

經驗談

我對質性研究的反思：兩個三角形與 兩個問題

李慶芳^{*}

摘要

本文是我與有意從事質化研究的同好，一同分享我從事半導體個案研究的歷程與經驗。若要從事質性研究，就必須實踐幾個最基本的馬步，而我將這些功夫分為三個部分，分別是腳到、腦到與手到。其中，「腳到」是指進入研究場域的田野體驗，「腦到」是指質性研究的詮釋方法，「手到」則是指將田野經驗經過詮釋分析後，所撰寫出來的劇本，也就是質性研究的作品。在實行這三「到」時，都要不忘必須基於「正、反、合」的三角辯證邏輯，如此一來，這三個基本馬步與三角辯證就會形成兩個交互作用的三角形。三角辯證邏輯的形成，是基於三個馬步的基礎，而這三個馬步的建構也將奠於三角辯證邏輯之上，如圖1所示。本文將分別敘述這三個馬步是如何與三角辯證邏輯交互影響，且在這些反覆詰辯的過程中，我們必須不斷地追問兩個問題：第一，有不有趣？獨不獨特？第二，與既有研究有何差異？而在總論部分，本文將陳述我對質性研究的反思與所持的正念，並將分享個人的經驗與田野的趣事做為本文的結語。

^{*} 實踐大學高雄校區國際貿易學系助理教授

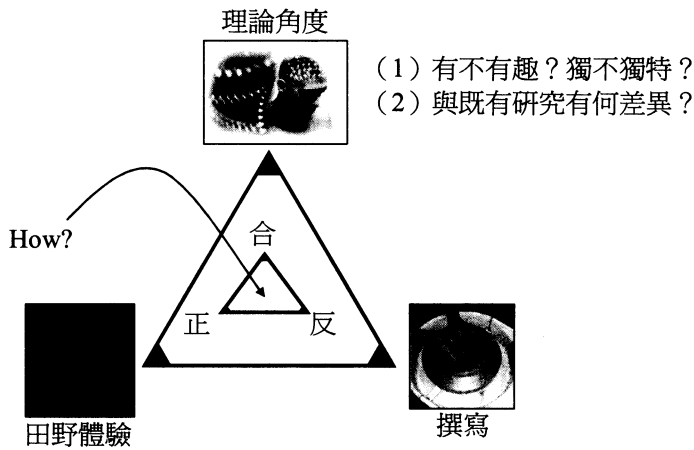


圖 1 質性研究的兩個三角形與兩個問題

壹、研究問題內嵌於實務現象：以半導體研究為例

質化研究通常是由實務性問題轉型為研究問題，因此理論與實務將不可避免地纏繞在一起，且其最終目的是期望理論與實務能夠透過緊密的糾結，產生深刻的對話。要找尋研究問題，研究者可以由實務現象或由理論觀點這兩個方法去切入，也就是研究者可以從實務資料中慢慢深入找到理論觀點(theoretical perspective)，或者是從研究者本身所熟悉的理論脈絡中，重新收集並解讀、解析或解構資料。

以半導體的研究為例，半導體是台灣的兩兆雙星產業，工業局預估2008年晶圓代工產值為4,887億元新台幣，投資一座12吋晶圓廠則需造價900億元新台幣，其中，設備就占了總額的60%，也就是540億元新台幣。從這些實務資料我們可以瞭解到，在半導體產業中，製造背後的關鍵就在於設備，而設備維修背後的關鍵就是維修的知識與技能，因此，「如何轉移工程師的維修知識」成了實務界十分關心的議題。根據產業資料顯示，若設備沒有維持在良好的狀態，一年的產業損失將可高達875億元新台幣！這個數字差不多可以再蓋一座12吋晶圓廠，平均每年又可創造出360億元新台幣的產值。

若從理論觀點來看半導體研究，目前「服務創新」是一個新興的研究脈

絡。而從「服務創新」這條研究脈絡，我們可以試著深入半導體的實務現象，例如：在半導體產業中，將新手工程師訓練成熟工程師平均需要花上四年的時間，而且除了時間的耗費之外，更需要投入許多資金（如台積電一年的訓練費用就高達了6,000萬元新台幣）。因此，如何將工程師的訓練時間縮短，快速地從新手變熟手，將是服務創新的研究議題之一。

