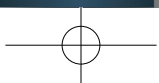


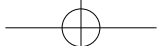


广州市义务工作者联合会  
Guangzhou Volunteers' Union

# 广州市社区义务工作 发展状况调查报告

(2015)



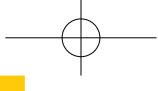


## 研究工作团队

广州市义务工作者联合会（简称“广州义工联”），作为统筹广州市社区义务工作发展的公益性的枢纽型社会团体，始终以“汇聚社会各界力量，携手推动义务工作，促进社区互信共融，合力缔造和谐社会”为使命，以“专业引领、社区为本、资源共享、合作共赢”为工作理念，坚持以动员社会化、服务专业化为运作模式，致力于发挥枢纽作用，开展义工团队培育、义工转介、义工培训、义工活动的组织与策划、义工表彰和激励等，并通过搭建政府、企业、民间三方合作互动平台，整合义务工作资源，培育、扶持各级各类社区义工组织发展。

## 研究工作团队顾问

李超海 中山大学社会学博士 广东省社会科学院精神文明研究所研究员，广州义工联理事



# 目录

2

样本的基本构成

3

社区义工的行为表现

7

社区义工的参与态度

12

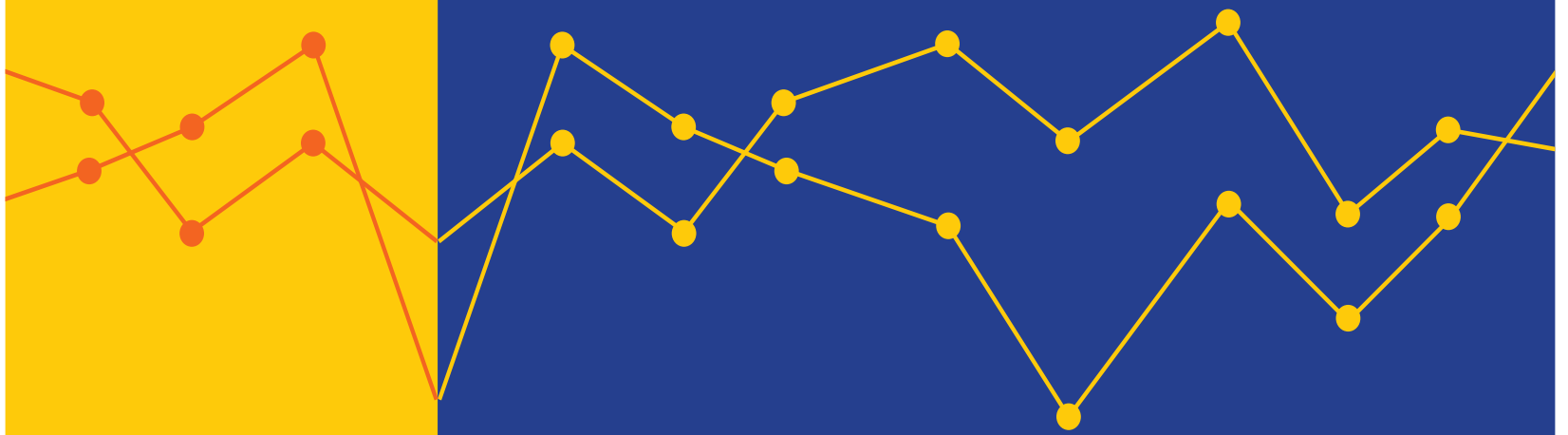
义工发展的阻力与期望

14

社会组织的义工管理现状

21

政策建议





在推进社会治理体制和治理方式创新的实践中，广州市积极探索构建以社区为平台、社会组织为载体、社会工作人才队伍为支撑的“三社联动”社区治理新机制，初步形成了“三社”资源共享、优势互补、融合发展的良好格局。在这个社区治理的新格局中，广大义工扮演重要的角色。

为了更好地推动广州市社区义务工作的发展，广州市义务工作者联合会（以下简称“义工联”）于2015年10月在全市范围内组织实施了“广州市社区义务工作者发展状况”大型问卷调查活动。本次调查采取多阶段随机抽样的方式获取调查对象：首先，在全市11个区中随机抽取若干个街道；然后，在被抽中的街道中抽取若干个社区；最后，在被抽中的社区中抽取若干个社区义务工作者（以下简称义工）作为被访者。



## 一、样本的基本构成

### （一）性别、年龄与户籍构成

本次调查共获取有效样本1960个，年龄最小的8岁，最长的82岁，平均年龄为30.9岁。如表1.1所示，调查样本中女性比重较高，男性占33.9%，女性占66.1%，这也基本符合广州市社区义工以女性居多的现实。调查样本中，本市户籍和外市户籍的比例相当。

表1.1 样本的性别和户籍分布

| 性别 | 频次   | 百分比（%） | 户籍 | 频次   | 百分比（%） |
|----|------|--------|----|------|--------|
| 男  | 641  | 33.9   | 本市 | 869  | 48.5   |
| 女  | 1251 | 66.1   | 外市 | 921  | 51.5   |
| 合计 | 1892 | 100.0  | 合计 | 1790 | 100.0  |

### （二）地区分布

如表1.2所示，本次调查的样本分散在全市11个

区，被访者数量较多的区是天河、白云，而这两个区正是广州市常住人口较多的地区。数量较少的是南沙、增城和从化，这三个区也是我市常住人口较少的地区。所以，总体上看，本次调查各区样本数量与其常住人口的比例是基本吻合的，样本能够较好地代表全市的基本情况。

表1.2 调查样本的地区分布

| 地区 | 频次  | 百分比（%） | 地区 | 频次  | 百分比（%） |
|----|-----|--------|----|-----|--------|
| 荔湾 | 184 | 9.6    | 番禺 | 227 | 11.9   |
| 越秀 | 197 | 10.3   | 花都 | 142 | 7.4    |
| 海珠 | 199 | 10.4   | 南沙 | 61  | 3.2    |
| 天河 | 259 | 13.5   | 增城 | 84  | 4.4    |
| 白云 | 257 | 13.4   | 从化 | 85  | 4.4    |
| 黄埔 | 158 | 8.3    | 外市 | 62  | 3.2    |

### （三）职业分布

从职业分布来看，在本次调查的1914个样本中，在校学生所占比例最大（36.6%），其次是离退休人士（16.1%），再次是企业员工（15.9%）。其它职业身份如企业管理人员、机关事业单位职员或领导、个体户、私营企业主、失业无业人员、自由职业者、外来务工者等加起来才占调查样本的31.4%。

表1.3 调查样本的职业分布

| 职业身份 | 频次   | 百分比（%） |
|------|------|--------|
| 在校学生 | 701  | 36.6   |
| 离退休  | 306  | 16.1   |
| 企业员工 | 305  | 15.9   |
| 其它   | 602  | 31.4   |
| 合计   | 1914 | 100.0  |

### （四）教育程度

从表1.4可以看出，本次调查样本的受教育程度普遍偏高，大专占30.1%，本科占29.8%，高中、中专和技校占22.8%，初中及以下的受访者只占调查样本的16%。



表1.4 教育程度分布状况

| 性别       | 频次   | 百分比(%) |
|----------|------|--------|
| 小学或以下    | 94   | 4.9    |
| 初中       | 213  | 11.1   |
| 高中/中专/中技 | 435  | 22.8   |
| 大专       | 576  | 30.1   |
| 本科       | 569  | 29.8   |
| 研究生及以上   | 24   | 1.3    |
| 合计       | 1911 | 100.0  |

### (五) 总结

综上所述,本次调查所获得的样本,在性别、年龄、地区等关键指标的分布上具有广泛的多样性和代表性,根据样本资料获得的相关结论可以较好地推论到全市范围。

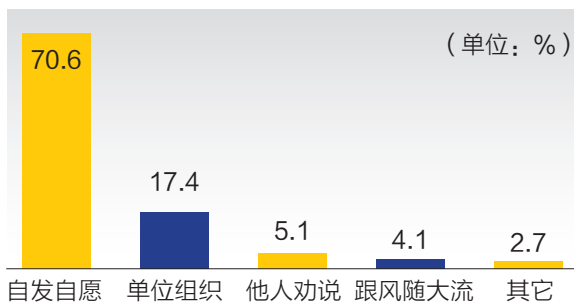


## 二、社区义工的行为表现

### (一) 做义工的理由：自发自愿占主导

如图2.1所示,在本次调查的1942个样本中,有70.6%的受访者表示“首次做义工是自发自愿的”,还有17.4%的受访者表示是“单位组织的”、“他人劝说”、“跟风随大流”的受访者比重普遍很低。这说明,大多数义工在第一次选择参加义务工作的时候是自发自愿的。

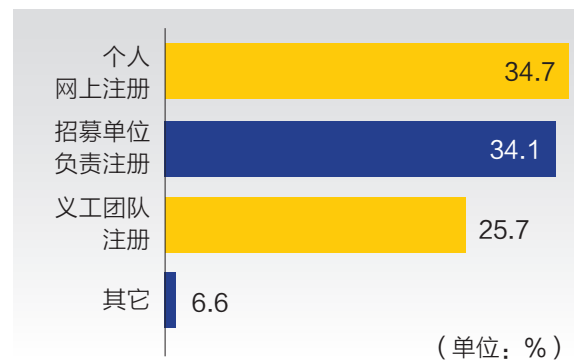
图2.1 首次做义工的理由



### (二) 义工注册情况：注册义工占六成多，注册渠道多元化

在调查的1861个有效样本中,有1226名受访者表示自己的义工身份经过了注册,占调查样本的65.9%,未注册的受访者有635人,占调查样本的34.1%。由图2.2可以看出,注册义工的注册渠道呈现出明显的多元化特征,网上注册、招募单位注册以及义工团体注册都占有相当的比例,具体而言,个人在网上注册的占调查样本的34.7%,招募单位负责注册的占34.1%,义工团体注册的占25.7%。

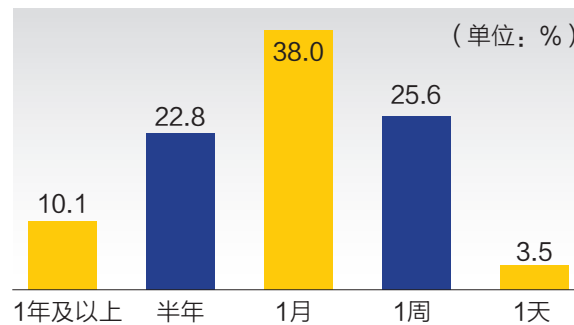
图2.2 注册义工的注册渠道



### (三) 做义工的频率：一月一次和一周一次占比最大

在所调查的1917个有效样本中,有38%的受访者表示“一个月参加一次义务工作”,其次,有25.6%的受访者表示“一周参加一次义务工作”。调查结果表明,我市大多数社区义工参加义务活动的频率是比较高的。

图2.3 参加义务工作的频率





#### （四）参加义务活动的类型：群体活动与个案帮扶兼而有之

在现实生活中，社区义工参加义务活动的类型是非常多样化的。如表2.1所示，在本次调查所列的五种义务活动类型中，每一种类型都有相当的选择比例。大型群众活动、政府机关组织的社区公共服务活动、慈善募捐和突发事件中的社会救援，有一个共同特点是义工在这些活动中一般不直接面对特定的服务对象，而针对有需要的个人或家庭提供服务则需要面对特定的服务对象，因此可以说，我市社区义工所参加的义工活动是群体活动和个案帮扶兼而有之。

