

2019PEER 冬季服务学习项目评估报告

马煜曦

一. 背景

PEER 毅恒挚友是一家非营利组织，其愿景是“希望中国所有的学生都能获得应有的教育，开发自身的潜力，了解社区的需求，共创中国的未来”。2019年PEER服务-学习冬季项目（以下简称19WP）是PEER教育实践中的短期项目，主要通过在全国招募大学生挚愿者（与志愿者含义相同，为PEER的专属称呼），为其提供系列培训和支持来帮助其在县城开展针对初中生的教育实践。

19年WP的主要开展地点在浙江省天台县，合作对象为天台县家庭教育研究院。19WP的主要项目目标有二：①为大学生挚愿者赋能：此项目以“服务-学习”理论作为主要依据，即希望挚愿者能够通过参与社会服务来改善所处环境，并进而通过分享和反思将实践所学内化，实现“学习”这一目标。为了让挚愿者能够充分地适应并平衡服务者和学习者这两个角色，PEER将“服务-学习”过程划分成了5个阶段（见表1-1），并分别在相应阶段进行不同程度的支持。通过以上较为系统化和结构化的学习实践，PEER希望挚愿者能够意识到其自身拥有进行创造和改变的潜力，并在之后的人生现实里具有行动的勇气。②初中生赋能：初中生直接参与19WP的第四阶段——冬令营，即作为挚愿者教育实践的接受方。

表1 19 PEER 冬季服务学习项目的5个阶段

阶段	目标	开展时间
线上课程	通过对一些基本教育理念、社会公益和其它相关主题的学习来进行知识储备，为其进行实践打下基础和建立项目全局观。	2018/12/18- 2019/1/14
线下拓展营	通过线下试讲、工作坊等一系列实践，来帮助大学生快速地掌握基本的教学、引导技能。	2019/1/16- 2019/1/20

在地调研	通过让大学生在当地进行一个社区探索的项目式学习，来了解在地资源，为其带领初中生开展社区探索奠定基石。	2019/1/16- 2019/1/20
乡土教育实践 (冬令营)	目标是通过初中生开展冬令营，来亲历教育实践。	2019/1/21- 2019/1/28
成长分享会	通过反思和分享，同同辈交流互相学习，将经验和知识内化。	2019/1/29

1.1 组委会制度

同以往的短期项目不同，此次 19WP 在组织方式上具有实验性。为了调动社群的参与度，19WP 采用了组委会的方式，从 PEER Alumni(PEER 往届营友)社群中进行公开招募，组成了 8 人组委会，其中除了 1 人为 PEER 全职员工，剩下 7 人都为 PEER 往期志愿者。组委会成员共同进行项目的设计和执行。

1.2 青少年参与式行动研究 (YPAR)

PEER 以往的短期项目有两大核心课程模块，即研讨课和社区探索课。前者为志愿者自主设计的课程，采取研讨(seminar)而非讲课(lecture)的方式，围绕某一主题，志愿者和学生开展深度交互和讨论，以促进思辨和学习；后者为 PEER 开发的核心课程，由志愿者带领学生经历“探索-研究-行动-分享”四个步骤，在探索社区可能存在的议题后，选择学生感兴趣的话题开展探究，通过社区行动为社区生活带来改善，并将最后成果向公众展示。

此次 19WP 的另一大改变，是将社区探索课程和研讨课结合，研讨课和社区探索课不再是两个独立的课程模块，而是被整合在青少年参与式行动研究 (YPAR) 这一大框架下，即以社区议题为主要切入点，学生的首要目标是在短期内，发现社区问题，并自行调研加深了解，进而通过设计行动方案以改善这一问题。研讨课则是对此议题的知识输入和思辨，以弥补在探索和行动过程中存在的知识盲区，并作为桥梁联结行动和反思。

1.3 评估目标

此次评估工作的评估目标旨在分别从实践和理论的角度分别回答两类核心的驱动性问题：

1) 项目的质量如何? 项目开展得怎样? 项目可以如何被改进? 哪些因素可能会影响项目的开展?

2) 项目是否有效? 项目在多大程度上达成了其预期目标? 项目是否能够带来改变?

二. 方法

2.1 参与者

2.1.1 志愿者

19WP 的志愿者平均 21 岁左右, 多为在校大学生, 其中女生占了大多数 (根据问卷数据显示, 男生 5 人, 女生 14 人, 平均年龄为 21.21 ± 1.44 岁, 后 1 人中途退出)。

1. 参与动机

为了更好地了解志愿者的整体面貌, 我们在前期收集了志愿者的报名动机, 可以发现大部分志愿者参与的首要目标是为了了解教育公益的发展情况, 其次是结交志同道合的朋友。除此外, 学习教育相关知识和技能、影响当地学生和提升能力亦是志愿者报名的重要原因。据统计, 在提升能力这一原因上, 大部分志愿者希望提升其人际交往和沟通能力 (6/13), 部分志愿者希望提升团队协作能力 (4/13) 和组织管理能力(3/13)。

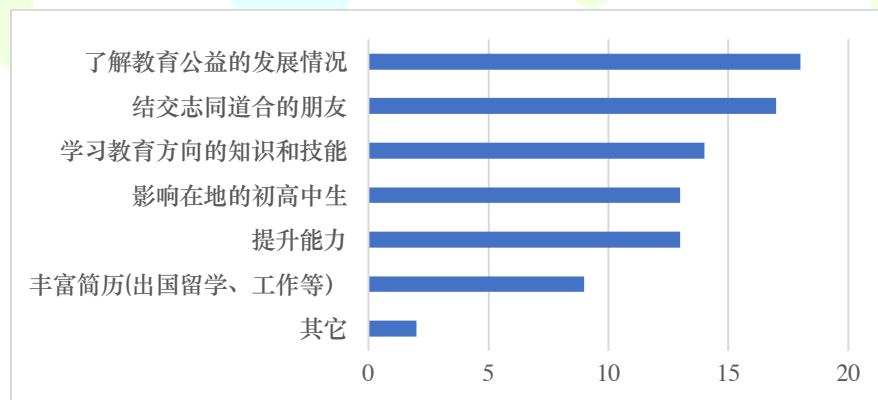


图 1 志愿者参与 19WP 服务学习项目的动机和原因

2. 可能遇到的困难

我们在项目开展前期询问了志愿者他们预计可能发生的困难, 可以发现, 首要的困难集中在

和学生互动上，因为存在年龄的差异故可能会在沟通中存在不适应；其次的困难集中在短期项目在时间和精力上的挑战，部分志愿者担心过大的工作强度可能会影响其白天工作状态；此外，团队协作、来自社区的阻力、项目的真正成效和气候问题都是在前期志愿者预期的困难。

