



## 独创性声明

本人声明所呈交的学位论文是本人在导师指导下进行的研究工作和取得的研究成果，除了文中特别加以标注和致谢之处外，论文中不包含其他人已经发表或撰写过的研究成果，也不包含为获得天津大学或其他教育机构的学位或证书而使用过的材料。与我一同工作的同志对本研究所做的任何贡献均已在论文中作了明确的说明并表示了谢意。

学位论文作者签名：罗姝 签字日期：2010 年 6 月 3 日

## 学位论文版权使用授权书

本学位论文作者完全了解 天津大学 有关保留、使用学位论文的规定。特授权 天津大学 可以将学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，并采用影印、缩印或扫描等复制手段保存、汇编以供查阅和借阅。同意学校向国家有关部门或机构送交论文的复印件和磁盘。

(保密的学位论文在解密后适用本授权说明)

学位论文作者签名：罗姝

导师签名：

签字日期：2010 年 6 月 3 日

签字日期：2010 年 6 月 3 日

# 中文摘要

随着我国经济的高速发展,城镇化步伐的加快,越来越多的公民进入到社区生活;发展社区服务成为我国社区建设、城市建设的重要途径。而社区志愿服务作为社区服务的重要内容,在弥补政府和市场不足、传播志愿精神、构建和谐社会上发挥着积极作用。

本文以天津市的两个典型城市社区作为实际社会调查对象,在问卷调查和访谈的基础上,通过分析总结出相关文化法律环境,社区志愿组织的建设管理及其与外部组织的协调,志愿者个体素质等限制和制约社区志愿服务发展的各种因素。

当前社会资本理论的发展为社区研究提供了全新的视角,本文通过调查研究发现社区社会资本在推动社区居民互动交流、增进社区居民之间的融合、最终形成发展社区志愿服务的“基础土壤”有重要的作用,因此创新性的将社区社会资本纳入到影响社区志愿服务的因素体系中来,通过查阅资料文献和实地访谈从定性上分析社区社会资本对社区志愿服务的影响作用,并将结构方程模型方法应用到实证研究中,从定量上对社区社会资本对社区志愿服务的影响作用进行论证。

本文在对各种因素细致深入分析的基础上,结合我国社区志愿服务发展的实际,提出有利于社区志愿服务发展的政策建议,弥补在这一领域的理论空白,为我国社区志愿服务的发展作出一定贡献。

关键词: 社会资本 社区志愿服务 社区调查 结构方程模型方法

# ABSTRACT

Along with the rapid development of Chinese economy and accelerating urbanization, more and more citizens begin the community life; Developing community service becomes an important way for our community construction and urban construction. Community volunteer service as the important content of community service plays a positive role in making up for the defects of government and market ,spreading the volunteer spirit and constructing harmonious society.

This article takes two typical tianjin community as the objects of actual social investigation. Based on the interview and questionnaire survey, analyse and sum up the cultural and legal environment relating to community volunteer service, the construction of community volunteer organization, coordination with other organizations and personalities of the volunteer and so on. All of these factors limit and hamper the development of community volunteer service.

The current social capital theory provides a new perspective for the research of community's development. Through the research, this article find that social capital plays an important role in promoting community residents interaction and fusion, eventually forming the development of "the foundation soil" of community volunteer service . Therefore it's an innovative view that taking social capital into the factor system affecting community volunteer service . Use the data from the literature and interviews to qualitatively analyse social capital's function on volunteer community service. Structural equation modeling method will be used to empirical research, demonstrate social capital's function on community volunteer service from the quantitative angle.

Based on the deeply and meticulous analysis of various factors, with the factual condition of community volunteer service's development, this article puts forward the actual benefit policies suggestions , so as to compensate for the theoretical blank in this field and make contribution to the development of Chinese community volunteer service .

Key words: social capital community volunteer service community investigation  
structural equation modeling method

# 目录

<b>第一章 绪论</b> .....	1
1.1 选题研究背景和意义.....	1
1.2 研究的目的和方法.....	3
1.3 研究的难点.....	3
1.4 本文的逻辑结构.....	4
<b>第二章 城市社区志愿服务及其发展</b> .....	6
2.1 城市社区.....	6
2.2 社区志愿服务.....	7
2.3 社区志愿服务的内容.....	7
2.4 社区志愿服务国内外发展历史与现状.....	9
<b>第三章 社区志愿服务的影响因素</b> .....	12
3.1 法律文化相关因素.....	12
3.2 社区志愿组织自身的建设与管理.....	13
3.3 社区志愿组织与外部组织的协调.....	18
3.4 志愿者个体因素.....	20
<b>第四章 社区社会资本对志愿服务的影响分析</b> .....	22
4.1 社会资本理论.....	22
4.2 社会资本与社区志愿服务.....	24
<b>第五章 影响社区志愿服务的社会资本的量化评价</b> .....	27
5.1 结构方程方法简介.....	27
5.2 结构方程模型在社会资本定量评价中的构建.....	31
5.3 社会资本的测量与分析.....	32
<b>第六章 总结</b> .....	43
6.1 社区志愿者的管理与激励方面的建议.....	43
6.2 社区志愿组织资源的筹集方面的建议.....	44
6.3 社区社会资本的培育和积累方面的建议.....	46
<b>结束语</b> .....	48
<b>参考文献</b> .....	49
<b>参加科研情况说明</b> .....	52
<b>致谢</b> .....	53

## 第一章 绪论

### 1.1 选题研究背景和意义

社区是我国基层社会的“细胞”。发展社区服务、培养社区居民的志愿服务精神，对于缓解我国基层社会矛盾，实现政府部分职能，减轻财政负担，改善民生，构建和谐社会有重要的意义。具体来说主要表现在：随着单位制度的解体和政府职能转变的深入，以前由政府 and 单位所承担的社会职能逐渐下放到社区，由于这些职能一部分是具有公益性和非营利性的，所以需要社区中的志愿队伍来分担，特别是，随着我国医疗卫生水平的提高，平均寿命延长，我国面临着人口老龄化的严峻趋势，并且家庭规模的缩小，空巢家庭的产生使得原本由家庭内部承担的养老功能逐渐转移到社区之中，而对于养老问题，我国养老保险制度还不够完善，市场又没有充足的资源来提供养老服务，所以需要社区志愿组织在社区中提供养老服务，建立起居家养老的养老形式，从长远角度缓解老龄化带来的养老压力；社区中诸如下岗工人、残疾人，贫困户等弱势群体往往是最容易产生不平衡感和自卑感的群体，给予他们关怀和帮助有利于于化解矛盾，维护社区的稳定和谐；城市中伴随着平房的消失，原有的“胡同情感”“院落文化”成为历史，新建的住宅楼只是名义上的“社区”，内部居民在构成上相对于“单位制”时代更为复杂，居民间的利益关系多元化，交叉化，难以形成共同的价值趋向，加之现代都是生活紧张，工作压力大，居民之间关系淡漠，需要社区志愿服务作为纽带带来联系居民，从而培养一种居民普遍认同的社区归属感及助人为乐，无私奉献的精神风尚，有利于社区的建设和城市的发展。总之，社区志愿服务对于以“小政府，大社会”为目标的行政体制改革，建立和谐社会，培养公民精神、志愿精神有积极而又重要的作用。

2008年北京奥运会、残奥会的成功举办让全世界的目光聚焦中国，感受到中国的深刻巨变和深厚的文化底蕴，而面带微笑、无私奉献的几万名志愿者也成为了曝光率最高的群体，他们不仅使外国游人享受到优质的服务，更重要的是使全中国人民开始高度关注志愿服务这项事业，再加上我国近年来灾害、重大疾病频发，社会矛盾的加深导致多起公共冲突，许多重大事件中都能看到志愿者的身影，人们明显的感觉到志愿服务的重要作用，以及在全社会弘扬志愿精神的强烈渴求。而作为志愿服务中重要内容的社区志愿服务领域一直以来不论是在理论研究上还是实践上，相对于其它类型的志愿服务都是滞后的，所以在人们对志愿服务和志愿者关注如此高涨的形势下，应该加强在社区志愿服务领域的理论研究，

以便指导社区志愿服务的实践,让社区志愿服务的社会效应充分的显示出来,为我国的经济社会发展作出应有贡献。

目前国外关于社区志愿服务领域的研究比较少,很少学者单独的将社区志愿服务作为研究对象来进行研究。在国外,由于各类志愿服务已经发展的比较成熟,所以对于志愿服务的研究的角度已经不再集中于宏观中观的一些问题,而较多的是从微观角度利用心理学,经济学,管理学等方面的知识分析志愿者的志愿服务动机,比较具有代表性的观点有志愿功能存量(VFI volunteer function inventory)<sup>[1]</sup>,它是衡量志愿行为的一个较为广泛的标度,包括六个因素:价值观动机,即想要去表达对于其他人和无私和人道主义价值观;事业动机,即想要去获得关于事业的经验并提升工作前景;社会的动机描述了进行志愿服务是为了和重要的人一起消磨时间或者获得他们的赞扬和认同;被理解的动机,当个体寻求获得可能已经不被使用的新的可以学习的经验和技能时志愿服务提供了一种理解的功能;保护的动机,反应了想要去减少例如由个人问题或者因为比别人幸运儿内疚造成负面影响。经济学方面主要探讨在志愿者志愿服务的供应与志愿者需求之间的模型的建立,有三种经济学模型来解释志愿者动机:第一,投资模型<sup>[2]</sup>,投资模型认为志愿者将时间花在志愿服务上是想加强他们的人力资本,从而提升他们被录用的能力或者提升未来挣钱的能力;第二,公共物品模型<sup>[3]</sup>,公共物品模型认为志愿者将时间花在志愿服务上可能是因为他们想增加公共服务产量,从而在社会公众前建立其良好形象;第三,私人物品模型<sup>[4]</sup>,将时间花在志愿服务上可以获得诸如声望、名誉、或者通过奉献产生的一种“发热发光”的感觉。另外,还有Piliavin<sup>[5]</sup>的角色识别理论、penner<sup>[6]</sup>的亲社会的个人品质、Deci,E.L.,&Ryan,R.M<sup>[7]</sup>的关于内在和外在动机的SDT理论等。

国内学者很少详细地研究社区志愿服务的方方面面。大部分学者是在研究社区建设,社区发展,社区服务等这些主题中会提到社区志愿服务,并且一般是将加强社区志愿服务的发展作为一种手段提出,缺乏对影响社区志愿服务的各个因素的详细分析;一部分学者主要是对非政府组织或者非营利组织进行研究,虽然社区志愿组织也属于非营利,非政府组织,但有其自身的特点,不能笼统而论;并且社区志愿组织的管理和建设也只是社区志愿服务发展的一个因素,还有其他方面的影响;还有一些学者,专注于志愿者管理激励方面的研究。总之国内对于社区志愿服务方面的研究着重于其现状,其对于社会发展的作用方面的论证和分析,对于“是什么影响社区志愿服务的发展”,“如何发展社区志愿服务”方面研究甚少。

为弥补国内外学者在社区志愿服务方面的研究空白,本研究集中力量研究社区志愿服务,着重对影响其发展的各个因素进行调查、分析、论证,提出相关建

议,为社区志愿服务的理论研究作出一点贡献,促进其快速发展以适应社会需求。

天津是全国最早开展社区志愿服务的地方,社区志愿服务发展水平也相对较高,特别是和平区新兴街的社区志愿组织,已具有 20 年的发展历史,体系也比较完善,借助天津市在社区志愿服务领域的“排头兵”优势,到天津市的社区做实地调查对研究,收集数据和资料,再做分析比较,具有一定的说服力和前瞻性。

### 1.2 研究的目的和方法

本文着重研究影响社区志愿服务发展的各种因素,通过查阅文献资料总结前人研究结果的同时,到天津市具体社区做实地的访谈和问卷调查,将搜集的资料进行整理和提炼加工,分析影响社区志愿服务的多种因素;另外,笔者认为社区社会资本也是影响社区志愿服务的因素之一,对其进行定性和定量的研究,从而丰富影响社区志愿服务发展的因素体系,最终总结提出有利于改善社区志愿服务的一系列措施,为社区志愿服务的长远发展提供一定的理论参考。本课题是公共管理学与社会学、政治学的交叉,对提高社区志愿服务水平具有一定基础性理论意义和广泛的实际应用价值。

本文采用的方法主要有:

文献法——主要通过权威电子文献数据库查阅关于社区志愿服务、社会资本等相关的优秀论文,核心期刊;查阅目前社会学、管理学、政治学、经济学等学科中对有社区志愿服务、社会资本、等问题的研究成果进行梳理,了解相关课题研究现状与研究的基本方法。

座谈会——主要通过与街道办事处工作人员、社区志愿者组织的领导、居委会成员、社区志愿者、社区居民等不同对象进行分别的座谈,从而了解社区志愿服务的实际情况及存在的问题。

问卷调查法——借鉴国内外学者对局部区域社会资本特征进行调查的方法与结论,设计符合我国社区特点的社会资本状况的调查问卷并确定调查对象;对选取的社区居民采取简单随机抽样的方法进行调查,搜集数据。

结构方程模型方法——结合实际调查结构,提出基本假设,建立结构方程模型,利用搜集的数据和 LISREL 软件进行量化分析评价,探讨社区社会资本对社区志愿服务的影响作用。

### 1.3 研究的难点

本文创新性的将社区社会资本作为影响社区志愿服务的一个因素,但如何对社会资本进行定量分析是很有难度的。一是目前学术界对社会资本的界定存有不

同意见,以致对社会资本究竟应该包括哪些内涵无法给出准确的界限,也就很难在宏观层面对社会资本状况做出精确的测度与评价。二是城市社区社会资本的复杂性特点,决定了在定量过程中涉及的变量也较多,要想设计一个普遍满意的模型很困难。本文计划从以下几个方面予以解决。

1. 结合国内外多为学者对于社会资本的内涵及外延的分析以及社区志愿服务自身的特点,本研究界定影响社区志愿服务的社会资本因素的内涵,使复杂多变的内涵更加稳定,方便测度和量化验证。

2. 适度选取调查区域范围,在针对特定区域调查对象时可以将问题简化。

C. A. Burdsal 等人针对美国社区所作的社会资本调查报告提供了这方面的先例,当针对范围适度的具体区域对象时,可能使社会资本的内涵问题相对简单化,从而减少争议。

本文的第二个难点是如何提高社会调研的有效度与可信度。在有限的时间下,相关的社会调查只能选取一个适度的范围进行。在样本有限的条件下如何保证调查结果具有较高的信度与效度是本课题组努力的目标。本文将采用以下方法改善这一缺陷:

1. 由于国内对于区域社会资本进行社会调查的先例较少,本文将在广泛的文献检索基础上借鉴与比较国内外相关社会资本调查的方法与内容,并在专家咨询的基础上设计本项研究的调查选项和调查方式。

2. 在天津市选取有明显区别的两个小区域进行社会资本特征项的社会调查,并用社会学的比较研究方法对两例个案进行对比综合分析。

3. 对调研结果进行效度和信度检验。

## 1.4 本文的逻辑结构

本研究先阐释社区志愿服务的相关概念,限定研究的范围;然后围绕社区志愿服务的影响因素这个研究中心展开,提出和分析了影响社区志愿服务的多个因素,通过定性分析,提出社会资本对社区志愿服务的影响的假设,并采用结构方程模型进行量化验证;最后提出有利于改善社区志愿服务水平的总结建议。全文分为以下几个部分:

