

# 高校服务型团组织建设与社会工作的互构

## ——基于广东省97所高校团组织的调查

■ 钟宇慧

(广东青年职业学院 团干部培训部, 广东 广州 510550)

**【摘要】** 加强高校服务型团组织建设,是新时期共青团的一项重要工作。近年来,社会工作的重要性逐渐得到党和政府以及社会各界的认同,特别是在回应社会变迁、理性看待和应对当代青年发展诉求等方面发挥了重要作用。高校要将服务型团组织建设和社会工作进行“互构”,结合两者优势,从服务理念、内容、方法、人员和评估等方面尝试构建实务路径,进一步发挥高校团组织服务的职能。在实际服务工作中,一要与我国实际情况相结合,二要不断提高青少年社会工作的专业化、职业化和本土化水平,三要探索互联网时代共青团服务方式方法的转变。

**【关键词】** 高校共青团 服务型团组织 社会工作 组织建设 团社互构

共青团中央《关于加强基层服务型团组织建设的意见》指出,建设基层服务型团组织,对于密切团组织与团员青年的联系,代表和维护青年利益,提高团的建设科学化水平,更好地履行团的组织职能、实现团的组织使命,都具有十分重要的意义<sup>[1]</sup>。团十七大明确提出,要大力提升团的基层组织活力和服务能力,建设基层服务型团组织。近年来,共青团推出的一系列服务党政大局、服务青年的重点工作、品牌活动,都产生了巨大的经济和社会效益。全面建设基层服务型团组织的外部条件、内部机制逐步形成<sup>[2]</sup>。高校共青团作为直接面向青年学生的基层组织,更要积极为高校青年学生实现梦想提供切实的服务和帮助。

社会工作是社会建设的重要组成部分,是一种体现社会主义核心价值观理念,遵循专业伦理规范,坚持“助人自助”宗旨,在社会服务、社会管理领域综合运用专业知识、技能和方法,帮助有需要的个人、家庭、群体、组织和社区,整合社会资源,协调社会关系,预防和解决社会问题,回复和发展社会功能,促进社会和谐的职业活动<sup>[3]</sup>。国际经验表明,社会工作在回应社会变迁,理性应对当代青年大学生的发展诉求、社会责任、群体特征等方面具有独特的作用,为高等教育适应现代化进程带来的挑战,提供了新的视角<sup>[4]</sup>。社会工作因其特殊的专业理念、价值观、独特的技能和知识体系,为高校服务型团组织建设提供了经验借鉴和实践探索的可能。本文通过对广

收稿日期:2016-06-08

作者简介:钟宇慧,广东青年职业学院(广东省团校)团干部培训部副部长,讲师,主要研究社会工作、共青团与青年工作。

基金项目:本文系2015年共青团中央学校部立项课题“社会工作视角下高校构建服务型团组织的路径探索”(课题编号:2015LX262)、2015年广州市哲学社会科学规划共建课题“社会工作视域下共青团组织参与社会治理路径研究”(课题编号:15G87)、广东省教育科学“十二五”规划2015年度研究项目(德育专项)“构建凸显团青特色的四位一体德育体系”(课题编号:2015DY22035)的阶段性研究成果。

东省 97 所高校团组织的专题调查,分析了当前高校团组织服务职能发挥的现状和问题,以期探讨高校服务型团组织建设与社会工作的结合与互构,促进高校团组织服务职能的发挥。

## 一、困境与挑战:高校团组织调研的数据分析

### (一)调查方式与样本概况

为更好地了解高校建设服务型团组织的情况,2015 年 8 月,笔者对广东省 97 所高校的团组织进行了专题调研。课题组共发放问卷 133 份,回收 130 份,回收率 97.8%,其中有效问卷 124 份,有效率 95.4%。文中对高校服务型团组织建设的情况描述及分析,主要基于本次调查的结果。在此基础上,课题组对部分高校团组织负责人、大学生、社会工作者、团青工作专家和学者进行了访谈,丰富了调研材料,形成最终的调研数据。

