

“大愛之行”——全國貧困人群社工服務及能力建設項目  
中期成果交流會

# 社会工作服务评估及實務应用

黃 洪

香港中文大學社工系副教授

[hwong@cuhk.edu.hk](mailto:hwong@cuhk.edu.hk)

# 演讲大纲

为什么要作服务评估?

怎样才算好的服务评估?

如何进行一个对实务有用的评估?

如何令评估研究对实务有正面的影响?



# 1. 为什么要作服务评估?



# 对服务使用者

—不仅要尽责，要尽力，更要做到无憾心

- 我为对象提供的是最好的服务
- 我要知道我的工作/我的干预的水平最好的同工一致



# 对服务使用者

- 不单要有小爱(只关心一棵树苗), 更要有大爱(关心其他未被照顾的树苗)
- 评估研究可决定是否推广试点计划, 更可提出服务及政策创新



# 对服务提供机构

- 让服务机构检视不同的策略和介入手法能否达到服务的目标
- 检视机构的人力和资源的发展方向
- 检讨及完善机构的宗旨



# 对员工

- 改变“知其然其不知其所以然”
- 总结员工成功的经验，并传播至其他员工
- 了解本身实践的不足，以便作出改善

# 对项目资助方

- 评估项目的成效及影响，以计算项目的成本效益，作为日後资助该项目和同类项目的参考
- 向捐助人及公众作出交待和问责





# 对政府及公众

- 让政府能够得悉项目的成本与效益，考虑会否将示范项目推广
- 令公众能够认识项目的成效，认识社会工作者的作用





2000 深宵露宿者研究

<http://goo.gl/ShFwpa>



2004 露宿者服務評估研究

<http://goo.gl/A7Y4Qa>



# 2000 深宵露宿者研究

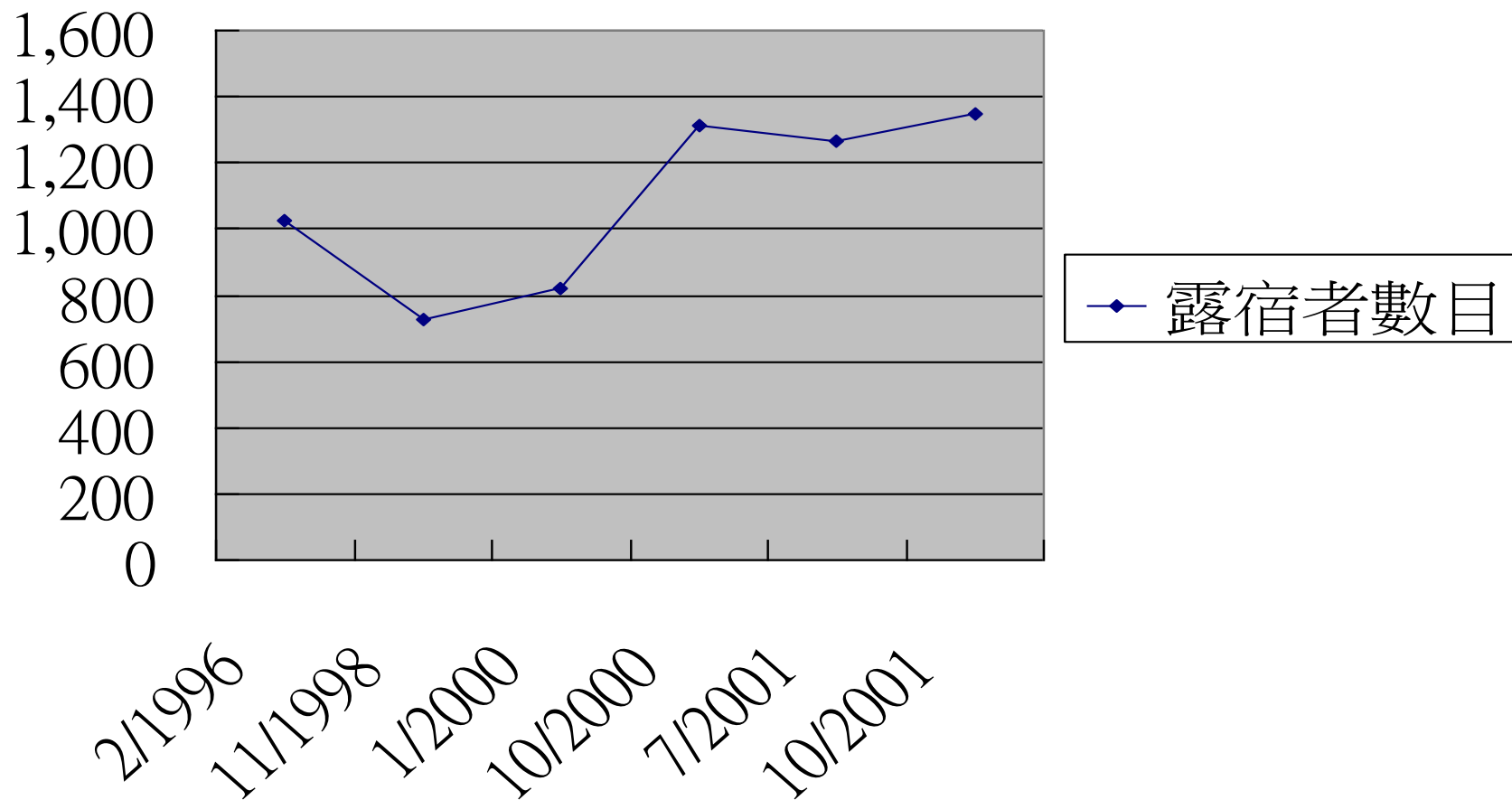
## 研究目的：

- 透过问卷调查了解香港露宿者的数目、地域分布、类型及露宿原因，以便有准确的数据，制定相关的政策及服务标准。
- 透过个案的访问及研究，深入了解露宿者露宿的成因，了解现时服务及政策的不足及他们与社会接触的情况。