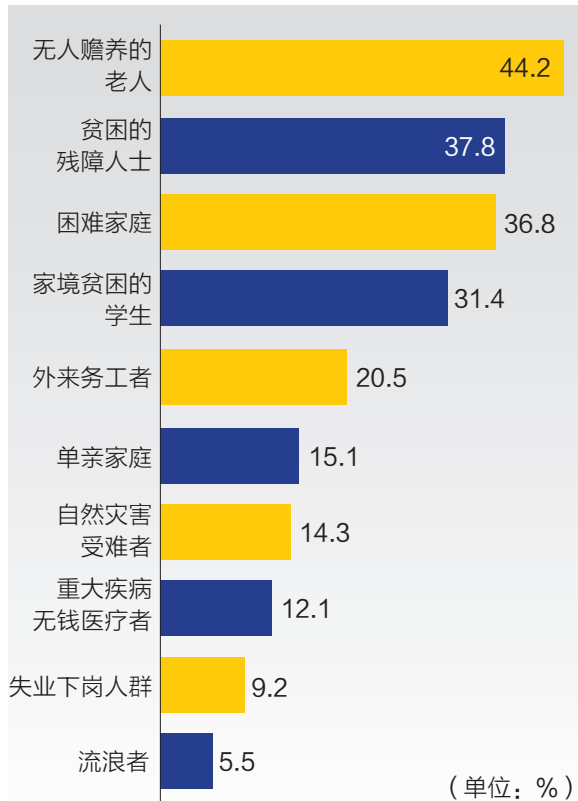
表2.1 参加义务活动的类型

| 参加义务活动的类型                      | 百分比(%) |
|--------------------------------|--------|
| 大型群众活动<br>(如运动会、文化节等)          | 61.0   |
| 针对有需要的个人或<br>家庭提供的服务           | 45.6   |
| 政府机关组织的创建文明、卫生、<br>安全城市等社区公共服务 | 41.0   |
| 慈善募捐                           | 27.7   |
| 突发事件服务、社会应急救援                  | 11.2   |
| 其它                             | 8.9    |

#### （五）服务对象：以老、残、贫、外等弱势群体为主

本次调查显示，我市社区义工的服务对象主要集中在老、残、贫、外等数量多、需求强烈的弱势群体。如图2.4所示，有44.2%的受访者为无人赡养的老人提供义务服务，是所列服务对象类型中选择比例最高的一类。其次是贫困的残障人士，有37.8%的受访者选择此项。困难家庭以及家境贫困的学生也是社区义工服务的主要对象。此外，针对我市外来务工人员众多的社会现实，有20.5%的受访者表示自己的服务对象是外来工。

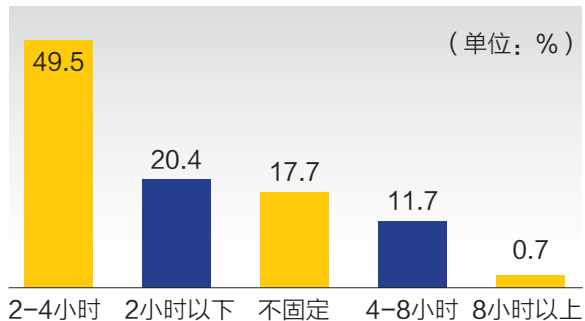
图2.4 义工服务对象的类型比较



#### （六）服务时间：每次服务时间以半天以内为主

调查显示，社区义工每次参加义务服务的时间长度以半天以内为主。如图2.5所示，有49.5%的受访者表示每次义务服务的时间在2-4小时之间，还有20.4%的受访者表示每次服务时间在2小时以内，两者合计占了近七成。每次服务时间在4小时以上的只有12.4%。

图2.5 每次服务的时间长度





### （七）服务组织者：社区服务单位成为义工服务的主要组织者

义工的服务一般需要特定的组织来推动。本次调查显示，各街道的家庭综合服务中心成为我市义工服务的主要组织者，有52.8%的受访者表示“最近一次参加的义务服务是由街道家庭综合服务中心组织的”。同时，还有24.2%的受访者表示最近一次参加的义务服务是由义工联、青年义工协会等社会团体组织的，表明社会团体在组织义工方面扮演重要角色。与之形成鲜明对比的是，以市政府、街道办和居委会为代表的政府力量，在组织社区义工方面的作用明显下降，只有5.6%的受访者表示最近一次参加的义务服务是由政府组织的（见表2.2）。

表2.2 义工服务的组织者

| 最近一次义务服务的组织者    | 频次   | 百分比（%） |
|-----------------|------|--------|
| 街道家庭综合服务中心      | 1026 | 52.8   |
| 义工联、青年义工协会等社会团体 | 469  | 24.2   |
| 工作单位（或学校）       | 235  | 12.1   |
| 市政府、街道办、居委会     | 109  | 5.6    |
| 其它              | 49   | 2.5    |
| 个人单独实施          | 28   | 1.4    |
| 工青妇组织或团委        | 17   | 0.9    |
| 企业              | 9    | 0.5    |
| 合计              | 1942 | 100.0  |

### （八）获取义务服务供求信息的渠道：现代通讯技术为主，传统信息传递渠道为辅助

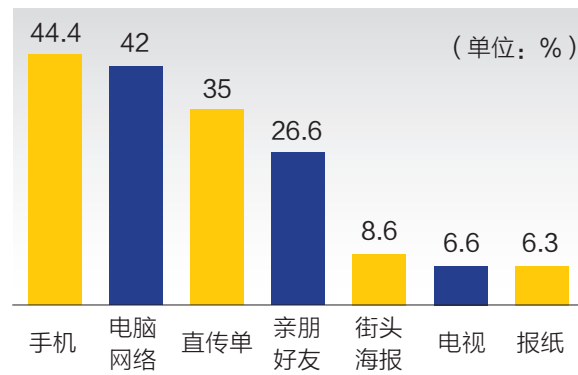
要参加义务服务活动，首先要知道义务服务方面的相关信息。本次调查显示，我市社区义工对义务服务方面的相关信息是比较关注的，其中有17.9%的受访者表示“非常关注”，有44.6%的受访者表示“比较关注”，表示“不关注”的只占调查样本的3.6%（见表2.3）。

表2.3 对义务服务信息的关注程度

| 关注程度  | 频次   | 百分比（%） |
|-------|------|--------|
| 非常关注  | 344  | 17.9   |
| 比较关注  | 859  | 44.6   |
| 一般关注  | 654  | 33.9   |
| 比较不关注 | 62   | 3.2    |
| 非常不关注 | 8    | 0.4    |
| 合计    | 1927 | 100.0  |

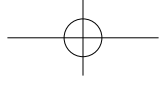
我市社区义工主要通过现代通讯技术获取义务服务的相关供求信息。如图2.6所示，有44.4%的受访者通过手机获取义务服务的供求信息，有42%的受访者通过电脑网络获取义务服务方面的供求信息。同时，传统的信息传递渠道如宣传单和亲朋好友之间的口传也是社区义工获取服务信息的重要渠道，有35%的受访者通过宣传单了解义务服务相关信息，还有26.6%的受访者通过亲朋好友之间的口传获取相关义务服务的信息。

图2.6 获取义务服务供求信息的渠道



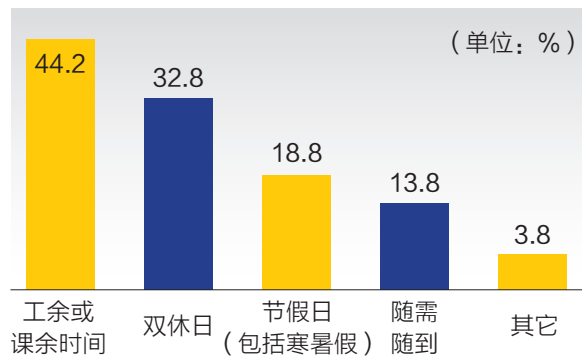
### （九）参加义务服务的时间要求：以不耽误自身工作和休息为主

参加义务服务首先要求参加者有时间保证。本次调查显示，有44.2%的受访者选择在“工余或课余时间”，有32.8%的受访者选择在“周末”，有18.8%的受访者选择在“节假日”，这三个时间点的选择比例依次下降，表明大多数社区义工在选择参加义务服



务时是坚持不耽误自身工作和休息为主要原则的。还有13.8%的受访者选择“随需随到”，这其中主要是那些已经退休的社区义工。

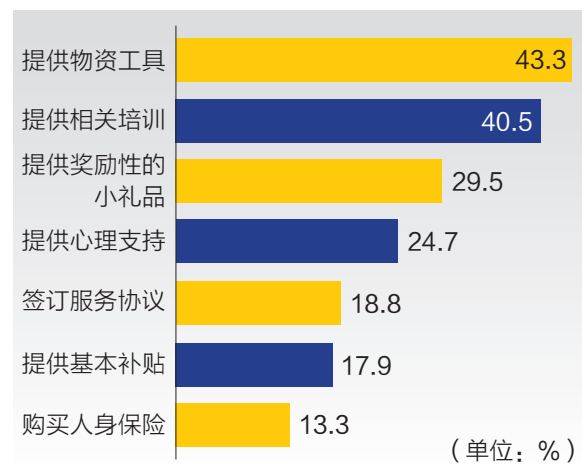
图2.7 参加义务服务的时间要求



#### (十) 义工服务的保障措施：以事务性保障为主，人身性保障较为缺乏

义工参加各种义务服务活动需要主办方提供全面的保障措施。本次调查显示，主办方提供保障措施最多的是：提供物资工具（43.3%）、提供相关培训（40.5%）。这两项保障措施的主要目的都是确保义工能够把义务服务工作干好，因此可称之为事务性保障。而有关奖励性的小礼品（29.5%）、心理支持（24.7%）、服务协议（18.8%）、基本补贴（17.9%）、人身保险（13.3%）有关义工个人权益保障措施则提供的普遍较少（见图2.8）。

图2.8 主办方为义工提供的保障措施



#### (十一) 活动后的交流：参加活动之后经常安排交流活动

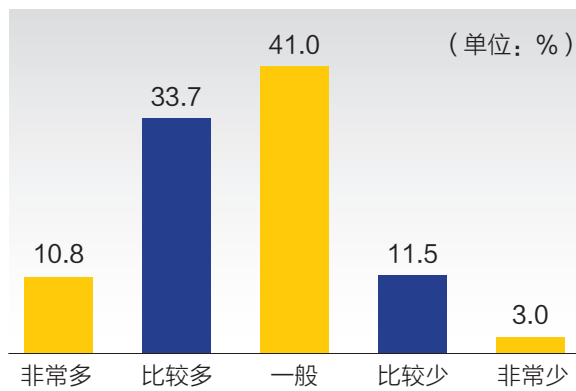
当参加完义务服务活动之后，义工之间坐在一起相互交流心得体会，将有助于提高义工的成就感和归属感。本次调查显示，有39.1%的受访者表示“在参加义务服务活动之后主办方经常安排专门的交流活动”，有33.8%的受访者表示“在参加义务服务活动之后主办方有时安排专门的交流活动”。结果表明，参加义工活动之后，义工之间专门的交流机会是比较多的。

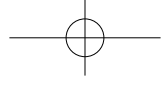
表2.4 参加义务服务之后主办方是否安排交流

| 义工活动之后是否安排专门的交流? | 频次   | 百分比 (%) |
|------------------|------|---------|
| 经常               | 745  | 39.1    |
| 有时               | 644  | 33.8    |
| 偶尔               | 445  | 23.4    |
| 从不               | 71   | 3.7     |
| 合计               | 1905 | 100.0   |

正是由于交流机会较多，调查还显示，我市社区义工与社区内其他义工之间有较为频繁的交流。如图2.9所示，有10.8%的受访者表示与社区内其他义工之间的交流“非常多”，表示交流“比较多”的受访者占调查样本的33.7%，表示交流“比较少”和“非常少”的受访者只占调查样本的14.5%。