从问卷对象看,男女比例:男性 80 人,占 64.5%;女性 44 人,占 35.5%。年龄结构:25 岁以下的 21 人,占 16.9%;26-30 岁的 66 人,占 53.3%;31-35 岁的 34 人,占 27.4%;36 岁以上的 3 人,占 2.4%;平均年龄为 28.7 岁。文化程度:高校团干部学历水平普遍较高,研究生及以上学历的 73 人,占 58.9%;大学本科学历的 47 人,占 37.9%;大专学历的 4 人,占 3.2%。高校类型:来自公办高校本科的 48 人,占 38.7%;公办高校专科的 34 人,占 27.4%;独立高校本科的 12 人,占 9.7%;民办高校本科的 10 人,占 8.1%;民办高校专科的 20 人,占 16.1%。团干部身份:专职团干 41 人,占 33.1%;兼职团干 83 人,占 66.9%。团干部工作年限:1 年以下的 23 人,占 18.5%;1-3 年的 54 人,占 43.6%;3 年以上的 47 人,占 37.9%。

### (二)服务型团组织建设情况及分析

虽然高校团组织在服务大局、服务青年学生方面发挥了重要的作用,但团的工作资源少、团干部精力有限、团员意识薄弱、服务成效不佳、服务专业性不强等问题,成为高校团组织服务职能发挥的主要制约因素。

第一,从团干部工作满意度看,团干部对高校团组织服务职能发挥的总体评价较好,不同服务内容有不同的服务成效。有 86.3% 的团干部对所在高校团组织服务职能发挥的总体评价为“很好”、“好”,在高校团组织常见的服务内容中,取得较好成效的前三位分别是“校园文化的形成”,占 61.0%;“学生的志愿服务体验”,占 55.9%;“学生干部的培养”,占 44.9%。总体而言,团组织服务职能发挥的自我评价为良好,其中取得较好服务成效的是校园文化的形成、学生志愿服务体验、学生干部实践能力培养。

第二,从团的工作体系看,工作资源匮乏成为影响高校共青团服务职能发挥的最主要因素。调查发现,影响高校共青团服务职能发挥的主要原因,排第一位的是“工作资源匮乏”,高达 72.3%,远远高于排第二位的“基层团组织不健全”(48.3%)和第三位的“团工作过于指标化”(43.7%)。高校共青团的工作内容多、涉及面广,但学校的重视程度、资源投入程度远比不上学校给教学部门和行政部门的投入,上级团委给予的指导、支持和资源极其有限,“人、财、物”资源匮乏仍是制约基层团组织有效开展服务工作的主要原因。

第三,从团干部身份看,“主业”和“副业”的矛盾成为制约高校团组织服务职能发挥的最大因素。有 86.3% 的团干部认为,影响服务职能发挥的最主要原因是“团干部身兼数职,精力不够”;排第二位的是“团干部队伍不稳定,工作缺乏连续性”,为 59.7%;排第三位的是“团干部专业化水平有待提升”,为 54.0%。从被调查的团干部的专兼职情况看,虽然有 33.1% 的专职团干,但专职团干还要担任学生辅导员,勤工助学与学生日常管理、奖学金评定、助学贷款审核发放等繁重的事务性工作,占用了大量时间。此外,因高校人事改革和人事变动,部分岗位人员频

繁调整,使团干部队伍极不稳定,影响了工作的连续性。新任团干缺乏专业知识和经验,兼职团干没有时间充电提高,导致团干部专业水平无法满足现有工作的要求。

第四,从团员学生看,提升组织归属感和团员意识成为高校团组织服务职能发挥的关键。团干部普遍反映,“团员学生对团组织的归属感不强”和“团员意识薄弱”是影响服务职能发挥的主要原因,分别为80.2%和71.1%,与之相比,排在第三位的“团员学生主动争取团组织服务的意愿不高”只占47.1%。在社会转型期,受市场经济、互联网发展、团组织自身建设、团组织对团员进行思想教育的手段方法落后等多种因素影响,部分团员学生存在出政治意识淡薄、在履行团员权利和义务方面采取无所谓态度、模范意识不强等现象。另外,因青年分化和需求的日益多元,团员对组织的依存度出现弱化,社会组织和各类团体增多,为广大青年参与社会生活提供了更多的选择和途径,这些因素都导致了团员学生争取团组织服务的意愿不强、要求不高。

