

新时代志愿服务高质量发展路径探析 ——以杭州亚运会为例

■ 沈 威

(厦门大学 教育研究院, 福建 厦门 361005)

【摘要】中国特色志愿服务是党和国家事业的重要组成部分。新时代,站在新的历史起点,探索并促进志愿服务高质量发展,不仅是推进社会治理的有效举措之一,也有助于提升社会文明程度。2022年第19届亚洲运动会将在杭州举办。在疫情防控常态化背景下,2022年杭州亚运会志愿服务面临着国内外疫情防控带来的挑战。同时,杭州亚运会志愿服务自身在寻求高质量发展过程中也存在一些亟需解决的问题。由此,本文提出推进新时代杭州亚运会志愿服务工作高质量发展创新实施路径:一是构建杭州亚运会志愿服务工作网络;二是共同提升志愿服务专业化水平;三是拓展数智发展新途径;四是探索长效发展机制;五是扩大遗产转化效率。

【关键词】新时代 志愿服务 高质量发展 亚运会

党的十八大以来,中国特色志愿服务在参与国家战略、服务民生大计、融入社会治理、展示中国形象等方面不断发挥作用,成为党和国家事业的重要组成部分。2022年,第19届亚洲运动会将在杭州举办。在疫情防控常态化背景下,我们必须充分认识到,作为赛会筹备的重要环节,杭州亚运会志愿服务不仅关系到赛会的安全顺利举行,同时也是向世界展示我国城市文明和国家形象的重要方式,在机遇和挑战并存的新情况下,如何实现志愿服务的高质量发展值得我们关注和深入探讨。

一、新时代志愿服务高质量发展的重要意义

党的十八大以来,我国的志愿服务迎来了重要的发展机遇,以习近平同志为核心的党中央高度重视志愿服务工作,做出了一系列重大工作部署,出台了一系列重要政策法规,推动了志愿服务蓬勃发展。党的十九大报告指出,“推进诚信建设和志愿服务制度化,强化社会责任意识、规则意识、奉献意识”^[1],这对新时代志愿服务的发展提出了更高的要求。站在新的历史起点,志愿服务高质量发展不仅是推进社会治理的有效举措之一,也有助于提升社会文明程度。

(一)志愿服务高质量发展是推进社会治理的有效举措之一

党的十九届五中全会为“十四五”时期国家的发展作出了具体规划,开启了建设社会主义

收稿日期:2021-09-30

作者简介:沈 威,厦门大学教育研究院博士研究生,杭州市临平区委常委、宣传部部长,主要研究思想政治教育与服务。

现代化国家的新征程,也进一步强化了志愿服务在社会发展建设中的重要作用,提出要“健全志愿服务体系”“广泛开展志愿服务关爱行动”,要“畅通和规范市场主体、新社会阶层、社会工作者和志愿者等参与社会治理的途径”等工作要求。社会治理是国家治理的重要方面,社会治理能力的提升是全面推进国家治理体系和治理能力现代化的重要举措。将高质量的志愿服务纳入社会治理体系、参与构建共建共治共享的社会治理共同体,是新时代推动党政主导、社会参与的治理方式创新的重要环节。同时,志愿服务组织作为参与社会治理的主体之一,也是行政治理的重要补充,不仅在工作方式上能够更多地承担政府转移给社会组织的公共服务职能,而且在管理运行上也能够凝聚、吸引更多资金、人力、组织等资源。

(二)志愿服务高质量发展有助于提升社会文明程度

2021年8月17日召开的中央财经委员会第十次会议强调,要促进人民精神生活共同富裕,强化社会主义核心价值观引领,不断满足人民群众多样化、多层次、多方面的精神文化需求。促进人民精神生活水平的提高是推动志愿服务高质量发展的着力点和关键点,志愿者精神与新时代公民道德建设的内涵一致,是社会主义核心价值观的生动体现。志愿服务以为人民服务为核心,倡导“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神,有助于提升社会的文明程度,凝聚引导更多社会民众践行社会主义核心价值观、丰富精神文化生活,有利于在全社会形成团结互助、平等友爱、共同进步的社会氛围和人际关系,为推动构建物质文明与精神文明共同发展的美好社会提供更基本、更深层、更持久的动力。正如2019年7月23日,习近平总书记在给中国志愿服务联合会第二届会员代表大会的贺信中提到的,志愿服务“充分彰显了理想信念、爱心善意、责任担当,成为人民有信仰、国家有力量、民族有希望的生动体现。”^[2]

二、2022年杭州亚运会志愿服务面临的挑战和问题

第19届亚洲运动会是在新冠疫情发生后举行的第一个亚洲交流盛会。因此,此次杭州亚运会志愿服务工作不仅面临国内外疫情防控带来的志愿服务挑战,同时还要考虑杭州志愿服务自身在寻求高质量发展过程中存在的问题。

