

台灣管理學門質性研究之回顧與展望

Review and Prospecion of Qualitative Research in the Area of Management in Taiwan

彭玉樹* *Yu-Shu Peng*

國立東華大學國際企業學系

Department of International Business Administration,
National Dong-Hwa University

梁奕忠 *I-Chung Liang*

國立東華大學企業管理學系

Department of Business Administration,
National Dong-Hwa University

于卓民 *Chwo-Ming Yu*

國立政治大學企業管理學系

Department of Business Administration,
National Chen-Chi University

梁晉嘉 *Chin-Chia Liang*

國立政治大學企業管理學系

Department of Business Administration,
National Chen-Chi University

*通訊作者：彭玉樹。作者衷心感謝兩位匿名評審惠賜卓見，增益本文內容的完整性與嚴謹性，惟文責自負。同時，作者亦感謝國科會專題研究計畫 NSC95-3114-H-259-001, NSC96-3114-H-004-001 之研究經費補助。

摘要

管理學界對於質性研究的重視直到 2004 年才在代表管理學界權威的管理學會期刊(Academy of Management Journal; AMJ)的宣告之下，被接納為一種正式的研究方法。國內管理學門對於質性研究的接受情況以及這些論文的特徵是本研究所關注的焦點。本研究以 2000 年正式公佈的第一批 TSSCI 所收錄之管理學門共七個期刊 2000 至 2006 年所發表的論文為研究範圍。調查發現，相較於 SSCI 的代表性期刊，TSSCI 所收錄之管理學門期刊對於質性研究並未給予特別重視，而國內學者在質性研究所投注的心力亦相對有限。最後，本研究對管理學門之部分領域提出研究建議，並且從管理期刊、學者以及國科會三方提出有利於質性研究的發展策略。

關鍵詞：質性研究、個案研究、研究方法、管理

Abstract

Not until 2004 had qualitative research been taken seriously by the field of management in the United States when Academy of Management Journal declared it as a formal research method. Qualitative research is paid more attention to the academic circle of management nowadays. The aim of this paper is two-folded; first, we are concerned with the attitude of the primary management journals of Taiwan towards qualitative research, and secondly, we investigate the characteristics of these studies. The sample of this study consists of works which were published from 2000 to 2006 in seven management journals that were accepted as TSSCI in 2000 and belonged to the academic field of management. Our study has found that the primary management journals of Taiwan do not place as much importance on qualitative research as the corresponding journals of SSCI do. We also have found that the quality of the researches utilizing qualitative research approaches need to be up-lifted in Taiwan. Finally, we offer suggestions of further research for some subfields of management and propose strategies for beneficial development of major management journals, scholars, and National Science Council in Taiwan respectively.

Keywords: qualitative inquiry, case study, research methodology, management

壹、前言

任何研究取向都是建立在一組哲學層次的假設上，這些假設依序為本體論(ontology)、認識論(epistemology)與方法論(methodology)。對自然科學而言，自然界的實境(reality)客觀存在(本體論)，了解這些實境必須站在客觀的立場上(認識論)，因此所採用的方法，目的在追求普遍性關係、定律與模式(方法論)。基於上述認知，實證主義認為研究者是局外人、是超然的，研究者與被研究對象的關係是分離的，統計分析則是主要工具。多數管理學者追隨這種傳統。然而，許士軍(1996)認為：「某一外顯現象背後的個別情感、價值和經驗因素，就難以化約為一般性的 X 和 Y 的關係。加強標準化處理的結果，所獲得的，只是一個不存在的時空環境下的虛構世界而已。」爰此，管理學研究應當接納那些以探究外顯現象背後的個別情感、價值和經驗等因素為目的的研究取向，質性研究(qualitative research)正好反映了這種取向。

雖然質性研究在其他社會科學領域相當普及，然而，管理科學直到 2004 年才在代表管理學界權威的 Academy of Management Journal(AMJ)的宣告下被接納為一種正式的研究方法(蕭瑞麟，2006)。在 Social Science Citation Index(SSCI)管理類的各主要期刊中，AMJ 率先接納以不同研究方法進行研究的作品，並且定期透過專門的學者詳述不同的研究方法，這些議題包含質性研究、紮根式的理論建構(grounded theory building)、「豐富性」的價值、單一個案的說服力以及經由多重個案研究的理論建構(Eisenhardt & Graebner, 2007)。

為瞭解國內重要管理期刊對質性研究的接受程度，以及所刊載之質性文獻的特徵，本研究參考 Taiwan Social Science Citation Index(TSSCI)收錄之期刊分類，以 2000 至 2006 年管理學門共七個期刊作為研究範圍。在文獻回顧章節中，除了深入探討質性研究的特性，也介紹台灣管理期刊質性研究常用的資料蒐集與分析方式。本文第三節說明本研究所採用的方法與過程。第四節分析國內質性研究在方法上的特色。第五節比較國內與國外期刊的近況。在討論的部份，本研究針對國內質性研究的特徵進行描述性統計，並且對未來的發展方向提供一些建言。

貳、文獻回顧

本節除透過文獻回顧深入探討質性研究與個案研究的特性外，也對兩者之間之共同性與差異性進行比較。此外，透過對台灣管理期刊質性研究的歸納與分析，我們介紹一些質性研究常用的抽樣方法、資料蒐集方式、資料分析方法與評鑑準則，期盼讀者對質性研究的發展能夠有進一步的了解。

一、質性研究的特性

雖然質性資料分析不同於量化或統計分析的方法，但是仍然相當系統化，並且講求邏輯推理的嚴謹性 (Neuman, 2003)。Coffey & Atkinson (1996) 主張質性研究會以多種形態發生，並認為描述質性研究的主要要素是相當困難的，此係分析策略的多樣性可以被運用在於單一的研究中，然而不可因此認定質性研究缺乏邏輯或導引。Coffey & Atkinson (1996) 認為，質性研究資料的分析是循環的、創意的或有技巧的，這類研究需要受過訓練的「彈性」。

許多人錯把質性研究與個案研究劃上等號，其實個案研究也可能包含量化資料 (尤克強，1997)。量化研究透過問卷蒐集大量個案的自我揭露資料；反之，質性研究可能針對少數研究對象進行深入且廣泛的訪談，以便探索內部豐富的細節以及潛藏在研究對象內部的實境與模式。此外，質性研究的資料來源不僅包含深度訪談，也包含真實事件的書面資料、研究對象的對話，特定行為的觀察，或歷史的檔案文件及影音圖像等。

Lee (1999) 依照資料的取得方式，將質性研究區分為觀察、訪談、文件建構與分析、視聽資料之呈現等類型。Lee 將質性資料分析的步驟依序歸納為分類、組織、建立索引。這些步驟的主要目的在分解及縮減資料，或重建及擴展資料。Lee 認為所研究的個案實境與理論的關係可能是先有理論，再透過個案實境加以驗證，或從個案實境的研究中產生理論。Lee 將質性研究方法整理如表 1。

表 1、質性研究的特性

議題	質性研究技術	說明
資料取得方式	1. 參與觀察 2. 訪談 3. 文件建構及分析 4. 視聽資料的呈現	1. 文件建構及分析，包括正式及非正式公司文件、日誌或記錄、個人信件或日記、以及口述及生命歷史 2. 視聽資料包含照片、CD、軟體及實際地點
資料分析步驟	1. 分類 2. 組織 3. 建立索引	1. 使用理論備忘錄對資料反復檢視及分類，成為同質群體，並與理論類型進行比較及對比，因而形成概念性的結構。 2. 資料分類乃依據相似性加以脈絡化 (contextulized)，即對類別及相關情境加以辨識及連結。
資料分析主要目標	1. 分解及縮減 2. 重建及擴展	1. 將資料分解及縮減，呈現一般性、連貫及簡化結構。 2. 有目的地將資料轉換，再概念化及複雜化，常使用啟發式的工具
與理論的關係	1. 理論引導研究 2. 理論來自研究	將資料加以編碼並進一步詮釋，研究者須在研究規劃階段決定理論的角色。現有理論引導研究資料建構及理論驗證，或是理論為研究的最終產物。

資料來源：Lee (1999)

二、個案研究的特性

個案研究策略的焦點在了解有限時空範圍與環境下的動態，與對某些實境之特定實例的豐富與實證的描述。這些實境的特定實例來自多元的資料。這些證據可能是質性或量化資料，並且可用在多種目標上，如提供個案實況與細節的豐富描述、理論檢測或產生理論。

個案研究經常透過單一個案或多重個案建立理論構念、命題，或透過以個案為基礎的實證證據建立中程理論 (Eisenhardt, 1989)。多重個案可以被視為一系列的實驗，對呼之欲出的理論扮演複現、對比、擴展的角色。多重個案研究透過個案比較，驗證所浮現的實境是否複現、或只是單純的異質性實境。當所浮現的實境複現時，研究者可以提出一個抽象層級更高的構念。反之，單一個

