

第1章

如何處理研究的品質問題

本章目標

1

閱讀本章之後，你應該：

- 瞭解品質議題與質性研究之未來發展與確立的關聯；
- 對此議題相關的立場與層面，有初步的概念；
- 概略瞭解後續章節內容，及其如何處理該議題。

壹、質性研究中品質議題的關聯

質性研究已行之有年。從數量與日俱增的教科書、期刊與其他出版品，到跨越數個學科的研究實務，皆證實如此。也許如何評估質性研究、研究計劃、研究方法，或從中取得的結果，這個問題現在成爲此發展的另一項指標，或是從中衍生的需求。按照葛拉瑟的說法：「相信紮根理論，它真的行得通，只要去實踐、使用並發表成果就可以了！」(Glaser, 1998, p. 254)，不過，這樣的說法似乎不復存在。我們反而不抱如此樂觀(甚至有時過於天真)的想法，現在我們看到許多論文致力於探討質性研究的效標(criteria)、審核表(checklists)、標準、品質、嚴謹性(rigour)與評估問題，取代了此種(也許有點天真

的)樂觀主義。

- 2 相較於質性研究發展的早期階段，質性研究的品質問題如今不再被(外界)以缺乏科學特性為由提起論辯。相反地，此問題愈來愈從內在「如何做」(how to)的觀點探討：如何評估或測量我們正在做的事情、如何以積極且有自信的方式證明質性研究品質。如何控管質性研究過程中的品質議題，已成為未來質性研究整體發展至關重大的主軸。今日，質性研究本身(相較於量化研究)較不能接受固有的程序與應用至單一議題的研究(如因為經費或出版因素)，因而引發諸多問題。因此，質性研究品質議題的討論焦點，雖非全部，但大部分皆從基本的、知識論的和哲學的層次，轉移至更為具體與實際之研究層面。

貳、內在需求與外在挑戰

縱然如此，質性研究品質的討論仍處在內在需求與外在挑戰的交會點上。內在需求來自於質性研究作為一個領域必備的繁衍與發展。如何進行質性研究的替代選擇愈來愈多，包括日漸增加的各式方法論替代方案，以及知識論和概念方案。質性研究不再能夠只是關乎一兩種特定的方法。而是必須根據不同的研究背景、企圖與策略，發展出不同的質性研究方案。雖然我們可以指出不同質性研究方案的共通特點(更多建議參見Flick, 2006a, chaps 2 and 6, or Flick *et al.*, 2004a)，但仍可見到不同方案間的內在競爭。因此，我們可以在單一研究方案中處理質性研究的品質問題：何謂好的紮根理論研究(參見Gibbs, 2007)? 為何它優於其他範例? 我們也可以從比

較的觀點處理質性研究內部的議題：什麼因素使特定的紮根理論研究成爲好的質性研究範例？針對相同研究主題，什麼因素使紮根理論較論述分析更爲適當(參見Rapley, 2007)？在這兩個實例中，品質議題源自質性研究及其實踐之內部層面，因而是屬於內在的。

只有在質性研究與其他研究取徑相互競爭的情況下，才會突顯其與品質議題相關之外在挑戰。當質性研究想進入傳統上由其他研究形式主導的領域時，情況就是這樣。舉例而言，當心理學領域之質性研究者想在傳統爲實驗導向之同儕評鑑期刊上發表研究時，展現該研究爲好範例的需求就成爲挑戰。或者再舉一個例子，當醫療社會學者想在醫學期刊上發表使用質性方法的研究時(此領域不只受到其他學科所支配、還有自然科學典範之主導)，品質議題就變得至關重要。

另一個競爭領域，是在傳統由實驗或量化研究者掌控的學科中爭取研究經費。在此，外界再次提起品質議題以評估個別補助申請案，將質性研究與其他背景的補助申請計劃案一同比較，或直接把品質議題作爲拒絕該研究計劃的極佳論據。

最後，教學與課程規畫也已成爲質性研究與其他取徑競爭資源的範疇：對心理學家或社會學家來說，質性研究在課程中的作用爲何，而它與更爲量化或實驗的途徑又有何關聯？

在這些的範疇中，質性研究能否以效標、策略與取徑區分研究優劣、能否增強與保證質性研究品質之能力，已成爲它的外在挑戰。較優秀的質性研究者能提出解決品質問題的方法；更成功的研究者則能建立自己在此領域中的名聲，以對抗競爭對手。如同我們將在本書看到的，質性研究的品質議題不只是技術問題，更關乎研究結果與觀點，或研究本身(有何新發現？)。