表 2 服务学习项目中志愿者预期遇到的困难

维度	你觉得在服务学习的冬季项目中，可能遇到的最大的困难是什么？
学生互动 (6)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 与 00 后学生的代沟... ✓ 与当地初中生的有效沟通和课堂交流 ✓ 志愿者和初中生开始相处、交流时的不理解不适应 ✓ 和学生的互动 ✓ 学生不能很快适应自我探索、表达的模式，开始可能会有很大程度表现出拘谨 ✓ 初中生的叛逆，可能沟通不顺畅
时间和精力 (5)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 时间排不开 ✓ 时间问题。同时面对学业和项目的任务，时间不够充裕。 ✓ 营期短，需要非常快的进入状态，也意味着每一天的工作量和反思量都会很大，可能会很缺觉，影响白天的工作状态。 ✓ 备课需要较多的精力 ✓ 过大的工作强度
团队协作 (4)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 志愿者团队内部，初中生团队内部的不理解不适应 ✓ 团队协作和默契的磨合需要时间。 ✓ 不适应新的工作方式 ✓ 处理没有预料到的突发状况
社区阻力 (3)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 与社区群众的交流和沟通 ✓ 社区探索的主题和方案的设计及具体实施过程中，如何和学生、志愿者及当地人良好沟通和共同探索，将此次活动落到实际，并真正的发现问题、解决问题。 ✓ 当地信息闭塞，观念固化，家长不理解
项目成效 (3)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 项目开展不顺利，项目内容与实地情况不相符 ✓ 也许是我们设计的项目在真正实行时能不能受到预期的欢迎、达到预期的效果 ✓ 短时间内是否能够设计和实施合适的、真正有影响的课程
气候 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 可能会对环境适应有些问题但会尽力克服 ✓ 天气太冷

3. 可能感兴趣的社会议题

我们事先调研了志愿者可能感兴趣的社区探索的议题，见表 3，可以发现文化传承和民俗类是志愿者预期的潜在议题的方向，这可能与天台本身具有较为多元的文化色彩有关。除此外，诸如性别、弱势群体和社区参与等方向亦是志愿者比较关注的议题。

表3 服务学习项目前志愿者可能感兴趣的社会议题

方向	潜在议题	频次
文化传承和民俗	<ul style="list-style-type: none"> - 方言的变迁和是否过时 - 基于天台特色民居保护现状。 - 傍晚休憩文化的变迁 - 基于天台儒道释三教皆备的信仰问题 	7
弱势群体	<ul style="list-style-type: none"> - 养老问题 - 社区青少年越轨行为 	3
性别	<ul style="list-style-type: none"> - 社区性别歧视和不平等现象 - 男女性对于自己价值的认知区别，原因。 - 本地女性生存情况 	3
社区参与	<ul style="list-style-type: none"> - 公民意识 - 社区参与建设 - 社区氛围的变迁 	3
家庭教育	<ul style="list-style-type: none"> - 独生子女一代面临的部分家庭问题及社区可能给予的解决方案 - 家庭教育的重要性 	2
环保	<ul style="list-style-type: none"> - 生态保护 	2
其它	<ul style="list-style-type: none"> - 天台县某地区的人口问题（人口结构和人口流动） - 网络新媒体语言 	2

2.1.2 天台学生

据统计，本次参与对象主要为天台学生，其中男生 37 人，女生 24 人。绝大多数为初中生，其中七年级有 41 人，八年级有 14 人。另有少部分为小学生，小学六年级为 6 人。我们收集了学生们参与冬令营的原因，发现大多数学生参与的原因是想学习些新东西、对冬令营感兴趣以及想要结识新朋友。不过值得注意的是，其中亦有 25% 的学生选择了“父母要求参加”这一理由，还有 39% 学生选择了“反正寒假闲着，不如来玩玩”的理由。基于此，一个可能的预期是因为学生参与动机不同，故其参与表现和积极性可能会存在差异。

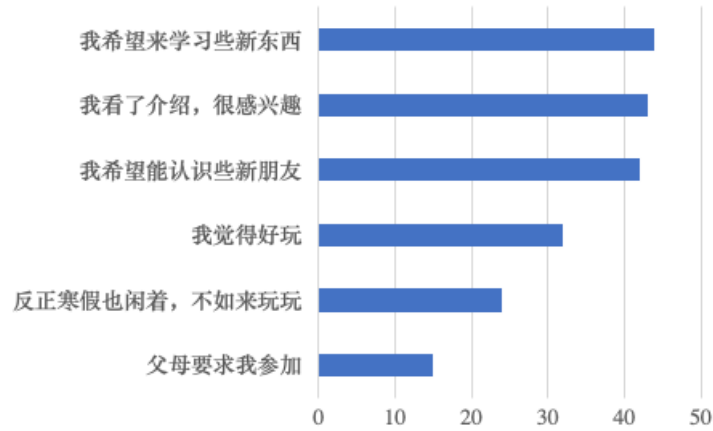


图 2 天台学生报名参与冬令营的原因

为了更好地了解学生，在冬令营期间，大多数挚愿者针对其所负责的挚友之家学生做了每日观察，见图 5。

DAY 1	(初步了解) 性格属于开朗类型，不会主动去接触陌生人或者与陌生人交流，但是与熟人的交流会很自然和有想法
DAY 2	早上虽然研讨课只有她一人来上，但是很少感觉尴尬（我担心她会尴尬），我觉得这样很好，本不应尴尬的事情就不要感到尴尬，这样的人更容易取得成功。她与我谈论了她的理想，并有一个榜样。
DAY 3	发言时声音的音量、语速得当，在课堂上，当给予他发言机会时，她会表达得很好
DAY 4	今天外出调研，在访谈中表现得比较好，敢于发言和表达。存在一点不足是孩子做事毅力、坚持度不够，因为才出去调研的时候，表现很积极主动，但到后期可能是因为疲惫，表现相对开始做的时候有所不足，希望在接下来的4天里可以尽我所能去帮助她养成长期毅力的意识，在以后做人做事中能够持之以恒。
DAY 5	.在挑战赛“时装周秀”表现积极，有自己的想法。可能是今天我们挚友之家的时装没有做得很好，回到挚友之家后我感受到了她的不高兴，因为当我提出我们一起来合影留念的时候，她们并没有给我回应，或者说是因为自己没表现好而觉得没必要合影
DAY 6	在讲解建议书、倡议书如何写，以及在后面让她们尝试写出自己的建议书时，表现专注，虽然最后的结果还有许多需要修改的地方，整体上让我感觉到自己存在的价值，收获了她们坚持给我带来的感动
DAY 7	在上午的绘制鼓励盲人从事除盲人按摩业外的其他职业的海报中，发现其思维有稍微那么一点点的局限，有一点跟风附和的感觉。 下午的分享展示会，积极分发我们的宣传小手册，并且耐心给路人讲解。今天下午很高兴，因为我发现了她的负责人和敢于担当。 下午她的一位好朋友的妈妈来到现场，给她买了一瓶红茶，她和我聊，她明天会做一个蛋糕送给同学妈妈。让我感觉到她是一个善良、懂得感恩的女孩，很棒，感受到了她一点点的成长
DAY 8	今天看平板的时间有点多，虽然说我觉得她们结营的节目都还没有练习到位，我也有想过让她们去好好练习，但效果没有我想象的那么好

图 3 在冬令营期间挚愿者记录的某一个学生的观察日志

通过信息梳理和整合我们可以发现，此次 19WP 参与的学生主要可以分为以下四大类：

- 文静内向型(16 人)：具体表现为怕生，说话少，声音小而轻，较为害羞。但一般参与度会随着周遭人的鼓励而不断提高。
- 大大咧咧型 (14 人)：具体表现为不怕生，很活跃，直爽，另一方面容易固执己见，容易无视规则和在团队中自我中心，受挫后容易有情绪和放弃。
- 活泼聪明型 (9 人)：具体表现为开朗有自主性且有领导能力，多为团队中的小组长或者先锋兵。
- 成熟稳重型 (8 人)：具体表现为很喜欢读书（多为名著），有主见，讨论时逻辑清楚。

