



愛的服侍

泉州市洛江區愛鄰舍社會工作服務中心 -

服務成效訪問報告

2020 年 1 月 22 日

賴淑芬博士



內容

內容	錯誤! 尚未定義書籤。
一、 訪問報告撮要	錯誤! 尚未定義書籤。
二、 訪問資料	錯誤! 尚未定義書籤。
2.1 背景.....	錯誤! 尚未定義書籤。
2.1.1 中國困境兒童的需要	錯誤! 尚未定義書籤。
2.1.2 中國政府重視兒童社區服務.....	錯誤! 尚未定義書籤。
2.1.3“愛鄰舍”兒童社區服務為成熟的樣板	錯誤! 尚未定義書籤。
2.1.4 讓孩子參與發表意見.....	錯誤! 尚未定義書籤。
2.2 訪問目的和讀者.....	錯誤! 尚未定義書籤。
2.3 對象及抽樣.....	錯誤! 尚未定義書籤。
2.4 性質及內容.....	錯誤! 尚未定義書籤。
2.4.1 定量問卷	錯誤! 尚未定義書籤。
2.4.2 定質訪問	錯誤! 尚未定義書籤。
2.4.3 訪問計畫時間表 (8/2018 – 1/2019)	錯誤! 尚未定義書籤。
三、 訪問分析	錯誤! 尚未定義書籤。
3.1 孩子訪問內容分析.....	錯誤! 尚未定義書籤。
3.1.1 圖書室及補課.....	錯誤! 尚未定義書籤。
3.1.2 各類活動	錯誤! 尚未定義書籤。
3.1.3 對老師們的看法和感受.....	錯誤! 尚未定義書籤。
3.1.4 如果沒有愛鄰舍 - 失去生活歡樂和學習支援	錯誤! 尚未定義書籤。
3.1.5 對服務的意見.....	錯誤! 尚未定義書籤。
總結：	錯誤! 尚未定義書籤。
3.2 家長訪問內容分析	錯誤! 尚未定義書籤。
3.2.1 支援孩子學業.....	錯誤! 尚未定義書籤。
3.2.2 圖書室.....	錯誤! 尚未定義書籤。

3.2.3 各類活動.....	錯誤! 尚未定義書籤。
3.2.4 對老師們的看法和感受.....	錯誤! 尚未定義書籤。
3.2.5 如果沒有愛鄰舍.....	錯誤! 尚未定義書籤。
3.2.6 對服務的意見.....	錯誤! 尚未定義書籤。
總結：	錯誤! 尚未定義書籤。
3.3 服務定量統計	錯誤! 尚未定義書籤。
四、 結論及建議	錯誤! 尚未定義書籤。
五、 附件：從孩子的圖畫看愛鄰舍.....	32



一、訪問報告撮要

是次調查目的為透過訪問，搜集孩子及家長這些服務物件的第一身意見，進一步優化“愛鄰舍”服務的同時，報告能引起關注和更多人士參考和應用。完成報告後，發現確能達到以上目的。

是次調查設計是包含定量和定質的訪問，結果發現定量的統計和定質的分析相符，而定質 – 問卷搜集意見，既豐富了，也補足了定量訪問的不足，是個理想的雙線研究設計。調查內容包括訪問家長，效果非常理想，兩組家長的表達內容都相近，能有代表性。而孩子則于訪談中，同時搜集他們畫畫的心聲，除了有一組較年幼的孩子表達較有限，其餘兩組均能有豐富和清晰的表達，成為稍後分析的豐富資料。

搜集了豐富的資料後，我們採用主題分析 (thematic analysis)。分析發現是令人鼓舞的。首先，愛鄰舍的服務以圖書館、補習和活動為主要業務，已步入正軌，模式成熟，並都得到孩子和家長的肯定，被喜愛和認為有幫助。再者，最重要的發現是愛鄰舍所營造的氛圍，是無形卻彌足珍貴。愛鄰舍被孩子形容為家人、充滿愛、美好的地方、孩子的樂園等，均反映愛鄰舍團隊的用心經營，以品格培育。這種正面的氛圍和文化，是服務的影響力，也正是這些氛圍讓服務做得更好。家長方面，他們對愛鄰舍的評價是非常滿意和充滿感恩，也十分支援孩子參與服務。家長和孩子對愛鄰舍的珍惜程度，可以從詢問：“若沒有愛鄰舍，你們覺得失去甚麼？”中的答案充分看到，無論是對孩子、家庭或社區，都帶著重要影響力。當然，愛鄰舍這類服務非常少，加上全部是免費服務，都成為受到高度評價的原因。

最後，愛鄰舍的未來發展，正如家長和孩子的回應，若能多開幾間，就可以讓更多孩子和家庭受惠，得著具體的幫助，甚至關愛。期待完成報告後，愛鄰舍這個美好的“樣板”能像孩子所畫的圖畫 – 愛鄰舍像風箏升到天上，讓更多人認識。



二、訪問資料

2.1 背景

2.1.1 中國困境兒童的需要

政府對中國困境兒童的定義，2014 年，中國民政部將救助保護對象延伸至困境未成年人（兒童），當中提到困境兒童包括因監護人服刑、吸毒、重病重殘等原因無人撫養的未成年人；遭受家庭暴力、虐待、遺棄等侵害的未成年人；缺乏有效關愛的留守流動未成年人；因家庭貧困難以順利成長的未成年人，以及自身遭遇重病、重殘等特殊困難的未成年人。

而“愛鄰舍”的服務物件，也包括留守兒童。留守兒童的產生，與中國城市化有莫大關係。隨著中國城市化不斷加快，大批農民為了改善生計，搬進大城市尋找工作，衍生了農村留守兒童的新群體。缺乏父母監管的孩子會出現不同問題，例如無法投入學習、翹課、被虐待，更甚成為流動或邊緣兒童，需要及早介入，防範於未然。

2.1.2 中國政府重視兒童社區服務

由於缺乏監管人照顧，近年的中國困境兒童問題頻頻發生，其中不乏是留守兒童。可幸是，中國政府也愈來愈重視兒童的發展，近年也推出新政策，推動兒童之家的社區工作。其中福建省政府近年也非常關注。例如廈門剛出臺《關於進一步加強留守流動兒童關愛保護工作的通知》（下簡稱《通知》），內容是推動市內留守和流動兒童的保護工作，包括組織社區家庭探訪隊，提供支援和指導；並建設留守和流動兒童服務站；更幫助年長的監護人增強監護能力。此外，《通知》還強調各級政府今後購買的服務專案，應當集中這類困境兒童。這確是德政，也正回應了龐大數量困境兒童的急切需要。然而，政策出臺，也需要操作上的指引，甚或樣板，才能讓執行者懂得實施。

2.1.3 “愛鄰舍”兒童社區服務為成熟的樣板

香港的豐收慈善基金在中國的福建省開展困境兒童服務近 10 年。過去，我們深深體會到中國困境兒童的數目之多，問題之大，兒童需要之廣，深信能透過督導、培訓、專案支持和研究，能發展和整合出福建省的本土服務模式，以供討論和參考，實這個也是當務之急的一帖良方。

“愛鄰舍”的兒童社區服務已邁向成熟，團隊對兒童有心志、愛心和委身，不單是嘴巴說說，而是言行一致，成效已有目共睹。現今就其服務模式和內容進行成效評估，自能掌握服務的具體表現，而從評估得出的發現，不單有助“愛鄰舍”繼續優化自身的服務，也可透過研究，進一步示範兒童社區工作的可行之方，以供業界參考和交流。

2.1.4 讓孩子參與發表意見

近年，關乎到孩子的權益和福利，孩子的參與和意見，備受關注和重視。Roger A. Hart 認為，孩子的參與和表達意見，能建立和強化他們長遠的公民身份發展，並增加他們對社區的責任感。¹ 因此，研究涉及孩子時，容許他們發聲，能增加他們的社會參與和權益，更讓社會大眾知悉和參考他們的意見，來制定關乎他們的政策。本報告以訪問孩子的服務經驗，來示範對孩子的尊重，讓他們有發聲的機會，參與反映意見，改善服務，從而惠及他們的福祉。

2.2 訪問目的和讀者

目的

因此，深信這個訪問報告，能達致以下目標：

- (一) 透過訪問，搜集孩子及家長這些用家的第一身意見；
- (二) 以用者角度，進一步優化“愛鄰舍”的服務；
- (三) 完成的訪問報告，可進一步供政府、政策倡議者、非營利組織和業界參照和使用。

讀者

深信這個集理念和應用於一身的報告，能成為以下五類讀者的莫大幫助：

- (一) 有心開展困境兒童社區工作的人士；
- (二) 為正在服務困境兒童的從業人員，作為優化和參考的資料；
- (三) 報告中的評估方法，可供業界參考，用於服務成效的內部評估之用。
- (四) 為困境兒童的政策制定者、學者或政府職能部門等，借此拋磚引玉，引起對話和推廣。

¹ Hart, Roger A. *Children's Participation: The Theory and Practice of Involving Young Citizens in Community Development and Environmental Care*. London: Earthscan, 1997.

