

# 行動導向的實務研究典範與方法設計

## ACTION ORIENTED RESEARCH PARADIGM AND METHODOLOGY DESIGN FOR MANAGEMENT PRACTICE

胡哲生

雲林科技大學企業管理系

Jer-San Hu

*Dept. of Business Administration  
National Yunlin Univ. of Science & Technology*

### 摘 要

社會科學研究依其為基礎性或應用性之「研究目的」，及為邏輯演繹或體悟歸納之「知識形成」等兩個構面，可以分成邏輯實證研究、植根研究、行動研究與評鑑研究等四類研究典範；除邏輯實證典範外，其餘三者研究過程或理論建構階段，必須面對實務體驗或實務之理論意涵分析的研究挑戰；對於學術工作者遂行教學、研究與服務工作時，如有意從事「植根性理論研究」、「實作化教學設計」、「企業輔導服務」三項工作理念，採取實務性或質性研究是唯一可兼顧三者的研究典範；本文綜合行動研究的活動程序、理論與實務交互關係、及研發團隊的互動行為等研究要求，建議一項能結合教師、學生與企業經營之教學研究活動，共同探討企業現況或解決經營問題的研究流程。

**關鍵詞：**質性研究、實務研究、實務專題、社會科學研究、診斷輔導

### ABSTRACT

Purpose of research and formation of scientific knowledge are two basic characteristics of social science research. Basic or application research are two kinds of research purpose. Logical induction or interpretative deduction are two types of knowledge formation. According to these two dimensions, it can classify four research paradigms: logic empiricism, grounded research, action research and evaluation research. Except the empirical research, the other three will face

challenges of how to understand the reality of practices, and what the theoretical implication is after practice inquiry. For the sake of an academic worker, who hope to accomplish the goal of grounded theory constructing, pragmatized educating design and consulting service for businesses, the practice or qualitative research is the most acceptable research paradigm which could fill the needs of practice oriented study, education and consulting. This paper has combined action research methodology activities, interaction of theory and practice, for the purpose to suggest a research process and a team centered cooperative research behavior. It hopes that this research methods could integrate studying activities of teacher, students and managers to inquire business reality, at same time to solve organizations' practice problem.

**Key words:** qualitative research, practice research, management project study, social science research, diagnosis, consultation

## 前言——社會科學不僅只是實驗科學

科學研究的主旨在於提供知識工作者一種「如何致知」(know how to know)的方法過程，不論最終的知識主體(know what you know)是什麼，任何科學知識必須建立在兩項基礎之上，一是眾人對所知現象擁有共同的認定(agreement)，另外則是該現象必須是可實踐觀察的(observation)，亦即符合所謂「公認的實況」(agreement reality)或「經驗性公認」(experiential agreement)的要求。(註 1)

囿於上述對科學知識的要求，社會科學研究很自然的就傾向兩項研究準則：一是其必須合於邏輯條理(logical)，讓觀察現象的存在有意義(make sense)，便於建立起可獲公認的知識體系；另一則是其可以被實際驗證(empirical)，保證知識與實際現象吻合，在此兩項要求之下，便形成了今日仿自然科

學研究的「邏輯實證論」(logical-empiricism)的研究過程與科學觀點(註 2)。

然而，即使是嚴謹的科學實驗主義，仍難免一些研究探索上的誤謬或挑戰：1.觀察不夠精確的偏誤。2.過度的通泛抽象化(overgeneralization)：即使抽取大量觀察樣本重複的驗證，仍然難免在既定的觀念化現象下，設計衡量工具，亦即利用既有觀念、由局部的系統現象導引觀察，並以其代表共通性的觀念，忽略其他現象在整體系統中的功能。3.選擇性觀察：在既定的驗證命題之下，研究者專注有利於命題成立的觀察與經驗，對「不支持」命題的資料常自然的忽略掉，當然也就喪失了也許能展現事實全貌的非「有利的」觀察。4.非邏輯化的推理(illogical reasoning)：研究者對突顯的事物現象產生興趣(The exception that proves the rule)，研究者的心智注意力不自覺地著重於一些特定外顯現象的邏輯描述，疏忽了對廣泛性現象的邏輯關係探討。(註 3)

本文以下將就社會科學研究的一些典範行為差異，進行剖析比較，希望從各種研究典範在理論、實務(實證)之間的互動或主客關係，以及為達到各典範之研究目標與方法手段的差異性，找出一些可以彌補實證科學之上述缺憾的研究方法；最終並以學術社群工作者立場，建議一種可整合學術研究、實作化教學及企業輔導的團隊化、程序輔導化的實務研究方法。

## 社會科學研究方法的爭辯

Hassard(註 4)認為社會科學研究，因為其應：1.採取主觀或客觀的觀察，2.產生共識性規則或矛盾性辨證的理論體系，可以分成如圖一所示四種形態的社會科學及其相對應的研究典範。就研究者應採取主觀或客觀的觀察立場而言，此一研究立場的選擇牽動四項社會科學的哲學立場選擇，即：(參見圖二)

分類論(ontology)的立場：對社會現象本質的認定，應著重事實現象的本體主義(realism)，或者只是予於名目上的存在，承認在不同情境下的現象，其內容本質仍有所不同的名目主義(nominalism)。

知識論(epistemology)的立場：對社會科學知識的建構，應該立基於廣泛性事例實證(positivism)，或則是對特定現象的經驗體認(anti-positivism or interpretivism)。

人性本質(human nature)的立場：對人群關係本質的認知，應是確定性的關係模式(determinism)，或是無確定性關係的任意方

法論(methodology)的立場：對實際社會的探索及獲取知識的方法，是採取對局部現象從事廣泛案例認知的局部通泛研究(nomothetic)，或者是就單一案例從事全面性認知的特質學研究(idiographic)。

另就社會科學研究的結果應是共通性規則(regulation or generalization)，或截然歧異的案例，藉由案例的批判補足知識(radical change or criticism)，前者強調研究應建立可共通、廣泛應用的規則，因此著重現象的觀念化或關係的明確化與一般化，其所建立的知識也就具備規範性、指引性。後者則強調研究主體觀點、承認研究主體的分歧性，經由彼此的批判與不同解釋觀點的互補，建立整體性的社會科學。

不論 Hassard 的研究典範之分類與內容如何，其至少剖析出目前社會科學研究的幾項爭辯：

1. 研究者應否保持本身立場的價值中立(value free)，或逕行以自身體驗去探索現象本質？
2. 研究的社會現象，究竟應將其視為定型化實體，取其共通之型態架構，亦或將其視為僅具相同名稱，但內容卻實質不同的個別情境之現象？
3. 科學知識究竟是經過通泛案例之實際驗證的命題陳述，或是對特定案例的深入體悟所獲得的經驗；何者才是有用，可用的知識？
4. 社會的人群關係、行為模式，是確定及可預知的關係法則，或是順勢而生、無法預知的行為發展？前者可建立結構化的理論系統，後者則宜隨時針對案例，掌

個體歧異的社會科學  
(criticism)

|     |                            |                               |     |
|-----|----------------------------|-------------------------------|-----|
| 主觀性 | 個體性人類學<br>radical humanist | 個體性結構學<br>radical structurist | 客觀性 |
|     | 闡述性科學<br>interpretative    | 功能性科學<br>functionist          |     |

圖一 社會科學的四種典範模型

資料來源：John S.Hassard, Multiple paradigm analysis: a methodology for management research, in N.C.Smith & P.Dainty eds. The Management Research Handbook, Routledge, 1991, p25.

研究者主觀性 - 客觀性立場

|       |          |            |
|-------|----------|------------|
| 名目主義  | - - 分類論  | - - 本體主義   |
| 特例體認  | - - 知識論  | - - 泛例化實證  |
| 任意主義  | - - 人性本質 | - - 確定主義   |
| 特質性研究 | - - 方法論  | - - 局部通性研究 |

圖二 社會科學哲學的四組假設前提

資料來源：John S.Hassard, Multiple paradigm analysis: a methodology for management research, in N.C.Smith & P.Dainty eds. The Management Research Handbook, Routledge, 1991, p26.

