

# 資訊管理個案研究方法評論

尤克強

元智工學院管理學院

## 一、緒言：

台灣大學吳琮璠教授在八十五年十二月二十一日於高雄中山大學舉辦的『資訊管理實證研究方法討論會』中發表“資訊管理個案研究方法”一文，承研討會主持人中山大學管理學院梁定澎院長之邀請，要求本人擔任這篇文章的評論人，並特別強調評論之目的並非評判該論文之好壞，而是根據自己的觀點對於個案研究方法在資訊管理領域的應用，提出補充性或差異性的建議和評述。研討會後並要求本人將當日口頭評論撰寫成文，以便編輯成集，是為本文之緣起。

首先要說的是吳教授的文章中，已經把個案研究方法的相關文獻做了十分豐富而有系統的整理摘要，相信讀者在讀畢該文後必有同感。因此本人謹遵照梁院長之指示補充自己的觀點，並為內容之方便對照，遵循吳教授原文之五大章節（緒言、何謂個案研究方法、個案研究方法問題之探討、個案研究方法研究設計、結論）評論如下，敬希指教。

## 二、何謂個案研究方法？

簡單的說，個案就是個別的案例。既然個別的就具有其特殊性（*particularity*），亦自失其概括性（*generalizability*），因為完全相同的案例不可能重覆發生。那麼個案研究的目的是什麼呢？一般研究的功能有四個層次：（1）了解（2）解釋（3）預測（4）控制。個案研究的功能則偏重於“（1）客觀的了解”與“（2）主觀的解釋”。由於案例係指一個事件的所有相關事實，其中有大量的資料，事先無一定的排列順序，也無預知的因果關係，最嚴重的問題是資料不足、不明與不真，因此個案研究大多是探索性的（*exploratory*），研究者要花費大量的精力，去發掘、了解、認清、衡量事實，並進行分析

與驗證，以便盡可能的呈現事件的真貌，提供他人對該事件“客觀的了解”。其次，研究者本人在進行資料收集與整理的過程中，雖然力求客觀，但仍無可避免的被主觀的邏輯與資料的來源所限制或引導，因此所呈現出的個案報告充其最佳，仍不免被視為研究者或資料提供者對該個案之主觀的解釋。

個案研究的資料收集方法可以採用問卷調查、訪談、閱讀記錄文獻、實地觀察等一切可以取得資料的手段，甚至在驗證資料（*cross validation*）時，更可使用實驗法。資料收集方法本身有其科學性，亦有其藝術性，是無法完全事先規範的。譬如以閱覽室當期雜誌的損毀程度，估計其被使用的狀況，也可以提供相關資料的佐證，我們應當說資料收集方法不應有排他性（*exclusiveness*）。

許多人錯把質性資料（*Qualitative data*）和個案研究劃上等號，但是個案研究中也包含許多量性資料（*Quantitative data*），只是個案的敘述或解釋則大多以質性的方式呈現。

個案研究既然缺乏概括性，因此不宜依單一或少數個案形成理論，少數個案的結論可以用以形成假說（*hypothesis*）、驗證或修正舊理論、質疑或反證尚未形成的理論。但是所有的社會科學研究都是從個案研究開始的。累積足夠的個案，自然提高其概括性，再加上調查或實驗驗證後，也就可以據以形成理論了。

## 三、個案研究方法問題之討論

個案研究成功與否之前提既然在資料之詳實收集與整理，因此其最大的問題亦來自於（一）研究者的偏誤（*error*）、（二）資料提供者的偏差（*bias*）。研究者常依自己的偏見或預設立場去篩選資料，這是最嚴重的錯誤，因為資料的呈現（了解）必須是客觀的，雖然資料的解釋都不得不是主觀的。另一個偏誤來源則是研究者的知識不足與自大

，因其不足，往往過分簡化問題的複雜性，因其自大，故輕視了資料的多方來源與求證，這些偏誤是造成許多低品質個案研究的主要原因。

至於資料的提供者雖然有個人意見的摻雜、記憶的失真、或事實的扭曲與隱瞞，但這是初步資料（primary data）不能免除的特質，換言之，當事人的選擇性知覺（selective perception）、歸因（attribution）或投射（projection）等心理因素是必然存在的，有賴研究者的多方求證及過濾，再對案例作合理的推論與解釋。我個人認為低品質的個案研究不應歸過於受訪者的偏誤。