(一)新冠肺炎疫情常态化防控带来的杭州亚运会志愿服务工作挑战

新冠肺炎疫情是一次重大的突发公共卫生事件。许多研究学者认为,突发疫情对志愿者的思想认识、行为表达、心态情绪等方面提出了新的挑战,需要积极应对。比如,丁元竹等认为,新冠肺炎疫情改变了原有的公共空间和社会关系模式,给志愿服务包括青年志愿服务提出了五个新课题,即志愿服务如何面对疫情下的社会疏离、志愿服务如何应对虚假舆论、志愿者如何消除公众恐惧、志愿者如何帮助受害者和志愿服务如何推动就业发展^[3]。张军等提出,“志愿者+社区社会组织”实务已成为基层社区应对严峻疫情的重要策略,但仍在人员定位、成本效益评估、志愿者专业性、志愿服务制度化、志愿服务效率等方面存在问题^[4]。因此,探索疫情防控常态化背景下志愿服务的高质量发展途径成为了突发事件应急体系建设和志愿服务发展领域亟待解决的重要议题。

当前,我国国内疫情防控形势总体平稳,但是境外疫情仍在持续扩散蔓延,周边部分地区确诊病例数字居高不下。据亚组委官方消息,杭州亚运会举办期间将有来自48个国家和地区的千余名运动员及工作人员来到杭州。在国内疫情防控常态化和国外疫情防控不确定性加大的“双重压力”下,赛事筹备必须加强防疫举措,这对志愿者的招募、培训、使用等系列工作提出了新的挑战。尤其是当前杭州已经向全球发出招募志愿者的动员令,受疫情不确定性影

响,如何招募使用国际志愿者是当前亟待解决的难题。2020年习近平总书记在浙江考察期间,赋予浙江“努力成为新时代全面展示中国特色社会主义制度优越性的重要窗口”的新目标新定位,这就要求我们要高质量推进杭州亚运会志愿服务工作,让志愿者形象成为重要窗口建设中极具辨识度的标志性成果,让志愿服务活动成为向世界展示中国方案、中国智慧的重要平台。同时,要抓住举办杭州亚运会的契机,通过用高质量志愿服务和高素质的志愿者形象展示中国特色精神文明建设优越性,彰显我国抗疫成果和经济社会发展成就。

(二)杭州亚运会志愿服务高质量发展面临的问题

1. 国际化服务水平有待提高

近5年来,杭州志愿者通过参与大型赛会服务,有力推进了杭州志愿服务国际化进程。但是,当前仍存在两项亟待解决的问题。一方面,外籍人员加入杭州志愿者团队的人数比例仍然偏低。随着城市国际化进程加快,来杭州学习、工作和生活的外籍人士越来越多,据不完全统计,全市已有注册志愿服务组织3.2万余个,志愿者人数达330余万,在杭州常住人口中占比超过30%,但是外籍志愿者人数占志愿者总人数比例不到5%^①。另一方面,对比北京、广州等城市,具有杭州特色的志愿服务国际化品牌尚未形成。如北京奥运会“蓝立方”、广州亚运会“西关小屋(志愿驿站)”“志愿彩”“志愿礼”“志愿歌”等特色品牌,有效融合了历史文化元素和现代赛会特色服务,增强了项目“融合创新”的传播力和吸引力,打造了吸引全国乃至世界各国宾客的“城市金名片”。杭州需要积极传承北京、广州等城市经验,将数字经济第一城与生活品质之城、历史文化名城等进行有机结合,打造时尚化、数字化、公益化和历史感的志愿服务产品,推动志愿服务成为凝聚社会共识、打造城市文化品牌的标志性成果。

2. 关爱激励体系有待完善

在对G20杭州峰会部分志愿者进行的抽样调查结果显示,92%的志愿者希望自己的服务能得到社会认可,85%的志愿者认为志愿服务激励举措更符合青年成长发展需求^②。从历次大型赛会志愿服务工作实践来看,完善的激励服务机制对提升志愿服务成效、激发志愿者参与活动内生动力具有正面积极引导作用。要推动杭州亚运会志愿服务实现高质量发展,就需要借鉴历次大型赛会志愿服务经验,结合赛会特色,研究制定符合志愿者成长发展需求的激励政策举措,构建一个“有付出、有回报、有发展、有保障”全流程的激励体系,支持更多志愿者服务在一线、淬炼在一线、成长在一线,推动更多志愿者在赛会结束后,有更大意愿、更强动力且常态化、持续化参与志愿服务活动。如北京奥运会期间开发以“微笑圈”为代表的奥运志愿者激励特许产品、广州亚运会期间举行广州青少年迎亚运“新生活行动”、深圳大运会“芬芳行动”等都用不同形式使志愿者的奉献得到社会的关注和认同,激发了志愿者的服务热情。杭州在大型赛会激励机制方面仍处于零敲碎打阶段,需要构建荣誉激励机制、参与激励机制、团队建设激励机制和社会动员激励机制等“全员、全过程、全方位”的激励体系。

