



东城区儿童之家运营状况 调查报告

北京市协作者社会工作发展中心

2017年11月



《东城区儿童之家运营状况调查报告》课题组

课题组成员：

李真 李涛 卢金艳

报告撰写：单焱斌

调研组成员： 卢金艳 刘文静 任文欣 杨凯丽 王佳仪

调研志愿者： 李琪 廖大保 潘攀

本报告由北京市东城区妇女儿童工作委员会委托北京市协作者社会工作发展中心开展，由北京协作者课题组设计、实施和撰写，仅用于东城区儿童之家运营工作参考，版权属于北京协作者所有，其他任何组织或者个人未经许可，不得用于公益目的合理、善意以外的其他用途。



目 录

一、研究背景.....	5
二、研究方法与局限.....	5
三、东城区儿童之家基本运营状况.....	6
(一) 儿童之家接受监管的情况.....	6
(二) 儿童之家场地与设施建设情况.....	7
(三) 儿童之家制度建设情况.....	7
(四) 儿童之家人力资源建设情况.....	8
1、儿童之家人力资源基本情况.....	8
2、儿童之家专职人员工作稳定情况.....	8
3、儿童之家人员能力建设与督导情况.....	9
(五) 儿童之家财务与资源支持情况.....	10
1、儿童之家的财务情况.....	10
2、儿童之家外部支持情况.....	11
(六) 儿童之家运营自评情况.....	13
四、东城区儿童之家的服务及成效评价情况.....	14
(一) 儿童之家的服务概况.....	14
1、儿童之家服务对象构成与覆盖率.....	14
2、儿童之家的服务内容的评价与期望.....	15
3、儿童之家的服务形式的评价与期望.....	18
4、儿童之家的服务执行情况的评价.....	19
(二) 外部各方对儿童之家服务成效的评价.....	20
五、内部员工与主管部门对东城区儿童之家的建设期望.....	21
(一) 内部员工对儿童之家建设的期望.....	21
1、经费稳定持续.....	21
2、服务宣传加强.....	21
3、专业服务人员增加.....	21
4、实现多元化服务.....	21



5、打造服务品牌	21
6、外部的资源与合作支持增多	22
(二) 主管部门人员对儿童之家建设的期望	22
1、加大资金支持	22
2、推动专业化与规范化建设	22
3、拓展儿童之家服务内容和形式	22
4、提高儿童之家的区域化协同	22
5、加强与专业社会组织合作	22
6、加强政策支持和落实	22
六、东城区儿童之家发展的需求与支持建议	23
(一) 东城区儿童之家的发展需求	23
1、场地与设施建设的需求	23
2、制度建设的需求	23
3、人力资源建设需求	23
4、儿童之家财务与资源支持需求	24
5、儿童之家服务拓展需求	24
(二) 支持东城区儿童之家发展的建议	25
1、制定和落实具有延续性的儿童之家发展支持政策	25
2、保障基础运营资金的同时，引导儿童之家提高筹资能力	25
3、推动儿童之家的专业化与规范化建设	25
4、支持儿童之家扩大服务覆盖率，加强精准化服务	25
5、加强区域化组织协同与资源整合	26



东城区儿童之家运营状况调查报告

一、研究背景

北京市东城区妇女儿童工作委员会坚持以人为本、儿童优先原则，致力于建立和完善儿童关爱服务体系，探索创新儿童服务管理的新机制、新模式、新途径、新方法，以解决儿童成长发展中的突出问题为切入点，稳步推进街道、社区“儿童之家”创建工作。

2014年，北京市东城区妇女儿童工作委员会发布《东城区儿童之家基本规范》（东妇儿工委字[2014]4号），规范指出，儿童之家以社区为依托，利用社区资源建立，以保护儿童权利和促进儿童发展为宗旨，向儿童提供游戏、娱乐、教育、卫生和社会心理支持等一体化服务的体系。儿童之家的服务对象为0-18岁的儿童、儿童家长、亲属及其他社区成员。

同时，根据国务院《中国儿童发展纲要》（2011-2020）“90%以上的城乡社区建设1所为儿童及其家庭提供游戏、娱乐、教育、卫生、社会心理支持和转介等服务的儿童之家”的要求，为进一步推动东城区的儿童服务阵地建设，扩大社区“儿童之家”的服务范围。2014年，东城区妇女儿童工作委员会、东城区委社会工作委员会、东城区教育委员会、东城区文化委员会、东城区民政局、东城区卫生和计划生育委员会、东城区总工会、共青团东城区委员会等八部门联合发布《关于建立社区儿童之家的实施意见》（东妇儿工委[2014]5号）。

目前，东城区17个街道总计建有160余个“儿童之家”为辖区内的儿童提供游戏、娱乐、教育、卫生和社会心理支持等一体化服务，促进东城区内儿童全面、健康发展。

为系统了解东城区社区儿童之家运营状况、相关各方对儿童之家的评价与期望、承接儿童之家运营的组织与单位所遇问题和需求，总结和推广儿童之家运营的有益经验，以支持和推动东城区社区儿童之家下一步的建设运营，北京市东城区妇女儿童工作委员会（简称东城区妇联）委托北京市协作者社会工作发展中心（简称北京协作者）开展“东城区社区儿童之家运营状况”专题调研，以期为推动社区儿童之家的运营建设提供来自前线的详实摸底资料和参考意见。

二、研究方法 with 局限

本次调查的资料收集方式为问卷调查和深入访谈。在制定问卷调查和访谈提纲等调查工具时，重点参考了东城区妇联发布的《东城区儿童之家基本规范》（东妇儿工委字[2014]4号）与《关于建立社区儿童之家的实施意见》（东妇儿工委[2014]5号），以及社会组织运营研究相关的文献资料。

本次调查对象涵盖儿童之家的主要服务对象（儿童及其家长）、儿童之家一线服务人员、儿童之家运营管理人员、儿童之家运营相关主管部门人员，通过东城区妇联的协调抽样，最终有1名区妇儿工委办公室负责人、17个街道主管儿童之家的相关妇联负责人参与问卷调查，共计回收18份相关运营主管部门调查问卷数据；另外，总计有8个街道的8家儿童之家参与调查，共计回收16份儿童服务对象调查问卷数据、16份家长服务对象调查问卷数据、8份运营管理人员调查问卷数据及7份运营管理人员深入访谈资料、5份一线服务人员调查问卷数据和5份一线服务人员深入访谈资料。

基于以上调查问卷数据和访谈资料，北京协作者形成了这份东城区儿童之家运营状况调查报告。



本次调查因时间的限制，儿童之家参与调查样本量较小，削弱了儿童之家自评的整体代表性，这是本次调查的局限。而另一方面，本次调查选取的8家儿童之家，各自的运营形式都具有典型的代表性，这一定程度弥补了儿童之家自评小样本量的不足，本报告仍然具有相当的价值和意义。

三、东城区儿童之家基本运营状况

（一）儿童之家接受监管的情况

东城区妇联及东城区各街道妇联为区内儿童之家的主管部门，东城区各级妇联部门不仅出台发布《东城区儿童之家基本规范》（东妇儿工委字[2014]4号）与《关于建立社区儿童之家的实施意见》（东妇儿工委[2014]5号）等儿童之家建设的指导意见，还对管辖区域的儿童之家履行了监管视察和审核的责任和义务。