第一章 绪论部分简要介绍了选题的背景和意义;研究的目的和方法;研究的难点、及论文的结构。

第二章 主要介绍了社区志愿服务的相关概念及国内外社区志愿服务发展历史与现状。

第三章 本章阐述了影响社区志愿服务发展的各个因素。包括注册制度和法律法规、文化等方面的因素;社区志愿组织的经费筹集和财务管理、社区志愿者



团队的管理方面的社区志愿组织建设和管理方面的因素；社区志愿组织与外部组织协作方面的因素；志愿者个体因素等。

第四章 简述社会资本的相关概念，定性分析社会资本对于社区志愿服务的影响作用。

第五章 提出影响社区志愿服务的社会资本因素的假设，并对其进行量化验证。

第六章 针对分析的各因素，总结改善社区志愿服务现状的建议。

其逻辑结构如图 1-1 所示。

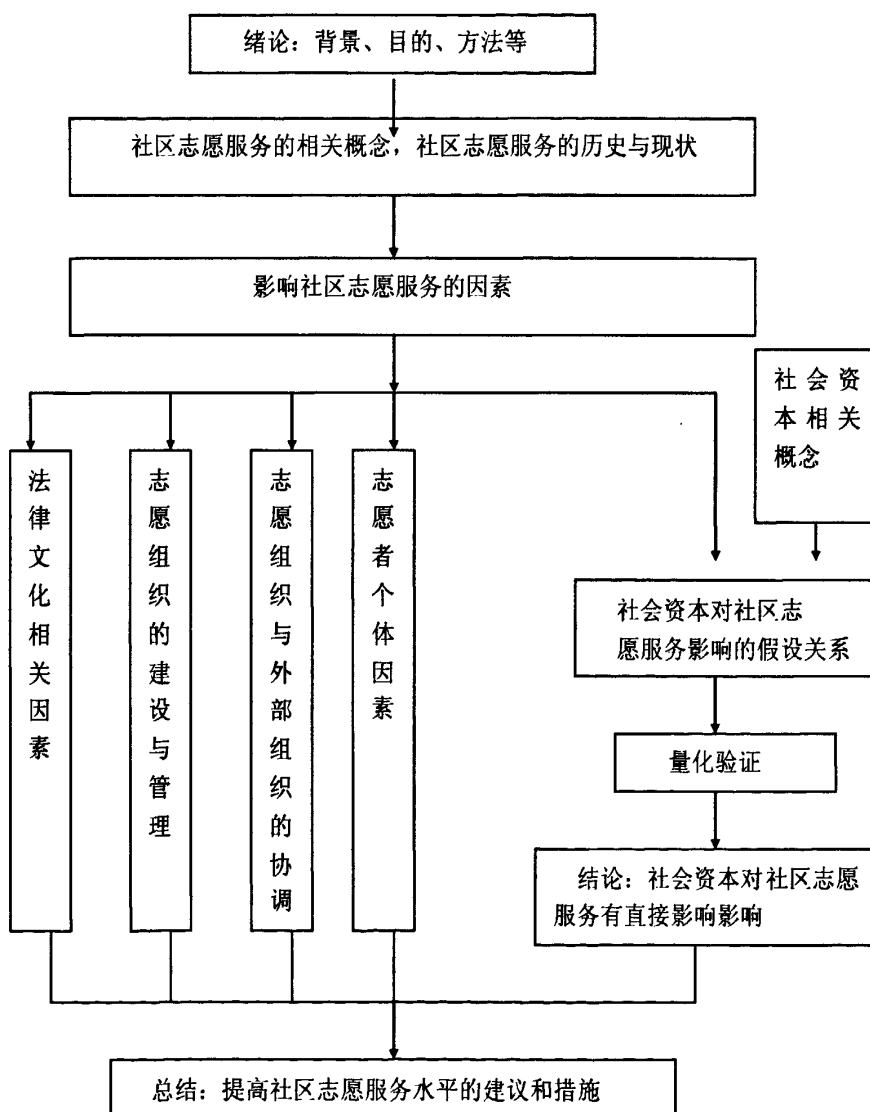


图 1-1 本文逻辑结构图

## 第二章 城市社区志愿服务及其发展

志愿服务是指“自愿、无偿地服务他人和社会的行为。”国外研究指出,志愿者及其志愿服务工作对经济和社会的发展起着越来越重要的作用。当前国内外志愿服务的主要形式有:专项性的志愿服务工作、专业性的志愿服务工作、公益性的志愿服务工作、宗教性的志愿服务工作和社区志愿服务等。我国社区志愿服务是随着社区服务和社区建设发展而产生的,是社区服务的重要组成部分;另外,随着中国改革开放的逐步发展、计划经济体制向市场经济体制的转型以及城镇化进程的加快,中国社区服务尤其是志愿服务有了越来越大的发展空间。

### 2.1 城市社区

社区是一个社会学概念,最早提出社区概念的是德国著名社会学家费迪南·腾尼斯。他将“社区”这个概念与“社会”这个概念对比,从而得出社区的内涵。按照腾尼斯的观点,“社区”是指那些有着相同价值取向、人口同质性较强的社会共同体,其体现的人际关系是一种亲密无间、守望相助、服从权威且具有共同信仰和共同风俗习惯的人际关系,它不是社会分工的结果,而是由传统的血缘、地缘和文化等自然因素造成,其外延主要限于传统的乡村社区。而“社会”则总是和劳动分工以及法理性的契约联系在一起,其体现的人际关系是一种自私自利,缺乏感情交流与关怀照顾的人际关系,其外延是指人口异质性特征鲜明、价值取向多元化得城市社会群体。也就是说“社区”的生活方式更趋于情感性,而“社会”则更趋于理性,但他也承认,历史的进化与发展的趋势是由“社区”变为“社会”,这是无可挽回的。<sup>[8]</sup>

随着工业化,都市化大行其道,与此伴随的则是乡村的相对衰落以及人们价值观和行为方式的大转变,社会处于剧烈的变革期,传统与现代对比鲜明。<sup>[9]</sup>

“社区”这一概念发生了很大变化。特别是在我国改革开放后,“单位制”解体,国家,社会与个人之间的关系转变。计划经济体制转变为市场经济体制,市场经济转变了“单位制”时代纵向单一性社会结构,社会由纵向单一性的倒树状结构变为纵横交错的网络型结构。市场经济改变了社会成员与单位之间的依附关系,社会成员自主性明显加强,这样国家就无法通过由国家直接控制的单位将社会成员整合到国家体系中来<sup>[10]</sup>。城市社区应运而生,城市社区逐步取代单位成为我国基层社会的细胞。

城市社区是指以城市范围为基础的关系密切的社会共同体。它有以下几个要素:(1)具有一定数量的、以一定社会关系联结起来的、参与共同社会生活的人

群；(2)以城市为地域范围；(3)有一套相对完善的生活设施；(4)有一套相互配合的生活制度和管理机构；(5)生活在其中的社会成员在情感和心理上具有一定的认同感和归属感。

### 2.2 社区志愿服务

民政部给社区服务的定位是：“以城市街道、居民委员会为依托，依靠社会力量兴办的实行自负盈亏管理的社区型社会福利设施和社会服务网络。<sup>[11]</sup>”并且从国务院和民政部发布的各项与社区服务相关的文件均认为社区服务具有双重性，“既是一项事业，又是一种产业，作为事业，是不以营利为目的专业型社会服务，作为产业，是一种特殊的第三产业，其特殊性主要表现在社会福利属性上，开展社区服务必须以维护和保障社区特殊困难群众和大多数居民的基本生活权益为出发点，强调其社会福利属性，坚持把社会效益放在首位，防止为了片面追求经济效益而牺牲社会效益。”<sup>[12]</sup>

根据以上论述，社区服务的内容可以分为带有盈利性质的服务和完全公益性的服务。例如以社会各种力量利用各种闲置设施、房屋兴办的社区医疗机构，社区商店，社区娱乐场所，废旧物资回收等便民利民的商业服务。完全公益性的服务包括地方政府提供的如健身锻炼器材、书屋；为困难户，孤寡老人发放一定的救济物资等，但毕竟政府的资源是有限的，所能涉服务深度是不够的，所以完全公益性的服务主要还是靠社区居民自治，形成以解决社区居民各种困难，提高社区居民生活质量，增强居民之间的亲和力和凝聚力为宗旨的志愿服务。

### 2.3 社区志愿服务的内容

#### 2.3.1 社区养老

国际上通常认为，当一个国家或地区 60 岁以上老年人口占人口总数的 10%，或 65 岁以上老年人口占总数的 7%，即意味着这个国家或地区处于老龄化社会。据《中国老龄事业的发展》白皮书显示，2005 年底，中国 60 岁以上的老年人近 1.44 亿，占总人口的 11%。《国家人口发展战略研究报告》中指出，到 2020 年，我国 60 岁以上的老年人将达到 2.34 亿，比重增长到 16%，本世纪 40 年代后期形成老龄人口的高峰平台，60 岁以上老人达 4.3 亿，比重达到 30%。从以上数据可以看出我国正面临着严峻的人口老龄化问题，不仅人口老龄化基数大，随着医疗水平和计划生育政策的施行老龄化人口增速快，并且超前于我国现有的经济发展水平，出现了“未富先老”的特征，发达国家进入老龄化社会时，人均国民生

产总值基本上在 5000 美元至一万美元,目前平均达到 2 万美元左右。而我国进入老龄化社会时,人均国民生产总值不足 1000 美元。发达国家先富后老,我国未富先老。而且,我国的“未富”不仅表现在人均 GDP,文化,卫生水平,城市化,老年人收入结构等水平都相对不高。

人口老龄化对社会经济发展带来许多不利因素,直接影响中国劳动力市场,劳动力不足,并且也影响着现有劳动力的劳动质量,随着独生子女的增多,以前多个子女共同分担的养老义务转变给一个子女分担,特别是近年来“4-2-1”模式的家庭(即两个成年劳动力供养两方双亲和一个小孩)大规模产生,这样的家庭无疑给两个成年劳动力增加了负担,劳动成本增加,劳动效率降低,同时也对国家的社会保障系统提出了挑战;另外随着时代的变迁,观念的革新,城市生活节奏的加快,传统的三代同堂的家庭规模逐步缩小,年轻人要求更独立的生活空间,于是“空巢老人”(独居的老人或仅与配偶居住的老人)大量产生,空巢老人特别是高龄的丧偶的空巢老人,在生理上,心理上都可能存在许多困难和问题,不仅需要物质上的帮助也需要一定的养老服务。

目前我国社会养老保险、医疗保险制度还不够完善。养老服务还需要依靠社会力量来解决,第一是家庭养老,第二是机构养老,第三是社区养老。由前所述,家庭养老的能力是有限的。机构养老目前资源也是不够的,毕竟养老机构的性质应该是福利性大于盈利性的,在市场经济时代,人们的公益心还没有完全被激发,兴办养老机构的资金和人才不容易筹集和招募,并且现有养老机构服务质量也参差不齐。于是社区养老成为了解决我国养老问题的新途径。所谓的社区养老是指“由正规服务、社区志愿者及社会支持网络为有需要的老人提供帮助和支援,使他们能在熟悉的社区环境下维持自己的生活,避免不必要的住院或隔离。”因此“它是介于老人家庭照顾和老人社会机构照顾之间的一种运用社区资源开展的老人照顾方式”<sup>[13]</sup>。社区养老针对性强,服务全面到位,更能深入到老年人的心理问题,养老资源容易整合,也有利于培养社区居民的归属感,形成充满人文关怀的良好的社区氛围。

### 2.3.2 扶贫帮困

扶贫帮困的主要对象是主要是失业人群和残障人群,由于市场经济的快速发展、国家经济结构的调整、科学技术的进步、知识和技能的不断更新、信息的瞬息万变导致结构性失业和摩擦性失业频发,家庭的主要劳动力如果失业,整个家庭的生计将无法维持。失业保险能够提供给失业者的物质保障是有限的,何况我国目前的社会保险制度不够健全和成熟,也存在享受不到失业保险的边缘人群;另外失业者的心理问题也必须引起重视,心理出现问题的失业者很容易成为影响

社会正常秩序的隐患。社区志愿服务往往在帮助社区失业人员再就业,让他们了解最新最快的就业信息,提供物质和精神援助等方面起到重要作用比如进行定期的社区失业人口的调查和登记,在社区建立经常更新的就业信息黑板报和公布栏,开展和组织面向失业人群知识和技能培训,对家庭困难的失学儿童组织爱心捐款等。对于残障人士,主要进行一对一的帮扶工作,除了照顾那些生活不能自理的残障人群,还帮助那些适应某些残疾人岗位的残疾人积极就业。

### 2.3.3 宣传教育和咨询服务

宣传教育服务主要是为了辅助基层政府在群众中贯彻由国家或地方政府颁布的利国利民的政策或措施。例如禁毒禁黄禁赌的宣传、环保限塑、节水节能的宣传等。

咨询服务主要由志愿队伍中具有专业背景的志愿者担当,比如律师、医生、心理专家等。由于人们法律意识不断增强,居民开始拿起法律武器来维护自身的权益,但往往受制于居民法律知识的匮乏以及因高额的律师诉讼费用而导致法律援助缺失,针对这一问题社区志愿服务队定期开展法律知识讲座,建立常设的法律救助站等机构,为社区居民维权提供一定的帮助;在医疗咨询方面,开展心理咨询月,义诊等活动,积极配合和帮助社区医院进行健康普查和体检工作;现代城市人因为工作生活压力剧增,导致许多人心理出现问题,抑郁症成为较常见的心理疾病,医学观察发现在早期对抑郁症患者进行心理辅导,可缓解病情,甚至治愈,社区志愿服务提供的心理咨询服务经常性的为居民提供心理辅导,不用进医院可以直接在家里接受辅导,避免居民患抑郁症或者病情加重。

### 2.3.4 治安维护和环境保护

这是社区志愿服务比较传统的项目,新型社区中这两个服务项目已经大部分由物业公司承担,而在较早成立的老式社区中较为常见,社区志愿组织成立安全巡逻小组,紧密联系派出所对社区的治安事件进行处理。定期对社区的公共设施进行保洁和修缮工作,向社区居民宣传保护公共设施、维护公共卫生的知识等。

社区志愿服务除上述几种内容外还涉及社区的文化体育建设,婴幼儿家政服务,单亲妈妈帮扶等其他多个服务项目。

## 2.4 社区志愿服务国内外发展历史与现状

社区志愿服务组织的雏形是1884年由英国巴尼特牧师在伦敦东区贫民区首创的社区睦邻服务中心——汤恩比馆。当时,像汤恩比馆这样的社区睦邻服务中

心，大都设于贫民区，所有工作人员与贫民生活，视贫民的实际需要而开展服务项目，并且尽量发掘社区资源，培养居民的自动自发，互助合作的精神。汤恩比馆成立后，睦邻组织运动迅速在英国各地城市展开，并蔓延到了美国和其他国家。美国于 1886 年创立了第一个睦邻公社，1889 年在芝加哥成立了胡鲁邻舍会馆。后来这类组织发展成了各具特色的社区服务中心，进一步促进了社区服务的发展。

目前国外许多国家社区志愿服务发展已经较为成熟。美国每年约有 9 千万人次的志愿者从事社区服务工作。全美 70% 多的大学生参加了各种类型的社区志愿服务活动，服务领域包括照顾老人、儿童、残疾人、病人和单亲家庭等等，服务内容包括免费送午餐、咨询服务、安慰电话等等。美国社区志愿服务活动的标准是每个志愿者每周参加无偿社区服务工作 4 小时。在加拿大有 650 左右的志愿者参与社区服务。

国外社区志愿服务的组织经费主要是由政府 and 私人捐赠，较为充足；并且志愿者数量和素质都较高，许多国家注重从公民小时候就培养其志愿意识和精神，开设志愿服务课程，志愿服务作为社会实践计入学分等等；一些国家通过创新司法制度和社区志愿服务，让一些特殊人群参与到社区服务中，例如犯了罪的犯罪嫌疑人被判刑后，不送进森严壁垒的监狱，而是走进社区相对自由地接受教育，在社区从事无偿的服务工作；美国法律规定，享受房租补贴的低收入者，只要年龄在 18 到 62 岁之间，如果没有工作或者不是全时制在大学深造，必须每个月参加社区服务至少 8 小时。

