

第三章 研究設計與實施

本章主旨在於討論本研究之研究設計與實施的過程。其中包括研究架構、研究對象、研究方法與流程、資料處理與分析方法、研究設計等各節。



第一節 研究架構

根據本研究的目的，與文獻探討之歸納、整理，得研究架構如圖所示：

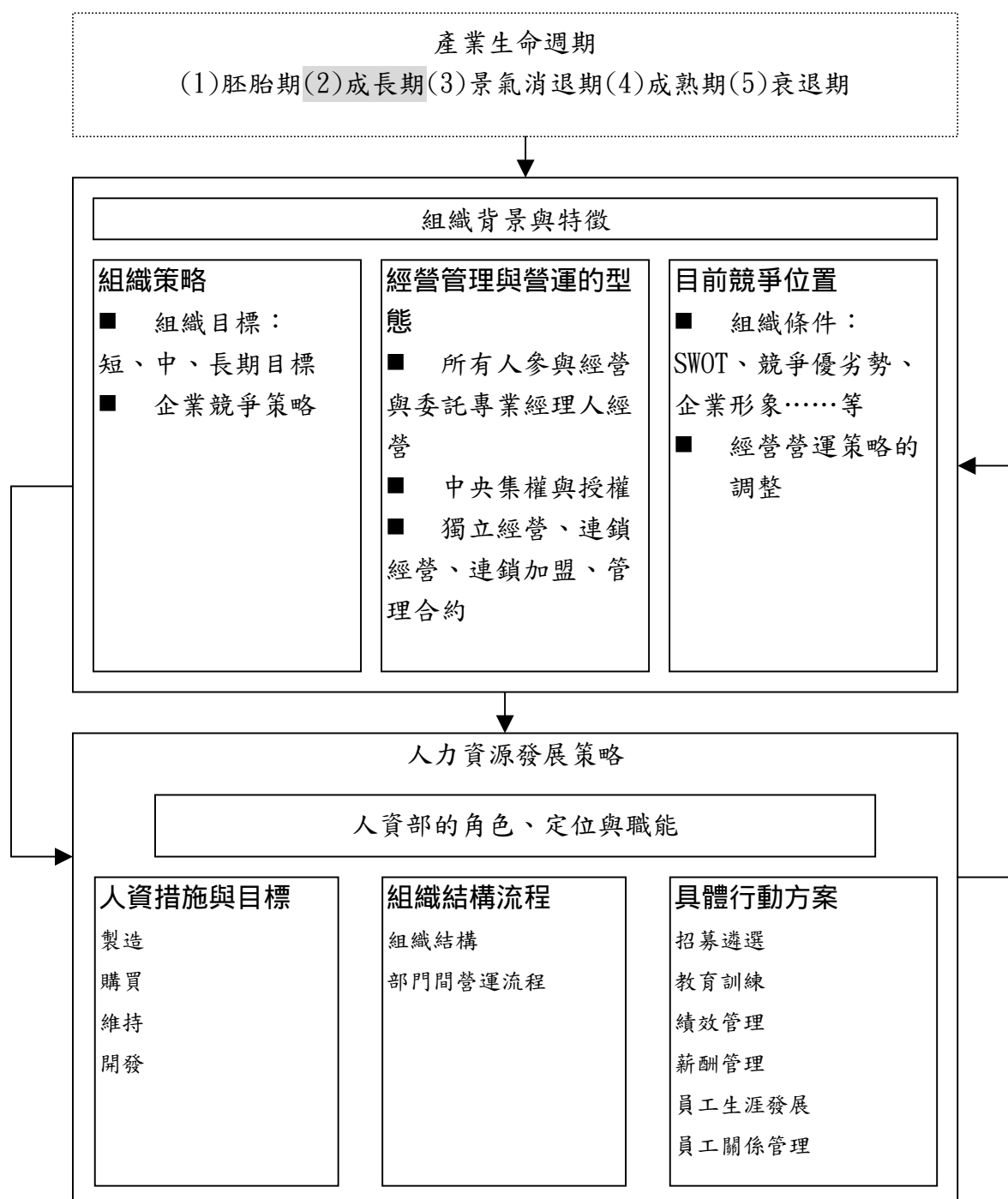


圖 3-1-1 研究架構

第二節 研究方法與工具

本研究利用質的紮根理論研究法，進行探索性研究，其主要原因有二：第一是希望將整個研究依問題形成、文獻蒐集、初步探索的過程進行，期望以完整科學研究解決問題的歷程，探討論文之主題並兼顧研究歷程的完整性；第二是基於論文主題的特殊性，過去在人力資源管理研究中，對於國際觀光旅館其組織策略與人力資源發展策略的相關實務與特性描述不足。

在過去，質的和量的方法論者之間的辯論經常是針鋒相對的，近年來辯論已經有所緩和，重要的是如何適當的運用方法到研究問題上 (Patton, 1990)，而質的發現結果，可以單獨呈現或與量的資料結合。

壹、紮根理論研究法

質的方法可以被用來發現正在發生的事，以及用來辯證已經發現的事 (Patton, 1990)。在本研究中，利用紮根法探索目前正在發生但是整體脈絡仍不是非常清楚的事情，以整理出一定的規則。

這個目的有二，第一，是根據文獻探討中，關於人力資源系統的部份，進一步的對應到五星級國際觀光旅館實際實施情形，把一般性的人力資源管理實務在國際觀光旅館實施的現況更清楚的描述出來，以瞭解國際觀光旅館人力資源發展策略中哪些因素是最被關切的；第二，是瞭解在文獻中提到各項關係性命題，在國際觀光旅館是否成立。