东城区各级妇联对所管辖儿童之家进行的监管主要有：服务安全和合法性（88.9%）、资源合作（88.9%）、服务效果与社会贡献（83.3%）、章程规范与履行（72.2%）、信息透明与公开（55.6%）。

东城区各级妇联对所管辖儿童之家在财务和人力资源管理建设方面的关注度不高。

东城区各级妇联对所辖儿童之家的监管内容

选项	占比
(1) 服务效果与社会贡献	83.3%
(2) 财务绩效	33.3%
(3) 资源合作	88.9%
(4) 章程规范与履行	72.2%
(5) 团队管理与建设	44.4%
(6) 信息透明与公开	55.6%
(7) 服务安全与合法性	88.9%
(8) 其他	0.0%

东城区各级妇联对儿童之家的监管的频率不低，监管或视察频率集中在一个季度一次（33.3%）和半年一次（33.3%）。

东城区各级妇联对所辖儿童之家的监管频率

选项	占比
(1) 一个月一次	22.2%
(2) 一个季度一次	33.3%
(3) 半年一次	33.3%
(4) 一年一次	11.1%

而东城区妇联作为主管部门，对于儿童之家披露自身信息接受社会公众监管方面的评价较高，多数参与调查的主管部门人员认为儿童之家的信息透明和公开情况良好。

东城区各级妇联认为所辖儿童之家的信息透明和公开度优良情况

选项	占比
1	0.0%
2	0.0%
3	11.1%
4	16.7%



说明：1为（0-20分），2为（21-40分），3为（41-60分），
4为（61-80分），5为（81-100分）

总体而言，东城区儿童之家普遍受到来自主管部门和社会公众的监管，外部的监管有利于推动儿童之家组织各方面的建设情况。

（二）儿童之家场地与设施建设情况

通过访谈，我们发现最早于2009年即有妇儿工委十三五计划推动、依托社区成立了儿童之家。目前，落地于各个社区的东城区儿童之家，大多依托社区由社区服务中心提供办公与服务活动场地，少数依托社会服务组织本身场地，因此，各个儿童之家的场地大小与使用自由度等情况也各不相同。

“儿童之家有相关的安全制度：馆内有安装摄像头，设计找专业人员设计、桌角和凳子都是软面的，开活动时做的也都是小凳子。”

——东花市街道某社区儿童之家一线员工

“地方有点小，能给孩子提供的活动场所面积太小，不能满足孩子们的需求，40个孩子挤在40平米的屋子里转身都困难。”

——龙潭街道某社区儿童之家家长服务对象

调查显示，对场地与设施等室内环境感到满意的儿童服务对象占比较高（93.75%），而家长服务对象满意度相对儿童明显较低，18.75%的家长对环境设施满意度一般甚至感到不满意。儿童之家主管部门对儿童之家的服务场地与设施满意度一般甚至不满意的占比近一半（高达44.5%）。

儿童之家管理人员对场地环境规划、设施配备及其维护情况感到满意的仅有37.5%，他们认为未来需要加强对儿童之家场地环境规划、设施设备配备及其维护。而在访谈中，有超过50%的儿童之家管理人员提到未来希望解决场地问题。

“我们的地理位置太偏了，希望可以离地铁近一些。因为交通成本过大，导致服务对象有流失，我们希望不只是服务周边的人，我们希望有一个能够做拓展服务的地方。而且目前这个老房子有点漏水，没有投影、摄像、电视也不太好。因此，我们希望有一个能够自由支配、设备完善的场地。”

——体育馆路街道某社区儿童之家管理人员

以上可见，场地和设施设备是儿童之家未来建设需要支持和加强的内容之一。

（三）儿童之家制度建设情况

儿童之家制度是儿童之家开展和推进工作和服务的依据，完善的制度能够更好的保障儿童之家的组织运作，也能够促进儿童之家服务的拓展。

问卷调查中100%的儿童之家管理人员对组织管理规章制度的完善程度评价较好，20%一线服务人员认为所在的儿童之家并不具有完善的管理规章制度。

然而访谈发现，25%的儿童之家管理人员认为其所在的儿童之家没有规章制度，个别管理人员对于儿童之家制度内涵存在认识不清；个别一线人员对于规章制度认识仅限于图书借阅制度，存在



认识狭窄的情况。在此问题上，与儿童之家工作人员的调查数据基本一致的是，27.8%的运营主管部门人员认为东城区儿童之家不具有明确、清晰、有效的内部流程。

各方对儿童之家制度建设的评价情况，说明部分儿童之家制度有待进一步明确内容范围，进行修订和完善；另一方面说明儿童之家一线服务人员的制度学习也有待加强。

（四）儿童之家人力资源建设情况

1、儿童之家人力资源基本情况

参与调查的东城区儿童之家专职人员数量均不多，以1-2人为主（约60%）。值得注意的是，在访谈中，我们发现，部分儿童之家多年来仅有一个专职人员，并且专职人员除了开展儿童之家管理与一线服务工作，还身兼社区部门的其他工作，一定程度制约了儿童之家服务的拓展，这也是儿童之家持续良性运营的障碍。

儿童之家专职人员的性别以女性为主（约90%）。年龄方面，管理人员集中在30岁以上各个年龄段，一线服务人员集中于“30岁以下”（40%）以及“40-50岁”（60%）这2个年龄段，东城区儿童之家的专职人员数量、性别和年龄特征均比较突出。

东城区儿童之家参与调查的专职人员受教育水平都较高，均具有大专或本科及以上学历；约60%的儿童之家专职人员具有儿童相关专业背景，如毕业于儿童教育类、心理学或社会工作专业。

在调查中比较值得注意的是，一线服务人员认为本儿童之家专职人员具有儿童相关专业背景的比率明显少于管理人员，这一定程度说明，在儿童之家内部，团队成员相互认识程度不够。

选项	管理人员认为团队专业背景占比	一线人员认为团队专业背景占比
(1) 低于25%	12.5%	40.0%
(2) 25%-50%	0.0%	0.0%
(3) 51%-75%	25.0%	20.0%
(4) 76%-100%	62.5%	20.0%

东城区儿童之家稳定半年以上的兼职人员数量普遍不高，大多在1-4人（约80%）。一半以上兼职人员具有专业背景的儿童之家仅有46%。

2、儿童之家专职人员工作稳定情况

专职人员的稳定，能够更好地传承既有的工作与服务经验，开拓儿童之家的工作与服务。整体而言，多数东城区儿童之家专职人员的工作稳定性较高，在本儿童之家工作年限普遍在一年以上，甚至有40%的一线人员与50%的管理人员工作年限达到3年以上。

选项	管理人员的工作年限	一线人员的工作年限
(1) 1年以内（不含1年）	0.0%	0.0%
(2) 1年-3年以内（不含3年）	50.0%	60.0%
(3) 3年-5年以内（不含5年）	12.5%	40.0%
(4) 5年及以上	37.5%	0.0%

东城区儿童之家专职人员的离职率也相对较低，仅有个别儿童之家专职人员离职率较高。

对于儿童之家运营情况更为清楚的管理人员认为专职人员离职情况相对一线人员的认定而言显得更高，更具有参考性。



选项	管理人员认为儿童之家的离职率	一线人员认为儿童之家的离职率
(1) 非常低	37.5%	60.0%
(2) 较低	12.5%	40.0%
(3) 一般	25.0%	0.0%
(4) 较高	12.5%	0.0%
(5) 很高	0.0%	0.0%

