

個案研究法之介紹

——兼論其在社會工作實務研究中的運用

鄭怡世

壹、前言——社會工作實務實證

運動與社會工作實務研究

社會工作實務實證運動肇始於一九六〇年代，這樣的運動基本上是針對「社會工作專業應透過科學的方法，來驗證所提供的服務是否『有效』」這樣的討論與反省而發展起來的（註一）。依 Reid (1994) 觀點，社會工作實務實證運動來自於 Mary Richmond 的「社會診斷」(Social Diagnosis) 一書，以及 Florence Hollis 強調精神分析學派的社會個案工作取向，這兩個社會工作專業的典範視社會工作實務是科學的，認為社會工作實務所從事的，應該是理性的、系統的、問題解決的活動。整體而言，社會工作實務實證運動強調

三個重點：

一、運用研究方法於實務工作上，以提供社會工作實務工作者在進行個案、家庭、團體工作時，做為協助需求評定、指引處遇計畫與評估處遇結果的基礎；

二、透過研究來支持干預的實施，並呈現干預的有效性；

三、社會工作的專業知識，必須藉由實務工作者——研究者的研究成果而逐步累積與建構。

事實上，社會工作實務實證運動的出現，是實務工作模型與科學研究的複雜混合，其強調社會工作者本身是最佳的研究者人選，實務工作則是最佳的研究場域，亦即，社會工作者必須同時扮演實務工作者與研究者雙重角色 (Reid, 1994; Wodarski, 1997)。

然而，社會工作實務實證運動基本上是受一九六〇年代「行為主義——實驗」的研究典範所影響，是在「實證主義」(positivism) 與「邏輯經驗主義」(logical empirical) 的思考脈絡下所展現出來

的概念架構。Heineman (1981) 便曾為文針對「邏輯經驗主義」的本體論、認識論及方法論進行討論，並強調這樣的研究典範並不足以完全掌握與呈現社會工作的本質；而 Ruckdeschel & Farris (1981) 也認為，在社會工作實務實證運動的思潮下，社會工作專業（特別是個案工作）太過於強調單案設計 (single-system design)，而這只會窄化社會工作實務運用的範圍 (引自 Reid, 1994:171)。因此，Orcutt (1990:93) 便主張將質化研究典範，特別是現象學與詮釋學方法導入社會工作實務研究中，以擴大社會工作實務研究的空間與視野。

雖然社會工作實務實證運動有來自於這些針對其在本體論、認識論及方法論上的反省及批判，但其強調實務與研究合一、實務研究的重要性，以及從實務工作中建構社會工作專業知識的觀點，對美國社會工作專業產生莫大的影響 (Gneetham et al., 1992; Modarski, 1997)。而這樣的思想內涵，相信也應該成為引導當前臺灣社會工作專業發展，提昇社會工作專業地位的重要方向與原則。

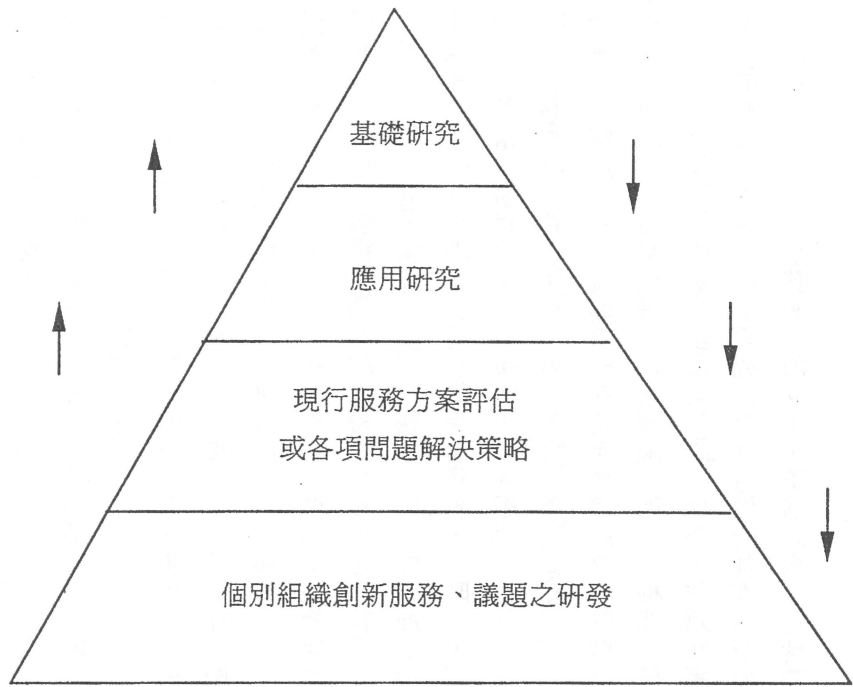
在簡略討論過社會工作實務實證運動的起始、發展與反省之後，我們可以發現，社會工作實務研究是社會工作專業建立屬於自己的知識體系，強化專業自信的重要基礎，但何謂「社會工作實務研究」？依社會工作辭典 (二〇〇〇，頁二七一) 的定義，「社會工作研究是一項社會研究，將社會福利工作計畫、組織或機構的功能與方法之效果，加以精密地探索與科學的檢定，尋求一般原理法則以發展社會工作的學識、技能、觀念及理論。社會工作研究是一種

