



社區調查工具

扶輪計畫資源

目錄

簡介	2
調查類型	
社區會議	5
資產清查	8
問卷	10
訪談	13
集體訪談	15
社區地圖繪製	18
針對扶輪焦點領域推薦的利益相關者	20

簡介

首先須調查您的社區有哪些優勢、劣勢、需求與資產，才能擬出有效的計畫。若花些時間瞭解您的社區，可發現提供服務的最佳機會所在，並充分發揮貴社的影響力。

調查活動不僅可讓您更加瞭解社區動態，也讓您與計畫的受益者在資訊充足的情況下，決定服務優先順序。即使您已積極參與自身社區活動，調查仍可呈現出其他優勢與成長機會。也許您可藉此發現處理已知問題的新方式，或讓居民有機會指出先前未曾察覺的困難。在開始進行調查前，請先思考您想瞭解社區的哪個部分。有效的調查會呈現出您先前不知道的事實。

不論人道計畫規模大小，調查活動都是所有計畫的基礎，因為調查可提供一個基本架構，讓我們據以找出解決社區問題的方法。透過調查也能建立寶貴的關係，並鼓勵居民在當地做出長久有益的改善。在社區中發展信任關係需要一段時間，可能是數月甚至數年的時間。因此，實行調查十分重要，一方面可建立信任關係，一方面則可培養社區的擁有感與永續發展基礎。

若僅與一、兩位居民對談，並不足以發掘社區的需求。調查必須有系統地進行，並涵蓋當地不同背景的利益相關者與受益者，並以有意義的方式吸引他們參與。

不確定從何處開始？

若要確保社區的擁有感，可鼓勵當地志工組織扶輪社區服務團。扶輪社區服務團(RCC)是一群非扶輪社員，但與扶輪社合作，共同促進自身所屬社區的發展。贊助扶輪社區服務團是非常好的方式，可鼓勵社區成員成為參與服務的忠誠伙伴。請前往my.rotary.org/rcc取得更多訊息。

進行調查時，也必須考慮參與者的期待。參與社區應瞭解與扶輪合作的效益，以及此夥伴關係需要他們何種程度的參與、貢獻與擁有感。

調查類型

您可併行下列六項調查活動，或調整活動內容，以便搭配貴社的資源並滿足社區人士的偏好。

- ▶ 社區會議
- ▶ 資產清查
- ▶ 問卷
- ▶ 訪談
- ▶ 集體訪談
- ▶ 社區地圖繪製

您是否申請了全球獎助金？ 如果有，則必須進行社區調查：

- ☐ 請包括可充分代表社區至的至少兩組利害相關者且者群組
- ☐ 使用正規的研究方法
- ☐ 基礎建設以外的部分，也須進行調查
- ☐ 描述社區的現況，包括社區資產與需求
- ☐ 解釋計畫與社區調查之間的關係

全球社區調查獎助金結果(Global Grants Community Assessment Results)表格必須包括在您的申請文件中。如須取得更多小訣竅來加強計畫內容，請前往下列網址[全球獎助金指南\(A Guide to Global Grants\)](#)。

在決定進行調查的方法時，請考慮您可取得的任何社區相關資料。當地社區、區域或該國政府近期是否出版可信的調查結果？能夠對您的策略提供資訊嗎？是否有其他的組織或機構已對社區進行研究？您是否在官方統計資料中發現任何缺失？這些資料是否需要透過正規的初步研究取得？為了回應這些問題，請考慮與貴社或地區的專家合作，共同研擬對策。

進行調查的幾個訣竅

- ☐ **保持開放的態度。**不要低估社區資源。不要認為您已瞭解社區所需，或社區面臨哪些困難。
- ☐ **謹慎選擇參與者。**考量社區的組成，並確保能包括各種相關群體代表（如性別、年齡、種族、宗教、收入與職業）。
- ☐ **包括遭忽視或邊緣化的團體。**女性、未成年人、年長者、宗教與少數族群等，往往易遭忽視。請謹記社區的社會動力所在，並提供討論平台，讓所有族群都能夠分享看法。
- ☐ **將自己視為外來者。**即使您住在目標社區中，仍需要找出有廣大的人脈關係的個人、團體與組織，由他們將您介紹給當地的利益相關者。
- ☐ **避免在貴社正式決定前承諾進行某項計畫。**但也務必向參與者保證，您會將決定轉告給他們。邀請他們參與未來的任何活動。
- ☐ **使利益相關者更能參與。**與他們對話，而不是告知，並鼓勵他們為決策過程提供更多資訊。確保利益相關者能主動參與任何當地計畫。

