

第三章 研究設計與實施

本章主要目的在於敘述研究設計與實施方式，共分為第一節研究架構；第二節研究流程；第三節研究方法；第四節研究工具的編製；第五節資料蒐集及整理與第六節資料分析等六大部分。

第一節 研究架構

本研究旨在瞭解運動健身俱樂部個案 - - 佳姿氧身工程館的公共關係運作模式，而運動健身俱樂部公共關係運作模式牽涉範圍廣大，涵蓋公共關係部門的組織、公共關係策略規劃及公共關係效果評估等。根據研究目的與研究內容，繪成本研究的概念架構圖，如圖 3-1 所示。

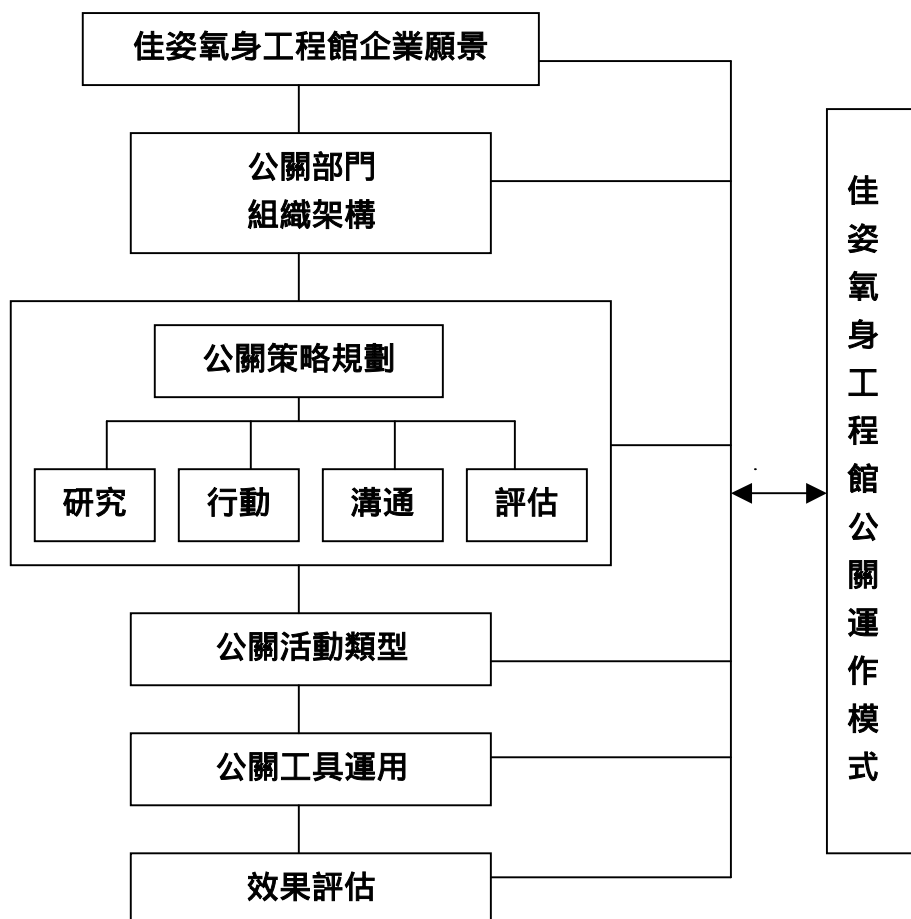


圖 3-1 研究架構圖

第二節 研究流程

本研究首先經由相關文獻蒐集及閱讀後，確定研究主題及研究架構，之後針對研究主題相關文獻加以分類、彙整，並邀請國內運動管理及公共關係等專家學者擔任本研究之專家人選。在確定本研究之基本架構流程無誤後，採三步驟同時進行本研究。（一）文獻分析：持續蒐集並詳讀運動公關之相關文獻。（二）深度訪談：擬定訪談結構

表、進行深度訪談、描述分析訪談資料。(三)蒐集並分析佳姿氧身工程館之相關公共關係文件，包含公共關係策略規劃書、活動手冊、宣傳小冊、發行刊物、新聞稿及網站資料等。經過三個步驟後，將本研究實際發現與其他學者之研究結果進行文獻比對，最後提出本研究成果。研究流程如圖 3-2 所示。