紮根理論研究 (以下簡稱紮根法)，是值性研究法的一種。Strauss (1987) 及 Strauss & Corbin (1990) 所揭示的，過去社會學的研究方法只重變數分析，理論與方法間有空隙，社會學的研究方法與所研究社會現象的本質脫離等問題，紮根法與一般質化方法有不同的偏重，那就是在一個社會學需要建立理論的目標下，認為質化研究或任何研究，應著重資料分析與建立理論。Strauss 所作的，是補充了質化研究過去

只偏重經驗的傳授與技巧的訓練，而提供了一套明確有系統的策略，藉此幫助研究者思考、分析整理資料，以發掘並建立理論。

紮根法被認為是質化方法中最科學的一種方法 (Hammersley, 1989)，這是指它十分遵循科學原則（例如歸納與演繹並用的推理過程）、比較的原則、假設驗證與理論建立。然而，基於它的學術基礎（例如象徵互動觀點、實用主義），紮根法在遵守科學原則的同時，為求實際過程能配合社會現象的性質，具有保持彈性的特質。因此，研究者乃成為研究過程中有關研究設計的最後仲裁者，例如樣本數目的多少、如何進行理論性抽樣、何時結束抽樣等，都有賴研究者按理論觸覺，視乎研究環境而作出決定。

不同於在研究前已設計完備的量化研究，紮根法研究者可以利用所得的資料予以判斷、利用，使益於研究。對被判斷為虛假的資料，研究者不必就棄而不用，而是在理論觸覺下，思考其之所以，並運用之。錯誤的、欺騙的資料，或在沒有資料的狀況下都可刺激研究者去思考，或許可以對所研究的問題有新的認識。

此外，紮根法在執行上的基礎，除了理論涵義外，就是個案數 (instances) 的數目，也就是所謂樣本數。作為質化研究策略，紮根理論案例的多寡全憑研究者的判斷，並不像量化研究般為進行統計分析而在樣本上必須達到一定標準，只要研究者認為其達到理論的稠密度即可。需要辨明的是，個案數並不是指其絕對數目，而是以個案與理論間的關係為依準，也就是案例數可以甚少或僅僅發生一次，但因為對理論建構上的重要性，研究者仍應重視與深究。

原則上，研究者所擬研究的對象應是一些經常出現而饒富研究潛力的現象（蘊含多種特徵、面向、與歧異性）；所以，案例是要達到某種程度的「多」才足以成為研究者收集分析的對象，而這個多或不足的判

斷是留給研究者去做，這樣才能一方面符合了科學的邏輯，一方面也保持了研究上的彈性。

在以建立理論為目標的研究旨趣下，紮根法裡包括了理論驗證和發展理論，也就是演繹與歸納並重。Strauss 進而在 1987 及 1990 二書裡指出，紮根法是一面搜集資料，一面檢驗的連續循環過程，而且在程序裡已蘊含著檢驗手續。

紮根法也運用比較的原則。不同於量化研究，藉由控制其他變數，讓自變項的作用突顯，並判定其對依變項有多少作用的一次比較。”比較”在紮根法裡是一個不斷進行的措施。從搜集到的第一份資料，研究者就進行比較以刺激思考，能全面而扼要地抓住所研究現象的主要特質 (prominent features)，是謂「想像的比較」(Strauss, 1987;1990)。這種比較是就概念上可以比較 (conceptually comparable) 的對象予以比較，雖然這些對象實質上可能是不同。研究者就搜集到的資料比較現象的異同，可以突顯所研究現象的特質。此一特質若再經比較，發現是所研究現象中普遍相同的特質，研究者即可歸納並提升到抽象層次成為概念，因而縮減了必要搜集的資料；若性質不同，則可因比較而發現造成現象差異的社會結構或社會情境因素。”比較”因此是紮根法裡的一項重要過程；藉此，資料得以整理，找尋出規則、條理 (order) 和看到各現象間的關係。

貳、紮根理論研究的淵源

Strauss 在 1990 與 1998 一書裡說明實用主義 (pragmatism) 和芝加哥學派所傳承的象徵互動論 (又稱符號互動論) (symbolic interactionism) 為紮根法的淵源。不過，此兩兩種方法因為未加思考地服膺科學研究的精神，以及不自知的使用工作社會學觀點，以致這兩種基礎都未被詳論。

徐宗國先生認為紮根法的學術基礎，一方面可以反映出它是一種研究者有意識的、有系統的探索過程，有別於其他質化研究無科學精神的方法。另一方面則可以釐清紮根法與一般方法學間的關係；也可以表現出這個方法的特色與其適用的主題。

一、實用主義 (pragmatism)

