



STRUCTURED-PRAGMATIC-SITUATIONAL
(SPS)
APPROACH TO
CONDUCTING CASE STUDIES

SPS案例研究方法

流程、建模与范例

潘善琳 崔丽丽 著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

本书受到国家自然科学基金(71529001,71203131)资助

STRUCTURED-PRAGMATIC-SITUATIONAL
(SPS)
APPROACH TO
CONDUCTING CASE STUDIES

SPS案例研究方法

流程、建模与范例

潘善琳 崔丽丽 著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

SPS 案例研究方法：流程、建模与范例/潘善琳，崔丽丽著. —北京：北京大学出版社，2016.8

ISBN 978-7-301-27474-3

I. S… II. ①潘…②崔… III. ①社会科学—研究方法 IV. ①C3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 205457 号

- 书 名** SPS 案例研究方法：流程、建模与范例
SPS ANLI YANJIU FANGFA
- 著作责任者** 潘善琳 崔丽丽 著
- 策划编辑** 徐 冰
- 责任编辑** 赵学秀
- 标准书号** ISBN 978-7-301-27474-3
- 出版发行** 北京大学出版社
- 地 址** 北京市海淀区成府路 205 号 100871
- 网 址** <http://www.pup.cn> 新浪微博：@北京大学出版社
- 电子信箱** em@pup.cn
- 电 话** 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62750667
- 印 刷 者** 北京大学印刷厂
- 经 销 者** 新华书店
- 787 毫米×1092 毫米 16 开本 12.5 印张 169 千字
2016 年 8 月第 1 版 2016 年 8 月第 1 次印刷
- 定 价** 39.00 元

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有，侵权必究

举报电话：010-62752024 电子信箱：fd@pup.pku.edu.cn

图书如有印装质量问题，请与出版部联系，电话：010-62756370

前 言

定性研究是一种古老而又富有活力的研究方法。案例研究方法作为其中最为广泛流传的一种，一直作为主流研究方法之一在商学与管理学领域被普遍应用。案例研究方法能够深度剖析事物发展的复杂过程，通过用于分析企业历史进程中的诸多人物、事件及其中蕴藏的关系、结构和逻辑，案例研究方法能够再现已经发生的所有里程碑事件及其前因后果，这对于剖析企业的发展历程、发展现有管理理论而言是最深刻、有效的方法。因而案例研究无论在教学领域还是在学术研究领域都拥有众多的“粉丝”。案例研究方法的运用有些类似于打造艺术品，成品很唯美，但在形成艺术品的过程中是如何构思、如何打造、如何去装饰却无法得以传承下来。因此，虽然在国内商学与管理学教育领域，案例研究已经得到了比较普遍的应用，但是如何从实践上升到学术研究的境界，很多案例研究学者感觉还非常缺乏清晰的指引，特别是在如何将理论与案例实际结合的问题上，感到无从下手。

相比量化研究方法比较清晰的结构化流程和操作步骤，案例研究并不能够通过依照一定的步骤，或一定的操作流程来实现。现有的，在研究领域或是教学领域都有一些有关案例研究方法的专业训练。在教学案例领域，已经有美国哈佛（Harvard）和加拿大毅伟（Ivey）两家商学院在普及教学案例写作方面做了很多的工作，然而他们对于案例写作者的培训主要集中在以一种特定的模式或者模板来撰写教学案例。在案例研究领域，由于大部分组织学者所受的专业训练更倾向于量化分析、实证主义和以理论为导向的研究（托马斯·W.李，组织与管理研究的定性方法），因此在2003年Robert Yin以量化的口吻将案例研究方法的原则做了普及，或者说，Yin用量化研究者能够

接受的语言，阐释了案例研究方法所应该遵循的原则。然而，以前讲案例研究方法就是仅仅讲方法，即在使用案例研究方法时应该做什么，不应该做什么，更偏重于方法的原则。而对于真正使用案例研究方法进行学术研究，还是缺乏如何实践或者如何操作的细节指导。用如今流行的语言来说，这是案例研究方法的痛点之一。