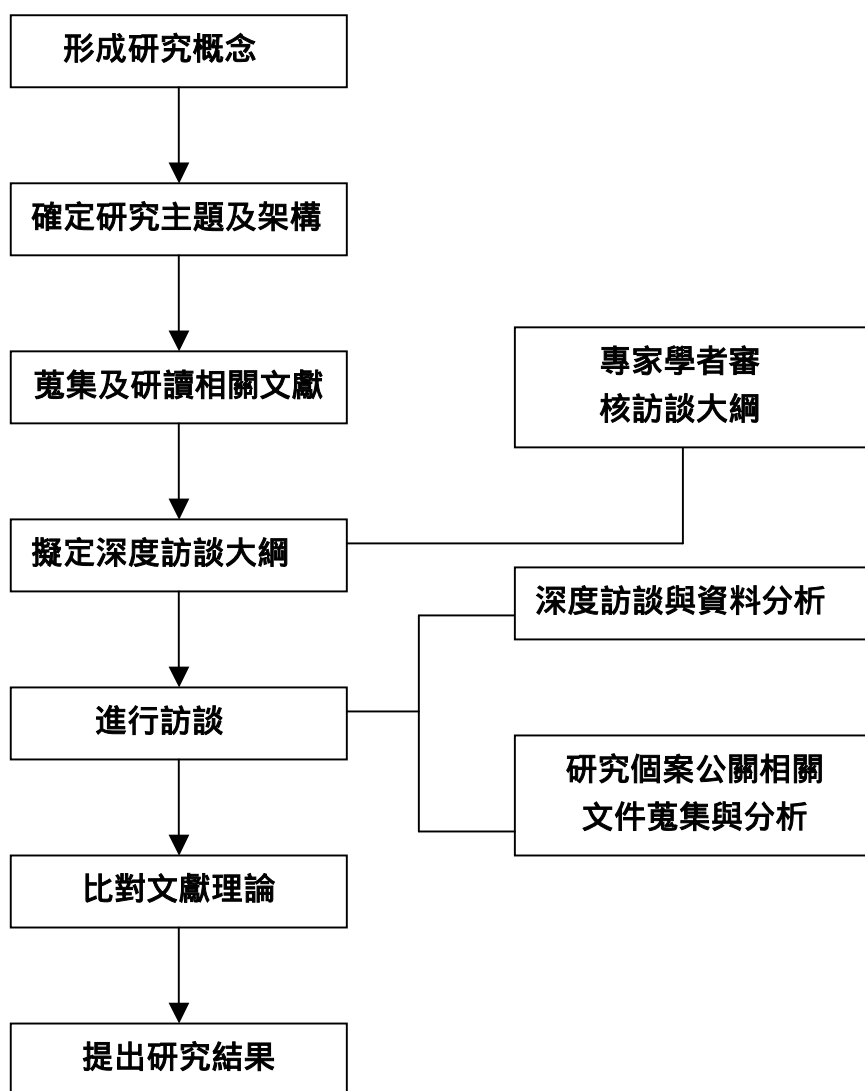


圖 3-2 研究流程圖

第三節 研究方法

一、個案研究法的選擇

個案研究在於探討一個個案在特定情境脈絡下的活動性質，希望瞭解其中的獨特性與複雜性（林佩璇，民 89）。因此，個案分析可說是一種研究策略，選擇單一個案，採用如觀察、訪談、調查、實驗等方式蒐集完整資料，掌握整體情境脈絡與意義，進而深入分析真相、解釋導因、解決或改善情況的方法（邱憶惠，民 88）。

研究者通常在下列情況採用個案研究法（邱憶惠，民 88；Merriam, 1988）：

- （一）研究者不控制整個事件的發生。
- （二）意在深入瞭解關於發生事件當時的過程（how）與原因（why）。
- （三）研究主題具有啟示性，希望研究結果提供整體性、深刻描述與即時現象的詮釋。
- （四）重視生活情境中現象發生的意義。

