

# 质性研究设计与写作的若干策略<sup>\*</sup>

## ——“中国企业管理案例与质性研究论坛(2012)”会议综述

□ 苏 芳 黄江明

**摘要:** 本文首先简要回顾本届案例论坛的概况,然后从质性研究的步骤、内容分析法和写作策略等几个方面总结各主题报告的主要观点。在此基础上,对比本届论坛的部分稿件,强调目前案例研究在数据分析和内容呈现等方面存在的问题和缺陷,并针对这些问题给出建议。

**关键词:** 案例研究步骤 质性研究 写作策略

质性研究(qualitative research)作为一种管理学研究方法,日益受到国内学者的关注,研究水平也不断提升。“中国企业管理案例与质性研究论坛”(以下简称案例论坛,或论坛)已经成为国内管理学界案例研究的首要会议。2012年11月10日~11日第六届在中国人民大学举办的案例论坛更是盛况空前,刷新多项记录,吸引了来自海内外112所院校的200多名学者,以及主办方校内师生100多位。

本届论坛以“中国企业管理创新与可持续发展”为主题,共收到来自海内外的154篇参会稿件,参会稿件数量再创新高。稿件按照案例及质性研究、教学型案例两个大类分别送交129位相关领域的评审专家进行“双向匿名评审”。根据评审结果,论文集收录83篇,其中案例及质性研究65篇,教学型案例18篇,录取率分别为49%和82%。分论坛报告案例及质性研究32篇,录取率为24%;教学型案例11篇,录取率为50%。总计分论坛报告43篇,总录取率为28%;圆桌讨论40篇,录取率为26%。论文涉及人力资源、战略管理、财务会计、市场营销、创业与创新、信息管理与电子商务等多个领域。在入选分论坛报告的论文中,由程序委员会分两轮投票选出7篇最佳研究型论文,被推荐到《管理世界》发表;此外还有3篇获选最佳教学案例。

本届论坛报告嘉宾阵容强大,包括中国管理研究国际学会(IACMR)创始人、近年大力推动本土管理研究的徐淑英教授,案例研究的顶尖学者之一、美国管理学会学报(Academy of Management Journal, AMJ)首位质性方法副编辑、波士顿学院(Boston College)的Michael G. Pratt教授, IACMR现任主席、美国罗格斯大学(Rutgers University)的著名华人学者陈昭全教授,权威案例研究学者Katherine M. Eisenhardt教授的学生、香港科技大学的Sam Garg教授,以及来自英国伦敦大学皇家霍罗威学院的(Royal Holloway, University of London)的Chris Smith教授。他们为与会者介绍了质性研究、案例研究设计、内容分析法和质性研究的写作策略等内容。Pratt教授的报告以中国成语“麻雀虽小,五脏俱全”开始,对案例研究的意义和策略给出全方位的阐释。徐淑英教授的主题报告“论有同情心的学术:我们为什么要关爱”更是发人深省、令人震撼;她所强调的“学术的价值只有在社会服务中才能得以实现”在当前环境下特别值得深思。

以下本文简要介绍论坛主题报告的主要观点,并结合本土研究现状,强调案例研究中存在的一些重要且常见问题、重要策略以及针对性建议。

### 一、单一情境下的纵贯性案例研究(LSCS)

质性研究通常针对特定环境中自然发生的社会现象,运用社会行为者(social actors)的意

<sup>\*</sup>本研究得到国家自然科学基金项目“中国新能源汽车企业与商业生态系统的共生创新战略研究”(项目编号:71172176)的资助。黄江明为本文通讯作者。

义来理解现象(Denzin & Lincoln, 1994; Gephart, 2004),即研究者参与观察该社会现象并进行整体性理解与解释。Pratt指出质性研究有三类方法:案例研究(Case Study)、民族志(Ethnographic)和扎根理论(Grounded Theory),并重点介绍了其最拿手的“单一情境下的纵贯性案例研究(Longitudinal Single-Context Studies, LSCS)”方法。Pratt认为情境(context)和案例(case)是两个不同的概念,情境是指在哪里进行研究,案例则是研究对象,例如个人、团队、决策、程序、组织和行业等。两者之间的边界必须明确区分,但实际上又往往模糊且难以清晰界定。而LSCS的特点正是在于:某一特定的情境、时间跨度长、专注研究某一分析单元(如高管团队)或者多个分析单元(如高管团队与组织、决策等)。

