

質性研究與評鑑

Qualitative Research &
Evaluation Methods

譯者：吳芝儀、李奉儒



Qualitative Research
& Evaluation Methods

3
Edition

Michael Quinn Patton

質性研究與評鑑

Qualitative Research & Evaluation Methods



Michael Quinn Patton 原著

吳芝儀、李奉儒 譯



濤石文化事業有限公司

WaterStone Publishers

質性研究與評鑑/Michanel Quinn Patton原著；吳芝儀、李泰儒譯

--初版--

嘉義市：濤石文化，2008【民97】

面：公分

參考書目：面

含索引

譯自：Qualitative research & evaluation methods, 3th ed.

978-986-84387-1-2 (平裝)

1. 社會科學 2. 質性研究 3. 研究方法

501.2

97017882

質性研究與評鑑

Qualitative Research & Evaluation Methods -- 3rd edition

原 著：Michanel Quinn Patton

譯 者：吳芝儀、李泰儒 譯

出 版 者：濤石文化事業有限公司

責任編輯：徐淑霞

封面設計：白金廣告設計

地 址：嘉義市台斗街57-11號3F-1

登 記 證：嘉市府建商登字第08900830號

電 話：(05)271-4478

傳 真：(05)271-4479

戶 名：濤石文化事業有限公司

郵撥帳號：31442485

印 刷：鼎易印刷事業有限公司

初版一刷：2008年9月

I S B N：978-986-84387-1-2

總 經 銷：揚智文化事業股份有限公司

電 話：(02)2664-7780

定 價：新台幣800元

E-mail：waterstone@pchome.com.tw

<http://www.waterstone.url.tw/>

本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回更換

~~ 版權所有 翻印必究 ~~

Copyring ©2002 by Sage Publications, Inc. & Michael Quinn Patton

CHINESE TRADITIONAL language edition published by WATERSTONE PUBLISHERS,

Copyright © 2008

關於作者

Michael Quinn Patton居住於美國Minnesota，依據該州文學桂冠**Garrison Keillor**的說法，那兒「所有的女人都強壯，所有的男人都好看，所有的孩童都在水準以上」。由於Minnesota州如此缺乏統計上的變異性，使得他深受質性研究的吸引，而將他在University of Wisconsin接受博士教育時的強烈量化傳統擱置一旁。他服務於The Union Institute的研究學院，是一個非傳統、科際整合、且個別化設計的博士學位學程。他在University of Minnesota的這個學院待了十八年之久，包括有五年時間擔任Minnesota Center for Social Research的主任，獲得Morse-Amoco創新教學獎。他也曾贏得University of Minnesota說故事大賽冠軍，相信本書的讀者絕不會感到驚訝。

他也是Sage出版社另五本書的作者：《實用焦點的評鑑》（Utilization-Focused Evaluation），《創造性評鑑》（Creative Evaluation），《實務性評鑑》（Practical Evaluation），《如何運用質性方法於評鑑中》（How to use Qualitative Methods in Evaluation），以及《家庭性侵害：第一線研究和評鑑》（Family Sexual Abuse: Frontline Research and Evaluation）。他也曾為《方案評鑑的新方向》（New Direction in Program Evaluation）期刊主編一輯〈文化與評鑑〉Culture and Evaluation。他的另一本書《大峽谷的慶典：父子的發現之旅》（Grand Canyon Celebration: A Father-Son Journey of Discovery）是1999年的推薦好書之一。

他是美國評鑑學會（American Evaluation Association）的前任理事長，是唯一榮獲該學會頒贈的傑出卓越獎和終身成就獎兩個獎項的得獎人。應用社會學學會（Society for Applied Sociology）亦於2001年贈予傑出卓越獎。

Halcolm在本書第一版（1980）初次露面，作為質性研究的繆思之神，以及蘇非教派一禪宗導師，他總是以故事來引導我們省思較深度的哲學議題，如我們如何知道我們所知道的---或思考我們所知道的。**Halcolm**的深思冥想，就像是他的名字一般（念慢一點），引導我們去仔細思索「怎麼會這樣？」（how come?）**Halcolm**受到蘇非故事的主角Mulla Nasrudin和科學小說作家Robert Heinlein（1973）所創造的永垂不朽的主角Lazarus Long所啟發，後者是人類最古老的成員之一，跨越時空旅行，來向我們示現智慧。結合了部分繆思、部分轉變的自我、部分文學主角、以及部分學術探究者，**Halcolm**不時出現在他的研究和評鑑文本中，提醒我們仔細去思索什麼是我們所認定的真實，質疑我們所以為的知道，以及探究我們「怎麼會」（how come）認為我們知道。