應用或實用的技術，它針對社會問題，使解決問題的社會工作學識及技術更有效或科學化」。從這樣的定義中我們可以了解，社會工作實務研究是奠基於實務工作的基礎之上，透過「科學的方法」及「科學的過程」，協助實務工作者整合實際工作中所面對問題或困境，從既有的工作方法與程序中，萃取出合宜的概念、架構、模式、甚至理論，以達到敘述、解釋、預測、干預、處置、比較與評估的目的。也就是說，社會工作實務研究的目的，不僅是協助實務工作者解決實務工作過程中所面臨的問題，發展更合宜的助人程序，同時，也透過研究的程序與方法，來建立社會工作專業的知識與理論，讓社會工作這門專業更具科學性與清晰的知識體系。

那麼，什麼樣的研究才稱得上是社會工作實務研究？依筆者個人淺見，社會工作實務研究大致可區分為四種類型（詳如圖一）：

一、基礎研究：指從事社會工作本身，或整合、採借其他學門，如社會學、組織行為學、心理學……等的方法、概念、或理論，所進行之基础性、理論建構的研究；這種類型的研究重點著重於建立社會工作這個學門的「自有理論」，以提昇社會工作的理論性。

二、應用研究：將基础性研究的成果予以創造性應用，或將服務成果、實務經驗予以整理、擴大，以建立實務的工作模式或工作方法，供實務工作者的參考與運用。例如：「建構社會資源網絡之研究：以臺北市身心障礙者個案管理服务為例」(朱小綺，二〇〇〇)；「非營利組織與企業組織合作募款模式之探討：以福利服務輸送型組織為例」(鄭怡世，一九九九)。



圖一 社會工作實務研究的概念類型圖

三、方案評估或問題解決：這種類型的社會工作實務研究著重於，針對各組織或機構所提供或進行的服務方案進行評估及經驗整理，建立工作流程、標準化程序、績效評量指標……等；或是針對實務工作者在工作過程中所面臨的問題進行分析，並提出問題解決策

略。例如：「南投縣埔里鎮推動社會福利社區化：社區照顧方案評估研究」（宋麗王，一九九九）；內政部正委託勵馨基金會所進行的「兒童及少年性交易犯罪行為人輔導教育課程之研究」（梁信惠、鄭怡世、劉淑翎、江惠玲，二〇〇一）……等。

四、個別組織創新服務或議題之研發：這種類型的實務研究，是指各社會工作組織或機構，針對其所欲提供的創新服務或特定的議題進行研究，讓這樣的創新服務或議題有更紮實的理論基礎，並更具實用性與可操作性。例如：勵馨基金會在提供未成年未婚懷孕少女庇護中心這項服務之前，該會陳宇嘉董事帶領一個工作小組，花了一年的時間進行需求評估、服務規劃、人力配置、議題倡導……等研發工作，最後才完成整體的服務方案。

從以上的討論我們可以了解，社會工作實務研究是協助實務工作者或社會工作組織／機構開發新的知識領域，檢驗工作方法與程序，解決實務上所面臨的問題，以及驗證服務成效的重要方法與工具，同時也是更深化社會工作的科學性與理論性，以及展現社會工作專業成效的重要工作，因此，每一位社會工作實務工作者，都應該擁有社會工作實務研究的能力，並將這樣的能力視為是自己珍貴的資產，這將對提昇整個社會工作專業有莫大的助益。

然而，在眾多的研究方法中，該如何選擇適當的研究方法來進行社會工作實務研究？Goldstein(1991:102)認為，還是要回到「這個研究所要回答的問題是什麼？」這樣的基礎上來進行思考。他認為：「任何型式的研究都僅是一種手段(means)，而非目的(ends)。

亦即研究是透過一整套的程序、不同的方法來發現、顯示、定義、解釋真相，並以此累積知識及對世界的理解。所以，研究者不可以本末倒置地以其所偏好的方法來決定所要研究的問題。若研究者不能先了解各種研究方法在方法論 (methodology) 上的差異及其取向，便很可能扭曲問題來適應方法，有時也很有可能誤解了研究問題，只因為受其自身所熟悉的研究工具所限制。」Goldstein 的這番話提醒了我們，一位負責任的研究者必須在清楚地了解了其研究問題的本質後，再選擇適當的研究方法。

因此，本文嚐試介紹在社會科學的研究方法中的一個研究方法——個案研究法，讓社會工作實務工作者更清楚了解，在什麼樣的研究問題之下，可以運用個案研究法來解答研究問題。

簡單來說，個案研究的目的在於探討一個個案在特定情境脈絡下的活動性質，以了解這個個案的獨特性及複雜性（林佩璇，二〇〇〇，頁二二九）。個案研究不僅可以藉作者和不同的理論觀點，協助讀者探知複雜的社會現象其背後的深層意義，同時，也可能結合各種理論和豐富的事實證據，直接印證或顛覆我們習知的常識或信仰，因此，個案研究者重在對一個「系統體系」的各種不同「現象」進行理解，了解這個「系統體系」在特定情境脈絡下的豐富面貌。個案研究的目的不在驗證假設、創新理論，而是在檢測、延伸、修正 (testing, extending and modifying) 理論，並藉此將這個理論體系向前推進。也由於個案研究法具備這樣的基本關懷與優勢，因此，頗適合社會工作實務研究所採用，筆者認為，這樣的研究方

法適用於前述社會工作實務研究分類中的應用性研究、方案評估與問題解決、以及個別組織創新服務或議題研發這三種類型的研究；而其所採用的研究典範可以是質化研究，也可以是量化研究，或是質化與量化兼具的綜融性研究方法 (triangulation research method) (註二)。

接著，本文繼續針對個案研究法的歷史發展、個案研究法的定義、個案研究法和其他方法的比較、如何選擇合適的「個案」、個案研究法的資料蒐集方法、個案研究法嚴謹性的掌控等面向來進行介紹與討論。

