

A Study of Service Model and
Effectiveness in Youth Social Work
The Exploration of "Youth Zone" in Haizhu District of Guangzhou

青少年社会工作服务模式 及成效研究

广州市海珠区“青年地带”的实践探索

罗观翠 等◎著

青少年社会工作服务模式 及成效研究

广州市海珠区“青年地带”的实践探索

罗观翠 黄丹 王壬 王瑞芳◎著



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

图书在版编目(CIP)数据

青少年社会工作服务模式及成效研究：广州市海珠区
“青年地带”的实践探索 / 罗观翠等著. —北京：社会
科学文献出版社，2013. 5

ISBN 978 - 7 - 5097 - 4363 - 8

I. ①青… II. ①罗… III. ①区（城市） - 青少年 -
社会工作 - 服务模式 - 研究 - 广州市 IV. ①D432. 6

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2013）第 041280 号

青少年社会工作服务模式及成效研究

——广州市海珠区“青年地带”的实践探索

著 者 / 罗观翠 黄 丹 王 壬 王瑞芳

出 版 人 / 谢寿光

出 版 者 / 社会科学文献出版社

地 址 / 北京市西城区北三环中路甲 29 号院 3 号楼华龙大厦

邮政编码 / 100029

责任部门 / 经济与管理出版中心 (010) 59367226

责任编辑 / 高 雁 颜林柯

电子信箱 / caijingbu@ssap.cn

责任校对 / 白 云

项目统筹 / 高 雁

责任印制 / 岳 阳

经 销 / 社会科学文献出版社市场营销中心 (010) 59367081 59367089

读者服务 / 读者服务中心 (010) 59367028

印 装 / 北京鹏润伟业印刷有限公司

开 本 / 787mm × 1092mm 1/16

印 张 / 13.25

版 次 / 2013 年 5 月第 1 版

字 数 / 171 千字

印 次 / 2013 年 5 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978 - 7 - 5097 - 4363 - 8

定 价 / 45.00 元

本书如有破损、缺页、装订错误，请与本社读者服务中心联系更换

 版权所有 翻印必究

序

“青年地带”项目，是广州市专业社工朝向职业化和专业化发展的鲜明里程碑。它是第一个由社会组织（广州市海珠区启创社会工作发展协会）承接的政府购买社工服务项目，也是广州市民政、海珠区政府、海珠区团委和社会组织多方合作，推动社会管理创新的一个先行试点。因为“青年地带”蕴涵着多项“第一”的纪录，所以成了研究本土社会工作发展的一个很好的案例。

广州是广东省政治、经济发展的领先城市，对外接触频繁。城市的社会文化和经济行为，也随着急速的社会变迁与网络信息的爆炸而不断地调整、适应和转型。社会各行业、各阶层与各年龄层次的人都难免受到冲击。青少年处于个人的成长期，认知能力强，对身边的环境特别敏感。因此，他们一方面有很强的学习能力，能迅速掌握网络技能，追赶社会新潮流；但另一方面，他们在理解社会制度和成人世界时，缺乏人生经验和判断是非的能力。所以青少年对自身发展与身边的情况容易感到困惑，甚至采取一些偏激行为作为回应。相较成人而言，他们也更容易受到社会和家庭环境变迁的影响。青少年被选为广州市政府第一个购买社工服务的服务对象并非偶然，而有其迫切性。一方面，在广州市繁盛的环境当中，“一

孩政策”使很多儿童从小就生活在充足的物质照顾当中，并在学业和家庭高期望的压力下成长；而另一方面，出身于弱势家庭的青少年则缺乏足够的社会保障，其处境更容易碰到危机。社工的介入，是为了补充家庭与学校体系对青少年的照顾不足，使他们在生活中有更多的心理和社会支持，协同他们探索成长之路，是健康成长的重要机制。

