



爱的服侍

泉州市洛江区爱邻舍社会工作服务中心 -

服务成效访问报告

2020年1月22日

赖淑芬博士



内容

| | |
|--|----|
| 内容 | 2 |
| 一、 访问报告撮要 | 4 |
| 二、 访问资料 | 5 |
| 2.1 背景..... | 5 |
| 2.1.1 中国困境儿童的需要 | 5 |
| 2.1.2 中国政府重视儿童小区服务..... | 5 |
| 2.1.3“爱邻舍”儿童小区服务为成熟的样板 | 5 |
| 2.1.4 让孩子参与发表意见..... | 6 |
| 2.2 访问目的和读者..... | 6 |
| 2.3 对象及抽样..... | 7 |
| 2.4 性质及内容..... | 7 |
| 2.4.1 定量问卷 | 7 |
| 2.4.2 定质访问 | 9 |
| 2.4.3 访问计划时间表 (8/2018 – 1/2019) | 10 |
| 三、 访问分析 | 11 |
| 3.1 孩子访问内容分析..... | 11 |
| 3.1.1 图书室及补课..... | 11 |
| 3.1.2 各类活动..... | 12 |
| 3.1.3 对老师们的看法和感受..... | 14 |
| 3.1.4 如果没有爱邻舍 - 失去生活欢乐和学习支援..... | 17 |
| 3.1.5 对服务的意见..... | 17 |
| 总结: | 20 |
| 3.2 家长访问内容分析 | 20 |
| 3.2.1 支援孩子学业..... | 20 |
| 3.2.2 图书室..... | 22 |

| | |
|------------------------|----|
| 3.2.3 各类活动..... | 23 |
| 3.2.4 对老师们的看法和感受..... | 24 |
| 3.2.5 如果没有爱邻舍..... | 25 |
| 3.2.6 对服务的意见..... | 26 |
| 总结: | 27 |
| 3.3 服务定量统计 | 27 |
| 四、 结论及建议 | 30 |
| 五、 附件: 从孩子的图画看爱邻舍..... | 32 |



一、访问报告撮要

是次调查目的为透过访问，搜集孩子及家长这些服务对象的第一身意见，进一步优化“爱邻舍”服务的同时，报告能引起关注和更多人士参考和应用。完成报告后，发现确能达到以上目的。

是次调查设计是包含定量和定质的访问，结果发现定量的统计和定质的分析相符，而定质 - 问卷搜集意见，既丰富了，也补足了定量访问的不足，是个理想的双线研究设计。调查内容包括访问家长，效果非常理想，两组家长的表达内容都相近，能有代表性。而孩子则于访谈中，同时搜集他们画画的心声，除了有一组较年幼的孩子表达较有限，其余两组均能有丰富和清晰的表达，成为稍后分析的丰富资料。

搜集了丰富的数据后，我们采用主题分析 (thematic analysis)。分析发现是令人鼓舞的。首先，爱邻舍的服务以图书馆、补习和活动为主要业务，已步入正轨，模式成熟，并都得到孩子和家长的肯定，被喜爱和认为有帮助。再者，最重要的发现是爱邻舍所营造的氛围，是无形却弥足珍贵。爱邻舍被孩子形容为家人、充满爱、美好的地方、孩子的乐园等，均反映爱邻舍团队的用心经营，以品格培育。这种正面的氛围和文化，是服务的影响力，也正是这些氛围让服务做得更好。家长方面，他们对爱邻舍的评价是非常满意和充满感恩，也十分支持孩子参与服务。家长和孩子对爱邻舍的珍惜程度，可以从询问：“若没有爱邻舍，你们觉得失去甚么？”中的答案充分看到，无论是对孩子、家庭或小区，都带着重要影响力。当然，爱邻舍这类服务非常少，加上全部是免费服务，都成为受到高度评价的原因。

最后，爱邻舍的未来发展，正如家长和孩子的响应，若能多开几间，就可以让更多孩子和家庭受惠，得着具体的帮助，甚至关爱。期待完成报告后，爱邻舍这个美好的“样板”能像孩子所画的图画 - 爱邻舍像风筝升到天上，让更多人认识。



二、访问资料

2.1 背景

2.1.1 中国困境儿童的需要

政府对中国困境儿童的定义，2014 年，中国民政部将救助保护对象延伸至困境未成年人（儿童），当中提到困境儿童包括因监护人服刑、吸毒、重病重残等原因无人抚养的未成年人；遭受家庭暴力、虐待、遗弃等侵害的未成年人；缺乏有效关爱的留守流动未成年人；因家庭贫困难以顺利成长的未成年人，以及自身遭遇重病、重残等特殊困难的未成年人。

而“爱邻舍”的服务对象，也包括留守儿童。留守儿童的产生，与中国城市化有莫大关系。随着中国城市化不断加快，大批农民为了改善生计，搬进大城市寻找工作，衍生了农村留守儿童的新群体。缺乏父母监管的孩子会出现不同问题，例如无法投入学习、逃学、被虐待，更甚成为流动或边缘儿童，需要及早介入，防范于未然。

2.1.2 中国政府重视儿童小区服务

由于缺乏监管人照顾，近年的中国困境儿童问题频频发生，其中不乏是留守儿童。可幸是，中国政府也愈来愈重视儿童的发展，近年也推出新政策，推动儿童之家的小区工作。其中福建省政府近年也非常关注。例如厦门刚出台《关于进一步加强留守流动儿童关爱保护工作的通知》（下简称《通知》），内容是推动市内留守和流动儿童的保护工作，包括组织小区家庭探访队，提供支持和指导；并建设留守和流动儿童服务站；更帮助年长的监护人增强监护能力。此外，《通知》还强调各级政府今后购买的服务项目，应当集中这类困境儿童。这确是德政，也正响应了庞大数量困境儿童的急切需要。然而，政策出台，也需要操作上的指引，甚或样板，才能让执行者懂得实施。

2.1.3 “爱邻舍”儿童小区服务为成熟的样板

香港的丰收慈善基金在中国的福建省开展困境儿童服务近 10 年。过去，我们深深体会到中国困境儿童的数目之多，问题之大，儿童需要之广，深信能透过督导、培训、项目支持和研究，能发展和整合出福建省的本土服务模式，以供讨论和参考，实这个也是当务之急的一帖良方。

“爱邻舍”的儿童小区服务已迈向成熟，团队对儿童有心志、爱心和委身，不单是嘴巴说说，而是言行一致，成效已有目共睹。现今就其服务模式和内容进行成效评估，自能掌握服务的具体表现，而从评估得出的发现，不单有助“爱邻舍”继续优化自身的服务，也可透过研究，进一步示范儿童小区工作的可行之方，以供业界参考和交流。

2.1.4 让孩子参与发表意见

近年，关乎到孩子的权益和福利，孩子的参与和意见，备受关注和重视。Roger A. Hart 认为，孩子的参与和表达意见，能建立和强化他们长远的公民身份发展，并增加他们对小区的责任感。¹ 因此，研究涉及孩子时，容许他们发声，能增加他们的社会参与和权益，更让社会大众知悉和参考他们的意见，来制定关乎他们的政策。本报告以访问孩子的服务经验，来示范对孩子的尊重，让他们有发声的机会，参与反映意见，改善服务，从而惠及他们的福祉。

2.2 访问目的和读者

目的

因此，深信这个访问报告，能达致以下目标：

- (一) 透过访问，搜集孩子及家长这些用家的第一身意见；
- (二) 以用者角度，进一步优化“爱邻舍”的服务；
- (三) 完成的访问报告，可进一步供政府、政策倡议者、非营利组织和业界参照和使用。

