

2022年世界志愿服务状况报告

# 建设平等和包容的社会



联合国  
志愿人员组织

版权所有 © 2021

联合国志愿人员组织 (UNV)

2021 年 12 月

如何引用本报告：

联合国志愿人员组织 (2021) *2022年世界志愿服务状况报告。建设平等和包容的社会。波恩。*

**一般免责声明：**

本出版物中的调查结果、分析和建议以及特别贡献并不代表联合国志愿人员组织、联合国开发计划署 (UNDP) 或属于其执行局的任何联合国会员国的官方立场，也不代表致谢中提到或引述的人士完全认可。

所采用的名称与材料的呈现方式并不意味着联合国志愿人员组织对任何国家、领土、城市或地区或其当局的法律地位或关于其边界划定发表任何意见。

凡提及具体公司时，并不意味着它们已获联合国志愿人员组织认可或推荐，或优于其他未提及的同类公司。

本报告的分析部分所包括的一些数据，如有说明，是由联合国志愿人员组织或《世界志愿服务状况报告》的其他撰稿人估测的，不一定是有关国家、地区或领土的可能使用其他方法得出的官方统计数据。

联合国志愿人员组织已采取一切合理的预防措施核实本出版物中包含的信息。但是，对于公布的材料和正在分发的材料不提供任何明示或暗示的担保。解释和使用材料的责任在于读者。在任何情况下，联合国志愿人员组织均不对因使用材料而造成的损害承担责任。

---

# 2022年世界志愿服务状况报告： 建设平等和包容的社会

---



联合国  
志愿人员组织

## 2022年世界志愿服务状况报告 (SWVR) 团队

**团队负责人：** Emma Morley

**项目管理和政策引导：**  
Maggie Carroll、Tapiwa Kamuruko

**研究协调和管理：**  
Maggie Carroll、Jane Muthumbi

**研究和撰写：**本报告的研究和撰写是由联合国志愿人员组织 (UNV) 世界志愿服务状况报告 (SWVR) 团队和一个研究机构联盟合作完成的，该联盟包括东英吉利大学联合国教育、科学及文化组织社会转型与成人教育学习委员会项目和志愿服务研究所 (英国)、马拉维大学社会研究中心和加德满都大学教育学院 (尼泊尔)。该联盟领导了案例研究和分析，并与联合国志愿人员组织协调编写了本报告。

报告第2章由联合国志愿人员组织 (Celina Menzel) 编写，国际劳工组织 (ILO) 的Vladimir Ganta提供了技术建议和意见。第3章是基于一份关于新冠肺炎之前、期间和之后志愿服务的多国研究报告全文编写的 (由联合国志愿人员组织委托盖洛普公司进行研究)。已发表的研究报告可在以下网址查阅：<https://knowledge.unv.org/evidence-library/from-care-to-where-understanding-volunteerism-in-the-global-south-a-multicountry-study-on-volunteering-before-during-and-beyond-covid19>。

## 研究联盟成员

英国东英吉利大学：Anna Robinson-Pant (团队负责人)、Chris Millora (首席研究员/作者)、Catherine Jere以及Jurgen Grotz。尼泊尔加德满都大学教育学院：Mahesh Nath Parajuli (负责人)、Suresh Gautam 和Lasata Joshi (联盟成员和负责南亚地区案例研究的研究人员)。马拉维大学社会研究中心：Chrissie Thakwalakwa (负责人) 和Elita Chamdimba (联盟成员和负责非洲地区案例研究的研究人员)。Tania Haddad (黎巴嫩贝鲁特美国大学负责中东和北非地区案例研究的研究人员)。巴西独立研究员Diego da Silva Rodrigues (负责拉丁美洲和加勒比地区案例研究的研究人员)。

**出版管理 (印刷和数字化版本)：**  
Vera Chrobok

**宣传和外联：**  
Alba Candel Pau、Vera Chrobok、Alissa Collins、Nina Jerak、Amina Said、Jennifer Stapper、Emma Webb

**利益攸关方参与：**  
Katrina Borromeo、Celina Menzel、Marguerite Minani

**概念设计、布局、编辑及翻译：**  
Strategic Agenda (英国伦敦)

## SWVR 专家顾问小组

**Grace Aguilin-Dalisay** – 菲律宾 VOICE 志愿者网络公司创始主席（VOICE 网络，前身为志愿者组织信息协调与交流机构）；菲律宾大学退休正教授

**Pedro Conceição** – 联合国开发计划署人类发展报告办公室（HDRO/UNDP）主任

**Amal Emam** – 红十字会与红新月会国际联合会青年参与和志愿服务发展，中东和北非区域协调员

**Vladimir Ganta** – 国际劳工组织（ILO）高级数据分析师

**Lev Jakobson** – 俄罗斯联邦国立研究大学高等经济学院公民社会与非盈利部门研究中心教授、副主席、研究主管

**Cielo Morales** – 拉丁美洲和加勒比经济与社会规划研究所（ILPES）主任

**Mwanahamisi Singano** – 肯尼亚非洲妇女发展和传播网络（FEMNET）项目主管

**Samuel Turay** – 塞拉利昂志愿者组织网络（VIONet）国别主任

**Ilcheong Yi** – 联合国社会发展研究所（UNRISD）替代经济转型项目和变革性社会政策项目高级研究主管

## 鸣谢

如果没有世界各地众多个人、组织以及机构的各种重要贡献，本报告将不可能完成。

**实地研究：** Viacheslav Ivanov, Anastasia Milakova, Suzanne Sidibe, Maria Tarasenko, Ting Zhao

**为编写报告而举行的专题网络研讨会上的发言人：** 人类发展研究办公室

(HDRO) 网络研讨会： Jahleel-AN Burao、Pedro Conceição、Jacob Ellis、Nada Hafez、Marie Christina Kolo、Christina Lengfelde、Weenarin Lulitanonda、Cielo Morales、Ilcheong Yi；性别对话&焦点小组： Sowmyaa Bharadwaj、Sol Coronel、Nevine Eveid、Ignacio Lara、Zoneziwoh Mbongdulo-Wondieh、Cecilia Milesi、Mariela Ortiz Suarez、Geeta Pradha、Georgia Rothe、Rosa Emilia Salamanca、Dan Simpson、Mwanahamisi Singano、Anita Venanzi；社会包容网络研讨会： Erin Bateman、Loredana Dicsi、Rosario Galarza、Aarathi Krishnan、Atem James Maker、Odilia Romero

**特刊文章贡献者（包含在报告中和/或在SWVR 2022网站上）：** Nabaloum Boureima（布基纳法索国家志愿服务署总干事）；Vani Catanasiga（斐济社会服务理事会）；Mario González（危地马拉志愿服务中心董事会主席）；Abdoulaye Mar Dieye（联合国秘书长萨赫勒事务特别顾问）；Dr. Nivine El-Kabbag 博士阁下（埃及社会团结部部长）；MD Tazul Islam MP（孟加拉地方政府、农村发展和合作社部荣誉部长）；Leyla Perea（Inspiring Enterprises）；Arthur van Diesen（联合国儿童基金会驻哈萨克斯坦代表）；Malak Yacout（The Volunteer Circle）

**来自志愿者的声音：** Sumak Bastidas、Mohammed Ben

Othman、Makan Dramé、Gladys Mutukwa、Florina Qupevaj、Sumitra Sahu

**审校人员（联合国志愿人员组织）：** Waheeb AlEryani、Noor Alhakim、Sarah Anyot、Marcela Artica、Emiliya Asadova、Olfa Borsali Ben Hamida、Fridah Daka、Ouarda Derafa、Pacifique Essereke、Karen Förnzer、Dmitry Frischin、Christian Hainzl、Vojtech Hledik、Inas Taha Abbas-Hamad、Hasan Ibhais、Sharmalee Jayasinghe、Hae-Yeon Alice Jeong、Boram Kim、Anne-Rose Kogi、Toily Kurbanov、Caroline Majonga、Salomao Maxaia、Nil Memisoglu、Paul Armand Menye、Shalina Miah、Narendra Mishra、John Moyo、Lucy Ndungu、Veronica Obiwevbi、Lita Paparoni、Miyeon Park、Lauren Phillips、Ekaterina Polishchuk、Varuna Ponnampereuma、Yuichiro Sakai、Sarjo Sarr、Nikita Shabayev、Jennifer Stapper、Bart Tilkin、Aktar Uddin、Rocio Vergara、Deborah Verzuu、Emma Webb、Kyoko Yokosuka、Veronique Zidi-Aporeigah