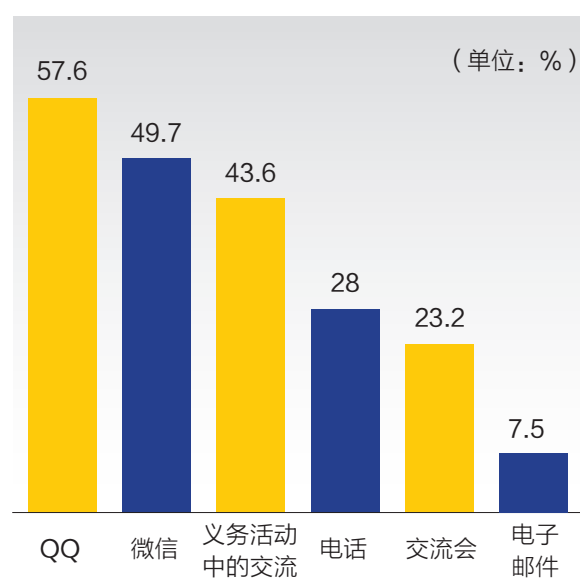
图2.9 社区义工之间的交流频率





从图2.10也可以清晰地看出，社区义工之间的交流渠道，除了QQ、微信等现代信息技术交流平台之外，参加集体义务活动成为继QQ、微信之后第三大交流渠道，有43.6%的受访者将“义务活动中的交流”作为与社区内其他义工之间交流的重要渠道。

图2.10 社区义工之间的交流方式

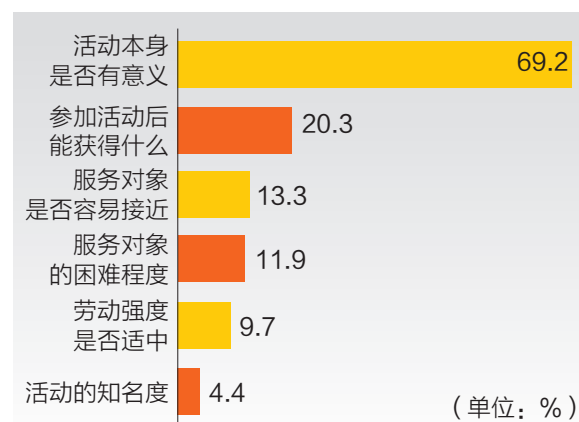


### 三、社区义工的参与态度

#### （一）活动本身是否有意义成为影响义工是否参加义务活动的最重要因素

在客观条件（如时间、交通、技能）允许的情况下，什么因素最影响社区义工选择是否要参加某项义工服务活动？调查显示，活动本身是否有意义是社区义工在考虑是否参加某项义务服务活动时最优先考虑的因素，有69.2%的受访者选择了该项。除此之外，有20.3%的受访者认为：参加活动之后能获得什么也是影响是否参加某项义务活动的因素。这说明，有部分社区义工在决定是否参加某项义工活动时，具有一定程度的现实考虑，外在的激励对他们而言也是有价值的。

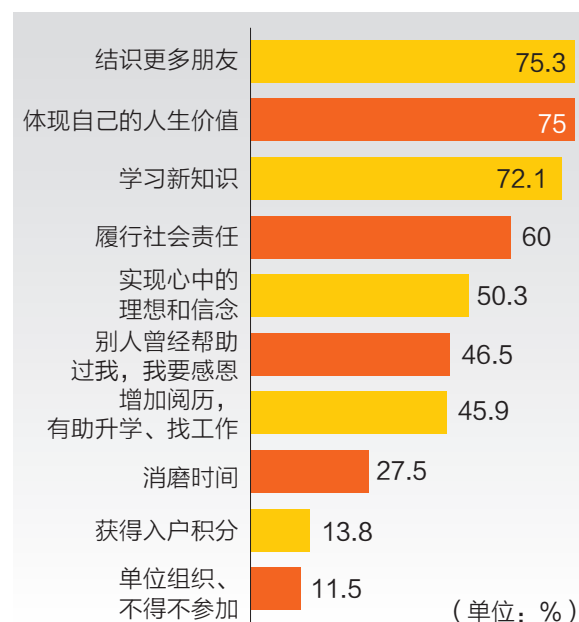
图3.1 影响参加义务活动的因素

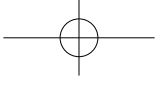


#### （二）参加义务工作的目的以内在价值实现和社会关系需求为主

社区义工参加义务工作是一项有目的、有意义的人类活动。调查显示，我市社区义工参加义务工作的目的以内在价值实现和社会关系需求为主。如图3.2所示，“体现自己的人生价值”、“履行社会责任”、“实现心中的理想和信念”等目的是受访者选择比例较高的选项，这些选项都体现了义工对内在价值实现的追求。“结识更多朋友”、“学习新知识”、“感恩他人”等社会关系实现类目的也是受访者选择比例较高的选项。

图3.2 参加义务工作的目的

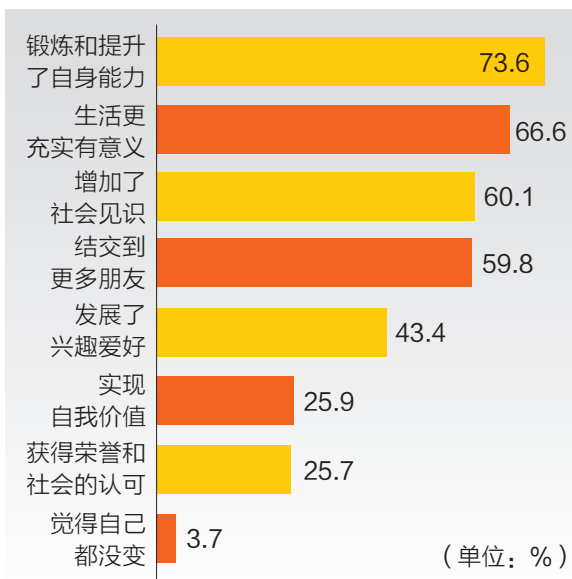




### （三）内在价值的实现和社会关系的满足成为义工参加义务工作的主要收获

如前所述，义工参加义务工作的主要目的主要是实现内在价值和扩大社会交往。本次调查显示，这两大目的在参加义务工作中得到了满足。如图3.3所示，有73.6%的受访者认为通过参加义务工作“锻炼和提高了自身能力”，有66.6%的受访者通过参加义务工作使“生活更充实而有意义”，同时，“增加了社会见识”、“发展了兴趣爱好”等也有较高的选择比例，这都显示了社区义工通过参加义务工作达到了实现自我价值的目的。此外，有59.8%的受访者认为通过参加义务工作“结交到更多朋友”，表明义工参加义务工作也达到了扩大社会交往的目的。

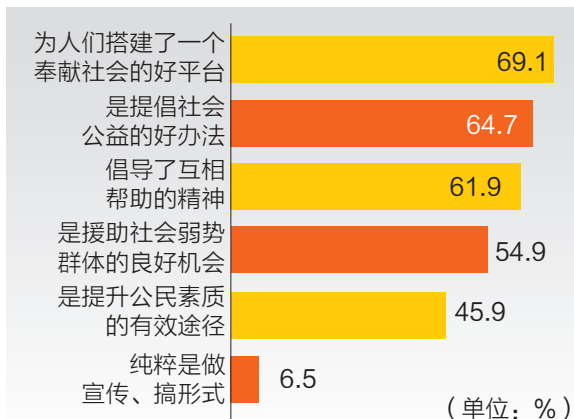
图3.3 参加义务工作的收获



### （四）对我市义工服务的评价正面且积极

受访者对我市义工服务的评价普遍持正面且积极的态度。如图3.4所示，有69.1%的受访者认为我市义工服务“为人们搭建了一个奉献社会的好平台”，有64.7%的受访者认为我市义工服务是“提倡社会公益的好办法”，还有61.9%的受访者认为“倡导了互帮互助的精神”。仅有6.5%的受访者认为“纯粹是做宣传、搞形式”。

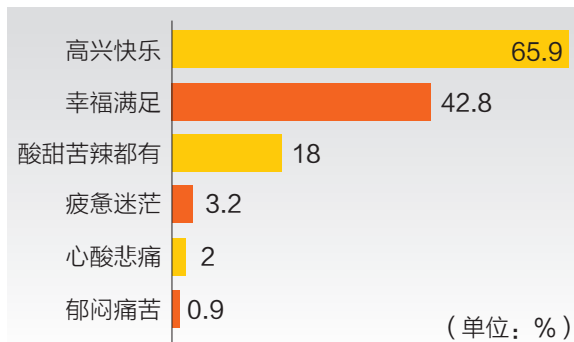
图3.4 对广州义工服务的评价



### （五）高兴快乐和幸福满足成为大多数义工参加义工活动的最大感受

如图3.5所示，大多数社区义工在参加义务工作过程中的感受是正面积极的。有65.9%的受访者感到“高兴快乐”，有42.8%的受访者感到“幸福满足”。而“酸甜苦辣都有”、“疲惫迷茫”、“心酸悲痛”、“郁闷痛苦”的等负面感受项，选择比例都非常低。

图3.5 参加义务工作的感受



### （六）近九成受访者愿意继续参加义务工作

调查显示，大多数社区义工有继续从事义务工作的意愿。如表3.1所示，有50%的受访者“非常愿意”继续参加义务工作，有38.9%的受访者“比较愿意”继续参加义务工作，两者合计占调查样本的88.9%。“不太愿意”和“非常不愿意”的受访者比例非常低。

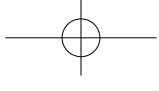


表3.1 今后继续参加义务工作的意愿

| 愿意今后继续做义工吗? | 频次   | 百分比 (%) |
|-------------|------|---------|
| 非常愿意        | 974  | 50.0    |
| 比较愿意        | 758  | 38.9    |
| 一般          | 204  | 10.5    |
| 不太愿意        | 9    | 0.5     |
| 非常不愿意       | 2    | 0.1     |
| 合计          | 1947 | 100.0   |

(七) 超九成义工像对待本职工作一样对待义务工作

做义工工作时有无必要像对待本职工作那样要做得尽善尽美呢? 调查显示, 绝大数社区义工认为对待义工工作是需要负责任的, 有39.2%的受访者认为“很必要”, 还有54.4%的受访者认为“必要”, 两者合计占调查样本的93.6%。认为“不太必要”和“很不必要”的受访者只占调查样本的6.4%。

表3.2 做义工工作时的态度

| 做义工时有无必要像对待本职工作一样做得尽善尽美 | 频次   | 百分比 (%) |
|-------------------------|------|---------|
| 很必要                     | 760  | 39.2    |
| 必要                      | 1055 | 54.4    |
| 不太必要                    | 119  | 6.1     |
| 很不必要                    | 5    | 0.3     |
| 合计                      | 1939 | 100.0   |

(八) 不接受邀请是大多数义工面对服务对象请吃饭时的处理态度

在现实生活中, 经常会出现一些服务对象为了感谢义工的服务而请吃饭的事情。本次调查显示, 如果

遇到此类事情时, 大多数社区义工会选择不接受的方式。如表3.3所示, 有37.8%的受访者选择“找个理由推脱”, 有37.4%的受访者选择“说明纪律规定不接受”。结果表明, 大多数社区义工对义工的身份定位有较明确的认识。

表3.3 对服务对象请您吃饭的处理态度

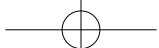
| 当服务对象为了感谢您非要请您吃饭, 您会怎么做? | 频次   | 百分比 (%) |
|--------------------------|------|---------|
| 欣然接受                     | 141  | 7.3     |
| 断然拒绝                     | 271  | 14.0    |
| 找个理由推脱                   | 733  | 37.8    |
| 说明纪律规定不接受                | 726  | 37.4    |
| 接受, 但要说明下不为例             | 69   | 3.6     |
| 合计                       | 1940 | 100.0   |

(九) 大多数社区义工在面对服务对象的不满时能够正面处理问题

在社区义工参加义务服务活动时, 有时也不免会遇到服务对象不满意的情况。调查显示, 大多数义工对待这样的事情能够秉持一种正面处理问题的态度。如表3.4所示, 有73.6%的受访者选择了“询问缘由, 努力改进”, 有22.1%的受访者选择了“说明情况, 请求原谅”, 这都是正面处理问题的态度。

