

問卷，你問甚麼？

黃健偉
社聯總研究主任

在這裡跟大家分享，已有一段時間。一直都以最開放的態度，處理服務研究的各種問題，而且一直希望，我們的工作真的能夠鼓勵或協助業界進行服務研究。然而，上星期與機構談開展一項服務研究時，我再一次發現，現實與想像的差距仍然是非常大。服務研究的難度，比想像中還要難，要克服的事情實在很多。

科技的重要性，早前我已討論過，但除了科技外，數據的收集方法，亦是一個重要的課題。怎樣才能照顧服務環境的實際情況，使用不同的工具。

首先，「數據」一詞，本身已十分有問題。研究的証「據」，為何必然是「數」？研究人員在日常工作中使用「數據」一詞，尚可理解；可是非從事研究者，他們討厭數字的大有人在，但說到研究他們卻總會不自覺地說著「數據」一詞。這證明業界或全社會對服務研究的想像，仍然是以「數」為「據」。若不超越「數據」這種論述，要推廣服務研究，有其先天的困難。

「數據」定義了我們的思考，從而決定了我們可使用的「數據」收集方法。因為要「數據」，問卷差不多變成服務研究的必然選擇。開展一個研究，你基本上難以擺脫問卷設計。然而，我們面對的服務組群，問卷往往是他們難以容易理解的。例如，我們曾經做過一個調查，問卷須要由智障人士填寫。設計問卷時我們要把問題簡化，在所難免，亦義不容辭。而即使簡化了，我們還是用了很多心機，並要得到機構、家長一同配合協助才能完成。問題是，問卷這種東西，則重文字思維、認知能力，自然會對某些在這些方面較弱的社群，構成障礙，甚至恐懼。

你不要以為心智健全的就不會遇上問題。我們的服務對象，包括幼兒、長者、少數族裔、殘疾人士等，對於問卷，他們各自都會有不同的問題須要克服。即使是其他成年人、青年人等，由於我們的服務對象多為基層弱勢者，他們可能教育水平不高，不習慣文字思維方式，故亦難免遇

上不同的困難。有時，我們希望透過調查揭示弱勢社群的處境，回答問卷的人更必須是弱勢社群，問卷對他們而言根本就是一種外星語言。

現代理性，不竟是某種階層、某種社會背景人士的語言、取向。服務研究若以服務為本，就先要以人為本。以研究去了解社群需要、揭露社會問題，或探討服務對他們帶來甚麼改變，當然十分重要。但我們是否可以發揮一點創意，超越問卷及其背後的某種思維傾向，以更體貼的方法去探討基層或弱勢社群生活的種種？

大家切勿誤會，我反對使用問卷，我也並不認為使用問卷就等如不以人為本。問卷，當然有其特定的作用；只是我們不應盲目以為問卷是唯一手段。同樣地，業界或學術界內有一種聲音，在批評問卷不夠開放之餘，同時神化了質性訪談／聚焦小組，認為這些手段「天生」是開放的，接受訪問的人可以更容易表達意見及經驗。他們忘記了任何一種資料／數據收集手段，都必然假設了一種溝通模式，而該模式都必然是對研究者有利的。問卷對掌握文字思維能力的人有利，訪談則對懂得語言思辯或口述表達能力的人有利，盲目地使用的话，兩者皆有問題。

服務為本的研究，即是以人為本的研究。而以人為本的研究，沒有一本通書可讓大家看到老，一切還看那「人」是誰，按情況決定。話雖如此，在研究範疇內，能用的方法和工具實在不多，我們有需要多加發掘不同的資料收集方法。

我仍然記得，兩年前有同工用「貼紙」來做集體調查。一個實例，勝過我寫二十篇文章。

2013年11月4日

（請大家注意，我們一年一度的研討會，將於12月11日舉行，今期隨文章附送[宣傳單張](#)。主題演講嘉賓會帶來芬蘭的經驗，分享他們從前當「研究社會工作者」的經驗。十分期待！）

