

## 《深圳志愿服务发展报告(2020)》发布

## 深圳注册志愿者平均年龄为 31 岁

“

深圳是中国改革开放的窗口和经济特区,更是中国社会改革和慈善事业发展的试验区。其在志愿服务领域,一直积极创新,先行先试,保持全国志愿服务工作的排头兵地位。深圳诞生了国内第一个法人志愿者组织、第一个‘义工服务市长奖’、第一张电子义工证等。深圳的志愿者从最初的不足 20 人发展到 2019 年的 186 万人;深圳‘志愿者之城’建设也进入了一个新的阶段。

深圳市志愿服务基金会与深圳国际公益学院联合主编的《深圳志愿服务发展报告(2020)》(以下简称蓝皮书)正是在这一背景下完成的,恰逢其时地总结了深圳志愿服务 30 年的发展。

全书由总报告、分报告、案例报告和附录四部分组成,总报告回顾了深圳志愿服务发展的历史进程,分析了深圳志愿服务发展的现状、发展特色和发展趋势,全面凝练深圳 30 年的志愿服务事业发展实践,对构建符合深圳经济社会发展的志愿服务新格局有着深远影响。

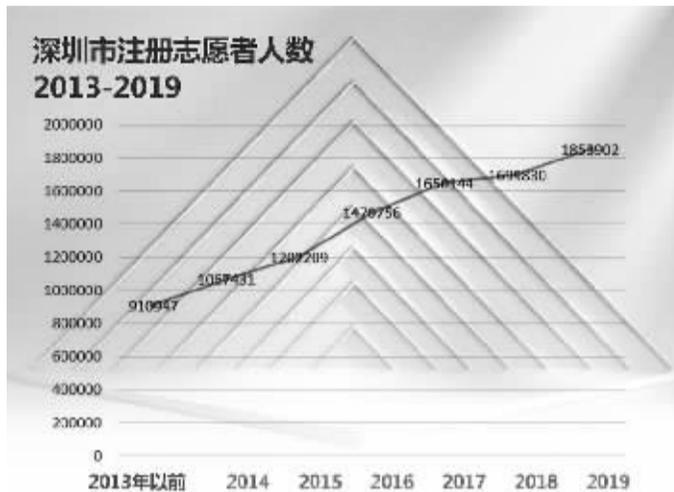
蓝皮书显示,截至 2019 年底,深圳拥有注册志愿者 186 万人,平均年龄为 31 岁。志愿者人均年服务次数由 2013 年的 0.99 次增加到 2019 年的 3.02 次。截至 2020 年 6 月,‘志愿深圳’信息平台共发布 118 万多个志愿服务项目。

## 从“志愿者之城”1.0 到 3.0

深圳是我国内地志愿服务发源地之一,作为经济特区,其独特的经济、文化和社会环境孕育了国内最早的志愿服务事业。自 1989 年以来,从一部热线电话开始到系统性建设“志愿者之城”3.0,深圳志愿服务经历了初创发展、规范化发展、专业化发展、跨越式发展和质量发展五个阶段。

尤其是在深圳志愿服务事业依托“志愿之城”建设进入快速发展阶段的 2011 年底至 2017 年,深圳“志愿者之城”建设实现了从 1.0 向 2.0 跨越式发展,多终端的智慧型“志愿者之城”信息化体系正式形成,注册志愿者和志愿服务组织发展速度和规模前所未有。2017 年 7 月 15 日,第二届深圳原创之声的首场活动——探索“志愿者之城”3.0 拉开帷幕。之后,身穿“红马甲”的志愿者活跃在深圳各行各业。

可以说,“志愿者之城”1.0 阶段的特征是志愿服务的社会化、项目化、活动型,其经验是闯



项目类别	单位: %		
	志愿者参与的项目类别	非志愿者参与的项目类别	非志愿者参与的项目类别
志愿抗疫	22.03	44.00	29.03
帮困助弱	18.55	25.00	34.35
环境保护	42.23	45.60	50.85
医疗健康	11.22	25.00	14.54
文体科普	23.41	20.00	24.20
交通治安	39.45	60.00	24.42
专业技能	6.21	10.30	15.18
公益慈善	6.54	15.00	9.07
法律援助	1.74	9.50	4.46
心理咨询	2.52	12.90	11.25
禁毒防毒	7.98	17.60	4.99
旅游出行	6.63	18.60	16.74
大型活动	35.06	35.30	26.57
其他	5.78	2.40	-

