

年度： 2012

中央财经大学

党建和思想政治工作理论研究课题

课题名称： 创新型高校志愿服务体系建设研究
——以培养大学生社会责任感为核心

负 责 人： 肖 尧

指导教师： 王 威

所在单位： 财政学院

参 与 人： 王慧男 王宇 马世娟
余圆 万钟 蓝仝 莫祖成

2013 年 11 月

创新型高校志愿服务体系建设研究

肖尧

摘要: 课题组紧密结合党的十八大有关精神和大学生思想政治工作的现状,从高校志愿服务对大学生志愿精神和社会责任感的培养的角度切入,以中央财经大学志愿服务体系发展现状及其在中央财经大学学生思想政治工作中的作用进行的细致入微的调查研究,结合有关理论知识对调查结果进行深度分析,然后利用管理学中 SWOT 分析的方法对当前高校志愿服务体系具备的优势和面临的威胁做了一个简要的分析和总结。最后,在前期调查研究的基础上,结合我校实际情况,课题组提出了设想中的“n-1-m”创新型高校志愿服务体系,该体系的核心即将志愿服务与大学生思想政治工作紧密结合起来,改革高校志愿组织管理模式。课题组希望这一设想能对我校正在进行的志愿服务平台建设有所贡献。

关键词: 高校 志愿服务 社会责任 志愿组织 “n-1-m”体系

Abstract: Our research group connect the spirits of 18th CPC National Congress with the status of the ideological and political work for the undergraduates jointly, focusing on the impact of voluntary service in universities on the cultivation of volunteer spirit and sense of social responsibility. Looking into the development of the system of voluntary service as well as the role it played in ideological and political work, we analyze the results of the survey with theoretical knowledge and then make a summary of the advantages and disadvantages of the system by using SWOT theory. Finally, based on previous research, we advanced an ideal system of volunteer service called "n-1-m" according to the circumstances of our college. The core of this system is the combination of volunteer service with ideological and political work and revolution of management model for voluntary organizations. Our research group hopes that this proposal would contribute to the volunteer platform we are constructing.

Key Words: university campus; voluntary service; social responsibility; voluntary organization;"n-1-m" system

目 录

引 言.....	- 1 -
一、问题的提出.....	- 1 -
二、课题研究背景和研究意义.....	- 1 -
(一) 课题研究背景.....	- 1 -
(二) 课题研究意义.....	- 2 -
三、课题研究目标和方法.....	- 3 -
(一) 课题研究目标.....	- 3 -
(二) 课题研究方法.....	- 3 -
正 文.....	- 4 -
一、课题研究内容和思路.....	- 4 -
(一) 课题研究的主要内容.....	- 4 -
(二) 课题研究思路.....	- 5 -
二、文献综述.....	- 6 -
(一) 大学生志愿者.....	- 7 -
(二) 大学生志愿组织.....	- 8 -
(三) 大学生志愿服务的意义.....	- 9 -
三、课题调查过程.....	- 10 -
(一) 大学生志愿者问卷调查与分析.....	- 11 -
(二) 大学生志愿服务组织案例分析.....	- 15 -
(三) 大学生志愿管理组织访谈.....	- 17 -
四、课题调查分析.....	- 23 -
(一) 课题调查的主要结论.....	- 23 -
(二) 我校建立创新型志愿服务体系的 SWOT 分析.....	- 24 -
五、创新型高校志愿服务体系设计.....	- 26 -
(一) 创新型高校志愿服务体系模式探究.....	- 26 -
(二) 一个可能的构想——“n-1-m”志愿服务体系.....	- 28 -
(三) “n-1-m”志愿服务体系实证探究.....	- 31 -
六、结语.....	- 34 -
(一) 研究总结.....	- 34 -
(二) 研究创新点与不足.....	- 35 -
参考文献:	- 36 -
附录:	- 37 -

引 言

一、问题的提出

志愿服务重在不求回报的付出,互助共济和无私的奉献精神是志愿服务的精髓。一般认为,志愿服务是指在不为任何物质报酬的情况下,人们志愿贡献个人的时间及精力,为实现个人价值、促进社会和谐发展而提供的服务,其核心是“奉献、友爱、互助、进步”的服务精神。

大学生志愿服务,是以高校大学生为参与主体,以志愿服务活动为活动内容,以鼓励当代大学生发扬志愿精神、实现自身价值为主要目标的志愿活动。但是一个越来越凸显的问题是,目前志愿服务在高校中的开展情况还只是差强人意,高校志愿组织没有认真把志愿服务作为一项重要的工作来开展,大学生志愿服务往往流于形式,比如相当部分的大学生志愿者参加志愿服务是出于诸如“志愿小时数”的动机,进而忽视了志愿服务的精神效用和所提供的志愿服务的质量。与此同时,学校有关管理部门、大学生志愿组织等机构没有对志愿服务与大学生思想政治教育工作的关系引起高度重视,在大学生志愿服务定位、组织的原则、志愿者的维系和管理等方面存在诸多的弊端。由于以上种种原因,虽然目前大学生志愿服务已经成为高等教育体系中非常普及的一个部分,在提供志愿服务、促进社会和谐发展方面发挥着不可忽视的作用,但目前的高校志愿服务体系仍是积弊重重,迫切需要一场变革。

高校志愿服务体系是青年志愿服务体系的主要部分,因此我们必须重视大学生志愿服务,建立好高校志愿服务体系。针对目前高校志愿服务体系存在的问题,有关志愿服务和高校志愿体系的研究和调查可谓汗牛充栋,其中不乏一些非常具有借鉴意义的研究成果,然而,大多数已有的调查和研究都仅仅局限于理论上的探讨,缺乏相应的实践调查基础,而且研究结论基本上大同小异,实际应用价值较小。综上所述,本次课题提出的针对中央财经大学建设创新型高校志愿服务体系的研究是十分必要的。

二、课题研究背景和研究意义

(一) 课题研究背景

2012 年底,中国共产党在北京召开了第十八次全国代表大会。会议提出要“加强和改进思想政治工作,注重人文关怀和心理疏导,培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。深化群众性精神文明创建活动,要广泛开展志愿服务,

深化群众性精神文明创建活动，广泛开展志愿服务，推动学雷锋活动、学习宣传道德模范常态化”。^①在全国数量庞大的志愿者中，各大高校的大学生志愿者正在成为主力军，高校的志愿服务组织构成了我国青年志愿者组织的主体部分。然而，我们也渐渐认识到，目前我国的高校志愿服务理念和高校志愿服务体系尚不完善，存在这样或那样的问题。从党的十八大报告中我们可以看出，志愿服务作为高校学生思想政治方面工作的重要环节，已经越来越得到党和国家的重视。

以 1994 年共青团中央成立中国青年志愿者协会为开端，二十年来我国高校志愿服务体系有了飞速的发展，但是我们不能忽视的是，一方面，大学生对志愿服务意识和志愿服务理念仍然与志愿服务的宗旨有一定的偏离；另一方面，目前的高校志愿服务运行机制与管理模式仍然存在诸多弊端，志愿服务平台的建设也不尽人意。上述问题严重降低了大学生志愿服务的效率，阻碍了大学生志愿服务的进一步发展，同时，也使得志愿服务在培养、锻炼大学生多方面能力与素养方面应发挥的作用在很大程度上被限制。在这样的背景下，很多高校已经开始尝试对现有的志愿服务体系进行改革和完善。以中央财经大学为例，学校物资采购事务中心受校团委委托于 2013 年上半年进行了大学生志愿服务平台的竞争性谈判采购，期望通过此网络平台提高我校志愿活动开展效率，简化志愿者管理程序，公开透明化志愿者招募流程，同时便于志愿者获得最新志愿资讯，简化志愿者查找个人志愿小时数的流程。

（二）课题研究意义

1. 响应国家号召，支持学校工作

本课题研究积极响应党的十八大关于志愿服务的号召，紧密结合志愿服务在大学生思想政治工作中的作用，力图发现当前大学生志愿服务中存在的有关问题，为学校目前正在进行的志愿服务体系改革建设提出自己的一些建议，具有一定的实践意义。

2. 完善高校志愿服务体系的理论基础

一个好的实践构想是要建立在扎实的理论基础之上的。目前学术界关于志愿服务特别是高校志愿服务体系建设方面的研究虽然多如牛毛，但不免连篇累牍、千篇一律，缺乏一个完备的理论基础和实践意义。因此本课题研究有助于完善高校志愿服务体系建设方面的理论基础，为今后的相关研究奠定基础。

3. 与自身关系密切

目前大学生普遍缺乏感恩社会、回报社会的精神和社会责任意识，缺乏锻炼自己的有效途径。而志愿服务正好提供了这样一个途径，大学生思想政治工作的

^① 胡锦涛：《坚定不移沿着中国特色社会主义道路前进，为全面建成小康社会而奋斗》，2012

重要手段和大学生认识社会、服务社会、提高自身综合素质的有效方式。因此本课题研究大学生志愿服务体系符合大学教育之理念，有益于大学教育之目的，对我们新时代大学生的发展具有重要意义。

三、课题研究目标和方法

（一）课题研究目标

志愿服务活动是大学生社会实践的重要组成部分，全国各高校将其作为学生综合素质培养的重点环节，与此同时高校志愿者也日渐成为志愿服务的主力军。在此情况下，本课题组以高校志愿服务体系作为切入点，旨在通过调查，了解现今大学生校内志愿服务体系现状与不足，并提出相关的建议，以期能够为大学生志愿服务体系的建设尽一份绵薄之力。此次课题研究的目标，简述如下：

1. 通过实际调查研究，从大学生志愿者、高校志愿组织等多个角度考察当前中国高校志愿活动的发展情况，弄清高校基层志愿活动组织的运行模式。考察当代大学生志愿服务的动机和社会责任的关系。通过对调查结果的分析，指出当前志愿服务组织模式存在的一些问题，供相关决策部门参考。

2. 通过这些实践和研究，使志愿服务欠缺之处得到改善，让志愿服务真正起到改善人民生活，增进社会福利，完善高校志愿服务的机制，促进社会和谐发展和对政府职能和市场机制重要补充的作用，让大学生真正在志愿服务过程中认识社会，了解国情，树立正确的人生观，价值观，学习到对未来发展有用的经验教训。

3. 在前期理论和实践研究的基础上，结合中央财经大学的实际情况，提出创新型高校志愿服务体系的定位和可能的构建思路，为大学生志愿服务体系的完善建言献策。

（二）课题研究方法

课题组在课题进行过程中，运用了多种研究方法，主要有：

1. 问卷调查法

问卷调查法是通过填写问卷（或调查表）来获取信息的一种方法。本课题组将设计的调查问卷在中央财经大学进行了随机发放，以了解目前校内大学生志愿服务活动的开展情况、校内志愿服务组织的运行机制以及本校大学生对志愿服务和志愿组织的感知。

2. 深入访谈法

访谈法是指调查员同调查对象深入接触，通过有明确目的的谈话收集资料的

方法。本课题组采取非标准化访谈法，以中央财经大学青年志愿者指导中心、各学院青年志愿者协会和若干具有志愿服务组织机构性质的社团相关负责人以及部分在志愿服务方面表现突出的同学为访谈对象，了解本校大学生志愿服务组织现状及运行机制。

3. 案例分析法

案例分析法试着在研究某一个较为抽象的问题时，结合社会生活中的典型个案进行分析、综合和评价，最终实现由具体到抽象得出一般性结论的研究方法。课题组通过对中央财经大学志愿服务体系为代表，针对其志愿服务的参与和组织情况进行了调查和分析，从而分析目前国内高校志愿服务中可能存在的普遍问题。

4. 统计分析法

统计法是对观察到的现象作量的分析，力图通过对大量现象的数量分析去反映现象的内部联系和质的规定性的方法。本课题组对回收的问卷进行统计，经数据汇总和分析后，利用统计软件进一步加工相关信息与数据，并进行分析进而得出相关结论。

5. 定期会议讨论法

开展定期小组会议对研究成果进行讨论。课题进行过程中，本课题组定期开展会议，主要对各阶段的新发现进行讨论，就讨论结果制定下一阶段的工作。

正文

一、课题研究内容和思路

（一）课题研究的主要内容

志愿服务进入中国以后，经过数十年的发展，已经成为政府、市场之外配置社会资源的第三大主体和强化公民道德素质建设的重要手段。与此同时，青年志愿者尤其是大学生志愿者已经成为志愿服务的中坚力量。大学生志愿服务也成为当代大学生参与和认知社会、培养社会责任意识、提高综合素质的重要手段，是我国高等教育体系中不可或缺的重要部分。因此，十分有必要深入分析高校志愿服务体系已有的优势和存在的问题，并在此基础上进行改进和完善，设计出更人性化、更高效的志愿服务体系。