读者

深信这个集理念和应用于一身的报告，能成为以下五类读者的莫大帮助：

- (一) 有心开展困境儿童小区工作的人士；
- (二) 为正在服务困境儿童的从业人员，作为优化和参考的资料；
- (三) 报告中的评估方法，可供业界参考，用于服务成效的内部评估之用。
- (四) 为困境儿童的政策制定者、学者或政府职能部门等，借此抛砖引玉，引起对话和推广。

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) 对于服务赞助者和义工们，报告同时肯定和鼓励他们，看到实质成果，继续积极参与或支持。

2.3 对象及抽样

访问对象包括：儿童及家长。选择访问对象的条件，儿童方面，须选择那些稳定参与和有清晰表达能力的。家长方面，选择的家长，家里需要有孩子是稳定地参与“爱邻舍”的服务，而家长本身需要有清晰的表达能力。

2.4 性质及内容

访问的性质是定量(quantitative)和定质(qualitative)的研究。抽样会采用立意抽样(purposeful sampling)来设定条件，以便选择最有代表性的受访样板。由于访问对象是孩子和家长，故在访问过程中采用参与研究方法(participatory method)，形式是以聚焦小组(focus group)进行。让孩子会透过画画和访问，以图像和自由交流来与孩子互动。而质性研究资料的分析与解释，采用主题分析(thematic analysis)。

2.4.1 定量问卷

集中搜集儿童和家长以下的资料，孩子问卷如下。

孩子版本：对服务的喜爱程度及感到有帮助的程度。

表一 请选出你最喜欢的服务

| | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|----|
| 教育类 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 备注 |
| 1. 图书室 | | | | | | |
| 2. 四点半课堂 | | | | | | |
| 3. 性教育 | | | | | | |
| 4. 暑期补课 | | | | | | |
| 亲子类 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 备注 |
| 1. 家庭探访 | | | | | | |
| 2. 亲子活动 | | | | | | |
| 3. 教育讲座 | | | | | | |
| 活动类 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 备注 |
| 4. 生日会 | | | | | | |
| 5. 节日活动 | | | | | | |
| 6. 兴趣活动 | | | | | | |
| 7. 春秋游 | | | | | | |
| 8. 童子军训练营 | | | | | | |

| | | | | | | |
|---------|--|--|--|--|--|--|
| 9. 小区晚会 | | | | | | |
| | | | | | | |

注：最不喜欢 1 2 3 4 5 非常喜欢

表二 请选出对你最有说明的服务

| | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|----|
| 教育类 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 备注 |
| 1. 图书室 | | | | | | |
| 2. 四点半课堂 | | | | | | |
| 3. 性教育 | | | | | | |
| 4. 暑期补课 | | | | | | |
| 亲子类 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 备注 |
| 1. 家庭探访 | | | | | | |
| 2. 亲子活动 | | | | | | |
| 3. 教育讲座 | | | | | | |
| 活动类 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 备注 |
| 4. 生日会 | | | | | | |
| 5. 节日活动 | | | | | | |
| 6. 兴趣活动 | | | | | | |
| 7. 春秋游 | | | | | | |
| 8. 童子军训练营 | | | | | | |
| 9. 小区晚会 | | | | | | |

注：最没有帮助 1 2 3 4 5 最有帮助

家长版本：感到服务对自己及孩子有帮助的程度。

表三 请选出对你最有说明的服务

| | | | | | | |
|----------|---|---|---|---|---|----|
| 教育类 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 备注 |
| 1. 图书室 | | | | | | |
| 2. 四点半课堂 | | | | | | |
| 3. 性教育 | | | | | | |
| 4. 暑期补课 | | | | | | |
| 亲子类 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 备注 |
| 1. 家庭探访 | | | | | | |
| 2. 亲子活动 | | | | | | |
| 3. 教育讲座 | | | | | | |
| 活动类 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 备注 |
| 4. 生日会 | | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------|--|--|--|--|--|--|
| 5. 节日活动 | | | | | | |
| 6. 兴趣活动 | | | | | | |
| 7. 春秋游 | | | | | | |
| 8. 童子军训练营 | | | | | | |
| 9. 小区晚会 | | | | | | |

注：最没有帮助 1 2 3 4 5 最有帮助

表四 请选出对你孩子最有说明的服务

| 教育类 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 备注 |
|-----------|---|---|---|---|---|----|
| 1. 图书室 | | | | | | |
| 2. 四点半课堂 | | | | | | |
| 3. 性教育 | | | | | | |
| 4. 暑期补课 | | | | | | |
| 亲子类 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 备注 |
| 1. 家庭探访 | | | | | | |
| 2. 亲子活动 | | | | | | |
| 3. 教育讲座 | | | | | | |
| 活动类 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 备注 |
| 4. 生日会 | | | | | | |
| 5. 节日活动 | | | | | | |
| 6. 兴趣活动 | | | | | | |
| 7. 春秋游 | | | | | | |
| 8. 童子军训练营 | | | | | | |
| 9. 小区晚会 | | | | | | |

注：最没有帮助 1 2 3 4 5 最有帮助

2.4.2 定质访问

(一) 孩子定质问卷：

形式、流程及内容如下：

访问由丰收慈善基金派代表做访问员，以保证访问的客观性，让接受访问者能畅所欲言。孩子聚焦小组(focus group)共分为三个部份。

第一部份：以定量问卷(表一及表二)帮孩子回忆爱邻舍的工作

第二部份：透过画画，让孩子表达心目中对爱邻舍服务的感受和看法。

✧ 图画分享前，先让接受访问的孩子用图画纸来画。

✧ 画图画主题是：我心目中的爱邻舍是这样的。

◇ 不需要介意图画是否美丽，重点是能够表达主题便可。

第三部份：透过小组互动来分享图画，表达心目中对爱邻舍服务的感受和看法。

(二) 家长定质问卷：

形式及搜集内容如下：

访问由丰收慈善基金派代表做访问员，以保证访问的客观性，让接受访问者能畅所欲言。家长聚焦小组(focus group)共分为两个部份。

第一部份：

以定量问卷(表三及表四)来帮助家长记忆爱邻舍的工作。

第二部份：

透过小组(focus group)互动来分享心目中对爱邻舍服务的感受、看法及意见。

同样，访问由丰收慈善基金会派代表做访问员，以保证访问的客观性，让接受访问者能畅所欲言。

讨论内容指引：

基本数据：

- (1) 家长及孩子使用中心服务的情况及个人资料；
- (2) 家长对中心开放时间、职员态度、对孩子提供的服务的满意程度；
服务带来影响的建议：(孩子、家庭及小区)
- (3) 参与爱邻舍的服务后，对于你有甚么影响？例如教养孩子的知识技巧、亲子压力舒缓等。
- (4) 孩子于身体、心灵、社交、智力和教育方面有甚么改变？请尽量举出例子。
- (5) 若没有爱邻舍，孩子会到哪里？如何打发时间？
- (6) 你认为或你听到村内居民的响应，他们认为爱邻舍的服务为洋坑村带来甚么影响？
- (7) 假若爱邻舍关门或离开，会对洋坑村带来甚么影响？

服务意见及参与：

- (8) 对爱邻舍的服务，你有甚么改进的意见？
- (9) 你或其他监护人，可以如何支持爱邻舍，例如活动项目捐款、义工等(请列明)

2.4.3 访问计划时间表 (8/2018 - 1/2019)

8-11月：设计问卷。

12月：家长及孩子聚焦小组访问。

12月中：完成逐字纪录。

12月底到1月：完成研究报告。

三、访问分析

分析过程是用质性研究的主题分析方法（Thematic Analysis）。在开始做分析时，先回顾研究目的，重温研究问题。由于早已有一份访问指引，或说已有一个主题框架，只是寻找各个主题下的不同主题，核心主题（Global themes）、次主题（Organizing themes）。先把每份访问资料最少读两次，在两边空白处记下意见笔记，核心主题及次主题。