在近十几年间，人们面临的商业环境发生了翻天覆地的变化。特别是 2008 年以后，我们在中国内地的一些企业进行调研时发现，不仅仅是企业所处的外部环境发生巨大变化，即便是在做案例访谈的过程中也常常遭遇始料不及的情境。往往是准备的访谈列表无法在访谈中运用，或者事先通过二手资料准备的论文研究框架完全不适用。无论是在哪一种情况下，这都对案例研究中的访谈过程提出了非常大的挑战。这是采用和践行案例研究方法过程中可能产生的痛点之二。2000—2016 年，我们先后走访了新加坡、中国、印度、马来西亚、泰国、德国、芬兰和爱沙尼亚等国家，接触了将近 70 个案例，面临了不同的国家、不同的文化、不同的市场环境，以及不同的语言。我们发现大多数的案例学者，特别是非英语母语国家的案例学者可能在采用英语大篇幅地表述案例情境时会面对一些困难或问题，这可能是痛点之三。正是这些连我们自己也在研究中碰到和看到的痛点，使我们下决心总结过去在案例研究中的实践并摸索、构建一套方法，以供后来者借鉴、掌握。

SPS (Structured-Pragmatic-Situational) 案例研究方法的特点正如其名，是结构化、实用化和情境化的。结构化首先是方法操作本身的结构化。作为战斗在最前线的案例研究实践者，我们每个季度都在做案例研究，在企业与社会创新的现实中实践。因此我们将案例研究方法的操作从构思、调研、建模到写作分成不同的步骤，每一步骤需要做什么，SPS 方法会告诉大家应该怎么实践。值得一提的是，除了方法操作本身的结构化，SPS 更为突出的是建模 (modeling)。在以往我们印象中的案例研究方法就是一些文字性的描

述与写作，特别是在国外期刊上发表文章，很多母语为非英语的学者都会觉得在做案例研究时自己的英文水平会显得捉襟见肘。SPS 的方法就是利用概念模型（conceptual model）来表达案例中隐藏的逻辑，有了图示，语言文字的组织就有了清晰明确的“骨架”依附。这时，对于语言文字水平的要求就降低了，只需要工整、准确地解释概念模型图的意思。实用化主要体现在 SPS 方法的易操作性和实践特性，在现场做一做什么，当时在研究时如何考虑为什么会采用这种方法去分析，这也是本书期待给读者的一个非常实用的操作法则和实践案例的初衷。情境化主要体现在 SPS 方法的灵活性中，比如我们在现场访谈的时候，如果访谈现场或者企业的实际情况并不像我们在二手资料中看到的那样，我们有灵活调整的方法，随之也会相应调整构思的理论概念模型。

SPS 这一结构化—实用化—情境化的案例研究方法，其目的就是把这种打造艺术品的过程用一种科学化、结构化的方式去诠释，把这个过程编成某种操作手册。这种方法主要强调一个概念——案例研究是可以很结构化的。它是一种实用方法，需要配合情境去设计。例如，进入一个组织，必须在很短的时间内了解这个组织，这个案例所要探讨的一些历史背景或者是案例研究中所分享的一些解释或诠释。因此，我们必须在该组织所在的社会经济大环境下，以及地方与组织文化的背景下，去看、去思考。同时，既要顾及所研究的组织想要突出的重点，也不能失去作为一名学者的比较客观的判断和看法。在这样的融合里面，更多地需要案例研究的实用化，这就是 SPS 案例研究方法的专长。同时，SPS 案例研究方法的结构化并不能理解为把案例研究的操作方法用自然科学的思维描述，案例的诠释与分析还是相当具有“艺术性”的，这种艺术主要来自理论的运用，如何选取理论、如何搭配理论、如何做理论的讨论，本书的目的就是把这些从科学化、结构化的角度整理出来，给案例研究者一个指导。

