

第三章 研究設計與實施

本章旨在說明研究設計及實施過程，各節依次闡述研究對象、研究工具、資料處理以及研究倫理。

第一節 研究對象

本研究欲探討教育組織知識管理團隊之運作方式及其如何推動組織之知識管理，因此，所選取的個案必須是以知識管理團隊推動組織知識管理的教育組織。研究者在思考確認論文題目與方向之際，適逢K縣教育局局長至學校演講，分享其推動該局知識管理之經驗，在與局長進行兩次初步訪談後，瞭解該局正由一專案團隊著手進行局務e化網站的推動工作，以藉由該網站促進組織知識的儲存、分享、應用與創造，於是決定以該局為本研究之個案研究組織，對該知識管理團隊進行深入之探究。

C局長剛任職於K縣教育局之前，是在M縣教育局擔任局長，當時在M縣教育局推動局務e化的知識管理資訊系統，由於深具成效，因此到K縣教育局之後，就有以資訊系統整合教育局內業務知識的想法。在系統設計與團隊成立之前，C局長心中已經先有完整的知識管理架構與藍圖，在成立團隊的過程中，C局長試圖找尋對知識管理有興趣和熱誠的相關資訊人員討論與溝通，其中較能認同和支持局長看法的幾位資訊人員，漸漸形成一個任務的團隊，因此，該團隊可說是在與局長凝聚共識的過程中，逐漸形成的。在團隊成立之後，團隊成員便開始著手系統的設計與規劃，經過幾次的系統修改與測試，目前已進入系統評估與維護的階段。現階段除了系統評估後的細部細節再修正，如何讓局內承辦人員接受革新的業務作業方式，且願意使用這個系統的而不抗拒，是教育局所面臨的挑戰。

本研究之訪談對象必須選取最能提供研究主題相關資料者，以獲取最完整、豐富且深入的研究資料。基於本研究旨在探究團隊如何推動知識管理，在訪談對象的選取上，是以知識管理團隊成員為主。本研究欲訪談的對象整理於下表，基於研究倫理，以下將受訪者以化名呈現，其基本資料亦模擬處理，詳見表3-1-1。

表3-1-1 知識管理團隊的成員

姓名	現任職務	學歷	備註
C局長	局長	博士	
L副局長	副局長	碩士	
P老師	網路中心人員	學士	
T校長	專案辦公室	學士	
O課長	學務課課長	學士	
W課長	體育場場長	學士	
S課長	社教課課長	學士	
Z承辦員	學管課承辦員	學士	

資料來源：研究者自行整理

第二節 研究工具

本研究主要目的在於嘗試以過去較少人使用之知識管理團隊為切入點，以瞭解組織推動知識管理之過程。因此，在蒐集資料時，多採用彈性、自然的方式以進入研究對象的世界。基於此，本研究在蒐集資料方面主要採下述二種質性資料蒐集方法以下做進一步的說明。

一、 訪談大綱

本研究是以半結構式的一般性訪談導引法為主，依據本研究目的與問題所要探究的主題，經參閱相關文獻資料後，事先擬妥訪談大綱。在進行正式訪談之前，將會先跟受訪者說明研究者的來歷，以及訪談內容與進行的方式。在非正式談話方面，是指未事先與受訪者約定所進行的隨興談話，而亦包括對觀察過程中相關問題的詢問。

根據文獻中所探討的理論觀點，本研究將訪談大綱的內容分為兩大部分，第一部份將以Kenneth、Donald 與Eunice所提出有關團隊運作的要素為依據，探討團隊目標與角色、團隊衝突與問題解決、團隊激勵、團隊溝通、團隊決策與團隊規範等，以瞭解個案組織知識管理團隊運作的現況；第二部分則將以Tiwana (2000) 所提出的知識管理四階段與十步驟為依據，探討知識管理團隊推動知識管理的步驟，並探究其所採用的知識管理策略以及面臨的實踐問題與解決方法，以瞭解個案組織知識管理團隊知識管理的推動歷程。

本研究之訪談大綱僅是指引訪談的方向，目的在於避免此一過程中偏離了問題意識，但問題及順序則依當時情境做彈性的調整，而在訪談的過程中，如發現更多值得探究的現象，則需加以詢問，或列為下次訪談的內容。

二、 文件分析

文件分析在本研究的功能有二，第一是作為後續資料分析與詮釋的參考；第二則是作為各類資料間交互檢證的依據。在本研究之中，將蒐集與「知識管理團隊運作」及「組織知識管理活動」有關的文件。預計採用的文件資料包括有：相關會議紀錄、每週/月報表、研習活動文件、網站資訊等，希望能蒐集縱貫及橫切面的多元資料，以獲得組織進行知識管理的詳細且完整資料。

第三節 實施程序

本研究是以半結構式訪談為主，透過事先擬好的訪談大綱來進行訪問。訪談大綱僅在指引訪談的方向，目的在於避免過程中偏離問題意識，但問題及順序則依當時情境做彈性的調整。另外，在訪談的過程中，如發現其他值得探究的議題，亦會進一步加以詢問，或列為下次訪談的問題。本研究訪談的實施共計17次，在時間方面，每位受訪者受訪時間約為半個小時，在次數上，依受訪者的意願，及研究的需要，每位受訪者約一至兩次左右，最多則有四次；在地點方面，則主要是以教育局的辦公室為主，另外也會視情況需要選擇在咖啡廳或餐廳進行訪談。