下面的分析，主要集中四个主题，归纳和总结孩子对图书室服务、各类活动及老师们的描述及意见。也加插了孩子对服务改进的第一身服务对象意见。

3.1 孩子访问内容分析

3.1.1 图书室及补课

让孩子建立看书习惯，有助考试

ZJ: (鸟)代表我的梦想…各种梦想…看到我喜欢看的书…他们买的我都挺喜欢的。

SX: 我学习方法也变得不一样了，我变得更爱看书了，我以前，你放一本书让我在那里看，一秒钟，我就算了吧，还是去看电视吧…对，现在在学校可以坚持下来，每天都可以看书，不烦，再吵的环境我都可以静下心来看完一本书。

SX: 学校老师讲的很多事情，在这里的书里面都有，所以在老师还没有讲之前，我可以预习到很多。…学校都会考课外的，结果刚好，那张考卷上的课外阅读书我在爱邻舍都有看到，然后那个答案就真的有，很感谢很感谢。

P: …就是过来看书，这里有很多(我)爱看的书…之前阅读不好，现在阅读提高了很多。

看书提高写作能力

WS: 「这个爱心(画的画)是我要感谢爱邻舍让我们可以有图书室，可以看书。…（让）知识面更广。」

L: (图书室)可以看书。写作文的时候，比较有东西可以写。

H: 因为我们来这边看书，写作也可以提高了，

图书馆布置和氛围，让心情愉快

P: 我觉得来到这里都有很大帮助，学习，心情快乐。…就是过来看书，这里有很多爱看的书…之前阅读不好，现在阅读提高了很多。

SX: 图书馆, 一天中身心最放松的地方, 你在这边坐下来, 瞬间就会感觉, 好放松好放松。所有的事情都抛在脑后。

H: 可以让我们放松心情。…这是爱邻舍旁边有很多植物。

四点半补习的帮助

H: 在学习方面, 还有课外的知识。

Lynn: 学晓了查字典。

X: 我们做作业给老师检查, 老师都会用心的去检查, 每一个细节都检查得清清楚楚的。

奖励鼓励学习和自信

M: 最后还有是公益空间, 让我们做作业的地方。我们每天都要来做作业。这个是小旋风, 小旋风有一二三等奖。每天最多得3分, 一周兑换一次奖励。因为一周有4天我们可以来换积分, 所以一等奖是12分, 二等奖是11分, 三等奖是10分。其实小旋风我得挺多的, 有一年还得了一个大奖…。最后一个是小旋风大奖, 这个只有一个人, 我拿到了这个奖我是最开心(最难得)了。

M: 我们图书管理员, 每个图书管理员都会得到志愿者证书和小礼品。

X: 还有仁爱之星这类的那些会选一个人。(选举)公平、公正, 老师会用观察。(拿奖)很开心。

3.1.2 各类活动

活动增添生活趣味欢乐

XY: (参加活动)有很多乐趣…和老师们一起做游戏。昨晚的游戏挺好玩的。

M: 然后爱邻舍还有很多有趣的活动。更加的充实了我的生日, 特别是在周六周日那段时间, 就是在周末。(爱邻舍对我)很重要。…差不多和学校相等。

喜欢的活动类型

ZJ: (喜欢的)活动…比如生日会啊, 节日活动。

P: 就是爱邻舍会有很多活动, 老师会提前跟我们说, 有时候我心情不好, 一下子就很开心。

L: 因为很好玩。…童子军, 还有生日会。…因为可以玩游戏, 可以吃蛋糕, 还有美食节, …很好玩。…因为非常好玩。以前他们带我们去放风筝。我记得鸿鹏还是哪个老师风筝放得超高的, 我的都飞不起来了。

B: 记得去年还有兴趣小组。是根据我们的兴趣来做活动。童子军。

X: 以前(爱邻舍)租在那边的时候, 就有亲子活动, 爸爸妈妈和我们一起画画。

X: 一些小活动, 比如圣诞节啊, 还给我们猜谜语什么的。…我们的生日会活动…这里又分为几个环节, 第一个环节是每个人带一道菜来, 聚餐, 第二个环节是游戏, 第三个就是切蛋糕。接着是春游, 春秋游嘛, 我们去过很多地方…大概是半天行程, 中午每人都带零食去吃, 我们会玩游戏, 最接近的一次我们玩撕名牌游戏, 那个也是印象最深的, 还有我们去参观自然。

M: 爱邻舍有很多节日活动。比较盛大的是表演晚会的时候, 我们元旦和六一都会分别表演一次晚会。…元宵节, 谜语有一百个吧, 每猜对一个都可以获得礼物。…特别让我印象最深的就是圣诞节。

欢乐游戏, 深刻学习

M: 春游最有意思的就是撕名牌活动…参加得最多的算是生日会, …特别是我们每人带一道菜, 每次都吃得很开心。

L: 我画的是昨天晚上我们玩的游戏, 我们要记住暗号, 要肩搭肩。不能被别人抓走。我们是汪汪队的, 暗号是学狗叫, 呱呱是青蛙叫, 小猪学猪叫, 小狼学狼叫。我们一开局现场就像一锅粥一样。所有人都像这样“啊呜….”叫。有一次我被坑得很惨, 那就是呱呱队把我抓走了, 我居然听成我们的暗号, 我一脸雾水得跟着他们走, 结果发现暗号不对, 我赶紧回到我的队伍里, 结果被黄玲老师拐走了…

L: 他们还骗我们, 其实什么东西都没有, 但是我们还走来走去。这一幕让我想起了一本书说: 世间其实没有障碍, 真正的障碍就在你们心中。…后面是撕名牌的。我们去聚龙小镇撕名牌, 我们学生和老师们来场大战, 结果我们惨败。主要原因是我们太不团结。

全部孩子回应: 非常好玩。

L: 比如说第二次的撕名牌, 有间谍, 引发了红队和蓝队的纷争。我们的间谍被红队撕了…后来我们黄队胜利了。

老师用心策划活动, 内容不会重复

A: 有没有重复的(活动)?

全部(孩子): 没有

M: …每次都有新的内容。

游戏伴随着贴心礼物和嘉许

M: …游戏也很有趣。最后切蛋糕，蛋糕也很好吃。而且还有，给那个月，那个时间段生日的人，还有礼物的。

X: 老师每年都会举办一个年终晚会，有许多表演让我们看。到最后，颁发奖品，一些做到的人，鼓励那些（人）。筛选那些平常默默无闻帮助别人的人，鼓励他们。给他们一些小礼品。

X: 能，不管礼品是大的还是小的，都能鼓励到我们。…就说上上次，我得了最近的那个奖，他给了我们一种小玩具，那个玩具开发我们的智力，我们可以不用大规模，就可以从中得到一些小知识。

M: 天冷的时候还有送手套，最后的时候，所有的孩子都上台，爱邻舍给所有的小孩子发礼品，每人都能拿到一份。我们年终晚会的节目也是我们自己来的，自己排练表演的。想法是老师的，不过我们都很努力在练习和表演。

发展潜能才艺和自信

Q: 最喜欢表演，由自己表演过跆拳道…。

M: …我们年终晚会的节目也是我们自己来的，自己排练表演的。想法是老师的，不过我们都很努力在练习和表演。

M: 我们这个年级，五年级。上次是在四年级的时候举行的，我们合唱已经维持了…。我们这个年级，一直都有。老师说我们合唱得很好。

X: 老师给我们每个人都有机会，不会只选一些表演的好的人，每个人都可以有…训练我们的勇气，在别人面前唱歌，可以有勇气、胆量。

3.1.3 对老师们的看法和感受

被老师关爱的深刻片段

XY: 我从小学二年级就来爱邻舍了，老师都对我很好，也很关心我，在爱邻舍的很多时光，我都忘不掉。…有一次我冒雨来爱邻舍全身湿了，我都哭了，老师边安慰我边帮我吹头发。因为家里发生了一些事。记得那天是母亲节。奶奶发生了一些事，我伯伯疯了，打了我奶奶，我奶奶住院了，我想去医院，但是我爸妈不让我去医院，叫我来这边，这边有活动…。我伯伯把我奶奶打伤了，老师边安慰我，我不那么伤心了。