本课题基于这一背景，以中央财经大学志愿服务体系为代表，紧密结合党的十八大基本精神，针对大学生志愿服务的参与和组织情况进行调查和分析。大学生志愿服务的参与情况，包括志愿者对志愿服务的认知、参与志愿服务的频度和广度、志愿服务参与动机等；大学生志愿服务的组织情况，包括高校志愿组织的管理（具体又包括志愿者招募和反馈、激励和培训、管理和维系）、志愿服务活动的具体开展等。综上，本课题的主要研究内容分为以下两条主线并行：

主线一，大学生志愿者；

主线二，大学生志愿组织。

在上述两条调查主线的引导下，本课题的研究分为理论研究、现状调查、问题分析、体系设计四个阶段来进行，通过各阶段的调查和采访等，发现并总结现有高校志愿服务体系的缺陷和不足，总结和分析现有体系需要改进的方面和可以利用的优势，然后结合之前的理论研究对创新型高校志愿服务体系进行构想和设计，包括创新型高校志愿服务体系的定位、具体机制的设计、学校已有的改革和尝试以及新的尝试等，最终形成新的志愿服务体系的设计方案。

第一阶段，课题组广泛阅读与课题相关的文献资料，参考国内外先进的大学生志愿服务理论研究成果和实践经验，为最后的创新型志愿服务体系的理论构想和具体设计奠定坚实的基础。

第二阶段，课题组采用问卷调查和深入访谈的方式，分别对中央财经大学本科生和志愿组织进行调查和采访，通过对调查问卷、采访问题的精心设置和对调查采访结果的总结分析，力争发现现有志愿服务体系的优势和不足。这一阶段是课题研究中发现问题的阶段。

第三阶段，课题组在已有调查结果的基础上，对中央财经大学大学生志愿服务体系的现状进行总结和归纳，运用 SWOT 分析方法，分析现有志愿服务体系需要完善和可以借鉴的方面，找出创新型高校志愿服务体系构建的突破口。

第四阶段，经过前几个阶段的研究，课题组一方面回归理论，从课题最本质的方面出发进行深入讨论，提出创新型志愿服务服务体系的定位，一方面结合我校实际，从理论拓展开来，尝试着对现有体系提出一些设计性的改进建议。

（二）课题研究思路

按照上面的研究思路，课题的研究思路如图 1 所示

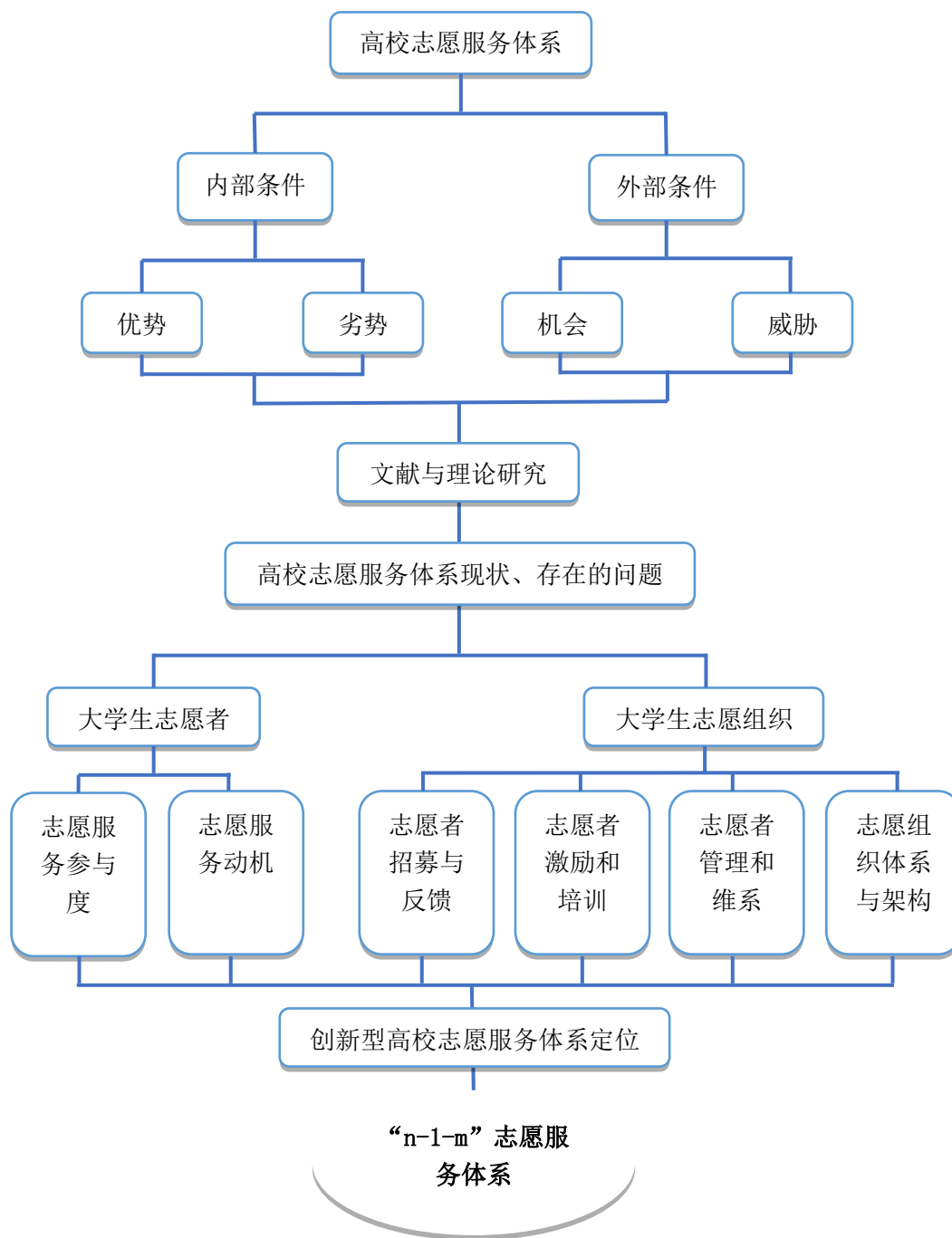


图1 课题研究思路

二、文献综述

志愿者 (Volunteer)，是在不为任何物质报酬的情况下，为改进社会而提供服务、贡献个人时间和精力的人。^①当代大学生作为志愿者大家庭中的重要一员，已经越来越引起研究志愿服务的学者的关注。大学生志愿者活动，则是以在校大

^① 闪茜菁：《论建立和完善高校青年志愿者活动的激励机制》[J]，广西青年干部学院学报，2003 (5)：12 - 15.

学生作为志愿活动的主体所开展的促进社会福利的服务性活动。他们是由具有一定思想觉悟、热心社会公益事业的在校大学生组成，他们利用业余时间，结合自己的专业知识、自己的技能、自己的资源和善心为他人、社区、社会提供非盈利性、非职业化援助。^①本课题组经过广泛阅读与课题相关的文献资料，参考国内外先进的大学生志愿服务理论研究成果和实践验，梳理总结出目前对于大学生志愿者以及高校志愿服务体系研究的现状，为最后的创新型志愿服务体系的理论构想和具体设计奠定坚实的基础。

（一）大学生志愿者

1. 大学生志愿者对志愿服务的认知及其参与动机

学界对于志愿服务动机的研究，从 20 世纪 30 年代以来，本能论、驱力论、需求论、社会认知论、成就动机论、自我效能论、预言论、归因论、自我调节论等动机理论不断涌现。这些理论逐渐形成了动机研究的三大视角：人的内在需要、外在诱因和自我中介调节作用。有学者据此将动机定义为：在自我调节的作用下，个体使自我的内在需求（如本能、需要、驱力等）与外在诱因（目标、奖惩等）相协调，从而形成激发、维持行为的动力因素。在这样的角度下，对于大学生参与志愿服务动机的研究趋向于将动机归类为亲和动机（指个体害怕孤独，希望和他人在一起建立协作、友好联系的一种内心欲求）、结群动机（指在个体要与别人在一起，或要加入某一团体的需要基础上产生的一种内部动力）、荣耀动机、成就动机（指推动个体去追求完成自己所认为最重要的、有价值的工作，并且设法将其达到某种理想地步的一种内在力量）、利他动机、提升动机（指个体希望自己在一些方面向上流动的动机）。^②

2. 参与志愿服务的频度和广度

与西方国家相比，目前我国的志愿者活动正在规范程度、法制化程度仍然存在不小差距，由于没有明确的统计数据，我们无法确定大学生志愿者参加志愿活动的确切频度。但根据已有的调查研究，我们发现，影响大学生参与志愿活动的频度的主要因素有：时间因素，物质成本因素（包括交通、伙食等相关费用）、心理因素等，且大学生志愿者参与志愿活动的频度与其参与志愿活动的动机有着密不可分的关系，如抱有利他动机及学习型动机的志愿者参与志愿活动的频度最高，而受行政动员参与志愿活动的志愿者参与志愿活动的频度最低。

自 1993 年北京大学爱心社成立率先擎起高校志愿服务的大旗至今，大学生志愿者工作蓬勃开展，大学生志愿者人数逐年递增。过去的 20 年中，各类高校

^① 刘珊，风笑天：《大学生志愿服务：动机、类型及问题》[J]，陕西青年管理干部学院学报，2005(2):18-2

^② 董海军，倪赤丹：《大学生志愿活动的参与动机分析》[J]，理论界(双月刊)，2003 年第 6 期

青年志愿者组织不断成立,志愿服务项目不断拓展,大学生志愿者已经广泛深入到志愿服务的各个领域。^①

3. 存在的问题及建议

大学生志愿者参与志愿活动的动机不尽相同,参与的频度和范围也因人而异。然而就我国大学生参与志愿活动的实践来看,高校志愿者自身素质普遍较低和参与志愿服务活动多而不精成为最突出的两个问题。其一,大学生志愿者对社会了解有限,认识不足,缺乏经验,动手能力不强,无法适应社会对志愿服务的多元化需求。在实践中有的同学又不善于与人沟通,不能很快融入工作团队,甚至因为部分大学生志愿者工作马马虎虎、责任心不足、态度不端正等不良表现造成了大学生志愿者行动社会公信度的下降。^②其二,大学生志愿者行动还未完全适应社会的发展变化,参与不深,作用与潜力没有得到有效的发挥,一些服务内容仍停留在较浅层次的社会公益服务和便民服务上,专业性、技能性不突出,使活动流于形式。^③

针对上述问题,现有研究针对上述问题给出的解决方案一是加强志愿者培训工作,培训内容包括基础理论培训、专业技能培训、社会沟通能力培训以及组织管理能力培训等;二是进一步拓宽服务领域,挖掘志愿服务深度。使大学生志愿者能主动适应社会的发展变化,增强参与力度,丰富服务内容,在开展好传统服务项目的同时,针对服务对象的需要,结合其自身专业特点,开展多样化、个性化的服务。

(二) 大学生志愿组织

自从1994年12月团中央成立中国青年志愿者协会以来,全国各地高校的青年志愿者组织如雨后春笋般相继建立,在社会保障、社会公益、以及社会主义精神文明建设等方面做出了很大贡献。^④大学生志愿组织是一所高校组织大学生参与志愿活动的核心机构,其存在形式既有学生自发成立并运营的社团形式,如北京大学爱心社等,也有隶属于高校团委的青年志愿者协会的形式,如清华大学爱心公益协会、武汉大学青年志愿者协会等,在该种组织形式下,校团委设立职能部门,构成全校志愿服务行动的领导机构,负责全校志愿服务工作的规划、指导、管理和监督,具体的志愿活动由其下属的志愿者组织负责,包括校青年志愿者协会和各院系青年志愿者协会。

1. 高校志愿组织的管理

^① 丁红莲:《建立高校青年志愿者工作长效机制的几点思考》[J],黑龙江教育(高教研究与评估),2007(7、8)

^② 龚宗明:《论“西部计划”与志愿服务的市场化选择》[J],中国青年研究,2005(3).

^③ 王泓:《大学生志愿者行动的可持续发展:问题与对策》[J],重庆职业技术学院学报,2007(3).

