

第三章 研究方法

本章依據研究目的與研究問題，擬定出研究架構與程序，研究方法採用質性研究（Qualitative research），以敘事研究（Narrative research）做探討，並針對研究參與者選取、研究工具、資料整理與分析、研究信實度、研究倫理等議題，分別詳述如下。

第一節 研究取向與架構

從第二章文獻回顧中，探討志工與自我實現的相關議題，勾勒出兩者之歷程的美麗邂逅，本節乃依據研究目的，擬定研究取向及研究架構。

一、研究取向

此部分說明本研究為何選取質性研究（Qualitative research）作為研究方法，以及敘事研究（Narrative research）作為探討依據，並緊扣本研究主題，茲分別說明如下。

（一）研究方法的選取—質性研究（Qualitative research）

黃瑞琴（1991）提到質性研究的主要特徵包括：一、質性資料豐富地描述場所和人群現象的過程；二、質性研究是統整的；三、質性研究是自然式的；四、質性研究注重情境脈絡；五、質性研究注重現場參與者的觀點；六、質性研究是從資料蒐集過程中歸納概念和發展洞察力；七、質性研究是持續地參照現場的情境定義研究的方向和焦點；八、質性研究不作價值判斷；九、質性研究是人性化的；十、質性研究是學習的過程。

基於上述特徵，不難發現質性研究是重視情境的過程，透過研究者親自去經

驗研究參與者的內在面，建構出相關的意義與關係，同時以研究參與者的思維模式窺覽事情的原貌，提昇研究者新的覺知與體悟。本研究旨在探究青年志工之自我實現歷程，而自我實現乃是一個連續、變動的發展過程，著重於研究參與者的個人思維、感受與詮釋。因此，若是以量化研究方式將難以蒐集研究資料，此外，為了增加訪談時的深度與廣度，研究者亦考量自我實現文獻及自我實現量表的內容設計成訪談大綱。

（二）研究取徑—敘事研究（Narrative research）

1. 敘事研究的意義

潘慧玲（2004）提到敘事的重要面向乃是來自於說者生活的故事情節與存在，如此的故事可以採用文本的形式被轉述、記錄和研究，它們是順著說故事者生活的故事線來敘述的，每一個敘述都包括理由和判斷。敘事研究就是研究者利用參與觀察、訪談的方式蒐集資料，經過不斷地探究、與參與者之間不斷的協商，最後把田野文本轉換成研究文本來呈現，而「脈絡中的敘事意義」便是此研究的焦點特色。

1986年 Mishler 曾宣稱：「故事是理解人類經驗的基本方式」，敘說有關過去的故事是我們生命歷程中不斷上演的劇碼，我們不僅可以更加瞭解自己，對於別人伴隨而來的經驗也會觸發個人的想法及感受，這些故事的敘說者提供了更多元的意義與價值。誠如 1991年 Witherell & Noddings 所言，故事者本身就是一個故事，而該故事乃深植於敘事者的文化、語言、性別、信念和生活歷史之中（引自吳芝儀，2005）。

1995年 Polkinghorne 提出「敘事研究」乃是應用故事以描述人類經驗和行動的探究方式。由於人們係透過其所敘說的故事，來為其生活賦予意義，所以若

是要研究人們如何建構其生活經驗之意義，敘事研究應是最恰當的研究方式（引自吳芝儀，2005）。換言之，藉由每位青年志工敘說自我實現歷程的故事，每一則故事背後都有敘說的無限可能，建構並賦予其生活經驗的意義。本研究透過研究參與者說故事的過程，找出影響自我實現的關鍵要素，從訪談資料的陳述語句中，找出研究參與者自我實現歷程之發展，並且透過敘說的詮釋，將研究者帶入敘說者身處的時空，賦予自身經驗一個新的意義，再次建構出統整的自我。

2. 採用敘事研究的理由

敘事研究的取向植基於質性研究傳統，並強調個體的「生命歷程」、多元觀點的重要性、實存的情境脈絡、社會實體的建構和研究者在研究過程中受到的衝擊。在敘事的五大重要特質描述中（引自黃惠雯譯，2003），不僅是研究者選擇此研究取徑的理由，也可以輔以達成本研究目的之進行，其特質包括：一、敘事即故事，故事的建構反映出個人嘗試於改變、選擇和整理傳記性的細節，使個人的生命經驗產生意義（White, 1987）；二、敘事具有時間性和情節性的架構性質，生命事件的呈現有其連續性；三、有力的敘事形成人類行為的指引並反映個體的生命歷程；四、敘事研究重視情境脈絡性，敘事不能脫離文化脈絡而生；五、敘事研究注重關連性，敘說者的回答不斷地促使對話的持續，因此在互相的詮釋過程中，敘說者與傾聽者共同發展出故事的意義（Riessman, 1993）。

此外，林美珠（2000）提及解釋敘事研究資料並無標準可依循，不過 Lieblich、Tuval-Mashiach 和 Zilber 於 1998 年曾提出一個分類及組織敘事分析的模式，Lieblich 提出兩個組織向度，一為整體（holistic）對類別（categorical），另一為內容（content）對形式（form），而二個向度交叉形成四種組織方式。本研究著重在探究研究參與者某一特定主題的觀念，深入瞭解研究參與者自我實現歷程中最有意義的一面，研究者侷限於資源和時間的限制，採用焦點式故事主題進行資料蒐集，並運用「整體（holistic）—內容（content）模式」作為分析方法及「整體（holistic）—形式（form）模式」逐步浮現故事歷程，除了將敘說資料轉化為

