

# 資訊管理學域中「實務研究」之 意涵與實例探討

## THE DELIBERATIONS AND ILLUSTRATIONS OF PRACTICAL RESEARCHES IN THE DISCIPLINE OF INFORMATION MANAGEMENT

羅德興\*

中華科技大學資訊管理系講師

王明雯

台東大學特殊教育系副教授

**Der-Shing Luo**

*Lecturer, Department of Information Management,  
China University of Science and Technology*

**Ming-Wern Wang**

*Associate Professor, Department of Special Education,  
National Taitung University*

### 摘要

本文旨在探究實務研究的意涵與列舉實例，以期為紓解資訊管理學域中研究與實務脫節、空洞化的危機，指出可行的方向與作法。文中首先闡述資訊管理學域中「實務研究」的旨趣；繼而探討「實務研究」的內涵，包括其意義與特性、哲學立場與理論取向、以及其類型；最後就國外實務研究期刊 *MIS Quarterly Executive* 中的論文，探討「實務研究」的研究主題、研究類型、研究方法以及理論援用與發展。研究發現：資訊管理學域中「實務研究」主要目的在找出新的資訊科技之管理原則或模式；常見的類型為「評估型」與「揭露性個案型」；常使用的方法大多為「個案研究」，

---

\*通訊作者，地址：台北市南港區研究院路三段 245 號，電話：(02)2782-1862 轉 115  
E-mail：dsluo@cc.cust.edu.tw

在理論的發展上則較少見，近年來對理論的援用已有逐漸增加的趨勢；文末整理「實務研究」的趨勢，並建議資訊管理學域中「實務研究」的做法與方向。

**關鍵字：**資訊管理、實徵性研究、資訊系統、實務研究、質性研究

## ABSTRACT

This study aims to disclosure the meaning of “practical research” and illustrates with some classical examples. After description of the goal, we discuss the following issues about practical researches: (1) the meaning and characteristics, (2) the philosophy foundations and theoretical perspective, and (3) their types. Finally, we illustrate with a journal of practical researches MIS Quarterly Executive. We depict its research themes, types, research methods, and the theory employed and development. The results are four-fold: (1) the research theme of “practical research” in the discipline of information management is to find out new governance principles or organizing models, (2) the common models are “evaluation”, “revelatory cases”, (3) the usually used methods are “case study,” (4) the theory development is seldom done, while the theory employments are increasing lately. We also depict the directions and suggest ways of the practical researches in the discipline of information management.

**Keywords:** Information Management, Empirical Research, Information System, Practical Research, Qualitative Research

## 壹、資訊管理學域中「實務研究」的旨趣

### 一、資訊管理學域的危機

資訊管理學域為一跨學科領域應用導向的學域，這個學域發展至今，歷來常有學術研究與實務工作兩者脫節的現象（Galliers & Land, 1987；Hirschheim & Klein, 2003；Markus, 1997）；近來，持續有學者指出研究與實務脫節的現象依舊存在（Alt & Österle, 2014；Teubner, 2013；Ward, 2012），若長此以往，將產生資訊管理學域空洞化的危機，不但無法從研究建立學域本身的理論，且無法將研究結果應用到實務上。產生此危機的原因，可歸納有二。

其一是實務工作者與學術研究者的知識框架（Frame）有所不同。實務工作者的框架是重視問題解決的「行動中知識（Knowing-in-action）」，以專業文獻既有的證據作為處遇決策的參考；而學術研究者的框架則是重視理論嚴謹性（Rigor）與實務相關性（Relevance）（Lee, 2000），重視理論與實務的觀照；這兩種框架如何調適，值得加以深思。

其二是資訊管理學域發展的傳統較缺乏對實務知識的探討。Hirschheim and Klein（2003）指出在資訊系統研究領域中的資源，長期以來大都集中在實務工作者所重視的技術性知識，或是學術研究者所強調的理論性知識，而較忽略實務知識；這已累積成為一種傳統（Benbasat & Zmud, 1999）。因為實務知識是一種關心如何將理論性知識應用到特定環境的知識型態，須要以良好的研究方法深入觀察工作（生活）經驗或詮釋現象才能得到的知識。有些實務知識需藉由實務社群的社會化（Socialization）將難以言喻的內隱性知識轉化，有些則需藉由個案表達內在認知遷移到實務的知識；這類研究不易執行，且長期以來在學域中較少有適當的發表場域。

## 二、實務研究的重要性

前段指出實務知識的研究不易執行，主要的因素在於它的特性使然；實務知識的特性有四：(1)與人的認同密切相關；(2)與人的情緒或興趣緊密相連；(3)具全觀（Holistic）的本質，難以區分為目的與手段，而是深植於生活經驗；(4)在於達成人與社群相互的瞭解與一致（Hirschheim & Klein, 2003），這些內隱的、植基於生活經驗全觀的，及群我共識的知識特性，不能僅憑藉由觀察或實驗等方式取得，因此使得研究的難度提高。

儘管如此，歷來資訊管理學域中仍有許多學者致力於弭平此差距，認為研究與實務是可以互有裨益的（Heiskanen & Newman, 1997；Ho, 2014；Lee, 1999b；Markus, 1997；Worrall, Lubbe, & Klopper, 2007）。其中，Markus（1997）提出「實務研究」（Practical research）可增進學者瞭解社會或組織之資訊管理實務的本質與現象，並指引人為資訊系統（Artifacts）的開發設計或實務，是調適實務工作與學術研究兩者知識框架的良好方式。自此之後，引發了相當多的討論。在學域內頗富盛名的研討會與期刊中，均有學者強調資訊系統研究與實務的關係（Heiskanen & Newman, 1997），許多學者認為應揉合嚴謹的研究與經理人、顧問與業界等相關的元素，呼應了「實務研究」的重要性（Applegate, 1999；Applegate & King, 1999；Benbasat & Zmud, 1999；Lee, 1999a；Lyytinen, 1999；Teubner, 2013；Ward, 2012）。Hirschheim and Klein（2003）則從本體論、知識論與方法論等探討，強調資訊管理學域在方法論面向須重視「實務研究」以解決學域的危機。這些學者均持相同的觀點，指出可以「實務研