參、探問品質問題的四個層次

接續目前為止所討論的，在(質性)研究中的品質問題可以由四種不同類群的參與者，以四種不同的層次來探問。

一、研究者關注在瞭解自身研究品質好壞

- 研究新手會對下列幾點特別感興趣：判斷他們可以相信其研究成果到什麼地步，以及是否正確應用其研究方法，還有更普遍的問題：他們的研究有多好？該如何知道我完成的訪談是否為好訪談(參見Kvale, 2007)？該如何知道我能相信各個訪談的發現到什麼程度？以及最後，我可以從中得到什麼有充分根據的結論？我該如何確定，從這些訪談得到的見解確實呈現了受訪者的想法與經驗？假如我與其他研究者一起工作，如何確定彼此朝著類似的方向前進，讓訪談及結果可以由受訪者層次相互比較，而不只是停留在訪談者行為差異的層次？在此情況下，以品質效標或策略來評估與改善研究品質，將被認為有助於確保個人準備好接受他人的評估與批評(例如，博士論文口試委員)。另外，關於研究的原創性與新穎性，也可能會令研究者絞盡腦汁。
- 4

二、資助機構關注在評估何者應被補助、以及何者已被補助

在資助研究的過程中，「評估」與品質議題在兩點上息息

相關。首先，必須評估研究計劃的一致性與適當性，以得知研究內容與可預期的研究結果品質。其次，在資助結束後，必須評量該研究或報告是否符合原先的保證，以及根據研究計劃，該研究設計和執行成效有多好，整個研究得到什麼成果。可比較性(comparability)再次成爲重要議題：個別的(質性)研究計劃如何與其他質性研究計劃比較？以及它如何與其他學科，諸如自然科學或科技領域的研究計劃比較？在最終結果決定前，審查流程通常會經過幾個不同層級的委員會，而且大多根據幾位科學家的審核作出決定。相較於計劃在初始階段就幾乎拍版定案的標準化或實證研究，質性研究因其計劃及實踐上的彈性與開放性，通常較不適合此種審查流程。

這就是近年來資助機構，諸如英國經濟社會委員會(ESRC)、美國健康總署(the National Institutes of Health)或德國研究協會(German Research Council)，其內部開始大量討論如何評估質性研究品質問題的原因。他們的資助條件要求來自不同傳統的質性研究者建立效標清單及審核表，使其能夠據此做出更合理與透明的判斷和決定(參見第二章)。這些行動的結果重新激發學術界對品質議題的討論，但許多研究者並未在(審核)清單上見到他們的特殊取徑或一般的質性研究方法。

三、期刊編輯關注在決定要/不要發表什麼

我們同樣可以在質性研究的發表情形觀察到相似趨勢。隨著愈多個別研究者、研究團隊、機構、學院甚至大學，將刊登在同儕評鑑期刊的文章數量，當成科學品質和優點的一般指標，就必須提交愈多質性研究報告並進行同儕評鑑。在此，爲了那些投稿者與受邀評審文章者，如何使程序更合理

- 5 透明的問題再次出現。另外，爲了評量已發表的研究，以及同時評估該研究被發表與透明化之方式，我們發現其建立審核表的企圖。在此，品質議題某種程度具有雙重面向。如果想發表研究，考量研究的嚴謹度與效標是必備要件。舉例來說，研究的呈現必須連結到既有文獻，此亦爲報告的效標之一。

四、讀者關注在何種研究該/不該信賴的取向

現在我們要討論第四個層次，這對品質議題極爲重要。當讀到一篇包含有趣發現的研究文章，你也許想知道這些發現根據何種研究基礎，及其爲何使你相信所讀的內容。就質性研究使用者而言，此即爲關於品質議題最普遍的描述。在標準化研究中，對研究本身及其成果，信度(reliability)、效度(validity)與顯著性檢定(significance tests)具有相當簡單且快速的可信度檢查功能。這並不適用質性研究(參見第二章)，但是效標或審核表可以作爲可信度(credibility)問題的解答。任何情況下，如果能取得通用的、可比較的「工具」(instrument)，將有助質性研究被接納。

肆、問題意識：如何評量質性研究的品質

到目前爲止，我已經概述質性研究討論中相關的品質議題。接下來，我將聚焦在質性研究中，建立確保品質工具的一般性問題爲何。不像量化研究，這些問題也許正是質性研究至今仍無法建立或接受一般效標規範的原因。