案研究所挑選的是那些具超乎尋常的啟發性、極端的典型或是為不尋常的研究提供機會的個案 (Yin, 1994)。

Yin (1994) 將個案研究定義為社會科學研究的類型之一，並且發展出個案研究設計的拓撲學，其中，複現邏輯(replication logic)概念是多重個案分析的基礎。Yin (1994) 將實驗研究設計所使用的信度與效度觀念引用到個案研究。有鑒於質性研究種類的多樣性，以及以個案研究建構理論之方法的分歧，Eisenhardt (1989) 整合過去所使用的方法，將個案研究的步驟、活動與理由整理如表 2。

Eisenhardt (1989) 的個案研究方法著重構念的產生，與質性研究所採取的詮釋角度、以故事方式描述事件或對象的真相並不相同。Eisenhardt (1989) 的個案研究方法透過對既有文獻的探討所形成的構念，對 4 至 10 個個案進行衡量，嘗試產生理論。這種方式乃是以實證的角度出發，咸認為可以對研究提供更高的信度與效度。然而，詮釋型質性研究強調透過豐富的描述表達研究的真實性、清晰地交代事件的相互關聯，以呈現研究的可靠度、以及研究者能否採取某一理論表達其他人所看不見的問題，以說明研究的批判度。詮釋型質性研究強調研究是一個具有豐富內容、清楚來龍去脈與呈現張力的「故事」。因此，透過個案所進行之詮釋型研究，其個案數往往只有一個。它所關心的是「意義」而非「測量」，是「本質」而非「表象」，是「詮釋」而非「定律」(Dyer & Wilkins, 1991; 蕭瑞麟，2006)。

表 2、個案研究的理論建立程序

步驟	活動	理由
起步	研究問題的定義	問題的聚焦
	由文獻獲得可能的先驗構念	為構念之衡量提供更好的基礎
	先驗構念並非理論或假設	保持理論的彈性度
選擇個案	指定母體	抑制外來的變異，加強外部效度
	理論(非隨機)抽樣	聚焦在對理論有幫助的個案
設計工具與協定	多樣化資料蒐集方法	透過證據三角檢定增強理論依據
	綜合應用質性與量化資料	證據的協同觀點
	多重調查員	促進多元觀點與增強證據基礎

進入場域	同步進行反覆的資料蒐集與分析，包含場域筆記	加速分析，顯露出對資料蒐集有幫助的調整方向
	彈性且技巧的資料蒐集方法	讓調查者容易發現浮現的主題與獨特的個案樣貌
分析資料	個案內部分析	有助於熟悉資料與初步理論的形成
	以多種技術找尋跨個案模式	促使調查員超脫起初的印象，透過多元角度看證據
形成假設	反覆為每個構念作證據列表	精鍊構念定義、效度、可衡量性
	跨個案的複現(非取樣)邏輯	確認、擴展、精鍊理論
	尋找關係背後的原因證據	建立內部效度
擁抱文獻	與相互衝突的文獻比較	促使深入探討差異原因、提高理論層次、強化構念定義
	與相類似的文獻比較	建立內部效度、強化概推性、改善構念定義、提高理論層次
結尾	當理論飽和時	當邊際改善變小時，結束研究程序

資料來源：Eisenhardt (1989)

三、質性研究方法的研究設計

質性研究使用與收集多種經驗性素材，諸如個案研究、個人經驗、回顧、生活故事、面談、人造物的表徵、文化文本與產物、觀察、歷史、互動、視覺文本等。這些經驗素材被用來描述常規與問題的關鍵所在，以及個人生命的意義。質性研究廣泛地對那些彼此環環相扣的實務加以詮釋，以便更深入理解所關心的對象 (Denzin & Lincoln, 2005)。雖然質性研究者基於所立足的哲學觀點可能有截然不同的方法論取向與評鑑準則，本研究仍然嘗試就現今一般質性研究在抽樣、資料蒐集與資料分析方式上加以整理。

抽樣方式：大多數多重個案研究在挑選個案時採用立意抽樣(purposeful sampling)，所考量的因素不同於一般量化研究中機率抽樣所重視的隨機和統計代表性特質。立意抽樣的邏輯與效度在於選擇資訊豐富的個案，希望能夠取得大量重要資訊 (Patton, 1990)，此種「學習的可能性」比機率抽樣中的「代表性」更重要 (Stake, 1994; 林家五等, 2004)。當研究的目的是在於理論發展而不是驗證時，個案挑選的重點也不在個案的代表性，而是在於對「理論形成」的貢獻，此時採用理論抽樣最合適，目的在挑選那些有助於釐清與擴展構念之間

關係與邏輯的個案，這些個案可能(1)揭露某些不尋常的實境；(2)複現來自其他個案所發現的實境；(3)與其他個案所發現的實境形成對比；(4)排除另類的解釋；(5)精鍊所浮現的理論 (Eisenhardt & Graebner, 2007)。少數個案研究也可能因母體特性或特殊需要採用普查、便利抽樣或滾雪球抽樣。詮釋型個案研究的個案數雖然往往只有一個，但是研究對象的選取仍然具有立意抽樣或理論抽樣的精神。

資料蒐集方式：質性研究並沒有一組完全屬於自己的研究方法。質性研究者使用符號學、故事、內容、談話、文件、音素分析、甚至統計學。他們也借用各種人文科學的作法、步驟與技術 (Denzin & Lincoln, 1994)。Lee (1999) 回顧過去的質性研究，將觀察法依照涉入程度的深淺歸納為完全參與、參與觀察、觀察參與、完全觀察；訪談法則視問題的特徵區分為非結構、半結構與結構式訪談。文件來源可以歸結為公司內部文件、公開文件、公司網站、政府機關所發行的公報或出版品、證交所股市資料、商業資料庫、商業類報紙、知識庫等。視聽資料則包含那些蘊含豐富故事背景的人造物(artifact)、以及視聽文本。

資料分析方法：質性研究資料的分析方式大致上可區分為歷史比較法、內容分析法、紮根理論、重大事件技術(Critical Incident Technique; CIT)與詮釋法。歷史比較法適用於探討某特殊實境(如內戰)是哪些社會因素之組合所促成的議題，也適用於比較整個社會體系，以了解不同社會之間共同點、某些社會的獨特性以及長期的社會變遷等議題 (Neuman, 2003)；歷史比較學者可能將某個理論應用在一些特定的個案上，以說明該理論的有用性。有時也比較不同文化或歷史脈絡下相同的社會過程與概念。歷史比較學者也對以前的解釋提出質疑，並且根據歷史脈絡詮釋資料，找出支持新解釋的證據；紮根理論是內容分析法的一種，紮根理論透過訪談所得資料尋找浮現的概念，再透過這些概念，修改初步的觀念或理論，如此反復進行，直到理論飽和 (Strauss & Corbin, 1990)；CIT 較適用於與行為有關的事實陳述，事實陳述應限於能對活動有重大貢獻的行為 (Flanagna, 1954)，CIT 是對重大事件的內容進行事後歸納的內容分析法；詮釋型研究透過文字，以故事的型態詳細描繪實況與細節，將讀者帶入情境、體會問題，然後對所觀察的社會現象加以批判，從中產生知識 (蕭瑞麟，2006)。

四、質性研究的評鑑

質性研究常常被貼上不科學的標籤，或僅是探索性的，或完全是個人的想法並且充滿偏見 (Denzin & Lincoln, 1994)。質性研究最為人所質疑的是信度與效度。然而，質性研究者所關心的並非客觀分類計量、因果假設之否證與統計推論或普遍法則之尋找，乃是在乎社會事實的建構過程，以及人們在不同的、特有的文化社會脈絡下的經驗和解釋，其所產生之知識的正確性與有效性絕非量化研究典範所發展的信度與效度評估方式所能夠涵蓋 (胡幼慧、姚美華，1996)。Lee (1999) 認為質性研究可視為一種資料簡化的過程，同時地提升資料的意義。Lee 也認為質性研究本身同時注重理論建構及理論檢測，但是對標準化工具及流程方向卻極為不足，因此研究者需要對其研究所用的衡量工具提出解釋，並且評估其應用信度與效度。然而 Lee 以量化研究的標準對質性研究進行評鑑可能遭致這兩類研究在所立足之哲學觀點上的衝突。

過去的質性研究常以三角檢定等方法檢驗資料的信效度。Neuman (2003) 認為三角檢定可以(1)增加資料蒐集與分析時的精密嚴謹程度，以供公開檢閱；(2)有助於揭露社會背景多采多姿與變化多端的特性，呈現不同的觀點；(3)對於不同方法、不同研究者、在不同時間點對同一對象所蒐集的資料所產生的差異可以被視為社會生活的珍貴資料來源，這些差異本身就是應當被分析的社會生活層面。Eisenhardt (1989) 認為複現邏輯推理法對個案間關係的証實可以提升關係效度的信心。再測信度的提倡者認為將訪談後所整理的書面記錄送請受訪者再次確認與修正，其修正的幅度可以作為再測信度的依據；評分員信度法則是以兩位以上的編碼員對訪談的資料內容進行編碼及交叉比對，檢視編碼員之間對於類目與分析單位的相互同意度與信度。