进一步了解学生的参与情况，我们可以发现大多数学生参与积极，会在经历由不熟悉到熟悉的转变后更加有参与感，其中持续消极参与的学生概率大概为 7%左右（统计为 4 人），主要表现为全程玩手机，在团队外游离。这些持续消极参与的学生性格通常属于第二类（大大咧咧的类型），且男生比例较高。

2.1.3 PEER 导师

为了保障参与者的体验，PEER 项目会采取导师制度为志愿者提供支持。根据参与环节的差异，19WP 的导师分为线上导师和在地导师，一共有 8 位 PEER 导师参与此次项目。因为这次 19WP 采取组委会制度进行组织，在地导师多为组委会委员。

评估者为在地导师提供了一份每日的评价问卷，一来帮助考察在地导师制度的有效性，二来以导师作为窗口，更好地了解志愿者。

2.2 工具

表 4 2019WP 的评估目标和问题

信息收集对象	信息来源/工具	性质	评估问题
--------	---------	----	------

初中生	冬令营满意度问卷	定量	【质量】学生在冬令营的体验如何？如何改进？
	3种能力自评量表 (自我效能感、自尊、人际交往能力)	定量	【有效性】学生在冬令营前后是否有改变？
	挚愿者引导能力评价问卷	定量	【质量】挚愿者的引导能力如何？
挚愿者	19WP 满意度问卷	混合	【质量】挚愿者在 19WP 的各个阶段体验如何？如何改进？
	2种能力自评量表 (自我效能感、人际交往能力)	定量	【有效性】挚愿者在冬令营前后是否有改变？
	PEER 导师引导能力评价问卷	定量	【质量】PEER 导师的引导能力如何？
	服务学习日志 (学生观察记录、自我反思)	定性	【有效性】学生是如何发生改变(不变)的？ 【有效性】挚愿者是否在观念上发生变化？如何变化？
PEER 导师	导师的自我评价问卷	混合	【质量】营地的状况如何？导师是否发挥作用？
	导师对挚愿者的评价问卷	混合	【有效性】挚愿者是如何发生改变(不变)的？

此次评估采用定量和定性相结合的方法，具体的评估工具见表 4。其中，定性资料主要来自于挚愿者的服务学习日志（其中包含其对学生的观察记录和个人反思）以及在地 PEER 导师的观察记录。

定量研究主要采取问卷法和量表法，这两者都属于自我报告 (self-report)，即相比于实验和观察等方法较为主观。其中，问卷法的应用范围较广，由评估者根据项目特点进行时设计，收集挚愿者和学生对项目的看法和建议，主要用以进行项目质量评估（驱动性问题 01）。量表则是研究者基于理论 (theory) 和构建 (construct) 编制的工具，具有信度 (reliability, 该量表是否具有跨情境的一致性，是否可靠) 和效度 (validity, 该量表的问题是否真正地测量了某个概念) 这两个衡量指标。具有较高信效度的量表能够较为客观地帮助评估者对一些抽象概念——在 19WP 中即个人成长相关的能力 (competence) 进行量化评估，即帮助开展项目有效性评估（驱动性问题 02）。此次评估采取的量表有：

1. 人际沟通能力量表 (Interpersonal Communication Competence Scale, ICCS): 由 30 个条目构成的 5 点李克特量表, 用以反映报告者的人际交往能。当 ICCS 用在学生上时, 考虑到学生的注意力, 故选用了 10 条目的缩减版。

2. 罗森伯格自尊量表 (Rosenberg Self-Esteem Scale): 由 10 个条目构成的 5 点量表, 用以考察报告者的自尊。

3. 一般自我效能感量表 (General Self-Efficacy Scale): 由 10 个条目构成的 5 点量表, 用以考察报告者的自我效能感。

三.结果：满意度

3.1 线上课程

3.1.1 志愿者对线上课程的预期覆盖内容

我们事先收集了志愿者对线上课程的期待, 整理见表 5, 可以发现对当地和学生的基本情况的了解是志愿者最希望能够被覆盖到的内容。教学相关的实践技能、同社区探索、以及同项目本身相关的内容也是排名较为靠前的志愿者希望了解的内容。

表 5 志愿者预期线上课程覆盖的内容

维度	请简要描述你在线上学习中最希望覆盖到的内容
当地情况 (7)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 如何更好地了解当地情况 ✓ 了解现在初中生的知识范围 ✓ 学生的基本情况。 ✓ 希望能多介绍一些天台学校、学生的情况 (包括现实状况和它们对我们的期待) ✓ 现在已经了解到的冬令营项目地区的总体教育现状 ✓ 天台县当地经济文化概况 ✓ 天台县的当地的具体情况, 包括自然、人文、社区等
教学相关 (6)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 关于 service-learning, PBL, YPAR 等在实际层面上的运用和教育知识技巧 ✓ 课程设计与准备 (不只是研讨课, 还有怎样备社区探索课和其他活动) ✓ PBL 的理论阐述和实际应用 ✓ 具体的课程教学培训 ✓ 课题前期准备及后期上课相应的技能 ✓ 介绍一些教学实践的经验 and 技能

社区探索 (5)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 社会性问题探索 ✓ 关于社区探索的方法、途径的讲解, 多一些社区探索的课程 ✓ 线下调研的方法 ✓ 如何合理策划社会调研 ✓ 社区探索课的设计流程: 以往比较成功的案例的分享
PEER 和项目本身相关 (5)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ peer 的中心目标和理念 ✓ 志愿者的角色定位 ✓ 对于我们在本次冬季项目中可能会遇到的困难的答疑和共同探讨 ✓ 往期项目中总结出的一些经验 ✓ 关于整个项目具体操作的介绍
知识和具体社会议题 (5)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 发展心理学 ✓ 平权 ✓ 性别意识的树立 ✓ 国内外 NGO 发展概况 ✓ 城市社区发展概况
思维和技能 (4)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 思维的开发 ✓ 如何辩证性的看待问题 ✓ 人文素养的培养 ✓ 管理组织技能培训
突发状况 (3)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 越轨行为的干预 ✓ 突发情况应对 ✓ 适合当地情况的一些安全急救措施
学生沟通技巧 (3)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 与 00 后相处的交往学习 ✓ 和学生沟通授课的技巧 ✓ 如何和在读中生交流,

3.1.2 志愿者对线上课程的满意度评价

我们收集了 19WP 志愿者对线上课程的评价, 并与前两期服务学习项目做了对比, 可以发现, 19WP 在整体满意度上相较于过去发生了比较明显的下降。尽管大多数志愿者从中有收获, 但其体验有待提高。

在课程设计这块, 线上课程的设置目标的清晰度是一个亟需解决的问题, 相较于过去, 19WP 的目标有待进一步澄清。这亦在志愿者反馈中得以体现, 不少志愿者认为课程逻辑和脉络有待加强, 比如重要概念的理解和解释可以更加明晰, 课程脉络可以有个清楚的概览。

