

第三章 研究方法與設計

本研究主要以不同規模及行業別之企業組織其 e-Learning 導入程序及規劃內容為研究核心，關心的重點是哪些導入因素及建置步驟會影響最後執行之成效，又執行過程中常遭遇之困難與解決方式為何。本研究透過文獻探討及業界實務訪談據以確立研究架構及研究設計，最後祈能對國內已導入及欲導入 e-Learning 之企業提出相關建議。本章第一節將說明採行個案研究之考量；第二節則說明經由文獻探討後導入所得之研究架構，及驗證研究架構所採行之研究程序；第三節主要說明個案的篩選過程與結果；第四節為資料分析方法及步驟解說。

第一節 研究方法

本論文是以文獻探討及個案研究法為主要的研究方法，藉由多重個案設計作跨個案的分析與比較，以求增加研究的完備性與嚴謹性。

壹、個案研究法

所謂個案，就是一個事件的陳述，其中包含大量的未經排序資料，而資料也未必和待解決的問題都有關係。因此從事個案研究的人員，必須自己設法去瞭解個案的真實狀況，蒐集重要的相關資料，發掘可能的問題，並發展可行的行動方案，進行分析比較、從中選擇，以解決問題。林佩璇（中正大學教育研究所主編，民 89）認為「個案研究旨在探討一個個案在特定情境脈絡下的活動性質，以了解它的獨特性與複雜性」。因其所要了解的是參與事件的人類經驗，關心的是個案的獨特性而非因果關係，故其有下列特色（Stake, 1981；Merriam, 1988）：第一，它能和個人的經驗結合，因此更生動，更具體，不只是抽象的概念。第二，因經驗基植於情境中，因此更能掌握研究對象或現象在情靜脈落下的互動及

關係。第三，提供更多的空間供讀者自行發展他們的詮釋，以將個人的理解和經驗融入個案研究中，而產生通則概念。

Yin (1994) 則表示個案研究是一種實徵性的探究，主要的目的在於探討某些當代的現象，以及其所處的真實環境，特別是當這些現象與其所處的背景脈絡間並不是有那麼明顯的區隔存在的時候。再者，個案研究所處的特殊情境中，通常有許多令人感興趣的變項，因此，個案研究的進行，必須依賴多重證據的資料來源，以達成資料的收斂（引自尚榮安，民 90）。Benbasat et al. (1987) 亦指出單一個案研究設計適用於在研究初期探索性階段使用，以及後期用以測試理論及用以否定理論時採用。而多重個案設計則以從事個案比較分析，以衍生或延伸理論為主。

貳、研究之信效度確認

個案研究雖可將真實的情境與現象做豐富且完整的描述，但其研究費時耗力、資料龐雜且無法做以科學方法加以通則化，也是最常被批評的項目。因此相較於量化研究者所追求的研究信效度，質化研究的嚴謹性與關聯性是質的研究者所共同追求的，一個值得信任的質化研究，其執行過程是精巧且重倫理的，而研究發現的呈現則應盡可能接近被研究者的經驗（Steinmetz, 1991）。因此，為提昇本研究的信效度，研究者所採取的相關作法如下：

一、信度

在質的研究中，信度的測試是為了確定研究資料來源的一致性，以及後續研究者如果完全遵循先前研究者所描述的研究程序，重新進行相同的個案研究，是否能得到相似的研究發現與結論的過程（王文科，民 83）。本研究為提昇研究信度所採取的作法為：

- （一）留下研究相關線索：撰寫研究報告時，除呈現研究發現外，亦將研究步驟、訪談方式、資料蒐集記錄方法、後續資料分析方式，及文獻探討相關資料的來源詳細說明，提供後續研究者詳確之參

考依據。

- (二) 專家指導：在逐字稿編碼分析的過程中，針對研究者編碼的方式及邏輯，請教質化研究專家及學者，以確保編碼分析的可信度

二、效度

質化研究的效度是指研究的描述、結論、解釋、詮釋，以及任何其他說法的正確性或可信度（高熏芳、林盈助、王向葵，民 90）。本研究為確保效度所採取的具體措施如下：

- (一) 多重資料來源：本研究除透過與多位具有 e-Learning 導入實務經驗的專業人士訪談外，同時蒐集 e-Learning 的相關研究與期刊論文等資料，使研究證據有多重來源，以確定研究成果之有效性
- (二) 專家指導：就訪談前預擬之訪談項目及內容，請教論文指導教授、業界專家，及質化研究學者，以確保研究目的與訪談問題具備足夠之關聯性。
- (三) 受訪者的確認：訪談完成後，即將謄錄好的逐字稿呈送給受訪者進行確認，以確保逐字稿紀錄能真實表達受訪者的意思。
- (四) 專家檢核：研究的結果由指導教授及口試委員檢核其正確性。