表3.4 面对服务对象不满时的处理态度

| 当服务对象对您的服务不满意时, 您会怎么做? | 频次   | 百分比 (%) |
|------------------------|------|---------|
| 不予理睬                   | 29   | 1.5     |
| 说明情况, 请求原谅             | 424  | 22.1    |
| 询问缘由, 努力改进             | 1413 | 73.6    |
| 请求换岗位                  | 34   | 1.8     |
| 其它                     | 20   | 1.0     |
| 合计                     | 1920 | 100.0   |



### （十）超七成社区义工认为做义工利大于弊

对于做义工利弊得失的看法，本次调查显示，我市大多数社区义工认为做义工利大于弊。如表3.5所示，有78%的受访者认为做义工“利大于弊”，还有10.9%的受访者认为“利弊相当”，认为“弊大于利”的受访者只占调查样本的3.2%。

表3.5 对做义工利弊得失的看法

| 总体来看，您认为参加义务工作是 | 频次   | 百分比（%） |
|-----------------|------|--------|
| 利大于弊            | 1485 | 78.0   |
| 弊大于利            | 60   | 3.2    |
| 利弊相当            | 207  | 10.9   |
| 说不清             | 151  | 7.9    |
| 合计              | 1903 | 100.0  |

### （十一）超七成社区义工得到家人的支持

社区义工做义工的事情是否得到家人的支持？本次调查显示，大多数社区义工表示得到了家人的支持。如表3.6所示，有37.9%的受访者表示家人“非常支持”自己做义工，还有41%的受访者的家人“比较支持”，表示家人“不支持”（包括“不太支持”和“非常不支持”）的受访者只占调查样本的2%。

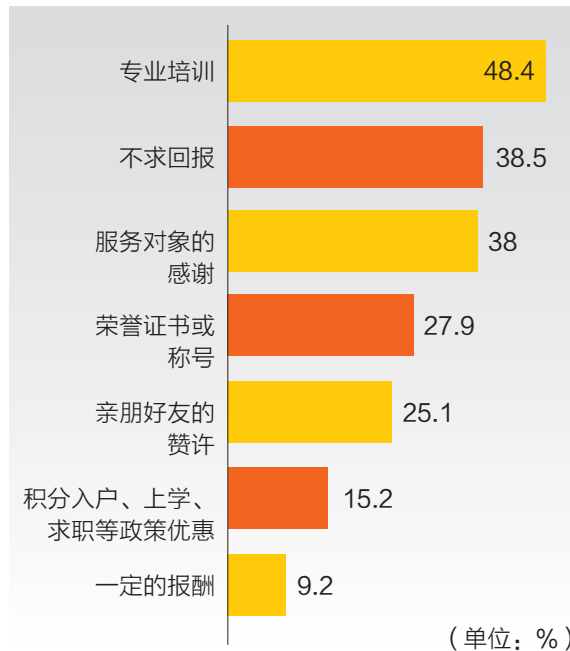
表3.6 家人对参加义工的态度

| 您的家人支持您做义工吗？ | 频次   | 百分比（%） |
|--------------|------|--------|
| 非常支持         | 733  | 37.9   |
| 比较支持         | 792  | 41.0   |
| 一般           | 371  | 19.2   |
| 不太支持         | 36   | 1.9    |
| 非常不支持        | 2    | 0.1    |
| 合计           | 1934 | 100.0  |

### （十二）社区义工最希望从义务活动中获得非物质性的回报

调查显示，我市大多数社区义工希望从义务活动中获得非物质性的回报。如图3.6所示，38.5%的受访者表示做义工“不求回报”。除此之外，有48.4%的受访者表示希望通过参加义务活动得到“专业培训”，还有38%的受访者希望收获“服务对象的感谢”，也有不少受访者选择“荣誉证书或称号”、“亲朋好友的赞许”。结果表明，大多数社区义工希望从参加义务活动中获得一些非物质性的回报。

图3.6 参加义工后希望获得哪些回报



（单位：%）

### （十三）过半数社区义工劝说亲朋好友家人做义工

如前所述，大多数社区义工得到家人的支持。那么，社区义工会否劝说自己的亲朋好友或家人也加入到义工队伍中呢？调查显示，有15.1%的受访者“经常”劝说亲朋好友或家人做义工，有55.2%的受访者表示“有时”会劝说亲朋好友或家人做义工。这表明，通过现有社区义工可以影响社区内更多的人加入到社区义工的队伍之中来。

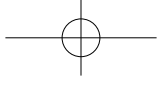


表3.7 是否劝说亲朋好友或家人做义工

| 是否劝说亲朋好友或家人做义工? | 频次   | 百分比 (%) |
|-----------------|------|---------|
| 经常              | 292  | 15.1    |
| 有时              | 1068 | 55.2    |
| 很少              | 478  | 24.7    |
| 从不              | 98   | 5.1     |
| 合计              | 1936 | 100.0   |

#### (十四) 过半数社区义工并不担心参加服务活动时服务对象会有不法行为

社区义工在参加义务活动时的安全问题也是非常重要的问题。调查显示,过半数义工并不担心参加服务活动时服务对象会有不法行为。如表3.8所示,有11.6%的受访者表示“非常不担心”,还有39.6%的受访者表示“不太担心”。但是,仍然有16.5%的受访者表示“担心”(包括“非常担心”和“比较担心”),也应该引起足够的重视。

表3.8 是否担心服务对象有不法行为

| 会担心服务对象对您实施骗钱、骗色、讹诈等不法行为吗? | 频次   | 百分比 (%) |
|----------------------------|------|---------|
| 非常担心                       | 67   | 3.5     |
| 比较担心                       | 249  | 13.0    |
| 一般                         | 619  | 32.3    |
| 不太担心                       | 760  | 39.6    |
| 非常不担心                      | 222  | 11.6    |
| 合计                         | 1917 | 100.0   |

#### (十五) 由于义工过失导致服务对象权益受损时,大多数受访者表示应由义工和组织单位负责。

如表3.9所示,当义工在参加义务服务活动时由于自身过失导致服务对象权益受损时,有46.5%的受访者认为应该由“组织单位和义工个人”负责,有16.1%的受访者认为由“组织单位”负责,还有12.8%的受访者认为应该由“义工个人”负责。

表3.9 由于过失导致服务对象权益受损的责任归属

| 义工在参加义务服务时由于过失对服务对象造成了权益受损,应该由谁来负责? | 频次   | 百分比 (%) |
|-------------------------------------|------|---------|
| 组织单位                                | 308  | 16.1    |
| 义工个人                                | 244  | 12.8    |
| 服务对象                                | 55   | 2.9     |
| 组织单位和义工个人                           | 888  | 46.5    |
| 义工个人和服务对象                           | 49   | 2.6     |
| 组织单位和服务对象                           | 77   | 4.0     |
| 不知道                                 | 289  | 15.1    |
| 合计                                  | 1910 | 100.0   |

#### (十六) 义务服务时义工权益受损时的责任归属:以义工个人和组织单位负责为主

当义工在参加义务服务过程中权益受到损害,应该由谁负责?调查显示,大多数受访者将责任集中在组织单位和义工个人身上。如表3.10所示,有20.5%的受访者认为“由组织单位和义工个人共同承担”,有21.5%的受访者认为“如果自己没有过失,则应当由组织单位负全部责任”,有20%的受访者认为“即使是由于自己的过失,组织单位也应当承担部分责任”,有12.2%的受访者认为“如果自己存在过失,应当全由义工个人承担责任”。

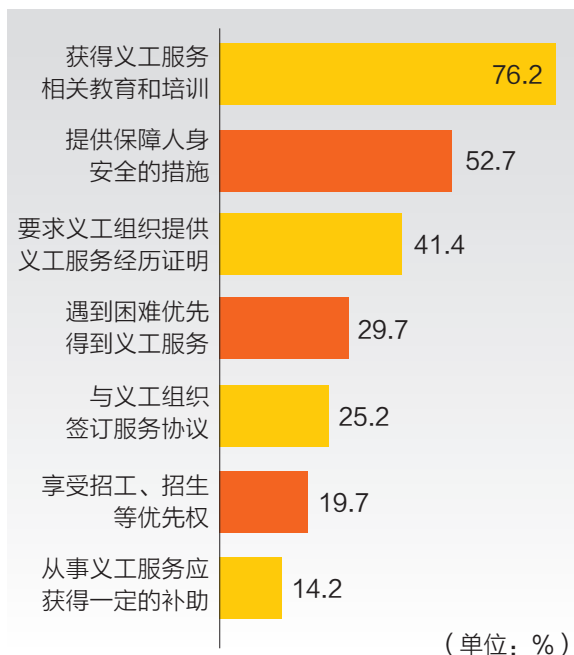
表3.10 义务服务时义工权益受损时的责任归属

| 如果义工在服务过程中自身权益受到损害,应当由谁负责? | 频次   | 百分比 (%) |
|----------------------------|------|---------|
| 如果自己没有过失,则应当由组织单位负全部责任     | 409  | 21.5    |
| 如果自己存在过失,应当全由义工个人承担责任      | 232  | 12.2    |
| 即使是由于自己的过失,组织单位也应当承担部分责任   | 381  | 20.0    |
| 由组织单位和义工个人共同承担             | 390  | 20.5    |
| 义工和服务对象共同承担                | 39   | 2.0     |
| 由组织单位和服务对象共同承担             | 45   | 2.4     |
| 由三方共同承担                    | 407  | 21.4    |
| 合计                         | 1903 | 100.0   |

### （十七）相关培训和人身安全是义工最应该享受的权利

社区义工在付出义务劳动的同时应该享受哪些权利？调查显示，有76.2%的受访者认为应该获得义工服务的相关教育和培训，是所列权利中选择比例最高的一项。还有52.7%的受访者认为应该“提供保障人身安全的措施”。同时，有41.4%的受访者认为“要求义工组织提供义工服务的经历证明”也是义工应该享受的权利之一。

图3.7 义工应该享受的权利



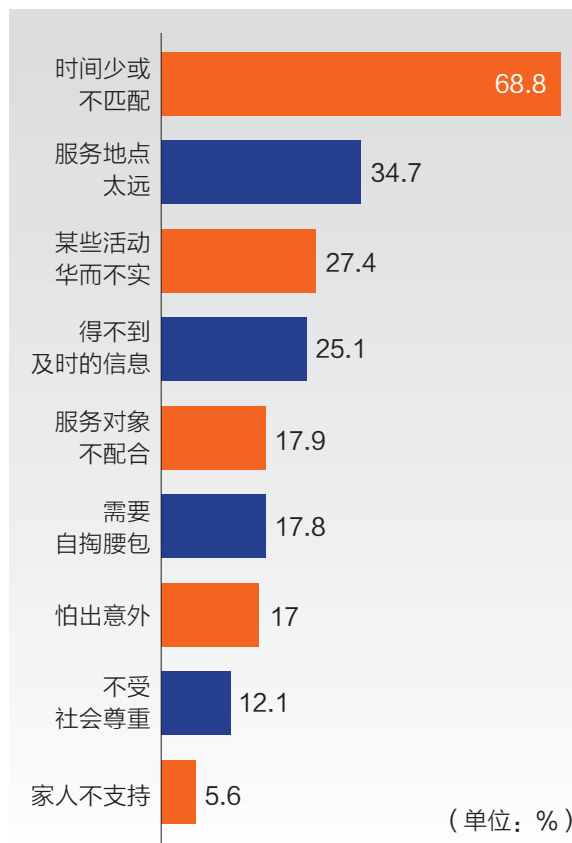
## 四、义工发展的阻力与期望

### （一）时间和空间成为义工参加义务活动的主要阻碍因素

社区义工参加义务服务活动存在诸多阻碍因素，本次调查显示，时间和空间成为影响社区义工参加义工活动的主要阻碍因素。如图4.1所示，时间少或不

匹配是影响社区义工参加义工活动的首要阻碍因素，有68.8%的受访者选择该项。其次，服务地点太远也是阻碍社区义工参与义务活动的重要阻力因素，有34.7%的受访者选择此项。除此之外，活动本身的意义、服务信息以及服务对象匹配等也是影响社区义工参加义工服务的重要阻碍因素。