在课程强度这块, 19WP 的线上课程相较于往年较好地把控了课程强度和学习任务, 这亦

可以从挚愿者比较按时地完成学习任务和积极地参与课程中得以体现。不过值得注意的是，相较于往年，挚愿者认为 19WP 的线上学习时间可以延长 (M=3.63)。

维度	陈述	19WP		18SP		18WP	
		M	SD	M	SD	M	SD
课程体验	我对线上课程整体满意。	3.74	0.73	4.18	0.69	4.23	0.62
	我喜欢线上课程布置的学习任务。	3.58	0.77	3.55	0.78	3.73	0.73
	我从线上课程中有所收获。	4.53	0.51	4.38	0.68	4.57	0.5
	我在完成学习任务的过程中有所收获。	4.37	0.6	4.3	0.63	4.6	0.49
课程设计	我觉得线上课程有助于我实践。	4.11	0.81	4.05	0.67	4.13	0.62
	我认为线上课程的课程设置目标清晰。	3.53	1.02	3.91	0.75	4.1	0.7
	我认为线上课程 4 个单元的连贯性强。	3.95	0.78	3.89	0.78	3.8	0.75
课程强度和参与度	我积极参与线上课程。	4.11	0.74	4	0.79	3.9	0.94
	我会按时完成布置的学习任务作业。	4.16	0.83	3.96	0.83	3.43	0.99
	我认为课程的强度太大。(R)	3.11	0.74	3.46	0.83	3.67	0.79
	我觉得可以适当减少学习任务。(R)	3.42	1.02	3.66	0.84	3.77	0.72
	我认为可以适当延长线上学习时间。(R)	3.63	1.07	2.7	0.87	3	0.93
	线上课程对我来说是个负担。(R)	2.53	0.84	2.84	0.78	2.57	0.76

3.1.3 挚愿者对线上课程的实际反馈

课程安排的合理性，是挚愿者认为亟需改进的点。比如研讨课的内容可以在线上提前准备以减轻线下压力，第一个单元的设置可以先从最关切的地方和县城着手而非上来就是中国的社会转型，有小到大更能让人有代入感。

材料的呈现和选择，亦是一个值得关注的侧面。诸如对资料可以进行有针对性地筛选，并将其放在较为醒目的位置。

表 7 挚愿者对线上课程的实际反馈

维度	可以完善的地方
课程安排 (5)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 主要是课程安排方面还可以更合理 ✓ 一些能够提前进行线上的教学的任务建议多放线上提前准备（比如研讨课设计），可以减少线下压力，提高质量 ✓ 加强对整个课程体系介绍的直观介绍 ✓ 可以再收缩一下内容，有的放矢，对真正重要的课程进行讲解

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 第一节课了解教育现状更多看一看县城、地方
课程材料 (5)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 素材的质量可以更高 (如外文书籍的译文版本) ✓ 对于学习补充材料的筛选, 比如相较于某一本书, 可以选择具体的章节 ✓ 一些重要的链接, 它们的位置尽量放在页面的开头或中间, 尽可能不放在页面底端, 这样会误认为是一些不是那么重要的链接。 ✓ 材料的针对性: 很多影视/文字材料的耗时过长, 没有经过整理。全部看完需要较多时间, 而学习效果可能并不是很高。 ✓ 每个章节的具体内容和阅读资料之间没有密切的联系
研讨课 (4)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 研讨课不指导够明确。 ✓ 完善对研讨课工作单的指示 ✓ 把研讨课内容再明确清楚 ✓ 还有研讨课工作单填写的指引能够更清楚和详细一些, 比如以过去的比较完整的教案作为例子。
课程逻辑和讲解 (4)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 可以逻辑脉络更清晰, 内容减少一些, 深度增加一些 ✓ 内容解释最好逻辑化并且明确 ✓ 对于研讨课和 YPAR 的解释, 服务学习的概念, 以及整体流程的解释不够清晰。 ✓ 部分知识较生硬线上学习消化不了
时间把控 (4)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 时间应该更长 ✓ 时间控制 ✓ 准备的时间可以给的更充分 ✓ 线上课程布置完成任务作业的截止时间过短, 临近期末, 可能有些线上课程的完成质量就会有低一些。
课程内容 (1)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 提供中学生学习能力和接受水平的指标参考。

3.2 线下培训

因为时间周期较短, 故线下培训即在天台本地开展, 既包括拓展营的部分, 亦包括在地调研的部分。在此部分, 将从①不同模块的受欢迎程度; ②线下培训的满意度; 以及③挚愿者的具体反馈来进行阐释和说明。

3.2.1 模块的受欢迎程度

综合挚愿者最喜欢的模块和最不喜欢的模块投票, 可以发现, 「戏剧工作坊」、「外出调研」、「读书会」和「挚友之家」最受挚愿者欢迎。其中值得注意的是, 「读书会」这一模块的评价, 相比于前两期服务学习项目有了明显的积极提升。

在挚愿者最不喜欢的模块中，绝大多数挚愿者认为「线上课程总结反思会」相对来说体验有待提高。除此外，「协作工作坊」、「教学技能工作坊」和「YPAR 展示课」亦有一定的提升空间。



图4 挚愿者在线下拓展营最喜欢的模块投票结果

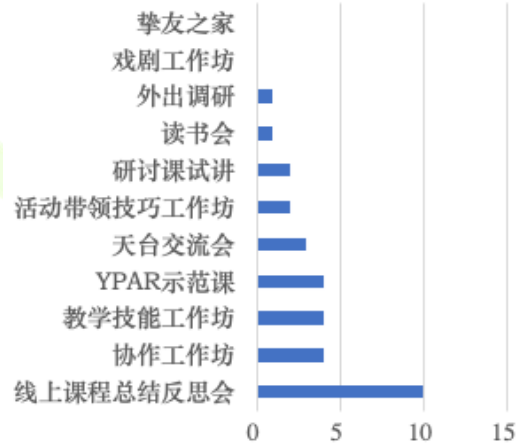


图5 挚愿者在线下拓展营最不喜欢的模块投票结果

我们统计了挚愿者在线下培训环节中印象最深刻的内容，可以发现，同问卷所收集到的数据基本一致，外出调研（5人提及）给挚愿者带了了较为深刻的印象，其主要原因包括“真正区别于传统课堂，走出去，发现了身边的美好和新奇”。除此外，团队的建立（4）和研讨课（4）亦是让人印象深刻的内容。前者可能是因为 PEER 的线下培训将团队规则建立作为一个明确和显性的模块，让挚愿者意识到了议事规则和民主等基本概念的存在；后者给人印象深刻的主要原因是挚愿者看到了“彼此对研讨课的想法和热情，并且发现大家的想法碰撞是一个很有意思和诞生新东西的过程。”另外，戏剧工作坊（2）和 YPAR 课（2）亦为挚愿者所提及。

通过挚愿者的反馈，我们可以发现，受欢迎和带来启发的模块多有一个共同特点，即参与感很强，基本上挚愿者具有很大的自主性去进行表达，模块在挚愿者的参与和表达中不断地被重塑，并进而通过集体合作和决策生成了共同的知识（e.g. 外出调研，研讨课，团队建立）。

3.2.2 挚愿者对线下培训的满意度评价

可以发现，19WP 的线下培训同往年一样维持了较高的水准。且相较于往年，挚愿者的参与

感更高，且从线下拓展营中有所收获。

表 8 19 年冬季项目、18 年攀行伴夏项目和 18 年冬季项目的线下拓展营开展情况横向对比

维度	陈述	19WP		18SP		18WP	
		M	SD	M	SD	M	SD
运营与参与	我对线下拓展营整体满意。	4.42	0.69	4.52	0.63	4.26	0.51
	我觉得线下拓展营对我整体有用。	4.63	0.50	4.59	0.56	4.26	0.62
	我觉得线下拓展营的强度较大。	3.89	0.88	3.96	0.81	3.84	0.72
	我积极地参与了线下拓展营的各个环节和活动。	4.58	0.51	4.3	0.71	4.19	0.47
联结与沟通	通过线下拓展营，我同其他攀愿者建立了联结。	4.58	0.51	4.75	0.44	4.55	0.5
	我对线下拓展营中我所在的攀友之家的沟通情况感到满意。	4.63	0.50	4.79	0.41	4.52	0.56

