



面向21世纪课程教材  
Textbook Series for 21st Century

普通高等学校社会工作专业实务系列教材

# 社会工作评估

○ 中国社会工作教育协会 组编  
○ 顾东辉 主编



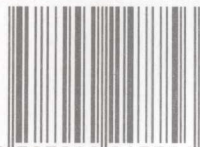
高等教育出版社  
HIGHER EDUCATION PRESS



普通高等学校社会工作专业实务系列教材

- |           |         |    |
|-----------|---------|----|
| 儿童青少年社会工作 | 陆士桢     | 主编 |
| 老年社会工作    | 熊跃根     | 主编 |
| 妇女社会工作    | 张李玺     | 主编 |
| 农村社会工作    | 张和清     | 主编 |
| 矫正社会工作    | 张 昱     | 主编 |
| 家庭社会工作    | 朱东武 朱眉华 | 主编 |
| 医务社会工作导论  | 刘继同     | 主编 |
| 残障社会工作    | 马洪路     | 主编 |
| 学校社会工作    | 许莉娅     | 主编 |
| 工业社会工作    | 钱 宁     | 主编 |
| 社会工作实习手册  | 马凤芝     | 主编 |
| ① 社会工作评估  | 顾东辉     | 主编 |

ISBN 978-7-04-024775-6



9 787040 247756 >

定价 21.70 元





## 内容提要

本书是社会工作实务系列的收官教材,由中国内地和香港的资深社会工作专业教师编撰。全书分为四部分,涉及十二个主题。第一部分,介绍基础知识,包括“导论”和“社会工作评估的伦理”两章,前者说明社会工作评估的含义、社会背景、方法范式、基本架构等内容,后者涉及社会工作的伦理、社会研究的伦理、社会工作评估的伦理困境等议题。第二部分,说明评估方法,由“社会工作评估的一般过程”和四章具体方法组成。“实验研究与准实验研究”、“问卷调查”、“质性研究”和“非接触性研究”等代表性方法在此都有专门描述,本部分是社会工作评估的技术基础。第三部分,体现核心内涵,包括“需求评估”、“方案开发”、“过程评估”和“结果评估”四章,分别说明社会工作实务过程不同阶段的评估内容,是社会工作评估的关键部分。第四部分即第十二章“社会工作评估在中国的发展”,结合外来经验和本土现实,描析本土发展,对社会工作评估的历史与现状进行了简单梳理,对其必要性及限制、发展路径等议题进行了初步探索。

本书涵盖了社会工作评估的诸多方面,对规范社会工作实务,提升教学工作者、实务工作者和政府部门工作者的社会工作素养,推进社会工作人才队伍建设等方面都有重要意义。

### 图书在版编目(CIP)数据

社会工作评估 / 顾东辉主编: 中国社会工作教育协会  
组编. —北京: 高等教育出版社, 2009. 3  
ISBN 978 - 7 - 04 - 024775 - 6

I. 社… II. ①顾…②中… III. 社会工作 - 评估 - 教材  
IV. C916

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 023487 号

出版发行 高等教育出版社  
社 址 北京市西城区德外大街 4 号  
邮政编码 100120  
总 机 010 - 58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司  
印 刷 国防工业出版社印刷厂

开 本 787 × 960 1/16  
印 张 17  
字 数 310 000

购书热线 010 - 58581118  
免费咨询 800 - 810 - 0598  
网 址 <http://www.hep.edu.cn>  
<http://www.hep.com.cn>  
网上订购 <http://www.landaco.com>  
<http://www.landaco.com.cn>  
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2009 年 3 月第 1 版  
印 次 2009 年 3 月第 1 次印刷  
定 价 21.70 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 24775 - 00

