

志愿服务视角的社区自治研究

——以无锡市中心城区为例

严杰

“志愿服务”是指人们利用自己的时间和精力自愿无偿为社会和他人提供服务的公益行为，它体现着公民的社会意识，反映着社会的文明进步水平。社区志愿服务作为社会志愿服务体系的重要构成因素，是社会主义精神文明建设的重要内容，维护着社区和谐稳定，推动着社区健康发展，反应这社区自治的成效。为全面了解无锡市在社区自治中，志愿服务的状况，增强社区居民参与社区志愿服务建设的针对性和实效性，我们选取了南长区、崇安区和北塘区的部分社区，采取抽样问卷和个案访谈等形式，对无锡市社区中志愿服务状况进行了较为深入地调研。

一、社区志愿服务的基本情况

我们依据社区的分布，结合各行政区域的人口密度，社区成立的早晚等特点，采用调查问卷方法，在南长区、崇安区和北塘区进行了调查研究。调查共发放问卷 300 份，回收有效问卷 286 份，回收率为 95%。受访者的基本情况是：男性公民 42%，女性公民 58%。职业状况是：党政机关人员 9%，事业单位人员 8%，企业单位人员 18%，进城务工人员 3%，离退休人员 20%，学生 25%，其他人员（社区专职工作者占多数）17%。调查覆盖面广，涉及在社区生活的各类居民，具有较高的研究价值。

1、对于自身是否是所在社区志愿者以及不是的原因

在回答“是否是所在社区志愿者”中，“是”占 44%，“不是”56%。在对于未参加社区志愿服务的原因回答中，选择“信息不畅，不了解哪些活动需要参加”占 19%，“渠道不明，不了解如何参加”占 52%，“自身没有时间参与”占 25%，“有关组织工作不透明，工作人员热情不够”占 4%。

上述数据说明，绝大多数居民对社区志愿服务有很高的热情，社区志愿有广泛的群众基础。但是，社区居民对于社区志愿服务情况知晓率不高，虽然大多数居民愿意参加社区志愿服务，但不知道如何参与，表明了社区志愿服务的组织机构和工作机制有待完善。这样，才能调动居民参与的积极性。

2、对社区志愿服务了解的情况

对社区志愿服务“十分了解”的占 32%，“有所了解”的占 60%，“不了解”的占 8%。

数据表明，大部分被访者对自己所在社区的志愿服务是了解的。但超过半数的人认为“有所了解”，说明社区志愿服务尽管开展了，但居民对社区志愿服务的具体知情度还不是很高。

3、关于所在社区的志愿服务组织和开展的志愿服务

在所选取的三个行政区的社区中，建立了社区志愿服务组织的占 60%。社区志愿者参与“环保、普法宣传”的占 80%，“社区打扫卫生”的占 78%，“帮助社区弱势群体”的占 42%，“社区治安巡防”的占 56%，“居民纠纷调解”的占 20%。

数据充分显示了社区志愿服务的类型多，服务范围广，表明了在

和谐社区的建设中，社区志愿服务的体系已经初步形成。

4、对于社区志愿服务前景的看法

在被访者中 73%的居民认为社区志愿服务“发展潜力很大、有前途”，17%的认为“有发展，但不会太快”，6%则认为“维持现状”，剩下的4%则认为“不好判断”。

说明绝大多数居民对于社区志愿服务的前景看好，对社区志愿服务充满信心，但也反映出了一些居民的担心，怎样真正做到社区与社区志愿服务协调发展，而不仅仅是形式。

以上调查问卷说明，无锡市开展和谐社区创建以来，社区志愿服务由不了解到了解，从不熟悉到熟悉，从倡导性的行动到实实在在的行动，的确取得了一定成效，呈现出了崭新的风貌。但是还存在许多不容忽视的现实问题，需要在今后的工作中采取切实有效的措施，提高社区志愿服务水平。

二、志愿服务参与社区自治的总体特征

1、形成了一套较为完整的社区志愿服务体系

在居民委员会的组织下，成立了社区志愿服务站，对志愿服务工作进行专项管理，整合力量，发挥作用，逐步形成“社区具体牵头、各服务队自主活动”的工作局面。同时，以居民需求为重点，根据群众需求推出针对性的服务项目，成立一批为满足群众需要的家电维修队、文艺宣传队、科普服务队等志愿服务组织，为辖区居民提供家电维修、扶残助孤、法律宣传等服务项目。

