
社区志愿服务发展研究

——以北京、天津、重庆城市社区志愿服务为例

王 譔¹

(北京市志愿服务指导中心北京 100083)

【摘要】:随着社会主义市场经济良好发展,进一步奠定了全民参与志愿服务的经济基础,但是志愿服务在迅速发展的同时,还存在很多问题,尤其是志愿服务的常态化。本调查研究着眼点在于不同社区志愿服务发展与经济发展水平及服务需求之间的关系,采用调查研究方法,针对社区志愿服务发展中所遇到的问题进行系统分析,寻找对策以推动常态化社区志愿服务进一步发展。

【关键词】:社区志愿服务;常态化;发展

【中图分类号】:C916 **【文献标识码】**:A **【文章编号】**:1673-4513(2012)-05-014-05

志愿服务作为城市发展和社会建设的重要推动力量,弘扬志愿服务精神,传播志愿服务理念,发挥志愿服务在促进市民道德水平和城市文明程度提升中的作用,缓解城市发展引起的社会问题,有效推动了处于稳定快速发展时期具有中国特色的城市化进程。2007年10月21日,中共十七大做出了推进以改善民生为重点的社会建设的重大部署,把社会建设摆在更加突出的位置,努力促进经济社会的协调发展。随着北京2008奥运会成功举办,中国掀起了志愿服务热潮。

通过首都国庆60周年庆祝活动、上海世博会、广州亚运会、山东全运会、世界音乐教育大会、武博会等大型赛会志愿者工作成果转化和志愿者激励保留,极大地促进了中国志愿服务事业发展。志愿者组织如雨后春笋般发展壮大,致力于社区建设、环境保护、抢险救灾、扶贫开发、大型活动等公益事业,成为我国社会公益力量的重要组成部分。

本调研以问卷调查为主,采用实证研究的方法,对北京、天津、重庆部分市民做抽样调查。在了解市民参与城市社区志愿服务,成为社区志愿者和城市志愿者意愿的基础上,分析社区志愿服务发展中存在的主要问题,并结合发展志愿服务构建和谐社会的要求,就未来五年社区志愿服务的常态化发展提出有益的意见和建议。

本调查在北京市西城区、天津市和平区、重庆市南岸区的7个街道发放调查问卷500份,回收有效调查问卷412份,对北京市西城区城市志愿者服务站点(基地)骨干志愿者、天津市和平区社区骨干志愿者、重庆市南岸区优秀志愿者代表访谈十余次。下面就调查的结果做进一步的分析和研究。

一、2008年至2011年志愿服务发展的背景

(一)中国特色社会主义市场经济大繁荣催生志愿服务发展

¹收稿日期:2012年8月8日

作者简介:王譔(1984-),男,北京市志愿者联合会保障部干部、北京志愿服务发展研究会会员。研究方向:公共管理,项目管理。

中国经济走过了三十多年的改革开放历程，中国特色社会主义市场经济发展取得了令人瞩目的成绩，2011 年，中国经济发展态势良好，经济总量超越日本达 471564 亿元，成为全球第二。

尽管人均 GDP 的多少不是决定志愿服务发展的唯一因素，但有研究表明，人均 GDP 达到 1000 美元以上的社会才能产生比较普遍的志愿服务行为，即大部分人才可能有时间、精力及能力考虑这个问题，国家统计局与国际货币基金组织 (IMF) 公布的数据显示，2011 年中国人均 GDP 已达 5414 美元，其中 25 个省市自治区人均 GDP 超 4000 美元，包括天津、北京、江苏、辽宁四省市，具备了广泛的志愿服务的社会基础。

通过对比四省市人均 GDP 和常住人口志愿者率 (见表 1)，可以发现人均 GDP 高的省市常住人口志愿者率较高，但人均 GDP 不是影响志愿服务发展的唯一因素。北京人均 GDP 为 80394 元低于天津的 86496 元，但常住人口志愿者率却高于天津 3 个百分点。