作者序

這個故事是這樣說的。在一個嚴謹的哲學課程即將結束時，有一位學生悲嘆道：「教授，你在我過去所相信的每件事上都戳破了一個洞，但是你並沒有給我任何東西來替代這些。」

對此，哲學家回答道：「這使我回憶起希臘神話裡，Hercules被要求於一日內引河水清洗乾淨Augean國王三十年未曾清理的牛舍，他並沒有，讓我指出這一點，被要求去填滿它們。」

雖然本修正版的任務之一，是要去清理這個質性的Augean國王牛舍，另一項任務則是要去決定該增加些什麼。不像那位教授可以滿足於清理完牛舍就好，作為本修正版的作者，我有責任重新為牛舍裝滿新鮮的糧草，並餵養牛隻。而由於最近幾年質性研究史無前例地蓬勃發展，這項任務也格外地深具挑戰性。

在撰寫本修正版時，我廣泛檢閱了近十年間出版的上千本有關質性研究方法、方案評鑑、個案研究、專題論文、或相關書籍，以及數以百計的期刊論文，涵蓋相當廣泛的學科和專業領域。兩份重要的新期刊《質性探究》（Qualitative Inquiry）和《實地方法》（Field Methods）也開始出版發行，而多項專業領域（如健康、護理、社會工作、組織發展）亦有其專業化的質性期刊，有些則效忠於特定的取向（如《紮根理論評論》（Grounded Theory Review）。《質性研究手冊》（Handbook of Qualitative Research）一書的出版（1994）和再版（2000），以及《文化人類學方法手冊》（Handbook of Methods in Cultural Anthropology）（1998）亦有相當大的貢獻。精緻複雜的新軟體也推陳出新，以支持質性資料的分析。網路電子郵件服務更催化了學者和實務工作者之間的對話。於是，Herculean的挑戰即是要來分析這成幾何級數增長的質性研究範疇，以判定其基本趨勢、組型和主題。分析的結果則在這新版本各章節中一一反映出來。

本書的第一版（1980）書名為《質性評鑑法》（Qualitative Evaluation Methods），聚焦於如何將質性方法應用於那時仍新興的方案評鑑專業（美國評鑑學會創立於1984年）。那個版本現身於質性-量化論辯正在熱頭上的時節。第二版（1990）書名為《質性評鑑與研究》（Qualitative Evaluation and

Research Methods），已受到此一論辯已臻成熟所影響。它更為關注到諸多不同的理論和哲學視角如何影響質性研究，以及更廣泛地應用於已相當興盛的評鑑專業中。最後這一版，仍涉及到書名上的再次變更，《質性研究與評鑑》（Qualitative Research and Evaluation），反映了這十年間質性研究的發展更加日新月异、五花八門，均可見諸於評鑑中。

質性-量化的經典論辯已大致上平息了，學者多認知到多樣化的方法論取向是必要的，且可增加信實度，混合方法可能別具價值，而所面臨的挑戰則是要將方法和研究問題加以適配，而非固守狹隘的方法論正統。由於較不必要去和量化和實驗取向者論辯質性研究的價值，質性研究者轉而將注意力放在彼此身上，留意到它們乃奠基於大不相同的視角，來從事各自表述的質性研究。質性方法論者和理論者於是轉而彼此論辯，以至於目前質性研究者之間的異質性，實已凌駕於質性-量化導向學者間的差異。此一新版本的基本目的之一，在於釐清此一論辯中的主要視角，描繪出現有質性研究取向的多樣化，且檢視此一多樣化對於實務應用上的影響。方案評鑑是質性研究的應用之一，該專業領域的日新月异和嘈雜爭論，亦與質性研究的新方向並駕齊驅。