顾东辉 主编  
中国社会工作教育协会 组编

## 社会工作实务系列教材总序

2000年以来,我国的社会工作教育获得了快速发展,开办社会工作专业的院校急剧增加;每年有近万名学生进入社会工作专业学习。与之相关,具有不同专业背景的教师也进入社会工作领域。现实向我们提出了编写社会工作系统教材的任务,加上1988年以来我国的社会工作教育已有十多年的发展,较早进入这一领域的教师在教学和研究方面已有不少积累,在这种情况下,中国社会工作教育协会决定集中各校资深教师编写社会工作专业系列教材。这一计划得到了教育部高等教育司的支持,也得到了高等教育出版社的支持,一贯支持中国社会工作教育发展的香港凯瑟克基金会也慷慨资助了这一项目,并将其纳入“2001—2006年中国社会工作教育发展计划”。在各方大力支持下,中国社会工作教育协会组织高校社会工作教师协作努力,于2006年出版了作为高等学校社会工作专业主干课程的8种教材,并获得了社会工作专业师生的好评。

实际上,在上述主干课程教材编写之初,我们在咨询国外专家关于课程建设的意见时就已经发现,国际上社会工作专业的教学已经转向“以问题为中心”。他们已经开始围绕问题,用整合方法组织教学和进行实习。但是,我国社会工作专业教育的“后发展”特点,使得我们不可能在尚不了解社会工作基本方法的情况下跳到社会工作教育和实践的“整合模式”。然而,国外社会工作教育发展的经验使我们认识到,



不能局限于社会工作基本方法教材的编写,必须编写各实务领域的教材,这也是完善我国社会工作专业课程体系的需要。

经过半年多的酝酿,通过召开教材编写研讨会,我们确定了社会工作实务教材编写的优先次序,计划先出版13种教材。这些教材被优先选中的理由是:第一,我国社会工作专业发展迫切需要——它们是本科课程体系的重要组成部分;第二,我国迫切需要发展这些领域的社会工作;第三,社会工作教育者和实际社会工作者在这些领域已有一定的教学研究经验和实践经验;第四,社会工作教育者有能力编写这些教材。可以发现,这种选择是以现实为取向的。

实际上,编写社会工作实务教材并不比编写基本方法方面的教材更容易,因为这需要对各专业领域的理论、实践经验和特殊方法有更多的了解,需要将国际上的理论和经验同我国的实践结合起来。好在近几年来,我国社会工作教育者奋发努力,学术和实践发展较快,这使得该系列教材的“国际经验与中国实践相结合,立足本土实践”的目的得以实现。该系列教材陆续出版,将展示我国社会工作理论研究和实践经验的发展程度,对完善我国社会工作专业课程体系、提高教学质量将发挥明显的积极作用。

当前,我国正处于社会工作发展的黄金时期。随着我国从计划经济体制向市场经济体制的快速转变,新的社会问题不断出现,和谐社会建设的战略任务被历史地提到全社会面前。在解决社会问题、建设和谐社会、促进社会进步和增进人民福祉的目标下,2006年10月党的十六届六中全会作出决定,要“建立宏大的社会工作人才队伍”,并对我国社会工作的发展和制度建设作出了总体设计。随后,作为落实六中全会《决定》的具体行动,由中共中央组织部牵头,并与国家人事部、教育部、民政部、劳动和社会保障部与中央编制办公室组成领导小组,组织14个部委(人民团体)、8个省市开展了我国有史以来第一次大规模的社会工作人才队伍建设的调查研究,同时邀请社会工作、社会管理方面的专家进行与社会工作制度建设相关的调查研究。许多党政部门对发展社会工作不但予以关注,而且对推进社会工作的发展表现出极大热情。于是,在上述相关部委和省市,发展社会工作正在成为一种热潮。可以说,我国社会工作发展的春天已经到来。

春天是播种的季节。在我国社会工作面临快速发展之际,更加艰巨的任务已经摆在我们面前。专业社会工作产生于西方发达国家,我国与西方发达国家在社会政治制度、经济发展程度和文化上存在明显差异,这使得我国在发展社会工作过程中必须进行认真选择。社会工

作是实践的,社会工作的所有理论和方法都将由服务效果作出检验。于是,以实践为本发展我国的社会工作就是不言而喻的选择。

面对这种选择,社会工作教育者承担着重要责任——他们有责任将国际社会工作经验与我国社会工作的经验结合起来,形成符合我国国情的知识体系、实践模式和工作方法,以服务于国家和人民。在这方面,我们需要进一步学习国际上的先进理论和经验,认真梳理本土社会工作的经验,在社会工作本土化和本土社会工作理论化、系统化上下功夫,积极参加我国社会工作的实践和社会工作的制度建构。