為了一開始就發展出強健的計畫，請先詢問您的 **地區國際服務主席**，以便聯絡地區專家，因為這些專家在制定計畫方面經驗豐富（從社區調查到措施與評估等方面），也很熟悉扶輪六個焦點領域的技術專業，以及扶輪獎助金相關資訊。國際服務主席可以將您介紹給扶輪社員與扶輪前受獎人、社區成員與其他組織的專家，這些專家向來熱切支援社團計畫與獎助金，也是很好的合作對象。以上人士也是尋求國際合作夥伴時能運用的重要資源，您也能利用出版品與線上工具，提升計畫品質。

社區調查的實踐

宏都拉斯 (Honduras) 灣島省 (Islas de la Bahía) 的羅阿坦島 (Roatan) 扶輪社社長 Mike Wittry 表示：「在進入發展中社區的時候，居民會接受您的一切協助，不會拒絕任何計畫，但這並不表示我認為是社區最緊迫的需求是他們真正的需求。」

第5370地區(包括加拿大亞伯達省艾德蒙頓)，在貝里斯完成遊戲場專案後，決定將此專案活動擴展至宏都拉斯。當地的羅阿坦島扶輪社居中鼓勵當地社區申請設立一至兩個遊戲場。

St. Helene 村距離羅阿坦島45分鐘的船程，衛生環境不佳、經濟疲弱且有普遍的衛生問題。當地缺水缺電，學校也沒有書本或授課教材。不過，當地人仍然想建造遊戲場，並願意捐出一塊土地。

於是，加拿大的扶輪社員花費大約兩週的時間，在 St. Helene 設立了一個遊戲場。儘管遊戲場建好了，真正的工作卻才要開始：加拿大扶輪社員請求當地的扶輪夥伴進行社區調查，以瞭解當地居民針對各項事務的優先順序。

當時的社長Mike Wittry和社員協力舉辦了一場社區會議。雖然參與的人很多，但主要的發言人為該村的委員會。其他居民，如爸爸媽媽或當地年長者等，都坐在後排聆聽，不時點頭表示同意。接著該社舉辦規模較小的集體訪談，以一般居民為主，並未包含社區領導人。在這個情況之下，有些居民對同樣的問題卻抱著疑慮，也提出一些其他議題。不論討論本身遭遇的困難，或自己與子女缺乏發展機會的問題，他們都能侃侃而。

扶輪社也主辦社區地圖繪製活動，以瞭解居民的各種觀點。參與者畫出他們的村里地圖，並強調他們最重視的一些地點。比如，有孩童的家庭很重視學校，另外，幾乎所有人都認為診所很重要。這個活動協助村民談論他們擁有以及缺乏的東西，並將他們的需求排出優先順序。同時也形塑出未來的服務方向：現在，扶輪社員在該村執行一系列的水與衛生專案，提供綜合性的協助。

社區會議

社區會議，通常也稱為大會堂或是民意論壇，供正式或非正式的公開聚會，集結居民來討論問題，提出各自的擔憂並對社區優先發展順序表達意見。

在這些會議中，引言人會帶領討論，處理社區優勢及潛在挑戰的相關議題，並鼓勵與會者踴躍發言。引言人也會將問題轉交相關的專家。

若扶輪代表與居民有不同的文化及語言，則可考慮請受尊敬的當地人士，或當地團體的代表擔任引言人。

在組織會議前，先定下會議目標，並提供引言人事前培訓。瞭解您想達成的目標，有助於規畫會議並順利進行。

舉辦社區會議的優點如下：

- 讓不同背景的人都有機會表達自己的看法
- 使參與者能依據彼此的回應，更深入討論議題
- 可同時邀請較多人參與
- 有助於找出較有名望的社區領袖，邀請其參與計畫
- 可以確認各種問題的重要性
- 可以探尋潛在的解決方案

