

第三章 研究設計與實施

本章將說明整個研究的設計與實施方法。第一節為研究方法，說明本研究採取質性個案研究的理由以及資料蒐集的方法；第二節為研究對象，說明本研究中對於研究學校與對象的選取；第三節為研究的實施步驟，說明本研究進行的流程；第四節資料的整理與分析，說明本研究中對於資料處理的方式；第五節為研究的信實度，說明本研究進行過程中如何達到信實度；第六節為研究倫理，說明本研究進行過程中所持的研究倫理。

第一節 研究方法

本研究爲了探討語言遊戲在個案學校應用的現況與其運用於推動學校組織變革的範圍、困境及解決策略，採取質性個案研究方法深入一所個案學校的特殊情境脈絡，透過訪談、觀察與文件資料蒐集方式，來獲得本研究所需的分析資料。以下將說明採用質性個案研究方法的理由及本研究中所採用的資料蒐集方式。

壹、採取質性個案研究方法的理由

質性研究重視事物探究的整體性，就時間的整體性而言，著重現象發生的連續過程，而不是只重視最後的結果；就空間的整體性而言，尚重視現象發生的背景，以了解現象發生的各種脈絡關係（黃政傑，1996）。由於學校組織變革是所有教育變革的基礎，是對現行教育系統進行鉅觀或微觀的改變，並形成一個動態的發展過程，變革之影響涉及所有學校成員互動模式及社會關係的改變，因此，不可僅分析學校組織變革的結果，忽略學校組織變革的發展歷程，而且本研究所關注的是語言遊戲在學校組織變革中的應用價值，每個學校的背景因素不同，會呈現不同的狀況，因此，爲了探究個殊性，質性研究可以深入實際學校場域，儘量接近資料來源，豐富地描述觀察到的現象，引用訪談和觀察時情境參與者的言論和意見，把他們對學校組織變革現象的解釋展現出來（Patton, 1975），其目的在發

現學校成員在信念、價值、觀點和動機上的發展與改變及學校組織結構與技術的轉變，將學校成員在面對變革時的真實生活方式呈現出來（歐用生，1989）。

此外，由於語言遊戲是一種社會契約關係，是語言透過遊戲的結構所形成的互動網絡，其間所隱含著競爭、對立、異質立場、改變規則、自我反省與整合等價值內涵，乃至於最後期望形塑新的生活方式，更新學校組織文化，都必需進入學校現場才能補捉到相關的資料，以了解語言遊戲在學校組織變革應用的實際發展現況，期能豐碩本研究的成果。

基於以上原因，研究者認為唯有採用質性的研究方法，才能深入探討語言遊戲在學校組織變革應用的現況，探討一個個案在特定情境脈絡下的活動性質，以了解它的獨特性及複雜性，並從整體的觀點來了解學校組織變革的實際問題，對研究對象加以全面的理解（林佩璇，2000）。

貳、資料蒐集方法

語言遊戲在學校組織變革的應用現況、範圍、品質、困境及困境之解決途徑，必須實際進入個案學校做深入的研究，才能全面掌握語言遊戲在學校組織變革的應用情形，以瞭解該個案學校在面臨組織變革之際，各種語言遊戲競爭與衝突的實際情形。因此，本研究所運用的資料蒐集方法主要為訪談、觀察及文件蒐集。

一、訪談

訪談的目的在透過研究參與者的口頭說明提供個人對學校組織變革的經驗，協助研究者捕捉研究參與者的經驗和觀點（林佩璇，2000），其主要目的在發現研究參與者心裡的話（林生傳，2003）。因此，研究參與者可以憑著在個案學校的教學及行政工作的經驗，先描述學校是否有運用語言遊戲的現況，既而再就其所經歷之語言遊戲在學校組織變革應用的現象，例如變革的來源、向度、歷程及困難等，具體說出某些正在發生或曾

經發生的實例，並詢問學校組織變革中所產生的價值與興趣衝突，而這些衝突最後能否進行對立的整合，最後研究者用語言遊戲的觀點分析學校組織變革的現況，如此，研究者雖然無法時時刻刻深入學校場域中，亦可掌握較多的資料及學校成員個人的感受。而且，由於語言遊戲具有尊重差異與多元價值的特質，並且運用於學校組織變革中會帶來提升學校成員自我效力的品質等，其內涵都必須透過深入訪談的方式才能獲得本研究所需的資料，期能豐富地呈現一所學校內運用語言遊戲的現況。