^④ 詹甫成,肖迪晨:《如何做好高校青年志愿者组织的建设》[J],经济师,2010(3)

就目前我国高校志愿组织的实践来看,其主要职能为招募志愿者、对志愿者进行培训、开发校内外志愿项目以及组织开展志愿服务活动。在研究了多个高校志愿者组织的管理模式后,本课题组发现,以项目为中心的管理模式是目前较为先进的高校志愿组织管理的实践经验,以中国人民大学青年志愿者协会为例,在管理方式上,项目是其整个组织的发展核心,拥有好的服务项目,建设完善的志愿服务网络,保证了中国人民大学志愿者事业的持续发展。

2. 存在的问题

(1) 行政色彩浓厚

在志愿者组织以“青协”为存在形式的高校,大学生志愿者活动往往都是由团组织直接管理,采取自上而下的方式层层推进,这种存在浓厚的行政化色彩的管理方式在一定程度上制约了大学生志愿者活动的发展。“在一定意义上讲,我们可以把组织化动员看作是隐含的强制性命令,很多参与者并不是真正意义上的志愿者,或者说有些志愿者在组织压力下虽有参与行为,但心理并不认同”。^①很显然,这种行政化的组织模式与志愿者精神相违背,只是“要我参加”,而不是“我要参加”,淡化了志愿者活动的教育和引导功能。

(2) 保障机制不健全

大学生志愿者行动的保障机制不健全主要体现在以下几方面:一是缺乏经费保障机制。高校团组织对志愿者经费的筹措,普遍重行政划拨,轻社会募集,其经费来源多为共青团工作经费或通过团组织向上级争取经费,很少通过社会来募集资金,难以有效地利用大学生志愿者的品牌效应和社会效应取得社会公众的认同和支持,导致资金来源渠道单一、物质依托欠缺;二是缺乏有效的激励机制。高校设置的奖励制度不完全鼓励学生参与志愿者行动,学校在学生的推优评优工作中往往忽视大学生参与志愿服务的经历,高校如果不对大学生志愿者给予价值肯定,不能建立一定的补偿制度,大学生志愿者行动的生命力就不会长久;三是缺乏必要的权益保障。^②

(三) 大学生志愿服务的意义

经过多年的实践摸索,我国大学生志愿服务已经从无到有,从萌芽到发展,并走向成熟和完善。大学生志愿服务的快速发展,对大学生的成长成才,对高校和谐和社会进步都具有积极的意义。

1. 有助于实现大学生的精神需求

增加人生阅历是大学生参加志愿服务活动的主要动机,大学生志愿服务满足

^① 蔡宜旦,汪慧:《试论青年志愿者参与动机的引导和激励》[J],广东青年干部学院学报,2001(4).

^② 王泓:《大学生志愿者行动的可持续发展:问题与对策》[J],重庆职业技术学院学报,2007(3).

了大学生在社交、尊重和自我实现等方面的精神需求。大学生志愿服务能够为各行各业的人们，不同社会阶层之间的人们创造了解和沟通的机会，以此建立良好的关系。与此同时，大学生志愿者自身也得到了提高和发展，精神和心灵得到满足。大学生志愿者正是在这样的过程中实现了自我价值的追求。大学生志愿者通过帮扶社会弱势群体、投身公益事业，满足了自己受尊重的需要，同时在服务的过程中，能够不断发现自身存在的缺点和不足，使自己不断进步，不断实现并超越自我。

2. 有助于提高大学生综合素质

大学生通过参加志愿服务，可以促进专业知识的应用及各方面能力的提高。虽然大学生志愿服务的内容多种多样，涉及的范围也极为广泛，但大学生志愿者可以将自己在学校课堂上学习到的专业知识充分运用到志愿活动中去，以此来检验自己对所学专业知识的掌握程度。实践证明许多大学生志愿者通过参见志愿服务重新认清了自己的位置，重新认识到自己的不足。此外，志愿服务为培养和锻炼大学生的综合能力，创造和提供了内容丰富、形式多样的活动载体与实践机会。大学生们可以通过培训，学习新的知识技能，增强责任感和职业精神，全面提高自己各方面的能力，锻炼和提高自己的思维能力、表达能力、辨别是非的能力、动手能力、社会适应能力、社会交往能力、竞争合作能力、应用所学专业知识技能解决实际问题的能力、组织管理与协调能力、创造能力等。

3. 有助于促进高校精神文明建设

大学生通过参加志愿活动，以积极、乐观的态度奉献自己的爱心，感染他人，在让他人得到帮助的同时，树立起对生命价值、人生和社会的一种积极态度。各志愿活动社团通过组织丰富多彩的志愿活动，不仅丰富了同学们的课余生活，更为重要的是，引导和帮助广大青年学子树立正确的世界观、价值观和人生观，接收中华民族的传统美德，弘扬社会主义旋律。满足大学生日益增长的精神文化需求，为培养合格的社会主义建设者和优秀的接班人提供强大的精神动力和保障，使高校成为发展中国特色社会主义先进文化的重要基地、示范区和辐射源。

三、课题调查过程

在前期充分的理论研究基础上，课题组按照上面的课题研究调查思路全面开始了课题的实地调查。

由于课题以课题组成员所在的中央财经大学为代表对高校志愿服务体系进行调查，因此本次课题的调查对象都是中央财经大学的若干对象。具体说来，课题调查主要分为三个方面来进行：其一，针对中央财经大学志愿者有关大学生志愿服务的问卷调查和分析，获取志愿者角度的第一手志愿服务信息；其二，对

有关志愿服务组织的组织结构、活动流程以及存在的弊端的调查，了解志愿服务的具体开展和组织情况；其三，对中央财经大学志愿管理机构的访谈，从管理层面了解我校大学生志愿服务的现状和改革方向。

（一）大学生志愿者问卷调查与分析

在充分进行大量的网上查阅以及立项时的拟调研的基础上，在对我们的课题方向、思路以及目的等整个框架进行充分的回顾与掌握后，课题小组主要针对中央财经大学沙河校区本科生进行了问卷调查。问卷以大学生志愿服务为核心，以志愿活动、志愿组织机构两个方面为调查切入点，旨在了解同学们对志愿服务的认知情况、参加志愿服务的情况以及对大学生志愿组织的评价，进而发现我校大学生志愿服务体系中存在的一些基本问题，从而提出相关建议改进。

下面是本次问卷调查的具体结果分析（调查问卷和具体统计结果见附件）：

1. 第一部分：志愿活动基本情况调查

A1 题：

（1）统计结果：A：96%；B：4%

（2）解释与分析：

由上图可知，我校接受问卷的调查的同学，参加过学校组织的志愿活动的占96%，仅有4%的受调查者未参加过学院组织的志愿服务活动。这一比例直接反映了我校同学积极参与志愿活动的热情，同时也体现出志愿活动的组织在我校比较普及。志愿活动在我校有着良好的学生基础，这是完善和改进高校志愿服务体系的基本前提和重要保障。

A2 题：

（1）统计结果：A：43%；B：27%；C：20%；D：4%；E：6%

（2）解释与分析：

由上图可知，阻碍本校同学参加志愿活动的原因很多，其中“学业紧张，没有时间”最主要，达43%，其次是“对志愿活动没有兴趣”，占比27%，第三是“不知道如何参与”。此外，社会对志愿的偏见也在一定程度上阻碍了同学们参加志愿活动。

由上述结果可知，排除选项A和D等客观和不可控因素，选择选项B和C的同学仍然占将近一半的比例，说明学校组织的志愿服务的活动质量和志愿服务信息宣传等方面存在的问题。

A3 题：

（1）统计结果：A：1%；B：77%；C：14%；D：8%

（2）解释与分析：

由上图可知，77%的同学每学期参加 1-5 次志愿活动，14%的同学每学期参加 6-10 次志愿活动，从不参加和每学期参加志愿活动超过 10 次的同学分别占 1% 和 8%。总的看来，我校绝大部分同学每学期都参加志愿活动，其中每学期参加 1-5 次的居多。

总体而言，我校同学每学期参加志愿活动的频度不高，这就有必要研究影响同学们参加志愿服务活动的原因。该结果从另一方面也说明本校志愿服务的潜力较大。

A4 题：

(1) 统计结果：A：36%；B：64%

(2) 解释与分析：

由上图可知，64%的同学未参加过其他学院组织的活动，36%的同学参加过。结合问题 1 的分析结果，不难看出我校同学参与志愿活动的程度较高，但多局限于参加本学院的志愿活动，学院的志愿活动也局限于招募本院学生。这反映出校级与院级志愿管理机构之间的协调共享机制有待完善，以免有意愿参加志愿活动的同学无法获得充分的信息，全校的志愿志愿者资源也不能得到充分利用。

A5 题：

(1) 统计结果：0~3 分：15%；4~5 分：27%；6~7 分：37%；8~10 分：21%

(2) 解释与分析：

由上图可知，对志愿服务的评价，打 6-7 分的同学占 37%，4-5 分的同学占 27%，打 8-10 分和打 0-3 分的同学分别占 21%和 15%。也就是说，大部分同学承认志愿服务是一项私利与公利性质兼具的行为。并且很大一部分同学认为志愿服务的公利性强于私利性，也有不少同学觉得志愿服务的私利性大于它的公利性。

基于同学们对志愿服务的认识，志愿组织可以安排更多志愿前的宣传和培训，使同学们对志愿服务的性质和内涵有更深刻的理解，同时采取更加有效的激励措施，激发同学们参加志愿服务的热情。

A6 题：

(1) 统计结果：A：37%；B：2%；C：18%；D：15%；E：20%；F：4%；G：4%

(2) 解释与分析：

由上图可知，在同学们参加志愿活动的动机中，“为在综合测评中加分”排在首位，占 37%，“使课余时间充实、快乐”其次，占 20%，“提升个人能力”和“回报社会、奉献他人”分别占 18%和 15%。

由此可以看出，同学们参加志愿活动的原因多种多样，有从提升自己的综合测评和综合素质方面出发的，也有出于奉献精神和责任意识的。不难看出，志愿活动既是一项公益活动，也对志愿者自身有益。志愿组织可以从公益和个人这个

两方面入手，增强同学们参与志愿服务的激励。

A7 题：

(1) 统计结果：A：31%；B：3%；C：37%；D：26%；E：1%

(2) 解释与分析：

由上图可知，在本校同学参加的活动中，“扶贫、支教、助残、敬老类服务”最主要，占比 37%，“环境保护、社区服务”占 31%，“文化、艺术、体育活动服务”则占 26%。同学们参加的活动形式多样，其中以扶贫、支救助残、敬老和其他社区传统服务为主。总的来说，同学们参加的志愿服务类型较为单一，且层次较低。多样化、高水平是我校大学生志愿服务的发展方向之一。

综上可知，无论是出于公益还是利己的动机，我校同学基本上每学期都参加志愿活动。其中，大多是通过本院组织参加的，参与的多是传统社区服务。由此可见，我校志愿活动的覆盖面广，但深度有待增强。

2. 第二部分：志愿服务组织情况调查

B1 题：

(1) 统计结果：A：7%；B：20%；C：56%；D：17%

(2) 解释与分析：

了解组织机构的运作流程，可以消除有志愿热情的大学生们由于不清楚组织内部具体运作方式而产生的顾虑，从而鼓励更多的大学生积极参与到志愿活动中来。

结果显示，大学生对志愿活动组织机构运作流程了解得并不十分清楚，大部分的学生只是了解一点（占 56%），还有 17%表明不了解，而表示“比较了解”和“很清楚”的人数一共只占了 27%。这说明，尽管大学生志愿组织机构为大学生们提供了多种多样的志愿活动，但这些组织运作透明度并不高。

B2 题：

(1) 统计结果：A：31%；B：37%；C：27%；D：5%

(2) 解释与分析：

了解志愿活动的要求，是大学生志愿者需要具备的最基本的素质，这能帮助大学生提升其志愿活动的质量，并通过志愿活动实现锻炼自我的目的，让大学生真正了解志愿者的使命，以及参加志愿活动的意义。

结果显示，表示“很了解”与“比较了解”的人数比例一共为 68%，而表示“不了解”的人数仅占 5%。清楚了解志愿活动的要求，是大学生参加志愿活动最基本的条件，然而，调查显示还有 27%的同学只是“了解一点”，而且仍有“不了解”志愿活动要求的情况出现，这说明，大学生志愿活动平台在为大学生提供志愿机会的同时，仍需要加强对大学生志愿者的教育与培训。

B3 题:

(1) 统计结果: A: 47%; B: 53%

(2) 解释与分析:

一个完善的志愿服务平台,应该本着认真负责的态度挑选合适的志愿者,尽可能对参与其中的志愿者进行面试与选拔。这不仅是对接受志愿服务的人群应该担负的责任,而且也是保证志愿者能够顺利完成志愿活动,真正体会志愿服务乐趣的前提。

结果显示,表示接受过面试与表示没有接受过面试的同学基本各占一半,这说明面试的普及范围仍需扩大,而且目前大学生志愿活动服务平台在前期准备阶段仍需完善。

B4 题& B5 题:

(1) B4 题: A: 59%; B: 41%; B5 题: A: 46%; B: 44%; C: 10%

(2) 解释与分析:

对于选拔出来的志愿者进行培训,是对接受志愿服务对象负责的表现,也是提高志愿者服务质量,提升志愿服务价值的必要准备。前期培训可以提高志愿者们专业程度,而且在参加一些带有风险的志愿活动时,还需要通过培训保证志愿者具备必要的自我保护能力。

结果显示,大约 6 成的同学表示接受过培训,但表示没有接受过培训的同学人数比例也不少,占 4 成。这说明目前大学生志愿者服务系统还需要完善对志愿者们的前期培训工作,扩大培训的覆盖面。同时,接受过培训的志愿者中,表示“培训很有效果”的仅占一半,还有 54%的同学表示“培训效果不明显”,或是“没有效果”。这反映出志愿者培训的质量仍亟需提高。