貳、個案研究法的發展背景

Hamel, Dufour & Fortin (1993) 認為，個案研究法的發展大致是從人類學家 Malinowski (馬凌諾斯基)，以參與觀察法在 Melanesia 的 Trobriand 島對當地的土著民族進行系統性的考察；法國社會學家 Le Play 對勞工家庭（特別是礦工家庭）的觀察與描述；以及美國芝加哥學派對城鄉及移民社區的研究這三個脈絡開始。林佩璇 (二〇〇〇) 則認為，個案研究法還受歷史研究、心理學研究的影響。茲綜合整理分述如下：

1、Bronislaw Malinowski 的人類學考察：Malinowski 是波蘭裔的澳大利亞人，第一次世界大戰期間至 Melanesia 避難，並在

Trobriland 島居住三年，他以人類學家的訓練背景對當地土著民族進行詳實的觀察與記錄，而後寫成著名的「Argonauts of the Western Pacific」一書。Malinowski 以對一個地域、一個民族的深度觀察與研究，詳盡地分析與描述這個民族的文化——社會生活中的行為、信念、宗教、儀式……等共同型態，是俗民方法學個案研究的肇始與經典研究。

二、法國社會學家Frederic Le Play 對勞工家庭的長期考察：Le Play 在中年時，對當時法國社會的貧窮問題深感憂心，並希望提出解決之道；因此，便以其過去「家庭」研究取向的訓練基礎，開始對全國的勞工家庭（特別是礦工家庭）進行系統性的考察；他的方法就是住到礦工家裡，參與這些家庭的生活起居並予以仔細地分析與描述。他認為，只要找出一些關鍵的元素（key element），就這些關鍵的元素來進行觀察，便可以對所觀察的家庭進行比較，同時他也認為，對一個家庭進行深度的觀察與研究，可以從中了解一個社會的特色，亦即從一個適切的微視社會單元（micro-social unit），可以了解一個社會現況，並從中獲得解決社會問題的線索。Le Play 對個案研究法最大的貢獻，就在於他運用直接觀察法來進行個案研究，並對直接觀察法運用於個案研究進行詳細的討論與反省；同時，他也提出了一個檢驗個案研究「效度」的方法，即當他完成對一個家庭的描述後，他會請和這個家庭的成員及其熟識的人來看他的描述是否正確。

三、美國芝加哥學派對城鄉及移民社區的研究：美國在十九世

紀末二十世紀初因大量的外國移民而產生許多社會問題，例如失業、貧窮、犯罪……等問題，而社會學家與社會工作者為了解決這樣的社會問題，必須進行系統性的研究，以了解這些移民所遭遇到的困境。當時芝加哥大學社會系教授William Tomas 與Prober Park 鼓勵他們的學生要超越官方文件，以社區為單位（即一個「個案」）直接拿著地圖和筆記接觸研究對象，以確實找出問題的成因，而這樣的研究方法也和芝加哥學派著名的區位理論（ecological theory）相結合，成為芝加哥學派（Chicago School）城鄉研究的一個重要方法。

四、歷史研究：歷史個案研究強調對一個研究對象（即個案）需從事長期的研究，並且從一整體的觀點來描述和分析特殊的現象。

五、心理學的個案研究：心理學的個案研究常將焦點置於一個個體上，例如Piaget 從觀察與研究自己的小孩開始，進而發展出認知結構的階層理論，對發展心理學與學習產生莫大的影響力。

參、個案研究法的定義與特色

在理解了個案研究法的發展歷史與背景後，我們將進一步了解何謂「個案」？何謂「個案研究法」？在什麼情境適用個案研究法？個案研究法有何特色？與其他的研究方法有何異同？以及如何選擇適當的個案？有了這樣的了解，實務工作者才能充分掌握個案研究

法的適用時機。

一、個案的定義

Gillham (2000:1) 認為，「個案」(註三) 必須具備下述各項特徵：

- (一) 是存在於真實世界中「人類活動的一個單位」(a unit of human activity)。
- (二) 只能在特定的情境脈絡下進行研究與了解。
- (三) 存在於「此時此地」(exists in the here and now)。
- (四) 由於是存於特定的情境脈絡中，所以很難畫出其明確的界限。

而 Stake(2000) 則認為，個案是一個「有界限的系統」(a bounded system)，同時每個系統都存在著某些特定的「行為型態」(the behavior patterns of system)。因此，若從 Stake 這樣的判定標準來看，「個案」指的是一個「對象」而非「過程」(例如：一位社工人員可以視為是一個個案，但其在工作中所使用的「個案工作方法」是一種「過程」，就不能稱之為一個個案)，因為「過程」是一種行為型態存在於「個案」中，被當成是一個個案研究中的一個研究目的或研究問題，而非單獨存在的「有界限的系統」。Yin(1994:22-3) 則以「分析的單位」(unit of analysis) 來界定個案，亦即研究的分析單位若是一個人、一個組織、一個方案、一個社區、一個國家……等，那麼這個人、組織、方案、社區、國家就是所謂的「個案」。