为了能让读者更好地理解此方法的使用，本书特别使用我们在 2008 年以来在以中国为主体的世界各地走访的管理案例作为实例，讲解 SPS 案例研究方法。我们希望本书对 SPS 案例研究方法的介绍和阐述，不仅仅只是指出原则或者给出写作的模板，而是更偏重如何去实践和使用。希望通过我们的解读、介绍，并辅以众多管理创新实例的写法让读者领略到案例研究方法的魅力，并在实践中学会运用这种古老又具有活力的方法，在万千变幻的时代寻找想要发掘的真谛。

目 录



第一部分 SPS 案例研究方法：背景及精要

第一章 定性研究方法 / 3

第二章 案例研究方法与中国管理研究 / 10

第三章 SPS 案例研究方法精要 / 26

第二部分 SPS 案例研究方法的基本流程

第四章 基本操作流程 / 31

第五章 设计循环：构思 / 38

第六章 提升循环：调研 / 48

第七章 写作、投稿与理论视角推荐 / 56

第三部分 SPS 案例研究方法的设计与建模

第八章 现象概念化与案例分析层次 / 75

第九章 案例设计逻辑 / 88

第十章 动态模型 / 106

第十一章 静态模型 / 129

第四部分 SPS 案例研究方法的应用

第十二章 SPS 应用：案例选取、研究计划与访谈 / 155

第十三章 SPS 应用与中国管理创新的结合：展望未来 / 171

后记 / 192

第一部分

SPS 案例研究方法：背景及精要



第一章

定性研究方法

定性研究涉及使用定性数据（比如访谈）、文档和参与式观察的数据，来理解和解释社会现象。许多学科和领域都有定性研究人员，他们利用了各种途径、方法和技术，来探寻本学科中出现的新问题。比如，在我们所研究的信息系统领域，我们研究与创新、信息通信技术相关的管理和组织问题，这也是定性研究方法应用的有趣之处。

一、定性研究方法概述

定性研究方法最早出现在社会科学领域，旨在帮助研究人员了解人和他们生活的社会和文化背景。定性研究方法主要有行动研究（action research）、案例研究和人类学（ethnography）等。定性数据来源包括观察和参与观察（实地考察）、访谈和问卷调查、文献和文本，以及研究人员的印象和反应（Myers 2009）等。

从哲学的视角来看，所有的研究，无论定量或定性，都基于一些基本假设，通常是关于什么构成“有效”的研究的假设，以及认为该研究方法是适当的假设。为了实施定性研究，并/或对其进行评估，知道这些假设就很重要。对于定性研究而言，最相关的哲学假设是那些涉及底层的认识论，它们可以引导研究的进行。Guba 和 Lincoln 在 1994 年提出了四个进行定性研究的基础“范式”：实证主义、后实证主义、批判理论和建构主义。在 Chua (1986) 之后，Orlikowski 和 Baroudi 于 1991 在基本认识论研究的基础上，提出了三个分类：实证主义、解释和批判 (positivist, interpretive and critical)。

在探讨定性研究方法的最开始我们就应该明确，“定性的”并不是“解释性”的同义词——定性研究可能是解释性的，也可能不是，这取决于研究的基本哲学假设。定性研究可以是实证主义的，解释性的，或者批判性的。例如，案例研究可以是实证主义的 (Yin, 2002)、解释性的 (Walsham, 1993) 或者批判性的。本书对案例研究方法的分类也是采用这三个分类。

二、哲学假设分类

首先，我们从理论的角度来区分这三种基于不同哲学认识论的定性研究方法的立场。

1. 实证研究

实证研究通常假设现实是客观给出的，并且可以由独立于观测者（研究者）及其测量工具的可测量的属性描述。实证研究中通常试图检验理论，以提高对现象的预测性理解 (predictive understanding)。Orlikowski 和 Baroudi (1991, p.5) 对实证研究进行了定义，即有证据证明正式命题，可量化的变量、假设检验和关于从样本到整体、推断出的某一现象的理论描述 (the

drawing of inferences about a phenomenon from the sample to a stated population)。