B6 题:

(1) 统计结果: A: 10%; B: 17%; C: 47%; D: 26%

(2) 解释与分析:

大学生参加志愿活动,是本着无偿奉献自我的精神,一般没有物质奖励。正因为如此,作为完善的志愿者服务平台,应该为大学生志愿者提高良好的后勤保障,特别是对于一些含有安全隐患的志愿服务,如抢险救灾等。这就需要志愿组织机构承担提供安全保障的责任,以保证志愿者的人身安全,消除他们的后顾之忧,从而使志愿者们能够积极地、全身心地投入与志愿服务当中。

调查显示,表示“每次都有”与“经常有”安全保障的同学人数比例一共只占了 27%,而还有 26%的同学表示参加志愿服务时“从来没有”安全保障。这反映出当前高校志愿服务体系中,对志愿者个人安全的重视程度还不够,这不仅会带来一系列安全隐患,还会使大学生们产生对安全的担忧,从而影响参与志愿服

务的热情。

B7 题:

(1) 统计结果: A: 10%; B: 13%; C: 36%; D: 42%

(2) 解释与分析:

给组织机构进行反馈,是志愿者与组织机构之间进行互动,建立双向信息沟通渠道的重要环节。通过反馈机制,可以帮助志愿服务平台及时发现自身的漏洞,从而能够及时采取解决措施,加快完善体系建设,为大学生志愿者提供志愿服务搭建更好的平台,完善整个社会志愿服务体系。

调查显示,有4成的同学表示“从来没有”进行过反馈,而表示“经常有”与“每次都有”的同学仅占22%,这反映出当前大学生志愿服务组织机构对于反馈机制仍然不够重视,这在一定程度上会阻碍志愿平台自身的完善与发展,也会挫伤大学生们投身于志愿活动的积极性。

(二) 大学生志愿服务组织案例分析

在对大学生志愿者进行问卷调查的同时,课题组从高校志愿服务组织的角度入手,通过资料收集、深入访谈等方式对我校志愿服务组织的运行现状进行了了解。下面以我校会计学院青年志愿者协会和志愿服务社团——星火社团为例进行介绍。

1. 会计学院青年志愿者协会运行现状

(1) 机构职责

根据会计学院的《青年志愿者协会日常工作条例》,会计学院青年志愿者协会的主要职责包括以下几点:

①组织开展各类长短期志愿活动,培育发展更多的青年志愿者,为同学、公众、社会服务,培养大学生的志愿精神,希望通过志愿活动,帮助大学生树立正确的人生观,价值观,为需要帮助的人送去真正的温暖与服务。

②参与学院团总支的主题教育活动的策划与实施。青年志愿者协会不隶属于学生会,它是在团委的指导下开展各项活动的,所以团总支的主题教育活动多由青指负责下放给各院青协承办。

③配合学校青年志愿者指导中心及相关组织,做好志愿者注册和志愿服务认证工作,并进行志愿服务信息宣传,组织志愿服务活动。

(2) 活动开展

青年志愿者协会是连接大学生志愿者、校外志愿服务机构与高校志愿管理机构之间的一架桥梁。在内部主要负责一些活动策划与外联,申请常规和特色志愿项目,并配合青指对所有志愿项目的督标、核查和考核。对于活动宣传所需的审

批等活动也由青协自己负责展开。在志愿者选拔与组织管理方面，青指依据相应的标准，自主负责选拔，考核，培训志愿者。具体的志愿服务活动的一般流程如图 2 所示：

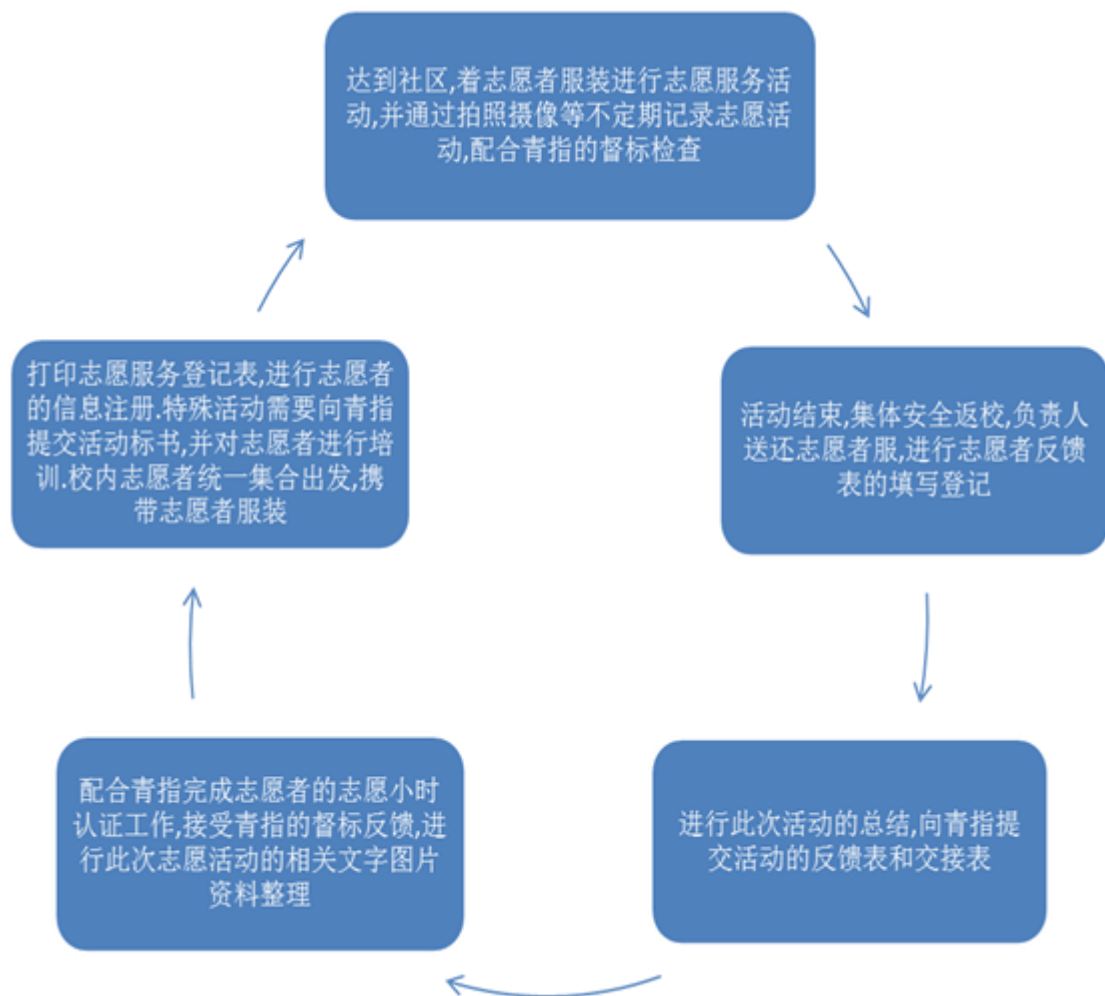


图 2 会计学院青年志愿者协会活动一般流程

（3）组织运行过程中遇到的问题

- ① 青协志愿活动种类固定，往往同样的志愿活动会持续几年，在开拓新项目方面积极性不高，难以吸引志愿者的关注；
- ② 在招募志愿者方面还存在信息不对称或不公平现象，有的同学并不能及时收到相关志愿者招募方面的信息通知；
- ③ 在与社区工作人员的交流沟通方面还存在问题，出现志愿者与社区工作人员吵架等不和谐现象；
- ④ 在集合培训等方面，还存在志愿者迟到现象，并且在志愿活动中玩手机等不文明行为，需要加强对志愿者的培训；
- ⑤ 在配合青指工作方面存在信息滞后等现象，需要加强与青指的沟通交流。

2. 星火志愿服务社团简介

（1）社团及其活动介绍

2002年11月，针对长期以来形成的“三农”问题，党的十六大明确提出“统筹城乡经济社会发展”要求。顺应着三农浪潮，中央财经大学01级国民经管专业的陈守合、黄学谦、苏海华等人发起，成立了学生兴趣类社团——星火农村发展促进会。

该社团以“知农，学农，支农，传播三农意识”为宗旨，各项工作和活动都紧紧围绕“三农”问题开展，融学术理论性与社会实践性为一体。唤起当代大学生对农村，农业，农民的高度关注，让更多的大学生投身到社会主义新农村的建设中去。星火的志愿活动有很多种，如工友图书馆，木兰社区的衣服义卖，探访工地劳动者们，露天播放电影，走进宿舍表演节目、聊天等丰富工人们的生活。还有一帮一助学，与北京周边、教育资源较缺乏的小学（通常是打工子弟小孩就读的学校）中的学生自愿结成对子，“一对一”模式，通过定期的书信、家访、辅导学习等方式陪伴小孩成长。长短期支教活动，短期为每周一、三到北京雨竹小学教学体育以及美术。主要面向内部干事、会员以及全校同学。长期为暑假时，由星火内部人员自发到河北、青海等地进行半月以上支教等各种活动。在12.5工友关爱日时参加北京大学的建筑工人关爱论坛；组织全校学生签名、写信给工友，送礼物、送温暖。帮工友洗盘子、陪工友聊天。

（2）社团在志愿活动方面存在的问题

①由于各部门分别负责部门内部的项目，在整个社团一起承办的项目上配合还不强。

②新项目开展较为困难，如妇女关怀等，审批过程较复杂（社团理事会、社工部、青年志愿者行动指导中心）。

③经费紧缺，活动开展受约束。

④项目选择受限，为了评优而开展一些与社团最初成立目的无关的项目，可能忽视了自身成立的意义。

（三）大学生志愿管理组织访谈

课题组经过前期大量的问卷调查和资料搜集，从中初步发现了一些具体的问题。为了进一步了解大学生志愿服务的管理现状，课题组就前期发现的问题对我校志愿管理组织——青年志愿者指导中心的前负责人杨英进行了访谈调查。

1. 采访过程

（1）青指平时的主要工作以及工作流程？

答：青指一共有四个部门：办公室、工作部、项目部和宣传部。

办公室是负责全校所有志愿活动的志愿者注册、志愿小时数的统计认证及志

愿小时数的反馈,还有志愿者服装的借用以及志愿者培训时的物资准备。项目部是负责项目活动开始前的审标,前期的投标之后就是审标,然后是督标,最后是评分,对象是全校志愿者和志愿组织。工作部的主要职能是去拓展基地,给大家多带来资源,这个平台是对全校所有同学开放的。工作部不管志愿者和志愿组织的制度,主要就是拓展基地,带来更多资源。宣传部主要是为其他三个部门做宣传品,比如海报,还有写新闻稿之类的。但是如果各院青协说我需要你们帮我们做海报,我们也都能做。

分析:从目前青年志愿者行动指导中心的职能部门来看,我校青指的组织结构形式比较简单,但是分工明确,四个部门中职能最接近志愿者管理组织的概念的是办公室和项目部,因为这两个部门的职责是明显区别于各学院青年志愿者协会的,各院青协有拓展基地和宣传的职能,但是不管理志愿者注册和信息反馈,也不具有志愿项目的审标督标功能。

(2) 青指的经费来源、用途和报销机制是怎样的?

答:比如经费比较大的是宣传部,宣传部的做海报的这些经费都是先与团委的主管老师取得联系,如果老师批准了宣传品的制作,则经费直接跟老师汇报即可。另外就是,我们学校的易拉宝和海报有一个专门的师傅(尚师傅)给做,所以做海报的时候只要跟他说定了就行。像一些彩笔、彩纸这些,我们会在活动之前做把所需物资做一个明细,然后给主管老师看,如果老师觉得活动可行,并且物品清单也没问题,则老师会批准,则活动结束后拿发票找老师报销。像青指的日常办公用品,是先采购再报销,一般都是开学时集中采购一批,然后报销,期中的时候再买一批这样。不过也会根据情况,不一定这么固定的时间,有时间突然有一个大活动,就会专门去采购一批,有的事后开学买的东西没用完,期中也不用再买了。每次需要的时候才会再去买。

分析:因为青指是志愿者组织,所以一般不会经手经费方面的问题,而且也不会突然有大额的支出。因为青指是有主管老师的,所以任何开销只要直接和主管老师联系,采取事后报销制度是目前比较透明的方式。但是这种制度存在一个问题,即有的时候青指的管理人员们不得不自己先垫资,而报销制会造成资金不能及时偿还给垫付的同学,在这一点上,经费预算制度就显得有更大的优势。

(3) 您觉得青指在制度设计上还有哪些需要改进的地方?