質性研究的研究問題，可以從理論觀點中配合實務資料，或是從實務資料中找到適當的理論觀點。除了研究問題之外，最關鍵的重點則在於研究中資料與理論反覆辯證的歷程。

貳、質性研究的三到：腳到、腦到與手到

質性研究是一種對理論觀點與田野資料不斷探索的過程，每個人都會有獨特且不同的學習體驗，並從田野、思索與寫作中慢慢悟出其中的道理。以下是我反省自己在從事質性研究的過程中，歷經腳到、腦到與手到的經驗。與其說這三個過程會依照研究情況而調動次序，不如說這三者是一個不斷交錯、互動的過程，每個人在這個過程中，都會發展出自己獨特的經驗。

一、腳到：進入田野去體驗

質性研究的第一個馬步是腳到，腳到指的是親自進入田野。研究者如果經常浸泡在田野之中，資料就會慢慢地深化，對於田野也會愈來愈有感覺，自然會發展出屬於你個人獨特的感動和體會。而從事質性研究者，通常只專注在一個產業或是少數產業，其中的一個原因就是希望能夠看得更深入。

以我本身的經驗為例，我從2002年就讀博士班一年級時，就進入了半導體田野進行訪談，從一位半導體白痴開始，慢慢累積了六十幾個維修小故事。直到2006年，有機會進入無塵室，也從理論中順利地蒐集了六個與理論相關的維修故事。2007年時，與EMBA學生合作，特別是半導體業實務界的經理人，也因為這樣的機會，讓我一直與半導體產業維持著良好的互動關係。

然而，當我們持續在田野之中收集資料時，除了關注實務現象外，必須更進一步地去思考實務現象背後的問題，以及實務現象底層的運作機制到底是什

麼？然後想辦法把實務現象轉化成研究問題。而這除了反覆辯證自己的研究問題之外，也要不忘與業界分享研究的實務意涵與研究發現，持續地與田野進行良好的互動，因為與田野的互動，不只可以驗證研究成果，還可以精鍊、深化研究的發現。

二、腦到：辯證思維使你覺知

質性研究的第二個馬步是腦到，腦到指的是辯證思維的過程。質性研究最難能可貴之處就在於，田野資料與理論是經過我們的思維辯證後，所產生的對話，而不是單純地播放資料或硬套理論。

首先，在進行質性研究時，我們會發現，質性研究並不像量化研究有SPSS等統計分析軟體可用，但這並不代表質性研究就沒有可信度，因為嚴格來說，我們的大腦就是分析軟體，我們必須運用思維，在辯證過程中，不斷地進行田野資料與理論文獻的對話，而這將比用電腦分析軟體還要耗費更多的時間與心力。重點是，要不斷地激盪出一個屬於自己的看法，例如：你今天看到一篇關鍵的文獻，激發出一個自己的創意，那麼你就可以把這個創意當成是一個資料分析的方式，並試著跟田野資料對話，試試看能激發出什麼新的發現，而這個發現，將會是自己獨有的作品。

其次，在進行資料與理論的對話過程中，要盡量「詮釋」資料，而不是「播放」資料。初學者在做資料分析時，常常像是在整理書櫃一樣，只是把文獻中的資料整理好，放到自己的研究中，就認為是新的發現。以我本身為例，我曾經把半導體的維修故事直接套用在一篇文章提供的架構(Lam, 1997)，但如此沒有對話與深化的作品，只會給人「套理論」的感覺。我們希望成為的是「設計師」，而不是拼裝既有產品的組裝人員，而且也必須小心避免成為一支僅播放田野資料的錄音筆。

我們可以將整個思辯的過程用正三角形的圖形來呈現，左邊是理論觀點，右邊是現象，你得在實務現象跟理論間進行多次來回的對話，如此，才有可能激盪出三角形頂端「合」的觀點。在這段研究問題不斷深化的歷程中，我們同時必須不斷地自問：研究有不有趣、獨不獨特？與我們既有的研究有何差異？