握其背景結構及其當時現象，再尋求對該案例的現象解釋。

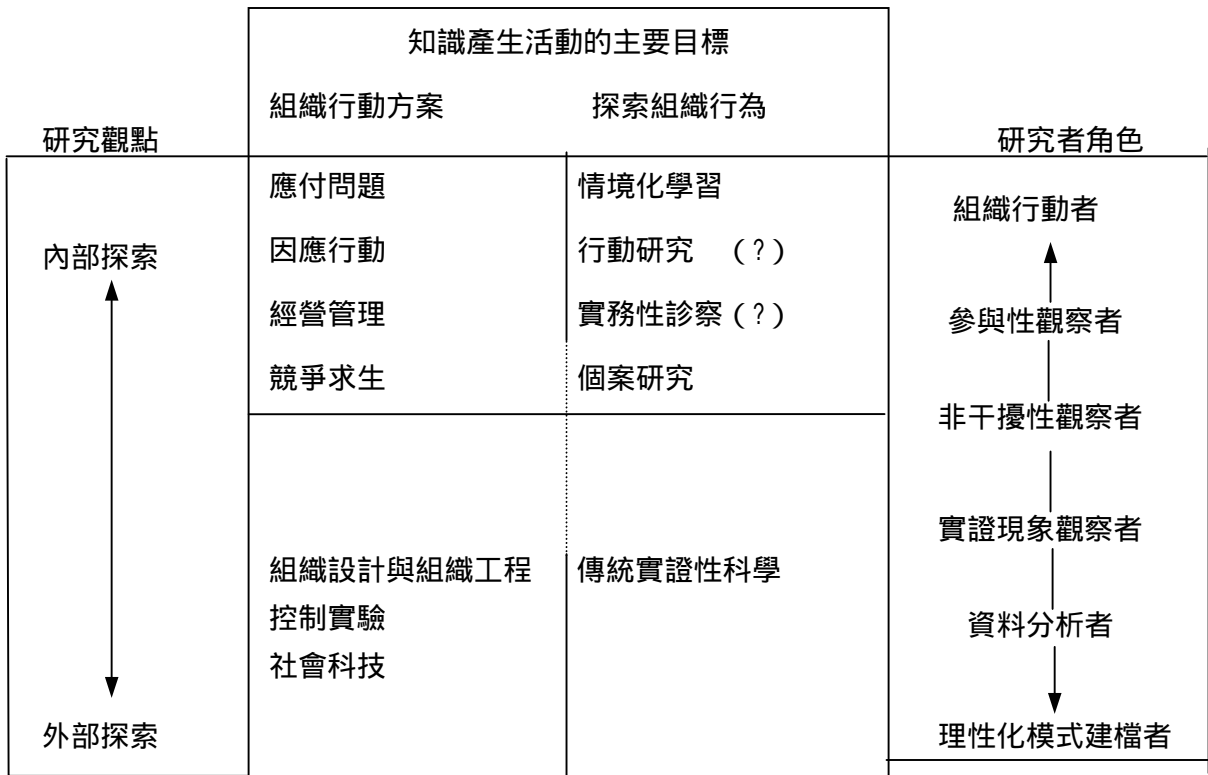
5. 社會科學研究在方法設計上，應著重局部現象關係但普遍化的探索，或對個別案例的全面性探索?主義(voluntarism)。

Evered & Louis(註 5)同樣對研究者的立場，到底應採取對現象從事外部觀察，或進入現象之中，從事參與性的體驗與內部觀察，進行更深入的剖析比對(詳見圖三)，只

是其比對的頂度分別是：

1. 研究產生的知識之目的：用於組織行動(action)或是用於組織探索與闡釋(inquiry)。
2. 研究者在組織內所擔任的角色：是客觀的研究者或能夠體會問題的工作者。

第 1 項度表達出：研究目的在於增進學術的基礎知識，或在於幫助組織認清問題採取行動；就基礎研究而言，傳統上偏



圖三 外部探索與內部探索之研究

資料來源：R.Evered & M.R.Louis, Alternative perspectives in the organizational science: "inquiry from the inside" and "inquiry from the outside", in N.C. Smith & P.Dainty eds. The Management Research Handbook, Routledge, 1991, p12.

註：打"?"號者，為本文作者存疑，其是否應置於"組織行動"性質研究的範疇內。該文作者對組織行動方案採狹隘的定義：侷限於組織的決策行動等行為，不包括決策前的分析探索。

重採取邏輯實證的研究典範，著重對現象的結構化定義、衡量，從事外部導向的觀察紀錄，因此易於產生可共通的一般性觀念與命題，也易於建立可整合、比對的理論系統，但是其缺點就是無法解釋個別案例現象間所存在的歧異性，相對的，如採取從個別案例內部進行探索的研究典範，深入體悟個別案例之情境背景、現象本質，對於建立更豐

富化的現象解釋之知識系統極有貢獻，其缺失就是不適宜作廣泛的共通解釋。

同樣，用於幫助組織解決問題的行動性研究(action research)，對個別公司的行動建議，如果僅依據對組織外在行為表徵的瞭解，便引用理論提供建議，其僅適用於組織結構設計、控制式的行為實驗及社會科技改造等問題；如要針對組織現況，診斷問題提

供解決方案，則勢必要從組織內部開始探索、體驗；甚至親身面對問題，才能對症下藥正確解決問題。

換言之，如要為企業解決問題，研究者自然應站在能體會問題本質的工作者立場，從問題內部去闡釋問題，再引用理論設計方案；即使研究目的在於建立可通泛性交流整合的知識系統，以內部觀察所完成的知識體系，亦有其學術上的意義價值。

採取外部探索的研究，與採取內部探索的研究，在下述行為上明顯不同：

1. 研究者與研究主體或場所的關係：係分離、中性化的關係，或身處其中，浸入性關係？前者適宜從事現象表徵之通泛性觀察，建立可相互溝通的觀念系統，後者則適合對個別案例的深入性體悟，根據案例之情境與行為，從事整體性體悟或提供行動建議。
2. 效度基礎：係可衡量的觀念現象及邏輯化的觀念關係，或全面性與融合性的經驗體悟？前者可建立理論觀念與命題並進行整合，後者則產生真實、本質性的現象認知，可以充份闡述個別案例的真實現象，但不易從事研究間結構化整合。
3. 研究者角色：冷眼旁觀者或實際行動者？前者可讓研究者保持觀察者的獨立公正性，不受觀察體干擾，獲取本質上均標準化衡量的資料數據，但捨棄了一些行為現象之心理情緒等特質的紀錄。
4. 觀念類目來源：觀念變項係先驗演繹的類目定義，或由探索互動中逐漸浮現觀念類目？前者先定義出明確觀念意義，再從實際現象中過濾出符合定義的結構化現

象，現象本質的真實性必受扭曲；後者，則先探索現象再歸納與定義其分類，其所產生的觀念變項是源自真實的現象，故又稱為植根性理論(grounded theory)。

5. 探索目標：產生通泛性、一般化理論，或與情境相關的個案體悟認知？前者是理論性研究的必要條件，後者則提供特定案例之應用性研究時所需資訊。
6. 建立之知識型態：通泛性、但局部現象的觀念性理論，或獨特性、但與情境架構相關的應用案例？前者，每次研究僅能探討局部化的現象關係；後者則建立全面化的行為描述，建立廣泛的理論架構，但每個案例之間均有明顯比對，才能建立整合性知識。
7. 資料本質與意義：呈現事實、不在乎其情境架構背景，或闡悟現象且重視其存在之背景架構？前者不重視個別案例間的分歧差異，後者則反是。

由 Hassard 及 Evered & Louis 對不同研究典範之研究行為的剖析，可以發現：研究觀察立場、觀念現象先驗性、關係命題先驗性、研究檢驗方式、局部或整體探索、研究結果呈現方式、科學知識形態等研究行為取向，與研究項目的「效果」--基礎研究或應用研究，及「目標」--探索、描述與解釋性研究，有相當的關聯性。

## 社會學研究典範分類

Neuman(註 6)依據研究的學術成果、研

究目的、研究時間幅度及資料量化程度，將研究分成：

研究成果--探索性研究；描述性研究；解釋性研究。

研究目的--基礎研究：又可分為邏輯演繹性研究/歸納性研究(註 7)或純基礎研究/植根性研究。

應用研究：又可分為行動研究(action res.)，影響評估研究(impact assessment res.)，評鑑研究(evaluation res.)(註 8)

研究時間幅度--橫斷性研究；縱斷性研究；個案研究(個案事件之發展軌跡歷史研究)。

研究資料--計量性資料；質性資料。

時間幅度為研究範疇的決定，研究資料的量化程度，也不應視為研究實證化本質是否有所不同的指標，任何性質研究均有可能使用質性與量化資料，因此真正影響研究典範變化的是研究目的與研究應用的差別。

Bennett(註 9)依據研究案的：1.研究主旨--解析理論或解決實務問題。2.研究成果擴散--學術文獻或回饋實務工作者。3.研究者參與角色--客觀觀察或親身參與等三項度，將研究分成六類：

純粹基礎研究(pure basic res.)：邏輯演繹性的基礎研究，以學術知識擴張為研究標的。

基礎性主體研究(basic objective res.)：以個別研究主體為對象，從事歸納性或植根性的基礎研究。

評鑑研究：組織採取變革行動後，利用

嚴謹、全面、客觀的理論，建立行為模式並掌握關鍵因素，評估行動結果。

應用研究：為解決組織特定實務問題，經由對實務現況的悟釋、參與，擷用學術理論，提供行動建議。

行動研究：對組織變革或發展問題提出行動建議，行動既是實務研究的成果，也是導引研究過程，偏向體認實務剖析現況之脈絡邏輯的理由，再加上行動效果之回饋檢討，可增加實務工作者利用研究方法，檢驗理論解決問題的效力。

新典範研究(new paradigm res.)：強調研究者與研究主體間應保持親近關係，彼此擁有對方的權力與資訊，共同研討方法過程與行動成果；本研究特色：軟性資料為主、研究者參與實務、研究者的價值介入，對實務現象全面且同步體悟。

Schein 認為對企業從事組織發展(O.D.)的輔導(intervention)，其過程就是諮商者與組織成員共同探討組織各層面現象，經由共同研討，諮商過程，幫助決策者診斷問題、設定行動方案，並推動方案執行與效果評估的過程，他並將此種諮商方式稱為「程序諮商」(process consultation)。Schein 並且根據組織成員(實務工作者)與諮商者(研究工作者)在諮商過程中，彼此參與角色的分擔與態度，將諮商程序分成三類模式：(1)專家(資訊)購買模式(purchase of expertise)：實務者熟悉實務現況也確知問題所在，直接向專家要求方案諮商，即可解決問題，此種解決問題的方式頗類似 Bennett 所謂的應用研究。(2)醫病模式(doctor-patient model)：實務者雖熟知現況，但不確定實務現象之後的原因與邏輯，需要組織外部專家作全面性的檢