Klein & Myers (1999) 提出評估詮釋型研究的七大原則：1.擁抱詮釋學傳統；2.突顯情境的影響力；3.說明研究者與被研究之間的互動；4.說明分析的角度與推理方式；5.辯證式推理方法；6.多方詮釋；7.於不疑處有疑。蕭瑞麟 (2006) 將該七大原則簡化為三種尺度：真實度、合理度與批判度。這些評估原則都可以作為質性研究自我檢視與評鑑的參考。

參、研究方法

本研究除了將台灣管理期刊內屬於稀有的詮釋型質性研究納入分析，也將那些參照一個或數個案例、選擇組織中某些特定問題、分析個案之中相互牽連的實境，並據此發展理論 (Eisenhardt, 1989)，以及那些在大領域的個案內做實證考察的實證型質性研究納入分析範圍。這些實證型質性研究以深具後實證主義(postpositivism)色彩的學者為典範 (如 Glaser & Strauss, 1967; Eisenhardt, 1989; Yin, 1994)。這些學者認為實境無法完全被理解，因此採用多元的方法盡可能地捕捉實境的樣貌，並且聚焦在理論的發現與驗證 (Denzin & Lincoln, 1994)。

根據上述原則，作者回顧人文及社會科學集刊、中山管理評論、中國財務學刊、台大管理論叢、管理評論、管理學報、資訊管理學報、證券市場發展季刊等於 2000 年第一批正式公佈的 TSSCI 期刊在 2000 年至 2006 年所刊登的文獻。由於中國財務學刊並沒有質性研究論文，因此沒有再進一步分析。本研究先由 4 位受過訓練的碩士研究助理分別透過關鍵字對前述期刊在所指定的期間內所刊登的所有文獻進行初步分類與資料建檔。初步篩選階段從 963 篇文獻中過濾出 80 篇非量化研究。第二階段，作者審閱前述 80 篇文獻，剔除其中的 18 篇純理論文獻與 4 篇量化研究。作者利用關聯式資料庫對 58 篇文獻進行各種比較分析。

肆、分析結果

如表 3 所示，在篇數的分配上，中山管理評論所刊登的質性論文篇數最多，共 17 篇；在比例上也以中山管理評論所刊登的篇數比例最高，約 11.8%。

表 3、TSSCI 期刊 2000~2006 質性研究的敘述性統計分析

期刊名稱	總數	實證型		詮釋型		小計	
		篇數	百分比	篇數	百分比	篇數	百分比
人文及社會科學集刊	115	2	1.7%	1	0.9%	3	2.6%
中山管理評論	144	16	11.1%	1	0.7%	17	11.8%
台大管理論叢	109	5	4.6%	0	0%	5	4.6%
資訊管理學報	71	5	7.0%	3	4.2%	8	11.3%
管理評論	145	11	7.6%	0	0%	11	7.6%
管理學報	266	12	4.5%	0	0%	12	4.5%
證券市場發展季刊	113	2	1.8%	0	0%	2	1.8%
小計	963	53	5.5%	5	0.5%	58	6.0%

在 58 篇論文中，有 45 篇採用多重個案，13 篇採用單一個案研究法。個案的研究分析單位大多以廠商為主，其他還包含產業、團隊、個人、案例、制度等。以下就文獻所採用的抽樣方式、資料蒐集策略、資料分析方法與資料評鑑方式進行分析。

一、抽樣方式

在抽樣策略上，29 篇採立意抽樣，4 篇採理論抽樣(如附錄之第 4,14, 54, 57 篇)。研究人員所採用的抽樣策略受到研究目的所影響，例如吳文雄 (2006) 研究電子商務環境下臺灣旅行業的再仲介化，其抽樣策略所考量的是個案代表性與獨特性，因此以立意抽樣選擇五家被公認為具代表性的旅遊網站，這些網站各有其獨特性。另有 6 篇採用普查 (如附錄之第 6,10,11,13,28,52 篇)，例如李雅櫻、彭朱如 (2004) 以「我國公辦民營醫院控制機制與經營績效之研究：以契約生命週期觀點」為主題，由於當時公辦民營醫院只有 10 家，因此作者採用普查進行研究。其他文獻有 6 篇採用便利抽樣，2 篇採用滾雪球抽樣。

二、資料蒐集策略

在 58 篇質性研究之中，有 7 篇同時採用三種資料蒐集方法，26 篇採用兩種資料蒐集方法，25 篇採用單一資料蒐集方法。在資料蒐集的策略上，有 9

篇透過參與觀察，46 篇透過個別訪談，39 篇併用文件的建構與分析，2 篇取得視聽資料，2 篇併用問卷調查法取得結構式資料。從前述資料可知，多數文獻採用一至兩種資料來源。

使用觀察法的 9 篇文獻當中，有 5 篇採用完全觀察，他們都是在網路上觀察個案之間的互動情形(如附錄之第 10, 11, 13, 43, 57 篇)。例如朱彩馨、郭峰淵 (2006) 實地參加兩次線上學習課程，以訓練人員的角色觀察線上學習的實際狀況。他們併用觀察、訪談與文件等方式蒐集資料，其中觀察法所取得的資料只是用來作為佐證。

文獻中的實證型質性研究大多採用半結構式訪談。部分文獻(如附錄之第 6, 12, 24, 44 篇)強調在面對面訪談之前先讓受訪者了解問題內容，使受訪者有充分的時間了解研究的目的，並於事前準備資料，有充分的時間思考問卷的問題。研究者在進行訪談時，大多透過錄音並且強調在 24 小時內謄寫成逐字稿。部分文獻在研究初期對研究議題的問題還沒有具體的概念(如附錄之第 4, 14, 47, 51 篇)，因此併用非結構與半結構式訪談，例如劉韻僖 (2000) 在探討企業上市對於組織改變與設計之影響時，先透過開放式訪談訪問兩個個案，藉此建立問題與構面，再以半結構方式訪問 25 個個案。鄭紹成 (2002) 與劉宗其等 (2001) 的訪談問題則併用非結構與結構化問卷，由大量的訪員詢問多位受訪者。例如劉宗其等以服務失誤事件為分析單位，訓練 36 位訪員，每位訪員訪問 10 位受訪者，每位受訪者提供兩件在餐廳消費所遭遇到的服務失誤事件，共獲得 684 件有效問卷。他們的問卷問題除了第一題詢問服務失誤事件是屬於開放式問題之外，其餘的問題都屬於結構化問題。

質性研究者很少同時混用郵寄的結構化問卷蒐集資料，然而仍然有少數特例。吳文雄 (2006) 除了採用訪談與文件檔案蒐集資料外，也對個案公司不同部門的員工進行問卷調查，其目的在提高資料分析的可信度。莊正民等 (2001) 在探討制度環境、任務環境、組織型態與協調機制時，除了透過訪談與次級資料來源蒐集非結構性資料外，也寄送結構式問卷蒐集廠商的經營績效資訊。多數文獻(31 篇)除了對個案進行訪談或觀察外，也透過次級資料佐證主要資料來源所取得的資料。

三、資料分析方法

有多達 31 篇的文獻以內容分析法分析資料，其次是歷史比較法 12 篇、個案比較分析 8 篇、紮根理論 5 篇、CIT 2 篇。就分析典範而言，有 15 篇文獻

以 Yin (1994) 為典範，另有 5 篇文獻以 Eisenhardt (1989) 為典範。茲就所分析之文獻的特性描述如下。

採用歷史比較法的文獻都涉及被研究對象的演變歷程。有些論文在探討被研究實境的演化過程、歷程或路徑變遷(如附錄之第 1, 15, 20, 31, 35, 47, 49 篇)；有些則是比較研究對象的共同點、分析其個別的獨特性，內容涉及過程、歷程或路徑變遷的分析(如附錄之第 19, 42 篇)。例如周國端等 (2001) 比較我國企業退休金制度在不同時期及脈絡下的差異與應有的對策。

紮根理論是內容分析法的應用方式之一。大多數採用內容分析法的論文並非透過螺旋式的方法讓構念逐漸浮現，而是依據所想要了解的社會問題，透過訪談記錄尋找可能的答案。只有 5 篇文獻採用紮根理論尋找潛在的構念(如附錄之第 14, 17, 33, 48, 57 篇)。

劉宗其等 (2001) 透過 CIT，蒐集餐廳用餐顧客曾經遭遇令其不滿意的失誤事件與店家所採行的補救措施，分析與歸納國內餐廳所發生的服務失誤類型，並且探討失誤的嚴重性、補償滿意度與顧客再光顧率。鄭紹成 (2002) 則是以 CIT 蒐集消費者曾經遭遇令其不滿意的消費經驗及廠商的回應或補償方式。然而，鄭紹成的研究並非針對特定的商品或服務。這兩份研究都是以便利抽樣的方式蒐集大量個案資料，再運用內容分析法歸納服務失誤與補償方式的類型。