本版的組織結構

第一章提供了質性研究發現的廣泛實例，對於質性研究的果實提供了一些甚具重要意義的闡述，以使讀者能夠品嚐到從質性研究中所生產出來的果實，並協助初次接觸到此一研究取向者明白他們所要進入的場域，以及他們可以嘗試去生產些什麼東西。第二章回顧且增加可用以界定質性研究的基本策略性主題。第三章檢視不同的質性取向，包括過去這十年間萌生且勃興的幾個取向。第四章呈現了質性研究的廣泛應用，有些在評鑑領域仍屬新興，如行動研究，以及組織、社區和國際發展。第五、六、七章涵蓋了設計和資料蒐集，在立意取樣、混合方法、實地工作、觀察取向和訪談等方面提供一些有用的指引，並特別關注蒐集高品質資料所需具備的技巧和職能。第八章提供了分析質性資料的方向和歷程，是質性研究工作最具挑戰性的層面。最後，第九章處理促進質性研究可信性的派典、政治學和方式。本章也羅列出五項各自獨立且彼此抗衡的架構，以瞭解和判斷質性研究的品質：傳統科學研究準則、社會建構和建構論準則、藝術性和表意式準則、批判改變之準則，以及實用性導向評鑑標準和原則。此外，我在本書中增加了數以百計的新故事和實例，也創造出超過五十個嶄新的表例，來摘要和闡述本書的重要論點。

譯者序

回溯大約是1992年，初次在英國雷汀大學圖書館書架上驚豔地發現Michael Quinn Patton《質性研究與評鑑》的第二版(1990)，我簡直如獲至寶。那是我長期接受量化研究薰陶和訓練卻面臨研究上無法突破的瓶頸時，急於尋求解脫桎梏的一把關鍵鎖鑰。尤其每一章開頭像是謎題一般的寓言，總教我反覆思索、再三玩味，執持著這些看似淺顯易懂實則深奧玄妙的語言線索，再從書中文字一點一滴地拼湊出質性研究這幅絢麗斑斕、精緻複雜的織錦地圖。令我讚嘆的是，Patton將他說故事的功力，游刃有餘地應用在這本方法論的學術性著述之上，讓質性研究殿堂散發著引人入勝的眩惑魔力，於是我情不自禁愛上了質性研究，至此不渝。

爲了更深入且全面地窺探質性研究的堂奧，我決定將第二版翻譯出來，透過字斟句酌的翻譯過程，以期更能掌握質性研究的精髓，並從而學習模仿質性研究的語言和思維方式，以融入於我博士論文的研究和書寫之中。那也已經是十多年前的陳年往事了！

這十多年間，質性研究在各專業領域都如雨後春筍地萌發勃興，質性研究方法論專書更如幾何級數般成倍數增長，優異卓越的著述如汗牛充棟，讓身為讀者的我都來不及消化，更遑論好好地書寫一本質性研究的書籍了。因此，當2002年看到Patton全新翻修的第三版厚度已比第二版增加不止兩倍，盡其所能地納入這十年間質性研究方法論的重要著述和變遷，涵蓋面向既深且廣，我打從心底讚嘆佩服Patton做學問的功力和堅持不懈的毅力。原來，從1980（第一版）到2002（第三版）這二十多年間質性研究殿堂的物換星移，都已全數濃縮納入Patton這一本厚厚的方法論專書之中，它就像是一個質性研究方法論的時間膠囊，足以藏諸名山、傳諸百世。無論是質性研究的舊雨或新知，都可隨著Patton和Halcolm（Patton所創造的繆思之神和精神導師）的引領，深入遊覽這座浩如煙海、連綿不絕的名山寶地，或至少得以一窺質性研究的堂奧。

當然，質性研究的行者得有充分的心理準備，沿途可能處處難以攀爬的奇山峻嶺、難以跨越的急流險廓。那些是本書中俯拾即是艱澀方法論術語，由於並非讀者日常生活中所常見的用語，亦非一般學科門派的專業術語，初次接觸這些方法論術語的讀者們，難免猶如丈二金剛摸不著頭緒，或困坐愁城，或鏗羽而返。然而，只要讀者能不畏艱難地與之奮戰，將會發現那些看似詭屈聱牙的方法論術語，已一點一滴地融入於從事學術研究者的思維脈絡之中，更爲

