

認識你的社區



「社區」在這些年是一個熱門的名詞。今日，人們提到「社區」，已經包含了對鄉土認同、安全信任、生活品質的追求與憧憬，更表示著人們對共同經營環境、提高生活品質的夢。相信每一個人都希望自己所居住的環境是舒適的、安全的，但是大多數的人卻只對「大門內」的環境有自主權，對「大門外」卻充滿了無力感。然而一個又一個的事件、一波又一波的問題的出現，卻使認真生活的人們再也無法忍受與等待，加上，九〇年代政府「社區總體營造」計劃對於各地參與式社區經營的鼓勵。於是，越來越多的社區居民自發的結合，一同為這樣的無力感而奮戰。他們希望他們生活的環境可以由自己決定，他們希望能為社區的安全盡一份力量，使社區居民的生活從「大門內」延伸到「大門外」的社區環境。

或許你曾經被這些令人振奮的故事感動過，或許你也想在自己的社區內進行一些組織與改造的工作，我們相信他人的經驗會是你我最好的參考和基礎。因此，我們試圖以系統化的方式，整理前人社區工作的實務方法及經驗，希望能為有心從事社區工作的人提供有效的參考資料。

認識社區就像是認識一個新朋友，基本資料是認識與瞭解的開始。對於這些基本資料的瞭解，除了透過閱讀書面資料之外，也可以透過一些有趣的活動，邀請大家一同來認識社區。在活動的過程中，找尋一些居民們對社區的、共同的基本認識，這樣的活動，對於連結居民的感情往往有很好的效果。

一、社區的區域面積及地理環境

社區的範圍？如果所需要是該社區所屬的地理區域面積及地理環境資料，通常可以透過當地或更高的地政機關取得資料。但是所謂的社區範圍，對居民來說是有不同意義的，居民比較會從生活範圍、重要地標或歷史記憶...等等，來界定自己的社區範圍。也就是說，居民對區域面積及地理環境的認識往往是從情感經驗出發的。因此，如果透過社區居民的共同思考及討論，很可能會發展出另一種對於社區區域及地理環境的說法。

邀請居民共同為社區的區域面積及地理環境定義，可以透過舉辦社區居民活動，如「社區有多大？」或「社區像什麼？」的形容詞或詞句比賽，或者小朋友的寫生比賽、社區老照片展...等等活動，都是結合居民共同描繪社區圖像的好方法。（舉辦社區活動細節見第 21 頁）

二、社區內的人口狀況

欲瞭解社區內的總人口數、性別比例、及年齡分配等人口資料，均可向當地的戶政機關取得資料。但是戶籍資料中或許有些是不長住在當地的居民，若有需要，社區工作者可以透過家戶普查，以實際瞭解社區中長住的人口數、性別比例、年齡分配、職業狀況等。掌握這些資料，既可用於社區介紹，且可協助社區工作者對社區居民可能的需求以及可開發的人力、物力、財力等資源有更確實的瞭解。

三、社區內的資源

社區裡的公共設施、教育機構、醫療單位、廟宇或宗教組織、金融機構、商業場所...等等，都可以是社區的資源，社區工作者應於平日找機會了解評估，以便於社區有需要時，進行積極的結合。

社區工作者可以進行以下的瞭解：

1. 它們所在的位置及日常運作對社區居民生活的影響是什麼？如社區中的活動中心，因地處社區中心而且有專人管理，是居民喜歡的聚會場所。因此，未來如在活動中心召開居民大會，對居民而言是有歸屬感及熟悉感的。
2. 資源是否有被充分利用？或者說，是否有一些可再開發的部份？如社區內的小學除了是孩童學習的場所之外，與社區的關連並不密切，因此積極建立社區與學校的關係，讓學校發揮更大的功能，對社區而言，就是增加一個好用的資源。
3. 社區居民參與的狀況？如社區活動中心的管理辦法是否由多數居民或居民代表共同訂定，還是由少數人決定？居民對於現行的資源管理及運作狀況是否滿意？
4. 主要負責人對社區工作的態度如何？如前述之學校校長對社區工作是否抱持支持的態度，將是社區是否能與之建立良好關係的重要關鍵。