由於本研究在於探討佳姿氧身工程館的公共關係運作模式，基於希望深入瞭解整個公共關係運作模式、提出整體性、深刻描述與即時現象詮釋下，因而採取個案研究法進行研究。

二、資料分析的來源

針對個案研究的資料蒐集方式，Yin（1994）提出有文件、檔案

記錄、訪談、直接觀察、參與觀察及人工製品等六種。Anderson (1992) 指出，個案研究法的資料蒐證，包含深度訪談及文件檢閱二個來源，其中文件檢閱包括新聞稿、信件、時事評析及研究報告圖表等。為達本研究之目的，本研究將蒐集研究對象各項資料，並進行相關人員深度訪談，作為分析解釋個案依據。本研究資料來源包含次級與初級資料：

(一) 次級資料

次級資料來源包括以下五大範圍：

1. 與公共關係運作模式相關的各種期刊。
2. 佳姿氧身工程館發行刊物。
3. 佳姿氧身工程館企業介紹。
4. 大眾傳播媒體的相關報導。
5. 佳姿氧身工程館網站資料。

(二) 初級資料

深度訪談適合研究題材不易由外觀察、只有少數人涉入、時間跨度長及概念數目多的事象（楊久瑩，83）。訪談通常是兩個人或多人之間有目的的對話，由研究者引導，蒐集研究對象的語言資料，以瞭解研究對象的感受與經驗，並以受訪者的表達方式與使用語彙，闡述某一問題或事件資訊（黃瑞琴，民 86）。

本研究主要在探討佳姿氧身工程館的公共關係運作模式，由於公

共關係運作模式不易由外觀觀察、且僅有少數人涉及，加上佳姿氧身工程館成立已達二十七年之久，因此，適合以深度訪談進行研究。

第四節 研究工具的編製

一、研究工具擬定

本研究採用深度訪談方式，訪談方式包括有非正式會話訪談、訪談導引法、標準化開放式訪談、封閉式及固定反應的訪談（黃瑞琴，民 86）本研究主要採用非正式會話訪談及訪談導引法兩種訪談方式。

本研究參考潘建國（民 86）「職業運動組織媒體公共關係之研究 - 以中華、台灣兩職棒聯盟為例」與盧淑姿（民 89）「我國職業運動聯盟為公共關係運作之研究」的訪談題目，作為研究者深度訪談內容擬定參考，訪談大綱如表 3-1 所示，訪談問題如附錄二。

表 3-1 訪談大綱

一、佳姿氧身工程館的發展歷程？
二、佳姿氧身工程館的現況？
三、佳姿氧身工程館公共關係部門組織如何架構？
四、佳姿氧身工程館的公共關係部門功能為何？
五、佳姿氧身工程館如何規劃與決策公共關係策略？
六、佳姿氧身工程館如何執行公共關係策略？
七、佳姿氧身工程館如何進行公共關係效果評估？

二、訪談資料信效度的建立

質的研究取向主要基於一個假設，任何一個質的研究資料都可能受到研究者的個人觀點影響 (Schofield, 1990)。因此，為避免研究者偏差，並提高研究信效度，本研究採下列方式建立信效度。

(一) 信度

1. 為確保本研究訪談資料信度，本研究採三角測定 (triangulation) 中的方法 (methods) 三角測定、來源 (sources) 三角測定及理論 - 觀點 (theory-perspective)

三角測定等三種形式，以提昇本研究的信效度。研究者事先蒐集研究個案相關資料，以便在訪談中進行比對，同時，在訪談前先行告知研究目的及研究程序，取得受訪者信任，進而提供確實資料。此外，亦商請受訪者提供相關的書面資料，且這些資料為受訪者既有資料，而非臨時趕印，確保資料的可信度。

2. 訪談過程進行錄音。
3. 訪談內容採用逐字紀錄方式，完成後再請人依錄音帶內容檢核，確認有無遺漏或錯誤。
4. 將訪談稿回寄給受訪者，進行確認與比對，以維護與確保訪談過程的真實性與結果可信度。之後再進行修正，確定訪談稿內容。