# 露宿者數目增加

## 露宿者數目





# 2000年露宿者的變化



□ 年青化

□ 短期化

□ 類別多樣化

□ 深宵化

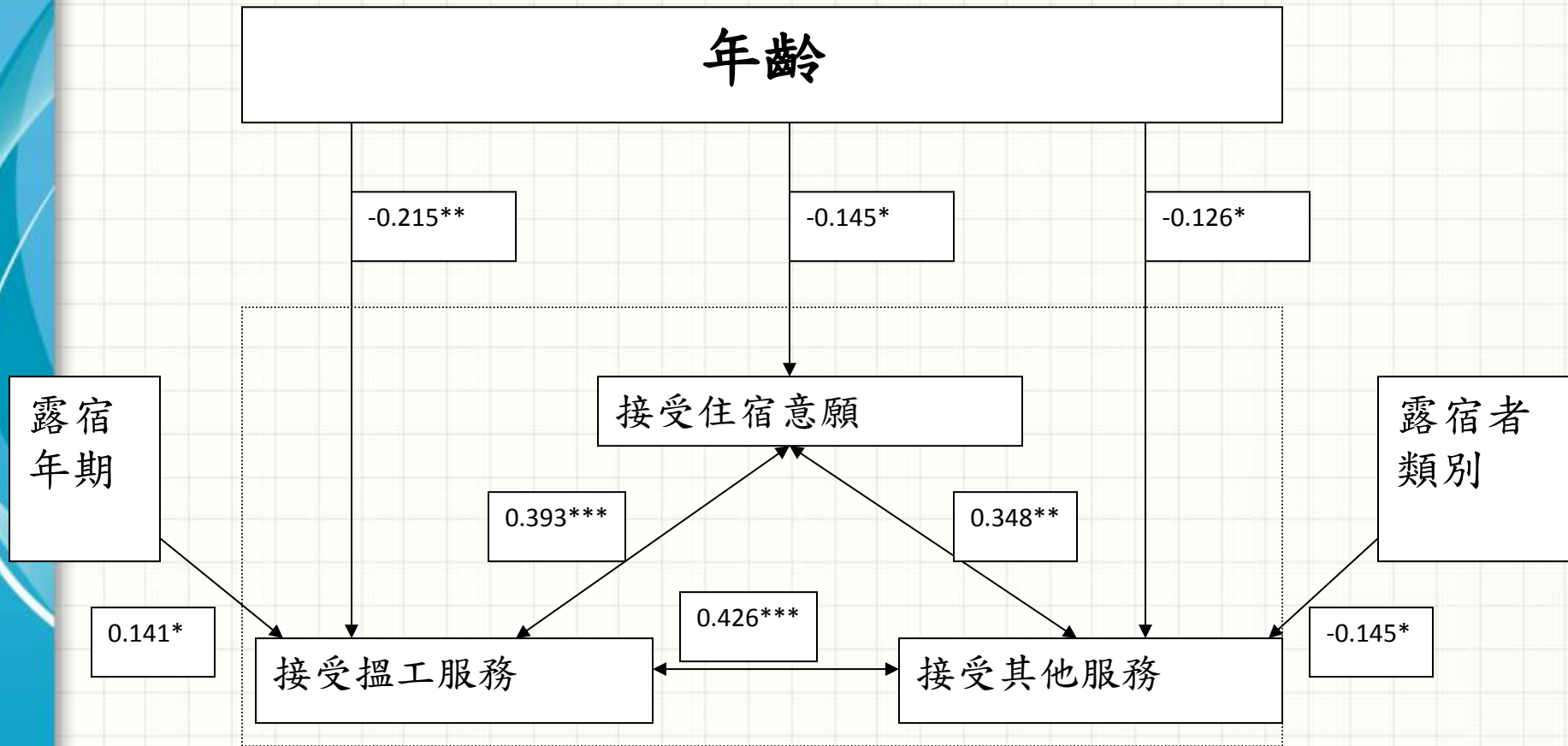
# 为什么政府露宿者的服务成效不彰？

- 服务时间太早完结，未能接触深宵露宿者
- 年青、经济原因、短期露宿者有别於传统精神病及吸毒的露宿者，工作人员未有调整手法，只针对住宿而没有针对工作的需要
- 认为露宿行为是露宿者个人的选择，很难作出改变

