

服務實踐研究法的重要助力：科技的應用

黃健偉
社聯總研究主任

近日，我有不同的機會，去思考服務實踐研究方法的問題。忽發奇想，我想到科技的角色。

就服務實踐研究方法的問題，最重要的課題之一，是如何把服務過程（**practice process**）及研究過程（**research process**）合二為一。更準確地說，是要把研究過程箝進服務裡。研究過程大致可以分為下列幾個階段：訂定研究問題、設計的概念化問題、操作化問題、收集數據（製作工具、收集數據）、整理和分析數據。如何把這些步驟箝入服務裡，是一大挑戰。

對於前線的同工而言，進行服務研究的困難，多數是兩個方面：一是時間和工作量、二是知識和技術。可以說，任何能減少涉及的工作量和時間的、任何能增加知識和技術的，都應該會有助鼓勵同工實踐服務研究。科技，在第一個問題上，就最能派用場。

多年前，我參加過一個國際公民社會組織的會議。在會議的場地，他們安裝了一套即時表達意見的回應系統。進場的參加者，大會會派發一個細小的、像電子計算機一般的儀器。研討開始時及完結前，主持人會透過投影片問幾條問題，並請各人使用手上的電子器材，選擇答案。

當時來說，這種玩意真夠別開生面，大家都很有興趣參與。選好答案，電子儀器會傳送這些答案往終端電腦統計，並即時以棒形圖顯示統計結果。當時，智能手機尚未普及，仍然要借助一些特別的儀器，但相信以現時的科技，那部小儀器已經沒有需要。

在智能手機普及的今天，我們沒有理由還要被訪者以紙筆形式填寫問卷，然而由人手去輸入數據及顯示數據。一些民調機構，不正是使用電話叫被訪者輸入答案嗎？另外，據我了解，近年衛生／福利界有一個億元研究計劃，訪問員拿著 iPad 去做訪問。利用不同的科技產品，

進行數據收集和分析，即使在學術界亦是大勢所趨。事實上，數據收集和處理，往往耗費大量人力和時間，如果能夠縮短、甚至省卻這些耗費，即能夠在無須額外人力和時間投入，就能完成數據輸入和處理，對前線同工進行研究，肯定是佳音。

像上述提及的回應系統，對於我們社會服務界來說，其意義可能大於收集數據。傳統的問卷調查形式，被訪者給予的回應，對被訪者而言就像他們的意見給掉進黑洞去。但這類系統有所不同，試想一下，在一個長者中心內，同工舉行一個活動，即時想了解一下他們對剛才服務的經驗體會、想法，同工可以即時啟動系統，系統即時顯示的結果，給予同工一些重要資訊之餘，其實亦是給予長者即時反饋的方法，這無疑是把研究過程變成為服務介入手法的一部分。在現今追求民主開放的社會中，光要服務使用者表達意見，未必合時宜；相反，我們可能要更多就他們的意見給予反饋。

2013年9月16日