

深圳市政府科技创新委员会招标课题研究报告
深圳市关爱行动组委会办公室课题研究报告

深圳市关爱指数及 关爱服务指标体系研究

李晓凤 主编



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

深圳市政府科技创新委员会招标课题研究报告
深圳市关爱行动组委会办公室课题研究报告

深圳市关爱指数及 关爱服务指标体系研究

李晓凤 主编



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

深圳市关爱指数及关爱服务指标体系研究/李晓凤主编.—武汉:
武汉大学出版社,2018.9

ISBN 978-7-307-20311-2

I.深… II.李… III.社会服务—研究—深圳 IV.D669.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 145588 号

责任编辑:王智梅

责任校对:李孟潇

版式设计:汪冰滢

出版发行: **武汉大学出版社** (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮箱: cbs22@whu.edu.cn 网址: www.wdp.com.cn)

印刷: 武汉中科兴业印务有限公司

开本: 720×1000 1/16 印张: 22.5 字数: 320 千字 插页: 1

版次: 2018 年 9 月第 1 版 2018 年 9 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-20311-2 定价: 46.00 元

版权所有, 不得翻印; 凡购我社的图书, 如有质量问题, 请与当地图书销售部门联系调换。

主 编 李晓凤

编委会 李晓凤 余双好 陈清海 陈 励

编 者 (以章为序)

李晓凤 刘宇阳 林佳鹏 李美瑾 邓珂文

万鸯鸯 张 强 刘会芳 余思龙 倪佳宾

赵杨虹 何 昕 杨春丽

本书研究合作单位

深圳大学心理与社会学院社会学系
武汉大学发展与教育心理研究所
武汉大学社会学系
香港理工大学应用社会科学系
深圳市关爱行动组委会办公室
深圳市政府科技创新委员会

鸣谢单位

深圳市儿童医院·Vcare 关爱空间
深圳市南山区社会工作协会
深圳市南山区南风社工服务社
深圳市温馨社工服务中心
深圳市新现代社工服务中心
深圳市南山区惠民综合服务社
深圳市东西方社工服务社
深圳市龙岗区至诚社会工作服务中心
深圳市坪山区大同社会工作服务中心
深圳市盐田社工服务中心
深圳市宝安区尚德社会工作服务社

目 录

上篇 研究引论

第一章 研究背景与目标	3
一、关爱指数与关爱服务指标体系的研究背景	3
二、关爱指数与关爱服务指标体系的研究意义	6
(一)建构关爱服务的监测评估机制 推动关爱行动的纵深发展	6
(二)借助关爱指数与服务指标体系的测评 建构“政社合作”的 公益服务模式	7
(三)塑造“改善民生”的政绩观 提高政府的施政能力	7
(四)激励市民“社群主义的集体行为” 打造枢纽型关爱服务平台	8
(五)探索深港两地关爱服务的对比研究需要	9
三、关爱指数体系与关爱服务指标体系研究的异同	9
第二章 文献回顾	12
一、关于“关爱”的社会思想资源	14
(一)中国传统的关爱思想	14
(二)近现代中国共产党执政理念中的关爱元素	16
(三)国外“关爱思想”及相关研究的述评	18
二、国内外与关爱指数相近的指数研究现状及趋势	22
(一)国内与关爱指数相近的研究	22
(二)国外与关爱指数相近的研究	24

(三) 国内外与关爱指数相近的研究总结	27
三、国内外与关爱服务指标体系相近的服务体系研究	29
(一) 《国家基本公共服务体系“十三五”规划》的公共服务体系	29
(二) 《深圳市民政事业发展“十三五”规划》对社会服务的阐述	31
(三) 深圳市社区党群服务中心的服务指标体系	32
(四) 中国志愿服务体系	34
(五) 香港社会服务体系	36
(六) 美国关爱指标体系	38
(七) 国内外服务体系文献述评	39
第三章 理论框架	41
一、关爱行动的发展历程	41
(一) 关爱行动的萌芽时期	41
(二) 关爱行动的生长时期	42
(三) 关爱行动的质变时期	44
(四) 关爱行动的精准化时期	45
二、关爱指标体系设计的理论框架	47
(一) 关爱指标体系设计的理论框架	47
(二) 关爱指标体系设计的原则	49
(三) 关爱指标体系的设计方案	52
三、关爱服务指标体系设计的理论框架	57
(一) 关爱需求的相关理论	57
(二) 关爱服务指标体系设计的理论框架	63
四、关键概念的界定	66
(一) 关爱、关爱服务	66
(二) 关爱指数体系、关爱服务指标体系	68
第四章 研究方法	70
一、关爱指数体系建构的方法	70