舉辦社區會議也可能面臨下列難題：

- 很難維持開放、舒適且輕鬆的環境
- 各方對話可能無法持續聚焦在同一議題上
- 可能受到有約束性的社會因素影響，包括性別差異、權力動態、文化規範等。
- 可能由一至兩位意見發表者主導，而排除其他人的參與

主辦社區會議的幾個訣竅

- ☐ **確立會議目標。**您在此會議中想要得到何種洞見？您是否想更加瞭解社區中的某些特定問題？事先預備能夠引出有建設性的答案的問題。
- ☐ **選擇交通便利的位置與參與者方便的時間。**尋找容易找到與到達的場地開會。決定開會時間時，也需要考量參與者行程能否配合。
- ☐ **在社區各處推廣。**特別注意某些可能影響參與者回應的文化價值與規範(例如，在某些社群中，有男性在場時，女性可能難以主動參與，且無法侃侃而談)。考量其他因素，如社區中的識字率，以及一般居民取得資訊的方式(如廣告傳單、廣播電台、學校或是禮拜堂公告等)。
- ☐ **準備多項問題。**問題務必簡單扼要。若您聽到參與者提出新問題或重複相同問題，請進一步追問，以追蹤他們的回應。
- ☐ **設定並遵循時程表。**決定每個問題的所需時間，將有可能需要追加討論在過程中提出的問題的時間。
- ☐ **設定並說明基本規則。**在會前與參與者分享基本規則，以避免有人壟斷發言空間，協助讓各個成員參與討論，並協助各方持續針對主題進行對話。
- ☐ **筆記。**寫下想法，並確保每個人在討論中都能看到這些筆記。尋求一至兩位人員協助記錄對話內容。
- ☐ **積極地聆聽。**讓所有參與者知道，您用心理解並有興趣聆聽他們所談的內容。請考慮他們也是花費寶貴時間來參與。
- ☐ **要求參與者詳細說明。**如果不瞭解他們的回答，請追問後續問題。
- ☐ **小組討論。**小組討論可提供參與者更多發表意見的機會。請每個小組記錄討論內容，並指定一位代表為全體參與者進行簡短的報告。為了讓參與者能感到自在，可考慮組成完全由通常不太有機會繁衍的人士(例如，全女性小組、未成年人、身心障礙人士、少數族群等)組成的小組。

處理社區會議中發生的難題

- 如果特定參與者壟斷發言，請刻意邀請其他人發表意見。
- 留意肢體語言並進行必要調整。引言人可能需要中場休息，或需要阻止某些人佔用太多發言時間。簡短的五分鐘休息有助於重新凝聚討論重點。
- 使用具鼓勵效果的肢體語言、音調與用字遣詞。舉例來說，有人發言時，將身體前傾，保持開放的姿態，表現親切感，並用心聆聽所有參與者的發言，不要只重視口齒清晰的人所說的話。
- 留意小組動態。注意參與者對他人評論有何情緒反應，留意他們是否顯現不安、感到受傷害、憤怒及防衛態度。經過良好訓練的引言人應鼓勵參與者遵循基本規則，以恰當方式發表自身意見，不針對個人發難或使他人難堪。若參與者看起來感到困惑或混淆，請重述令他們困惑的評論或要點，或用更清楚的方式重新說明。
- 留意會議討論方向，避免離題。如需再次聚焦討論，請總結已陳述的要點，並詢問參與者是否對最初的題目還有其他想法。

社區會議的後續追蹤

- 感謝參與者出席並提供回饋。
- 總結關鍵調查結果，並概述可能實施的行動計畫。
- 確認可行計畫後，請考慮邀請關鍵的利益相關者協助進行計畫。

進行資產清查可辨識出社群中有哪些類型的資源，包括實體環境、機構、服務、事件等，特別是人力資源的部分。為了進行清查，參與者應標示出他們認為較為重要的個人、地點與事物，然後記錄及分析調查結果。清查結果能協助社區進一步瞭解自身資產如何互相連結，並瞭解如何利用這些資產來創造積極正面的改變。