60%的儿童之家一线人员对工作感到非常满意，40%的一线人员对工作感到比较满意。

在访谈中发现，儿童之家专职人员离职的因素有“工资不高、不能养家”“周末加班、工作时间长”“工作量大”“社区居民不理解”；而促使专职人员留下的因素有“喜欢孩子、做自己喜欢的事情、有价值感”“有社区的支持和信任”“工作氛围好、相互帮助”“对新员工给予支持”“认可理念、共同的目标”“满意薪资”。

3、儿童之家人员能力建设与督导情况

关于本儿童之家的员工能力建设计划，管理人员的自评分高于一线人员，管理人员对该项评价良好的比率高达 62.5%，而一线人员仅有 40%给本儿童之家员工能力建设计划完善程度评价良好。与此相应，仅有 40%的一线人员参与了本儿童之家年度员工能力建设计划的制定。

完善的员工能力建设计划评分	管理人员	一线人员
1	12.5%	20.0%
2	12.5%	0.0%
3	12.5%	20.0%
4	37.5%	0.0%
5	25.0%	40.0%

对于员工能力建设计划的落实程度，儿童之家专职人员的评价度并不是很高，60%的一线员工和 50%的管理人员表示落实状况良好。

员工能力建设计划执行程度	管理人员	一线员工
(1) 低于25%	12.5%	0.0%
(2) 25%-50%	0.0%	20.0%
(3) 51%-75%	25.0%	20.0%
(4) 76%-100%	50.0%	60.0%

访谈发现，主管部门东城区妇联以及社区部门、儿童之家运营支持方，为儿童之家员工提供了组织运营、项目和服务相关的培训；部分儿童之家在员工培训与支持方面积累了比较丰富的经验。

“我们在培训的时候五个区域的馆长会在一起，综合发挥每个人的优势和特长来相互分享，弥补每个人的缺陷。每一期的培训都会有一个目标（比如图书认识、摄像、名家名著的解读），一周有一次培训，也会有线上线下的 homework，来对培训进行巩固。”

——体育馆路街道某儿童之家一线人员

调查数据显示，77.8%的主管部门人员认为被调查的东城区各个儿童之家的团队人员能力良好，学习进取能力强，实现了快速、稳定健康的成长。

然而，访谈中也发现，部分儿童之家人员认为“相关培训少了些”，“效果不是立竿见影的”。



“社区请了一些专家过来做讲座，比如请了一个社区的书记做社工的培训，他过来讲他社区的经验，就他工作的区域那个模式来讲，讲的是自己社区的模式，我们也不一定能用得上，不同模式都有不同特点，我们也是听听而已。”

——东华门街道某社区儿童之家管理人员

儿童之家工作人员期望的能力建设培训有“专业的儿童教育理念、方法与经验的分享”、“开展工作，与服务对象建立关系的技能培训”、“项目设计、项目管理培训”、“宏观政策、政府支持的服务方向”。除了外部的培训，一线人员还在访谈中提到希望“定期的内部成长回顾分享”“与外界相关服务机构进行交流”，认为这也是理念和技能提升的好方法。

“我希望有更多专业方面的培训，可以让我更加了解孩子，用更合理的方式和专业的方法、技能、理念去服务他们；也希望有更多项目管理上的培训，让我学习如何设计项目，管理项目。同时我也希望更多的了解政府层面的服务方向。”

——崇外街道某社区儿童之家一线人员

调查数据显示，东城区儿童之家具有专业督导人员的比率为 62.5%，访谈了解到，专业督导主要来自于儿童之家内部；但所有的一线员工表示在工作中都能够得到来自主管或者督导的有效帮助，与一线员工的看法不同的是，访谈中发现，个别儿童之家尽管拥有专业督导并积累了一定的督导经验，仍有管理人员认为对一线员工的跟进和督导的人手不够。

“我自己兼职督导，以前是另外一位老师，也是我们的内部人员。我们 90%的人都有专业背景持证上岗。督导可以给予很大的帮助，比如及时的发现问题并解决，每次活动及时的汇报结果，及时根据孩子、家长、社区三个方面反馈，做出调整跟进。虽然这样，我还是觉得需要更多的跟进，但是我们的人手不够。”

——崇外街道某社区儿童之家管理人员

综上所述，东城区儿童之家在人员能力建设方面，仍有很大的可以加强的空间。

（五）儿童之家财务与资源支持情况

1、儿童之家的财务情况

据问卷数据反映，东城区儿童之家的经费来源渠道比较单一，主要为“项目购买”（62.5%），其他资金来源如“服务收费”、“捐赠”、“主管单位资金划拨”等比例均不高。

社区儿童之家经费主要来源	占比
(1) 服务收费	12.5%
(2) 捐赠	12.5%
(3) 项目购买	62.5%
(4) 主管单位资金划拨	12.5%
(5) 其他	0.0%

在访谈中了解到，一方面，有部分东城区儿童之家管理人员在争取外部资金支持上积极探索积累了一定的经验，如有管理人员表示“资金主要为会费收入，有会员 350 人，本街道会员会费 400 元/年，对外 800 元/年；其次是有自己的服务收入”、“争取赞助，争取志愿者组织的帮助”。

另一方面，有部分东城区儿童之家管理人员争取外部资金支持积极度不高，态度比较保守，如



有管理人员认为“一般不找相关部门和组织要钱，钱花多了审查的多，要税，还要申请，太复杂”、“申请手续很麻烦，现在是能不申请就不去申请”。

据访谈了解的信息，东城区儿童之家管理人员明确表述的运营经费每年最少的为6万，最多的为20万。问卷调查显示，50%的管理人员认为儿童之家的经费不够用，处于拮据或非常拮据的状态。16.6%的主管部门人员不清楚被调查儿童之家的财务情况，33.4%的主管部门人员认为东城区被调查儿童之家的财务情况并没有得到改善。

儿童之家经费拮据到富裕的程度	占比
1	37.5%
2	12.5%
3	37.5%
4	12.5%
5	0.0%

“居民向我们反映活动次数少，活动需要以经费作为支撑，现在每个月有5次活动，1年10万元的经费，1个月1万元，活动频次不能太大，不然费用太多。”

——崇外街道某儿童之家管理人员

2、儿童之家外部支持情况

多数东城区儿童之家主要得到来自街道、妇联、社区居委的外部支持，部分儿童之家与团委、工会、高校、企业、基金会、其他公益机构有过合作。

儿童之家得到过的外部支持有资金支持、人力资源支持、场地支持、物资支持、宣传支持、政策支持，多数儿童之家得到过“资金支持”“场地支持”“宣传支持”。

88.9%的主管部门人员认为被调查的东城区儿童之家能积极拓展合作关系和资源，以较少的投入获得较高的成效。

儿童之家得到的外部支持来源	占比
(1) 社区居委	62.5%
(2) 街道	100.0%
(3) 妇联	100.0%
(4) 团委	37.5%
(5) 工会	25.0%
(5) 高校	12.5%
(6) 企业	12.5%
(7) 其他公益机构	12.5%
(8) 基金会	12.5%
其他	12.5%

入获得较高的成效。

100%的主管部门为儿童之家提供过资金支持，77.8%的主管部门为相关儿童之家提供过场地支持，77.2%的主管部门为儿童之家提供过物资支持，61.1%的主管部门为儿童之家提供过宣传支持。