敘說文本，提供讀者及敘說者相互對話與交流的機遇，從而賦予研究參與者新的建構及意義；換句話說，研究者亦可以從中探索敘說者（自我實現者）之人格特質、消極特徵、及自我實現途徑等，呈現出具有獨特意義的研究結果。

二、研究架構

本研究架構採用螺旋式設計，首先依據研究目的及文獻探討，找出青年志工自我實現歷程中欲探討的三大概念，一是動機，內容分別為下層的初始動機，中層的持續動機以及上層的現階段動機；二是自我實現者，主要探討自我實現歷程中，青年志工的人格特質、消極特徵及朝向自我實現歷程具體方法之轉變；三是達成自我實現目標，探討從事志工對於青年的影響及最大改變。

設計架構以盤旋方式前進，由初始動機開始並接續持續動機，設定自我實現目標及未來從事志工服務規劃，而後達成自我實現目標及其中自我實現相關因素之交互關係，構成漸次的自我實現歷程。如圖 3-1 所示。

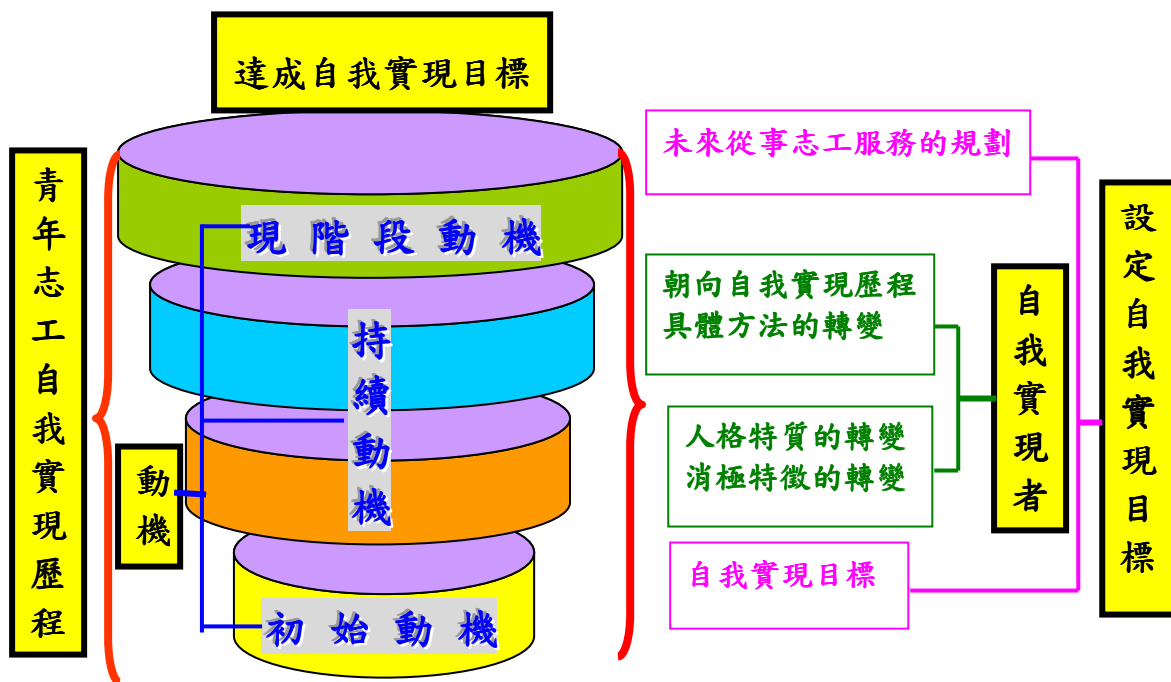


圖 3-1 研究架構圖

第二節 研究參與者的選取

Kuzel (1992) 與 Morse (1989) 提到質性研究抽樣通常都採用立意抽樣 (purposive)，而不是隨機抽樣 (引自張芬芬譯，2005)。立意選樣主要是指選擇特定的人物或機構情境為研究對象，本研究邀請四位青年志工為研究參與者，並依循是否達到資料飽和的情況來增減人數。

一、研究參與者選取

依據文獻探討及研究目的，本研究邀請的研究參與者應具備下列條件：

(一) 年齡介於十八歲至三十二歲之間，具有二年以上的志工服務經驗，並有自我實現之具體經驗者，尤以特殊經歷或曾參與國際志工為優先邀請對象。

(二) 具有特殊經驗的志工服務，積極追求個人自我實現的歷程，並完成自我實現者。研究者亦輔以參酌名詞解釋定義之「自我實現」說明本研究欲探究的歷程，請研究參與者確認具有此經驗後，再正式邀請 (見附錄一、附錄二)。

研究參與者的選取方式除了根據前導性研究修正之外，主要透過國內志工團體網站所提供的線索，以滾雪球方式尋找符合本研究目的之研究參與者，經過電話及電子信件說明本研究目的後，同意接受深度訪談及提供相關文件的志工，雙方共同簽定「訪談同意書」(見附錄三)後進行正式訪談。

二、研究參與者介紹

本研究的四位研究參與者分別為甜姊兒、E 達人、酷哥及飛旋海豚，透過表 3-1，歸納發現四位研究參與者在志工資歷面向，皆超過四年以上的服務經驗，在具有特殊經驗的志工服務面向，E 達人及酷哥曾參與國際志工的經驗，四位研究參與者也分別具有其他特殊經驗；此外，除了酷哥沒有在特定的志工機構從事