究」改善研究與實務脫節的現象。在調適實務工作者與學術研究者的知識框架的差異上，Lee（2000）認為如引用 Nolan 生命週期假設（Stage hypothesis）所提供的知識形式，以及 Harvard Business School（HBS）的教學個案、或者某些能夠引起實務工作者共鳴的研究，均為可行的方式。

綜合前述，資訊管理學域有研究與實務脫節、空洞化的危機，多數學者咸認為「實務研究」能使研究與實務緊密結合、攜手並進，得以解決學域的危機。因此，本文撰述主旨為引介「實務研究」，以籲請研究與實務緊密結合，期能解決學域的危機。本文論述的結構為首節說明資訊管理學域的危機與實務研究的重要性，繼於第貳節探討「實務研究」的內涵，第參節分析探討目前國外實務研究期刊所刊登的論文特性，最末一節整理「實務研究」的趨勢與撰寫模式及形成結論。

## 貳、「實務研究」的內涵

本節探討「實務研究」的內涵，包括其意義與特性、哲學立場與理論取向，研究方法以及其類型，節末並整理出本文對資訊管理學域中「實務研究」的分析向度。

### 一、「實務研究」的意義與特性

#### （一）「實務研究」的意義

Markus（1997）定義資訊管理學域中「實務研究」之意義為「以描述、衡量、評估或詮釋實務為主的學術研究。」以下分別就學術研究特性以及與實務關連的部分，來說明「實務研究」的意義。

就學術研究的特性而言，為能忠實描述、衡量、評估或詮釋資訊管理的實務，「實務研究」必須是「科學觀察」（Scientific observation）（Markus, 1997）。「科學觀察」與日常生活中偶發與大量的被動式覺察不同，係指：在具有研究目的或研究假設的目標下進行觀察，該觀察具備系統性的觀察設計、程序與紀錄；觀察時力求客觀而無偏差，如：運用注意、感覺、知覺與構想等（Markus, 1997）。而好的學術研究不但得善用方法論，提供具細心與前瞻的嚴謹觀察，以增進人們瞭解社會或組織之資訊管理動態實務的本質與現象，進而也可產生通用性理論，增加研究的價值。

就與實務密切關連的部分而言，「實務研究」所探討的問題與挑戰應是專業人員所關切的，能夠於日常工作中應用該研究所產生的知識以解決問題，諸如：指引人為資訊系統的開發設計與應用實務，提供資訊科技供應商、業界與顧問等特定對象的產業知識，即是符應企業資訊系統環境的需求與建立資訊管理體系的知識（Benbasat & Zmud, 1999；Glass, 2001）。

## (二)「實務研究」的特性

依據文獻整理出「實務研究」的三項特性如下（Markus, 1983, 1994；Orlikowski, 1989, 2000；Orlikowski & Gash, 1994）。

### 1.在實務應用（或議題）具新穎性

Hirschheim and Klein（2003）指出這類研究問題有兩種，一種為具時間性（Timely）的，即當前話題（Topic-of-the-day）的研究議題，通常由實務來導引研究，讀者也能藉由這類「實務研究」更瞭解實務工作者的需求。另一種為不具時間性（Timeless）的，這些是經過一段時間後仍然持續發生或再度浮現的問題或兩難者；這類研究問題的時間規模較長（可能是數年而非幾個月）；問題類型從不同的方法到資訊系統規劃，如：使用者參與的角色如何隨著時間、資訊系統開發的方法或工具而改變，以及增加使用者對資訊科技（Information Technology, IT）的瞭解；乃至如何衡量當 IT 能力增加時，資訊系統的成功；這類研究議題通常是由學術導引實務。

### 2.本質為獲取實用知識的學術研究

「實務研究」的精神在於可提供資訊科技供應商、業界與顧問等特定對象產業的知識。因此「實務研究」的樣式與語氣偏於實用而非學術，可適合專業人員閱讀，長度須要短些、大量使用圖表、使用日常語言，而非特殊或浮誇的語言，相關文獻的討論要少、研究方法的討論要少，但是情境的描述與處方（Prescription）則要多些。

### 3.可援用理論，也可做為理論發展之基礎

「實務研究」強調嚴格的觀察實徵經驗與梳理事物為何發生的知識，故重視具體細節、常識的觀察、與業界實務的理路。「實務研究」從組織實務應用經驗出發，可援用理論探討其發展因素，指引研究之進行；亦可對理論發展提供實務經驗作為基礎。Markus（1997）認為當前的實務與教科書上或教學個案中所提供的最佳實務會有所差距，於此，實務研究可提供更佳的參考；此外，實務研究的方法，除了有合理的理論發展與檢驗外，也應能於實務上加以應用。

## 二、「實務研究」的哲學立場與理論取向

資訊管理學域中的研究，其哲學立場概可分為三種，其意涵分別說明於下：(1)實證主義認為社會事實相對於個人是一客觀自存的實在 (Reality)，而「社會實在」有其規律性，對個人的意識及行動具有強制的作用；(2)詮釋主義則認為「社會實在」(如關係、組織、部門)並非被給予的，而是人類透過其行動及互動所建立的；(3)批判主義主張「社會實在」是在一定的社會條件下的產物，而此種「社會實在」也一定會回頭去影響那些社會條件，兩者之間存在著持續不已的辯證關係 (張紹勳, 2007; Orlikowski & Baroudi, 1991)。這三種哲學立場中，實證主義是目前研究的主流，然而卻因不易考量到實務的變動而飽受批評 (Chiasson & Davidson, 2012; Manian, Jamporazmey, & Sherkat, 2014)；詮釋主義與批判主義的研究雖然不易執行，但能對研究現象提供相當豐富的理解。這些哲學立場雖未必於研究文字中明白地敘述，卻會潛在地指引著研究者進行實務研究的基本假設、理論取向與方法。

就實務研究的特性而言，其哲學立場可歸納如下：

### (一)偏向詮釋性或批判性的立場

其研究主旨在嚴謹觀察分析資訊系統實務，進而提出實務指引或行動建議；而不強調去論究是否有明確的理論進行預測或解釋，或後續是否探討理論性意涵。因此，「實務研究」的哲學立場，除了少數學者持實證主義者之外，多數學者是偏向詮釋性或批判性的立場。