掌握這些訊息，將會協助社區工作者對於推動社區工作的助力及阻力有更清楚的評估。

四、社區內的權力結構

瞭解社區內的權力結構，對於社區工作者未來的組織及動員策略有著重要的指引作用。社區工作者可藉由社區中原有的組織、社團及社區活動，以了解社區內的權力結構。通常，組織或社團中制度上的領導人，都是各行業中的領袖及菁英，對社區有重要的影響力。

透過參與社區活動，也不難觀察出經常參與或是熱心於社區事物、及志願服務組織中的活躍份子，當然，這些人可能是負責社區重要事物的公職者、或是在社區內有重要影響力之仕紳及意見領袖，又或者祇是積極關心地方的居民，然而，他們對社區生活卻都有著不同大小的影響力。

社區裡，是誰在決定要不要辦某一個活動？是誰有能力找到需要的資源？如果缺了誰的參與，活動就會散散的？誰說話比較有說服力？誰比較愛出風頭？誰是最棒的宣傳者？誰總是潑冷水、製造麻煩？了解這些影響社區生活者的權力動態，有助於推動各界工作時的拿捏。

訪問社區居民、拜會社區領袖、或是參與社區內的重要會議及活動都是瞭解社區內權力結構的管道。

五、社區的文化特色

每一個社區都有它的發展歷史，及在發展過程中所累積出來的文化特色，如廟會活動、大型慶典或是社區固定的聚會活動等。或許有些社區的文化特色已漸漸沒落，需要再次被發掘，社區工作者可透過社區的圖書館或出版刊物追溯社區的歷史及文化，而訪問社區內的長者亦為蒐集社區歷史發展及文化特色的一個好方法。

瞭解社區文化的特色，或者透過與社區居民共同參與、重塑屬於社區的文化特色過程，如北投的溫泉、宜蘭的玉田的弄獅，對於引發社區居民參與動機非常有助益，更是深入了解社區的最佳途徑。

瞭解社區的需要



社區工作的初始往往因為「需要」而開始，有些社區因為面對迫切的需要而組織居民共同解決問題，台灣有名的例子像是台北的永康社區、奇岩社區，社區居民的社區意識因共同解決社區需要及問題而凝聚，居民因此而更願意走出家門為自己的社區盡一份心力。

其實每一位居民都希望生活在一個親切、衛生、舒適、安全、快樂環境裡！但是往往大部份的居民都覺得社區中的問題很難解決，也不知道如何開始，所以當面對社區中較不迫切需要的問題時，居民往往容易採取「把自己顧好」的態度及作法。但是如果社區居民發現有很多居民都同樣感受到問題、有同樣的需要，也有意願解決問題，那「社區意識」就已經逐漸形成了！

我們常說社區工作是一個組織的過程，目的是讓居民從參與的過程中，互相認識、進而引發共通的情感，願意互通有無、互相協力，共為提昇社區生活的品質而努力。

基本上，要引起居民的興趣和投入，當然要以社區居民所關心的事物做為切入點，然而社區居民關心的是什麼？有興趣的是什麼？有能力處理的又是什麼呢？是聯誼？抗爭？安全？經濟或兒童照顧？社區工作的新兵老將要怎麼去瞭解這些呢？瞭解社區居民對社區的看法及需要有幾種方式，以下將就每種方式的優缺點及適用的社區型態作簡單的介紹。