服務之外，其餘三人都是長期在特定的志工機構服務。

表 3-1 研究參與者基本資料

項目	研究參與者 A	研究參與者 B	研究參與者 C	研究參與者 D
匿名	甜姊兒	E 達人	酷哥	飛旋海豚
性別及年齡	女, 22 歲 (未婚)	女, 21 歲 (未婚)	男, 24 歲 (未婚)	女, 26 歲 (未婚)
志工資歷	五年多 (高中至今)	四年多 (高中至今)	八年多 (高中至今)	六年多 (大學至今)
志工機構	財團法人佛教慈濟 慈善事業基金會	台灣青年知識網 路學會 (青知網)	無特定機構	荒野保護協會
曾經服務的工作項目	<ul style="list-style-type: none"> • 急診室志工 • 醫院志工 • 訪視 • 環保 • 慈青社課務組、精進組組長、輔導學姊 	<ul style="list-style-type: none"> • 閱讀志工 • 青知網服務專案 (青年就教青年) • 青知網青葉團隊會長、顧問 • 青知網泰武團隊顧問 • 青知網志工團團長、執行長 	<ul style="list-style-type: none"> • 羅浮群顧問 • 說故事志工 • 團康發展協會志工 • 國科會科學志工 • 醫院志工 • 觀光導覽志工 • 社區健康營造中心志工 • 救國團假期活動服務隊顧問 • 財團法人全人基金會 MBT 輔導員 	<ul style="list-style-type: none"> • 荒野解說員 • 荒野青年團總召、副營長、輔導員、培訓輔導員
特殊經歷	<ul style="list-style-type: none"> • 當年授證是全台灣最年輕的慈濟委員 	<ul style="list-style-type: none"> • 2006 年 IAVE 第十九屆世界大會青年代表 • 入圍 2007 年行政院青年輔導委員會第二屆國家青年公共參與獎--國際參與 (學生組) • 青知網榮獲 2007 年行政院青年輔導委員會青年社區參與行動計畫之補助 	<ul style="list-style-type: none"> • 榮獲 2001 年中國童子軍教育學會百善獎章卓越獎 • 榮獲 2002 年保德信第三屆青少年志工菁英獎全國菁英獎 • 入圍 2006 年行政院青年輔導委員會第一屆青年公共參與獎--志願服務 (學生組) • 2007 年日本 GYSD 親善大使團隊 	<ul style="list-style-type: none"> • 當年培訓是荒野十年來最年輕的解說員

另外，四位研究參與者也針對「Maslow 自我實現者人格特質」十五個選項，選出自己具備的人格特質（詳如表 3-2），這些特質將有助於研究參與者邁向自我實現大道。

表 3-2 研究參與者與 Maslow 之自我實現者人格特質

Maslow 之自我實現者人格特質	甜姊兒	E 達人	酷哥	飛旋海豚
1.對現實和環境的認知能力較佳，並且保持和諧及理性關係		✓	✓	✓
2.能接納自己、他人和自然		✓	✓	✓
3.內心生活、思想及行為較自然率真，忠實於自己	✓		✓	✓
4.以完成重要使命為生活重心，甚至可以奉獻自己，而不是以自我為中心	✓	✓	✓	
5.能享受獨處的樂趣和功能	✓	✓	✓	✓
6.較獨立自主，並能超越文化和環境的影響	✓	✓	✓	
7.能深入欣賞生活的基本經驗	✓	✓	✓	
8.能常常經歷高峰體驗				✓
9.能建立長久的人際關係，而對其中的少數人尤能培養深厚的感情		✓	✓	✓
10.深厚的人際關係		✓	✓	
11.具有強烈的道德感及倫理觀念	✓	✓	✓	
12.能明辨是非、善惡及手段與目的之不同		✓	✓	
13.富有哲理性的幽默感，而非敵意的幽默感	✓	✓		
14.具有創造性		✓	✓	✓
15.對現有文化具有批判精神	✓	✓	✓	

第三節 研究工具

本研究採用之研究工具包括：訪談大綱、訪談同意書、訪談札記、訪談的輔助工具、相關文件、及研究參與者資料檢核表，茲分述如下。

一、訪談大綱

研究者在進入前導性研究之前，為了讓研究者及研究參與者有一個訪談依據，事先擬定一份初步的訪談大綱（見附錄四），內容分為四部分：初始動機（包括青年志工萌生此動機的念頭是什麼？構成此動機的需要可能包括？其最主要的需要為何？）、自我實現歷程（包括青年志工的人格特質為何？消極特徵為何？朝向自我實現的具體方法？）、達成自我實現目標（包括當志工對青年志工的影響？青年志工的存在價值為何？）與其他。

直到前導性研究分析完成之後，研究者發現研究參與者大致可以分為兩類，第一類是大學時代已從事志工服務，現在仍為學生或是已經出社會之青年志工，並持續做到現在，第二類是出社會才從事志工服務之青年志工，並持續做到現在。此發現可以提供正式研究選取研究參與者的參考。

研究者根據上述發現並進一步閱讀相關文獻，修正前導性訪談大綱。原先設計訪談內容的順序可能會產生重複回答問題的情況發生，所以考量研究參與者的思考邏輯性及回答流暢性，把「達成自我實現目標」的部分問題放置在「初始動機」、「自我實現歷程」中，此外，在訪談問題也加入 Malow 對自我實現者人格特質、消極特徵及自我實現途徑之定義，以增加訪談問題的具體性。正式訪談大綱見附錄五。