主管部门为儿童之家提供过的支持	占比
(1) 资金支持	100.0%
(2) 人力资源支持	55.6%



(3) 场地支持	77.8%
(4) 物资支持	72.2%
(5) 宣传支持	61.1%
(6) 政策支持	50.0%
(7) 专业督导支持	33.3%
(8) 其他	0.0%

与主管部门反馈存在差异的是，儿童之家管理人员对从外部得到资金支持和物资支持的感受并没有那么强烈。62.5%的管理人员表示儿童之家得到过的场地支持和宣传支持，50%的管理人员表示儿童之家得到过资金支持。

管理人员认为儿童之家得到的最主要外部支持为场地支持（28.6%），其次为资金支持（14.3%）、人力资源支持（14.3%）和物资支持（14.3%）。

选项	得到过的外部支持	主要得到的外部支持
(1) 资金支持	50.0%	14.3%
(2) 人力资源支持	37.5%	14.3%
(3) 场地支持	62.5%	28.6%
(4) 物资支持	37.5%	14.3%
(5) 宣传支持	62.5%	0.0%
(6) 政策支持	37.5%	0.0%
其他	0.0%	28.6%（本题未填）

按照需要支持的迫切程度，主管部门认为儿童之家最需要的三大外部支持为“资金支持”（44.4%）、“人力资源支持”（22.2%）、“政策支持”（22.2%）。主管部门最愿意给到儿童之家的支持主要为“资金支持”（44.4%）、“政策支持”（16.7%）、“专业督导支持”（16.7%）。

而东城区儿童之家希望得到外部的支持为“资金支持”（62.5%）、“人力资源支持”（12.5%）、“场地支持”（12.5%）、“宣传支持”（12.5%）。其中，儿童之家对“资金支持”的需求表现的最为迫切。

儿童之家最需要得到的支持	主管部门认为儿童之家最需要的支持	主管部门最愿意给到儿童之家的支持
(1) 资金支持	44.4%	44.4%
(2) 人力资源支持	22.2%	5.6%
(3) 场地支持	5.6%	11.1%
(4) 物资支持	0.0%	5.6%
(5) 宣传支持	0.0%	0.0%
(6) 政策支持	22.2%	16.7%
(7) 专业督导支持	5.6%	16.7%
(8) 其他	0.0%	0.0%

“我们现在对资金有忧虑，如果政府不拨款财务不能持平的前提下，资金是一个比较大的问题，因为我们没有盈利，持续性的运作是一个比较大的问题。”

——体育馆路街道某社区儿童之家管理人员



（六）儿童之家运营自评情况

据访谈了解，通过儿童之家的服务、社区与妇联的协助宣传以及服务对象的口口相传，东城区儿童之家在社区的影响力越来越强。

问卷调查也显示，100%的管理人员对儿童之家影响力变化的评价乐观，认为儿童之家影响力越来越强；一线人员对儿童之家的影响力变化的评价也比较高。

选项	管理人员对儿童之家影响力变化的评价	一线人员对儿童之家影响力变化的评价
1（越来越弱）	0.0%	0.0%
2	0.0%	0.0%
3（没变化）	0.0%	20.0%
4	37.5%	40.0%
5（越来越强）	62.5%	40.0%

87.5%的管理人员对儿童之家的运营情况感到满意，在“战略规划及管理”、“服务质量”方面运营感到满意的儿童之家占比较高；少数儿童之家在其他方面的运营满意度高，积累了相应的运营经验。

“我们小（低龄）小孩的服务做的很成功，线上线下的结合，是我们很大的特色。服务对象后来扩展到大龄小孩，后期内容也有扩展，而且管理方面做的也比较到位。比较满意的一是孩子能力的有提升，比如参加活动从无序到有序，与朋友们友好的交往和相处，有社区意识。二是家长对孩子的教育产生了变化。三是家长和孩子对课程的满意，都是按时来参加活动。”

——崇外街道某社区儿童之家管理人员

“现在我们有资源，有平台，有教师资源。我们组织的活动很丰富，灯下一小时、阅读推广、故事会、生日会、舞蹈课、科学实验等等，可以覆盖360个孩子左右。现在因为人太多了，更多的人想参与场地不够轮不到，我们希望有一个大一点的地方（场地），我们能把事情做得更好，让资源有可用之处。”

——龙潭街道某社区儿童之家管理人员

问卷调查数据显示，管理人员认为儿童之家运营需要加强的方面比较突出的有“筹资”（50%）、“后勤物资管理”（37.5%）。而访谈发现，“宣传”“对外协调资源与合作（如协调场地、专业人员支持）”也是儿童之家管理人员与一线人员一致认为需要加强的工作。

选项	对儿童之家运营满意的管理人员占比	认为儿童之家需要加强相关运营的管理人员占比
（1）战略规划及管理（制定长远的规划并分解到每年的年度计划并推进落实）	62.5%	25.0%
（2）场地环境规划、设施配备及其维护	37.5%	12.5%
（3）筹资	25.0%	50.0%
（4）财务管理	12.5%	25.0%



(5) 后勤物资管理	12.5%	37.5%
(6) 宣传	25.0%	25.0%
(7) 对外协调资源与合作	25.0%	12.5%
(8) 法务	12.5%	0.0%
(9) 人力资源	25.0%	12.5%
(10) 服务覆盖率	25.0%	25.0%
(11) 服务质量	62.5%	12.5%
其他	0.0%	0.0%

四、东城区儿童之家的服务及成效评价情况

(一) 儿童之家的服务概况

1、儿童之家服务对象构成与覆盖率

通过访谈了解到，参与调查的单个东城区儿童之家服务的社区儿童最少的为 50 多名，最多的为 500 名左右，多数覆盖的儿童人数为 300 余名。

问卷调查数据显示，东城区儿童之家的儿童服务对象主要集中在学前和小学阶段，以小学阶段为主（68.75%）。家长服务对象的年龄集中于 35-45 岁（50%），家长服务对象大多数仅有一名子女（87.5%）。家长服务对象的子女也主要集中于学前和小学这两个阶段，与儿童服务对象不同的是，子女为学龄前年龄阶段的家长服务对象较多（68.8%）。

儿童服务对象的年级	占比
(1) 还没上小学	31.25%
(2) 小学1-2年级	25.0%
(3) 小学3-4年级	31.25%
(4) 小学5-6年级	12.5%
(5) 初中及以上	0.0%

家长服务对象子女的年龄阶段	占比
(1) 婴幼儿及学前	68.8%
(2) 小学	37.5%
(3) 初中	0.0%
(4) 高中或中专	0.0%

“我们儿童之家最初的定位是面向本社区的孩子，服务的孩子几乎都是 12 岁以下，12 岁以上都各有各的事情，其实目前基本服务的都是小龄的，活动场地和绘本等也基本是满足 3-6 岁的小孩，正常开放的时间小学生都在上课，周六日又有兴趣班，所以这个儿童之家重点服务的孩子是学龄前的儿童。”

——东花市街道某社区儿童之家管理人员

儿童服务对象的性别比较均衡，家长服务对象的性别更多为女性（75%）。



选项	儿童服务对象的性别	家长服务对象的性别
男	43.8%	25.0%
女	56.3%	75.0%

儿童服务对象与家长服务对象在本街道社区居住的年限集中于“1年-5年以内”，相对比较稳定；居住年限达到“9年及以上”的仅为25%，这也侧面说明，流动已成为城市常住人口的常态，城内流动或城际、省际流动是儿童之家服务对象的一个特征。