B: (图画中有星星)这就是爱邻舍对我们的爱。有次我脚踝扭到了，志斌老师给我抹药。…最喜欢生日会。…因为生日会，我不知道我生日是什么时候，念到我的时候，很激动。…他们会实际调查。然后每个月都有生日会。

B: 就是我那时候感冒了，天气很冷，老师发现我感冒了，我爸爸有给我拿药，老师发现我感冒，就打电话给我爸爸，也带我去诊所，原来是发烧。

爱邻舍像一家人

XY: 老师他们(世猛、鸿鹏、曾蕾、黄玲、志斌)对我都很好。…爱邻舍像一家人。

ZJ: 老师的爱、父母的爱、同学的爱…就是…在爱邻舍有…很多的爱。…也有父母的爱, 也有老师像父母一样的爱。

X: (画中的心)就是老师用爱来包涵我们。(太阳在笑)意味着老师微笑得对我们, 让我们感觉很开心, 看到一些事物都是美好的。这个呢(指着爱邻舍的建筑物), 就是说在这一范围, 在集体里面充满着爱。

X: 老师给我们的爱, 是像父母的爱(或)是父母给不了的。

补足了学校缺乏的关怀

SX: 我更喜欢这里…学校的老师不会理解我们的, 有时候我们和他们讲一些, 他们会以为我们无理取闹。这里的老师很宽容很包容我们。

XY: (学校)迟到了就罚站, 迟到一分钟也罚站…无论你解释什么, 老师都不会理解, 有的人天天迟到, 老师都不管他了。每天迟到一分钟, 罚站三个小时。迟到两分钟, 就罚站六个小时这样子。什么课都不用上了, 就一直罚站。

SX: 然后你跟她说是因为家里有事情, 老师会觉得是编的。(例如有)一班的副班长, 他读书超好的…有一次他迟到了, 因为那次他病了, 他妈妈特别从厦门回来带他去看病, 他妈妈来不及跟老师请假, 当时是他们班主任的课, 他有跟他们班主任说明情况, 但是他们班主任就是不理解, 直接让他站了4节课…他就在门外站了4节课。那时候还是冬天。就是不理解, 让他无论是什么课都不能进去。

老师们亲切和循循善诱

SX: …这里的老师比学校的老师亲切很多。我们学校老师总说: 学校是你家, 但当我们犯错时, 他们却说: 你们真当学校是你们家了吗? 我们就经常说, 不对啊, 不是说学校是我们家吗? 怎么一犯错就说, 真当学校是你家啊? 干脆把你床啊都搬过来之类的。就是…有种劈头盖脸的骂你。

XY: 对, 白天(上课)都在看手表(想走), 一看, 还要上课, 一分钟后看, 天哪, 怎么还是这个点, 怎么现在还是这个点, 就觉得很烦很烦很烦, 无法认真上一节课。

XY: 对, 老师有时候还会拖课。

SX: 然后有时候我们晚自修, 还不让我们去吃饭, 就一直拖到放学。

XY: 这些作业没做完, 就别想下课, 别想放学, 留到晚上9点半。

X: 学校的老师只会管集体, 这边的老师不仅管集体, 而且每个人都会用心去陪。

Q: 我们学校的老师讲知识只讲一次。

G: 这里的老师就会讲很多次。

X: 而且这边老师教我们, 会举一些小例子。

改进学业

XY: 我来爱邻舍已经四年了, 老师们对我的帮助特别大, 以前小学我都不喜欢读书的, 来爱邻舍我特别喜欢, 以前我在家里, 不会做的就不做, 来爱邻舍老师一笔一划地教我写作业, 都对我特别好。

X: 有一个安静的环境给我们写作业。利于我们思考。

与老师们打成一片能交心

SX: 对! 最让我们觉得, 老师们跟我们很相处的来, 没有那么多压力感。(学校里)再年轻的老师, (与我们)都玩不起来。

XY: 跟这里的老师就玩得起来, 很活泼

SX: 有时候我们会过来找老师谈心, 老师有时候会给我们一个很好的解决方案…不然如果是我们自己去解决, 就不会冷静, …结果就会后悔。

SX: 我变了很多, 在学校没有这么开朗, 在学校是死木头似的…因为(这里的)老师们给了我很多很多的爱, 就是感觉心里好暖啊…我以前没有现在这么开朗, 永远都是别人欠我一百万的样子, 连我爸妈都说我怎么就是绷着一张脸…我爸妈就有觉得我在性格上开朗很多, 也变得爱看书了。对我的很多改变都觉得很好。老师们有时候邀请我来, 我没有时间的话, 我妈妈就会说: 把事情都推掉, 让我专门过来爱邻舍。

老师们以身教传递负责任、牺牲和和关爱

B: 就是老师给我们讲故事的时候, 老师每次都会讲一个故事…讲仁爱。而且不单单给我们看, 而且老师是会用一二年级也能听得懂的淳朴的语言跟我们讲。

SX: 上一次超气的, 上一次是我们排话剧, 然后呢, 还差一个人…他在家里打游戏, 然后呢, 他来了之后, 就给我们甩脸子, 他还骂老师, 然后我们气就瞬间上来了, …那天他一进来就骂老师, …蕾蕾(老师)…就哭了…真的觉得就是说, 很气很气, 这样子对老师, 是真的不对的。

B: 老师很忙碌, 都要到8点半才回去, 而且没有吃饭。经常打包来这里吃。

X: 而且老师们没有收我们的钱, 之前有一些家长说, 收一点钱。但是他们拒绝了。

3.1.4 如果没有爱邻舍 - 失去生活欢乐和学习支援

XY: 就在家里发呆。太无聊了。

ZJ: 在家里自己玩，去找朋友玩。

M: 如果没有的话，…那我看书量一定不够。然后我每天都要在那里做作业，其实我家里没人会给我检查，在爱邻舍有人给我检查。

X: 生活平平淡淡。就没有现在这种快乐

Q: 就呆在家里，失去朋友，缺少知识…(失去)老师。

L: 玩游戏，玩手机。那我人生的欢笑声就减少了。

B: 如果没有爱邻舍，就没有现在(的我)了。…那估计现在我一整天还在睡觉。

既介绍人来，也想看到爱邻舍发展，祝福更多孩子

访问员: 你们都有带朋友来吗? 全部说: 都有。

WS: 因为我想带他们来这边….

XY: (这里)有乐趣。

WS: 来这边受到帮助。

访问员: 为什么用风筝来代表爱邻舍?

P: 因为我想到爱邻舍在空中飘，就会有更多的人来爱邻舍、…是因为飘，就有很多人可以看见上面的字。

访问员: 如果其他的地方，有小孩子的地方，再开多几间爱邻舍，好吗? 赞同吗?

Q: 很好啊，

M: 这样子就有更多的孩子感受到爱，来到爱邻舍。

X: 感受老师对我们的爱。

L: 还有快乐。

3.1.5 对服务的意见

图书室管理

分类和标签需要更清晰，并让大家知道，也增加图书

SX: 其实我们现在就是说，这些标签，绿色是代表青少年类，红色是代表童话啊这些的，然后蓝色是名著的，是有分类的，但是会记得不大清楚。

ZJ: 而且老师也很少跟我们说过这些标签…很少跟我们说明。

SX: 他们有时候找不到书, 就问管理员, 就说这本书被借走了, 这个标签是绿色的, 但是绿色标签的架子很多, 但是他们找不到, 他们就会随便乱扔在另外一个架子上。

SX: 然后下一个人要找这个书就去找上一个人, 问怎么找这个书的归类怎么没有, 然后那个人说是随便乱扔的她们也不知道, 整个图书馆 1000 多本书, 怎么找?