紮根法可以視為一種應用實用主義到社會現象的研究過程，或可以稱為是實用主義社會學化的名詞。實用主義對紮根法的影響表現在下述幾方面：

1. 實用主義對解決問題的方法是分解與綜合，在紮根法裡的「開放式登錄」(open coding)就是把所觀察或訪問的資料逐字、逐行分解；撰寫、整理備忘錄及寫作時，則是一種綜合回歸的工作。
2. 在實用主義影響下，研究者研究題目的來源是日常生活(Hammersley, 1989)，研究成果也是回歸日常生活。研究者的想法來自一般日常生活的經驗、實務工作中待解決的問題，而不是理論的檢驗或完全來自理論引導下的假設驗證，所以紮根法有顯著的實用性格。
3. 以實用主義的觀點而言，當收集到更多資料，或當實務者使用理論後有所回饋，並用來修正前一個紮根理論。
4. 同樣地，理論被視為是一種功用性的工具，它是被用來幫助瞭解社會現象，並解決困境，因此，理論本身沒有甚麼神聖性，而是一直在受挑戰與修正。
5. 至於紮根法的傳授則受到實用主義影響，在不斷地討論中觀察訪問的資料，並學習登錄(coding)等一連串的技巧與原則 (Strauss,1998)。

二、象徵互動論 (symbolic interactionism)

Strauss 認為芝加哥學派的象徵互動理論，在以下的觀點上影響了紮根法。首先，象徵互動理論認為：

1. 行動者有自我，這個自我對外界事物（objects）予以指認，賦予意義，再基於此一意義有所行動。
2. 行動者與他人的互動過程，不斷賦予外界事物意義，作為下一步行動的基礎。
3. 意義來自個人所存在的大社會。
4. 社會現象是不斷萌生的（evolving），人類行為是充滿變數的，而不是預設或完全受環境所影響；社會現象為複雜的、多面向的。

同時，在象徵互動論觀點的影響下，紮根法遂有以下對理論的定位與技巧上的看法（Strauss, 1998）：

1. 建構理論的研究工作本身是一個過程。因為社會現象不斷萌生，理論是暫時的，被不斷修正的。
2. 因為社會現象不斷萌生，所謂的變數也在一直不斷的彼此影響，所以在進行式的時間裡，前一個依變項可以成為下一段時間情境裡的自變項。所以，紮根法不是去瞭解一個所謂單一的因果關係的社會現象，而是視社會現象為一個多組的眾多變項間彼此影響的複雜狀況，因此理論要反映這種複雜性。此種複雜性表現在紮根理論的二方面。這些概念，尤其核心概念（範疇），更應是多面向並有許多特徵與特色（properties）、饒富理論潛力的概念。又因為應用比較的原則，紮根理論是高度的分析性與歧異性（diversity）。尤其在建構理論過程中雖不可避免地將資料縮減、整理與刪除，但紮根理論仍應有抽象理論性討論與詳細的描敘性資料，反映複雜的社會現象。
3. 由於行為和互動的意義與基礎源自社會情境，所以，紮根法如同一般質化方法，是主張研究者進入社會情境裡研究；要由情境中的當事人看法（他們的詮釋與意見）來瞭解社會現象。
4. 對社會現象而言，紮根理論不只是要反映社會結構與行動間的聯繫，

也要捕捉這期間的詮釋過程，甚至掌握到過程裡的主要成份，亦即基本社會過程 (basic social processes)，與其主要特質；研究者藉此掌握了雖然某些內涵中不同的現象或事件 (substantive different)，卻含有相同的基本社會過程、或顯要素質的社會現象，由此可由少數特例瞭解到一般的原則。

三、工作社會學 (sociology of work)

工作社會學的一個主要觀察重要是工作者與他的工作之間的互動。Strauss 承芝加哥社會學之研究工作、職業與組織的傳統，很容易將建立紮根理論的研究過程及教學視為一種工作，一種發展中的工作。此外，Strauss 對複雜的組織內所包含的不同工作／職業世界的探究，也頗為適用紮根法，因為此項方法應用不斷比較的原則，正適合採用複雜組織和職業世界作為比較的單位，例如醫院和大學裡的不同部門，也就是說紮根法用的程序步驟及研究主題全都具有「工作」的涵義。

Glaser (1978) 討論紮根研究者如何親自或與同僚組成團體討論，收集資料以建立立理論。工作中有同僚間的彼此討論，一起或各自收集一方面的資料，但絕無工作過程中的絕然分工。

在此意涵之下，研究者執行紮根法，可以明顯感覺研究活動與個人的生活經驗背景的聯接。研究活動與研究者間不但不沒有疏離，還能揉合運用個人經驗、背景與訓練。研究者在日常生活中也培養出對研究題目的觸覺，資料的收集不只是開始於系統的觀察或（及）訪問，而是在日常生活中就已非正式的注意、比較、思考了。紮根法因此在某一方面，有些類似小說寫作，研究者最好從自己熟習、有所洞察、有經驗的社會現象著手研究，讓個人的生活與經驗，透過研究法的程序，在科學原則的控制下，轉化為科學知識，個人也從研究中學習、豐富人生與知識。

Glaser 和 Strauss 主張紮根法是研究者利用個人所有的、包括理

論訓練、實際的經驗和個人的背景，以產生「理論性的觸覺」
(theoretical sensitivity)，藉此去注意、去瞭解社會現象，再經過
檢驗的程序，而成為紮根理論的一部份。

第三節 研究對象

本研究之研究對象為國際觀光旅館，主要研究的重點在於探討其經營型態與人力資源發展策略間的關係。試圖透過所屬之人力資源專業人員與擬定經營策略與方針之專業經理人的訪談與相關文獻的整理與探討，來蒐集與研究主題相關的資料與資訊。

