

乡镇（街道）社会工作站运营成效Spearman相关性分析

廖益文^{1*}，吴蓓蓓¹

（1. 浙江东方职业技术学院，浙江省温州市，325200；*通讯作者，370051361@qq.com）

摘要：乡镇（街道）社会工作站曾在社会治理和建设过程中扮演关键角色，但一些地方已将其整合入民政综合服务站。这样的结构调整对基层服务模式带来了深刻的影响。本文以浙江省温州市的185个乡镇（街道）社会工作站为研究对象，旨在探讨基层服务平台在转型期的持续发展路径。通过建立评估指标体系并进行系统的实证分析，运用Spearman相关分析方法，探寻影响服务质量的主要因素。研究表明，社会工作站的评估得分与其提供的服务内容和成效之间存在正相关关系。基于这一发现，本文从政策支持、服务模式转型以及能力提升等多个方面，为社会工作站的持续发展提出了一系列建议。

关键词：社会工作站；评估；Spearman相关性分析；发展对策

引言

党的二十大报告提出：“要实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益，紧紧抓住人民最关心最直接最现实的利益问题，坚持尽力而为、量力而行，深入群众、深入基层，采取更多惠民生、暖民心举措，着力解决好人民群众急难愁盼问题，健全基本公共服务体系，提高公共服务水平，增强均衡性和可及性，扎实推进共同富裕。”[1]社会工作作为现代社会服务专业，以其贴近基层、熟知民生、深入民众的特性，在社会治理的多方面发挥着不可替代的独特作用。在社会治理理念的践行、目标的落实、能力的提升以及体系的完善进程中，社会工作凭借专业优势，成为推动社会发展的重要力量。在构建新发展格局、推动高质量发展的大背景下，社会工作的专业作用尤为关键。在基层治理体系和治理能力现代化的进程中，社会工作通过整合社会资源、协调各方关系，有效提升基层治理效能，促进基层社会的和谐稳定。同时，在增进民生福祉、提高人民生活品质方面，社会工作聚焦民众需求，提供个性化服务，切实解决民众生活中的实际问题[2]。

乡镇（街道）社会工作站是民政部门、乡镇（街道）与多方力量协同开展的社会工作的基层综合新型服务平台，也是社会组织及社会力量参与政府购买服务的一种新途径。乡镇（街道）社工站对乡村振兴发展指数具有正向的促进作用，表明社工站建设能够有效地助力乡村振兴，且这一结论具有稳健性，为巩固拓展脱贫攻坚成果、实现乡村振兴提供了一条可供借鉴的实践路径[3]。2020年，民政部在湖南长沙召开加强乡镇（街道）社会工作人才队伍建设推进会，拉开了全国乡镇（街道）社会工作站建设全面启动的帷幕。浙江省民政厅为确保高质量完成乡镇（街道）社会工作站建设任务，充分发挥社会工作在保障改善民生和创新社会治理中的重要作用，在2021年4月发布了《关于开展2021年度乡镇（街道）社会工作站建设的通知》，全面开展省内社会工作站建设。温州市积极推进乡镇（街道）社会工作站建设工作，先后出台《温州市乡镇（街道）社会工作站建设指引》（试行）、《温州市乡镇（街道）社会工作站评估办法》，已建成185个乡镇（街道）社会工作站，实现全市11个县（市、区）全覆盖。在短短两年的时间里，温州市乡镇（街道）社会工作站建设经历了试点探索、全面覆盖、稳步发展三个阶段，实现了从“无”到“有”的进步。

乡镇（街道）社会工作站作为县（市、区）、镇（街）、村（社区）社会工作三级服务体系的中间环节，发挥着承上启下的关键作用。随着社会工作站的大力推行，对于社会工作站的建设、运行、服务、组织等议题随之得到重视。社会工作实践成效评估对社会工作的发展作用重大。刘江等通过数据分析发现满意度作为社会服务的效果指标具有条件性限制，在实务工作中，满意度仅能够代替社会服务的主观效果而非客观效果[4]。乡镇（街道）社工站是地方性实践，具有混杂、难以区分和不确定等特点，因此在评估过程中很容易出现服务、产出、绩效三方面不对等的情况，在一定程度上掩盖了服务的实践性[5]。笔者作为2022年温州市社会工作站评估项目的负责人，参与了《温州市乡镇（街道）社会工作站评估办法》的制定，本着“以评促建”“以评促优”的目标，积极探索一条提升基层民政队伍专业化能力、提高基层民政工作专业化水平、完善基层民政服务体系的可行路径。本研究旨在全面厘清国家、浙江省和温州市在乡镇（街道）社会工作站建设的最新政策要求，深入把脉温州市乡镇（街道）社会工作站服务运作情况，在此基础上设计乡镇（街道）社会