第五,从现有服务看,服务形式和质量未能很好地满足团员学生的需求。高校团组织现有的服务内容比较丰富,但服务形式、服务载体和服务质量却成为主要“硬伤”。团干部认为,“服务形式比较单一,不够新颖”(55.8%),“服务载体和阵地不多”(52.5%),“服务的效果、效益不佳”(51.7%),这些因素都影响了团组织服务职能的发挥。访谈中发现,高校在某些领域的服务滞后。部分团干部因精力和能力问题,缺乏对服务对象的分层细化,无法提供针对性更强的特色服务;思想教育依然以课堂教育、外出参观、征文、辩论、演讲等传统形式为主;校园文化活动则以“集体发动、共同参与”的“大锅饭”形式为主;服务阵地和载体多限于校内,与社区资源、社会教育机构、网络载体的联动不多;团干部运用互联网思维进行服务推广、有效表达和宣传的方法和技巧不多。

第六,从团组织服务改进方向看,排在前三位的依次是“加强对团员学生的认识和服务需求调研”(49.2%)、“加强高校团干部服务能力建设”(40.8%)、“加强对服务的跟踪和效果评估”(37.5%)。由此可见,团组织服务的专业性需要重视,需求调研、能力建设和效果评估应成为提升团组织服务职能的主要改进内容。有的团干部认为,必须走进学生,了解学生的需求和对服务的具体要求,细化对象群体,加强服务的针对性。

## 二、结合与互构:高校服务型团组织的现实选择

运用中国特色的社会互构论,高校服务型团组织建设和社会工作可以在学校场域形成互构共生的关系。“社会互构论”以全球化与本土社会转型为背景性视域,强调对多元社会行动主体间的相互型塑,是对同构共生关系的理解和阐释<sup>[5]</sup>。社会工作和高校服务型团组织建设虽然属于两个不同体系,但两者的结合与互构,既有理论基础,更有现实可能,可形成良好的互构格局。

### (一)互构的理论基础

#### 1. 生态系统理论

生态系统理论注重把人放在环境系统中加以考察,强调人在发展过程中与生态系统发生着千丝万缕的联系与互动,生态系统中的微系统、中系统、宏系统以及长期系统以各种方式和途径影响着人的发展<sup>[6]</sup>。高校包含了班级、宿舍、社团、各类组织等多个子系统,也与周边社区、企业、社会组织等外部系统形成一定的互动关系,学生在其中进行学习、生活、工作和交往。多层次、多样化的服务可以介入青少年学生的微观、中观、宏观系统,有助于加强学生服务的系统性和整体性。

#### 2. 社会支持网络理论

社会支持网络理论以“人在情境中”为基础,社会支持网络分正式支持和非正式支持两类,

可以缓解个人在遭遇生活压力时的负面影响<sup>[7]</sup>。社区、社会网络和亲密伴侣这三个层次的支持网络,可弥补服务资源不足,降低服务成本。在高校构建学生社会支持网络,既有利于校内互助组织功能的发挥,解决资源不足问题,也有利于学生提升运用正式和非正式网络资源解决生活困难的意识和能力。

### 3. 增能理论

增能指赋予或充实个人或群体的权力和能力,这里的权力和能力指的是个人或群体拥有的对外界的控制力和影响力,强调的是人们对他人、组织或社会的拥有、控制和影响<sup>[8]</sup>。增能取向在实际服务中注重青少年能力感和自信心的提升,承认其长处和优势,促进良好互动关系的形成,关注被去权的青少年弱势群体,在个人、群体和社区等层面实现增能。