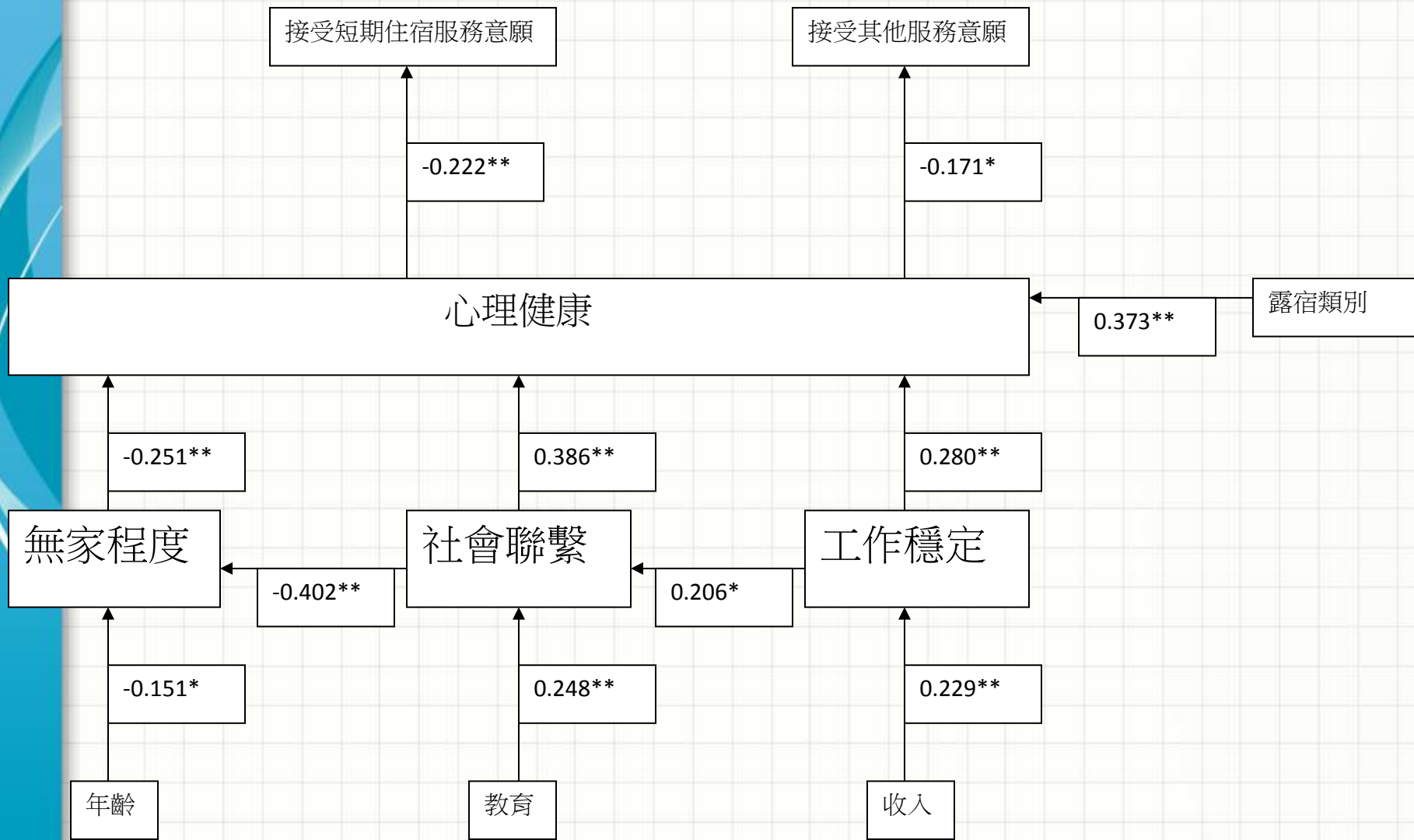


# 不同露宿者的需要

1. 短期露宿者較年青
2. 「短期」露宿者的學歷較「長期」露宿者高
3. 「短期」露宿者搵工意願較高
4. 年青露宿者改變現況的意願較高
5. 受助意願與年齡並無顯著相關



服務意願關係圖



指數及接受服務意願關係圖



# 练习1：服务评估的成本与效益

- 若要就你所属机构现时「大爱之行」之项目要进行服务评估的话，请你估计就不同的持份者要付出的成本及所能得到的效益。

	成本	效益
服务使用者		
提供服务机构		
员工		

## 2. 怎样才算好的服务评估?



# 清晰的目标：要评估是

项目成效？

介入过程？

服务提供的  
流程及系统？

机构行政与  
管理？

工作人员的手  
法或专业水平？



# 露宿者服务评估研究

- 作为行动研究(action research), 注重研究者与服务提供者的沟通互动, 促进研究关注范畴的清晰掌握, 使研究能紧贴现实的处境。
- 在过程中, 研究者对各机构自行建立的服务在特色强化发展。
- 就建立露宿者资料及服务资料的中央资料库事工上, 彼此不断厘清期望与运作的配合, 强调资料库的配合能为用者带来方便。
- 基线研究是一项研究者与服务提供者携手合作的成果, 其中发力的地区资料, 调查过程的支援协调等, 都加强了相互合作的关系。

# 研究目标

- 评估研究针对露宿者趋势，关注他们短期无家状况、社会联系与失业之间的关系，致力找出问题症结，使能在他们落街露宿的初期，迅速以住屋及就业支援舒缓有关问题
- 对于长期露宿者，例如精神病、酗酒、老弱的服务对象，亦需要在较宏观的服务体系内，寻找服务整合的配套支援，评估研究期望能就此等问题提出具体的建议。

# 不要喧宾夺主

- 但记著评估研究的目的是为  
提高服务水平服务
- 若然喧宾夺主，工作人员要花  
很多时间精力来填表报数，  
甚至障碍服务的推行
- 便得不偿失，失去进行评估  
研究的目的





# 有系统的规划和步署



- 在服务计划时便应加入评估的设计，评估研究与服务提供是一体的考虑，齐头并进，互相衔接。
- 过早(数个月、半年期)的评估，由於服务/介入时间太短，通常成效不彰。
- 服务完结後过迟(一年、两年後)的评估，很难证明是服务还是服务後一段时间发生的事所影响。而且服务对象记忆模糊，或失去联络。

# 有系统的规划和步署



- 所以除非是追踪研究，一般评估研究会及服务结束前或後一个月内进行。
- 若要进行“前测-後测”(pretest-protest)的评估研究，在服务开始前或开始时便要进行基线研究(baseline study)。

# 有较大的可行性及操作性

- 研究的规模不宜过大，应集中某部份服务使用者，以及进行有焦点的评估，不应过份加重工作人员的工作量，尤其是文书工作的时间。
- 若要进行追踪研究，要加强被访者尤其是退出接受服务者接受访问的动机和意愿。
- 对要进行评估的成效指标要进行概念化和操作化，应参考其他服务项目以及评估研究的经验及实际应用的指标。