出了社会动员的“深圳模式”,并通过提供社会服务的形式,使志愿服务被社会广泛接受并得到普及。

“志愿者之城”2.0 阶段的特征是志愿服务的制度化、岗位化、信息化,通过成功总结志愿服务 U 站的岗位化服务模式,推动 U 站的连锁品牌运作;打造“志愿深圳”信息平台,形成线上线下志愿服务发展格局。

当前,深圳正推动“志愿者之城”建设进入 3.0 阶段,即以制度化、专业化引领,推动志愿服务从提供社会服务向参与社会治理、凝聚社会共识跨越,发挥志愿服务在参与社会治理、推动可持续发展中的重要作用。

社会治理是一项系统工程,需要志愿者等社会力量的共同参与。志愿服务具有参与广泛性、行为利他性和方式灵活性等特点,是参与社会治理的重要形式。

## 拥有注册志愿者 186 万人

“有困难找义工,有时间做义工”“来了就是深圳人,来了就做志愿者”是在来深建设者中广为流传的两句口号,“送人玫瑰,手有余香”的志愿服务理念也入选“深圳十大观念”。经过三十多年的发展,志愿服务理念已经融入城市精神文明内核,深入人心,志愿服务成为新时代美好生活风尚,蔚然成风。

据蓝皮书统计,在深圳志愿服务事业发展的 30 年里,深圳

注册志愿者人数不断增加、注册率持续上升,服务时数增加,服务次数显著增多。截至 2019 年底,深圳拥有注册志愿者 186 万人,平均年龄为 31 岁,累计提供服务时数 6889 万小时,发布活动 97 万次,有 2321.7 万人次的志愿者报名参与服务。

深圳注册志愿者的年服务次数和年服务时数整体保持上升趋势。截至 2019 年底,深圳注册志愿者累计服务次数为 1545.26 万次,累计服务时数为 7584.07 万小时,志愿者人均年服务次数由 2013 年的 0.99 次增加到 2019 年的 3.02 次。

“志愿深圳”信息平台的数据显示,深圳志愿者的性别构成在近年来逐渐趋向平衡,2014 年、2016 年和 2018 年新增志愿者的性别比分别为 103:100、99:100 和 68:100,近年新增志愿者以女性居多。

从受访志愿者参与志愿服务的频率来看,约半数志愿者参与志愿服务无固定的时间和日期,说明参与志愿服务活动需根据个人生活和工作时间安排,志愿服务活动安排需要较为灵活。另外,约半数志愿者有固定参与频率,其中平均每月 1 次以下者占 24.38%,每月 1 次及以上者占 26.46%,由此可见,深圳志愿者活跃度、队伍稳定程度均较高。

深圳市义工联工作资料显示,深圳平均每天有 562 个服务岗位提供常态化志愿服务,包括全市 34 个窗口行业、民生服务

领域及 149 个志愿服务 U 站,其中,城市 U 站 62 个、特色 U 站 87 个。保持每天在线可供市民参与的志愿服务项目达 1200 项,每天有超过 7 万人次的市民点击报名参与志愿服务和了解志愿资讯,2019 年全年覆盖人群超过 960 万人次。

## 环境保护类项目最受欢迎

在社会服务日趋专业化的背景下,志愿服务也开始了项目化管理,深圳志愿服务活动以项目形式开展的越来越多。

蓝皮书指出,截至 2020 年 6 月,“志愿深圳”信息平台共发布 118 万多个志愿服务项目,包括交通治安类项目 173267 个、防疫志愿服务项目 71518 个、环境保护类项目 70353 个、文体科教类项目 64508 个、专业技能类项目 59788 个、帮困助弱类项目 25018 个、大型活动类项目 23738 个。