### (二)隱然形成另類典範

「實務研究」強調探討資訊技術或系統於企業之應用實務，為強烈的應用導向，這類研究較少著墨在特定研究方法背後的本體論或哲學推論，而相當強調實務或方法論的議題 (Dobson, 2006)。因此，實務研究可不論及前述三種哲學立場在本體論與知識論上的差異，而著重於方法論的彙整與研究的推論 (Venkatesh, Brown, & Bala, 2013)，也就是可將「實務研究」視為有別於前述三種哲學立場之外的另類典範。

至於實務研究的理論取向，可發現受人類學、社會學、心理學等三種學門的交互影響。組織研究自 1994 年起開始轉向以實務為主的研究 (Practice-based studies) (Corradi, Gherardi, & Verzelloni, 2008; Gherardi, 2009; LeBaron, 2011)，由這些文獻整理出實務研究理論取向的是與方法可有三種學門的交互影響，分別是：受人類學所影響的觀察與訪談、受社會學所影響的對話分析 (Conversation analysis)、以及受心理學所影響的情境分析 (Context analysis)。

### 三、「實務研究」的方法

在研究方法上，「實務研究」強調實務相關性之科學觀察，觀察的對象通常為個案應用資訊系統或實務現象等實徵經驗。實徵性研究可有量化與質性研究兩種：(1) 量化研究方法有問卷調查、實驗室實驗、實地實驗與內容分析等；(2) 質性研究方法則有個案研究、田野調查、參與觀察、歷史探索、紮根理論與行動研究等。

Venkatesh, Brown, and Bala (2013) 則強調質性與量化並重的複合方法 (Mixed method) 研究，主張在不影響實務研究的簡潔下，若能兼顧其彙總推論 (Meta-inference)，以增強研究的「效度」，也是值得採用的方法。

就質性研究而言，它注重實務的事實本體特色，具有合理的理論發展與檢驗，能歸納詮釋、深入觀察實務現象，並且不會排擠對量化資料的探討 (Markus, 1997；林尚平、胡哲生，2003；胡哲生，2003)。因此許多學者高舉質性研究的性質，認為可視其為一把大傘，能夠涵攝前述的各類研究方法，是適合「實務研究」的研究方法。

### 四、「實務研究」的類型

就「實務研究」的定位而言，有些學者強調其為理論應用研究 (Applied-theory approach)，亦即研究者應用適當的學術理論至實務問題上 (Benbasat & Zmud, 1999；Davenport & Markus, 1999)；有些學者則著重實務現象的觀察與理解 (Markus, 1997)。Benbasat and Zmud (1999) 則認為應重視「實務研究」與實務的相關性，所以建議應改進作者的題目選取與目的、文章的可讀性與期刊的評審程序等，強調實務研究報告要處理得簡單、簡明與清楚；但 Lyytinen (1999) 並不同意這類簡潔性立論，認為不同研究情境下，相關性的定義會不同，因此相關性不應過於強調立即觀點；他建議業界應學習欣賞這些漂亮的智慧心血，並且他主張有些資訊系統現象是必須如是詳實呈現的。

在使研究兼具嚴謹與實務相關性的做法方面，Alter (2001) 則建議將研究區分為兩部份：第一部份為少數幾頁的總覽，呈現能對情境提供最大洞察的資料，結論應聚焦於真實世界所關心的適用性；第二部份則類似於目前可被出版的論文一般，可多談述文獻探討與研究方法。

就「實務研究」的類型而言，研究者整理出五種，說明於下。

#### (一) 揭露性 (Revelatory) 個案型

揭露性的意義在於其重要而具有指標性，Markus (1997) 認為當揭露性個案取得獨特或領導優勢的地位時，對科學社群便頗具貢獻。資管學域中的例子如：獨步全球

的（或最大的、最好的）資訊技術（Information technology, IT）應用、特別的商業流程，與 IT 管理中在已往未被檢視的使用者行為或策略。Malone（1983）的「職場之檔案（Files）與文件堆積（Piles）」，就屬於此類研究。

## （二）比較批判型

比較型研究指出在應用特性、處理流程、管理政策等實務上，與重要的理論或實務評準的相似處與不同處；批判型研究則強調挑戰讀者的因果假定，辨識出潛在的趨勢、結構性的改變與典範等，這些可能會加強或重構管理者應用於實務的心智模式（Benbasat & Zmud, 1999；Davenport & Markus, 1999）；此類典型範例如 Kemerer 等人的「不同財務組織所發展的抵押貸款應用系統」。

## （三）評估型

是指研究者採用質性研究方法，評估個案應用嶄新的資訊技術（產品）或實施特別的商業流程（服務）之經驗；評估研究應用實務且具理論性的評準來評估介入（如資訊系統的導入）。此類研究係包括不同種類的事實後（After-the-fact）評估，如：軟體特色或套裝程式（與我們在應用後可學到什麼）多有用？不同情境中的應用多有效？實作的戰術或改變流程多有效？該種類型的系統有什麼衝擊？

## （四）概念性論文（Conceptual essays）型

是指此類研究包括一些重要理論或最佳實務的評估或闡釋，以及 Benbasat and Zmud（1999）所強調之整合性研究（Research synthesis）。它們係研究現有體系的分類、分群與歸納出主要的議題與發現，可供管理者建立某一特定領域的知識（Davenport & Markus, 1999）。

## （五）政策研究（Policy research）型

政策研究型係指研究者針對重要政策，就其經驗或洞察所提出的看法。此類研究的內涵在於發展新的概念、解決實務問題，或是系統化、類化或澄清概念，但並非以理論驅動為主。

# 參、實務研究期刊的論文分析

綜合前節探討，依本文所整理出的五個「實務研究」的面向，分析實務研究期刊的結構如下：(1)探討主題：主題的型態與趨勢如何，(2)研究類型：判分五種研究類

型(如前節所提)，(3)研究方法：包含資料搜集方法、及其行動的元素(如行動研究)或僅探討經驗與情境因素(如個案研究)，(4)理論援用與發展：研究中是否援用理論探討其影響因素，或是發展出理論模式；(5)瞭解科學觀察如何進行。

