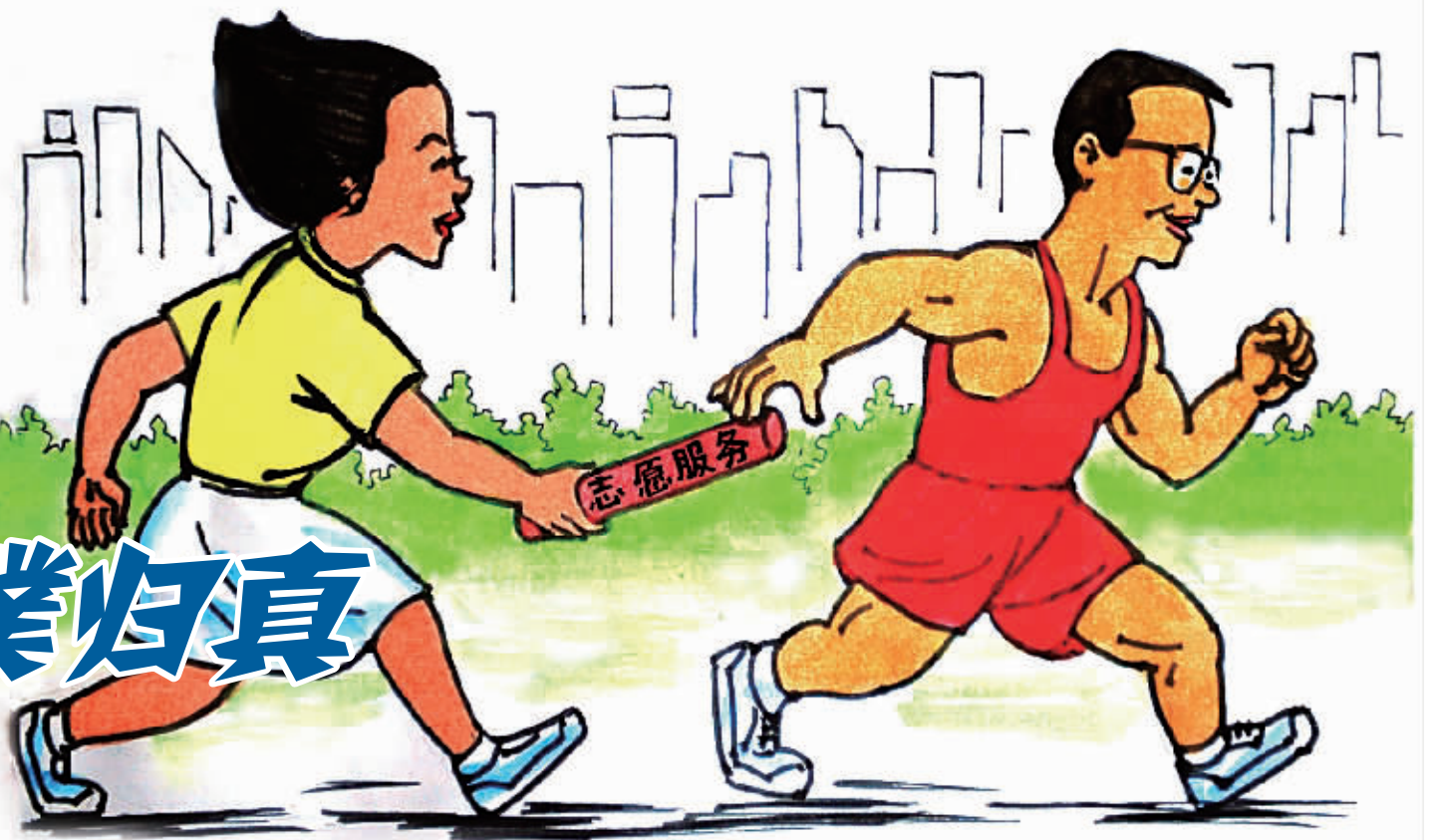


编者按

戴个红袖套，穿个红马甲，这样的志愿服务活动乍看上去很热闹。只是，“一阵风”“一窝蜂”式的志愿服务，毕竟只是一种从上而下的命令式活动，不能让志愿者充分激发自己的积极性，投入志愿服务的大潮之中，也不能让志愿者充分发挥自己的专长，在参加志愿服务的过程中充分体现自己的价值。



本版制图 丁安

# 让志愿服务返璞归真

## 宁波探索志愿服务岗位化改革

本报记者 黄合 通讯员 张旦旦

### 定岗、定人、定责

#### 突出专业技能，100个岗位“虚席以待”

“定向服务江东启航实验学校，专业为智障儿童提供情感陪护、课外教育、艺术培养等服务，要求志愿者具有一定的心理学知识，具备一定的专业陪护经验和沟通能力，具备简单的才艺特长”；“服务对象主要针对关爱未成年人，对存在各类问题的未成年人进行心理辅导和社会矫正，要求志愿者具有一定的法律知识和心理学知识，热爱未成年人”；“岗位主要为余姚社区内未成年人进行自救自护安全知识培训，需要志愿者了解电梯故障逃生的知识和技巧，以及碰到电梯故障甚至伤亡该如何用法律保护自身权益”……