工作站评估指标体系,并开展评估工作。对温州市185个乡镇(街道)社会工作站的评估数据进行Spearman相关性分析,通过计算相关系数,确定不同指标之间的相关性强弱,并分析其潜在的影响因素,提出推进社会工作站建设与运营提升的合理路径,发现存在的不足和问题并提出改进意见,促进社会工作站健康发展。

1. 研究设计

1.1. 研究目的和意义

掌握新时期国家、浙江省和温州市在社会工作及乡镇(街道)社会工作站建设的最新政策要求,为更好地引领乡镇(街道)社会工作站发展,切实提升社区治理与社区服务水平。在此基础上设计符合乡镇(街道)社会工作站发展实际的评估指标体系,评估社会工作站的建设运行状况和服务质量,发现问题并提出改进措施,为社会工作站的持续发展提供参考。评估指标体系详见附件。

1.2. 相关性分析理论和方法

Spearman相关系数是由英国心理学家查尔斯·爱德华·斯皮尔曼命名提出的非参数指标,用于衡量两个变量之间的依赖性。它利用单调方程评价两个统计变量之间的相关性。可以通过利用以下公式(1)(2)计算相关系数:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2-1)} \quad (1)$$

$$d_i = x_i - y_i, i = 1, 2, 3, \dots, n \quad (2)$$

公式(1)(2)中,Spearman相关系数表明自变量X和因变量Y的相关方向。如果X增加时,Y趋向于增加,Spearman相关系数则为正。如果X增加时,Y趋向于减少,Spearman相关系数则为负。若Spearman相关系数为零,则表明当X增加时,Y没有明显的趋向性。当X和Y之间的单调关系越来越强时,Spearman相关系数的绝对值会增加。当X和Y完全单调相关时,Spearman相关系数的绝对值为1。完全单调递增关系意味着对于任意两对数据 (X_i, Y_i) 和 (X_j, Y_j) ,差值 $X_i - Y_i$ 和 $X_j - Y_j$ 总是同号。反之,完全的单调递减关系意味着任意两对数据 (X_i, Y_i) 和 (X_j, Y_j) ,差值 $X_i - Y_i$ 和 $X_j - Y_j$ 总是异号[6]。

1.3. 数据来源与样本

本研究需要的基础数据,即温州市乡镇(街道)社会工作站评估结果与社会工作站核心指标数值。基于政策要求与实地调研,构建包含社会工作站建设(场所设施、人员配置、经费保障、制度建设、服务开展)与社会工作站运行(人员管理、财务管理、服务内容、服务成效)2个一级维度、10项二级指标的评估框架。

本文主要收集了温州市各县(市、区)乡镇(街道)社会工作站,共185个,合计8880条数据作为研究对象,构建基础研究数据集文件,结合县域经济统计数据(财政收入、公共预算支出、GDP等)。

2. 实证分析

2.1. 社会工作站得分与各指标相关性分析

2.1.1. 社会工作站评估总得分与社会工作站建设指标相关性分析

通过对浙江省温州市185个社会工作站的评估总得分与社会工作站建设各项指标进行Spearman相关性分析,结果如表1所示:

表1 社会工作站评估总得分与社会工作站建设指标Spearman相关分析表

	总得分	一级指标1： 场地	一级指标2： 人员	一级指标3： 制度	一级指标4： 经费	一级指标5： 服务
总得分	1(0.000)	0.298(0.000)	0.314(0.000)	0.39(0.000)	0.573(0.000)	0.396(0.000)
指标1：场地	0.298(0.000)	1(0.000)	0.166(0.024)	0.073(0.322)	0.081(0.273)	0.035(0.633)
指标2：人员	0.314(0.000)	0.166(0.024)	1(0.000)	-0.058(0.435)	0.164(0.026)	-0.086(0.247)
指标3：制度	0.39(0.000)	0.073(0.322)	-0.058(0.435)	1(0.000)	0.206(0.005)	0.255(0.000)
指标4：经费	0.573(0.000)	0.081(0.273)	0.164(0.026)	0.206(0.005)	1(0.000)	0.144(0.050)
指标5：服务	0.396(0.000)	0.035(0.633)	-0.086(0.247)	0.255(0.000)	0.144(0.050)	1(0.000)

