

## 第三章 研究設計

本章主要在敘述研究方法的應用、研究流程、研究資料的蒐集、整理和分析以及研究中所應注意的研究倫理問題。以下共分四節：第一節研究方法；第二節資料分析；第三節研究流程；第四節研究倫理。

### 第一節 研究方法

其他團體不能，慈濟為何能？本研究主要在探討慈濟功德會的組織、文化和精神內涵，慈濟志工參與服務的動機是什麼？持續力為何那麼大？及在服務過程中所經歷的學習經驗。因其組成異質性極大，且服務學習的經驗是一個複雜的動態歷程，為了有效掌握研究對象的觀點和收獲，獲得第一手資料，本研究以質性研究方法進行。從事質性研究，進入研究場域可以收集的資料的確是相當多，如何選擇重要且需要的素材，再將這些素材加以分析、統整、歸納成研究的概念和結論，在在考驗研究者的功力，和顯現研究的價值性。

#### 一、深度訪談法

基本上，質性研究的訪談是一種有目的的談話過程，也就是透過訪談直接與受訪者接觸，進一步由對話中了解受訪者對問題的看法與見解，也釐清受訪者對事件的認知、看法、感受或意見(Marshall & Rossman, 1989; 范麗娟, 1994; Berg, 1998; Fontana & Frey, 1998; 黃瑞琴, 1999; 潘淑滿, 2003; 張維怡, 2004; 江思瑩, 2004; 郭正雄, 2005)

本研究的焦點，除了集中在慈濟志工參與各項志願服務活動的行為態度外，亦注意志工在服務的過程中，如何透過「做中學」的歷程，而達到服務學習的效果，針對慈濟功德會志工服務與學習之研究，資料蒐集的方法，以深度訪談法為主。

「深度訪談」工作乃一不斷發展的歷程，研究者能否獲得被研究對象的信任，實悠關整個研究的成敗，被研究者的信任感是取決於研究者發展出的個人關係，而不是

研究者對被研究者所作的解釋。故研究者如何和研究對象建立良好關係，至為重要。所以本研究的慈濟志工對象，是經挑選具有代表性的志工，有慈誠、有委員、有慈青等，從事不同志願服務項目：有內人服務學校的環保志工、有個人服務學校，從事靜思語教學的教聯會老師、大專社團幹部等，參與時間從5年至10年長短不一，經引薦後，經過一段時間的交流聯誼（甚至有的發展成很好的家庭朋友），才開始進行正式訪談。為了增加資料蒐集的精確性，在整個訪談過程以錄影或錄音方式做詳實紀錄。

本研究訪談的時機，可分成二種：一、由參加慈濟所辦各項活動中，與現場慈濟志工所作的互動，並徵求同意，予以錄音：如參訪永和、中和慈濟40年及41年週年回顧展，新店國小靜思語教學研討會、實際參與環保回收工作。二、事先擬定訪談大綱（參見附錄一），就選擇的六位研究對象，分別約定時間所做的訪談。

## 二、訪談對象

本研究旨在探討志工服務與學習的經驗，以台灣佛教慈濟功德會志工為研究對象，基於研究目的考量，所選取的研究對象選擇具備代表性，因此研究對象的界定，就顯得特別用心。

本研究之對象乃經過研究者太太、同學和同事等熟悉慈濟功德會志工人脈者之引薦，針對慈誠、慈青、慈濟委員等三大主流組織的志工，選擇符合研究目的代表性人物做深度訪談。在資深（經過一定時間以上的服務且經過培訓，擔任小隊長或其他幹部者）或資淺（指一般隊員）及性別、年齡、婚姻狀況、學歷、職業別等方面，也作選擇的考量，希望能針對一般慈濟志工作廣泛性了解。在地域的選擇上，以台北地區（含台北縣市）之慈濟志工為對象，共挑選六位，作為本研究之對象；三位男生，三位女生，含括老、中、青三代，其中更有一對夫妻檔。