3. 遗产转化能力有待加强

2008年北京奥运会首次明确提出奥运志愿遗产的愿景。纵观此后十多年的大型赛会活动,均明确提出涉及志愿服务的遗产愿景。比如,2010年广州亚组委与联合国开发计划署开展深度合作,建立“广州亚运会志愿服务研究中心”,出版“广州亚运会志愿服务文化遗产丛书”;2019年2月,北京冬奥组委制定《北京2022年冬奥会和冬残奥会遗产战略计划》,将志愿遗产纳入35个重点任务之一等。此次杭州亚运会暂未提出明确的志愿服务遗产转化目标,需要汲取成功经验,提早谋划、研究制定杭州亚运会志愿遗产转化实施方案,在实施阶段优化志愿服

^① 数据来源于“志愿汇”平台上外籍注册志愿者人数和在校外籍人士。

^② 数据来源于峰会卫生部志愿服务组关于G20峰会和B20峰会场馆志愿者抽样调查。

务体验过程,并建立跟踪评价体系等。

三、推进杭州亚运会志愿服务工作高质量发展的创新路径

推进杭州亚运会志愿服务实现高质量发展,要从工作网络、专业提升、数智发展、制度保障和国际交流入手,着力提升杭州亚运会志愿服务的核心竞争力,使其成为新时代全面展示中国特色社会主义制度优越性的重要窗口的文明排头兵和服务先锋队。

(一)挖掘社会资源,构建杭州亚运会志愿服务工作网络

加快构建“场内+场外”“专业+行业”的赛会志愿服务工作网络,不断完善组织管理体制、公众参与体系、自治强基作用。一是加快构建赛场志愿服务团队。要发挥党政部门、共青团组织推动的特色优势,吸收借鉴G20杭州峰会、北京奥运会、广州亚运会等选拔志愿者的经验,加大双网互动宣传力度,完善选拔机制,健全运行模式,建立应急流程,优化管理机制,确保构建一支“形象好、气质佳、服务能力强”的赛场志愿服务团队。二是拓宽“家门口”的服务渠道。通过深化项目培育计划、加强服务站“八个有”建设等举措,打造“触手可及”的参与平台。鼓励有专业特长的志愿者在社区、在基层单位建立个人工作室、服务站等,有针对性地开展志愿服务,增强服务效果,在全社会形成“人人参与亚运”的新热潮。三是深化“行业覆盖”体系。推广行业志愿服务组织建设的工作经验,支持在涉及社会民生服务的行业、领域建立志愿服务组织,尤其加强抢险救灾、环境保护、助老助残、法律援助等专业性较强的志愿服务领域的组织建设、机制建立、规范发展,形成行业组织发展体系。

(二)推进内外循环联动,共同提升杭州亚运会志愿服务专业化水平

杭州亚运会志愿服务要按照专业特长、服务意向、服务需求、场馆特色等要素,切实推进“团队+场馆”“团队+社区”等结对模式,提高服务的针对性、高效性和优质化。一是搭建专业化的培训平台。发挥中国青年志愿者赛会研究培训基地作用,围绕“培训亚运志愿者、培养亚运志愿骨干、培育亚运志愿组织”的工作定位,加快组建师资团队,编制教学大纲,出台培训标准,构建专业的培训师资质库和理论研究专家库。同时,推进杭州亚运会志愿服务研究论坛的筹备工作,建立全国级的专家指导委员会,研究发布一批关于推进亚杭州运会志愿服务的理论成果,面向全国乃至全亚洲发出赛会志愿服务的最强音。二是打造专业化的项目品牌。针对杭州亚运会服务特质,通过举行“亚运志愿服务伴我行”活动,不断加强对杭州亚运会重点服务项目的统筹规划、宏观管理和协同推进,开展城市志愿服务的项目申报、征集、开发、展示等工作,发现、培育、推广一批能创新、易操作、可复制的专业服务项目。以此为基础,建立一个特色明显、门类齐全的专业项目库,营造浓郁的杭州亚运会志愿服务氛围。三是提升专业化研究能力。依托重点高校、社科院等相关机构,编制志愿服务项目运作、组织规范和基本术语等标准体系,总结提炼近几年实施志愿服务的工作经验,形成规范式、流程化、制度化的工作标准,为志愿服务专业领域标准化发展提供更多经验、样本。