表 1 2011 年四省市人均 GDP、常住人口、志愿者数量和常住人口志愿者率

省市	人均 GDP (元)	常住人口数 量 (万人)	志愿者数 量 (万人)	常住人口 志愿者率
天津	86496	1294	100	7.3%
北京	80394	1961	203	10.35%
江苏	61022	7866	330	4.19%
辽宁	50349	4375	96.3	2.2%

(二) 大型赛会志愿者工作推动全民参与志愿服务

奥林匹克运动会是运动员的盛会，也是志愿者的盛会。北京奥运会极大地激发了社会各界参与志愿服务、为奥运贡献力量的热情。在此次奥运会、残奥会期间，10 万赛会志愿者、40 万城市志愿者和百万以上的社会志愿者参与了志愿服务。他们不仅提供了高水平的赛会服务，还在城市的街头巷尾传播志愿精神、开展各类城市和社会志愿服务，有效推动志愿服务事业常态化发展。联合国志愿组织中国项目官员曾说，“2008 年将是中国志愿服务元年”，最主要的标志就是全民参与的志愿服务时代来临。

2008 年北京人均 GDP 为 57431 元，比天津高 9459 元，但常住人口志愿者率却远高于天津的 1.34%，为 10% (表 2)。主要原因可以归结为 2008 奥运年，曾有网上调查显示，有 97.8% 的人愿意当奥运志愿者。据调查，北京市东城区有 56.4% 的奥运城市志愿者表示参加奥运城市志愿服务的原因是“参与奥运、服务奥运”，仅有 12.6% 的城市志愿者选择“以参加志愿服务为契机奉献社会、服务人民”，表明参与奥运会是吸引志愿者的一个主要原因，通过奥运会志愿者工作有效促进了日常志愿服务工作的发展。据调查，北京市东城区有 66.6% 的城市志愿者愿意奥运会结束后继续参加日常志愿服务。

表 2 2008 年北京、天津两市人均 GDP、常住人口、志愿者数量和常住人口志愿者率

省市	人均 GDP (元)	常住人口数 量 (万人)	志愿者数 量 (万人)	常住人口 志愿者率
北京	57431	1695	170	10%
天津	47972	1115	15	1.34%

(三) 政府加强资金投入与政策支持，引导志愿服务常态化发展

奥运会后，为推动志愿服务事业长远发展，充分发挥志愿者在推动社会和谐中的重要作用，北京于 2009 年 3 月 4 日召开了北京志愿者工作大会，四套班子一把手高度重视，出席了该次会议，为北京志愿服务发展指明了方向。2009 年 3 月 21 日北京市委市政府印发了《关于进一步加强和改进志愿者工作的意见》，2010 年 11 月 15 日北京市社会工作委员会颁布实施了《北京志愿者管理办法(试行)》，进一步加强了奥运会后北京志愿服务发展的政策支持。2009 年 12 月 5 日北京志愿服务基金会成立，是全国第二家省(市)级志愿服务基金会，政府注资 5382.438294 万元，并每年向基金会拨款 1000 万元，用于发展北京志愿服务事业。

调查显示，2009 年北京人均 GDP 为 10298.3 美元，比广东人均 GDP 的 5861.92 美元高出将近 1 倍，但常住人口志愿者率比广东高 8.39 个百分点，高达 10.54%(表 3)。通过以上数据，可以明显看出志愿服务发展与基金会在志愿服务发展的投入成正比。

**表 3 2009 年北京、广东两地人均 GDP、常住人口、
志愿者数量和常住人口志愿者率**

省市	人均 GDP (美元)	常住人口数 (万人)	志愿者数 (万人)	常住人口 志愿者率
北京	10298.3	1755	185	10.54%
广东	5861.92	9730	210	2.15%

二、社区志愿服务发展中存在的问题及原因分析

(一) 志愿服务缺乏需求调查与需求分析，志愿服务满意度较低

调查结果显示，在有效填写不同类型住宅区及问卷相关问题的 410 人中，有 237 名被调查人住在普通住宅区，所占调查比例最高达 57.8%，住在 CBD(中心商业区)仅有 15 人，所占比例最小仅为 3.7%。住在单位大院和高校内的分别为 26 人和 95 人，所占比例为 6.3%和 23.2%。居住在不同类型住宅区的被调查人的志愿服务需求各有不同。