一、研究評估建立在標準化之上？

在量化與實驗研究中，我們發現研究評估和標準化研究情境之間有密切關聯。爲了增加研究及其結果的內在與外在效度，研究者會控制干擾條件(interfering condition)。如果兩個變項的相互關係有待驗證，則排除干擾變項就是確保受檢驗的相互關係之內在效度的方式。排除干擾變項的最佳方式是將研究情境標準化，如此一來，就沒有未受控制的影響因素可能干預研究。這就是心理學研究大部分在實驗室完成的原因，因爲如此一來較有機會高度控制情境。外在效度意謂將來自研究情境與案例之結果通則化，並應用到其他情境與案例。另一方面，因爲排除了干擾變項(例如抽樣偏誤)，才能真正確保研究效度。因此，量化研究應用隨機抽樣，因爲它能排除任何抽樣偏誤。類似的例子還有信度(另請參見第二章)。這些範例顯示，在量化與實驗研究中，高度仰賴標準化研究情境使效標(如效度和信度)被概念化。如果這些效標和概念化被運用至質性研究中，它們將面臨未被標準化、未被置於實驗室情境中、以及未以相似程度之控制爲特徵的研究情境。

這意謂什麼？如果研究評估與研究情境和實踐之標準化有強烈關聯，即使研究評估的主要目的仍舊相關，傳統的評估研究方式也很難應用於質性研究中。如果套用日常用語的說法，質性研究者對其研究結果是否「有效」(valid)與是否可「仰賴」(rely)也同樣感興趣。但感興趣不代表他們會採用標準化研究中檢驗效度與信度的方式之程序和條件。如其所呈現的，有必要提出這樣的問題，但也要發展可以滿足問

題的回答方式。這是問題的第一個層面：有必要提出相似問題，但也要發展適當的回答方式。然而，到目前為止的討論告訴我們，質性研究不太可能適用一般用於各式各樣之經驗(社會)研究的效標概念，也不太可能適用解決所有科學研究品質議題的普遍方式。所以，有必要發展出解決質性研究品質問題的特定方法。

二、一體適用？

所以，哪些效標與策略可普遍適用於質性研究？我們在文獻中找到兩個替代方案。關於普遍適用於評估質性研究之品質效標或審核表，文獻中有普遍的論述(例如Elliot *et al.*, 1999)，而其他意見如瑞舍(Reicher, 2000)，則反對如此通用的取徑及其特有的效標、標準和指導方針。巴伯(Barbour, 2001, p. 115)在此方面論及「『一體適用』解決之道的誘惑」。此問題核心在於「質性研究」一詞是「傘狀用詞」(umbrella term，譯者按：指涵蓋諸多內容的多義字)。在其大傘之下，各種迥異的理論背景、方法論原則、研究主題與目標之取徑匯集並安插在其中。它們的共通點有時候只不過因為皆為「非量化」的研究。

7 一般討論何謂好的或不好的質性研究時，有時候會忽略不同種類質性研究在取徑及目標上的差異。如果我們使用訪談法進行紮根理論研究，並且偏重特定領域之日常知識內容，則目標就是從中發展出實質理論(substantial theory)。在輔導互動的對話分析(參見Rapley, 2007)中，該取徑則較為聚焦於正式的互動形式原則，其目標在於發展此種互動的正式模型，並與他種對話形式相比較。在這兩個範例中，其理論背景就如同它的實證焦點及整體研究目標一樣差異甚大。因此，當我

們討論到研究經費補助或出版機會時，這兩個範例是否可能以相同的效標檢視之，或是我們需要將二者的具體特徵納入考量，以不同的效標各自檢視，而不是落入絕對的相對主義判斷研究優劣？

另一個應該考量的特點在於主流學術興趣的質性研究(也可說是論文計劃)和諸如質性評估等特定領域(參見Flick, 2006b)之間的差異。例如，派頓(Patton, 2002)大力投入於品質議題的討論，提供相當多如何產出好的質性研究之指導方針(參見第二章)。另外，當探問一般質性研究的方法與取徑是否可用於評估時，我們也可以質問，此類品質指標，是否可以一對一地從評估轉移至、不帶評價性而較感興趣(或只對此二者感興趣)於發現或描述的質性研究區域。所以，令人感興趣的問題將是，如何針對質性研究的品質發展取徑，提供跨越不同領域和取徑的方向，並敏銳地覺察不同研究傳統間的差異。