(三)提高服务管理水平,拓展数智发展新途径

抓住杭州亚运会契机,发挥“志愿浙江”平台先发优势,运用数字化的思维、方法和手段,促进杭州亚运会志愿服务理念创新、制度创新、模式创新,探索构建“亚运志愿大脑”。一是推动“行政化”“组织化”迈向“协同化”。运用数字化技术,运行大数据共享与整合信息平台,优化“政府主导—志愿服务组织响应—志愿者服务”运作模式,实现政府部门、志愿服务组织、基金会、志愿者等相关主体均可根据权限进行信息资源的产生、共享、使用、匹配等,改变各主体信息不对称所产生的既有关系结构。二是推动从被动响应到主动精准决策。发挥政府主体、志

愿服务组织和志愿者三方作用,改变既有的以政府为主导、线性的、自上而下的决策流程,实现非线性的、多中心化的主动精准决策模式,回应志愿服务的精准需求匹配、志愿者个体激励以及志愿服务组织能力建设等问题,提升公众参与志愿服务的便捷度、组织项目供需对接的精准度和管理激励的科学度,为全国试点工作开展提供杭州经验、杭州样板、杭州示范。三是推动从组织层级化管理到平行精准化管理。创新痕迹化管理模式,通过统一共享的数据监管,推动实时数据监测,进行同步分析和计算,形成人、财、物、事、地等多维度、高关联、全景式的数据视图,推进激励精准化、工作评价客观化,改变以往“人工监管”与“结果监管”方式,实现动态全流程智能监管项目立项、项目资源匹配、志愿者招募与保障、项目运行、项目经费使用、项目结果考核等闭环式管理。

(四)完善保障激励体系,探索长效发展机制

一是健全激励机制。会同相关部门,总结吸纳历次国际大型赛会保障激励举措的先进经验,邀请赛会志愿服务专家、骨干志愿者和工作人员,就加强志愿者激励考核与权益保障等方面的内容进行研究交流,从教育服务、创业服务、文化生活服务等方面对优秀志愿者进行优待,并建立完善相关激励机制。二是完善评估机制。制定赛会志愿者的注册、认证、考核和激励等实施细则,健全赛会志愿服务时间计量制度,建立志愿者组织等级评定、过程管理、评估考核等制度,推进大型赛会志愿服务的标准化建设。三是完善关爱机制。坚决维护志愿者合法权益,推动“赛会+城市”志愿者工作经费列入杭州亚运会财政预算,加大政府向志愿服务组织购买赛会期间城市志愿服务的力度,进一步制定针对志愿者升学、就业、使用社会公共设施等方面的保障措施。

(五)推进国际化互动,扩大遗产转化效益

一是树立品牌意识。通过发布杭州亚运会志愿者品牌规范,统一服务标识、服饰、旗帜以及理念、礼仪、口号、歌曲等,逐步完善形象识别系统,提升“亚运志愿者”整体形象。二是加强理论研究。与高校、研究机构、社会组织等开展广泛合作,建立由赛会专家学者、群团干部、骨干志愿者和志愿者组织负责人组成的理论研究队伍,为志愿服务事业的健康发展提供理论支撑。三是丰富文化产品。通过与专业机构和人员合作创作、向社会征集开展评选和推荐作品等方式,积极打造一批贴近志愿者、贴近赛会、引领时代潮流的文化品牌。注重文化宣传,重视与媒体的合作,加强宣传策划,发挥传媒作用,采取多种合作模式,针对各类群体,因地制宜地设计内容和载体,切实提升宣传效果。四是推进遗产转化。委托相关高校专家和协作机构组建第三方评估团队,针对杭州亚运会遗产愿景建立赛前赛中赛后的评估体系,运用定性和定量的测量方法,定期评估相关指标。评估对象涵盖直接参与的志愿者及举办地的居民,评估指标可包括未来志愿意向与参与情况(如比例、时长、频率)、对志愿服务的认知、志愿者身份认同、人力资本发展情况(如知识技能、人际关系)等,为成为享誉国内外“志愿名城”奠定基础。

[参 考 文 献]

- [1] 习近平:《决胜全面建成小康社会 夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利——在中国共产党第十九次全国代表大会上的报告》,北京:人民出版社2017年版,第43页。
- [2] 习近平:《弘扬奉献友爱互助进步的志愿精神 以实际行动书写新时代的雷锋故事》,载《人民日报》,2019年7月25日。
- [3] 丁元竹 江汛清:《新冠肺炎疫情下青年志愿服务发展创新》,载《中国青年社会科学》,2020年第5期。
- [4] 张 军 刘 雨:《新冠肺炎疫情防控中的“志愿者+社区社会组织”模式服务效力及其反思》,载《天津行政学院学报》,2020年第3期。

(责任编辑:崔 伟)