规范化管理：对当前大学生志愿者团队建设的思考

甘肃政法学院 公共管理学院，甘肃 会宁 730700 王敏

摘 要；本文针对大学生志愿者在服务过程中存有的以下问题：服务内容形式化、社会认可度不高、缺失激励机制，志愿者绩效难以体现、保障机制不健全、归属部门不明确、管理方法单一。分别从淡化行政色彩，提升志愿者的服务意识、增加社会面宣传力度、相关部门予以积极扶持、加强绩效管理，完善志愿者评价机制、政府部门建立健全大学生志愿者权益保障机制、明确大学生志愿者管理部门权限、运用“互联网+”的管理模式等方面来强化对大学生志愿者的管理，力求推动高校志愿者管理走向规范化、专业化、科学化。

关键词：大学生 志愿者组织 志愿者服务 管理 规范

现代志愿服务事业起源于19世纪的欧洲，在当时的社会背景下，资本主义迅速发展导致社会阶层分化加剧，贫富差距增大，社会分裂趋势日益明显。为了缓解这种阶级矛盾，针对于帮助贫苦民众的宗教慈善活动逐渐开展，越来越多的人参与到了宗教事务当中。二战后，国外志愿服务不断演进并扩展到社会生活的各个领域，运作体制更加科学、规范并拥有了更为丰富的内涵。

志愿服务是发展市场经济的内在需要，是扩大公民参与的有效途径，我国的志愿者组织和志愿者服务相对于欧洲国家起步较晚，1979年由联合国派驻的第一批志愿者来到中国，着重支持偏远地区医疗、计算机、环境等领域发展；1988年我国 “社区志愿者组织”在天津诞生；1993年12月共青团推出“中国青年志愿者行动”；1994年“中国青年志愿者协会”在北京成立，标志着我国志愿服务事业正式开启。

自中国志愿者协会成立以来，我国的志愿服务活动日趋多样化，志愿者组织和志愿者服务不断扩展，人数直线上升。大学生志愿服务也紧随时代步伐成为了志愿活动中最为活跃的群体，大学生志愿者团体存在于各个高校，是由共青团中央组织发起由学工部或校团委领导发展的，大学生参与志愿服务为奉献自己的爱心提供了一个良好的平台，又增强了自身的社会实践能力，对当代大学生来说，积极参与志愿服务是有力提升个人综合素质及人际交往能力的有效途径。

**一、大学生志愿者及服务现状概览**

大学生志愿服务：是指大学生在不求回报的情况下自愿奉献个人的时间及精力，以强化自身责任意识、规则意识、奉献意识为准则；以弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神为宗旨；以促进社会进步，推进社会主义和谐社会建设为理想所做的具有公益性的服务工作。

我国大多高校都以社团的形式成立大学生志愿者队伍，并在开展志愿活动的同时吸引更多的大学生参与志愿服务，它有力推动了高校志愿服务健康、有序、持久发展，促进高校人才培养。有助于传承中华民族的传统美德和民族精神；有助于建立良好的公共秩序，促进社会稳定与和谐；有助于弘扬志愿精神、社会主义核心价值观。大学生志愿者作为推动志愿者组织发展的中坚力量，其覆盖面和影响度不断扩大，大学生志愿服务特色鲜明、成绩显著。在城区建设、环境保护、农村扶贫开发、大型活动、扶老助残、心理疏导、社会公益等不同领域充分发挥作用。[然而，在大学生志愿服务活动茁壮发展的同时，其在管理方面存有的弊端致使志愿服务难以达到“最优解”。比如：大学生志愿者](javascript:;)管理应归属于哪一个部门？如何明晰各个部门间的权责？各部门在管理过程中如何更好的使志愿者绩效得以体现？应建立怎样的激励机制来鼓励大学生积极、持续参与？大学生志愿者的应有权益如何得到保障？