本研究共訪問了九家國際觀光旅館包括（台北君悅、台北遠東、台北晶華、中國麗緻、台中全國大飯店、台中金典酒店、台北神旺、台北國賓大飯店、台中永豐棧麗緻酒店）中、高階人力資源部經理人，其中三家亦屬於國際觀光旅館營業額前三名，訪問對象有獨立經營、連鎖經營型態、與旅館顧問公司管理合約型的旅館，分部區域集中於台北與台中；兼顧傳統型國際觀光旅館，與近十年來新設立的新興觀光旅館，茲將資料條列如下：

表 3-1-1 訪談對象背景資料整理

飯店名稱	受訪者	經營管理營運型態	所有權/經營權型態
A 旅館	洪經理	中央集權與獨立經營	所有權人參與經營
B 旅館	朱顧問、董經理	中央集權與連鎖經營	所有權人參與經營
C 旅館	沙協理	中央集權與管理合約	所有權人參與經營
D 旅館	陸經理	中央集權與獨立經營	所有權人參與經營
E 旅館	林經理	中央集權與連鎖經營	所有權人參與部份經營
F 旅館	陳經理	中央集權與連鎖經營 (以前是管理合約)	專業經理人經營
G 旅館	何董事長、徐經理	中央集權、連鎖加盟 (以前是管理合約)	所有權人參與經營
H 旅館	李副理	管理合約	專業經理人經營
I 旅館	馬協理	管理合約	專業經理人經營

第四節 資料處理與分析方法

紮根法的資料處理與分析過程中，充分顯現出其一方面尋求嚴謹，一方面保有彈性的特質。整個過程中運用將資料逐漸轉化（transform）與縮減，並構成理論。在此建立理論的原則與作法上也反映了紮根法的學術基礎，表現了它的特性。

壹、紮根法的資料處理技術

技術乃指紮根法分析資料的技術。技術與思考方式在研究過程的每一階段都聯合運用，是紮根法的特色，此處分開討論僅為便利而已。紮根法非常明顯地反映出它將實用主義應用到社會現象研究上的特色：分解（break down）、綜合（put together）的來回運作。我們將以研究的過程裡應用到技術之順序為討論次序，不過這並不表示研究後期用不到前期的技術，只是相對而言，在特定研究階段裡會呈顯出某些技術較為重要。

1. 開放式登錄（open coding）

登錄是指把資料轉移成概念的過程。研究者在研究初期所收集到的資料轉化成文字以後，在還沒有收集到第二個或更多例子之前，登錄的目的就是藉著文字資料逐字、逐句的分解，以便指證出研究者感興趣而在所觀察的研究情境內是重要、突出、屢次出現的社會現象；研究者對之賦予一個名字，這一個名字稱之為範疇（category）。這個範疇，對量化學者而言，就是自／依變項。研究者可藉此一名字所代表的社會現象來比較思考，並對之作理論性抽樣。因為它是在研究工作收集資料的初期，以密集的方式分解文字資料的工作，因此 Strauss 將之命名為開放式登錄。

在逐字、逐句的密集分解之下，研究者被迫慢下來，在花費資源收集資料之前，學習先思考，對有興趣的現象作比較，以突顯其特徵，因

而也可能預想到各種或要去抽樣瞭解的狀況。一般研究者往往試圖讀完所有文獻再導出假設，即使是質化研究，經常也在讀遍文獻後再決定研究觀察的入手處，用已收集到的資料來想像比較，而不是依賴既有文獻，研究者可以甩脫既有文獻對未來研究可能研成的盲點，而能更清晰地注意到現象本身，研究才有創意。

接下來，研究者可以假設一些關係，待未來驗證，這實際上就是他觀察與訪問的對象與題目。研究者愈有一般理論、常識、經驗、想像的秉賦，則愈能就面前僅有的一點文字資料分解而想像到各種狀況。在研究早期，這種工作做的愈完備，愈可以減少在實際操作裡，投入寶貴的資源後，才發現某些問題沒有問，或某些現象未被注意的困擾。

當研究工作趨向中程，理論逐漸形成時，研究者可以轉入以句或行或段為分解的單位，試圖“濃厚”形成中的概念及其間關係，研究者若發現不知如何做下一步的抽樣時，登錄有助於開啟想像力，用比較思考的方式突破既有的困境。

2. 譯碼

藉由譯碼過程，建立接近實境、內容豐富、統合完整、具解釋力的理論。而其中譯碼程序分別由（1）開放性譯碼、（2）主軸譯碼、（3）選擇性譯碼組成。

（1）開放性譯碼：指將資料分解、檢視，比較概念化、範疇化的過程；將收集來的資料分解成一個個單位，經由檢視，比較期間的異同。

（2）主軸譯碼：是做完開放性譯碼之後，研究者藉著所分析出來的現象、條件、脈絡、行動/互動的策略、與結果，把各範疇經由不斷地歸納、分析過程，加以歸類、整合的過程。目的在發覺範疇與連結範疇，看看是什麼因果條件促成某一範疇、現象，這個現象有什麼性質？脈絡？措施？在這背景下，行動者又採取哪些行動/互動措施來因應？處

理之後結果又為何？

(3) 選擇性譯碼：是選擇核心範疇，並將它有系統地和其他系統予以聯繫、驗證其間的關係，並把概念化尚未發展完備的範疇，補充整齊的一個過程。

3. 為範疇與概念命名

在逐字逐句分解的過程中認定某一社會現象是重要的，甚至藉理論性的觸覺認定某一現象與許多其他社會現象有關，這樣被挑出的社會現象就成為對擬研究之問題的一種切入；而此一被認定的現象必須被命名，使它具有理論發展中的概念性地位，成為可以被處理、分析的對象。