本研究採用的訪談方式是正式訪談，指的是事先和研究參與者約定進行的訪談工作，在進入訪談工作之前，研究者將根據本研究的文獻探討部分為基準，經由與指導教授的討論及多次修正後，發展出本研究的訪談大綱，大綱分為校長、行政人員、教師、家長及學生五個部分，在訪談時可以當作訪談的工具，但是僅供為研究者參考之用，使訪談內容不致偏離研究主題，因此，可以隨著訪談對象的不同，而適時的調整訪談題目，並隨時補充相關的問題，同時亦隨著訪談次數的增加與經驗的累積，逐步修正訪談大綱的內容，是為一種半結構式的訪談法。

二、觀察

本研究的研究情境發生於實際的教育生態環境裡面，研究者與研究參與者會構成一個持續互動的系統，研究者要隨時進行觀察、注意學校組織變革的動態過程，並詮釋其意義（林生傳，2003）。因此，研究者將盡可能在時間的允許下，徵得研究參與者的同意，進行個案學校正式場合與非正式場合的觀察，以期瞭解學校組織結構、學校組織技術、學校組織成員及學校組織任務在學校組織變革的影響下，所產生的改變及發生的效應。

關於正式場合的觀察，由於個案學校各語言遊戲之對立與競爭的現象最容易發生在各種學校會議中，例如校務會議、主任會議、各科導師會議、教評會、成績考核委員會以及各種活動所召開之會議，研究者將盡量平均參與各種會議的觀察，期能瞭解個案學校組織變革的整體現況。此外，在每次會議觀察時，研究者都會進行田野筆記，在觀察結束之後，做作觀察

札記，並將研究者的反思予以記錄，藉以隨時調整訪談大綱的內容。

關於非正式場合的觀察，研究者會利用訪談工作或正式觀察的空檔來進行，並以盡量不打擾學校成員日常作息或隱私為原則，觀察的範圍例如行政人員與教師或各處室間行政人員的溝通是採取何種形式、領導者對學校成員對話時的態度與氣氛如何等，這些平日的互動方式都可以供研究者補充訪談與正式場合觀察的不足。此外，在進入研究現場之後，為了加速對個案學校的瞭解程度，研究者將於正式訪談工作開始之前先進行正式觀察與非正式觀察，隨著對個案學校的逐步瞭解，用來修正原先訪談大綱，以利後續訪談工作的進行。

三、文件蒐集

爲了要瞭解語言遊戲在學校組織變革的現況，研究者必須了解該校的歷史、社會及環境脈絡（林佩璇，2000），以作為訪談與觀察資料分析的基礎背景。而文件蒐集除了可以掌握學校之獨特情境之外，亦可補充訪談與觀察的不足，因為語言遊戲會透過各種語言形式展現出來，因此，個案學校的各種相關文件，包含個案學校的背景資料、各會議的紀錄、各處室的工作重點及個案學校的網路資訊等，都有其參考價值，可提供研究者更多的資料。

第二節 研究對象

本節將對於本研究中的研究對象進行說明，包括個案學校如何選取以及訪談對象的選擇，茲分述如下：

壹、研究學校的選取

由於每個學校都具有其獨特的情境脈絡，例如某些學校最有權力的行政單位是教務處，所有的學校資源都掌握在其手中，而有些學校則是以教師會擁有行政參與的最大決策權，因此，語言遊戲在學校組織變革之應用情況在每個學校都可呈現其獨特性；同時，由於每個學校組織變革的向度不同，亦會形成不同語言遊戲的對立，例如工作設計的流程主要是由行政人員替教師安排，這是屬於學校組織技術的部分，結果引發了部分教師的不滿情緒，變革之呼聲四起，此乃行政人員與教師間語言遊戲的競爭關係，直至分出勝負變革才有完成之日。基於上述幾個例子，可以發現每個學校所呈現之學校組織變革的現況不全然相同，因為有時變革的來源可能是行政單位、教師、甚至是家長與學生，變革的歷程也因語言遊戲性質的不同而有所變化，因此，本研究必須採用個案研究的方式，才能充分掌握語言遊戲運用於學校組織變革的實際狀況，並進行深入的詮釋。再加上研究者能力及時間的限制，所以本研究將選擇一所高級中學為研究的對象。