二、訪談同意書

基於尊重研究參與者及維護其權益，在訪談進行之前，研究者會事先說明研究目的、進行流程及保密倫理，待研究參與者同意後並於訪談同意書上簽名，本研究才開始進行訪談工作。

三、訪談札記

「實地札記」(fieldnotes)是研究者在資料蒐集過程中，以書面文字紀錄方式，將聽聞、經歷的實況、產生的想法或思考(引自黃光雄譯，2001)。研究者於每次訪談結束之後，隨時寫下訪談札記(見附錄六)，除了敘寫基本的人、事、時、地，也將訪談時研究者的想法、省思或感想記錄下來，詳實記錄每個細節。訪談札記一方面作為研究過程的反思，另一方面也是日後進行訪談的重要依據。

四、訪談的輔助工具

由於本研究主要以深度訪談(in-depth interview)作為蒐集資料的方法，因此在進行訪談過程中，除了紙筆的紀錄之外，輔以錄音器材當作訪談的輔助工具，透過輔助工具的使用，可以更加完整訪談紀錄內容，不僅能彌補紙筆無法留下足跡的遺憾，並且能充實研究資料。

五、相關文件

研究者除了訪談之外，也會蒐集研究參與者相關的重要資料，而蒐集這些資料的目的在於「取得詳盡證據，知曉現實人物對社會現況的看法，其中的各類因

素，對參與者有什麼意義」(引自黃光雄譯，2001)。因此，研究者會徵求研究參與者同意之後，開始蒐集相關文件資料或是請研究參與者提供，包括紀錄、檔案及照片等，並瀏覽部落格 (blog) 與志工網站。透過文件資料與訪談內容進行對照，作為檢視訪談內容之依據，或補充訪談過程的不足。

六、研究參與者資料檢核表

Riessman (1993) 提出一致性 (correspondence) 是達成「證立歷程」(process of validation) 的四個方法之一，而「一致性」指的就是研究者將結果呈現給受訪者檢核，並請其評估研究者的再建構是否適當 (引自吳芝儀，2005)。研究者在進行正式研究之前，擬定一份研究參與者資料檢核表 (見附錄七)，在研究報告撰寫完成之後，隨即邀請研究參與者閱讀研究資料，並檢閱研究內容是否與事實相符，給予研究者相關的回饋及建議。

第四節 研究程序

依據研究之需要，擬定本研究實施程序，但是在質性研究方法中，研究流程是常常隨著情境、研究參與者、資料飽和度等因素不斷循環性的過程。

一、研究前的準備

(一) 閱讀相關文獻及構思研究架構

研究者首先藉由閱讀相關研究及文獻之後，參考國內外的研究結果，並進一步瞭解本研究的可行性，形成初步的研究問題與架構。

(二) 擬定初步研究計劃

經過研究者與指導教授多次討論之後，達成初步的共識，研究者擬定初步研究計劃，並準備開始著手進行後續的前導性研究。

二、前導性研究

(一) 擬定訪談大綱

為了釐清前導性研究的明確方向，研究者初步擬定訪談大綱，提供前導性研究使用，待完成前導性研究之後，針對缺失修改訪談大綱及訪談方式。

(二) 進行前導性研究

依據初步擬定的訪談大綱，研究者透過電子郵件及電話方式聯繫○○社會福利基金會，邀請一位曾參與 working holiday 及擔任身障志工且志工資歷三年多之青年志工為前導性研究參與者。此次前導性研究不僅再次確立本研究的方向，也

讓研究者對於訪談的流程、技巧、及訪談進行的自我反思，可以進一步的熟悉與體驗，實為不錯的經驗學習。

（三）分析前導性研究

研究者在完成前導性研究之後，隨即展開資料分析的程序，謄寫訪談逐字稿，並將編碼結果與指導教授討論，經過詳細的資料分析後，逐漸澄清前導性研究時面臨的困境與難題，包括研究者不熟悉訪談問題、訪談內容累贅、沒有掌握訪談時間、訪談技巧不純熟、對於回應抓不到重點及表達不順暢等；此外，研究者事後也與指導教授討論並尋求解決問題的方法，以利日後正式研究能夠順利進行。

（四）修改訪談大綱

訪談大綱主要是依前導性研究的資料分析，並參考自我實現的相關文獻，在資料分析與學術研究兩者間相互對話及反覆咀嚼，以作為訪談大綱的修正依據。

三、正式研究

（一）確定研究參與者

在前導性研究資料分析告一段落之後，研究者依據此次樣本之適宜性，隨即修正挑選樣本的條件與數量並確定研究參與者，以電話及電子通訊郵件聯絡四位研究參與者，讓研究參與者瞭解本研究流程及目的，同時告知訪談過程時將採用錄音方式蒐集資料，並且共同解決研究參與者對於本研究尚有疑惑之處，讓研究參與者在一切就緒之後能安心的參與研究。

(二) 正式訪談

正式訪談分為兩次進行，每次訪談時間以二~三小時為原則，但實際訪談次數仍要視資料達導飽和與否而決定。在訪談進行之前，研究者會再次說明研究注意事項及進行流程，同時與研究參與者開始建立良好的互動關係，營造一個溫馨的訪談氛圍。訪談過程中，研究者除了專心聆聽研究參與者的敘說內容，也同時記錄相關資料及錄音。

在四位研究參與者確定後，分別對研究參與者進行兩次深度訪談（甜姊兒訪談一次），訪談時程從 2007 年 8 月持續進行至 2008 年 4 月，一方面是因為尋找研究參與者花費較多時間；另一方面，研究參與者酷哥因為職業因素且甜姊兒住校地方較遠，所以訪談時間較難配合，種種因素而拖延訪談時程。不過由於四位研究參與者本身還是持續從事志工服務行列，所以對於研究主題內涵仍是有持續性的連貫，不會因此受到影響。茲整理研究參與者訪談時間與重要內容如表 3-3。