命名的來源有二：1. 由被訪問者或觀察者口中所說的名詞；2. 由研究者對該現象命名，用一個抽象層次較高的名詞來說明該現象。前者因為出自當事人，真實的反映了他們的狀況，是質化研究法裡由當事人眼光來看社會現象的具體作法，稱之為”in vivo concepts” (Strauss, 1987)。後者是研究者跳出經驗性的資料，用一個較高抽象、自創的、或借自文獻中既有的名詞。這些經命名的現象因為有了一個名稱，可以被研究者處理，可以被銷定代表某一方面的社會現象。

為了整理一個個概念間的關係，範疇是一個工具，方便研究者處理複雜資料時並用來區別某一方面的社會現象；但它的工具性也顯現出它的暫時性，所以被命名的社會現象是否重要，是否在未來資料裡仍能與其他社會現象構成具有理論義涵的關係，都仍待未來的資料驗證。

每一個範疇都多少有它所呈現的不同方面，是為面向 (dimensions)，也有它所屬的特徵。這些面向、特徵是紮根理論中的構成成分。藉這些，使理論呈現多樣化，也具豐厚的特色。而所命名的若是一個重要的概念，它會與許多社會現象有所關連，甚至包含了其他範疇，以至於在範疇中也有抽象層次高低之分。不斷比較與理論性抽樣

後，逐漸會將所命名的抽象層次高低之分。不斷比較與理論性抽樣後，逐漸會將所命名的抽象層次提高，使它成為一個包含性高，抽象度高的名詞；這樣的命名就成為一個核心範疇（core category），成為紮根理論的核心概念。此一核心範疇就成為未來研究報告的主題，凝聚其他範疇關係，駕馭整個的複雜社會現象，一針見血、一語道破被研究者所經驗的社會世界，充分的呈現他們的觀點。

4. 撰寫備忘錄

登錄可以視為分解資料，寫備忘錄則是開始綜合。備忘錄也是研究過程中必定要做的一項工作。研究者對所收集到資料的回應，對資料加以理論性的瞭解、解釋，對下一步應採取的思路過程，及研究中各階段的研究設計都是備忘錄的內容。

撰寫的工作本身亦即是研究者藉紙筆思考的過程，可以發現所得資料在理論上的涵義，顯示思路中的空隙，刺激與提醒研究者應注意的現象。而這些記錄日後就成為紮根理論的內涵，尤其是對發現的解釋與考慮。撰寫備忘錄的過程，有益於提升所收集資料的抽象層次與縮減資料成為蘊含理論說明。在寫備忘錄時，研究者被迫對社會現象觀察作理論上的提升，至少在寫備忘錄時已作到了一番理論性整理。

貳、紮根法的分析方法與特質

三方面原則構成了紮根法分析資料的主要特質：1. 科學邏輯、2. 登錄典範（coding paradigm）、3. 互動地思考（think interaction ally）。

1. 科學的邏輯

由研究過程來看，紮根法要求研究者充分利用他們的理論觸覺，在實際社會世界中，搜查有發展潛力並且是重要的素質。研究者藉理論觸覺不斷比較，歸納所搜集到的資料，把握住其中的相同且主要特質。這

些相同特質如有相當多案例的支持，研究者可以賦予這些主要特質一個名字，稱為範疇 y)。研究者此時所做的乃是把龐大的資料縮減，抽象化成概念，奠定了建立理論的第一步。不過，此時所建立的概念仍屬暫時性質，因為這些概念仍須以後所搜集到的較多案例的支持，才能成為建立理論的單位。

倘若在搜集過程中發現有違已逐漸成形的(pattern)的特殊案例，那麼後者就是所謂的否定例子。紮根法是對不太多的否定例子，予以收編為理論建構的完整添加變異性。但假若構成另型態的否定例子太多，那麼之前已建立的概念就會遭遇質疑而不能存在。若二種狀態等量齊觀同時存在，那麼，研究者或有必要分開處理這二個概念，用二篇文章寫出。也許這些都是暫時現象，待研究者資料搜集更多，更富理論觸覺時，或許能發展出一個統合、抽象層次更高的概念來包含這二個對立的狀況。

研究者所做的就是歸納、演繹與假設驗證，而且這三部份工作是一直不斷進行，周而復始；甚至因為已成為研究者不假思索的動作而變成研究過程中較不顯著的部份(徐宗國，1993)，以致於有人以為此一方法沒有設檢驗和演繹，只有歸納。其實，紮根法裡因有一種獨特的想像的比較策略交叉於其中；所以，運用此一策略，有助研究者發現所研究現象的主要特質，並建立這些特色的與結構因素之間關係的假設。藉想像的比較，研究者可以針對所研究現象進行有創意的思考，甚至在缺乏文獻的情況下，仍能有效地進行理論性的抽樣、歸類、縮減資料。

2. 登錄典範

登錄典範是紮根法用以刺激思考的一種策略。它包括四部分：事件之所以產生的情況、結果、處理措施與過程。研究者從這四方面切入，仍然用想像的比較方式來思考，可以幫助研究者進行理論性抽樣，搜集

完備的資料並且賦予秩序。透過想像與比較，可以顯示出情境狀況與結果（conditions/ consequences）的配對，也可以刺激我思考各種可能的狀況，在與我的研究旨趣相關的情況下，抽樣搜集資料。