(二) 效度

1. 訪談前先行將訪談內容給予受訪者，讓受訪者在訪談前能有所準備，有效掌握訪談重點。
2. 長期且不斷蒐集研究對象相關資料，核對訪談內容。
3. 採用專家效度，委請五位專家學者提供訪談的修正與建議，編製完善及具體的訪談大綱。
4. 使用受訪者熟悉的語言進行訪談。
5. 在自然情境中進行訪談，降低緊張情緒。
6. 加強研究者本身的訪談訓練，以便受訪者掌握訪談要旨。

三、專家組合

根據專家學者意見與看法，修正編製訪談內容，之後經由指導教授審視後定稿。本研究專家學者組合如表 3-2 所示。

表 3-2 專家學者組合表

學者專家	職 稱	專長領域
吳宜蓁	輔仁大學廣告系系主任	公共關係
施致平	國立台灣師範大學體育系教授	運動傳播
馬蕙明	動能國際公關公司客戶服務部總監	公共關係
黃瑛坡	兄弟棒球隊業務經理	運動傳播
鄭志富	國立台灣師範大學體育系教授	運動管理

* 以上依照姓氏筆劃排列

第五節 資料蒐集及整理

本研究以下列方式進行資料蒐集，以期獲得更完整的資料。

一、人員訪談

- (一) 受訪者選擇：本研究以個案負責人及公關部門人員為調查對象，並以深度訪談方式進行訪問。
- (二) 建構受訪人員名單：採用電話及調查方式，獲得受訪者同意，訂定出訪談名單。
- (三) 準備訪談名單：經聯絡受訪者，並分析其與本研究關連性後，建立受訪者名單，之後再聯絡受訪者徵求其同意，進而展開深度訪談。

二、訪談對象

由於部分受訪對象因業務繁忙或離職無法進行訪談，本研究之受訪者共有四人，名單如表 3-3。

表 3-3 本研究受訪對象

職稱	姓名	代表性
佳姿氧身工程館創辦人	蔡純真	個案負責人
佳姿氧身工程館整合行銷處協理	林佳蓉	個案內部主管人員
佳姿氧身工程館整合行銷處公關部副理	邱佩玉	個案內部主管人員
佳姿氧身工程館整合行銷處公關	李佳螢	個案公關運作執行

三、訪談工具

本研究訪談分為兩部分，第一部份為進行訪談前，先以電子郵件及傳真方式將訪談大綱寄予受訪者，讓受訪者瞭解本研究目的及問題，並請受訪者提出意見與看法，作為訪談大綱修正參考，並請受訪者先行準備書面資料，作為訪談內容補充及比對。第二部分則與受訪者約定訪談時間與地點，進行深度訪談，所有受訪者均在位於台北市忠孝東路四段一七號九樓的佳姿健康集團行銷教育中心接受訪談，訪談時間如表 3-4：

表 3-4 本研究受訪對象訪談時間

訪談對象	訪談時間
A	民國九十二年四月三日下午二時至四時
B	民國九十二年四月三日下午四時至七時
C	民國九十二年四月四日下午二時至四時
D	民國九十二年四月十七日上午十時至下午一時

第六節 資料分析

訪談結束後，展開訪談所得資料分析及整理的步驟如下：

- 一、錄音帶謄寫：將訪談所得的錄音帶拷貝一份，母帶留底。將拷貝的錄音帶內容逐字謄寫打字成訪談稿，以建立本研究的信度，完成後再請人依錄音帶內容檢核，確認有無遺漏或錯誤。
- 二、訪談稿的處理：將訪談稿寄回寄給受訪者，請受訪者檢核後寄回，經修正後確定訪談稿，建立本研究信度。訪談稿複製為四份，一份作為安全存底，一份進行分析，一份用於塗寫與畫記，另一份則用於剪裁。
- 三、將訪談稿編號，方便尋找。

- 四、將不同資料標籤與建立資料索引，並依研究目的進行資料分類。
- 五、將分類後的資料加以描述分析。
- 六、將調查所得資料與相關文獻進行比對分析。
- 七、根據描述分析及比對結果，提出結論與建議。