本文採用 Stake 的觀點，將「個案」定義為「一個有界限的系統」，而這個系統存在著某些可被觀察或測量的行為型態。

二、「個案研究法」的意義

在界定了個案的意義後，我們接著要討論本文的重點——「個案研究」的意義。Zonabend (1992) 定義「個案研究法」為「對特定的個案加以認真地考察，以進行整體性的觀察、建構和分析」(引自 Hamel, Dufour & Fortin, 1993:1)。Hamel, Dufour & Fortin (1993:1) 則認為，個案研究是一種「專題式的取向」(monographic studies)，個案研究可以用和不同的方法，例如訪談法、參與觀察法、調查法、文件分析……等方法來進行資料的收集，其目的是為了對一個個案進行深度的考察與分析，以檢測、延伸、修正與補充特定的理論。Yin (1994) 則將個案研究視為一種研究策略 (the case study as a research strategy)。而這樣的研究策略可被用來探索 (exploratory)、描述 (descriptive) 與解釋 (explanatory) 社會事實；丁仁傑 (一九九九) 也採類似的觀點，他認為「個案研究是一種方法上的策略：由對一個和研究主題高度相關的『策略性研究點』(strategic research site) 的充分探索中，來解答我們所關心的各種問題」；他進一步指出，所謂「策略性研究點」，是指一個與我們研究主題具有高度相關性，而且能夠在相當程度上幫助我們釐清某種富有學術意義的因果關係的特殊場合或事件，透過這樣的「研究點」，可以提供研究者一個有利的支點來了解真實文化脈絡

中的社會事實，同時也經由對「研究點」所發生的各種相關事件進行密集的考察與探索，進而揭露自然情境中的行為模式。

三、個案研究法的適用情境

然而，「在什麼情境下才適用個案研究法？」相信這是有心從事個案研究的社會工作實務工作者，所深切關心的議題。關於這個疑問，Yin (1994) 認為，當研究者的研究問題是針對特殊的議題提出「如何」(how)、以及「為何」(why) 的疑問時；當研究者希望對真實的社會行為或情境進行深度了解，但所掌握的資訊相當有限時；以及當目前所發生的事件或情境和歷史的應然對立時。也就是說，當研究者希望對於某些社會事實或現象進行澄清與理解，但卻相當程度地缺乏可控制的條件或相關資訊時，便適合採用個案研究法來進行研究。

四、個案研究法的特色以及與其他研究方法的比較

個案研究法是實證研究 (empirical inquiry) 的一種形式 (Yin, 1994:32)，但其與

表一 個案研究法、實驗法與調查法比較概要圖

實驗法	個案研究法	調查法
相對而言調查一小群的個案	相對而言調查一小群的個案	相對而言調查一大群的個案
每個個案收集與分析很少數的特徵	每個個案收集與分析很多的特徵	每個個案收集與分析很少數的特徵
每個個案是經由對重要變項的控制來進行研究	研究每個個案自然存在的特徵；或是經由研究者的行動而產生的「行動研究」；不管是那種類型的研究，個案研究法並非藉由控制變項來測量其結果	研究「樣本」自然存在的特徵；並藉由樣本所獲得的資訊，極大化其代表性，以推論到母群體
資料的數量化是首要的工作	資料的數量化並非首要的工作；質性的資訊或許是優先考量的重點	資料的數量化是首要的工作
目標可能是理論的推論—發展與測試理論；也可能是實務處遇的評估	主要可能是關心所研究的個案本身，並不試圖進行理論的推論或實證的概推，但也有可能同時具有前述兩者或三者的企圖。而研究的相關發現也可以加以概念化，以作為經驗的「自然類推」與「可移轉性」的基礎與準備	目標是實證的推論，從樣本推論到母群體。有時候，會被視為是理論的推論
強調證據法則，探求變項與變項之間的因果與準因果關係	強調對現象的深入探析與了解	強調對通則、普遍現象的描述

資料來源：修改自 Hammersley & Gomm (2000:4)

其他實證研究的研究方法有著許多不同。Hammersley & Gomm (2000:4) 嚐試將個案研究法與實驗法、調查法進行比較，並整理出個案研究法的特色以及與這兩個研究方法的差異如表一（表中最後一欄為筆者所針對這三種方法在方法論上的比較而增列）。

由以上的比較概要圖我們可以了解，個案研究法的目的並非像實驗法一樣，是要進行理論的推論，或發展、測試理論；也不是像調查法一樣，由樣本所獲得的統計結果來推論母群體。個案研究法著重的是，藉由了解特定的個案在特定的情境脈絡下的豐富面貌，描繪出所欲探究的現象的本質，並藉由這樣的個案讓讀者產生新的視野，而對這個個案所具有的特色，或對某種現象產生更清楚的理解。因此，個案研究的「推論」與「概化」不是「邏輯式」、「理論式」或「分析式」的，而是一種「自然的類推」(naturalistic generalization) (Lincoln & Guba, 2000)。

所謂「自然的類推」，依 Lincoln & Guba (2000:36-7) 的觀點，認為是一種存在於每個人心中的一種「心照不宣的知識」(tacit knowledge)，這種知識不一定能夠用口語來表達，但卻普遍存在於人類的經驗與習慣之中，如果我們可以用適當的描述來引導出讀者的內在經驗，提供更多的空間讓讀者自行發展他們的詮釋，並將其個人的理解和經驗融入個案研究中，亦即透過研究結果讓讀者接觸到其內在「心照不宣的知識」，進而產生新的視野與理解，這將有助於對人類世界拼湊出更完整的圖像。而這種透過引發讀者「心照不宣的知識」而產生對某種現象或世界圖像的理解的類推方法，就是