“青年地带”项目在广州市海珠区自2008年初开展了三年后，进行了全面的反思和总结。从报告中可见，社工以学校和社区互动模式为青少年设计服务，正好填补了青少年心理和社会发展方面的需要。其服务手法有几项特色：一是多方参与，使有关人士都有机会直接或间接地关心和帮助青少年；参与者包括青少年自己、家长、教师、学校、地区领导和社区义工等。二是强调外展性，通过服务引导在学的青少年走出社区，认识社会。三是关注一些“三失”和困难家庭中成长的青少年，提升他们的能力，为他们提供鼓励性的支持网络，帮助他们重拾自信，愉快地成长。最难得的是，这个项目获得不少香港和外地资深社工的大力协助。他们在不同的工作阶段提供指导和协助，保证项目能不断地改良工作手法和介入方案，提升服务的效果。在总结、评估三年的工作后，我们认为以青少年为本的社工服务有必要继续推行，学校是青少年成长和学习的主要场所，驻校社工的配合可以促进教育的成效，特别是针对有特殊需要的个人和家长。社区资源和义工的互动，为青少年建立了支持网络，也是不可缺少的。基于对三年工作经验的评估，我们发现“青年地带”在工作的方向及深度上都有改善和发展的空间。广州市社工服务网络不断扩充，青少年服务如何与其他服务发挥互相转介、合作和支援的功能，是下一阶段需要进一步探讨和发展的方向。该书的出版，是

希望为社工界和教育界发展青少年服务提供经验的参考，更盼望日后能以“青年地带”为平台，继续学习其他机构和地区的经验，不断改进，以回馈各界人士对我们的指导、关心和支持。

中山大学社会学与社会工作系教授
中山大学社会工作教育与研究中心主任

罗观翠

2012年9月于康乐园

前 言

随着市场经济体制的发展，社会转型日趋加速，弱势群体日益增多，社会的稳定与发展对政府在公共领域尤其是服务领域职能的要求越来越高，而政府在计划经济体制下形成的服务领域职能模式已经不能满足现实的需要。新阶段面临的各種社会问题对中国的社会工作提出了迫切要求，也为中国社会工作的发展创造了条件。自2006年党的十六大提出要“建立一支宏大的社会工作队伍”以来，社会工作机构在全国各地，特别是珠三角地区蓬勃发展起来。2012年5月，中共中央组织部、中央政法委、民政部、人力资源社会保障部等19个部委和群团组织联合发布了《社会工作专业队伍建设中长期规划（2011~2020年）》，这是我国第一个关于社会工作专业队伍建设的中长期规划，规定了专业社会工作的发展目标和任务：培养8万名社会工作机构管理人才、8万名专业督导人才、3万名社会工作硕士、300名社会工作博士，建立50个国家級民办社会工作服务机构孵化基地和8万家民办社会工作服务机构。由此可见国家对社会工作的支持力度之大，许多业内人士用“社会工作发展的春天”来形容这样的机遇。

完善政府购买服务机制，符合“小政府、大社会”的社会转型趋



势，是政府职能转变的重要内容，也是政府培育社会工作机构的重要途径。以广州为例，近年来广州市政府通过政策制定、工作推动、资金投入、服务监管等途径，在坚持政府主导的前提下，鼓励各系统积极探索政府购买社工服务的管理和运行机制，逐步形成了初具规模的购买社工服务项目。2008年，海珠区试点了第一个政府购买服务项目——“青年地带”项目。2009年政府购买社会工作服务项目试点的投入资金就达到2344万元，设立试点项目33个，而这个数字在2012年达到3.2亿元。在政府如此大力的支持下，社会工作项目服务的成效也成为政府和纳税人关心的议题：这些服务是否有效？服务能够做得更好吗？服务目标能通过较低的开支或不同的活动类型来获得吗？本研究正是要回答上述问题。

事实上，社会工作服务的成效评估作为社会工作的一部分，是社会工作服务非常重要的一环。首先，成效评估可以帮助社会工作机构或者其他社会福利服务机构向项目资助者交代，展现被资助的资金是如何使用的；其次，评估所展现的社会工作成效，有利于加强社会工作机构及其社会工作者的公信力，可以帮助机构继续争取有效的社会福利资源发展自身服务；再次，评估也有助于确定项目的发展方向，改善项目的服务；最后，评估也可以展现机构内各单位的协作情况，帮助机构进行对内监督和问责。总的来说，社会工作成效评估不但可以协助民众更好地缓解问题和满足需求，而且也是社会工作实务的可持续发展所必需的重要工作。

在国外，社会工作成效评估已经有一段较长的发展历史。社会工作成效评估，始于20世纪30年代对罗斯福新政中社会保障法案的评价，于20世纪60年代开始比较流行。当时的资助机构如基金会、政府和联合募捐会等要了解社会福利项目是否使其案主的生活发生了变化，还要了解服务的提供方式是否最有效。资助机构要评估政府基金