国内社区志愿服务起源于上世纪八十年代末，1987 年 9 月，国家民政部在武汉召开全国城市社区服务工作座谈会，研究在城市开展社区服务工作，探索具有中国特色的社会服务体系。与此同时，全国人民代表大会在 1989 年 12 月 26 日通过的《中华人民共和国城市居民委员会组织法》规定：“居民委员会应当开展便民利民的社区服务活动，可以兴办有关的服务事业”。第一次把“社区服务”的概念引入了中国的法律条文。社区服务是依托社区开展志愿活动的主要服务形式，它在法律中的确立，为社区成立志愿组织提供了法律依据。1989 年 3 月天津市和平区首创了中国社区志愿组织和服务。由和平区新兴街朝阳里居委会的 13 名积极分子自发组织起来，成立了为民服务志愿小组，无偿为孤寡老人、病残和特殊困难户提供服务。同年 10 月民政部在杭州召开了全国社区服务经验交流会，会上和平区新兴街道办事处介绍了社区服务志愿者协会的经验，使得全国上下掀起了一个开展社区志愿服务的舆论宣传高潮。相比于国外社区志愿服务的历史，我国社区志愿服务组织形成的比较晚，再加上我国长期处于计划经济和单位制度的时代，我国城市居民对于以“社区”为中心的生活方式需要很长一段时间的磨

合，同时以“己”为中心，“推己及人”“熟人社会”等传统思想也阻碍着志愿精神在我国居民中推广，社区志愿服务发展较慢，截止目前社区志愿者组织已达7万多个，社区志愿者达1600多万人；服务领域不断扩大。但也存在着不少问题，缺乏关于社区志愿服务的法律法规；参与志愿服务的人员较少，远远落后于世界先进水平，据有关统计我国注册志愿者人数占总人口的1%左右，而美国达到40%左右，以挪威为代表的北欧国家平均达到35%左右；社区志愿组织的经费来源单一，仅靠政府财政拨款的志愿组织居多；志愿组织行政色彩浓厚等。因此我国社区志愿服务还有待进一步发展。

## 第三章 社区志愿服务的影响因素

要想充分发展社区志愿服务必须先了解影响社区志愿服务的各个因素。这些因素主要包括注册制度、法律法规、文化等因素；社区志愿者组织的自身建设、管理及与外部组织的共存协作的因素；社区志愿者个体因素等。本章在查阅相关文献资料的基础上，结合实地访谈调查所获得的信息，对几个主要因素作了如下分析。

### 3.1 法律文化相关因素

#### 3.1.1 注册制度和法律法规

由于目前的社团管理制度没有明确的区分不同形式和性质的志愿组织，不少机构在无章可循或有章难循的情况下采取了方便自己的注册形式，因而形成了本质相同却有着完全不同性质的志愿组织。近年来，建立相对独立的志愿组织或公民社会组织成了不可忽视的趋势。在这些机构中，有的为了注册和运行上的方便采取了“挂靠”的形式；有些由于不清楚报批手续或为了保持经济上的独立，在当地工商局登记注册成了企业；也有一些经过民政部门的批准成了现行条件下“正宗”的民间机构。社区志愿组织也存在这种情况，有不同性质，不同类型的社区志愿组织。民政部民间组织管理局批准成立的全国性的社区志愿服务组织——中国社会工作协会社区志愿者工作委员会公布了中国社区志愿者注册管理试行办法，办法规定加入各类社区志愿组织采取全国统一的注册表和注册步骤，但是不同类型的社区志愿组织有着不同的运作方式和管理方式，采用不分类的注册方法，带来诸多不便，阻碍了社区志愿组织和志愿服务的发展。虽然国家已经颁布了《中华人民共和国公益事业捐赠法》，但由于目前社区志愿组织注册形式的多样化，其合法地位仍未建立起来，该法无法直接作用于社区志愿组织，从而导致向社区提供物资捐助的单位或个人享受不到该法确立的相应权益，阻碍了社区志愿服务物资筹集的渠道扩展，影响其快速发展。并且到目前为止还没有一部明确的法律来规范我国社区志愿服务，确立社区志愿组织的合法地位，保障社区志愿者的各种权利，从而影响志愿服务的效率和志愿者的积极性，最终影响社区志愿服务的发展。

#### 3.1.2 传统文化

任何现象的出现都是有文化背景的，志愿服务也不例外，因为志愿服务的核



心理理念是爱,具体地说是对他人的爱,而这种“爱”深深根植于中国传统文化中,具体体现在以孔孟为代表的儒家思想的仁爱观,墨家的兼爱非攻思想,道教的“积德行善”论,佛教的慈悲为怀思想等。这些传统文化都拥有浓郁而强烈的爱人济世色彩,也就是说它们共同强调把爱放大、济人、利人、惠人,此种精神与志愿精神根本上一致,对于我国志愿服务的发展产生了许多积极的影响。

但是也应该看到传统文化中的消极因素也制约着志愿服务的发展。特别是主导几千年中国文化的儒家思想,其仁爱观也有一定的局限性,后人归纳为儒家之爱是不平等的,它倡导的“君君,臣臣,父父,子子”尤其强调“孝悌”意味着爱要由国家,国内及外,由亲及疏。所以直到现在,大部分中国人骨子里还保留着这种思想,爱是以自己为中心,从亲人,朋友,再到外人这个秩序展开的,并且爱的力量会越来越弱,而现代志愿服务需要的是一种兼爱,博爱和人人平等的思想引导,两者是相冲突的。

所以志愿服务应从传统文化中汲取精华,并加以消化,吸收和利用。

## 3.2 社区志愿组织自身的建设与管理

志愿组织是承担志愿服务的主体,其自身建设和管理也影响着社区志愿服务的效果及发展,目前,国内外对于志愿组织的概念存在很大的分歧,缺乏一个统一的说法,在我国完整阐述其内涵,比较权威的定义见于相关的规章制度和法律条文中。《广东青年志愿服务条例》第三条载明:“本条例所称青年志愿者组织是指从事志愿服务的非营利的公益性组织,包括各级青年志愿者协会及其下属的青年服务站、青年志愿服务队等。”香港义工工作发展局将“志愿组织”称呼为“义工组织”,并将后者定义为“以推动义工鼓舞和任用义工为主的机构、组织、社团或小组,界别可多元化,如学校、社会福利服务、医疗、政治、环保、文娱康体、地区事务等,皆有义工组织协助推动本地义务工作。”从两地对志愿组织的定义,我们可以发现志愿组织的概念至少包括两个方面的含义:第一,有组织地开展活动,而不是纯粹个人性的行为。第二,以推广或从事志愿行为为己任。

而社区志愿组织则是以社区志愿服务为己任的志愿组织,中国社会工作协会社区志愿者工作委员会在中国社区志愿者注册管理试行办法中对社区志愿组织作了进一步的说明:社区志愿者组织是社区志愿者的管理单位,负责建立健全社区志愿服务的规章制度,组织开展社区志愿者的服务活动,负责社区志愿者的招募、注册、培训、管理、考核、表彰以及宣传等相关事宜。

### 3.2.1 社区志愿组织的使命和愿景

社区志愿组织在向区（县）级（含）以上民政部门的社团管理机关申请后，满足条件，就可以成立了。无论是以哪种类型的社区志愿组织都是相对较为独立的组织，需要确立组织的使命和愿景。

志愿组织的使命即为志愿组织的价值观（目标）、定位、及任务。长期以来，国内的志愿组织包括社区志愿组织都忽视使命的重要性。志愿组织的管理者们只是在不断强调“去做”、“去践行”，而忘记去思考“为什么要这样做”。对志愿组织的使命的思考是很有必要的，有助于增强组织的凝聚力，因为志愿组织从事着诸如促进社会经济的发展、防止环境恶化、保障公民基本权利之类的高尚事业，往往树立崇高的价值理想和信念，需要通过崇高的价值观来凝聚人，感召人。一个好的使命能够在组织员工或志愿者心目中引发自豪感，并能激起外人对这个组织的好感，树立组织的良好形象。而社区志愿组织较其他志愿组织更需要思考和确立组织的使命，因为社区志愿服务相比于专项的志愿服务更需要一个持久的，长期的服务动力和团结所有志愿者的崇高价值观。良好使命的建立有助于延长志愿者服务的期限，保持志愿队伍的稳定性，最终促进志愿服务的良好发展。例如天津市和平区新兴街社区服务志愿者协会将其宗旨定义为：坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，奉行奉献、友爱、互助、进步的准则，遵守国家宪法法律、法规，遵守社会道德风尚。在新兴街辖区内，实现会员共同意愿，遵照协会章程，开展社区服务志愿者活动。但如国内许多社区志愿者组织一样，该协会用组织的宗旨替代了组织的使命。实际上宗旨仅仅强调了组织的价值观，其实使命还包括组织的目标（发展方向）、定位及任务。社区志愿组织准确的定位有助于厘清志愿组织与社会、政府、企业以及其他社区组织之间的关系，更好地与他们加强合作、协调发展，促进自身独特功能的发挥。社区中志愿组织的任务即服务的内容的确定也属于社区志愿组织使命的范畴，每个社区都有每个社区不同人口、教育、贫困程度、就业情况、宗教等方面的不同情况，所以在每个社区，志愿服务的内容应该是各自有所偏重的。并且随着经济的发展，社区中将会出现许多新情况和新的需求，种类繁多的需求需要确立合理的工作内容并且进行及时调整将更有利于志愿组织的持续发展，吸引更多的人加入到志愿者队伍，使志愿服务的效果达到最优。

一个志愿组织，仅有合适而共同的使命，而没有为组织创造一个好的愿景，也难逃失败的宿命。特别是那些达到巅峰的志愿组织，尤其需要一个美好的愿景去激发员工和志愿者努力奋斗。所谓愿景，就是对组织试图创造未来蓝图的勾勒。也就是说，通过创造愿景，为志愿组织描绘出未来的模样。明确的愿景，能使志愿组织的员工和志愿者有共同的目标、有所期待。一般而言，愿景包括两个方面，

一方面是指到达使命后,志愿组织能为社会带来的变化;另一方面则是指组织本身的变化,让志愿者生动地描绘绘出组织未来的样貌、工作内容和地位。总而言之,愿景为志愿组织的管理者、员工、志愿者、资金赞助者和潜在支持者描绘出一幅希望的图画。愿景在组织中起着重要作用,那些刚刚建立的或者成立颇有时日的志愿组织都需要围绕使命为组织内所有成员塑造共同的愿景。共同愿景能够唤起组织成员的希望,特别是社区志愿组织,或许是因为社区志愿服务持续时间长,许多员工和志愿者待在其中太久,有点显露疲态,或许是因为长期积累的问题得不到解决,产生了矛盾或裂痕,使整个组织明显缺乏活力,开始衰退,共同愿景却可以为组织成员勾勒出一幅美好的图景,唤起他们心中的希望和奋斗意识,使组织恢复活力。另外共同愿景还可以改善组织成员的关系,明确组织的发展方向等。

#### 3.2.2 社区志愿组织志愿者团队管理

社区志愿组织志愿者团队的组建与管理对于社区志愿服务的发展是相当重要的,具体来说,社区志愿组织在社区志愿服务中的主体地位是以社区志愿者为载体而实现的,社区志愿服务效果的好坏在很大程度上直接与社区志愿者有关,所以对于志愿者的招募选拔,培训,岗位人员匹配,激励等各个环节都不能马虎。经调查发现目前许多社区志愿组织招募了许多志愿者,但由于缺乏先进的管理思想,导致对志愿队伍的管理比较松散、不科学,服务质量远达不到应有的标准。

据相关数据显示,我国志愿者的人数缺口还是比较大的,所以许多志愿组织过分的关注于志愿者的数量而忽视了志愿者的质量,虽然志愿者数量的增加是志愿组织规模进一步扩大的前提条件,但志愿者质量对于志愿组织的发展是有很大影响的,所以在招募完志愿者后,培训是比较关键的一步,特别是对于社区志者尤为重要。专项志愿组织对志愿者的培训比较容易,因为涉及的志愿服务或服务方向比较单一和集中,并且通过较为严格的招募加入到专项志愿组织的志愿者质量起点都比较高,而社区志愿者符合申请条件则比较宽松,《中国社区志愿者注册管理办法(试行)》中规定:申请成为中国社区志愿者需具备以下条件和素质:(一)长期在中国境内居住;(二)热心社会公益事业,具有奉献精神;(三)具有从事社区志愿服务所要求的身体条件和服务能力;(四)品行端正,遵纪守法;(五)承认并遵守中国社区志愿者服务守则。基本上符合以上条件的申请人都能成为社区志愿组织的一员,所以加入到社区志愿队伍得人员质量水平不一,这里所说的质量包括专业知识水平、服务能力、兴趣倾向等都有所不同,这时就需要培训来使志愿者在参与真正服务前素质和技能,达到服务项目应有的基本标准,在以后的服务中也需要定期的进行培训来强化,保证服务的质量。

通过调查发现, 志愿组织激励机制的建设是非常重要的。虽然志愿者的志愿服务源于奉献和爱心, 但平心而论, 极少有一项事业仅仅靠拳拳爱心, 满腔激情就能发扬光大, 也没有哪个组织仅凭精英领袖或理想旗帜就能长盛不衰。志愿组织必须通过探索和建立有效的激励模式, 维持志愿者的热情, 让他们在服务中感受快乐, 获得回报。激励在志愿组织中的作用图 3-1 所示:

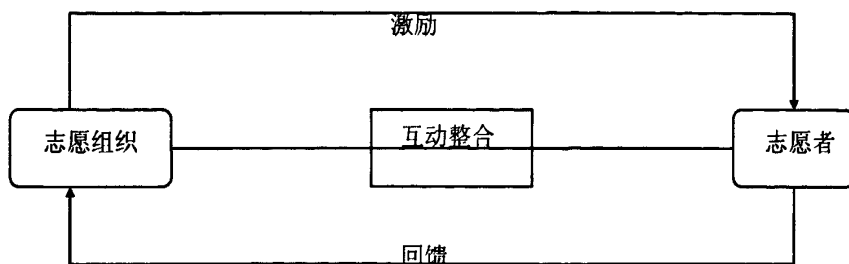


图 3-1 激励在志愿组织中的作用

从这个框架图中, 我们不难看出, 志愿组织与志愿者之间的和谐统一性, 志愿组织通过激励使志愿者在志愿服务中更有动力, 更高效, 更持久, 这同时也是对组织的一种回馈, 两者通过互动整合, 使志愿组织形成一个具有生命力的有机整体。志愿者参与志愿服务, 不是为物质报酬而来, 根据马斯洛需要层次理论, 志愿者的需要主要体现了社会需要(交往的需要)、尊重需要、自我实现的需要这几类, 所以组织应从这三个需要出发, 建立激励机制; 另外大型赛事如奥运会, 世博会的志愿者都有强烈的爱国情怀, 民族意识的支撑, 专项志愿服务如地震救灾, 环境保护等志愿者具有很强的使命感和责任感, 相比之下, 社区志愿者需要更多的来自于组织和外界的激励, 所以激励机制的建设对于社区志愿组织的管理更为重要, 需要创新思路, 形成更多的激励办法, 天津市和平区新兴街采取了志愿者年终评比, 授奖; 联系媒体, 利用网络大力优秀志愿者事迹、组织小范围的嘉奖联谊和旅游等, 对于本地区志愿服务的发展是很有帮助的。

### 3.2.3 社区志愿组织经费的筹集和组织财务管理水平

在当代, 任何组织要生存下来并完成组织的使命都必须要有足够的经费, 作为志愿组织也不例外。志愿组织的办公场所、工作人员的薪酬以及项目的执行实施等等各个方面都离不开经费的支持。但是志愿组织作为一个非营利组织, 不能像企业那样靠经营维持自己的生存发展, 更不能以营利为目的, 这就决定了志愿组织的财源的特殊性。当前志愿组织的财政来源主要有三个方面: 政府的财政支持, 基金会的项目资金, 企业、个人和社会的捐助。由于目前关于志愿组织资金来源状况的统计少, 我们可以从我国的非营利组织的资金来源状况来进行分析。据有关资料统计, 1998 年度我国被调查的非营利组织的资金来源大部分来源于政府