四、資料評鑑方式

在 53 篇實證型質化研究中，多數文獻揭露與信度及效度有關的資訊，包含再測信度(如附錄之第 10, 13, 22, 23 篇)、專家信度(如附錄之第 5 篇)、專家效度(如附錄之第 40 篇)、外部效度(如附錄之第 7, 28, 41 篇)、內容效度(如附錄之第 2 篇)、表面效度(如附錄之第 2 篇)與建構效度(如附錄之第 7 篇)。有 24 篇文獻採用多重資料來源的三角檢定。10 篇文獻採用再測法，將整理後的訪問紀錄請受訪者再度確認與修正。3 篇文獻應用複現邏輯推理法提高外部效度(如附錄之第 7, 41, 48 篇)，例如汪美香、葉桂珍 (2004) 探討資訊系統專案團隊成員互動的型態，透過成員特定互動型態概念在 8 組個案之間的重複出現，歸納出 14 種團隊成員互動型態的類型，提高研究的外部效度。有 20 篇文獻以多位編碼員對資料內容進行編碼與交叉比對，其中 11 篇透過評分員信度法檢視編碼員之間對於類目與分析單位的相互同意度與信度。

伍、國外期刊質性研究的現況

一、SSCI 代表性期刊

以管理領域的代表性期刊而言，與 AMJ 並駕齊驅的還有 AMR(Academy of Management Review)與 SMJ(Strategic Management Journal)。以 2000 至 2006 年的平均影響力指標(impact factor)而言，這三份期刊不只在一般管理領域，也在策略管理領域中名列前茅。AMR 屬於純理論性，SMJ 為量化研究取向，AMJ 則接納各種研究方法。在 2000 至 2006 年期間，AMJ 的質性研究數量佔其總數的 10%。在最佳論文獎方面，AMJ 在 2000 至 2005 年所選出的七篇最佳論文之中就有 3 篇是質性研究。其中，Elsbach & Kramer (2003) 以五年的時間透過訪談與參與觀察，分析導演與製作人如何判斷前來推銷戲劇構想的編劇是否具有創意思考能力；Ferlie et al. (2005) 以健康照護組織為個案，透過嚴謹且架構完善的質性研究方法探討為何某類以實證為基礎的醫療創新可以被推廣出去，某些類型則不行；Gilbert (2005) 的研究以傳統報紙面臨數位媒體的崛起為個案，探討產業在面臨間斷式變遷(discontinuous change)時，為何有許多廠商無法成功渡過。上述三篇文獻都是非常值得鑑賞的佳作。

MISQ(MIS Quarterly)與 IJEC(International Journal of Electronic Commerce)的影響力各居資訊管理領域與電子商務領域的鰲頭，並且都接受各種方法論的研究。在 2000 至 2006 年期間，MISQ 與 IJEC 的質性研究數量各佔其總數的 19%與 7%。MISQ 在 2000 至 2005 年所選出的 6 篇最佳論文中就有 3 篇屬於質性研究。IJEC 則沒有選拔最佳論文的活動。

本研究針對 AMJ 與 MISQ 質性研究最佳論文獎之文獻進行引用次數追蹤調查，結果顯示(如表 4)，獲得最佳論文獎的質性研究對於後續學者持續精進理論的發展脈絡有重要的貢獻，激勵學者不斷發掘知識的創意與累積豐厚的論述。

表 4、AMJ 與 MISQ 質性研究最佳論文獎論文引用次數

期刊	文獻作者	隔年	隔兩年	隔三年	2007*	平均引用次數
AMJ	Elsbach & Kramer (2003)	0	2	1	8	2
	Ferlie et al. (2005)	10	9	N/A	19	9.5
	Gilbert (2005)	3	2	N/A	5	2.5
MISQ	Majchrzak et al. (2000)	2	5	13	59	8.4
	Lamb & Kling (2003)	2	3	4	12	3
	Lapointe & Rivard (2005)	5	2	N/A	7	3.5

*至 2007 年七月為止的總引用次數

資料來源：ISI Web of Knowledge。

JF(Journal of Finance)與 JFE(Journal of Finance Economics)是財務管理領域的重要期刊，其中，JFE 比 JF 接受較多的質性論文。JFE 在 1996 至 2000 年期間共接受 16 篇質性論文。其中高達 9 篇以單一廠商為研究對象，並且大多探討公司治理方面的議題。2000 至 2006 年 JFE 只有兩篇質性研究，一篇在探討公司治理，另一篇則探討公司發生財務危機時，有關資產流動性、借款契約與管理裁量權之間的變化。

在行銷的期刊方面，JM(Journal of Marketing)和 MS(Marketing Science)所刊登的質性研究截至 2007 年為止數量並不多。早在 1980 年就有學者在 JM 提出質性資料的分析方法 (如 DeSarbo & Hildebrand, 1980)，其後亦有學者在 JM 鼓吹使用質性方法發展與檢驗新的行銷理論 (如 Rohit, 1983)。然而 JM 與 MS 在 2000 至 2006 年都沒有質性研究出現。

HRM(Human Resource Management)與 HR(Human Relation)都在人力資源管理領域具有重要的影響力。HRM 的質性研究屈指可數，Harris & Ogbonna (2006) 為了探討職場成功的影響因素，使用深度訪談法訪問 112 位散佈於大型金融業與餐廳服務業的各階層人員；Quinn & Brockbank (2006) 透過深度訪談訪問 BAE System 公司的人員，探討策略性人力資源專家對企業績效的影響；Cober et al. (2004) 使用焦點研究法(focal study)發展出對企業徵才網站的評價方式；McEvoy (1997) 兼用質性與量化方法探討 Outdoor Management Education 系統在企業中的應用。在 HR 期刊方面，74 篇文獻當中就有高達三分之二為質性研究且多數採用深度訪談與內容分析法，僅有少數文獻同時採取質性與量化的研究方法。

本研究彙整 SSCI 管理學門各領域重要期刊 2000 至 2006 年的文獻類型。質性研究的篇數佔各期刊總篇數的數據如表 5 所示。資料顯示，對於那些不是

以收納質性研究為主的期刊而言，AMJ 與 MISQ 對於質性研究文獻的接受度最高。

表 5、2000~2006 SSCI 管理學門各領域影響力較高的期刊

期刊名稱	平均影響力指數	合計篇數	質性文獻比率*
Academy of Management Journal(AMJ)	2.76	443	10%
MIS Quarterly(MISQ)	3.16	170	19%
International Journal of Electronic Commerce(IJEC)	1.19	156	7%
Information Systems Research(ISR)	1.945	153	4.6%
Journal of Finance Economic(JFE)	2.555	476	0.4%
Journal of Marketing(JM)	3.059	236	0%
Marketing Science(MS)	2.598	220	0%
Human Resource Management(HRM)	1.776	181	≒ 2%
Human Relation(HR)	0.856	392	≒ 60%
Organization Science(OS)	2.027	314	≒ 11%

*加總 2000~2006 年各期刊質性研究文獻的數量除以各期刊文獻合計篇數。
資料來源：ISI Web of Knowledge。

二、經典的質性研究介紹

有鑒於國內管理學者對詮釋型研究的作法與寫作方式普遍缺乏了解，本文在以下段落中除了介紹一篇以 Eisenhardt (1989) 及 Yin (1994) 的研究方法為典範的經典之作外，也介紹幾篇典型的詮釋型研究供國內學者參考¹。

ASQ(Administrative Science Quarterly)(2000~2006 年平均影響力指數為 3.05)在 1979 年創刊初期，以發表高品質的質化研究為目標。Amy Edmondson 由於在 ASQ 發表兩篇文章而獲得 2003 年康明思學人獎²(Cummings Scholar Award)，其中一篇(Edmondson et al., 2001) 藉由探討 16 家醫院初期執行 MICS³

¹ 此為匿名評審委員之一的寶貴建議。

² 康明思學人獎每年由 the Academy of Management Organizational Behavior Division 頒給一位出道不久的組織行為學者，表揚該獲獎者傑出的成就。

³ 心臟微創手術(minimally invasive cardiac surgery,簡稱 MICS)是因應傳統手術技術(即正中劈開胸骨，體外迴圈下，心臟停跳的手術模式)的缺點所提出的新手術技術，目的在讓手術創傷更小，病人恢復更快，住院時間更短，費用更少。然而該手術有賴團隊的密切互動。

心臟手術的過程，分析在執行創新手術技術時，團隊領導人透過集體學習改變手術室工作常規的過程。這篇以 Eisenhardt (1989) 及 Yin (1994) 為典範的作品是多重個案研究的經典之作。該作者為了進行本次研究，特別到開發 MICS 技術的機構學習。三位作者與助理在五個月內共進行 165 次訪談，取得 669 次手術紀錄。他們依照手術的成功指數，分別對指數較高與較低的醫院手術團隊進行分析，歸納出成功團隊與失敗團隊的個別共同特徵，以及他們引進 MISC 技術的步驟與學習的過程。透過質性資料的分析，該作者發現，成功的領導者透過成為 MISC 技術的會員激勵團隊成員、運用設計過的事前演練與前期試驗營造「心理安全感」與鼓勵新的組織行為，並且透過檢討會進行分享與程序改善。藉由手術房引進創新技術的情境，作者引導讀者深入了解組織常規的演變與科技採用的過程。這些過程甚至是研究標的本身所不曾察覺的，對於理論的建立與實務的參考都有很大的貢獻。