(五) 對於服務贊助者和義工們，報告同時肯定和鼓勵他們，看到實質成果，繼續積極參與或支援。

2.3 對象及抽樣

訪問對象包括：兒童及家長。選擇訪問物件的條件，兒童方面，須選擇那些穩定參與和有清晰表達能力的。家長方面，選擇的家長，家裡需要有孩子是穩定地參與“愛鄰舍”的服務，而家長本身需要有清晰的表達能力。

2.4 性質及內容

訪問的性質是定量(quantitative)和定質(qualitative)的研究。抽樣會採用立意抽樣(purposeful sampling)來設定條件，以便選擇最有代表性的受訪樣板。由於訪問物件是孩子和家長，故在訪問過程中採用參與研究方法(participatory method)，形式是以聚焦小組(focus group)進行。讓孩子會透過畫畫和訪問，以圖像和自由交流來與孩子互動。而質性研究資料的分析與解釋，採用主題分析(thematic analysis)。

2.4.1 定量問卷

集中搜集兒童和家長以下的資料，孩子問卷如下。

孩子版本：對服務的喜愛程度及感到有幫助的程度。

表一 請選出你最喜歡的服務

教育類	1	2	3	4	5	備註
1. 圖書室						
2. 四點半課堂						
3. 性教育						
4. 暑期補課						
親子類	1	2	3	4	5	備註
1. 家庭探訪						
2. 親子活動						
3. 教育講座						
活動類	1	2	3	4	5	備註
4. 生日會						
5. 節日活動						
6. 興趣活動						
7. 春秋遊						
8. 童子軍訓練營						

9. 社區晚會						

注：最不喜歡 1 2 3 4 5 非常喜歡

表二 請選出對你最有說明的服務

教育類	1	2	3	4	5	備註
1. 圖書室						
2. 四點半課堂						
3. 性教育						
4. 暑期補課						
親子類	1	2	3	4	5	備註
1. 家庭探訪						
2. 親子活動						
3. 教育講座						
活動類	1	2	3	4	5	備註
4. 生日會						
5. 節日活動						
6. 興趣活動						
7. 春秋遊						
8. 童子軍訓練營						
9. 社區晚會						

注：最沒有幫助 1 2 3 4 5 最有幫助

家長版本：感到服務對自己及孩子有幫助的程度。

表三 請選出對你最有說明的服務

教育類	1	2	3	4	5	備註
1. 圖書室						
2. 四點半課堂						
3. 性教育						
4. 暑期補課						
親子類	1	2	3	4	5	備註
1. 家庭探訪						
2. 親子活動						
3. 教育講座						
活動類	1	2	3	4	5	備註
4. 生日會						

5. 節日活動						
6. 興趣活動						
7. 春秋遊						
8. 童子軍訓練營						
9. 社區晚會						

注：最沒有幫助 1 2 3 4 5 最有幫助

表四 請選出對你孩子最有說明的服務

教育類	1	2	3	4	5	備註
1. 圖書室						
2. 四點半課堂						
3. 性教育						
4. 暑期補課						
親子類	1	2	3	4	5	備註
1. 家庭探訪						
2. 親子活動						
3. 教育講座						
活動類	1	2	3	4	5	備註
4. 生日會						
5. 節日活動						
6. 興趣活動						
7. 春秋遊						
8. 童子軍訓練營						
9. 社區晚會						

注：最沒有幫助 1 2 3 4 5 最有幫助

2.4.2 定質訪問

(一) 孩子定質問卷：

形式、流程及內容如下：

訪問由豐收慈善基金派代表做訪問員，以保證訪問的客觀性，讓接受訪問者能暢所欲言。孩子聚焦小組(focus group)共分為三個部份。

第一部份：以定量問卷(表一及表二)幫孩子回憶愛鄰舍的工作

第二部份：透過畫畫，讓孩子表達心目中對愛鄰舍服務的感受和看法。

- ✧ 圖畫分享前，先讓接受訪問的孩子用圖畫紙來畫。
- ✧ 畫圖畫主題是：我心目中的愛鄰舍是這樣的。

✧ 不需要介意圖畫是否美麗，重點是能夠表達主題便可。

第三部份：透過小組互動來分享圖畫，表達心目中對愛鄰舍服務的感受和看法。

(二) 家長定質問卷：

形式及搜集內容如下：

訪問由豐收慈善基金派代表做訪問員，以保證訪問的客觀性，讓接受訪問者能暢所欲言。家長聚焦小組(focus group)共分為兩個部份。

第一部份：

以定量問卷(表三及表四)來幫助家長記憶愛鄰舍的工作。

第二部份：

透過小組(focus group)互動來分享心目中對愛鄰舍服務的感受、看法及意見。

同樣，訪問由豐收慈善基金會派代表做訪問員，以保證訪問的客觀性，讓接受訪問者能暢所欲言。

討論內容指引：

基本資料：

- (1) 家長及孩子使用中心服務的情況及個人資料；
- (2) 家長對中心開放時間、職員態度、對孩子提供的服務的滿意程度；
服務帶來影響的建議：(孩子、家庭及社區)
- (3) 參與愛鄰舍的服務後，對於你有甚麼影響？例如教養孩子的知識技巧、親子壓力舒緩等。
- (4) 孩子于身體、心靈、社交、智力和教育方面有甚麼改變？請盡量舉出例子。
- (5) 若沒有愛鄰舍，孩子會到哪裡？如何打發時間？
- (6) 你認為或你聽到村內居民的回應，他們認為愛鄰舍的服務為洋坑村帶來甚麼影響？
- (7) 假若愛鄰舍關門或離開，會對洋坑村帶來甚麼影響？

服務意見及參與：

- (8) 對愛鄰舍的服務，你有甚麼改進的意見？
- (9) 你或其他監護人，可以如何支援愛鄰舍，例如活動項目捐款、義工等(請列明)

2.4.3 訪問計畫時間表 (8/2018 - 1/2019)

8-11 月：設計問卷。

12 月：家長及孩子聚焦小組訪問。

12 月中：完成逐字紀錄。

12 月底到 1 月：完成研究報告。

三、訪問分析

分析過程是用質性研究的主題分析方法（Thematic Analysis）。在開始做分析時，先回顧研究目的，重溫研究問題。由於早已有一份訪問指引，或說已有一個主題框架，只是尋找各個主題下的不同主題，核心主題（Global themes）、次主題（Organizing themes）。先把每份訪問資料最少讀兩次，在兩邊空白處記下意見筆記，核心主題及次主題。

下面的分析，主要集中四個主題，歸納和總結孩子對圖書室服務、各類活動及老師們的描述及意見。也加插了孩子對服務改進的第一身服務物件意見。

3.1 孩子訪問內容分析

3.1.1 圖書室及補課

讓孩子建立看書習慣，有助考試

ZJ：(鳥)代表我的夢想…各種夢想…看到我喜歡看的書…他們買的我都挺喜歡的。

SX：我學習方法也變得不一樣了，我變得更愛看書了，我以前，你放一本書讓我在那裡看，一秒鐘，我就算了吧，還是去看電視吧…對，現在在學校可以堅持下來，每天都可以看書，不煩，再吵的環境我都可以靜下心來看完一本書。