3.2.3 攀愿者对线下培训的反馈

为了进一步了解线下培训营可以如何改进，我们收集了攀愿者的反馈，发现最值得被提起注意的是时间安排上的效率问题，即在事先了解攀愿者的智识水平的基础上安排一定的吸收和反刍的时间，基于此，可以适当降低一些关联性较低的内容。除此外，因线下培训一个很重要的目的是同冬令营进行衔接和过渡，故在这一阶段，可以重点为这一角色转变做铺垫，并且提供些更加具体和详细的经验分享和指导。

表 9 线下拓展营的改进反馈

维度	具体内容	频次
时间安排和强度	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 时间安排可以更合理 效率可以更高 ✓ 减少一些非必要项目的时间 ✓ 注意控制时间，提高效率 ✓ 时间——安排在工作日比较好，提前收集调研群体的部分信息和知识水平的接受上限 ✓ 可以调整一下工作坊等输入的密度，提供更多吸收的时间和机会 	5
线下培训同冬令营的衔接	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 在前期多为角色转换做铺垫，多说些需要达到的要求和目的部分 ✓ 希望具体事物（每日流程、未来每部分具体操作等）能有更清晰和完整的介绍 ✓ 在开营前明确传达拓展营的目的是进行培训，引导志愿者进行刻意学习，而非只进行体验 ✓ 可以更早安排时间让攀愿者形成团队做营期筹备 	4

课程内容和支 持	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 有些课程太过于教学化，不太清楚部分内容。 ✓ 给予一些学生信息 ✓ 增加志愿者对初中生的认知。 ✓ 可以多组织一些读书会、观影会 	4
资源联结	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 由于时间的限制，知识输入较多但深度不够，导师们可以给我们链接更多的资源，以便于我们自行深化拓展 ✓ 组委会可以把特别重要，而且相对难度大或不容易理解的地方的教案打印出来给志愿者每人一份，这样我们学习的效率会提高很多。 	2
其它	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 改进研讨课分组 ✓ 过于目的导向。 	2

3.3 冬令营

3.3.1 学生体验

1 学生对研讨课的满意度

整体而言，学生对冬令营中研讨课部分的体验整体感到满意，但值得注意的是，对于部分学生来说，其对课程的预期与课程实际的体验之间存在一定的落差，一个简单的证据来自于学生对“如果让我再选一次，我还会选这门课”的认同感明显较低，低于学生的整体满意度，且这一条陈述的标准差较高，说明不同学生的体验具有一定的差异性。

表 10 学生对研讨课（S 部分-理论）的满意度

维度	陈述	平均值	标准差
整体满意度	总的来说，我对这门课感到满意。	4.44	0.83
	我觉得这门课有意思。	4.34	0.85
	如果让我再选一次，我还会选择这门课。	3.98	0.99
参与度	我积极参与到了课堂中。	4.25	0.83
	我会在课堂上走神。（R）	2.57	1.15
	这门课的课堂氛围积极融洽。	4.26	0.91
收获	我学习到了新东西。	4.48	0.77
	研讨课中学到的内容有助于我社区探索。	4.33	0.81
	研讨课让我对社区探索部分的思考更深入了。	4.48	0.72
课程设计和支持	我觉得这门课难度太大。（R）	2.59	0.90
	我感受到了老师对我的积极关注和支持。	4.26	0.81
	在课堂中，我有机会充分表达自己的看法。	4.13	0.88

注：1-5 代表从非常不同意-非常同意。其中 R 代表反向陈述，即分数越低，代表评价越积极。

2 学生对社区探索课的满意度

从学生对社区探索课的评价中，我们可以发现，整体而言，学生收获了正向体验，但是在参与的自主性中，学生的评价较低，且呈现了较大的分化，即不同议题之间的学生所发挥的自主性程度存在较大差异。

表 11 学生对社区探索课（Y 部分）的满意度

维度	陈述	平均值	标准差
整体满意度	总的来说，我对社区探索课感到满意。	4.38	0.73
	我觉得社区探索课很有意思。	4.39	0.74
参与	我积极参与到了社区探索课中。	4.25	0.87
	在社区探索的各个环节（如，研究问题的确定、调研方法的选择、行动方案的确定等），我有很强的自主权。	3.85	1.00
收获	社区探索让我对社区有了新的认识。	4.44	0.72
	社区探索让我更加热爱我的社区。	4.10	0.89
	社区探索让我意识到我有义务为社区做些什么。	4.26	0.75
	社区探索让我相信我有能力让社区变得更好。	4.15	0.81

3.3.2 志愿者体验

1. 整体满意度评价

我们在收集了志愿者对冬令营的体验的满意度，可以发现，志愿者在冬令营这一环节的整体满意度较低，尤其是在课程设计这一部分，志愿者产生了较大的疑问和消极反馈。志愿者认为此次的冬令营课程设计较难理解，在丰富性上有待提高，且具有较大的可操作难度，并与志愿者的原有预期存在较大差异。

表 13 志愿者对冬令营的满意度评价

维度	陈述	平均值	标准差
整体满意度	我对自己在冬令营中的表现感到整体满意。	4.00	0.71
	我认为自己从冬令营中有所收获。	4.59	0.51
课程设计	我能够很容易地理解冬令营的课程设计内容。	3.06	0.83
	我认为冬令营的课程设计内容十分丰富。	3.35	0.93
	我认为冬令营的课程设计在实施上比较容易。	2.41	1.00
	我觉得冬令营的课程设置同我的预期相符。	2.88	0.86

学生体验	我认为，在冬令营中，学生对课程的接受度较低。	2.76	0.75
	我认为学生从冬令营中有所收获。	4.18	0.64
朋辈关系	我认为在冬令营中我和学生建立了融洽的关系。	4.24	0.97

2. 运营评价

值得关注的是，此次冬令营的整体运营体验仍然有待提高，志愿者对运营的满意度较低，且其认为在运营的过程中并不一帆风顺，承担了超过其负担的工作量，并出现了一定的困难。不过大部分志愿者表示，在冬令营中得到了同伴的充分支持。

志愿者对组委会的工作提出了较大的困惑，其对组委会的整体满意相对较低，且不太清楚组委会的职责和工作范围，在对“组委会是否帮助服务学习项目更加顺利”这条条目的回应上，志愿者之间存在较大差异，但整体而言，在志愿者眼里，组委会对项目的整体推动作用有待提高。

导师制度是冬令营的另一个支持保障，但值得注意的是，志愿者对导师这一角色的认识仍然不够明晰，且其从导师处获得的支持相对比较有限，而志愿者对导师制度的必要性亦不置可否。

这一可能原因是组委会成员同在地导师人选之间具有较大的重合性，角色的权责不够清晰，导致很容易混淆。几个可能的后续改进是①明确各个角色的权责，并在进行安排时避免“一人分饰两角”这一情况；②为营长赋能，让其充分了解自身的职责，并对其进行较为深入地培训，使其意识到营长这一角色所需要面对的各个利益相关方，从而弱化组委会或在地导师在运营上的干预。