提供的内容和品质，以便确定人均开支，并了解服务对案主来说是否有效。社会工作成效评估发展到目前，已经形成了一套较为完整的评估系统。

国外的经验为国内社会工作评估提供了有益的借鉴。但一个相对比较完善的社会工作评估机制是不能脱离文化、社会环境及其发展背景而独立存在的，每一个指标、每一种方法都是经过经济、社会、文化等相关的环境因素渗透与积淀而成的，评估机制需要本土化。

本研究报告即为本土社会工作项目成效评估的一个尝试。“青年地带”项目，是团中央的青少年事务社会工作试点，也是广州市首个政府购买社工服务项目。“政府购买公共服务”的理念贯穿整个项目，由共青团海珠区委进行规划、管理及监督，购买社会团体提供的独立运作的社会工作服务，探索建设社会工作人才队伍与发展社会工作服务的路径。为科学评估“青年地带”项目的成效，总结服务经验，探索推广价值，受共青团海珠区委的委托，中山大学社会工作教育与研究中心特组织本次模式及成效调研。在本书中，我们用一个实例向读者展现社会工作成效评估的本土实践，意在抛砖引玉，激发学界对社会工作成效评估的讨论和完善。



目 录

概述 / 1

第一章 “青年地带”推行背景 / 9

第一节 共青团在社会管理创新工作中的角色定位 / 9

第二节 海珠区青少年群体的需求情况 / 13

第三节 “青年地带”的产生和发展历程 / 22

第二章 研究设计 / 24

第一节 研究目的 / 24

第二节 研究内容 / 25

第三节 研究框架 / 26

第四节 研究方法 / 28

第五节 被调查者的基本情况 / 31

第三章 “青年地带” 项目介绍 / 37

第一节 项目概览 / 37

第二节 服务理念 / 43

第三节 服务手法 / 45

第四节 服务特色 / 53

第四章 “青年地带” 运行模式分析 / 61

第一节 运行模式简介 / 61

第二节 运行模式创新 / 63

第三节 运行模式优势 / 66

第五章 “青年地带” 运行成效评估 / 68

第一节 服务对象 / 68

第二节 服务对象满意度分析 / 78

第三节 服务指标统计 / 112

第四节 服务成效分析 / 116

第六章 “青年地带” 推广价值及路径 / 153

第一节 项目发展的有益经验 / 153

第二节 项目与国内青少年社会服务发展模式的对比 / 161

第三节 项目发展的社会环境分析 / 171

第四节 项目发展定位及发展建议 / 177

后 记 / 188

参考文献 / 191



图表目录

表类目录

- 表 2-1 “青年地带” 8 个社工服务站点问卷回收情况 / 31
- 表 2-2 样本的性别分布 / 32
- 表 2-3 样本的年龄分布 / 33
- 表 2-4 样本的出生地分布 / 33
- 表 2-5 接受深度访谈的家长的基本情况 / 33
- 表 2-6 接受深度访谈的社工的基本情况 / 34
- 表 2-7 接受深度访谈的项目合作伙伴的基本情况 / 35
- 表 2-8 接受焦点小组访谈的青少年的基本情况 / 36
- 表 3-1 “青年地带” 历年机构承接情况 / 38
- 表 3-2 “青年地带” 服务站点简介 / 40
- 表 5-1 青少年调查对象的学历情况 / 70

- 表 5-2 青少年调查对象的学习情况 / 71
- 表 5-3 青少年调查对象的家庭结构分布 / 72
- 表 5-4 居民调查对象的婚姻状况 / 73
- 表 5-5 居民调查对象的住所类型分布 / 74
- 表 5-6 居民调查对象的文化程度情况 / 75
- 表 5-7 居民调查对象的家庭月收入情况 / 76
- 表 5-8 “青年地带” 服务满意度分析 / 78
- 表 5-9 样本各项满意度分析指标 / 81
- 表 5-10 机构环境满意度评价 / 82
- 表 5-11 到达机构是否方便统计 / 84
- 表 5-12 机构设备是否够用统计 / 86
- 表 5-13 机构开放时间是否合理统计 / 87
- 表 5-14 工作人员是否耐心满意度统计 / 88
- 表 5-15 工作人员是否热情满意度统计 / 89
- 表 5-16 工作人员是否仔细满意度统计 / 90
- 表 5-17 工作人员是否专业满意度统计 / 91
- 表 5-18 工作人员处理纠纷满意度统计 / 93
- 表 5-19 工作人员积极性满意度统计 / 94
- 表 5-20 服务内容的实用性满意度统计 / 95
- 表 5-21 服务形式多样性满意度统计 / 96
- 表 5-22 服务内容创新性满意度统计 / 98
- 表 5-23 服务内容趣味性满意度统计 / 99
- 表 5-24 服务种类齐全性满意度统计 / 100