**二、大学生志愿者管理问题透析**

（一）服务内容形式化

我国部分高校所举办的志愿活动流于形式、内容单一、专业性不强、政治化色彩浓烈，导致学生自身对于志愿活动缺乏积极性和认同感。开展的校区清洁、社区服务、图书馆书籍整理、看望孤寡老人等志愿服务活动具有偶发性，这些活动片面追求形式上的效应，缺乏连续性，忽视了志愿服务精神内涵的深入，除了在特定时期能够突显效果外，并没有结合专业特长、锻炼实践能力，导致志愿者的综合素质及志愿服务能力难以得到提高。

（二）社会认可度不高

大学生志愿服务为大学生参与社会、服务社会、提升自身能力、加强自身修养、追求个人理想提供了一个广阔的舞台。大学生在参与校外志愿活动的过程中扩展了自己的交际圈，让其接触面不再局限于校园，为将来的职业角色积累了社会经验。然而，大学生志愿活动很少有启动仪式，公众得到的实惠不多且对志愿活动的了解较少，难以得到社会认同。

当下，人们的生活节奏的日趋加快，多数人不愿花费时间和精力去关注与自己切身利益无关的事，人情味变得尤为寡淡，“金钱至上”等消极价值观严重腐蚀了民众的思想，不利于弘扬志愿精神。大学生志愿者不仅得不到社会面的支持、鼓励与尊重，而且伴有嘲讽的声音，公众对大学生志愿活动缺乏了解，甚至将参与志愿活动的大学生与“书呆子”、“傻子”相联系，认为大学生志愿者就是免费劳动力，严重挫伤了大学生志愿者参与活动的热情。虽有少部分民众了解志愿精神，但愿意身体力行的人却寥寥无几。

（三）缺失激励机制，志愿者绩效难以体现

在共青团和大学生志愿者不断的努力下，高校青年志愿者协会的部门架构越来越清晰，大学生志愿服务才有了现今“百家争鸣，百花齐放”的情形。但大多高校并未制定具有针对性的激励保障条例，大学生志愿者无偿参与志愿服务，高校青年志愿者协会或组织中的学生干部，例如部长、副部长并未得到相应的工作认证，在其学业水平测评或优秀大学生、优秀学生干部评选时没有任何加分，多数高校未将志愿服务行为纳入评奖评优的标准，志愿者未得到任何物质或精神方面的激励，这对牺牲业余时间，积极参与志愿服务的大学生志愿者是不公的，必然使其参与激情受挫。

（四）保障机制不健全

我国现有的大学生志愿者保障机制还不够健全，这主要体现在两个方面：第一，针对大学生志愿者自身保障的保险、法律、应急基金缺失。广大青年积极投身于志愿服务活动的过程中，难免会有一些突发状况，如果大学生在活动参与过程中受伤却无法得到及时的治疗，依法维权遭到阻碍，其权益及合法地位难以得到保障，必然会造成志愿者的流失。第二，相关部门资金保障力度不够。2016年中宣部、中央文明办等部门联合印发《关于支持和发展志愿服务组织的意见》。该《意见》提出要加强对志愿服务的资金保障力度，但就现今情况而言，政策落实力度不够，资金短缺问题依然是阻碍大学生志愿服务有序开展的重要原因。大学生志愿者组织的经费来源主要有三个方面：学校团委下拨；政府补贴；社会捐赠。大学生志愿服务活动经费多由校团委下拨及志愿者自行筹措，社会认可度不高致使在社会面筹措组织活动经费极其有限，政府资金投入少，因而社会和政府给予的经费占比较低，资金短缺难以满足开展志愿服务实际需求，资金周转失灵，无法有效链接，会致使发展好的活动由于资金问题中断，不利于大学生志愿服务的长期开展。

（五）归属部门不明确

我国高校的青年志愿者协会是由大学生志愿者组成的社团，由校团委进行日常活动的组织与安排。分管大学生志愿者的部门有：第一，业务主管单位——共青团组织。共青团组织对大学生志愿者集中动员、组织管理，传达党的精神，密切学生与团中央的联系，其作用是带领青年在经济建设中发挥主力军和突击队作用、充分发挥党联系青年的桥梁和纽带作用。第二，登记管理机关——各级人民政府的民政部门。各级人民政府的民政部门主要负责青年志愿者组织的成立、变更、注销的登记、以及对各个志愿者组织进行年度检查，对不规范的志愿者组织依法进行行政处罚。这种管理体制虽对大学生志愿者服务的发展起到了推动作用，但多级分管的体制难以真正明晰各个部门的管理权限，致使大学生志愿者在参与活动时受制于多级部门，志愿者的自主性、创造性受到各级管理部门压制，难以有效发挥大学生志愿服务的优势。