Pratt基于其丰富的研究经验指出,随着研究的推进和数据的不断丰富,最初的研究问题可能变得不恰当。例如他在做关于住院部医师的研究时,其最初设计的问题为:个人如何同时被社会化到组织和专业人士队伍中?但是后来他透过多年的数据发现,对于大多数住院部医师来说,组织并不重要,重要的是专业身份的构建。而触发他们进行身份构建的是对其工作与身份一致性认知的缺损,即他们体会到的“医师做什么”和“他们是谁”之间的不匹配(Pratt, Rockmann and Kaufmann, 2006)。据此,Pratt重新调整了研究问题。因此,他提醒研究者不能只局限于最初设计的研究问题,并为其所误导,而应通过研究数据的积累不断修正、完善最初设定的研究问题。

Pratt认为LSCS具有以下研究优势:

第一,长时间的访谈和接触可以增强被访者的信任,这种信任对敏感群体(sensitive populations)非常重要,而且也有助于与被访者讨论敏感话题(如信任、身份变化等)。敏感群体包括较强的群体内文化(例如消防员)、高进入壁垒(例如医师)和“被误解”者(例如安利直销商)等。

第二,LSCS有助于获得高质量的数据。通过高质量的数据,研究者可以识别出变化(最初是A,而现在是B)、能够跟踪变化的过程(如何从A到B),并随时间的延伸不断“修正”或“验证”单元内和单元间的模式并调整研究设计。

第三,LSCS有助于研究者进行深入细致的学习。被访者与研究者的真实分享,能够为研究者带

来新的视角,有助于研究者进行深入的观察,进而获得细致入微的理解。而细致入微的理解和广泛的阅读有助产生更为丰富的理论。

## 二、案例研究步骤

针对如何开展案例研究,需要注意哪些问题,有哪些诀窍等国内学者关心的课题,Pratt和Garg分别分享了他们从事案例研究的经验。总结起来,主要包括以下几个步骤。

第一步,文献阅读。两位学者都高度强调文献回顾的重要性,Pratt指出理论能够指导数据收集,提高结论的普适性。多案例研究专家Garg更是强调文献回顾是进行研究的第一步,通过回顾文献,研究者能够系统地了解研究主题的已知和未知内容。案例研究必须与文献和理论对话的重要性在往届论坛综述中已有充分讨论(毛基业、李晓燕, 2010;张霞、毛基业, 2012)。如果脱离了现有文献和相关理论框架,即便数据分析方法再规范,研究发现依然会一文不值。这个问题被毛基业教授类比为“农民解剖麻雀”,对医学理论不会有任何贡献。因为缺乏理论的指引,结果会是五花八门,没有任何共性和普适性,更谈不上理论升华。这个缺陷与数据分析不规范一样,是很多投稿被拒的首要原因。

Garg还介绍了文献回顾的8个具体步骤:(1)明确回顾的焦点,例如回顾某一现象还是某一理论;(2)文献搜集;(3)做好文献笔记,记录每篇文献的研究问题、研究假设、研究样本、分析方法、分析结果以及关键结论等;(4)创建3~5个文献流派(stream),每个流派5~20篇文献,寻找各流派内的模式,例如自变量、因变量、理论和观点等内容;(5)画表格;(6)用文字表述每个流派,包括关键假设、代表性文献和发现、优缺点等;(7)写引言,要强调该研究主题的理论意义和实践意义;(8)总结,包括每个流派的总结、整体概要以及在此基础上发现的重要研究机会。

第二步,明确研究问题。Garg强调研究问题要明确清晰,这样才能更好的聚焦。研究者在这个阶段可以借鉴文献中的构念,但是不要有预设的研究假设(例如各构念之间的关系),因为这可能影响后续的数据再收集和分析。

第三步,研究设计。Pratt指出这个阶段要决定

采用单案例研究还是多案例研究,是针对单一分析单元的整体性研究(holistic)还是多分析单元的嵌入式研究(embedded)。此外,研究者还需要考虑时间、资源、数据获取可能性、案例选择等问题,这些都有可能制约研究进展。在研究设计阶段的抽样问题上,Pratt指出单案例研究既可以选择极端或者特殊的案例,也可以选择典型案例或者以往难以获得但有启示性的案例;而Garg则建议多案例研究的理论抽样应该同时,具备类别内的逐项复制(literal replication)和类别间的差别复制(theoretical replication)。例如为了研究公司中层领导动态能力对企业绩效的影响机制问题,Martin选择了3家高绩效的公司和3家低绩效的公司进行对比(Martin, 2011)。Garg建议多案例研究的案例个数最好在4~10个之间,再多就超过了研究者能够处理的范围;如果构念能够清晰定义和测量,4个案例也足够。但是具体的案例样本数要看理论的饱和度,当案例之间有很多重复时,可以停止加入案例。