**审核和政治核准（联合国开发计划署）：** Jack Kavanagh、Sharon Kinsley、Samba Thiam

**翻译质量审核：** Hasan Ibhais、Bery Kandji、Ekaterina Polishchuk、Carmen Ramirez、Yu Tang

**技术咨询、建议与支持：** Megan Haddock、Martin Hart-Hansen、Sandra Koch、Jens Laros、Abdul-Hamid Sabri、Jan Schrankel、Julie Spiller、Marc Wharton

本报告的完成得益于以下国家于2018-2020年对联合国志愿人员组织特殊自愿基金的财政捐助：[孟加拉国](#)、[中国](#)、[捷克共和国](#)、[法国](#)、[德国](#)、[印度](#)、[爱尔兰](#)、[哈萨克斯坦](#)、[瑞典](#)、[瑞士](#)、[泰国](#)和[土耳其](#)。

## 序

志愿服务在加强人民与国家关系方面发挥着核心作用，它有助于改善治理情况，帮助建设更平等和包容的社会，并促进社会稳定。全球各地的志愿者正越来越多地与国家当局建立更紧密的伙伴关系，以应对各种紧迫的发展挑战，如气候变化、生态系统和生物多样性丧失，以及新冠肺炎疫情的影响。正如题为“建设平等和包容的社会”的《2022年世界志愿服务状况报告》所示，尽管这场疫情对社会经济产生了毁灭性的影响，但全球对志愿服务的兴趣并没有减弱。

这份最新的《世界志愿服务状况报告》介绍了关于志愿者—国家伙伴关系的新证据，展示了志愿者和政府之间的合作如何帮助建立一种协同决策的文化。

正如报告所示，志愿服务为基于权利的参与提供了新的途径。



**阿奇姆·施泰纳**  
署长  
联合国开发计划署（UNDP）

政府与来自边缘化群体——妇女、残障人士、贫民窟居民和城市贫民——的志愿者之间的新伙伴关系正在重新配置长期存在的权力关系。虽然志愿者有更多机会参与对自己有意义的活动，但来自边缘化群体的志愿者仍然处于不利地位。例如，在许多国家，看护和家庭责任限制了妇女和女童参与志愿服务的能力。解决志愿服务实践和意愿方面的此类差距，对于解决社会排斥和性别不平等等问题至关重要。

报告还要求我们重新思考，在我们努力实现可持续发展目标的过程中，如何让志愿者作为发展伙伴参与进来。在一些国家开始从疫情中恢复，建设更美好的未来之际，政府和其他利益攸关方需要与志愿者更密切地合作，让他们作为关键伙伴参与进来，并为他们在重要的发展解决方案上开展合作开辟空间。在这一过程中，我们可以帮助创建一个更具包容性、更能满足社区需求的21世纪社会契约。我们已非常明确：充分利用志愿者惊人的创造力、能量和专业知识，对于打造更绿色、更包容和更可持续的未来至关重要。



**托利·库巴诺夫**  
执行协调员  
联合国志愿人员组织（UNV）

## 目录

<b>2022年世界志愿服务状况报告：建设平等和包容的社会</b>	<b>1</b>
<b>第1章 志愿服务：建设平等和包容的社会</b>	<b>12</b>
<b>1.1.为什么发布本报告以及为什么现在发布？</b>	<b>13</b>
1.1.1.志愿服务的发展与潜力	13
1.1.2.报告的目标	15
<b>1.2.范围、重点和定义</b>	<b>16</b>
1.2.1.21世纪的志愿服务	16
1.2.2.21世纪的包容性与社会契约	20
1.2.3.关注人民与国家关系的动态发展	21
1.2.4.志愿者—国家模式	23
<b>1.3.如何阅读本报告</b>	<b>24</b>
<b>志愿者之声：来自马里的Makan Dramé谈论志愿服务的挑战和影响</b>	<b>27</b>
<b>特别贡献：志愿者与国家之间的伙伴关系</b>	
<b>埃及社会团结部部长Dr.Nivine El-Kabbag阁下的见解</b>	<b>28</b>
<b>第2章 未计入的不计入：全球志愿服务估测</b>	<b>29</b>
<b>2.1.介绍</b>	<b>30</b>
<b>2.2.迎接挑战：全球和地区志愿者估测</b>	<b>30</b>
2.2.1.数据来源	34
2.2.2.估测	34
2.2.3.局限性	35
<b>2.3.全球估测</b>	<b>37</b>
<b>2.4.在全球和区域层面改进对志愿服务的衡量</b>	<b>40</b>
<b>志愿者之声：来自赞比亚的Gladys Mutukwa探讨如何倾听妇女的意见</b>	<b>41</b>
<b>第3章 了解全球南方志愿服务的模式和趋势：关于新冠肺炎疫情之前、期间和之后志愿服务的多国研究</b>	<b>42</b>
<b>3.1.介绍</b>	<b>43</b>
<b>3.2.全球南方的志愿服务模式和趋势</b>	<b>44</b>
3.2.1.疫情期间的志愿者参与	45
3.2.2.按性别划分的志愿服务模式	46



3.2.3.疫情期间的志愿服务形式	47
3.2.4.2019年和2020年的志愿者行为	49
3.2.5.建设更美好的未来：疫情之后的志愿服务	50
<b>3.3.志愿者远不止提供帮助</b>	<b>51</b>
3.3.1.非正式志愿服务	51
3.3.2.通过政府项目提供志愿服务	51
3.3.3.作为公民参与方式的志愿服务	52
3.3.4.作为社会创新的志愿服务	53
3.3.5.新出现的性别差距	54
<b>3.4.结论</b>	<b>55</b>
<b>志愿者之声：来自突尼斯的Mohammed Ben Othman分享新冠肺炎疫情期间的志愿服务</b>	<b>56</b>
<b>特别贡献：斐济社会服务理事会执行主任Vani Catanasiga女士分享志愿者在支持后疫情强劲复苏的作用</b>	<b>57</b>
<b>第4章 志愿者—国家伙伴关系与协商式治理</b>	<b>58</b>
4.1.介绍	59
4.2.不仅仅是讨论：什么是协商式治理？	59
4.3.案例研究介绍	61
4.3.1.Guthis、Barghars，尼泊尔	62
4.3.2.厄瓜多尔拉丁美洲未来基金会	63
4.3.3.刚果民主共和国农业和农村管理委员会	63
4.3.4.突尼斯Nebhana水论坛	64
4.3.5.Alga，吉尔吉斯斯坦	64
4.4.协商式治理中志愿者—国家伙伴关系的主要特征	66
4.4.1.提高代表权与话语权	67
4.4.2.发挥志愿者的专长和经验	67
4.4.3.促进包容	68
4.5.协商制度的优势和挑战	70
4.5.1.志愿者可以为困难决定提供支持，并贡献于更具响应性的成果	70
4.5.2.志愿服务可以增强协商的包容性，但也有局限性	72
4.5.3.议事空间可以解决人与人之间以及国家与国家之间的权力不平等，但无法消除这种不平等	74
4.6.结论	76
<b>志愿者之声：厄瓜多尔的Sumak Bastidas谈到在协商式治理中提升土著人民话语权的重要性</b>	<b>77</b>
<b>特别贡献：孟加拉国地方政府、农村发展和合作部长MD Tazul Islam议员阁下</b>	<b>78</b>