（六）管理方法单一、人员缺乏专业培训

目前，大学生志愿服务管理主要依据于2017年8月22日国务院发布的《志愿服务条例》，与其他类型的志愿者相比，大学生志愿者接受过良好的教育、纪律性强、有良好的思想觉悟、有课余时间、对于志愿服务组织更为了解，便于管理。但多数高校未能很好地整合大学生志愿者资源，存有管理形式粗放、活动形式单一、志愿者培训体系欠完善的问题。

当代大学生是在我国经济、科技等迅猛发展的环境中成长起来的。而高校在大学生志愿者管理方面信息化的显现微乎其微，落后的纸质化办公理念以及志愿者自身服务水平的差异难以让大学生志愿服务发挥最大效能。多数高校认证程序为：志愿者活动的申请→院系审核与批准→开展→总结→校青年志愿者组织审查确认→录入服务时长。时间认证部门未能充分了解大学生志愿者的实际情况，认证流程繁琐且认证周期较长，往往难以精准记录志愿参与服务的时间。

与此同时，大学生志愿者服务发展水平还存有明显的地域差异。例如：北京、上海、广东、上海等地志愿服务氛围浓烈，志愿者参与大型活动的机会多，在参与大型活动前往往都接受过专门的培训。但在我国中部、西部等经济欠发达地区，志愿者缺乏类似的机会，没有专门的志愿者培训体系，致使志愿者参与志愿服务活动的专业性不强，难以满足社会需求。

**三、大学生志愿者规范化管理设想**

（一）淡化行政色彩，提升志愿者的服务意识

习近平总书记在2019年1月17日考察天津市和平区新兴街朝阳里社区时对志愿服务做出了重要指示。“习近平强调，志愿者事业要同“两个一百年”奋斗目标、同建设社会主义现代化国家同行。志愿服务是社会文明进步的重要标志，是广大志愿者奉献爱心的重要渠道。[[1]](#footnote-1)”。各高校要认真贯彻落实习近平同志关于志愿服务的重要指示，淡化行政色彩、丰富志愿服务形式、弘扬志愿精神。培养大学生参与志愿服务的自主性和积极性，不将志愿活动局限于行政事务，提升大学生志愿者的综合素质及服务意识，将高校志愿服务事业落到实处，促进当代大学生德、智、体、美、劳全面发展。

（二）增加社会面宣传力度、相关部门予以积极扶持

加大对志愿文化的宣传，健全志愿精神宣传机制，是消除文化偏见的首要途径。志愿活动要紧密联系群众，惠及民众，贴近现实生活，使公众了解到志愿服务的本质与内涵。首先，政府部门应通过电视、网络、短信、微信公众号等媒体加大宣传，提升志愿服务的影响力。其次，各地政府要建立健全对大学生志愿服务资金投入保障机制，设立大学生志愿组织活动专项资金与应急基金，加大对志愿服务组织的资金支持，确保活动资金的有效链接和志愿活动的顺利举办。

（三）加强绩效管理，完善志愿者评价机制

绩效管理是大学生志愿者管理中的重要一环，好的绩效管理体制能够推动志愿者服务更加科学、有序的发展。加强大学生志愿者的绩效管理就是要实现志愿服务责任机制与激励机制的统一。所谓的激励性原则就是在志愿服务的管理过程中予以适当的物质或非物质手段来提高志愿者工作的积极性和创造性。例如：团组织、志愿者组织应完善志愿者评价机制，组织实施星级认证制度、将志愿服务纳入评奖评优的标准、学分评定标准、给予就业政策扶持等。而责任机制就是在给予大学生志愿者激励的同时也应接受相关课程学习，明确自身所要承担的责任和义务。