核，診斷出問題後再引用理論，提供方案建議；此種方式較類似前述的行動研究，以專家的研究工作為實務尋找行動方案。(3) 程序諮商模式 (process consultation)：實務者與研究者均不確定問題所在，雙方在相互學習的研究過程中，逐步認知、瞭解當前問題；從研究方與實務方的探索互動中，擴大對實務及理論的瞭解，最終由研究者導引實務者依據理論解決問題，也幫助研究者自己進入實務現象核心，建立深入且全面性的植根性理論知識；此方法接近前述的新典範研究(註 10)；就研究的目標而言，Bennett 所謂的應用研究、行動研究及新典範研究，都等同於以社會學研究過程為組織診斷問題，再引用理論提供建議的「行動研究」。

綜合學者對社會科學研究的分類，依「研究目的」：分為應用性或基礎性研究；其中，基礎性研究目的在於建立可描述甚至預測實際現象的一般化理論命題，但同樣是為此目的，實證性研究之外亦有研究採取先對實體現象進行內部性觀察體驗，再由全面性的經驗體悟中，歸納出不受既有理論導引、具開拓性、且對觀察個體有充分解釋力的理論體系(註 11)。

同樣的，應用研究中有者強調在實務分析之後，再尋找理論支援擬定行動方案，似乎對客觀的一般化理論較無指涉；但是也有些研究，如評鑑研究與影響評估研究雖然重視實務體驗之主觀性資料，充分衡量實體現象之行為意義，但是對行為成效之評鑑的判定，仍必須根據先驗性的理論體系或思考架構(frame of reference)，作為裁判「手段—

效果」的邏輯依據(註 12)，所以就理論先驗性而言，評鑑研究與影響評估研究均接受一般化與邏輯演繹的理論(註 13)，不同於行動研究由過程中逐步展現問題及可引用之「應用理論」(theory in use)。

依據「研究目的」：基礎或應用研究，及研究之「理論架構」：先推演一般化理論或先從事案例之歸納綜合，再建立理論，可以將研究典範分成四種類型(參見圖四)。引用 Hassard, Evered & Louis, Patton 及 Argyris et.al.對研究典範的論述，此四種典範的研究態度及行為方式的不同；包括：研究者立場，觀念現象先驗性，關係現象先驗性，研究檢驗方式，探索範疇，研究結果呈現，科學知識型態，資料本質與意義，研究者角色及觀念類目來源等；分別定義各研究典範之方法或行為如下(參閱表一)：

邏輯實證性研究：經由既有之理論觀念與命題的邏輯推演，建立先驗性的觀念現象與理論架構，以此觀念架構為範疇，從事實體現象之精確、客觀、價值中立的外部觀察與紀錄，驗證理論架構與實務的吻合性，研究論文所陳述出的一般化命題關係，可供其他理論引用以建構新知識體；研究目的在於擴增科學知識的疆域。

植根性歸納研究：經由對特定個體的深入性、全面式、研究者價值參與的體悟，闡釋該個體內部一致的命題陳述，建立後驗性觀念與關係命題；由不同個體之後驗觀念與命題的比較、歸納與綜合，再建立



|      |      | 理 論 建 構   |  |
|------|------|---|--|
|      |      | 一般化理論演繹   | 案例式理論歸納  |
| 研究目的 | 基礎研究 | <u>邏輯化理論演繹</u><br>依據一般化觀念與命題，推演新觀念命題；<br>描述或解釋特定行為現象關係；<br>外部性、客觀、通泛性行為觀察。    | <u>植根性歸納研究</u><br>探索或描述特定個體之行為意義；<br>內部性、主觀性的個案觀察，建立案例廣泛深入的描述命題；<br>由案例之歸納比對綜合出知識體系。 |
|      | 應用研究 | <u>評鑑及影響評估研究</u><br>嚴謹、客觀、含括問題各層面的資料收集與探索；<br>應用中型或總體性理論；<br>提供實務者總體面自我評估與考核。 | <u>行動研究(輔導診斷)</u><br>對實務問題及背景脈絡體悟闡釋，就組織資料分析問題；<br>應用微視性理論；<br>提供實務者行動建議。             |

圖四 以研究目的及理論建構分類的研究典範類型

資料來源：胡哲生整合自 Hassard(1991), Evered & Louis(1991)

以研究個體為母體的知識體系；強調於研究過程中形成觀念模式，再綜合歸納出正式理論。研究方法注重全面體悟、個案式理論及質性資料分析。

行動研究：對特定案例之問題現況、情境背景進行深入性的體悟，從過程中呈現問題範疇、問題本質及可依據的理論知識；利用實務者與研究者之間的資訊分享，找出問題並建議行動方案，再由行動成果檢驗理論的否證性。研究目的在於實務行動，修正既有理論以適用於現況問題，研究方法過程著重對案例行為的體悟闡釋，所收集分析的資料亦以全面性實務資料為主。

評鑑研究：依據正式理論所建立的理論與觀念架構，針對個別案例之行為與績

效，

予以觀察、體悟，依循理論模式進行成本效益分析；著重利用既有之一般化理論，但針對個別案例的深入性觀察資料，從事鑑別效益的判斷。

### 社會科學研究中理論與實務的互動關係

前述四類型研究典範，從它們所持「理論」與「實證資料」之間的觀念，可以發現「邏輯實證研究」及「評鑑研究」均採用先驗性觀念架構為理論依據，再去觀察實體現

象驗證之，差別僅在於前者強調客

表一 社會學研究類型及研究典範

| 研究典範<br>與行為 | 基礎性研究           |                     | 應用性研究                 |                   |                      |
|-------------|-----------------|---------------------|-----------------------|-------------------|----------------------|
|             | 邏輯實證研究          | 歸納、植根 研究            | 行動研究                  | 影響評估研究            | 評鑑研究                 |
| 研究者觀察立場     | 外部觀察，價值中立       | 內部觀察，價值中立           | 內部觀察，價值介入             | 內部觀察，外部理論推演       | 內部觀察，外部理論推演，價值介入     |
| 觀念現象先驗性     | 先驗性觀念架構         | 探索過程中逐漸浮現，後驗性觀念的抽象化 | 探索過程中逐步定義觀念與內容        | 探索過程中逐步定義觀念內容     | 先驗性觀念現象，應用於個別案例之實務行為 |
| 關係現象        | 先驗性命題關係         | 探索過程中呈現關係           | 探索過程中呈現關係             | 先驗性命題關係           | 先驗性命題關係              |
| 研究檢驗方式      | 通泛案例驗證          | 個別案例體悟再相互比較         | 個別案例體悟，案例內部一致性，案例間不互通 | 個別案例體悟，但應用之理論一致性  | 個別現象體悟，但應用之理論一致性     |
| 探索範疇        | 特定現象、局部關係       | 全面現象、整體關係           | 全面現象探索、問題導向的研究範疇      | 全面現象、問題導向的關係系統    | 全面現象、整體性關係系統、效果與手段   |
| 研究結果呈現      | 一般化觀念命題，學術報告    | 個案式描述分析，敘事性報告或論文    | 書面建議案、行動方案            | 規劃報告或技術性分析        | 實際案例之績效<br>裁判與修正建議   |
| 科學知識型態      | 系統性觀念知識         | 案例式經驗知識，具範疇相關性知識    | 組織內部知識                | 組織內部知識與外部知識互動     | 系統性觀念、知識與實務模式        |
| 資料本質與意義     | 客觀事實；不重視背景脈絡的資料 | 闡釋性，情境脈絡相關性         | 闡釋性，背景脈絡相關性           | 背景脈絡相關性           | 背景脈絡相關性，資料精確化、真實性    |
| 研究者角色       | (外部) 觀察者        | (內部) 觀察者            | 行為介入者                 | 行為參與者             | 行為指導者                |
| 觀念類目來源      | 理論知識            | 案例現象歸納              | 案例資料歸納，及先驗理論比對        | 先驗理論模式、觀念；及案例資料分析 | 先驗理論模式、觀念            |

資料來源：胡哲生，綜合整理自 Hassard(1990)，Evered & Louis(1991)，Patton(1990)

觀性、外部性觀察資料，後者則力求研究主體導向、內部性觀察的資料；而「行動研究」與「植根研究」則採用後驗性觀念架構，經多項案例之歸納綜合後再形成正式化理論，只是在理論程度上，行動研究引用既有理論，但根據實例狀況陳現出該案例適用之「應用中理論」(theory-in-use)(註13)而植根研究則由研究歸納產生研究主體自屬的理論。

理論與實證經驗之間，在主從關係、先驗或後驗、一般化或個體化的關係上，確有所不同；以下將從科學研究之實證過程，探討前述研究典範的「理論—實證」的邏輯程序。

社會科學研究的理論建構，須面對或處理不同層級的事實現象及理論觀念，依據理論與實體現象存在的形式，約略可分成：(註14)

實體現象部分--現象(phenomena) 觀察(observation)、事實(fact)、資料(data)。

先驗理論部分--法則(law)、公理(axiom) 前提(postulate)、理論命題(proposition)。

理論探索部分--觀念(concept)、變項(variable)、假設命題(hypothesis)、衡量與分析(measurement and analysis)。