資產清查

進行資產清查有下列優點：

- 充分利用可用的資源
- 鼓勵建立範圍廣泛、包羅萬象的資源網路，以促成改變
- 協助找出社區人士共有的利益
- 可維護、延伸與重複使用

進行資產清查，可能面臨下列挑戰：

- 資料分析可能相當費時。
- 要整理資產與找出資產間的連結，可能不容易。
- 社區人士的興趣、技能與其他非物質資產可能容易遭到忽略。

進行資產清查的訣竅

- ☐ 確認想要清查的項目，並找出潛在參與者。
- ☐ 邀請一小群背景多元的社區人士，進行一次或多次清查。
- ☐ 指派有力的小組引言人，確保所有參與者都有機會貢獻，且每個討論群組都能確實執行任務並準時完成。
- ☐ 分析結果。按類別整理資產，並記錄資產之間的關係。
- ☐ 利用可用的資產建立聯盟與聯絡網，以應對社區問題。
- ☐ 定期更新與維護資產清查記錄。

建議用於清查的問題

- ▶ 社區有什麼特別之處？
- ▶ 社區出產哪些產品？
- ▶ 社區舉辦過哪些活動？
- ▶ 社區人士會在何時何地聚會，而一同從事什麼活動？可包含宗教、社會服務、運動、娛樂與其他類型的聚會。
- ▶ 您認識哪些人？他們具備什麼技能？他們本身有哪些資產？他們有哪些知識可與他人分享？
- ▶ 不論是在商業活動、公民/文化活動方面，在您的社區中是否有任何的創新精神？
- ▶ 什麼樣的議題或問題會引起大多數社區人士的興趣？
- ▶ 社區中有哪些公家與私人機構？
- ▶ 誰是社區中正式與非正式的領導人物？社區人士會聽從誰的意見？
- ▶ 訊息如何傳播？
- ▶ 社區提供哪些服務？誰提供這些服務？
- ▶ 社區有哪些自然資源？哪個區域有開放空間？
- ▶ 您的社區有哪些技能或知識應該傳承給下一代？
- ▶ 社區中有哪些商業活動？
- ▶ 社區中有哪些正式與非正式的義工活動？
- ▶ 社區人士如何展現對鄰居的關懷與信任？
- ▶ 在社區或是組織中有哪些可用的設施與服務？社區人士使用哪些付款或融資的方法，用以支付貨品與服務？
- ▶ 社區中是否有治理機構協助管理服務、制訂與實施規定，並執行其他重要功能？

活動變異

- ☐ 將參與者依據性別、年齡與職業分組，以便瞭解不同族群對社區有哪些不同的看法。
- ☐ 選擇一個特定的社區問題，如教育或健康等議題，而不是僅根據較粗略的清查資料進行討論，並建立一份僅包含這些資產的清查紀錄。
- ☐ 包括一步行或開車繞行社區，以擴大尋找資產的範圍。

問卷

問卷是蒐集資訊與意見的常用方式。以問卷進行社區調查可以發掘社區中的優勢、資產、劣勢與需求。可進行一般性的問卷或針對特定群組的問卷。儘可能接觸到更多社區人士，並將重點放在社區中的關鍵相關者。您可以透過電子信件、電話或面訪方式進行問卷調查。

進行問卷調查有下列優點：

- 可進行遠距離調查。
- 可以重複實施。
- 可以匿名進行，以鼓勵誠實回覆。
- 一般而言，實施調查的花費不高。

進行問卷調查可能遭遇下列挑戰：

- 找出潛在受訪者，並取得聯絡方式，兩者可能都不容易。
- 在使用網路不便的區域，若以電子信件進行問卷調查，效率往往欠佳。
- 電話問卷調查可能會有樣本或訪員偏誤。
- 相較於面談調查，遠距離問卷的回應率一般而言較低。
- 針對不識字的族群，書面問卷實施效率也欠佳。
- 書面問卷不便進行後續追問。