紮實穩固地奠定起研究者的方法論認知基模，釐清其據以檢視人類社會生活和實徵經驗世界的世界觀，並擴充從事社會科學研究的工具錦囊，而更能虛心地包容接納這個多元化現象世界的各類差異，尊重且欣賞各自表述的百家爭鳴！

作為本書第二版和第三版的翻譯者之一，我在從事字斟句酌的翻譯過程中，對於諸多方法論術語如何能臻於信、雅、達的境界，著實甚為苦惱。許多術語的翻譯均經過一而再、再而三地檢視和更新，但很有可能仍有疏漏或未能克盡全功之處，細心的讀者不妨指認出來向出版社反映，以求未來再版時能加以修正。由於Patton對於第三版的內容做了大幅度的增補和修正，我們也幾乎重頭閱讀、從新翻譯。慶幸我和李奉儒兩人這十多年來均孜孜不倦於質性研究的教學和學術研究上，對於第三版的中文翻譯也較諸第二版更為得心應手，相信讀者很容易可以發現文字的可讀性和流暢性都比前一版更為成熟洗鍊。即使如此，我們仍投入了前後五年的時間從事這項翻譯工作，最後這半年更幾近閉關修鍊全力以赴，本書中文譯本才得以順利完成付梓，期間過程亦可謂嘔心瀝血了！

感謝Patton從2003年授予本書中文版權即耐心地等待本書的付梓！感謝濤石文化出版社一向以來對於質性研究的支持和成全，也對於我們如龜速的翻譯速度多所包容！期待本書第三版中文譯版，能如第二版般獲得讀者廣泛的指教和討論，開啓中文世界質性研究工作的嶄新紀元！

吳芝儀

謹誌於 2008年8月

CONTENTS

關於作者 i

作者序 ii

譯者序 iii

第一篇 質性研究中的概念性議題 1

1 質性研究之性質 2

質性研究發現：主題、組型、概念、洞察、理解 5

質性研究的不同目的和讀者：研究、評鑑、學位論文和個人的探究 10

方法之選擇：質性和量化研究重點的對照 13

篇章之間：給研究生的十大忠告 35

2 質性研究之策略主題 37

質性研究的設計策略 40

資料蒐集和實地工作：質性研究策略 47

質性研究的分析策略 57

從策略上的理想到實務上的選擇 72

3 質性研究之理論導向 81

理論傳統與導向 88

實用主義 157

附錄3.1 自傳俗民誌的書寫範例 160

4 質性研究的應用 165

實務目的和具體問題 166

評鑑的應用 173

CONTENTS

評鑑模式	194
互動式和參與式應用	201
特殊應用形式	218
摘要：質性方法之實用性	231

第二篇 質性研究設計和資料蒐集 235

5 質性研究設計 236

目的釐清：一個類型架構	240
設計中的關鍵性折衷	253
立意取樣	259
樣本規模	274
逐漸明顯的設計及對參與者的保護	278
研究方法之組合	278

6 實地工作策略和觀察方法 291

人類觀察的通俗智慧	292
觀察方法的變異	298
觀察的內容：一個既知的架構	312
資料來源	317
進行實地工作：資料蒐集歷程	343
觀察、訪談以及文件記錄：匯集成多元視角	347
實地工作的階段	352
觀察者和所觀察事項：聚合和分離	370
實地工作的指導原則	376

第一篇 質性研究中的概念性議題

心理測量學家試圖測量之
實驗學家試圖控制之，
訪談者詢問之，
觀察者注視之，
參與觀察者行動之，
統計學家計算之，
評鑑者評價之，
質性研究者發現其中之意義。

當有所疑惑時，觀察且詢問問題
當感到確定時，長期觀察，且詢問更多問題。

Gigo的演繹法則：輸進垃圾，輸出垃圾

Halcolm的歸納法則：若無新經驗，則無新洞察。

質性研究陶冶人類最有用的能力：學習的能力。

革新者會說：「跳出盒子之外思考。」

質性學者告訴學生：「研究這個盒子！觀察其裡裡外外，從裡到外，從外到內。看看它在哪裡？它如何到達那兒？周遭有些什麼？是誰說那是個「盒子」？所指的意義是什麼？為什麼它那麼重要？或者，真的那麼重要嗎？什麼不是「盒子」？詢問那個盒子一些問題。詢問別人有關那個盒子的問題。從裡面看是什麼觀點？從外面看呢？研究關於盒子的圖或表。找出有關盒子的文件。思考究竟跟那個盒子有什麼關係？理解這個盒子！然後，研究另一個盒子，和另一些盒子。理解盒子。理解。然後想想看盒子的裡面和外面。或許要花一些時間去想。直到它改變了。直到你改變了。直到外面變成了裡面，裡面又變成了外面。然後，重新來過一次。研究這個盒子！」