所謂「自然的類推」。

另外，Yin (1994) 與 Hammersley, Gomm & Foster (2000) 等人皆強調「理論」(theory) 在個案研究法中的重要性。Lincoln & Guba (1986) 甚至認為，理論在個案研究法中所扮演的角色，是個案研究法與其他研究方法，如俗民方法論、紮根理論之間最大不同之處；因此，個案研究在進行研究設計時，就應該包含一個與研究主題相關的理論。理論是對某種現象做有系統的解釋；是由一組互相關聯的命題 (propositions) 或觀念 (concepts) 所組成，用來做為一個現象的解釋原則；在一個理論中，會將對真實世界的觀察以某種特別的方法，規則化地排列在一起，而這些方法就是假定 (assumption) 與假設 (hypotheses)，所以理論就是一連串命題與觀念的組合，以一種理性的方式來解釋我們所觀察到的事實與現象，同時尋求這個現象與其他現象的關聯性 (Thompson, 2000:24)。也就是說，理論可以提供研究者一個足夠有效的藍圖，讓研究者在進行個案研究的過程中，在進行各項決策時，有清楚的方向與指導。當然，若所從事的個案研究是一項探索性的研究，先前的理論背景與相關文獻皆相當缺乏時，這時，研究者要能回答自己三個問題 (Yin, 1994)：(一) 這份研究要探索的是什麼？(二) 探索的目的是什麼？(三) 判定探索是否成功的準則是什麼，同時發展出適當的評估指標；如此才能確保探索性的個案研究的研究品質。

五、如何選擇合適的研究對象——「個案」

個案研究法進行研究對象的選擇時，並非像量化研究一樣，是以「抽樣」(sampling)的概念來進行，而是選擇一個或數個個案來進行系統性的探索，以回答研究問題。因此，個案研究所選取的「個案」，必需是與研究主題有高度相關，而且這個(或數個)「個案」必須要能夠幫助我們釐清某種意義，或有助於對某種現象的深刻理解。也就是說，個案研究法所選取的「個案」，是要能夠提供「豐富資訊」(information rich)來解答研究問題為主要考量，依這樣的原則所選取出來的個案，稱之為「關鍵性個案」(critical cases) (Yin, 1994:38)。另外，Yin (1994:40)也建議，若要檢測理論的例外，或基於研究目的必須了解某些特殊的現象，可以考慮選取「極端或獨特的個案」(extreme or unique cases)來作為研究對象。此外，依筆者個人的經驗，在選取「個案」時，也可以以研究者最方便接近且能花最多時間了解的個案來進行系統性的考察，這也是一種個案的選擇標準。而 Stake (1998)則建議，研究者應該儘早從事個案選取的評估作業，以決定割捨或選擇那些個案。

肆、資料蒐集的方法

Yin (1994)認為，個案研究法大致可區分為六種資料來源，包括文件 (documents)、檔案資料 (archival records)、訪談 (interviews)、直接觀察 (direct observations)、參與觀察

(participant observations)、以及實體的人造物 (physical artifacts)。這六種資料來源各有其優缺點(詳如表一)：

同時這六種資料來源在蒐集上也有不同的技巧、方法與程序，茲分別說明如下：

一、文件和檔案紀錄

文件和檔案記錄的功能是可以確認和增強其他來源的證據，同時也能夠提供特定事件的細節。Patton (1990:233-4)認為文件與檔案資料是極為豐富的資訊來源，因為這些資料提供給研究者許多觀察不到的資訊，他們可能披露在研究開始之前就已經發生的事情，也可能披露研究者可能不瞭解的目的和決定；也就是說，文件與檔案資料可以提供事件的背景和歷程的基本資訊；也可以使研究者更清楚地釐清直接觀察和訪談所要觀察及發問的重點。但要特別注意的是，文件和檔案記錄是為因應特定讀者和特殊目的而產生的，所以要先經過適當的評鑑，才能了解文件和檔案紀錄中含有那些偏見。通常個案研究所蒐集的文件與檔案紀錄包括：

- 信件、備忘錄、各種出版物、公文、公告……等；
- 會議通知、議程與紀錄……等；
- 行政管理文件：如計畫書、提案報告、進度控管報表、財務報表……等
- 其他對這個「個案」所做的研究或評鑑；
- 剪報、或大眾媒體出現過的文章；

表二 個案研究法的各項資料來源優缺點

資料來源	優點	缺點
文件	<ul style="list-style-type: none"> · 穩定：可重複地檢視 · 非涉入：非研究所創造出來的結果 · 確切：包含事件確切的名稱、相關資訊與事件的細節 · 範圍廣泛：若保存良好，可蒐集到長時間、許多事件、與情境狀況的資料 	<ul style="list-style-type: none"> · 可檢索的可能性低 · 若蒐集不完整，可能產生偏見 · 文件上的記錄可能反應出原始作者的（或未知的）偏見 · 使用的權利可能會受到限制
檔案紀錄	<ul style="list-style-type: none"> · 同以上文件部分所述 · 精確的與可量化的 	<ul style="list-style-type: none"> · 同以上文件部分所述 · 由於個人隱私或保密的原因，部分檔案不容易接觸得到
訪談	<ul style="list-style-type: none"> · 有目標的：直接訪談、回答與研究主題相關的問題 · 見解深刻的：提供部分對因果關係的解釋 	<ul style="list-style-type: none"> · 可能因問題建構的不佳而造成偏見 · 可能受訪者的回答會有偏見 · 因被研究者無法回憶而產生不正確性 · 受訪者所回答的是訪談者所要的答案
直接觀察	<ul style="list-style-type: none"> · 真實：包含即時的事件 · 脈絡：包含事件發生時的情境 	<ul style="list-style-type: none"> · 耗時：時間成本過高 · 觀察到的是經研究者篩選過的 · 可能產生「被觀察者效應」
參與觀察	<ul style="list-style-type: none"> · 同以上直接觀察部分所述 · 對於人際間的行為和動機能有深刻的認識 	<ul style="list-style-type: none"> · 同以上直接觀察部分所述 · 由於研究者操弄事件而造成偏見
實體的人造物	<ul style="list-style-type: none"> · 對於文化特徵能有深刻的了解 · 對於技術的操作能有深刻的了解 	<ul style="list-style-type: none"> · 這些實體物是經篩選過的 · 只能蒐集到可取得的實體物