以下僅就受訪者之基本背景資料做一簡單的介紹：

一、 1A：慈濟委員，女性，年齡62歲，高中肄業，醫護助理退休，擔任志工8年。

二、 2B：慈濟委員，女性，年齡54歲，師院畢業，國小主任退休，擔任

志工 9 年。

三、 3C：慈青，女性，年齡 24 歲，中正大學畢業，現職國小教師，擔任志工 5 年。

四、 4D：慈青，男性，年齡 20 歲，華夏工專肄業，現職學生，擔任志工 5 年。

五、 5E：慈誠，男性，年齡 55 歲，專科畢業，現職銀行稽核，擔任志工 10 年。

六、 6F：慈誠兼委員，男性，年齡 78 歲，高中肄業，公務員退休，擔任志工 5 年。

## 第二節 資料分析

通常，透過質性研究所收集的資料，往往可以依其形式區分為文本（text data）資料與非文本資料兩種形式，所謂「文本資料」是指研究者透過訪談、觀察或文件檔案所蒐集到的資料或紀錄，而「非文本資料」則是指研究者透過訪談過程所收集到的聲音或影像資料（sound and image materials）（潘淑滿，2003）。而本研究資料蒐集的方法是偏向文本資料的，而且為了達到「三角交叉檢定」的效果，尤其針對研究目的之需要，對不同研究對象、不同時間，做相同問題的訪談分析，期能真正探討出深層的意義和價值。

本研究將資料分析為以下步驟：第一步，將訪談所蒐集的相關資料，轉譯成文本資料，以便做下一步的資料分析工作。然後，將資料交互運用備忘錄、編碼分析的方法，將資料重新分類，所得資料可以瞭解被研究者行為背後的意義，內在的動機、想法、經驗、感受，以便在不同類別中進行比較，分出主、輔，從而發展出理論、概念，可以作為脈絡分析，達到客觀佐證效果。最後將所得的概念放在一起，並將資料中相關要素給予串聯，最後發展出一整體的關係，進而建構主軸理論。

為了本訪談資料研究分析的信度、效度、筆者也特別注意下列四項重點：

### 一、資料的三角校正(triangulation)

資料的一致性：第一類是比較從不同研究對象的慈濟志工，訪談後，所得資料的一致性，第二類是比較不同時間訪談慈濟志工，所得資料的一致性，藉以提高資料的可信賴度。唯在校正的過程中，須特別注意的一點是：並非不同對象所蒐集的資料或不同時間所蒐集的資料彼此不相吻合，即推翻或否定資料的貢獻，而須進一步探究「為什麼」這些資料會產生不一致的原因；從其間的矛盾點去探究，可能會發現一些表相不一致而深層卻隱含相同事實的情形。個人以為，這正足以顯現質化研究者對問題探究之深入。

### 二、在分析慈濟志工對某一事件的觀點時，深入探討該事件對其之意義

在詮釋學中，所謂的「意義」，約包含有三種解釋：其一是指「目的」或「意

向」，例如「志工在此活動中想做什麼？」；其二是指「重要性」而言，例如「慈濟志工在志願服務的過程中，把什麼看成是重要的？」；其三所指的是「理由」，例如「慈濟志工在此時此地為什麼要這麼做？」透過這樣的分析，有助於了解慈濟志工在服務活動中的目的與意向，從而解釋他們在服務的情境中之學習發展的情形。