本文選取一份具典型「實務研究」風格之新型態期刊 MISQ Executive (Management Information System Quarterly Executive) (Lee, 2000)，依這五個分析面向探討該期刊自 2002 年創刊迄今(2014 年 6 月)所刊登的論文，以瞭解資訊管理學域中實務研究的特性。

## 一、MISQ Executive 期刊簡介

MIS Quarterly (MISQ) 一直都是資訊管理學域舉足輕重的頂級期刊，學術味道甚為濃厚；為使學院式的研究能適配於實務工作者的思考框架，Lee (2000) 認為研究者的社會與政治情境應鼓勵從事實務研究者，所以應該有一新型態的期刊讓這些研究者有發表的空間，而不會因沒有發表空間而造成了對他們的懲罰；並且這些期刊論文也可適於經理人閱讀，對其實務工作有所助益。所以，Allen Lee, Jeanne Ross, and Michael Vitale 等人努力促成了 MISQ Executive 這份實務研究期刊的誕生。

MISQ Executive 期刊的目的為鼓勵實務研究與散播令人注目的發現，它期望業界人士能參與研究且提供回饋給研究者，而學術界人士則能藉此傾聽業界人士的心聲，且經由嚴謹的研究方法致力於回答這些經理人要問的問題。目前的作者中不乏知名大學教授，論文中也有不少有業界實務工作者參與或是獨立進行的研究，或者是業界執行長對論文的評論，充分凸顯了「實務研究」所強調的學術與業界相結合的特性。

## 二、MISQ Executive 期刊中「實務研究」之分析

本文將 MISQ Executive 期刊自 2002 年迄 2014 年 6 月的論文，剔除論壇公告、訪談紀錄，以及對論文的回應等共得 183 篇，整理列出這些論文的基本資料，如作者、年份、題目後，依前述五個分析面向探討：

### (一) MISQ Executive 期刊中的探討主題

MISQ Executive 期刊曾將 2006 年以前的文章依探討主題分類，研究者延續原先分類架構，分析該期刊創刊迄今的論文，整理列出各年度文章探討主題的篇數於表 1。表 1 中各年度的各篇論文經細探後，可發現有一些持續性被關注的主題，如新興議題與趨勢、資訊科技管理等；也有些主題是在某些時段特別地突顯，如商業智慧、企業資訊系統，與資訊隱私安全等。以「資訊隱私安全」主題為例，在 2004、2005、2008、

表 1 MISQ Executive 期刊論文所探討的主題（迄 2014 年 6 月止）

探討主題	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	小計
商業智慧	1		2	1			2			1		1		8
變革管理		3	1	1	2		2			1				10
顧客關係管理	1			2	1		1	1	1					7
浮現的科技			1		2		1		2	2		2	1	11
企業資訊系統		1		1	1	1		1	1					6
新興議題與趨勢			3	1	3	2	1	2	2	1	4	3	2	24
資訊基礎設施／架構	1	1		2		1		1	3	1	1			11
資訊科技管理	3	1	2	3	2	6	4	3	2	6	7	5	3	47
知識管理			1	1		1	1	3	3	2			2	14
委外	2	1	2	1	3	2	1	5	2	1				20
隱私與安全性			1	2			2		1			1		7
資訊科技的策略運用		1	3	1		2		1		1	4	5		18
各年度總計	8	8	16	16	14	15	15	17	17	16	16	17	8	183

2010 與 2013 等年均有 1 到 2 篇論文探討，以該期刊每年刊出約 16 篇論文而言，該主題所占篇幅有相當的比例，推測其原因為該主題在當時具有熱門性，或是主編的刻意安排以引起關注。

## (二)研究類型

研究者整理閱讀 MISQ Executive 期刊各篇論文，判分五種類型（依前節定義）：(1)啟示性個案、(2)比較批判研究、(3)評估研究、(4)概念性論文，與(5)政策研究。各類研究類型的篇數與比例列於表 2，主要發現如下：

1. 第三類型「評估型研究」的出現情形為數最多，約佔一半以上。「評估型」實務研究評估個案應用嶄新的資訊技術（產品）或實施特別的商業流程（服務）之經驗。如：2005 年第 4 卷第 1 期中研究兩個電腦科學公司單位獲得能力成熟模式第五級（Level-5 of The SEI Capability Maturity Model, CMM）歷程的個案，提出四個成功導入 CMM 的關鍵因素。2003 年第 2 卷第 1 期中研究企業資源規劃系統（ERP）的導入個案，提出未來供應鏈管理系統（SCM）與顧客關係管理系統（CRM）等企業系統的成熟曲線定位的成功因素。
2. 第一類型的「揭露性個案型」數量其次，約佔兩成。該類研究如探討獨步全球的（或最大的、最好的）IT 應用、特別的商業流程、與 IT 管理中在已往未被檢視的使用者行為或策略之資訊系統應用個案。如：2006 年第 5 卷第 2 期中探討最早將 RFID 技術用於跨 Kaufhof 百貨公司（歐洲零售業龍頭）與時裝製作公司 Gerry Weber 國

表 2 MISQ Executive 期刊論文各類研究類型的篇數比例（迄 2014 年 6 月止）

研究類型	篇數	比例 (%)	本文引用例
1.揭露性個案型	35	19.1	Houghton et al., 2004, 3(1) ; Tallon et al., 2013, 12(4) ; Loebbecke & Palmer, 2006, 5(2)
2.比較批判型	11	6.0	Weill & Woemer, 2013, 12(2) ; Biros et al., 2005, 4(1) ; Lacity et al., 2003, 2(2)
3.評估型	96	52.5	Matook & Maruping, 2014, 13(2) ; Adler et al., 2002, 2(1) ; Brown & Vessey, 2003, 2(1)
4.概念性論文集	30	16.4	Pitt et al., 2011, 10(3) ; Ross, 2003, 2(1) ; Carmel & Agarwal, 2002, 1(2)
5.政策研究型	11	6.0	Luftman & Derksen, 2012, 11(4) ; Smith, 2004, 3(2) ; Pan, 2005, 4(4)