有思考的实践,在反思性实践中发展。这或许是我国社会工作发展和成熟之路。我们期待着春天播种和辛勤劳作之后的丰硕收获。

北京大学社会学系教授  
中国社会工作教育协会会长  
王思斌

2007年7月30日





二、社会工作的行为守则 .....	25
第二节 社会研究的伦理 .....	28
一、客观性和诚实性 .....	28
二、自愿参与和知情同意 .....	29
三、参与者无伤害 .....	30
四、匿名和保密 .....	31
五、价值中立 .....	32
六、评估研究者身份 .....	32
七、研究结果的公开和分享 .....	33
八、其他伦理事项 .....	34
第三节 社会工作评估的伦理困境与伦理决策 .....	34
一、伦理困境 .....	35
二、伦理决策 .....	39
<b>第三章 社会工作评估的一般过程</b> .....	<b>45</b>
第一节 开始准备阶段 .....	45
一、接受委托和明确评估目的 .....	45
二、明确评估焦点和问题 .....	47
三、制订评估计划 .....	50
四、签订评估协议 .....	52
第二节 实施阶段 .....	54
一、进入现场 .....	54
二、搜集和分析资料 .....	55
第三节 总结和应用阶段 .....	58
一、撰写评估报告 .....	58
二、应用评估结果 .....	59
<b>第四章 实验研究与准实验研究</b> .....	<b>61</b>
第一节 实验研究 .....	61
一、基本概念 .....	61
二、研究目的 .....	63
三、主要类型 .....	64
四、效度 .....	66
第二节 实验研究的逻辑与程序 .....	68
一、研究逻辑 .....	68
二、研究程序 .....	69
三、工作细项 .....	70

131	四、方法评述	71
134	第三节 准实验研究	72
131	一、基本类型	72
137	二、基本特点	73
138	三、效度	73
139	四、案例	74
140	第四节 单一个案设计	75
140	一、基本内涵	75
141	二、主要类型	77
<b>第五章 问卷调查</b>		82
141	第一节 问卷的类型与结构	82
141	一、问卷类型	82
143	二、问卷结构	83
144	第二节 问卷设计	89
144	一、设计原则	89
151	二、设计步骤	90
152	三、问题次序	93
154	第三节 资料搜集	94
154	一、访问准备	95
155	二、访问技术	97
155	三、质量控制	99
157	第四节 资料分析	100
159	一、资料输入	100
159	二、资料审核	102
160	三、常用统计分析	103
<b>第六章 质性研究</b>		119
165	第一节 理论基础	119
164	一、基本内涵	119
164	二、基础理论	121
164	第二节 研究设计	124
166	一、研究问题	124
169	二、抽样方式	125
169	三、研究计划	126
170	第三节 资料搜集	127
170	一、访谈	127

15	二、焦点小组	132
15	三、观察	134
15	第四节 资料分析	137
15	一、编码	137
15	二、分析	138
15	三、可信度检测	139
15	第五节 行动研究	140
15	一、定义	140
15	二、基本特点	141
15	三、研究步骤	142
15	<b>第七章 非接触性研究</b>	147
15	第一节 内容分析	147
15	一、基本概念	147
15	二、分析主题	148
15	三、分析程序	148
15	四、方法评述	151
15	五、研究案例	152
15	第二节 现存统计资料分析	154
15	一、基本要素	154
15	二、分析程序	155
15	三、方法评述	155
15	四、研究案例	157
15	第三节 历史比较研究	159
15	一、基本特点	159
15	二、主要类型	160
15	三、分析程序	160
15	四、研究案例	162
15	<b>第八章 需求评估</b>	164
15	第一节 把握需求的基本内涵	164
15	一、社会工作中的“社会人”	164
15	二、一般需求	166
15	三、特殊需求	169
15	四、社会需求	169
15	五、社会工作中需求的特性	170
15	第二节 领悟需求测量的要领	170