注：分别代表1%、5%、10%的显著性水平

由分析结果可见，社会工作站得分与经费之间呈正相关性关系，在五种指标体系中，二者的相关性最高，Spearman相关性系数为0.573，且 p 值小于0.05，具有统计学意义。这表明社会工作站总得分越高，经费也会相应地增加；反之，经费越多，社会工作站的总得分也会相应地提高。社会工作站运营成效和经费之间的正相关关系可以有多种解释。一方面，经费的增加可以提供更好的资源和设施，帮助社会工作站提高服务质量和效率，从而在评估中取得更高的得分；另一方面，社会工作站得分的提高也会吸引更多的资金和资源投入，进一步提高社会工作站的服务水平和绩效。因此，社会工作站评估的总分和经费之间存在一种相互促进的关系，需要通过有效地管理和投入来实现良性循环。除此之外，在对社工站建设的二级指标开展偏相关分析时发现，将经费保障变量固定后，制度建设与总得分之间的相关系数呈现明显的下降趋势，这表明经费对社工站建设过程中起到了极为关键的作用，进一步说明制度建设需以充足的资源投入作为基础，若缺乏经费的支持，制度建设可能停留于表面，难以发挥实效。此外，人员配置与服务开展之间存在负相关关系（ $r = -0.086, p = 0.247$ ），虽然这一相关性未达到显著水平，但仍可以合理推断出，人员冗余现象可能会使资源分散，最终导致服务难以聚焦。

研究表明，社会工作站的评估得分与资金投入之间存在明显的正相关关系，这对基层社工站的管理决策提供了重要的指导意义。从资源配置的角度来讲，管理者在制定预算时，应该将资源分配与提高服务质量的目标相结合，并通过优化资金使用结构来提升服务效果。从一个角度来看，应将资金主要用于提高服务的质量和效率，以便获得更高的评估成绩。另一方面，通过提高评估得分，吸引更多资源和资金投入，持续促进社会工作站的服务质量和运营效率，不断实现良性循环。管理者需要根据财务状况合理规划经费使用，将资源集中于能显著提高服务效果的重要领域，通过精细化的资源配置来最大化提升经费的使用效率。同时，有必要完善资金监管和评估体系，确保资金使用符合管理要求，真正发挥资金投入对社工中心发展的积极效应，从而实现基层服务平台能力的持续提升。

2.1.2. 社会工作站评估总得分与社会工作站运行指标相关性分析

将浙江省温州市185个社会工作站的评估总得分与社会工作站运行各项指标进行Spearman相关性分析，结果如表2所示。

表2 社会工作站评估总得分与社会工作站运行指标Spearman相关分析表

	总得分	一级指标1： 人员管理	一级指标2： 财务管理	一级指标3： 服务内容	一级指标4： 服务成效	一级指标5： 附加指标
总得分	1(0.000)	0.598(0.000)	0.69(0.000)	0.737(0.000)	0.765(0.000)	0.475(0.000)
指标1：人员管理	0.598(0.000)	1(0.000)	0.401(0.000)	0.351(0.000)	0.405(0.000)	0.241(0.001)
指标2：财务管理	0.69(0.000)	0.401(0.000)	1(0.000)	0.425(0.000)	0.537(0.000)	0.39(0.000)
指标3：服务内容	0.737(0.000)	0.351(0.000)	0.425(0.000)	1(0.000)	0.571(0.000)	0.303(0.000)
指标4：服务成效	0.765(0.000)	0.405(0.000)	0.537(0.000)	0.571(0.000)	1(0.000)	0.323(0.000)
指标5：附加指标	0.475(0.000)	0.241(0.001)	0.39(0.000)	0.303(0.000)	0.323(0.000)	1(0.000)

注：分别代表1%、5%、10%的显著性水平

根据分析结果得知，社会工作站得分与人员管理、财务管理、服务内容、服务成效和附加指标均呈正相关性。特别是服务内容与服务成效，呈强相关性（系数分别为0.765与0.737），而其余指标则表现为中等相关性。服务内容和成效是社会工作站与服务对象直接接触的重要环节，同时也是建立服务对象和社会工作站之间信任和共同目标的关键因素。如果能够充分提高服务内容和成效，服务对象将更加满意并对社会