在研究過程中對所蒐集的訪談逐字稿和文件資料，依據概念性的架構或研究問題進行摘要、編碼與分類，並進一步將各類別加以叢聚以形成組型。之後則是將簡化後的資料加以組織、組合並加以詮釋賦予資料意義，再配合網絡圖、概念圖或矩陣表格等方式呈現組織化的訊息內容。最後再對抽繹出的組型、規律加以詮釋並做成研究結論。

第四節 資料處理

Denzin (2003) 認為每個研究者都不是價值中立的，而是帶著先入為主的觀念與觀點看待研究的論題；Patton (2002) 贊同此種說法，他強調此種先入為主的偏見，對資料的分析與詮釋會產生影響。所以，Denzin

(2003) 要求研究者必須說明他對研究現象的優先詮釋依據為何，以降低詮釋效應對研究效度的影響。本節主要內容包括資料的整理與分析、資料的檢證兩大部分，內容分述如下：

壹、資料的整理與分析

- 一、文件與檔案資料整理的方式，將推動知識管理的團隊發展歷程，依照時間發展順序整理建檔。
- 二、謄寫錄音帶逐字稿並記錄訪談備忘錄：根據訪談錄音帶將訪談內容逐字謄寫，並在逐字稿旁寫下訪談心得、感想與問題，以利後續的編碼與分類工作。
- 三、將訪談對象與問題編號，再將逐字稿依題序剪開分別貼在不同卡片上，一人一卡完成資料分析前準備工作。再將卡片依問題順序進行跨個案整理分析。
- 四、將每一題中相同特質之回答聚集在一起，並賦予該特質一概念化的名稱，此即為達到概念之間應具有的內部一致性。
- 五、將資料分析的結果與文件檔案資料分析做對照，發展研究分析架構與脈絡，且將受訪者的話列出以做為佐證，最後並提出研究發現。

貳、資料的檢證

在資料檢證方面，本研究為提昇研究的信實度 (trustworthiness) ，將採下述二種方法：

一、三角檢正

Patton提到三角檢正 (triangulation) 有四種形式 (吳芝儀、李奉儒譯，1994：394-395)：(一) 方法的三角檢正：採不同資料的蒐集方法，以檢驗研究發現的一致性；(二) 來源的三角檢正：在同一方法中檢驗不同資料來源的一致性；(三) 分析者的三角檢正：使用多個分析者重新審查研究發現；(四) 理論 - 觀點的三角檢正：使用多種觀點和理論去詮釋資料。

本研究採用來源三角檢正的方式，來對相關資料進行檢正，透過比較「訪談資料」、「文件資料」、「不同人士的觀點」，以瞭解這些質性資料的一致性如何，若未一致，則對其為何產生這些差距加以探討。

二、受訪者查核

在本研究過程中，逐字稿轉錄完成後，以e-mail的方式請受訪者檢核，查看內容是否有誤或有疑義之處。

第五節 研究倫理

質性研究以研究者為研究工具，且資料蒐集過程採用大量的訪談與觀察，強調探索研究對象較為內隱的知識或思想層面，使得研究的倫理問題更需加以關注（畢恆達，1998）。故在研究的歷程中，有以下幾個應特別注意的事項（吳芝儀、李奉儒譯，1999）：第一、徵得研究對象的同意；第二、在最後研究報告的呈現階段，需將研究對象與場所匿名處理；第三、對研究現場所發生的事不作任何評價與批判，因為研究目的在於蒐集資料，而非改變研究場域的人；第四、研究者要保有社會性的覺知，對研究場域的人、事、結構、氣氛保持相關的敏感度，以符合研究現場的倫理。針對研究的倫理議題，本研究由以下三方面說明。

壹、徵求瞭解與同意

畢恆達（1998）指出讓研究對象簽署同意書的目的，主要是提供足夠的研究訊息，讓研究對象有同意或拒絕參與研究的權利。本研究中，研究者將對研究對象詳細敘述研究的題目、研究性質、參與時間、研究步驟、錄音方式、資料的處理與保密方式，讓研究對象清楚知道研究者的研究進行方式。

貳、隱私與保密的作法

研究過程中，研究者將遵守錄音和錄影前須知會研究對象，且獲得研究對象同意後，才可錄音與錄影之研究倫理守則。再者，研究者將對研究對象保證所有資料絕對嚴密保護，絕不讓無關的第三者知曉相關文字資料或錄音、錄影內容。

最後，研究者在資料的蒐集過程中，對於研究對象所描述到任何關於人物、地名之可辨識物，均事先告知研究對象會以化名方式處理，以保護

研究對象免受潛在威脅。而文件資料中涉及到人名的部分，均以化名方式取代其真實姓名或直接刪除真實名稱，以保護相關人員不受威脅。

參、論文的撰寫

研究者在研究論文的撰寫上盡量力求引用原始資料，呈現真實且詳細的描述，反映實然面避免產生資料的誤解或扭曲。此外，在不損及研究資料的真實性下作適度的詮釋，避免為了達到自身研究目的而傷及研究對象。