這種按登錄典範所做的比較想像，基本上有二種功用：1.比較之下使現有案例所屬的狀況、結果、措施和過程的特徵明顯化；2.使不同案例的各種結構性特徵，成為有待瞭解的對象，而且可以提供與現象有關的假設，看看在不同的狀況下，是否有不同的結果、過程與處理措施。所以，理論性的抽樣不是以不同特徵的人口為對象，而是以不同情況下的案例為對象，其中有可能是不同特徵團體裡的人。

3. 互動地思考

在不斷比較的原則下，研究者是在同一分析層次中進行比較思考，但紮根理論也要呈現社會現象的整體性與時間內的發展狀況。為此，紮根法裡的另一種思考方式，是去思考單位間的互動關係，去思考在之號會結構層次上屬微觀與宏觀不同層次間的互動狀況、背景環境與分析單位間相互作用的關係、時間過程中所擬研究社會現象的變化過程，都可以視為是單位與單位間的思考方式。

所謂各個單位間關係的思考，乃指研究者以擬研究社會現象所在的分析層次為中心，向周圍較廣的社會實體去思考單位間的互動關係。因此若以工作為分析層次，研究者應思考與工作組織或職業社區、行業、社區、社會（社會規範、社會變遷）間的關係。這些關係的思考有助於研究者收集資料時注意分析層次與含括此一分析層次的大環境，及彼此間的關係。在未來寫作時，這些關係就構成所研究現象的大環境，提供對中心現象的解釋。如此，將使研究者從所據的微觀現象，達成行動與結構、制度間的關連。

研究者不但朝縱面去思考微觀與宏觀間的關係，也把一個擬研究的

社會現象視為一個發展中、變遷中的現象，而作過程式的思考。因此，研究者可以注意到在不同時段下社會現象的變異性，採集到過程方面的資料。紮根法在收集資料時，因為在一段時間內對某一社會現象作了觀察，可以比較不同時間點下的狀況，注意到在時間過程裡的新生現象與其影響。而訪問法也可以用不同時間點的訪問收集到過程式的資料，不過某些部份則有賴當事人追溯與記憶。以上不論就宏觀、微觀或時間過程裡單位間關係的釐清與闡明，其實就是一種建構理論於資料，並銜接理論與資料的程序與思考方式。

第五節 研究設計與研究流程

本節旨在說明本研究設計的精神、與研究流程進行的步驟與程序。

壹、研究設計

Lofland & Lofland (1984) 建議在蒐集質的資料時，有四項要求。首先，質的方法論者必須很接近被研究的情境，以深入瞭解正在進行的事情的詳情；第二，質的方法論者必須以掌握實際上發生的事情，以及人們所說的話等這些被察覺的事實；第三，質的資料必須包括大量對人們、活動、互動和場合的純粹描述；第四，質的資料必須包括人們所說的話和書面文字的直接摘述。

為了取得兼顧信度及效度的質的資料，必須有嚴密的研究設計，然而質的研究設計不可能在實地工作之前即完全明白，雖然設計上將會明確界定一項初步的焦點、觀察和訪談的計畫，及欲探索的基本問題，但是質的研究的特性，使界定操作變項、描述可檢定的假設，顯得不可能，質的設計為著實地工作的開展而開展，在研究發生之時，設計的概念一一浮現出來。以下說明在研究設計中的過程與原則。

一、選擇訪談個案

個案重點之一是要找到資訊豐富的個案，藉此達到『理論的稠密度』。本研究對於個案的選擇有幾個考慮的方向，這是由國際觀光旅館的幾個重要的基本特性來界定的，希望這些樣本能夠對研究母體代表性，這些基本特性中，首先考慮的是產業別，其次是規模大小，第三是地區。而樣本規模方面，Patton(1990)認為質的研究中沒有關於樣本規模的明確規定，樣本規模取決於研究者想瞭解什麼？研究什麼？什麼資訊有用？整個研究過程是否有信度？以及現有的資源或時間裡可以完成什麼？只要達到『理論的稠密度』與『範疇稠密度』。

二、資料收集

紮根法基本上可以透過實地觀察、個案訪談及文件資料等方式達成，這些方式可以單獨使用，也可以並用；本研究資料的收集主要是應用個案訪談，再輔以從個案公司取得的文件資料。

（一）個案訪談方式

透過開放式訪談來蒐集質的資料，有三個基本方式，每一方式各有其優缺點，也各能達成不同的目的，這三個方式是：(1)非正式的會話訪談：完全取決於互動的流程中，問題的自發性顯現；(2)一般性訪談導引法：包括一組提綱挈領的論題，而這組問題應在訪談開始之前，與每位受訪者共同探索而得，訪談導引假定每一位受訪者中，均有一些共通的資訊可被收集，但是並不預先寫下任何標準化的問題；(3)標準化開放式訪談：包括一組經過字斟句酌系統化的問題，意圖讓每位反應者經歷相同的程序，並以同樣字組(wording)的問題來調查每一位反應者，調查中的彈性多少受到限制，取決於訪談的性質和訪談者的技巧。所有三種質的訪談法的共通點，乃受訪者以其自己的語彙做反應，表達其個人本身的觀點，雖然在應否先行決定問題的字組和問題的順序上有程度上差異，但在反應形式應該是開放式的原則上，則無任何差異。本研究採用的訪談方式是「標準化開放式訪談」為主軸，藉由標準化開放式訪談，研究者將獲得有關每位反應者的系統的和詳盡的資料，此一過程，也相對降低了彈性和自發性，所以，在訪談過程中，如果出現感興趣的議題，也會採取部份非正式的會話訪談的型態，另外探討該議題，希望藉由這種標準化開放式訪談為主，非正式會話訪談為輔的資料收集，能夠收集到大部份預期範圍內的資料，並兼顧預設問題範圍之外的資訊。