Garg还特别强调,研究者应该有尽可能多的访谈,最好保证访谈数量在80~100个之间。Pratt则强调需要长年跟踪案例,以获取丰富的数据。例如,为了充分了解医师身份构建的现象,他对样本进行了长达6年的跟踪和访谈,每类医师30位。数据如此翔实,首先让审稿人和读者对作者的敬佩油然而生,对作者调研的深度和难度肃然起敬。相比之下,国内案例研究的数据量远没有达到这个水平,就本届案例论坛的7篇最佳论文而言,有3篇论文的访谈时间均在20个小时以下,甚至访谈人数不足10人次。

第四步,准备访谈提纲,做好数据收集准备。两位专家都强调要尽量扩大数据收集的途径,在确定访谈提纲的基础上,尽可能收集会议、邮件、公司视频和文档等档案资料,以及微博、媒体等外部资料进行补充。Pratt建议在正式数据收集之前,对参与调研的访谈人员进行培训;而Garg则强调访谈中尽量避免有导向性的提问,例如为什么你觉得自己是成功的?

第五步,进入访谈现场。Garg建议访谈者要灵活应对意料之外的、有趣数据。访谈结束后立即写下感想,包括与其他案例不一样的地方,或者从案例中看到的研究问题的潜在答案。Pratt还提醒研究者应在访谈现场仔细观察,因为直接观察也是一

种数据来源。

第六步,数据分析。Pratt指出研究者首先要确定被访者说了什么,对数据进行一级编码或者临时性编码(provisional codes);其次回到文献中,看看文献说了什么,在一级编码基础上做二级编码、主轴编码;然后再讲述理论和数据之间如何匹配的故事。Pratt认为,故事讲述的方式不重要,重要的是要展现清晰的证据链。他还强调了这三步不是串行,而是交错迭代的。Pratt的建议是单案例的数据分析思路,但对于多案例研究而言,不仅有案例内分析,还需要做跨案例比较。在案例内分析阶段,Garg建议要梳理每个案例的数据,开发初步的构念以及测量方法,尝试根据各案例独立回答研究问题,而不考虑其他案例的情况。在跨案例比较阶段,Garg建议尝试多种比较方式,比如随机配对比较异同点,或者根据特定构念进行比较。他指出如果有某种关系从部分案例中涌现出来,需要放到其他案例中检验。通过反复比较和对比,调整构念、构念的测量以及构念之间的关系。

第七步,将研究发现与现有文献进行比较,重点比较与远文献的相似处和与近文献的相异处。

第八步,研究贡献。Garg强调论文需要反复迭代,直到新发现的理论贡献已经非常少为止。

### 三、质性研究的内容分析法

针对国内研究者关注的“如何开展质性研究”的问题,陈昭全教授重点介绍了质性研究的一种数据分析方法——内容分析法。陈教授指出内容分析法是一种质性研究的数据分析方法,可以用来从事过程研究,也能有效地辅助理论构建,是一种非常适用的分析方法,但也可能遇到数据本身的缺陷和难以有效检验构念之间因果关系的局限性。陈教授简单比较了浅层内容分析(manifest content analysis)和深层内容分析(latent content analysis)。浅层内容分析停留在信息的浅层结构,通常指那些有物理存在并可以计数的元素;而深层内容分析则试图解读信息背后潜藏的深层次意义,其中浅层内容分析的数据量化程度远远高于深层内容分析。值得注意的是,目前国内质性研究较多依赖浅层内容分析(词频统计),有忽视深层内容分析的倾向,这在本次论坛来稿中也比较普遍。

在进行质性研究的内容分析之前,陈教授建议

做好充分研究准备:首先要收集完整、有代表性的数据,既要有主观数据(如访谈数据、观点和看法)也要有客观数据(如档案数据、背景资料);研究者还要考虑论文是要进行理论构建还是理论检验,因为理论检验的量化程度要高于理论构建。