Ramiller (2001) 被刊登在 Information and Organization(IO)的作品透過蒐集場域內的隱喻(metaphor)建構故事，這些隱喻被用來詮釋資訊主管在面對來自組織內外的資訊科技提案與組織的壓力下，如何在高度不確定與高風險的技術環境之中，對資訊科技的投資進行釋義、評估、反思、說明與協調。本文以創新釋義的合理性作為「語幹」(theme)的出發點。資訊主管藉由隱喻描述這些語幹，揭露他們在回應釋義挑戰時所遵循的一般觀點。相較於一般的質性研究文獻，Ramiller 對於訪談資料取得過程的客觀性有詳細的論述、對紮根理論的應用過程有清楚的解釋、對隱喻的選擇標準有清楚的交待、也對訪談資料詮釋的作法多所說明，可以作為學習質性研究方法的重要教材之一。這篇研究告訴讀者許多決策者之所以容易盲目跟從創新資訊科技，其原因與從眾心態、缺乏批判力、心理安全、組織內的利益與政治鬥爭密切相關。此外，作者更以創新資訊科技形成過程中人們的過度想像與人們使用「語言(language)」時不求精準的態度，解釋人們為何容易將創新資訊科技視為萬靈丹。作者藉由大量直接引用訪談資料與詮釋，使讀者從中獲得啟示、領悟與反思。這種由讀者內心所發出的頓悟與反思所產生的影響效果是其他類型研究所難以達到的。本文的研究發現不但可以應用在資訊科技的採用，亦可推論到其他科技上。

Information Systems Research(ISR)與 Organization Science(OS)兩個期刊的質性研究比例雖然不高，但是仍然不乏質性研究的經典之作。Wanda J. Orlikowski 在這兩個期刊都有值得鑑賞的作品。Orlikowski (1996) 探討科技與組織轉型，透過個案在引進資訊科技後所發生的組織變革過程，說明組織轉型不見得都是計畫性的變革，也可能是順應情境而改變。作者使用兩年的時間了解個案的組織成員如何在引進群組軟體(groupware)後順應使用者的應用狀況

進行細微的組織與流程變革。該作者採用小說式的細膩手法，生動描述組織成員逐漸適應與接納科技的整個過程（蕭瑞麟，2006）。個案組織想要改善服務品質，在引進以 Notes 群組軟體所設計的服務追蹤系統後，客服專員的工作方式逐漸改變，經理人也因此得以有效分析專員的工作量與績效。然而在不經意之下，原本只是用來記錄服務處理狀況的系統逐漸演變成被用來尋找顧客問題解決方案的知識庫系統。然而由於部份專員企圖操弄文字與符號，藉以提高個人聲望，部門成員漸漸形成看人再決定是否採信資訊內容的作法，因此也使得工作量隨著專員的資歷而提高，造成工作分配不均。經理人逐漸將原本的獨立作業方式改為資淺人員第一線、資深人員協助較難問題的搭檔作業方式。然而又由於資淺人員不好意思轉介問題給資深人員，經理人又設立仲介專員調配臨時搭檔。經理人接著不斷地設法克服應用演變後所產生的問題，並且透過激勵與控制的方法誘導專員朝向新的變革方向。作者透過實證提供組織轉型的實務觀點，這種情境式變革觀點對於分析某些類型的組織變革過程是一種很有用的策略。

三、重要期刊之比較

相較於 AMJ 與 MISQ，管理學報的年度論文中，質性研究之比例非常低，在 26 篇的得獎論文中只有 2 篇屬於質性研究，分別是彭朱如等（2000）與陳心田（2004）。彭朱如等（2000）以醫療產業跨組織合作方案為分析單位，經由多次的訪談取得資料，透過多重個案的方式分析跨組織合作方案的管理機制；陳心田（2004）透過普查的方式探討台灣 13 家汽車整車製造廠發展的軌跡。該研究以多個案討論的研究設計為基礎，透過收集豐富的次級資料與公司內部的檔案資料，併用深度訪談的方式進行三角交叉比對。

就研究方法而言，國內的質性研究與國外最大的差異在於觀察法的使用比例偏低。國內的質性研究大約只有 15% 的文獻將觀察法納入資料蒐集來源之一，然而國外的質性研究，以 AMJ 及 MISQ 為例，高達 58% 將觀察法納入資料蒐集來源。國外的文獻所使用的觀察法大都屬於非侵入式實地觀察，而國內文獻所使用的觀察法有一半以上是透過網路對研究對象的互動模式進行線上觀察。上述差異顯示國內學者與廠商之間的互動程度與歐美的情形差距甚大。此外，這種情況也隱含著國內學者對於觀察法的陌生。

陸、討 論

一、國內期刊與論文作者的比較

在 7 個國內 TSSCI 期刊中，人文及社會科學集刊、管理學報與管理評論提供完整的收稿日與接受日等資訊。中山管理評論曾於 2002 年提供這些資料，此後就沒有再提供。以管理評論、管理學報與中山管理評論而言，在質性研究的部份，管理評論從收稿到接受刊登平均需要 8.4 個月、管理學報 11.6 個月、中山管理評論 5.5 個月。質性研究以外的文獻收稿至接受所需要的平均時間：管理評論 12.3 個月、管理學報 14.7 個月、中山管理評論 10.1 個月。質性研究在前述三期刊中由收稿至接受所需要的月份數都較其他類型的研究來得少(如表 6)。這種現象顯示，質性研究在評審過程中，審查委員決定接受與否的準則似乎比較明確，亦或修改的幅度或次數較少。

表 6、收稿日至接受日所需時間(月)

期刊名稱	質性研究				其他研究類型			
	篇數	平均	最短	最長	篇數	平均	最短	最長
管理評論	11	8.4	3.0	27.0	134	12.3	1.0	38.0
管理學報*	12	11.6	4.2	25.0	246**	14.7	3.1	54.2
中山管理評論**	2	5.5	5.0	6.0	42	10.1	3.0	25.0

*管理學報 2006 年第 23 卷 4 期並未揭露所收錄文獻之收稿日與接受日等相關資訊；
**中山管理評論僅在 2002 年第 10 卷 1 期至 2003 年第 11 卷 4 期揭露所收錄文獻之收稿日與接受日等相關資訊。

在個別作者的貢獻方面，本研究將每篇文獻的作者以平均的方式給予相等的權重。例如一篇文獻有三位作者則各給予三分之一的點數值。經過計算與加總後，依序列出點數值在 0.5 以上的 30 位作者(如表 7 所示)，其中洪世章和林東清無論在篇數和點數數值均明顯超越其他作者，顯見兩位學者長期對質性研究的付出。以團隊而言，徐木蘭與陳必碩所組成的團隊及林東清與吳盛所組成的團隊各有三篇著作。

表 7、作者點數值排序表

作者	點數值	篇數	作者	點數值	篇數
洪世章	3.33	6	唐震	0.83	2
林東清	2.17	6	彭朱如	0.83	2
劉仁傑	1.5	2	徐木蘭	0.75	3
張華平	1	1	陳必碩	0.75	3
曾瑞鈴	1	1	劉宗其	0.58	2
吳文雄	1	1	黃吉村	0.58	2
陳敏郎	1	1	許金田	0.5	2
劉韻僖	1	1	曾真真	0.5	1
張興華	1	1	周昭平	0.5	1
鄭紹成	1	1	汪美香	0.5	1
耿筠	1	1	陳國民	0.5	1
張心馨	1	1	陳文賢	0.5	1
吳盛	0.92	3	陳小芬	0.5	1
胡哲生	0.83	2	陳慧娟	0.5	1
郭峰淵	0.83	2	吳秉恩	0.5	1

二、對部分管理領域的建言

質性研究可以帶給管理學門各領域在理論上的突破，並且產生更多實務上的見解。以下針對財務、行銷與人力資源等幾個較少利用質性研究的領域提出一些建議。

在財務管理方面，國外的研究較多著墨在「公司治理」的議題上。據此，本研究認為在公司治理的議題上，現有採用客觀數據的研究方式較無法深入反映管理階層對於公司治理議題的影響，國內學者可以考慮採用質性研究策略，深度了解企業管理階層的行為與互動。唯此方式具有「知易行難」的先天條件限制，不易為企業管理階層所接受。然而，在探討諸如內線交易、重大事件發佈等事件對於股價的影響等議題上，建議可輔以深度訪談、紮根理論等方式，對大股東、散戶與機構投資人等利害關係人的行為與態度進行了解。