415	一、需求评估的界定	171
415	二、需求主体	172
415	三、测量方法	173
418	四、需求不足	176
418	第三节 剖析需求不足的原因机制	177
418	一、需求不足的操作化	177
420	二、需求不足的原因视角	177
421	三、原因机制的解析:案例说明	179
422	第四节 认清影响需求评估的因素	181
422	一、评估主体	181
422	二、价值伦理	182
425	三、评估对象	182
425	四、评估方法	183
425	五、评估目标	183
425	六、评估资源	183
425	<b>第九章 方案开发</b>	187
425	第一节 把握方案的含义	187
425	一、方案内涵	187
425	二、方案种类	188
425	三、方案特点	189
425	第二节 形成候选方案	189
425	一、确定目标	189
425	二、选择开发模式	191
425	三、把握方案的结构和内容	194
425	第三节 进行方案选择	198
425	一、选择原则	198
425	二、影响因素	201
425	三、方案决策	203
425	<b>第十章 过程评估</b>	209
425	第一节 把握过程评估的内涵和类型	209
425	一、基本内涵	209
425	二、主要类型	212
425	第二节 明确过程评估的工作步骤	213
	一、确定评估时间	213
	二、需要考虑的因素	213



171	三、提出研究问题	214
171	四、资料搜集	215
171	五、资料分析和报告	217
176	六、评估者的态度	218
177	第三节 了解过程评估的实施模式	218
177	一、服务对象改变的过程评估	218
177	二、服务计划执行的过程评估	220
179	三、研究案例	221
	<b>第十一章 结果评估</b>	<b>227</b>
181	第一节 把握结果评估的含义	227
181	一、结果的含义	227
181	二、结果评估	232
181	第二节 熟悉结果测量的主要方法	233
181	一、测量的基本含义	233
181	二、测量方法	234
181	第三节 领悟基于结果的评估模型	237
181	一、效果评估	237
181	二、影响评估	238
181	三、收益—成本评估	239
	<b>第十二章 社会工作评估在中国的发展</b>	<b>242</b>
181	第一节 中国社会工作评估的历史与现状	242
181	一、中国社会服务发展状况	242
191	二、中国社会服务评估状况	244
191	三、中国社会服务评估的反思	246
191	第二节 中国社会工作评估发展的必要性及限制	248
198	一、中国社会工作评估发展的必要性及机会	248
201	二、中国社会工作评估发展的限制	250
202	第三节 社会工作评估在中国的发展路径	252
202	一、建立社会工作评估制度	252
209	二、社会工作实践、教学与研究的整合	254
202	三、社会工作专业化和本土化的整合	255
	<b>后 记</b>	<b>257</b>

社会工作是社会工作者秉持助人价值观,运用专业方法,帮助和协助服务对象走出困境、发展能力,促进其与社会环境相互协调的活动。社会工作者及社会服务机构通过自己的努力是否达到预期目标,如何改进服务以更有效地实现目标,都需要对社会工作实践有一个科学和客观的认识。社会工作评估就是实现这一目标的手段之一。

突册计工会并,二

## 第一节 社会工作评估的含义

社会工作是社会发展到一定阶段的产物。社会工作评估是社会工作实务过程的基础性步骤,对提升服务和以更系统、更科学、更可靠的方式展示公信力具有决定性作用。

### 一、社会工作

社会工作是专业的助人活动,它与其他助人活动的不同之处在于秉持特殊理念,运用专业方法,努力有效地实现助人目标。在这里,特殊理念和专业方法都是基础和手段,“有效地助人”是根本目标。“有效地助人”具有理性色彩,其内涵是用尽可能少的社会资源去更快更好地协助服务对象走出困境,恢复社会功能,进而实现其与社会环境的协调。在这里,社会资源包括社会工作者投入的人力、使用的物质资源、动用的社会支持网络等,而“有效的”服务则包括确实是帮人之所需,更快地帮助和协助其走出困境,使其增强抗御和对付外在压力的能力,等等。也就是说,社会工作旨在更快更好地帮助和协助服务对象走出困境,同时又要求尽量减少社会资源的投入。社会工作的这种理性思维与其“以人为本”的价值追求并不矛盾。社会工作的“以人为本”是指社会工作者的活动要从帮助服务对象、一切有利于服务的理念出发。尽量减少社会资源的无谓投入,包含尽快帮助服务对象走出困境和在一定社会资源投入下更有效地克服困难、得到发展。这当然也是从有利于服