一、 訪問法

「訪問法」一般是指以口頭方式，針對社區中部份代表性人物蒐集資料。

- (一) 適用對象：「訪問法」適用於較大型、較難進行家戶普查的社區。
- (二) 優點：運用訪問法，透過面對面的談話，是比較能深入瞭解社區的需要，

且透過訪問也較容易與受訪者建立關係。

(三) 缺點：訪問法需要很多時間進行，並需要花許多時間將訪談所得的資料整理和詮釋。且若訪問的對象過少，或代表性不足，則所得的資料，參考的價值就非常有限。

(四) 方法

1. 訪問者選可以從自己熟悉的人開始，之後再請受訪者建議幾位值得訪問的人，有可能是地方上的領導人物，這些人或許對社區有較全面性的瞭解，但是他們卻也可能對於社區中較細微、或較底層的問題感到較陌生，因此列訪問名單時必須注意受訪者的年齡、性別、社經地位及職業之分佈，並應盡量涵蓋各個族群。
2. 運用推薦法進行訪問時，記得向受訪者提起是誰推薦他受訪的。訪談時如果能讓受訪者了解你認為他所代表的群體，也較能引導受訪者思考該群體對社區的想法及意見。
3. 以下是一般訪談會問到的問題：
 - (1) 我們社區目前需要改善的部份有哪些？
 - (2) 如何能讓我們社區成為更好的社區？
 - (3) 社區居民需要哪些設施或服務來使生活更好？
 - (4) 目前社區是否有急迫需要解決的問題？是哪些？

二、社區普查

社區普查是透過問卷或訪問對社區中的每一家戶進行調查，瞭解他們對社區需要的想法。而且，很多經驗告訴我們，如果將社區普查設計成社區居民能共同參與的活動，那將是促進社區參與、凝聚社區共識的好機會。

- (一) 適用對象：「社區普查法」適用於較小型的社區，像是村、里的形式，都非常適合透過普查瞭解社區需要。
- (二) 優點：社區普查能有系統且全面的瞭解居民對社區的要求和期望，及對社區問題的切身感受，並且透過調查工作人員開始與社區居民建立關係，為日後工作鋪路。
- (三) 缺點：社區普查是一種科學化的資料蒐集方法，工作人員需要有社會調查的

專業知識或是藉助有關的專業人員，得到的資料會較可信及可靠。而且，社區普查法需要處理的資料份數將遠多於訪問法，需要許多人力及物力來整理。

(四) 方法及步驟

1. 確定調查的主題及目標，希望從調查中獲得什麼訊息？
2. 釐清調查的問題與範圍，需要具體界定出來，如本次調查只著重於居民對於社區環境的需求，或是也想瞭解居民對於由居民自組社區獨居老人服務隊的意願及想法。
3. 針對居民對於社區環境需求的調查，建議以下幾個問題方向；
 - (1) 目前社區內現存的問題有哪些？（交通、治安、垃圾、噪音、休閒...）
 - (2) 目前社區內需優先改善的問題有哪些？（交通、治安、垃圾、噪音、休閒...）
 - (3) 過去社區內曾辦過的社區活動？（依資料或居民記憶設計選項）
 - (4) 對過去活動的看法？
 - (5) 過去是否有引起全社區關注及參與的活動？
 - (6) 您認為目前社區還需要哪些服務或建設會使社區更好？（托兒所、幼稚園、圖書館、小型公園、治安維護服務、社區通訊、垃圾處理模式建立...）
 - (7) 如果未來社區內舉辦活動，您願意參與嗎？
 - (8) 您覺得自己可以貢獻給社區的是？（美工、編輯、電腦或其他專業、人力支援、財物提供、擔任志工、擔任幹部負責行政工作...）
4. 根據上述兩項擬訂問卷，如果社區中沒有社會調查的專業人才，則需尋求外部資源協助社區擬訂問卷。
5. 設計問卷發送及回收方式及人員編組，這項工作最好動用社區人力進行，一來增加居民參與的機會，另外透過相識的鄰里關係運作調查，也對問卷的回收及有效性有所助益。
6. 回收資料整理及分析，這項工作也需要由社會調查的專業人才進行，較能掌握所獲得的訊息。
7. 發表「社區普查結果」，社區工作者可透過社區居民大會、社區報紙、或是

社區公佈欄發表。然透過社區居民大會發表普查結果，是為創造一個引發居民共同思考社區現象及問題的機會，也讓社區居民有機會一起為社區未來的方向思考和做決定。