演繹性或邏輯實證性研究典範從先驗理論的演繹開始，建立起理論性架構之研究主題後，再至實務現象尋找經驗佐證；歸納性或植根性研究典範則從實務現象的體悟歸納開始，從中建立起可探索的後驗性觀念

與關係，最終再歸納出觀念架構與理論命題，並比對或加入先驗性理論體系。兩種研究典範的過程與關係如圖五。

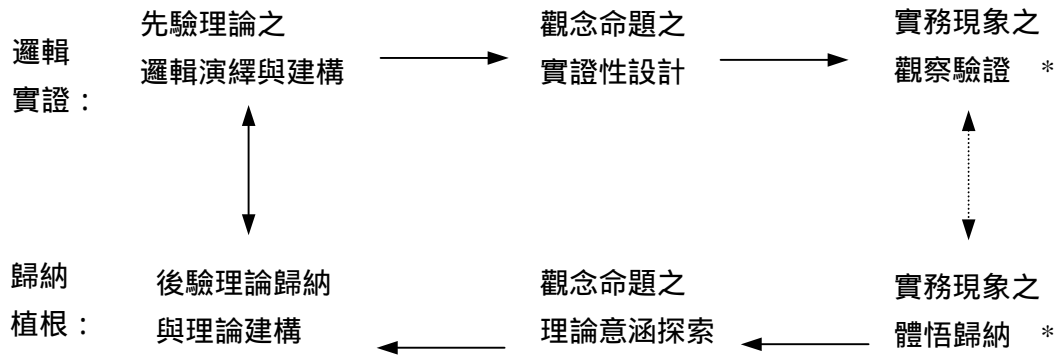
社會科學研究的科學性驗證，即在於「理論演繹」與「實務驗證」之間的配合，因此，不論演繹研究及歸納研究，均在結合「理論」與「實務」的相互映證，只是研究程序的出發點不同，但共同形成了完整的循環關係(圖六)。

科學研究最終在於建構或驗證理論，囿於研究現象之理論性層級的不同，個別研究初始建立的理論只能視為「獨立性理論」(substantive theory)，須經後續或其他研究的重複驗證，才能晉升或結合成「正式性理論」(formal theory)；另外，以理論的觀念層級及含括範疇又可以分為「微視層級理論」(micro-level theory)、「總體層級理論」(macro-level theory)前者所包括的觀念層級相對的較具體性，含括範疇受到時、地、物狀態之侷限。後者則傾向抽象性一般化觀念，含括範疇較廣(註15)。依據理論建構過程及理論層級或階段，科學研究的理論形成如圖七所示過程。

以圖七所示從實務現象開始，逐步建立觀念與命題，再實證檢驗以建立獨立性理論，經由研究間的理論整合，及一般化觀念與命題間演繹推論建立起更抽象、整合性的理論系統；促成此一自實體現象萃練出理論系統的便是科學研究工作。

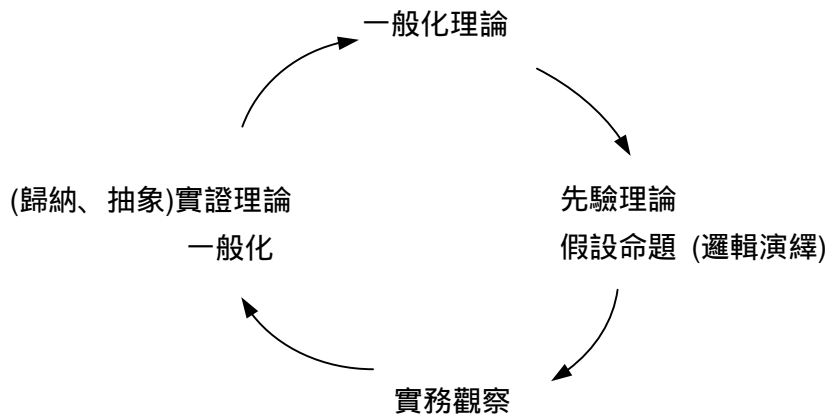
邏輯實證的研究典範，其研究工作始於由其他研究的觀念與命題關係，演繹出自己的先驗性觀念、命題或理論架構，然後再至實體現象中，大量觀察特定現象，收集資料進行分析檢驗，實證先驗理論後，產生自己

的理論系統；實務現象與理論之間的關係如 圖八。



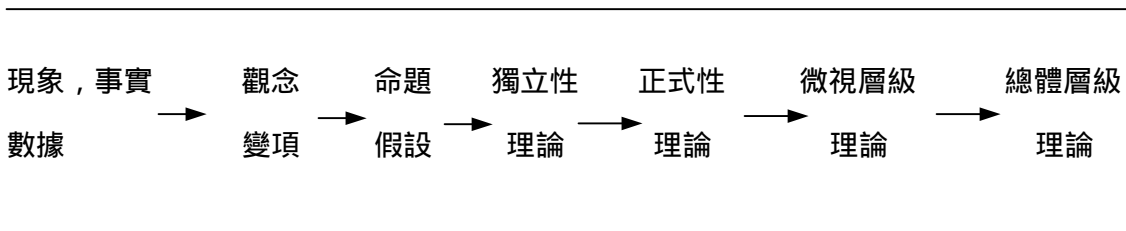
圖五 演繹與歸納研究典範的理論建構程序關係

(註)\*：虛線部分代表實務現象的客觀存在關係，因為典範立場而有實務處理上的不同。



圖六 科學研究的循環過程

資料來源：Walter Wallace, *The Logic of Science in Sociology* (N.Y.: Aldine & deGruyter), 1971, in Earl Babbie, *The Practice of Social Research* 8<sup>th</sup> ed. Wadsworth Publishing Comp, 1998, P.59.



圖七 科學研究的理論形成

程度不同。

植根研究的研究典範，其研究工作則始於既有之實務現象之體悟分析，從實體現象中歸納出觀念與關係、個別案例的經驗體系（暫時性發現），經由與其他研究案例的比對、歸納，建立起獨立性甚至正式性理論系統；實務現象與理論間關係亦如圖八所示。

即使應用性研究，其實也是既有理論與實務現象間的交互作用，例如行動研究，先對現況問題予以體悟探索，同時也從與實務問題有關之理論中，建立可解釋或確定「問題—手段」的獨立性理論，實務問題與理論演繹兩相配合的「情境條件—問題與方案—預期效果」之研究結果，既產生行動方案，也檢驗既有理論的否證性。

影響評估研究及評鑑研究一如行動研究，也是「實務現況探索」與「理論演繹」兩相配合，只是影響評估及評鑑所依據的理論層級較一般化、整合性，且正式性程度較高，直接由理論建立評鑑理論及成本效益模式，對任何案例均勿須調整另行建立「獨立性理論」，只須置實務資料於評鑑模式中，進行資料分析便可完成評估與評鑑研究企圖。

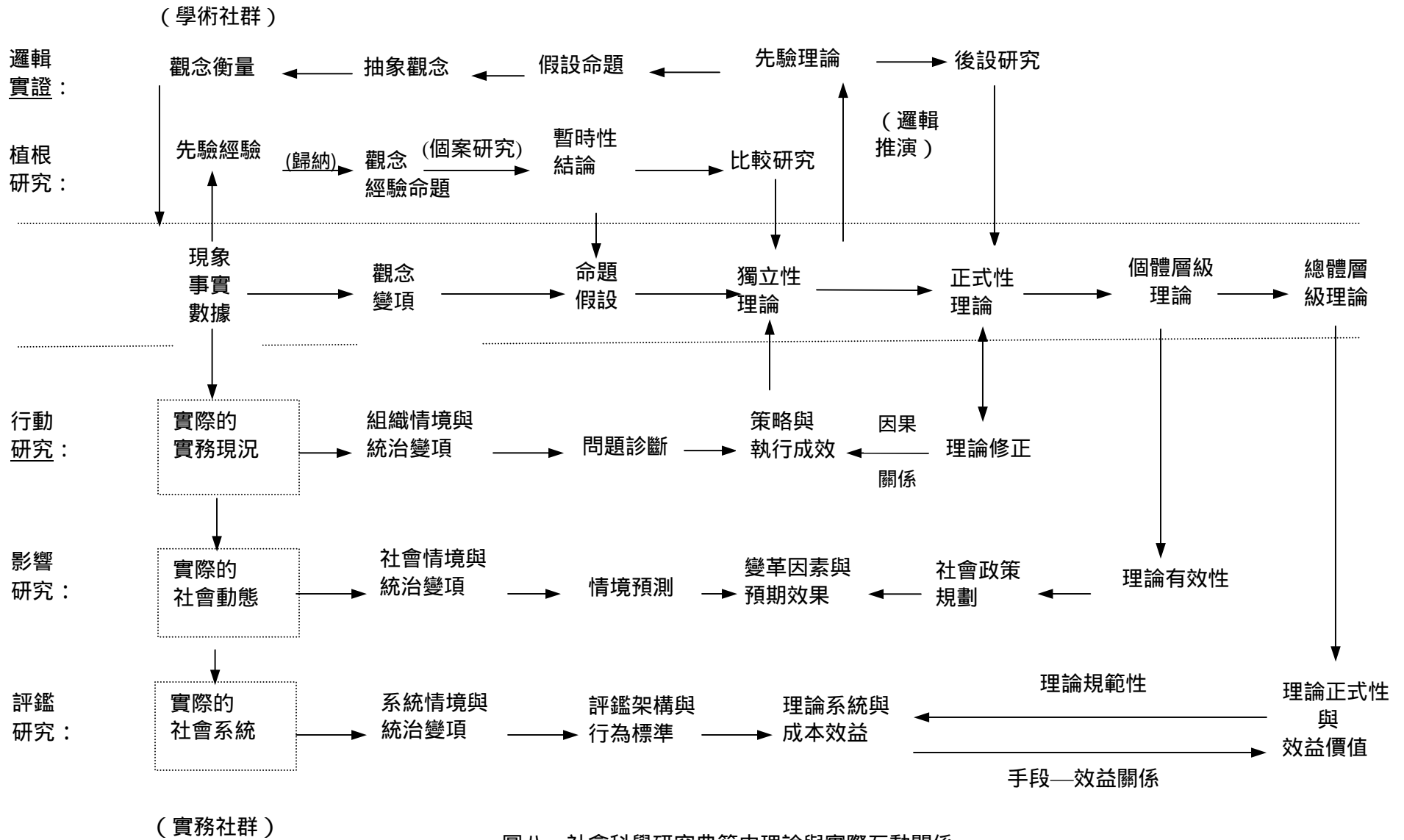
從圖八的「實務現象」與「理論系統」之間的關係，可以說明社會科學研究，即使在研究過程與觀察分析方法上有所不同，但最終都是「實務意涵」體悟與「理論邏輯演繹」間的交互驗證，只是起始的過程以理論演繹或實務體悟為先的差別，不僅基本研究如此，應用研究也是「實務現況」與「理論」的交互作用，差別只在於理論層級及正式化