提供的财政拨款以及相关的补贴,该项来源几乎占了非营利组织收入来源的一半,其中政府财政拨款占 49.97%,企业提供的资金占 5.63%,公众捐赠的资金占 2.18%,营业性收入占总收入的 6%。而根据美国相关部门统计,1996 年美国非营利组织收入来源中,私人捐赠占 18.9%,服务收费占 38.6%,政府拨款和项目协议仅占 31.7%。<sup>[14]</sup>从这组数据的比较中可以看出,我国社团组织在资金来源方面过于依赖政府的财政拨款,资金来源渠道狭窄,这种状况严重制约了非营利组织的发展。

社区志愿组织所筹集的资金主要用于管理人员的工资(这里主要指的是全职工作人员),办公场地租用费用,志愿者的培训费用,实施社区志愿服务项目费用等。目前社区志愿者的资金来源主要也是依靠财政拨款,来自于其它社会力量如基金会、企业、个人的比例非常小,并且国家对于捐助于社区志愿服务的单位和个人没有政策上的优惠与倾斜,企业只能捐赠于慈善机构,不能直接捐赠给社区志愿组织,因为没有票据提供,享受减免企业相关税收的权益缺乏证明;企业和个人更愿意对那些如地震,海啸,干旱等自然灾害进行捐助、对比较有号召力的公益事业如希望工程,春蕾计划等进行捐赠,因为这些项目的捐赠对于企业而言,可以以比较明显的方式提升其社会形象,有利于企业今后的发展,对于个人而言,可以根据自身关注的领域选择捐赠,比较具有针对性,同时可以在短时间感受的爱心的集聚和成效。而社区志愿组织许多项目本身就是一个较为缓慢的过程,捐赠的单位和个人不可能马上看到效果,大大降低了捐赠者的热情;许多社区志愿组织对于社区志愿服务的捐赠宣传力度不够,导致社会对于社区志愿服务关注较少,更谈不上捐赠了;还有一点,也比较重要,社区志愿组织的财务管理水平也是影响其筹资能力的一个因素。

志愿组织虽然不是谋求利润的组织,但毋庸置疑,志愿组织必须具备健全的财务管理,同时其财务收支必须实现“盈利”。加强志愿组织财务管理有利于提高志愿组织的社会公信力,从而得到社会的认可和支持,筹集更多的服务资金,实现志愿组织的可持续发展和志愿组织使命。志愿组织应当做到财务收支透明并且每年编制财务报告,定期接受财务审计,公布财务报告与审计结果,并接受公众质询。然而,有关调查表明,志愿组织财务管理在我国没有得到应有的重视,财务制度不尽完善,相当多的志愿组织如果没有特殊情况不做年度财务报告,或者虽做年度财务报告但无严格审计。一些志愿组织的财务报告只是应付检查的一种形式。这一状况严重影响了志愿组织的发展。实际上许多捐赠者最担心的就是自己的一片爱心最后不知去向,或者去了不该去的地方。社区志愿组织所实施的项目繁多,管理还不是很成熟,财务也不够透明,是许多企业和个人望而却步。

### 3.3 社区志愿组织与外部组织的协调

社区志愿组织虽然是在社区范围从事相关志愿服务和活动的组织,但并不表示其可以独立于外部组织机构得到发展,与之相关联的外部组织机构可分为三类:第一类为社区所在地基层政府即街道办事处;第二类为与社区志愿组织有资金捐助和其他往来的企事业单位,如捐赠企业、定点协助社区志愿服务的企事业单位;第三类为社区里其他组织例如居委会、业主委员会,物业公司等组织。这些组织机构对社区志愿组织的发展有或多或少的影响作用,社区志愿组织需要处理好与这些组织机构的关系。

#### 3.3.1 社区志愿组织与政府

从理论上讲,政府掌握公共权力,遵循公正和有序的原则;企业通过资本权力,遵循利润和效率的原则;志愿组织等社团组织则是依靠社会权力,遵循自主和参与的原则。按照主流经济学的观点,政府可以弥补市场的缺陷,提供诸如国防、基础教育、公共安全、社会保障等公共物品。政府的设置为的是公共利益。但是政府也有功能上的一些缺陷。社团组织的作用从政治上讲是民主政府形式的基础,从经济与社会方面来讲它又能同时弥补市场和政府的不足。它不以盈利为目的,致力于自身成员或社会的公共福利和社会状况的改善。它不掌握公共权力,但可以在社群协调、沟通和整合等方面发挥积极的作用。它是处于“公”和“私”之间的中间层,周旋于政府和企业之间。它既能弥补市场的缺陷,又能弥补政府的缺陷。

从实践上来讲,组织的公共关系是组织最重要的资源之一,它决定了组织未来的发展潜力。特别是在中国目前的这种状况下,志愿组织活动的资金主要来源于政府,所以与政府之间的关系是志愿组织要处理的最重要的关系。因此,对于我国的志愿组织而言,现阶段与政府之间的关系应该定位为政府的“合作者”、“支持者”。但目前许多社区志愿组织将这种关系定位错误,许多社区志愿组织特别是以挂靠在基层政府组织下的社区志愿组织,极易将组织定位为基层政府的“执行者”“下属”或者“载体”,这种定位非常不利于社区志愿组织本质作用的发挥及其未来的发展,因为这种志愿组织只能宣传政府政策,紧随政府做一些服务活动,没有相对的独立性,不能深入了解社区居民的各种情况,不能弥补政府的不足,另外在进行志愿服务的过程中易摆高姿态,影响服务质量;像和平区新兴街这样的已经脱离政府完全成为独立法人的社团组织可能情况好一些,但因为大部分运作资金主要还是来源于政府,或多或少会受到政府的牵制;因此要把握好处理社区志愿组织与政府之间那个“度”,既要得到政府的大力支持、遵循

政府政策的引导,又要充分发挥其独立性,不断创新,实现社区志愿组织的真正价值。

#### 3.3.2 社区志愿组织与企事业单位

社区志愿组织与企事业单位的关系主要分为两种:一种是资金方面的关系,一种是服务活动方面的关系。资金方面的关系是企事业单位对社区志愿组织的捐赠,主要是有盈利能力的企业对志愿组织的捐赠;服务活动方面的关系是社区内的或所在街道的企事业单位定点在社区参与志愿服务活动。

企业通过资金或者物资援助社区志愿组织,除了需要国家政策和相关法律法规的保障,社区志愿组织自身的宣传也很重要,目前许多社区志愿组织对自身的宣传还不到位,没有建立起社会认同,企业认同的组织形象,阻碍了一部分企业的捐助意向。从而不利于社区志愿组织筹集所需经费,阻碍社区志愿服务的发展。

许多企事业单位经常组织人员参与到附近社区的志愿服务中,一般的企业组织员工参与到社区志愿服务中可以改善企业内部关系,增进企业员工之间的交流,提高员工的士气,同时通过比较明显的方式提高了企业的知名度和良好的社会形象。事业单位特别是各类学校,组织学生经常在社区参与志愿服务,通过实践的方式来进行教育,培养学生的志愿意识。但目前许多企事业单位不能长期定点下来,有的来参与志愿服务的企事业单位只是“昙花一现”以后再也看不到他们的身影了,有的企事业单位定期定点来社区参与志愿服务,但每次服务基本上是走过场,没有什么实质的内容,久而久之,参与的热情也就殆尽消失了,这些情况的产生在很大程度上与志愿组织有关,志愿组织不考察每个企事业单位的特点,不了解社区自身的实际,就不能设计出符合某个或者某类企事业单位的社区志愿服务项目,同时又能切实的为改善社区状况而尽力的志愿服务项目。这是制约志愿组织与企事业单位在志愿服务活动方面关系的要点。天津市和平区新兴街在这方面做的比较好,现在已经和周边的企事业单位如天津医科大学、天津电视台主持人协会等建立的长期合作的关系。

#### 3.3.3 社区志愿组织与社区其他组织

改革开放以来,社区结构经历了剧烈的变革,新式、老式社区共存,社区内的组织也日渐增多,除了基层政府,企事业单位以外,社区其他组织常见的包括社区居委会、业主委员会,物业公司等。居委会是连被宪法和法律认可的自治组织之一,是连接居民与政府的桥梁和纽带,在法律和政策许可的范围内,对本社区的公共事务和公益事业拥有自治权。居民通过这一组织,参与本社区各项事务的管理,对关系自身切身利益的公共事务和公益事业行使当家作主的权利。居民

代表大会,按照《居委会组织法》的规定,它在社区事务中发挥着决策作用,对社区发展的一切重大事项做出决策,居委会必须向其报告。业主委员会,是住宅商品化以后出现的社区居民自治组织。根据《物业管理条例》规定,业主是物业的所有权人,业主委员会是在物业管理区域代表全体业主对物业实施自主管理的组织,其成员由业主大会或者业主代表大会选举产生,业主委员应由业主担任,业主委员会拥有与物业相关的各项自治权利。物业公司,是在改革开放以后随着住房商品化改革出现的一种社区经济性组织。物业公司最大的特点在于它是一种服务性的经济组织,是集服务性和经营性于一身的组织。物业公司首先是为业主提供相关服务的服务型组织,它所开展的各项服务如安全保卫、公共绿化、公共卫生等。物业公司又是一种经营性组织,是一个相对独立的经济实体,它与完全意义上的经济组织的不同点在于它不是完全依靠纯粹的市场竞争来获得利润,而是在为业主提供服务时获取利润。

社区志愿组织能否处理好与这些组织的关系也影响着社区志愿服务的发展,无论是新老式社区的居委会,还是新出现的业主委员都是执行社区居民或者社区业主利益的载体。居民代表大会、业主代表大会是表达民意的地方,通过与居委会、业主委员会的交流,通过参与代表大会,社区志愿组织可以较为清楚的了解到社区居民真正的需要和具体的生活状况,从而根据需要开展各种志愿服务,这样志愿服务更具针对性。新式社区的物业公司虽然分担了老式社区中志愿组织的一部分工作如环保,卫生等。但是物业公司的本质是盈利性质的,不会去解决居民的纠纷,不会进行社区的人文建设,更不会去做助老助残等公益慈善服务。所以这时就需要社区志愿组织提供这些志愿服务。社区志愿组织在开展工作时应该既厘清自己的工作界限和工作内容,又要与其他组织合作共享资源,来使志愿组织不断发展壮大。

#### 3.4 志愿者个体因素

我们这里所谈的志愿者个体因素主要是指志愿者自身的各种因素对社区志愿服务发展的影响。这些因素包括志愿者参与志愿服务的心理动机、志愿者的受教育水平、志愿者的实践能力等。

志愿者参与志愿服务的动机直接影响着志愿者参与社区志愿服务的热度和持久性。通过对社区志愿者群体的调查发现,它们参与社区志愿服务,成为一名志愿者的动机不尽相同,主要归纳为以下三类:第一,爱心和奉献;第二,学习、实践、和交换的需求;第三,被号召,被要求。

完全出于爱心和奉献而参与志愿服务的志愿者,是比较高端的动机,按照马斯洛需要层次理论,这类志愿者是为了实现自身价值,将自己高尚的价值观外化



的类型，所以这类志愿者在志愿组织队伍中应该是“精英”，他们是最能体现志愿精神的志愿者，并且可以长期的坚持志愿服务，不会轻易中途放弃。

出于学习、实践和交流的动机的志愿者，是发展成为“精英”志愿者的潜在群体。通过志愿服务项目如法律咨询、心理咨询，环保等活动学习各种知识、锻炼各种实践能力、与其他志愿者交流，与社区居民进行交流从而缓解居民之间的冷漠感，是这类志愿者参与志愿服务的目的，这类志愿者参与志愿服务的过程是比较稳定的也是充满动力和热情的，并且通过较长时间的服务容易培养爱心和奉献的情愫。

出于被号召，被要求的动机是比较低端的志愿者，也是一种随大流的志愿者类型，还没有真正明白什么是志愿精神和作为一名志愿者的意义，往往出于所在单位的号召、要求、压力而被迫参与，或者在各种媒介的宣传引导下跟随大众而参与。这种类型的志愿者参与志愿服务的质量不高，频率低，基本上属于应付差事和走过场。

志愿者的受教育水平也是志愿者个体因素之一，因为目前的社区志愿服务越来越要求专业化，志愿者要经常参加培训强化与服务项目相关的专业知识，受教育程度越高的人，有比较过硬的学习能力，对新知识转化能力较强，对这类人培训效率高，可以节省成本，缩短培训时间，而受教育程度较低的志愿者，对于培训的内容接受过程相对较缓慢。

有爱心和奉献精神，有较高专业知识水平的志愿者不一定能成为一名合格的志愿者，合格志愿者需要一定的实践服务能力和经验的，在处理问题中的反应速度，动手能力，还有面对各种异常状态的应对能力等都是需要志愿者在长期的志愿服务中磨练出来的。

## 第四章 社区社会资本对志愿服务的影响分析

社区志愿队伍的主力军是社区居民,社区志愿服务的形成和发展离不开社区居民之间在情感上和行为上的互动及由这种互动形成的发展社区志愿服务的氛围,如何去解释和界定这种“互动”,需要相应的理论为支撑。社会资本为我们提供了一种独特的视角来解释和界定这种“互动”,从而成为影响社区志愿服务发展的因素之一。

### 4.1 社会资本理论

社会资本是一个非常有用的概念,但也是一个非常复杂的概念,不同的观点很多,造成了其复杂性。<sup>[15]</sup>不同领域组织或学者对其有不同的解释与界定,下面介绍几个比较具有代表性的观点。

#### 4.1.1 国外社会资本相关理论

20世纪80年代,法国社会学家皮埃尔·布迪厄在其发表的《社会资本随笔》的短文中首次从社会学的角度提出了社会资本的概念,并将其定义为“实际或潜在资源的集合,这些资源与由相互默认或承认的关系所组成的持久网络有关,而且这些关系或多或少是制度化的。”<sup>[16]</sup>

在社会资本研究领域,影响最大的是詹姆斯·科尔曼。科尔曼把“社会资本”界定为“个人拥有的社会结构资源”,“社会资本的定義由其功能而来,它不是某种单独的实体,而是具有各种形式的不同实体。其共同特征有两个:它们由社会结构的各个要素所组织;它们为结构内部的个人行动提供便利。”<sup>[17]</sup>

普特南的社会资本概念提出真正引起了社会的广泛关注,他将社会资本概念的应用进一步扩展到更大规模的民主治理研究中。普特南认为:“社会资本指的是社会组织的某种特征,例如信任、规范和网络,它们能够通过推动协调和行动来提高社会效率。社会资本提高了投资于物质资本和人力资本的收益。”<sup>[18]</sup>

罗纳德·伯特把社会资本概述为结构网络中的各结点提供资源和控制资源的程度,他称之为“朋友、同时以及更一般的熟人,通过他们获得使用金融和人力资本的机会”亦即“结构洞的社会资本”。<sup>[19]</sup>

社会资源理论的首倡者林南认为社会资本是从嵌入于社会网络的资源中获得的。社会资本植根于社会网络和社会关系中,因此,“社会资本可被定义为嵌入于一种社会结构中的可以在有目的的行动中涉取或动员的资源。”<sup>[20]</sup>

联合国开发计划署认为社会资本被定义为以下几个方面,包括那些为了共同

利益能够促进协调与合作的网络、规范和社会信任。用相互协助的信任和网络的链条紧密地联结在一起的社团或者群体,比那些较弱联系的社团与群体更有可能发展得更好。

世界银行则认为,社会资本是指能够加强集体活动的规范和网络。越来越多的观点表明社会资本是一种社会凝聚力,这种凝聚力不仅可以缓解贫困而且可以促进经济的繁荣和可持续发展。社会资本不是社会制度相加的总和,而是把各种社会制度聚结在一起的粘合剂。