### 三、直接參與慈濟志工服務行列和學習活動，以達實際驗證效果。

第一是加入慈濟環保志工行列，透過每個月第二個星期的星期日早上，直接參與他們的資源回收工作，從中去了解他們服務工作的分組與運作，觀察他們參與的成員、互動的情形、分類的狀況、物資的運送流程與管理，親身去體會『做中學、學中覺』的真髓與樂趣，更直接享受慈濟人特有的文化與氛圍。第二是參加他們的靜思語教師研習營、慈濟歲末祝福、暑期學校校長主任生命志工研習營等，了解慈濟對於志工培訓的制度和規劃、訓練課程的內容、志工學習的情形與心得，其中校長、主任生命志工研習營，是直接花蓮精舍舉辦，讓我親自到慈濟人的心靈故鄉『慈濟精舍』，體驗到環境建築的樸實與美感、整個作息的安排、證嚴上人的面見與開示、常駐師父的修持...等等，收穫頗豐。第三是參加他們平常的共修活動，透過他們的訊息傳達、工作心得分享、活動的規劃與辦理，從中去觀察，為何每次災難慈濟人在救助上都是跑第一？尤其是從行事曆的安排，活動的計畫訂定、跑活動流程、活動的實施與檢討，重頭到尾跟著跑一遍，藉以了解整個慈濟志工的組織與動員。

### 四、參考相關文獻資料，藉以佐證相關研究結果的信效度。

有關慈濟功德會相關文獻的參考，可以分為三個面向：(一)、慈濟功德會出版的「慈濟年鑑」，從中可以了解慈濟的起始背景，各大志業的起承轉合，發展的脈絡。尤其是2006年「慈濟法髓」套書出版，是將上人在歷時三十餘年的「慈濟全省委員會員聯誼會」每月中開示，集成九冊，不僅是慈濟發展的縮影，更是見證上人精神的重要史料，對本研究的考証工作，助益良多。(二)慈濟出版的專刊，如慈濟道侶、慈濟人月刊、靜思語教學月刊...等；慈濟功德會或民間出版的

專書，如大愛灑人間、千手佛心、禮儀之美、琉璃同心園……，以及一些活動計畫、宣導手冊、海報DM、影音資料等，這一些出版品和宣導資料，在在顯示了上人的慈悲心及慈濟的精神法脈，更對本研究有關志工的服務情形及學習狀況，做了最佳的註解。(三)目前有關「慈濟功德會」的論述和研究論文，提供本研究的理論基礎，研究面向的參考，強化了本研究的典範論述，更增加了研究結果的重要性與價值。

### 第三節 研究流程

本研究採質化研究，為有效解決研究問題，達成研究目的，本研究過程採取循環式的流程，在循序漸進的歷程中，仍有回溯與重疊，以交互印證，以期能更增加本研究的價值。圖 3-1 是本研究所採取的主要流程圖。