至于具体的分析过程,陈教授认为有6个迭代性的顺序步骤:(1)确定文本单元,例如词、句子、段落,甚至是整篇文档;(2)确定内容的基本单元,例如信任/不信任的词语、领导形象的描述语等;(3)将内容单元进行分类,例如信任不对称、形象维度等;(4)分别对各个类别进行频率统计;(5)通过检查各类别来寻找有意义的模式;(6)将模式与所做的研究和理论挂钩。陈教授指出构建新理论需要数据、理论和意义三者之间的不断对话和迭代。

此外,陈教授强调内容分析要清晰定义编码单元,它们之间要明显区分且相互独立,编码类别也要充分涵盖所有内容且类别之间互不相容。为保障数据的信度和效度,研究者要确保评估者的编码能力,让各评估者独立编码,并计算编码者间信度(inter-rater reliability)。这一步骤是目前国内质性研究中最缺乏和亟待改进的,几乎所有此类论文都存在这个问题,导致研究发现的客观性和科学性存疑。最后,陈教授分享了内容分析的多条策略,包括计数统计、聚类、拆分、寻找模式、记录变量之间的关系、构造概念/理论一致性、三角验证等。

#### 四、质性研究的写作策略

Pratt根据他主审150多篇AMJ期刊投稿的丰富经验,指出了质性研究论文写作中常见的五大缺陷(Pratt, 2009)。

(1)只谈论数据,而不展示数据(Telling the data, not showing it)。即作者仅给出自己对数据的理解,却没有展现原始数据,因而没有清晰的证据链说明从数据到结论的过程。这个问题在论坛来稿中也比较普遍,有些作者沉浸于自己讲故事,在数据分析部分“自言自语”,缺乏原始数据的引用和各种形式的呈现。这样做如何让人相信结论是基于坚实的数据?

(2)过分展示数据,而不解释(showing too much data, not interpreting it)。造成数据过分展现的原因可能是,研究者试图通过引用被访者的话来回答研究问题,却没有超越答案本身进而探讨可能存在的

理论贡献,而这恰恰是顶级期刊所要求的。

(3)使用演绎式研究的特定表达方式。质性研究的论文可以模仿定量论文的结构,按照引言、研究方法、发现和结论的结构进行组织,但是最好不要使用定量研究的语言,如“我试图控制其他变量(variance),以排除可能的干扰(confounds)”。

(4)将定性数据定量化,这可能会触发研究者的演绎性研究思维,并误导研究者。

(5)不恰当地混合定性和定量策略。例如在案例选择时,不是理论抽样而是随机抽样,或者在用扎根理论分析方法的时候,借鉴一两个理论对数据进行编码等。

为了避免上述缺陷,Pratt介绍了几种合理的质性研究写作策略。

(1)运用理论文献回顾构建“理论框架”(“theoretical frames”)。即通过相关理论回顾,寻找研究机会与分析视角,构建质性研究的分析框架。

(2)确保在研究方法选择部分覆盖如下基本内容。例如为什么要做这个研究,为什么采用案例研究方法,目的是构建理论、深化理论(elaborate theory)还是验证理论;解释为什么选择这个情境和分析单元,说明理论抽样的标准;回答如何分析数据,如何将数据和理论联系起来。在关于研究动机的论述中,Pratt建议不仅要指出理论中的研究缺口,同时也要说明填补这个缺口的重要性,而后者往往被忽略。

(3)巧妙的展现数据。Pratt介绍了两种数据引述方式——关键引述(power quotes)和证据引述(proof quotes)(Pratt, 2008)。关键引述是指引用是最令人信服的数据,它能够有效的阐释观点,这些应该存在于论文的主体部分;证据引述通常用来表明某个观点的普遍程度,最好通过表格的形式展现,即针对每个观点或者论点提供多条引用作为证据。需要注意的是,证据引述只是辅助论据,论文应该做到仅通过阅读论文主体就能了解主要观点。

(4)使用汇总性图表,提高文章的可阅读性。图表不仅能帮研究者理清思路,还能帮助读者理解作者展现的数据链。在这方面,国内研究通常做得比较好,本届论坛报告的32篇论文中,仅两篇论文没有在数据分析部分运用图表展现证据。

(5)讲好故事。正如文学故事一定要有一个主要人物一样,一个质性研究也需要有一个中心,其

他故事内容围绕这个中心展开。Pratt 建议研究者将每个主题(theme)看成是讲一个故事,考虑谁是主角,主角希望完成什么等问题。需要注意的是主角不能太多,否则会导致故事的中心内容不聚焦、主旨不清晰。