不必在意證據，這個世界只需要去經驗和理解。放下追求證據的擔子，以減輕經驗之旅的負荷。

摘自Halcolm《研究的法則》(Laws of Inquiry)

1

質性研究之性質

質性方法之果實

從前有一個人，住在沒有任何果樹的鄉村。作為一位學者，他投入許多時間博覽群書。在他廣泛的閱讀中，經常會看到作者對於水果的描寫。這些描寫非常地鮮活誘人，於是他決定去旅行，以親自體會品嚐這些水果的美味。

他來到一個市場，詢問每一個他所遇見的人，是否知道那裡可以找到水果。幾經探詢之後，他終於遇到一個人知道何處能找到水果。那人畫下精細的方位地圖，讓學者得以按圖索驥遵循前行。

學者手中拿著地圖，小心翼翼地遵行所有的指引。他非常謹慎地在每一個不該轉彎的地方轉彎，並檢視所有地圖上標示應該注意的地標。最後，他來到地圖的盡頭，發現他自己就站在一個大蘋果園的入口。正是春天，蘋果樹開滿了蘋果花。

學者進入果園，毫不遲疑地摘下了一朵蘋果花放進嘴裡，卻發現他一點兒都不喜歡那朵花的味道。於是他很快地走到另一棵蘋果樹前，摘下另一朵蘋果花，一朵又一朵。每一朵花，雖然十分美麗，卻苦澀得難以下嚥。最後，他失望地離開了蘋果園，回到他的家鄉，到處向他的村人訴說水果只是一種被過度美化了的食物。

由於無法體驗到春天的蘋果花與夏天的蘋果果實之間的差異，這位學者不曾明白他從未經驗到他所要尋找的。



—摘自Halcolm的《研究寓言》〈Inquiry Parables〉

認識質性資料

本書稍後的章節將討論如何蒐集、分析並應用質性資料（qualitative data）。首先，讓我們先來討論質性方法之果實。知道質性資料和研究發現像些什麼，我們才能明白所要尋找者為何物。考量到判斷質性資料品質的標準也是很重要的。市場中所販售的蘋果，係以其種類（紅蘋果、

金黃蘋果）、目的（用於烹調或生食）和品質等來分類。同樣地，質性研究也因其種類（type）、目的（purpose）和品質（quality）而有所不同。

質性研究之發現，產生於三種資料的蒐集：（1）深度（in-depth）、開放式訪談（open-ended interviews）；（2）直接觀察（direct observation）；以及（3）書面文件（written documents）等。來自訪談的資料，包括從人們的經驗（experiences）、知覺（perceptions）、意見（opinions）、感受（feelings）和知識（knowledge）等的直接引述（direct quotations）。來自觀察的資料，包括對人們之活動（activities）、行為（behaviors）、行動（actions）、會談（conversations），以及廣泛的人際互動（interpersonal interactions）和可觀察的人類經驗之組織歷程（organizational processes）等的詳盡描述和實地札記（field notes）。文件分析（document analysis）則包括從組織機構、臨床的、或方案紀錄中所擷取的摘錄、引述、或全文紀錄；會議資料和通信函件；官方出版品和報告；私人日記；以及對問卷和調查的開放式題項之書面答覆（詳見表例1.1）。