表 3-3 正式訪談時間地點一覽表

研究參與者	日期	地點	歷時	訪談重點
甜姊兒	2007/08/14	靜思書軒	2.5 小時	自我實現內涵（詳見訪談大綱）
	2008/04/18	電子郵件		目前服務動向、補充未來規劃、訪談大綱（四、其他）、文本檢核、確認公開內容、寫檢核表
E 達人	2007/09/27	餐廳	2.5 小時	自我實現內涵（詳見訪談大綱）
	2008/03/28	餐廳	2 小時	文本檢核、訪談大綱（四、其他）、目前服務動向、確認公開內容、寫檢核表
酷哥	2007/10/01	教室	2.5 小時	自我實現內涵（詳見訪談大綱）
	2008/03/24	丹提咖啡	2.5 小時	文本檢核、補充國際志工經驗、補充未來規劃、目前服務動向、確認公開內容、寫檢核表
飛旋海豚	2007/12/12	教室	3 小時	自我實現內涵（詳見訪談大綱）
	2008/03/25	耕讀園	2 小時	訪談大綱（四、其他）、目前服務動向、補充現階段動機、文本檢核、確認公開內容、寫檢核表

(三) 資料分析

資料分析主要先謄寫逐字稿，進行資料編碼，並以敘事分析「整體 (holistic) —內容 (content) 模式」為分析方法，經過不斷地反覆閱讀文本資料與消化沉澱，盡量避免個人主觀意識的投入，彙整相關概念並找出有意義的主題內容，最後才開始撰寫研究參與者的故事主題。

四、研究結果之撰寫

(一) 研究參與者檢核資料

研究者在進行資料分析結束之後，立即讓研究參與者檢核資料分析的結果，同時附上「研究參與者資料檢核表」請研究參與者填寫，直到所有「研究參與者資料檢核表」皆回收完畢之後，研究者才進行撰寫研究報告。此外，基於研究倫理及尊重研究參與者，研究參與者皆有權利修改故事內容。

(二) 整理研究結果

由先前的研究歷程，整理及綜合研究內容，透過蒐集而來的研究資料、相關文獻與研究者不斷地反覆對話，最後歸納本研究結果，檢視是否解決研究問題，達成研究目的。

(三) 撰寫研究報告

研究者在撰寫研究報告過程時，持續與指導教授共同討論撰寫過程面臨的問題，在研究報告大致完成之後，研究者亦會邀請其他從事質性研究者一同參閱本研究，期望藉由多數人的想法以增加研究內容閱讀上的順暢度。

