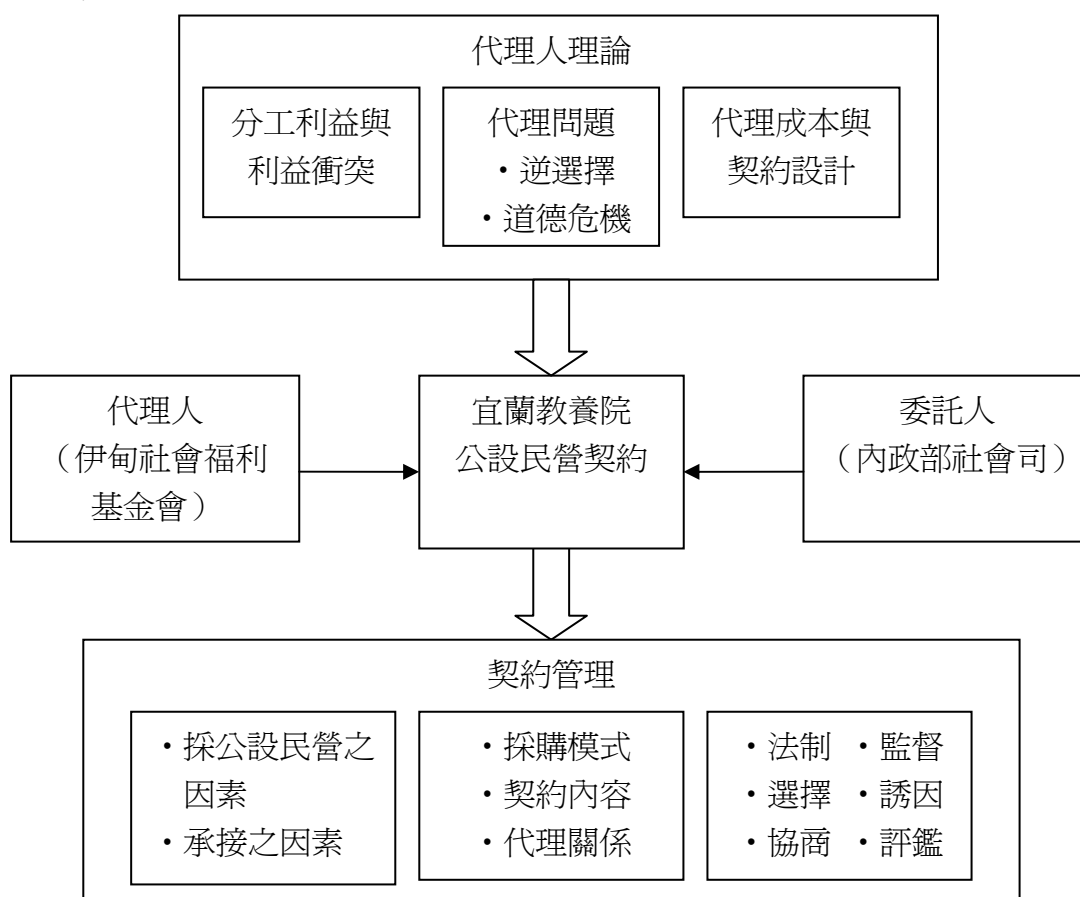


圖 3-1：研究架構  
資料來源：本研究自繪。

## 第四節 資料分析與結果呈現

本研究在訪談結束後，隨即將錄音檔謄打成逐字稿，並整理訪談札記，將有意義的單位加以標示記號，再將有相似性的意義單位加以歸類，如「公設民營目的」、「契約管理」、「監督」等。之後將已歸類的意義單位標示符碼<sup>2</sup>，如 A1-01-1、B2-03-4 等，接著比較各類屬間的關係後，發展成概念化體系。最後分析本研究所蒐集到的次級資料及訪談逐字稿，互相佐證，以主題式呈現研究分析與發現。

## 第五節 信度與效度

### 壹、 評估質化研究的標準

在社會科學領域中，幾乎沒有一位質性研究者，不會被質問研究的「信度、效度」問題（胡幼慧主編，1996：142）。Lincoln 和 Guba 認為，信度是指測量程序的可重複性（replication），效度則是獲得正確答案的程度，是指可靠性

（dependability）、穩定性（stability）、一致性（consistency）、可預測性（predictability）與正確性（accuracy）（胡幼慧主編，1996：143）。因此在控制質化研究的信度與效度上，提出了四種評估質化研究的標準，並以「可信賴度」（trustworthiness）來稱呼這四種結合的準則（吳芝儀、李奉儒譯，2008：600-601）：

#### 一、 可信性（credibility）

主要是在評估研究結果的「真實價值」，與「內部效度」相當。研究進行時可確保研究主題被正確界定和描述。故研究者在進行訪談時，以誠懇、尊重的態度與受訪者溝通，以得到受訪者的信任，促使其真實陳述本身經驗，並以全程錄音詳實記錄訪談內容。

#### 二、 可遷移性（transferability）

指研究結果可加以「應用」，與「外部效度」相當。亦即研究發現可被應用

---

<sup>2</sup> 訪談編號表請見附錄二。

於理解和研究情境相類似的情境。藉由引用原本的研究理論架構，來展現其資料蒐集與資料分析將會如何受到各種概念與模式的引導（李政賢譯，2006：249）。因此，研究者將研究發現應用於其他類似脈絡下的社會福利公設民營政策之契約管理，供其做為參考與建議。