在行銷管理領域，環諸國內外學界，質性研究論文都是少數。行銷議題專

注在廠商與廠商、廠商與顧客或顧客與顧客之間的行為與互動反應，應當可以利用質性研究的特質深入瞭解雙方的互動關係。國內在服務品質與補救的議題上已有質性研究的著述，可見深入瞭解消費者與廠商的互動，除了市調、問卷等量化實證研究方式以外，採取實地觀察某一行銷事件或是深度訪談企業人員、顧客與其他支援產業人員，有助於促進行銷管理領域學術的發展。

國內人力資源管理領域缺乏在質性研究上的產出。人力資源管理的關注焦點為「人」的本質以及「人際」的行為與互動，應該是質性研究的最佳場域。本研究發現國外的人力資源管理學者大多採取質性研究方法呈現相關的研究議題，如組織變革、知識管理等，此一趨勢對於國內人力資源管理領域未來的研究發展具有引導性意義。

三、對國內管理類期刊、學者與國科會提出建言

突破工具性思維障礙⁴

質性研究四十年來在台灣只有牛步化發展。雖然最近五年國科會與教育部大力推動個案教學與個案研究，然而成效有限。質性研究推動的成功與否有賴多方努力，其中包含研究社群以更多元的眼光認識及接納不同的哲學觀點。國內多數管理學者在嚐試學習質性研究時，仍然站在實證邏輯的觀點上，企圖尋找另類工具。這種工具性思維乃是受到政府與大學對學者評鑑的方式以及推動個案研究時急功近利的作法所影響。國內學者試圖採用質性研究方法時，往往缺乏自身對資料所呈現之現象的深度思考與辨證能力。

對於質性研究而言，研究者本身就是工具 (Denzin & Lincoln, 1994)。研究人員本身作為一個研究工具，必須接受長期的思考與辨證訓練，不斷豐富個人的見識，才能有效洞察現象背後的真實面貌。這些能力無法在短時間內建立，也無法藉由遴選幾位種子教師到哈佛大學見習，或找幾位國外學者開辦短期性研習會就可以做出好的質性研究，必須在學生時期就開始培養。

缺乏專業質性研究評審⁵

期刊論文的審查者應當具備同樣的學養，方能有效發掘好的作品。政府與

⁴ 本段落主要參考與引用審查委員之一所提供的寶貴意見。

⁵ 本段落主要參考和引用審查委員之一所提供的寶貴意見。

大學對學者評鑑的方式深深影響學者投入質性研究的意願與新進學者及博士生的學習方向。此外，由於長期傳襲實證主義的思維，造成台灣的管理學界嚴重缺乏質性研究的專業評審。當好的作品受到不同哲學觀點之評審的不當評論，自然會另謀出路或改投國外專門期刊。反之，在不正確的評論方式下所刊登出來的作品也可能產生負面效果，讓後進學者產生錯誤的臨摹。這些結構性的問題深深影響台灣管理學者的質性研究品質與意願。

最近幾年教育部推動頂尖大學計劃，各個「頂尖大學」為了持續獲得高額補助，急於提高論文發表數量，相繼祭出「六年條款」—規定助理教授必須在六年內升等，否則就解約。此一條款又(將)促成更多短視的研究。這個問題在管理學院內最為兩極化，蓋因管理學院次學門之間差異性大。例如，某些工程導向的學門主要仰賴數學工具與模型推導，而某些學門則偏向社會科學，兩者在發表上的速度差異很大，故不應該對不同次學門的教授的升等採用相同的審查標準。然而，姑且不論兩者之間發表速度的差異，這種「頂尖」制度所帶來的焦慮感將引導博士生與年輕學者走向為發表而發表的歧途，培養出大量生產論文的「研匠」，逐漸忽略作為一個 Ph.D. (Doctor of Philosophy) 所應具備的深度「哲學」涵養與這種涵養所產生之深度思辯的重要性，更抹殺這些學者成為「大師」的可能性。蔡翼擎 (2007) 指出，我國國際論文發表數量雖然已經大幅提升，但是相較於其他國家，被引用的次數仍然偏低。我國補助學者的研究經費是新加坡的 1.5 倍，但是新加坡所發表的文獻被引用或正式列入教科書的數量卻是我國的 5 倍，這個訊息提醒我國教育與學術單位應當更重視研究論文的「質」。

專業質性研究評審的培養必須從培養專業的質性研究者開始。國科會可以透過專案，邀請更多國外的專業質性研究者長期在國內協助訓練有意從事質性研究的學者與博士生，並且提供合宜的方式評鑑這些學者的升等標準。國內管理學門期刊亦可參酌 AMJ 的作法，透過發行特刊或舉辦研討會，提供多元思辯的園地，以鼓勵及培育具深度與影響力的質性研究。令人欣慰的是，部分管理學門已經察覺到這種現象，並且產生自我修正的機制！TAOM(社團法人臺灣組織與管理學會)在 2008 年六月舉行研討會，提供所屬之編輯委員了解審查質性文章的公平作法。同年七月，台灣大學李吉仁教授也邀請資深的質性研究學者為《組織與管理期刊》編輯一期詮釋性研究特刊，供國內學者鑑賞與臨摹。

四、研究限制與後續研究

國內多數管理學門期刊對質性研究的接受程度不高，可能造成部份國內學者出走，將作品投往國外對質性研究接受度較高的期刊。這些投往國外期刊的文獻並沒有被列入本研究的討論範圍內，因此可能對部分國內學者的評斷造成偏誤，後續研究可以進一步分析探討國內學者將研究作品投往國外期刊的比例與情況，供國內學界、國科會與國內期刊經營者參考。

柒、結 論

質性研究在國際管理學界日益受到重視，然而國內管理學界對於量化與質性研究之間的分配仍然嚴重失衡，不利於國內學術研究的良性發展。在 AMJ 的倡導下，以美國為主的管理期刊之質性研究文獻在比例上都有逐漸增加的現象，質性研究方法儼然成為未來的趨勢。SSCI 所收錄的管理期刊的質性研究，除了在人力資源管理領域較少被引用之外，其餘各領域皆受到一定程度的重視。可見，質性研究對於多數領域理論的發展具有一定的影響力。

台灣管理學門的質性研究在量與種類上都極為稀少。國內產學合作的環境氛圍仍不如歐美學術主流市場，阻礙仰賴企業訪談之質性研究的發展。產學合作的落實有賴國科會搭建一座交流平台，引導雙方進行經常性的對話。此外，質性研究推動的成功也有賴研究社群以更多元的眼光認識及接納不同的哲學觀點。質性研究者必須接受長期的思考與辨證訓練，不斷豐富個人的見識，才能有效洞察現象背後的真實面貌。期刊論文的審查者也必須具備同樣的學養，方能有效發掘好的作品。不正確的評論方式下所刊登出來的作品可能讓後進學者產生錯誤的臨摹。專業質性研究評審的培養必須從培養專業的質性研究者開始。國科會可以透過專案，邀請更多國外的專業質性研究者長期在國內協助訓練有意從事質性研究的學者與博士生，並且提供合宜的方式評鑑這類學者的升等標準。

參考文獻

- 尤克強，1997，「資訊管理個案調查研究方法評論」，資訊管理學報，3 卷 1 期：18~20。
- 朱彩馨、郭峰淵，2006，「線上學習成效：思維框架觀點之詮釋研究」，資訊管理學報，13 卷 2 期：243~277。
- 吳文雄，2006，「電子商務環境下臺灣旅行業再仲介化之探索性研究」，資訊管理學報，13 卷 1 期：243~269。
- 李雅櫻、彭朱如，2004，「我國公辦民營醫院控制機制與經營績效之研究：以契約生命週期觀點」，中山管理評論，12 卷 3 期：465~506。
- 汪美香、葉桂珍，2004，「資訊系統專案團隊成員互動型態之探索」，台大管理論叢，14 卷 2 期：79~105。
- 周國端、邱仕敏、陳恩儀，2001，「我國企業退休金制度之研究」，證券市場發展季刊，13 卷 4 期：133~180。
- 林家五、黃國隆、鄭伯璦，2004，「從認同到開創：創業家的動態釋意歷程」，中山管理評論，12 卷 2 期：337~397。
- 胡幼慧、姚美華，1996，「一些質性方法上的思考」，收錄於質性研究：理論、方法及本土女性研究實例，胡幼慧（編），141~158，台北：巨流。
- 莊正民、朱文儀、黃延聰，2001，「制度環境、任務環境、組織型態與協調機制—越南台商的實證研究」，管理評論，20 卷 3 期：123~151。
- 許士軍，1996，「定性研究在管理研究上的重要性」，中原學報，12 卷 2 期：1~3。
- 陳心田，2004，「組織生命週期各階段的經營策略分析：台灣汽車整車製造公司的多個案研究」，管理學報，21 卷 6 期：759~776。
- 彭朱如、司徒達賢、于卓民，2000，「醫療產業跨組織合作方案與管理機制之關係」，管理學報，17 卷 2 期：221~268。
- 劉宗其、李奇勳、黃吉村、渥頓，2001，「服務失誤類型、補償措施與再惠顧率之探索性研究—以 CIT 法應用於餐飲業為例」，管理評論，20 卷 1 期：65~97。
- 劉韻僖，2000，「企業上市對於組織改變與設計之影響」，中山管理評論，8 卷 1 期：37~70。
- 蔡翼擎，2007，「本土個案運動大步向前走」，經濟日報，11 月 4 日。
- 鄭紹成，2002，「服務補救滿意構面之探索性研究」，管理評論，21 卷 3 期：46~68。
- 蕭瑞麟，2006，不用數字的研究，台北：培生教育。
- Cober, R. T., Brown, D. J., and Levy, P. E., 2004, "Form, Content and Function: An Evaluative Methodology for Corporate Employment Web Sites," **Human Resource Management**, Vol. 43, No. 2-3, 201-218.
- Coffey, A. and Atkinson, P., 1996, **Making Sense of Qualitative Data**, Thousand Oaks, CA: Sage.
- Denzin, N. K. and Lincoln, Y. S., 1994, **Handbook of Qualitative Research**, Thousand

