

关于提高暑假社区托管服务供需匹配度的提案

李泽宇 华中师范大学

自 2007 年以来，武汉市已连续 13 年开展暑期社区托管项目。武汉在贯彻“双减”政策的同时不断加强教育惠民的力度，服务效果较为显著，但仍旧存在供需不匹的问题，即项目中服务主体提供的各项服务并未完全契合服务对象的实际需求。

一是场地设置方面。武汉市青少年暑假社区托管项目依托青少年空间，共开办 193 个市级暑假社区托管室和 82 个区级暑假社区托管室。但据社区工等反映，托管室经常面临“学生招不满”、“只报名不上课”的尴尬处境。以托管室最多的洪山区为例，60% 以上的社区托管室未招满学生。

二是课程内容方面。武汉市青少年暑假社区托管项目以“庆祝建党百年，传承红色基因，争做时代新人”为主题，围绕红色教育、传统文化、创意美术、成长教育、安全自护等方面开展托管服务，采取“混班制”，无法兼顾托管室内各年龄段青少年的成长需求。同时，暑期托管班的服务定位、教学内容无法满足家长群体对个性化教育、应试教育的迫切需求。

三是托管时间方面。武汉市青少年暑假社区托管项目服务时间普遍集中在上午 9 点-11 点和下午 3 点-5 点，开课时间晚于家长的上班时间，下课时间早于家长的下班时间，且不包含午间托管，导致许多家长因“接送难”不愿将孩子送至暑期托管班，倒逼社区采取“延长托管时间”的方式提升暑期托管班的报名率，加剧了社区工等的工作压力。

武汉市青少年暑假社区托管项目服务供给与服务对象需求不匹的关键原因，主要有以下几点：

一是服务对象准入流程化程度不一。社会组织的介入具有较为成熟的流程，规范化程度较高，但服务之余的行政化任务较多，影响其备课效率。大学生志愿者的介入相较于社会组织规范化程度偏低，存在准入漏洞，即部分志愿者还未接受项目助理的培训考察却实际承担了项目助理的工作，进而影响服务质量。

二是服务主体间互动不足导致信息脱节。武汉市青少年暑假社区托管项目实施期间，服务对象的招募和管理工作基本由社区和大学生志愿者承担，社会组织需集中在 7

月至 8 月在市级、区级托管室进行高频授课。明确的分工和高频的授课减少了社区与社会组织之间的互动频率，导致两方信息传递过程中存在信息脱节隐患。

三是服务对象评估激励机制不够完善。武汉市青少年暑假社区托管项目社区层面的评估略显冗杂，而社会组织层面的评估则过于单一，评估指标以活动满意率为主，缺乏中期评估，无法及时检验授课内容是否被服务对象所接受；社会组织、大学生志愿者的激励机制仅停留于物质层面，不利于提升服务主体的积极性。

为此，建议：

一是服务主体实行严格准入，保障托管服务质量。针对社会组织简化其行政化任务，引导其将更多的精力投入至课程的筹备，但需加强对其授课资质和授课内容的审核；针对社区志愿者，可与各高校青年志愿者组织等加强联动进行人员招募，在解决人员招募困境的前提下加强工作前期的培训力度和工作中的监督力度。

二是服务主体间加深信息共享，发挥多方联动优势。社区、社会组织、社区大学生志愿者三者间应加强联动，搭建畅通的信息交流平台和信息共享机制；联动武汉市“绿色驿站进社区”“五社联动”等社会工作服务项目，引导社区内多元主体和社区辖区内单位的专业人士参与社区暑期托管，发挥多方联动优势。

三是服务主体优化评估激励，确保项目的延续性。动员家长、项目助理、社区托管室负责人等多方力量参与项目评估，保证评估结果的科学性和真实性；拓宽评估体系维度，建立多元评估指标体系并合理赋权，保证评估结果的综合性；简化评估主体参与评估的中间流程，建立各主体沟通体系，避免信息传递遗漏、偏差，保证评估内容的有效性；完善与评估机制挂钩的奖励机制，对表现优异的单位及个人进行公开表彰，创建稳定的特色课程储备库和志愿者后备军，确保项目的延续性。