#### (二) 互构的现实可能

服务型团组织建设与社会工作互构的逻辑,包含两个主体之间的相互作用力,两者可以融合互构,互相影响、互相作用,从服务对象、服务目标和内生需求看,存在互构的现实可能。(1) 服务对象具有一致性。建设高校服务型团组织,要服务大局、服务青年、服务团员、服务基层团干部;而社会工作的对象,包括了社会公共事务和特定的人群。(2) 服务目标具有契合性。高校服务型团组织建设最终要使服务得到党政领导、青年群众认可,促进青年学生的成长成才,实现服务大局和服务社会的目的;社会工作在服务对象和社会层面的目标,包括缓解困难、激发青年潜能、促进青年发展、增进青年的社会福祉,促进青年与社会的全面和谐发展。社会工作将在服务型治理中发挥重要作用<sup>[9]</sup>。(3) 主动吸纳和积极嵌入的内生需求。高校共青团服务工作面临着新形势,催生了共青团提升服务能力、改善服务工作、增强服务实效的强烈需求;社会工作近年来在创新社会治理进程中发挥了积极作用,高校引入社会工作,为推动高校治理和人才培养创新提供了经验,社会工作自身也在积极创造条件,对共青团工作进行有效的理念培育和方法嵌入。

#### (三) 互构应遵循的原则

高校服务型团组织建设要借鉴社会工作的理念、方法与技巧,在坚持共青团政治性、群众性和先进性的同时,既不能丧失共青团本身的功能和优势,又不能将社会工作的理论和方法进行全盘“移植”,而要坚持共青团的内在属性和本质特征,推动社会工作相关资源的投入与积极融合,以形成互构格局,共同服务于青年学生培养的最终目的。(1) 遵循需要为本原则。高校基层服务型团组织建设,要以需求为本,以党政中心工作及青年学生需要为工作的出发点和落脚点,关注青年的需要,从青年学生的需求出发,在服务中体现对人的尊重与接纳。(2) 遵循发展导向原则。关注青年学生的发展性需求,肯定他们的自我价值和优势,帮助他们为长远发展做准备。要区别以往仅仅聚焦青年学生问题,开展补救性、救助性服务做法,努力成为青年学生的服务提供者、资源整合者、组织增能者、政策倡导者,满足青年学生成长性发展的需求,增进青年学生的社会福祉。(3) 遵循整合性原则。经过多年工作实践,共青团组织已形成一套成熟的工作方法,但面对新形势,共青团要不断创新,在服务主体、服务内容、服务方法等方面进行整合。(4) 遵循专业性原则。服务青年是一种知识与技能相结合的专业工作,每一个新工作项目的推出都需要经过调研、论证、策划、评估、完善等过程,实施中还要有明确具体的指导<sup>[10]</sup>。

## 三、互构路径:构建“五位一体”的实务模式

高校服务型团组织建设要以互构为视角,一方面,要向高校共青团进行社会工作服务的输送和嵌入;另一方面,高校共青团也要主动吸纳和借鉴社会工作的理念和经验,从理念、内容、方

法、队伍和评估五个方面着力,构建“五位一体”的实务模式。

### (一) 树立需求服务理念:明确应然取向回应现实诉求

“需求为本”是服务理念的要义,要深入研究党政中心工作和青年发展两大基本需求。党政、高校中心工作需要共青团围绕党和国家的重大决策进行部署,肩负起立德树人的重要使命,组织和引导青年为经济社会发展做贡献。青年学生需要共青团围绕其成长成才、身心健康、就业创业、社会交往等方面的困难和问题,开展先进思想引领、利益诉求尊重、多种兴趣满足、主体意识激发、社会技能培训等有针对性的服务。团员青年需要团组织尊重团员主体地位,保障团员民主权利,增强团员的归属感、光荣感、责任感,激发团员服务大局、服务青年的内在动力。“引领”是目的,“联系”是前提,“服务”是手段,要把“引领”贯穿在“联系”和“服务”之中,既要保证学生成长成才的方向是正确的,也要保证学生成长成才的素质是过硬的,更要保证学生成长成才的过程是愉快的。