註：此處之引用例使用 MISQ Executive 之年份卷期，資料來源均在其網站上，不再列於參考書目中。

際有限公司兩組織的個案；2004 年第 3 卷第 1 期中探討世界級硬碟製造大廠 Western Digital (WD) 警醒資訊系統 (Vigilant Information System, VIS) 的建置。

3. 第四類型的「概念性論文」佔 16.4%，較前者略少。此類型的「實務研究」試著提出一些模式做為重要理論或最佳實務的闡釋。如 2003 年第 2 卷第 1 期中作者從跨產業的研究中導出 IT 架構的四階段能力模式 (Competency model in 4 architectural stages)，其中每一階段均說明了 IT 與企業管理者間以及 IT 架構與企業策略間不同關係上的強烈差異，並以嬌生公司 (Johnson & Johnson) 為例說明他們如何依此模式持續建立 IT 能力。
4. 出現最少的是第二類型的「比較批判型」和第五類型的「政策研究型」，共佔約一成。「比較批判型」研究指出實務上與重要的理論或實務評準相反的異同。如 2003 年第 2 卷第 2 期中藉由探討 BAE Systems 與 Xchanging 兩家公司間建置的人力資源系統 (XHRS) 來比較五種轉型策略，其中包括一種新的企業夥伴關係 (Enterprise Partnership) 轉型策略與四種傳統的轉型策略。

「政策研究型」如 2005 年第 4 卷第 4 期中 Pan 等人描述新加坡政府於 2004 年對抗 (Severe Acute Respiratory Syndrome, SARS) 的國家健康危機時，探討新加坡電子化政府能力與危機管理，發現新加坡政府不僅利用 IT 做各種防疫處理 (如紅外線作早期感染偵測、RFID 做接觸追蹤等)，更利用 IT (如電傳視訊會議、危機管理系統) 加強各單位、部門與政府部會間的協同合作，以及對社會大眾與外界的溝通，這種政策協調與溝通工作在危機處理時顯得格外重要。

### (三)理論援用與發展

MISQ Executive 期刊論文中「實務研究」援用理論的並不多見，只有少數運用理論來研究實務者，包含援用既有理論或發展新理論。

援用既有理論者，諸如：2005 年第 4 卷第 2 期作者 Kaarst-Brown 援用自己於 1995 年所發展的觀點：組織文化會影響 IT 發展、導入與管理的各個面向，Kaarst-Brown 聚焦於可塑造組織文化的基本預設立場，尤其是與 IT 相關的基本預設立場，再從這些預設立場瞭解資訊長（Chief Information Officer, CIO）的組織觀點。他自從 1989 到 2003 年間（其中有些稍早的研究也形成前面著書的一部份）以兩家保險個案公司下 31 個作業群組或部門為例，研究他們從第一套資訊系統到最近開發的網頁應用系統的歷史與經驗，發展出五種對 IT 的預設立場，並探討在各種預設下對功能的衝擊以及對 CIO 的建議。另外的例子為 2004 年第 3 卷第 2 期中作者整合與重新詮釋自己先前的研究，援用股東理論（Stockholder theory）與利害關係人理論（Stakeholder theory）建議執行長應用理論處理倫理難題時的具體行動步驟。

在理論發展的部份，有些研究嘗試建立管理 IT 的原則、模式或是架構等。如 2005 年第 4 卷第 4 期中建立一強勢 IT 經營模式、2005 年第 4 卷第 3 期中提出一導入電子化採購的三階段模式；但多數的「實務研究」並非在發展一通用普世的理論，而主要在探討個案於情境因素下之實徵經驗，提供行動指引，如建議較易成功的策略、應注意的事項或步驟。如：2005 年第 4 卷第 3 期中回溯 15 個專案後提出要成功使用方法論的必要性與教訓、2005 年第 4 卷第 2 期中提出資訊安全的建議、以及 2004 年第 3 卷第 3 期中整理出 20 個海外委外的實務建議。

### (四)研究方法與資料搜集方法

「實務研究」的研究方法整理於表 3，由表 3 中可發現其研究方法大多包括深入場域的探討，如為數最多的「個案研究」佔六成以上，其他還有實地研究（含演習）等。也有部份並不進入場域，如 2004 年第 2 卷第 1 期與第 2 期中有三篇等為作者之詮釋、評論或改寫自作者的其他論文或教學個案等。綜上可知，MISQ Executive 期刊（自 2002 年迄今）的論文中，可發現「實務研究」主要的研究方法為深入場域的探討，如個案研究、實地研究、以及調查研究法等。

「實務研究」的資料搜集方法整理的於表 4，由表 4 中，可發現其資料搜集方法大多為「訪談」或「深度訪談」，約佔一半，還有參與或非參與式的觀察等；也有部份為焦點團體、或文獻。雖然在這次的 MISQ Executive 期刊論文中，「焦點團體」的方法並非呈現最多；但加拿大 Queen 商業學院的 McKeen 和 Smith 與其同僚在 CAIS（Communications of Association for Information Systems）期刊中即有多篇論文採資深

表 3 實務研究使用的研究方法（以迄 2014 年 6 月的 MISQ Executive 為例）

研究方法	篇數	比例（%）
1.個案研究	144	61.8
2.調查法	38	16.3
3.實地研究或演習法（Exercise）	20	8.6
4.改寫自作者的其他論文或教學個案	21	9.0
5.詮釋或評論	10	4.3

註：有些研究不只使用一種方法，所以此處的篇數總和與表 1 之總篇數並不相同。

表 4 實務研究使用的資料搜集方法（以迄 2014 年 6 月的 MISQ Executive 為例）

資料搜集方法	篇數	比例（%）
1.訪談或深度訪談	129	50.6
2.焦點團體	9	3.5
3.參與或非參與式觀察	22	8.6
4.文獻	55	21.6
5.問卷	40	15.7

註：由於有些研究不只使用一種方法搜集資料，所以此處的篇數總和與表 1 之總篇數並不相同。

IT 經理所成的焦點團體研究。簡之，自 MISQ Executive 期刊（自 2002 年迄今）的論文中，可發現其資料來源大都以個案、調查、實務經驗或洞察（Insight）等為主，而主要的資料搜集方法為訪談或深度訪談。

