

# 研究的原創性

黃明蕙\*

首先來說個自己的故事。寫論文時我很會綜合整理，所以文獻評述是我最拿手的。我好像可以輕易地看到所有論文之間的關係，然後把它們通通串聯在一起，彷彿這些論文天生就是一家人（就是人腦的 big data 和 data mining 啦）。寫論文 A 這樣，換到論文 B 也是這樣，可以把文獻整理得豐富完整，功力還真不是蓋的。記得研究所時寫一篇以 Cybernetics 為理論基礎的文章，從不知道 Cybernetics 是什麼，每天窩在圖書館（我們那個年代，還有「實體」圖書館），一直讀一直寫，論文完成後頗獲讚賞，自己也很得意，覺得沒有什麼題目難得倒我的。後來又寫一篇關於廣告態度的論文，也是從零開始，當時這是一個很熱門的題目，文獻非常多（真的很多），我拼命的讀，整理出厚厚的文獻評述，作為論文的基礎。

如果做研究這樣就可以，那我的研究人生就太幸福了。可惜當時所做的文獻只是整理別人的研究，「評述」不足，更像是參考書，想要知道文獻現況，可以參考。更不足的，是「自己的」結論。即使在當時，我都覺得要有自己的結論（不是綜合整理的「總結」）是最難的一部分。好像文獻整理完了，工作也做完了。

教學生時，讓他們寫論文、寫心得，發現這好像是通病，學生可以將文獻整理得頭頭是道，可以在心得中將別人的論述摘要得有條有理，但是就是沒有「評述」和「心得」。

審查論文時，也發現對臺灣的學者來說，心得和自己的結論部分，好像是最難的。常常看到論文將既有文獻「整理」得很好，但是整理完後所得出的研究架構和假設，就像是既有文獻的總整理，不是來個各家論文大鍋炒，各取一些變數放在一起，變成一個混血架構，就是將文獻整理的總結當作假設來驗證。這樣的混血架構，通常沒有意義可言，因為各家論文對其變數的定義、衡量、用意、和背後的理論，通通不一樣，炒在一起變雜碎，看起來文獻豐富，實質

\* 國立臺灣大學資訊管理學系教授

上缺乏邏輯連貫性和合理性。如果是將文獻總結當作假設來實證檢驗，那麼就成了複製型研究，原創價值很低，浪費研究者時間精力，更是浪費生命。

所以怎麼辦呢？拿我在 2012 年發表於 *Journal of Marketing* 的論文當例子。這篇論文的主題為服務生產力 (Service Productivity)，當時在行銷領域做這個题目的以歐洲學者為主，他們有自己的服務研究中心，長期經營這個題目，已經發表不少論文，在這個題目占有一席之地。在經濟領域，生產力傳統上也是一個重要的題目，研究不虞匱乏，但是切入的角度，和歐洲學者的角度又不同。因此文獻整理起來，洋洋灑灑，已經是一篇博士論文的份量，但是我卻迷失了，有文獻總結，但沒有「心得」，找不出一個新的、重要的、可以做下去的方向。我把這一大疊文獻給共同作者 Professor Rust 看，他看了之後說，我們不做這些，這是一條死胡同，「讓我想想」他說。幾天之後，我們繼續討論論文的方向，我將整理出的主要論點一一提出和他討論，他一一駁斥，說這些不是不重要，就是別人已經做過了。我很挫折。整理這一大疊文獻花很多時間與精力（以年計，而非以月計），尤其是跨領域的文獻，並非每篇都很好「消化」。撐下去繼續腦力激盪（當時在國科會國外短期研究，不撐出成果，也很難對當時的國科會交代）。

然後 Professor Rust 闡述他的想法（在我的文獻激盪後，可不是憑空生出來的），認為應該怎麼做怎麼做。我直指他的想法，根據經濟學家的觀點，根本是錯誤的，因為他的想法是服務業應該要策略性地調整生產力的高低，以達顧客滿意和企業財務回收最大化。我說這根本是行銷學者對經濟學的誤解，服務生產力是產出，不是中介機制。他說我們沒有要做一篇經濟學論文，我們要解決的問題，是服務業如何決定生產力的高低，這對企業來說，是一個決策變數，對他們的生存是很重要的，因為大多數的服務企業，盲目地追隨製造業的標準化大量生產，生產力最大化的思維，忽略了服務的「人」的本質，導致顧客不滿意，從而危害到企業的生存。具體的例子之一，就是過去流行過一段時間的「世界是平的」(The World is Flat) 觀點，導致大量企業將客服中心外移到低工資地區，追求服務生產力最大化，結果非常失敗，因為犧牲了服務品質，顧客很不滿意。有些年紀的學者，大概會記得，當時從臺灣打客服電話，會直接轉接到大陸，然後就開始雞同鴨講，他（她）不知道你在講什麼，你也不知道他（她）在講什麼，慮了半天，生產力和顧客滿意都沒了。

答案出來了。我的做法是從整理文獻開始，跳不出既有框框。但是如果從問題切入，那麼既有的框框只是參考架構，不是立論根據。為了解決服務業過度追求生產力的問題，我們提出了一個新的理論架構，既不是傳統經濟學的生

產力理論，也不是歐洲學者的服務經濟理論。這是我們要解決服務業問題的生產力最佳化理論，以服務生產力為策略變數，以企業財務指標和顧客滿意度為結果變數。當服務生產力成為策略變數後，企業就可以根據我們的理論和結論，決定服務生產力的高低。

所以結論是，我這個文獻高手，反而被文獻綁住了。文獻讀得越多，不但覺得所有題目都被做完了，也跳不出既有的框架。研究原創性的源頭，在於做別人沒做過的重要題目，別人沒解決的重要問題。用自己的方式思考該如何解決問題，而不是看文獻如何解決問題。比如說，在生醫領域，解決臺灣人的肝病問題顯然是一個重要且沒有具體答案的題目，在每位學者各自的人文社會科學領域，應該都有類似的題目，很重要卻沒有好的解答。以下提供十點建議，供其他文獻高手參考，研究高手不用看：

1. 做別人沒做過的題目。
2. 做尚未解決的問題。
3. 不要害怕做全新的題目。
4. 不要害怕用不同的方法解決問題。
5. 文獻是參考用的，讓你知道第 1 點和第 2 點，不是炒菜用的，不要大鍋炒，生出一個混血架構或一些文獻總整理假設。
6. 既有文獻一定是不足的，不然不會有尚未解決的問題。
7. 既有文獻一定是愚蠢的，不然不需要用不同的方法解決問題。
8. 忘了別人做了什麼，專注於你想做什麼。
9. 忘了別人怎麼做，專注於你想怎麼做。
10. 捲起袖子動手做，別眼高手低。