选项	儿童服务对象在本社区居住年限	家长服务对象在本社区居住年限
(1) 1年以内（不含1年）	12.5%	0.0%
(2) 1年-5年以内（不含5年）	50.0%	62.5%
(3) 5年-9年以内（不含9年）	12.5%	6.25%
(4) 9年及以上	25.0%	25.0%

83.4%的运营主管部门人员对于儿童之家服务覆盖率的满意度较好，然而，受制于场地、人力资源与资金等限制，东城区儿童之家服务儿童的覆盖率不高，覆盖率达到60%以上的儿童之家不到20%。

选项	管理人员认为儿童之家服务儿童的覆盖率	一线人员认为儿童之家服务儿童的覆盖率
(1) 0-20%	0.0%	0.0%
(2) 21%-40%	25.0%	20.0%
(3) 41%-60%	50.0%	20.0%
(4) 61%-80%	12.5%	20.0%
(5) 81%-100%	0.0%	0.0%

2、儿童之家的服务内容的评价与期望

东城区儿童之家的管理人员对儿童之家的了解程度高于一线人员，因此，关于东城区儿童之家擅长开展的儿童服务调查，以管理人员的认识评价作为优先结果，一线人员的评价作为参考。整体而言，东城区儿童之家主要擅长的儿童服务有：“学龄前儿童能力发展服务”、“科学、文化、艺术等视野拓展”、“儿童社会性发展能力”。

东城区儿童之家管理人员认为未来需要加强的儿童服务主要为“学龄前儿童能力发展服务”“儿童社会性发展能力”“科学、文化、艺术等视野拓展”“婴幼儿能力发展服务”。

选项	管理人员认为本儿童之家擅长开展的儿童服务	一线人员认为本儿童之家擅长开展的儿童服务	管理人员认为未来需加强的儿童服务内容	一线人员认为未来需加强的儿童服务内容
(1) 婴幼儿能力发展服务（如开展增强婴幼儿安全感的亲子游戏指导活动）	37.5%	40.0%	37.5%	40.0%
(2) 学龄前儿童能力发展服务（如绘本阅读活动、故事	87.5%	100.0%	50.0%	40.0%



会、角色扮演、音乐、绘画、体育或益智类游戏等学习、观察探索或认识建构类活动)				
(3) 学龄儿童课后学业辅导	12.5%	20.0%	25.0%	40.0%
(4) 学龄儿童课后娱乐	37.5%	40.0%	25.0%	0.0%
(5) 科学、文化、艺术等视野拓展	87.5%	60.0%	37.5%	60.0%
(6) 儿童保健教育(如卫生习惯与疾病预防、伤害预防与急救、安全与自我保护、营养与膳食健康、体格锻炼)	12.5%	60.0%	25.0%	40.0%
(7) 儿童社会性发展能力(如与人友好交往、自信自主、关心尊重他人、遵守规范、融入集体等社会适应相关的活动)	75.0%	80.0%	37.5%	60.0%
(8) 儿童参与能力培养(如参与社会调查、志愿服务、社区公益事务等社会实践活动)	75.0%	40.0%	37.5%	60.0%
(9) 其他	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%

而过去三个月，儿童服务对象从东城区儿童之家得到的服务主要有“学龄前儿童能力发展”、“科学、文化、艺术等视野拓展”、“儿童社会性发展能力”、“婴幼儿能力发展服务”、“学龄儿童课后娱乐”。

儿童期望儿童之家未来加强的儿童服务为“科学、文化、艺术等视野拓展”、“学龄儿童课后娱乐”、“儿童社会性发展能力”；除了以上儿童期望的服务内容，家长期望儿童之家未来加强的儿童服务还有“学龄前儿童能力发展服务”、“儿童保健教育”、“儿童参与能力培养”。

值得注意的是，儿童和家长服务对象对于得到“儿童参与能力培养”和“儿童社会性发展能力”的获得感不高，均不到 50%，比率远远低于管理人员与一线人员认为儿童之家擅长此两项的人员比率，这从侧面说明此两项服务内容在未来有待进一步改善。儿童与家长在开放问答中也着重反映了此两项需求，如有反馈“增加亲子活动”、“增加和提升儿童与人交流和互动的机会和能力”“多增加志愿者服务”。

期望得到“学龄儿童课后学业辅导”儿童服务的儿童和家长的比率，明显高于目前享受到“学龄儿童课后学业辅导”儿童服务的儿童和家长的比率；也明显高于认为未来需要加强该项的儿童之家管理人员与一线人员的比率。

在问卷调查的开放问答中，“学龄儿童课后学业辅导”也是儿童与家长反映比较突出的需求。儿童和家长反映的其他需求还有“儿童保健教育服务(特别是加强儿童安全意识,提高自我保护)”。

选项	儿童表示过去三个	家长子女过去三个	儿童希望未来儿童	家长希望未来儿童
----	----------	----------	----------	----------



	月得到儿童之家服务内容	月得到儿童之家服务内容	之家加强的儿童服务	之家加强的儿童服务
(1) 婴幼儿能力发展服务(如开展增强婴幼儿安全感的亲子游戏指导活动)		43.75%		31.25%
(2) 学龄前儿童能力发展服务(如绘本阅读活动、故事会、角色扮演、音乐、绘画、体育或益智类游戏等学习、观察探索或认识建构类活动)	68.75%	68.75%	43.75%	50.0%
(3) 学龄儿童课后学业辅导	6.25%	0.0%	43.75%	37.5%
(4) 学龄儿童课后娱乐	31.25%	50.0%	56.25%	56.25%
(5) 科学、文化、艺术等视野拓展	50.0%	43.75%	56.25%	56.25%
(6) 儿童保健教育(如卫生习惯与疾病预防、伤害预防与急救、安全与自我保护、营养与膳食健康、体格锻炼)	37.5%	31.25%	37.5%	50.0%
(7) 儿童社会性发展能力(如与人友好交往、自信自主、关心尊重他人、遵守规范、融入集体等社会适应相关的活动)	43.75%	43.75%	56.25%	62.5%
(8) 儿童参与能力培养(如参与社会调查、志愿服务、社区公益事务等社会实践活动)	31.25%	37.5%	25.0%	50.0%
(9) 其他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

东城区儿童之家擅长的家长服务主要有“家庭沟通的技巧”、“了解孩子各年龄阶段特点和需求，帮助孩子成长”。

东城区儿童之家管理人员认为未来需要极强的家长服务为“了解孩子各年龄阶段特点和需求，帮助孩子成长”、“家庭成员的角色和职责”。

选项	管理人员认为本儿童之家擅长开展的家长服务	一线人员认为本儿童之家擅长开展的家长服务	管理人员认为未来儿童之家需加强的家长服务	一线人员认为未来儿童之家需加强的家长服务
(1) 家庭成员的角色和职责	50.0%	60.0%	50.0%	40.0%
(2) 家庭沟通的技巧	87.5%	100.0%	37.5%	40.0%
(3) 共同参与作出决定的技巧	50.0%	60.0%	12.5%	60.0%
(4) 处理家庭冲突	25.0%	60.0%	25.0%	20.0%
(5) 了解孩子各年龄阶段特点和需求，帮助孩子成长	87.5%	100.0%	62.5%	80.0%



