

后疫情时代志愿者应急服务调研

——以陕西省西安市为例

吴 睿 孔维涵 吴星淼

西安培华学院, 中国·陕西 西安 710125

【摘 要】新冠疫情期间, 社会各个领域的爱心人士纷纷走向前线担当起此次突发公共安全事件中的志愿者, 在一定程度上帮助政府分担了压力, 但由于其服务缺乏专业性, 导致虽然参与人数众多, 但整体应急志愿服务效果仍不甚理想。基于此, 本研究旨在通过问卷调查和访谈等手段, 了解西安地区志愿者应急服务的现状, 识别其在提供应急服务过程中存在的问题, 并从完善相关法律法规、建立稳定的应急志愿队伍、建立相应的保障防护机制、开展针对性应急志愿服务培训等方面提升志愿者应急志愿服务水平。

【关键词】后疫情时代; 志愿者; 应急志愿服务

【基金项目】2021年西安培华学院大学生创新创业训练计划阶段性成果 2021年陕西省大学生创新创业训练计划项目阶段性成果, 项目名称: 后疫情时代志愿者应急服务调研——以陕西省西安市为例; 校级项目编号: PHDC2021008; 省级项目编号: S202111400039。

引言

在新冠疫情爆发期间, 各行各业爱心人士纷纷走向前线担当起此次突发公共安全事件中的志愿者, 志愿者所提供的志愿服务在促进社会进步、整合社会资源、维持社会安定等方面起到了不可或缺的作用。本研究在对陕西西安的志愿者应急服务进行调研的基础上, 识别其存在的问题, 分析造成问题的原因并提出能够提升志愿者应急服务水平的措施, 进而提升基层治理能力, 从而稳定城乡发展, 保障基层治理需求^[1]。

1 调查方法与样本

为了更好地研究西安的志愿者所提供的应急志愿服务, 项目团队主要通过问卷调查和访谈两种方式进行调研。本次调查共发放300份问卷, 回收288份, 其中有效问卷282份, 有效回收率为94%。访谈主要针对专业的研究志愿服务的专家及志愿服务的组织者或负责人开展, 针对西安市志愿者研究领域的专家学者访谈的问题主要集中在西安市志愿者在年龄、性别、职业等方面构成, 志愿者人才队伍划分标准, 志愿者人才队伍建设取得的成就, 志愿者人才队伍存在的问题及造成问题原因, 加强志愿者人才队伍建设的措施等。针对西安义工网的负责人访谈问题主要集中在贵组织共有多少应急志愿者, 所有应急志愿者是否都是注册志愿者, 志愿者中有多少具备专业应急救援知识, 贵组织中志愿者在年龄、性别、职业等方面的构成, 通过什么方式招募志愿者, 是否定期对应急志愿者进行专业培训及志愿者的参与率, 贵组织在应急志愿者管理过程中遇到过什么困难, 政府给过什么样的支持等。

2 调查结果统计分析

统计结果显示, 有53.7%的人认为西安市应急志愿服务活动存在活动较少, 满足不了需求的问题; 62.96%的人认为应急志愿服务活动信息渠道不通畅, 活动时间, 地点等安排不合理; 48.15%的人认为对参与活动的应急志愿者保障力度不够; 27.78%的人认为市民不配合调查, 拒绝佩戴口罩, 注册测量体温和登记; 22.22%的人认为存在着有市民强闯卡点, 并与志愿者发生争执的问题, 16.67%的人存在着遇到确诊患者内心慌张, 不敢接触的问

题; 11.11%的人认为存在有市民谎报信。

大部分被调查者认为西安市应急志愿服务活动存在活动较少, 满足不了需求, 应急志愿服务活动信息渠道不通畅, 参与活动的应急志愿者保障力度不够的问题。小部分被调查者认为西安市应急志愿服务活动存在市民不配合调查, 拒绝佩戴口罩, 注册测量体温和登记, 存在着有市民强闯卡点, 并与志愿者发生争执的问题, 遇到一确诊患者内心慌张, 不敢接触的问题。