### (五)科學觀察

由目前所分析的論文中，整理其科學觀察的特色於表 5，這些科學觀察大致表現在以下四個面向：

1.在「實務相關性」部分，包含兩個面向為

(1)具專業代表性，如：專業人員的問卷調查，如：2006 年第 5 卷第 2 期與第 3 期、2005 年第 4 卷第 2 期；研究中多次或深度訪談資深的資訊長（CIO），如 2006 年第 5 卷第 2 期與第 3 期、2005 年第 4 卷第 4 期；研究者本身具專業性，如：2005 年第 4 卷第 1 期中；受訪公司具大型或代表性、專業地位或考慮跨產業別，如：2004 年第 3 卷第 4 期、2003 年第 2 卷第 1 期。

表 5 實務研究使用的科學觀察分析

科學觀察分類	例舉
1.專業代表性	深度訪談專業工作者或資深的資訊長、受訪公司具大型或代表性、專業地位或考慮跨產業別
2.深度描述	長期觀察與描述個案資訊實務、清楚說明新資訊科技或資訊系統之應用實務
3.系統性說明比較	詳細描述或比較個案背景與資訊實務應用現況
4.三角校正	多位研究者、多種資料來源、事後與受訪者確認訪談結果

(2)深度描述，如：長期觀察個案資訊實務，如：2004 年第 3 卷第 2 期；詳細描述個案背景與資訊實務應用現況，如：2003 年第 2 卷第 1 期；清楚介紹新資訊科技或資訊系統之應用實務，如：2003 年第 2 卷第 2 期。

2.在嚴謹度部分，也包含兩個面向

(1)系統性說明比較，如：系統性的說明作者之比較、評估與洞察，如：2004 年第 3 卷第 1 期與第 2 期。

(2)三角校正，如：多個個案的呈現，如：2005 年第 4 卷第 3 期；事後與受訪者確認訪談結果，如：2005 年第 4 卷第 1 期。其中頗具代表性的三角校正為 Chan (2002) 相當值得參考，簡述於下：

Chan (2002) 為確保其資料搜集與分析的深度，除有訪談、書面資料等多樣資料來源外，他進行了多種三角校正，整理於下：(1)為找出最佳實務的公司，作者從北美約 170 家企業單位的研究資料庫找出了八家做為研究對象。(2)為確保資料的正確分析與詮釋，作者採取了兩項措施：(a)有三個研究者到現場訪問，但至少要有兩位參與所有的訪談，主要研究者則每一次都參與。這樣的措施提供了高水準的連續性，也正確的增加了個案比較與對比的能力，兩位研究的出現也促進了訪談中的討論；(b)當錄音轉譯後、個案個別分析後，再次拜訪受訪者進行確認。(3)作者將可能增強調適與可能阻礙調適的實務與政策分開列表，研究團隊中的另一位或兩位研究者再審視這些列表。將這觀察的總結再寄回公司，由受訪公司的經理給予回饋；如需要的話，研究者會再進行額外的電話訪談與晤談。(4)在前兩個個案中，原始的訪談譯稿提供給兩個不在此次研究內的同僚，並要求他們從所看的譯稿獨立導出模式。

## 肆、結論與建議

以下首先根據本文探討形成結論，分別包含資訊管理學域中「實務研究」的內涵，對國外實務研究期刊 *MIS Quarterly Executive* 中的論文，其研究主題、研究類型、研究方法以及理論援用與發展之探討，以及「實務研究」的撰寫模式與趨勢做成結論；其次對未來學域中「實務研究」的可能做法與方向提出建議。

### 一、結論

#### (一)「實務研究」的內涵

資訊管理學域本身為一跨學科領域之應用導向的學域，對促進資訊管理研究的發展而言，學術界與實務界（或業界）人士的共同參與是重要的，可藉由「實務研究」來弭平研究與實務脫節的現象，如此不但研究可取自實務，其結果亦可回饋於實務。

就實務界而言，實務界人士若參與「實務研究」，可反省其實務上的衝擊，從深度的個案研究中，可學習從客觀的立場來檢視看他們日常習焉不察的工作理念與習慣；透過對知識（理論）的研究，他們也可改善實務與政策、評估實務工作、提昇工作的品質、乃至激發變革。因此，透過實務研究，對資訊管理學術研究的知識體系的建立可以有所貢獻。從學術層面而言，研究者能從「實務研究」中持續與新的資訊技術、系統或其應用保持互動，可運用於課程教學、指導學生實務專題或執行業界的顧問實務中，也可從中思考更新的資訊技術、系統或應用；此外，研究者也能從「實務研究」中探索新資訊系統應用時可能適用的理論；如此可衍生出新模式或理論，進而從研究中建立學域本身的理論；以及應用新的研究方法重新進行研究，或探討未來的應用或問題。

就實務研究的特性而言，其研究主旨在嚴謹觀察分析資訊系統實務，進而提出實務指引或行動，其哲學立場偏向詮釋性或批判性的立場；並且「實務研究」強調探討資訊技術或系統於企業之應用實務，為強烈的應用導向，可視為有別於傳統的實證主義、詮釋主義與批判主義等三種哲學立場之外的另類典範。至於實務研究的理論取向，可發現受人類學、社會學、心理學等三種學門的交互影響。至於「實務研究」的研究方法，則以廣義的質性研究為主，但也不排除量化資料的探討；並可包含質性與量化並重的複合方法研究，既可合理地理論發展與檢驗，又能歸納詮釋、深入觀察實務現象。

## (二)對 MISQ Executive 期刊內容的分析

本研究以 2002-2014 年 6 月的實務研究期刊 MISQ Executive 中的論文為範圍，從五個分析面向加以探討，研究發現：資訊管理學域中「實務研究」的特性有：(1)探討主題中，持續被關注的主題包含新興議題與趨勢、資訊科技管理等；有些主題則是在某些時段別地突顯，如商業智慧、企業資訊系統，與資訊隱私安全等。(2)常見的研究類型為「評估型」與「揭露性個案型」；(3)常使用的研究方法大多為「個案研究」，(4)在理論的發展上則較少見，但近年來對理論的援用已漸增。(5)科學觀察表現在以下四個面向：在「實務相關性」部分包含(a)具專業代表性，人員的問卷調查，(b)深度描述，如：長期觀察個案資訊實務；在嚴謹度部分包含(c)系統性說明比較，如：系統性的說明作者之比較、評估與洞察，以及(d)三角校正，如：多個個案的呈現。