資料來源：Yin (1994:80)

· 各項的紀錄：例如服務紀錄、受服務者（個案）紀錄、行事曆、電話紀錄……等。

二、訪談

依 Patton (1990) 的分類，訪談大致可分為三種類式：

(一) 非正式訪談 (informal conversational interview)：是指研究者在訪談之前並沒有任何預先決定的問題與主題，而是與受訪者在未規劃且未預期的情況下互動，亦即雙方是在一種自然、彈性、無結構、立即回應的情境下對話。此種方法雖可和受訪者深度溝通，而獲得受訪者個別化、對情境變化的反應能力等深度資料，但若訪談者無法掌握

控會談，將焦點集中於受訪者對研究議題的看法，會導致整個會談流於閒聊，而無法將訪談的資訊導入研究過程中。

(二) 導引式訪談 (interview guide)：是指研究者將訪談所要討論的主題或話題範圍，先以綱要的方式預備妥當，在實際訪談時，依當時的情境決定問題的次序及詳細的措辭。這種方法所獲得的資料，較有助於研究者做系統性整理，訪談的結果亦較具邏輯性。但由於是由研究者來規劃訪談的主題，因此有些對受訪者很重要但卻沒有列在訪談大綱中的議題，訪談者可能就不會對受訪者進行更進一步的探索。

(三) 標準化開放式訪談 (standardized opened interview)：是指研究者事先就將訪談的問題內容、字句與順序做好規劃，而這些問題也都是以開放式的方式來設計，受訪者只要按標準化的字句與順序來回答即可。此種訪談是有系統的，每個受訪者皆回答相同的問題，因此所獲得的資料很容易組織、分析與比較；以此種方法來從事訪談，也可減低訪談者在訪談過程中做出主觀的判斷，而使訪談者效應減至最低。但這種方式彈性較小，且標準化的字句與次序很可能限制了受訪者回覆的自然性與關聯性。

另外，Yin (1994) 則認為，若是所進行的個案研究是以量化研究的研究典範來實施，那麼「標準化的調查訪問」(standardized survey interviewing) 也是另一種重要的訪談類型；若使用這樣的方法，則必須遵照抽樣的程序來進行。

三、直接觀察法

當研究者實際進入個案研究的「場域」時，就創造了直接觀察的機會 (Yin, 1994: 86)，而這種觀察包括正式的和非正式的資料收集活動。由於觀察可能會對個案研究產生極高的價值，因此，研究者可能會考慮對觀察的場所進行拍照或錄影，這些資料有助於讓外界對個案的特徵有進一步的了解，但拍照之前一定要取得當事人的同意。

四、參與觀察法

參與觀察法是指研究者在個案研究的觀察場域中扮演著某種角色，同時也參與正在研究中的事件。參與觀察法最大的好處，就是參與觀察提供了研究者某些特殊的機會來收集個案研究所需的資料，同時也透過對所欲研究的場域與事件的投入，可以讓研究者以「局內人」的身分來理解「個案」。但參與觀察所獲得的資料也可能產生偏誤，首先是研究者可能因為參與及投入研究場域及事件，而成為該組織或團體的支持者，失去了公正客觀的角色；另外，可能無法像直接觀察者一樣，有較從容的時間來做記錄或筆記，或是對事件提出不同觀點的問題。

五、實體的人造物

實體人造物包括技術設備、工具或儀器、藝術品……等，這些物

品或可能與典型的個案研究較不相關，但對某些個案研究而言，卻是很重要的元素，例如：欲進行「電腦化與行政效率關聯性之研究——〇〇社會福利基金會的個案研究」，這時，電腦這個實體人造物就是這份個案研究很重要的元素。

伍、個案研究法研究嚴謹性的掌控

Yin (1994:32-3) 曾提出評斷個案研究品質的評斷準則，其主張以質性研究與量化研究兩個典範的平行指標：可信性 (trustworthiness)、有效性 (credibility)、確認性 (confirmability) 來進行個案研究嚴謹性的掌控。而筆者認為，個案研究就如同先前所討論的，可以採用質化研究，也可以採用量化研究，或是質化與量化兼具的綜融性研究方法來進行，因此若所進行的個案研究是以量化研究的研究典範來進行，當然必須以量化研究所發展出來的信度與效度標準，來進行研究嚴謹性的掌控；而若是採取質化研究或綜融性研究方法的研究典範來進行個案研究，則可採取 Guba & Lincoln (1989) 所發展出來的「可信性指標」(trustworthiness)、以及 Stake (2000) 所主張的「三角檢定法」(triangulation method) 來進行個案研究嚴謹性的掌控。以下簡略敘述「可信性指標」及「三角檢定」的相關內容：

一、可信性指標

Guba & Lincoln (1989) 爲了與「量化研究」的內在效度、外在效度、信度、客觀性等指標對照上方便，而發展出「可信性指標」，其內容包括（詳如表三）：