(一)关爱指数体系建构的方法	70
(二)关爱指数体系构建的技术路径	71
(三)关爱指数评价的主观问卷编制	75
二、关爱服务指标体系建构的研究方法	81
(一)关爱服务指标体系建构的研究设计	81
(二)关爱服务指标体系建构的方法	84

中篇 深圳市关爱指数体系研究

第五章 客观指数：政策层次的关爱指数分析	89
一、关爱指数权重的确定方法与过程	89
二、政策层面关爱指数的计算过程及数据采集	92
三、政策层面的关爱指数与结果分析	96
(一)经济福利水平关爱指数	97
(二)居民健康状况关爱指数	98
(三)居民受教育程度关爱指数	99
(四)社区公共安全与环境状况关爱指数	101
(五)政策层面关爱指数研究结果分析	102
第六章 客观指数：项目层次的关爱指数分析	104
一、项目层次关爱的原始数据采集	104
二、项目层面关爱指数的无量纲化计算结果	106
三、项目层面关爱指数计算结果	107
(一)缺失性物质关爱项目指数	109
(二)发展性物质关爱项目指数	109
(三)缺失性精神关爱项目指数	110
(四)发展性精神关爱项目指数	111
(五)综合性关爱项目指数	112
(六)项目层面关爱指数研究结果分析	112
(七)2010—2014 年项目层面关爱指数特点	112

四、关爱服务项目执行的资金投入	114
(一)红十字会对特定领域的关爱项目	114
(二)青少年发展基金会对特定领域的关爱项目	115
(三)康宁医院对特定领域的关爱项目	116
(四)市残联对特定领域的关爱项目	117
(五)市民政局对特定领域的关爱项目	117
第七章 主观指数：个人层次关爱指数分析	119
一、个人关爱指数的指标权重设置	119
(一)个人关爱指数指标权重的研究方法	119
(二)个人关爱指数指标权重研究结果	120
二、问卷有效性的实证性检验	120
(一)自编问卷的研究方法	121
(二)自编问卷的结果分析	123
三、深圳市市民主观关爱指标的原始数据采集结果	130
四、个人层次关爱指数计算	133
五、2014 年深圳市关爱行动的服务质量满意度调查现状分析	135
(一)2014 年关爱行动的服务质量调查结果	135
(二)2014 年关爱行动的服务质量满意度分析	139
六、市民对关爱行动的知晓度、关注度和美誉度评估结果分析	156
(一)深圳市民对关爱行动的知晓度评估	156
(二)深圳市民对关爱行动的关注度评估	160
(三)深圳市民对关爱行动的美誉度评估	163
七、深圳市关爱行动客观指标结果分析	167
(一)关爱行动的覆盖率	167
(二)关爱行动的参与率	168
第八章 研究总结与建议	170
一、关爱指数体系研究的总结	170

(一)政策与项目层面关爱指数的研究总结	170
(二)个人层面关爱指数的研究总结	172
二、关爱指数体系研究的不足	173
(一)客观指数研究的局限	173
(二)主观指数研究的缺陷	174
三、关爱指数体系研究的展望	175

下篇 深圳市关爱服务指标体系研究

第九章 关爱服务的现状与服务需求的指标建构	181
一、关爱服务对象的特点与需求	181
(一)关爱服务对象的基本特征	181
(二)关爱服务对象的个人需求	192
(三)关爱服务对象的服务需求指标建构	198
二、关爱服务的实施状况	206
(一)关爱服务对象的扩展	206
(二)关爱服务主体的变化	207
(三)关爱服务内容的转变	209
第十章 关爱服务枢纽型组织的探究	212
一、关爱服务枢纽型组织的现状	213
(一)党政组织的服务引领	213
(二)企业积极参与社会公益	214
(三)媒体对关爱服务的宣传	214
(四)非政府组织发挥主要力量	215
二、关爱服务枢纽型组织的指标体系建构框架	216
第十一章 关爱服务成效评估与服务指标体系建立	219
一、关爱服务的成效分析	219
(一)关爱服务的成效分析方法	219