# 露宿者服务评估研究

## 2001年基线调查

1. 了解香港露宿者的数目、地区分布、类型及深宵露宿原因，以便有清晰数据理解现况。
2. 探讨露暂者的无家状况、工作情况、社会联系、心理健康状况等，以便就未来解决短期或长期露宿者的对策有准确的证据基础。
3. 了解露宿者接受服务的意愿，提供资料予服务机构，以设计适切的介入策略模式。



# 有较好的准确性

- 现在不少研究所应用的量表是在西方社会发展出来的，要应用在中国的环境和语境中，需要一定的修改和完善。令服务使用者真正明白问题的意思而作出回答
- 利用统计工具计算对不同指标的信度和效度。
- 根据在试访问期的数据，尝试将低信度和低效度的指标删去。

# 「精神健康指数量表」

## (Index of well-being)

- 这是根据Campbell、Converse 及Rodgers(1976)发展出来的精神健康指数量表。
- 为了解被访者对自己近期生活情况的主观评鉴，从中可以测试个体的正面或负面感觉的水平。此量表由八项生活感觉指标(例：有趣vs 沉闷；快乐vs 痛苦等)组成一精神健康量表
- 而在以往露宿者研究的时发现一题目於本研究中信度偏低而删减之(充实vs 空虚)以切合露宿者情况。
- (Cronbach' s alpha=0.8230)