(6) 其他	12.5%	40.0%	0.0%	20.0%
--------	-------	-------	------	-------

而过去的三个月，家长服务对象从儿童之家得到的服务主要有“了解儿童各个年龄阶段特点和需求，帮助孩子成长”、“家庭沟通的技巧”。

家长希望未来进一步加强的服务内容是“了解儿童各个年龄阶段特点和需求，帮助孩子成长”、“家庭沟通的技巧”“共同参与做出决定的技巧”“家庭成员的角色和职责”。

选项	家长服务对象过去三个月接受的儿童之家家长服务	家长服务对象希望未来儿童之家加强的家长服务
(1) 家庭成员的角色和职责	37.5%	50.0%
(2) 家庭沟通的技巧	43.75%	81.25%
(3) 共同参与作出决定的技巧	25.0%	56.25%
(4) 处理家庭冲突	25.0%	37.5%
(5) 了解儿童各年龄阶段特点和需求，帮助孩子成长	87.5%	87.5%
(6) 其他	12.5%	0.0%

比照调查数据，我们发现家长服务对象对于“家庭沟通技巧”“共同参与做出决定的技巧”两项服务内容的获得感不高，显著低于管理人员与一线人员认为擅长的服务内容。而家长服务对象在期望获得“家庭沟通技巧”“共同参与做出决定的技巧”两项服务内容方面，人员比率明显高于儿童之家管理人员与一线人员。这说明该两项服务内容是未来儿童之家需要考虑酌情增强的内容。

3、儿童之家的服务形式的评价与期望

过去三个月，儿童从东城区儿童之家得到的儿童服务的形式主要为“兴趣小组”、“社会公益实践”。

儿童认为最有帮助的儿童服务形式为“主题成长小组”；其次是“兴趣小组”。而家长认为“课后托管”与“社会公益实践”比“兴趣小组”更有帮助。

选项	过去三个月儿童得到的儿童服务形式	过去三个月家长的子女得到的儿童服务形式	儿童感到最能帮助的儿童服务形式	家长感到最有效的儿童服务形式
(1) 课后托管（放学后，托管在社区儿童之家）	6.25%	0.0%	18.75%	18.75%
(2) 主题成长小组（很多小伙伴一起参加的思考、讨论和分享小组）	43.75%	37.5%	37.5%	43.75%
(3) 兴趣小组（如学习某一项运动、手工、科普知识）	68.75%	75.0%	25.0%	12.5%
(4) 参观交流活动	50.0%	25.0%	12.5%	6.25%
(5) 社会公益实践（如做志愿服务、参与社区事情讨论等）	56.25%	43.75%	6.25%	18.75%
(6) 个别化咨询服务（当你遇到困难时，社区儿童之家的工	43.75%	12.5%	0.0%	0.0%



作人员发现后单独和你面对面交流，支持你和鼓励你帮助你度过困难)				
其他	12.5%	12.5%	0.0%	0.0%

过去三个月，家长从东城区儿童之家得到的家长服务形式主要为“家庭教育培训”、“家庭教育资讯服务”和“个别化的咨询服务”。而家长感到最有效的服务形式为“家庭教育培训”。

选项	过去三个月家长得到的服务	家长感到最有效的家长服务形式
(1) 家庭教育培训（通过活动或课堂教学，学习教育子女的理念、知识与方法）	81.25%	62.5%
(2) 家庭教育资讯（通过宣传单张，微信群文章分享等学习教育子女的知识）	50.0%	12.5%
(3) 个别化咨询服务（通过面对面的咨询交流，改善家庭教育和亲子关系）	43.75%	25.0%
(4) 其他	18.75%	0.0%

4、儿童之家的服务执行情况的评价

100%参与调查的东城区儿童之家制定了年度服务计划，所有的一线员工均有参与年度计划的制定，且所有的东城区儿童之家均能按照年度服务计划推进各项工作。

93.75%的家长服务对象和 93.75%的儿童服务对象表示向儿童之家工作人员咨询有关服务时，能够得到即时的答复。

81.25%的家长服务对象和 81.25%的儿童服务对象表示，在过去的三个月能够经常得到儿童之家工作人员的关怀。87.5%的家长服务对象了解到子女经常有接受儿童之家工作人员的关怀。

过去三个月儿童之家工作人员是否表达了关怀的频率（从不-经常）	家长服务对象	儿童服务对象	家长了解到子女接受关怀情况
1	6.25%	0.0%	0.0%
2	0.0%	6.25%	0.0%
3	12.5%	12.5%	12.5%
4	6.25%	6.25%	6.25%
5	75.0%	75.0%	81.25%

87.5%的家长服务对象和 81.25%的儿童服务对象表示过去三个月能够经常得到儿童之家的服务信息。

81.25%的家长服务对象和 81.25%的儿童服务对象表示过去的三个月能够经常从儿童之家得到所需要的服务。

过去三个月得到服务活动信息频率强度评价（从不-经常）	家长服务对象	儿童服务对象
1	0.0%	6.25%
2	0.0%	0.0%



3	12.5%	12.5%
4	0.0%	6.25%
5	87.5%	75.0%

过去三个月得到所需服务的密集情况 (从不-经常)	家长服务对象	儿童服务对象
1	0.0%	0.0%
2	0.0%	6.25%
3	18.75%	6.25%
4	0.0%	6.25%
5	81.25%	75.0%

综上所述，儿童与家长服务对象对东城区儿童之家的服务态度和服务频率比较满意。

(二) 外部各方对儿童之家服务成效的评价

94.45%主管部门人员认为被调查儿童之家的社会服务满意度高、社会反响好。87.5%的儿童服务对象和93.75%的家长服务对象认为被调查儿童之家的社区影响力越来越强。

主管部门对儿童之家 相关评价认同度	社会服务满意度高 社会反响好	社会服务具有创新性
1 (完全不同意)	0.0%	11.1%
2	0.0%	0.0%
3 (一般同意)	5.56%	22.2%
4	27.78%	22.2%
5 (完全同意)	66.67%	44.4%

儿童之家社区影响力评价	儿童服务对象的评价	家长服务对象的评价
1 (影响力越来越弱)	0.0%	0.0%
2	0.0%	0.0%
3 (影响力没有变化)	12.5%	6.25%
4	6.25%	12.5%
5 (影响力越来越强)	81.25%	81.25%

83.4%的主管部门人员认为被调查儿童之家为儿童及相关服务对象提供了安全专业的服务。93.75%的儿童服务对象和87.5%的家长服务对象对儿童之家提供的服务感到比较满意甚至非常满意，92.75%的家长服务对象对儿童之家为其子女提供的服务感到满意。

主管部门对儿童之家提供 安全专业服务的评价	占比
1 (完全不同意)	0.0%
2	5.6%
3 (一般同意)	11.1%



4	27.8%
5（完全同意）	55.6%

对服务的满意度 (非常不满意-非常满意)	儿童服务对象	家长服务对象	家长对子女接受的 服务的评价
1（非常不满意）	0.0%	0.0%	0.0%
2	0.0%	0.0%	0.0%
3（一般满意）	6.25%	6.25%	6.25%
4	12.5%	18.75%	18.75%
5（非常满意）	81.25%	68.75%	75.0%

五、内部员工与主管部门对东城区儿童之家的建设期望

（一）内部员工对儿童之家建设的期望

通过问卷与访谈收集的资料,发现儿童之家管理人员与一线人员对儿童之家的建设期望包括以下几个方面:

1、经费稳定持续

一方面,儿童之家运营人员希望争取主管单位或其他资助部门或组织的可持续资金支持,期望资助方根据活动的形式与规模需要来提供资金的帮助,资助方对公益项目的资助采用择优机制,将资金支持侧重于做得更好的组织。

另一方面,有儿童之家运营人员表示希望加强运营资金的自我造血功能,如根据服务区域人均消费水平和服务需求,采用会员收入、增值服务等方式实现儿童之家运营的自我造血。

2、服务宣传加强

部分儿童之家运营人员希望加强宣传,让更多的儿童及家庭知晓并参与儿童之家的服务受益。

3、专业服务人员增加

一方面,部分儿童之家管理人员希望通过专业能力培训、与其他机构的合作交流等,让儿童之家人员的专业化水平得到提高,实现理念技能的提升和创新,为儿童及家庭提供内容更加丰富的服务活动。

另一方面,部分儿童之家管理人员希望招聘专业性更强的人员,或吸引儿童专业或心理方面的专家,辅助和提升社区儿童之家的的工作。

4、实现多元化服务

部分儿童之家运营人员希望未来能够开拓不同年龄阶段的儿童及家庭服务。如拓展幼儿及其家长的服务,让儿童的社区教育会更有连贯性。

5、打造服务品牌

部分儿童之家期望通过儿童服务实践和创新,吸引资源,形成服务品牌,通过品牌影响力与成



果，争取实现可持续发展，推动儿童之家的建设。

6、外部的资源与合作支持增多

儿童之家运营人员期望的外部资源与合作支持需求较多，如服务活动场地与服务设施支持、图书等物资支持、专家技术与督导支持、专家培训支持、服务合作平台支持等，期望在外部资源与合作的支持下，服务能够更贴合社区儿童及家庭的需要，也能够让更多儿童受益。

（二）主管部门人员对儿童之家建设的期望

1、加大资金支持

在加大儿童之家资金支持方面，主管部门人员认为一是需要加强对儿童之家创建的资金支持；二是建议加强儿童之家的专项经费支持和设备设施经费支持，以增强儿童之家的项目化运作；三是，积极宣传儿童之家争取增加支持，以促进儿童之家开展形式多样的服务活动。

2、推动专业化与规范化建设

主管部门人员认为需要推动儿童之家建设专业化、常态化发展。

一是需要制定常态化运营的支持政策，如推动项目化运行和资助，允许儿童之家开展课程和项目等收费服务，提高儿童之家服务积极性，丰富和提高服务活动内容和质量，提高场地等资源利用率。

二是引导完善儿童之家各项制度，促进儿童之家从业人员规范化和专业化。如给予儿童之家服务人员专业支持和指导，引导加强儿童心理等专业方面的学习。

3、拓展儿童之家服务内容和形式

主管部门人员期望儿童之家能够满足不同年龄儿童的服务需求，拓展和丰富服务内容和形式，开展儿童喜闻乐见的活动，并将服务成效进行宣传展示，扩大儿童的参与，把儿童之家建设成为家长放心、儿童满意，促进儿童身心健康发展的寓教于乐的家园。

部分主管部门人员特别建议需要加强探索社区儿童保护服务，加强社区儿童保护体系建设，减轻家长的相关压力，为儿童健康成长护航。

4、提高儿童之家的区域化协同

主管部门人员建议促进和提高儿童之家的区域化协同。如运用地区的微信公众号等平台，促进区域内各儿童之家与地区专业的早教、教育培训机构合作，拓展活动内容，整合资源加强儿童之家的运营与服务供给管理，形成社区儿童之家区域化运营，将各儿童之家的服务以及课程等提前公布，供区域内的儿童及家庭自主选择参与，提高服务质量和效率。

5、加强与专业社会组织合作

主管部门人员建议各儿童之家与儿童青少年及家庭专业社会组织建立合作关系，并保持长期持续的良性合作，拓展资源，携手为社区儿童青少年及家庭提供更专业、更全面、更多的服务，让更多的儿童青少年及家庭受益。

6、加强政策支持和落实

部分主管部门人员认为儿童之家现有条件有限（如资源比较少，场地有限，专业人员匮乏），



目前仅由基层社区工作人员兼顾儿童之家运营，因其社区工作繁杂，兼顾不好儿童之家运营，儿童之家服务成效不佳，期望能在政策上给以儿童之家更多的支持，如加大对儿童之家资金和物资上的支持，如从区里委派专业人员来持续性的根据社区儿童及家庭的需求开展专业工作。

六、东城区儿童之家发展的需求与支持建议

近年来，东城区通过部门联动、建章立制、因地制宜、引导社会参与等方式，规划和推动儿童之家创建，尝试建立健全保护儿童权利和促进儿童发展的一体化服务体系，为东城区儿童及家庭开展丰富多彩、形式多样的服务活动，探索儿童之家可持续运营的经验 and 模式，取得了一定的成效。随着时间的推移，东城区多数儿童之家经历初创期进入发展阶段。

本次调研发现，东城区儿童之家在建设和发展中，一方面部分儿童之家积累了相关的运营建设和发展的丰富经验，另一方，也存在不少共性的困难和发展需求。

本文综述以上调查显现的儿童之家发展需求，结合儿童之家积累的内外部资源，对于主管部门支持和回应东城区儿童之家的发展需求，以更好地推动东城区儿童之家的建设运营，做出了以下需求总结和支持建议：

（一）东城区儿童之家的发展需求

1、场地与设施建设的需求

问卷调查数据显示，62.5%的儿童之家管理人员对场地环境规划、设施配备及其维护情况感到不满意；在访谈中，50%的儿童之家管理人员明确提出了改善场地与设施建设情况的建议，表达了加强儿童之家场地环境规划、设施设备配备及其维护的需求。

2、制度建设的需求

问卷调查显示，27.8%的运营主管部门人员认为被调查东城区儿童之家不具有明确、清晰、有效的内部流程；20%一线服务人员认为所在的儿童之家并不具有完善的管理规章制度。访谈发现，25%的儿童之家管理人员认为儿童之家自身没有规章制度，存在对于儿童之家制度内涵认识不清的情况；个别一线人员对于规章制度认识仅限于图书借阅制度，存在认识狭窄的情况。

儿童之家制度有待进一步明确内容范围，进行修订和完善和学习的制度建设需求。

3、人力资源建设需求

东城区儿童之家平均的专兼职人员、督导人员数量均不够，具有儿童教育专业、社会工作专业背景的比率均不高。东城区儿童之家员工对团队能力建设计划制定与落实的评价度一般，部分儿童之家员工认为培训少、培训效果一般，也有部分儿童之家在员工能力建设与支持方面积累了比较丰富的经验。

在团队专业能力建设方面，儿童之家人员期望围绕服务工作开展“专业的儿童教育理念、方法与经验的分享”、“开展工作以及与服务对象建立关系的技能培训”、“项目设计、项目管理培训”、“宏观政策、政府支持的服务方向培训”、“定期的内部成长回顾分享”“与外界相关服务机构进行交流”等能力建设活动。

期望围绕组织运营开展“筹资”（50%）、“后勤物资管理”（37.5%）、“宣传”“对外协调资源与合作（如协调场地、专业人员支持）”等能力建设活动。



东城区儿童之家有增设服务岗位、招聘专业人才以及团队专业能力建设的的需求。

4、儿童之家财务与资源支持需求

33.4%的主管部门人员认为东城区被调查儿童之家的财务情况并没有得到改善。东城区儿童之家的经费来源渠道比较单一，50%的管理人员认为儿童之家的经费不够用，处于拮据或非常拮据的状态。