图4.1 参加义工活动的阻碍因素



### （二）社区义工对我市义工服务中的不足认识较为多元化

调查显示，广大社区义工对我市义工服务中存在问题的认识较为多元化，问卷中一共列举了我市义工服务中可能存在的11类问题，受访者选择比例最高的是38.9%，最低的是16.8%，这表明，我市义工服务中不存在大家高度认同的不足或者问题。但是，相比较而言，政府重视不够（38.9%）、缺乏专业培训（32.8%）、经费保障不足（32.4%）、舆论引导宣传不到位（32.3%）反应更加突出一点（见表4.1）。

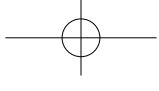


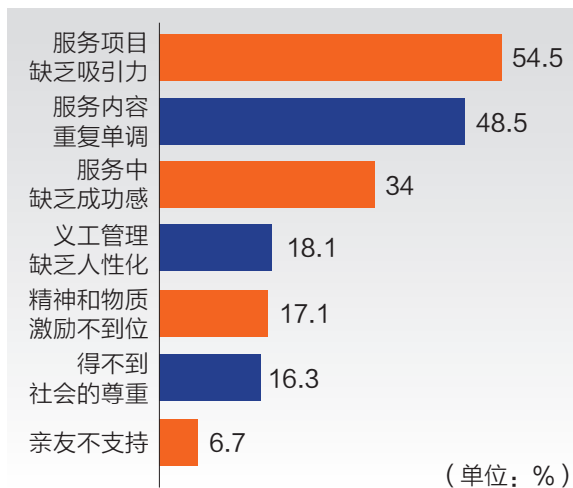
表4.1 我市义工服务中的不足

| 我市义工服务中的不足     | 百分比（%） |
|----------------|--------|
| 政府重视不够         | 38.9   |
| 缺乏专业培训         | 32.8   |
| 经费保障不足         | 32.4   |
| 舆论引导宣传不到位      | 32.3   |
| 得不到社会认同        | 24.5   |
| 义工组织少          | 23.2   |
| 管理不完善          | 22.5   |
| 义工权益保障不力       | 22.1   |
| 服务项目缺乏多样性和吸引力  | 20.8   |
| 义工参与决策的机会少     | 20.6   |
| 缺乏针对义工的激励和表彰机制 | 16.8   |

### （三）服务项目的设计成为影响义工流失的主要原因

有些社区义工在参加几次义务服务活动之后就坚持不下去了，导致义工的流失问题。调查显示，服务项目的的设计是影响义工流失的主要原因。首先，服务项目缺乏吸引力是影响义工流失的首要原因，有54.5%的受访者选择此项。其次，有48.5%的受访者认为服务内容重复单调。第三，有34%的受访者认为在服务中缺乏成功感。受访者反响最强烈的这三个原因，都与服务项目本身的设计有直接的关联。

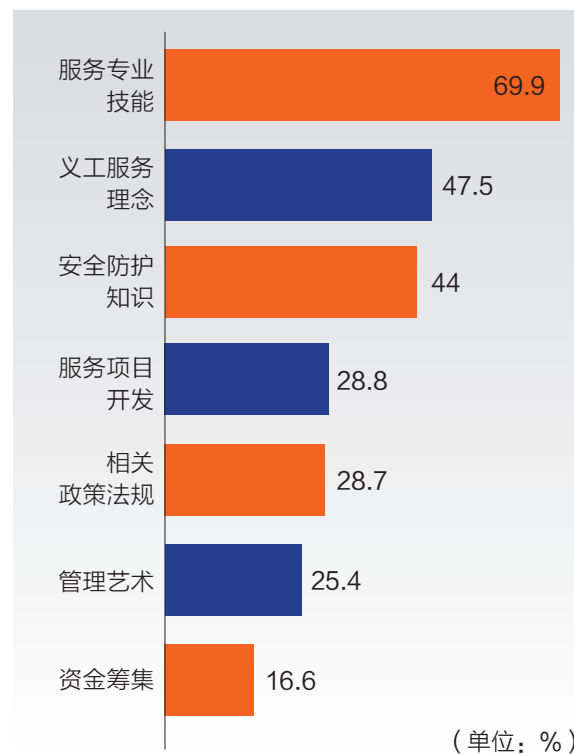
图4.2 对义工流失原因的认知



### （四）社区义工最希望获得专业技能方面的培训

义工培训是开展义工服务的重要环节，它一方面是保证义工服务保质保效的前提条件，同时也是吸引社会成员加入义工队伍的重要因素。本次调查显示，有七成（69.9%）的受访者都希望获得专业技能方面的培训，是所列培训内容中选择比例最高的，而且远远高于其它内容，这表明，社区义工普遍对专业技能培训有强烈的需求。

图4.3 最希望获得哪些方面的培训



### （五）扶弱济困和大型活动是社区义工最喜欢参加的义务活动类型

义务活动有多种类型，如前所述，活动本身是否有吸引力是决定义工是否参与的重要因素。那么，我市社区义工喜欢哪些类型的义务活动？调查显示，有61.8%的受访者最倾向于参加为弱势群体提供服务，还有60.2%的受访者最倾向于为大型社会活动提供服务。

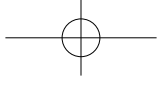


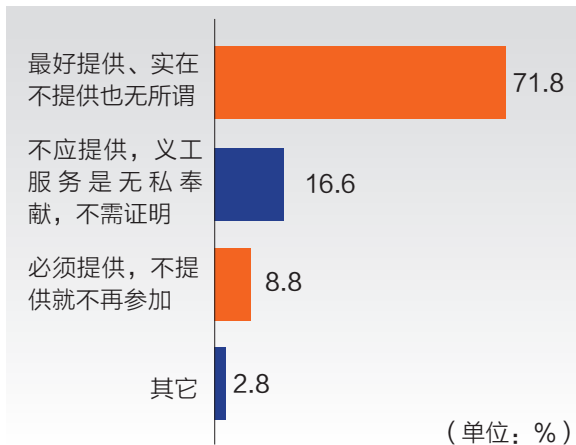
表4.2 喜欢参加的义务活动类型

| 喜欢参加的义务活动类型                      | 百分比(%) |
|----------------------------------|--------|
| 慈善公益募捐服务                         | 18.8   |
| 心理咨询、法律援助、课业辅导、<br>家庭治疗等专业服务     | 22.3   |
| 社会应急救援服务                         | 23.1   |
| 社区公共服务<br>(创建文明、卫生、安全城市等)        | 27.2   |
| 社会宣传服务(科普、卫生医疗、<br>交通、法律等各类宣传教育) | 28.2   |
| 社区便民服务(社区保洁、义剪、<br>义修、义诊、便民服务等)  | 35.0   |
| 为大型社会活动服务<br>(如运动会、艺术节、展览会等)     | 60.2   |
| 为弱势群体服务(助残、助学、<br>关爱孤寡老人儿童等)     | 61.8   |

#### (六) 大多数社区义工重视义务服务记录

调查显示,有71.8%的社区义工对于参加义务服务之后是否提供证明或证书的问题保持一种理性而宽容的态度。如图4.4所示,有71.8%的受访者认为“最好提供,不提供也无所谓”,还有8.8%的受访者选择了“必须提供,不提供就不再参加”。这表明,我市大多数义工参加义务服务活动是出于一种公益的目的,但对自身服务权益也十分重视。

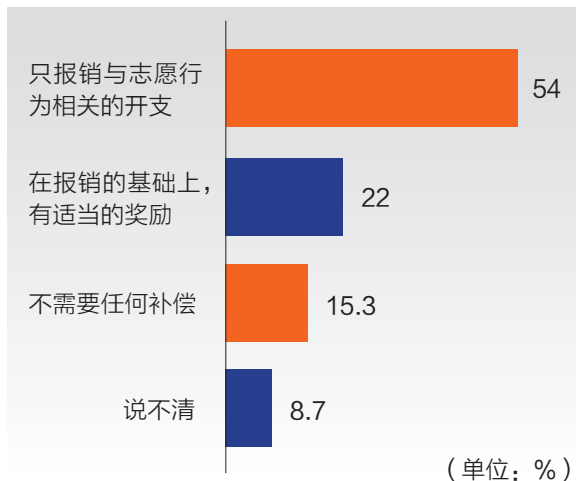
图4.4对义务服务证书的看法



#### (七) 多数社区义工对义务服务补贴的看法是: 不求补偿但求无损

社区义工参加义务服务活动,在付出劳动的同时可能需要付出一定的金钱方面的成本,所以需要组织单位给予一定的补贴。本次调查显示,我市大多数社区义工队义务服务补贴的看法持一种不求补偿但求无损的态度。如图4.5所示,有54%的受访者认为“只报销与志愿行为相关的开支”就行了,还有15.3%的受访者认为“不需要任何补偿”。仅有22%的受访者选择了“在报销的基础上有适当的奖励”。这表明,大多数义工对于参加义务服务活动,只要不让自己付出不应该的成本就可以了,而对于必要成本之外的补偿则并无太多诉求。

图4.5 对义务服务补贴的看法



### 五、社会组织的义工管理现状

为了更全面地了解我市义工工作发展概况,本次调查还对使用过社区义工的社会组织进行问卷调查,了解社会工作是如何使用和管理义工的。本次调查义工调查了全市92家社会组织,它们都曾经使用过义工。调查样本构成情况如表5.1,有六成以上的被调查者都是2010年及以后成立的社会组织,以民办非企业单位为主,专职人数平均43.7个。

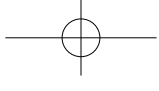


表5.1 社会组织调查样本构成

| 基本特征  | 分布                                                                                                                              |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 成立年份  | 2010年前成立（31.9%）<br>2010年及后成立（68.1%）                                                                                             |
| 注册类型  | 民办非企业单位（81.1%）<br>社会团体（18.9%）                                                                                                   |
| 专职人员数 | 平均43.7个 最多350人 最少0人                                                                                                             |
| 所在地区  | 荔湾区（20.9%） 越秀区（9.9%）<br>海珠区（9.9%） 天河区（15.4%）<br>白云区（17.6%） 黄埔区（8.8%）<br>番禺区（8.8%） 花都区（1.1%）<br>南沙区（1.1%） 增城区（3.3%）<br>从化区（3.3%） |

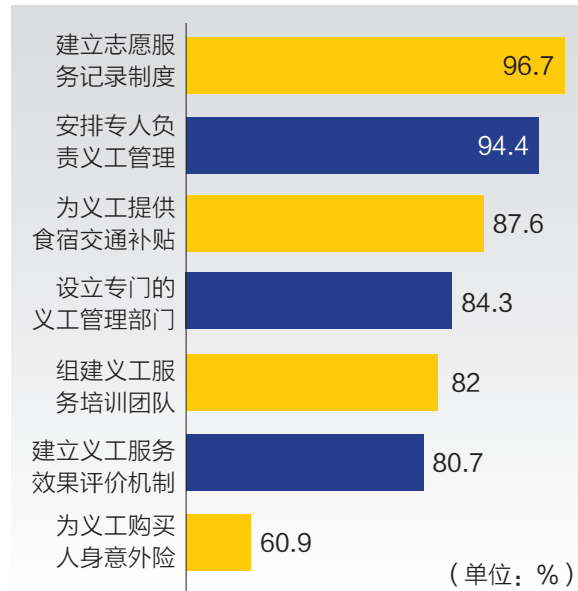
### （一）义工使用规模庞大

本次调查显示，在所调查的92家社会组织中，平均每家社会组织累计招募义工的数量为3909.8人，最少的38人，最多的达80000人。如前所述，平均每家社会组织专职人员43.7人，那么，平均一个专职社会组织人员带动89.5个义工，这也凸显了社会组织对基层社会的带动和引领作用。2015年，在所调查的社会组织中，每个社会组织在册义工的平均服务时间为7956.7小时，服务总时数最多的为75000小时。