定性研究中一个实证研究的例子是 Yin's (2002) 和 Benbasat et al.'s (1987) 的案例研究, 参见由 Straub, Gefen 和 Boudreau (2004) 编辑的定量、实证研究一节。

2. 解释性研究

解释性研究的前提假设是, 只有通过社会建构(如语言、意识和共享的知识)才能接近现实。解释性研究的哲学基础是解释学和现象学(Boland, 1985)。解释性研究通常试图通过人们赋予含义来理解现象, 例如在信息系统研究中, 解释性方法“旨在理解信息系统的环境, 以及信息系统影响环境又反过来被环境影响的过程”(Walsham, 1993)。解释性研究没有预定义变量和自变量, 而是着重于人们随着现象不断呈现而给出的充满复杂性的意义建构(Kaplan 和 Maxwell, 1994)。

Boland's (1991) 和 Walsham's (1993) 的研究就是解释性研究的一个例子。Klein 和 Myers' (1999) 的文章提出了一套解释性研究的实施和评价原则。

3. 批判性研究

批判性研究人员认为社会现实是历史构成的, 它是人民生产和重现的。尽管人们可以通过有意识的行动来改变自己的社会和经济环境, 批判性研究者认为人们这样做的能力是受到各种形式的社会、文化和政治制约的。批判性研究的主要任务是社会批判, 从而使当前社会中的限制和异化(restrictive and alienating)条件凸显出来。批判性研究主要关注当代社会的对立、冲突和矛盾, 并致力于提出解决方法, 帮助消除异化和统治(alienation and domination)产生的诱因。

当代社会批判理论的最有名的代表人物之一是 Jurgen Habermas, 他被许

多人认为是 20 世纪最重要的哲学家之一。Habermas 属于法兰克福学派，其中还包括 Adorno、Horkheimer、Lukacs 和 Marcuse 等诸多领军人物。Ngwenyama 和 Lee's (1997) 以及 Hirschheim 和 Klein's (1994) 的研究都属于批判性研究。Myers 和 Klein (2011) 提出了一套批判性研究的实施准则。

三、定性研究方法：概念与分类

正如定性研究可以有不同的哲学假设，定性研究也有很多不同的方法。研究方法的选择影响研究者收集数据的方式。不同的研究方法有不同的技巧、假设和实践方法。在这里，我们简要介绍定性研究的四种研究方法，分别是行动研究 (action research)、案例研究 (case study)、民族志 (ethnography) 和扎根理论 (ground theory) (Myers, 2009)。

1. 行动研究

引用最为广泛的关于行动研究的定义是：通过一个双方都能接受的道德框架内的联合协作，既帮助人们解决突然出现的实际问题，又为社会科学的目标效力 (Rapoport, 1970)。更通俗地说，行动研究既帮助研究人员获得研究的资料，同时也给予实践者一些决策的建议，研究人员参与到整个情境中，并且会通过研究结论来影响整个过程的运行。比如，对企业的某个系统的实施进行研究，研究人员与企业相关人员共同工作，研究人员既在这个过程中跟踪了系统实施的过程，对在这个过程中出现的问题进行了记录和分析，同时又会帮助企业工作人员一起商讨、决策从而影响到了实施的过程。

正因为这种双方面的共赢特性，行动研究已经被应用领域接受为一种有效的研究方法。如果读者想要了解关于行动研究的信息，可以参见 Susman 和 Evered (1988) 的文章，其中提供了关于行动研究的简要概述。

2. 案例研究

“案例研究”一词具有多重含义，可以是一个分析单元，也可以是一种研究方法。当然，我们在本书中讨论的案例研究是一种研究方法。案例研究可以说是在管理领域，特别是组织管理领域最为常用的定性研究方法。因此，案例研究也拥有多种定义。

案例研究方法能够深度剖析事物发展的复杂过程，通过分析企业历史进程中的诸多人物、事件及其中蕴藏的关系、结构和逻辑，案例研究方法能够再现已经发生的所有里程碑事件及其前因后果，这对于剖析组织或事件的发展历程、发展现有管理理论而言是最深刻、有效的方法。