參、個案資料蒐集方式

本研究採用兩種資料蒐集方式，分別是書面文件收集（如正式報告、或出版資料、網頁資料等）及個案訪談。現將研究者確認研究目的及方向後的個案相關資料蒐集步驟說明如下：

一、針對訪談問題初稿進行預訪及修正

為確保訪談問題的可行性與適切性，研究者除將根據研究目的及文獻資料自行整理並編擬之訪談問題初稿與指導教授討論外，亦於正式訪談前先選取一位符合研究條件之受訪者進行預訪，並將訪談結果，以逐字稿方式呈現，並進行初步的資料分析，確認訪談問題所得之解答最後是否能促成研究目的之實現，若有不足或不妥之處，則進行修正。

二、寄出邀訪信函及訪談大綱

俟訪談問題初稿修正完成後，即自國內學習管理平台（platform）教材內容（contents），及教學服務（service）廠商提供之已導入 e-Learning 企業名單中（詳見附錄一），選擇四十家較具代表性及重疊性之企業於九十二年三月二十九日前寄出所有邀訪信函及訪談時間調查表（詳見附錄二），並以願意接受訪談之 13 家個案公司作為研究對象。

三、連絡個案並進行多重個案訪談

本研究之正式訪談進行方式除了二位受訪者所屬之個案公司因公不便接受面訪而採電話訪談方式進行外，其餘 11 個個案共 17 位受訪者均於九十二年四月九日至九十二年四月二十三日間完成面訪工作，總計訪談 13 家企業個案，共 19 位受訪者。現將所有個案接受訪談之相關資料，彙整如表 3-1-1 所示。

表 3-1-1 個案訪談事宜相關資料彙整表

個案名	受訪者	訪談日期	訪談時間	訪談地點與方式	訪談資料確認日期
A 個案	A 協理	92/04/14	16:30-17:50	受訪者公司面訪	92/04/28
B 個案	B 組長	92/04/15	09:00-09:50	受訪者公司面訪	92/05/05
C 個案	C 專員	92/04/11	09:00-09:50	受訪者公司面訪	92/04/30
	C 副理	92/04/11	09:00-09:50	受訪者公司面訪	92/04/30
D 個案	D 女經理	92/04/15	14:00-14:50	受訪者公司面訪	92/05/05
	D 男經理	92/04/15	14:00-14:50	受訪者公司面訪	92/05/05
E 個案	E 專員	92/04/30	16:40-17:00	研究者主動電訪	92/05/03
F 個案	F 專員	92/04/23	11:30-12:30	受訪者公司面訪	92/05/13
G 個案	G 經理	92/04/11	14:10-15:20	受訪者公司面訪	92/05/07
	G 督導	92/04/11	14:10-15:20	受訪者公司面訪	92/05/07
H 個案	H 副理	92/04/23	09:00-09:50	受訪者公司面訪	92/05/12
	H 專員	92/04/23	09:00-09:50	受訪者公司面訪	92/05/12
I 個案	I 部長	92/04/14	11:00-12:30	受訪者公司面訪	92/05/16
	I 處長	92/04/14	11:00-12:30	受訪者公司面訪	92/05/16
J 個案	J 科長	92/04/09	15:00-16:00	受訪者公司面訪	92/05/20
K 個案	K 組長	92/04/23	15:00-15:50	受訪者公司面訪	92/05/20
L 個案	L 副總	92/04/16	11:00-14:30	受訪者公司面訪	92/05/20
	L 專員	92/04/16	11:00-14:30	受訪者公司面訪	92/05/20
M 個案	M 專員	92/05/09	11:00-11:50	研究者主動電訪	92/05/27