SX：學校老師講的很多事情，在這裡的書裡面都有，所以在老師還沒有講之前，我就可以預習到很多。…學校都會考課外的，結果剛好，那張考卷上的課外閱讀書我在愛鄰舍都有看到，然後那個答案就真的有，很感謝很感謝。

P：…就是過來看書，這裡有很多(我)愛看的書…之前閱讀不好，現在閱讀提高了很多。

看書提高寫作能力

WS：「這個愛心(畫的畫)是我要感謝愛鄰舍讓我們可以有圖書室，可以看書。…（讓）知識面更廣。」

L：(圖書室)可以看書。寫作文的時候，比較有東西可以寫。

H：因為我們來這邊看書，寫作也可以提高了，

圖書館佈置和氛圍，讓心情愉快

P：我覺得來到這裡都有很大幫助，學習，心情快樂。…就是過來看書，這裡有很多愛看的書…之前閱讀不好，現在閱讀提高了很多。

SX：圖書館，一天中身心最放鬆的地方，你在這邊坐下來，瞬間就會感覺，好放鬆好放鬆。所有的事情都拋在腦後。

H：可以讓我們放鬆心情。…這是愛鄰舍旁邊有很多植物。

四點半補習的幫助

H：在學習方面，還有課外的知識。

Lynn: 學曉了查字典。

X：我們做作業給老師檢查，老師都會用心的去檢查，每一個細節都檢查得清清楚楚的。

獎勵鼓勵學習和自信

M：最後還有是公益空間，讓我們做作業的地方。我們每天都要來做作業。這個是小旋風，小旋風有一二三等獎。每天最多得3分，一周兌換一次獎勵。因為一周有4天我們可以來換積分，所以一等獎是12分，二等獎是11分，三等獎是10分。其實小旋風我得挺多的，有一年還得了一個大獎…。最後一個是小旋風大獎，這個只有一個人，我拿到了這個獎我是最開心(最難得)了。

M：我們圖書管理員，每個圖書管理員都會得到志願者證書和小禮品。

X：還有仁愛之星這類的那些會選一個人。(選舉)公平、公正，老師會用觀察。(拿獎)很開心。

3.1.2 各類活動

活動增添生活趣味歡樂

XY：(參加活動)有很多樂趣…和老師們一起做遊戲。昨晚的遊戲挺好玩的。

M：然後愛鄰舍還有很多有趣的活動。更加的充實了我的生日，特別是在週六周日那段時間，就是在週末。(愛鄰舍對我)很重要。…差不多和學校相等。

喜歡的活動類型

ZJ：(喜歡的)活動…比如生日會啊，節日活動。

P：就是愛鄰舍會有很多活動，老師會提前跟我們說，有時候我心情不好，一下子就很不開心。

L：因為很好玩。…童子軍，還有生日會。…因為可以玩遊戲，可以吃蛋糕，還有美食節，…很好玩。…因為非常好玩。以前他們帶我們去放風箏。我記得鴻鵬還是哪個老師風箏放得超高的，我的都飛不起來了。

B：記得去年還有興趣小組。是根據我們的興趣來做活動。童子軍。

X：以前(愛鄰舍)租在那邊的時候，就有親子活動，爸爸媽媽和我們一起畫畫。

X：一些小活動，比如耶誕節啊，還給我們猜謎語什麼的。…我們的生日會活動…這裡又分為幾個環節，第一個環節是每個人帶一道菜來，聚餐，第二個環節是遊戲，第三個就是切蛋糕。接著是春遊，春秋遊嘛，我們去過很多地方…大概是半天行程，中午每人都帶零食去吃，我們會玩遊戲，最接近的一次我們玩撕名牌遊戲，那個也是印象最深的，還有我們去參觀自然。

M：愛鄰舍有很多節日活動。比較盛大的是表演晚會的時候，我們元旦和六一都會分別表演一次晚會。…元宵節，謎語有一百個吧，每猜對一個都可以獲得禮物。…特別讓我印象最深的就是耶誕節。

歡樂遊戲，深刻學習

M：春遊最有意思的就是撕名牌活動…參加得最多的算是生日會，…特別是我們每人帶一道菜，每次都吃得很開心。

L：我畫的是昨天晚上我們玩的遊戲，我們要記住暗號，要肩搭肩。不能被別人抓走。我們是汪汪隊的，暗號是學狗叫，呱呱是青蛙叫，小豬學豬叫，小狼學狼叫。我們一開局現場就像一鍋粥一樣。所有人都像這樣“啊嗚….”叫。有一次我被坑得很慘，那就是呱呱隊把我抓走了，我居然聽成我們的暗號，我一臉霧水得跟著他們走，結果發現暗號不對，我趕緊回到我的隊伍裡，結果被黃玲老師拐走了…

L：他們還騙我們，其實什麼東西都沒有，但是我們還走來走去。這一幕讓我想起了一本書說：世間其實沒有障礙，真正的障礙就在你們心中。…後面是撕名牌的。我們去聚龍小鎮撕名牌，我們學生和老師們來場大戰，結果我們慘敗。主要原因是我們太不團結。

全部孩子回應：非常好玩。

L：比如說第二次的撕名牌，有間諜，引發了紅隊和藍隊的紛爭。我們的間諜被紅隊撕了…後來我們黃隊勝利了。

老師用心策劃活動，內容不會重複

A：有沒有重複的(活動)？

全部(孩子)：沒有

M：…每次都有新的內容。

遊戲伴隨著貼心禮物和嘉許

M：…遊戲也很有趣。最後切蛋糕，蛋糕也很好吃。而且還有，給那個月，那個時間段生日的人，還有禮物的。

X：老師每年都會舉辦一個年終晚會，有許多表演讓我們看。到最後，頒發獎品，一些做到的人，鼓勵那些（人）。篩選那些平常默默無聞幫助別人的人，鼓勵他們。給他們一些小禮品。

X：能，不管禮品是大的還是小的，都能鼓勵到我們。…就說上上次，我得了最近的那個獎，他給了我們一種小玩具，那個玩具開發我們的智力，我們可以不用大規模，就可以從中得到一些小知識。

M：天冷的時候還有送手套，最後的時候，所有的孩子都上臺，愛鄰舍給所有的小孩子發禮品，每人都能拿到一份。我們年終晚會的節目也是我們自己來的，自己排練表演的。想法是老師的，不過我們都很努力在練習和表演。

發展潛能才藝和自信

Q：最喜歡表演，由自己表演過跆拳道…。

M：…我們年終晚會的節目也是我們自己來的，自己排練表演的。想法是老師的，不過我們都很努力在練習和表演。

M：我們這個年級，五年級。上次是在四年級的時候舉行的，我們合唱已經維持了…。我們這個年級，一直都有。老師說我們合唱得很好。

X：老師給我們每個人都有機會，不會只選一些表演的好的人，每個人都可以有…訓練我們的勇氣，在別人面前唱歌，可以有勇氣、膽量。

3.1.3 對老師們的看法和感受

被老師關愛的深刻片段

XY：我從小學二年級就來愛鄰舍了，老師都對我很好，也很關心我，在愛鄰舍的很多時光，我都忘不掉。…有一次我冒雨來愛鄰舍全身濕了，我都哭了，老師邊安慰我邊幫我吹頭髮。因為家裡發生了一些事。記得那天是母親節。奶奶發生了一些事，我伯伯瘋了，打了我奶奶，我奶奶住院了，我想去醫院，但是我爸媽不讓我去醫院，叫我來這邊，這邊有活動…。我伯伯把我奶奶打傷了，老師邊安慰我，我不那麼傷心了。

B：（圖畫中有星星）這就是愛鄰舍對我們的愛。有次我腳踝扭到了，志斌老師給我抹藥。…最喜歡生日會。…因為生日會，我不知道我生日是什麼時候，念到我的時候，很激動。…他們會實際調查。然後每個月都有生日會。