(一) 有效性 (credibility)：就是所謂的「內在效度」(internal validity) 是指研究資料可以真實地反應研究對象所建構的社會事實的程度。因此，有效性這個指標所關注的焦點，是研究者對研究對象所建構的社會真實的理解是否和研究對象一致。而要達到個案研究的有效性，可採用下述技術來達成：

1. 長期的投入 (prolonged engagement)：指長期地涉入研究場域之中，來獲得較真實的資訊，以避免獲得錯誤的資訊或扭曲了資訊的內容；同時也透過長期浸淫在研究場域之中，而對研究場域的文化脈絡有更進一步的理解。

2. 持續地觀察 (persistent observation)：充分而持續地觀察，能使研究者確認與掌握研究情境與研究問題相關的重要因素。

3. 逐步的主觀性探索 (progressive subjectivity)：是指研究者本身既然是研究工具，便必須不斷地檢視自己的價值和對社會事實的建構，以避免因個人的主觀及先驗 (preconception) 而影響到對資料的分析與詮釋。這樣的反省與檢視必須每隔一段時便做一次記錄，以發現研究者主觀建構的發展歷程

4. 研究對象的稽核 (member checks)：亦即在資料的蒐集與分析的過程中，研究者需不斷地與研究對象確認研究者的理解是否有誤。這樣的過程有兩個好處：其一是可以讓被研究對象有修正其觀點的機會；其二是可以獲得被研究對象更多的資訊。

(II) 可移轉性 (transferability)：就是所謂的「外在效度」(external validity) 或是「可推論性」(generalizability)，意指研究的發現，在研究情境相似的情況下，是否可以有相同結果的轉移。欲達成這樣的目標，研究者必須將所收集到的資料做深厚的描述 (thick description)。

(III) 可靠性 (dependability)：就是所謂的「信度」(reliability)，要達到這樣的目的，必須詳細地記錄研究的過程，將研究過程透明化，讓其他有興趣的研究者若有機會依此程序再做一次相同的研究時，可以檢驗兩次的研究結果是否會得到類似的結果。同時也在研究過程中，詳細記錄從事本研究的程序、研究決策、導致結論的思考過程；在資料分析的過程中，定期和指導教授及研究夥伴共同討論，以避免研究者太過專注於資料分析而產生盲點。

(IV) 確認性 (confirmability)：就是所謂的「客觀性」(objectivity)，意指研究者必須確認所收集到的資料、結果的解釋，都是來自於研究對象，並且是奠基於研究情境，而非來自於研究者的想像。而這個指標是和上述「可靠性」指標互相共用的。

表三 可信性指標一覽表

量化研究的語彙	質化研究的指標	方法策略
內在效度	有效性 (credibility)	<ul style="list-style-type: none"> 長期的投入 持續的觀察 逐步的主觀性探索 研究對象的稽核
外在效度	可移轉性 (transferability)	豐厚的描述
信度	可靠性 (dependability)	<ul style="list-style-type: none"> 研究過程透明化，包括記錄從事研究的程序、研究決策、導致結論的思考過程 稽核同伴
客觀性	確認性 (confirmability)	同上

資料來源：Guba & Lincoln(1989：228-251)；鄭怡世繪圖整理。

二、三角檢定法

Stake(2000:443)主張以「三角檢定法」(triangulation method)來進行個案研究研究嚴謹性的掌控。三角檢定法的基本假設是，任何

一種的資料、方法和研究均有各自的偏差，只有綜融各種資料、方法及研究方可獲致「中立」(neutralize)的結果(胡幼慧，一九九六：二七一)。Patton(1990)認為「三角檢定法」有四種模式：即方法(method)的三角檢定：指採用不同資料蒐集的方法來檢證研究發現的一致性；資料來源(resource)的三角檢定：指使用不同的資料來源來檢證研究發現的一致性；分析者(analyst)的三角檢定：指以多位審查者來審查研究發現；以及理論—觀點(theory/perspective)的三角檢定：指使用多種觀點、理論來詮釋資料。

陸、結語

本文從社會工作實務實證運動的觀點出發，討論社會工作實務研究的重要性，並認為社會工作實務工作者本身就是最佳的研究者，亦即社會工作實務工作者可以藉由適當的研究程序，來協助自己解決實務工作過程中所面臨的問題，發展更合宜的助人程序，同時，也透過研究的程序與方法，來建立社會工作的知識與理論體系，讓社會工作這門專業更具「科學性」，以提昇社會工作的專業地位與自信。而本文也大膽地將社會工作實務研究區分為四大類型，並針對個案研究法進行深入的探討後，認為個案研究法是協助研究者對一個「系統體系」的各種不同「現象」進行理解，以了解這個「系統體系」在特定情境脈絡下的豐富面貌，而這樣的研究策略頗適合

用於社會工作實務研究中的應用性研究、方案評估與問題解決、以及個別組織創新服務或議題研發這三種類型的研究。然而，任何研究方法都有其優勢與限制，也存在著許多的假設與前提，本文從方法論的角度來探討「個案研究法」的歷史發展、定義、和其他方法的比較、如何選擇合適的研究對象、資料蒐集的方法、以及嚴謹性的掌控等面向，期盼這樣的整理與討論，能讓社會工作實務者對個案研究法有更清楚的了解，並促進實務工作者與實務研究能有更緊密的結合。

【本文承蒙陳麗欣、施教裕兩位老師的指導、同班同學李易駿，以及審查委員們的指正，謹致謝忱；惟文責仍由作者本人自負】

(本文作者為臺中健康暨管理學院社會工作學系專任講師；暨南國際大學社會政策與社會工作學系博士班研究生)