經過了這段歷程之後，我們就可以看得更深，並且獲得很有見解的新發現。

三、手到：捏出你獨特的作品

質性研究的第三個馬步是手到，手到指的是每天撰寫田野與研究紀錄，這些都將成為未來寫作和研究文章時的重要素材。

我的手到經驗有兩點可供分享：（一）臨摹經典文章：我們可以先模仿相關研究領域中的大師，並瞭解他們究竟如何鋪陳(**frame**)研究問題。我在閱讀文章時，會特別注意文獻的研究主軸、主要關鍵的發現是什麼？文章中有幾個關鍵線索¹？這些關鍵線索都可以從文獻的標題或關鍵字找到，而且在進行閱讀時，我還會時時推敲這些大師們是如何運用這些關鍵(**artifact**)來鋪陳研究的主軸、故事線。每一個經典作品的文章章節都經過巧妙地鋪陳，例如：我在閱讀Tyre與von Hippel(1997)〈調適性學習〉這篇與我研究有關的文章時，我會特別去欣賞他們如何用調適性學習(**adaptive learning**)、解決問題(**problem solving**)與情境式工作實務(**situated practice**)等三個關鍵字去鋪陳整篇文章，同時也會從閱讀中不斷地與自己的資料做比較。

（二）擁有辯證式寫作的心態：在寫作過程中，要不斷地追問自己這兩個問題：有不有趣、獨不獨特？與既有研究的差異在哪？而有趣與獨特是來自於你跟別人不同之處，Barley(2006)發表於AMJ²的一篇文章中提到，文章是否獨特、有趣可以從三個方面來看：第一是研究主題要有趣，第二是使用的方法要有趣，第三是理論要有趣，例如：以一個新的理論來看平凡的現象。質化研究希望能夠帶領讀者洞悉表象，而研究作品就像是X光，可以帶領讀者看到問題更深層的癥結。我很喜歡舉朱自清的〈背影〉一文為例，這篇文章表面上只敘述了火車、鐵軌與父親離別的場景，但是讓我們深深感受到的，卻是在場景之外，更深入的父愛、親情之可貴。

¹ 原文是**artifact**，係指關鍵字、標題文字等，代表本篇文章的精髓。

² *Academy of Management Journal*，美國管理學會發行之學術期刊。

參、質性研究的體悟：融合研究、個案教學與產學合作

最後，與大家分享我對質性研究的體悟。質性研究容許研究者主觀詮釋實務現象，但這並不是不客觀，因為質性研究的評量，反而比量化研究更為艱難，因為量化研究講求信度與效度，而質性研究評量的標準就是真實度、合理度與批判度(Golden-Biddle & Locke, 1993)。首先，把個案故事講得栩栩如生，將讀者帶進研究場域，這是真實度；其次，田野資料與理論的邏輯推理具說服力，這是合理度；最後，撰寫出具深度且令人反省既有理論或現象的新見解，這是批判度。倘若將質性研究比喻為捏陶土的創作過程，如果資料是土，那麼理論就是自己獨特捏土的方法，至於要怎麼去捏成作品，一切就在於自己的創意。

對我來說，質性研究是一種修練而漸漸體悟的過程，在深化研究問題的同時，也是在精鍊自我的思辯能力。進行個案研究時，可以不斷地累積我們的產業知識，而產業知識與經驗可以跟實務界對話，這是最讓研究者感到欣慰的事。再者，就個案教學來說，把在產業累積的經驗，以研究的方式帶進教室與學生討論時，會讓學生對個案不再陌生，而認知到個案是與自身生活處境息息相關的，如此一來，除可激發課堂的創意火花，還可將學生的創意與實務界分享，實現教學相長的效益。

最後，在我的學習過程中，產學互動是非常有趣的經驗，我曾經將一些研究的想法分享給實務界，而實務界也採用研究的想法並推行，這對從事質性研究的人而言，將備感欣慰。總言之，質性研究可以融合研究、個案教學與產學合作，希冀有更多的人加入質性研究的學術社群。

參考文獻

- Barley, S. R. (2006). When I write my masterpiece: Thoughts on what makes a paper interesting. *Academy of Management Journal*, 49(1), 16-20.
- Golden-Biddle, K., & Locke, K. (1993). Appealing work: An investigation of how ethnographic texts convince. *Organization Science*, 4(4), 595-616.

- Lam, A. (1997). Embedded firms, embedded knowledge: Problems of collaboration and knowledge transfer in global cooperative ventures. *Organization Studies*, 18(6), 973-996.
- Tyre, M. J., & von Hippel, H. E. (1997). The situated nature of adaptive learning in organizations. *Organization Science*, 8(1), 71-83.