- 表 5-25 服务是否有助于青少年健康成长满意度统计 / 101
- 表 5-26 服务时间恰当性满意度统计 / 102
- 表 5-27 活动容纳性满意度统计 / 104
- 表 5-28 活动次数满意度统计 / 105
- 表 5-29 服务内容专业性满意度统计 / 106
- 表 5-30 服务效果满意度统计 / 107
- 表 5-31 对工作人员服务态度的满意度评价 / 110
- 表 5-32 服务内容设计的满意度评价 / 111
- 表 5-33 对服务开展的满意度评价 / 111
- 表 5-34 “青年地带”项目服务指标 / 114

图类目录

- 图 2-1 研究框架 / 27
- 图 4-1 “青年地带”运行模式 / 61
- 图 5-1 青少年调查对象的学历情况 / 70
- 图 5-2 青少年调查对象的学习情况分布 / 71
- 图 5-3 居民调查对象的婚姻状况 / 73
- 图 5-4 居民调查对象的住所类型分布 / 74
- 图 5-5 居民调查对象的文化程度情况 / 75
- 图 5-6 居民调查对象的家庭月收入情况 / 77
- 图 5-7 “青年地带”服务总体满意度分布直方图 / 79
- 图 5-8 到达机构是否方便统计 / 85



- 图 5-9 机构设备是否够用统计 / 86
- 图 5-10 机构开放时间是否合理统计 / 87
- 图 5-11 工作人员是否耐心满意度统计 / 88
- 图 5-12 工作人员是否热情满意度分析 / 89
- 图 5-13 工作人员是否仔细满意度统计 / 91
- 图 5-14 工作人员是否专业满意度统计 / 92
- 图 5-15 工作人员处理纠纷满意度统计 / 93
- 图 5-16 工作人员积极性满意度统计 / 94
- 图 5-17 服务内容的实用性满意度统计 / 96
- 图 5-18 服务形式多样性满意度统计 / 97
- 图 5-19 服务内容创新性满意度统计 / 98
- 图 5-20 服务内容趣味性满意度统计 / 99
- 图 5-21 服务种类齐全性满意度统计 / 100
- 图 5-22 服务是否有助于青少年健康成长满意度统计 / 102
- 图 5-23 服务时间恰当性满意度统计 / 103
- 图 5-24 活动容纳性满意度统计 / 104
- 图 5-25 活动次数满意度统计 / 106
- 图 5-26 服务内容专业性满意度统计 / 107
- 图 5-27 服务效果满意度统计 / 108
- 图 5-28 “青年地带” 成效评估小结 / 152



Contents

General Introduction / 1

Chapter 1 Background of Carrying out the Project of “Youth Zone” / 9

Section One The role of the communist youth league in innovation of social management / 9

Section Two The situation of youth group’s demand in Haizhu district / 13

Section Three The emergence and development of “Youth Zone” / 22

Chapter 2 Research Design / 24

Section One Research purpose / 24

Section Two Research contents / 25

Section Three Research framework / 26

Section Four Research method / 28

Section Five The basic information of respondents / 31

Chapter 3 Introduction of “Youth Zone” / 37

Section One Overview of the project / 37

Section Two Service concept / 43

Section Three Service methods / 45

Section Four Characteristic service / 53

Chapter 4 The Analysis of Operation Model of “Youth Zone” / 61

Section One Brief introduction of operation model / 61

Section Two Innovation of operation model / 63

Section Three Advantage of operation model / 66

Chapter 5 Outcome Assessment of “Youth Zone” / 68

Section One Service targets / 68

Section Two Analysis on satisfaction degree of service recipients
of / 78

Section Three The statistic of service indicators / 112

Section Four Analysis on service effectiveness / 116

Chapter 6 The Value and Approach to Promote “Youth Zone” / 153

Section One The rewarding experience of the project development / 153

Section Two Compare the project with the development model of
other youth social services in domestic / 161