调查显示,志愿者主要参加的项目领域包括环境保护类(占 42.23%)、交通治安类(占 39.45%)、大型活动(占 35.06%)。市民最愿意参加的三类志愿服务项目是环境保护(占 50.85%)、帮困助弱(占 34.39%)、志愿抗疫(占 29.83%),希望在助力脱贫攻坚事业、做好疫情防控工作中贡献自己的力量。

在深圳提出建设“志愿者之城”后,志愿服务项目运作和管理更加规范,有些项目还因创新性、可复制性、社会影响力大等获得国家级、省级荣誉。例如深圳市儿童医院的门急诊志愿服务项目就在 2016 年荣获“全国学雷锋志愿服务‘四个 100’先进典型之最佳志愿服务项目”荣誉称号;深圳市地铁义工联合会建立的“最后一公里,出行无障碍”平台项目,荣获国家级志愿服务大赛金奖、省级示范项目、市级“百佳市民满意项目”奖等。

## 志愿服务+特色模式

近年来,深圳持续推动志愿服务从社会服务到社会治理全面转型,探索出志愿服务与水环境治理、食品安全监管等领域相结合的新模式,不仅加快了政府职能转移,也激活了社会力量,充分展示了志愿服务在社会治理现代化进程中的重要作用。

高校志愿服务建设一直是深圳志愿服务事业的重要组成部分,深圳不少高校提出建设“志愿者之校”并建立了系统性的工作方案,高校大学生积极参与志愿服务,并成为高校生活新时尚。

推动志愿服务社区化是推进居民参与社区治理最有效、最直接、最可持续的途径与手段。社区志愿服务在深圳发展较早,

目前已全面覆盖深圳所有社区,“党建+志愿者”成为社区标配,志愿服务深入基层社区治理的各个领域,工作机制与分类指引日趋完善。

当前,在粤港澳大湾区建设和中国特色社会主义先行示范区建设的历史机遇下,深圳正持续以推动志愿服务社区化为抓手,逐步完善岗位开发机制、招募培训机制、长效激励机制和监督评估机制,推动志愿服务从提供社会服务向参与社会治理、凝聚社会共识跨越,促使志愿服务在社区共建共治共享治理现代化体系中发挥重要作用。

企业志愿服务是企业履行社会责任的重要方式,深圳良好的志愿服务文化和浓厚的慈善发展氛围促使企业积极参与公益事业。各领域志愿服务蓬勃发展,积极为深圳“志愿者之城”3.0 建设贡献力量。

## 迈向“国际志愿者之城”

蓝皮书提出,作为经济特区和粤港澳大湾区核心城市,深圳志愿服务国际化是必然趋势。加强深圳志愿服务的对外交流合作,不仅可以学习先进的国际经验和服务案例,还可以输出深圳的志愿服务资源和优势,形成志愿服务交流的良性循环。

蓝皮书对加强深圳志愿服务对外交流合作方面提出了四点意见。

首先,建议统筹制定深圳市志愿服务国际化的工作规划。根据深圳志愿服务的发展阶段及国际趋势研究设计区域合作方案与国际化战略思路,并制定具体实施步骤和时间表。

其次,加强志愿服务的国际化研究。举办“志愿服务国际论坛”,并邀请国内外志愿服务专家及志愿服务组织等定期在深圳举办志愿服务交流活动,吸收和借鉴国内外的发展经验。

再次,加大与其他地区和国际组织的合作与交流力度,支持志愿者开展跨区域的服务项目。加强与港澳地区的深度合作,引进更多国际志愿服务组织来深交流,带动更多深圳志愿服务组织“走出去”。把志愿服务交流列入国际友好城市的交流内容,鼓励志愿服务组织参与“中国青年志愿者海外服务计划”、国际自然灾害教授救助等国际志愿服务,定期选派优秀志愿者到不同国家和地区服务学习。

最后,在深圳加强国际化社区志愿服务 U 站建设。引导外籍人士加入所在社区的志愿者队伍,支持在 8 个国际化典型社区建设国际特色志愿服务 U 站。综上所述,通过“引进来”与“走出去”的对外交流合作机制,真正提高志愿服务的国际化水平,深圳在未来有机会迈向“国际志愿者之城”。(张熙/整理)