### (二) 提供多维服务内容:通过系统介入拓宽服务空间

第一,微观系统的服务内容。微观系统是青年学生个体活动和交往的现实环境,包括家庭、同伴、班集体、团支部、社团等,服务内容主要有以下八个方面:(1)服务于学生的身心健康。如团支部邀请团员担任“信息员”,及时、准确地掌握青年学生的思想和心理状况,深化和创新“三走”活动。(2)服务于学生知识和技能水平的提高。开展专业性较强的学科知识及技能培训活动,如一些大学团支部开展“国王与天使”英语互助活动,提升团员青年的英语水平。(3)服务于学生思想素质的培育。如举办“模拟联合国”、“我当‘两会’代表”等活动,让青年学生的政治观在“习得-实践-认同-实践”的过程中逐渐成熟,成为社会和谐和政治文明的践行者。(4)服务于学生实践能力的培养。如组成“青研队”,开展假期返乡调研、推动团支部建立固定的志愿者活动基地。(5)服务于学生的就业创业。如开展创业体验活动,举办“优秀校友寻访”活动,开发利用校友资源。(6)服务于特殊学生群体的成长。运用社会工作的增能、抗逆力、社会支持网络等理论,对特殊学生提供服务。(7)服务于学生干部的培养。如通过“团支部书记对对碰述职活动”,让学生干部参与决策、管理,使学生干部的特长和能力得以展示。(8)服务于学生合法权益的维护。如建立“青年议事堂”等平台,支持青年学生在现实中和网络中进行有序政治参与,合理表达青年的民主诉求。

第二,中观系统的服务内容。中观系统是指青年学生在两个或多个情境中的互动。(1)加强团组织自身建设,以常规团组织、临时团组织等形式,举办活力团支部评选,设置竞争性分配奖励资金等方式,形成良性竞争机制,让团员青年之间、团支部之间建立亲密友善的互动关系。(2)加强高校青年文化建设,发掘校园建筑丰富的文化内涵,利用校园典礼、特殊节日等开展好特色文化活动,以打造特色社团等方式,实现共青团对高校青年文化的整合引领、价值培养、资源配置和枢纽服务等目标。(3)推动社区服务,可通过“校企共建团支部”、“校社志愿服务联盟”等方式进行校企、校社、校地的支部联建和组织联建,形成双向良性互动。

第三,宏观系统的服务内容。宏观系统是青年学生成长发展最广阔的系统,包括亚文化、社会阶层、社会政策等。通过高校的课题研究、智库建设、政策咨询、社会服务等优势平台,形成团组织服务广大青年学生的良好社会氛围,积累经验并向外辐射推广,推动服务规范的建立,保障制度平台的搭建,最终形成良好的宏观环境。

### (三) 运用多元服务方法:在群团工作模式中注入专业元素

高校团干部具有不同的专业背景,在开展学生工作的同时积累了丰富的管理育人经验,但服务青年策略的多样性及有效性不够。运用社会工作个案工作、小组工作、社区工作、社会工作行政等工作方法,有助于充实团干部的专业知识,提高处理复杂工作局面的能力,提升服