可作為質性分析之資料，典型地來自於實地工作（fieldwork）。在實地工作期間，研究者花費相當時間於研究場域——方案、組織、社區，或任何重要情境能夠觀察的研究，接受訪談的人員，以及文件分析等。研究者對活動及互動進行第一手觀察，有時以參與觀察者（participant observer）的角色從事其所觀察的活動。例如，一位評鑑者可能會參與其研究方案的全部或部分，如同一定期參與的方案成員、受輔者或學生等。質性研究者與人們談論有關其經驗和知覺，帶領較正式的個別或團體訪談，檢驗相關的紀錄和文件等，並在觀察、訪談和文件探討中蒐集廣泛的實地札記。在這些實地札記中，龐雜浩繁的原始資料，被組織成可讀的敘事描述（narrative description），具備由內容分析（content analysis）所擷取的主要主題、類別及闡釋性的個案實例等。這些由實地工作和後續分析中所浮現的主題（themes）、組型（patterns）、理解（understandings）和洞察（insights），即是質性研究之果實。

質性研究發現，可單獨呈現或與量化資料（quantitative data）結合。此一研究與評鑑通常應用了多元的方法，包括質性和量化資料的結合。簡單來說，一個同時詢問固定選項（封閉式）問題和開放式問題的問卷或訪談，即是展現量化測量和質性研究如何結合的實例。

表例 1.1 三類質性資料

訪談(interviews)：

詢問開放式問題和探問，可產生對人類經驗、知覺、意見、感受、和知識的深度回應。資料包含口語的引述，以及充分的情境脈絡，以供詮釋。

觀察(observations)：

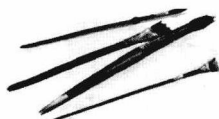
對活動、行為、行動、會談、人際互動、組織或社區歷程、或任何可觀察的人類經驗之各個層面的實地工作描述。資料包含實地札記：包括對於進行觀察當時的情境脈絡提供豐富而詳盡的描述。

文件(documents)：

書面材料，及其他從組織機構、臨床、或方案記錄中所擷取的文件；會議資料和通信函件；官方出版品和報告；私人日記、信件、藝術創作、照片、和紀念物品；以及對開放性問卷調查的書面答覆等。資料包含從文件中所擷取出的段落，但記錄與保留了其情境脈絡。

質性資料之品質，相當大程度取決於研究者的方法論技巧、敏覺力（sensitivity）和誠實（integrity）。有系統且嚴謹的觀察，所涵蓋者遠比僅是在那兒出現和到處瀏覽為多；有技巧的訪談，亦遠甚於只是詢問問題；內容分析也不僅止於閱讀，以看看那兒有些什麼而已。藉由觀察、訪談和內容分析，以產生有用和可信賴的質性研究發現，更有賴於學科背景、知識、訓練、練習、創造力和努力等。

本章乃質性研究之簡介。稍後各章則描述如何在廣泛的質性研究方法、理論觀點和應用中做出適當的選擇，如何設計質性研究，如何運用觀察法，如何實施深度、開放式訪談，以及如何分析質性資料以產生研究發現等。



質性研究發現： 主題、組型、概念、洞察、理解

牛頓和蘋果。弗洛伊德和焦慮。客格和夢。皮亞傑和他的孩子。達爾文和加拉巴哥烏龜。馬克斯和英格蘭的工廠。懷特和街頭角落。你所著迷的是什麼？

— Halcolm

Mary Field Belenky和她的同事試圖研究女性認知的方式（ways of knowing）。他們與135位來自多樣背景的女性進行長時間的訪談，探問她們對知識、權威、真理、她們自己、生活變化、和生命的想法。她們以團隊方式一起工作，將類似的答覆和故事聚集在一起，資料分析的類別雖有部分受到先前研究的啟發，但主要仍是奠基於他們對於那些敘事資料的共同想法。他們彼此之間爭論哪些答覆應該歸屬於哪些類別。他們建立了也放棄了一些類別。他們尋找共通性和差異性。他們努力去欣賞所有的不同觀點，同時也尋求跨越故事、經驗、和觀點的組型。其中，有一個主題顯得特別有力量：「一次又一次地，女性不斷地說到要『爭取發聲』（gaining voice）（Belenky et al., 1986:16）。「發聲vs.沈默」浮現為一個核心隱喻，意味著認知方式的變異。在完成了痛苦煎熬的分析之後，他們總結為五項認知的類別，摘要於表例1.2中，成為女性研究中一個相當具有影響力的架構，代表了一種質性研究的果實。