东城区儿童之家接受过来自街道、妇联、社区居委、团委、工会、高校、企业、基金会、其他公益机构的支持，包含资金支持、人力资源支持、场地支持、物资支持、宣传支持、政策支持。儿童之家管理人员对从外部得到的支持感受不太强烈。

东城区儿童之家对资金与资源支持的需求迫切程度依次为：“资金支持”（62.5%）、“人力资源支持”（12.5%）、“场地支持”（12.5%）、“宣传支持”（12.5%）。

5、儿童之家服务拓展需求

受制于场地、人力资源与资金等限制，东城区各儿童之家服务儿童的覆盖率不高，覆盖率达到60%以上的儿童之家不到20%。参与调查的东城区儿童之家服务的社区儿童最少的为50多名，最多的为500名左右，多数儿童之家覆盖的儿童人数为300余名。

东城区儿童之家的儿童服务对象主要集中在学前和小学阶段，以小学阶段为主（68.75%）。家长服务对象的年龄集中于35-45岁（50%），更多为女性（75%），子女为学龄前年龄阶段的家长服务对象占68.8%。

儿童服务对象从东城区儿童之家得到的服务主要有“学龄前儿童能力发展”、“科学、文化、艺术等视野拓展”、“儿童社会性发展能力”、“婴幼儿能力发展服务”、“学龄儿童课后娱乐”。

儿童服务对象得到服务的形式主要为“兴趣小组”、“社会公益实践”。儿童和家长一致认为最有帮助的儿童服务形式为“主题成长小组”。

儿童和家长服务对象对于得到“儿童参与与能力培养”和“儿童社会性发展能力”服务的获得感不高，均不到50%，而儿童与家长在调查中着重反映了此两项需求，此外，“学龄儿童课后学业辅导”也是儿童与家长反映比较突出的需求。

儿童与家长期望儿童之家未来加强的儿童服务还有“科学、文化、艺术等视野拓展”、“学龄儿童课后娱乐”、“学龄前儿童能力发展服务”、“儿童保健教育”家长特别提出希望加强儿童安全意识，提高儿童自我保护。

家长服务对象从儿童之家得到的服务主要有“了解儿童各个年龄阶段特点和需求，帮助孩子成长”、“家庭沟通的技巧”。家长从东城区儿童之家得到的家长服务形式主要为“家庭教育培训”、“家庭教育资讯服务”和“个别化的咨询服务”。家长感到最有效的服务形式为“家庭教育培训”。

其中，家长服务对象对于“家庭沟通技巧”“共同参与做出决定的技巧”两项服务内容的获得感不高，显著低于管理人员与一线人员认为擅长的服务内容。而期望获得该两项服务的家长人员比率明显高于儿童之家管理人员与一线人员，这说明该两项服务内容是未来儿童之家需要考虑酌情增强的内容。

除此之外，家长希望未来进一步加强的服务内容是“了解儿童各个年龄阶段特点和需求，帮助孩子成长”、“家庭成员的角色和职责”。



综上所述，一方面，东城区儿童之家有加强宣传，拓展社区服务覆盖面的需要，另一方面，东城区儿童之家有进一步结合儿童与家长的服务需求，在做好擅长的服务内容的时候，加大相应投入，拓展服务内容范围的需要。

（二）支持东城区儿童之家发展的建议

1、制定和落实具有延续性的儿童之家发展支持政策

建议区妇联可以携手社区部门、街道制定具有延续性的支持政策，搭建儿童之家发展的支持和监测框架，将东城区儿童之家资金、场地、设施设备、专业人才等发展条件不足的问题，纳入并形成儿童之家发展的定期推动工作监测内容，由区妇联、社区部门、街道、儿童之家四方定期开展儿童之家发展状况通气会，对儿童之家发展的情况和发展所需的支持性需求进行沟通协商，协力协调整合资源推进儿童之家发展。

2、保障基础运营资金的同时，引导儿童之家提高筹资能力

一是，儿童之家作为儿童在社区的服务托底组织，必须保持基本的运作。因此，建议区妇联与社区部门、街道携手，为儿童之家每年的运营提供基本稳定的资金支持。

二是，建议区妇联协助儿童之家提高项目化服务能力，沿用项目招投标的资金资助方式，资助服务预期服务成效更佳或具有服务创新的项目，促进儿童之家提高项目化筹资能力的同时，也能够促进区域儿童之家整体服务质量的提升，推动儿童之家积累和推广专业服务经验。

三是，建议区妇联鼓励和引导儿童之家发展形成自身的品牌项目，允许儿童之家通过品牌项目的公益性收费，以及通过品牌项目的影响力与成果吸引的外部资金，实现儿童之家运营的自我造血和可持续发展。

3、推动儿童之家的专业化与规范化建设

一是在人力资源（岗位人员设置与专业比率、人员招聘与管理）、筹资与财务规范管理、服务质量与服务规范管理、后勤行政管理等方面，协助和指导儿童之家完善各项制度。

二是支持儿童之家保障薪酬福利待遇，支持儿童之家与高校、社会组织联合招聘与培养专业人才，针对人才专业化所需，开展人才专业能力建设活动、专业合作交流等，让儿童之家人员的专业理念和技能得到不断的提升，人员专业化水平不断提高。

4、支持儿童之家扩大服务覆盖率，加强精准化服务

支持儿童之家扩大服务覆盖率，一是联合社区部门支持儿童之家加强服务宣传工作，拓展儿童之家的社区地域覆盖面；二是拓展不同年龄阶段的儿童及家庭服务覆盖面，让儿童在不同年龄阶段都能得到的连贯性的社区教育服务。

支持儿童之家加强精准化服务，即是支持儿童之家采用主要服务对象儿童和家长认可有效的方式，回应其希望加强的服务需求。

在儿童服务方面，儿童与家长服务对象期望加强的服务有“儿童参与能力培养”、“儿童社会性发展能力”、“科学、文化、艺术等视野拓展”、“学龄儿童课后学业辅导”、“学龄儿童课后娱乐”、“学龄前儿童能力发展服务”、“儿童保健教育”，家长特别提出希望加强儿童安全意识，提高儿童自我保护。儿童和家长一致认为最有帮助的儿童服务形式为“主题成长小组”。



在家长服务方面，家长期望加强的服务有“家庭沟通技巧”“共同参与做出决定的技巧”“了解儿童各个年龄阶段特点和需求，帮助孩子成长”、“家庭成员的角色和职责”。家长感到最有效的服务形式为“家庭教育培训”。

因此，建议区妇联联合社区部门、街道及其他社会资源方，引导和支持儿童之家加强回应以上儿童与家长服务对象的需求。

5、加强区域化组织协同与资源整合

建议区妇联搭建儿童之家的区域化协同与资源整合的平台，促进区域内各儿童之家与地区专业的早教、教育培训机构、儿童青少年及家庭专业社会组织建立合作关系，共享服务活动场地、服务设施与图书等物资资源、专业督导、专家培训资源等，整合资源加强儿童之家的运营与服务供给管理，形成社区儿童之家区域化协同发展和服务运营，将各儿童之家的服务以及课程等提前公布，供区域内的儿童及家庭自主选择参与，在减少运营成本的同时，提高服务质量和效率。