表 14 志愿者对冬令营运营层面上的评价

维度	陈述	平均值	标准差
冬令营运营	我对冬令营的运营感到整体满意。	3.47	0.94
	我认为冬令营的运营相对顺利。	3.47	0.94
	我在冬令营中得到了同伴的充分支持。	4.35	0.70

	我认为如果我是营长的话，我会领导地更好。(R)	2.47	0.94
	我认为在冬令营中我承担了超过我负担的工作量。(R)	3.41	1.06
	我在冬令营的过程中遇到了无法被解决的困难。(R)	2.82	1.33
组委会制度	我对组委会的工作感到满意。	3.76	1.25
	我清楚地了解组委会的职责和工作范围。	3.06	1.14
	我认为组委会对冬令营进行了过多干预。(R)	2.29	0.69
	我认为组委会使得整个服务学习项目更加顺利。	3.29	1.05
导师制度	我认为导师制度有必要性。	3.82	1.01
	我认为导师制度给我提供了支持。	3.76	0.97
	我清楚地了解导师的职责和工作范围。	2.94	0.97
	我认为导师对冬令营进行了过多干预。(R)	2.47	0.72

3. 志愿者实际遇到的困难

我们收集了志愿者在营地遇到的最大困难，可以发现，绝大多数的困难同课程有关，尤其是在课程逻辑和衔接上，课程针对于学生的适用性，以及授课过程中的协作上都出现了不小的困难。除此外，时间安排是志愿者遇到的另一个比较大的困难，不少志愿者反映日程安排过紧使得其睡眠和修整时间不够，且一些志愿者从“个人权利”这一视角上展开讨论，认为 PEER 应该在尊重志愿者的身体健康的基础上进行教育实践。

值得关注的是，将冬令营期间志愿者实际遇到的困难同开始前预期的困难作对比，相似的是时间安排上的挑战，但最大的变化是课程部分的困难，这一点也值得 PEER 的课程负责部门进行一定的思考，并将其进行完善。

表 15 志愿者在营地遇到的最大困难

维度	在整个冬令营（乡土教育实践）期间，我遇到的最大的困难是什么？
课程部分 (6)	辛苦设计好的教案却没有给学生讲解。
	由于两名导师同时负责同一门研讨课，有时候在讲解的过程中会被另一位导师打断，原先设计好的教案不能按量完成，想带给学生的东西没有讲解到。
	对课程整体的内部逻辑关系一直没梳理清楚，尤其是 S4 之后 S 部分与 Y 部分的衔接，导致在课程前一天才匆忙和课程营长讨论修改教案。
	研讨课被卡了
	前期对课程比较重要的 Y 部分具体如何操作没有明确概念和备课，导致后期很被动；班级过大，人员较少，长期处于带孩子、理纪律的状态，超负荷工作

	在未充分了解学生需求，或者了解却不能相对应改变课程设计时，如何按照已有的课程安排继续进行下去？
时间安排 (5)	课程安排太紧，备课和调整的时间不够用。
	日程安排不合理
	工作强度太大，睡眠不足
	每日工作时长约 16 小时，工作量严重超出身体负荷，极大损害了身体健康，影响工作状态。
	我知道这是 PEER 的一贯作风，但是也请 PEER 思考一个问题：绝大多数志愿者都难以承担的工作量是否合理？超负荷工作所带来的负面影响是否大于正面效益？志愿者的确是来做志愿服务的，但并不意味着志愿者愿意以身体健康为代价来进行不成熟的教育实验。PEER 在宣扬尊重学生的时候是否做到了首先尊重志愿者？是否保证了志愿者合理合法的权利？
角色认知不清 晰 (3)	YPAR 中与学生的身份界定
	效率低下，对于家长和学生阐释的身份有不清楚
	在服务-学习过程中可能没有得到持续的支持和反馈，包括线上课程的学习，研讨课的设计，研讨课开展情况的反馈，其他活动的开展等。因此，我对自己在整个营期中的整体表现和状态认知不够清晰，没有能够尽快反思、调整并再尝试以带给学生最好的体验并与其他志愿者更好的进行协作教学。
个人能力 (2)	作为营长，我没能保护到我的伙伴，尽管被很多人认为是管好课程就好其他的又没你什么事情，不过志愿者团体本身就是风雨同舟的共同体，作为其中的一员我没能在这点上做到共同面对，对于自己没有权力去改变的软弱的愤怒和羞愧大概是整个营期中遇到的最大的困难。
	我遇到的最大的困难是自己的能力不足，还有表达能力不太好，在跟别人交流、与别人思想碰撞的过程中，常常会观点表述解释不明，与同伴合作困难。这个是我这次意识到的自己身上最大的问题，但是人都是在一次次磨砺中成长起来的，人也是一点点改变。所幸同伴和老师给予了包容、理解和帮助？信任同伴和每天一点点的改变让我在冬令营期间的这个困难变得不那么大了，之后我还需更加努力。
其它 (3)	学生第一节在破冰环节过于活跃，课堂秩序难以掌控。
	27 号下午展示会被变态跟踪拍照，28 号结营仪式他还在拍我并且拍到了，我什么都做不了，我也无法要求他删除照片，我跟组委会反映了这件事情，而我现在不觉得这件事得到了解决，没有任何人给我任何的说法
	身体健康，从第五天开始就生病之后越来越重虽然坚持下来，但很难受

3 志愿者印象最深的事情

我们收集了志愿者在冬令营期间印象深刻的事情，可以发现，人与人之间的沟通与联结是志愿者反馈最多的，比如在例会中听故事，在草地上聊人生，给成员过生日等等；除此外，学生的行动和成长亦为志愿者印象深刻，比如原先沉默内向的学生愿意主动同家长和路人分享成果等。

表 16 志愿者在冬令营期间印象最深的事情

维度	在整个冬令营（乡土教育实践）中，你印象最深刻的事情是什么？欢迎同我们分享
沟通和联结 (7)	每晚的例会！故事宝藏！
	点着蜡烛坐在草地上聊人生的夜晚
	印象最深刻的是营期过半那个浪漫的夜晚。大家那晚都真正敞开心扉，无拘束的一起说说心里话，聊聊自己的故事，每个人都是真诚自由的。好像从那晚开始，大家都更了解彼此一点了。人生中不会再有几个这样的夜晚了，也很难再有相同的一群人坐在一起聊天谈心了。尽管睡得很晚，但真的很温暖，很开心。
	我认为教育与沟通交流息息相关，因此在这个过程中我非常注重“人”。整个营期中发生了非常多让我印象深刻的事情，但总结起来，这些事情都是发生在人与人之间，都是基于个体间的内在联结。无论是学生们给我的感动，他们诚实且积极的反馈，或者是志愿者们们的坦诚与共情，都产生于个体与个体之间，在“人”与人之间不断传递。
	认识了几个真的很棒的朋友。
	大家给我一起过了生日，很感动。
	让我印象深刻的举动主要是发生在后面营长想要为他买温度计的事情，他问了我好多遍，并再三强调“他没事，不要因为我而买温度计”。这句话他说出口，我瞬间觉得自己找到了同伴，这与我的性格一样，心里真的暖。
学生 (3)	研讨课小组中原本比较沉默和害羞，不太愿意展现自我的孩子在分享会上能够很勇敢地和家长还有路人讲解自己的调研成果。
	有一天下午自己的一名研讨课学生生病了（发烧）。那天他依旧很认真的听课，突然间问我“黎哥，你有没有感觉很热”，我看到他淡黄的脸色，然后摸摸他额头。我立马给他充了感冒药。
	孩子们跟我建立了深厚的感情
教学 (1)	在研讨课试讲的前一晚，我们一起讨论研讨课的教学目标究竟是什么，直到凌晨三点，最终理清了之前模糊不清的“生命故事”的概念与教学目标之间的关系。
其它 (3)	没能帮上忙，非常愧疚
	性骚扰。
	第一次如此直观地认识在不合理的社会结构下被压迫者的无力。