在每一個案之訪談工作開始前一週，研究者先透過電話與主要受訪者約定訪談時間及地點，並即以 e-mail 方式再次寄送正式之訪談問題（詳見附錄三），使受訪者於訪談前能對於本研究有一概略性之了解。在所有正式訪談開始前，研究者先與受訪者溝通本研究之目的、訪談進行的方式、訪談內容、訪談所需的時間、以及訪談資料處理的方式，徵求受訪者的同意對訪談過程之對話內容進行全程錄音。

四、資料整理與分析

經訪談者同意下所進行之訪談過程全程錄音資料，均在每次訪談結束後謄錄成逐字稿的形式，即時寄送給每位受訪者進行後續內容確認工作。惟，訪談時不便錄音者，則由研究者於訪談結束後，將筆錄下之訪談內容呈送給受訪者進行確認。如遇資料不足或不清楚之處，則另以電話或 e-mail 連絡受訪者，再次進行確認、澄清、補足。所有逐字稿內容確認事宜均於九十二年四月二十八日至九十二年六月六日間逐一完成。其後研究者再針對受訪者確認完畢之逐字稿資料進行後續之研究編碼與資料分析工作。

參、個案選擇時遭遇之困難與解決方法

因本研究旨在探討國內不同產業規模下的企業在導入 e-Learning 時所進行之相關規劃內容及程序，而不在考驗既定的假設。且要深入探討國內所有已導入 e-Learning 之企業，有實際之困難。又，研究之初對所選擇之個案現況是否具有共通性，或存在很大差異並不清楚（待研究完成後即已釐清）。惟，選擇該個案之原因在於相信，透過這些個案可以加深對整個事件的理解，進而形成理論。故在選取研究個案時採目的取樣方式之基本假設是要從每一個獨立完整的樣本中發現、理解其獨特經驗並洞察出所需資料。

第二節 研究架構與研究流程

壹、研究架構

本研究主要是針對國內已導入 e-Learning 之不同產業別及規模之企業，就其導入 e-Learning 之現況進行比較分析，並探究其建置過程中所進行之需求分析與策略選擇考量要項有哪些，最後再匯整導入時可能遭遇的困難及解決方式，進而提出相關建議，供後續研究參考之用。故本研究之研究架構如圖 3-2-1 所示。

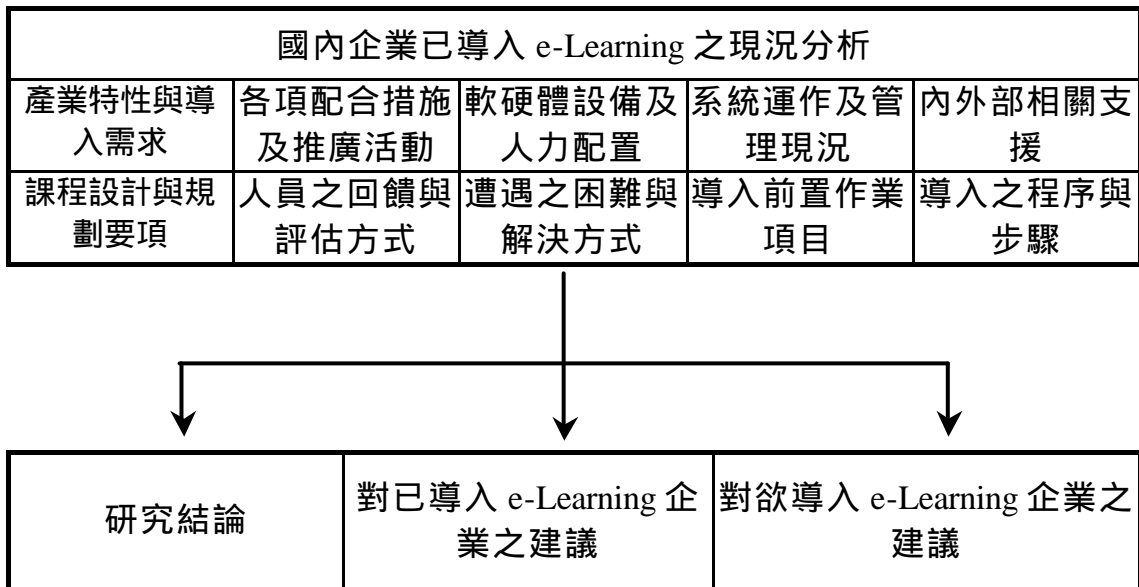


圖 3-2-1 本研究之研究架構圖

貳、研究流程

本研究之流程，如圖 3-2-2 所示，依下列之三個階段逐步進行：

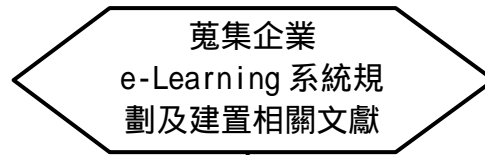
第一階段為國內外相關文獻回顧，確立研究目的、研究問題與研究範圍，並提請專家審查。