答:其实我觉得制度不完善一直是青指的管理中一个挺突出的问题。我们年级(2010级)是到沙河的第二批,一开始接手的时候,因为它跟本部是断开的,所以就有一种白手起家的感觉,然后有好多东西都是当时才建立起来的,所以很多制度化的东西都没有建立。因为在日常工作中,比如说像办公室和项目部这两个部门,特别条块清楚的,他们有很多的制度,但是很多整体的,比如青指的章

程现在还没有完全拟出来，只有一个关于青指的简介，这些在团委网站上都可以查到，但是关于专为青指写的章程就没有。还有比如说现在越来越多的人开始做个人项目，我们有个人项目管理办法也有补充说明，但是有一些漏洞，不是特别健全，所以我认为这一方面需要完善，好多制度我觉得还是应该规范下来。

分析：制度建设一直是青指的管理中最大的问题，因为搬迁校区的原因，很多本部的制度不能直接生搬硬套过来，导致搬到沙河的第二批 2010 级在管理这个组织的时候不得不摸索着前进。虽然现在很多事务已经形成了一定的程序，但是因为没有有一个严格完备的制度设计，导致因没有制度依据而出现的问题越来越多，也越来越难以处理。对于任何一个管理机构来说，完善的制度都是提高其运营效率的根本因素。因此，设计一个清晰完善的制度框架，应该成为青指这类志愿管理机构改革的第一步。

（4）您如何看待志愿小时数与综合测评成绩挂钩这一制度？

答：这个问题要从两方面看。一方面它有自己存在的必要性的，因为它能够激励大家去做志愿服务，让大家有做志愿服务的意识，培养实践的能力，这个是有作用的，而且是必须的，这算是一种外在的激励机制。但是它也存在一定的问题，它有点“矫枉过正”了，太强调这个的话就可能过了这个度了，以前 10 级的系统里有志愿服务这一项，而且它的加分挺多的，然后大家就以这个为标准去做志愿服务，就是我去做志愿服务很大程度上不是说我真的想去做，而是我想去拿志愿服务这个分数，这个导向是非常不正确的。所以在接下来的一年中的综测评价中去取消了这一项。

分析：志愿小时数和综测挂钩一直饱受争议，杨英同学给出了两方面的分析，可谓中肯而确切。志愿活动本身的目的是激发人的爱心去帮助他人，或者不求回报的做一些事情。将其与综测甚至与奖学金挂钩，在很大程度上降低了其精神激励的成分，更多人是受物质激励而去做的。但是为了鼓励大多数志愿者，并且为了宣扬志愿精神，又需要一定的奖励方式来鼓励更多的人加入到志愿行列中。

（5）您觉得参加志愿活动对大学生来说有何意义？

答：首先是社会责任感的培养，你去参加社会活动，才能跳出自己的圈子，融入实际的社会，你才能知道北京不全是天安门的模样，它也有很多贫穷的地方，比如说打工子弟学校，也会有国家政策照顾不到的地方，也有很多我们进了很大的努力但是弥补不到的地方，有很多这样的地方，我觉得参加志愿的活动我们才能实地地去了解这些情况，然后才会有一种触动和动力，说的大一点才会有为了改变这种状况去学习的驱动力，这是一方面。还有一点就是，志愿活动的本意就是爱心，培养这样一种生活态度，让我们的大学生活中除了学习、比赛和学术活动要忙，还有这样一种通过帮助别人而得到快乐的事情。

(6) 您能大概介绍一下学校网站上公布的关于志愿服务平台采购的事情吗?

答: 这个是这样, 你们会不会觉得有的时候小时数认证比较麻烦, 有的时候还会出错, 有的时候还会出于人为的失误使小时数没有记上。这就存在很多的问题。因为全校 7000 多同学, 每一张都是纸质版的记录志愿活动情况, 然后纸质版的反馈, 所以工作量确实比较大, 所以有的时候时间上来不及, 就会出现错误。所以这个平台就是让它信息化和数字化。我们把志愿者的信息存在这个系统里面, 就像教务管理系统一样。这样青协申请活动的时候, 直接通过系统上交申请表。志愿活动之后也是电子化认证小时数、电子化反馈, 然后同学们可以随时查询, 有问题也可以随时反馈。虽然这个平台已经购买了, 但是为了保证系统的稳定性和实用性, 也要考虑操作简单和友好, 所以还在调试阶段。

2. 问题探究和分析

经过课题前期的调查研究, 课题组对大学生志愿服务和我校的志愿服务现状有了进一步的认识。现将调查过程中发现的一些具体问题及其分析解决设想罗列如下。

(1) 大学生志愿服务存在的一些问题

① 大学生志愿服务组织内部管理缺乏规范

经过调查了解, 有些大学生志愿服务组织内部的管理仍未形成一个规范的体系, 比如, 组织人员安排混乱, 信息的交流有时仅靠口头传递等。这就使得志愿服务项目的运作流程模糊, 权责不明, 大学生志愿者参与其中时, 时常因为志愿服务组织自身管理的缺陷而无法顺利进行志愿活动, 导致效率低下, 也降低了志愿者们参与志愿活动的积极性。

② 大学生志愿服务组织宣传力度不够, 运作透明度不高

在调查与采访中, 我们了解到大学生们对高校内各个志愿服务组织的了解程度普遍不是很高, 对其特点与运作方式更是了解甚少。了解大学生志愿服务组织的特点与运作方式, 有助于大学生志愿者们形成对志愿服务组织的认识, 从而能够根据自身对志愿活动的喜好选择志愿服务组织, 加入到真正适合自己的志愿活动中去。大学生志愿服务组织的宣传力度不强, 大学生无法深入了解组织的特点, 进而也就难以从多种多样的志愿活动中挑选出符合自身需求的志愿活动项目, 这就降低了决策效率, 无法有效发挥大学生志愿服务组织帮助大学生开展志愿活动的作用。

③ 志愿服务项目的覆盖面广, 但多样性有待加强

大学生志愿服务组织提供的志愿项目基本覆盖了全体在校的大学生, 但是志愿服务组织所提供的志愿服务项目的种类还不是很丰富, 难以满足大学生志愿者

们对志愿类型多种多样的需求。比如,有的志愿者希望能通过参加志愿活动获得某一方面的实践经验,但志愿服务组织并未提供此类志愿项目,这就使得志愿者们难以满足自身的需求。同时,各个志愿服务组织提供的志愿活动有时存在类型重复的现象,这就造成了志愿服务组织整体运作效率的降低。

④ 志愿服务活动的质量有待提高

调查数据显示,有些志愿服务活动的运作效率低下,志愿活动的意义不大;与此同时,数据还显示志愿服务组织开展志愿活动的前期准备不足,往往不能提供有效的志愿培训。首先,大学身志愿服务组织自身存在的一系列内部管理问题,会使得一些志愿活动的安排混乱,在开展这些志愿活动的过程中,难免出现各种各样的问题,甚至会导致志愿活动中断,这降低了志愿活动的效率。同时,对于管理有序,也十分符合志愿者需求的志愿活动,志愿服务组织却不能够提供合适的志愿培训,志愿者们往往没有前期充足的准备而匆忙加入其中,导致志愿活动中出现一系列问题,志愿者们难以充分体验志愿活动的乐趣和意义,这也降低了志愿活动的质量。

⑤ 对志愿者权益的保障力度不够

大学生志愿者参加志愿活动,是本着无偿奉献的精神,在这个过程中,需要大学生志愿服务组织为大学生提供有效的权益保障。然而调查发现,大学生志愿者对自身权益的保障意识并不强,而且普遍反映大学生志愿服务组织所提供的保障不足,甚至有时不提供保障。这大大增加了志愿者们参加志愿活动的安全风险,不利于志愿活动的有效开展。

⑥ 大学生志愿服务组织的反馈机制不完善

健全的反馈机制,有利于加强志愿服务组织与大学生志愿者们之间的双向沟通,有利于志愿服务组织及时发现并解决组织运作中的问题,从而加强自身建设,为大学生志愿者提供更加完善的志愿服务平台。调查发现,大学生志愿者们普遍反映与志愿服务组织之间的沟通力度不强,反馈渠道很少。信息沟通不畅,使大学生志愿者们发现的问题难以及时反映给志愿服务组织,志愿服务组织难以通过反馈机制实现自我完善,这不仅不利于志愿服务组织的发展,也会降低志愿者们参与志愿活动的积极性。

(2) 完善大学生志愿服务的相关分析

① 开展宣传活动,提升志愿者对志愿服务组织的了解度

了解高校志愿服务组织是大学生们涉足学校志愿活动的第一步,也是非常重要的一步,这不仅可以帮助学生们了解不同的志愿服务组织的特点,还能够让同学们明确自身对志愿活动的喜好,从而有针对性的选择志愿服务组织,参加适合自己的志愿活动。

大学生志愿服务组织应针对自身的特点与开办的志愿活动类型,利用各种媒介,以各种形式的广告,对志愿服务组织的各方面进行介绍,帮助同学们深入了解志愿服务组织,提高机构运作的透明度。

② 提高大学生志愿服务组织举办的志愿活动项目的知名度

了解了志愿服务组织之后,志愿者们根据自身的偏好会对志愿服务组织的选择有一个大致的方向,当大学生志愿服务组织开办各类志愿活动时,就需要尽可能的提高这些志愿活动的知名度,以便让同学们了解到这些志愿活动,从而能够积极参与其中。

③ 安排志愿者们参加面试,规范志愿者准入制度

准入机制的设立,不仅让志愿活动更加规范,更体现出对志愿者负责的态度。有一些同学在选择志愿活动时,可能对活动的具体要求不够明确,对自身客观条件估计不足。由于自身条件等客观因素的限制,某些学生可能不适合参加特定的志愿活动,或者还没有参加的能力。通过面试,可以有效避免这些问题的发生,提高志愿活动的效率。

大学生志愿服务组织需要根据不同志愿活动的特点,组织面试活动,对大学生志愿者进行合理有效的选拔,提升大学生志愿者的责任意识。

④ 提供指导与培训,提升志愿活动质量

志愿者培训也是志愿服务前期准备过程中十分重要的一个环节,通过培训,可以提高志愿者服务的质量,让志愿者们有所准备,从而避免在志愿服务过程中可能出现的一些不必要的问题,让志愿者们更好地体验志愿服务的乐趣。

为此,大学生志愿服务组织需要定期组织培训活动,让大学生们学习志愿基础知识,了解志愿服务活动的意义,培养志愿活动的精神。同时,在具体开展志愿活动时,大学生志愿服务组织需要根据不同志愿活动的具体要求,有针对性地开展培训活动,让大学生志愿者们充分了解志愿活动的特点与内容,有所准备地投入志愿活动中去。

⑤ 加强志愿者的自我保护意识,提供安全保障

大学生志愿服务组织需要定期组织宣讲会,普及志愿者自我保护的知识,加强志愿者们的权益意识。安排有关人员为志愿者们进行相关知识的宣讲。在具体开展志愿活动的过程中大学生志愿服务组织需负责提供足额的经费保障,为志愿者们提供安全保险,并在必要时,组织专门人员负责志愿者个人安全。

⑥ 建立有效的志愿服务反馈机制,完善自身建设

志愿服务反馈机制可以加强大学生志愿服务组织与志愿者之间的双向沟通,并帮助志愿服务组织加强自我完善。为此,大学生志愿服务组织可以通过活动之后的调查等形式,及时了解志愿者在进行志愿服务过程中遇到的问题并加以解

决，以及针对志愿服务需要调整培训内容。

四、课题调查分析

（一）课题调查的主要结论

经过对中央财经大学志愿服务体系将近一年的调查和研究，课题组对高校志愿服务有了更深刻的认识。综合之前的调查采访和相关的分析，本次课题调查的主要结论可以归纳为如下两点：

1. 高校志愿服务体系的弊端的根源

经过调查和分析，课题组认为目前我校志愿服务体系存在的诸多弊端，不论是志愿服务参与、志愿者服务动机、志愿服务类型、志愿服务信息传递还是志愿服务反馈方面的问题，其根本和核心可以归结到志愿者动机和志愿组织管理两个方面，下面将分别阐述。

（1）志愿者动机

即志愿者参加志愿服务活动的动机。志愿服务活动起源于宗教慈善中的互助活动，体现的是人们互助共济的志愿精神，志愿精神的核心“是服务和团结的理想，是共同使这个世界变得更加美好的信念。”^①理论上说，大学生在参加志愿服务活动时，应以这种志愿精神为出发点，而切忌动机不明确，盲目参加，否则可能会导致志愿服务不连续、参与度低等一系列问题。

（2）志愿组织管理

高校志愿组织可以分为两类：志愿管理组织和志愿服务组织。志愿管理组织即学校设立的对全校志愿者进行统一管理和认证的志愿组织，如我校的青年志愿者指导中心（受校团委委托对全校的志愿活动进行管理）；志愿服务组织即各学院等单位设立的负责组织具体志愿服务活动的志愿组织和有关志愿服务社团，如我校各学院/研究院的青年志愿者协会和学校社工部下属的7个志愿服务社团。