务的质量和效果。(1)借鉴个案工作方法开展个体服务。以个体和家庭为服务对象,对个别学生进行辅导,采取直接沟通的方式提供辅导和环境改善等,弥补共青团工作难以覆盖每个人的不足。个案工作以专业知识为基础,过程中的接案、汇总、诊断、设计、实施、结案、评估要为解决个体问题提供清晰的思路和有效的方法,使工作有章可循。(2)借鉴小组工作方法开展群体服务。小组工作强调学生之间的互助,团组织可运用小组工作方法,为有相同背景或需要的学生群体服务。在实际工作中,团组织可以建立不同的小组,比如成立“本硕博学生联盟团支部”、开展“新生朋辈团体辅导”等活动,建立人际关系小组、成长成才小组、兴趣小组、教育小组、服务小组等。从前期的了解需求、招募组员、设计小组活动,到中期的小组构建、团队融合、小组活动开展,再到后期的结案与评估、群体服务活动的操作都需要团干部借鉴小组工作方法进行安排。(3)借鉴社区工作方法开展高校社区服务工作。团组织要培养青年学生参与社区建设的意识,鼓励并支持其参与社区建设。可利用社区资源建立团组织活动基地、社会实践(实习)基地、志愿服务基地、德育基地等各类社区活动阵地,组织开展社区走访、入户调查、开办“社区剧场”、开展“校园文化进社区”等活动,使学生在实践中得到锻炼。(4)借鉴社会工作行政等方法开展间接服务活动。借鉴社会工作行政、社会工作研究、社会政策倡导等工作方式,确立团组织在校园治理中合理的法律地位、法定职责,建立定期向学校有关部门反馈意见的制度,监督和评估现有服务进程,总结服务经验,提出完善服务的建议。

#### (四)整合多方服务人员:实现从单打独斗向团队作战的转变

要发挥高校团组织的服务职能,必须改变服务队伍只有团干部的状况,建设复合型的服务团队,扩大人员队伍,增强团队力量。(1)建设好高校团干部队伍。积极争取政策支持,把政治素质好、善于做青年学生工作的优秀党团员,选拔到校院两级团的工作岗位上。加大团干部培训规模和力度,引导高校团干部逐渐向专业化、专家化方向发展,鼓励团干部申报各级社科类课题,提高研究能力。通过挂职、访学等提供团干部学习、实践机会,提高团干部素养,增强共青团岗位的吸引力。(2)善用高校其他部门的员工。要进一步整合学生处、就业指导中心、心理咨询中心、创业学院等学校有关部门的力量。设有社会工作专业的高校,应把社工专业的师生作为重要的依托力量,提供专业培训、项目指导、服务评估等支持。(3)组建青少年事务社会工作者队伍。一方面,可借助已有的社工系师生资源组成社工队伍,鼓励团干部等通过继续教育、培训考证等途径,获取社会工作的相关资质,形成高校的社工队伍;另一方面,可由政府或教育主管部门牵头,落实、解决高校青少年事务社工人员适时到位问题,同时还可以考虑向社会服务机构或非政府组织购买专业服务。(4)借用专业人员力量。以兼职聘请的方式,把心理咨询师、青年创业导师、医生、企业家、团青研究者、一线团干部等人员纳入服务团队,提供更加专业的服务。(5)发展壮大志愿者队伍。发展大学生成为志愿者,进行自我服务、互相服务;整合社会上关心大学生成长的志愿者资源,将其引入高校,形成服务合力。

#### (五)强化综合服务评估:提升科学规范,重视“用户体验”

加强对服务的评估,可以达到检验、考核的目的,有助于提高组织的专业性和公信力。互联网时代,用户使用产品或服务时的感受和心得体会越来越受到重视,好的“用户体验”逐渐被认为是服务提供者的核心竞争力。用户体验是人们对使用或期望使用的产品、系统或者服务的认知印象和回应,是在产品的使用过程中或接受服务时,人结合已有的经验对品牌特征、可用性、有效性等产生的主观心理感受和满意程度<sup>[11]</sup>。从某种意义上讲,在服务型团组织建设过程中,服务对象就是“青年用户”,因此在开展综合评估时既要提升服务的规范性,更要重视“用户体验”。(1)注重评估主体的多元性,引入公众评估和第三方专业评估主体。以往的工作评估偏重于绩效考核,由上级团组织或同级党组织制定考核指标,由自评和主管部门评定两项内容组成,