### 三、 可依靠性（dependability）

指研究結果的「一致性」，與「信度」相當。檢驗研究過程是否嚴謹與系統化，以提升研究發現的一致性。為了提升研究過程中的系統化，研究者盡可能說明整個研究過程及步驟，以取得可靠的資料，並閱讀有關訪談技巧與深度訪談的文獻，增進對訪談的認識與瞭解。

### 四、 可確證性（confirmability）

指研究發現的「中立性」，與「客觀性」相當。亦即研究者對研究資料不加入任何個人的價值判斷。故在研究過程中，為了避免帶入研究者個人過多的主觀感受，以站到受訪者的角度思考問題並不斷自我反省，詢問自己這樣的問法是否正確？這樣的用法是否適合？是否太主觀了？以增加研究資料的客觀性。

## 貳、 三角檢證

此外，本研究亦藉助三角檢證（triangulation）來加強本研究的信度與效度，係指「藉由結合多元化的觀察者、理論、方法和資料來源，研究者希望能夠克服單一方法、單一觀察者和單一理論研究所固有的偏見」（Denzin, 1989: 307）。其類型有四種（吳芝儀、李奉儒譯，2008：278-279）：

### 一、 資料三角檢證（data triangulation）

在研究中利用多樣化資料來源。

### 二、 研究者三角檢證（investigator triangulation）

使用不同的研究人員或評鑑人員。

### 三、 理論三角檢證 (theory triangulation)

使用多元視角去詮釋一組資料。

### 四、 方法論三角檢證 (methodological triangulation)

以多種方法去研究一個問題或方案。

綜上所述，為求資料的比較和交叉檢驗，本研究採用「資料三角檢証」，將所蒐集的次級資料，包括契約書、網站資訊、工作計畫與報告、經費預算表、組織架構、機構評鑑表等，對這些資料加以整理與比較；另外，由於使用單一方法之研究容易受此種方法本身缺陷的影響，而應用多種方法可增加跨資料間的效度檢驗，故本研究採用「方法論三角檢証」，應用次級資料分析法及深度訪談法來補足研究方法彼此的不足，進而加強研究的效度。

## 第六節 研究倫理與限制

### 壹、 研究倫理

由於本研究採用深度訪談法進行資料蒐集，因此在訪談進行中，受訪者會將其與研究主題相關的個人經驗與研究者分享，故本研究綜合 J. Mitchell (引自 McNabb, 2002) 及陳向明 (2002) 的研究倫理原則，萃取出四種原則，作為本研究採納的研究倫理，茲分述如下：

#### 一、 自願和不隱蔽原則

探討研究是否要事先證明被研究者的同意，研究是否應該向被研究者公開 (陳向明, 2002: 586)？故本研究採取「將心比心」的同理心，將自己置於被研究者的位置。在進行訪談前，確實作到受訪者「知情的同意」，即受訪者知情、有能力同意且自願參與；以及「自願的同意」，即避免強迫受訪者同意接受訪談，且受訪者可隨時取消同意。最後則是避免報告不完全的結果或公布誤導的報告，盡量呈現完全的事件，而非少數顯著的部分。



## 二、 尊重個人隱私與保密原則

陳向明（2002：593）認為研究者應謹慎小心地行使自己的權利，注意不要給對方造成傷害。故本研究在研究進行過程中，尊重受訪者的意願與決定，以尊重其自主權，包括訪談的時間、地點都以受訪者的方便為考量，並且不要求其依照訪談大綱的順序回答問題，充分賦予受訪者回答的自主權。而所採取保密的措施，包括將受訪者的資訊予以隱匿，如採用代號代替姓名、簡化身份、背景資料；嚴守資料保密原則，不向他人透露受訪者的身份。

## 三、 公正合理原則

係指研究者按照一定的道德原則「公正地」對待被研究者以及蒐集的資料，「合理地」處理自己與被研究者的關係以及自己的研究結果（陳向明，2002：593）。故研究者在訪談過程中，盡量使用受訪者所使用的語詞，避免專業用語所產生溝通及理解上的誤差。此外，本研究以代理人理論探討內政部宜蘭教養院公設民營之契約管理，所欲研析的問題，包括逆選擇、道德危機等，對於受訪者是負面的形容詞，為了避免受訪者聽到此種詞彙而在回答上有所保留，影響研究的信度與效度，研究者在訪談時，以詢問實務面的運作情形來代替此種詞彙。

## 四、 徹底性原則

係指研究者遵循研究的所有步驟。J. Mitchell（1998）認為研究者應遵守的步驟，包括：1.定義研究中所有的關鍵概念；2.選擇適當的樣本或團體參與者，並包含完全描述；3.指出研究設計的所有限制；4.分析設計的描述（引自 McNabb, 2002: 37）。故本研究盡可能遵守研究的步驟，包括定義「代理人理論」、「契約管理」、「公設民營」等抽象性概念，並選擇參與宜蘭教養院公設民營的核心人物作為訪談對象，說明本研究設計所可能的研究限制，以及詳細描述分析方法。

## 貳、 研究限制

### 一、 資料蒐集的限制

本研究所蒐集之資料包括契約書、財務報表、機構評鑑表等，取得大致完整，

但其他資料，如預期效益分析表、工作計畫與報告、經費預算表等，屬於內政部社會司或伊甸社會福利基金會內部的機密文件，不輕易對外公開，故研究者於資料取得上有其限制。

## 二、 個案研究的限制

本研究屬個案研究，研究對象限於內政部社會司及伊甸社會福利基金會在宜蘭教養院的相關人員，所得之研究發現雖有助於釐清本個案之契約管理，並可類推至其他類似脈絡的身心障礙福利機構，但仍無法全面概推至其他身心障礙福利機構，故存有個案研究的限制。