## 「實務研究」的本質特色

依據研究的目的及推論過程區分的四種研究類型：邏輯實證/植根研究/評鑑研究/行動研究，此四種研究類型的研究方法，除邏輯實證性研究外，其餘三者分別在於提供行動建議解決問題，或應用理論評估行動績效、影響，即使是為建立有主體性的一般化理論的植根研究，它們均共同以個別、特定案例為研究主體；並以特定團體當時的情境與行為表現為研究範疇，重視案例之實務性質至為明顯強烈。本研究對此三類研究，共同以研究主體之實務現象為研究核心之特質，將其稱為「實務研究」(practice research)。其具有下列研究行為或知識特性：

1. 以實際的個例為研究對象，不特別強調大樣本的通泛性命題驗證。
2. 著重對個例進行深入、全盤性的體悟，由深切的體悟得以：
  - (1) 建立描述命題以詮釋案例的行為意義(理論性研究)。
  - (2) 診斷問題提供有行動意義的建議(行動性研究)。
3. 以質性分析、詮釋實務為主要的研究活動，故要求主觀性的參與式研究，研究者與實務者的角色有相當的重疊性。
4. 針對案例問題特性或其最終所展現之理論命題，引用或否証既有理論。
5. 在分析推論方面以個別案例之現象或資

料，建立能自足性(self-contained)解釋的



圖八 社會科學研究典範中理論與實際互動關係  
 資料來源：胡哲生綜合歸納





理論體系；特別強調個案之背景架構 (context) 及其與行為現象的對應性。

6. 個別案例之理論體系均有其理論的獨特性，經由多案例的歸納比對，才能建立通泛性的正式化理論(formal theory)。

邏輯實證性研究著重學術性一般化理論演繹，因此，即使在實證觀察階段也強調客觀、外部性觀察，較適宜學術社群(inquiry community)立場者的研究要求，從事整體社會普遍化的實務驗證；但是如果進行植根研究、行動研究及評鑑研究，則要求研究者必須深入現場，實際體驗理論架構所指涉的現象，研究者不僅是內部觀察者，有時甚至因為研究目標(例如行動研究希望找到真正解決問題的理論建議)的要求，還要價值參與的觀察或行動介入；此時採取學術社區的立場角色，自然不符典範所預期，而要彈性化選擇不同程度的實務涉入角色。

Gummesson(註 16)便認為企業的管理性研究，外來的研究者或診斷輔導者在探討企業問題時，所持的立場可能是：分析者(analyst)、專題計劃參與人(project participant)、中介仲裁者(catalyst)、組織發展輔導諮商(OD consultant interventionist)、組織變革推動者(change agent)、董事成員(board director)、專職經理人(management for hire)，由於立場角色的不同，他們研究工作的「理論意涵」或「行動意義」的程度也有所不同(參閱附註 16，表四)。而角色立場的選擇，多少也反映出行動研究等類型的管理科學研究，目前所存在的典範爭論或觀念模糊，亦即：研究究竟是「理論工作」(為學術社區提供一般化觀念的客觀驗證)，或是「實務工作」(為實務社區提供能解決特定

問題的行動方案)；或是兩者兼蓄。

管理理論的產生不僅是學術社區工作者的努力，也有實務工作者的加入與貢獻才成長茁壯，例如 Taylor 的科學方法實驗，及 Barnard 的組織認同與合作(註 17)，均是實務者在工作中以量化科學實證(前者)，或參與性觀察(後者)研究，獲得的理論性工作成果；相對的，學術社群工作者，也可能藉著擔任企業顧問，例如 Drucker、Angyris 等人(註 18)，從組織內部觀察管理行為，而開拓管理學術及組織輔導理論；學術工作者與實務工作者兩種角色的融合，可以蘊育出透視外部行為，且更有擴展潛力的管理構思，更遑論許多純為學術而進行的基礎性研究，由於採取對企業活動的近距離觀察，而獲得具創意、有描述力、展現真實性的理論，例如 Mintzberg (註 19) 對管理者工作本質的理論探索。

實務工作者為求解決所面對之經營問題，必然依賴從經驗的規則脈絡所發展出經驗法則，或是利用既有知識所發展出的理論法則，他們的工作挑戰在於理論觀念與實務應用的融合；同樣的，站在學術工作者的立場，在學術研究與實務輔導之同時，也要從事管理學術的觀念或技能的傳授工作，此亦即所謂的教學、研究與社會服務的工作職責。

學術工作者的三項任務，代表著三方面社群對學術的需求，包括：

教學社群：著重對知識理論的學習吸收，以增加或改變對實務現象的瞭解、增進他們面對現實、解決問題的能力；最需要的是，如何將理論知識轉換成可溝通傳授的觀念與行為。

學術社群:著重對未知社會現象的探索解釋,以提升掌握實務動態的能力;最需要的是,如何建構可相互銜接、整合的理論體系,以建立系統性的理論知識。

實務社群:著重對現實問題的剖析及有效解決,以提升工作績效及對現況的控制因應能力;最需要的是,如何體悟現況問題,引用理論並轉換成可解決問題的智能。

此三方面的需求,均以「理論知識」為核心主軸,若論其先後順序,必以學術研究為先導工作,唯有先建構以實務驗證基礎的理論體系之後,才可能以應用性知識幫助實務工作,也才能將實作性知識傳授廣知,擴張學術的應用效果。

上述三項社群任務,在實務應用、科學研究與知識學習三者間迴盪;相當於大學管理教育工作者,所擔負之「教學/研究/社會服務」工作使命。教學、研究與服務任務的達成,必須「知識工作者」、「實務工作者」、「知識學習者」三個社群成員,有效結合並完成彼此間相關的活動(圖九)。

知識工作者、知識學習者與知識應用者彼此間的關係如下:

#### 1.知識工作者與知識學習者的關係

- (1)知識工作者應針對學習者之需求或設定之教學目標,整合教學者所習知的管理理論,組成特定管理主題之知識架構與內涵。
- (2)知識工作者應設計教學方法與內涵目標,將管理知識傳授予學習者,期以知識的移轉達到轉變受教者觀念、能力。

#### 2.知識工作者與實務工作者的關係

- (1)知識工作者研究探討實務工作者的經驗現象,從中得到可普遍化的理論性命題、模式或系統。
- (2)知識工作者從既有理論命題或觀念所推演出來的前瞻性觀念設計,可從實務中獲得實驗證實。

#### 3.知識學習者與實務工作者關係

- (1)知識學習者從教學者所獲得資料之觀念技能,最終以能夠應用於企業實務工作為主要目標,因此不僅應及早了解工作場所的環境與工作品質需求,更應針對職場要求,而調整自己的學習方向與內容。
- (2)實務的經驗學習與現場性的研究探索,既可檢討實務成效亦可累積實務知識。

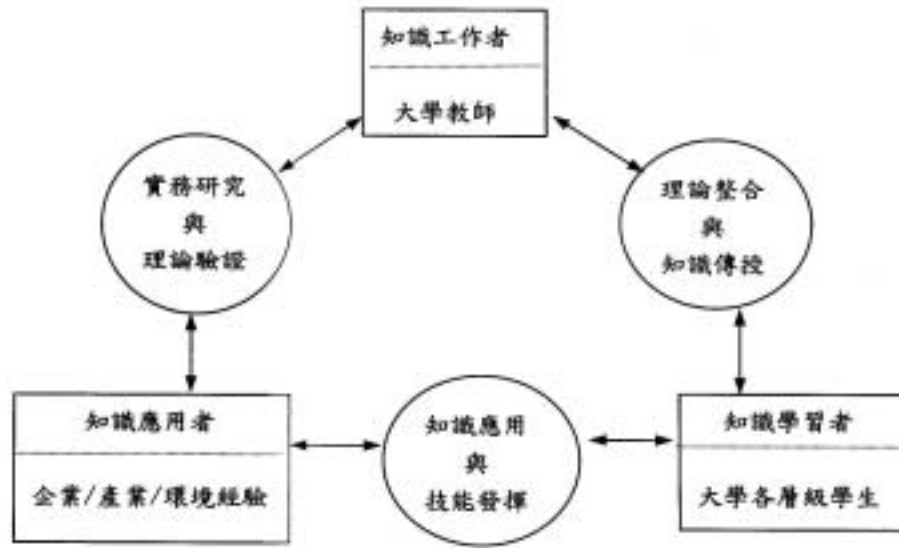
其中管理知識教學者與學習者的任務內容,分別是:

#### 1.商管教育工作者的教學任務

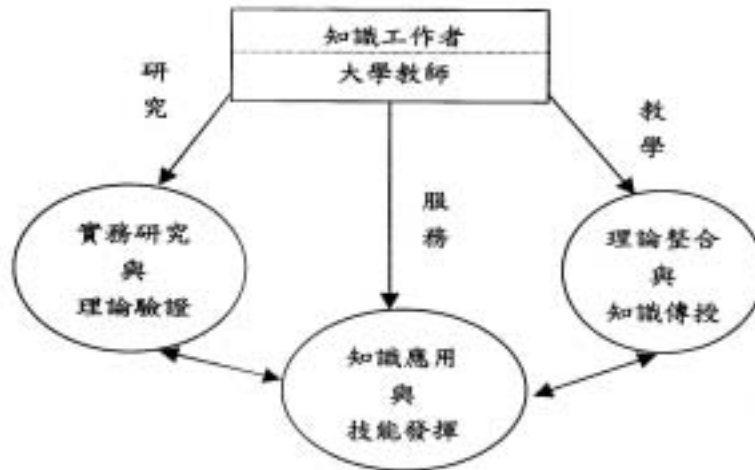
商管教師絕對應以教學為主要職責,但有效的管理教育應是幫助學生學習知識、應用知識及因為應用知識而成長快樂,因此教學與服務工作也應居於對等的支援工作,教師工作任務定位如圖所示為均衡的發展。

大學教師應力求上述三方面的責任目標如圖十。

#### 2.商管系所學生的學習任務



圖九 管理教育之知識研究、知識學習與知識應用關係圖

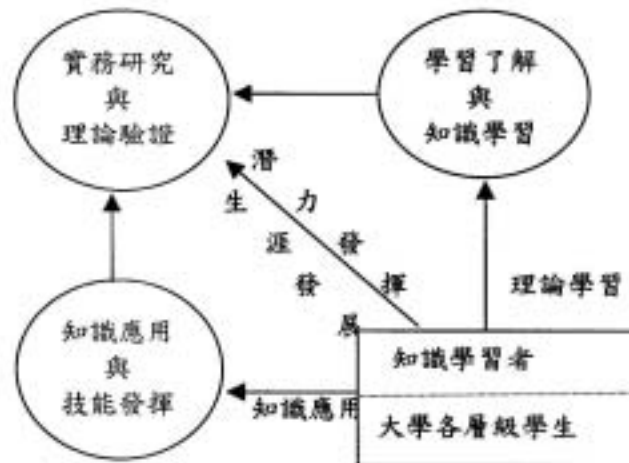


圖十 管理教育中知識工作者的任務

商管系所學生的學習工作在短程上，以課堂上的學習了解與知識學習，和未來適應企業工作的知識應用與技能發揮，為兩項主要學習任務，但在長期目標上，應以現職工作的自我研究、歸納分析，突破自己的工作瓶頸，才能發展出企業的前瞻性、開創性觀念與做法。

### 結合經營實務的研究與教學

管理科學的學術工作者面對學術研究、知識傳播與企業服務三方面的工作任務時，依據前述有關研究典範、理論與實



圖十一 管理教育之知識學習者工作任務

務間關係、研究者與諮詢顧問角色等課題的探討，可以分辨出各項任務的執行，均有實務體悟導向及觀念邏輯導向兩種態度方法的分野。（參閱表三）

在學術研究工作方面，採取的研究態度有二，一是科學實證典範：特徵是一般化觀念理論、客觀性與外部化觀察，此類研究的服務對象偏重學術社群成員，對企業或希望學到可實作之知識技能的學生，彼此關係則較疏遠；反之，採取植根性研究典範，則將研究重心置於實務現場，不僅藉直接觀察產生具有真實性的描述理論，也因近距離探討之故，可提供企業具行動意義的建議，另外也滿足希望學到立即可實作應用之智能的學生需求。

在企業服務方面，採取實務性體悟之研究態度的學者，其在「研究/諮詢」的角色取捨上，比較能傾向諮詢者，站在企業立場體驗問題，提供之行動建議也較具可行性；同理，在知識傳授方面，自然也能移轉教學者在前述兩項工作上的心得於教學中；更積

極面的設計，如能將求知者納入植根性研究或企業諮商輔導研究過程中，則更能發揮實踐主義(pragmatism)之「做中學」(learning by doing)的教育理念(註20)。

若要兼顧教學—研究—服務三方面任務執行，採取實務體悟導向的工作態度，較能達成教師、學生、業者之共同利益；學生的職責在於真實的觀察及對管理技能應用的學習，教師職責則藉由實務性資料的觀察，進行理論性的分析、歸納與綜合，產生實際可行的植根性研究成果；同時，研究的主題，如係針對企業問題的分析探討，也可以讓企業獲得具診斷性意義的研究輔導；綜言之，能夠兼顧上述三項任務目標的核心工作，應當是「實務性研究」，藉由此研究的典範行為，讓學生有能力與方法，學習實作化之管理智能；也讓研究者可以從實務資料中發展新理論，達到學術研究目的；更可藉著師生參與實務觀察與探索之過程，從事企業的診斷輔導服務。

表三 教學、研究、服務工作的兩種工作傾向

| 工作任務   | 觀念邏輯導向  | 實務體悟導向   |
|--------|---|--|
| 學術研究工作 | 邏輯實證研究典範—<br>客觀、外部性觀察；<br>一般化觀念原則建構；          | 植根研究典範—<br>價值參與、內部性觀察；<br>個別化周延體悟的歸納；          |
| 企業服務工作 | 分析者、資訊提供者、<br>導入觀念者。                          | 組織發展輔導者、<br>變革推動者。                             |
| 知識傳授工作 | 學院理性主義—<br>一般化觀念與規範性；<br>行為模式的傳授，系統化的<br>觀念全貌 | 實踐主義—<br>現場性實作體驗、描述性行為模<br>式的歸納，全面性但個案式的知<br>識 |

以實務體悟為導向的研究，不論是應用目的的行動研究，或學術目的之植根性研究，均不可避免須與實務工作者保持密切良好的互動關係，及研究過程中雙方資料或資訊的交流；因此必須使用一些研究方法與程序上的技巧。

Huse & Cummings(註 21)以組織診斷工作為例，認為行動研究、計畫性變革、診斷技術等工作，為求有效的發掘問題，據以引用科學知識，應結合諮詢顧問與經理人，共同進行診斷研究(diagnostic study)，從實務研究中深切體悟現況探索問題，針對階段性研究問題回饋經理人資料，再選擇先驗性理論並據以規劃因應行動。整個研究過程，包括三個層面的研究活動：

#### 1. 診斷程序活動(process) (註 22)

本階段活動在促使研究者與實務者充份瞭解彼此的目標、資源、限制，工作重點著重於確定診斷目標、過程設計、支援與合作、參與方式、資訊回饋。期能建立診斷研究期間，診斷研究者與經理人的合作共識與互動約定。作業內容，包括：

- (1) 探詢(scouting)：研究者與實務者的接觸，建立互信機制。
- (2) 約定(contracting)：經由協調，議定研究內容、合作關係、資源投入。
- (3) 研究設計(study design)：研究方法、衡量方式、抽樣、分析、行政程序。
- (4) 資料蒐集(data collecting)：包括晤談、觀察、問卷、群體討論、工作研習、文獻等方法。
- (5) 分析(analysis)：資料整理歸類，由研究者分析並饋與實務工作者研讀討論。
- (6) 回饋(feedback)：將研究發現回饋客戶，以刺激討論、決策分析、行動企劃。

#### 2. 診斷詮釋工作(interpretation)

主要工作在於瞭解實務現況，定義問題選擇研究主題，需要利用認識論、抽象思考、邏輯推論、資料解釋與觀念建構等研究技能；詮釋的主體對象包括：

- (1) 工作內容詮釋
  - a. 初始問題陳述與闡釋(interpreting the

- initial statement of problem)
- b. 診斷問題的再定義(redefine the problem)
- c. 瞭解組織現況(understanding the current state)
- d. 確定組織內的變革阻力與助力 (identifying the forces for and against change)
- e. 發展可行方案 (developing workable solutions)

#### (2) 分析解釋層級(level of analysis)

個人/人際/群體/ 部門/組織層次的研究

#### (3) 詮釋範疇(scope) :

事務範疇/組織範疇/時間範疇

#### (4) 詮釋依據(guides of interpretation) :

- a. 組織行為模式與能力依據
- b. 顧問經驗與專業判斷
- c. 管理理論與研究發現

#### 3. 診斷方法(method)

- (1) 自填式、結構化問卷
- (2) 晤談--個人、群體
- (3) 觀察--外部觀察、參與觀察
- (4) 文獻資料分析
- (5) 工作研習營、研討活動