#### 4.1.2 国内社会资本相关理论

国内对社会资本进行研究的学者中最具影响的是中国社会科学院社会学所的张其仔博士。他在国内首次真正提出并具体研究社会资本,他将社会资本定义为社会网络。张其仔一方面把社会网络视为一种最重要的人与人之间的关系,另一方面又把社会网络视为资源配置的一种重要方式,力图建立一个分析社会网络的规范体系。张其仔<sup>[21]</sup>对社会资本的含义限于社会网络,忽视了制度、规范、信任以及社会道德因素等在社会资本概念中的重要地位。

边燕杰、丘海雄<sup>[22]</sup>将社会资本定义为行动主体与社会的联系以及通过这种联系摄取稀缺资源的能力。

丘海雄、徐建牛和吴凌芳认为社会资本研究有三种范式:一是社会网络,二是社会聚集,三是信任。

胡平、张鹏刚和刘燕<sup>[23]</sup>,他们认为社会资本是在社会网络中嵌入的潜在资源。

#### 4.1.3 社区社会资本的概念及特点

较早研究社会资本对社区和组织的影响的是罗伯特·D·普特南,他通过对意大利不同地区民主绩效的研究后这样界定社会资本“‘社会资本’指的是社会组织的特征,例如信任、规范和网络,它们能够通过推动协调和行动来提高社会效率。社会资本提高了投资于物质资本和人力资本的收益。”<sup>[24]</sup>实际上,在帕特南的研究视域中,他把社会资本等同于市镇、都市乃至整个国家这样的社区中的公民精神水平,社会资本存量就是一个社区中人们参与社团活动的水平,测量标准包括阅报、参与志愿组织以及对政治权威的信任表达等等。

普特南的社会资本定义是从群体视角的角度去看待社会资本的。所谓群体视角是相对于个体视角而言的。个体视角,强调社会资本对于个体获得资源的重要性;群体视角则主要关注社会资本对群体的重要影响,其主要体现为群体间的信任、凝聚力和互惠互助等,进而会在整体上推动群体的存续和发展。从后者来看,

社区作为“城市居民的生活共同体”便成为社会资本伸展的一定空间，如果要给这种伸展下个界定的话，可称之为社区社会资本。

社区社会资本的特点：

1. 网络性。城市社区社会资本的伸展形态便是网络，当社区居民之间构建了一个交往网络，便有了种种资源流动的可能性，社区网络的构建实质上是社区居民搭建了一个交往平台，在这个交往平台上，居民之间可以进行资源的互通，从整个社区来看，居民之间的资源互动越频繁，社区社会资本也越具有生长性。

2. 资源性。社会资本概念本身就有潜在的资源性，在城市社区中，社区居民交往网络的每个节点都潜存着一定的资源，这里的资源是每个社区居民本身所拥有的，譬如说居民甲可能会修电脑，居民乙可能会针灸，修电脑是甲所拥有的资源，会针灸是乙所拥有的交往资源，如果在社区交往网络上，甲和乙的交往便有可能进行资源的互换。

3. 组织性。如此的社区交往网络并不是杂乱的、无中心的，它具有一定的组织性，这里的组织性便是以社区居委会为中心而构建起来的，居民之间的交往可能都是以社区居委会为中介的，如果没有社区居委会的力量，没社区交往网络这一平台，居民之间便会是原子状态的陌生人。同时，这里的组织性还包括社区各类组织间的交往促进了社区居民间网络的形成。

## 4.2 社会资本与社区志愿服务

### 4.2.1 社区志愿服务所需要的社会资本

社区中的每个家庭，每个居民是社区的基本细胞，如果社区的居民之间无任何“交流互动”，没有参与积极性，居民之间不存在任何关系网，是无法开展社区志愿服务的，另外根据志愿服务的相关特点，没有一定的信任作基础，不从互相帮助开始，志愿服务事业也不会得到有效发展。因此社区社会资本是社区志愿的发展的“基础土壤”，是培养社区志愿服务队伍的关键因素。

鉴于普特南关于社会资本的理论，及社区社会资本的相关特点，本研究提出四个指标来反映社区志愿服务发展所需要的社会资本：社区居民之间的社会网络关系、信任程度、居民参与和互助意识。

根据社区志愿服务的特点，本文提出两个指标来反映社区志愿服务的发展情况：社区志愿服务的认可度、社区志愿服务的频度；社区志愿服务的认可度是来表示社区志愿服务是否为这区居民所接受、所配合、所承认，直接影响到开展社区志愿服务的主体社区志愿组织在社区中的公信力；社区志愿服务的频度主要是来表示社区志愿服务是否具有长期开展的内在动力。认可度和频度既是社区志愿服

务本质的内在要求也是衡量社区志愿服务长久发展的指标。

#### 4.2.2 社区社会资本对社区志愿服务的影响

作为社会资本一种重要表现形式的社会关系网络,能够提供给人们所需要的认同、信任、情感等社会支持,有利于以增强相互间的信任、情感、依赖等为目的的的表达性行为的成功。按照我国著名的社会学家费孝通先生的说法,中国传统社会结构的基础是乡土社会。乡土社会在结构上的特点是一个以己为中心,以朋友关系和亲属关系为经纬的边界弹性很大的“差序格局”。<sup>[25]</sup>梁漱溟也指出与西方社会相比,中国社会既不是个人本位,也不是社会本位而是一个关系本位的社会即:“不把重点固定放在任何一方,而从乎其关系,彼此相交换;其重点是放在关系上了。伦理本位者,关系本位也。”<sup>[26]</sup>由此可知,在中国这个注重人情关系的社會里,志愿服务首先发生在由血缘、地缘、业缘形成的亲戚、朋友、同事等可以认为是“自己人”的圈子里,然后再扩展到更大的范围。所以社区居民之间如果形成较为复杂的关系网,社区志愿服务就相对具有有广泛的认可性和继续推广下去的前提。

普特南认为,普遍信任作为社会资本的一个指标,决定着一个社会或一个社区的社会资本的存量,影响人们从事互惠互利集体行为的能力。信任是社会资本必不可少的组成部分,是打破集体行动困境的重要条件之一,是人与人之间联结的纽带。同时信任是提供志愿服务的基础,“因为参与志愿性社团的人都是相互信任的人,人们是因为信任他人而加入社团的。通过相互重叠的成员身份的存在,从不同社团内部的互动获得的信任就有可能扩展到整个社会。而且,由参与志愿性团体产生的信任是普遍化的,它是覆盖于公民之间的普遍信任。”<sup>[27]</sup>因此,社区居民之间的信任感越牢固,并且有不断加深的趋势,志愿服务将得到更好的发展。

社区居民之间的互助行为能增进彼此的了解与好感,从而积累和巩固了社会资本的存量,同时互助是社区志愿服务的精髓,在专门的志愿服务组织成立之前,不论是在西方还是在中国,人们之间的互助行为成为早期个人志愿行为的萌芽,个人对他人无私的善行善举最终演变成我们今天所说的志愿服务。

社会资本理论中的“参与”是指个人参与社会、个人关系网络、社会事务的机会,从而加强对个人关系网络的认同和归属感。参与有助于加强内部沟通、网络联系和凝聚力。社会资本体现在参与中,更重要的是,社会资本的扩展是在参与中实现的,因此,参与在社会资本理论中占据核心地位。同时参与是社区志愿服务发展的关键,个人的互助行为只能形成小范围内的私人的互惠,而只有大范围居民的参与、才能打破“家国同构,推己及人”的思想,形成真正的公民精神

从而形成有组织，大规模的志愿服务团体。

社会关系网络、信任、公共参与、互助都是社会资本的重要要素，四者紧密相连，互相影响。信任是互助的前提，互助是信任的结果；大范围的互助形成居民参与，而居民参与反过来进一步扩大社会关系网络，建立新的信任，巩固已有信任。因此，对于社区志愿服务而言，社会关系网络是前提，信任是基础，互助是精髓，公共参与是关键。

## 第五章 影响社区志愿服务的社会资本的量化评价

为了寻找一种具有普遍适用性的用于测量和概括影响社区志愿服务的社会资本,本文借助于结构方程模型(structural equation modeling, SEM)作为分析的统计模型。并且以天津市两个典型社区作为调查对象,通过问卷调查搜集和整理数据,运用结构方程模型和相关统计软件分析验证假设。

### 5.1 结构方程方法简介

#### 5.1.1 结构方程的概念和重要性

结构方程模型(Structure Equation Modelling, SEM)<sup>[28]</sup>,也称为“协方差结构分析”、因果建模或线形结构方程等。

它是一种运用统计中的假设检验方法对有关现象的内在结构理论进行分析的一种统计方法。由于其对潜变量、测量误差和因果模型具有独特的处理能力,除了在心理学、教育学等领域的应用日趋成熟和完善之外,还不断的被应用在其他多个领域。

很多社会、心理研究中涉及的变量,都不能准确、直接的测量,这种变量称为潜变量,这些潜变量是某种理论构思、某种研究假设,或者是尚不能用现存方法精确并直接测量的客观存在。结构方程模型的全模型由测量模型和结构模型组成,测量模型可以检验实际的观察指标与其所蕴含的潜变量之间的关系。社会资本是抽象性的概念,并不能直接进行测量,所以通过测量模型,可以将社会资本与社区志愿服务的发展作为潜变量,检验对其进行测量的观测指标的有效性并进一步进行筛选。后在结构模型中确立两个潜变量社会资本与社区志愿服务发展之间的关系。即在这里,结构方程模型的优点在于,进入结构模型的潜变量并不需要有确定的观测值或估计值,而是在一个统一的模型中拟合出测量模型中的负荷系数与路径模型中的路径系数的估计值。

#### 5.1.2 结构方程模型的表达方式

SEM包括两种基本形式,一种是描述观测变量与潜变量之间的测量关系,称为测量模型;另一种是描述潜变量之间的结构关系,称为结构模型。下面简要介绍各模型的矩阵表达式。

指标含有随机误差和系统误差,前者指测量上的不准确性行为(与传统测量误差相当),后者反映指标也同时测量潜变量(即因子)以外的特性(与因子分

析中的特殊因子相当)。如数学文字题,既测量数学能力,也反映研究兴趣范围外的语文能力。这两种误差可以统称为测量误差或简称误差。

测量模型:

$$\begin{cases} X = \Lambda_x \xi + \delta \\ Y = \Lambda_y \eta + \varepsilon \end{cases} \quad \text{公式 (5-1)}$$

其中,

$X$ ——外源指标组成的向量;

$Y$ ——内生指标组成的向量;

$\Lambda_x$ ——外源指标与外源潜变量之间的关系,是外源指标在外源潜变量上的因子

负荷矩阵;

$\Lambda_y$ ——内生指标与内生潜变量之间的关系,是内生指标在内生潜变量上的因子

负荷矩阵;

$\delta$ ——外源指标 $x$ 的误差项;

$\varepsilon$ ——内生指标 $y$ 的误差项。

$\varepsilon$ 与 $\eta$ 、 $\delta$ 与 $\xi$ 、 $\varepsilon$ 与 $\delta$ 均不相关。

结构模型:

$$\eta = B\eta + \Gamma\xi + \zeta \quad \text{公式 (5-2)}$$

其中,

$\eta$ ——内生潜变量;

$\xi$ ——外源潜变量;

$B$ ——内生潜变量间的关系;

$\Gamma$ ——外源潜变量对内生潜变量的影响;

$\zeta$ ——结构方程的残差项,反映了 $\eta$ 在方程中未能被解释的部分。

$\zeta$ 与 $\eta$ 不相关。

### 5.1.3 结构方程模型的分析过程

Bollen 和 Long<sup>[29]</sup>指出,应用结构方程建模分五个步骤:模型设定(model specification)、模型识别(model identification)、模型估计(model estimation)、模型拟合度检验(testing model fit)也称模型评价、模型修正(model modification),下面就分别来介绍这五个步骤。



### (一) 模型设定

在用 SEM 分析数据时, 首先要进行模型设定。研究者根据已有的理论和知识设立一个关于一组变量之间相互关系的理论模型, 并以 SEM 的形式表达。SEM 的模型有两类, 即前面提到的测量模型和结构模型。作为分析的第一步, 研究者用路径图画出各种变量以及代表它们之间相互关系的各种参数。

### (二) 模型识别

模型设定后就要进行识别, 如果模型可以识别, 则表示理论上模型中的未知(自由)参数皆可由观测数据求得唯一解(观测样本的方差协方差)作为估计值。模型识别的情形有三种: 不可识别, 恰好识别, 过度识别。检察模型识别的一条基本原则为:  $t \leq 1/2p(p+1)$ ,  $P$  为观测变量的数目,  $t$  为待估模型自由参数的数目。

例如, 模型包含 6 个观测变量, 那么要想使模型可以识别, 就必须满足“模型自由参数数目不多于 21 个”的条件。

### (三) 模型估计

模型估计的目的是根据观测变量的方差协方差对模型中的参数进行估计。SEM 的基本假设是, 观测变量的方差协方差矩阵是一套参数的函数, 固定参数值和自由参数值的估计被带入结构方程, 然后推导出一个方差协方差矩阵(称之为引申的方差协方差矩阵), 使矩阵中的每一个元素都尽可能的接近于样本观测变量的方差协方差矩阵中相应的元素。

在参数估计的一般思想是, 模型未知参数的估计值要使  $\sum(\theta)$  尽量接近  $S$ , 即  $(S - \sum(\theta))$  尽量接近于零。参数估计的数学运算方法很多, 其运算过程是极为复杂的, 只有使用计算机程序才能获得满意的结果。在参数估计的方法中, 多元回归是其中之一, 但 LISREL, EQS, AMOS 等结构方程的分析软件包更青睐于最大似然法(maximum likelihood, ML)、广义最小二乘法(generalized least squares, GLS)等迭代法。

### (四) 模型评价

结构方程模型的首要任务是用样本数据对所设定的模型参数进行估计, 而参数估计的目标就是再生成一个观测变量的协方差矩阵  $\Sigma$ , 使之与样本协方差矩阵  $S$  尽可能地接近。当模型重建的方差协方差矩阵非常接近于观测的方差协方差矩阵时, 残差矩阵各元素就接近于零, 此时可以认为模型与实际得到了充分拟合。

常用的评价指标有许多, 如  $\chi^2$  值。由于  $\chi^2 = (N-1)F$ ,  $\chi^2$  检验对于样本大小  $N$  非常敏感, 样本越大,  $\chi^2$  值也越大, 因此在很大样本时, 不宜用  $\chi^2$  检验作为拒绝一个模型的理由。还有拟合优度指数(GFI), 调整自由度的 GFI(AGFI), 一些比较拟合指数如 CFI、NFI、NNI、PFI, 这些指标数值越大, 说明模型拟合

的效果越好。还有如残差均方根 RMR、AIC、CAIC、SBC 等指标，这些指标越小，说明模型拟合效果越好。模型及拟合评价并不完全是统计问题，首先所有估计的参数应该能够得到合理的解释，符合专业知识，另外，我们的目标是建立简约的模型。

#### (五) 模型修正

当整体模型拟合度未达到可接受程度，或拟合度可接受但对模型不满意时，需对模型进行修正。要改进一个拟合度不好的模型，可改变其测量模型，增加新的结构参数，或删除某些参数等等。但应该只对哪些有意义的、能够合理解释的参数进行改变。为慎重起见，每次只可增加或删除一个参数，重新验证后再看对模型的评价，如不满意再进行修改，直到满意为止。对模型的再验证，很多研究者都提倡交叉证实的程序。同时，LISREL 过程可以给出各种修正指数，可以根据修正指数及初始模型中各通径的检验结果来决定模型的再设定。以保证验证型分析的合理性。如果将结构方程以上五个应用步骤之间的关系反映在一张图中，就是图 5-1：SEM 研究思路与分析过程示意图。