第二階段則以個案研究之目的取樣方式針對國內已導入 e-Learning 之企業寄出邀訪信函，並對願受訪之企業進行研究問題之深入訪談。

又，訪談問題內容及相關陳述方式為求能與研究目的相符，研究者亦於正式訪談活動展開前，將訪談問題單呈送四位學術界及業界專家指正修改。

第三階段乃將第二階段個案訪談結果依「建置流程」、「規劃內容」、「各項資源之運用與施行現況」三大方向進行後續之資料歸納與分析工作，透過學術與實務界的觀點，對目前已導入及欲導入 e-Learning 之企業提出具體的建議，並提請專家審查，完成研究報告。

第一階段



擬定研究計劃

提請專家審查

確認訪談對象

第二階段

實地訪談

進一步蒐集相關文獻

第三階段

分析比較國內已導入 e-Learning 之受訪個案現況

專家評估指正

歸納結論建議

提請專家審查

完成研究報告

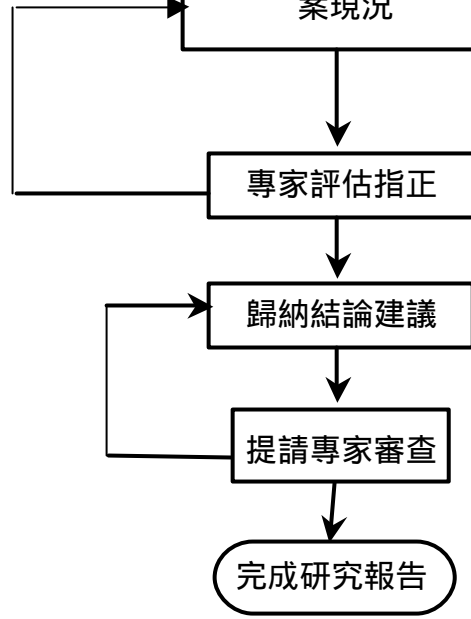


圖 3-2-2 本研究之研究流程圖

第三節 研究對象

為使研究推論結果較具代表性，本研究所選個案不侷限於某特定行業或規模，儘可能分佈於各行業別，企業規模大小皆有，主要是根據國內 e-Learning 學習管理平台 (platform) 教材內容 (contents)，及教學服務 (service) 廠商提供之已導入企業名單中 (詳見附錄一)，選擇四十家較具代表性及重疊性之企業為主要邀訪信函寄發對象。最後願意協助本研究的企業有 13 家，茲將研究個案公司基本資料彙整為表 3-3-1 所示，其中財團法人三家，金融證券業二家，塑化相關、半導體業、汽車製造、航空運輸、電子資訊、醫藥生化、保險人壽、電信服務各一家；成立時間從三年至四十三年；員工人數則從 14 人至 13000 人；導入實施 e-Learning 時間從六個月年至十四年；導入費用除個案 E 公司自製及個案 G 無法估計外，其餘個案金額從十八萬至三百餘萬不等。

表 3-3-1 本研究個案公司之基本資料表

個案名	行業別	成立時間	員工人數	e-Learning 導入時間及費用	基本資料簡介
A個案	金融證券	1984	1600	91/10	服務範圍包括中小型企業融資、聯貸、財資及資本市場、貿易服務、資金管理、證券保管、信用卡、收單、網路理財、個人理財、共同基金與私人銀行業務等。
				120 萬	
B個案	財團法人	1969	1700	90/01	自成立以來先後規劃參與各項國內外重大建設，包括公路、鐵路、橋梁、隧道、港灣、機場、捷運、都市計劃等多元工程建設。
				300 萬	
C個案	金融證券	1997	2500	89/02	提供客戶多種外幣兌換、匯兌、存款、授信、信用狀等跟單業務及其他進出口業務；信託部提供國內外基金買賣、投資理財、簽證等服務、國際金融業務
				240 萬	
D個案	塑化相關	1976	580	90/01	生產工廠位於高雄縣，目前共有五座PTA生產工廠，年產能佔世界總產量的八分之一，為世界最大PTA單一工廠。
				100 萬	
E個案	半導體業	1984	3300	90/12	公司基於工業報國之精神，配合政府發展高科技政策，以現金及專門技術作價集資所創建，所營事業為各型積體電路之製造、組合、加工、測試及銷售等。
				公司自製	