(6)考虑模仿某一位研究者。该研究者最好是质性研究领域的一流学者,而且你也喜欢他的写作风格。否则,国内质性研究成果难以在国际顶级期刊发表。

Pratt 还指出,大多数论文的初稿存在理论和数据不匹配的问题。所以研究者们应通过请专业人士从头到尾阅读、检查研究方法、利用关键引述和证据引述以展示充足的数据等方法润色论文,以提高论文发表的概率。

关于多案例研究的写作策略,Garg 主要强调以下两点:首先,引言部分不仅要展现研究缺口(文献驱动),还要设置左右为难的困境(现象驱动,即强调该研究问题的重要性)。此外,引言还需要清晰的表述研究问题和研究目的,即构建理论还是深化理论。其次,在呈现理论框架的部分,研究者应该根据构念展现研究发现,而不是根据每个案例来展现;而每个涌现出的构念间的关系都需要有深入的逻辑关系解释,包括引用被访者的话语解释为什么关系存在,也可以运用逻辑论证的方式解释,还可以引用文献或者理论解释。国内案例研究绝大部分缺乏针对理论模型的逻辑解释,即数据和构建的理论之间仍存在鸿沟。以本届论坛报告的6篇多案例研究为例,仅有2篇对结论进行了理论解释,但都没有将理论解释作为独立段落。Garg 指出顶级期刊对理论贡献有更严格的要求,需要有文献回顾和命题,还要增加关于理论边界的讨论和替代性解释的讨论。

总之,几位学者都提到案例与质性研究需要在数据、理论和意义之间不断迭代,都高度重视理论在研究中的作用,也都强调了质性研究论文不能只局限于提出模型,更重要的是在文中清晰的展现证据链和模型背后的理论解释。

客观而言,本次案例论坛的获奖论文无论是单案例研究还是多案例研究,均根植于中国本土企

业,有利于长时间跟踪与访谈、深入观察与获得高质量的数据。其案例研究方法也逐渐趋向规范化,比往届更加重视文献回顾以及基于文献回顾的“理论框架”构建,并在此基础上追求理论贡献,强调文献理论与实践的对话,进而导出概念模型或过程模型,这是非常可喜的一面。但是上述进步并不能掩盖其在案例长期跟踪、访谈数量与时间、案例数量、深层内容分析、数据编码、数据展示与解释、理论探讨、写作策略等诸多方面存在的整体不足和差距。

在当前国内案例与质性研究方兴未艾的时刻,来自国外顶尖专家的专题报告仍是每届论坛的重头戏,论坛组织者希望这些大家之言和精辟见解能够开启思路,助力质性研究方法的快速提升,贡献本土管理理论的构建。

(作者单位:中国人民大学商学院;责任编辑:尚增健)

#### 参考文献

- (1)毛基业、李晓燕:《理论在案例研究中的作用——中国企业管理案例论坛(2009)综述与范文分析》,《管理世界》,2010年第2期。
- (2)张霞、毛基业:《国内企业管理案例研究的进展回顾与改进步骤——中国企业管理案例与理论构建研究论坛(2011)综述》,《管理世界》,2012年第2期。
- (3)Denzin, N. & Lincoln, Y. S., 1994, "Introduction: Entering the Field of Qualitative Research", In N. K. Denzin & Y. W. Lincoln (Eds.), *Handbook of Qualitative Research: 1-17*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- (4)Gephart, R. P., 2004, "Qualitative Research and the Academy of Management Journal", *Academy of Management Journal*, 47(4), pp. 454~462.
- (5)Martin, J. A., 2011, "Dynamic Managerial Capabilities and the Multibusiness Team: The Role of Episodic Teams in Executive Leadership Groups", *Organization Science*, 22(1), pp.118~140.
- (6)Pratt, M. G., 2008, "Fitting Oval Pegs Into Round Holes: Tensions in Evaluating and Publishing Qualitative Research in Top-Tier North American Journals", *Organizational Research Methods*, 11(3), pp. 481~509.
- (7)Pratt, M. G., 2009, "For the Lack of a Boilerplate: Tips on Writing up (and Reviewing) Qualitative Research", *Academy of Management Journal*, 52(5), pp.856~862.
- (8)Pratt, M. G., Rockmann, K. W. and Kaufmann, J. B., 2006, "Constructing Professional Identity: The Role of Work and Identity Learning Cycles in the Customization of Identity among Medical Residents", *Academy of Management Journal*, 49(2), pp. 235~262.