Q: 书架再多一点。

M: 对, 再多进一点书, 因为我很多书都看过了。希望多一些适合我们看的书。漫画书啊, 我们比较喜欢的书。

四点半课堂计分制适宜宽松

L: 图书管理员不要那么斤斤计较啦。小旋风得分不要那么苛刻, 扣一分就得不到一等奖了。

M: 每天做完作业都会检查, 然后来评小旋风, 对你的字迹、速度、专注来评分。启禄是想评分不要那么严, 要松一点。

X: 分数之间的差距太小了, 如果扣一分, 就一等奖拜拜了。如果又扣一分, 二等奖又拜拜了。扣分的选项太严了, 如果错三题就扣分。…如果你认真去改的话, 就会把这一分加回来。如果你没错三题, 就没有加分项。

图书馆理员要得到支持

SX: 管理员在管理时, 如果年纪比你小, 肯定会听, 如果年纪比你大, 他就认为凭什么要听你的。就是很叛逆, 你提醒他, 安静点看书, 会打扰别人, 他就说好的好的, 但是转身他又继续说话了。

WS: (控制声浪, 建议)要安(装)个监控才可以。

中心经常搬迁及交通不便利

经常搬迁

XY: 他们搬到挺远的地方, 来这边很麻烦, 挺麻烦的感觉。比在我们家还要远一些, 很远的。

M: 以前, 爱邻舍是经过很多次。第一届还在仰恩大学里面, 老师们都在读大四。后来我们爱邻舍转到一间房子里, 租的房子。在那里过了一段时间后, 就到了这里。本来我们这个爱邻舍一开始大概只有, 不算这里的图书室的面积。

M: 后来慢慢扩建, 就扩建出了这一块。还有一段时间我们在这里做作业, 最后我们才去了对面那里。

L: 上次我们去找了, 绕了半个小时还没有找到。

位置较远

SX: 我之前不知道他们办公室在哪, 以为就在新区, 然后呢, 那天是我妈妈去帮忙搬家, 然后我妈妈跟我讲在哪儿, 我就想不对呀, 老师说很近呀, (却)隔了一条多的公路,

XY: 嗯, 我上周想带朋友过来, 但是在马甲那边太远了, 我们打算搭公交车过来, 后来想了想挺危险的…走路都快抱怨了, 还要多久才到。走了整整 10 几分钟才到。

M: 以前, 爱邻舍是经过很多次。第一届还在仰恩大学里面, 老师们都在读大四。后来我们爱邻舍转到一间房子里, 租的房子。在那里过了一段时间后, 就到了这里。本来我们这个爱邻舍一开始大概只有, 不算这里的图书室的面积。…后来慢慢扩建, 就扩建出了这一块。还有一段时间我们在这里做作业, 最后我们才去了对面那里。

补习班义工不够

X: 但是有时候会不太够, 有时候人很多, 作业也很多, 检查不过来。

ALL: 最多 5 至 6 个。

G: 那有多少个学生?

M: 平均每天的义工大概是 3 个。有时候特别多, 有时候特别少。

X: 但是有时候会来的少, 他们是大学生, 有时候没空。

M: 因为他们是大学生, 不能太晚, 他们都比老师们先回去。

初中生仍想参与服务

SX: 我觉得最幸福的就是来爱邻舍了, 超幸福的。还有节日啊那些, 是美好的时刻。我记得他们六年级要升初中的那天, 大家都哭得很凶, 上初中了, 他们就不能像以前一样, 要来就来, 像以前一样过来写作业。有时候会觉得失落, 很多事情, 想来又来不了。上一次去春游, 我们商量好了, 要问下老师可不可以一起去, 结果老师说名额满了。我们初中的只有一个去了。

场地运用管理

SX: 还有就是排练, (老师们)人手不够, 他们也是一个人排很多节目, 很难顾, 场地有限, 有的在这边排, 有的在那边排(练), 在图书馆排(练)的, 在图书馆排话剧, 就把桌子椅子都拉过来, 排完后, 就回家了, 他们就没有把桌子还原, 就这样子挡着。…我有一个方案, 就是让给他们排(练)的那个人, 让他们排好, 因为这是你带的, 他们没有做好, 这是怪你, 你是带他们的, 你不跟他们讲, 他们怎么会做好。

总结:

孩子，尤其第一及第二组，颇能尽情发表意见。他们对老师们的评价很高，能提供丰富的描述和例子。其次是分享了对图书馆及活动的意见。

明显地，孩子很喜欢各类活动尤其是节日游戏，才艺表现，对于奖项也非常热衷。从他们的丰富表达，看到孩子在学习上改进、建立健康的余暇，更难得是不少孩子视爱邻舍是他们的家，在这里经历爱和归属感，除了与老师们建立感情，更懂得付出和关怀老师。

最后，作为服务对象，孩子均就图书馆、补课、活动、奖励计划和如何支持老师们等，都提供了不少意见。但意见大多由较年长的孩子提出。

3.2 家长访问内容分析

3.2.1 支援孩子学业

家长压力得到舒缓

J: …孩子做作业的时候，我们都操心的很少，很省心。在家里，你叫她做作业，都磨半天，都还没做。在这边，气氛好。还好，这边有老师盯着，在家里，妈妈说十句，没有老师说一句。

S: 而且我们家的，很容易动怒你知道吗？就是一做不好，说几句就起来了。现在的孩子你越告诉他他越不听。

家长学历水平不够

B: 越到高年级了，自己也不会教了，很多自己也忘了。这边有大学生，有老师帮忙一起教，有些作业他不会做问我我也不懂，这边也有老师可以帮忙教一下。

S: 这边文化程度比较高，我们跟不上。而且这边经常搞一些活动，一些节日活动。

B: 氛围什么的都很好。

家里欠缺学习环境和氛围

Q: 本身我们在家里面呢，本身我们没法给他们一个安静的氛围做作业。家里面还有弟弟妹妹，很吵，没办法安心做。

B: 有老师看着，教着，检查作业。比如说我以前是开店哦，客人来了很吵，坐在一起写作业很吵。

Q: 在家里叫做作业做了半天，叫了好几次都不动，来这边都很快。在家里面，像星期五在自己家里，或是星期六星期天她都是做到星期天晚上10点多还在做。

B: 他四点钟有活动, 叫他回去写作文, 昨天去旅游了, 记忆深刻, 他非要拖到明天写。

J: 星期天晚上, 你就要自己在那边检查作业检查到 11 点, 真的是……

Q: 其实成绩是离不开爱邻舍老师。我家里还有两个小的, 弟弟妹妹很会吵她, 而且我没时间教她, 多问几句, 我会凶她。

S: 我们也是 4 点半把孩子接过来这边, 大人去做自己的事情, 孩子做完了我们再来接他们。有时候我们忙, 也不知道孩子做完没有, 会问一下他们, 他们看到了, 就会回复我们, 告诉我们这边的信息, 让我们家长放心。