F個案	汽車製造	1972	1800	90/09	起源於底特律的一間小工廠，憑藉著傑出的設計和製造能力，在 1915年突破百萬的生產量，成為全球汽車主要供應商之一。
				200 萬	
G個案	航空運輸	1959	9300	78	主要業務包括：客運、貨運、郵運；營業、運務之代理業務及代理修護；飛機修護；航空電腦作業承攬；飛機零組件及航空器材之代理及銷售；暨飛機之出租及銷售等業務。
				難以估計	
H個案	電子資訊	1982	13000	89/10	專攻伺服器、工作站、個人電腦製造及研發，掌握全球約百分之十的桌上型電腦生產量，2002年。全球合併營收約為53億美金(約新台幣1850億)，生產及服務據點遍佈世界各國，除了發展伺服器、工作站、桌上型電腦，筆記型電腦、主機板等產品，近年來更將其觸角深入無線通訊及資訊家電領域，其全球第一支量產之全中文智慧型手機，已於2003年6月份正式在華人地區上市。
				95 萬(不含網站伺服器)	
I個案	醫藥生化	1980	320	91 /01	總部設在瑞士巴賽爾(Basel)，旗下經營事業包括醫療保健、消費保健品以及動物保健事業。在全球140個國家和地區都有分支機構。 1998年整個集團在世界前50大企業中排名第29名。
				18 萬	
J個案	保險人壽	1961	2150	90/09	主要經營人身保險以外的各種財產保險，包括火災保險、海上保險、汽機車保險、工程保險及各種責任保險等。並以專業創新之理念，不斷研發新險種，提昇服務品質，以實踐提供週全保障，滿足社會需求之目標。
				不便告知	
K個案	財團法人	1979	1400	91/01	從資訊技術的有效應用及推廣普及，營造整體資訊工業有利發展的環境，以提昇產業的競爭力，到帶動我國經濟整體發展，履創新高的產值與不斷創新突破的技術能力奠立台灣邁向設計研發與行銷服務的強固基磐。
				300 萬	
L個案	電信服務	1997	2200	91/09	台灣無線通訊與網際網路整合加值服務的領導者，憑著堅強的技術資源及健全的財務實力，勇奪兩張行動通訊特許執照，並迅速地進行網路建設，提供全台優質的數位行動通訊服務。
				140 萬	
M個案	財團法人	1999	14	91/08	使命為協助國內電訊專業人才養成提供客製化電信技術訓練、建置自我學習環境，推廣多元化學習管道、提供先進、專業及完整之實驗網路。
				140 萬	

第四節 資料分析方法

高熏芳等人（民 90）指出，「質化研究資料分析，第一步就是要閱讀訪談的紀錄、觀察、筆記，或其他要分析的文件。將錄音資料謄寫在紙上，或是重新整理觀察紀錄的初稿，以及重新聽一遍錄音再進行紀錄的工作等等，都是給予你進行分析的機會。質化研究中，編碼是主要的分類策略，但編碼的目的不是要計算資料出現的次數，而是要打破資料，重新將資料分類，以便在不同類別或不同資料間進行比較，從而協助發展理論的概念。質化研究編碼方式的主要特點，就是紮根於資料當中，也就是說編碼與資料是互動的，是要根據分析資料而修改，以便能夠了解資料的意義。」

現將本研究的資料分析範圍包括文獻的蒐集、個案訪談的資料，及整個質化研究資料分析的過程分為資料管理、閱讀與記錄、敘述，分類和解釋、以及資料呈現等四個步驟，分述如下：

壹、資料管理

在這個步驟裡，研究者必須將所蒐集的資料加以整理建檔。本研究的主要資料來源是深度訪談的記錄。研究者每訪問完一位受訪者之後，即將訪談內容謄錄為逐字稿（逐字稿範例如附錄四），並註明訪談基本資訊，包括訪談時間、地點及受訪者代碼。