<b>第5章 志愿者—国家伙伴关系和共同生产服务</b>	<b>80</b>
5.1.介绍	81
5.2.志愿服务：共同生产服务的重要组成部分	82
5.3.案例研究介绍	83
5.3.1.黎巴嫩Amel协会	84
5.3.2.中国残疾人联合会	85
5.3.3.塞内加尔Bajenu Gox 项目	85
5.3.4.哈萨克斯坦残障人士专业康复中心	86
5.3.5.吉尔吉斯斯坦Sairon组织	86
5.4.共同生产服务的关键特征	87
5.4.1.协作结构	87
5.4.2.利用伙伴关系实现互利	87
5.4.3.志愿者和服务用户了解他们自己的需求	87
5.4.4.服务差距是志愿服务的催化剂	88
5.5.共同生产服务模式的优势和挑战	90
5.5.1.响应边缘化群体需求的服务的共同生产	90
5.5.2.作为官僚程序和调解人的当地志愿者	93
5.5.3.志愿者与国家通过共同生产服务加强了信任和责任意识	94
5.6.结论	95
<b>志愿者之声：来自科索沃的Florina Qupevaj 谈论如何在疫情期间保持心理健康和幸福</b>	<b>96</b>
<b>特别贡献：对危机期间企业志愿行动的反思——Leyla Perea，Telefónica志愿组织负责人，秘鲁志愿企业平台Empresas que Inspiran成员</b>	<b>97</b>
<b>第6章 志愿者—国家伙伴关系和社会创新</b>	<b>99</b>
6.1.介绍	100
6.2.志愿服务在社会创新的作用	101
6.3.案例研究介绍	102
6.3.1.艺术&全球健康中心—马拉维	103
6.3.2.Muongano联盟，肯尼亚	104
6.3.3.特立尼达和多巴哥志愿者中心，特立尼达和多巴哥	104
6.3.4.农村综合护理模式—哥伦比亚	105
6.3.5.市场变革—斐济、所罗门群岛和瓦努阿图	105
6.4.志愿者—国家伙伴关系中的社会创新的主要特征	106
6.4.1.服务的不足促进创新。	106
6.4.2.志愿者创造新的想法和解决方案。	106
6.4.3.伙伴关系促进包容性架构的形成	107

<b>6.5. 社会创新模式的主要优势和挑战</b>	<b>109</b>
6.5.1. 创新平台能增进对边缘化社区问题的了解。	109
6.5.2. 即使时间和资源有限，社会创新也能带来新的想法和变化。	111
6.5.3. 志愿者促进新的工作方式并帮助重新配置权力关系。	113
<b>6.6. 结论</b>	<b>115</b>
<b>志愿者之声：来自印度的Sumitra Sahu回顾了新冠肺炎疫情中的志愿工作</b>	<b>116</b>
<b>特别贡献：通过青年志愿者—政府伙伴关系塑造萨赫勒地区的未来发展——一个不容错过的机会</b>	<b>117</b>
<b>第7章 结论和建议：志愿服务——助力建设平等和包容的社会</b>	<b>119</b>
<b>7.1. 介绍</b>	<b>120</b>
<b>7.2. 关键信息：志愿服务对21世纪社会契约的贡献</b>	<b>121</b>
志愿服务有助于营造共同决策的文化。	122
志愿服务可以改变不平等的权力关系。	123
志愿服务为公民参与提供了多种途径，但仍处于不平等状态。	124
志愿者发挥中介作用牵线搭桥。	125
<b>7.3. 建设平等和包容的社会的志愿服务：政策建议</b>	<b>125</b>
<b>来自志愿者的声音：重新构想志愿服务的未来</b>	<b>133</b>
<b>特别贡献：Nabaloum Boureima-布基纳法索国家志愿计划署署长</b>	<b>134</b>
<b>附录A 案例研究方法论</b>	<b>135</b>
<b>附录B 全球估测的区域分组和方法论</b>	<b>138</b>
<b>附录C 盖洛普调查方法论</b>	<b>142</b>
<b>附录D 盖洛普调查</b>	<b>145</b>
<b>附录E 特别关注：志愿者比率期望值的预测因素</b>	<b>147</b>
<b>附录F 缩略语</b>	<b>148</b>
<b>附录G 图、框和表格</b>	<b>149</b>
<b>参考文献</b>	<b>151</b>
第1章	151
第2章	153
第3章	153
第4章	154
第5章	155
第6章	155

## 概述

志愿服务是一种强大的力量，也是社会结构的重要组成部分。在全球范围内，它仍然是塑造和推动发展的重要工具。然而，其促进实现惠及所有人的可持续发展的潜力尚未实现。

当世界各国和各地区都在努力应对巨大挑战时，有一点是明确的：没有任何一个利益攸关方、实体或部门能够独自应对这些挑战。现在，伙伴关系比以往任何时候都更加重要。

有鉴于此，《2022年世界志愿服务状况报告》探讨了志愿者—国家伙伴关系如何帮助应对当前最紧迫的挑战。

本报告调查了全球南方国家的志愿者如何与国家当局合作，发现志愿者在决策、共同提供服务和开发创新解决方案方面发挥着重要而多样的作用。此外，通过吸取边缘化群体的经验、知识和期望，志愿者—国家伙伴关系正在解决发展问题，回应社区需求，从而帮助建设平等和包容的社会。

此外，本报告探索了人与国家之间不平等的权力关系，并阐明基于平等伙伴关系的模式如何能够创造新的社会契约，帮助从根本上调整发展方向。

报告还为关于志愿服务的讨论开辟了新的领域。虽然人们往往从工具的角度看待志愿者，讨论志愿者如何帮助或支持国家和其他利益攸关方实现发展，但《世界志愿服务状况报告》提供了关于权利视角的新见解，强调志愿服务也与人权相关联。

## 主要发现

### 志愿服务可以推动建立一种协同决策的文化。

志愿者帮助界定对其自身和社区重要的问题，并确定其优先次序。通过与政府的优先事项保持一致，志愿者为相关成果做出了贡献，并回应了社区的需求。由于志愿者渴望改善治理，并致力于包容和参与，志愿服务可以帮助建立一种具有参与性和协同决策的文化。

### 志愿服务可以改变不平等的权力关系。

志愿者可以改变普通公民和国家当局之间不平等的权力关系。在适当的支持下，志愿者可以发挥更积极的作用，并在社会中争取他们应有的地位。通过这种方式，志愿服务使人们能够主导和制定发展议程，同时采取包容性治理方法，促进基于权利的参与。

### 志愿服务为公民参与提供了不同的途径，但仍然是不平等的。

面对复杂的问题，志愿者们找到了参与志愿服务的各种项目和渠道。虽然志愿服务途径的多样性值得称赞，但其参与仍然不平等，一些群体的志愿服务机会十分有限。例如，全球南方国家的妇女就面临着特殊的挑战。一方面，她们要照顾家庭、承担家务，这本身就限制了其期望和能力。除此之外，许多妇女还将志愿工作视为一种“服务”形式，较少参与涉及优先事项的倡议中，突出了志愿服务中持续存在的性别差距。

## 志愿者发挥中介作用牵线搭桥。

志愿者往往处于调解服务提供者和受益者之间，这为其提供了一种独特地位，而这种联系有时会因行政问题和不同的优先事项而削弱。因此，志愿者充当边缘化群体和国家当局之间的调解人，经常帮助边缘化群体熟悉官方程序。

本报告最后提出了一些核心建议，可以指导决策者实现《2030年可持续发展议程》，建设基于包容和平等的社会。需要特别关注的领域包括：

- 边缘化群体在志愿服务中面临的持续阻碍，包括与志愿服务的性别差异；
- 承认非正式志愿者的工作和贡献，因为他们通常得到的认可和实际支持较少；
- 如何更好地利用志愿者宝贵的专长、知识和经验促进发展，并确保他们能够为实现可持续发展目标做出贡献；
- 如何促进边缘化群体的社会创新，以使其获得由发展带来的巨大收益；
- 采取措施，通过志愿服务更好地利用新型伙伴关系，这是支持实现可持续发展目标的一个关键因素。

有一种说法是，未计入的不计入。由于志愿者相关的数据目前很少，而且往往不充分，有必要在志愿服务衡量方面进行投资，并为志愿服务研究提供支持，以缩小这一差距。

有了正确的政策和适当的支持，我们就能释放志愿服务的潜力，为人人平等和包容的共同未来做出贡献。



## 第1章

# 志愿服务： 建设平等和包容的社会

16 和平、正义与  
强大机构



17 促进目标实现的  
伙伴关系



## 1.1.为什么发布本报告以及为什么现在发布？

在不平等加剧、气候紧急状态和新冠肺炎疫情等21世纪挑战的背景下，志愿服务往往被视为一种全球性和地区性财富，可以通过以人为本的关系促进发展目标的本地化与目标的实现。<sup>1,2</sup>志愿服务可以通过变革基本的经济、政治、环境和社会制度，在“建设更美好的未来”方面发挥作用，尤其是考虑到现有制度在健康和福祉、就业、贸易和可持续生计等方面存在的弱点已愈发明显，且往往更加严重。<sup>3</sup>联合国秘书长呼吁缔结一个“新时代的新社会契约”<sup>4</sup>，一种人民与国家之间动态且不断发展的协议，建立在为所有人服务的新规范、制度和治理结构的基础之上。建设更加平等和包容的社会对这些努力至关重要。