3.3.3 PEER 在地导师体验

1. 在地导师整体评价

导师是冬令营中另外一个很重要的利益相关方，其角色主要是为了向志愿者提供支持。我们收集了在地导师对冬令营的评价，可以发现，相较于志愿者和学生，导师对自身在冬令营的

整体满意度较低，无论是在同挚愿者的交流深度上，还是为挚愿者提供支持上，导师的个人评价都不高。不过对比线下培训和冬令营的导师反馈可以发现，相较于冬令营，线下培训期间导师的整体评价较高。

表 17 在地导师的整体评价

陈述	线下培训		冬令营	
	平均值	标准差	平均值	标准差
我满意自己今天作为导师的表现。	3.45	0.52	3.59	0.51
今天，我同一些挚愿者进行了比较深度的交流。	3.55	0.52	3.65	0.93
今天，我不在营地和我在营地没有太大变化。(R)	3.09	1.04	3.41	0.94
今天，有挚愿者主动向我需求帮助。	4.00	0.45	3.65	0.93
今天，我觉得自己很忙碌。	3.55	0.93	2.88	0.60
总体平均值 (将反向陈述反算后)	3.49	0.45	3.27	0.48

2. 在地导师评价随着时间推移的变化趋势

我们绘制了导师的自我评价随着时间推移的变化，可以发现，在线下培训期间，随着时间的不断推移，导师的自我评价逐日下降，在线下培训结束开营第一天的时候达到了历史最低点。而此后，在开营第二天和夜聊当天恢复到了较高的水平，通过查阅导师日志发现，在开营第二天导师同营长之间有了较为良性的互动，而在夜聊当天则打破了挚愿者和导师之间的隔阂。

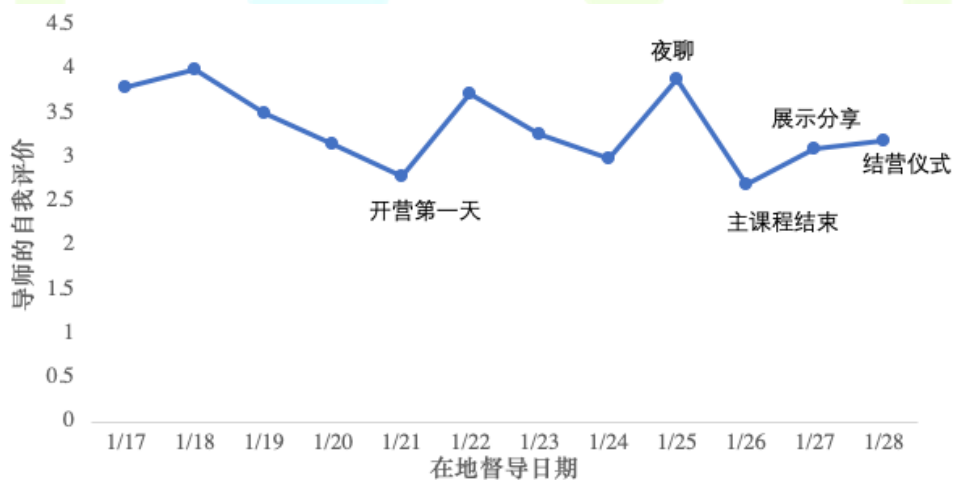


图 6 在拓展营和冬令营期间所有在地导师的自我评价平均值随着时间的变化

3.4 项目整体

我们询问了志愿者对服务学习项目的不同阶段的体验进行了评价，可以发现，冬令营相对而言是志愿者认为体验最好的环节，虽然艰辛，但整体而言，志愿者有机会将理论同实践相结合，并有机会同学生互动；除此外，线下培训和成长反思会亦被志愿者所提及，前者给其带来了新知，后者帮助其对冬令营期间产生的各种问题进行反思。但仍然值得注意的是，有志愿者反映对已有的服务学习项目整体感到不满意，认为线上课程同线下实践脱节，线下内容忽略了最为重要的授课，而冬令营实践则因为时间安排关系过紧的关系，导致更像是一个托儿所。

表 18 志愿者对服务学习项目不同阶段的体验评价

维度	在整个 PEER19 年冬季服务学习项目里，你经历了线上课程——线下培训（拓展培训营/在地调研）——冬令营（乡土教育实践）——成长反思会这 5 个环节，你认为哪个环节体验最好？请简要说明理由。
冬令营 (11)	冬令营最好。虽然过程艰辛，但是收获很大。一方面，实践的经验对课程培训的效果做出了反馈，让我更好地了解从知识到理解的过程中，应当提供哪些脚手架；另一方面，在实践中真正地与其他志愿者并肩作战，和“教案中的学生”面对面交流，更加真切地感受共情的魅力。
	冬令营吧 前面很难去说什么体验了。
	冬令营（乡土教育实践）
	因为在冬令营我有自己的研讨课、挚友之家的学生，他们聪明、积极、有礼貌、尊重我，与他们相处的日子留下很多启发和感动。冬令营得 8 天过得很快，在此期间请学生吃了烧烤、给学生充了感冒药、一起完了以前自己没有玩过的游戏，同时也收到了学生给我送的好丽友、巧克力、蛋糕、旺仔牛奶。
	冬令营的 8 天过得充实而飞快，相信我和学生都会在未来不断前进，遇见更好的自己。
	我认为冬令营这个环节体验最好。原因是冬令营这个环节是理论与实践结合最紧密的，如果没有实践，我们就很难从中去看到自己身上的问题，也很难培养自己发现问题，解决问题的能力。同时这个环节与学生互动和联系最多，也是最能体现服务-学习的环节，在这个环节中，一环扣一环，志愿者们的沟通和互相支持也更多，关系也更紧密。
	冬令营，感觉整体上每个环节比较顺利
	冬令营。第一个原因是多多少少能将之前三个环节：线上课程、拓展营和调研中学到的东西付诸于实践，算是对之前准备过程的一个评价和检验；第二个原因是和孩子们在一起，逐渐找到了和当下的初中生的相处方式；第三个原因则是体验到了当老师的感受。
	冬令营的课程部分，真正与学生在教与学的阶段进行了教学相长的体验。
	冬令营吧 因为冬令营最丰富、真实、多样的实践给人以无尽的冲击和思考。
	冬令营体验最好，因为和学生相处的感觉真好啊，一切都不是纸上谈兵，学生真实地接收信息，我们也在真实地接受反馈。
	线下培训；帮助梳理消化线上课程的内容，给予后面服务—学习更直观的理解