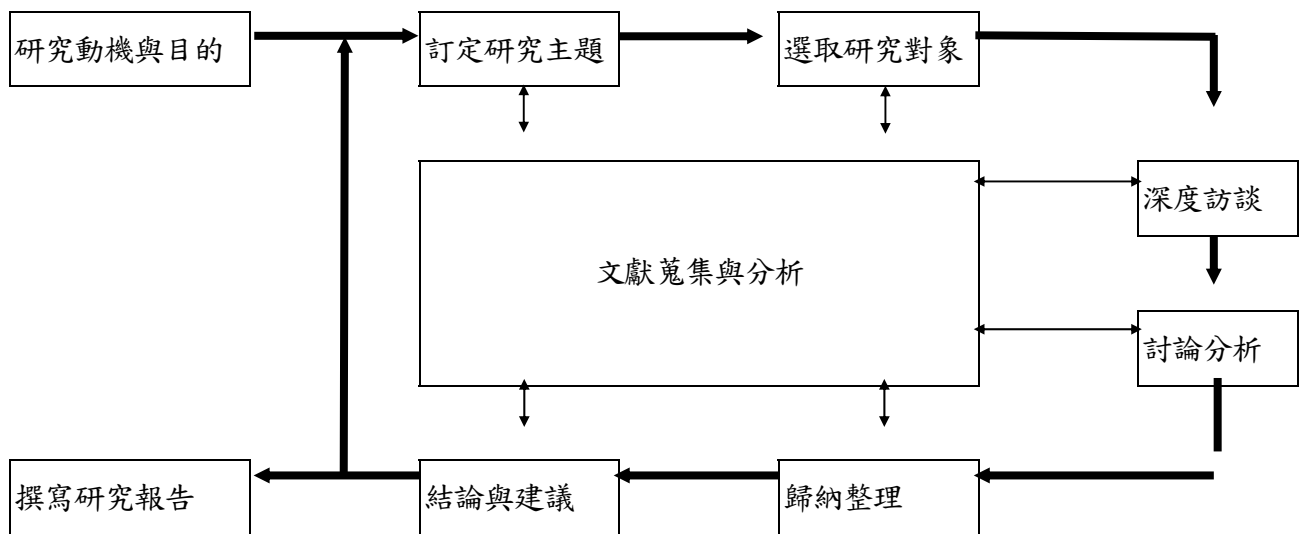


圖 3-1：研究流程圖

#### 壹、訂定研究主題

本研究以探討「慈濟功德會志工服務與學習的情形」為主題，乃是因研究者對慈濟這個志業體，能在現今的社會引起廣大的回響與參與，必有其過人之處，值得其他非營利組織學習的地方，根據此動機和目的，確定研究主題，進而擬定研究計劃及進程。

#### 貳、選取研究對象

質化研究因為時間和人力的因素，無法選取多位研究對象，這是一般學術研究(尤其是量化研究)普遍質疑的論調之一，認為質化研究缺乏代表性。為避免產生以上的質疑論調，本研究在選取訪談對象時，特別用心，針對慈誠、慈青、慈濟委員等三大主流組織的志工，從資歷、性別、年齡、婚姻狀況、學歷、職業別等方面，選擇

符合研究目的代表性人物做深度訪談。希望能從訪談中，對慈濟功德會志工服務與學習做深層的探討、了解與分析。

### **參、文獻蒐集與分析**

慈濟功德會已有 41 年的歷史，在其八大志業中的文化志業，已將慈濟一路走來的相關資料，透過書刊、年鑑、媒體廣播等做一系列系統的整理，此為本研究，探討慈濟功德會相關組織、文化、理念的主要來源之一。另一方面蒐集閱讀國內外有關志工服務與學習的研究理論與資料。並參考質性研究論著，以充實訪談和資料分析、歸納整理能力。

### **肆、深度訪談**

根據研究目的及文獻蒐集分析的結果，設計訪談工具、訪談邀請函、訪談大綱、訪談回饋函等；並敦請學者專家評定訪談大綱题目的適切性，建立內容效度。在正式訪談之前，先做試探性訪談，以瞭解訪談大綱的重點及方向是否可行？訪談內容的結果是否能解決研究問題和目的？與受訪者互動情形？受訪者對問題的接受度如何？再根據試探性訪談的缺失，加以檢討修正。以試探性訪談修正後的訪談大綱，再逐一針對擇定的慈濟志工進行半結構式的深度訪談，並在取得受訪者的同意下，使用錄音機全程錄音，訪談的同時也觀察受訪者肢體、表情，做重點摘要紀錄，補足非語言資料，並蒐集機構相關文件。本研究除了上面深度訪談為主外，研究者也實際參與慈濟的活動和研習，以印證訪談的效度。

### **伍、討論分析**

依據文獻資料蒐集與分析、深度訪談錄音，轉譯成文本資料後，交互運用備忘錄和編碼分析再加以分類比較，進行資料分析處理。在整理當中，如對訪談資料有所疑惑，則針對受訪志工再次訪談，進行再確認。在資料處理的同時，也持續蒐集閱讀相關文獻，與訪談所得結果進行比較。並將所得的資料作三角校正。

### **陸、整理歸納**

依據文獻蒐集與分析、訪談資料處理分析，做歸納和整理，將資料中所有相關的



要素和概念加以串連，提出研究結論、並對慈濟功德會本身、其他非營利組織及後續研究者提出建議。

### **柒、撰寫研究報告**

資料分析完畢後，進行研究初稿的撰寫。與指導教授討論並修正後，提論文口試。在通過論文口試後，根據口試委員的指導意見進行論文修正，並經過指導教授認可後，完成論文並印製。