我们需要以不同的方式对待发展，在此过程中，志愿者可以做出贡献。但是前进的道路还不明朗。

**联合国秘书长呼吁缔结一个“新时代的新社会契约”，一种人民与国家之间动态且不断发展的协议，建立在为所有人服务的新规范、制度和治理结构的基础之上。**

在这种情况下，如何实现全球重塑以建设更具包容性的社会？这将取决于谈判桌上的声音和被优先考虑的利益。现在，有一种公认的需求，“重塑已经严重失衡的一系列关系——国家和公民之

间的关系”。<sup>5</sup>各利益攸关方——以及其中的志愿者——将需要以新的方式开展工作，以使得妇女、残障人士、贫民窟居民和城市贫民等最边缘化和最弱勢的群体可以平等参与。这不仅意味着促进参与的新结构和机会，而且意味着所有参与者心态的改变。

本章介绍了以“建设平等和包容的社会”为主题的《2022年世界志愿服务状况报告》（SWVR）的基本原理和出发点。第1.1节讨论志愿服务本身是如何变化的，以及它如何充当应对21世纪问题的工具。第1.2节对报告的范围进行概述，并定义所使用的术语。第1.3节介绍《世界志愿服务状况报告》的结构。

### 1.1.1.志愿服务的发展与潜力

自2011年以来，联合国志愿人员组织每三年出版一份《世界志愿服务状况报告》，以建立关于志愿服务在和平与可持续发展中的作用的强大知识库。2011年的报告，《全球福祉的普世价值》，发现，世界各地许多人将志愿服务视为个人和社区福祉、社会包容、可持续生计、灾害风险管理和预防以及暴力冲突后恢复的途径。<sup>6</sup>2015年的报告，《变革治理》，表明，志愿服务可以成为确保治理问责制的途径。<sup>7</sup>该系列的第三份报告于2018年发布，重点关注志愿服务和社区韧性，展示了社区如何联合起来开发集体资源以应对冲击和压力，特别是在国家支持有限的边缘化环境中。<sup>8</sup>

2022年的报告探讨“建设平等和包容的社会”的主题，尤其重点关注志愿服务和新的社会契约。其建立在之前的

《世界志愿服务状况报告》对志愿服务在地方治理中的作用以及志愿者、志愿者组织和国家之间伙伴关系的重要性见解上。例如，2011年的《世界志愿服务状况报告》认为，尽管志愿者为发展做出了贡献，但志愿服务不应取代属于国家职责范围内的行动。<sup>9</sup>同时，2018年的《世界志愿服务状况报告》强调了地方政府的支持对于提高社区韧性的重要性。<sup>10</sup>本报告进一步深化了该观点，并提出两个问题：

- 志愿服务在促进人民与国家的关系方面能发挥什么作用？
- 鉴于志愿者并非单独工作，志愿服务对发展的独特贡献是否在于它有能力促进新形式的合作和伙伴关系，<sup>11</sup>包括与各国当局的合作和伙伴关系？

为了理解这些新的伙伴关系，本报告引入了志愿者和国家之间新的社会契约的观点。

几十年来，志愿者和志愿者组织一直与政府合作，为最弱势和最边缘化的群体提供服务。

**然而，事实表明，志愿者的参与不止于磋商，同时也带来了至关重要的知识产出和创新治理实践。<sup>12, 13</sup>**

一些志愿者在其社区中发挥着有影响力的领导作用。例如，在肯尼亚的村庄，在公共行政部门提供志愿服务的村庄长老不仅将社区成员的关切纳入公共政

策，还帮助提升社区成员对政府项目的理解。<sup>14</sup>研究发现，社区成员对这些村庄长老的期望往往高于民选官员和雇员。<sup>15</sup>

在新冠肺炎疫情期间，非正式的、自发的、人与人之间的志愿服务一直存在。<sup>16</sup>尽管流动性和资源有限，各社区仍审慎的以各种方式持续应对危机。在印度<sup>17</sup>，志愿者为主要城市的日薪工人募集资金、分发食品包；在坦桑尼亚<sup>18</sup>，青年志愿者通过电台来宣传新冠肺炎疫情相关知识；在约旦<sup>19</sup>，联合国难民志愿者加入了医疗队伍；在菲律宾<sup>20</sup>，志愿者组建了社区食物储藏室；在哥伦比亚<sup>21</sup>，志愿者为社区搭建了公益厨房；在俄罗斯联邦<sup>22</sup>，志愿者开车送当地的医生出诊。志愿者应对疫情的方式往往具有本地特色，而志愿者群体和他们所“服务”的对象都面临着相似的困境。

尽管对志愿者的需求有所增加，但与疫情相关的挑战减少了许多国家志愿者的参与。例如，2020年2月至4月，三分之二的澳大利亚志愿者停止了志愿服务。<sup>23</sup>一项针对沙特阿拉伯<sup>24</sup>学生的调查报告称，由于对个人健康和安全的担忧，在疫情爆发的前两个月，志愿者的参与率很低。在蒙古，尽管志愿者依然继续奉献，但在2020年全国范围的封锁<sup>25</sup>后，蒙古志愿者组织网络组织的志愿活动参与率下降了30%。在国际志愿服务方面，在二月份针对130个志愿者组织进行的调查中，47%被调研的国际志愿者称其因新冠肺炎疫情而回到各自的国家，其中许多人以远程工作等形式获得机会，参与各种替代活动。<sup>26</sup>

随着危机的持续深化，一些志愿者团体改变了它们的方式。<sup>27</sup>通常参与创新性活动的志愿者回归到了更“传统”的志愿



活动中，例如，提供服务以满足其所在社区的基本需求。<sup>28</sup>这些转变将如何影响志愿服务的能力，为更具包容性的国家—社会关系做出贡献，仍有待观察。

### 1.1.2. 报告的目标

在这些问题的背景下，第四份《世界志愿服务状况报告》探讨了志愿服务如何通过制定包容性的 21 世纪社会契约，帮助塑造人民与国家关系，并建设平等和包容的社会。

报告着眼于志愿者、志愿者组织和政府如何共同努力，合作和共同创造更具包容性的结构（在本报告中称为“志愿者—国家伙伴关系”）和机制，以适应 21 世纪的挑战。<sup>29</sup>报告还提供了重要实证，说明志愿服务建立和加强人民与国家关系的过程。具体而言，本报告：

- i) 探讨了志愿者—国家伙伴关系的新兴模式，及其主要特征、机制和优缺点；以及
- ii) 明确了志愿者和国家之间有效合作的策略，以帮助塑造包容性进程和公平的发展成果。

本报告借鉴了 5 个地区的案例研究<sup>30</sup>：非洲、亚洲和太平洋地区、欧洲和独立国家联合体（独联体）、阿拉伯国家、拉丁美洲和加勒比地区。基于该证据，本报告提出了关于政策措施和伙伴关系机制的战略，以支持国家、志愿者、志愿者组织及其更广泛的社区之间的行动和

合作。本报告还旨在帮助各会员国、政府、国际组织和非政府组织的政策制定者在评估其自身的志愿行动工作时，识别其优势和需要改进的领域。



作为秘鲁洛马斯生态系统适应项目（EbA）的一部分，志愿者参与自然保护工作。洛马斯是当地的生态系统，依靠雾气获取水分。  
来源：联合国志愿人员组织

## 1.2.范围、重点和定义

### 1.2.1.21世纪的志愿服务

在政府行动中承认和发挥志愿服务作用的全球承诺在不断增加。2018年联合国大会（UNGA）关于“志愿服务促进 2030年可持续发展议程”的决议<sup>31</sup>鼓励各国政府在可持续发展目标（SDG）的国家和国际行动框架内提升志愿服务的地位。该决议认识到需要通过将志愿服务纳入国家、部门和地方计划和进程，让所有人对发展议程拥有更大的自主权。

志愿服务的定义各不相同。本报告使用了2002年联合国大会决议中所采纳的定义，该定义将志愿服务描述为“一系列广泛的活动，包括传统形式的互助和自助、正式的服务提供和其他形式的公民参与，这些活动是自愿开展的，目的是为了实现在公众利益，金钱回报不是其主要的激励因素。”<sup>32</sup>