J: 很幸福, …孩子在家里写作业, …有个专门的环境, 真的很好。写作业就很安静。不让谁讲话这样的情况出现。写完作业就来这边看书, 看书再回去。

有同辈朋友

B: 周末他说可以过来下棋啊, 他就愿意过来, 这边有很多小朋友, 就可以一起。

H: 现在基本上, 都是一个两个, 没有同伴。过来这边, 就有很多同伴, 童年就比较好。

B: 我的孩子他们中间就差 8 岁。

老师有素质也懂教

J: 作业不是很多嘛, 每次做完, 家长都要检查, 很累哦。有时候忙, 作业在旁边一堆, 每一个都要看, 真的很累啊。…我觉得这里挺好的, 老师还是很有耐心的。

H: 他们在跟孩子接触沟通方面, 方法比我们好。

S: 其实说实话, 他们在很多方面, 比我们还用心。

J: 更有耐心。

S: 真的, 我真的觉得他们太厉害了, 年纪还那么小, 能做这些。

J: 其实最满意的是, 4 点半孩子们过来做作业。

Q: 我觉得(成绩)是有(进步)的, 至少不会很差。

H: …这个成绩。他会保持, 每天放学过来写作业, 看课外书, 这样他成绩就会稳定如果没有这个地方, 家长又没有时间管理, 那成绩肯定是不行的,

奖励能激励孩子学习和自信

J: …这边孩子表现得很好的有奖励, 各个都会争先恐后想要表现好一点。肯定会做得更好。我觉得他们做这个活动也很好。

B: 这边老师也很用心, 去想一下奖励, 让他们积极性更好。

Q: 是啊, 每天都很积极, 作业要快点做完, 要评选小旋风。有时候她们拿一些魔方, 就是木头的, 考验他们的智力。

H: (还有)效率怎么样。…我的孩子说,今晚不去爱邻舍就评不到一等奖了,有时候雨天说不过来,他们一定要过来。

S: 优秀学员,每次晚会都会评。孩子们很肯定都很想拿。我们去年就奖了,一双轮滑鞋,他非常喜欢。超喜欢,…还有一些学习用品。还有孩子自己报名做志愿者,每次都会给孩子们奖励。

B: (奖品)就是有滑板啊,超过一百,书包啊。

J: 每一年他们都会有。…(孩子)当然是很开心咯,

H: 而且这样子孩子会很有上进心。

S: 而且孩子会觉得自己进步,得到老师的肯定。

H: 不单单是为奖品,就感觉自己很有价值。

S: 这边有个制度,做完作业,给孩子评。…这些也很关键,鼓励孩子。孩子拿到奖,也很高兴。

3.2.2 图书室

气氛好鼓励孩子阅读

S: 我觉得这个制度(还书和失书赔款)挺好的,小孩子就知道,不会去弄破。

M: 嗯,但是他还是喜欢看..他看的书不是我想让他看的类型,他还是喜欢看大家也看的书,就是那种比较流行的…。

J: 给孩子多一些娱乐。而且这边很多书,孩子可以自己看。在家里我也买了很多书,看完堆在那边很浪费。我们看完了,又买,堆在旁边很浪费。这边还有很多书,很方便。可以提供他们看。

B: 有的买回来不看,10本,他翻两本,其他不看,看不下去。在这里,他看到别人都很安静,而且这边有规定,不能吵闹,都坐在那边看他也比较能专心看,

阅读有助学习

S: 其实孩子以前是不喜欢读书的,孩子个个都不喜欢看书。在家里都是不看书的,过来这边,每个人都看,他就会觉得大家都在一起看,他就会比较看的下去。

J: 静得下心。

S: 现在学校都很强调看课外书,现在阅读,阅读占了好大一部份,看课外书真的可以提高阅读理解。所以看课外书是真的很重要。

H: 学校都有规定每天要看半小时的书。

B: 对, 他们现在是 3 分课内的, 7 分课外的, 他们考试有大部分都是课外的内容, 比如说我们中国历史啊, 人物啊, 那个朝代的, 他会提问题, 你课内是没有的, 7 分是课外的, 所以课外是很重要的。

H: 看的多, 阅读理解能力就好一点。

Q: 而且作文会好。

S: 思维的能力会提高。

3.2.3 各类活动

孩子喜欢活动, 也帮助人际和智力发展

S: 像母亲节、父亲节、感恩节, 他们都会有活动, 让孩子更加了解这个节日。…那个春游是孩子们最喜欢的了, …我家那个现在提到还念念不忘, 说想去。

H: 童子军有, 我们有参加过。有过。…是这学期没有办, 要很多老师, 因为童子军包涵很多。

S: 有篮球, 有户外, 孩子们是很喜欢的。

H: 那时候我们家宝贝参加的是绘本, 内容是很多的。我记得还有烹饪的, 小厨师的。好多孩子都喜欢那个, 我儿子说下一期要参加。

M: …因为节目, 因为他们每一次都给孩子排很多节目。非常好, 孩子可以表现一下, 可以上台。说句实话, 上了一年级之后, 孩子上台的机会很少。

J: 对啊, 他给每个小孩都有机会…

M: 每个小孩子都有平等上台的机会。

J: 不止撕名牌, 还有那个… 比动作传下去。到后面可好玩了 (指你来比划我来猜)。昨天玩那个, 每个人带着两个口罩摸脸, 可好玩了 (指被掳归回的游戏)。…而且我觉得这样子挺好, 小孩子在一起, 多交朋友。现在家里孩子都很少。

H: 我觉得最大的帮助是, 在我们家里, 孩子就一个, 来到这边他有很多伴, 会比较开心。

培育孩子品格的品德教育及提醒

B: 这边奖励还有其他的, 就是诚实啊, 不能讲假话, 要诚实

H: 会, 比如说不能说谎, 不能迟到, 孩子们会说, 我们去老师告诉我们不能怎么样怎么样, 会更有那个心。

S: 有些孩子会说粗话, 他们教育一下, 孩子就会改。

有助改进亲子关系的活动

Q: 她回来后会说爱邻舍有什么什么…对, 话题多了。

H: 每学期都有教育讲座, 这个对家长帮助很大, 能够去理解孩子的心里, 怎么去跟孩子相处。我们都有来过, 我们是觉得帮助特别大。

H: 其实我们家长跟孩子相处时, 很多时候不懂方法, 有跟爱邻舍老师接触, 有上课程, 家长跟孩子相处的方法就提高很多, 知道怎样不会引起孩子的反抗心理, 或者说更能够帮助孩子。

M: 上学期是 6A 教育, 他们请了 3 次, 一个老师来了 2 次, 另外一个 1 次。

J: 讲的都是对妇女身体有帮助的, 哪些是要注意, 对自身有什么疾病什么的, 可以早发现。

B: 他们也是医生。可以自我检查一下乳腺啊什么的。

Q: 帮助非常大。我是真的觉得, 毕竟我家老大是男孩子, 我觉得听了这个课, 对我来说帮助非常大, 我们以前像她说的劈头盖脸的骂, 孩子不接受啊。现在再怎么说, 会稍微控制自己讲话的语气这些, 听完课之后, 帮助非常大

3.2.4 对老师们的看法和感受

非常用心教孩子

H: (员工的态度) 比家长还用心。

J: 都很好啊

全部: 没什么要反映的, 都很好 (听不清是哪几个家长的声音)

H: 非常感恩, 没有半点意见…

S: 想表达, 就是感谢。

J: 我是觉得黄玲老师和曾蕾老师真的不容易。现在社会多现实, 都奔着钱去, 他们两个却留在这里。他们的工资我们可想而知, 很低, 可是他们还是一直在这里待那么久。如果换成是别人, 早就走了。有的家里人也不支持, 大学出来, 在这边做什么啊。所以我觉得黄玲老师和曾蕾真的不容易。…我们关心他们…担心她们走掉。说得自私点是这样, 不过真的一个女孩子家的, 很不容易、。

S: 像我们年年的六一, 六年级的毕业生, 都哭了, 不舍得老师啊, 要告别, 现场在那边哭, 流泪。

J: 看得我们都觉得挺感动的。…特别小孩更有爱心。我们都有私心。读小学的时候, 年年都有实习老师来, 那个读书氛围跟以前天差地别, 我们每个人都哭,

老师们有效辅导孩子, 亦师亦友, 家长安心

J: 是因为, 孩子在家里跟我们聊天, 真的很少啦, 然后会跟爱邻舍的老师说说心里话, 聊聊在学校或者其他方面的事情, 在家里, 有时候不敢跟爸爸妈妈说的话, 都会跟他们说, 感觉他们不是把他们当老师, 是当朋友当知己一样。…挺好的, 有时候老师会回馈给我们。那时候是三年级, 他们跟我们说, 原来小朋友还会这样子。说了之后, 我们真的是警醒。对孩子要关心的更多, 才不会跟我们生疏。万一呢….