問卷問題的類型

- **選擇。**受訪者從清單中選擇一個或多個選項。在問題有固定選項數量時，以提供選項的效果最好。

範例：

在您的社區中，您覺得最迫切需要的是 (請選取兩項)：

- 健康照護
- 教育品質
- 就業機會
- 公共安全
- 其他 (請說明)：_____

- ☐ **評定量表。**受訪者須閱讀一則或一組敘述之後提供評估。為避免混淆，請盡量設計正面的敘述，不要採用反面的敘述。舉例來說，使用「教師的數量足夠」，不要使用「教師的數量並非足夠」這樣的敘述方式。

範例：

請針對每一項有關貴校的敘述，表達您的看法：

	1 非常不同意	2 有些不同意	3 無意見	4 有些同意	5 非常同意
教師的數量足夠。					
我們的教師都具備應有能力。					
我們的學校提供孩童安全的就學環境。					
我們的教室設備俱全。					
我瞭解孩子在上哪些課程。					
我經常協助我的孩子做功課。					
學校提供有營養的餐飲。					

- ☐ **開放式問題。**受訪者會用自己的話來回答問題。這種回答方式可以引出更細緻的回應，但問卷結果不易量化，必須單獨分析。

範例：

如果您能改變社區的某個方面，您會選擇哪個方面？為什麼？

- ☐ **人口統計學相關問題。**相關人口統計的問題(例如性別、教育、所得水準)能為受訪者的答覆提供背景資訊，並顯示受訪者所屬族群的一些趨勢。

範例：

請問您的年齡為？

- ☐ 18-24
- ☐ 25-34
- ☐ 35-44
- ☐ 45-54
- ☐ 55-64
- ☐ 65+

如何設計一份好問卷

- **說明為什麼要問這些問題。**如果參與者認為問卷會得出有意義的調查結果，例如提高未來計畫的可行性，他們可能會更樂意回答問題。
- **問卷務必簡單扼要。**如果問卷內容太長，受訪者可能會倉促回應，甚至中途放棄。請確保問卷問題簡要且具體。
- **請避免問題內容有偏見。**避免引導性的問題，如「您是否希望空地蓋新圖書館，而非遊戲區？」，問卷應採用更中立的措詞：「您希望空地開發為下列哪種設施？ a) 圖書管 b) 遊戲區 c) 其他 (請說明)。」
- **先實行小規模的探索性問卷。**正式調查前，先測試問卷效果，可確認問卷問題是否清楚且明確。

訪談

訪談是以一對一的方式進行，由引言人（採訪者）與社區相關者（受訪者）組成。訪談讓您能更深入瞭解受訪者的想法與感受。訪談不同於問卷調查，不僅允許引言人偏離手稿，也能追問相關問題。訪談也與集體調查不同（例如社區討論與集體訪談），由於引言人可全心傾聽並與受訪者對話，更可能讓受訪者自在地分享個人意見。

進行訪談有下列優點：

- 訪談允許引言人依循對話走向調整，並提問非刻意設計的問題。
- 訪談鼓勵受訪者暢所欲言，並自然應答。
- 為了從受訪者取得質性資料，訪談是最精準且完善的方式。
- 針對不識字的族群，集體訪談也能有效的蒐集資料。

進行訪談可能面臨下列困難：

- 非常耗時。
- 一次只能接觸一位受訪者。
- 進行順利且有效的訪談，需要事先練習並培養一些技巧。
- 若要進行臨時訪談，可能難以尋求有意願的受訪者。（最好能夠事前排定電話訪談。）

如何設計並進行成效良好的訪談

- ☐ **確立訪談目標。**您在此訪談中想要得到何種洞見？您是否想要更加瞭解社區中的特定問題？預備能引出有建設性的答案的問題。
- ☐ **找出目標受訪者。**您對誰的意見有興趣，並且想進一步瞭解？您希望找出特定人士並邀請他們進行面談，或在公開場所尋找受訪者？
- ☐ **準備您的訪談問題。**儘可能提出簡單扼要的問題。如果您有複雜的問題，可在接近訪談尾聲時才提出。如果要提問敏感問題，請確實在沒有旁人的地方進行訪談。請選用容易聽懂的字詞。
- ☐ **事前練習。**與同事一起模擬訪談情境，並尋求他們的意見回饋。