（四）政府部门建立健全大学生志愿者权益保障机制

完善的志愿服务法规可以促使社会公众对志愿服务达成共识、有力保障志愿者的合法权益、更好的发挥志愿服务在社会治理中的积极作用。我国志愿服务法规体系已初步形成——2002年3月14日，共青团中央办公厅下发了《中国青年志愿者注册管理办法（试行）》；2006年11月17日，共青团中央办公厅制定了《中国注册志愿者管理办法》；2015年3月16日，教育部印发《学生志愿服务管理暂行办法》；2017年8月22日，国务院发布了《志愿服务条例》。但是由于学生志愿者与其他类型志愿者所处环境不同，现行法律法规未能充分考虑大学生志愿者的特点，缺乏针对性，倘若能够借鉴美国、德国、加拿大等国家的经验将志愿服务法律化，将志愿者服务的使命、志愿者与服务对象间的权利义务关系加以明确，必会推动志愿服务更为高效的发展。

（五）明确大学生志愿者管理部门权限

良好的制度规划和完善的制度管理体系有利于大学生志愿服务领域的扩展和志愿服务方式的创新。我国的大学生志愿者由共青团、民政部门、校青联、院系实行多级管理，这在一定程度上制约了大学生参与志愿服务的自主性和创新性。应当更新管理理念，简化管理形式，将大学生志愿者组织交由共青团统一进行登记、注册与管理，形成规范、系统、高效的大学生志愿服务运行体系。

（六）运用“互联网+”的管理模式

在自媒体不断发展的今天，各式各样的应用软件成为人们日常生活的一部分。在志愿者管理方面，团中央运营的“志愿中国”信息系统顺应了时代潮流，整合了我国志愿者资源，为广大志愿者搭建了一个信息管理服务平台，推动志愿服务管理一体化、流程化、精细化发展。高校要充分运用网络资源来简化志愿者时间认证流程、提升加志愿者注册与服务登记效率、增大志愿者信息系统的覆盖率，增设系统、专业、规范的志愿者培训在线课程，提升大学生志愿者综合素质和服务能力，实现大学生志愿者与志愿服务的有效对接。

**四、结语**

当代大学生的价值取向深刻影响着社会的发展，改革开放以来，社会服务快速发展，大学生志愿服务深入社会各个领域并且提供了大量低偿抑或是无偿人力资源，促进了社会服务项目的多元化发展。笔者认为，高校应充分了解并正视大学生志愿者的实际需要，寻求自身在管理方面的不足，注重增进与大学生志愿者沟通交流，减少双方对志愿服务的理解差异，提升大学生对高校志愿服务的满意度，进而扩展大学生志愿者队伍，推动志愿服务事业再上新台阶。

参考文献

[1]Xu Shuai,WangYang,YanWuer. The Analysis of Volunteer Service in Increasing Citizen Participation[J]. 学术界,2016(02):320-324.

[2]严惠敏,许益锋,陈鸿佳. 改革开放以来大学生志愿服务的特点与新时代发展趋向[J]. 思想理论教育,2018(04):102-107.

[3]左敏. 大学生持续性志愿行为建构的机制建设[J]. 吉首大学学报(社会科学版),2017,38(S2):28-30

[4]韩颖. 高校大学生志愿者服务长效机制构建的思考[J]. 教育现代化,2016,3(04):56-57+64.

[5]冯明智. 高校大学生志愿者服务常态化机制的初步探究[J]. 中国轻工教育,2015(03):43-45.

[6]黄艳. 当代大学生志愿服务现状、问题与对策[J]. 高等农业教育,2014(02):93-97.

[7]李燕平. 志愿者心理契约的质性研究[D]. 中国青年政治学院学报,2013,32(01):42-47.

[8]肖金明. 志愿服务立法若干问题的思考[J]. 中国行政管理,2010(08):23-27.

王敏，1994年10月出生，汉族，中共党员。现就读于甘肃政法学院公共管理学院，是该院社会工作专业的硕士研究生，本论文是由导师指导下自己独立完成，确保投稿稿件不存在学术不端行为。

地址：甘肃省兰州市安宁区西路街道甘肃政法学院 730070

电话：15095431204

邮编：1185665478@qq.com

1. “中国社会组织动态”政务微信 [↑](#footnote-ref-1)