- Oaks, CA: Sage.
- Denzin, N. K. and Lincoln, Y. S., 2005, **The SAGE Handbook of Qualitative Research**, Thousand Oaks, CA: Sage.
- DeSarbo, W. S. and Hildebrand, D. K., 1980, "A Guide to Log-Linear Models For Qualitative Data analysis," **Journal of Marketing**, Vol. 44, 40-51.
- Dyer, W. G. and Wilkins, A. L., 1991, "Better Stories, not Better Constructs, to Generate Better Theory: a Rejoinder to Eisenhardt," **Academy of Management Journal**, Vol. 16, No. 3, 613-619.
- Edmondson, A. C., Bohmer, R. M., and Pisano, G. P., 2001, "Disrupted Routines: Team Learning and New Technology Implementation in Hospitals," **Administrative Science Quarterly**, Vol. 46, No. 4, 685-716.
- Eisenhardt, K. M., 1989, "Building Theories from Case Study Research," **Academy of Management Journal**, Vol. 14, No. 4, 532-550.
- Eisenhardt, K. M. and Graebner, M. E., 2007, "Theory Building from Cases: Opportunities and Challenges," **Academy of Management Journal**, Vol. 50, No. 1, 25-32.
- Elsbach, K. D. and Kramer, R. M., 2003, "Assessing Creativity in Hollywood Pitch Meetings: Evidence for a Dual-Process Model of Creativity Judgments," **Academy of Management Journal**, Vol. 46, No. 3, 283-300.
- Ferlie, E., Fitzgerald, L., Wood, M., and Hawkins, C., 2005, "The Nonspread of Innovations: The Mediating Role of Professionals," **Academy of Management Journal**, Vol. 48, No. 1, 117-134.
- Flanagan, J. C., 1954, "The Critical Incident Technique," **Psychological Bulletin**, Vol. 51, No. 4, 327-358.
- Gilbert, C. G., 2005, "Unbundling the Structure of Inertia: Resource versus Routine Rigidity," **Academy of Management Journal**, Vol. 48, No. 5, 741-763.
- Glaser, B. G. and Strauss, A. L., 1967, **The discovery of Grounded theory: Strategies for Qualitative research**, New York: Aldine De Gruyer.
- Harris, L. C. and Ogbonna, E., 2006, "Approaches to Career Success: An Exploration of Covert, Clandestine, and Concealed Strategies," **Human Resource Management**, Vol. 45, No. 1, 43-66.
- ISI Web of Knowledge, <http://www.isiknowledge.com/>.
- Klein, H. K. and Myers, M. D., 1999, "A Set of Principles for Conducting and Evaluating Interpretive Field Studies in Information System," **MIS Quarterly**, Vol. 23, No. 1, 67-94.
- Lamb, R. and Kling, R., 2003, "Reconceptualizing Users as Social Actors in Information System Research," **MIS Quarterly**, Vol. 27, No. 2, 197-235.
- Lapointe, L. and Rivard, S., 2005, "Multilevel Model of Resistance to Information Technology Implementation," **MIS Quarterly**, Vol. 29, No. 3, 461-491.

- Lee, T. W., 1999, **Using Qualitative Methods in Organizational Research**, Thousand Oaks, CA: Sage.
- Majchrzak, A., Rice, R. E., Malhotra, A., King, N., and Ba, S., 2000, "Technology Adaptation: The Case of a Computer-Supported Inter-Organizational Virtual Team," **MIS Quarterly**, Vol. 24, No. 4, 569-600.
- McEvoy, M. G., 1997, "Organizational Change and Outdoor Management Education," **Human Resource Management**, Vol. 36, No. 2, 235-250.
- Neuman, W. K., 2003, **Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches**, Boston: Allyn and Bacon.
- Orlikowski, W. J., 1996, "Improvising Organizational Transformation over Time: A Situated Change Perspective," **Information System Research**, Vol. 7, No. 1, 63-93.
- Patton, M. Q., 1990, **Qualitative Evaluation and Research Methods**, 2nd, Newbury Park, CA: Sage.
- Quinn, R. W. and Brockbank, W., 2006, "The Development of Human Resource Professionals at BAE Systems," **Human Resource Management**, Vol. 45, No. 3, 477-494.
- Ramiller, N. C., 2001, "The 'textual attitude' and New Technology," **Information and Organization**, Vol. 11, 129-156.
- Rohit, D., 1983, "'Paradigms Lost': On Theory and Method in Research in Marketing," **Journal of Marketing**, Vol. 47, 101-110.
- Stake, R. E., 1994, "Case Studies" in Denzin, N. K. and Lincoln, Y. S. (eds.), **Handbook of Qualitative**, Thousand Oaks, CA: Sage, 1-18.
- Strauss, A. and Corbin, J., 1990, **Basics of Qualitative Research: Grounded Theory, Procedures, and Techniques**, Thousand Oaks, CA: Sage.
- Yin, R. K., 1994, **Case Study Research: Design and Methods**, Beverly Hills, CA: Sage.

附錄

1. 方至民、翁良杰，2004，「制度與制度修正：台灣積體電路產業發展的路徑變遷」，人文及社會科學集刊，16 卷 3 期：351~388。
2. 王思峰、林于荻、陳禹辰，2003，「組織文化如何影響知識分享之探索性個案調查研究」，台大管理論叢，13 卷 2 期：59~98。
3. 史習安、黃靖文，2005，「知識管理與人力資源管理間互動關係之探討：以台灣高科技公司為例」，中山管理評論，13 卷 2 期：925~958。
4. 朱彩馨、郭峰淵，2006，「線上學習成效：思維框架觀點之詮釋研究」，資訊管理學報，13 卷 2 期：243~277。
5. 吳文雄，2006，「電子商務環境下臺灣旅行業再仲介化之探索性研究」，資訊管理學報，13 卷 1 期：243~269。
6. 李雅櫻、彭朱如，2004，「我國公辦民營醫院控制機制與經營績效之研究：以契約生命週期觀點」，中山管理評論，12 卷 3 期：465~506。
7. 汪美香、葉桂珍，2004，「資訊系統專案團隊成員互動型態之探索」，台大管理論叢，14 卷 2 期：79~105。
8. 周國端、邱仕敏、陳恩儀，2001，「我國企業退休金制度之研究」，證券市場發展季刊，13 卷 4 期：133~180。
9. 林尚平、紀春華，2000，「企業購併運作與企業文化及人力資源管理之關聯性研究」，台大管理論叢，11 卷 1 期：263~300。
10. 林東清、吳盛、楊玉琪、劉勇志，2004，「以 SYMLOG 的行為架構來比較虛擬團隊的互動行為」，資訊管理學報，11 卷 3 期：1~31。
11. 林東清、呂婉瑜、吳盛，2003，「虛擬團隊成員角色扮演對合作績效之影響—一個內容分析法的研究」，資訊管理學報，9 卷 2 期：31~53。
12. 林東清、張鈴星，2000，「資訊系統發展過程中使用者與資訊人員之政治遊戲：一個探索性研究」，中山管理評論，8 卷 3 期：479~510。
13. 林東清、楊玉琪、吳盛，2003，「虛擬團隊成員互動行為對合作績效影響之研究」，台大管理論叢，13 卷 1 期：187~225。
14. 林東清、劉勇志、楊怡娟、陳秀如，2006，「跨組織知識分享模式之研究—以資訊專案委外為例」，資訊管理學報，13 卷 2 期：55~87。
15. 林芬慧、曾智義、郭峰淵，2006，「資訊科技啟動組織變革的歷程模式研究」，資訊管理學報，13 卷 1 期：1~28。
16. 林家五、黃國隆、鄭伯璦，2004，「從認同到開創：創業家的動態釋意歷程」，中山管理評論，12 卷 2 期：337~397。
17. 洪世章，2002，「結構衝突與產業劣勢」，管理學報，19 卷 2 期：273~302。
18. 洪世章、徐玉娟，2001，「資訊革命與技術演化」，中山管理評論，9 卷 2 期：245~270。
19. 洪世章、蔡碧鳳，2006，「企業興業與成長：比較個案調查研究」，中山管理評論，14 卷 1 期：79~118。