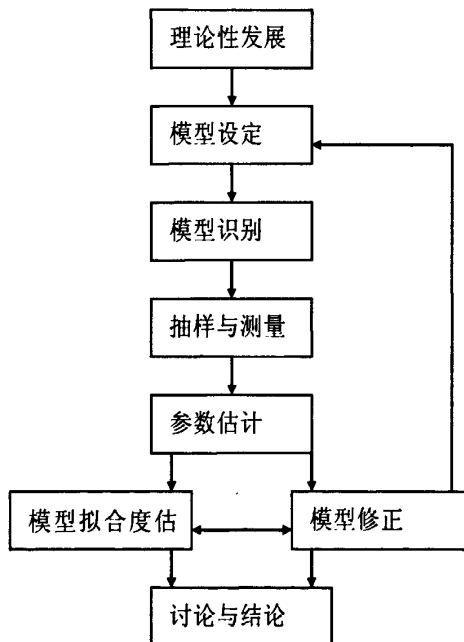


图 5-1 SEM 研究思路与分析过程示意图

#### 5.1.4 结构方程模型的分析软件和路径图的图标规则

在各种结构模型的分析软件中，LISREL 是其中一个较早问世且流行至今的软件，本研究采用 LISREL 软件进行分析。

用路径图(Path diagram)可以直观地表现 SEM 分析中变量间的相互关系。路

径图中经常使用的一些图标的含义和规则：圆或椭圆表示潜变量或因子；正方形或长方形表示观测变量或指标；两个变量间的单箭头表示一个变量(起点)对另一个变量(终点)的直接影响；两个变量间的双箭头(或曲线)表示这两个变量间可能互为影响，或两个变量可能是相关的；箭头上的数字表示效应量<sup>[30]</sup>。下图 5-2 为结构方程模型的路径模型。

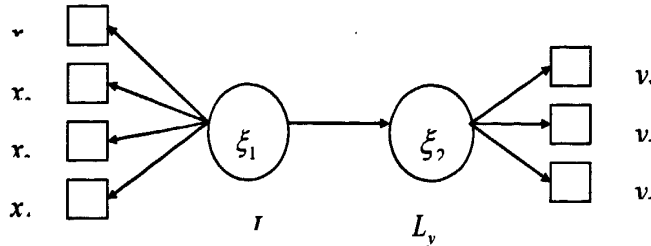


图 5-2 结构方程模型的路径模型

## 5.2 结构方程模型在社会资本定量评价中的构建

应用结构方程模型方法对模型进行建构的前提条件就是要对模型中涉及的变量及变量间的关系做出假设，假定变量间存在这样或那样的关系，在此基础上完成对模型的初步构建。下面将变量定义及变量间的假设关系分别作以详细说明。

本研究以理论为基础所构建的社会资本与社区志愿服务的发展的结构方程模型包括一个外源变量，为社会资本，还包含一个内生变量，为社区志愿服务的发展。这个外源潜变量含有四个外源指标， $X_1 \sim X_4$  这四个外源指标的具体涵义如下： $X_1$ ：信任； $X_2$ ：社会关系网络； $X_3$ ：互助； $X_4$ ：参与；其中  $X_1 \sim X_4$  属于  $\xi_1$ ， $\delta_1 \sim \delta_4$  表示外源指标  $X_1 \sim X_4$  的误差项。内生变量包含三个内生指标， $Y_1 \sim Y_2$  这两个内生指标的涵义分别为：社区志愿服务的认可度与社区志愿服务的频度， $\varepsilon_1 \sim \varepsilon_2$  分别为内生指标  $Y_1 \sim Y_2$  的误差项。其中各个观察指标都是由各自的问题所组成的组合变项。

根据第四章的分析，提出以下假设：

- 假设 1 社区社会资本对社区志愿服务有直接影响。
- 假设 2 社区居民之间的信任与社会资本成正相关关系
- 假设 3 社区居民的社会关系网络与社会资本成正相关关系
- 假设 4 社区居民的互助与社会资本成正相关关系
- 假设 5 社区居民的参与与社会资本成正相关关系

图 5-3 所示 为本文结构方程模型的路径模型

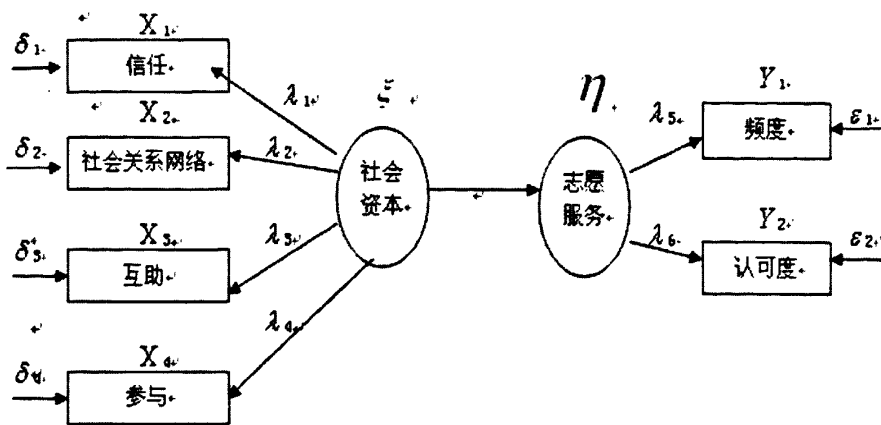


图 5-3 影响社区志愿服务发展的社会资本测度整体模型图

## 5.3 社会资本的测量与分析

### 5.3.1 数据的收集与评价

本文共对两个社区进行了调研活动，在小区 A 进行的调研共发放问卷 400 份，收回问卷 397 份，回收率为 99.25%。剔除部分无效问卷，筛选后的合格问卷 321 份，问卷有效率为 80.86%。本次在 B 小区进行的调研，共发放问卷 380 份，收回问卷 373 份，回收率为 98.16%。剔除部分无效问卷，筛选后的合格问卷 332 份，问卷有效率为 89.00%。调查问卷共包括 6 个变量，对各变量采用多指标进行测度，对于社会资本本文设定 4 个变量，分别是信任、社会关系网络、互助和参与；对于志愿服务的效率本文设定 2 个变量：频度和认可度。

在测量每一个具体指标时，我们需要决定标度的使用。本研究所使用的标度类型主要是莱科标度 (Likert Scale)，它是在 20 世纪 30 年代由莱科首先提出并使用的，主要目的是用来顺序量度人们的态度，主要的形式是询问答卷者是否同意某一个陈述。比如，对“吸烟有害无益”这个陈述，莱科标度的回答范畴就是：“完全同意”、“比较同意”、“同意”、“不同意”与“完全不同意”或者“经常”、“比较经常”、“一般经常”、“比较不经常”、“不经常”。

本文在这里要构建一个社区社会资本的指标群。我们需要对各个指标进行打分，我们的方法是从 1 分往上计，1 分在我们的问卷回答设计中确实是表示了一种社会资本缺失或不存在的状况。

在数据质量分析中，首先是进行数据的描述性统计分析。本论文采用 SPSS17.0 统计软件，对数据进行描述性统计分析，计算每个观测变量的最小值、最大值、平均数、偏度及峰度。其统计性分析结果如表 5-4 所示 (A：代表 A 社区 B：代表 B 社区)

表 5-4 统计性分析表

社会资本 测量指标	题 目	最小值		最大值		平均值		偏度		峰度	
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
信任	1	1	1	5	5	4.32	3.99	-0.973	-0.697	1.005	0.604
	2	1	1	5	5	3.87	3.06	-0.886	-0.357	0.801	-0.626
	3	1	1	5	5	3.99	3.89	-0.606	-0.755	0.633	1.436
	4	1	1	5	5	4.21	4.17	-1.122	-1.041	1.716	1.113
网络	5	1	1	5	5	3.60	2.89	-0.660	-0.117	-0.632	-1.076
	6	1	1	5	5	4.42	3.96	-1.837	-0.702	3.424	-0.440
	7	1	1	5	5	3.76	2.80	-0.667	0.251	-0.499	-0.913
	8	1	1	5	5	3.79	4.06	-0.749	-1.127	-0.184	0.881
互助	9	1	1	5	5	4.05	3.54	-0.822	-0.197	0.262	-0.511
	10	1	1	5	5	4.22	3.75	-1.079	-0.072	1.021	-0.336
	11	1	1	5	5	3.19	2.75	-0.223	0.409	-1.105	-0.500
	12	1	1	5	5	3.08	2.55	-0.094	0.656	-1.136	-0.201
参与	13	1	1	5	5	3.75	3.34	-0.499	-0.157	-0.136	0.153
	14	1	1	5	5	3.87	3.41	-0.876	-0.384	0.258	-0.155
	15	1	1	5	5	3.79	3.32	-0.605	-0.320	0.206	0.052
	16	1	1	5	5	3.55	3.14	-0.559	-0.235	-0.382	-0.288
频度	17	1	1	5	5	3.05	3.17	-0.101	-0.051	-1.463	-0.925
	18	1	1	5	5	4.27	3.73	-1.178	-0.200	0.837	-0.541
认可度	19	1	1	5	5	3.92	3.55	-0.703	-0.215	0.183	-0.255
	20	1	1	5	5	4.26	3.86	-1.090	-0.246	0.682	-0.557

A、B 社区所得调查数据的各指标的最小值都是 1，最大值都是 5，表明被调查者对问卷的回答具有较大的差别。

从平均值来看，社区 A 的各个指标的均值普遍比较大，最大达到 4.42，最小也可达到 3.05。社区 B 的各个指标的均值与社区 A 相比较小，各指标的最大值为 4.17，最小值为 2.55。

结构方程模型的 Maximum likelihood 方法受数据分布性质影响很大，根据 Kline (1998 Kline) [31] 所说如果数据的偏度系数绝对值大于 3，就被认为是极端偏态。而峰度系数绝对值大于 10 被视为有问题，如果大于 20 则被视为极端的峰度。根据表可知，本研究模型中的社区 A 各指标的偏度值介于 -1.837 到 -0.094 之间，社区 B 各指标的偏度介于 -1.127 到 0.656 之间，绝对值均小于 3，社区 A 各

指标峰度值的范围在-1.463 到 3.424 之间, 社区 B 各指标峰度值的范围在-1.076 到 1.436 之间, 绝对值小于 10, 此结果显示数据在偏度与峰度的值并不大, 因此可以采用 Maximum likelihood 方法。

信度分析主要是检验所使用的量表在度量相关变量是否具有稳定性和一致性。具体说来, 是指检验量表内容各个问题之间相符合的程度及两次度量的等值性和内部一致性。本文采用内部一致性这一指标对量表信度进行检验。内部一致性的估计方法很多, 常以 Cronbach's  $\alpha$  系数来估计。 $\alpha$  越大, 表明该变量的各个指标的相关性越大, 即内部一致性程度  $\alpha$  越高。一般来说, Cronbach's  $\alpha$  大于 0.7 为高信度, 低于 0.35 为低信度, 0.5 为最低可以接受的信度水平。

本研究应用 SPSS 17.0 统计软件中菜单统计软件中菜单 Analyze-Scale-Reliability Analysis, 选择模式(Model)为 Alpha, 逐个对因变量和自变量的各个度量指标进行信度分析, 得出 Cronbach's  $\alpha$  的值, 其内部一致性(即信度检验)检验结果如下表所示。

表5-5 信度分析表

题数	信度系数	
	A 社区	B 社区
20	0.832	0.788

表中数据显示, 两个社区的数据中潜变量的Cronbach's  $\alpha$  系数都大于0.7, 说明本调查问卷的信度比较好

效度是测验特质中最重要的, 一个测量工具没有效度, 无论它在实用、美观、信度方面做得多, 这个测量都是没有价值的。

由于有效值无法估计, 效度需要间接地验证, 即需要收集多方面的证据, 包括内容、效标和构建三方面有关的证据。因此效度指标被分为内容效度、效标效度和结构或构建效度。本研究采用结构效度估计量表的效度。

结构效度或建构效度对社会行为科学的测量而言是相当重要的效度指标。行为问题测量的许多概念和特征是不能直接观测的, 如行为问题、社会功能等, 但可以从一系列相关的能够直接测量的行为和现象中得以体现。结构效度是说明量表的构造是否符合有关的理论构想和框架, 也就是检验量表是否真正测量了所提出的理论构思。由于许多的观念不能明确阐明或准则的不完美性, 因此, 在使用内容效度与效标效度上存在着限制。而结构效度不受这些限制, 这也是结构效度成为研究效度最重要指标之一的原因。

本研究利用 SPSS17.0 软件对问卷进行结构效度分析, 检验结果如下表所示。

表 5-6 效度分析表

	社区 A	社区 B
累计贡献率	57.96%	59.02%
KMO 系数	0.834	0.790
显著性水平 P	0.000	0.000

表中数据显示,两组数据的累积贡献率均大于 50%,因子分析 KMO 均大于 0.5,巴特利检验中 P 值为 0 小于 0.001,可知问卷具有较高的效度<sup>[32]</sup>。

### 5.3.2 结构方程模型评估与修正

要检验模型是否与数据拟合,就需要通过拟合指数来检验。根据有关研究,可以将拟合指数分为三大类:绝对指数、相对指数和简约指数。在绝对指数中较为常用的有 $\chi^2$ , RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation,近似误差均方根), SRMR (Standardized Root Mean square Residual,标准化残差均方根)等等。相对来说, RMSEA 受样本量 N 的影响较小,是较好的绝对拟合指数。RMSEA 是越小越好,一般认为,其在 0.08 以下表示模型拟合较好。

在相对指数中比较常用的是 NNFI (Non-Normed Fit Index,非规范拟合指数)和指数 CFI (Comparative Fit Index,)。一般认为, NNFI 和 CFI 在 0.90 以上(越大越好)表示所拟合的模型是一个好模型。

#### (一) 社区 A 结构方程模型评估与修正

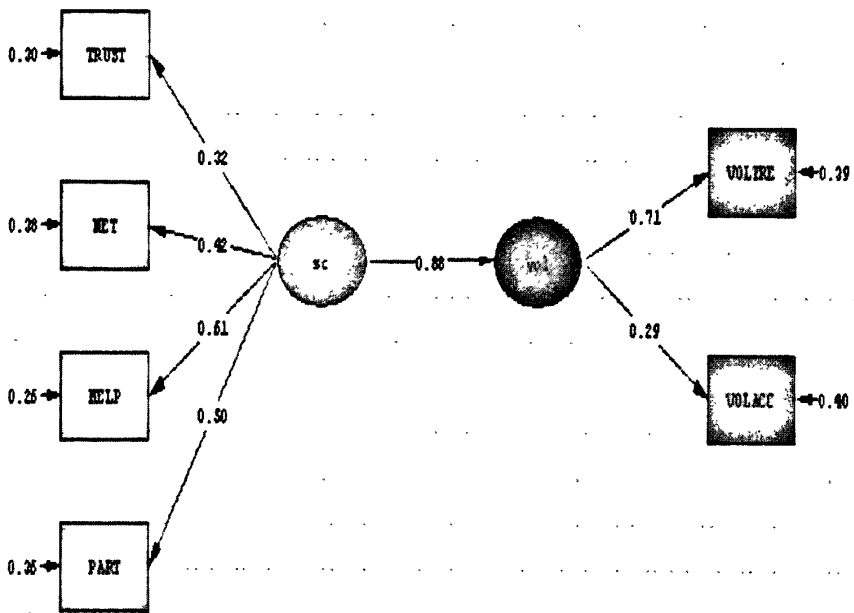


图 5-7 社区 A 的初始整体模型图

模型各指标评价如下所示:

Degrees of Freedom = 8

Minimum Fit Function Chi-Square = 47.87

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 49.70

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.13

Standardized RMR = 0.056

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.95

同时 LISREL 给出修正指数:

The Modification Indices Suggest to

Add an Error Covariance Between and Decrease in Chi-Square    New Estimate

help	net	16.1	0.11
建议设置互助和社会网络之间的误差相关。			
修正之后的完全标准化路径图如图 5-8 所示。			

建议设置互助和社会网络之间的误差相关。

修正之后的完全标准化路径图如图 5-8 所示。



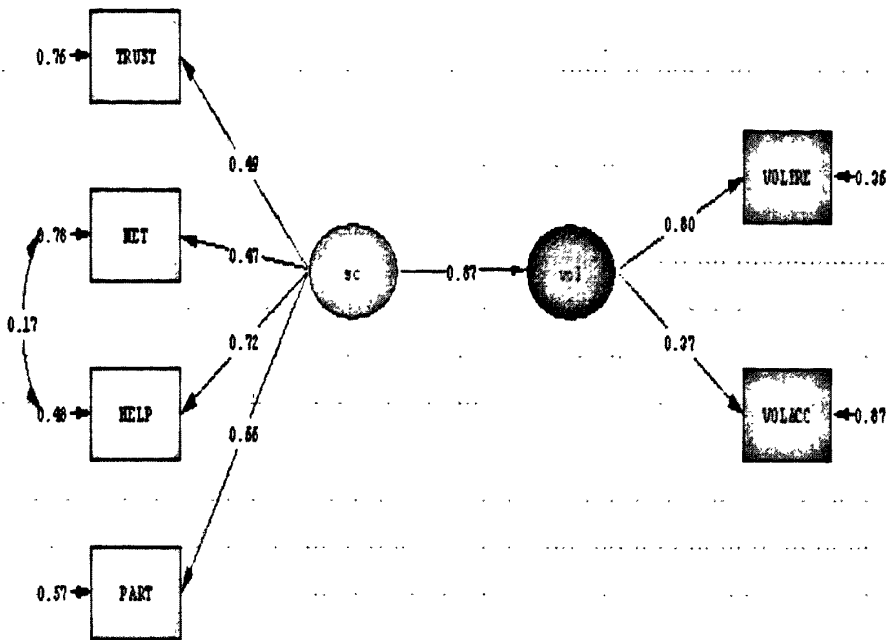


图 5-8 社区 A 修正的整体模型图

模型各指标评价如下所示：

Degrees of Freedom = 7

Minimum Fit Function Chi-Square = 17.11

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 17.26

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.077

Standardized RMR = 0.018

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.98

模型修正后拟合检验结果如表 5-9 所示。

表 5-9 模型修正后拟合检验结果

指标	指标值	可接受值
$\chi^2$	17.11	—
df	7	—
$\chi^2/df$	2.44	<3
RMSEA	0.077	<0.8
GFI	0.98	>0.9
PNFI	0.39	>0.5
PGFI	0.28	>0.5
IFI	0.98	>0.9
CFI	0.98	>0.9
NFI	0.97	>0.9

从模型的绝对拟合指数和标准比较来看,绝对拟合度指标 $\chi^2/df$ 、GFI、RMSEA 都达到标准要求值,并且 $\chi^2/df < 3$ 、 $RMSEA < 0.08$ ,这说明样本数据与模型拟合程度高;从增值拟合指数和标准比价来看,CFI=0.98,IFI=0.98,完全符合标准;从简约拟合指数值与标准要求比较起来看,PNFI=0.39<0.5,PGFI=0.28<0.5,这两种修正指标不太理想,其中PNFI是NFI的一个修正指标,PGFI是GFI的修正指标,这两种修正都和自由度有关。这是小模式的一个问题,模式小时任何一个自由度的减低都可能造成相当大比例的改变,当NFI以及GFI没有很大的改善空间时,通常会发生此种现象。<sup>[31]</sup>特别需要指出参照简效适配测量可使得理论模式更有效用,且符合简效原则,但是,研究者不能为了简效原则而接受一个不正确的模式却拒绝了一个比较不简效的正确模式。因此,整体而言,本文设计的结构方程模型有极为不错的拟合程度。

## (二) 社区 B 结构方程模型评估与修正

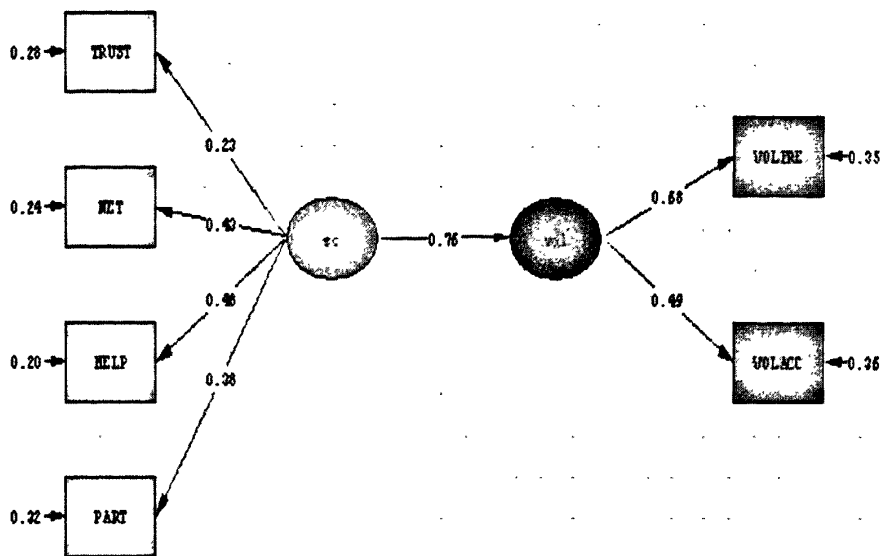


图 5-10 社区 B 的初始整体模型图

Degrees of Freedom = 8

Minimum Fit Function Chi-Square = 36.34

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 37.05

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.10

Standardized RMR = 0.050

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.96

同时 LISREL 给出修正指数:

The Modification Indices Suggest to

Add an Error Covariance Between and Decrease in Chi-Square New Estimate

HELP	NET	19.5	0.11
------	-----	------	------

建议设置互助与社会网络之间的误差相关。

社区 B 修正的整体模型图如图 5-11 所示。

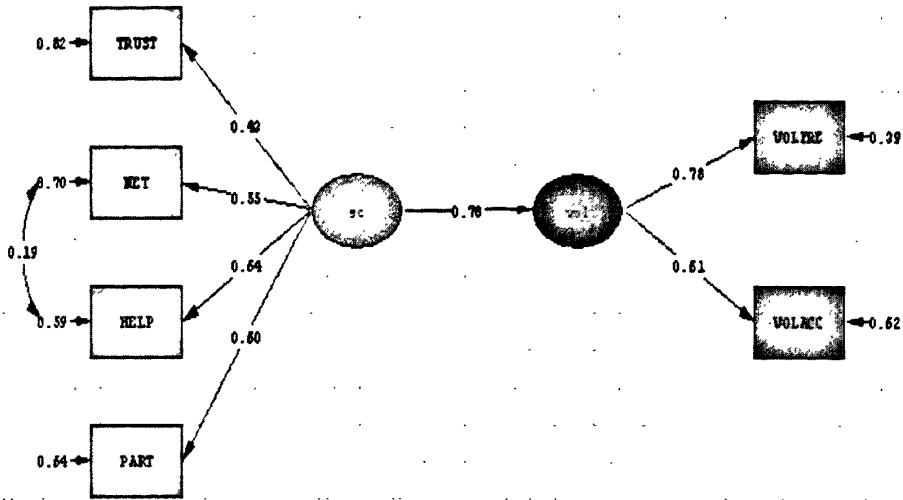


图 5-11 社区 B 修正的整体模型图

Degrees of Freedom = 7

Minimum Fit Function Chi-Square = 11.80

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 12.04

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.055

Standardized RMR = 0.027

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.99

模型修正后拟合检验结果如表 5-12 所示。

表 5-12 模型修正后拟合检验结果

指标	指标值	可接受值
$\chi^2$	11.80	—
df	7	—
$\chi^2/df$	1.69	<3
RMSEA	0.055	<0.8
GFI	0.99	>0.9
PNFI	0.39	>0.5
PGFI	0.28	>0.5
IFI	0.99	>0.9
CFI	0.99	>0.9
NFI	0.98	>0.9

### 5.3.3 结构方程模型分析结果讨论

对标准化路径系数而言,其绝对值在 0.3 左右算是中效果,其绝对值在 0.50 以上,就是大的效果。<sup>[33]</sup>

分析结果表明,两个变量之间以及两个变量与各自测度指标之间的关系绝大部分非常密切,基本验证了本研究的理论分析结论。

社区社会资本与社区志愿服务的发展之间存在着密切的关系。从社区 A 的数据可以看出,社会资本与志愿者服务的发展两者之间的完全标准化解达到了 0.87,说明,一个社区的社会资本越高,那么志愿者服务水平就会越高。反之亦然。同理,社区 B 的数据也说明了上述结论,社会资本与社区志愿服务发展的完全标准化解达到了 0.78。但是很明显,社区 A 的社会资本对于志愿者行为的影响力高于 B 社区,这符合了 A、B 两个社区不同的社会资本存量与志愿者行为效率的实际情况:社区 A 位于市中心,该社区所属街区办事处管理有效,社区居民相处融洽,社区内活动丰富,居民的整体素质都比较高,并且有全国注册最早的志愿者协会,已经成立了 20 年,规模大,组织完善。而社区 B 位于城乡结合部,社区居民之间的联系紧密,但是公共的互助意识和参与意识相对薄弱,志愿者服务几乎没有,也无法深入展开。

在社会资本的四个观测变量中,两个社区的数据都显示本文所选的四个指标与社区的社会资本之间存在着较好的正相关性,它们之间的标准化系数介于 0.43 到 0.72 之间。因此,可以验证该四项指标的合理性。本文研究所做假设的检验结果如表 5-13 所示。

表 5-13 本文所做假设的检验结果

假设	标准化的参数估计		T 值		验证结果
	A	B	A	B	
	社区社会资本与志愿服务成正相关	0.87	0.78	12.02	
社区居民之间的信任与社会资本成正相关	0.49	0.43	8.10	6.69	假设成立
社区居民之间的关系网络与社会资本成正相关	0.47	0.55	7.29	8.25	假设成立
互助意识与社会资本成正相关	0.72	0.64	12.36	9.89	假设成立
居民参与与社会资本成正相关	0.66	0.60	11.32	9.52	假设成立

从前面的分析结果来看,本文模型的整体拟合度比较高。在进行模型建构的时候,本文对因子间的关系作了多项假设,在本节中根据最终模型的结果对这些假设分别作以验证,以检验它们的合理性和正确性,从而为本研究得出结论提供

理论支持。

本文设计的五个研究假设都是正相关关系,所以只有当各结构变量之间的标准系数大于零时,才能说明两两变量之间存在正相关关系。在此基础上,本文可以得出研究假设的验证结果如上表所示,此表总结了各变量之间的关系假设的标准化值以及 $T$ 值。由结果显示可知,本文的五个假设都得到了支持( $t>1.96$ )。

## 第六章 总结

### 6.1 社区志愿者的管理与激励方面的建议

#### 6.1.1 利用信息化手段和平台完善“时间银行”、“星级评比”等制度

“时间银行”是杭州市上城区湖滨街道办事处推出的一项全面提高志愿者服务水平，提升湖滨街道志愿者队伍的整体形象和社会影响力的特殊银行。它的本质是志愿服务的劳动价值储蓄。它以“今天我服务你，明天你服务我”为志愿服务的根本理念，目的在于营造一个“无私奉献，互惠互助”的良好社会氛围。其原理就是：志愿者可以把参与志愿服务的时间以小时为计量单位存进银行，银行在志愿者的时间储蓄卡上详细记载他的志愿服务时间的累计量。当服务时间累计到一定数量后，储户及其家人在生活上遇到困难，需要帮助时，可以持时间储蓄卡到时间银行登记申请，按储蓄的时间享受相应的返还服务。志愿者自己有困难时，只要提出申请，这些“时间币”就可以换取等量服务。

“星级评比”等类似的评优，评先进等，这是目前许多社区志愿者协会或组织采取的一种激励措施，比如鲁谷义工协会采取的星级义工管理制度，就是对义工的奉献制度如实累计，每达到100小时由协会授予一颗星，最高可达五星级义工。对奉献时间超过500小时以上的义工，再由政府机关酌情授予光荣称号，给予表彰奖励。天津市和平区新兴街对社区志愿者采取年年评先进，第一个等级是优秀会员，第二个等级是优秀志愿者标兵，第三个等级是荣誉标兵。这类方法相对于“时间银行”制度来说，给予了志愿者极大的精神满足。

以上两种方法激励了广大群众投身社区志愿服务的热情，但也存在着一些不足，主要表现在：人工操作，效率低且影响公平性；仅以服务时间作为唯一存储的指标，忽略了服务质量等因素，影响对志愿服务效果的准确评价；“时间银行”制度目前在全国没有统筹，有的社区志愿者搬家或自己的家人住在别的社区，无法获得相应的服务回报。

针对以上局限性，笔者认为应该利用信息化手段和平台来完善“时间银行”，“星级评比”等制度，首先应建立一个管理志愿者的信息系统，统一管理和记录社区志愿者的注册，培训，服务项目，服务经历，服务效果等。对于每一个注册的社区志愿者，有一个志愿者ID，通过这个ID可以在系统中记录志愿者的每一步，并且只要ID存在，即使搬入另一个社区，或者家人在另一个社区都可以获得服务回报；其次，各社区志愿协会应建立起自己的网站，将志愿者信息系统嵌

入其中，设置不同对象的访问权限。受益人，受助人可以通过访问系统，输入志愿者 ID 了解来服务的志愿者的各种情况，并且对志愿者的服务效果进行反馈评价，避免纯粹以时间作为主要标志来评价志愿者的服务效果。

### 6.1.2 宣传和其他方式

对志愿者志愿行为的宣传也是对志愿者进行激励的一种较为有效的方式，通过宣传可以使志愿者受到社会公众的认可和尊重，良好的公众形象使他们再接再厉，将志愿服务继续进行下去。另一方面，如果宣传到位，也能吸引更多居民加入到志愿队伍中。

建议志愿者组织和相关部门对志愿服务加大宣传力度，联系媒体，摄制纪录片，通过电视电影、广播来宣传志愿服务和优秀志愿者的先进事迹；加强社区志愿者协会网站的建设与管理，通过网络宣传，将志愿精神宣传的目标群体逐渐深入到年轻群体之中；和平区新兴街社区志愿者协会将志愿者的发展历程、志愿服务案例、志愿者的心情故事等文字资料配以生动的图片编成一本书，免费发放到居民手中，引起了不少居民的关注，也是对宣传方式的一种创新。

另外，在志愿组织经费允许的情况下，在志愿者中组织小型的茶话会、联谊会，短途旅游等，可以增进志愿者之间的交流，互诉志愿服务的过程中的经验心得，利于以后志愿服务工作的展开和志愿队伍的团结。

## 6.2 社区志愿组织资源的筹集方面的建议

### 6.2.1 获取政府的支持

在目前的状况下，我国志愿组织的主要资金来源是政府，因此政府的财政支出是志愿组织最为有效的筹资来源。作为一个社区志愿组织，如果想要获得政府资金的支持，首先要有给政府相关部门提供一份详细的申请书，申请书中要详细地说明资金在今后的志愿组织工作中的用途和去向，以及这些用途、去向和政府的关注点联系是如何紧密，这些用途和去向对政府有什么好处，特别是能带来什么样的社会效益。其次要采取积极的措施和相关部门的官员保持良好的联系，要建立一个专门负责和政府相关联系的机构，比较小的志愿组织也要有一批在公共事务方面又经验的人员负责和政府的官员保持联络。有的社区志愿组织在管理层结构中本身就有公务员的存在，比如天津市和平区新兴街的志愿者协会的管理层结构，因为该协会已经是法人资格的社团，协会会长是民间人士，而处理志愿者协会日常事务的秘书长是隶属于街道办事处的公务员。他们负责收集相关的政府部门的信息，熟知申请资助的相关程序，和相关部门官员保持亲密良好的关系，