### （二）社会组织针对义工的管理措施较为全面

如图5.1所示，大多数社会组织都建立了针对义工的管理机制。有96.7%的受访组织建立了志愿服务记录制度，有94.4%的受访组织安排专人服务义工的管理工作，还有87.6%的受访者组织委义工提供食宿交通等必要的补贴，相比较而言，为义工购买人身意外险的受访组织比例较低，有60.9%，这与目前社会组织一般根据义工服务的内容和性质为义工购买人身意外险的情况相吻合。

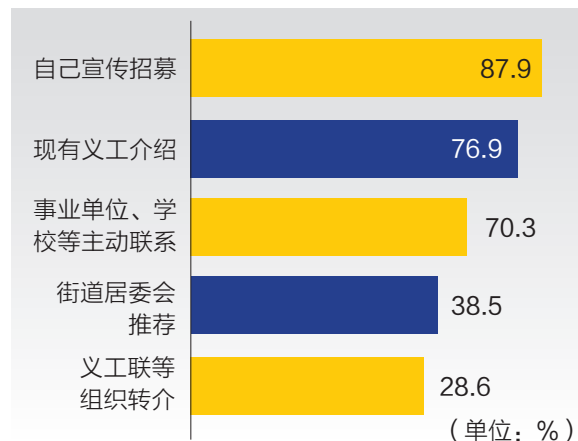
图5.1 针对义工的管理措施



### （三）社会组织招募义工的方式较为多元化

调查显示，我市社会组织在招募义工方面形式比较多元化。如图5.2所示，有87.9%的受访组织通过自己的宣传渠道招募义工，是所列招募方式中选择比例最高的，这表明在招募义工方面大多数社会组织都是以自己为主的。其次，有76.9%的受访组织也通过现有义工的介绍招募更多的义工，这也印证了前述的调查结果，义工行为之间是可以相互传染的。同时，还有一些学生、企业等单位主动联系要做义工，有70.3%的受访者选择了该项。

图5.2 招募义工的方式



#### （四）大型活动协助和家庭探访是社会组织招募义工的主要服务内容

我市社会组织招募的义工主要服务内容有两项，第一是大型活动的协助，有81.3%的受访组织选择该项，第二是家庭探访，这也与我市大多数街道家庭综合服务中心的业务范围有直接关联，有78%的受访组织选择该项。相比较而言，法律援助、心理辅导、家庭治疗等专业性较强的工作，义工做得则比较少。

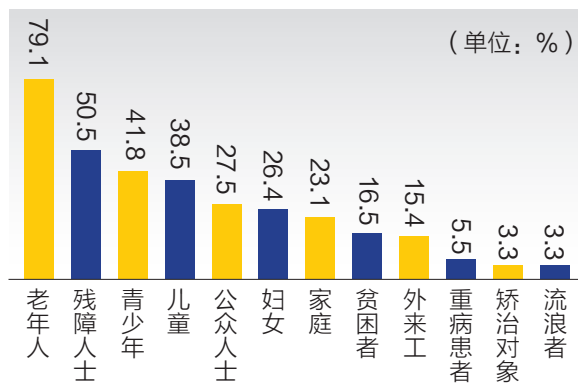
表5.2 社会组织招募义工的主要服务内容

| 服务内容分类     | 百分比（%） |
|------------|--------|
| 大型活动协助     | 81.3   |
| 家庭探访       | 78     |
| 剪发、义诊等便民服务 | 48.4   |
| 学业辅导       | 39.6   |
| 义工培训       | 34.1   |
| 宣传推广       | 31.9   |
| 家居清洁/维修    | 24.2   |
| 外出陪伴       | 20.9   |
| 募捐         | 13.2   |
| 法律援助       | 11     |
| 心理辅导       | 6.6    |
| 抢险救灾       | 2.2    |
| 家庭治疗       | 1.1    |

#### （五）老年人成为社会组织招募义工的主要服务对象

我市社会组织招募义工主要为老年人提供各项义务服务。如图5.3所示，有79.1%的受访者表示招募义工的服务对象的老年人，这与我市社会组织业务领域密切相关，同时也是老龄化社会中义工服务的主要对象。除此之外，残障人士、青少年、儿童也是义工的重要服务对象。

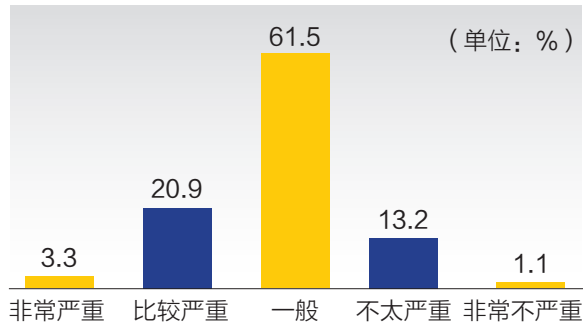
图5.3 招募义工的主要服务对象



#### （六）社会组织招募义工存在一定的流失问题

调查显示，社会组织招募的义工存在一定的流失问题。如图5.4所示，有61.5%的受访者表示一般，有20.9%的受访组织表示比较严重，还有3.3%的受访组织表示非常严重，所以，从社会组织反映的整体情况来看，我市社会组织招募的义工是存在一定程度的流失问题的。

图5.4 招募义工流失的严重程度



#### （七）社会组织对义工的激励措施比较多元化

为了激励义工工作的积极性，我市社会组织采取了多元化的激励措施。如图5.5所示，各种激励措施都有不少的受访组织选择，选择比例最高的是发放义工服务证书，有75.6%的受访组织选择此项。提供培训、聚会团建、评优评奖、赠送纪念品等都有不小的选择比例，这表明这些激励措施大多数社会组织都在使用和采纳，每一个社会组织都是综合采用多种激励措施。

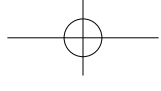
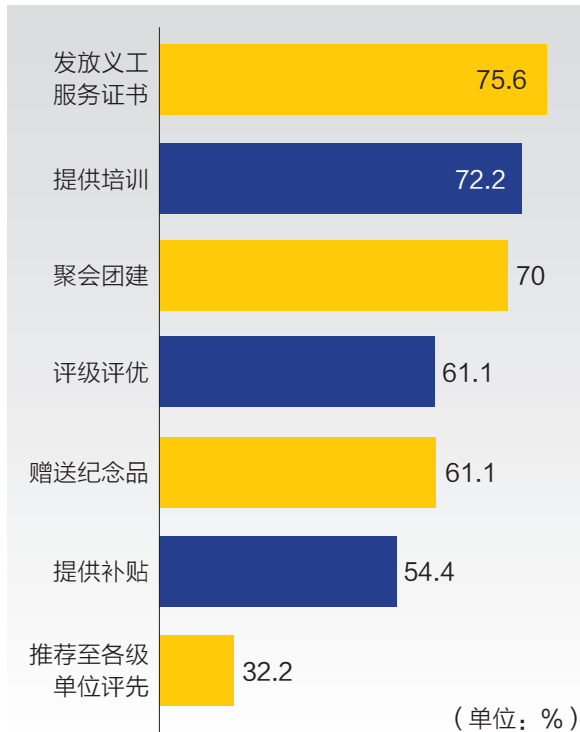


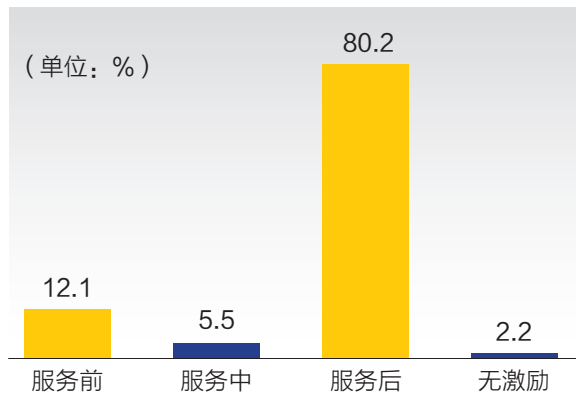
图5.5 义工激励措施



#### (八) 社会组织对义工的激励主要集中在事后激励

从理论上讲,激励可以贯穿于义务服务的全过程,服务前、服务中和服务后都可以实施激励。本次调查显示,我市社会组织对义工的激励主要集中在事后激励。如图5.6所示,有80.2%的受访组织都将义工激励集中在服务后进行,服务前激励占12.1%,服务中激励的更少,只占调查样本的5.5%。

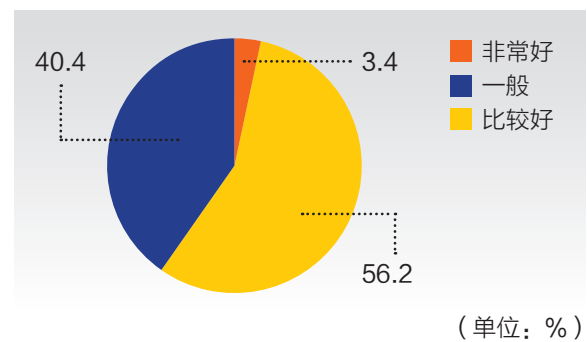
图5.6 义工激励的时段分布



#### (九) 社会组织对义工的激励整体效果偏好

调查显示,我市社会组织对义工实施的激励措施,整体效果偏好。如图5.7所示,有56.2%的受访组织表示“比较好”,但是认为“非常好”的受访组织也只有3.4%,同时还有40.4%的受访组织认为“一般”。所以,我市社会组织对义工的激励,效果整体偏好,但是也有进一步提升的巨大空间。

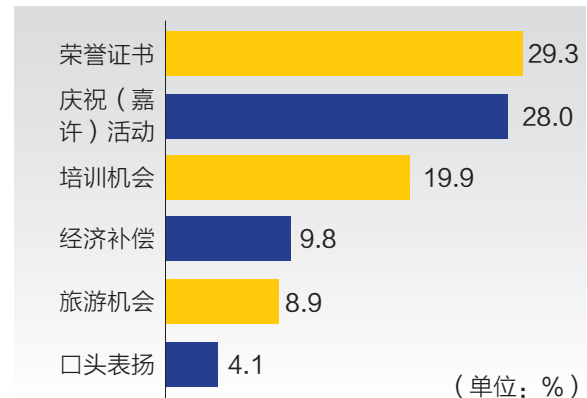
图5.7 社会组织义工激励整体效果认知

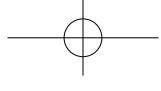


#### (十) 荣誉证书、嘉许活动和培训机会是较为有效的激励措施

从社会组织的经验来看,荣誉证书和庆祝嘉许活动对于义工的激励是较为有限的。如图5.8所示,有29.3%的受访组织认为荣誉证书是最有效的激励措施,其次,有28%的受访组织认为庆祝(嘉许)活动是有效的激励措施。这两项激励措施都是着眼于一种精神激励,培训机会则较侧重于物质鼓励,有19.9%的受访组织认为给予培训机会也是有效的激励措施之一。

图5.8 激励措施的有效性比较

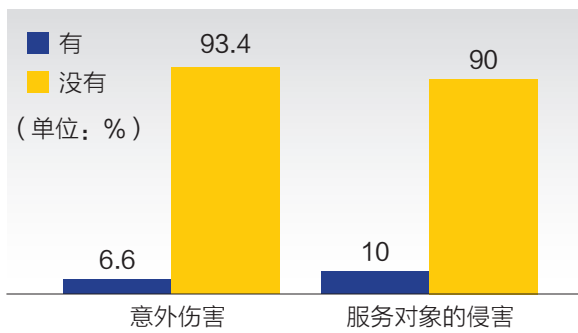




### （十一）有部分组织的义工在服务中遭遇意外伤害或来自服务对象的侵害

调查显示，有6.6%的受访组织表示，招募的义工在服务过程中遭遇过意外的人身伤害，还有10%的受访组织表示，招募的义工在服务过程中遭受过来自服务对象的侮辱、讹诈、欺骗等伤害，这两项的比例虽然不高，但是这些问题应该引起足够的重视，需要每一个社会组织采取切实措施，确保每一位义工都能够安全地开展各项义务服务活动。