本研究的研究流程如圖 3-2 所示：

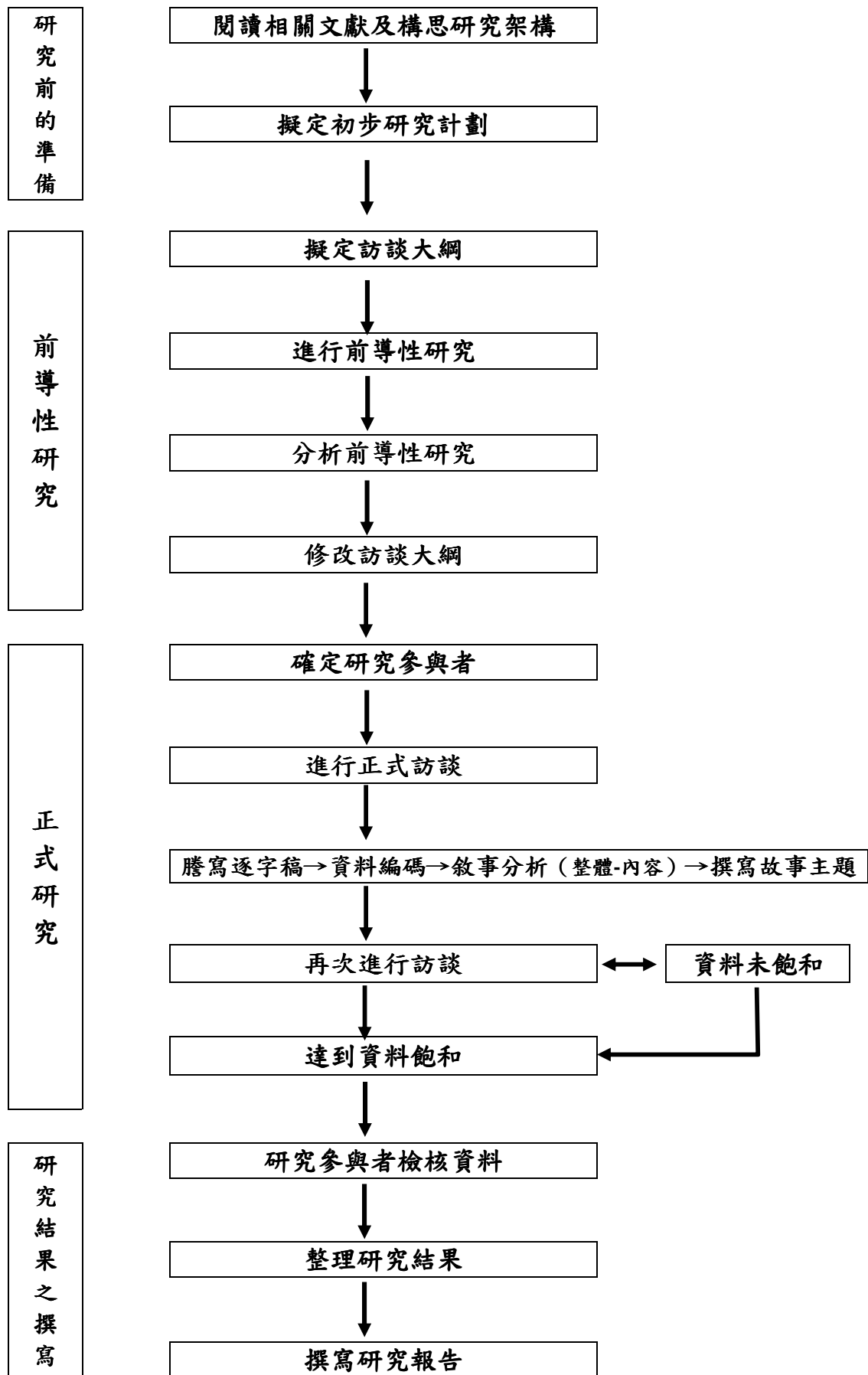


圖 3-2 研究流程圖

第五節 資料整理與分析

質性研究本身就是一動態剖析的歷程，研究者同時進行收集資料、整理資料和分析資料的工作，整個研究過程就是不斷以資料來測試問題和研究主題的適當性（謝臥龍，2004）。此外，質的研究者（像蜜蜂一樣）雖然不一定要「抽象」出關於事物「本質」的知識，但是對資料的整理和分析確實是研究者的一種加工，是通過一定的分析手段將資料「打散」、「重組」、「濃縮」的一個過程（陳向明，2002）。因此，研究者藉由整理與分析資料的過程，闡釋資料所賦予的意義，進一步將理解具體化、系統化，以嚴謹及確切地交代研究結果。下述分別說明本研究之資料整理與分析的方法。

一、資料整理

研究者於每次訪談後，依照下列方式進行資料整理，分別是撰寫訪談札記、謄寫逐字稿、校對錯誤與遺漏以及檢核逐字稿。

（一）撰寫訪談札記

記錄訪談當下最真實的感受，尤其是對於後續訪談需要修正與注意的部分，或是在記錄過程中發現問題，思考研究問題及發展方向，針對先前的訪談作進一步澄清，也利於訪談中逐步修正。

（二）謄寫逐字稿

在每次訪談之後，隨即將訪談時錄下的錄音帶反覆聆聽，謄寫成逐字稿。逐字稿以 S 代表研究者，以代號「A」、「B」……代表研究參與者，每份逐字稿的開頭註明研究參與者代號、訪談次數、訪談日期、以及逐字稿錄音帶編號。謄寫逐字稿的補充與註記時，以【】表示特殊註記，標示非口語動作（如表情、情緒、動作等）；以（）表示註記口語省略的字；以「」表示加強語氣的字句；以（P:

2007/05/12) 表示研究參與者及日期記載。表 3-4 為前導性研究參與者 P 的訪談逐字稿範例，說明如下：

1. S1-1：S 代表研究者。第一個 1 代表第一次訪談，第二個 1 代表所問的第一個問題。因此，S1-1 表示研究者在第一次訪談中所詢問的第一個問題。

2. P1-1：P 代表前導性研究參與者。第一個 1 代表第一次訪談，第二個 1 代表回答的第一個問題。因此，P1-1 表示前導性研究參與者 P 在第一次訪談中，所回答的第一個問題。

表 3-4 前導性研究參與者 P 逐字稿範例

<p>S1-1：談一下您初始參與的動機。</p> <p>P1-1：覺得自己是自閉的孩子，很害羞，沒有什麼喜歡活動，覺得參加（學校的）康輔社看能不能改變自己，所以大一的时候就去看看，就出隊，去花東地區做服務。出隊就要上台表演什麼的，蠻需要克服心理障礙，如果不敢上台的話，就會要那個挑戰一下自己，後來就慢慢的，也比較開放一點，但是像老（指年紀）又縮回去【笑…】，老了也不是年輕人該撐的年紀，後來就因為那次出隊感覺蠻好的，他們（指康輔社）陸續也辦一些活動。然後到大二，大一的幹訓要參加過才能當幹部，才能變成他們的社員，一直以前就是沒有在幹訓之前，都只是他們辦活動然後你們來參加而已，不是他們的社員，純粹是辦活動你們來玩而已，後來就反正進去當幹部，內部有分行政組、活動組、社工組，……。</p>

（三）校對錯誤與遺漏

經過多次反覆聆聽訪談錄音帶過程，可能發現仍舊存在部分錯誤或漏洞，需要再次校對錯誤與遺漏之處，直到錯誤降至最低。

（四）檢核逐字稿

邀請研究參與者檢核訪談逐字稿，檢閱研究內容是否與事實相符，並填寫「研究參與者資料檢核表」（見附錄七），研究者再依據研究參與者提供之意見作為修訂，遂完成訪談逐字稿的定稿。

二、資料分析

謝臥龍（2004）提到，在資料分析的過程中，沒有絕對「正確」的方式，但分析的過程必須是有系統且容易被理解的。基於資料分析並無特定模式可依循，本研究資料分析之具體步驟如下五個方面：