- **建立友好關係。**在開始提問前，先讓受訪者感到自在。
- **模擬實際對話的方式進行訪談。**最好能夠先記住問題，在訪談時自然地提問、視情況改變提問順序，或即興發揮而進行追問。
- **記錄正確內容。**如果您在對話中進行錄音，請事前取得受訪者的同意。
- **傾聽。**向受訪者展現您願用心傾聽，並對他們說的內容感興趣。請考慮受訪者也是花費寶貴時間來進行訪談。畢竟，在建立長期且有收穫的服務合作關係前，這可能是雙方首次對談。
- **要求受訪者詳細說明。**僅僅回答「是/否」的答案，無法提供足夠的實用資訊。追問後續問題，挖掘更多資訊，如果不瞭解受訪者說的內容，則請他們詳細說明。您可能需要準備特定內容的提示卡，以便取得其他資訊。例如：
問題：在您的社區中是否容易取得醫療保健的資源？
提示卡：
 - 在您的社區中，醫院是否在交通便利的地方？在醫院中是否容易獲得治療？
 - 您到醫院通常是為了檢查，還是因為緊急狀況？
 - 根據您的經驗，您是否可以負擔醫療費用？您是否需要保險？
 - 沒有保險的人將怎麼辦？他們會去哪裡就醫？
 - 您本身或是您認識的人之中，是否有人因為費用的原因，而沒有接受治療？
- **向受訪者提議進行後續追蹤。**詢問您的受訪者未來是否願意接受調查，或參與促進社區發展的活動。請確保往後能履行這些承諾。

集體訪談

集體訪談是一種以謹慎方式引導的討論活動，用以確認目標群組針對特定想法的意見。集體訪談可讓您確認相關者的想法，得知他們希望用哪些方式討論社區的各種議題。

進行集體訪談前務必縝密規劃，並選擇一位有經驗的引言人。大多數的集體訪談包含 6 至 12 位背景互異的相關者，並詢問受訪者一系列關於社區的不同問題，皆為開放性問題且用字嚴謹。這個方法能夠鼓勵受訪者表達自身看法。

在團體中，對話通常會逐步開展，而且參與者能依據彼此的回應，自然推進討論。有效的集體訪談看起來會像是彼此合作，參與討論，而非針鋒相對，辯論爭勝。若在非公開且舒適的環境中進行集體訪談，可得到最好的訪談效果，須有一名引言人與記錄參與。

雖然您會需要從背景多元參與者中聽取意見，也別忘了考慮文化信念及社區結構造成的影響。在某些社區中，女性可能無法在男性引言人或其他男性前自在地表達意見。同樣地，在成年人面前，未成年人可能也無法安心表達意見。您可能需要舉辦多次針對不同參與者的集體訪談，可以參酌職業、年齡、性別、家庭結構或其他因素來尋求受訪者。

進行集體訪談有下列優點：

- 快速且容易進行。
- 群組動態可提供實用資訊，獲得個人訪談無法蒐集的資料。
- 若要取得無法量化的議題洞見，集體訪談也十分有幫助。
- 針對不識字的族群，集體訪談也能有效蒐集資料。

進行集體訪談可能遭遇下列困難：

- 引言人易受偏見影響。
- 討論可能會由少數人主導或偏離主題。
- 資料分析會相當費時。
- 僅能提供團體整體資訊，無法獲得個別參與者的資訊。參與者可能無法代表整個社區，所以可能須進行其他集體訪談。

準備問題

列出您想討論的概念。此清單可列出貴社認為這個社區可能有的問題、有關計畫的想法，或居民對社區資源的看法。確保您的問題可引導討論方向，並鼓勵參與者分享自身想法。下列是在集體訪談中常用的幾類問題：