2、充分发挥社区干部和党员在社区志愿服务中的先锋模范作用

大部分社区建立了以党员、居民小组长为核心的志愿者服务网络。在社区党支部的组织下，社区干部和党员在社区志愿服务中成为核心骨干分子带好头、做榜样，各显其能，开展了“就近保护绿地”，参加“社区巡逻值班”，参与文体活动等工作，以自身表率作用影响和带动了周围居民参与社区志愿服务活动。

3、建立了以专业特长人员为主体的社区志愿者服务网络

社区通过上门调查摸底等方式，发现和培养了一批具有各种专业特长人员，并按照特长爱好成立了法律咨询服务队、教育咨询服务队、医疗服务保健队、环保护绿服务队、文化娱乐宣传队和家电维修服务团队，充分发挥他们的专业化服务才能，大大提高了社区志愿服务的社会效益。

4、形成了覆盖面广、服务方式灵活的志愿服务格局

社区志愿服务涉及家电维修，家政服务，普法宣传等内容，涵盖了居民生活的方方面面。志愿服务者们根据不同特点，可以开展集体帮助、结队帮扶、单独上门等多种服务形式服务居民。结合社区特点，社居委制作并向社区居民发放了社区志愿服务卡，卡上包含了志愿服务的内容与联系方式等信息，居民可以根据自身需求自主预约服务。这些灵活多样的服务方式大大方便了居民生活。

5、以志愿者的精神影响社区风气，营造了“人人为我，我为人人”的良好社会风尚

广大社区志愿者为了居民需要，不计报酬，不顾个人得失，把志愿服务作为一种责任回报给社会，自觉自愿为居民做事情，为社会作

贡献。以一人的行动带动和感染周围社区居民，形成了一股志愿服务的良好风气，为和谐社区建设提供了强大的精神动力和思想基础，有力推动了和谐社区建设。

三、社区志愿服务参与自治的问题及原因分析

总的来看，随着和谐社区创建工作的不断深入，我市各社区都把社区志愿服务摆到了十分重要的位置，并在实践中逐步形成了一些好的经验和做法，取得了较为明显的成效。但是社区志愿服务体系建设是一项系统工程，特别是随着人民物质需求的不断增长，社区志愿服务面临不少新情况和新问题。从现实情况看，当前还存在诸多不相适应和相对薄弱的问题和环节：

1、政府行政干预较多，志愿者大多被动参与

在调查中我们发现，社区志愿服务的一个特点是，主要不是由居民自发产生，而是政府在加强社区建设、推动社区服务过程中有意识地组织开展的，很大程度上体现了以政府号召为动力，以行政组织为依托的特点。这种志愿服务在善于发现和填补社会漏洞方面最为积极和富有效率，并不能使参与者感受到服务的价值，真正调动参与者内在的志愿服务精神和服务愿望。一定程度上就影响了居民参与社区志愿服务的积极性，有时往往只能形式主义地推进志愿服务组织运动。

2、缺乏健全的制度保障公众参与志愿服务

由于社区没有在真正意义上建立志愿者服务组织，订立相关制度，明确志愿者的权利与义务，在一定程度上限制和阻碍了社区志愿者服务的进一步发展。社区居民组织也缺乏一个完善信息发布平台，

来发布志愿服务信息。不少有热情、有意愿参与社区志愿组织的人，因无法得知信息而无法参与其中。

3、资金的短缺

社区志愿服务因缺乏政府资金投入，也无法调动社会资金参与使一些活动的无法正常开展。而且在社居委组织下的社区志愿者组织不是一个独立的个体，也就谈不上自我管理，其筹集资金和财务管理的能力也就有限。这样社区志愿服务就缺乏投入，许多活动的开展，需要志愿者自掏腰包，长久已往，志愿者参与积极性也便减弱。

4、居民对于社区志愿者工作了解不深

有些人仍旧停留在志愿服务只是学雷锋活动这个层面上，认识不到它是新时期精神文明建设的重要载体，认识不到它对建设和谐社会具有一定的促进作用，致使部分社区在组织开展志愿服务活动时，遇到过对一些社区志愿者服务不理解、不支持的现象。社区志愿者在少数服务对象的眼中，成了呼之即来，挥之即去的免费劳动力。

5、居民的主体参与意识不强

目前，社区的志愿者队伍在不断发展，志愿服务活动也日趋频繁，但不少志愿者都是经过组织动员后加入的，居民主动报名加入志愿者组织的还不是很多，志愿者主动报名参加或自发组织开展志愿服务活动的也不是太多，一些社区的志愿服务活动都是一种组织行为而不是志愿者自愿参与行为。如果长期这样会影响志愿者的参与心态，志愿者的积极性会受影响。