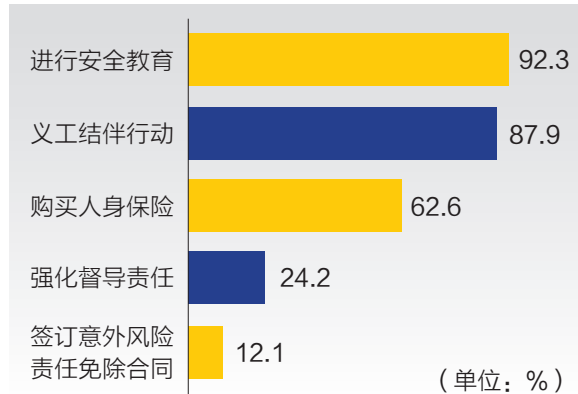
图5.9 义工遭遇权益侵害的类型



### （十二）安全教育、结伴行动与购买人身保险成为众多社会组织保证义工安全的措施

调查显示，为了确保义工的安全，有92.3%的受访组织采取了安全教育的形式，其次，有87.9%的受访组织采取义工结伴行动的方式避免意外伤害。此外，有62.6%的受访组织通过为义工购买人身保险的方式保证义工的安全（见图5.10）。

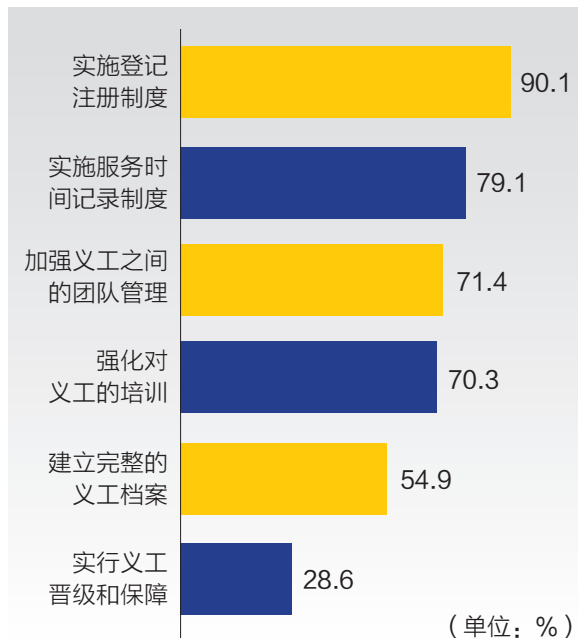
图5.10 社会组织保证义工安全的措施



### （十三）社会组织强化义工管理的措施呈现多元化

为了强化对义工的管理，我市各类社会组织采取了多种措施。如图5.11所示，有90.1%的受访者采取了登记注册制度，有79.1%的受访组织实施服务时间记录制度，同时，加强义工之间的团队管理、强化义工培训、建立义工档案等措施，都有不小的选择比例。

图5.11 社会组织强化义工管理的措施



### （十四）多数社会组织安排专职人员负责义工服务时间的记录

调查显示，多数社会组织安排专职人员负责义工服务时间的记录。如表5.3所示，有28.6%的受访组织采取服务后由组织专职人员记录义工的服务时间并记录在专设的登记本上，有26.4%的受访组织采取服务后义工自行填写登记表并由组织专职人员确认并记录在登记本上，有16.5%的受访组织采取服务后由组织专职人员记录其服务时间并录入网络系统。这些措施表明，义工的服务时间必须经过社会组织专职人员的审核，而不是义工完全自行填写，只有14.3%的受访组织采取义工自行在网络系统中登记的方式。

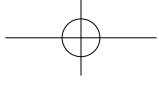
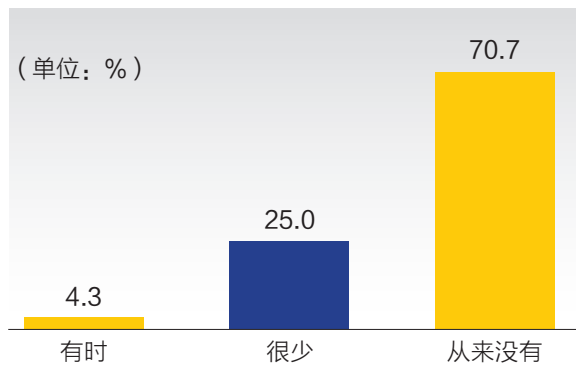


表5.3 社会组织实施义务服务时间记录的方式

| 记录方式                         | 频次 | 百分比(%) |
|------------------------------|----|--------|
| 服务后自行在网络系统                   | 13 | 14.3   |
| 服务后自行填写登记表并由组织专职人员确认并录入网络系统  | 12 | 13.2   |
| 服务后自行填写登记表并由组织专职人员确认并记录在登记本上 | 24 | 26.4   |
| 服务后由组织专职人员记录其服务时间并录入网络系统     | 15 | 16.5   |
| 服务后由组织专职人员记录其服务时间并记录在专设的登记本上 | 26 | 28.6   |
| 没有实施服务时数登记制度                 | 1  | 1.1    |
| 合计                           | 99 | 100.0  |

正是多数社会组织安排专职人员审核记录义工的服务时间,所以调查显示,义工虚登服务时间的现象比较少见。如图5.12所示,有70.7%的受访组织表示从来没有义工虚登服务时间的现象,还有25%的受访组织表示很少有义工虚登服务时间的现象。

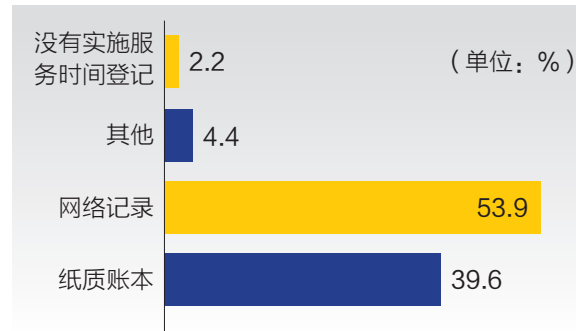
图5.12 有无义工虚登服务时间的现象



### (十五) 纸质账本和网络系统是主要的义工服务时间登记平台

调查显示,我市社会组织主要采取纸质账本和志愿时网络系统两种义工服务时间登记平台。如图5.13所示,有39.6%的受访组织采取纸质账本登记义工的服务时间,有53.9%的受访组织使用网络系统记录义工的服务时间。仍有极个别社会组织没有实施服务时间登记,必须加以重视和引导。

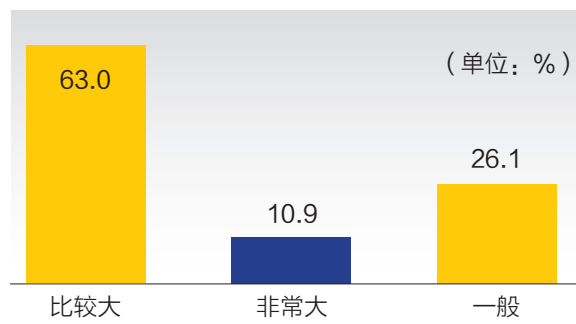
图5.13 义工服务时间登记平台



### (十六) 多数社会组织对义工开展服务的成效感到满意

调查显示,我市多数社会组织对于使用义工开展服务的总体成效感到满意。如图5.14所示,有63%的受访组织认为使用义工开展服务的成效比较大,有10.9%的受访组织认为非常大,两者合计占调查样本的七成以上。

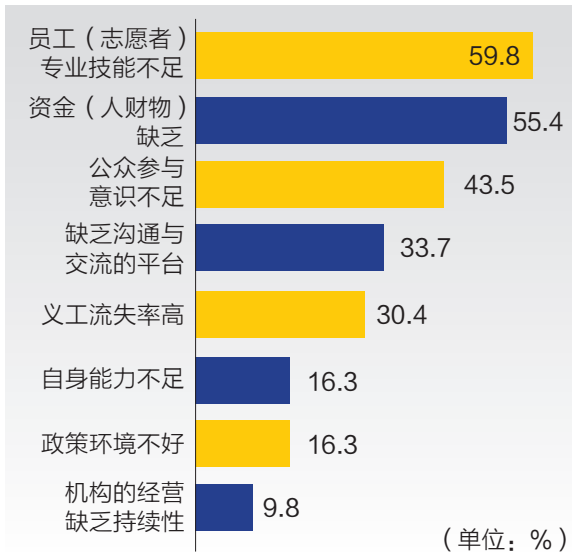
图5.14 社会组织对义工开展服务的总体成效的评价



### (十七) 社会组织在义工管理中存在多方面的障碍

调查显示,我市社会组织在义工管理中存在多方面的障碍因素。如图5.15所示,有59.8%的受访组织认为员工和义工的专业技能不足,有55.4%的受访组织认为资金缺乏,还有43.5%受访组织认为公众参与意识不足。综合来看,这些障碍因素既有义工方面的,也有社会组织方面的,还有社会层面的,表现出多样化的典型特征。

图5.15 社会组织在义工管理中存在的障碍



### (十八) 社会组织在我市开展义务活动存在多方面的困难

调查显示, 我市社会组织在开展义务服务方面还存在诸多的困难。如表5.4所示, 有63%的受访组织认为服务需求和供给不能及时对接是遇到的最大困难, 其次, 有51.1%的受访组织认为人们对义务工作不够了解是主要的困难。其次, 舆论引导宣传不到位、经费保障不足、义工参与渠道不畅等, 都是存在困难的表现。

表5.4 我市开展义工服务存在的困难

| 困难分类           | 百分比 (%) |
|----------------|---------|
| 服务需求和供给不能及时对接  | 63.0    |
| 人们对义务工作不够了解    | 51.1    |
| 舆论引导宣传不到位      | 47.8    |
| 经费保障不足         | 47.8    |
| 义工参与渠道不畅、频率不高  | 46.7    |
| 义工责任与权益保障不力    | 38.0    |
| 缺乏针对义工的激励和表彰机制 | 27.2    |
| 政府重视程度不够       | 26.1    |
| 得不到社会认同        | 22.8    |
| 义工组织少          | 18.5    |
| 义工组织不能有效开展工作   | 18.5    |

### (十九) 社会组织对义工联具有多元化的期望

调查显示, 我市广大社会组织对义工联的期望也呈现出多样化的特征。如表5.5所示, 有56.5%的受访者期望提供专业培训, 有52.2%的受访组织期望协助资源链接和建立义工服务基金。

表5.5 社会组织期望义工联做什么

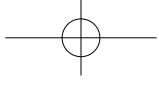
| 提供帮助的类型            | 百分比 (%) |
|--------------------|---------|
| 提供专业培训             | 56.5    |
| 协助资源 (物资、资金等) 链接   | 52.2    |
| 建立专项义工服务基金         | 52.2    |
| 为各社会组织搭建交流平台       | 44.6    |
| 大力倡导义务工作精神         | 37.0    |
| 扶持和培育各类社区义工组织      | 32.6    |
| 推动社区义工管理服务机制的建立和完善 | 32.6    |
| 协助培养义工骨干           | 30.4    |
| 协助招募转介义工           | 29.3    |
| 加大力度表彰社区义工         | 26.1    |
| 提供专业咨询             | 9.8     |
| 共同策划义工服务           | 9.8     |

### (二十) 一些有针对性、代表性的建议

在问卷最后部分, 一些社会组织提出了推动我市义工发展的政策建议。有代表性的有:

第一、建议畅通全市义工转介、沟通、登记等渠道, 进一步促进市、区义工联动, 统筹合作活动、培训, 实现专才义工共享。

第二、目前义工服务在市区发展比较好, 开展情况也比较理想, 市民对义务工作的认识也比较强。但是在偏远地区, 居民对义工及义工服务精神的认识严重不足, 参与意识非常弱, 即使个别居民有意愿参与义工服务, 其所在的社区亦没有相应的义工组织, 亦缺乏参与机会。如何使义工服务推广到距离市区较远的社区中, 在当地培育本土的义务工作组织, 发展本土的义工是当下要做的一项较为重要的工作。



第三、希望能与媒体合作，多些宣传，推广社会更多的正能量，让更多的人投入义工行列之中。相关职能部门及行业协会可承担起更多责任，运用更加正式和全面的资源宣传及表彰义务工作及义务工作者。例如拍摄义工宣传片，在电视台、公交视频中播放；开展“一周一义工”电视栏目，用专访或纪录片的形式展示优秀义工事迹；提升广州义工表彰频率，让更多义工有机会获得大家的认识和肯定，评选的结果可以图片展的形式展示出来，将表彰的效果最大化。



## 六、政策建议

### （一）基本结论

综合前述的数据分析，我市社区义务工作发展取得了较好的成绩，无论是义工本人还是使用义工的社会组织，都对此表示出高度的肯定和认同。具体而言，主要体现在一下七个方面：

#### 1

#### 义工队伍渐成规模

本次调查显示，平均每家社会组织累计招募义工近4000人，平均每家社会组织招募义工的服务时间近8000小时/年，平均每个专职社会组织成员引领89.5个社区义工。这一义工使用规模在中国大陆其它城市中也还是非常少见的。同时，有近八成的义工得到家人的支持，有近七成的义工还劝说家人或朋友参加义务工作，这说明我市义工规模还有巨大的扩大潜力和条件。

#### 2

#### 广大义工秉持公益理念

调查显示，有七成多的社区义工是出于

#### 3

#### 广大义工服务意识强烈

我市广大义工具有强烈的服务意识，在服务过程中能够尽心尽力，全心全意为服务对象的利益而努力工作。调查显示，有超九成的义工对待义务工作像对待本职工作一样尽职尽责。当服务对象为了感谢义工的服务而请吃饭的时候，大多数社区工会选择不接受。当遇到服务对象不满意的情况时，大多数义工能够秉持一种正面处理问题的态度。这都体现了广大义工具有强烈的服务意识。

#### 4

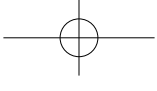
#### 广大义工劳有所获

调查显示，大多数社区义工通过参加义务工作达到了实现自我价值的目的。有73.6%的受访者认为通过参加义务工作“锻炼和提高了自身能力”，有66.6%的受访者通过参加义务工作使“生活更充实而有意义”。大多数社区义工在参加义务工作过程中的感受是正面积极的。有65.9%的受访者感到“高兴快乐”，有42.8%的受访者感到“幸福满足”。

#### 5

#### 社会组织基本建立起义工管理框架且摸索出宝贵经验

大多数社会组织都建立了针对义工的管理机制，如配有义工管理专职职员、制定了志愿服务记录制度、建立起义工培训体系、为义工提供食宿交通等必要的补贴等，并在



实践中摸索出了宝贵经验。如在义工激励方面，我市社会组织采取了多元化的激励措施，包括发放义工服务证书、提供培训、聚会团建、评级评优、赠送纪念品等；在义工安全保障方面，多数社会组织采取了安全教育、义工结伴行动、购买人身保险等方法；在义工招募方面，多数社会组织都有自己独特而有效的招募方式和渠道。

#### 社会组织对义工服务成效认可度高

6

调查显示，我市多数社会组织对于使用义工开展服务的总体成效感到满意。

有63%的受访组织认为使用义工开展服务的成效比较大，有10.9%的受访组织认为非常大，两者合计占调查样本的七成以上。

#### 形成了社会主导型的义务工作发展新格局

7

本次调查显示，社区服务单位成为我市义工服务的主要组织者，有52.8%的受访者表示“最近一次参加的义务服务是由街道家庭综合服务中心组织的”。同时，还有24.2%的受访者表示最近一次参加的义务服务是由义工联、青年义工协会等社会团体组织的。与之形成鲜明对比的是，以市政府、街道办和居委会为代表的政府力量，在组织社区义工方面的作用明显下降，只有5.6%的受访者表示最近一次参加的义务服务是由政府组织的。这表明，通过培育和扶持社会力量，我市社区义务工作的实施主体已经由原来的政府包办转为社会力量承担。

## （二）存在的问题

通过本次调查，发现我市在推动义务工作发展中也存在一些迫切需要改进和完善的地方，主要体现在以下几个方面：

1

#### 服务与需求对接不畅

调查显示，服务与需求之间的对接不畅导致很多义务服务活动无法开展。有68.8%的受访者表示时间少或不匹配是影响社区义工参加义工活动的首要阻碍因素还有34.7%的受访者认为服务地点太远也是阻碍社区义工参与义务活动的重要阻力因素。

2

#### 服务设计吸引力不足

义工参加义务服务非常看重服务项目本身的意义和内容。在实践中，一些服务项目缺乏吸引力，导致部分义工在参加一个项目之后就再也不参加义务服务活动了，在一定程度上导致了义工的流失。调查显示，有27.4%的受访者认为“某些服务活动华而不实”影响他们参与服务的积极性。

3

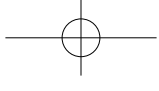
#### 义工培训专业化水平不高

义工培训是开展义工服务的重要环节，它一方面是保证义工服务保质保效的前提条件，同时也是吸引社会成员加入义工队伍的重要因素。调查显示，有七成的受访者都希望获得专业技能方面的培训。但是在实践中，由于师资、场地、资金等方面的原因，义工组织在开展专业培训方面与义工的期待还有较大的差距。

4

#### 义工安全保障较为薄弱

调查显示，有个别义工在开展义务服务过程中遭遇人身意外或者来自服务对象的侮辱、讹诈等现象。这个比例虽然不高，但是应该引起有关部门的足够重视，今后随着越来越多的人加入到义工服务的行列之中，发生意外安全风险的人数会增多。但调查显示，只有13.3%的受访者表示，主办方为参加义务活动购买了人身保险。这表明义工安



全保障工作仍未够系统和普遍化。如何最大限度地确保每一位义工的人身安全，成为日益迫切需要解决的问题。

## 5

### 5. 义工流失问题尚待重视

调查显示，我市各类社会组织招募的义工存在一定的流失问题。有61.5%的受访者表示我市社区义工流失问题的严重程度是“一般”，有20.9%的受访组织表示“比较严重”，还有3.3%的受访组织表示“非常严重”。总体来看，我市社会组织招募的义工存在一定程度的流失问题。

## 6

### 6. 地区发展不够均衡

在政策建议部分，有多个被访者提到我市各地区义工发展不均衡的问题。比如有被访者说：义工服务在市区发展得比较好，开展情况也比较理想，市民对义务工作的认识也比较强。但是在偏远地区，居民对义工及义工服务精神的认识严重不足，参与意识非常弱。

## 7

### 宣传倡导有待加强

调查显示，制约我市义工发展的一个重要原因之一便是舆论宣传引导做得不够到位。有32.3%的受访组织认为我市义工发展的舆论引导宣传不到位，有24.5%的受访组织认为我市义工发展得不到社会的认同，大多数社会组织都期望政府部门、义工联等枢纽组织在加强社会舆论的引导与宣传方面加大力度。

## 8

### 义工工作发展合力不足

目前，我市义工管理的主体是各级各类招募和使用义工的社会组织，各社会组织都从自身的实际情况出发实施符合自身条件

的义工管理措施和服务标准，但是缺乏系统化的中层乃至顶层管理机制和服务标准的设计。比如对于义工的激励问题，社会组织需要做，但更需要在全市层面出台统一的激励政策。

## （三）政策建议

发展义务工作，是创新社会治理的有效途径，是加强新形势下精神文明建设的有力抓手。义工服务参与率也是评价一个国家或地区公民社会素养的重要指标之一。针对以上问题，提出如下8点政策建议，供我市相关部门在推动义工发展方面作政策参考：

## 1

#### 培育壮大义工队伍

充分发挥社会组织在义务工作中的载体作用，大力扶持具有枢纽、支持、网络、资源链接及引领作用的义工联合组织，积极培育从事城乡社区服务、公益慈善服务的义工服务组织，引导社区居民、各行各业专业人士自发组织的社区义工服务队伍，建构起覆盖面广、发展能力强、服务多元的义务工作组织网络。

## 2

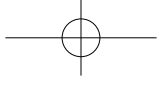
#### 拓宽义工服务平台

立足基层，充分发挥社区在义工服务中的主阵地作用，依托各类社区综合服务设施，搭建社区服务需求和义工服务的有效对接平台，动员广大义工就近就地开展接地气的义工服务。

## 3

#### 遴选和培育社区义工服务品牌化项目

在现有义工组织开展的各项义工服务项目中，遴选和培育一批接地气、有品牌效应的义务服务项目，作为未来项目设计的模板和示范，逐步提高义工服务项目自身的吸引



## 4

**提高义工培训专业化水平**

在全市范围内培育、打造若干个专业培训基地，推动义工培训的专业化、社区化、便利化；编写社区义工教育方面的教材，鼓励义工组织在实践中提炼特色案例、特色项目、特色做法并编辑成册，作为义工培训的教材；壮大社区义工培训师队伍，打造义工培训讲师团，为专业化的义工培训提供师资保障；加强与外地的交流与合作，组织社区义工走出去学习，吸引外地优秀社会服务人才到我市分享经验。

## 5

**完善社区义工的身心保障机制**

一是完善义工服务立法建设，保障义工的各项合法权益。二是建立健全义工安全保障机制，督促各类社会组织为义工的服务购买人身安全保险。三是完善和落实义工登记注册制度，强化协议制管理，明确义工的权利与义务，在有必要的情况下签订书面服务协议，约束各方的行为。四是建立义工服务保险专项基金，对于服务过程中发生意外事件的义工给予保险基金的赔付等。五是加强对义工的专业支持，强化督导责任，及时对在开展服务时遇到各种心理挫折的义工提供支援。

## 6

**促进地区义务工作均衡发展**

在城郊地区加强对当地义工组织的孵化、培育、扶持工作。建立市区对城郊地区义务工作发展的帮扶机制，在服务资源配置方面向偏远地区的义工组织倾斜，鼓励有能力的社区义工以及义工组织跨区域开展义务服务，促进各区、各街道、各社区义工之间的联合和交流。

## 7

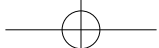
**加大义务工作的宣传力度**

由有关部门牵头，通过各类大众媒体乃至互联网新媒体等多种传播方式，普及义工工作知识，宣传义工优秀项目，传播义工感人故事；开展优秀义工和义工组织评选活动，形成全社会人人参与、人人共享的义工发展新风尚。

## 8

**加强义务工作发展的制度设计**

由有关部门牵头，联合义工联等枢纽型组织，为全市义工发展制定完善的法律和规章，建立全市范围内的社区义工信息共享平台，设立全市范围内义工组织之间常态化的交流与沟通机制，推动建立义务工作服务和管理的流程化标准，建立全市范围内的义工转介、登记和交流平台，建立全市范围内的义工专业培训平台，建立全市范围内的、社会化的义工激励和奖励机制，建立全市范围内的义工权益保障机制。



广州市义务工作者联合会  
Guangzhou Volunteers' Union



微信号: GUV2002

- ☎ 联系电话: (020) 86479023
- 🌐 官方网站: <http://www.gzvu.org.cn/>
- 🐦 官方微博: <http://weibo.com/gzvu>
- ✉ 公共邮箱: [gzvu83936660@126.com](mailto:gzvu83936660@126.com)
- 📍 通讯地址: 广州市环市西路68号广州市社区服务中心6楼 邮编: 510160