H: 真的是天使。

M: 其实孩子也很喜欢他们啊。…我感觉对他们又有一点尊重, 又有点友好。不会像老师这样, 拉开距离。会打成一片, 但是又有点距离有点尊重, 有点友好。尊重他, 孩子也很喜欢他们。

J: 我们家长就会劈头盖脸的骂孩子。

Q: 我还觉得他们很有方法。他们会有一些制度, 都很好, 真的非常好。

3.2.5 如果没有爱邻舍

爱邻舍的小区贡献

S: 像我家里, 我婆婆跟我公公也觉得他们人好好, 他们也经常到村子里面去。他们会问一下老人家身体怎么样, 跟老人家聊。理发啊, 或者是健康体检, 他们都有, 会有这样的活动提供给老人。

J: 觉得他们很好, 很有爱心。比如说那些老人家来剪头发, 说要不要给点钱, 他们说不用不用, 他们会说要啊要啊, 要不然你们很累啊。老人家觉得他们很辛苦, 又不收费, 这么好。

H: 就是说这一种很愿意的善(心)的行为, 在村里面善(心)的行为, 就会觉得整个村的风气会好一点。那些老人家他们都会觉得这样的。…我的婆婆常常会说, 他们怎么会这么好, 怎么会这么好。非常伟大

Q: 真的很好, 我们觉得很好。

J: 联系一些大的医院, 上一次是人民医院, 让村里的, 所有的人, 50 多岁以上的, 来这里, 做常规的体检, 现在的人对健康都比较注重, 来了 100 多个。

B: 我还来参加过那种…感觉他们对弱势群体也是很有帮助, 老人来义剪啊, 还有妇女啊, 过来参加他们有一个活动, 有讲师来, 讲一些生理知识啊, 建议大家都过来, 过来还有抽奖啊, 建议大家都来。抽到什么还可以免费去体检。

如果没有爱邻舍, 会失去生活欢乐和学习支持, 影响亲子关系

催化员: 如果没有爱邻舍呢? 对洋坑村对你们会有什么损失?

全部: 很多….

Q: 成绩肯定掉下来很多。

J: 而且每天都要抽时间给他们检查作业, 我们肯定…不会教。

B: 作业写慢很多…

H: …如果没有来这边, 其他时间, 看电视或者其他的时候, 就有其他不好的东西影响他。

J: 而且你想想, 如果没有这边每天辅导他们做作业, 那我们得每天吼啊, 生气啊。

S: 生气到不行。

B: 那环境就没有那么好。他如果在店里面写作业, 环境很不好, 如果我们忙完再给他吃饭, 作业, 也耽误很多时间, 睡觉也比较晚了…。

认同发展爱邻舍

J: (如果没有爱邻舍)这句话好多人说哦, 外面很远的地方我的同学, 有的朋友说哇你们那边好好哦, 有爱邻舍, 她也想把她女儿送过来, 但是太远了, 不知道愿不愿意收, 我说来, 谁都愿意收的, 可是太远了不太方便, 她说你们那边太好了, 有爱邻舍。

B: 爱邻舍应该多开一些在乡啊镇啊这些, 比如说父母的文化程度低一点的, 更多人需要, 更广泛的…。

3.2.6 对服务的意见

发展收费兴趣班和活动

J: …小朋友要学兴趣班(练字), 要去马甲, 送来送去也很麻烦。(收费)这个我是支持的。

B: 我们在外面学, 也是要交这些费用的。

H: 主要看这些字体写得怎么样? 他们这些老师可以自己教吗? 那经费就少一点。那如果说学书法, 肯定要专业的, 那他本来聘请那些工资就要高, 才能聘请到。

B: 比如我的小孩英语不好, …比如说在这边他们可以聘请大学生, 比较便宜一点。

S: 其实仰恩大学的英语专业真的很好。(大学生)对没有功利心, 而且年龄小, 也好沟通。

B: 我叫他去马甲去报补习班, 他说他不肯去, 他说他学不进去。因为那边学, 他有好几层的人, 三年级、四年级、五年级都凑在一起。像这边的学生, 都认识了, 都一起这么多年了, 如果这边聘请大学生……如果说收费的话, 我们也是很愿意的。

J: 画画班(也有需要)。

家长乐意当义工

Q: 带(孩子)出去很辛苦, 老师们很辛苦, 也要考虑孩子的安全。

J: 那是她们请我们去帮忙, 我们都很愿意帮忙的。

B: 上次是搬办公室, 有请我们家长过来搬运一些东西。

J: 很少, 就义剪的时候帮忙一下, 如果有活动, 我们都会过来参加。

H: 如果有时间的话, 我们想基本上都会愿意过来。主要就是说, 过来能不能帮上什么忙, 能帮上的话都可以。

可以在经费上支持

B: 我觉得可以, 让孩子们有这份爱心(捐红包), 爱邻舍永远能存在下去, 让他们用自己的零花钱、红包, 自己收到的钱。

总结:

家长对爱邻舍的服务都很满意。无论在支持孩子学业、看书、活动和辅导, 都十分满意。在他们眼中, 爱邻舍的存在是他们的福气, 能为小区带来服务, 也改进他们的亲子关系。

其中, 家长与小区人士特别欣赏老师们的品格和奉献的心。对于如何支持爱邻舍, 在已建立关系的基础上, 家长都乐意支持收费服务, 参与做义工和捐款。

3.3 服务定量统计

3.3.1 问卷调查的方式:

爱邻舍的主要活动有分开三类: 教育类, 亲子类, 活动类。

再由每一类别细分各活动, 如下:

教育类: 图书室, 四点半课堂, 性教育, 暑期补课

亲子类: 家庭探访, 亲子活动, 教育讲座

活动类: 生日会, 节日活动, 兴趣活动, 春秋游, 童子军训练, 小区晚会

按以上的分类分别给予孩子与孩子监护人填写, 从而找出接受服务的孩子与监护人”最有说明的服务”和”最喜欢的服务”的排序, 用1至5打分, 最不能帮助是最低分, 最能帮助是最高分, 最不喜欢的服务为最低分, 最喜欢的服务为最高分, 如此类推。

3.3.2 受访孩子:

1) 孩子组别由 14 个孩子组成, 第 1 至 3 组; 他们参与爱邻舍的服务的时段分别是二年, 三年, 四年。分别 4 个, 5 个, 5 个孩子; 年龄由 9 岁至 15 岁不等; 由 5 女 9 男组成。

2) 孩子认为”最有说明的服务”

从问卷调查中，”最有说明的服务”的最高分的服务是图书室(教育类)，节日活动(活动类)，生日会(活动类)，兴趣活动(活动类)，春秋游(活动类)。

如下图

| 对你最有帮助的服务 | | | | | | | |
|-----------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|-----|
| 孩子组 | 教育类 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 没参加 |
| | 图书室 | | | | 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 |
| | 亲子类 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| | 家庭探访 | | 1 | 2 | | 4 | 7 |
| | 亲子活动 | | | 1 | 3 | 7 | 3 |
| | 教育讲座 | | 1 | | 4 | 6 | 3 |
| | 活动类 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| | 生日会 | | 1 | 1 | 2 | 10 | |
| | 节日活动 | | | 1 | 2 | 11 | |
| | 兴趣活动 | | | 2 | 3 | 9 | |
| | 春秋游 | | 1 | | 3 | 9 | 1 |
| | 童子军训练 | | | 1 | 1 | 8 | 4 |
| | 社区晚会 | | | 1 | 5 | 8 | |

3) 孩子认为”最喜欢的服务”