為了選擇適合本研究的個案學校，研究者先利用網路對台北市各個高級中學的背景進行初步調查，發現昀晞高中（化名）可能擁有本研究所要探索的組織變革現況，因為該校從國中改制為高中的歷史不長，學校組織結構尚未建全，而且夏校長（化名）的經營理念、學校校務發展之計畫、教師會、家長會班聯會在校務參與的程度上，都具有後現代思潮的內涵。在學校經營理念方面，強調民主參與、營造和諧校風，並結合教師、行政人員、家長與學生的力量，開創學校的發展潛能；在學校發展願景方面，不但要營建學習型組織與建立學習型團隊，更要營建每個人都受到尊重，都感受到生命喜悅的校園環境，帶給年青人希望和幸福。而改變學校成員、學校任務及更新學校文化，都是學校組織變革的課題。

於是經由指導教授的引薦，認識了夏校長，經過溝通之後，指導教授易認為昀晞高中的學校現況，可以補捉到本研究所需要的資料，徵詢了夏校長的意願之後，他亦欣然允諾協助，同意參與本研究。

因此，本研究所選取的個案學校位於台北市的「昀晞高中」，這是一所成立二十餘年的完全中學，全校約有一百七十名教職員工，二千四百名學生，屬於大型規模的學校，因此，學校組織變革時各語言遊戲競爭的狀況可能更爲複雜而多樣化，可以使本研究獲得更豐富的資料。此外，由於夏校長的熱心協助，亦使得本研究的資料取得更加便利，實在提供了本研究極力的助益。

貳、訪談對象的選取

在訪談對象的選取方面，由於涉及學校組織變革的相關人員有校長、行政人員、教師、家長、學生五個部分，因此，本研究訪談對象校長 1 人、行政人員 9 人、教師 13 人、家長 2 人及學生 2 人。在校長方面，因爲其身爲學校領導者當然是訪談對象的必備人選；在行政人員方面，爲了充分掌握行政體系語言遊戲運作的現象，希望訪談對象能夠以各處室平均分配爲原則，並且至少有 3 名處室主任受訪；在教師方面 13 人又區分爲教師會成員或非教師會成員，希望可以分別訪談 7 人及 6 人，以全面瞭解學校教師涉入學校組織變革的程度；在家長部分，由於參與學校組織變革的家長多位家長會會長及家長代表，人數較少，因此，僅訪談 2 人，提供本研究之參考。此外，高中的學生組織愈來愈受到重視，學生也有發聲的權力，因此，訪談 2 位班聯會組織的成員，俾使個案學校的語言遊戲運用現況的呈現更加完整。總計訪談對象共 27 人。

本研究爲了保障受訪者的隱密性，不公開其身份及個人資料，而採用代碼的方式予以分類處理，以降低其曝光身份的可能性，以「P」代表夏校長、以「A」代表行政人員、以「T」代表教師、以「H」代表家長、以「S」代表學生，而數字的先後代表訪談順序的先後。訪談身份及人數分布，如下表所示：

職別	身份代碼	人數
校長	P	1
行政人員	A1、A2、A3、A4、A5、A6、A7、A8、A9	9
教師	T1、T2、T3、T4、T5、T6、T7、T8、T9、T10、 T11、T12、T13	13
家長	H1、H2	2
學生	S1、S2	2
		共計 27 人