在影响志愿服务质量的原因方面, 志愿者认为在疫情防控志愿服务活动开展时, 有77.78%的人自身存在缺少相关经验的问题; 46.3%的人认为存在保障制度不完善, 个人基本保障缺乏; 33.33%的人认为存在自己责任感不强, 敷衍了事的问题; 37.04%的人认为活动要求高, 自身专业水平有限的问题; 7.41%的人认为存在着其他问题。可见, 大部分人认为在疫情防控志愿服务活动开展时存在着自身缺少相关经验的问题。小部分人认为存在保障制度不完善, 个人基本保障缺乏, 自己责任感不强, 敷衍了事的问题, 以及存在着其他问题。

在对志愿者的保障措施方面, 有35.19%的组织为志愿者购买商业意外险, 14.81%的组织对志愿者自行购买商业意外险给予报销或补贴, 11.11%的组织为志愿者自行建立保障基金, 18.52%的组织未建立相应的保障机制, 9.26%的组织为志愿者做其他保障机制, 11.11%的组织没有为志愿者提供保障机制。可见, 大部分组织为志愿者购买商业意外险。小部分的组织对志愿者自行购买商业意外险给予报销或补贴, 为志愿者自行建立保障基金以及组织未建立相应的保障机制。

3 西安市应急志愿服务存在的问题分析

3.1 志愿者管理体制不完善

志愿者主要是在自身有时间的前提下在社会面临突发问题时提供帮助的人群, 其具有服务动机强、技能水平高低不同且流动性强等特点, 其一般只能提供较为简单的服务, 虽然这种方式在一定程度上解决部分志愿服务问题, 但无法解决较为专业的服务问题。同时志愿者管理机制包括志愿者招募、培训、安排工作内容等, 要需要根据志愿者实际服务情况制定相应的激励措施,

西安市志愿者管理在以上几个环节均存在不完善的情况^[2]。

3.2 志愿服所需的资金来源渠道狭窄

资金是志愿者能够提供良好的志愿服务的保障之一，由于资金受限导致志愿者在提供救援服务时缺少稳定的资金流，志愿者在提供服务的过程中时常捉襟见肘，导致服务质量和效率低下。但是对于现阶段西安市的应急志愿服务队而言，资金获取渠道较为单一，主要的方式是社会捐赠，这种方式获取的资金具有零散的特点且不足以支撑整体队伍发展。国外志愿服务的资金来源主要有公共部门、政府、慈善机构及个人捐赠等方式，多元化的资金来源渠道更能对志愿组织提供充足的资金保障。

3.3 应急志愿者培训机制不健全

西安市对应急志愿者的培训还处于探索阶段，培训内容更新较慢，由于培训内容的单一，导致部分志愿者在培训过程中只是在走形式，并未真正参加培训；培训方式相对较为单一，主要以行业专家和学者开展讲座为主，缺乏灵活性，在调动参训者的学习积极性方面效果较差。且在培训过程中主要偏理论讲授，轻实际应用技能培训，理论和现实无法高效衔接，最终导致培训的结果不如人意。

3.4 应急志愿者激励机制不健全

经过调查发现，由于志愿服务组织缺乏资金，导致关于志愿者的保障措施不完善，如志愿者从事应急志愿服务时发生意外，没有办法通过直接且便捷的方法来维护自身的权益，最基本的安全需要无法获得满足，势必影响志愿者参与志愿服务的热情。同时，志愿者在提供志愿服务时内心的精神需要亦无法获得充分满足，也会影响志愿者的积极性及责任心，从而影响服务质量。