# 精神健康量表

以下是一些常用以形容一個人的「心情」或「生活情況」的字眼，請在1至7的數中圈出你近來的「心情狀況」。

M1. 您現在覺得您的心情係沉悶還是有趣 沉悶1 2 3 4 5 6 7有趣

M2. 您現在覺得您的心情係快樂還是痛苦 快樂1 2 3 4 5 6 7痛苦

M3. 您現在覺得人生係無用還是有價值 無用1 2 3 4 5 6 7有價值

M4. 您現在覺得生活係充滿友情還是孤單

充滿友情1 2 3 4 5 6 7孤單

M5. 您現在覺得生活係令人沮喪還是充滿希望

沮喪1 2 3 4 5 6 7希望

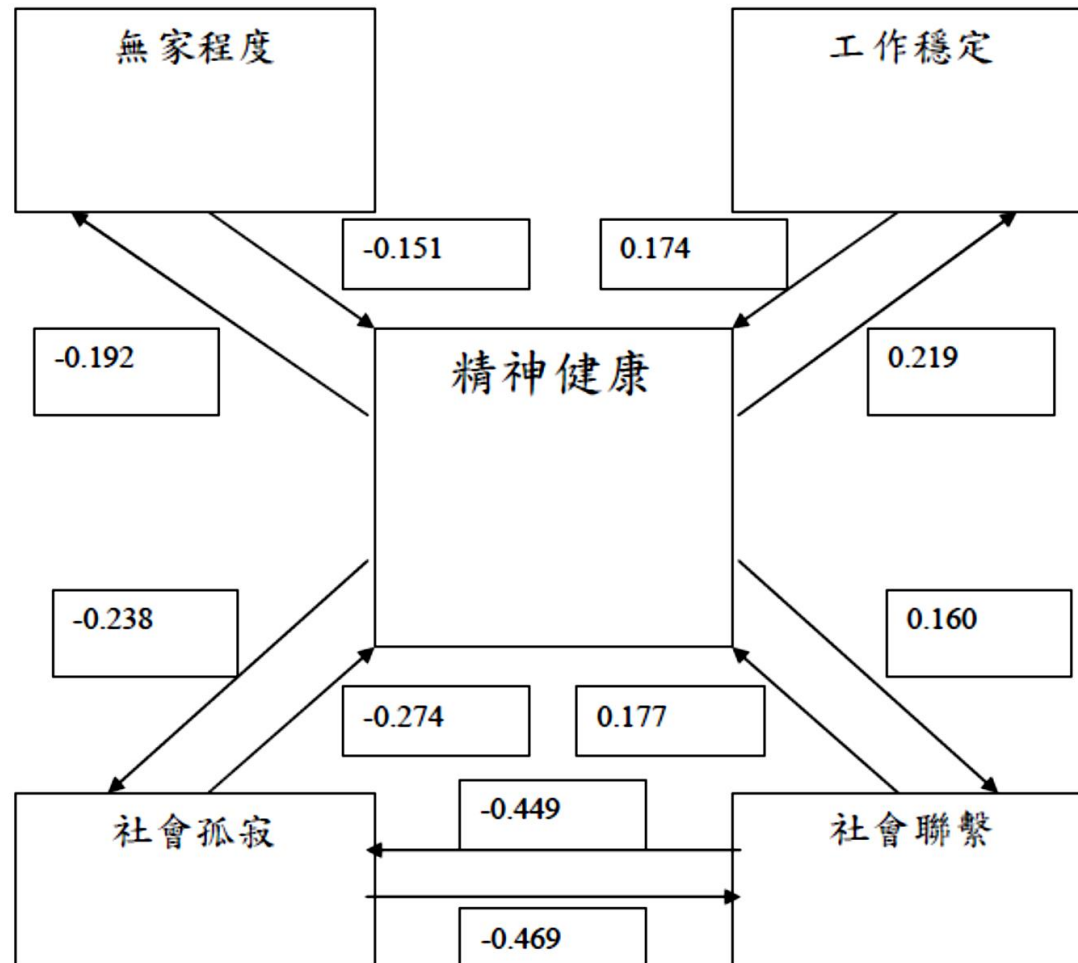
M6. 您現在覺得您的心情係無聊還是豐盛 無聊1 2 3 4 5 6 7豐盛

M7. 您現在覺得人生係沒有發揮機會還是有發揮機會

發揮機會1 2 3 4 5 6 7有發揮機會

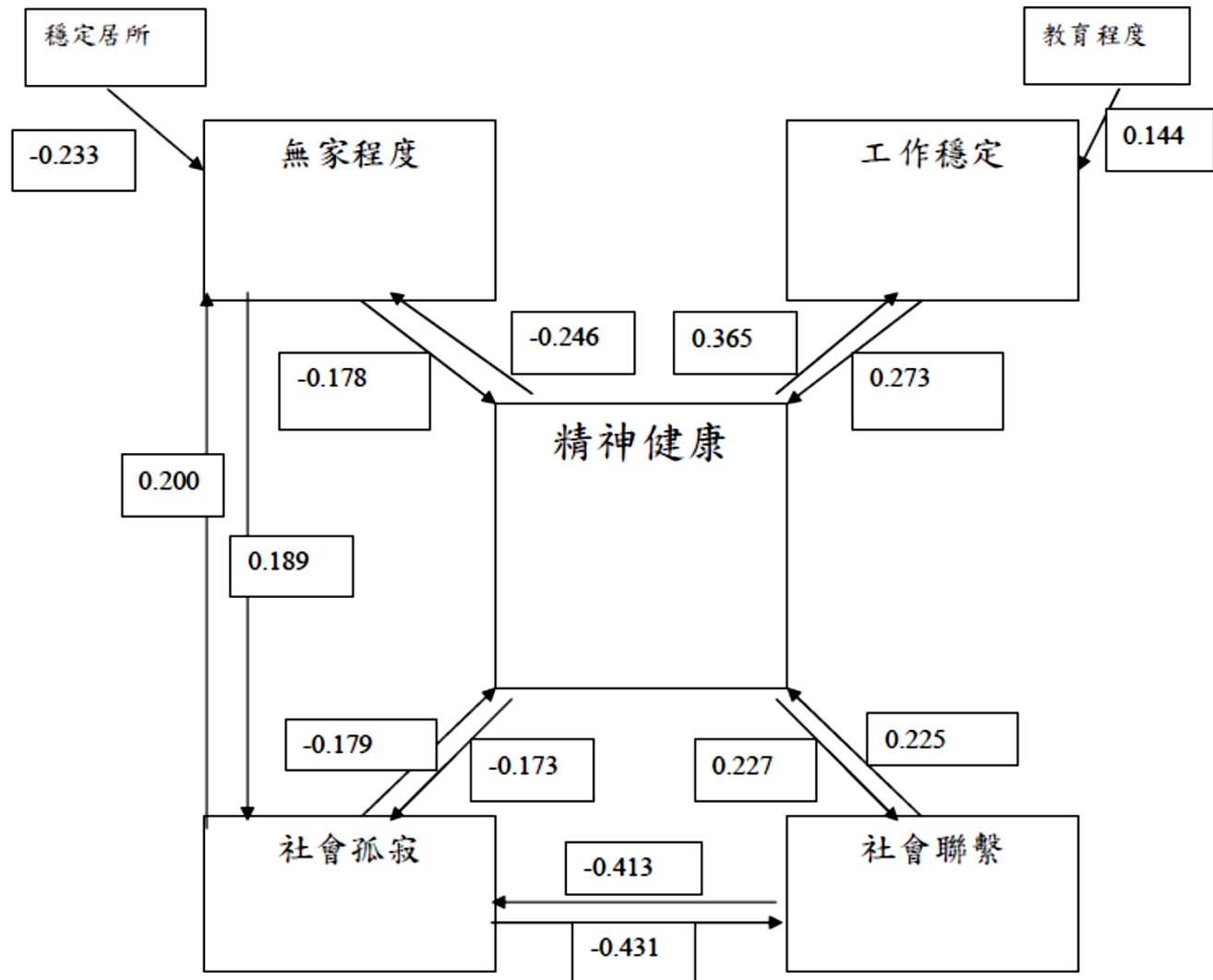
# 初接受服务的各指数相互关系

圖 3.4 初接受服務各指數關係





# 接受上楼服务6个月後 各指数的相互关系



# 能对未来实务提出改善的建议



- 政策及服务提供系统的改善
- 介入理念、模式及手法的改善

# 露宿者服务评估研究

## 期末服务评估报告建议

- 新服务在协助露宿者上楼及就业方面有一定成效，但长远而言，应以「预防无家」(Homelessness Prevention)作为整体服务的策略才是治本之道，而根治露宿问题，亦能减少资源浪费。