B：就是我那時候感冒了，天氣很冷，老師發現我感冒了，我爸爸有給我拿藥，老師發現我感冒，就打電話給我爸爸，也帶我去診所，原來是發燒。

愛鄰舍像一家人

XY：老師他們(世猛、鴻鵬、曾蕾、黃玲、志斌)對我都很好。…愛鄰舍像一家人。

ZJ：老師的愛、父母的愛、同學的愛…就是…在愛鄰舍有…很多的愛。…也有父母的愛，也有老師像父母一樣的愛。

X：(畫中的心)就是老師用愛來包涵我們。(太陽在笑)意味著老師微笑得對我們，讓我們感覺很開心，看到一些事物都是美好的。這個呢(指著愛鄰舍的建築物)，就是說在這一範圍，在集體裡面充滿著愛。

X：老師給我們的愛，是像父母的愛 (或) 是父母給不了的。

補足了學校缺乏的關懷

SX：我更喜歡這裡…學校的老師不會理解我們的，有時候我們和他們講一些，他們會以為我們無理取鬧。這裡的老師很寬容很包容我們。

XY：(學校)遲到了就罰站，遲到一分鐘也罰站…無論你解釋什麼，老師都不會理解，有的人天天遲到，老師都不管他了。每天遲到一分鐘，罰站三個小時。遲到兩分鐘，就罰站六個小時這樣子。什麼課都不用上了，就一直罰站。

SX：然後你跟她說因為家裡有事情，老師會覺得是編的。(例如有)一班的副班長，他讀書超好的…有一次他遲到了，因為那次他病了，他媽媽特別從廈門回來帶他去看病，他媽媽來不及跟老師請假，當時是他們班主任的課，他有跟他們班主任說明情況，但是他們班主任就是不理解，直接讓他站了 4 節課…他就在門外站了 4 節課。那時候還是冬天。就是不理解，讓他無論是什麼課都不能進去。

老師們親切和循循善誘

SX：…這裡的老師比學校的老師親切很多。我們學校老師總說：學校是你家，但當我們犯錯時，他們卻說：你們真當學校是你們家了嗎？我們就經常說，不對啊，不是說學校是我們家嗎？怎麼一犯錯就說，真當學校是你家啊？乾脆把你床啊都搬過來之類的。就是…有種劈頭蓋臉的罵你。

XY：對，白天(上課)都在看手錶(想走)，一看，還要上課，一分鐘後看，天哪，怎麼還是這個點，怎麼現在還是這個點，就覺得很煩很煩很煩，無法認真上一節課。

XY：對，老師有時候還會拖課。

SX：然後有時候我們晚自修，還不讓我們去吃飯，就一直拖到放學。

XY：這些作業沒做完，就別想下課，別想放學，留到晚上 9 點半。

X：學校的老師只會管集體，這邊的老師不僅管集體，而且每個人都會用心去陪。

Q：我們學校的老師講知識只講一次。

G：這裡的老師就會講很多次。

X：而且這邊老師教我們，會舉一些小例子。

改進學業

XY：我來愛鄰舍已經四年了，老師們對我的幫助特別大，以前小學我都不喜歡讀書的，來愛鄰舍我特別喜歡，以前我在家裡，不會做的就不做，來愛鄰舍老師一筆一劃地教我寫作業，都對我特別好。

X：有一個安靜的環境給我們寫作業。利於我們思考。

與老師們打成一片能交心

SX：對！最讓我們覺得，老師們跟我們很相處的來，沒有那麼多壓力感。(學校裡)再年輕的老師，(與我們)都玩不起來。

XY：跟這裡的老師就玩得起來，很活潑

SX：有時候我們會過來找老師談心，老師有時候會給我們一個很好的解決方案…不然如果是我們自己去解決，就不會冷靜，…結果就會後悔。

SX：我變了很多，在學校沒有這麼開朗，在學校是死木頭似的…因為(這裡的)老師們給了我很多很多的愛，就是感覺心裡好暖啊…我以前沒有現在這麼開朗，永遠都是別人欠我一百萬的樣子，連我爸媽都說我怎麼就是繃著一張臉…我爸媽就有覺得我在性格上開朗很多，也變得愛看書了。對我的很多改變都覺得很好。老師們有時候邀請我來，我沒有時間的話，我媽媽就會說：把事情都推掉，讓我專門過來愛鄰舍。

老師們以身教傳遞負責任、犧牲和和關愛

B：就是老師給我們講故事的時候，老師每次都會講一個故事…講仁愛。而且不單單給我們看，而且老師是會用一二年級也能聽得懂的淳樸的語言跟我們講。

SX：上一次超氣的，上一次是我們排話劇，然後呢，還差一個人…他在家裡打遊戲，然後呢，他來了之後，就給我們甩臉子，他還罵老師，然後我們氣就瞬間上來了，…那天他一進來就罵老師，…蕾蕾(老師)…就哭了…真的覺得就是說，很氣很氣，這樣子對老師，是真的不對的。

B：老師很忙碌，都要到8點半才回去，而且沒有吃飯。經常打包來這裡吃。

X：而且老師們沒有收我們的錢，之前有一些家長說，收一點錢。但是他們拒絕了。

3.1.4 如果沒有愛鄰舍 - 失去生活歡樂和學習支援

XY：就在家裡發呆。太無聊了。

ZJ：在家裡自己玩，去找朋友玩。

M：如果沒有的話，…那我看書量一定不夠。然後我每天都要在那裡做作業，其實我家裡沒人會給我檢查，在愛鄰舍有人給我檢查。

X：生活平平淡淡。就沒有現在這種快樂

Q：就呆在家裡，失去朋友，缺少知識…(失去)老師。

L：玩遊戲，玩手機。那我人生的歡笑聲就減少了。

B：如果沒有愛鄰舍，就沒有現在(的我)了。…那估計現在我一整天還在睡覺。

既介紹人來，也想看到愛鄰舍發展，祝福更多孩子

訪問員：你們都有帶朋友來嗎？全部說：都有。

WS：因為我想帶他們來這邊….

XY：(這裡)有樂趣。

WS：來這邊受到幫助。

訪問員：為什麼用風箏來代表愛鄰舍？

P：因為我想到愛鄰舍在空中飄，就會有更多的人來愛鄰舍、…是因為飄，就有很多人可以看見上面的字。

訪問員：如果其他的地方，有小孩子的地方，再開多幾間愛鄰舍，好嗎？贊同嗎？

Q：很好啊，

M：這樣子就有更多的孩子感受到愛，來到愛鄰舍。

X：感受老師對我們的愛。

L：還有快樂。

3.1.5 對服務的意見

圖書室管理

分類和標籤需要更清晰，並讓大家知道，也增加圖書

SX：其實我們現在就是說，這些標籤，綠色是代表青少年類，紅色是代表童話啊這些的，然後藍色是名著的，是有分類的，但是會記得不大清楚。

ZJ：而且老師也很少跟我們說過這些標籤…很少跟我們說明。

SX：他們有時候找不到書，就問管理員，就說這本書被借走了，這個標籤是綠色的，但是綠色標籤的架子很多，但是他們找不到，他們就會隨便亂扔在另外一個架子上。

SX：然後下一個人要找這個書就去找上一個人，問怎麼找這個書的歸類怎麼沒有，然後那個人說是隨便亂扔的她們也不知道，整個圖書館 1000 多本書，怎麼找？

Q：書架再多一點。

M：對，再多進一點書，因為我很多書都看過了。希望多一些適合我們看的書。漫畫書啊，我們比較喜歡的書。

四點半課堂計分制適宜寬鬆

L：圖書管理員不要那麼斤斤計較啦。小旋風得分不要那麼苛刻，扣一分就得不到一等獎了。

M：每天做完作業都會檢查，然後來評小旋風，對你的字跡、速度、專注來評分。啟祿是想評分不要那麼嚴，要松一點。

X：分數之間的差距太小了，如果扣一分，就一等獎拜拜了。如果又扣一分，二等獎又拜拜了。扣分的選項太嚴了，如果錯三題就扣分。…如果你認真去改的話，就會把這一分加回來。如果你沒錯三題，就沒有加分項。