貳、閱讀與記錄

研究者反覆仔細閱讀訪談逐字稿及訪談記錄，並將閱讀過程中所發現的概念或看法逐一標註記錄，保留住研究所需之可能線索，以利後續研究的進行，並做為進一步分析和解釋的依據。

參、敘述、分類和分析

此步驟即根據訪談逐字稿、筆記等資料，來敘述個案公司在導入 e-Learning 的各項實際作法。接著將所蒐集到的資料進行編碼及分類，以分析歸納出本研究之主要發現。

本研究的資料編碼步驟如下：

一、逐字稿資料之原始編碼

仔細閱讀並檢視訪談的對話內容，將有特殊意義的字句標記底線，同時給予一適當的原始編碼以利後續的資料分析與追蹤。在本研究中，逐字稿原始編碼原則為，第一碼為個案代碼，中間二碼為資料所在頁碼，末兩碼則是資料所在頁之流水編號。例：H-04-02，表 H 個案逐字稿資料第四頁之第二個有意義字句。表 3-4-1 即為本研究之原始編碼選取方式說明表：

表 3-4-1 原始編碼選取方式說明表

標示逐字稿資料有特殊意義之字句	原始編碼
A： <u>就是買一部 server。我們在台灣的這部 server 是兩部 server 串的，一部是負責 CanLearn 平台的管理功能，另外一部是做 database 的管理，所以是兩部串起來的。</u>	H-04-01
Q：那要花個十幾二十萬吧？ A：不只，那是個專業的網站 server。像我們現在是各地要，目前我們 service 人口 cover 到的有一萬三四千人，這是我們去應付這些 message 的處理，用一般機器可能可以，但是 loading 一定會比較大。	H-04-02
Q：那員工在線上學習的時候，那些硬體設備我們有沒有要特別去更新？比如說沒有喇叭、音效卡，就要去幫他升級這些東西。 B：如果是公司的人， <u>個人電腦就是標準配備，沒有特別需要，沒有因為 e-Learning 特別去裝那些東西。</u>	H-04-03

二、將逐字稿資料有特殊意義之字句歸納至研究子題

依不同的研究子題，將所有個案逐字稿資料中與該子題相關之有意義字句逐一填入。本研究之研究子題乃根據研究目的、待答問題及訪談問題發展而來（詳見附錄五）。研究子題之編碼共四碼，前二碼為待答問題碼，後二碼則為特定待答問題下發展出之對應研究子題編碼，如 01-01 表第一個待答問題之第一個研究子題。將所有個案逐字稿資料有

意義之字句歸納至研究子題之方式如表 3-4-2 所示：

表 3-4-2 逐字稿特殊意義字句歸納方式說明表

研究子題	逐字稿有特殊意義之字句	原始編碼
01-02 建置 e-Learning 系統之主要考量	建置 e-Learning 系統的主要考量是課程它所帶來的效益有沒有提升，是導入時最重要的考量因素。	A-01-12
	那我們經歷過了這幾年，所以這樣的技術我們都有了，包括公告一些事情，我們這個電子商務的課，線上可以報名，線上收費都可以，那報名以後馬上就 E 化的機制，他就會收到 mail，這個都已經很成熟。所以我們 E 化作得很好，做電子商務，自己開課，我們自己實體課程不是因為有 e-Learning 才開始，當然就可以很自然的就做成 e-Learning 了。	B-02-07
	第一個主要的原因是我們的各分行、分點，分布全台，北中南全部都有，不只限在台北，所以說我們很多課程，如果說要在台北舉行的話，那他們都要勞碌奔波到台北來，不僅造成同仁不便，在時間與交通成本上亦較高。	C-01-01
	e-Learning 是一個趨勢，我們是希望說，能夠導入一個新的學習方式，因為 e-Learning 它有點像、它比較傾向是自我學習，自我學習提昇的一種模式，所以就是希望說行員他們就是可以自己提昇自己的、找機會去隨時隨地的學習。	C-01-02
	考慮 e-Learning 建置這個部分，以我來說，最重要的是你有沒有那個需要，組織發展的需要的最重要的。如果你沒有那個需要，到頭來也是一個空殼子，就變成別人有我們也要有，我的感覺是這樣。	C-04-03

