



「用者參與福利服務管理」 協作研究

梁芷芳

香港中文大學社會工作學系
助理教授

葉鵬威

明愛長者聯會
主席

梁贊權

明愛元朗長者社區中心
督導主任

◦ 這項協作及行動研究是怎樣開始的？

機構發起研究意念

貫徹明愛服務的精神

- 扶助弱勢社群
- 發展人的才能
- 致力溝通和解
- 建立回饋精神

整理推動服務使用者參與的經驗

- 尋找發展的方向、空間和方法

善用服務使用者參與的力量

- 面對未來工作的挑戰和提昇服務質素

協作及行動研究意念的產生

協作研究

- 各持份者參與研究的設計和推行

行動研究

- 研究本身亦是一個服務使用者參與的平台
- 用者和職員合作推行研究的經歷會與參與服務推行及管理的處境相近

服務使用者被邀參與研究時的考慮

對題目

- 一知半解、感憂慮

對研究

- 一頭霧水、怕失禮

感覺雖然陌生，但勝在無包袱

- 希望可以從心態去適應

職員被邀參與研究時的考慮

質性或量性研究

計算付出的時間和工作量

澄清管理層對調查的期望

工作員在研究的角色

怕影響服務使用者表達意見



研究問題和方法

研究問題

明愛安老服務職員與服務用者對長者參與服務管理的領域和權限有什麼意見？

明愛安老服務職員與服務用者對支持長者參與服務管理的價值觀有多大認同？

什麼因素推動老齡服務用者參與管理或推行服務？

什麼因素阻礙老齡服務用者參與管理或推行服務？

明愛安老服務職員與服務用者對長者參與服務管理有什麼期望？

明愛安老服務現時有什麼服務使用者參與的平台？當中有什麼經驗？

職員和服務使用者在現存的參與平台遇到什麼困難和問題？

明愛安老服務職員與服務用者怎樣看待他們之間的合作關係？

在外國或本地，有什麼服務用者參與服務管理的經驗可以借鑒？

研究方法

問卷調查

- 收回有效問卷共**1,432**份，用者佔**595**份，職員佔**837**份

深度訪談 / 聚焦小組

- 共**10**次聚焦小組，**39**位職員和**26**位用者參與其中

案例研究

- 共**3**次聚焦小組，由案例中的持份者口述其有關經歷和想法。

研究團隊經驗總結

- 研究團隊成員在研究過程的觀察和領會也是研究資料之一
- 研究初/中/後期共**29**次個別訪談或聚焦小組

◦ 研究過程有什麼經驗和領會？

服務使用者的體會

研究的平常意義

- 非遙不可及

轉化抽象概念

- 普及和平等的溝通平台是投入參與的基礎

「能力不足」

- 並非參與的障礙

確立共同理念至為重要

- 基於「共同目標和利益」，達至「我們」和「雙贏」的局面

從陌生



透過自在的溝通



雖有分歧互相尊重



達至理解



最後研究獲得成果

職員的體會

摸著石頭過河

「顧客關係」的想像

時間和人力資源的壓力

研究過程團隊氣氛

學者、用者、職員的互動

高階管理者的支持

在實踐推動初期,需要額外的資源投入

總結

研究並非學者專利

- 「不知道」是研究的優勢

實務研究的應用

- 持份者參與研究增加研究結果的認受性及持份者應用研究的動力

克服難題

- 抽象概念的轉化
- 「專業」和「專家」的平等合作
- 時間投資