在組織發展與管理方面最知名且最具有影響力的書籍之一，是《追求卓越：美國最佳經營之公司》（*In Search of Excellence: Lessons From America's Best-Run Companies*），作者Peters and Waterman（1982）以62家受到高度肯定的公司進行個案研究。他們拜訪公司，進行廣泛的訪談，研究公司的正式文件。從他們所蒐集到的大量資料中，他們歸納出八個卓越的特徵，包括：（1）對行動的重視，（2）親近顧客，（3）自主和企業精神，（4）人員的生產力，（5）操作性經驗和價值導引，（6）堅實的凝聚力，（7）以員工為重的單純形式，以及（8）同時既鬆又緊的特質。他們的書中分別以一章來說明各個特徵，且提供個案實例和啟示。他們的研究有助於推動品

表例 1.2 女性的認知方式：質性研究發現實例

沈默(Silence)：女性經驗到自身的無知無識和沒有聲音，而且易於受到外界權威所左右。

收受的知識(Received knowledge)：女性認為自己只能接收、或是從外界權威再製知識，但不能自行創造知識。

主觀的知識(Subjective knowledge)：女性認為真理和知識是個人的、私密的、和主觀認知的或是直覺的。

程序性知識(Procedural knowledge)：女性致力於學習，且應用客觀的程序以取得和溝通知識。

建構式知識(Constructed knowledge)：女性將所有知識視為情境脈絡的，經驗到自己本身是知識的創造者，且珍視主觀和客觀的認知策略。

資料來源：Belenky et al. (1986:15)

質運動，而此一品質運動現今已從工商業體系推展至非營利組織和政府機構。這項研究顯示了一個常見的質性取樣策略（sampling strategy）：研究那些相對較為少數、但在某方面具有卓越表現的特定個案，因此提供了值得學習的功課。

Stephen Covey（1990）使用同樣的取樣策略，進行「高效能者」（highly effective people）的個案研究。他辨明這些人在實務工作表現上的七大習性：（1）積極主動，（2）一開始就將目的謹記在心，（3）總是先做重要的事，（4）雙贏的思維，（5）先求瞭解，再求被瞭解，（6）協同合作，或參與創造性的同盟，以及（7）自我更新。

《追求卓越》和《高效能者的七大習性》（*The 7 Habits of Highly Effective People*）這兩本書係從傑出案例中蒐集大量的資料，再提煉出少數的重要「教誨」（lessons）。這在質性資料分析中是很常見的，將厚厚一疊實地札記和好幾個月的實地工作，縮減成少數幾個「核心主題」（core themes）。重要的是研究所產生的洞察之品質，不是這些洞察的數目。例如，我們在一個針對34個協助貧困者的方案評鑑中，發現到一項足以區分有效方案和無效方案的核心主題，亦即人們是如何被對待的方式，影響其如何對待別人（How people are treated affects how they treat others）。如果方案員工被管理階層以專制且冷酷的方式對待，且態度是猜疑和不尊重的，員工也會以同樣的方式對待顧客。相反地，適時回



© 2002 Michael Quinn Patton and Michael Cochran

早期質性評鑑報告中的發現

應增強適時回應（responsiveness reinforces responsiveness），增能展權培育出增能展權（empowerment breeds empowerment）。這些洞察就成為後續跨方案的、合作的組織和員工發展的重點。

Angela Browne的著作《當受虐婦女殺人時》（*When Battered Women Kill*, 1987）所呈現的是另一類型的質性研究發現。Browne對於因殺害或重傷其伴侶而被判刑的15州中的42位婦女進行深度訪談。她常常是第一位願意聆聽這些婦女的故事的人。她用了受訪者中一對夫妻的故事，輔以其他九人的訪談段落，來代表全部的個案，以展現一段暴虐關係是如何從浪漫殷勤的親密戀人，逐步演變成殘暴虐待，而且持續到最後以殺人作為終結。她的研究促成了法律上將「受暴婦女症候群」認可為一種正當防衛，尤其是為局外人（outsiders）常見的疑問提供了洞察：為什麼婦女不一走了之呢？局內人（insiders）對遭受暴虐蹂躪的精神耗弱和萬念俱灰，揭露了問題的本質：一個未曾經歷者常會做出輕率的判斷。Browne小心謹慎、鉅細靡遺且直截了當的描述和引述，帶領我們進入暴虐關係的內在，一探其究竟。提供局內人的觀點，使得質性研究報告更具力量。