## 四、個案研究方法研究設計

個案研究既然是以特定事件或個體為對象，那麼它與一般所謂的“深度報導”有何不同呢？其差異即在於研究的設計必須是科學的方法，也就是必須運用推理判斷等思考過程有系統地去尋求事實的解釋，而不是毫無計畫地盲目“拼圖”。所謂科學的方法，不外乎演繹和歸納。演繹為根據原則推論個例，而歸納為綜合個例導出假設性結論。在個案研究中，往往根據現有的理論去做證據的串聯，換言之，事實之間的因果關係用公認的理論而非研究者的自由聯想去解釋比較能令人信服，但是個案研究的結論卻是依研究者的主觀知識歸納出來的，個案研究的貢獻也就是這些假設性結論的創新性。如果一個個案研究用已知的方法去研究一個普通的組織，得到一個已知的結論，這樣的研究又有什麼意義和貢獻呢？

其實科學研究的要旨即在於“同中求異”和“異中求同”，個案研究之能否成功和選擇研究對象有很大的關係，研究者一定要充分了解該對象之代表性（異中求同）或差異性（同中求異），並且確定這些異同有很重要的象徵性，才能做出有貢獻的個案研究。

個案研究方法既然是科學方法，就社會科學而言，其研究程序應包含下列步驟：

1. 選擇問題
2. 確定目標

3. 提出假設
4. 參考文獻
5. 設計程序
6. 收集資料
7. 資料分析
8. 解釋資料
9. 導出結論
10. 撰寫報告

許多國內個案研究的主要問題出在假設的提出和結論的導出，而這兩者其實有高度相關。

前面說過，個案研究不是盲目的拼圖，應根據問題，依據以往的經驗及現有之原理、原則或理論，設立若干邏輯上有可能的假設，形成合理的研究模式，以做為實地進行研究時收集資料之依據。故假設所牽涉之各項變數及影響條件都必須清楚地說明。其次，研究結論的導出亦應說明其與現有之經驗、原理、原則或理論的關係，如果是應證了現有的知識（同中），那麼應說明研究對象的特殊性（求異），如果是質疑現有的知識（異中），則應說明研究對象的代表性（求同）。如果個案研究在收集整理了一大堆資料之後，卻沒有得出能刺激思考與創新知識的結論，是非常失敗和可惜的。

## 五、結論

個案研究在社會科學領域是一個重要的研究方法，其實所有知識都是根據條件導出的結論。當條件或結論單獨或共同發生變化時，知識亦隨之演進。而變化的察覺往往由研究個案中最先顯示出來。

有創意的研究者能超越深度報導的範圍，對新知識作出貢獻，並且在研究過程中，秉持客觀的態度處理資料。國內越來越多的學者與學生運用個案研究方法進行研究，是一個好現象，因為如此才能提供創新理論的機會，而不是老在重覆驗證西方研究出來的理論。最後要強調的是個案研究方法的“藝術性”（主觀的解釋）加上其“科學性”（客觀的了解）正是其與其他研究方法不同的迷人之處。

## 參考文獻

- 1.王秉均,個案研究方法在企業管理上之應用與評議,1995年第一屆管理學術定性研究論文集, P 176~ P 189。
- 2.Campbell , D.T(1975) 'Degree of Freedom' and the Case Study." Comparative Political Studies , 8:2:pp.178-193
- 3.Eisenhardt , K.(1989)"Building Theories' from Case Study Research." Academy of Management Review , 14:4:pp532-550
- 4.Lee , A. S. "a Scientific Methodology for MIS Case , Studies. " MIS Quarterly, Vol.13, No.1.March 1989 , pp33-52
- 5.Luthans , F .and Davis , T.R.V. " An Idiographic to Approach to Organizational Behavior Research : The Use of Case Experimental Designs and Direct Measures , " Academy of Management Review (7:3), July 1982, pp.380-391
- 6.McCutcheon , D. and Meredith, J., "Conducting Case Study Research in Operations Management," Journal of operations Management, Volume 11, 1993, pp.239-256
- 7.Walsham , G. "Interpretive Case Studies in IS Research : Nature and Method," European Journal of Information Systems (4), 1995, pp.74 -81
- 8.Yin , R, "The Case Study Crisis : Some Answers. " Administrative science Quarterly, Vol.26, 1981, pp.58-65
- 9.Yin , R, Cases Study Research : Design and Methods. Newburry Park Calif., Seg Publications, 1989, (rev.).