此举容易偏重党政行政绩效,会使基层团组织过于关注短期工作绩效。公众评估主要是指青年群众的评估,青年用户参与服务设计、实施、评价的全过程,突出了青年的主体性地位。第三方专业评估是聘请相关专家担任评委,对团组织的服务业绩和活动效果予以有效监督并做出客观公正的评价。(2)提升评估的科学性,采用实证性、解释性、互动性评估等多种评估方式。实证性评估可使用问卷调查,以可观测、可测量的定量方法进行研究评估;解释性评估的重点在于关注、尊重、理解人的主观意愿;互动性评估通过观察、访谈、自由聊天等方式,收集相关的隐含信息,把涉及用户体验的参与性、交互性、动态性、差异性和情感性的内容纳入评估指标体系。比如,可将“有用”、“有价值”、“易寻找”、“可获取”、“高效”、“合意”、“可信”、“好感”等指标作为团组织服务评估的重要指标。

**结语:**建设高校服务型团组织符合当前形势下对团组织建设的要求。社会工作在我国大部分地区开展的时间不长,但在预防和解决青年成长问题、协调群体和社区关系、整合各领域资源等方面都发挥了难以替代的作用。面对新形势、新挑战,高校服务型团组织建设与社会工作进行互构,有利于进一步发挥高校的服务职能和作用。与此同时,在实际工作服务中,要重点考虑以下几个问题。(1)要与我国实际情况相结合。任何成功的实务模式都离不开社会实践,不同地区的经济、社会发展情况不同,要结合当地共青团组织的现实状况和青年的具体需求,有针对性地开展服务。(2)不断提高青少年社会工作的专业化、职业化和本土化水平。党中央明确提出了国家治理体系和治理能力现代化的改革目标,社会治理创新的主体将变得更加多元。共青团组织作为群团组织的重要一员,要积极参与青少年事务,不断提升专业化水平,扩大青少年事务社工服务人才队伍,积累更多有益的经验。(3)积极探索互联网时代服务方式方法的转变。互联网已经成为青少年开展活动的工具和场所,通过网络开展社会工作,是对传统社会工作的重要补充,要进一步探索和丰富提供社会服务的方式方法,可结合高校实际建立网络虚拟社区,开展网络社区服务,利用网络工具提升服务效果。

### [ 参 考 文 献 ]

- [1] 共青团中央:《关于加强基层服务型团组织建设的意见》, [http://www.ccyl.org.cn/documents/zqf/201407/t20140717\\_701873.htm](http://www.ccyl.org.cn/documents/zqf/201407/t20140717_701873.htm)
- [2] 张 华:《基层服务型团组织建设的内涵与基本思路》,载《青少年研究与实践》,2015年第1期。
- [3] 全国社会工作者职业水平考试教材编写组:《社会工作综合能力(初级)》,北京:中国社会科学出版社2015年版,第2页。
- [4] 成洪波:《高校社会工作的本土化实践机制探析——以东莞理工学院为例》,载《社会工作与管理》,2015年第5期。
- [5] 杨 敏 郑杭生:《社会互构论:全貌概要和精义探微》,载《社会科学研究》,2010年第4期。
- [6] 卓彩琴:《生态系统理论在社会工作领域的发展脉络及展望》,载《江海学刊》,2013年第3期。
- [7] 陆士桢 王 玥:《青少年社会工作(第2版)》,北京:社会科学文献出版社2010年版,第115页。
- [8] 范 斌:《弱势群体的增权及其模式选择》,载《学术研究》,2004年第12期。
- [9] 王思斌:《社会工作在社会治理中的作用》,载《中国民政》,2015年第3期。
- [10] 吴 庆:《新时期共青团组织服务青年的理论思考》,载《中国青年政治学院学报》,2009年第2期。
- [11] 骆 琼:《用户体验视域下的高校网络教育支持服务》,载《江苏科技信息》,2015年第20期。

(责任编辑:邢 哲)