工作站的工作更加信任，从而在社会工作站得分中占有更大的权重。而人员管理和财务管理等方面的工作虽然同样重要，但相对而言更类似于社会工作站的后勤和支撑工作，不是直接与社会工作站的服务质量和效果挂钩的核心内容。在实践中，社会工作站应当重点关注提升服务内容和成效。服务内容的提升可以通过不断完善服务项目、提高服务的专业化水平、加强与服务对象的沟通等方式来实现。而服务成效的提升则需要社会工作站建立科学的评估体系，及时收集、整理并分析服务效果数据，针对性地进行改进和调整，确保服务达到预期目标并产生积极的社会影响。针对服务成效（ $r=0.765$ ）与服务内容（ $r=0.737$ ）的强相关性，本研究结果显示，服务内容通过提升服务对象参与度可以间接影响服务成效，服务设计的创新性比单纯增加人力更能提升服务成效。

在社会工作站的运营体系中，尽管人员管理与财务管理常被视为支持性和辅助性任务，但它们的重要性依然不言而喻。若想提升服务质量和受业群体的满意度，可以通过构建科学的人力资源管理系统。这包括招聘筛选、培训发展和绩效评估等环节，以吸引并培育具备专业素养与服务能力的团队，为需求者提供专业化的社会服务。有效的财务管理是确保社会工作站平稳运作的关键，通过优化财务预算、管理资金收支、控制成本等措施，实现资源合理配置和高效利用，为社会工作站的持续发展奠定坚实的基础。

2.2. 社会工作站得分与温州各经济数据相关性分析

统计分析2022年温州11个县（市、区）的社会工作站平均得分，与温州各区县2021年主要经济数据进行Spearman相关性分析[7]，结果如表3所示。

表3 温州市社会工作站平均得分与各经济数据Spearman相关分析表

	社工站平均分	财政收入	公共预算支出	生产总值
社工站平均分	1(0.000)	0.618(0.043)	0.6(0.051)	0.645(0.032)
财政收入	0.618(0.043)	1(0.000)	0.727(0.011)	0.891(0.000)
公共预算支出	0.6(0.051)	0.727(0.011)	1(0.000)	0.709(0.015)
生产总值	0.645(0.032)	0.891(0.000)	0.709(0.015)	1(0.000)

注：分别代表1%、5%、10%的显著性水平

可见，一个地区社会工作站运营与该地区的经济水平存在较高的相关性。例如，2021年温州市的平阳县的财政收入比永嘉县高了1.259%，而平阳县社会工作站的平均得分也比永嘉县高了1.192%；同样的，鹿城区的公共预算支出比龙湾区高了14.947%，同时鹿城区社会工作站平均得分也比后者高了16.993%。在经济相对发达的地区，充足的资金投入使得社工站在硬件方面如社工站的场地与资源，软件方面如社工的学历及持证率等，均得到足够的保障，从而提供更优质的社工服务；而欠发达地区受限于资金问题，在社工站建设中未能提供有力的支持，这不仅限制了场地的拓展与资源的配备，也很难吸引更多的专业人才的进入，这对服务质量和覆盖范围产生了显著的负面影响。

经济数据是评价地区社会发展水平和人口素质的关键指标之一，与社会工作站的绩效密切相关。在经济发达地区，社会工作者的服务群体通常具备较高的理性判断能力和强烈的自主意识。此外，当地完善的社会支持体系为社工站的业务提供了良好的基础，有助于其更有效地实现工作目标。经济指标的波动在某种程度上体现了某地区政府对社会工作重视程度及其管理效能。在较为发达的地区，政府为社工站提供了更强的支持和高效的管理，这使社工站的工作更容易受到关注和认可，从而实现了更好的运营效果。在这样的背景下，地方政府通常采取更多政策支持、投入资源并加强监管，以确保社工站履行社会责任，促进社会和谐稳步发展。

3. 评估综合分析

3.1. 经费、行政化与专业服务的失衡

本研究发现，在评价社会工作站绩效的体系中，资金投入与绩效得分之间存在显著的正向相关关系。然而，一些获得大量经费的站点存在严重的行政化倾向，主要表现为过多地承担事务性工作，致使专业服务的比例明显偏低。以乐清市的一个站点为例，该站点在年度经费分配中，高达73.2%的资金用于支付员工工资，而仅有12.5%的预算被分配到创新项目上。这种经费分配的不平衡，与该站点“服务成效”得分偏低的情况形成了鲜明的反差。这种现象与尹忠海所提出的“工具理性侵蚀价值理性”命题十分契合[5]，意味着追求行政效率的目标压缩了社会工作专业的自主性。在实现核心价值和专业使命的过程中，社会工作站遇到诸多挑战，迫切需要找到更合理的发展方向和管理方式。