圖書館理員要得到支持

SX：管理員在管理時，如果年紀比你小，肯定會聽，如果年紀比你大，他就認為憑什麼要聽你的。就是很叛逆，你提醒他，安靜點看書，會打擾別人，他就說好的好的，但是轉身他又繼續說話了。

WS：(控制聲浪，建議)要安(裝)個監控才可以。

中心經常搬遷及交通不便利

經常搬遷

XY：他們搬到挺遠的地方，來這邊很麻煩，挺麻煩的感覺。比在我們家還要遠一些，很遠的。

M：以前，愛鄰舍是經過很多次。第一屆還在仰恩大學裡面，老師們都在讀大四。後來我們愛鄰舍轉到一間房子裡，租的房子。在那裡過了一段時間後，就到了這裡。本來我們這個愛鄰舍一開始大概只有，不算這裡的圖書室的面積。

M：後來慢慢擴建，就擴建出了這一塊。還有一段時間我們在這裡做作業，最後我們才去了對面那裡。

L：上次我們去找了，繞了半個小時還沒有找到。

位置較遠

SX：我之前不知道他們辦公室在哪，以為就在新區，然後呢，那天是我媽媽去幫忙搬家，然後我媽媽跟我講在哪兒，我就想不對呀，老師說很近呀，(卻)隔了一條多的公路，

XY：嗯，我上周想帶朋友過來，但是在馬甲那邊太遠了，我們打算搭公車過來，後來想了想挺危險的…走路都快抱怨了，還要多久才到。走了整整 10 幾分鐘才到。

M：以前，愛鄰舍是經過很多次。第一屆還在仰恩大學裡面，老師們都在讀大四。後來我們愛鄰舍轉到一間房子裡，租的房子。在那裡過了一段時間後，就到了這裡。本來我們這個愛鄰舍一開始大概只有，不算這裡的圖書室的面積。…後來慢慢擴建，就擴建出了這一塊。還有一段時間我們在這裡做作業，最後我們才去了對面那裡。

補習班義工不夠

X：但是有時候會不太夠，有時候人很多，作業也很多，檢查不過來。

ALL：最多 5 至 6 個。

G：那有多少個學生？

M：平均每天的義工大概是 3 個。有時候特別多，有時候特別少。

X：但是有時候會來的少，他們是大學生，有時候沒空。

M：因為他們是大學生，不能太晚，他們都比老師們先回去。

初中生仍想參與服務

SX：我覺得最幸福的就是來愛鄰舍了，超幸福的。還有節日啊那些，是美好的時刻。我記得他們六年級要升初中的那天，大家都哭得很凶，上初中了，他們就不能像以前一樣，要來就來，像以前一樣過來寫作業。有時候會覺得失落，很多事情，想來又來不了。上一次去春遊，我們商量好了，要問下老師可不可以一起去，結果老師說名額滿了。我們初中的只有一個去了。

場地運用管理

SX：還有就是排練，(老師們)人手不夠，他們也是一個人排很多節目，很難顧，場地有限，有的在這邊排，有的在那邊排(練)，在圖書館排(練)的，在圖書館排話劇，就把桌子椅子都拉過來，排完後，就回家了，他們就沒有把桌子還原，就這樣子擋著。…我有一個方案，就是讓給他們排(練)的那個人，讓他們排好，因為這是你帶的，他們沒有做好，這是怪你，你是帶他們的，你不跟他們講，他們怎麼會做好。

總結：

孩子，尤其第一及第二組，頗能盡情發表意見。他們對老師們的評價很高，能提供豐富的描述和例子。其次是分享了對圖書館及活動的意見。

明顯地，孩子很喜歡各類活動尤其是節日遊戲，才藝表現，對於獎項也非常熱衷。從他們的豐富表達，看到孩子在學習上改進、建立健康的餘暇，更難得是不少孩子視愛鄰舍是他們的家，在這裡經歷愛和歸屬感，除了與老師們建立感情，更懂得付出和關懷老師。

最後，作為服務物件，孩子均就圖書館、補課、活動、獎勵計畫和如何支援老師們等，都提供了不少意見。但意見大多由較年長的孩子提出。

3.2 家長訪問內容分析

3.2.1 支援孩子學業

家長壓力得到舒緩

J：…孩子做作業的時候，我們都操心的很少，很省心。在家裡，你叫她做作業，都磨半天，都還沒做。在這邊，氣氛好。還好，這邊有老師盯著，在家裡，媽媽說十句，沒有老師說一句。

S：而且我們家的，很容易動怒你知道嗎？就是一做不好，說幾句就起來了。現在的孩子你越告訴他他越不聽。

家長學歷水準不夠

B：越到高年級了，自己也不會教了，很多自己也忘了。這邊有大學生，有老師幫忙一起教，有些作業他不曾做問我我也不懂，這邊也有老師可以幫忙教一下。

S：這邊文化程度比較高，我們跟不上。而且這邊經常搞一些活動，一些節日活動。

B：氛圍什麼的都很好。

家裡欠缺學習環境和氛圍

Q：本身我們在家裡面呢，本身我們沒法給他們一個安靜的氛圍做作業。家裡面還有弟妹妹，很吵，沒辦法安心做。

B：有老師看著，教著，檢查作業。比如說我以前是開店哦，客人來了很吵，坐在一起寫作業很吵。

Q：在家裡叫做作業做了半天，叫了好幾次都不動，來這邊都很快。在家裡面，像星期五在自己家裡，或是星期六星期天她都是做到星期天晚上 10 點多還在做。

B：他四點鐘有活動，叫他回去寫作文，昨天去旅遊了，記憶深刻，他非要拖到明天寫。

J：星期天晚上，你就要自己在那邊檢查作業檢查到 11 點，真的是……

Q：其實成績是離不開愛鄰舍老師。我家裡還有兩個小的，弟弟妹妹很會吵她，而且我沒時間教她，多問幾句，我會凶她。

S：我們也是 4 點半把孩子接過來這邊，大人去做自己的事情，孩子做完了我們再來接他們。有時候我們忙，也不知道孩子做完沒有，會問一下他們，他們看到了，就會回復我們，告訴我們這邊的資訊，讓我們家長放心。

J：很幸福，…孩子在家裡寫作業，…有個專門的環境，真的很好。寫作業就很安靜。不讓誰講話這樣的情況出現。寫完作業就來這邊看書，看書再回去。

有同輩朋友

B：週末他說可以過來下棋啊，他就願意過來，這邊有很多小朋友，就可以一起。

H：現在基本上，都是一個兩個，沒有同伴。過來這邊，就有很多同伴，童年就比較好。

B：我的孩子他們中間就差 8 歲。

老師有質素也懂教

J：作業不是很多嘛，每次做完，家長都要檢查，很累哦。有時候忙，作業在旁邊一堆，每一個都要看，真的很累啊。…我覺得這裡挺好的，老師還是很有耐心的。

H：他們在跟孩子接觸溝通方面，方法比我們好。

S：其實說實話，他們在很多方面，比我們還用心。

J：更有耐心。

S：真的，我真的覺得他們太厲害了，年紀還那麼小，能做這些。

J：其實最滿意的是，4 點半孩子們過來做作業。

Q：我覺得(成績)是有(進步)的，至少不會很差。

H：…這個成績。他會保持，每天放學過來寫作業，看課外書，這樣他成績就會穩定如果沒有這個地方，家長又沒有時間管理，那成績肯定是不行的，

獎勵能激勵孩子學習和自信

J：…這邊孩子表現得很好的有獎勵，各個都會爭先恐後想要表現好一點。肯定會做得更好。我覺得他們做這個活動也很好。

B：這邊老師也很用心，去想一下獎勵，讓他們積極性更好。

Q：是啊，每天都很積極，作業要快點做完，要評選小旋風。有時候她們拿一些魔方，就是木頭的，考驗他們的智力。

H：(還有)效率怎麼樣。…我的孩子說，今晚不去愛鄰舍就評不到一等獎了，有時候兩天說不過來，他們一定要過來。

S：優秀學員，每次晚會都會評。孩子們很肯定都很想拿。我們去年就獎了，一雙輪滑鞋，他非常喜歡。超喜歡，…還有一些學習用品。還有孩子自己報名做志願者，每次都會給孩子們獎勵。