（一）反覆閱讀訪談逐字稿

分析資料的第一步是熟悉資料的內容，仔細推敲並琢磨其中的意義及關係，直到研究者完全沉浸在研究素材之中。

（二）找出有意義的陳述

為了捕捉資料中有意義的陳述，研究者以開放的態度，考量研究問題、研究目的、研究者思維方式、及資料本身具有的特性等，從不同的層面解讀資料，並透過多重角度檢視資料本身所蘊含的多重意義。

在表 3-5 中，研究者從訪談的逐字稿當中找出有意義的句子出來，並在句子下方畫底線形成有意義的陳述，作為逐字稿編碼使用：

表 3-5 逐字稿意義陳述範例

逐字稿	意義陳述
P1-1：覺得自己是自閉的孩子，很害羞，沒有什麼喜歡活動，覺得參加（學校的）康輔社看能不能改變自己，所以大的一的時候就去看看，就出隊，去花東地區做服務。出隊就要上台表演什麼的，蠻需要克服心理障礙，如果不敢上台的話，就會要那個挑戰一下自己，後來就慢慢的，也比較開放一點。	P1-1： <u>覺得自己是自閉的孩子，很害羞，沒有什麼喜歡活動，覺得參加（學校的）康輔社看能不能改變自己，所以大的一的時候就去看看，就出隊，去花東地區做服務。出隊就要上台表演什麼的，蠻需要克服心理障礙，如果不敢上台的話，就會要那個挑戰一下自己，後來就慢慢的，也比較開放一點。</u>

(三) 進行資料編碼

編碼的兩個主要作用為 (1) 將編碼系統地排列出來，以瞭解現有碼號的數量、類型以及編碼所代表意義之間的聯繫；(2) 為日後查找碼號 (特別是碼號所代表的具體意義) 提供方便 (陳向明, 2002)。研究者找出研究參與者表達的意義及主題，作成摘要性的敘述，盡可能以原汁原味方式忠於研究參與者所呈現的用語，並以簡潔扼要為原則，賦予一個新的號碼，當發現資料登錄的內容特別多或只有一部分資料可以登入時，則回頭重新調整編碼系統。

(四) 抽出持續出現的要素，發展核心主題

研究者在訪談資料編碼結束後，加以分類、比較與歸納，把屬性較相同的編碼歸為同一類，發展故事的核心主題；若是無法歸類者則暫時擱置一旁，視必要狀況再次檢視訪談逐字稿，待出現適合的類別時再放入。研究者以敘事分析「整體—內容」為分析方法，並輔以「整體—形式」逐步浮現故事歷程。表 3-6 列舉前導性研究參與者 P 的「人格特質」編碼過程：

表 3-6 前導性研究參與者 P 的「人格特質」

故事核心主題	重要事件編號與摘述
從小個性害羞	P1-1 覺得自己是自閉的孩子，很害羞，沒有什麼喜歡活動
	P1-8 可能是從小教育的關係，因為我通常是那種很安靜的小孩子
參加社團之後 個性轉變	P1-1 後來就慢慢的，也比較開放一點
	P1-8 至少會有一點人際，可能一些講話，有的沒的，多少會有啦，至少比一開始 (自閉) 好
個性被動	P1-8 然後我也不是很積極那種，譬如說大家說這部分誰想要做，我不是那種馬上舉手說我做，我不是那種個性
	P1-8 我是比較被動，有時候會比較被動一點點，然後也不是很積極到處學一些有的沒的，除非我很有興趣的東西，可能就會比較優柔寡斷，要思考一下，想一想哪個比較好或是我想要哪一個，就是動作和思考比較慢的那一種，那種個性
	P1-8 就是那種你要我上台打死我也不會上台的那種人

註：P1-1 表示 P 研究參與者在第一次訪談中，回答的第一個問題。

（五）研究資料引用的呈現

為了解釋研究參與者的經驗與資料，於撰寫論文時亦會將訪談稿參雜在論文敘說之間。記錄格式包括：引用訪談內容時，若是引用整段談話，將以縮排且變更字體的區塊文字呈現；若是引用幾句話，則以「」框起，並變更字體；對於訪談內容的來源標記在引用段落之後，例如：(P: 2007/05/12) 表示該段落訪談資料摘自 P 研究參與者於 2007 年 05 月 12 日的訪談稿中；引用整段話時，為了讓主題更凸顯出來，會使用「。……」表示刪除部分的訪談語句；若是刪除句子中間的幾個字，則以「……」表示；引文中為了有助於閱讀的流暢，會以【】表示研究者的補充與註記。以下為引用整段談話的範例：

P1-20 其實我覺得有心想要來做志工的人，其他們心態上都是有那種心態，因為很多特教系、社工系都很多人，都還蠻多人來當志工，其實他們自己系上就會接觸相關的，其實他們的心態上就不會偏差到哪裡去，那如果說是其他科系的人，其實那個心就蠻夠的。會來的已經蠻有心的，生命比別人更多采多姿。(P: 2007/05/12)

三、撰寫研究參與者故事主題

根據逐字稿的編碼結果之後，掌握分析出來的逐字稿內容，開始撰寫研究參與者的故事主題，即自我實現歷程故事，主要描寫研究參與者自我實現歷程之意涵，並說明研究參與者「自我實現」呈現之重要內涵。此外，研究參與者有修改故事主題內容的權利，而研究者也盡可能引用研究參與者的口語用詞，呈現故事主題最真實的原貌。

第六節 研究之信實度

陳向明（2002）指出，質的研究真正感興趣的並不是量的研究所謂「客觀現實」的「真實性」本身，而是被研究者所看到的「真實」、他們看事物的角度和方式以及研究關係對理解這一「事實」所發揮的作用；此外，建構主義學者 Guba 與 Lincoln（1985）也曾經提出信實度（trustworthiness）規準，以「準確信」（credibility）、「轉移性」（transferability）、「可靠性」（dependability）及「確認性」（confirmability），取代「內在效度」、「外在效度」、「信度」與「客觀性」。