如前面的哲学假设部分所述，案例研究可以是实证性的、解释性的或批判性的，这取决于研究者的基本哲学假设。例如，Yin (2002) 是实证案例研究的倡导者，而 Walsham (1993) 是深度解释性案例研究的倡导者。

3. 民族志学

民族志研究方法是人类学与民族学的一种特殊的研究方法，也是人类学最重要的研究方法之一。民族志研究方法要求研究者花费一定的时间进行实地考察，这些研究者们会沉浸在他们所研究的人的生活中 (Lewis, 1985)，并寻求在他们的社会和文化背景下研究这些现象。目前，民族志作为一种研究方法正被越来越多地应用于管理学界。在管理学界，民族志方法选择的研究对象多集中在企业或组织现象，应用于对企业文化、消费行为、区域、民族群体及其对业务的影响等方面。这一研究方法，为解释人们在以企业组织或商业行为为背景的情境下所作出的反应，以及影响他们行为的原因，提供了一个很好的路径，便于揭示那些不容易看明白的非正式的社会结构以及紧张的行为模式。

20 世纪 90 年代以后，民族志方法已经比较广泛地应用在企业信息系统

的研究中，内容涉及系统开发、信息技术管理、系统设计和评估、调查等。尽管如此，在整个管理领域，使用民族志研究方法的仍旧属于少数，故在此不多赘述。

4. 扎根理论

扎根理论是寻求发展建立在系统的数据收集与分析上的理论的一种研究方法。根据 Martin 和 Turner (1986)，扎根理论是“感性的理论探索方法，使研究人员可以为一个话题的一般特征建立一个理论解释，同时使这个解释扎根于经验观察或数据中”。扎根理论与其他理论的主要区别在于它独特的理论发展方法——扎根理论认为数据收集与分析之间应有连续的互动。

扎根理论方法在信息系统研究文献中越来越常见，因为该方法在发展对现象的基于上下文的、面向过程的描述和解释中非常有用 (Orlikowski, 1993)。Urquhart, Lehmann 和 Myers (2010) 提出了一套扎根理论在信息系统中的研究指导方针。

参考文献

- Myers, M.D., *Qualitative Research in Business & Management*, Second edition, Sage Publications, London, 2013.
- Guba, E.G. and Lincoln, Y.S., “Competing paradigms in qualitative research”, in *Handbook of Qualitative Research*, N.K. Denzin and Y.S. Lincoln (eds.), Sage, Thousand Oaks, 1994, pp. 105-117.
- Chua, W.F., “Radical developments in accounting thought”, *The Accounting Review*, 1981(61), pp. 601-632.
- Orlikowski, W.J. & Baroudi, J.J., “Studying information technology in organizations: research approaches and assumptions”, *Information Systems Research*, 1991(2), pp. 1-28.
- Yin, R. K., *Case Study Research, Design and Methods*, 3rd ed., Newbury Park, Sage Publications, 2002.
- Walsham, G., *Interpreting Information Systems in Organizations*, Wiley, Chichester, 1993.
- Rapoport, R.N., “Three dilemmas in action research”, *Human Relation*, 1970 (23:6), pp.

499-513.

Susman, G.I. and Evered, R.D., "An assessment of the scientific merits of action research", *Administrative Science Quarterly*, 1978 (23), pp. 582-603.

Lewis, I.M., *Social Anthropology in Perspective*, Cambridge University Press, Cambridge, 1985.

Martin, P.Y. and B.A. Turner, "Grounded theory and organizational research", *The Journal of Applied Behavioral Science*, 1986 (22:2), pp. 141-157.

Orlikowski, W., "CASE tools are organizational change: Investigating Incremental and Radical Changes in Systems Development", *MIS Quarterly*, 1993 (17:3), pp. 309-340.

Urquhart, C., Lehmann, H., Myers, M. D., "Putting the theory back into grounded theory: guidelines for grounded theory studies in information systems", *Information Systems Journal*, 2010, 20 (4), pp. 357-381.