## (三)「實務研究」之可能趨勢

由本研究分析過程的一些例子可歸納兩點：

- 1.實務研究可由教學個案或其他個案研究轉換而成。若是為教學個案，通常是以一個豐富的個案描述作為教材，此時強調的是明確的教學目標，而透過個案中的問題，使學生深入了解某個特定的學術理論或專業知識（蕭瑞麟，2006）。當轉換為實務研究時，則是透過個案來分析某一個實務現象，除了要遵循研究的標準外，也要能提供實務的指引，或更進一步展現作者對實務現象的反思。
- 2.相繼引用更多元的研究方法。「實務研究」強調學術與業界相結合的特性，目前主要應用的研究方法大多為深入場域的探討，如「個案研究」、「訪談」，還有實地研究（含演習）以及參與式觀察等。其他質性研究方法如紮根理論，在 2009 年之後也已開始出現；未來行動研究、批判研究是否可以為各類型的「實務研究」所採用，也值得加以注意。

## (四)「實務研究」的撰寫模式

「實務研究」的撰寫模式可歸納如下：(1)相關背景或理論介紹—指出問題或新資訊科技或系統應用的重要性。(2)實務主題（新的資訊科技或資訊系統之應用實務）介紹—該實務與已往系統之差別、對公司之價值，該實務引用前後之對比。(3)交代研究方法以及三角校正之處理。(4)個案介紹—包括歷史、故事（history, story）、企業的挑戰、關鍵決策議題等，個案引用該實務之流程、個案實務運作之評估，如成本、效率、功能、策略優勢、發展障礙、運作障礙、轉換成本障礙、IT 能力障礙、競爭能力障礙；或個案引用該實務之利益。(5)提出創新的架構或命題、分析與評估個案實務運作之主

要因子或驅動力、管理的挑戰或實務的意涵。(6)說明企業的衝擊或機會—說明該衝擊或機會係獨特或是可複製的。(7)最後提出經驗、行動的處方、結論與建議。

## 二、建議

本文檢討資訊管理學域中「實務研究」之樣貌，可供瞭解未來之趨勢，建議學域未來對「實務研究」的作法與後續可行之研究如下：

### (一)對學界的建議

資訊科技或資訊系統進步快速，所帶來組織變化亦呈多元，由於資訊管理學域中的高等教育教師並不易逐一到組織中瞭解其實務、累積各項實務能力；故可藉由閱讀「實務研究」提供較新穎且重要的實務經驗，以強化教學品質。

由於學界主要的參考資料來源通常是正式審查的學術期刊，但這類期刊目前對「實務研究」的接受度個別差異仍大，且其審查、修改、接受到刊登的時程有時相當長，以致學界難以從這類期刊獲得較新的實務性知識；長此以往，對學界的研究發展、與實務界的結合，乃至教學的品質都會有不良的影響。

因此本文建議學界除了以正式審查的學術期刊為主要的參考資料來源外，對於刊登「實務研究」的學術期刊或研討會，亦可納入參考資料來源，給予適當的地位；如此也可讓學界的理論與實務的結合更為緊密，除了拓展學術著作的發表空間之外，亦能提升教學品質。

### (二)對業界的建議

業界從實務研究中可清楚瞭解到新的技術應用到組織時的影響與衝擊，如此可預作準備；雖然「實務研究」有時會較一般技術報告冗長，但從其中獲得的啟示、比較、評估或概念等實務意涵，應有助於業界人士形成良好的決策與經營品質；因此本文建議業界可以「實務研究」為主要的參考資料來源。

### (三)未來探討「實務研究」的做法與方向

綜合本文探討，研究者認為在資訊管理學域中「實務研究」值得進一步研究的四個方向為：(1)研究資訊技術／資訊系統類別與「實務研究」類型之適配性，即是否某些特定的資訊技術／資訊系統會有其適用的「實務研究」類型。(2)探討「實務研究」的最終價值或結果，即探討特定的「實務研究」對資訊管理實務所產生的影響或應用情形。(3)探討資管學者或業界專家 (Academics / Practitioners) 他們 (學術界／業界) 所考量「實務研究」的標準是否有所異同。(4)國內「實務研究」之發展趨勢。

## 參考文獻

### 一、中文部分

1. 林尚平、胡哲生(2003)，推動技職本位專業實作性之拓展指導手冊期末報告。
2. 胡哲生(2003)，社會科學研究典範與質性研究類別。載於林尚平與胡哲生編(2003)，推動技職本位專業實作性之拓展指導手冊期末報告。
3. 張紹勳(2007)，研究方法（第二版）。台中市：滄海書局。
4. 蕭瑞麟(2006)，不用數字的研究：鍛鍊深度思考力的質性研究。台北市：台灣培生教育。

### 二、英文部分

1. Alt, R., & Österle, H. (2014). Editorial 24/1: Electronic markets and practice-orientation. Electron Markets, 24, 1-3.
2. Alter, S. (2001). Recognizing the relevance of IS research and broadening the appeal and applicability of future publications. Communications of AIS, 6 (Article 3).
3. Applegate, L. M. (1999). Rigor and relevance in MIS research-introduction. MIS Quarterly, 23(1), 1-2.
4. Applegate, L. M., & King, L. (1999). Rigor and relevance: Careers on the line. MIS Quarterly, 23(1), 17-18.
5. Benbasat, I., & Zmud, R. W. (1999). Empirical research in information systems: The practice of relevance. MIS Quarterly, 23(1), 3-16.
6. Chan, Y. E. (2002). Why haven't we mastered alignment? The importance of the informal organization structure. MIS Quarterly Executive, 1(2), 97-112.
7. Chiasson, M., & Davidson, E. (2012). Reconsidering deconstruction in information systems research. European Journal of Information Systems, 21(2), 192-206.
8. Corradi, G., Gherardi, S., & Verzelloni, L. (2008). Ten Good Reasons for Assuming A "Practice Lens" in Organization Studies. Paper presented at the International Conference on Organizational Learning, Knowledge and Capabilities, Copenhagen 27-30/4 2008.