20. 洪世章、盧素涵，2004，「演化路徑觀點下的生物科技發展」，管理評論，23 卷 4 期：1~23。
21. 胡哲生、游志清、許逸平，2005，「研究風險、研發資源投入與研發技術來源之策略關聯性研究—以台灣生技製藥為例」，管理學報，21 卷 6 期：827~843。
22. 唐震、張紹勳、張慧，2006，「組織協調機制之網路觀點探討與命題發展：以電子商務旅遊業為例」，中山管理評論，14 卷 1 期：229~270。
23. 唐震、陳文賢，2002，「融合資訊網路與關係網路探索虛擬組織構念之研究」，管理學報，19 卷 1 期：175~208。
24. 徐木蘭、陳必碩、李俊賢、許金田，2006，「台灣網際網路增值產業生態演進之探索—開放性組織理論的觀點」，資訊管理學報，13 卷 3 期：101~125。
25. 徐木蘭、陳必碩、許金田、孔祥科，2006，「《易經》早期管理決策模式與西方管理決策模式之比較分析」，管理學報，23 卷 3 期：289~307。
26. 徐木蘭、陳必碩、許金田、蘇建勳，2003，「台灣資訊軟體業的生態軌跡—多元開放性組織理論的觀點」，人文及社會科學集刊，15 卷 3 期：431~474。
27. 耿筠，2002，「美國營業秘密判例所產生的管理含意」，管理學報，19 卷 5 期：949~978。
28. 耿慶瑞、黃思明、吳順興，2006，「供應鏈金流之多平台演進分析—以資訊產業電子化 C 計畫為例」，管理學報，23 卷 2 期：241~261。
29. 張心馨，2005，「建構無線通信產業發展行動上網和行動商務之價值網體系：探討日本行動市場的營運模式與策略分析」，中山管理評論，13 卷 2 期：299~348。
30. 張玲星、林東清，2005，「從多重理論觀點詮釋企業資訊化中的政治行為」，資訊管理學報，12 卷 4 期：185~210。
31. 張華平，2000，「資產證券化—日本經驗之啟示」，證券市場發展季刊，12 卷 2 期：117~140。
32. 張興華，2004，「台灣第三代行動通訊業務執照發放政策之經濟分析」，管理評論，23 卷 3 期：71~92。
33. 莊正民、朱文儀、黃延聰，2001，「制度環境、任務環境、組織型態與協調機制—越南台商的實證研究」，管理評論，20 卷 3 期：123~151。
34. 郭更生、別連蒂、商倩鳳、張洪瑞，2003，「企業採用創新技術之影響因素—以 WAP 應用為例」，台大管理論叢，14 卷 1 期：217~260。
35. 陳小芬、王存國，2005，「企業資源規劃系統的導入：從脈絡論分析各案研究」，中山管理評論，13 卷 1 期：217~245。
36. 陳心田，2004，「組織生命週期各階段的經營策略分析：台灣汽車整車製造公司的多個案研究」，管理學報，21 卷 6 期：759~776。
37. 陳國民、劉仁傑，2004，「模組型產品創新之介面策略」，管理學報，21 卷 4 期：499~514。
38. 陳敏郎，2005，「醫療體制與醫院組織的相互再生產—以基督宗教醫院組織行動特質的變與不變為例」，人文及社會科學集刊，17 卷 3 期：521~564。
39. 陳慧娟、吳秉恩，2000，「台灣中小企業動態發展與人力資源管理作為關係之研

- 究」, 中山管理評論, 8 卷 4 期: 619~668。
40. 彭朱如、司徒達賢、于卓民, 2000, 「醫療產業跨組織合作方案與管理機制之關係」, 管理學報, 17 卷 2 期: 221~268。
 41. 曾真真、何雍慶, 2005, 「以資源基礎理論觀點及動態能力觀點檢視併購決策及併購績效」, 管理評論, 24 卷 3 期: 95~116。
 42. 曾瑞鈴, 2000, 「由社會學觀點論國有企業的效率問題: 法國與台灣的比較分析」, 中山管理評論, 8 卷 1 期: 13~36。
 43. 黃吉村、渥頓、劉宗其, 2006, 「虛擬關係行銷之跨文化比較—以台、美、日三文化之電視購物為例」, 管理學報, 23 卷 2 期: 263~287。
 44. 黃英忠、凌雅慧、陳榮德、劉維寧, 2002, 「整合性人力資源資訊系統在績效管理體系應用之研究個案分析: 以三家大型企業為例」, 中山管理評論, 10 卷 1 期: 15~44。
 45. 黃榮吉、謝明宏、方文昌、黃營杉, 2002, 「產品創新、產品研發程序與網際網路使用: 以台灣中小型製造業為例」, 中山管理評論, 10 卷 2 期: 291~316。
 46. 楊亨利、邱顯貴, 2003, 「電子商務網站的隱私權揭露與其決策因素之探討」, 中山管理評論, 12 卷 3 期: 489~532。
 47. 詹定宇、李玉文, 2000, 「美國速食業領導品牌在台灣經營發展之探討」, 管理評論, 19 卷 2 期: 57~88。
 48. 劉子歆、洪世章、朱詣尹, 2003, 「網際網路、交易成本與組織場域—台積電與趨勢科技」, 資訊管理學報, 9 卷 2 期: 73~107。
 49. 劉仁傑, 2000, 「台灣日系企業的發展與轉型之探討」, 管理學報, 17 卷 4 期: 695~711。
 50. 劉宗其、李奇勳、黃吉村、渥頓, 2001, 「服務失誤類型、補償措施與再惠顧率之探索性研究—以 CIT 法應用於餐飲業為例」, 管理評論, 20 卷 1 期: 65~97。
 51. 劉韻僊, 2000, 「企業上市對於組織改變與設計之影響」, 中山管理評論, 8 卷 1 期: 37~70。
 52. 蔡渭水、楊仲偉, 2000, 「台商自大陸技術移轉模式之研究」, 管理評論, 19 卷 2 期: 113~137。
 53. 蔡雅芳、胡哲生, 2005, 「組織內部與外部價值活動之交易互動—價值鏈觀點」, 管理學報, 22 卷 6 期: 727~742。
 54. 鄭祥麟、黃北豪、蔡敦浩, 2006, 「從產業生態觀點構形中小企業國際化之行為: 類型學取向—以投資越南的四個製造業為例」, 中山管理評論, 14 卷 1 期: 119~160。
 55. 鄭紹成, 2002, 「服務補救滿意構面之探索性研究」, 管理評論, 21 卷 3 期: 46-68。
 56. 蕭蘋、周昭平, 2001, 「華語區域市場中跨國與獨立唱片公司的產製策略比較分析」, 中山管理評論, 9 卷 4 期: 567-594。
 57. 簡俊成、方婷婷, 2005, 「虛擬社群商業化之紮根理論研究」, 管理評論, 24 卷 3 期: 43-67。
 58. 嚴秀茹、李有仁、蕭丞傑、李國書, 2006, 「顧客關係利益之階層探析: 方法目的鏈之應用」, 管理評論, 25 卷 1 期: 95-119。

作者簡介

彭玉樹

國立政治大學企業管理博士，目前為國立東華大學國際企業學系教授兼系主任。研究領域為國際企業管理、策略管理、企業倫理等。學術論文曾發表於 Journal of Business Ethics, Journal of Business Research, Psychology & Marketing, Cyberpsychology & Behavior, Asia Pacific Management Review, Journal of e-Business, 管理評論、證券市場發展季刊、公平交易季刊等期刊。

E-mail: yspeng@mail.ndhu.edu.tw

梁奕忠

國立東華大學企業管理博士。研究領域為策略管理、創業管理、資訊管理等。學術論文曾發表於國內、外國際研討會共計五篇論文。

E-mail: ichungliang@yahoo.com.tw

于卓民

美國密西根大學企業管理博士，目前為國立政治大學企業管理學系教授。研究領域為國際企業管理、國際行銷管理、創業管理等。學術論文曾發表於 Journal of International Business Studies, Industrial Marketing Management, Management Science, Management International Review, Weltwirtschaftliches Archiv, Small Business Economics, International Business Review, 管理學報、管理評論、中山管理評論、交大管理學報、管理與系統等期刊。

E-mail: yu54@nccu.edu.tw

梁晉嘉

國立東華大學國際企業管理碩士，目前為國立政治大學企業管理學系博士生。研究領域為國際企業管理、策略管理等。學術論文曾發表於 Asia Pacific Management Review 期刊及 2007 年 Academy of International Business (AIB) 學術研討會論文集。

E-mail: maxmanz4132@yahoo.com.tw