该定义承认志愿活动的多样性，但提出了三个核心特征：志愿活动是自愿开展的，目的是为了实现在他人的利益，而非主要受金钱利益的驱使。

然而，志愿服务是一种复杂的社会现象，对不同的人有不同的含义。文化和基于社区的价值观影响着志愿服务的实践方式，<sup>33,34,35</sup>新技术的传播使志愿者贡献和聚集的方式多样化。<sup>36</sup>非正式的、基于社区的、偶发的和自发的志愿服务也日益得到承认。<sup>37,38</sup>这些形式的志愿服务挑战了志愿服务只发生在组织内部的流行观点。由于志愿服务通常被认为是“无偿的”，志愿服务、技能发展和生计之间的模糊界限——特别是在资源匮乏的情况下——也对志愿者报酬的概念提出了挑战。<sup>39,40,41</sup>人们在讨论志愿服务时，焦点通常放在志愿者对社会的贡献上。然而，志愿服务对志愿者本人的益处也越发明显，了解这些益处如何影响志愿者的动机和初衷十分重要。<sup>42,43,44</sup>



一名志愿者在修复尼泊尔一座寺庙的大门。  
来源：联合国志愿人员组织



2020年，在将志愿服务纳入《2030年议程》行动计划下发布的一份报告提出了一种理解21世纪志愿服务实践的新模式。<sup>45</sup>这种新模式以一种宽泛的视角来看待志愿服务。以前，志愿服务的特征被精准界定，而在新的模式中，志愿服务根据五个构成要素被定义，<sup>46</sup>每个要素代

表志愿行动的一个维度：形式（正式和/或非正式）、场所（在线和/或实地）、强度（偶尔和/或定期）、期望（自我提升和/或社区建设）和类别（服务类、互助类、参与类、运动类和休闲类；这些类别并不互斥）。

图1.1.21世纪志愿服务实践模式

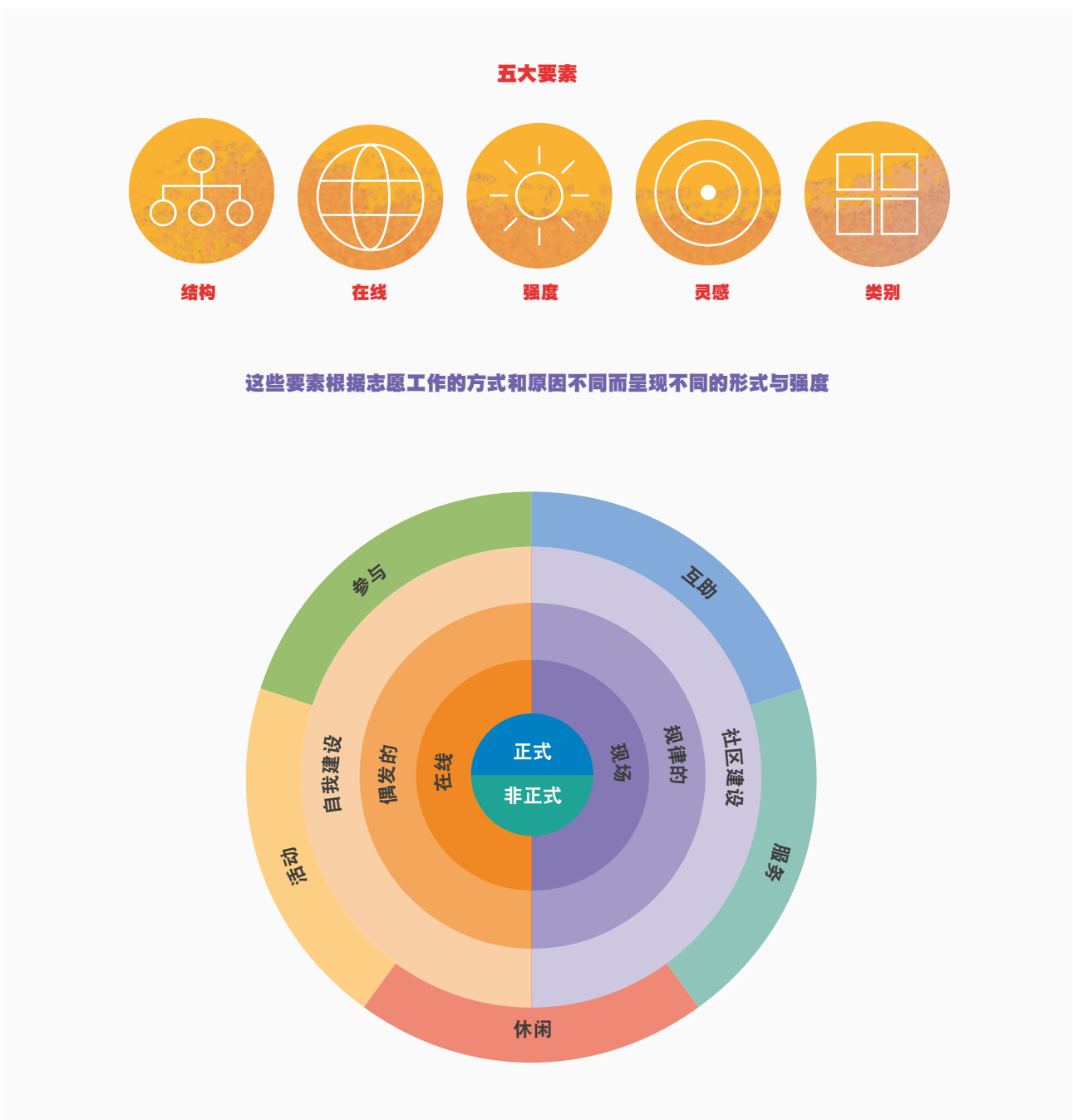
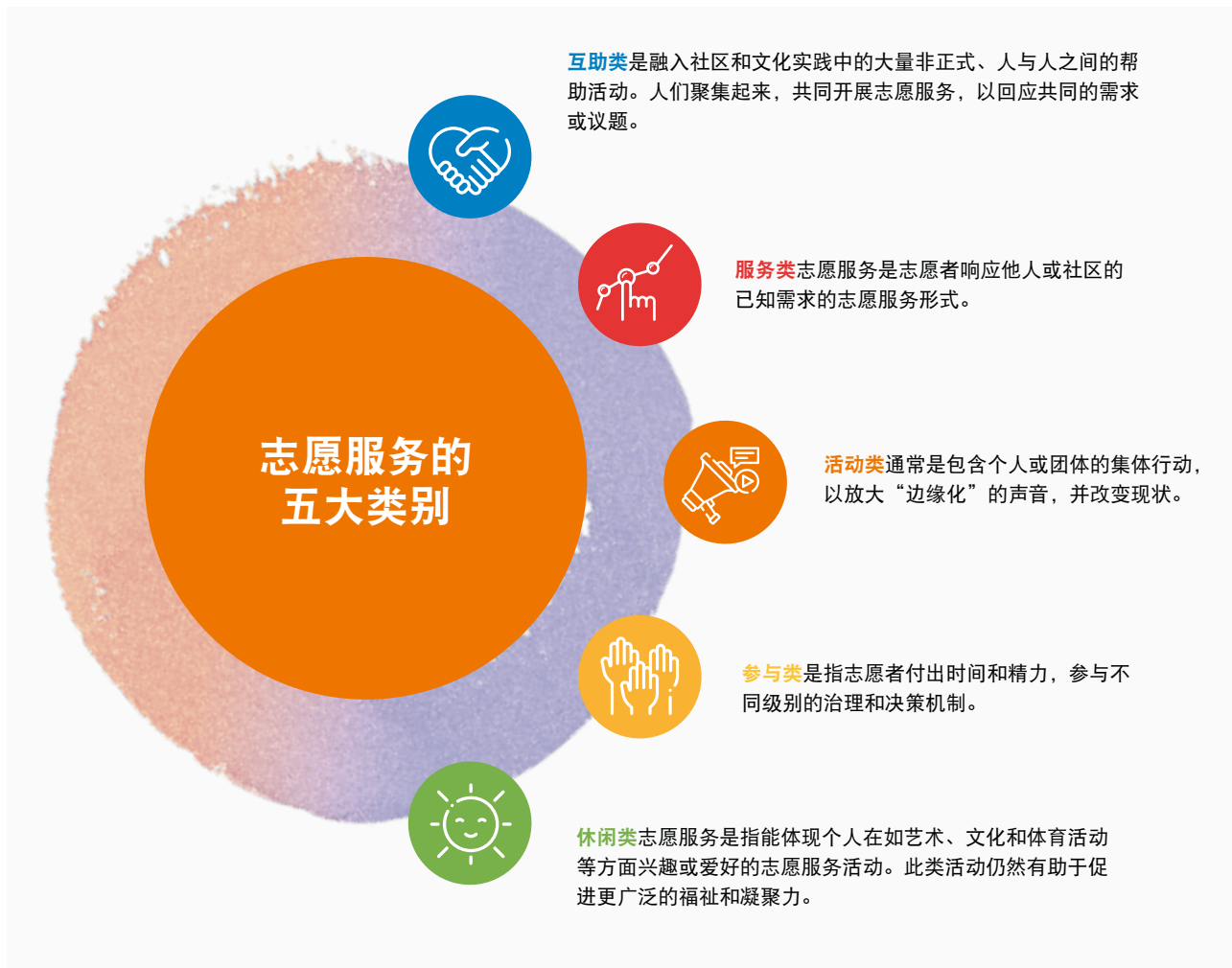


