第三章　研究方法

本研究為研究華語中心的行銷策略，針對策略性行銷、非營利機構行銷策略與教育行銷分析，就所蒐集到的文獻，加以探討作為本研究的理論基礎。行銷策略可以如下圖 3-1 所示：

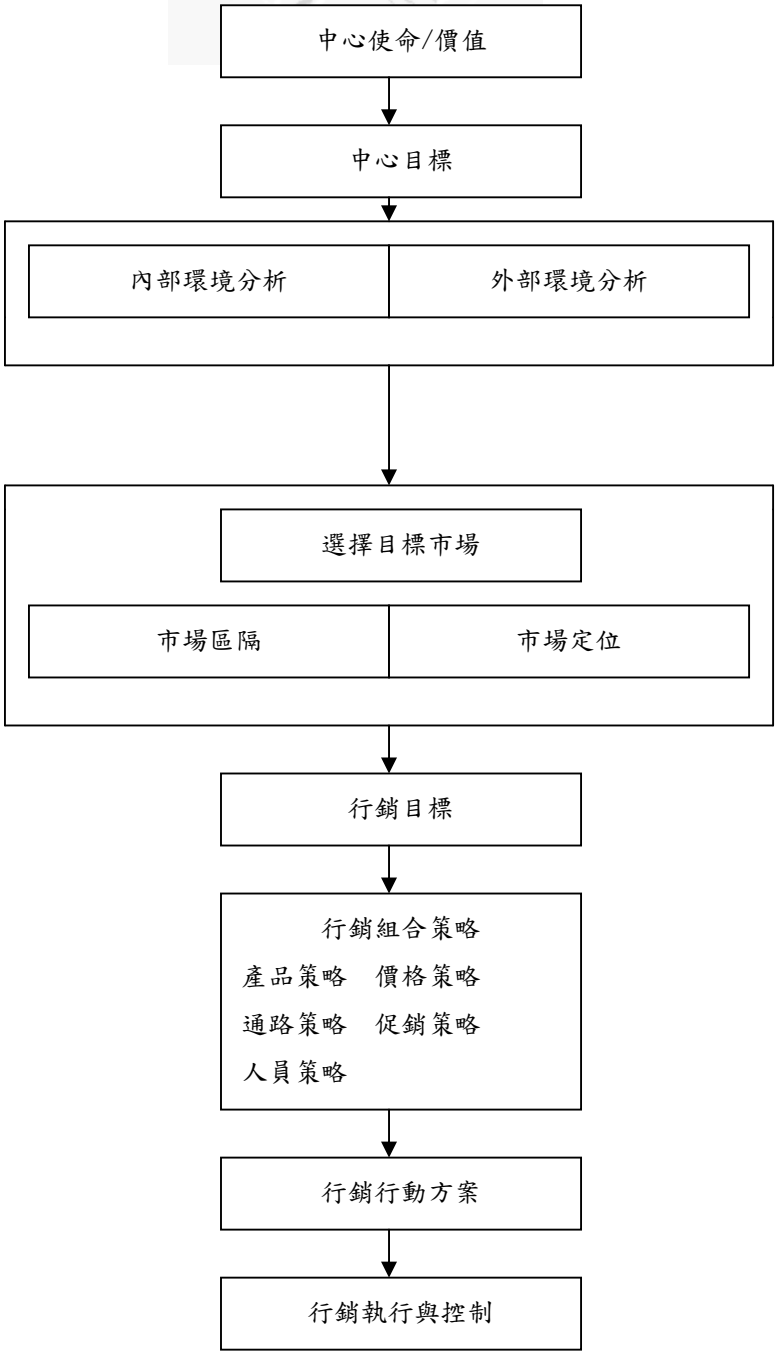

圖 3-1 **行銷策略規劃圖**

本研究整理

第一節　研究架構

根據前面所做的文獻探討，發展出研究華語中心行銷策略之架構，如圖 3-2：

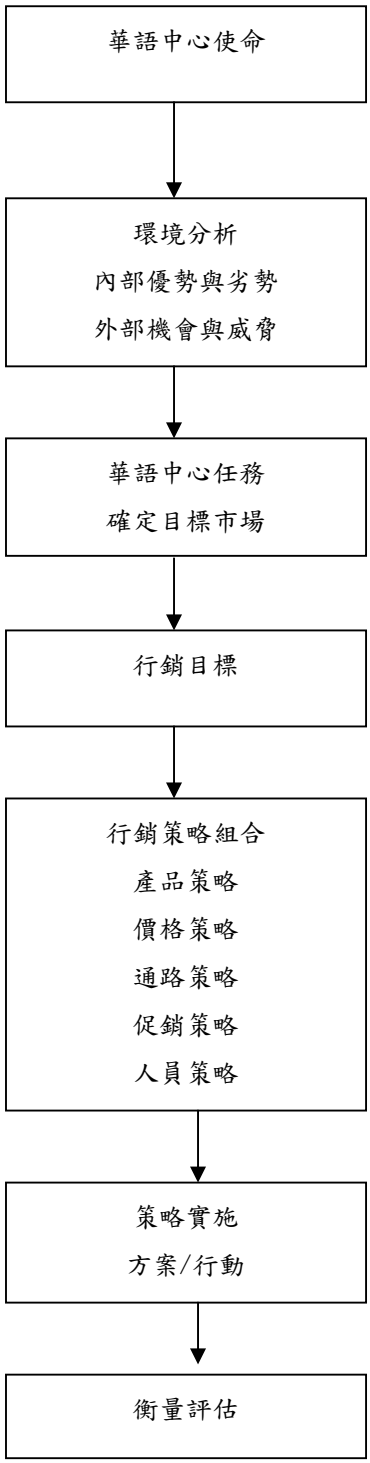

圖 3-2 **本研究架構圖**

本研究整理

第二節　研究待答問題

本研究蒐集資料運用的研究方法主要為次級資料與初級資料兩種。次級資料為文獻探究包括華語中心之相關叢書、論文期刊、報章雜誌、政府出版品、個案機構文宣簡介和網站之資料等分析說明華語中心的歷史、特色與發展重點。

初級資料則利用深度訪談方式蒐集資料，將訪問兩個個案華語中心人員對外相關推廣與宣傳方式的利基與困難。在調查研究中，許多蒐集資料的方法與步驟，如觀察、問卷、訪談、文件分析等，皆可能交叉相互運用來分析探討問題。三角測量法（triangulation）即是指在研究過程中，運用多種資料蒐集的方法並檢視所蒐集的資料，以交叉比較各項資料使得研究結果更具效度與信度。三角測量法將被運用為本研究資料蒐集之策略，其運用有三個明顯作用：1.