确保本组织的行动和政府规定保持一致,适应政府部门工作重点和政府部门的兴趣愿望。最后在获得资金支持后,应定期的给资助的相关部门反馈资金的使用情况和志愿组织的财务明细,从而保持政府这条稳定的资金流。

### 6.2.2 获取基金会的支持

目前因为相关法律法规和政策的不完善,导致企业无法直接捐助于社区志愿组织,社区志愿组织的经费除大部分来源于政府外,还可以争取基金会的支持,但许多志愿组织都普遍采用守株待兔的方式来等待基金会的支持,而没有采取积极主动向基金会募集资金。因此,为了增加社区志愿组织的资金来源渠道,应该主动的向基金会寻求援助之手,在这个过程中应注意几点,首先几乎所有的基金会,不论其大小,都有明确的目标和资助的领域,尤其是现在基金会的管理人员都具有良好的专业素质,他们对于基金资助项目有着明确的方向。比如有关注环保的,有关注失学儿童的,有关注养老的等等,社区志愿组织应对自己所涉及的志愿服务项目有所归类,向不同项目对应的基金会提出资金的申请计划,计划要详细具体,同时还必须与基金会所规定的计划目标相吻合。

### 6.2.3 获取有捐助意向的个人的支持

随着生活水平和受教育程度的提高,社区中越来越多的居民有捐赠意识,但捐赠平台的缺失,导致有捐赠意向的个人,找不到捐赠的途径,从而削减了捐赠个人捐赠的积极性。所以社区志愿组织应努力开拓各种捐赠平台和途径,保证有捐赠意愿的个人能在任何时候都能进行有效的捐赠。为做到这一点,社区志愿组织可以开展以下活动募集个人捐赠的物资,例如开展主题捐助日,对社区贫困家庭、失学辍学儿童、无生活来源的残障人士等进行捐助,在社区门口,和人流比较集中的地方,比如社区公园,小广场等地方进行设立临时的捐助搜集站,接收资金和物资的捐助;对于资金的捐助还可以创新性的与通信公司合作,通过电话捐款,方便平时较为忙碌的而不能亲自到捐助现场的居民;可以学习和平区新兴街的经验在其志愿者协会的网站开辟的“爱心超市”版块,并设置了“我需要”和“我捐赠”的功能,社区居民可以通过“我捐赠”的功能,填写捐赠申请表,将会有志愿者协会工作人员上门搜集,方便捐赠个人随时捐赠,而处于困难之中的居民可以通过“我需要”功能,填写需要申请表格,经核实后工作人员将从各个来源得到的捐赠物资送到受助居民手中,方便快捷,也适应了现代社会信息化的需求。

## 6.3 社区社会资本的培育和积累方面的建议

### 6.3.1 激发和培育社区居民的公共精神

公共精神也称之为公民性或公民精神,是指在公民组成的共同体中,公民对共同体公共事务的积极参与,对共同体价值的认同和对公共规范、公共原则的维护。在帕特南的“公民共同体”概念中,它包含了公民的参与、政治平等、团结、信任和宽容,以及社团活动情况这四项内容。在这种共同体中所表现出来的政治平等和对公共事务的积极参与就构成共同体的“公共精神”。<sup>[34]</sup>正如迈克尔·沃尔泽指出的那样,“对公共事务的关注和对公共事业的投入是公民美德的关键标志”。<sup>[35]</sup>当然不是所有的活动都称得上“美德的行为”或对公共福利有益。当一个人追求托克维尔所说的“恰当理解的自我利益时,我们说这个人具有公共精神。公共精神不是一朝一夕就可以养成的,它必须在居民日常生活中各个反面加以贯彻,组建获得训练,积极成习,公共精神就成了自然而然的思维、态度和行为方式,这些过程包括参与社会公共事务讨论、决策;以实际行动投身公共活动,以合作方式解决社区公共事务集体行动中的困境等。

本研究认为激发和培育社区居民的公共精神是提高社区居民参与的根本途径,通过提高社区居民的参与来提高社区社会资本的积累,从而为社区志愿服务的长远发展奠定更好的基础。激发和培育公共精神的前提条件是民主,只有民主的政治条件和氛围才有可能出现公共精神。社区所属街道办事处是基层政权组织,所以这些组织在工作中应适当放权,将社区居民作为社区的真正主人,通过各种宣传与活动提高社区居民的自我管理意识。社区居委会、业主委员会是收集民意地方,是居民反映和解决问题的地方,所以这两个组织应该建立起合理、透明的工作流程特别是居民(业主)大会,代表大会的程序,要认真组织每一次的大会;与居民或居民代表讨论反映的社区公共问题并提出解决方案,让居民深刻体会到社区“主人公”的地位与责任及在处理社区问题时的“主人公”思维。居委会,业主委员会绝不能形同虚设,而要成为居民真正管理社区的有效组织。

### 6.3.2 发挥非营利组织的作用

任何社会,都是由一系列人际沟通和交换网络组成的,在这些网络中,其中一些以“横向”为主,把具有相同地位和权力的行为者联系在一起。还有一些则以“垂直”为主,将不平等的行为者结合到不对称的等级和依附关系中。“垂直的网络无论多么密集,无论对其参与者多么重要,都无法维系社会信任和合作”。<sup>[36]</sup>因此,社会资本的培育需要以人们的横向联系与横向联合为基础。而非营利组织是公民在遵循自觉,自愿的原则基础之上建立起来的,它创造了公民交往的

横向人际网络，成员在生活上民主的，带有自觉、自愿参与的风格，在管理上不是采用自下而上的权力压服方式，而是通过说服教育，通过内部成员的自觉服从和相应的纪律约束来实现自治管理的目标。

所以社区非营利组织是社区社会资本积累的良好平台，而非营利组织开展的以社区居民为主体的活动是增进居民之间的沟通和了解，扩大社会关系网络，培养彼此之间的信任的最直接方式，但是在活动的开展中必须注意一下几个问题：首先活动的内容，要符合居民的需求，不管是志愿服务，还是文化、体育活动，要么是解决居民困难，要么是增强居民体质，娱乐居民生活等，这里强调特别要开展吸引社区中青年居民的文体活动，据调查目前许多社区参与文体活动的居民还是以老年群体为主，中青年参与少。一个重要的原因是社区开展的活动内容偏向于老龄化，跟不上中青年的需求，所以非营利组织开展的文体活动应有针对性的开展，针对中青年开展的活动应尽量年轻化一些，比如电玩比赛，居民摄影展等；第二，活动的形式，志愿内容可以长期坚持下去，活动形式不能长期不变，特别是文化体育活动，形式应该创新，才不会显得枯燥乏味，才能吸引更多的居民参与。第三活动的时间，上班族工作日下了班就往家里奔，因为一天工作劳累不可能再参与社区的各种活动，就算参加，效果也不会太好，所以在休息日、节假日，应该多开展对于上班族有益的活动，将他们从网络世界和家庭琐事中脱离出来，参加有益身心的活动。

## 结束语

### 1. 论文的创新之处:

一, 对于社区志愿服务有明显的界定, 以区别志愿服务和社区服务, 相比于其它学者在这一领域的理论研究, 研究对象更为清晰明确。

二, 建立在天津市社区社会调研的基础上从不同的视角来研究影响社区志愿服务的各个因素, 比如宏观视角来分析的法律文化环境因素; 从中观视角来分析的志愿组织自身建设及其与其他组织的协调方面的因素; 从微观视角来分析的志愿者个体素质的因素, 相对较全面总结出各个因素对于社区志愿服务的影响原理。

三, 将社区社会资本作为影响社区志愿服务的一个因素, 进行详细的定性分析和量化验证。

四, 将结构方程模型应用到影响社区志愿服务的社会资本因素研究中, 为社会资本的测度提供了新的研究方法, 同时为结构方程模型的应用提供了新的领域, 具有一定的创新性

### 2. 有待进一步研究的地方:

不论是理论角度还是实践角度的社区志愿服务影响因素的研究相对薄弱, 较具挑战性, 虽然本文进行了初步的探讨, 但尚且存在许多不完善的地方, 还有许多工作有待深入和加强:

第一, 虽然本文从不同视角分析了影响社区志愿服务的主要因素, 但社区志愿服务的发展涉及的因素, 远不只是这些, 还有许多因素因为信息有限, 能力有限没有被提出来进行分析, 再者, 目前我国经济社会的剧烈变革导致城市居民结构、社区结构也在迅速的发生变化, 所以对这一领域的研究在时效性上存在着一定的瓶颈。

第二, 本研究是应用结构方程模型对影响社区志愿服务的社会资本因素进行的一次尝试性研究, 由于调查范围的限制和问卷量表的设计等问题, 本实证还存在很大的改进空间, 本次调查一些指标存在针对性不强的弱点。在未来的研究中如能解决这些问题, 当可使我们对社会资本与社区志愿服务的关系有更准确、更深刻的认识。

## 参考文献

- [1] Clary, E. G., & Snyder, M. (1999). The motivations to volunteer: Theoretical and practical considerations.
- [2] Schiff, J. (1990). Charitable giving and government policy. An economic analysis. New York: Greenwood Press.
- [3] Duncan, B. (1999). Modeling charitable contributions of time and money. *Journal of Public Economics*, 72, 213-242.
- [4] Andreoni, J. (1990). Impure altruism and donations to public goods: A theory of warm-glow giving. *Economic Journal*, 100, 464-477.
- [5] Piliavin, J. A., Grube, J. A., & Callero, P. L. (2002). Role as resource for action in public service. *Journal of Social Issues*, 58, 469-485.
- [6] Penner, L. A. (2002). Dispositional and organizational influences on sustained volunteerism: An interactionist perspective. *Journal of Social Issues*, 58, 447-467.
- [7] Rubin, A., Thorelli, I. M., 1984. Egoistic motives and longevity of participation by social service volunteers. *Journal of Applied Behavioral Science* 20(3), 223-235.
- [8] 斐迪南·滕尼斯, 共同体与社会. 北京: 商务印书馆
- [9] 鹏大鹏 廖继超, 社区概念的变化及其在中西历史经验上的差异, 四川省党校新农村建设研究中心
- [10] 卢朝霞, 对我国城市社区管理的思考, 恩施职业技术学院
- [11] 民政部, 《全国社区建设实验区工作实施方案》, 2001.2-3
- [12] 徐永祥, 社区发展[M]. 上海: 华东理工大学出版社, 2005
- [13] 史柏年, 《老人社区照顾的发展与策略》, 载《中国青年政治学院学报》
- [14] 邓国胜, 《非营利组织评估》, 北京: 社会科学文献出版社, 2001
- [15] 曹荣湘, 走出囚徒的困境—社会资本与制度分析, [C]. 上海: 三联书店, 115-127
- [16] Bourdieu P. 1980. "Le capital social: notes provisoires." *Actes Rech. Sci. Soc.* 31:2-3
- [17] 詹姆斯·S·科尔曼著[美], 邓方译, 社会理论的基础[M], 北京: 社会

- 科学文献出版社, 1999. 354
- [18] Putnam, Robert D. 1993, "The Prosperous Community: Social Capital and Public Life." *American Prospect* 13
- [19] Burt, Ronald S. 1992, *Structural Holes: The Social Structure of Competition*, Cambridge, MA: Harvard University Press.
- [20] Lin, Nan, 1999a, "Building a Network Theory of Social Capital" *Connections* 22(1).
- [21] 张其仔, 社会资本与国有企业绩效研究[J], *当代财经*.2000, (1): 54-60.
- [22] 边燕杰, 丘海雄, 企业的社会资本及其功效[J], *中国社会科学*, 2000, (2): 26-32.
- [23] 胡平, 张鹏刚, 刘燕., 西部地区下岗职工再就业的社会资本研究[J], *西安交通大学学报*, (社会科学版), 2004年4期
- [24] Putnam, Robert D. 1993, "The Prosperous Community: Social Capital and Public Life." *American Prospect* 13
- [25] 费孝通, 《乡土中国, 生育制度》, 北京: 北京大学出版社, 1995
- [26] 梁漱溟, 中国文化要义 [M], 上海: 上海人民出版社, 2003
- [27] 陈雅丽, 转型时期我国第三部门发展与社会资本构建[J], *岭南学刊*, 2006
- [28] R. B. (1998). *Principles and practice of structural equation modeling*. New York: The Guilford Press.
- [29] 张建平, 一种新的统计方法的研究思路——结构方程模型评述[J], *心理学报*, 1993年第1期, 93-101.
- [30] R. B. (1998). *Principles and practice of structural equation modeling*. New York: The Guilford Press.
- [31] KarenWeber Cullen, KathyWatson, Issa Zakeri. Relative reliability and validity of the block kids' questionnaire among youth aged 10 to 17 years [J]. *Journal of the American Dietetic Association*, 2008, 108 (5) : 862 - 866.
- [32] 黄芳铭, 结构方程模式理论与应用[M], 中国税务出版社, 2005: 256页
- [33] 黄芳铭, 结构方程模式理论与应用[M], 中国税务出版社, 2005: 216页

- [34] 罗伯特·帕特南[美], 使民主运转起来[M], 江西人民出版社, 2001:  
100页
- [35] 转引自[美]罗伯特·帕特南, 使民主运转起来[M], 江西人民出版社,  
2001: 100页
- [36] 罗伯特·帕特南[美], 使民主运转起来[M], 江西人民出版社, 2001:  
203-205页

## 参加科研情况说明

2008年12月—今 面向公共危机管理的天津市社区社会资本分析，天津市哲学社会科学规划项目（编号：TJGL08-040）



## 致谢

时光飞逝，两年的硕士研究生生涯转眼即将结束，心中思绪万千，感慨万分。回想这两年的点点滴滴，有学习上的顺利，也有生活上，求职上，感情上的诸多波折，但无论怎样身边都有导师、父母、朋友、同学的陪伴和支持。在此我要衷心的感谢他们。

首先我要感谢我的导师王世彤教授，王老师严谨的治学态度和实事求是的作风给我留下了深刻的印象，在学术上一直对我们高要求，耐心细致的指导我们的学术实践和毕业论文写作，并且在生活中处处关心体谅我们，在困难之时总会向学生伸出援助之手，让远在他乡求学的我倍感温暖。在此，谨向王老师表示深深的敬意和感谢！

感谢我的父母，无论什么时候，他们对我都表现了极大的信心和支持，不仅是物质上的保障，更是精神上的关怀，而我因为求学的原因，很少对他们尽孝道，心中有愧。感谢父母这么无私的爱，我一定不会让他们失望，努力的去实现自己的理想和目标。

感谢王晶、李楠、张铭明等师兄师姐对我在论文和求职中的帮助和指导，感谢毕业论文实地调查过程中参与调查的社区志愿者协会工作人员，社区居民，及在论文写作过程中，阅读和引用的文献的作者。

感谢我的本科同学和研究生同学，跟他们在一起我感到了无比的快乐与轻松，同时也建立起深厚的友谊。感谢他们在学业上对我的帮助，在生活上对我的照顾，我相信即便是以后各奔前程，我们的友谊依然长存。

感谢天津大学，能进入这么一所优秀的学校学习，是我最大的荣幸，在这里的自习室、图书馆、运动场、生活区都留下了我的身影和足迹，我将谨记天大校训，在以后的工作中发挥所长，将母校的精神发扬光大。

两年的研究生生活虽然短暂，却是宝贵的财富，是美好的回忆，也是迈向职场和真正社会生活的基础，我将充满信心的迎接未来。