◎註釋：

註一：Fischer 則於一九七三年發表「Is Casework Effective? A Review」一文，該文檢視了從一九三〇年代至一九七〇年代初期的社會工作期刊、學位論文及機構未發表的報告共十一篇的論文後，提出了令人感到遺憾的結論：在其所處的年代，做為社會工作專業一個重要環節的個案工作，並無法證實其所提供的處遇對受服務對象的有效性；Fischer 在文章中語重心長地提醒社會工作專業：「任何一個專業，其實務工作所關切的核心，應該是該專業所提供的服務是否具有有效性，所

以，社會工作專業應該聚合專業價值的承諾以及科學的方法，以追求並證實對服務對象所提供的服務是有效的」。而這種透過科學方法來驗證社會工作專業所提供的服務是否有效的論述與反省，也就是社會工作實務驗證運動最根本的關懷。

註二：關於整合質化研究與量化研究典範的研究方法，Burgess (1982) 選擇以「多元的研究策略」(multiple research strategies) 來作為命名，他認為研究者應該可以很彈性地選擇不同的、適當的研究方法來解答研究問題(引自Brannen, 1992:12)。而本文則採用Bryman (1988:131) 的命名，稱這樣的研究方法為「綜融性研究方法」(triangulation research method)，意指使用一種以上的研究方法，以獲致一種以上類型的資料。

註三：這裡的「個案」(case)和社會工作與諮商輔導所指的「個案」(client)不同，為了避免混淆，本文將「個案」(client)以「受服務者」稱之。

◎參考文獻：

- 丁仁傑 一九九九 社會脈絡中的助人行爲：臺灣佛教慈濟功德會個案研究 臺北 聯經。
- 小綺 二〇〇〇 建構社會資源網絡之研究：以臺北市身心障礙者個案管理服務為例 臺北 東吳大學社會工作學系碩士論文
- 宋麗玉 一九九九 南投縣埔里鎮推動社會福利社區化：社區照顧方案評估研究 南投 中華民國社會政策學會

林佩璇 二〇〇〇 個案研究及其在教育研究上的應用 收錄於中正大學教育學研究所編 質的研究方法 頁二三九—二六三 高雄 麗文文化

胡幼慧 一九九六 多元方法：三角交叉檢視法 收錄於胡幼慧編 質性研究：理論、方法及本土女性研究實例 頁二七一—二八五 臺北 巨流

梁信惠、鄭怡世、劉淑翎、江惠玲 二〇〇一 「兒童及少年性交易犯罪行為人輔導教育課程之研究」 臺北 內政部委託研究

鄭怡世 一九九九 非營利組織與企業組織合作募款模式之探討：以福利服務輸送型組織為例 臺北 東吳大學社會工作學系碩士論文

Brannen, J. (1992). Combining qualitative and quantitative approaches: An overview. In J.Brannen (ed.). *Mixing methods: Qualitative and quantitative research*, pp3-37. Brookfield: Avebury.

Bryman, A. (1988). Quantity and quality in social research. New York: Routledge.

Cheetham, J., Fuller, R., McIvor, G., & Petch, A. (1992). *Evaluating social work effectiveness*. Pa: Open University Press.

Fischer, J. (1973). Is casework effective? A review. *Social Work*, 18(1), 5-20.

- Gillham, B. (2000). *Case study research method*. New York: Continuum.
- Goldstein, H. (1991). *Qualitative research and social work: Partners in discovery*. *Journal of Sociology and Social Welfare*, X VIII(4), 101-120.
- Guba, E.G., & Lincoln, Y.S. (1989). *Fourth generation evaluation*. Newbury Park, CA: Sage.
- Hamel, J., Dufour, S., & Fortin, D. (1993). *Case study methods*. Newbury Park, CA: Sage.
- Hammersley, M., & Gomm, R. (2000). *Introduction*. In R. Gomm, M. Hammersley, & P. Foster (eds.). *Case study method: Key issues, key texts*, pp.1-16. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hammersley, M., Gomm, R., & Foster, P. (2000). *Case study and theory*. In R. Gomm, M. Hammersley, & P. Foster (eds.). *Case study method: Key issues, key texts*, pp.234-258. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Heineman, M.B. (1981). *The obsolete scientific imperative in social work research*. *Social Service Review*, September, 371-397.
- Lincoln, Y.S., & Guba, E.G. (1986). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Lincoln, Y.S., & Guba, E.G. (2000). *The only generalization is: There is no generalization*. In R. Gomm, M. Hammersley, & P. Foster (eds.). *Case study method: Key issues, key texts*, pp.27-44. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Orcutt, B.A. (1990). *Science and inquiry in social work practice*. New York: Columbia University Press.
- Patton, M.Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. California: Sage Publications.
- Reid, W.J. (1994). *The empirical practice movement*. *Social Service Review*, 68(2), 165-184.
- Stake, R.E. (2000). *Case studies*. In N. K. Denzin, & Y. S. Lincoln (eds.). *Handbook of qualitative research* (2nd ed.), pp. 435-454. Thousand Oaks: Sage publications.
- Stake, R.E. (1998). *Case study*. In Y.S. Lincoln (ed.). *Strategies of qualitative inquiry*, pp.86-109. Newbury Park, CA: Sage.
- Thompson, N. (2000). *Theory and practice in human service*. Philadelphia, Penn: Open University Press.
- Wodarski, J.S. (1997). *Research methods for clinical social workers: Empirical practice*. New York: Springer Publishing Company.
- Yin, R.K. (1994). *Case study research: Design and method* (2nd Ed). Newbury Park, CA: Sage.