线下培训 (4)	线下拓展培训营
	拓展营, 导师和工作坊对我来说学到很多新知。
	我认为线下拓展培训营是较为符合我预期的环节。该部分多以体验式和研讨式的工作坊形式进行, 结合了之前进行了线上课程培训, 带给了我深刻的反思和思考。
成长反思会 (3)	成长反思会。事实上冬令营之前体验不差, 但事实证明培训与目标有一定偏差, 导致冬令营期间的无措与混乱。只有反思会是暂时没有指向任何后果的部分。
	成长反思会吧, 毕竟约等于吐槽大会, 之前的槽点实在太多
	成长反思会, 帮助我总结回顾
其它	很抱歉, 除了成长反思会我缺席了, 其他参与的环节没有任何一个让我觉得体验很好。线上课程和线下内容脱节; 线下拓展培训营同样忽略了最为重要的教学内容环节; 调研时间有限, 无法深入了解当地情况; 冬令营每日学生在营时间过长, 学生与志愿者都为此感到十分疲惫, 家长似乎也更多把冬令营当成了托儿所。

四.结果：有效性

3.1 学生的能力提升

我们考察了冬令营前后学生的能力变化, 发现自我效能感显著提升 ($t= 3.07, p <0.01, \text{difference} = 0.23$), 即冬令营结束后学生认为自己更有能力去达成自己想要达成的目标, 更加相信自己可以应对困难和冲突。

与假设不符的是, 我们发现学生在冬令营前后其自尊和人际交往能力无明显变化。

3.2 志愿者的能力提升

我们考察了整个服务学习冬季项目前后 (间隔 1 个半月) 志愿者的一些基本素养的变化, 值得关注的是, 我们发现志愿者的自我效能感显著下降 ($t= 2.64, p <0.05, \text{difference} = -0.24$), 这同志愿者在冬令营期间反映出的较低满意度相一致, 推测可能是因为冬令营期间, 志愿者遭遇到了无法解决的困难 (e.g., 授课效果不佳, 时间安排过紧), 并且意识到理念和实践之间存在的巨大差异, 故降低了“自己有能力达成自己目标”的评价。

除此外, 志愿者对自己人际交往能力的评价亦在项目后出现了显著下降 ($t = 1.23, p <0.05, \text{difference} = -0.15$)。推测可能是在 19WP 营地期间, 志愿者需要和不同利益相关方 (e.g., 团队成

员，学生，组委会，导师，学生家长）沟通，这一沟通过程所出现的摩擦导致了志愿者对其人际交往能力的评价下降。不过值得注意的是，在人际交往能力的评价量表中，有一个指标出现了明显上升，即“在我和别人聊天中，我经常是描述事物，而不是给事物下判断 ($t=2.93, p<0.05, \text{difference}=0.26$)”，推测这可能是在沟通的受挫中志愿者习得的观念上的变化。

五.讨论

5.1 社群化运营与服务学习项目

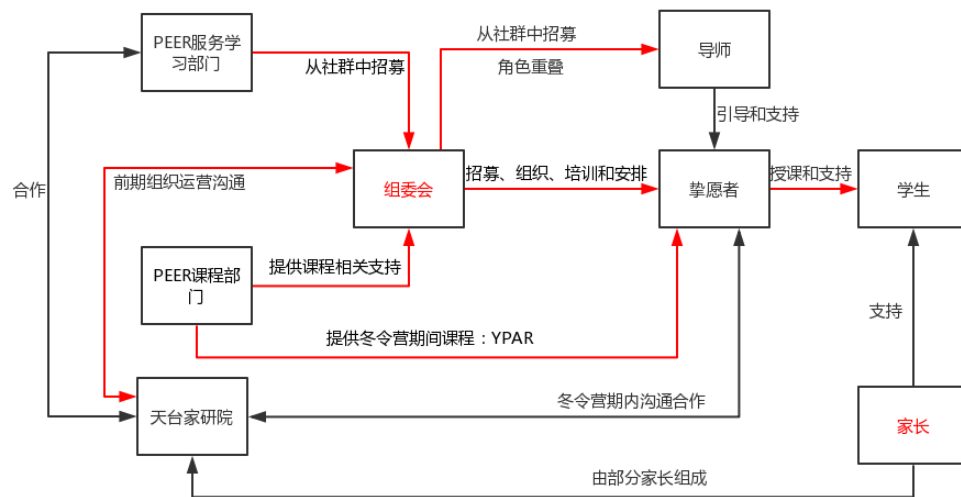


图7 2019年服务学习项目中的不同利益相关方

注：红色关联线为相比于往年有所变动的部分。

2019年服务学习冬季项目为PEER第一次采用社群化运营的委员会的方式来进行组织，具有一定的实验性，而此次19WP的合作机构——天台家研院亦为当地家长自发形成的社群组织。故在整个服务学习项目中，共有以下几个利益相关方(见图9)，可以发现相较于往年的最大不同，为增加了组委会这一个利益相关方，值得注意的是，虽然只是增加一个利益相关方，但因其作为组织枢纽，围绕其额外增加了5个新关系：PEER服务学习部门招募、PEER课程部门提供课程支持、与合作机构前期组织沟通、对志愿者招募组织培训和安排、从社群中招募导师（角

色重叠)。为了保障项目的顺利运营，这 5 个新增的关系，都需要进行提前思考和计划，以保障项目能够正常运营，即需要回答以下一系列问题：

- PEER 服务学习部门从社群中招募组委会是否需要经过选拔和培训？需要哪些内容？
- PEER 课程部门是否需要就课程相关的培训？如何培训？（服务学习项目的一个重点在于 PEER 开发的课程）
- 组委会在进行运营（招募志愿者、组织、安排和培训）时，在多大程度上有自主设计的权力？在多大程度上需要借鉴已有的项目经验？
- 组委会在多大程度上承担与合作机构沟通和协调的职责？
- 组委会是否应该同导师的角色身份重叠？会产生什么样的影响？
- 在地期间，组委会还是志愿者承担同合作机构协调沟通的职责？

除了增加组委会这一新的利益相关方外，19WP 另一个新的尝试则是在课程上发生了重大的调整，即改变研讨课和社区探索课的双线并行模式，尝试研讨课和社区探索课的衔接和统一。这一重大调整，不仅需要 PEER 课程部门和组委会之间的清晰沟通，还需要 PEER 课程部门同志愿者的清晰沟通和培训，方才有可能确保课程的顺利实施。

综上，19WP 不仅在组织方式上，亦在组织内容上都进行了重大变革，这两头的变化容易导致一个显见的问题，即很难有时间和精力把两个方面都顾全。故无论是在志愿者体验上，还是在在地导师（组委会）自评上，都出现了一定的负面评价，比如志愿者对组委会、导师角色定位的不明确，志愿者认为课程逻辑目标和内容不够清晰，组委会（在地导师）认为志愿者自身存在一定问题等等。

一个可能的建议是，在 PEER 服务学习部门进行实验时，可以尝试逐个击破，即可以在保

障课程内容大方向不变的前提下进行组委会这一组织方式上的创新，或者在保障核心工作人员的运营下尝试实行新课程，以渐进式地推动项目的完善。

5.2 评估的局限性

此次评估设计主要采用准实验法 (Quasi-experiment)，即虽然进行了前后测，但缺乏随机对照组的设置，故很难对有效性评估得到的结果进行因果推断。除此外，本次评估主要采取自我报告的研究工具，故在具体的能力和素养的测量上更多地是倾向于报告者自我的态度和自我评价，具有一定的主观性。

相较于往年评估，此次评估的一大进步在于加大了定性数据的收集，即不仅收集个人的自我评价和反思，亦尝试从互评的角度去收集导师对志愿者以及志愿者对学生的观察性记录。但值得注意的是，因为此过程很容易夹杂观察者本身的主观意见，故未经训练的观察者很容易对其观察对象进行主观评判而导致信息在准确性上的偏差。