B：（獎品）就是有滑板啊，超過一百，書包啊。

J：每一年他們都會有。…(孩子)當然是很開心咯，

H：而且這樣子孩子會很有上進心。

S：而且孩子會覺得自己進步，得到老師的肯定。

H：不單單是為獎品，就感覺自己很有價值。

S：這邊有個制度，做完作業，給孩子評。…這些也很關鍵，鼓勵孩子。孩子拿到獎，也很高興。

3.2.2 圖書室

氣氛好鼓勵孩子閱讀

S：我覺得這個制度(還書和失書賠款)挺好的，小孩子就知道，不會去弄破。

M：嗯，但是他還是喜歡看..他看的書不是我想讓他看的類型，他還是喜歡看大家也看的書，就是那種比較流行的…。

J：給孩子多一些娛樂。而且這邊很多書，孩子可以自己看。在家裡我也買了很多書，看完堆在那邊很浪費。我們看完了，又買，堆在旁邊很浪費。這邊還有很多書，很方便。可以提供他們看。

B：有的買回來不看，10本，他翻兩本，其他不看，看不下去。在這裡，他看到別人都很安靜，而且這邊有規定，不能吵鬧，都坐在那邊看他也比較能專心看，

閱讀有助學習

S：其實孩子以前是不喜歡讀書的，孩子個個都不喜歡看書。在家裡都是不看書的，過來這邊，每個人都看，他就會覺得大家都在一起看，他就會比較看的下去。

J：靜得下心。

S：現在學校都很強調看課外書，現在閱讀，閱讀占了好大一部份，看課外書真的可以提高閱讀理解。所以看課外書是真的很重要。

H：學校都有規定每天要看半小時的書。

B：對，他們現在是 3 分課內的，7 分課外的，他們考試有大部分都是課外的內容，比如說我們中國歷史啊，人物啊，那個朝代的，他會提問題，你課內是沒有的，7 分是課外的，所以課外是很重要的。

H：看的多，閱讀理解能力就好一點。

Q：而且作文會好。

S：思維的能力會提高。

3.2.3 各類活動

孩子喜歡活動，也幫助人際和智力發展

S：像母親節、父親節、感恩節，他們都會有活動，讓孩子更加瞭解這個節日。…那個春遊是孩子們最喜歡的了，…我家那個現在提到還念念不忘，說想去。

H：童子軍有，我們有參加過。有過。…是這學期沒有辦，要很多老師，因為童子軍包涵很多。

S：有籃球，有戶外，孩子們是很喜歡的。

H：那時候我們家寶貝參加的是繪本，內容是很多的。我記得還有烹飪的，小廚師的。好多孩子都喜歡那個，我兒子說下一期要參加。

M：…因為節目，因為他們每一次都給孩子排很多節目。非常好，孩子可以表現一下，可以上臺。說句實話，上了一年級之後，孩子上臺的機會很少。

J：對啊，他給每個小孩都有機會…

M：每個小孩子都有平等上臺的機會。

J：不止撕名牌，還有那個… 比動作傳下去。到後面可好玩了（指你來比劃我來猜）。昨天玩那個，每個人帶著兩個口罩摸臉，可好玩了（指被擄歸回的遊戲）。…而且我覺得這樣子挺好，小孩子在一起，多交朋友。現在家裡孩子都很少。

H：我覺得最大的幫助是，在我們家裡，孩子就一個，來到這邊他有很多伴，會比較開心。

培育孩子品格的品德教育及提醒

B：這邊獎勵還有其他的，就是誠實啊，不能講假話，要誠實

H：會，比如說不能說謊，不能遲到，孩子們會說，我們去老師告訴我們不能怎麼樣怎麼樣，會更有那個心。

S：有些孩子會說粗話，他們教育一下，孩子就會改。

有助改進親子關係的活動

Q：她回來後會說愛鄰舍有什麼什麼…對，話題多了。

H：每學期都有教育講座，這個對家長幫助很大，能夠去理解孩子的心裡，怎麼去跟孩子相處。我們都有來過，我們是覺得幫助特別大。

H：其實我們家長跟孩子相處時，很多時候不懂方法，有跟愛鄰舍老師接觸，有上課程，家長跟孩子相處的方法就提高很多，知道怎樣不會引起孩子的反抗心理，或者說更能夠幫助孩子。

M：上學期是 6A 教育，他們請了 3 次，一個老師來了 2 次，另外一個 1 次。

J：講的都是對婦女身體有幫助的，哪些是要注意，對自身有什麼疾病什麼的，可以早發現。

B：他們也是醫生。可以自我檢查一下乳腺啊什麼的。

Q：幫助非常大。我是真的覺得，畢竟我家老大是男孩子，我覺得聽了這個課，對我來說幫助非常大，我們以前像她說的劈頭蓋臉的罵，孩子不接受啊。現在再怎麼說，會稍微控制自己講話的語氣這些，聽完課之後，幫助非常大

3.2.4 對老師們的看法和感受

非常用心教孩子

H：(員工的態度) 比家長還用心。

J：都很好啊

全部：沒什麼要反映的，都很好（聽不清是哪幾個家長的聲音）

H：非常感恩，沒有半點意見…

S：想表達，就是感謝。

J：我是覺得黃玲老師和曾蕾老師真的不容易。現在社會多現實，都奔著錢去，他們兩個卻留在這裡。他們的工資我們可想而知，很低，可是他們還是一直在這裡待那麼久。如果換成是別人，早就走了。有的家裡人也不支持，大學出來，在這邊做什麼啊。所以我覺得黃玲老師和曾蕾真的不容易。…我們關心他們…擔心她們走掉。說得自私點是這樣，不過真的一個女孩子家的，很不容易、。

S：像我們年年的六一，六年級的畢業生，都哭了，不捨得老師啊，要告別，現場在那邊哭，流淚。

J：看得我們都覺得挺感動的。…特別小孩更有愛心。我們都有私心。讀小學的時候，年年都有實習老師來，那個讀書氛圍跟以前天差地別，我們每個人都哭，

老師們有效輔導孩子，亦師亦友，家長安心

J：是因為，孩子在家裡跟我們聊天，真的很少啦，然後會跟愛鄰舍的老師說說心裡話，聊聊在學校或者其他方面的事情，在家裡，有時候不敢跟爸爸媽媽說的話，都會跟他們說，感覺他們不是把他們當老師，是當朋友當知己一樣。…挺好的，有時候老師會回饋給我們。那時候是三年級，他們跟我們說，原來小朋友還會這樣子。說了之後，我們真的是警醒。對孩子要關心的更多，才不會跟我們生疏。萬一呢….

H：真的是天使。

M：其實孩子也很喜歡他們啊。…我感覺對他們又有一點尊重，又有點友好。不會像老師這樣，拉開距離。會打成一片，但是又有點距離有點尊重，有點友好。尊重他，孩子也很喜歡他們。

J：我們家長就會劈頭蓋臉的罵孩子。

Q：我還覺得他們很有方法。他們會有一些制度，都很好，真的非常好。

3.2.5 如果沒有愛鄰舍

愛鄰舍的社區貢獻

S：像我家裡，我婆婆跟我公公也覺得他們人好好，他們也經常到村子裡面去。他們會問一下老人家身體怎麼樣，跟老人家聊。理髮啊，或者是身體健康體檢，他們都有，會有這樣的活動提供給老人。

J：覺得他們很好，很有愛心。比如說那些老人家來剪頭髮，說要不要給點錢，他們說不用不用，他們會說要啊要啊，要不然你們很累啊。老人家覺得他們很辛苦，又不收費，這麼好。

H：就是說這一種很願意的善(心)的行為，在村裡面善(心)的行為，就會覺得整個村的風氣會好一點。那些老人家他們都會覺得這樣的。…我的婆婆常常會說，他們怎麼會這麼好，怎麼會這麼好。非常偉大

Q：真的很好，我們覺得很好。

J：聯繫一些大的醫院，上一次是人民醫院，讓村裡的，所有的人，50 多歲以上的，來這裡，做常規的體檢，現在的人對健康都比較注重，來了 100 多個。

B：我還來參加過那種…感覺他們對弱勢群體也是很有幫助，老人來義剪啊，還有婦女啊，過來參加他們有一個活動，有講師來，講一些生理知識啊，建議大家都過來，過來還有抽獎啊，建議大家都來。抽到什麼還可以免費去體檢。

如果沒有愛鄰舍，會失去生活歡樂和學習支持，影響親子關係

催化員：如果沒有愛鄰舍呢？對洋坑村對你們會有什麼損失？

全部：很多….