## 第四節 研究倫理

本研究主要探討慈濟功德會志工服務與學習的情形，訪問的對象都是直接參與服務的志工，從他們服務的過程和生活中，去了解某些現象或行動背後所代表的意義，他們的經驗，提供本研究很寶貴的論述。不過，潘淑滿（2003）指出，正因為質性研究是本著研究者運用局內人的觀點，與被研究對象產生密切的互動關係，而不是以局外人觀點，冷靜、客觀的分析行為的因果關係，使得質性研究會比量化研究更重視倫理的議題。故在研究過程中，筆者一直把握倫理之基本規範，主要包括自願原則、保密原則、公正合理原則、公平回報原則等，處理常觸及倫理上的課題；以下四點是本研究進行中主要的考量：

### （一）、對研究對象和相關研究場域的尊重

此六位訪談對象，有兩位是研究者學校的靜思語教學志工，兩位是研究者太太學校的生命教育志工，其餘兩位是他們鄭重介紹認識的，訪談之前，就有很好的互動，筆者一一向他們說明研究需要，取得他們的認同，他們也給筆者回饋，表示能夠響應上人的開示：「做慈濟、說慈濟」，真的很高興也很榮幸，只是能幫多少不知，盡力就是了。訪談時間、地點由研究者提議、再讓受訪者選擇，訪談亦採先告知議題，向受訪者說明研究進行的程序，以及本研究的目的，事先徵得六位被研究志工同意，全程錄音，以便日後方便謄寫逐字稿，並確保訪談內容的完整性。到相關團體組織參與觀察時，也先透過關係人的引薦，並公開的表明身分和目的，取得認同後，才進行研究。

### （二）、對研究對象及相關人員的資料作保密

為了保護研究對象及有關人員的隱私，在研究過程中，對於研究對象及相關人員的資料作保密；在研究報告中，全部以匿名方式來代替研究對象及相關人員的真實姓名。尤其在訪談中，受訪者受情境和氣氛的影響，有些真情告白，但與研究目的不相關的，就不在研究結論中呈現。進一步為了避免社會大眾有推測或對號入座的困擾，除了事先徵得當事人的同意，並答應發表前知會他們，發表後

的論文也會奉送他們。

### (三)、研究過程和結果避免加入研究者個人因素的影響。

在質性研究中，研究者本身即是「研究工具」，而「研究工具」的靈敏度、精確度和嚴謹度，深深影響研究的結果。為了能比較客觀的看待自己的主觀意向，個人一直對自己的個人因素及研究對象之間的互動，進行不斷的反省和審視。甚至於為了對研究對象和所屬團體，保持客觀的立場，雖然參加他們的志工服務、研習及活動，但至今仍未加入慈濟功德會，或是成為他們的會員，是希望獲得一種比較客觀、嚴謹、自律的品質。問題提問，也避免做太多的陳述和引導，很單純的讓受訪者真實的呈現現象和心得，並透過不同的時間、對象和方法三叉校正，達到結論的客觀性、正確性。

### (四)、對研究對象和所屬的機構不做不必要的傷害

慈濟功德會發展至今四十一年，是一個有相當規模的團體，對於慈濟功德會和取樣的志工過往的形象，不做評論者角色，而是發現事實和原因。研究中，受訪者往往會談及社會對其組織團體的看法，或親戚朋友的觀感，只做現況的描述，不加以評論，有的將作為研究結論建議之用。

總而言之，質的研究是一種研究者與被研究者互為主體的研究，如何審慎處理兩者間的互動，並能排除有違研究倫理的因素，得到一客觀有意義的研究成果，而這些研究成果，有待研究者和被研究者共同努力和創造。