表 3-1 訪談對象身份代碼

資料來源：研究者自行編製

第三節 研究的實施步驟

研究的實施步驟大致可分為進入現場前的準備工作、進入現場後的關係建立、展開資料的蒐集工作及退出研究現場，茲就其詳，分述如下：

壹、進入現場前的準備工作

本研究在進入現場前的準備工作有透過大量的文獻探討以確實掌握語言遊戲在學校組織變革應用的內涵、增強研究者自身的相關研究能力及掌握個案學校獨特的背景脈絡，分述如下：

一、透過大量的文獻探討確實掌握語言遊戲在學校組織變革應用的 內涵

由於本研究著重於語言遊戲在個案學校運用的現況及其在學校組織變革應用之研究，因此，關於語言遊戲與學校組織變革的概念及兩者間的關係，都必須透過大量的文獻探討，才能建構兩者的意義與特質，並用以建構兩者間的關係，探討其應用之內涵，包含應用之範圍、品質、困境及困境的解決策略，如此，進入現場之後，才能掌握所要研究之焦點與問題，並隨著研究過程，察覺新的研究問題或焦點，用以修正文獻探討之不足的部分。此外，由於語言遊戲屬於語言哲學的研究範疇，理論較為艱澀難懂，因此，研究者必須不斷的充實文獻的內容與閱讀的工作，以免不慎遺漏語言遊戲的重要內涵。

二、增強研究者自身的質性研究能力

由於本研究採用質性個案研究，因此，研究者於研究所時都儘量修習相關的課程，例如教育研究法與質性研究，並在整個研究過程中，閱讀質性個案研究的相關書籍，隨時反省訪談與觀察時產生的缺點與不足，亦隨時向指導教授與授課教授請益，希望研究者在研究過程時，自身的研究能力能不斷地提升，使研究成果更豐碩。

三、掌握個案學校獨特的背景脈絡

每個學校組織變革的現況不盡相同，因此，研究者應在進入研究現場之前，就對昀晞高中進行基本的認識，包含校史、學校規模、學校經營理念、校長領導風格與學校發展特色等。這些資料研究者可以自行上網查詢、透過與校長的互動得知或聽取外界人士對該校的風評、報章雜誌的相關報導等，期能在進入研究現場之前做齊功課，以利日後研究過程的順利發展。

貳、進入現場後的關係建立

研究者在進入研究現場之後，首先要建立學校成員對研究者的信賴感，承諾所有研究資料將以匿名的方式處理，卸下學校成員對研究者的防衛感，並秉持著誠懇的態度，尊重每一位研究參與者，使其願意分享該校學校組織變革的現況，亦願意吐露其心聲，增加本研究的信實度。

研究者在九十三年十一月中旬進入研究現場，因此，於十月底致電聯繫夏校長，並徵詢其同意，使其瞭解本研究的研究問題、研究目的與研究過程，並說明本研究可能帶給該校的不便之處，而取得夏校長願意熱心協助的允諾後，研究者正式進入研究現場。其後，再透過校長的引薦，先認識了該校秘書，之後的訪談與觀察都是透過秘書的安排，之後經由秘書才逐步與昀晞高中的主任、行政人員與教師建立良好的關係，以為後續資料蒐集工作的進行奠定基礎。

參、展開資料的蒐集工作

研究者在取得夏校長的同意之後，於九十三年十一月中旬進入研究現場，與學校成員建立關係之後，開始進行正式觀察與非正式觀察的部分，預計經過一個月的觀察能更深入掌握個案學校的情境脈絡後，於十二月份開始進行訪談的工作，而訪談大綱亦是經過學校場域觀察後所修正的版本。資料蒐集的方式分為正式訪談、觀察（含正式觀察與非正式觀察）及文件蒐集。

關於正式訪談的部分，為了能全面掌握個案學校語言遊戲運用的現況及其在學校組織變革應用的範圍、品質、困境及解決策略，研究者大量的訪談學校成員，總計訪談二十七位，由於校長平日工作忙碌，加上個案學校該學期面臨一些衝擊，因此，僅訪談了夏校長一次，然而，訪談時間為二個小時，獲取了甚為豐富且寶貴的資料，以彌補訪談次數的不足；而行政人員與教師則配合其意願，進行一次訪談工作，在訪談的過程中，研究者的錄音都先取得受訪者的同意，研究者亦需隨時記錄，觀察受訪者的面

對學校組織變革所產生的情緒反應或特殊事件；至於家長亦根據其意願安排一至二次的訪談。此外，完全中學的班聯會組織對學校的各項決策亦有相當的影響力，因此，研究者訪談了兩位學生，各為班聯會主席與副主席，以利瞭解班聯會在學校行政運作中的角色。