確證（confirmation）：採用多種方法蒐集不同資料，相互比較並檢視這些資料的一致性，研究者也可藉此確認資料的有效度；2.效度（validity）：運用各種方法，從各種不同的角度來分析探究同一現象，將使得研究結果更為詳細；3.創新（creativity）：分析資料的分歧性，可以創新新的結論，引發新的研究層面和方向（黃瑞琴，1991）。因此，研究者將採主任、行政人員與學生訪談及學生問卷調查的蒐集資料方式，驗證比較訪談結果間有無一致性，藉以更確實、完整對於華語中心行銷策略之研究探討。

按照本研究的目的、文獻探討與研究方法，研究待答的問題為：

1. 台灣師範大學國語教學中心與文化大學國語研習班的外部機會與威脅，組織內部的優劣勢？
2. 台灣師範大學國語教學中心與文化大學國語研習班的行銷策略？
3. 台灣師範大學國語教學中心與文化大學國語研習班在使命、運作方式、行銷目標、行銷策略與品牌行銷方面的差異？
4. 台灣師範大學國語教學中心與文化大學國語研習班的有何行銷策略可提供其他相關華語中心參考之處？

第三節　個案研究

1980 年代後期開始，有關教育或教學問題採質化研究進行者日趨增多。質化研究開啟了諸多研究者的新視野及興趣，也在過去量化獨霸的領域下開展出一片新天地（鍾聖校，1999）。質化研究有許多類型，個案研究即為其中之一，它是一種研究策略，在於處理現象和情境中複雜的交互作用。