调查发现目前我校志愿组织在管理、运行方面存在下列许多的问题：

第一，各学院志愿服务组织、志愿者各自为政，缺乏沟通，导致各学院志愿服务活动类型单一、学院之间活动重复率较高；

第二，志愿者参加志愿活动的随意性较大，缺乏管理和维系；

第三，志愿管理组织、志愿服务组织和志愿者之间完善的监督、反馈机制缺失；

第四，志愿管理组织和志愿服务组织之间分工混乱，容易产生多头管理、权责不清的现象。

^① 科菲·安南：《在2001年国际志愿青年启动仪式上的讲话》[R]，2001。

由于作为志愿服务体系核心环节的高校志愿组织存在上述诸多的管理问题，导致目前高校志愿服务体系出现了课题调查中发现的一系列问题。

2. 解决高校志愿服务问题的关键

经过上面几个阶段的调查分析，课题组认为解决高校志愿服务体系的问题的关键在高校志愿组织，具体来说可以从志愿者管理和志愿组织管理两个方面入手。

（1）志愿者管理

高校志愿服务的组织、志愿者的管理主要由各级团委下设的志愿组织来承担。要解决志愿者动机导致的一系列问题，核心在于志愿者意识的塑造，要让培养大学生的社会责任感成为高校志愿服务的核心。

（2）志愿组织管理

志愿组织是高校志愿服务体系的核心，构成高校志愿服务体系的框架，起着连接志愿者和志愿服务活动的桥梁作用，可以通过志愿组织对志愿者进行管理和维系。因此，对高校志愿组织的体系和管理进行改革和完善，既是进行志愿者管理的前提，也是解决现有志愿服务体系弊端的突破口。

（二）我校建立创新型志愿服务体系的 SWOT 分析

1. 采用 SWOT 分析法进行分析的理论基础

（1）SWOT 由优势（strength）、劣势（weaknesses）、机会（opportunities）、威胁（threats）4 个单词首字母组成。SWOT 分析法是根据 4 个要素找出自身与竞争对手相比有哪些优势和劣势，对所处的环境和形式进行深入的分析。

（2）SWOT 分析法是将内部条件和外部环境整合起来的整体化分析，主要用于企业战略分析，但从高校的志愿服务体系来看，高校提供的志愿服务就相当于企业生产的“产品”。对于提高高校志愿服务的数量和质量，SWOT 分析法具有重要意义。

（3）本文是从我校建立创新型志愿服务体系的内部条件和外部环境两个大的方向作为出发点，阐述建立创新型志愿服务体系的必要性和可行性。而 SWOT 分析法就是包含这两个方面而进行内部条件的优势劣势分析和外部环境的机会威胁分析，这也就为后面具体转变成什么样的高校志愿服务体系、采取什么样的改革措施做了铺垫。

2. SWOT 分析法的应用

	优势（STRENGHT）	劣势（WEAKNESS）
--	--------------	--------------

内部条件	1、 我校志愿活动的参与人群覆盖面广，同学们参与志愿活动的热情较高。 2、 我校学科设置专业性强，培养了众多专业化、高水平的人才，志愿者素质高，后备力量强。 3、 作为一所知名的 211 财经类高校，我校为北京市乃至全国高度评价、普遍认可。 4、 我校位于首都北京，无论是各个社区，还是各种国际赛事，都对志愿服务有着巨大的需求。同时，北京四通八达的交通和网络也能为我校提供丰富的志愿资源和信息。 5、 校团委高度重视我校志愿服务的发展，各学院的志愿组织经验较为丰富，校志愿服务体系已有一定的规模和水平。	1、 校志愿服务组织缺乏统一的志愿信息分享机制和志愿者资源调度机制，各学院志愿服务分散，志愿者难以获得全面的志愿服务信息和机会。 2、 志愿组织和管理者水平参差不齐，部分缺乏相关的知识和技能。志愿组织运行透明度不高，效率较低。 3、 志愿者的选拔和培训环节较弱，缺乏规范的程序和充实的准备，培训的项目有待丰富，培训的内容有待深化。 4、 志愿者的权益往往缺乏保障，一方面校内服务组织以及志愿者自身对志愿者权益认识不清，另一方面，校内志愿服务组织运营经费不足，难以为志愿者提供物质、安全权益保障。 5、 校志愿服务组织对志愿服务的反馈不够重视，反馈所呈现的问题往往得不到改善。 6、 我校沙河校区地处郊区，出行不够便捷。
外部环境	机会（OPPORTUNITY）	威胁（THREAT）
	1、 国家的全面发展，尤其是和谐社会的建立，迫切需要更多的高水平志愿服务。 2、 社会不仅仅是需要大量可以直接为社会所用的人才，越来越多的也希望在人才实用性较强的同时拥有奉献精神和社会责任感。 3、 国外社会的不断进步在很大程度上	1、 国内创新型高校志愿服务体系的培养还没有较为成熟的模式，基本都处于探索阶段。 2、 创立统一的志愿者登记制度和志愿信息分享机制，需要一定的经费、技术作为支持。 3、 中外社会结构和形态方面的差别使得国外经验在我国的

	得益于高等院校提供的志愿服务，国外优质的资源为我校提供了广博的学习空间。	推行存在一定困难。
--	--------------------------------------	-----------

五、创新型高校志愿服务体系设计

（一）创新型高校志愿服务体系模式探究

在课题设计阶段的初期，课题组确立了最终设计的创新型高校志愿服务体系的基本模式——以培养大学生志愿者的社会责任感（志愿精神）为核心。随着课题研究和调查的深入，经过对有关文献深入理解和对调查结果的分析，课题组在原有基础上加深了对创新型高校志愿服务体系的理解。课题组认为，在大学生志愿服务中，大学生志愿者和高校志愿组织（包括志愿服务组织和志愿管理组织）是两个密不可分的两个主体，高校志愿组织构成了高校志愿服务体系的框架，而它工作和服务的对象又是大学生志愿者，志愿者在志愿组织的组织和管理下进行志愿服务活动。因此，创新型高校志愿服务体系的“创新”应该体现在高校志愿服务理念和高校志愿组织管两个方面。

1. 创新高校志愿服务理念

理念，意为思想、观念、概念或法则。所谓志愿服务理念，即一个志愿服务体系产生、存在原因和运行的法则，通俗地说，就是大学生志愿服务存在的目的是什么，如何设计一套与之配套的、行之有效的志愿服务体系。课题组认为，创新高校志愿服务理念，可以从高校志愿服务的两个主题——志愿者和志愿组织两个方面来理解。

（1）志愿者角度

志愿者是志愿服务的提供者，对志愿服务质量的高低起着决定性的作用。课题调查发现相当部分的大学生参加志愿服务并非出于自己的主管需求，相反往往是由于客观条件的限制和外界的压力等等。志愿服务不完全是慈善性的活动，应更多的体现公民社会责任，强调社会义务的履行和公民权利的行使，大学生志愿者需要从行使权利和履行社会责任的角度对志愿服务进行再认识。^①

课题组认为，参加志愿服务，在让其他人受到帮助的同时，更重要的是满足

^① 杨娟，《青年志愿行动的价值内涵》，安庆师范学院学报（社会科学版），2003.

了自身在社会交际、自尊和自我实现等方面的精神需求和自身综合素质提高的能力需求。因此，大学生在参加志愿服务时，应当更多地从个人与社会关系的角度来思考志愿服务对自己和社会的意义，改变传统的志愿服务理念。

（2）志愿组织角度

志愿组织作为志愿活动的组织和管理者，对高校志愿服务体系的运行有着重要意义。课题组认为，在一个高效的创新型志愿服务体系中，志愿组织在组织和管理志愿者、志愿活动时，应当从传统的“家长制”方式中跳出来，完成从支配者到协调者、管理者的角色转变。志愿组织应当更注重志愿服务与服务主体个体偏好的结合，充分调动志愿者个体参加志愿服务的主观能动性，满足志愿者多元化的需求。

2. 创新高校志愿组织管理

如前所述，志愿组织是高校志愿服务体系的核心，构成高校志愿服务体系的框架，起着连接志愿者和志愿服务活动的桥梁作用，可以通过志愿组织对志愿者进行管理和维系。因此，课题组认为的创新型高校志愿服务体系，应该有一套完善、高效的管理体系，其创新之处具体可以从以下三个方面来阐述。

（1）志愿者招募和反馈

首先，志愿者的招募和反馈分别是志愿服务的起点和重点环节，直接关系到志愿服务的质量和志愿组织对志愿服务过程的掌控，应该是高校志愿组织管理的头等大事。其次，有效的志愿者招募和反馈应该注重志愿者的需求，扩大志愿者的选择范围，调动（潜在）志愿者的主观能动性。

（2）志愿者激励和培训

志愿者激励方面，以非物质的精神激励（如志愿者等级认证等）为主，关注大学生志愿者自身特长和潜能的发挥，争取把每位志愿者安排到适合自己的岗位上，让他们感到心情愉悦和有成就。为大学生志愿者制造学习锻炼的机会，使他们学习到新知识、新技能、新观念，丰富人生阅历，激发其坚持服务的内在动力。

①

志愿者培训方面，注重坚持理论与实践相结合、集中与分散相结合的原则，依据志愿服务活动的种类和志愿者的特长、技能需求的不同制定有针对性的培训计划。培训的主要内容应包括志愿服务基本技能、志愿者职业道德、志愿服务理念、志愿服务规范以及危机应对措施等等。

（3）志愿者维系和管理

在志愿者维系管理方面，首先要引入和强化精神方面的维系和管理，注重对志愿者的形势政策教育和社会责任感的培养，例如可以在学校网站上设立志愿者

① 韩雪萍，《我国大学生志愿服务存在的问题和解决措施》，2011

论坛，让志愿者分享自己的志愿经验和感受，增强志愿者的成就感和归属感。其次要注重与志愿者的互动交流，实行便捷化、人性化的管理。

（二）一个可能的构想——“n-1-m”志愿服务体系

经过上面对创新型高校志愿服务体系的探究，课题组结合在课题开展过程中学习的有关理论知识，针对调查采访得出的结论对高校志愿服务体系存在的弊端进行思考，并借鉴一些较为成功的志愿组织以及海外志愿服务的经验，落实到我校实际情况，以高校志愿组织管理模式的转变为头破口，提出了课题组的“n-1-m”志愿服务体系，希望能对我校志愿服务体系的建设和完善尽一份力。

1. “n-1-m”志愿服务体系的定位

所谓“n-1-m”志愿服务体系，即“潜在志愿者（n）-志愿管理组织（1）-志愿服务组织（m）”三位一体的志愿服务体系，以志愿管理组织为中心，从志愿者和志愿服务组织两个方向出发，在现有体系的基础上加以完善和改进，构建一个“横向联合，纵向管理”的高效的志愿服务体系。

2. “n-1-m”志愿服务体系的系统原则

“n-1-m”志愿服务体系中需要遵循以下几条系统性的原则：

（1）明确志愿动机原则

如前所述，这是构建一个完善的志愿服务体系的首要条件。这里主要是指明确志愿组织动机，具体来说，要在组织的章程规范中明确志愿组织的成立和运行宗旨，一切组织设计、活动都要围绕这个宗旨来进行。按照课题组的构想，志愿组织应当以通过志愿服务培养大学生的志愿精神和社会责任感，促进社会主义和谐社会精神文明建设作为组织的核心宗旨，并依之开展具体的工作。

（2）“一个中心，两个方向”原则

“一个中心”即以志愿管理组织作为志愿服务体系的中心，“两个方向”即从志愿管理组织这一中心出发对志愿者和各志愿服务组织加以维系和管理。

（3）明确分工原则

指要对志愿管理组织和志愿服务组织在体系中的职能和分工进行明确界定，处理好二者在志愿服务活动中的关系，防止出现多头管理、权责不清的混乱局面。原则上来说，志愿管理组织与志愿服务组织之间是指导与被指导的关系，独立的志愿管理组织负责全校志愿服务的统筹管理、规划和对志愿服务组织具体业务的指导和监督，而志愿服务组织则负责具体的业务开展。