關於正式觀察的部分，研究者本來希望可以儘量出席昀晞高中的各種正式會議，例如校務會議、主任會報與導師會議等，並在現場做成觀察札記，隨時加入研究者的反思及感想。但是經過一、二次的會議觀察，研究者發現個案學校的開會氣氛都十分融洽，各項提案幾乎都會在會議上通過，會議上反對的聲音甚少。因此，研究者總共觀察了六場正式會議之後，決定增加訪談人數，以利獲得更多的資料。至於非正式觀察的部分，由於訪談工作大部分在校長室旁的秘書室進行，因此，研究者的非正式觀察大多在秘書室進行，也經常有學校成員到秘書室協調一些學校事務，而研究者以不打擾其作息為原則。

關於文件蒐集的部分，由於語言遊戲會透過各種語言形式展現，因此，個案學校的各種文件資料亦是本研究所蒐集的對象，資料期能夠愈豐富愈好，例如六次會議的提案與決議等，研究者都盡量獲取該次會議的相關資料。

肆、退出研究現場

由於學校組織變革是學校組織產生微觀或鉅觀的改變，而語言遊戲的發展亦是一個永無終止的歷程，因此，個案學校組織變革的情況可能是一直在持續進行著，永遠不可能會停止。研究者從會議觀察開始至訪談工作結束共進入現場半年，自九十三年十一月中旬至九十四年四月中旬，蒐集的資料充足之後，退出研究現場，並開始著手整理手邊的資料。

第四節 資料的整理與分析

在退出研究現場之後，如何把大量且複雜的資料化繁為簡，形成有意義的資料，大約必須依循閱覽與整理、描述、分類與詮釋的步驟（林生傳，2003），本研究將分為資料整理與分析兩大部分，主要的資料有訪談逐字稿、觀察札記與文件資料，分述如下：

壹、資料整理

本研究之資料整理可以分為訪談資料、觀察札記與文件資料三大部分，茲分述如下：

一、訪談資料方面

關於訪談資料，研究者是在每次訪談完畢時，就進行逐字稿的整理工作，由於每次的訪談都有進行錄音，而每位訪談者的受訪時間平均為四十分鐘至五十分鐘，加上訪談人數為二十七位，所以逐字稿的數量非常龐大，但是研究者還是儘量在當天訪談結束後擬出訪談摘要，如此，對逐字稿的資料才会有較深刻的印象。至於訪談資料的整理格式，必須依據質性研究所規定的格式，分為三欄，中間為訪談內容，右欄與左欄則分別為研究者的反省及編碼。此外，對於逐字稿資料的呈現，若兩筆資料內容類似，研究者會只呈現一筆資料，以免個案學校的資料分析過於龐雜，另外的資料則納入研究者的分析論述中。

二、觀察札記方面

在正式的觀察場合亦可進行錄音工作，而非正式觀察只能做成觀察摘要，不論是何者，研究者在觀察結束之後，都儘速整理成觀察札記，並註明各個會議或場合的時間、地點、會議主題、出席狀況及會議氣氛等。而

觀察札記的記錄格式同於訪談逐字稿的格式，同為三欄的編排。

三、文件資料方面

研究者將研究過程中所蒐集的各種文件整理妥當，包含學校的背景資料、過去與目前會議的文件等，並將其編碼，排列順序，整理出一份文件資料記錄表，以利日後的資料分析工作。

貳、資料分析

研究者將上述三種資料來源整理完成之後，開始著手於資料的編碼與分析，在此之前，研究者必須先行概覽所獲得的所有資料，並與文獻探討之理論建構部分進行對照，待對所有資料有通盤的瞭解之後，始開始編碼的工作，先編碼的部分是為文獻探討相符的概念，其餘文獻缺乏者，之後再行編碼，尋找其主要的概念，最後統整兩大部分，形成一份更完整而全面的資料分析。