Q：成績肯定掉下來很多。

J：而且每天都要抽時間給他們檢查作業，我們肯定… 不會教。

B：作業寫慢很多…

H：…如果沒有來這邊，其他時間，看電視或者其他的時候，就有其他不好的東西影響他。

J：而且你想想，如果沒有這邊每天輔導他們做作業，那我們得每天吼啊，生氣啊。

S：生氣到不行。

B：那環境就沒有那麼好。他如果在店裡面寫作業，環境很不好，如果我們忙完再給他吃飯，作業，也耽誤很多時間，睡覺也比較晚了…。

認同發展愛鄰舍

J：(如果沒有愛鄰舍)這句話好多人說哦，外面很遠的地方我的同學，有的朋友說哇你們那邊好好哦，有愛鄰舍，她也想把她女兒送過來，但是太遠了，不知道願不願意收，我說來，誰都願意收的，可是太遠了不太方便，她說你們那邊太好了，有愛鄰舍。

B：愛鄰舍應該多開一些在鄉啊鎮啊這些，比如說父母的文化程度低一點的，更多人需要，更廣泛的…。

3.2.6 對服務的意見

發展收費興趣班和活動

J：…小朋友要學興趣班（練字），要去馬甲，送來送去也很麻煩。(收費)這個我是支持的。

B：我們在外面學，也是要交這些費用的。

H：主要看這些字體寫得怎麼樣？他們這些老師可以自己教嗎？那經費就少一點。那如果說是學書法，肯定要專業的，那他本來聘請那些工資就要高，才能聘請到。

B：比如我的小孩英語不好，…比如說在這邊他們可以聘請大學生，比較便宜一點。

S：其實仰恩大學的英語專業真的很好。(大學生)對沒有功利心，而且年齡小，也好溝通。

B：我叫他去馬甲去報補習班，他說他不肯去，他說他學不進去。因為那邊學，他有好幾層的人，三年級、四年級、五年級都湊在一起。像這邊的學生，都認識了，都一起這麼多年了，如果這邊聘請大學生……如果說收費的話，我們也是很願意的。

J：畫畫班(也有需要)。

家長樂意當義工

Q：帶(孩子)出去很辛苦，老師們很辛苦，也要考慮孩子的安全。

J：那是她們請我們去幫忙，我們都很願意幫忙的。

B：上次是搬辦公室，有請我們家長過來搬運一些東西。

J：很少，就義剪的時候幫忙一下，如果有活動，我們都會過來參加。

H：如果有時間的話，我們想基本上都會願意過來。主要就是說，過來能不能幫上什麼忙，能幫上的話都可以。

可以在經費上支援

B：我覺得可以，讓孩子們有這份愛心(捐紅包)，愛鄰舍永遠能存在下去，讓他們用自己的零花錢、紅包，自己收到的錢。

總結：

家長對愛鄰舍的服務都很滿意。無論在支持孩子學業、看書、活動和輔導，都十分滿意。在他們眼中，愛鄰舍的存在是他們的福氣，能為社區帶來服務，也改進他們的親子關係。

其中，家長與社區人士特別欣賞老師們的品格和奉獻的心。對於如何支持愛鄰舍，在已建立關係的基礎上，家長都樂意支接收費服務，參與做義工和捐款。

3.3 服務定量統計

3.3.1 問卷調查的方式：

愛鄰舍的主要活動有分開三類：教育類，親子類，活動類。

再由每一類別細分各活動，如下：

教育類：圖書室，四點半課堂，性教育，暑期補課

親子類：家庭探訪，親子活動，教育講座

活動類：生日會，節日活動，興趣活動，春秋遊，童子軍訓練，社區晚會

按以上的分類分別給予孩子與孩子監護人填寫，從而找出接受服務的孩子與監護人“最有說明的服務”和“最喜歡的服務”的排序，用1至5打分，最不能幫助是最低分，最能幫助是最高分，最不喜歡的服務為最低分，最喜歡的服務為最高分，如此類推。

3.3.2 受訪孩子：

- 1) 孩子組別由 14 個孩子組成，第 1 至 3 組；他們參與愛鄰舍的服務的時段分別是二年，三年，四年。分別 4 個，5 個，5 個孩子；年齡由 9 歲至 15 歲不等；由 5 女 9 男組成。

2) 孩子認為”最有說明的服務”

從問卷調查中，”最有說明的服務”的最高分的服務是圖書室(教育類)，節日活動(活動類)，生日會(活動類)，興趣活動(活動類)，春秋遊(活動類)。

如下圖

对你最有幫助的服務							
孩子組	教育類	1	2	3	4	5	沒參加
	圖書室				3	11	
	四点半课堂			2	2	6	4
	性教育			2	1	5	6
	暑期补课			1	4	7	2
	親子類	1	2	3	4	5	
	家庭探访		1	2		4	7
	親子活動			1	3	7	3
	教育講座		1		4	6	3
	活動類	1	2	3	4	5	
	生日會		1	1	2	10	
	節日活動			1	2	11	
	興趣活動			2	3	9	
	春秋遊		1		3	9	1
	童子軍訓練			1	1	8	4
	社區晚會			1	5	8	

3) 孩子認為”最喜歡的服務”

從問卷調查中，按孩子對於”最喜歡的服務”排序，”最喜歡的服務”是節日活動(活動類)，生日會(活動類)，興趣活動(活動類)；第二高分的是春秋遊(活動類)，社區晚會(活動類)；第三是圖書室(教育類)。

你最喜欢的服务								
孩子组	教育类	1	2	3	4	5	没参加	不能辨别
	图书室			3	1	10		
	四点半课堂		1	1	4	6	2	
	性教育		1	2	1	3	6	1
	暑期补课	1			5	7	1	
	亲子类	1	2	3	4	5		
	家庭探访		2	3	3	1	5	
	亲子活动			1	3	7	3	
	教育讲座		2	1	2	6	3	
	活动类	1	2	3	4	5		
	生日会				2	12		
	节日活动				2	12		
	兴趣活动				2	12		
	春秋游				3	11		
	童子军训练		1	1	1	8	3	
	社区晚会	1		1	1	11		

*注: 由於有一個孩子選了兩個答案，所以解作不能辨別。

3.3.3 受訪監護人：

1) 監護人組別由 9 個婦女組成，分為 2 組，1 組是 5 個婦女，第 2 組是 4 個婦女。

2) 對監護人最有說明的服務：

從問卷調查中，發現監護人對於孩子教育有關的活動特別高分，次選就是親子類的教育講座，按最高得分排序：圖書室 (教育類)，四點半課堂 (四點半課堂)，教育講座 (親子類)，節日活動 (活動類)，生日會 (生日會)。

对你最有帮助的服务							
监护人组	教育类	1	2	3	4	5	没参加
	图书室					9	
	四点半课堂					9	
	性教育		2	1	1	3	2
	暑期补课			1	1	5	2
	亲子类	1	2	3	4	5	
	家庭探访			2	2	4	1
	亲子活动			1	3	5	
	教育讲座				1	8	
	活动类	1	2	3	4	5	
	生日会				2	7	
	节日活动				1	8	
	兴趣活动			1	3	5	
	春秋游				3	6	
	童子军训练			2	1	5	1
	社区晚会		1		2	6	