位，涉及到医疗领域、电力维修、生态环保、自救自护、青少年教育、法律咨询、养老助残等不同的领域。不过，和过去不同，这一次列出的志愿服务“需求单”，走的全部是“专业化”路子，定岗、定责、定人，对志愿者的能力素质提出了明确的要求。

对象之间实现“供需对接”，让更多的具有专业技能的志愿者能找到“用武之地”，这个问题仍是推广志



愿服务活动中的一大瓶颈。对此，宁波 We 志愿服务平台实现了志愿服务专业岗位的申报、认证、发布，以及注册志愿者专业资质的认证，用人单位可以提出公益性志愿服务岗位申请，经过志愿者协会审核后正式对外发布；志愿者可根据自身的时间安排、兴趣爱好和专长申请“上岗”，不少岗位还会另行提供岗前培训。

### 告别“一阵风”“行政化”

#### 只要岗位在，志愿服务就能延续下去

“很想参与一个比较固定的志愿服务项目，真正发挥我的特长，而不是当‘临时工’”“我想到情感抚慰和健康咨询的志愿者，而不是每次来就打扫卫生转身就走”“我先找到直接供需互动的平台，第一时间可以进行对接”……

的长远之事。“志愿服务岗位化，我觉得这是一次很好的尝试。”赖雅辉是月湖街道社会组织联合会负责人。2014年以前，作为街道一级的社会组织，赖雅辉习惯了每逢佳节临时组织一批志愿者到敬老院、福利院、民工子弟学校进行相应的志愿服务。但是，这些志愿服务不是真的被需要，志愿者的价值不是得到了最大的发挥，这些问号在她心头萦绕不去。

2014年10月，针对月湖历史文化义务讲解的需求，赖雅辉沿用社区张贴广告、和在甬高校合作的方式，招募了第一批景区义务讲解员。可惜，由于有一定的专业素质要求，近一半的志愿者并没有坚持下来，特别是大学生群体，一旦到了毕业季就纷纷打起了退堂鼓，几乎没有坚持下来。

还必须具备一定特定岗位需要的专业技能，只有进一步加强志愿服务的针对性，才有利于志愿者充分发挥自己的专业特长。”赖雅辉如是说。

只要岗位在，志愿服务就能延续下去。在我市最早进行岗位化探索的81890光明俱乐部，就完全不存在“青黄不接”的困扰，基本上通过定期开展活动，成功克服了“走过场”、“打乱仗”的弊端，成功推动志愿服务“常态化”。光明俱乐部负责人史文娟表示，俱乐部已经建立了培训、服务、对接一系列比较成熟的机制，并不担心哪一天有人因工作因学业离开后俱乐部的运行状况；因为这一批走了，新加入的志愿者便会接下一棒，继续帮助盲人“看”电影。

### 探索刚刚起步

#### 配套机制尚未完善，改革仍有深化空间

#### 普通志愿者 / 专业志愿者 如何参与活动 / 岗位

01 志愿者 查找活动 / 岗位  
02 报名 或参与培训  
03 现场参与 签到或签离

“我们相信，推出志愿服务专业岗位，是完成专业性志愿服务‘供需对接’的关键，搭建志愿服务‘岗位化’信息平台，有利于‘服务愿望’和‘实际需求’的有效对接。”宁波团市委相关负责人表示。

但是，从目前来看，首批上报的岗位大部分需求集中在过去志愿服务活动相对密集领域，对于专业能力的相关要求也参差不齐。同时，如何让这个刚刚推出的平台被绝大多数志愿者所广泛采纳接受，需要相应的等待时间。

“如何征集项目，如何对接信息，如何就志愿者的专业能力进行审核评估，如何对志愿服务所产生的一系列后续影响进行保障，这些问题都需要我们静下心来耐心解决。”市志愿者协会相关工作人员表示，或许下一步将通过引进第三方机构、社会组织等载体，逐一对上述问题加以解决。

采访中，也有志愿者谈到，在

### We志愿老外滩枢纽站揭牌

#### 全市第一家 志愿服务枢纽站启动运行

3月5日，第53个学雷锋纪念日，团市委联合市文明办、市旅游局共同打造的 We 志愿老外滩枢纽站揭牌。

企事业单位提供志愿服务平台线下体验，注册志愿者、志愿服务团队、报名参与志愿服务岗位，奉献爱心、服务社会。

据悉，We 志愿老外滩枢纽站是全市第一家志愿枢纽站，辐射江北中心城区12个志愿服务实体阵地，是政府公共服务的窗口、青年社会实践的基地、市民奉献爱心的平台，同时也是宁波城市文明形象一个新的推广中心。