第五節 研究之信實度

質性研究最關心的是資料的正確性和完整性，強調信度是所紀錄的資料和研究情境中真正發生事情間的符合度，而非不同的觀察間的一致性（歐用生，1989）。因此，為了提升本研究的信實度，在研究過程中，研究者將研究期間延長，俾能在進入正常情況後才開始蒐集資料，並且設法取得研究參與者的信任，願意坦承提供真實的資料，在進行訪談時，宜向

受訪者解釋清楚本研究的目的、動機、問題，待受訪者完全瞭解之後，才可以開始進行訪談的工作，同時研究者不可以對受訪者做過度的引導，否則亦會影響研究之信實度，以此來增加研究資料的可靠性（胡幼慧，1999）。

其次，研究者對所見所聞都做了忠實的記錄，並勤於分析與比較資料，隨時檢討與反省是否加入自己的偏見或喜好，而且對資料的詮釋應重視情境脈絡的了解，與對該個案學校文化的認識，並具以作深度的詮釋分析（林生傳，2003），用以加強研究資料的確實性（胡幼慧，1999）。

最後，為了使受訪者所陳述之內容與研究者所觀察之內容，可以有效的轉換為文字的陳述（黃乃熒，2003），研究者在整理逐字稿與觀察札記時，應先增進訪談技巧與觀察敏銳度等相關的能力（胡士琳，2003），以增加本研究資料的可轉換性（胡幼慧，1999）。

第六節 研究倫理

本研究關注於語言遊戲在學校組織變革應用之現況，期能透過質性個案研究捕捉豐富的資料，但是由於語言遊戲的概念牽涉學校權力結構、互動方式與競爭關係，因此，必須與研究參與者建立良好的互信基礎，並保證所有獲取的研究資料都會匿名處理，以取得研究參與者的信任，願意將學校組織變革的真實狀況予以呈現，而研究者將在全程的研究過程中堅守應有的倫理，下面就進入研究現場之建立關係階段、資料蒐集階段、資料整理與分析階段與撰寫研究報告階段之研究倫理，分述如下：

壹、在進入研究現場之建立關係階段

研究者儘量以不干擾昀晞高中運作爲原則之下進行研究，包括不提供有關校務的意見、不干預校務，僅進行觀察與訪談，而且要考慮研究參與者的利益、權利與感受（王文科，1994；陳伯璋，2000），並予以保護並保持尊重、誠實與開放的心態，對昀晞高中與成員的一切，採取絕對的保密措施。於徵詢昀晞高中夏校長同意接受研究時，將研究計畫的目的、程序、進行的方式、所需的配合說明清楚，要讓研究參與者了解研究目標，而樂於接受研究的進行，並留一份書面資料給校長，校長可以自行決定是否配合研究，而且亦知道可以隨時喊停，最主要研究者必須在初進入研究現場時，就留給個案學校成員良好的印象，如此，後續的研究工作才能順利進行。

貳、在資料蒐集的階段

研究者在研究過程中謹守研究倫理，尊敬研究參與者，尊重、保護研究參與者的隱私權（王文科，1994；陳伯璋，2000），不可以利用或剝奪其權益，並隨時告知研究的方向，訪談時若要使用到錄音設備，均先徵詢受訪者的同意，並利用正式的書面文件解釋研究目的與程序、研究資料的保密、尊重參與者的時間及自行決定是否參加訪談或隨時退出研究。此外，觀察學校成員的人際互動時，僅作觀察，而不作任何錄音。

參、在資料整理與分析階段

研究者在資料整理與分析的階段，研究者時常反省自己的角色與立場，是否客觀描述與記錄訪談與觀察所得的資料，絕對不加入研究者自身的偏見或意識型態。資料的呈現方式以代號編列，且對情境的描述不可以讓讀者猜到該校的真实身份。此外，研究者必須誠實，絕對不欺騙、不假造資料。

肆、在撰寫研究報告階段

在最後撰寫研究報告階段，宜告知研究參與者真相，並且要忠於資料和數據，不可以因某些意識型態的理由或壓力而扭曲研究結果的真相。而且研究者所撰寫之論文能確保對個校學校及研究參與者有所裨益（王文科，1994；陳伯璋，2000），並在最後歸納幾項建議，使研究結果對該個案學校有實質的建議與助益。