图1.2.志愿服务的类别



2022年《世界志愿服务状况报告》使用更宽泛的志愿服务定义，而非严格的定义，因为严格的定义无法捕捉到人们参与的许多不同的志愿服务实践。正如这些模式所示，志愿服务可以被描述为具有某些核心特征，但在不同的环境下，这些特征会以不同方式呈现。

报告还强调志愿服务的公民参与性质。

公民参与通常被定义为改善社会和公民生活的集体行动。<sup>48,49</sup>其包括为当地社区提供志愿服务，也包括可能不被视为志愿服务的、偶发的慈善捐赠等活动。<sup>50</sup>它还包括个人（如在选举中投票）和集体（如政党成员）层面的政治参与<sup>51</sup>，或人们通过自愿贡献时间来积极参与政府决策或共同执行国家方案。

并非所有形式的公民参与都是志愿服务（反之亦然），但两者之间存在重叠。<sup>47</sup>

从这个角度来看，志愿活动允许个人“参与现有社会问题的解决方案，这些社会问题需要社会和国家之间进行某种互动”。<sup>52</sup>本报告中的许多志愿服务实践都与作为公民参与的志愿服务有关，例如个人向地方当局提供新的想法以解决当地问题，以及参加居住社区和议会会议。

### 1.2.2.21 世纪的包容性与社会契约

为了关注志愿服务对建设平等和包容的社会的潜在贡献，本报告提到了社会契约的理念，其被描述为“国家、人民和社区之间就其相互作用和职责达成的动态且默示的协议，其中主要包括参与、公共利益、公共政策和税收”。<sup>53</sup>社会契约是动态的：为了应对老龄化、性别不平等和气候变化等新挑战，人民与国家之间的关系及它们之间的权力动态不断被重塑、被重新定位、被重新构想。<sup>54</sup>

在过去的两个世纪里，人们对“新”、“旧”社会契约进行了有效的区分。<sup>55</sup>这些社会契约，尤其是在20世纪初，受到了公共服务萎缩的影响，对地球和环境的需求考虑较少。此外，“人民”和“国家”的角色和职责往往被分开看待。

21世纪出现了一种新的“生态社会契约”<sup>56</sup>的转变，这种契约全面强调包容性。

这种新的社会契约由以下三个优先事项组成：

- i) 通过将社会契约扩大到社会的边缘化部门，确保所有人的权利。
- ii) 具有包容性，并认识到多重不平等是某些群体——例如妇女——参与到与国家的关系中的障碍。
- iii) 保护地球、生态进程以及人与自然的的关系。

随着这种对包容性的新的关注，社会契约的理念不再局限于西方语境，关系也越来越复杂。例如，在非洲的部分地区，社会契约根植于“ubuntu”（祖鲁语或豪萨语，意为人性），这样一种关于社区和互惠精神的哲学和传统价值观。<sup>57</sup>在脆弱国家、旷日持久的危机、战争或暴力中，社会契约也可能呈现不同的面貌。在这种情况下，政府可能面临资源和收入有限，缺乏法律和政策能力来满足人民的需求：“主要的挑战不是政府的意愿，而是政府实现公民期望的能力。”<sup>58</sup>因此，重要的是要考虑人民与国家关系如何有助于建设和平社会。<sup>59</sup>本报告认识到，没有任何一种人民与国家之间的社会契约适用于所有情况。相反，在特定的社会阶层和某些在多个层面运作的政府机构之间，将会有各种各样的社会契约和参与者。此外，“人民”和“国家”在不同的背景下会有不同的期望和机会：社会契约“定义了我们在社会中可以从对方那里期望什么”<sup>60</sup>以及“合理的期望应该是什么。”<sup>61</sup>

在过去，许多社会契约明确将妇女排除在参与和做出社会决策之外。<sup>62</sup>未来，这些社会契约将受到诸如权力、影响力、性别和技术不平等等因素的影响。<sup>63, 64</sup>

此外，正如个人在社会中有多重身份、角色、职能和同盟一样，国家也具有各种影响他们如何回应社区期望的制度能力。涵盖的范围既包括国家机构的效力、领导能力、问责制和透明度，也包括他们拥有的资源，或学习、适应和创新的能力。

### 框1.1. 定义社会契约

“**社会契约**”是存在于不同人群之间的、动态且不断发展的协议。本报告一方面侧重于志愿者和志愿者组织，另一方面侧重于国家行为体和各级机构。这些协议应概述志愿者和国家为建设平等和包容的社会而采取联合社会行动的共同责任。换句话说，社会契约是通过各种形式的人民与国家关系来创建、发展和维护的。

“**人民与国家关系**”是一个更广泛的术语，指的是人民群体如何与国家合作。“**志愿者—国家伙伴关系**”具体指志愿者、志愿者团体或志愿者组织与国家机构和政府官员的合作。

来源：联合国开发计划署 (2016)。

在这个复合的网络体系中，人民与国家间的关系还受到各种正式和非正式的结构和技术的影响。<sup>65, 66</sup>例如，作为个体的志愿者，不仅会通过志愿活动与国家和其他行为体接触；他们还将以公民、工人和消费者的身份参与其中。与全职员工或接受服务者相比，志愿者在与国家当局合作时可能面临独特的机遇和挑战。

从社会契约的角度来看，志愿者、志愿者组织和国家之间的关系显然可以超越伙伴关系，在这种伙伴关系中，志愿者的作用不仅是确保国家负责，并在国家未能履行承诺时指出其责任：<sup>67</sup>志愿者和国家当局也可以在多个层面上共同主导并发起倡议。

然而，为了最大限度地发挥这种合作的潜力，我们不能假定这些社会契约一定是和谐的、良好的或必要的。相反，我们需要识别其弱点、局限性和存在分歧的领域。<sup>68</sup>

### 1.2.3. 关注人民与国家关系的动态发展

为了理解社会契约是如何发展的，我们需要理解人民与国家之间的关系是如何建立和维持的。当人们参与国家行动时，需要明确这种关系的目标，以及为实现目标，国家机构和社区成员所需的时间和资源。表1.1<sup>69</sup>展示了人民与国家关系的三种类型：商议、合作与联系，其可以带来更公平、更包容的伙伴关系。同时，表1.1还概述了志愿服务在每种关系中可以发挥的作用。

表1.1.人民与国家关系的类型

关系	描述	志愿服务可以发挥作用的例子
商议	人们相互交谈和倾听，以制定计划并协调各级国家当局的立场。除了达成共识之外，还可能出现需要解决的冲突。	协商式治理机制，包括全体会议、共同设计地方政策；政策论坛，如编程马拉松，和社区活动。
合作	人们与其地方/国家政府之间为解决社会问题采取集体行动。这些伙伴关系可被视为介于国家主导和人民主导之间。	通过规划和交付举措、社区响应小组和互助小组，共同创建和实施社会保护方案和服务。
联系	人民和国家之间建立了有效且持久的关系。这些联系和关系根植于现有的治理体系和框架中，并且由于政治环境和制度本身不断变化的特点，会受到制度变化和争论的影响。	社区医学志愿者作为权力下放的国家卫生系统的一部分；国家志愿服务项目；居住社区治理；地方委员会；气候理事会和社会企业家。