三、擷取關鍵字句並給予對應之初級編碼

從各研究子題對應之逐字稿資料字句中，擷取適當的關鍵字句來代表所有個案在該子題所呈現的重要概念，同時給予每一關鍵字句一適當且唯一的初級編碼以利後續資料分析追蹤。關鍵字句之擷取與整併的過程，須不斷檢視訪談逐字稿以確定合併的適切性，如此重覆至所有子題對應之關鍵字句整併完成，即產出本研究的資料初級編碼。初級編碼共六碼，前二碼為待答問題碼，中間二碼則為研究子題碼，後兩碼則為特定研究子題下之關鍵字句碼，如 01-01-01 表第一個待答問題之第一個研究子題所對應的第一個關鍵字句，此步驟的具體作法如表 3-4-3 所示：

表 3-4-3 關鍵字句與初級編碼選取方式說明表

研究子題	逐字稿有意義之字句	原始編碼	關鍵字句	初級編碼
01-02 建置 e-Learning 系統之主要考量	建置 e-Learning 系統的主要考量是課程它所帶來的效益有沒有提升，是導入時最重要的考量因素。	A-01-12	課程 E 化後帶來的效益提升。	01-02-01
	那我們經歷過了這幾年，所以這樣的技術我們都有了，包括公告一些事情，我們這個電子商務的課，線上可以報名，線上收費都可以，那報名以後馬上就 E 化的機制，他就會收到 mail，這個都已經很成熟。所以我們 E 化作得很好，做電子商務，自己開課，我們自己實體課程不是因為有 e-Learning 才開始，當然就可以很自然的就做成 e-Learning 了。	B-02-07	企業 E 化已做得很好，所有電子商務相關技術也很成熟。	01-02-02
	第一個主要的原因是我們的各分行、分點，分布全台，北中南全部都有，不只限在台北，所以說我們很多課程，如果說要在台北舉行的話，那他們都要勞碌奔波到台北來，不僅造成同仁不便，在時間與交通成本上亦較高。	C-01-01	減少時間及交通成本	01-02-03
	e-Learning 是一個趨勢，我們是希望說，能夠導入一個新的學習方式，因為 e-Learning 它有點像、它比較傾向是自我學習，自我學習提昇的一種模式，所以就是希望說行員他們就是可以自己提昇自己的、找機會去隨時隨地的學習。	C-01-02	避免人員舟車勞頓	01-02-04
	考慮 e-Learning 建置這個部分，以我來說，最重要的是你有沒有那個需要，組織發展的需要的最重要的。如果你沒有那個需要，到頭來也是一個空殼子，就變成別人有我們也要有，我的感覺是這樣。	C-04-03	提供學員一個隨時隨地可自我學習的管道	01-02-05
			滿足組織發展的需要	01-02-06

四、資料呈現

在完成了上述的三個步驟後，將受訪者對 e-Learning 導入及建置相關看法與建議依初級編碼結果進行歸納，以回答本研究之研究目的及待答問題，並撰寫研究報告。

肆、資料分析過程遭遇之困難與解決方法

雖然所有個案訪談進行過程研究者均以訪談問題單上之問題為提問依據，並務求提問內容與方式能全面一致，但訪談實際執行結果，卻仍因受訪者對特定問題之認知、專長、興趣偏好與願意分享之程度而有所差異，甚或有些問題因涉及個案企業之商業機密或政策考量，而無法全面得知所有訪談問題中每家個案企業之作法與考量。故在本研究第四章「研究結果與發現」中，會有部份研究問題之訪談結果彙整後出現某些個案並無相關對應資料的狀況。然因所有研究個案本身企業特質與經營理念差異性頗大，故特定問題雖未能全面呈現所有個案現況，但其他個案分享之寶貴導入經驗亦可提供讀者一定程度之參考對照價值。

此外，因部分研究問題對照到個某些案企業實際執行過程與導入考量要項時，並非均被以單獨事件或角度來處理、思考，故訪談後進行資料分析匯整時，常會有一段問答卻同時涵蓋二個以上研究問題的情形，且其間關係或呈現並行共存，或有因果關連等，相依強度不等，若強行將內容進行切割或抽離，恐出現偏誤或扭曲受訪者原意之疏失。為避免發生此錯誤，研究者採行之方式為，將該段問答內容依所關聯之各研究問題關切重點，先做初步之匯整分析，再將分析結果以 e-mail 或電話訪談方式與受訪者進行再確認之動作，務求研究資料呈現的結果確實為受訪者之真意或個案之真相。