

開發「服務為本研究」方法學

黃健偉
社聯總研究主任

過去兩週，為一個機構進行服務研究工作坊，藉著組織有關教材和思考的機會，我又再一次思考服務研究在方法學上的發展問題。

跟過往很多次工作坊一樣，參加者最關心的問題，經常都是：抽樣和樣本代表性、研究設計是否須要有對照組（Control Group）、統計分析的結果怎樣才有效等問題。大部分參加者來到工作坊，不少都希望聽到一個可以讓他們安心的答案。是否有這樣的答案我不說了；事實上，若有這樣的答案，大家應該都在學院聽過不少；但大家仍然不斷有同樣的問題，一種可能性是忘記了。如果你沒有需要應用，忘記當然是十分正常。但若你有應用的機會而仍然會有這些問題，那可能是那些答案跟你實際面對的服務研究的處境有太多矛盾。

覺得自己認識不足而尋求補足，十分自然，亦是應有的態度。可是，大家有沒有想過，現實不符合理論上的要求，我們除了想辦法滿足理論上的要求外，亦應該看看這些理論上的要求，是否切合實際。

或許，可以先從一些大家都熟悉的學術研究名詞入手。

樣本：甚麼是樣本呢？樣本是從整體中挑選出來，以估計整體的特點。但在服務實踐的處境中，參與服務的使用者自然就成為了你的「樣本」，這些既是服務使用者又是研究對象的人，有多少情況是可以由工作人員挑選呢？如果樣本必須涉及挑選，那服務研究可能就沒有學術上所說的樣本。而這是服務研究中，我們必須接受的現實。

代表性：樣本的代表性，與樣本選擇的隨機性有關。在服務的環境中，隨機抽樣甚少有機會達成，因為我們連挑選的機會也未必有，更遑論要系統性隨機抽樣。即使我們不顧一切地純粹關注研究，現實是我們接觸的大部分服務社群，在社會上並沒有集中整理登記，讓我們從一個登記框架中抽樣。若以整體住戶或人口抽樣，你可能要抽一個極大

量的數目，才能得到一定數量的目標群，成本大得根本不可能。這又是另一個服務處境的現實限制。

對照組：隨機對照實驗(Randomized Control Trial)要求有對照組，但在服務的處境中，誰能創造一個對照組出來？就算不談專業道德，純粹從實際操作考慮，一般機構無論是行政、人手、資源都很難追求這種科學性。

一方面，樣本不是我們自己挑選的，能夠挑選的亦不可能是系統性隨機挑選；另一方面，我們亦較難組織對照組。從一般學術研究的角度看，所謂外在有效性(External Validity)和內在有效性(Internal Validity)，在服務處境中都難以得到基本保證；能夠讓我們建立某種嚴謹科學知識的路，一開始就差不多都給封住了，以那種科學知識的規條來進行、評價服務研究，還有甚麼意思呢？

開發服務為本研究的方法學，就是要以「切實際」的角度，提出一些方法學原則及步驟。服務為本研究方法學，必須要擺脫一種把這些「真實的不完美」絕對化地看成是問題思維。相反，從另一個角度看，這些不完美但真實的問題，對我們提出與社會工作相關的問題、及社會工作知識的積累，是十分重要的。

直至現時為止，要探討服務為本研究的方法學，仍然難免要與正統學術研究作區別，這種對立命題方式並不理想，因為無論是甚麼研究，都必須以開放、透明的胸襟，樹立其有效性和接受批判。以往主流學術圈子講的知識建立，有時會過度脫離實際的服務處境；故強調服務處境的獨特性，對開發服務為本研究的方法學十分重要。不過，有時我會擔心我們會矯枉過正，利用這些獨特性來合理化各種不嚴謹的研究作風，甚至自以為是。最近去看了一位本地劇場創作人黃詠詩的「屠龍記」，對上述這一點我更深有啟發，無論是服務實踐或是服務研究，最重要的還是要盡自己的「本份」去做。

2013年3月18日

(請注意：兩星期後的星期一是復活節假期，文章會順延一週發布。)