这些类型不是孤立存在的；它们是为了应对更广泛的权力不平等而演变的，同时相互之间也不一定是和谐的。在许多人民与国家关系中，会出现冲突<sup>70</sup>，这有时反映了更广泛的两极分化。<sup>71</sup>与此同时，为各种想法的讨论甚至争论开辟空间，对于实现包容性社会契约和公共政策的制定至关重要。<sup>72,73</sup>在阿根廷，政府和社会团体就如何最好地应对新冠肺炎疫情的传播展开了争论，这促成了一项疫情后重建计划，该计划的重点是重振该国最贫困城市的经济。<sup>74</sup>

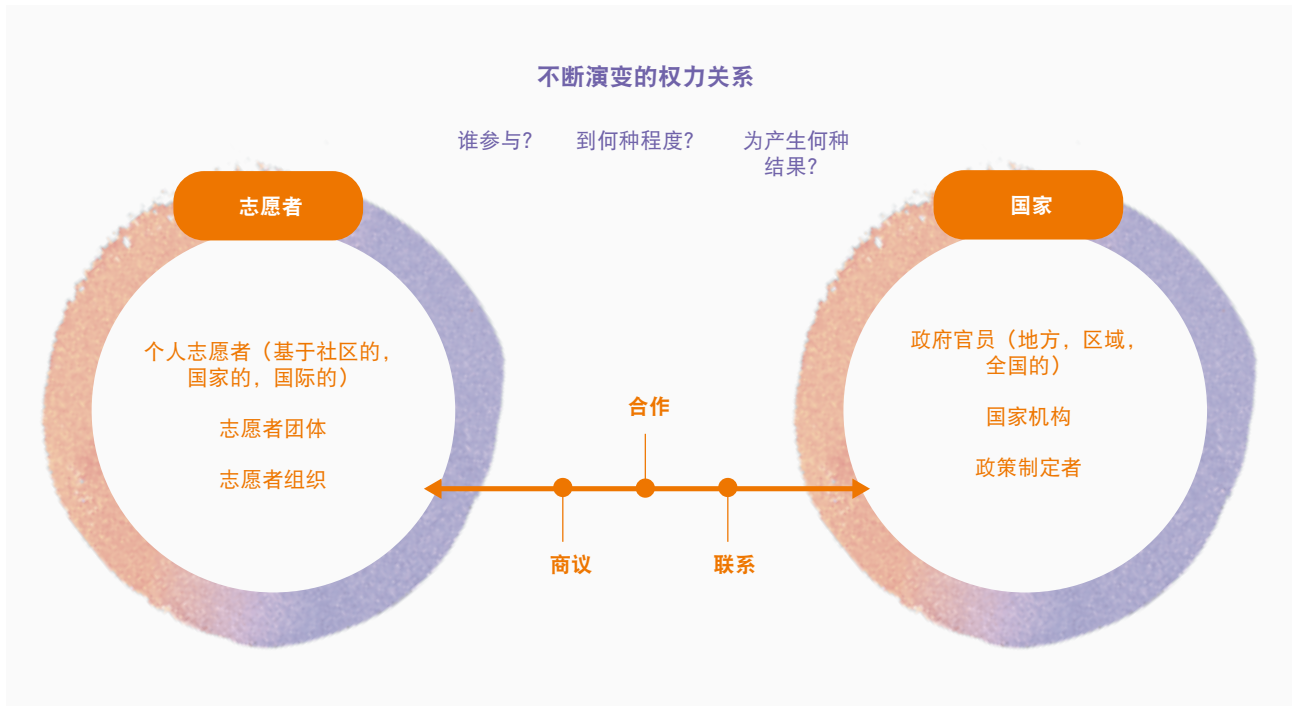
执行可持续发展目标已有五年，《2030年可持续发展议程》的自愿国别评估日益认识到志愿服务作为参与和协商媒介

的潜力。<sup>75</sup>志愿服务通过以下方式促进人们的参与：韧性社区的建设；应用程序、平台和社交媒体的使用；以及对志愿者参与对本身产生直接影响的政策协商过程。在阿拉伯联合酋长国，由当地志愿者领导的青年理事会确保政策能够赋能年轻人和志愿组织。在巴拉圭，志愿者和政府参与了一个协商进程，促进了志愿服务立法的制定。

本报告阐述了i) 志愿者和志愿者团体参与志愿者—国家伙伴关系的程度；和ii) 志愿者与国家当局之间不断变化的权力关系和动态调整过程。<sup>76</sup>如图1.3所示，志愿者—国家关系是通过商议、合作和联系发展起来的。



图1.3.不断发展的志愿者—国家伙伴关系



该框架认识到“志愿者”和“国家”不是同质的群体，并探讨了塑造这些关系的各种因素。该报告提出了三个核心问题：

- i) 谁是志愿者或参与者？
  - ii) 这种参与的程度或质量如何？
  - iii) 最后促成了什么结果？
- i) 这个问题设法解决志愿者—国家伙伴关系中的话语权和包容性。某些群体，如妇女、青年、残障人士和土著人民，在与国家当局合作参与决策、共同生产和社会创新的志愿活动时可能面临障碍，他们的参与也可能受到限制。
- ii) 这个问题探讨了人民与国家关系如何促进主体意识。权力、性别、社会经济地位和影响力方面的差异和不平等会影响志愿服务的参与。

iii) 这个问题讨论的是，当志愿者和政府一起工作而不是分开工作时，会产生什么样的结果。通过这种方式，能够确定这些伙伴关系为实现可持续发展目标提供的附加价值。

这些问题被用作探索志愿者—国家伙伴关系真实场景的起点，以识别其优势和潜力，以及局限性和冲突。

#### 1.2.4. 志愿者—国家模式

为了讨论志愿者—国家伙伴关系的真实场景，本报告根据以下因素对其进行了分类：i) 所涉及的参与者；ii) 他们之间的关系；以及iii) 他们的活动在多大程度上解决了话语权和包容性，创新和主导权。本报告确定了三种模式：协商式治理模式、共同生产服务模式和社会创新模式。

**协商式治理模式**（第4章）展示了不同的声音和期望是如何被，并且可以被，纳入国家的决策过程的。纳入这些意见需要认真关注不平等问题，如志愿服务的性别维度，以及志愿者—国家伙伴关系。

例如，在巴西的阿雷格里港和贝洛奥里藏特市，参与式预算编制成为一种有利于穷人的财务优先事项。<sup>77</sup>在突尼斯政府转型期间，民间社会组织（CSOs）在确保政策制定过程中的公众对话方面发挥了作用。这有助于减少公众的怀疑，增加对政策执行的认同。<sup>78</sup>

**共同生产服务模式**（第5章）展示了志愿者能够在多大程度上从设计到实施再到评估影响公共政策和项目。通过这种共同生产的过程，志愿者也确定了他们自己的工作和优先事项，以行使代表权确保他们的安全得到保护，以及他们与国家之间的关系的公平性。例如，在当地志愿者对肯尼亚Korogocho贫民窟的进行的一项研究中，低收入志愿者的参与有时会受到限制，因为当地机构在与社区接触之前就已经预设了项目目标。<sup>79</sup>菲律宾结核病工作队共同设计了关于追踪结核病接触者的立法。他们现在正代表当地政府指挥这项接触者追踪工作。<sup>80</sup>

**社会创新模式**（第6章）探讨了志愿者如何参与到新想法和实践的构思、实施和

传播中，以应对现有和新出现的社会挑战。例如，在中亚，一些医疗保健志愿者团体针对疫情设计了新的做法<sup>81</sup>，如乌兹别克斯坦Egzu Agmal组织为高危患者安装家用氧气机。虽然当代社会创新的许多案例都集中在技术和数字项目上，但本报告研究了许多在资源稀缺的情况下，基于社区的社会创新。

### 1.3. 如何阅读本报告

《2022年世界志愿服务状况报告》报告采用“选集”模式：每一章都是独立的，因此可以按照对您最有帮助的顺序阅读本报告。尽管如此，各章节还是被“建设平等和包容的社会”的总主题连接到一起。包括本次《世界志愿服务状况报告》在内的一系列4份报告，将为《行动呼吁——将志愿服务纳入下一个十年》下具体重点领域提供证据和思想引领。即将出版的报告将探讨志愿服务如何成为《行动十年及以后》的变革力量。《2024年世界志愿服务状况报告》将在本报告第2章的基础上研究志愿服务和衡量标准。《2027年世界志愿服务状况报告》将探讨志愿服务和不平等现象，而《2030年世界志愿服务状况报告》将评估志愿者对2030年议程和行动十年的贡献。