通过对比不同类型住宅区与志愿服务需求可以看出，居住在普通住宅区的 237 名被调查人志愿服务项目相关需求最多，其中老年人服务(14%)、外来人员服务(13%)、环境绿化服务(12%)、医疗卫生服务(11%)、青少年服务(10%)和治安巡逻服务(10%)需求所占比例均超过 10%。

CBD(中心商业区)、商业住宅区、单位大院和高校的志愿服务需求相对集中，通过与居住在 CBD 的被调查人进行深入访谈，CBD 的治安巡逻、家政服务及配套服务齐全，居民中外来务工人员较少，居民收入水平较高，但是中心商业区地价高，绿化面积相对较小，医院和学校较远。调查显示，CBD 需要加强环境绿化服务的占到 60%，其次是医疗卫生服务(25%)，最后是青少年服务(15%)。

商业住宅区的志愿服务需求与 CBD 有一些不同，商业住宅区对于医疗卫生服务的需求很小，但却需要老年人服务(22%)和家政服务(19%)。与 CBD 相同的是同样需要青少年服务(33%)和环境绿化服务(26%)。

单位大院和高校的居住环境和配套设施有别于普通住宅区、CBD 和商业住宅区，居民收入水平和教育程度相似，关系相对密切。但基于居住人群的不同，高校主要需要青少年服务(60%)，而单位大院主要需要残疾人服务(48%)。

志愿服务满意度调查显示社区志愿服务发展还存在很多问题,有超过 62%的被调查者认为所住地区和工作地区的志愿服务一般,25%不满意,仅有 2%和 11%表示很满意和满意。主要原因是缺少志愿服务需求调查分析影响了志愿服务开展的效果,认为地区志愿服务工作一般和感到不满意的被调查者认为,主要问题是居住的社区和工作地点附近开展的志愿服务项目不是他们最需要的。

(二) 志愿服务管理和活动开展缺乏固定场所和有效保障,影响社区志愿服务可持续发展

通过抽样调查北京、天津、重庆三地 412 名曾参与志愿服务超过 20 小时的市民,有 85%的市民认为有必要在社区建立志愿服务站点(基地),并成立专业志愿者队伍开展服务,仅有 1%的人认为没有必要。通过对志愿者骨干进行电话访谈了解到,社区志愿服务需要资金的长期支持才能持续开展,目前社区志愿服务开展主要是依靠社区居民自觉自愿参与,志愿服务的工具、午餐等保障问题大多是志愿者自己解决。

(三) 现有的网络化志愿者动员和管理机制,导致以中老年为主力军的社区志愿服务面临新的挑战

大型赛会志愿者动员是一个系统工程,北京 2008 奥运会志愿者工作历时 3 年招募了 170 万奥运赛会志愿者、城市志愿者、社会志愿者在为期 16 天的北京奥运会、残奥会期间提供志愿服务,上海 2010 世界博览会也是历时 3 年招募了 210 万世博会志愿者、城市志愿者、社会志愿者服务为期 184 天的上海世博会。相较于大型赛会志愿服务组织,短期志愿服务活动志愿者动员和招募工作中,面临更多的现实问题,通过对西城区骨干志愿者进行电话调查了解到,虽然北京市志愿者联合会建立了“志愿北京”网站,为在北京的志愿者和志愿者组织提供网上服务平台,志愿者组织可以利用网站实现志愿服务项目宣传、志愿者招募、志愿服务计时等功能,但是仍然面临短期志愿服务因时间紧和项目审核时间长等无形增加招募管理成本与风险等问题,导致短期志愿服务被认为不适合通过网络技术动员开展志愿者招募工作。

另一方面,以北京市西城区木樨地白云路社区为例,居住于该社区的主要是 65 岁以上离退休干部,大部分老人不会上网,更不会使用“志愿北京”网站,导致难以及时了解各种志愿服务信息。