為了避免本研究在描述上對資料的誤解或不完整，闡釋上無法深入了解研究參與者的觀點，而以自己的想法做闡釋，理論上對於研究現象不去考慮其他可能的解釋或原因，研究者以「相關檢驗法」、「研究參與者檢核」、「同儕審視」及「厚實敘寫」方式，增加本研究的信實度，分別說明如下。

一、相關檢驗法

「相關檢驗法」（又稱「三角檢驗法」）目的是通過儘可能多的管道對目前已經建立的結論進行檢驗，以求獲得結論的最大真實度（陳向明，2002）。本研究採取同一方法不同資料來源的檢驗方法，除了深度訪談之外，也蒐集研究參與者參與志工的紀錄、檔案、照片等相關文件，並瀏覽部落格（blog）與志工網站，作為資料檢核的依據。

二、研究參與者檢核

在研究過程中，研究者將蒐集而來之資料或研究分析、闡釋與結論，邀請研究參與者提出自己的看法，檢視內容是否有偏誤之處，進一步討論澄清，儘管 Bloor（1983）曾指出不要假定參與者查證的結果是必定有效的，參與者的回應

只能視為一種用來確認效度的證據而已(引自高熏芳、林盈助、王向葵譯, 2001), 不過為了增加本研究在分析資料過程之信實度, 此方式仍為重要做法之一。

三、同儕審視

Oskamp (1965) 曾提到: 當專家蒐集到越多正確的訊息時, 他對自己錯誤的判斷, 越來越有信心, 而並不去修改原先的判斷(引自張芬芬譯, 2005)。本研究完成之後, 為了避免研究者個人情感的過分投入, 研究者在完成資料撰寫時, 除了邀請指導教授及同儕共同分享討論, 探討研究過程中所使用的研究工具、訪問過程、資料分析等問題, 另外還邀請具有撰寫生命故事經驗之同儕協助, 對於資料分析提出見解, 透過同儕的審視, 再次澄清研究者思緒。

四、厚實敘寫

Lincoln 與 Guba (1985) 及 Merriam (1988) 提到, 研究者對於田野所做的厚實敘寫 (thick description), 將有助於讀者瞭解研究結果是否具有轉移性。換句話說, 研究情境與人事描述得愈清楚, 愈有助於讀者掌握其他情境是否具有共同特徵, 可將此研究發現應用於他處(引自潘慧玲, 2004)。本研究對於研究參與者之重要生命歷程, 進行詳細的記錄與描述, 並且掌握研究情境, 一方面有助於讀者更能夠掌握研究參與者的生命故事, 另一方面也有助於研究者在研究過程中, 持續地自我反思與修正分析資料。

本研究除了採用上述所提的相關檢驗法、研究參與者檢核、同儕審視及厚實敘寫建立信實度, 並與研究參與者建立良好的關係, 維持互相信賴感, 訪談前詳細說明研究相關事宜, 訪談時營造溫馨的氛圍, 以利增進研究者與研究參與者彼此之間的關係, 並有助於蒐集豐富且完整的資料。

第七節 研究倫理

根據陳向明（2002）提到，質的研究中的倫理道德問題不僅涉及到所有與研究有關的人和社會機構，不僅貫穿於研究的全過程，而且本身具有十分豐富的內容層次；又誠如 Punch（1986）提出質的研究之倫理常是一種情境中的倫理，很難用一紙合約或同意書去涵蓋規約，也不是依憑一個空泛的道德原則（引自黃瑞琴，1991）。因此，為了嚴謹地從事研究過程，考慮研究倫理道德問題是相當重要的，本研究採用陳向明（2002）對倫理道德的看法，以「自願原則」、「尊重個人隱私與保密原則」及「公正合理原則」方法關注倫理議題。

一、自願原則

研究者尊重研究參與者的自由決定權，訪談前向研究參與者說明研究的性質、目的、過程及相關權利義務等，待研究參與者同意並簽寫訪談同意書（見附錄三）之後，才正式進行訪談。訪談過程中，研究參與者有拒絕或退出參與研究的權利，研究者亦尊重其決定。本研究之研究參與者是透過志工團體的相關介紹人所邀請，在正式訪談前，研究參與者皆表示願意提供自身的經驗。

二、尊重個人隱私與保密原則

由於質性研究經常是進入被研究者的生活世界中，深入了解被研究者的想法、信念與價值觀，所以隱私與保密就成了兩個重要的研究倫理議題（潘淑滿，2004）。本研究在撰寫報告時，以匿名方式為研究參與者的身份保密，即名字或有關個人隱私之資料均以代碼方式呈現，以達到保護研究參與者的隱私權。另外，在研究過程中，研究者亦避免在公開場合及研究場域談論研究參與者，以免暴露研究參與者的真實身分。

三、公正合理原則

研究者在撰寫研究報告時，盡可能詳實、客觀及正確說明和討論研究設計、研究過程、研究結果等，公正地報導真實情況，避免虛假不實的錯誤資料或偏見。研究完成後，研究者抱持客觀、正確及公正的態度，向研究參與者詳細解釋研究的結果，也就是陳向明（2002）所提出的，按照一定的道德原則「公正地」對待被研究者及收集的資料，「合理地」處理自己與被研究者的關係及自己的研究結果。