3. “n-1-m”志愿服务体系框架图

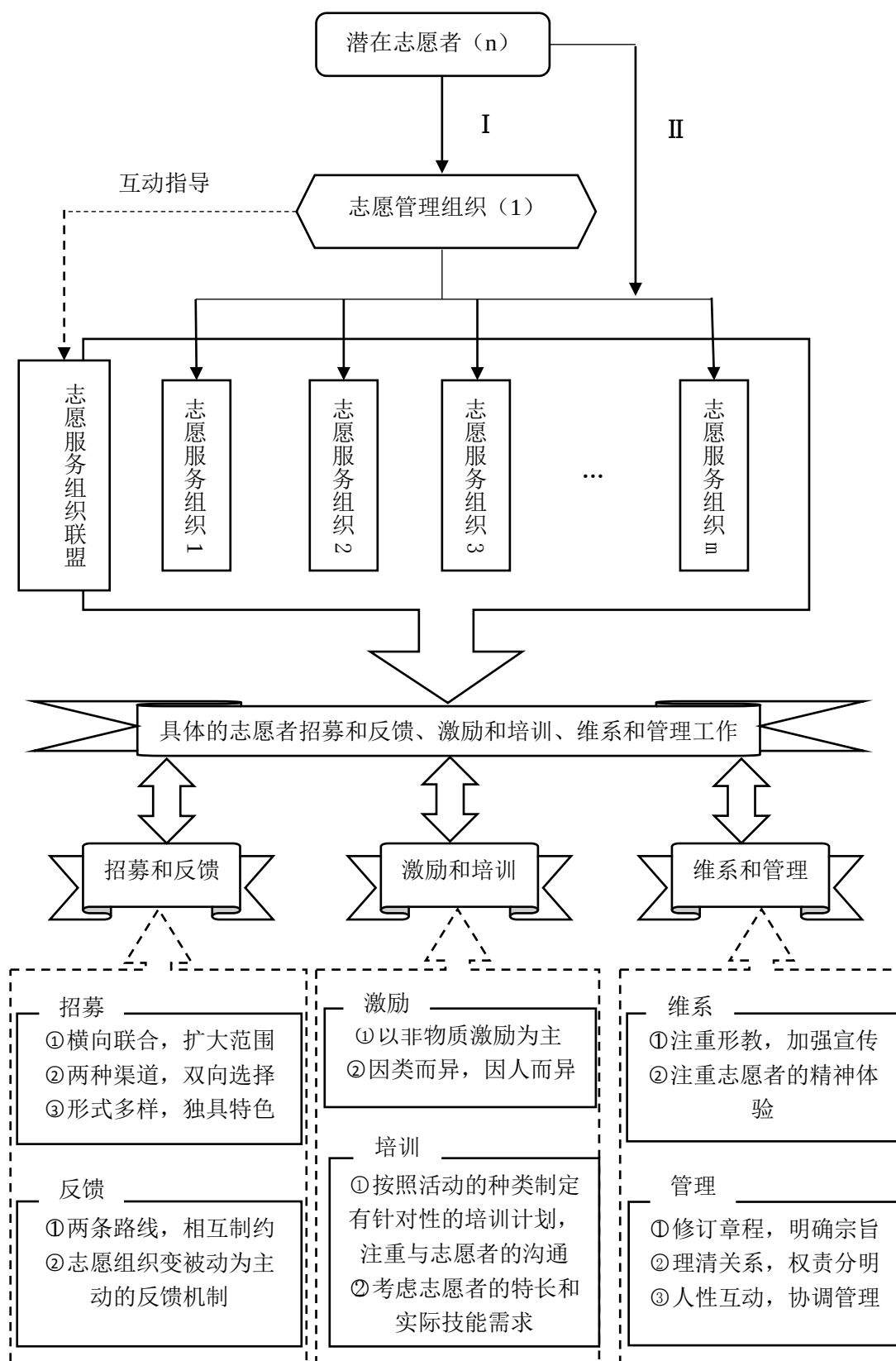


图3 “n-1-m” 志愿服务体系构想

4. 体系说明

(1) 潜在志愿者

潜在志愿者是学校内所有可能成为志愿者的学生的总体,亦即所有的在校学生。潜在志愿者只有经过志愿组织的选拔、招募和培训之后才能成为一名真正的志愿者。途中的Ⅰ和Ⅱ表示一名潜在志愿者成为正式志愿者的两种渠道。

Ⅰ直接由个人向志愿管理组织申请注册,为避免人数过多造成志愿管理组织工作压力过大,此途径一般只在漏报补报时直接申请;Ⅱ为志愿者主要注册途径,表示新生注册入学时可以通过学院内部的志愿服务组织统一注册成为志愿者。

志愿者可以向志愿服务组织报名参加志愿服务项目,也可以向志愿服务组织针对志愿服务项目进行反馈(渠道Ⅱ)。如果志愿者对志愿服务组织对反馈信息的处理结果不满意,也可以直接向志愿管理组织进行反馈和建议(渠道Ⅰ)。

(2) 志愿管理组织

是学校层面设立的一个负责对全校志愿服务项目进行统筹规划、对全校志愿者进行管理并对志愿服务组织的具体工作进行指导的独立组织。

志愿管理组织负责统一管理志愿者信息以及志愿服务网络平台的建设,负责组织全校范围内优秀志愿者评选以及交流总结会议,负责审批各学院志愿服务组织上报的志愿服务项目以及协调学院之间共同承办的服务项目,对各学院志愿服务组织的工作进行监督和评价。

(3) 志愿服务组织

即具体负责志愿者招募和反馈、激励和培训、维系和管理工作的志愿组织,包括各学院的志愿服务组织和学校的志愿服务社团等。

志愿服务组织负责志愿者的注册登记,需要在学期初对志愿者进行志愿服务宣传教育,鼓励大家踊跃参与志愿服务活动。定期召开志愿服务项目总结交流会听取志愿者服务经验,也可以评选学院优秀志愿者,激励志愿服务。

志愿服务组织需要重视志愿者的反馈信息,对于志愿者的意见以及疑问做出及时答复,定期总结自身工作中的利弊,加强组织内部成员志愿服务水平和工作能力的培训,不断改善志愿服务质量。

5. 外界条件保障

以上是课题组设构想的创新型高校志愿服务体系的大致框架,要实现这一目标,必须有强大的外界条件作为依托和保障。

(1) 学校政策支持

高校志愿服务对培养当代大学生的志愿精神和社会责任意识有不可替代的重要作用,尤其是在当今家庭教育普遍缺失的时代,这一点显得尤为重要。因此,构建完善的高校志愿体系必须尽快提到学校的议事日程上来,学校应制定和颁布

相关的政策措施支持新型志愿服务体系的构建。同时，在初始阶段，学校可以成立专门的“志愿办公室”，负责贯彻执行学校的政策措施。

（2）完善的志愿信息平台

在上面的“n-1-m”志愿服务体系中，从志愿者的招募、志愿信息的宣传和传递、志愿信息的反馈到志愿组织的管理和维系，都需要一个强大的志愿信息平台作为支撑。我校正在进行的大学生志愿服务平台建设项目正是在志愿信息平台信息化方面的尝试和探索。

（3）充足的资金保障

目前，高校各级志愿组织的经费基本是自筹，各学校预算中并没有包括志愿服务方面的专项资金。资金的短缺，一方面限制了各级志愿组织组织志愿活动的类型，另一方面，志愿组织也基本没有对志愿者在志愿活动中的花费进行合理补偿的能力，最终成为阻碍大学生志愿服务发展非常关键的因素。因此，志愿服务体系的构建需要有充足的资金保障。比如，可以将“志愿服务支出”作为一项专项支出纳入学校各级预算管理中，这样既能保证志愿组织的经费来源，又能对志愿组织起到财务上的监管作用。

（三）“n-1-m”志愿服务体系实证探究

1. 高校志愿管理组织定位

“n-1-m”志愿服务体系是从改革高校志愿服务管理这一基本点出发的。作为一个中央枢纽，大学生志愿管理组织可以设计一个良性运转的内部机制，建立学院与志愿活动项目多对多的关系。这个多对多的关系包含两个子关系。其一，高校内各类志愿服务组织与高校志愿管理组织的联系。高校志愿管理组织负责将各个高校志愿服务组织举行的志愿活动归集起来，建立一个志愿服务项目库，以便对项目进行统一管理。其二，各个学院与高校志愿管理组织的联系。高校志愿管理组织统一组织各项志愿活动，将志愿活动推广至全校，召集各个学院的学生们参与其中。

为实现这一目标，大学生志愿管理组织内部就需要一个完备的管理体系，采取恰当而且行之有效的管理模式，设立负责各项事务的有关部门对各方面进行管理，并且有一个总领部门负责统筹与协调。

我们的建议是，大学生志愿管理组织可以采用职能制的管理方式，即由一个中央部门进行统筹和协调，中央部门下设多个分支小组，对不同方面进行具体安排。

具体而言，大学生志愿管理组织的职能包括：

（1）筛选优秀的志愿活动项目，提高志愿服务效率

作为枢纽,大学生志愿管理组织要起到统筹管理的作用。在与志愿服务组织沟通的过程中,需要将收集到的志愿服务项目归类,并对各个项目进行合理的筛选,淘汰组织管理混乱、权责不清、信息不透明的志愿服务项目,选出真正能帮助大学生志愿者提升自我,并能够增进社会福利的有意义的志愿活动,提高志愿服务组织的效率。

(2) 协助大学生志愿服务组织开展一系列宣传活动

大学生志愿管理组织可通过设立一个宣传小组,对宣传方面的事宜进行统一管理。宣传小组需要积极与高校内各个志愿服务组织内部的宣传部门进行沟通与协作,针对各个志愿服务组织的志愿活动开展各式各样的宣传活动,从而共同提高志愿活动的知名度,鼓励广大学生积极参与。

(3) 帮助大学生志愿服务组织开展面试活动

大学生志愿管理组织可以建立一个面试小组,该面试小组负责与各个大学生志愿服务组织就面试的有关事项进行沟通,具体的面试内容与面试流程可以交由举办某一活动的志愿服务组织安排,志愿管理组织的面试小组负责面试的开展准备活动与后期的通知,具体包括:在面试开始之前,向志愿者布面试的注意事项与面试的时间地点,以及在面试结束之后,将面试结果通知各个学院的志愿者等。

(4) 提供志愿培训相关的指导与建议

大学生志愿管理组织需要根据项目库中不同志愿活动的具体要求,以及各个志愿服务组织的具体安排,协助大学生志愿服务组织开展志愿培训活动。志愿管理组织可以设立一个专门负责管理指导培训事项的小组,这个小组的成员,由具备参与各种志愿活动经验的专家(可以是经验丰富的学生志愿者)组成,因而可以对不同类型的志愿活动具体需要注意哪些事项,以及需要进行何种培训,提供实际指导与切实可行的建议。同时,这个小组也要积极与各个志愿服务组织进行沟通与协作,帮助它们开展各种必要的培训活动。

2. “n-1-m”志愿服务体系具体运作细节

(1) 志愿者信息管理

在“n-1-m”志愿服务体系中,志愿者的所有信息由志愿管理组织设立的志愿服务平台统一管理。志愿服务平台类似学校的教务管理系统,具有信息发布、信息收集、信息反馈等多项功能,能够实现在全校范围内的信息和资源共享。志愿者信息的首次录入,需要由各学院青年志愿者协会的工作人员统一进行,并对各志愿者的基本信息实行统一标准的审核和确认。完成信息的录入后,志愿者可以自行登录志愿服务管理系统,检查基本信息有无错误并完善个人信息。

每个潜在志愿者一旦通过招募和选拔成为志愿者,就要通过志愿服务管理系统进行志愿活动前的登记。各学院的志愿服务组织负责整理参加活动的志愿者信

息，与志愿者进行二次确认后，将信息统一提交至志愿服务组织联盟。每次志愿活动结束后，志愿者的具体志愿活动情况（例如，志愿小时数的确认）均通过志愿服务管理系统向各学院反馈。志愿者可以随时登录系统查询自己的志愿活动情况记录，有任何问题都可以通过邮件或留言的方式向志愿服务组织联盟或直接向志愿服案例组织反映。

（2）志愿服务宣传

志愿服务组织进行宣传的方式主要有三种：

① 宣传品：志愿服务组织在全校范围内招募志愿者时，可以通过张贴海报、人人公共主页、教学楼宣传栏等进行宣传，各宣传品上均会公布报名的信息和志愿者选拔的标准，以及志愿活动的具体时间和志愿服务内容等。

② 通知：全校性的志愿活动由志愿管理组织告知志愿服务组织联盟，再由志愿服务组织联盟通过短信方式通知各学院志愿服务组织的负责人，以学院为单位进行志愿者招募；或者志愿服务组织联盟直接将志愿活动的具体要求直接通过邮件发送至各学院各班级的公共邮箱，以班级为单位报名参加。

③ 网上公示：由志愿管理组织直接将志愿活动的有关信息在志愿服务管理系统中进行公示，学校的任何潜在志愿者只要登录系统关注信息发布即可了解志愿活动信息，志愿者还可以通过相关网站链接了解更多招募志愿者的主办方的相关信息和进一步要求。

（3）志愿服务项目维护及拓展

① 对于已有的志愿服务项目，定期进行项目质量评估，不断发现和完善项目存在问题，及时与主办方沟通交流，根据每次评估的结果和志愿者反馈等进行项目维护。然而，对于一些组织管理混乱、权责不清、信息不透明的志愿服务项目，可以暂时停止并进行整顿，及时明显违反学校规定或者整顿无果的项目。

② 拓展全校性的志愿项目时，志愿管理组织要根据学校团委的规定组织的章程积极拓展更好更多样的志愿活动，并在选择活动之前对活动进行各方面的评估。各学院也可以积极开拓小型的志愿服务项目，但是每个新项目确立之前都要向志愿服务组织联盟进行申请，并由志愿服务组织联盟统一报送志愿管理组织，由志愿管理组织安排相关部门人员对各学院项目进行评标和督标，通过审核的项目即可进行公开招募和选拔。