三、是效標適用於質性研究，還是研究適用於效標？

巴伯(Barbour, 2001, p. 1115)提出另一個與此相關的議題。她記述：「……好幾位研究者告訴我，因為他們想發表研究報告在特定期刊上，於是必須遵守各式各樣的程序(例如：受試者確認效度、多重編碼等)，以滿足特定期刊的要求。」雖然巴伯質疑這些宣稱的正確性或誇張程度，但此情形正好顯示，過度強調效標與指導方針之趨勢的特定問題。研究方法可以發展自身的生命，也可以被策略性地運用，而非功能性地使用。如果某些方法不再適用的原因是它們最適合該研究議題，而非肇因於它們比其他方法更容易在特定期刊發表，絕對是錯誤的發展。如同上述巴伯所說的，如果使用特

定策略或品質效標，不是因為它們最適宜用來評估何謂研究或該研究做得如何，而是因為它們較容易發表在特定期刊或爭取到研究經費，則此種情形就像狗尾巴(效標、審核表)反過來搖擺狗(研究)了(the tail wag the dog)。她舉數例討論因符合審核表、期刊或經費資助機構的期待(包含受訪者確認效度、多重編碼、三角交叉驗證法、立意抽樣與紮根理論)，而廣受歡迎的研究策略或技巧。在此，我們可以再增加常在質性研究

8 8 研究文章中提到的電腦程式使用，諸如ATLAS.ti(另請參見Gibbs, 2007)，將之視為某種分析資料的方法，而非看成一種支援分析方法(如理論編碼: Strauss and Corbin, 1998)的技術裝置。就此，我偶爾會懷疑使用科技可使質性研究更值得信賴的想法，也懷疑運用(與提及)這類科技是否是一種策略性遠多於適宜性的作法。

四、如何以合理且適當的方式評估研究品質？

在此，我們面臨兩難：即如何兼顧質性研究特長與特點所需之靈敏度，和那些純粹依賴意識理解的社群外參與者之需求與興趣(此參與者意指委員會委員、讀者、消費者和發表質性研究者)。在本書中，我們將著重在各種定義、達成與促進質性研究品質的方式上。並透過效標的形成與運用、對標準進行反思，以及策略的形成與運用來達成上述目的。效標、標準或策略身為評估質性研究品質的各種替代選項，在本文中極為重要，它們不僅用於考量科學主張或興趣的情況中，也使得受評估的質性研究具有正當性，甚至擴及準備參與研究的人、參與者和機構。在這個交會點上，我們發現自己面臨權衡質性研究品質與倫理議題之關係的難題。

伍、質性研究中的倫理與品質問題

質性研究中的倫理與品質的關係、可以從三種角度加以討論。首先，品質被視為研究倫理健全的先決條件。在此我們可以主張，若未能保證質性研究之品質，以及未能確保該研究終將是一個好的質性研究範例，則此為缺乏倫理的質性研究。好的研究應該更具有倫理正當性，值得人們投注時間參與，使其願意揭露自身處境，或讓人瞭解他們的隱私。如果研究最終不能擁有高品質，那麼要人們參與或透露隱私是不符合倫理的。在此情況下，確保與促進研究品質成為有倫理之研究的先決條件。

第二個角度將反省倫理議題(包含資料保護、避免傷害參與者、尊重個人觀點與隱私等)視為(質性)研究品質之特徵。所以，對倫理議題的反省成為研究過程的必要步驟(該必要步驟類似於提出一連串的好問題或處理異常個案)，並且在評估質性研究品質時應該列入考量。

第三個檢視角度則是：根據品質標準進行研究，可能會影響倫理議題。請某人詳述他/她的生活，以瞭解特定疾病如何成為目前生活的一部分，以及人們如何處理該疾病，就方法論觀點而言可能相當重要。若研究參與者敘述得愈綿長詳盡，加上研究者在參與者敘述的過程中給予愈多的空間和支持，以此種方式產出之資料品質愈好(參見Gibbs, 2007)。但是如果該疾病使病人易受傷害或易精疲力竭，則對病人而言，要完整並(非常)仔細地回想、敘述與思考他們的生命，則是一個極大的挑戰。在此狀況中，方法論標準(或對品質的期待)