从问卷调查中，按孩子对于”最喜欢的服务”排序，”最喜欢的服务”是节日活动(活动类)，生日会(活动类)，兴趣活动(活动类)；第二高分的是春秋游(活动类)，小区晚会(活动类)；第三是图书室(教育类)。

| 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: 由于有一个孩子选了两个答案，所以解作不能辨别。

3.3.3 受访监护人：

1) 监护人组别由 9 个妇女组成，分为 2 组，1 组是 5 个妇女，第 2 组是 4 个妇女。

2) 对监护人最有说明的服务：

从问卷调查中，发现监护人对于孩子教育有关的活动特别高分，次选就是亲子类的教育讲座，按最高得分排序：图书室 (教育类)，四点半课堂 (四点半课堂)，教育讲座 (亲子类)，节日活动 (活动类)，生日会 (生日会)。

| 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) 对监护人的孩子最有说明的服务：

监护人认为最可以帮助到自己孩子的都是教育类的活动，图书室(教育类)，四点半课堂 (教育类)，生日会 (活动类)，节日活动 (活动类)，兴趣活动 (活动类) 和春游活动 (活动类)。

| 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 总结：

由于参与访谈的孩子都是正值高小的年龄层，都是很活泼好动的孩子，他们都喜爱活动类的活动，例如：生日会，节日活动，都是一些可以和其他的孩子一同参与的活动，孩子愿意和其他孩子分享成就一同经历，让孩子除了学习之外可以有更多机会与不同的人建立人际关系。

监护人较注重教育类的活动，如：图书室和四点半课堂，希望孩子都能以学业为先，在学校适应老师的教学，回家后能把作业依时完成，所以孩子喜欢阅读就是监护人所期望的，而爱邻舍透过图书室让孩子和监护人一同建立读书良好的习惯，并继而建立亲子关系。监护人曾经提到孩子本来在家都不喜欢看书，但是有了图书室，孩子都爱上看书了。可见监护人都很喜欢孩子有阅读的兴趣。

四、结论及建议

限制：

1. 今次的访问调查只有 14 个孩子及 9 个妇女参与，是小区中有 50 个孩子是经常使用服务，这次访谈抽取了 15 个孩子和他/她们的家长参与访谈，有一位不能出席，样本量较少访谈结果未能足够代表整个小区。而且愿意参与访谈的都是经常参与服务的使用者，所以难免报告内容都偏向正面和积极。
2. 由于负责催化的是基金会同工，开始时孩子都感到有点陌生，有些不太能表达，建议与孩子做访谈前，有充足时间去热身，例如一起认识和进行游戏，让接下来的访问可以轻松完成。

结论：

1. 在访谈的过程中，发现孩子特别是年长而且参与服务时间较长的孩子，喜欢主动表达自己，而且有一些是家中的老大甚至独生子女，正正就是因为这个原因，孩子的父母有部份在外打工，没有太多时间照料，孩子在学习上缺乏，家长对于管教上束手无策，爱邻舍的活动很准确地干预到小区的需要，而且不单只是教育类，还有亲子关系的培养，定时的讲座，甚至提供各类活动给孩子，让不论是家长或孩子都可以参与在其中，透过各样活动使洋坑村与爱邻舍建立一个互相支持的关系。
2. 在职父母对于管教孩子有时束手无策，由专业的”第三者”如补习老师，给予学术上的补给是一个很普遍的方法，但这种方式往往只会使父母与孩子关系疏离。访谈

中，不难发现监护人对于爱邻舍这个”第三者”是非常欢迎和爱戴，甚至希望爱邻舍开办更多课程让孩子更多跟爱邻舍的同工一起。很重要的一点是他们看到孩子在家的生活习惯有所改变，家人发现孩子会主动问候或拥抱家长，主动照顾弟妹，后来发现是孩子从爱邻舍活动中学习向家人表达爱，爱邻舍成为了家长和孩子之间的管道，使爱在管道中流通。

3. 孩子来到爱邻舍与爱邻舍的同工相处很轻松融洽，愿意说话和主动表达，两者关系和洽，另外，爱邻舍透过在活动中的奖赏鼓励，教晓孩子学习与人分享互相接纳，彼此建立和平。特别是图书室的建立都让孩子产生很大的迴响，图书室活动管理由孩子负责，让孩子可以学习实践与人沟通和建立人际关系，孩子们在几年的活动中已经形成一种互相依靠互相支持的朋辈关系了。爱邻舍的提供无偿服务，与现时社会的功利主义，大相径庭。父母从疑虑到信任让孩子放心在爱邻舍逗留，两者愿意花时间去尝试，观察，接纳。建立关系是用心的培养。而父母从爱邻舍对孩子的态度中反映到他们同工的品格，就是爱，和包容以及无私的奉献。
4. 定质的访谈描述中，可以看见每一个监护人和家长所经历都很个人化，而定量的调查可以在数据上丰富了分享时间不充裕的限制，让整个访谈更加立体，使被访问者的生命和爱邻舍同工的互动活现，让评估团队可以从多方面作出中肯的建议，同时，能看见到生命在每一次的接触中的互相祝福。
5. 爱邻舍在进入小区前，对小区规划，架构，村民关系，当地文化都有了解，又在村内进行家访，所以活动都较能及时响应小区的需求。

建议：

1. 爱邻舍服务的对象是整个洋坑村，有一部份接受服务的群体并没有参与这次访问，建议日后再进行询问，以定期检讨服务的成效。
2. 从孩子的访问知道全部孩子的照顾者都是母亲，母亲自然都成为接触爱邻舍最多的家长，所以熟悉爱邻舍的运作，而且和爱邻舍都能建立稳固的关系。这次访谈没有父亲的参与，所以未必听到男性对于爱邻舍的看法。
3. 受访的监护人对于爱邻舍的投入都是很主动和热心的，监护人都很有创意，而且对爱邻舍有很多的建议，并且他们对于爱邻舍很熟悉，所以都愿意花时间与爱邻舍一同建构活动并讨论，建议考虑村内的需要，建立一些服务给有需要的人。
4. 爱邻舍是一个本地建立的非营利社工机构，由开始进入洋坑村服务到现在，累积

了小区发展经验，鼓励可以与其他同样背景的机构分享经验和交流，或参与项目沙龙，让资源可以运用得宜。

5. 现时爱邻舍的活动都集中在高小的孩子，较少活动针对初中。以现时爱邻舍与高小孩子的关系，鼓励可以继续与孩子同行至完成初中，建立一班爱小区的孩子的生命。
6. 现阶段爱邻舍的工作重点建议考虑是赋权和可持续性。可考虑建立妇女或大学生的组织能力，建立团队协助操作活动，暂时可以舒缓人手不足的问题。鼓励同工可以再思考活动的多方成效或长远影响，探索现在的活动是否能够再延伸，同时，可以加强提供合适的相关小区培训予同工，建立并巩固现时的团队能力，使项目可以有更多元化的发展。

五、附件：从孩子的图画看爱邻舍

- 孩子的画，用的颜色，色调鲜明和多样，代表着丰富和开心。
- 画的内容，图像有云、鸟、海鸥、心代表爱、老师、门、前台、布置、笑脸、图书、风筝、白云、草地、还有人、彩虹、笑的太阳、蝴蝶、小动物(白兔)、人拿着心，爱邻舍的建筑物。可见他们对爱邻舍的记忆是充满快乐，绘画的都是美好事物，并自己喜欢的东西。
- 孩子对爱邻舍的形容是：美好爱邻舍、孩子的乐园。

下面三幅画是一个展示。

XY：在爱邻舍中，有老师的爱；在家中，有亲人的爱；在学校，有同学的爱。



SX: 如果说家让我们感到温暖, 那爱邻舍令我感到满满的温暖和爱。如果世界没有爱, 那我们就努力让他充满爱。



P: 让爱永恒, 放飞梦想。

