

上海市文明城区创建中志愿服务体系建设研究

沈聪燕 王锐兰¹

(东华大学 人文学院, 上海 200051)

【摘要】:全国文明城市称号是反映中国大陆城市整体文明水平的最高荣誉称号。志愿服务是文明城区创建的重要指标,也是社会共建的重要力量。通过分析上海市文明城区创建中志愿服务的作用发挥,找出志愿服务中存在的问题与挑战,提出提升上海市志愿服务质量与效果的对策与建议。促使在未来的文明城区创建与复核进程中,更大的发挥志愿服务的功能,同时进一步动员社会力量有序的参与社会共建,推动上海市社会共建的和谐与快速发展。

【关键词】: 志愿服务 志愿服务体系 文明城区 上海市

【中图分类号】:F24 **【文献标识码】:**A

我国组织性的志愿服务以 1994 年中国青年志愿者协会的成立作为正式启动的标志。全国文明城市创建活动最初源于 1995 年张家港市探索开展创建文明城市的经验模式。志愿服务与全国文明城市创建活动从二者诞生之初起,就可以说是紧密相连的,一方面志愿服务嵌入到创建全国文明城市的每一个具体环节,另一方面又在创建全国文明城市的过程中丰富了志愿服务的理论与实践。在全国文明城市的测评体系中,明确将志愿服务作为了一项重要的考核目标。

1 上海市创建全国文明城市的基本概况

全国文明城市,简称文明城市,是指在全面建设小康社会中市民整体素质和城市文明程度较高的城市。全国文明城市是中国大陆所有城市品牌中含金量最高、创建难度最大的一个,是反映城市整体文明水平的综合性荣誉称号,是目前国内城市综合类评比中的最高荣誉,也是最具价值的城市品牌。经过严格评选,截至 2017 年 11 月 18 日,上海市浦东新区、静安区、长宁区和奉贤区经中央文明委复查确认继续保留全国文明城市(区)荣誉称号,徐汇区、嘉定区入选全国文明城市荣誉称号。其中第一届全国文明城市于 2005 年 10 月 27 日评出,其中包括浦东新区,第二届于 2019 年 1 月 23 日评出,其中包括静安区,第三届于 2011 年 12 月 20 日评出,其中包括长宁区,第四届于 2015 年 2 月 28 日评出,长宁区包含其中,第五届于 2017 年 11 月 14 日评出,其中包含徐汇区与嘉定区。

2 上海市志愿服务体系建设的特点

上海市志愿者协会成立于 1997 年 7 月 27 日,是全国范围内自中国青年志愿者协会之后成立的比较早的志愿者协会。总体来说,上海市志愿者协会发展至今已经相对完善并且呈现出以下几个特点。

2.1 志愿服务组织体系条块结合

上海市志愿服务组织体系的大框架是上海市文明委领导,文明办牵头,各职能部门积极参与,其中文明办志愿者工作处负责

¹**作者简介:** 沈聪燕,女,汉族,行政管理硕士,东华大学,研究方向:非营利组织与公共政策;王锐兰,女,汉族,教授,东华大学,研究方向:非营利组织管理、公共政策分析与绩效评估。

志愿者工作,主体是上海市志愿者协会。上海市志愿服务组织体系呈现出条块结合的特点。条是指协会、总队及分队的纵向管理;块是指三级管理四级管理机制,包括市、区(县)、街道-居委(村委)。条块结合的组织体系有利于志愿者协会的纵向发展,也有利于对志愿者协会的支持和监督以及向更加专业的方向发展,同时不脱离各个地区的社会共建需求。

2.2 志愿服务工作流程明确清晰

总的来看,上海市志愿服务工作有相对完善的制度规范以及明确清晰的工作流程。主要包括项目宣传、项目建设、招募注册、培训上岗及志愿者激励等。其中项目宣传主要有两种方式:一是大型志愿服务项目,主要是常规的每年都会开展的志愿者服务,例如学雷锋志愿服务活动等;二是树立典型,通过有影响的人或者团队进行项目宣传,例如上海市最佳志愿者等。项目建设便是项目组织者将志愿服务活动的相关内容公布到上海市志愿者网并进行跟踪和维护。招募注册是一个公开透明的过程,有各级志愿者组织或志愿者个人注册参与。培训有专门的人员根据项目的不同培训不同的知识,但是都需培训基础志愿服务知识,志愿者培训后上岗。至于志愿者激励,均以精神激励为主或通过累积计时等激励志愿者继续参加服务。

2.3 志愿服务信息化相对完善

上海市志愿者体系的信息化在前期的发展较为缓慢,这也是跟社会建设紧密相连的,在 2005 年,社会发展起来,计算机应用逐步普及,这时候建立了上海市志愿者网。发展至今,上海市志愿者网站已经建立的相对完善,项目运行规范且时间更新及时。

2.4 志愿服务活动类型丰富

上海市志愿服务类型丰富,不仅体现在具体的活动类型丰富,有多种服务类别,包括:维权、便民、敬老、帮困、助残、助学、就业、宣传、交通、平安、文体活动、市民巡防、应急救援等多个类别。而且基本覆盖了上海市所有区域。