务对象的角度出发的。

在现代社会,社会工作是一种专门助人的职业和专业。社会工作者不是利用自己的私人资源,而是主要运用政府的公共资源和社会资源开展服务。这样,无论面对政府还是面对社会,社会工作者都要表现出自己服务的有效性,有效服务也因此成为社会工作这一职业和专业的合法性基础。因此,无论从专业服务追求还是从社会要求的角度来看,社会工作者都必须提供有效的服务。

提供有效的服务并不是自然而然就可以实现的。当然,坚定的专业价值观、训练有素的工作方法是社会工作者有效提供服务的基础。但是,社会工作不是按图索骥的教条,服务对象所遇困难的复杂性,社会环境的复杂与变动,社会工作过程的动态特征,都使社会工作者提供有效服务充满变数。在这种情况下,社会工作者就要科学地分析工作过程及其相关环境因素,这就需要进行研究。所以,社会工作不但是从事服务实践的过程,也是充满研究的过程。

## 二、社会工作研究

社会工作研究是社会工作的重要系统,其研究角度与社会学、心理学、管理学等存在差异。早期,社会工作研究主要采用社会学或心理学方法,注重调查研究。1950年以后,社会工作方法的有效性开始引起关注。

### (一) 基本内涵

对于何谓社会工作研究,有不同理解。有学者认为社会工作研究有两种:一是关于社会工作的研究,即以社会工作为对象的研究;二是社会工作本身的研究,或为了更好地进行社会工作而进行的研究(王思斌,2006:404)。显然,第一种含义比第二种要宽得多。

对于社会工作,可以进行多学科的研究,社会学、管理学、社会政策等都可以从自己的角度对之进行探索。比如,社会学可以从社会结构、社会制度、社会心理、社会问题、社会发展进程等角度研究社会工作,这些研究可以增进对社会工作这一现象的认识,也可以为社会工作的发展提供参考。社会工作、社会政策学科的研究则集中于社会政策的完善和促进社会工作实践。从社会工作本位角度看,社会工作研究指与社会工作发展有关的、对其能起直接促进作用的研究。在社会工作实务和社会工作教育领域,人们主要从第二种含义上理解社会工作研究。有学者认为,社会工作研究是指社会工作者、社会工作教育者或社会福利机构员工使用社会研究方法,搜集和分析资料,协助达成社会工作目标的活动(莫邦豪、周健林,2000:2)。这样,社会工作研究基本上是用科学方法研究社会工作的本质和过程,以更好更有效地推动、策划和实施社会服务的过程。这是以社会工作本身为研究对象,以直接推进社会工作实务为目的的研究。

实际上,关于社会工作研究的第二种含义也包含丰富的内容,即它由不同的研究组成,而且这些研究之间可能有相当大差异。比如,关于社会工作本质的研究与社会工作实践某一重要环节的研究,无论在研究对象还是在研究范式和研究方法上都会有明显不同。但是,可以肯定地说,这些研究都会对社会工作的展开和达致目标作出贡献。

由此,社会工作研究是以社会工作本体为核心同时又具发散性的研究群落,具有开放性,其核心是为了发展社会工作和促进社会工作实务而开展的研究。

### (二) 理论研究和实务研究

社会工作研究可以分为理论研究和实务研究。理论研究是为了建立和发展社会工作理论知识而进行的研究。其中,社会工作理论研究又可以分为基本理论研究和作为社会工作模式的实践理论研究。前者更多的是关于社会工作本质、价值观、人类需求、社会工作与其实施环境的关系、社会工作作为社会互动过程的实质等问题的研究,这类研究不是研究某一具体的社会工作过程,而是研究作为社会现象的社会工作的一般特点;作为社会工作模式的实践理论研究则更多的是对社会工作实践经验的较为抽象的概括和总结,是对服务过程的理论化。