- ▶ **開場問題**讓參與者能夠隨意聊聊且感覺自在。這些問題應該能輕易回答。
 - 您在學校工作了多久？
 - 您在學校教授哪些科目/您的職務是什麼？
- ▶ **介紹性的問題**使小組初步思考議題，並聚焦於對話主軸。
 - 如果您能夠改變學校裡的三件事，您會想要改變什麼？理由是什麼？
- ▶ **過渡問題**讓參與者準備進行深度對話。
 - 有50%的女孩在二年級之後就不再上學，您認為有哪些原因？
- ▶ **關鍵問題**可將問題聚焦於重點領域，並引導大部分的討論內容。
 - 需要利用什麼資源與培訓，才能鼓勵女孩在二年級後繼續上學？
 - 這些女孩的家長可能需要哪些資源與培訓，才能在孩子上完二年級後，繼續讓她們就學？
- ▶ **收尾問題**可總結討論，並讓參與者提出最後的想法。
 - 您是否認識任何願意分享意見的家長，可說明他們為何在孩子上完二年級後，就不再讓她們上學？
 - 您是否認識任何家長，實際上願意將女兒送回學校，卻沒有能力這麼做？

進行集體訪談的幾個訣竅

- ☐ 選擇方便、隱密且舒適的地點進行小組討論，並在所有參與者都可參加的時間舉行。
- ☐ 如果引言人是社區人士，請先提供事前培訓。
- ☐ 安排另一位引言人記錄集體訪談會議，或是記錄小組的回應內容，並確保所有參與者都能看到這些紀錄。定期詢問小組，確認筆記內容是否正確。
- ☐ 邀請扶輪社區服務團成員參與集體訪談活動。
- ☐ 邀請6至12位參與者，這是進行集體訪談的理想人數。確保他們能夠代表社區，並願意提供意見及建議。
- ☐ 解釋集體訪談的目的，並公開說明這些目標。建立簡單的基本規則，以便鼓勵參與者在討論過程中能有正向互動，並產生信心。
- ☐ 介紹主要議題，並使用預備的問題引導討論。事前建立時程表，像是每個問題預計進行 10-15 分鐘。
- ☐ 讓每個人都有時間可以回答。仔細聆聽想法並在需要時請求說明，但也要避免衝突或爭論。
- ☐ 允許參與者可以回應評論。確認討論與評論沒有超出議題的範圍。

活動變異

- ☐ 針對相同議題分別舉辦集體訪談，其中一場由貴社的社員參與，另一場則由社區的代表參加。比較兩次討論結果，回應內容為相同或不同？是否有人提出您先前未考量到的任何疑慮或因素？
- ☐ 將小組依據不同的特性分成數個子群組，例如性別、年齡、教育程度或識字能力、身心障礙與族群等。

追蹤參與者

在完成集體訪談後，請感謝參與者願意花時間與分享意見。請思考您將如何進行後續追蹤，並與參與者維持關係。與參與者分享您的結論，如果可行，可再邀請他們參與計畫。

社區地圖繪製

社區地圖繪製能夠顯示社區中的不同觀點。此方法幾乎僅需使用少量資源與時間，且能輕易適應不同背景族群的資料，呈現各年齡層或教育背景的參與者資料。

這個活動中會由引言人引導，請個人或小組繪製他們社區的地圖、標記出重要的地點，並說明他們造訪這些地點的頻率。引言人也會帶領關於地圖的討論，另一位引言人則負責記錄討論內容。成功的社區地圖繪製活動可以使參與者：