(二) 公众对关爱服务满意度的显著性分析	221
二、关爱服务的满意度评估	267
(一) 公众满意度的实证设计	267
(二) 各领域服务的满意度评估	268
(三) 总体关爱服务的满意度评估	277
三、关爱服务指标体系的建构	279
(一) 深圳市民对关爱服务的满意度总结	279
(二) 关爱服务指标体系的建立	281
 第十二章 关爱服务指标体系建构的经验模式与发展趋势	286
一、关爱服务指标体系建构的经验模式	286
(一) 党政领导的核心	286
(二) 关爱理念的传播	287
(三) 广泛的社会动员	288
(四) 多元化的服务体系	290
二、关爱服务指标体系建构的发展趋势	298
(一) 强化公民责任的承担	298
(二) 聚焦精准的专业服务	299
(三) 注重服务成效的评估	299
(四) 发挥枢纽型关爱组织的功能	300
 第十三章 研究总结与展望	302
一、关爱服务指标体系研究的总结	302
(一) 关爱服务指标体系建构的必要性	303
(二) 关爱服务指标体系建构的合理性	304
二、关爱服务指标体系研究的局限	308
(一) 关爱服务指标体系研究的局限	308
(二) 关爱服务指标体系建构的局限	309
三、关爱服务指标体系研究的建议	310

(一)关爱服务与关爱需求的匹配性	311
(二)关爱服务的枢纽型组织建设	313
(三)增加关爱服务指标的建议	313
附录 1 深圳市关爱行动追踪调查	319
附录 2 深圳市关爱行动追踪调查补充问卷	324
附录 3 政策部门收集数据表	329
附录 4 政策关爱指数方案设计表	332
附录 5 深圳市关爱指标体系权重的专家调查表	335
(一)深圳市政策关爱指标体系权重专家调查表	335
(二)深圳市项目关爱指标体系权重的专家调查表	337
(三)专家调查样本结构表	338
参考文献	339
后记	344

上篇 研究引论

第一章 研究背景与目标

一、关爱指数与关爱服务指标体系的研究背景

1980年,深圳经济特区成立,深圳30多年的发展史从某种程度上说是我国改革开放的一段浓缩史。第一次试验土地使用权有偿转让,试办国内第一家外汇调剂中心,设立我国第一个证券市场和期货市场等,深圳始终以市场取向的经济改革,走在时代的前列。而作为经济特区的掌舵人,深圳市委、市政府已在经济建设中率先探索了新经验、新模式。比如,突破传统经济体制束缚,率先进行市场取向的经济体制改革;创造“深圳速度”,探索和积累实现快速发展、走向富裕的成功经验;坚持对外开放,有效实行“引进来”和“走出去”;坚持服务国家发展大局,全国支持经济特区发展,经济特区回馈全国,促进东中西部协调发展;坚持“一国两制”方针,加强与香港、澳门、台湾地区的多领域交流合作等。简言之,经过30多年的发展,深圳迅速从一个边陲小镇发展成为一座现代化大城市,GDP指数突飞猛进,综合经济实力跃居全国大中城市前列,创造了世界工业化、现代化、城市化发展史上的奇迹^①。

^① 胡锦涛在深圳经济特区建立30周年庆祝大会上讲话,2010, http://www.ce.cn/xwzx/gnsz/szyw/201408/14/t20140814_3352302.shtml. 2014-08-14/2018-01-26.