與要求參與者面對其生命某些面向的倫理之間存在衝突。在諸如成員檢核(member checks)(參見第二章和第三章)或溝通效度(另請參見Kvale, 2007)的取徑中也可見到同樣情況，此二者都需面對研究參與者之敘述(或研究者在分析其陳述時的發現)。這兩種取徑都是增加質性研究品質的策略，但同時也是研究弱勢群族時必須特別注意的倫理問題。

陸、本書結構

以上所述已清楚顯示，質性研究的品質議題根據不同意圖與結果、在不同層次中被提出來。在本書的後續章節，我們將討論不同的取徑，以回答與質性研究品質相關的議題。

我們將處理控管的主要策略，即確保與改善質性研究品質的方法。在本書的第一章，我們將討論標準、效標與策略，以處理與評估質性研究的品質。接續的章節將詳細闡述如何評估質性研究品質的問題與這三個替代選項(第二章)。我們會回顧在文獻中將效度、信度與客觀性應用於質性研究的取徑，並試圖設定標準、指導方針與審核表。當我們轉而討論質性研究中控管多樣性的策略時，控管品質的策略取徑將在該章首次處理(第三章)。

本書第二部分焦點將放在作為促進質性研究品質策略的三角交叉驗證法(triangulation)。此部分將引導我們見識數種進展方式。討論發展多年的三角交叉驗證法之不同概念後(第四章)，為了增強質性研究品質，我們將探討幾個使用方法論的三角交叉驗證法範例(第五章)。另外，在第六章中，將再使用來自數個領域的範例，更加詳細論述民族誌領域(參見Angrosino, 2007)。

質性研究經常面臨爲了促進與確保其研究品質而結合量化研究的想法。在混合方法論的研究脈絡下，此想法近來再度成爲主要話題。第七章將討論在促進品質的脈絡下，結合質性與量化研究的能力與侷限。在第二部分的最後階段，將處理在提升品質的目標下，如何以三角交叉驗證法來計劃與執行研究的實際議題(第八章)。

最後一部分的討論重點，將側重於質性研究控管透明度、品質與倫理議題的策略。首先，我們會聚焦在品質、創意與倫理的關係，以做爲從不同角度探問質性研究中相似問題與倫理議題的不同方法(第九章)。最後一章(第十章)，我們將從研究過程的角度，並著重於該過程對於研究計劃的使用者(讀者、委員會委員、學生等)之透明度，來處理質性研究的品質。在此，我們將在品質控管的情境中，闡明質性研究的指標或特定的變異狀況。

本章重點

- 質性研究的品質議題處於內在需求與外在挑戰的交會點上。
- 在質性研究逐漸確立、與其他研究形式的較勁，以及和其他學科競爭經費、出版與影響力的情況下，質性研究品質議題變得益加重要。
- 發展效標只是解決此問題的一種方式。

延伸閱讀

在這些文本中，詳列了質性研究品質議題的大綱與摘要，其中有特定針對某一部分(如評估)的討論，但也有關於整體質性研究關聯性的探討：

Flick, U. (2006a) *An Introduction to Qualitative Research* (3rd edn.). London: Sage, part 7.

Gibbs, G. (2007) *Analyzing Qualitative Data* (Book 6 of The SAGE Qualitative Research Kit). London: Sage.

Kvale, S. (2007) *Doing Interviews* (Book 2 of The SAGE Qualitative Research Kit). London: Sage.

Patton M. Q. (2002) *Qualitative Evaluation and Research Methods* (3rd edn) London: Sage, chap. 9.

Rapley, T. (2007) *Doing Conversation, Discourse and Document Analysis* (Book 7 of The SAGE Qualitative Research Kit). London: Sage.

Seale, C. (1999) *The Quality of Qualitative Research*. London: Sage.

網路試閱版聲明

1. 敝社目前對書籍翻譯品質控管日益嚴謹，每本書至少經過四校的把關程序，此試閱版與正式上市版本有一定程度的差異。
2. 讀者閱讀此試閱版本時若發現錯譯或不妥之處，歡迎讀者儘速透過電子郵件(Email: weber98@ms45.hinet.net)向敝社反映，敝社將在本書正式上市前進行修正。
3. 若讀者試閱此版本後，對本書的內容有興趣，期盼您能在本書正式上市之後，踴躍購買。您的選購就是對本社最具體的支持，也得以讓敝社更加茁壯，出更多好書。

版權所有，請勿做具商業屬性的運用