3) 對監護人的孩子最有說明的服務：

監護人認為最可以幫助到自己孩子的都是教育類的活動，圖書室(教育類)，四點半課堂 (教育類)，生日會 (活動類)，節日活動 (活動類)，興趣活動 (活動類) 和春遊活動 (活動類)。

对你的孩子最有帮助的服务							
监护人组	教育类	1	2	3	4	5	没参加
	图书室				1	8	
	四点半课堂				2	7	
	性教育			3	1	2	3
	暑期补课			1		5	3
	亲子类	1	2	3	4	5	
	家庭探访			2	3	3	1
	亲子活动			1	3	5	
	教育讲座			1	1	6	1
	活动类	1	2	3	4	5	
	生日会				2	7	
	节日活动				2	7	
	兴趣活动			1		6	2
	春秋游				3	6	
	童子军训练			2	2	3	2
	社区晚会		1		2	5	1

3.3.4 總結：

由於參與訪談的孩子都是正值高小的年齡層，都是很活潑好動的孩子，他們都喜愛活動類的活動，例如：生日會，節日活動，都是一些可以和其他的孩子一同參與的活動，孩子願意和其他孩子分享成就一同經歷，讓孩子除了學習之外可以有更多機會與不同的人建立人際關係。

監護人較注重教育類的活動，如：圖書室和四點半課堂，希望孩子都能以學業為先，在學校適應老師的教學，回家後能把作業依時完成，所以孩子喜歡閱讀就是監護人所期望的，而愛鄰舍透過圖書室讓孩子和監護人一同建立讀書良好的習慣，並繼而建立親子的關係。監護人曾經提到孩子本來在家都不喜歡看書，但是有了圖書室，孩子都愛上看書了。可見監護人都很喜歡孩子有閱讀的興趣。

四、結論及建議

限制：

1. 今次的訪問調查只有 14 個孩子及 9 個婦女參與，是社區中有 50 個孩子是經常使用服務，這次訪談抽取了 15 個孩子和他/她們的家長參與訪談，有一位元不能出席，樣本量較少訪談結果未能足夠代表整個社區。而且願意參與訪談的都是經常參與服務的使用者，所以難免報告內容都偏向正面和積極。
2. 由於負責催化的是基金會同工，開始時孩子都感到有點陌生，有些不太能表達，建議與孩子做訪談前，有充足時間去熱身，例如一起認識和進行遊戲，讓接下來的訪問可以輕鬆完成。

結論：

1. 在訪談的過程中，發現孩子特別是年長而且參與服務時間較長的孩子，喜歡主動表達自己，而且有一些是家中的老大甚至獨生子女，正正就是因為這個原因，孩子的父母有部份在外打工，沒有太多時間照料，孩子在學習上缺乏，家長對於管教上束手無策，愛鄰舍的活動很準確地幹預到社區的需要，而且不單只是教育類，還有親子關係的培養，定時的講座，甚至提供各類活動給孩子，讓不論是家長或孩子都可以參與在其中，透過各樣活動使洋坑村與愛鄰舍建立一個互相支持的關係。
2. 在職父母對於管教孩子有時束手無策，由專業的”第三者”如補習老師，給予學術上的補給是一個很普遍的方法，但這種方式往往只會使父母與孩子關係疏離。訪談

中，不難發現監護人對於愛鄰舍這個”第三者”是非常歡迎和愛戴，甚至希望愛鄰舍開辦更多課程讓孩子更多跟愛鄰舍的同工一起。很重要的一點是他們看到孩子在家的生活習慣有所改變，家人發現孩子會主動問候或擁抱家長，主動照顧弟妹，後來發現是孩子從愛鄰舍活動中學習向家人表達愛，愛鄰舍成為了家長和孩子之間的管道，使愛在管道中流通。

3. 孩子來到愛鄰舍與愛鄰舍的同工相處很輕鬆融洽，願意說話和主動表達，兩者關係和洽，另外，愛鄰舍透過在活動中的獎賞鼓勵，教曉孩子學習與人分享互相接納，彼此建立和平。特別是圖書室的建立都讓孩子產生很大的迴響，圖書室活動管理由孩子負責，讓孩子可以學習實踐與人溝通和建立人際關係，孩子們在幾年的活動中已經形成一種互相依靠互相支持的朋輩關係了。愛鄰舍的提供無償服務，與現時社會的功利主義，大相逕庭。父母從疑慮到信任讓孩子放心在愛鄰舍逗留，兩者願意花時間去嘗試，觀察，接納。建立關係是用心的培養。而父母從愛鄰舍對孩子的態度中反映到他們同工的品格，就是愛，和包容以及無私的奉獻。
4. 定質的訪談描述中，可以看見每一個監護人和家長所經歷都很個人化，而定量的調查可以在資料上豐富了分享時間不充裕的限制，讓整個訪談更加立體，使被訪問者的生命和愛鄰舍同工的互動活現，讓評估團隊可以從多方面作出中肯的建議，同時，能看見到生命在每一次的接觸中的互相祝福。
5. 愛鄰舍在進入社區前，對社區規劃，架構，村民關係，當地文化都有瞭解，又在村內進行家訪，所以活動都較能及時響應社區的需求。

建議：

1. 愛鄰舍服務的物件是整個洋坑村，有一部份接受服務的群體並沒有參與這次訪問，建議日後再進行詢問，以定期檢討服務的成效。
2. 從孩子的訪問知道全部孩子的照顧者都是母親，母親自然都成為接觸愛鄰舍最多的家長，所以熟悉愛鄰舍的運作，而且和愛鄰舍都能建立穩固的關係。這次訪談沒有父親的參與，所以未必聽到男性對於愛鄰舍的看法。
3. 受訪的監護人對於愛鄰舍的投入都是很主動和熱心的，監護人都很有創意，而且對愛鄰舍有很多的建議，並且他們對於愛鄰舍很熟悉，所以都願意花時間與愛鄰舍一同建構活動並討論，建議考慮村內的需要，建立一些服務給有需要的人。
4. 愛鄰舍是一個本地建立的非營利社工機構，由開始進入洋坑村服務到現在，累積

了社區發展經驗，鼓勵可以與其他同樣背景的機構分享經驗和交流，或參與專案沙龍，讓資源可以運用得宜。

5. 現時愛鄰舍的活動都集中在高小的孩子，較少活動針對初中。以現時愛鄰舍與高小孩子的關係，鼓勵可以繼續與孩子同行至完成初中，建立一班愛社區的孩子的生命。
6. 現階段愛鄰舍的工作重點建議考慮是賦權和可持續性。可考慮建立婦女或大學生的組織能力，建立團隊協助操作活動，暫時可以舒緩人手不足的問題。鼓勵同工可以再思考活動的多方成效或長遠影響，探索現在的活動是否能夠再延伸，同時，可以加強提供合適的相關社區培訓予同工，建立並鞏固現時的團隊能力，使專案可以有更多元化的發展。

五、附件：從孩子的圖畫看愛鄰舍

- 孩子的畫，用的顏色，色調鮮明和多樣，代表著豐富和開心。
- 畫的內容，圖像有雲、鳥、海鷗、心代表愛、老師、門、前臺、佈置、笑臉、圖書、風箏、白雲、草地、還有人、彩虹、笑的太陽、蝴蝶、小動物(白兔)、人拿著心，愛鄰舍的建築物。可見他們對愛鄰舍的記憶是充滿快樂，繪畫的都是美好事物，並自己喜歡的東西。
- 孩子對愛鄰舍的形容是：美好愛鄰舍、孩子的樂園。

下面三幅畫是一個展示。

XY：在愛鄰舍中，有老師的愛；在家中，有親人的愛；在學校，有同學的愛。



SX：如果說家讓我們感到溫暖，那愛鄰舍令我感到滿滿的溫暖和愛。如果世界沒有愛，那我們就努力讓他充滿愛。



P: 讓愛永恆，放飛夢想。