不过,我们也意识到单纯的经济增长不等于发展。这是因为,伴随深圳经济变革与经济建设的快速发展,人和人的收入差距处于一个较大的张力状态上,各种社会问题与个人的心理问题日益凸显。比如,贫富差距变大、公平缺失、信任缺乏、道德滑坡、公民意识薄弱等现象,严重影响着社会的良性运行,也促使社会即将进入一种群体性焦虑阶段。针对上述问题,深圳市委、市政府在进行经济变革之后,又吹响了社会变革的号角,即在党和政府的领导下,尝试依靠社会变革来解决社会不公问题。与此同时,深圳的经济发展和社会结构也为公益慈善事业的发展带来了得天独厚的优势,使得社会力量有能力参与到公益慈善之中。而党的十九大聚焦民生问题与民生保障工作,习近平总书记则多次发表重要论述,阐明自己的“民生观”,指出保障和改善民生的重要意义,提出当前和今后一段时期民生工作的着力点,即将广大人民群众凝聚到追求幸福中国的目标上,以保证全体人民在共建共治共享的发展中有更多的获得感^①。2003年,深圳市委、市政府与宣传部在借鉴国外慈善公益事业成功经验的基础上,结合深圳市实际情况,创造性地提出了关爱行动主题思路,成立了由市委书记与市长任主任、副市长任副主任的深圳关爱行动组委会,下设深圳市关爱行动组委会办公室(即“关爱办”),落实关爱行动具体活动的策划、推动、协调、总结等工作,以此打造关爱型的民生社会。自2003年创办至今,深圳关爱行动已和市民温暖同行15年,吸引了上千万人次参与,培育和宣传了丛飞、郭春园、孙影等一大批爱心人物,打造了“募师支教”“燃料行动”“关爱劳务工基金”“爱心小书桌”“心理关爱”等一系列品牌公益项目,形成了“政府主导、媒体承办、全民参与”的运作模式。多年来,连绵不绝的关爱行动,不仅让深圳人的心贴得更近,更把“关爱·感恩·回报”镌刻在城市的坐标上,形成了“团结互助、扶贫济困”的关爱精神和“助人者

^① 万鹏,景玥.关于十九大报告,你必须知道的“关键词”[EB/OL].人民网. <http://cpc.people.com.cn/19th/n1/2017/1018/c414305-29595155.html>. 2017-10-18/2018-01-26.

最乐、行善者最美”的观念，推动深圳成为一座闻名遐迩的爱心之城、文明之城。关爱行动已经成为深圳这座全国文明城市的亮丽名片，成为落实科学发展观、建设和谐社会、打造民生幸福深圳的重要载体。

关爱行动在经历了 10 多年的发展之后，呈现出了如下发展态势：关爱行动的规模不断扩大，关爱行动的领域不断延伸，关爱行动的项目逐渐丰富，关爱行动的层次逐渐多样，关爱行动的程度不断深化，关爱行动的体制机制不断健全^①。在关爱行动中，已有越来越多的市民参与其中，并促使关爱行动变成了市民的生活方式。正是从这种意义上来说，“关爱行动”已成为深圳市社会建设的一个缩影和品牌，而深圳市通过“关爱行动”来打造、建构关爱型的民生社会，也与当前我国和谐社会建设的主题一脉相承，反映了社会建设的更高要求与层次。与此同时，随着关爱行动的纵深发展，市民对关爱服务的质量要求将越来越高，这就需要提升关爱服务的专业性、科学性与精准性。

为了科学地测评深圳市关爱状况和水平，全面地评估关爱行动对深圳和谐社会建设的贡献程度，2014 年 6 月，由深圳大学牵头，香港理工大学、武汉大学、深圳市关爱行动组委会办公室合作开展深圳市关爱指数体系研究课题组。2014 年 7 月课题组向深圳市政府科技创新委员会提出“深圳市关爱指数体系研究”课题申请，并通过了立项。此项研究课题的提出，旨在运用科学的理论与方法来测量一座城市的关爱水平，打造关爱社会，建构“以人中心”的整体的、综合的社会发展观，以有效弥补我国单纯以 GDP 为核心的评价系统。2017 年 5 月，为了把握关爱服务各领域各人群的真实需求，建构一套精深细的关爱服务指标体系，笔者向关爱行动组委会办公室提出“深圳市居民的需求评估及关爱服务指标体系研究”课题，并获专项科研经费资助。对此，在系统总结历年关爱行动项目基础上，结合 2017 年 1600 项关爱服务项目，笔者采用问卷调查法、个别访谈法等对深圳市 10 个区 7 大类人群（即儿童、

^① 李晓凤，黄小凤. 一种“官民结合”的慈善公益组织探究——以深圳市关爱行动组委会办公室为例[J]. 社会工作(理论版)，2011(06): 4-8.