#### 突出岗位化、专业化 推动志愿服务常态展开

让专业的人干专业的事，做志愿服务，同样需要这样的细分精神。

#### 打造志愿服务“总枢纽” 各色功能“一网打尽”

“当我们思索着怎样提供更高效的服务时，枢纽站的筹建为我们提供了最佳的解决方式，为服务团队安了一个家，为被服务对象打开一扇窗，也在两者之间造了一座桥。”在揭牌仪式现场，We 志愿老外滩枢纽站站长、江北区志愿者协会工作人员周倩倩，道出了众多志愿者的心声。

众所周知，随着志愿服务活动的蓬勃开展，志愿服务提供方、需求方、参与方三方缺乏信息沟通渠道的矛盾日益显现。如何让志愿者和被服务对象之间实现“供需对接”，让更多的具有专业技能的志愿者能找到“用武之地”，已经成为推广志愿服务、创新社会治理的一个新课题。

据团市委相关负责人介绍，早在2012年，团市委、宁波市志愿者协会集中建设“志愿驿站”，在服务需求相对集中的区域建设11个示范性志愿驿站，定期举行志愿服务常态化活动。而 We 志愿老外滩枢纽站的启动，作为畅通长期参与志愿服务的一种新渠道，打造区域内、乃至全市专业志愿者参与专业志愿服务岗位的实体阵地，引导专业志愿者常态化开展志愿服务。

目前，该枢纽已经吸引联系了8支专业化志愿服务队伍入驻，第一类是立足枢纽站场地自身，如文明旅游志愿服务队的成员是依托游客中心原有的服务力量组成的；第二类是深入挖掘老外滩及周边区域内的各类服务资源，如安心金融志愿服务队的成员就是来自附近的邮储银行；第三类是则是通过 We 志愿服务平台和上下联动的组织体系，如通过市志愿者协会联系宁波大学的生态环保志愿服务队，由相关专业的学生组成环保社团，提供水质监测和节水护水宣传等服务。

连接南北，互通有无，根据规划，We 志愿老外滩枢纽站将构建了集区域内志愿服务资源统筹、宁波 We 志愿服务平台线下体验和旅游等专业志愿服务对接等“一体两翼”、“条块结合”的工作体系，以“一站两化”为工作理念，在提供公共性志愿服务的基础上，结合辖区实际情况提供专业化志愿服务和特色化志愿服务，并通过“专兼职+志愿者”的形式开展站点的日常管理运行工作。

同时，作为一家具有旅游特色的服务站点，枢纽站还提供旅游咨询、线路定制、基本语言翻译等服务，这里有宁波旅游相关的小册子，还有旅游服务一体机，能够自助查询景点、公共交通线路、酒店等基本情况，在为你的出游出行提供便利的同时，也为文明旅游理念的传播做贡献。

在这里，你可以找到专业志愿服务岗位发布对接。依托宁波 We 志愿服务平台推出志愿服务专业岗位，吸引专业志愿服务团队报名参与、开展相关服务。同时，规范专业志愿服务岗位管理制度，做到定岗、定事、定责，并为加入岗位的专业志愿服务团队提供临时办公、孵化培训等相关服务，引导志愿服务团队常态化开展志愿服务。

在这里，你可以联系联络专业志愿服务团队。接受团队入驻，为团队对接专业志愿服务需求和需求，并提供临时办公、孵化培训等相关服务，引导志愿服务团队常态化开展志愿服务。与市、区两级志愿者协会、志愿者服务指导中心联动，开展区域内志愿驿站的登记、备案、授牌，以及志愿服务团队管理等工作。

“如果您是一名富有爱心的市民，您会被我们的线下体验区所吸引，浏览服务活动信息，感受到志愿服务很方便、很有意义，从此走上志愿服务的爱心之路；如果您是一名专业志愿者，您会在专业岗位需求发布栏中找到能发挥自己专长的志愿需求，在服务的同时感受到赠人玫瑰、手有余香的获得感；如果您是一位游客，走累了，口渴了，手机没电了，就请进来歇歇脚吧，一边充电，一边喝着志愿者送上热茶，看着宁波景点的介绍，您会感受到志愿服务很贴心，相信您记住的不只有老外滩的美景，还有宁波志愿者的笑容和宁波这座古老又现代的城市的大爱。”

在这里，你可以进行宁波 We 志愿服务平台的线下体验。为社区居民、大中专院校青年学生、企事业单位青年员工、往来市民和游客、以及各级各类志愿服务组织、公益慈善组织、爱心生态，就从今天做起。

周倩倩表示，志愿服务是一项社会性工作，也是公民社会责任集中展现，希望通过一个枢纽站，让更多的市民在这里体验志愿服务，交流专业资源，汇聚城市爱心，也让老外滩枢纽站成为宁波志愿服务走向岗位化、专业化、社会化的发展进程中的“枢纽站”。