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，希望去瞭解其中的獨特性與複雜性。研究者的興趣通常在於瞭解過程而非結果，因而研究者會著重整體觀點，瞭解現象或事件的情境脈絡而不只是特殊的變項（林佩璇，2000）。個案研究就是一種研究策略，選擇單一個案，採用各種方法如觀察、訪談、調查、實驗等，以此蒐集完整的資料，掌握整體的情境脈略與意義、深入分析真相、解釋導因、解決或改善其中的方法（邱憶惠，1999），亦即個案研究能夠幫助研究者釐清特定的真實情境脈絡，達成整體而通盤的瞭解。

Merriam（1988）認為個案研究即是對特定現象的檢視，例如一個計畫、一個事件、一個人、一個機構、或者一個社會團體。個案研究所指的「個案」，可以是一個人、一個事件或一個機構或單位。Stake（1995）則認為個案是一個有界限的封閉系統，它指的是一個界線明確的對象而非泛指某種過程。例如一位教師、學生可以是個案，一個革新方案、一所學校也都是一個個案，但是一個教師的教學、幾所學校間的關係都不能稱作是個案，因為他們不是有界限的封閉系統。

要瞭解一個個案可以從兩個具體因素判斷：第一，它是一個有界限的系統；第二，系統中存在著某種行為型態，研究者可以藉由此行為型態或活動性質來瞭解系統的複雜性與脈絡過程的特性(林佩璇，2000)。

Merriam(1988)整理出對個案研究特徵不同的說法，見表 3-1：

表 3-1 **質化個案研究的特色**

Guba & Lincoln (1981)	Helmstadter (1970)	Hoaglin & Others (1982)	Stake(1981)	Wilson(1979)
• 濃厚的描述 • 整體性 • 對話型態的格式 • 啟發性意義 • 建立於心照不宣的知識	• 能用來補救或改善實際現況 • 結果即假設 • 彈性設計 • 能應用於繁雜的情境	• 獨特性 • 對當事者及動機的描述 • 對關鍵議題的描述 • 能建議解決之道	• 歸納性 • 多重資料 • 描述性 • 獨特性 • 啟發性	• 特殊性 • 整體性 • 綜觀性 • 質性

資料來源：Merriam, S. B.(1988).*Case study research in education：A qualitative Approach.* San Francisco: Jossey-Bass Publishers, p.12

個案研究所顯現的特色，大致可以歸結出下列七點（Merriam,1988；Yin,1994；邱憶惠，1999；林佩璇，2000）：

（一）特殊性（particularistic）

個案研究著重在一特殊狀況、事件、方案或現象，情境脈絡係個案研究的核心，研究者並不期待一個人能從個案研究中發現得以擴大至其他情境時空或個人的通則，重要的是要瞭解「在這個個案中所呈現的是什麼？」亦即最終要表現的是此一個案的獨特性。

（二）整體性（holistic）

個案研究反對化約或元素主義，希望從一個完整的情境脈絡中來掌握研究現象，而不是找出幾個變項，用統計分析來推論因果關係。重要的是，個案研究要盡量對研究對象或現象進行全面性、通盤性的理解。

（三）描述性（descriptive）

描述性意指個案研究的最終成品必須是在研究下呈現出對現象豐富、濃厚的描述。濃厚的描述一詞出自人類學，其意指對於事件或本質徹底且充分的文字描寫，同時也指對文化常模和社區價值態度作有意義的詮釋。要能作有意義

的詮釋自然需要整全而豐富的描述。個案研究希望盡量含括所有可能的變項，並對期間的互動加以描寫，因此所需的資料便需要有多樣化的來源（如文獻、引文、圖表）。

（四）詮釋性（interpretative）

個案研究應該提供讀者足夠的脈絡依據，以對現象或事件作意義詮釋，因為要瞭解現象中的複雜關係，就必須注意行動者的意向，瞭解行動者的參照架構和價值觀，建立起同理心的瞭解，將研究訊息傳達給讀者，使之對個案中的事件加以反省、詮釋。

（五）啟發性（heuristic）

啟發性指的是個案研究必須在研究當中提供讀者對於現象的理解，除了帶出新意義的發現之外，拓展讀者的經驗，或者確認所知的知識。亦即個案研究有助於讀者對研究現象的再瞭解，產生新的洞察力來探索先前所未察覺的關係與變項，更加釐清辨明事實間的關係脈絡。