- 故在服务策略上应以「无家者」代替「露宿者」作为概念，并以「预防」代替「补救」作为手法。

练习2: 请分为7-8人为一组, 每组选出其中一机构的项目评估研究作为分析对象, 回答下表的问题

	评估研究的初步计划	组员的分析及评论
项目名称		
研究目标		研究有否清晰的目标? 有/否
研究规划和步署		能与服务构成正面的互动吗? 设计能否达到研究目标?
可行性及操作性		以机构的人手和资源, 及使用者的情况, 研究可行及可以操作吗?
概念量度工具		如何量度成效? 能找到关键的概念吗?
对实务的作用		完成研究後, 如何可以改善服务, 令同工及服务使用者有更大的得益?





**3.如何进行一个对实务有用的评估?**

# 建立成果导向逻辑模式



# 认清评估的目标和作用

- 项目的目标及成效
- 项目的特色
- 项目的影响
- 项目的成本
- 项目的质量
- 项目的价值



# 设计评估的方法

- 选定如何应用定量/质化分析，
- 提供高信度及高效度的证据
  - 要进行文献回顾，整理出有信度 (reliability) 及效度 (validity) 的量度指标
- 制订研究问题，提出假设
  - 提出评估问题(如项目能否达成目标) 或假设(若比较性质相近的项目，甲项目比乙项目能更有效达到更多目标)



# 决定项目优点的证据

- 显示目的有效性、质量及价值的事实和数据。
- 有关证据应没有偏见，