依循此三個層面的診斷工作順序與內容，學術工作者可依附此模式之上，設計一種可結合實務性知識傳授、植根性學術探討及行動研究，集中於一項專題活動的研究過程如后。

此一研究活動的過程中，不僅包括程序活動、詮釋活動及詮釋方法等內容；也要求知識工作者與實務學習者之間的互動對話，以彌補觀察分析之不足，促使雙方各自補充引述之理論基礎，及對實務體悟的深度，其相當於對話式(dialectic)的知識形成行為(註 23)；同時，也希望在不同階段活動中，分別產生符合學習者、研究者、實務者需求的研究成果。該研究程序及各階段的研究活動，描述於后。

### 建議：結合教學—研究—企業服務之實務研究流程設計

利用實務性研究幫助學生及早接觸實務工作情境，探索問題並引用理論知識，促進管理教育兼顧實作應用的效果，也可讓知識工作者將研究觸角深入實務環境，深切體悟研究主體意涵，達到植根性研究之期望。

實務研究教學在技職體系教育系統內行之有年，其不同於目前國內企管碩士教育的論文研究(雖然近年已有些轉變)；實務研究在本質上，趨近實作化學習及問題診斷之理論應用，指導教師並可進一步將其轉換成植根性研究論文，顯示其頗能結合「理論與實務」、「教學、研究與企業服務」的研究工作。

依據企業診斷研究程序，考量學生於過程中學習到管理實務，也可以解決企業問題，教師也可以從企業資料中尋找理論意涵等三方面目標，本文設計實務研究之程序與研究行為如下：

#### A. 確定實務學習主題範圍

1. 學生組成小組進行內部溝通，尋求相互瞭解
  2. 指導老師輔導同學尋找學習共識
  3. 學生相互討論取得研習主題共識
- B. 尋找企業合作意願
- (第一次面談)
1. 小組成員列出可學習企業(機構)對象
  2. 逐一進行接觸拜訪、尋求對方了解支持，建立互信
  3. 與指導老師討論可合作之企業對象及合作方式
- C. 擬定實務研習過程與計劃
1. 規劃實務專題進程序與必要步驟
  2. 擬定工作時程計畫，並與老師約定研習過程
  3. 根據研習計畫徵詢企業必要之配合意願
- D. 蒐集企業資料描述經營現況
1. 蒐集與研讀企業內外部出版資料撰寫成企業(或部門)概況介紹
  2. 指導老師聽取學生報告，並參與討論，予以理論或觀念邏輯上之適用性評估
  3. 確定現況介紹不足之處，要求學生進行企業訪談觀察予以補足
- E. 企業概況分析並確定實務問題範圍
1. 閱讀傾聽學生之企業描述、實務作業系統或流程
  2. 導引學生引用既有理論知識解釋並評判企業實作系統的合理性、充分性、一致性
  3. 確定企業經營作為中較佳(值得學習)或較劣(應予改善)之處，擇要作為研習主題
- F. 適用之理論文獻研讀建立理論上的經營模式
1. 相關觀念技能的文獻與理論研讀學習
  2. 建立理論性作業模式
  3. 與指導老師研討該理模式的實用性或作業方式
  4. 理論模式與企業實際作業模式之間差異比對
- G. 研習主題的深入觀察、訪談與資料蒐集以建立實作模式
1. 深入觀察、訪談研習之經營作業，建立實際作業的描述模式
  2. 結合企業概況描述，完成能深入報導企業經營的個案與作業系統、模式
- H. 經營現況與理論模式差異分析
1. 理論與實作之間差異現象分析，並探討其可能原因
  2. 進一步深入觀察訪談，尤其針對可能原因或相關作業部份的資料蒐集
  3. 建立更深入完整的經營系統描述，並將理論作有效的套用，確定前述差距是否有改進之必要
- I. 差異分析與原因診斷
1. 差距問題原因診斷
  2. 針對問題原因予以討論，設定應可改善之最終狀態
  3. 設計改善方案
- J. 應有管理行為模式

1. 與指導老師討論建立前述適宜之作業模式，企業應採行的管理行動
2. 企業變革的管理行為之可行性及適切性評估(包括成本、時間、人力)
3. 企業變革方式擬定

#### K. 診斷結論與管理建議回饋企業主

1. 理想作業模式或實作技巧，回饋企業主
2. 與企業或實作工作者討論可行性、有效性
3. 擬定企業變革之執行方案計畫

#### L. 報告撰述與簡報發表

1. 撰述企業實作性之個案報告
2. 公開發表，接受學者與實務專家的評審意見，自我反省實務專題過程中之可取與應改事宜
3. 視必要情形，重新檢討與診斷問題

## 結 論

社會科學因為所面對的研究主體，是人與社會的行為，固然需要以科學探索的研究精神與方法建立系統化的科學知識，但在研究的態度、過程、技巧上，則無法全然的採用仿自然科學的外部觀察、邏輯實證式的研究典範，否則其所建立的通泛性理論與觀念，在解釋社會現象時將無法全然含蓋一些所謂的「非正式」、「情境性」、「偶發性」的歧異現象或莫知性差異；更遑論應用理論以解決實務問題時，應如何因地制宜的調整理論？無法確知現況的問題所在？甚至如何針

對問題選擇理論提供建議。

理論的建構與產生，除了邏輯演譯所產生的理論之外，也應考慮從實務體悟中所發掘的命題，其更可代表「實際經驗」的現象解釋；另外，從實務工作或診斷、評鑑等活動，如果要採用理論以協助分析，提供能對症下藥的管理處方，則更應利用實際問題體認的方式，先有效闡釋問題才再解決問題；換言之，應擴大思考各種可以彌補外部探索之不足的研究方法，亦即質性研究的方法論，將其視為社會科學研究的有效方法之一。

本文根據各類研究典範的行為特性，將研究典範分成四類，並根據各研究典範的方法過程及其與理論的關係，建立研究的「理論」與「實務」關連性；並從理論、實務的互動關係，說明管理教育工作者在「教學」、「研究」、「企業服務」三項任務中，如何藉由「實務研究」的教學輔導工作，同時完成三項工作任務；最終，並以個人從事實務研究的教學輔導經驗，設計出能結合教學—研究—服務之共同目的的研究過程與三方的互動行為。希望藉著以此實務研究為核心的團隊研究活動，幫助管理教育更有效的結合產業、學術與學生三方面資源與工作成效。

## 附 註

1. Babbie, Earl, *The Practice of Social Research*, 8<sup>th</sup> ed., Wadsworth Publishing, 1998, P.17-18
2. 邏輯實證論觀點下的研究，重視對事實現



象的邏輯描述，以及該事實現象可驗證；前者導引研究者先從既有理論知識中進行邏輯推演，利用抽象通泛的觀念現象，預先建立描述性的命題或模式系統，再至實務現場選擇性的獲取經驗現象佐證之。在研究方法的行為典範上，其以自然科學研究行為為師，又別稱為批判實證論(critical empiricism)，批判理性論(critical rationalism)，邏輯驗證主義(logical positivism)。

本性質研究的核心特徵，包括：

- 不同的觀察者均可辨識的有效資料(hard data)。
- 資料與理論間有明顯的推論關聯性(explicit inference connecting data and theory)。
- 研究命題在公開驗證情況下，應是“可否定的”命題陳述(empirically disconfirmable propositions subject to public testing)。
- 科學知識由已檢證的命題所組合(theory organized by confirmed propositions)

相關說明，參見 Argyris C.; R.Putman & D.M.Smith, *Action Science: Concepts, Methods and Skills for Research and Intervention*, Jossey -Bass Inc.1985,PP.1-35。

3.同註 1.P.20-P.21。

4.John S., Hassard, *Multiple paradigm: a methodology for management research*,in N.C.Smith & P.Dainty ed.,*The Management Research Handbook*, Routledge, 1990, PP. 23-43。

5.Evered.R. & M.R.Louis, *Alternative*

*perspectives in the organizational science: "inquiry from the inside" and "inquiry from the outside"*,in N.C.Smith & P. Dainty, eds., *The Management Research Handbook*, Routledge, 1990, PP.1-22。

6.W.Lawrence, Neuman,*Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*,3<sup>rd</sup> ed., Allyn and Bacon, 1997, PP.18-34。

7.同註 1.P.58. 同為基礎性研究，在進行的過程中，邏輯演繹性研究先從其他研究的觀念與命題，推演出自己的理論命題，據此去尋找研究變項資料驗證命題；歸納性研究則先觀察實際案例的現象意義及現象關係，逐步增加觀察案例後，再從中歸納出通泛的、一般性觀念命題。兩種研究過程產生的理論成果，可能有所不同。

8.行動研究主要為實務工作者所採用，注重“知識服務行動”(knowledge is the service of action)，其過程先建立「實務知識」(epistemology of practice)，從該認識建立外顯性、可反映實務意涵的探索成果(explicit through reflective inquiry)，研究者從前述探索成果，確立問題引用理論，提出行動方案。參見同註 2. *Promoting learning for action and change*.PP.78-9。

影響評估主要針對可能的政策或決策，預先評估該政策所造成之社會與經濟變動；先建立決策範疇內的實務認知，且為著重社會整體的全面性認知，再引用理論建立評估模式、變項，從實務案例中獲取資料及參數，估算可能之影響。

評鑑研究則是根據基礎知識，通常是高度成熟、明確及整合性的理論架構，針對特

定問題擷用理論、發展可應用的觀念與方法，制定政策或方案，指引或輔導(intervention)社會行動，促使預期發生之效果；此種研究雖然對知識更為依賴，但仍需經由對實務對象的體悟，才能選用適合之理論建立政策，並預估成果。

參見：Michael Quinn, Patton, *Qualitative Evaluation and Research Method*, SAGE Publishing, 1990, 吳芝儀、李奉儒譯，質的評鑑與研究，桂冠圖書，1995.頁 123-24.