（二）訪談內容設計

訪談內容中問題是一種刺激，目標在激發或產生受訪者的反應，組

織問題的方式，會決定受訪者將如何反應(Patton, 1990)。標準化開放式訪談的重點是要有一組標準化的問題；所以在訪談之前，問題的設計非常重要。

本研究的問題主要分成幾個部份，第一個部份是希望瞭解個案經營的現況；其次是針對人力資源發展策略的各項運作方式進行訪談；第三關於經營的現況對於人力資源發展策略間的關係；包括外在環境、組織特性及經營策略三方面。問題的設計除參考文獻之外，愈擬定經由專家座談，瞭解題目之明確性、完整性及問卷的信度效度，以進行整體的修正，期望能透過標準化的訪談題目增加資料分析的可行性。

(三) 訪談工具

紮根法的研究者來說錄音機是不可或缺的裝備，使用錄音機紀錄降低訪談內容紀錄的誤差，也不會因為有意識或無意識的詮釋而改變說話的內容，除了增加資料蒐集的正確性。

本研究中的正式訪談個案，在徵得受談者的同意之後，擬採全程錄音方式進行，除了可能因為錄音帶換面及一些外界干擾導致錄音中斷之外，皆有完整的記錄。除了錄音之外，並做筆記，以補充錄音資料之不足。

(四)、預訪與正式訪談階段

訪談過程分為預訪與正式訪談。在預訪階段，考慮到整個構想可行性的討論及訪談問題的修正，將會有比較多非結構式的對話、也需要比較長的時間。其他受訪者則屬於正式訪問階段的受訪者。

紮根法研究之信度和效度，取決於研究者的方法論技巧、敏感度；豐富的知識、練習、創造力和努力，並藉由觀察、訪問和內容分析，以產生可用和可信賴的質的結果，對研究過程會有助益。有技巧的訪談者應該也是一位有技巧的觀察者，有能力讀出非語文的訊息，警覺到訪談

場合如何影響訪談的內容，以及小心的使訪談者及被訪談者的互動與關係調和一致。本研究由親自執行訪談。

三、資料整理與分析

(一) 資料整理

由於紮根法中的資料處理過程很重要的部份是將受訪者的話語直接的摘錄，以充分的讓讀者感受到說話者的用詞及說話的情境，這是表面效度的一部份；因此，本研究就訪談的錄音帶謄寫成訪談稿，做為進一步分析的原始資料。另外，部份企業提供一些基本的書面資料，也將一併在分析時做為參考。

(二) 資料分析

在資料分析方面，首先將訪談稿印出，然後進行將談話的內容歸類，因為標準化的開放式訪談在分類上較容易處理，原則上可以分為幾個大的類別，第一，是關於公司的基本資料，如規模、產品及一些基本的經營狀況；第二，是關於人力資源發展策略，再細分成幾個項目，如招募、訓練發展、職涯規劃與管理等；第三，是關於產業環境、組織經營策略及組織特性對人力資源系統的影響。做完歸類之後，再進行編碼工作，之後進行編輯整理，歸納出重要的結果，進行比較分析。

在分析方法中，有兩種方式可以說明特定的型態是如何在資料的分析中形成的，第一種方式，分析者利用被研究者發展和建立的各種範疇，來整理自己對特別主題的表述；第二種方式，研究者也可以找出還沒有被那些被研究者貼上標籤和給予專門用語的範疇和型態，自己給他們取個專門用語，以用來描述這些被歸納性概括出來的範疇(Patton, 1990)。