- 对评估使用者及资助方有说服力，
- 能在所获得的资源下完成

# 设计评估的方法

- 制订评估的方法
- 选择评估参加对象
- 收集项目优点的数据
- 数据的录入及检查令数据可以被分析
- 分析数据
- 报告结果

# 如何总结项目实施经验

- 基线数据：在服务开始前搜集服务使用者的特徵、处境及情况
- 中期数据：在服务进行中期纪录介入的方法、频率及使用者的回应,以及工作人员的反省
- 完结评估数据：就项目的的有效性、质量及价值,用定量(问卷)或质性研究(个案访谈、焦点小组)方法搜集客观及完整的数据



4. 如何令评估研究对实务有正面的影响?



# 作出对实务有用的改善建议

- 改善建议要有针对性、对那一类使用者，在什麼环境及条件下介入会有更大的效用
- 介入没有效果或效果不彰，亦是有用的评估研究，要分析或反省介入或实务为什麼未能取得成效
- 针对不同的持份者作出改善的建议：政策制订者、机构管理层及前线员工、服务使用者而至在社区中潜在的服务使用者

# 解决项目实施的困难或问题

- 针对困难及问题作出了什麼尝试解决方法，那些方法会带较易先实行，为机构及使用者带来更大的转变动力
- 加强员工及服务使用者的参与，实践充权的过程提供解决问题的能力，而非单单是解决问题的本身，评估研究最好是行动研究也是充权过程

# 常见的问题和考量

- 介入及评估时间太短，使用者变化及项目成效不明显
- 只作正面总结，而缺少对缺点及不足的反省及分析
- 只重视使用者的满意度，而缺乏其他的成效指标



谢谢