（六）歸納性（inductive）

個案研究相當依賴歸納理性，研究過程中的推論、概念、或者是假設都應該在資料的檢視中浮現出來，這些資料必須是植基於情境脈絡本身。個案研究者應充分運用所蒐集來的資料，從中發現事件的關係脈絡、概念、或是相關因素，以對現象進行理解。

（七）自然類推性（naturalistic generalization）

個案研究所稱的自然類推性並非類推至其他情境或對象的通則性，而是對原本認識的通則作一修正。自然類推是基於心照不宣的知識，將個人經驗融入個案發現中，而產生新的理解。

研究採用個案研究的理由通常有以下四點（Merriam，1988；邱憶惠，1999）：

（一）研究者不控制整個事件的發生；

（二）欲深入瞭解關於發生事件當時的過程與原因；

（三）所研究具啟示性，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。

葉重新（2001）認為採取個案的目的為 1.找出問題的原因。2.提出解決問題的方法。3.提供預防措施。4.協助個案潛能充分發展。5.提升組織機構的績效。他也指出個案研究的優點在於：1.採用多種方法蒐集個案資料。2.可以深入了解個案問題的原因。3.可以對個案深入的分析與診斷。4.能夠有效協助個案解決問題。5.研究步驟條理井然。

本研究除了訪談中心行政人員的蒐集資料方式，對於行銷策略的運用，也將在訪談中心行政人員後再擬定另一學生訪談問卷，以測量消費者（學生）對華語中心行銷策略的意見並作為檢視訪談真實性的工具。另外，雖然個案的特殊性很難具代表性的推論價值，但由於選取的研究對象為附屬公立大學與私立大學推廣部，研究將藉由兩者的差異比較，以作為往後學術研究的參考依據。最後，為避免淪為資料的堆砌之弊，研究也將多方面蒐集次級資料，以避免淪為受訪者的宣傳工具。訪談名單如表 3-2：

表 3-2 **訪談名單**

研究個案	受訪者	職稱/工作或背景說明	訪談時間	訪談方式
師大	鄧守信	國語教學中心主任	2005/06/03 AM 10:30	面訪
師大	游銘豐	秘書/協助主任綜理中心事宜、學員簽證與輔導	2005/06/01 PM 16:00	面訪
師大	宋之菡	短期研習班、專案活動、語象編輯	2005/05/26 AM 11:00	面訪

師大	張莉萍	研究員/測驗	2005/05/30 PM 15:00	面訪
師大	方淑華	研究員/教學	2005/05/31 PM 15:30	面訪
師大	關強尼 Jonny Quiny	學生/南非籍，來台學習華語約兩年	2005/07/14 AM 10:10	面訪
師大	羅杰明 Jamie Rodrigves	學生/加拿大籍，來台學習華語約一年半	2005/07/14 AM 10:40	面訪
師大	李佳宜 Jenee Li	學生/美籍華僑，來台學習華語約九個月	2005/07/14 AM 11:30	面訪
師大	費 Fyodor Yarochkin	學生/吉爾吉斯籍，學習華語近三年	2005/07/14 AM 12:30	面訪
師大	本藤宏樹 Mota Ikorih	學生/日本籍，來台學習華語近一年半	2005/07/14 AM 12:00	面訪
文化	王玉琴	國語研習班中心主任	2005/05/29 PM 14:00	面訪
文化	林繡娟	創意教學總監	2005/05/23 PM 15:00	面訪
文化	盛思婷	行政組長	2005/05/24 PM 15:00	面訪
文化	廖國良 Charles Liao	學生/美籍華僑，來台學習華語約半年	2005/07/13 AM 11:00	面訪
文化	Thanh Nguyen	學生/美籍越僑，來台學習華語約兩年	2005/07/13 PM 14:00	面訪

第四節 研究的效度與信度

效度和信度是傳統實證主義量化研究的判定標準，實證主義尋求一種「普遍法則」的科學哲學思考主導了二十世紀科學的思考方式，因此當學者在從事質化研究時，不免會被問及效度和信度的問題。

在面臨實證主義者的質詢時，質性研究者開始形成不同的思考來反應「效度」、「信度」的議題：一種反應是仍以實證主義的語言為主，發展出不同的效度、信度指標，以異於量化研究所採用的指標；另一種反應則為針對效度、信度進行知識的的批判，並重新創立不同的質化研究判定概念和語言（胡幼慧、姚美華，1996）。