目前,新型志愿者动员方式在白云路社区仍然无效,志愿者动员和招募主要依靠邻居之间的口口相传。

三、推动社区志愿服务发展的有效措施

(一) 深入进行社区志愿服务需求调查研究

中国经济社会结构处在重要转型时期,随着中国城市化进程的不断推进,城市居民对于志愿服务解决现实社会生活问题的需求呈现多元化的趋势。城市居民的志愿服务需求作为社区志愿服务发展的动力源泉,直接影响城市居民对于社区志愿服务的满意程度。摸清志愿服务需求是设计符合社区居民实际需要的志愿服务项目的前提条件。

目前,针对社区志愿服务需求调查还处于初级阶段,针对老年人、青年人、外来务工人员等人群的志愿服务需求还没有对应的解决措施,只有在加强志愿服务项目需求调查研究的基础上,研究对应的志愿服务解决方案,才能设计出具有可持续、可发展、可复制的示范性志愿服务项目。

(二) 加强常态化志愿服务项目的建设与管理

通过项目管理的方法对志愿服务项目进行有效管理,可以有效提高常态化志愿服务工作实效。其中,模块化管理作为常态化志愿服务项目的有效管理方式,一直被国际志愿者组织广泛应用。志愿服务项目模块化管理可以被定义为围绕项目目标将项目按

工作的类型和相关度分成多个工作模块，对每个工作模块的工作目标进行细化，并按照时间进度计划监督管理的一种工作任务管理方式。

一般的志愿服务项目包含项目设计、资金筹集、志愿者招募、志愿者管理、志愿者激励等工作内容，通过将项目工作内容进行模块化管理可以有效固化志愿服务项目管理模式和工作流程。在初步建立模块化管理模式的基础上，经过不断的实践和调整，志愿服务项目管理才能逐步实现常态化、规范化的目标。95%的被调查者认为常态化志愿服务项目

很重要，但需要进一步加强和创新。调查显示，79%曾参与或了解城市志愿服务的被调查人表示目前北京的城市志愿服务没有奥运时期好，建议在旅游景点、交通枢纽、繁华商业区、老年人多的社区、医院、机场、城乡结合部等人流密集地区建立城市志愿服务站点，在信息咨询(指路)、语言翻译、应急救助三项城市志愿服务的基础上，增加环保宣传、法制宣传、食品安全宣传、志愿者注册心理咨询等服务内容。

四、结束语

本文通过数据挖掘与数据分析等方法，研究分析了 2008 年至 2011 年中国志愿服务发展的背景和重要影响因素，验证了志愿服务工作者经过长期实践总结的经验成果，经济发展、大型活动、资金投入、政策支持是志愿服务发展的重要影响因素。通过对调查问卷的统计和分析，发现社区志愿服务发展有稳定的社会需求，需求的分类具有一定的规律性，社区配套服务、经济发展水平、地理位置、居住人群类型的差异直接影响了不同社区的志愿服务需求。

从社区志愿服务长期发展的角度来看，针对社区志愿服务的团队建设、项目管理、动员机制、政策研究等还需要理论联系实际，在发展过程中不断进行研究，从而与时俱进探索解决城市化进程中出现社会问题的对策，有效指导常态化社区志愿服务的发展。此外，社区志愿服务发展必须要符合中国国情，必须要坚持中国共产党的领导，与中国经济、政治、文化、社会发展保持一致，才能发展成为促进社会和谐的特色志愿服务事业。

参考文献:

- [1] 张晓红_蜀<_糍盆蜀、郭新保、李娜. 志愿服务体系研究 [M]. 北京:北京出版集团公司、北京出版社, 2010.
- [2] 陆士桢、张晓红、郭新保. 北京志愿服务模式研究 [M]. 北京:北京出版社, 2010.
- [3] 中国社会科学院社会学研究所. 社会蓝皮书:2010 年中国社会形势分析与预测 [M]. 北京:社会科学文献出版社, 2009.
- [4] 魏娜, 等著. 经济·价值·影响—2008 北京奥运会、残奥会志愿者工作成果转化研究报告 [R]. 北京. 中国人民大学出版社, 2009.