6、志愿者队伍结构不合理

在我们所调查的社区中，社区志愿者中有 80% 是离退体的老年人，15% 为大中小学生，仅有一部分是中青年志愿者，这种结构比例不仅加重了老年居民的负担，而且使志愿服务的一些环节难以开展。

四、以社区志愿服务优化社区自治的途径

针对上述社区志愿服务存在的问题和薄弱环节，当前，要进一步强化组织领导、扩大居民参与度、增强投入保障、建立激励等机制，把社区志愿服务纳入科学化、规范化、长效化管理的轨道。

1、加强政府对社区志愿服务的工作指导

政府在推进志愿者组织建设，加强志愿精神宣传工作的同时，也需进一步对社区志愿者组织筹集社会资金给予指导，给予政策倾斜，把参与社区志愿组织的建设与有关社区工作考核挂钩，引导社区志愿服务走向正轨。

2、要进一步完善社区志愿服务的组织领导体系

社居委应有一名专职干部负责社区志愿服务的相关事宜。建议专职干部担任社区志愿服务组织的理事，负责社区志愿者的登记、联系和管理，结合社区实际制定志愿服务的内容、工作计划和管理办法，形成长效化工作机制，建成科学、合理、有效的管理体系，保证社区志愿服务的有序开展。

3、进一步强化社区居民参与机制，不断壮大志愿者服务队伍

社区居民是社区志愿服务的主体，社区志愿服务建设要始终依靠和发动居民，依托“讲文明，树新风”为主题的群众性精神文明创建和文明社区创建活动，吸引社区居民投身社区志愿服务。以加强和改进

未成年人思想道德建设和大学生思想政治作为契机，引导广大青少年加入社区志愿服务队伍，投身和谐社区建设，在社区志愿服务中得到锻炼和培养。引导广大“上班族”，利用空余时间参与社区志愿服务。促进志愿者队伍由单一走向多元化，由发动社区中的部分老人和大、中学生为主延展到社区各界人士，调动居民的积极性和主动性。

4、整合社区资源，拓宽社区服务领域

利用所在辖区的学校、家政等社会资源，建立良好的合作服务关系，拓展社区志愿服务的范围，充分吸纳“外资”，借用“人才”，走出一条“大共建”的服务新路。建议可以充分利用辖区学校、企业、商户、科研单位等资源，使社区与学校建立合作关系，发挥学校体育运动器材和图书馆等资源作用，免费向居民开放，丰富了居民的精神文化生活。还要，创新社区志愿服务载体，满足居民多种服务需求。在给予居民物质帮助的同时，更加注重精神上的关怀。特别是对于孤寡老人，残疾居民，特困户和下岗职工的志愿服务。

5、要建立多元的资金筹措投入机制

社区的志愿服务需要一定的物质基础，需要一定的财力保障。各街道可以将社区志愿服务经费纳入经济与社会发展规划，纳入财政预算，加大政府对社区志愿服务的投入。同时，还应积极鼓励和引导社会各界对社区志愿服务建设给予财力和物力的支持，进一步拓宽投入渠道，建立多元的投入机制，用市场经济手段推动社区志愿服务的建设。可以按照“财政支持，街道自筹，单位共建”的方式，由区财政出资，直接投入社区建设，同时，通过资源共享、共驻共建，大力开发

社区的社会资源，调动社区和各单位积极性，广泛参与社区建设，多渠道筹集社区建设的资金，保证了社区志愿服务的开展。

6、要建立健全表彰机制，营造浓厚的志愿服务氛围

各社区在建立组织领导机构同时，还应完善社区志愿服务的宣传，让社区居民充分了解社区中有怎样的志愿服务活动，怎样参与这些志愿服务活动。抓好社区文化熏陶，教育引导，培养良好的参与氛围，逐步提高居民参与意识，调动广大居民的积极性和主动性。大力树立社区志愿者的典型，以先进典型推动社区志愿服务建设。认真总结和树立先进典型，大力宣传他们的先进事迹，弘扬社区新风气，激发社区居民参与社区志愿服务的积极性、主动性和创造性，激发社区居民的主人翁意识和责任感，保持社区居民热情和持久的服务积极性，使社区形成一个志愿服务的良好氛围。

完善我市社区志愿服务体系是落实科学发展观、构建和谐社会的需要，是无锡精神文明建设的需要，是促进市民全面发展的需要，也是树立良好的无锡文明城市形象的需要，只有积极参与社区志愿服务，促进和谐社区建设，才能为和谐社会建设奠定坚实的基础，为加快“四个无锡”建设创造良好的社会氛围。

（作者单位：无锡城市职业技术学院）