Merriam（1988）指出，對研究對象有不同的假設就會採用不同的研究種類，因此必須要有適當的標準來評估效度和信度。大部份的研究者都宣稱因為質化研究本身對事實的不同假定、不同的世界觀和不同的派典，所以也應該對效度和信度有不一樣的概念。以下分別說明個案研究的效度和信度。

一、效度

（一）內在效度

內在效度處理的問題是研究者的發現和事實符合的程度，研究結果是不是真的捕捉到真相和事實，真的觀察到他們想要的東西。按照 Merriam（1988）、Stake（1995）、Creswell（1998）與林佩璇（2000）確保內在效度的策略大致有下列幾項：

1. 三角測量法：運用多元的蒐集資料方式，包括不同的資料來源（報章、官方文件、會議記錄），訪談不同的人員（如教師、行政人員、學者專家），及採用不同資料的蒐集方法（如訪談、觀察、非正式討論）。Stake 指出訊息的三角測量直接相關於發展個案研究時的資料情境。對於爭議性的描述，研究者應進一步進行三角測量確認。當主張看法和關鍵性詮釋出現時，研究就需要再進行確認。

2. 研究對象的檢核：在訪談和觀察之後，研究者與被研究者討論文稿及雜記，最後的研究報告也請他們提供回饋建議，以確認能掌握被研究者所提供的經驗和想法。這個方法是建立可信度中最要緊的方法，其中包括了取得資料、分析、詮釋和結論，運用回溯的方式以增加判斷的正確性與可信度。
3. 延長的參與和持續的觀察：包括與被研究者建立信任、學習文化，並檢視可能由研究者或研究對象所造成的誤報或失真的介紹。
4. 外在的審查：審查者應與這個研究無關，要審查研究的過程、詮釋與結論，評斷他們的正確性。
5. 澄清研究者的偏見：在研究一開始的時候先澄清研究者自己的假設、世界觀和理論導向，這是非常重要的，藉此讀者瞭解研究者的觀點、任何偏見或可能影響質的研究假定。

因此，提高本研究的內在效度所採用的方法為：

1.研究者留心原始資料，考慮可能因時間或其他原因而變動的事件，以確保研究的進行。

2.讓受訪者確認紀錄的真實性。

3.比較不同受訪者對相同問題回答的異同。

（二）外在效度

外在效度關心的是研究結果應用到其他情境的程度。在研究裡面可推論性的問題，主要的焦點是說我們能不能從單一的個案中作推論，如果要推論該如何作？一種就是無法從個案研究中作推論，因此將推論視為個案研究的限制；另一種所持的立場就是採用標準的抽樣來改善外在效度。因此，Merriam（1988）建議個案研究者可以透過提供豐富而詳細的描述，以改善研究結果的可推論性。本研究採用下述方式提高外在效度：

1.研究者隨時留意資料之正確性。

2.研究者分析與探討研究對象的背景。

3.研究者分析時盡可能保持客觀中立。

二、信度

信度是說研究可以被複製的程度。信度在社會科學裡面常會有問題，因為人的行為永遠都不是靜態的。質化研究並不是從人類行為中抽繹出律則，而是試著描述和解釋生活在世界中的人們如何看待這個世界。質化研究中，人是一個很重要工具，所以透過訓練和練習可以增加研究可信賴的程度。由於教育中要研究的對象是流動、多面向、高度脈絡性的，所蒐集到的資訊也高度依賴研究者的能力，因此，個案研究要達到傳統上所謂的信度幾乎不可能（Merriam,1988）。Merriam 認為有幾個方法可以用來確保研究結果是可以信賴的：

1.研究者的立場—研究者應該解釋研究背後的理論和假設，被研究對象的立場為何，如何選擇對象的、以及在什麼社會情境下蒐集資料。

2.三角測量法—使用不同的資料蒐集方法來檢證。

為求可信賴的結果，本研究採取的做法為：

1.研究者說明資訊提供者的特質。

2.研究者詳細描述資料蒐集的時間與地點。

3.研究者直接引用訪談內容，以儘量減低推論性的描述。

4.研究者徵求研究對象的同意，錄下訪談內容，整理成逐字稿，以求研究資料的完整紀錄。