3 志愿服务对文明城区创建的作用研究

志愿服务是促使文明城区建成的关键要素。志愿服务与全国文明城区创建工作密不可分,一方面全国文明城区的创建内容中包含了志愿服务的内容,另一方面全国文明城区的创建又依赖于志愿服务,通过全国文明城区的创建过程真正实现社会共建。

3.1 志愿服务已深深嵌入文明城区测评体系

2015 年中央精神文明建设指导委员会制定了《全国文明城市(地级以上)测评体系》,该测评体系适用于 2015-2017 年的创建周期,主要分为了 3 个模块、12 个测评项目、90 项测评内容下分为了 188 条测评标准。该测评体系的第一个模块思想道德基础下的第三个测评项目即培育文明道德风尚,该项目中明确的将志愿服务制度化作为一项测评内容。

3.2 志愿服务已融入文明城区创建的各个环节

全国文明城市的创建主要包括了前期宣传、中期建设以及后期测评三个环节。在前期宣传阶段,主要包括全国文明城市创建本身的宣传以及创建内容中的第一模块思想道德基础的宣传与巩固,社区志愿者服务中心是宣传主要阵地;中期建设阶段,全国文明城市所包含的志愿服务工作都会经历从无到有、从有到精的过程,全国文明城市建设要建立一个经济、政治、文化、社会、生态文明以及党的建设全面发展的城市(区),尤其社会建设模块离不开志愿服务。例如《测评体系》中 IIII-51 的公益活动测评内容,其测评标准是开展扶贫帮困、慈善捐助、支教助学、义务献血、捐献器官、义演义诊、环境保护等活动;后期测评阶段,各区政府文明办会从民众以及高校中征集志愿者,参与到实地考察和问卷调查工作。一方面能更加客观的进行测评,虽然没有第三方测评机构专业,但能更加客观的进行打分。另一方面极大的节约了行政成本且扩大了社会参与,无形中也开创了社会共建新模式。

式,通过志愿者的宣传也使创建工作更加贴近社会生活。

3.3 通过项目化运作提高文明城区志愿服务的专业性

上海市创全志愿者同样也有采用项目化运作的方式,通过宣传、公开招募、培训等过程参与到创全建设当中。采取这样的方式,一方面积极鼓励了广大社会群众参与到创全工作当中,而且采取了公开透明的方式。另一方面也是使志愿服务更加专业化,通过统一的项目化运行方式,也使整个志愿服务更加规范。

4 文明城区创建中志愿服务工作存在的问题与挑战

4.1 志愿服务发展区域差异较大

文明城区创建中,志愿服务是主要要素,但是志愿服务在各区之间、本区域内部发展都存在较大的差异。首先是已经获得荣誉称号的各区与未获得荣誉称号的各区之间支援服务存在较大差异。社区志愿者服务中心可以说是连接志愿者与政府之间的枢纽,因此仅以社区志愿者服务中心的建设来看,在上海志愿者网公布的 2016 年 100 家优质达标的社区志愿服务中心信息表中,最先入选全国文明城区的浦东新区有 13 家,远远超出了其他未入选全国文明城区的城区。

其次,以未入选文明城区的松江区来看,城区内部的志愿服务发展差异也十分巨大,从图 1 可以看到,松江区比较偏远的几个镇,志愿服务项目的建设仅为个位数。笔者在参与实地寻访时也曾发现,有的偏远的社区志愿者服务中心只有挂牌且没有工作人员、没有台账且没有活动照片。

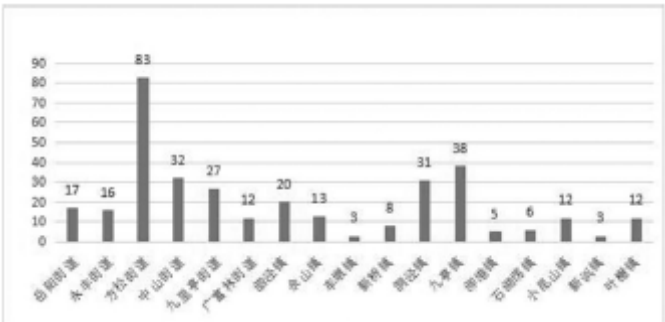


图 1 松江区各街镇志愿服务项目分布图

数据来源:上海志愿者网统计数据[OL].<http://www.volunteer.sh.cn/website/Default.aspx>. 2017-11-28。

最后,发展的差异性不仅体现在各区之间及各区内部,还体现在具体的创全志愿服务的种类上。有的区将创全志愿者做了具体的分类,而有的区就是统一的招募为创全志愿者,这样与我们当前的精细化治理相违背,同时也不利于志愿者根据自身的优势选择适合自己的创全志愿服务项目。

4.2 志愿服务主体年龄层固化

由于工作以及时间等因素的影响,在实际的志愿者服务中可以发现,参与文明城区创建的志愿者多为老年人和大学生,尤其实地巡防志愿者。一方面,儿童没有办法参与到实地寻访与问卷调查中,另一方面青壮年由于工作的压力,也没有时间和精力来参与到志愿服务中。在一些文艺宣传汇演活动中,会发现有儿童和青壮年的身影,但是也仅是文艺汇演,而不是志愿服务。这就导致