9. Davenport, T. D., & Markus, L. M. (1999). Rigor vs. relevance revisited: Response to Benbasat and Zmud. MIS Quarterly, 23(1), 19-23.
10. Dobson, P. J. (2006). The Philosophy of Critical Realism - An Opportunity for Information System Research. Retrieved February 1, 2014, from <http://www.business.ecu.edu.au/schools/mis/media/pdf/0004.pdf>.
11. Galliers, R., & Land, F. (1987) Choosing appropriate information systems research methodologies. Communications of The ACM, 30(11), 900-902.
12. Gherardi, S. (2009). Knowing and learning in practice-based studies: An introduction, Learning and Organization, 16(5), 352-359.
13. Glass, R. L. (2001). Rigor vs. relevance: A practitioner's eye view of an explosion of IS opinions. Communications of AIS, 6 (Article 2).
14. Heiskanen, A., & Newman, M. (1997). Bridging The Gap Between Information Systems Research and Practice: The Reflective Practitioner as A Researcher, in DeGross, J. I., & Kumar, K. (Eds.), 121-132. Atlanta, Georgia: Eighteenth International Conference on Information Systems (ICIS).
15. Hirschheim, R., & Klein, H. K. (2003). Crisis in the IS Field? A critical reflection on the state of the discipline. Journal of The Association for Information Systems, 4(5), 237-293.
16. Ho, J. K. K. (2014). A review of the multi-perspective, systems-based (MPSB) research with an MPSB knowledge supply chain framework. European Academic Research, 2(1), 705-729.
17. LeBaron, C. (2011). Sense Shaping in Strategy: A Video Ethnography. Annual conference on strategy, entrepreneurship, and international business, Oxford University, Said Business School.
18. Lee, A. S. (1999a). Rigor and relevance in MIS research: Beyond the approach of positivism alone. MIS Quarterly, 23(1), 29-33.
19. Lee, A. S. (1999b). Five Challenges to The Information Systems Field. Keynote address at BITWorld'99, Cape Town, South Africa, July 1, 1999. Retrieved April 13, 2006, from <http://www.people.vcu.edu/~aslee/selected-presentations.htm>.

20. Lee, A. S. (2000). Reframing The “Rigor and Relevance” Issue in Information Systems Research. Plenary Session Doctoral Consortium, International Conference on Information Systems, Brisbane December 9, 2000.
21. Lyytinen, K. (1999). Empirical research in information systems: On the relevance of practice in thinking of IS research. MIS Quarterly, 23(1), 25-28.
22. Manian, A., Jamporazmey, M., & Sherkat, M. H. (2014). Positivism in information systems: Investigating paradox between theory and practice in IS researches. International Journal of Business Information Systems, 16(1), 72-88.
23. Malone, T. W. (1983). How do people organize their desks? Implications for the design of office information systems. ACM Transactions on Office Information Systems, 1, 99-112.
24. Markus, M. L. (1983). Power, politics, and MIS implementation. Communications of ACM, 26(6), 430-444.
25. Markus, M. L. (1994). Finding a happy medium: Explaining the negative effects of electronic communication on social life at work. ACM Transactions on Information Systems, 26(6), 119-149.
26. Markus, M. L. (1997). The qualitative difference in is research and practice, in Allen, L., Liebenau, J., & DeGross, J. I. (Eds.), Information Systems and Qualitative Research, 11-27. London: Chapman and Hall.
27. Orlikowski, W. J. (1989). Division among the ranks: The social implications of case tools for system developers. In Degross, J. I., Henderson, J. C., & Konsynski, B. R. (Eds.). Proceedings of The Tenth International Conference on Information Systems, 199-210
28. Orlikowski, W. J. (2000). Using technology and constituting structures: A practice lens for studying technology in organizations. Organization Science, 11(4), 404-428.
29. Orlikowski, W. J., & Baroudi, J. J. (1991). Studying information technology in organizations: Research approaches and assumptions. Information Systems Research, 2, 1-28.

30. Orlikowski, W. J., & Gash, D. C. (1994). Technology frames: Making sense of information technology in organizations. ACM Transactions on Information Systems, 12(2), 174-207.
31. Teubner, R. A. (2013). Information systems strategy theory, practice, and challenges for future research. Business and Information Systems Engineering, 4, 243-257.
32. Venkatesh, V., Brown, S. A., & Bala, H. (2013). Bridging the qualitative-quantitative divide: Guidelines for conducting mixed methods research in information systems. MIS Quarterly, 37(1), 21-54.
33. Ward, J. M. (2012). Information systems strategy: Quo vadis? Journal of Strategic Information Systems, 21(2), 165-171.
34. Worrall, L., Lubbe, S., & Klopper, R. (2007). Academic research and management practice: Is the relevance gap closing? Alternation, 14(1), 292-316.

103 年 03 月 31 日收稿

103 年 04 月 17 日初審

103 年 07 月 30 日複審

103 年 10 月 22 日接受

## 作者介紹

## Author's Introduction

姓名 羅德興  
Name Der-Shing Luo  
服務單位 中華科技大學資訊管理系講師  
Department Lecturer, Department of Information Management, China University of  
Science and Technology  
聯絡地址 台北市南港區研究院路三段 245 號  
Address No.245, Sec.3, Academia Rd., Nangang Dist., Taipei City, Taiwan  
E-mail dsluo@cc.cust.edu.tw  
專長 資訊管理，資料庫  
Specialty Information Management, Data Base

姓名 王明雯  
Name Ming-Wern Wang  
服務單位 台東大學特殊教育系副教授  
Department Associate Professor, Department of Special Education, National Taitung  
University  
聯絡地址 臺東市大學路二段 369 號  
Address No.369, Sec.2, University Rd., Taitung City, Taiwan  
E-mail mw@cc2k.nttu.edu.tw  
專長 特殊教育，諮商輔導，質性研究  
Specialty Special Education, Counseling, Qualitative Research