实务研究也可以分为两个层次:一是对具体服务的研究,它面对的是某一具体服务,目的是探索进一步实施有效服务的方法和路径,在很大程度上这种研究与具体服务是结合为一体的。比如,如何去与不愿主动求助的、有困难的人群打交道,如何与那些屡遭歧视的残障人士建立平等的信任关系等,这种研究近乎于本书介绍的社会工作评估。二是对众多具体服务经验的归纳和总结,目的是找出在某种社会环境中的有效服务模式。显而易见,后一种研究与理论研究中的实践理论研究比较接近。这种研究基于具体的社会服务,通过归纳和总结得出在局部有效的理论性经验,而理论研究中的实践理论研究涉及的范围更大、层次更高。

通过以上分析可以发现,社会工作研究的内部结构是复杂的,不同类型的研究之间有明显差异,但也有密切联系。而且,社会工作理论与实务研究之间也并非总是泾渭分明的。在社会工作研究中,理论研究和实务研究都很重要。社会工作理论研究有助于深刻认识社会工作的宏观背景和微观机理,以支持社会工作的有效展开。社会工作实务研究则给具体的社会工作实践指出科学的、可供参考的做法。在以往的社会工作研究实践中,实务研究被置于中心地位,甚至一些人认为社会工作研究就是评估研究(莫邦豪、周健林,2000:3)。虽然这种观点不尽全面,但也说明社会工作评估在社会工作研究中的重要地位。



### 三、社会工作评估的概念

在社会工作评估中,项目评估极其常见。进行社会工作评估,一方面基于社会工作服务项目的问责性,另一方面也是提升服务素质和专业水准的客观要求。

#### (一) 项目评估

在社会工作研究中,评估占有重要地位。在英文中,assessment与evaluation都具有评估的含义。不过,前者基本上指事前评判,一般称为预估;后者指事后评估。在中文中,“评估”一词包含了上述两种含义,可以认为,评估是对某一现象进行测度和评价的过程。测度是要搞清楚该现象的状况;评价则涉及对该状况的判断,即说明该状况在多大程度上与人们的期望相一致。科学的评估也是一种研究,所以评估也可称为评估研究。

评估源于人们理性地认识与自身相关事物的欲望,其目的是更有效地实现自己的目标。在当代社会,评估已经成为一个行业,发生于人类生活的各种领域。在经济领域、政治和政策领域、社会建设与社区发展领域都有大量的评估活动。在经济领域,评估已成为进行公平交易的必要中介,而且各种类型的评估已较为专业化。在公共服务领域,评估活动也广泛开展,并成为合理规划发展项目、保障项目顺利实施、改善服务、达致目标的必不可少的手段。

在现实的评估实践中,评估活动经常以项目形式或以项目为对象而进行的,因此,评估又常称为项目评估(program evaluation)。其中,项目指为特定目标所设定的、有组织的行动的集合(罗伊斯,2007:5)。可以说,任何动用一定经济资源(包括资金和设备等),由人们多方参与并有组织地去达致目标,又相对独立的、持续性的一组活动都可以称为项目。优秀的社会公益服务项目则具有如下特征:有一定职员推动这项活动,有一定项目预算,有稳定的资助,被社会认可,有以证据为依据的研究基础,概念清晰并有理论基础做支撑,遵循服务哲学,有系统的实证性评估(罗伊斯,2007:9)。

在评估研究发展史上,社会项目评估占有重要地位。社会项目是以促进社会发展为目标的项目,它以改善困难群体的生存状况、满足人们的正当需求为目标,广泛存在于反贫困、促进就业、公共卫生、弱势群体的社会服务等领域。正因为如此,狭义的评估研究已近似于社会项目评估。比如,有学者认为,项目评估就是运用社会研究程序,系统地调查社会干预项目的绩效。具体地说,评估就是评估者运用社会研究方法,研究、评价并帮助改善社会项目的所有重要方面,包括社会问题诊断、概念化与设计、实施与管理、结果及其功效(罗西,2002:4)。社会工作领域的项目称社会服务项目、福利服务项目或社会项目。这是由社会工作者推动或参与推动的,旨在改善服务对象的生存状况,使其走出困境,促进其发展以适应正常社会生活的一系列持续行动。这类项目也需要研究和