（4）志愿者培训

志愿者培训包括志愿服务精神教育和志愿服务技能培训。

志愿服务精神教育是大学生参加志愿服务需要进行的最基本的培训，此项培训不是每次志愿活动前进行的，而是由志愿管理组织为全校潜在志愿者安排的定期主题教育活动。例如，新生入学时开展新生志愿服务教育讲座、发放志愿者手

册和志愿服务宣传资料等。除此以外,各学院志愿服务组织还要按照学校志愿服务章程,在每个志愿服务宣传日组织相关活动让志愿精神深入人心。最后,建立培训反馈机制,及时了解志愿者在进行志愿服务过程中遇到的问题并加以解决,针对志愿服务需要调整培训内容并反馈给主办方。

(5) 志愿者权益保护

①通过宣传手册、开展讲座等方式,对志愿者进行权益知识宣传,让志愿者梳理权益维护意识,了解志愿者的基本权益。

②志愿者培训过程中,安全事项培训是最关乎志愿者权益的部分,不仅要提醒志愿者注意志愿过程中的安全问题,还要有专门人员负责志愿者个人安全。

③完善志愿意外事项应急措施,对志愿者在志愿服务过程中发生的意外状况及时作出反应,并对志愿者个人应志愿服务产生的花销给予一定补偿。

(6) 志愿者激励制度

因为志愿服务本身的特殊性质,志愿者激励不仅能肯定志愿者的付出,又能鼓励更多潜在志愿者积极参与到志愿活动中。志愿者虽然不需要得到所服务对象的直接帮助,志愿管理组织可以通过宣传手段或者其他非物质手段对志愿者的付出表示感谢与激励,如对每月志愿服务活动进行宣传、评选优秀志愿者、召开志愿者志愿活动感想交流会等。还可以在承认志愿小时数的基础上辅以“优良”、“合格”等级评价,在评选优秀志愿者时不再仅仅以小时数目为标准,而将志愿服务的质量考虑在内,以提高志愿者服务的质量。

六、结语

(一) 研究总结

从本课题的选定到最终完成最终的课题研究报告,从对相关概念的模糊不清到如今对一门陌生的学科——社会学有一定的了解,我们收获的不仅仅是知识,更加是一种信息的综合整合和知识的综合运用能力,体现的是我们对于新领域的好奇之乐和不断的创造性思考。经过这一路脚踏实地的磨练和全体组员的共同努力,课题组取得了一些理论和实践上的成果。

课题组紧密结合党的十八大有关精神和大学生思想政治工作的现状,从高校志愿服务对大学生志愿精神和社会责任感的培养的角度切入,以中央财经大学志愿服务体系发展现状及其在中央财经大学学生思想政治工作中的作用进行的细致入微的调查和研究,结合有关理论知识对调查结果进行深度分析,然后利用管理学中SWOT分析的方法对当前高校志愿服务体系具备的优势和面临的威胁做了一个简要的分析和总结。最后,在前期调查研究的基础上,结合我校实际情况,

课题组提出了设想中的“n-1-m”创新型高校志愿服务体系，该体系的核心即将志愿服务与大学生思想政治工作紧密结合起来，改革高校志愿组织管理模式。课题组希望这一设想能对我校正在进行的志愿服务平台建设有所贡献。

（二）研究创新点与不足

1. 课题研究的创新点

（1）此次课题通过细致的理论和实践研究，归纳并总结了以中央财经大学为代表的高校志愿服务体系的弊端的根源；

（2）课题通过调查分析、实地采访等多种形式的研究，弄清了我校志愿组织的组织结构，并找出了解决我校志愿服务问题的关键；

（3）针对我校目前志愿服务体系存在的诸多问题，课题组提出了独具特色的“n-1-m”志愿服务体系框架。

2. 课题研究的不足

（1）问卷调查的可靠性难以保证

课题组对问卷发放采用方便抽样的方式，此方式在便利的同时可能导致样本不具代表性，并且在问卷调查过程中，存在部分同学会有所保留的回答问题，甚至刻意隐瞒自己参与志愿活动的真实动机，这也会导致问卷调查效果不佳。

（2）深入访谈对象的选取有一定的局限性

深入访谈对象所在院系几乎集中在课题组成员所在的少数几个院系，可能会造成访谈结论片面，不具普遍性。

（3）对发现的问题没有找出对应的具体解决办法

在课题进行过程中，课题组发现了我校志愿服务方面存在的诸多问题，并提出了新的志愿服务体系构想，但对这些问题并没能够一一找出具体的解决办法，如对志愿小时数的认证问题，课题组并没有提出一个非常好的解决办法。

课题参与人：王慧男 王宇 马世娟
余圆 万钟 蓝仝 莫祖成

参考文献:

1. 闪茜菁:《论建立和完善高校青年志愿者活动的激励机制》[J], 广西青年干部学院学报, 2003 (5): 12-15
2. 刘珊, 风笑天:《大学生志愿服务: 动机、类型及问题》[J], 陕西青年管理干部学院学报, 2005(2): 18-2
3. 董海军, 倪赤丹:《大学生志愿活动的参与动机分析》[J], 理论界(双月刊), 2003 年第 6 期
4. 丁红莲:《建立高校青年志愿者工作长效机制的几点思考》[J], 黑龙江教育(高教研究与评估), 2007 (7、8)
5. 龚宗明:《论“西部计划”与志愿服务的市场化选择》[J], 中国青年研究, 2005(3)
6. 王泓:《大学生志愿者行动的可持续发展: 问题与对策》[J], 重庆职业技术学院学报, 2007(3)
7. 詹甫成, 肖迪晨:《如何做好高校青年志愿者组织的建设》[J], 经济师, 2010(3)
8. 蔡宜旦, 汪慧:《试论青年志愿者参与动机的引导和激励》[J], 广东青年干部学院学报, 2001(4) .
9. 科菲·安南:《在 2001 年国际志愿青年启动仪式上的讲话》[R], 2001.
10. 韩雪萍,《我国大学生志愿服务存在的问题和解决措施》[M], 2011
11. 魏玉琼, 阎小良, 谢雪玲:《大学生参与体育志愿者活动的动机研究》, 吉林体育学院学报, 2008-24(2).
12. 张网成:《中国公民志愿行为研究(2011)——现状特点及政策启示》, 知识产权出版社, 2011
13. Campus Volunteer Day: Facilitating Interaction between College Students and At-Risk Youth, Mary Nix, The High School Journal, Vol. 82, No. 2 (Dec., 1998 - Jan., 1999), pp. 111-116

附录:

附录 1——调查问卷

创新型高校志愿服务体系建设研究调查问卷

您好:

我们是中央财经大学 2012 年度党建课题小组,为学校创新型志愿服务平台建设探究进行本次问卷调查。本问卷中的问题不涉及任何私人信息,我们也不会以任何方式泄露您的个人信息。十分感谢您的参与!

第一部分 志愿活动基本情况调查

A1、您是否参加过学院组织的志愿服务活动?

- A、参加过
- B、没参加过

A2、您没有或者不准备参加志愿活动最主要的原因是_____?

- A、学业紧张,没有时间
- B、对志愿活动没有兴趣
- C、不知道如何参与
- D、社会对志愿者有偏见
- E、其他_____ (请注明)

A3、您平均每学期大概参加_____志愿活动?

- A、从不参加
- B、1~5 次
- C、6~10 次
- D、10 次以上

A4、您是否参加过其他学院组织的志愿活动?

- A、是
- B、否

A5、针对您参加志愿服务的动机,请您从 0-10 进行打分,分数越低,志愿动机的私利性越强;反之,分数越高,志愿动机的公利性越强。比如:0 分表示完全出于个人目的,10 分表示完全出于为社会贡献的目的,你会为自己打_____分。你参与志愿活动最主要的动机是_____

- A、能在综合测评中加分
- B、出于保研、出国等考虑,充实自己的个人简历
- C、作为一种社会实践,有助于提升个人能力
- D、回报社会、奉献他人,是一种不可缺少的精神体验
- E、参加志愿活动使我的课余时间很充实、很快乐
- F、个人社会责任意识
- G、其他_____ (请注明)

A6、您已经参加过的志愿活动有_____ (可多选)。

- A、环境保护、社区服务类活动
- B、法律援助、知识科普类活动
- C、扶贫、支教、助残、敬老类活动
- D、为文化、艺术、体育活动服务类活动
- E、医疗卫生类活动
- F、其他_____（请注明）

A7、您了解学校当前志愿服务现状的主要途径是_____

- A、学校的志愿服务组织机构的宣传
- B、老师或同学介绍
- C、其它_____（请注明）

第二部分 志愿服务组织情况调查

B1、您是否了解学校志愿组织机构运作流程？

- A、很清楚
- B、比较了解
- C、了解一点
- D、不了解

B2、您对最近一次所参加的志愿活动要求是否了解？

- A、很清楚
- B、比较了解
- C、了解一点
- D、不了解

B3、您在报名参加志愿活动时是否接受过面试？

- A、有
- B、没有

B4、您在提供志愿服务前是否接受过有关组织的培训？

- A、有
- B、没有（跳至 B6）

B5、您个人感觉培训是否有效果？

- A、很有效果
- B、效果不明显
- C、没有效果

B6、您在参加志愿活动时有关方面是否有为您提供过安全保障？

- A、每次都有
- B、经常有
- C、偶尔有
- D、从来没有

B7、参加志愿服务后，有无给组织机构针对志愿服务过程进行过反馈？

- A、每次都有
- B、经常有
- C、偶尔有
- D、从来没有

附录 2——调查问卷统计结果

A 组																											
A1、您是否参加过学院组织的志愿活动? <table border="1"> <caption>A1 Data</caption> <thead> <tr> <th>选项</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>	选项	百分比	A	96%	B	4%	A2、您没有或者不准备参加志愿活动最主要的原因是____? <table border="1"> <caption>A2 Data</caption> <thead> <tr> <th>选项</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>27%</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>E</td> <td>6%</td> </tr> </tbody> </table>	选项	百分比	A	43%	B	27%	C	20%	D	4%	E	6%								
选项	百分比																										
A	96%																										
B	4%																										
选项	百分比																										
A	43%																										
B	27%																										
C	20%																										
D	4%																										
E	6%																										
A3、您平均每学期大概参加____志愿活动? <table border="1"> <caption>A3 Data</caption> <thead> <tr> <th>次数</th> <th>人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>~1</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>~78</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>~15</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>~10</td> </tr> </tbody> </table>	次数	人数	A	~1	B	~78	C	~15	D	~10	A4、您是否参加过其他学院组织的志愿活动? <table border="1"> <caption>A4 Data</caption> <thead> <tr> <th>选项</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>36%</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>64%</td> </tr> </tbody> </table>	选项	百分比	A	36%	B	64%										
次数	人数																										
A	~1																										
B	~78																										
C	~15																										
D	~10																										
选项	百分比																										
A	36%																										
B	64%																										
A5																											
针对您参加志愿服务的动机,请您从 0-10 进行打分,你会为自己打____分。 <table border="1"> <caption>A5 Data</caption> <thead> <tr> <th>分数</th> <th>人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0~3分</td> <td>~15</td> </tr> <tr> <td>4~5分</td> <td>~28</td> </tr> <tr> <td>6~7分</td> <td>~38</td> </tr> <tr> <td>8~10分</td> <td>~22</td> </tr> </tbody> </table>	分数	人数	0~3分	~15	4~5分	~28	6~7分	~38	8~10分	~22	你参与志愿活动最主要的动机是____。 <table border="1"> <caption>A5 Data</caption> <thead> <tr> <th>选项</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>37%</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>E</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>G</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>	选项	百分比	A	37%	B	2%	C	18%	D	15%	E	20%	F	4%	G	4%
分数	人数																										
0~3分	~15																										
4~5分	~28																										
6~7分	~38																										
8~10分	~22																										
选项	百分比																										
A	37%																										
B	2%																										
C	18%																										
D	15%																										
E	20%																										
F	4%																										
G	4%																										
A6、您已经参加过的志愿活动有____。 <table border="1"> <caption>A6 Data</caption> <thead> <tr> <th>选项</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>37%</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>26%</td> </tr> <tr> <td>E</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	选项	百分比	A	31%	B	3%	C	37%	D	26%	E	1%	F	2%	A7、您了解学校当前志愿服务现状的主要途径是____。 <table border="1"> <caption>A7 Data</caption> <thead> <tr> <th>选项</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>62%</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>6%</td> </tr> </tbody> </table>	选项	百分比	A	32%	B	62%	C	6%				
选项	百分比																										
A	31%																										
B	3%																										
C	37%																										
D	26%																										
E	1%																										
F	2%																										
选项	百分比																										
A	32%																										
B	62%																										
C	6%																										