4 提升西安市应急志愿服务水平的对策

4.1 完善志愿者管理体制

需要强化志愿者团队建设，根据突发事件性质的不同，分门别类建立不同且相对稳定的应急服务志愿队伍。同时，尽力强化永久性专业团队建设，现在西安市的不少应急志愿服务团队都是在灾害发生后临时组建的团队，导致团队成员缺乏专业的服务技能，从而影响服务质量等问题。其次，发挥政府和志愿服务组织的协调配合能力，有效提高志愿服务组织的优势和作用。

4.2 拓宽资金筹集渠道

在志愿者培训和管理的过程中往往需要足够的资金保证。无论是志愿装备的购买，还是培训的实施都需要一定的经费保障。现存问题是资金筹集渠道单一，可以在地方政府的带领下进行社会资金的筹措，比如说企业的有偿捐赠，或者大众捐款、慈善基金等等。积极引导其他资金筹措形式为志愿服务做出保障。同时，项目一般情况下是通过招标方式进行确定，其作为该基金的主要模式在预算中应该做好分配，比如说应急志愿服务体系、信息系统、培训和管理等所占比例都需要做好规划^[3]。

4.3 对应急志愿者进行科学合理的培训

首先，对应急队志愿者定期进行有关技能证书的免费培训。在每场志愿者活动开始之前，举办方应该明确举行免费培训相关知识的讲座或者小课堂，要让志愿者提升实际的能力，而不是浑水摸鱼，懂的表面知识。因为很多志愿者不会自己去学习相关知识，只有举办方考虑全面，才会让活动更完美。其次，建立明确的责任制度，明确责任分配，加强对志愿者的培训增长责任意识。在活动开始前的培训，应当规定好每个岗位的志愿者应尽的职责，活动当时，就能最大限度杜绝推卸责任。每个人都有职责和事务才不会随意走动，耽误活动进行。

4.4 健全志愿者激励机制

建立疫情风险补助制度，为疫情防控志愿者做好保障，设立专门的疫情防控志愿者险别，有相关平台为防控志愿者购买。现在很多志愿者活动只是为了活动的顺利举办，而忽略了志愿者的权益，出现过很多给志愿者底薪却无保障的情况，相当于廉价劳动力，在志愿者做活动时，举办方也应做好对志愿者的保障机制，保护好志愿者的相关权益，让他们在辛苦工作时，没有其他的顾虑，也能使大家更加的喜欢信任应急志愿服务这个行业，让志愿者干的放心、有动力、开心。

此外，有关部门或社会组织应多组织一些应急志愿服务活动，还应增加活动宣传渠道，加大宣传力度。之所以很多应急志愿服务活动在基础方面让人们有很多意见，是因为有些城市的志愿者活动相对来说甚少，当地政府或是社会组织应该担起大任，多举行一些相关志愿者服务活动或是知识讲座等等，让更多的人了解到志愿者服务的重要性，让更多的群众参与其中，让人们感到志愿者服务平常化，这样人们通过实际经历和多次听讲座，才会实际性了解到问题及解决方法。

5 结论

应急志愿服务作为社会力量，凭借其自救互救等自律功能能够弥补政府应急管理之缝隙，是风险社会下应急管理中不可缺少的一环。经过调查可知，西安市的志愿者在提供应急志愿服务过程中存在资金短缺、培训质量不高、保障机制不健全等问题，从而影响其服务水平，故为提升其服务质量应动用各方力量参与到应急管理过程，形成政府部门、社会力量联合联动的共治局面。

参考文献：

- [1] 任学军, 赵定东. 疫情应急志愿服务的“为”与“位”[J]. 社会工作, 2020 (01): 5.
- [2] 朱伟, 王亚飞. 加快建设我国应急志愿服务体系[J]. 社会治理, 2018 (05): 7.
- [3] 高艳蓉. 我国应急志愿服务管理机制研究[J]. 人民论坛, 2015 (20): 3.

作者简介：

吴睿 (2001.01—)，男，汉族，安徽省滁州市定远县人，西安培华学院在读学生，所学专业：财务管理，研究方向：财务管理。