了文明城区创建的志愿服务主体年龄阶层固化,部分巡防检查结果不能被所有群体接受,进而影响后期的整改工作。

4.3 专业志愿服务团队发展薄弱

全国文明城区的创建工作并不是一个短期的工作,它是一个长期的、持续的过程。已经获得荣誉称号的城区需要接收复审,未获得荣誉称号的城区还需继续努力,每次三年的评比周期,给每个城区留足了充裕的时间来准备,但是通过调查发现,大部分的创全志愿者都是在评比当年的最后半年左右的时间才开始临时组织,并且一些专业的如网络志愿者宣传团队、法律志愿者宣传团队等专业团队也都没有达到全国文明城区创建最初想实现的要求。

5 完善上海市志愿服务体系的对策与建议

志愿服务是实现社会共建的重要渠道。爱德华·希尔斯认为,志愿组织的活动为其他成员提供了扮演和实践现代公民的机会,并为公民社会提供了新的、有价值的要素,培育了人们对社会公共事务的积极参与意识,这种积极的参与体现为一种公民的社会责任意识,即:牺牲一切个人和私人目的持续地认同和追求共同的善。文明城区的创建时全社会的共同责任,完善志愿服务体系必不可少。

5.1 进一步加强志愿服务的制度化

优化志愿服务的制度体系建设,包括管理、评估、激励、保障以及监督环节都要保证制度化运行志愿服务体系。管理环节将更多的主题纳入到志愿服务的管理体系中,实现科学与规范化管理。要将评估落到实处,将志愿服务的内部评估与外部评估结合起来,将团队评估、项目评估与志愿中心评估结合起来,将短期评估与长期评估结合起来。对志愿者的激励要始终坚持精神激励为主,树立社会共建的责任意识。对志愿者的保障要从多方面出发,包括志愿者的生活、医疗、安全以及充足的时间保障。监督也要将内部监督与外部监督相结合,短期与长期相结合。

5.2 积极动员多元主体参与志愿服务

一是要积极发挥政府及志愿组织的动员能力。利用组织内的资源来开展活动,实现对组织内资源的充分动员。能够在短时间内有效推动某项志愿服务活动的大力开展,在未来的志愿服务发展中还应该继续发挥组织化动员优势,服务于志愿服务工作的开展。善于运用新兴的技术手段和方法,从青年的角度去发挥组织化动员的优势。二是扩宽社会成员参与渠道。社会化动员作为一种社会发展的动员趋势,能够为志愿服务凝聚更多的力量,提供重要的组织基础和志愿服务队伍基础。拓宽社会化的动员渠道,要把握青年人的时代特点,寻找适应青年人的动员方式,如运用网络新媒体吸纳招募志愿者等,从而保证志愿队伍的活力。

5.3 实现志愿活动事务公开

通过调查发现,当前的志愿者活动公开多集中在项目宣传及志愿者招募阶段,通过网络公开招募志愿者,但是在后期志愿活动进行阶段,除了留有部分照片用于后期台账建设,并没有公开。笔者认为后期的活动阶段也可以将整个活动公开,采用当前比较新颖的模式,例如 H5 等形式,在志愿者网站上公布,吸引更多人参与到志愿服务中,参与到社会共建中。除了活动过程公开,还应该实志愿服务中心等志愿枢纽中心的事务公开,公开透明运行志愿项目的整个过程,对志愿服务进行精细化分类及规范化的公开,让志愿服务更加透明。

参考文献:

[1]北京志愿服务发展研究会.中国志愿服务大辞典[M].北京:中国大百科全书出版社,2014:21.

-
- [2]孟帅. 城市文明建设中志愿服务体系建设研究——以济南市志愿服务实践为例[D]. 济南:山东大学, 2016:13.
- [3]范亚锋, 刘禄福. 大型社会活动志愿服务对文明城市建设的推动作用——以 2014 青岛世园会为例[J]. 青少年学刊, 2015, (3).
- [4]张祖平. 社区志愿服务中心运作模式研究:以上海市闸北区为例[J]. 青年学报, 2016, (1):72-76.
- [5]郑星霞, 徐加宏. 大力弘扬志愿服务精神——杨浦区推动“社区志愿服务中心”建设的做法与经验[J]. 党政论坛, 2013, (1):59-61.
- [6]巍蓓. 上海社区志愿服务中心建设研究[D]. 上海:上海师范大学, 2017:13.
- [7]中央文明委. 全国文明城市测评体系(2015-2017 年)[R]. 2015, (9):3.
- [8][美]爱德华·希尔斯. 市民社会的美德[A]. 邓正来编. 国家与市民社会:一种社会理论的研究路径[C]. 北京:中央编译出版社, 2002:63.
- [9]党秀云. 论志愿服务的常态化与可持续发展[J]. 中国行政管理, 2011, (3):14.