- 瞭解他們使用社區資源的方法，並識別利用資源的任何障礙
- 針對不同的社區資源，比較社區人士對各種資源的重要性各有哪些看法
- 產生促進社區發展的想法

進行社區地圖繪製有下列優點：

- 這是氣氛愉快且容易參與的活動。
- 可鼓勵參與者討論改善社區的可行方法。
- 此活動可根據不同的社區的相關者群體，分為多次舉行。

進行社區地圖繪製，可能會遭遇下列困難：

- 分析結果的過程可能很困難，因為這個方法是以視覺化的格式蒐集資訊。
- 從地圖資料形成結論，並確認接下來要採取的步驟，這可能需要再進行額外的調查活動。

進行社區地圖繪製的幾個訣竅

- ☐ 維持較小的小組規模，最好是不超過 20 名參與者，並分成4-6個子群組。
- ☐ 協助每個子群組，引導他們根據各自對社區的看法來繪製地圖。不同的地圖內容可提供更豐富的資訊。
- ☐ 之後請各組聚集成較大的小組，並針對地圖討論下列問題：
 - ☐ 這些地圖間有什麼差異？
 - ☐ 為什麼這些差異可能是重要的？
 - ☐ 這些地圖間有什麼相似處？
 - ☐ 這些相似處呈現出社區哪些方面的重要資訊？
 - ☐ 有哪些應該加在社區的設施？這些設施如何使社區變得更好？
 - ☐ 這些地圖的資訊是否能夠提示任何可改善社區環境的特定活動或計畫？
- ☐ 邀請參與者參加委員會，更進一步分析地圖，並研擬出接下來要採取的步驟。

繪製的內容

活動變異

- ☐ 將參與者依據不同的特性分成數個小組，如性別、年齡、族群、職業等等，以便提高地圖的多樣性。
- ☐ 繪製地圖前，各小組是否已巡訪過社區？
- ☐ 請求參與者指出社區的中央位置，以便確認每個人的地圖方向。

- ▶ 居住場所
- ▶ 參與者認為重要的地方，如市場、信仰中心、學校、社區中心、公園、企業、田地、水資源、政府單位、醫療診所、警察局與娛樂區域
- ▶ 排泄空間，特別是與機構、居民聚集處與水源相關的地方。
- ▶ 參與者花費最多時間的地方，使用不同顏色標出每天、每週、每月或每年的造訪情況。
- ▶ 參與者認為適合或不適合打發時間的地方，請用不同顏色分別指出
- ▶ 他們想要加進社區的其他場所，請以貼條或方形小紙條標示

針對扶輪焦點領域推薦的相關者

和平與衝突預防/解決

- 暴力受害者、難民或國內流離失所者的人
- 暴力的加害者
- 相互衝突的派系
- 市民社會組織
- 學校與教育機構
- 當地政府與執法機關

在調查敏感族群，如打擊受害者或衝突中的社群時，請務必直接與瞭解現況動態的個人或組織合作。這些合作可確保調查以適當方式進行，並可取得最佳結果。

水與衛生

- 社區領袖，特別是女性
- 負責水、衛生或環境相關事務的政府機關
- 教育主管機關，以及學生、教師、校長與家長聯盟（校園中的WASH計畫）
- 衛生主管機關（醫療照護機構的WASH計畫）
- 地區/當地政府代表
- 私有設施公司
- 服務提供者（手搖泵技師、社區延伸工作人員等）
- 農民（灌溉）
- WASH倡導組織
- 在此區運作的WASH組織

基礎教育與識字

- 教師
- 家長
- 學生
- 沒有上學的未成年人
- 學校行政人員
- 學校管理委員會
- 教育機關
- 成人教育機構
- 職業訓練機構
- 社區與技術學院
- 圖書館與圖書館員

疾病預防與治療&母親與兒童健康

- 接受醫療護理的個人：
 - 孕婦
 - 有健康風險的孩童
 - 具有感染非傳染性與傳染性疾病風險的成年人
 - 有健康風險的高齡人口
- 社區衛生中心與醫院
- 幫助行動的體制
- 社區衛生保健工作人員
- 熟練的助產士
- 健康保健專家（護理人員、醫生、助產士、技術員及專家等）
- 護理資源：
 - 預防、主要照護與轉介系統
 - 運輸提供者
 - 醫院
 - 追蹤與康復服務
 - 慢性照護支援與安寧照護系統

經濟與社區發展

- 當地政府機關
- 女性組織
- 政府服務
- 工作研究中心
- 企業家
- 貿易、農業、社會服務、女性賦權與職業服務等主管機關
- 農民
- 未就業的未成年與成年人
- 業主
- 銀行
- 合作社（農業、存款與貸款等）
- 小額貸款機構
- 職業訓練機構
- 社區學院
- 中學
- 大學
- 成人教育組織



One Rotary Center
1560 Sherman Avenue
Evanston, IL 60201-3698 USA
Rotary.org

605-ZH—(119)