9. Roger Bennett, "What is management Research", in N.C. Smith & P. Dainty eds. *The Management Research Handbook*, Routledge, 1991, PP.67-77.

10. Edgar H., Schein, *Process Consultation: Lessons for Managers and Consultants*, Volume , Addison-Wesley, OD Series, 1987, PP.1-11.

11. 植根性研究目的在於建立可以描述主體的理論體系，其方法是採用實際參與、全面性體悟、從經驗中歸納共通性現象與關係，因此是由研究過程的參與及探索中再發展出後驗性命題；研究的典範行為類似質性研究及部分應用性研究方法；相關說明參閱，Barrey G. Glaser & Anselm L. Strauss, *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*, NY: Aldine De Gruyter, 1967, PP.1-18.

12. 有關評鑑研究的詳細說明，參見 Michael

Q, Patton, *Qualitative Evaluation and Research Method*, 1990, 同註 8 譯本。

13. 參見 Argyris, Chris, Robert Putman, & Diana M. Smith, *Action Science*, ch.3. "Theories of Action", Jossey-Base Inc. Pub., 1985, PP.80-104.

14. 同註 1. PP.51-57.

15. 依據 Neuman 對理論層級之抽象性 整合範疇所作的分類，可分為微視層級/中介層級(meso-level)/總體層級等三層次，由於中介層次功能在於銜接微視與整體理論，為過渡性質理論、且存在的疆界狀態不定，故僅以微視與總體理論為代表，而理論在研究過程中，究竟為獨立性、暫時的研究成果 ( substantive theory )，亦或已經多次驗證為可正式接受的理論 ( formal theory )，其為研究結果的可接受程度，故依理論的接受性再至整合性，如圖 6. 所示的研究與知識之關係圖。相關說明詳見 W. Lawrence Neuman, 同註 6. PP.46-56.

行動研究工作中，兼負理論探討及實務參與兩方面的角色工作，在真正參與研究行動的過程中，因為研究或諮詢輔導角色比重的不同，研究的「行動」意涵就有所不同；Gumesson 對行動研究者的角色有如下的定位。

16. Taylor 以工程師的身份，利用科學方法設計系統化的工作方法，並以實驗方式證實該方法的效果；參見 Frederick

表四 管理研究（行動研究）的研究者/諮詢顧問角色行為

| 角色       | 研究/顧問行為特徵  |
|----------|--|
| 分析者      | 知識性工作；由一個或一小群個人擔負諮詢工作；工作期限非常短但也可能長達數年；偶而造訪企業處理問題，但常常接觸其他群體，例如：顧客、供應商；有相當的案牘工作；基本上須寫報告。 |
| 專題計劃參與者  | 知識性工作；群體任務；正式化的工作清單與聚會時程；工作時間短則數月長則數年；通常偶而(也可能經常)拜訪公司，但常至公司會議報告；手寫備忘錄；會議報告及結案報告相當重要。   |
| 中介仲裁者    | 雖仍為知識工作但多少要考量人際關係及情緒狀態處理；依賴經驗與判斷；工作中常與少數人分開討論；在公司內短則數小時多則數月的工作成果，可能是任何性質的問題解決。         |
| 組織發展輔導諮詢 | 利用行為科學在人際關係及情緒狀態有關的知識從事知識性的分析；避免專家性質的指導；任務工作分散於諮詢期間；偶而也可能經常訪問企業；時間大多花費在教育發展課題上。        |
| 組織變革推動者  | 工作任務可能集上述所有角色之和；專家推薦的規制在實務上可能被視為有強制性；強烈的行動導向；相當活躍、深入地參與組織活動，甚至長達數年之久；規律化的駐場諮詢。         |
| 董事成員     | 在公司內被賦予法律地位的職位與職責；工作性質兼具股東與經理人身份；工作態度也是中介仲裁者與決策者的混合；肩負此責可長達多年，但只在少數特定場合才履行職務           |
| 聘僱經理人    | 在公司內擔任直線經理或幕僚職務；通常由半年到二年的時間；可能扮演上述所有角色；遭遇的最大風險是可能陷身於日常事務之中、而忽略輔導研究之責；駐場工作              |

資料來源：譯自 Evert Gummesson, *Qualitative Methods in Management Research*, SAGE publication, 1991, P34.

W.Taylor, "The Principles of Scientific Management", from *Scientific Management*, Harper & Row Publisher, 1911, PP. 30-48, 57-60.

Barnard 則以企業高階經理人的經驗，觀察組織內的管理在於創造成員之間的心理認同與合作協調；參見 Chester I. Barnard, *The Functions of the Executive*,

President & Fellows of Harvard College, 1966, PP.82-95, 165-71。

17. Drucker 擔任通用汽車顧問，有機會從企業內部觀察組織管理行為，而正式尊定管理學的地位與學院化的教育，參見：Peter F. Drucker, "Concept of the Corporation", 1993, 徐聯恩譯，企業的概念，天下文化出版，2000年。

18. Mintzberg 的博士論文因觀察經理人的管理工作實情，而歸納出管理工作真實性的理論描述，稱之為管理工作本質，參見 Henry Mintzberg, *The Nature of Managerial Work*, Harper & Row, Pub, 1973。
19. 學術知識的傳授教學，有兩種教育哲學的觀念分歧，即：學院理性主義 (scholarrationalism) -- 著重將系統化的知識觀念與規範性模式 (prescriptive model) 授與受教者，在其建立完整、系統性、可依循性的行為觀念後，始具備行為能力；知識傳授始算完成。實踐主義 (pragmatism) — 著重提供受教育者實際工作的場合，由實務經驗的體悟歸納中，逐漸過濾出觀念、原則，建立具描述性價值 (descriptive) 的行為模式；知識傳授倚重學習者的體驗與歸納，亦即「做中學」(learning by doing) 的意義。有關之教育哲學說明，參見：吳靖國，*教育理論*，師大書苑，1990，PP.17-41。
20. E. Huse & T. Cummings, *Organization Development*. 3<sup>rd</sup>.ed. St. Paul, MN: West. 1985。
21. Nadler, D. *Feedback and Organization Development: Using Data-base Methods* Reading, MA: Addison-Wesley, 1977。
22. 社會科學對科學知識的形成，有三種途徑，一是實證性的知識形成 (positivist social science)，二是闡釋性的知識形成 (interpretative social science)，三是批判性知識形成 (critical social science)；第三者強調不同觀察、體悟角度，不同思考架構的研究者之間的相互主觀性批判，可

以增加知識的廣度及資料的相互檢證，參見，W. Lawrence Neuman, *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*, 3<sup>rd</sup> ed. Allyn and Bacon, 1997, PP.60-87。

## 參考文獻

1. 吳靖國(1990)，*教育理論*，師大書苑。
2. Argris, C.; Putman & D.M. Smith (1985), *Action Science: Concepts, Methods and Skills for Research and Intervention*, Jossey-Bass Inc.
3. Babbie, Earl (1998), *The Practice of Social Research*, 8<sup>th</sup> ed., Wadsworth Publishing.
4. Barnard, Chester I. (1996), *The Functions of the Executive*, President & Fellows of Harvard College.
5. Bennett, Roger (1990), "What is research", in Smith, N.C. & P. Darinty eds. *The Management Research Handbook*, Routledge.
6. Drucker, Peter F. (1993), *Concept of the Corporation*, 徐聯恩譯 (2000), 企業的概念，天下文化出版。
7. Evered, R. & M.R. Louis (1990), "Alternative perspectives in the organizational science: inquiry from the inside and inquiry from the outside", in Smith, N.C. & P. Dainty, eds., *The Management Research Handbook*, Routledge.

8. Glaser, Barney G. & A.L. Strauss (1967), *The Discovery of Grounded Theory : Strategies for Qualitative Research*, NY : Aldine De Gruyter.
9. Gummesson, Evert (1991), *Qualitative Methods in Management Research*, SAGE Publication.
10. Harrison, Michael I. (1987), *Diagnosing Organizations : Methods, Models and Processes*, SAGE Pub.
11. Hassard, John S. (1990), "Multiple paradigm : a methodology for management research," in Smith, N.C. & P. Dainty eds. *The Management Research Handbook*, Routledge.
12. Hase, E. & T. Cummings (1985), *Organization Development*, 3<sup>rd</sup> ed. St. Paul, MN : West.
13. Mintzberg, Henry (1973), *The Nature of Managerial Work*, Harper & Row, pub.
14. Nadler, D. (1977), *Feedback and Organization Developing : Using Data-Base Methods*, Reading : Addison-Wesley.
15. Neuman, W. Lawrence (1997), *Social Research Methods : Qualitative and Quantitative Approaches*, 3<sup>rd</sup> ed. Allyn and Bacon.
16. Patton, Michael Q. (1990), *Qualitative Evaluation and Research Method*, SAGE Publishing, 吳芝儀、李奉儒譯(1995), *質的評鑑與研究*, 桂冠圖書。
17. Schein, Edgar H. (1987), *Process Consultation : Lessons for Managers and Consultants*, Volume I, Addison-Wesley, OD Series.
18. Taylor, Frederick W. (1911), "The Principles of Scientific Management", from *Scientific Management*, Harper & Row Publisher.

2000年09月26日收稿

2000年09月29日初審

2000年11月28日複審

2000年12月13日接受