因為受訪者都是在人力資源工作上有相當經驗者（高階主管），顧大致採取第一種資料型態形成方式，以受訪者的用語及概念直接加以整理；

不過在部份的概念上，如受訪者不熟悉這樣的概念，或沒有特定的想法，或概念的名稱不統一，在最後則以研究者歸類出來的分類結果與範疇加以命名。

貳、研究流程

茲將本研究之流程分述如下

一、確定研究主題與研究目的

根據研究動機與背景，擬訂本研究之研究目的與研究問題，並與指導教授討論與修正。

二、蒐集與研究主題相關之文獻

蒐集與研究主題相關之文獻，並將之分析、整理、歸納，做為研究理論之依據。

三、擬定研究計劃

初步形成研究計劃，內容包括：第一章緒論、第二章文獻探討與回顧、第三章研究設計與實施。

四、訪談問卷設計

設計、編製訪談問卷，並請教相關專家進行測試與修正。

五、進行訪談

對研究對象所屬之專業經理人與人力資源專家進行訪談。

六、資料整理與分析

將訪談所得之資料與相關陸續蒐集所得之文獻資料進行編碼、分析，整理出相關範疇。

七、歸納研究結論與建議

釐清研究問題中理論範疇間的關係，以整理出五星級國際觀光旅館其經營模式與人力資源發展策略相關性。

八、撰寫研究報告

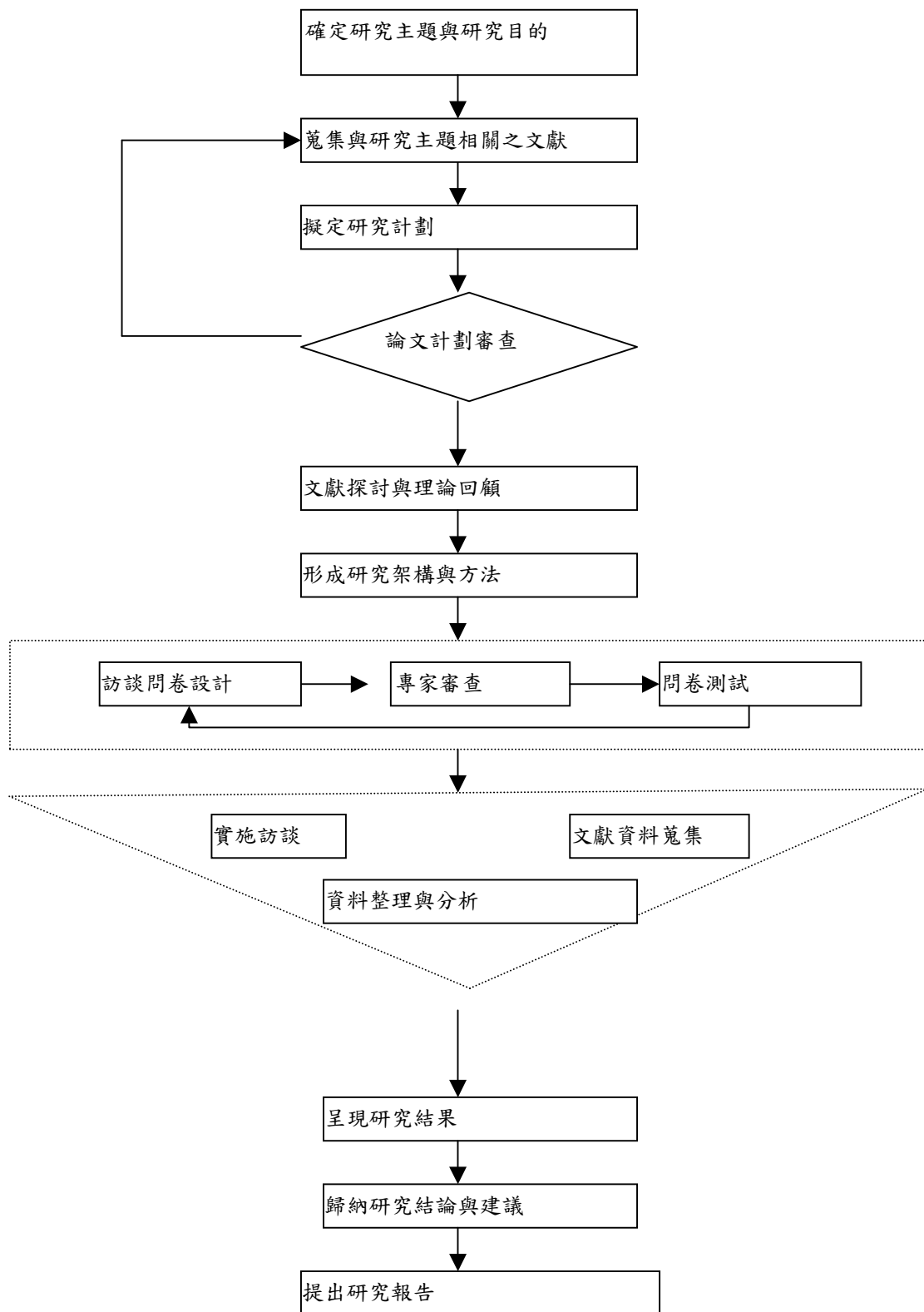


圖 3-5-1 研究流程

第六節 綜述紮根理論對研究的意義與用途

一、紮根理論對研究的意義

紮根理論是經由系統化的資料蒐集與分析過程，針對某一現象去發覺、發展、並驗證理論的一個質化研究方法。發展紮根理論並不是先有一個已知理論去驗證它，而是先有一個待研究領域，然後利用紮根理論研究法自此領域中萌生出概念與理論。

架構嚴謹的紮根理論，應達到（1）適切性（fit）、（2）可被瞭解（understanding）、（3）具推廣性（generality）與（4）控制。

（1）適切性：若理論忠實地反映某一領域的特徵，並歸納成一理論，則此一理論應能適切地說明此領域中的現象。

（2）可被瞭解：在該領域從事服務工作者，應能對此領域中所提出的理論，了然於心、感覺十分眼熟。

（3）具推廣性：藉由充裕而完備的資料建構出的理論，本身應涉及多種情境、並包含許多變異性，才能涵蓋、並適用理論本身所指設的現象與情境。

（4）控制：將適用於此紮根理論的條件清楚地標示，作為未來其他相關研究的參考。

通常，研究者透過理論觸覺，賦予資料意義、並擁有洞察力，以區分研究中相關、非相關的事務。『理論觸覺』對於研究者發覺『理論範疇』實有重要的影響；可從文獻、專業經驗、個人的經驗、與分析過程中得到理論觸覺。

二、紮根理論的目的：紮根理論的建立目的在於：

1. 建立而不只是驗證理論。
2. 利用嚴謹的譯碼程序，產生優值的科學化理論。
3. 協助研究者突破研究前、或研究中的偏見與假定。

藉由譯碼過程，建立接近實境、內容豐富、統合完整、具解釋力的理論。