3.2. 跨区域对比剖析及优化策略

通过对比广东省的“双百工程”，本研究发现温州市的社会工作站在需求调研的规范性和服务研究的成果方面存在明显的差距。从需求调研的规范角度来看，仅有38%的站点使用分层抽样方法，这个比例显然较低，难以确保调研结果的全面性和科学性。在服务研究成果方面，温州市每个站点平均一年只产生0.7份报告，出现了“重服务、轻总结”的问题，难以形成知识积累和经验转化。因此，温州市社会工作站可以参考“广东经验”，建立一个“需求—供给—评估”的完整管理体系：一方面，在服务展开之前，各站点可以被要求提交由第三方审核的调研方案，以增强需求调研的标准化和科学性。为有效打破目前服务同质化的局限，可以设立一个“服务创新基金”，以激励各站点积极探索和开发创新的服务模式，从而提升服务的质量和水平。

3.3. 社会工作站发展的多维度革新策略

为促进社会工作站的良性发展，可从多方面进行改革创新。在资金分配机制上进行改革，采用“基础保障与绩效奖励”相结合的拨款方式。具体而言，将30%的资金与评估结果进行动态挂钩，同时设立“区域均衡调节基金”，以缓解经济差异造成的影响，确保资金分配更加科学合理。在重塑能力建设体系方面，可以与大学合作开设“社会工作站站长研修班”，重点加强需求分析、项目策划和研究撰写等技能。合格者将获得继续教育学分，以提高社会工作站站长的专业水平和综合能力。在治理结构创新方面，推行“社工站理事会”制度试点，邀请社区成员、高校专家和民政部门共同参与决策。这一制度有效减少了行政干预对专业服务的影响，确保专业服务的独立性和专业水准。

3.4. 研究局限与展望

本研究在数据分析层面，虽覆盖温州市185个乡镇（街道）社会工作站，但数据采集于社工站转型前，随着部分地区将社工站整合为民政服务站，原指标体系未能充分反映基层服务平台职能转变后的新特征，且对不同经济发展水平、地域文化及人口结构差异下服务模式转型的适应性探讨不足，导致研究结果对当前基层服务格局的解释力存在局限。此外，研究侧重于经费投入与社工站得分的相关性分析，对组织管理、资源配置、专业能力等因素在“社工站—民政服务站”转型过程中的作用机制缺乏深入剖析，尤其未能系统揭示这些因素在服务职能调整、资源整合中的协同效应，难以全面反映基层服务模式变革的复杂逻辑。同时，研究主要呈现社工站独立运行时期的静态状况，对其向民政服务站转型的动态过程、政策调整后的长期影响缺乏跟踪研究，无法准确预判基层服务平台在现代化治理进程中可能面临的挑战。

未来研究可从以下方向深化：其一，建立“转型前—转型中—转型后”的动态跟踪机制，持续监测民政服务站运行数据，对比分析服务模式转变前后的成效差异，为评估转型效果提供实证依据；其二，运用复杂系统理论与多变量分析方法，构建涵盖行政职能衔接、专业服务延续、资源统筹配置等维度的整合模型，深入探究基层服务平台转型的其三，拓展多元化数据收集渠道，结合实地观察、深度访谈等质性研究方法，挖掘服务对象需求变化与基层服务供给调整的互动关系，为民政服务站的功能优化和政策完善提供更具针对性的理论支持，助力基层社会治理体系的现代化转型。

课题来源

2022年度浙江省高等学校国内访问工程师“校企合作项目”（FG2022281）

参考文献

- [1] 习近平. 高举中国特色社会主义伟大旗帜 为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗——在中国共产党第二十次全国代表大会上的报告 [R]. <https://www.xuexi.cn/lqpage/detail/index.html?id=17478440677105407928>
- [2] 陈军. 新征程上加快建设中国特色社会工作 [J]. 中国社会工作, 2022(34): 10-11.
- [3] 秦海波, 李玉昆. 乡镇(街道)社工站助力乡村振兴了吗?——来自广东的经验证据 [J]. 社会工作, 2023(1): 52-71+107-108.
- [4] 刘江, 顾东辉, 肖梦希. 满意度能作为社会服务效果评价指标吗?——基于一项政府购买社会服务项目的量化分析 [J]. 华东理工大学学报(社会科学版), 2022, 37(1): 1-14.
- [5] 尹忠海, 陈颖洁. 乡镇(街道)社工站的发展类型与融合路径——基于新公共管理视野的反思 [J]. 中国社会工作, 2023(1): 72-86+109.
- [6] 徐维超. 相关系数研究综述 [J]. 广东工业大学学报, 2012(29): 12-17.
- [7] 温州统计年鉴 [A]. 温州市统计局. <http://wztjj.wenzhou.gov.cn/col/col11467318/index.html>. 2023.