图1.4.本报告的结构



报告的第一部分由三个框架章节组成。这些章节介绍了支撑本报告的主要思想，并介绍了调查志愿服务对建设平等和包容的社会的潜在贡献的概念。导言之后的两章调查了志愿服务的全球和区域模式，特别关注全球南方国家，并调查了新冠肺炎疫情如何影响志愿服务及其未来方向。报告的这一部分提供了志愿服务的“世界现状”以及全球和区域趋势。

报告的第二部分侧重于志愿者—国家伙伴关系的三种模式：协商式治理、共同生产社会服务和社会创新。每章都研究了其各自模型的“过程”和“行动”部分，并讨论了驱动因素、挑战和障

碍。为此，本报告借鉴了非洲、亚洲和太平洋、欧洲和独立国家联合体（独联体）、阿拉伯国家以及拉丁美洲和加勒比地区的研究案例（见表1.2；完整的案例研究方法见附录A）。



表1.2.每章案例研究列表

章节	分析框架中的主题	大型案例研究	小型案例研究
志愿者—国家伙伴关系与协商式治理	意见与包容	Guthi和Barghar（尼泊尔）以及Fundación Futuro Latinoamericano（厄瓜多尔）	农业和农村管理委员会（CARG；刚果民主共和国）、Nebhana水论坛（突尼斯）、Alga（吉尔吉斯斯坦）
志愿者—国家伙伴关系和共同生产服务	主导权	Amel国际协会（黎巴嫩）	中国残疾人联合会（中国）、残障人士职业康复中心（哈萨克斯坦）；Bajenu Gox（塞内加尔），Sairon（吉尔吉斯斯坦）
志愿者—国家伙伴关系和社会创新	创新	艺术&全球健康中心（马拉维ArtGlo）	特立尼达和多巴哥志愿中心（特立尼达和多巴哥），农村综合护理模式（哥伦比亚），穆恩加诺联盟（肯尼亚）；变革市场（斐济、瓦努阿图、所罗门群岛）

最后一章讨论了关键政策原则，并为政策制定者提供了关于通过与志愿者制定包容性和可持续的社会契约来建设平等和包容的社会的进一步建议。

每章还包括“志愿者之声”和“特殊贡献”部分。“志愿者之声”是来自全球各地志愿者的第一手资料，反映了当代特定的志愿服务问题，如伙伴关系、性别和城市化。“特别贡献”是政策制定者、国际组织、政府和志愿者的思考。

## 志愿者之声：来自马里的Makan Dramé谈论志愿服务的挑战和影响

志愿服务是一个复杂的社会过程，对不同的人有不同的意义。当新冠肺炎疫情蔓延到马里时，尽管遇到了许多挑战，Makan Dramé仍然立即志愿支持当地政府官员的应对措施。下文中，Makan反思了志愿服务对社区和志愿者的影响。

我对志愿服务的热情可以追溯到我的童年。我生长在一个重视团结互助的家庭，大部分时间我都在做社区志愿者——这是一次非常丰富的经历。

作为一名本国志愿者在国家志愿服务促进中心（CNPV）工作后，我是被选中参加联合国社区志愿者应对新冠肺炎疫情的60名志愿者之一。作为组长，我组织了志愿者来帮助提高民众对疫情的认识，并通知和动员社区通过在公共场所遵守预防性措施来抗击新冠肺炎疫情。在11个月的时间里，志愿者们奔走于医疗卫生中心、家庭、清真寺、市场、社区集会和街道中。

2020年11月，负责巴马科公民教育和公民建设的青年和体育部，支持了联合国志愿人员组织马里办公室与国家志愿服务促进中心合作发起的为期两天的疫情科普活动。通过该活动，志愿者接触了成千上万的人，包括妇女、年轻人、弱势群体和境内流离失所者。该活动还动员了志愿者组织和协会来帮助提高民众对新冠肺炎疫情预防措施的认识。在活动期间，社区志愿者因致力于新冠肺炎疫情防控工作而受到表彰。

大多数人不理解志愿服务的重要性，以及志愿者在培养公民责任感中的作用。当一名志愿者并不容易。我们不是拥有长期合同的全职员工，因此有时会因为自己的身份而在社会上不受尊重。很多时候，对志愿者的负面看法来自于我们的家人、朋友和熟人...然而，每个公民都能够而且必须为建设自己的国家做出贡献。

我最自豪的是为抗击新冠肺炎疫情的集体努力做出了贡献。我们成功完成了使命，我们的日常工作帮助人们改变对疫情的态度，并拯救生命。

## 特别贡献：志愿者与国家之间的伙伴关系

### 埃及社会团结部部长Dr.Nivine El-Kabbag阁下的见解

埃及相信培养年轻人作为未来领导人的能力和潜力，对于实现可持续发展和《埃及2030年愿景》是至关重要的。最近的历史和事件表明，年轻人是社会中的积极参与者，他们有意识、有能力和决心带来建设性的社会变革，并对数百万最弱势群体和灾难或事故受害者的生活产生积极影响。

对于埃及来说，青年是我们必须支持和投资的宝贵资源，我们必须拥抱他们的想法和能量，以解决当前的社会问题。社会团结部与政府和社会的其他部门合作，努力确保来自农村和城市地区的各种背景的年轻人在各个发展领域提供志愿服务，从而提升年轻人应对个人和社区挑战，并享受团队精神、合作和创新的机会。

社会团结部为年轻人提供能力建设方案和沟通渠道，让他们自愿参与并创造性地应对埃及的发展挑战。过去几年，青年作为志愿者参与了埃及政府实施的所有总统倡议和重大发展项目，如埃及村庄发展国家倡议；以及Hayah Karima和Waai社区意识提升项目。此外，在灾难和危机的关键时刻，志愿者通过他们与埃及红新月会共同进行的志愿工作，为社会团结部做出了巨大贡献。此外，青年通过与打击成瘾和药物滥用基金一起开展的志愿活动，在为同龄人塑造一个安全的未来方面发挥着重要作用。这些举措加强了年轻人在社区和人道主义工作中的领导作用，提升了他们作为埃及年轻一代的活跃公民、负责任的未来领袖和榜样的动力、韧性和发展其社区的潜力。

## 第2章

# 未计入的不计入： 全球志愿服务估测

16 和平、正义与  
强大机构



17 促进目标实现的  
伙伴关系



## 主要发现

- 在全球范围内衡量志愿服务仍然是一项挑战，但新的数据揭示了全球志愿者参与的规模和范围。
- 使用这一新数据，每月志愿服务比率（定义为15岁或以上的工作年龄人口每月参加志愿服务的比例）接近15%，即8.62亿人。
- 大多数志愿工作仍然是个人之间的非正式安排，参与者占全球人口的14.3%，而全世界6.5%的工作年龄人口通过组织或协会参加正式的志愿服务。很大一部分人从事多种类型的志愿工作。
- 正式志愿者大多是男性，而非正式志愿者则更有可能是女性。
- 会员国可以使用国际劳工组织（ILO）和联合国志愿人员组织新开发的衡量工具，来更好地衡量国家层面的志愿行动。

### 2.1. 介绍

在全球范围内，每天都有数以百万计的人对他们关心的问题采取行动，他们与社区、组织、公司一道或独自提供志愿服务。通过这种方式，使我们离实现可持续发展目标（SDGs）更加接近。

2020年“联合国系统发展方面业务工作四年度全面政策审查”确认了“志愿服务可以成为执行《2030年可持续发展议程》的有力而且贯穿各领域的执行手段，以及志愿者在应对新冠肺炎疫情及其后果方面发挥的重要作用”。<sup>82</sup>

然而，关于有多少志愿者，他们如何提供志愿服务，以及他们的贡献如何最大化以实现可持续发展目标，我们知之甚少。这些重要问题的答案需要数据和证

据。本章建立在以往衡量全球和区域层面志愿服务规模和范围的努力的基础上。

### 2.2. 迎接挑战：全球和地区志愿者估测

评估全球志愿服务的规模和范围具有挑战性。志愿服务由各种各样的参与者和活动组成，根据具体情况，对和平与发展产生不同的影响。因此，它的定义因国家而异，甚至在国家内部也会有所不同。<sup>83</sup>本报告使用了2002年联合国大会（UNGA）决议中采用的定义：“一系列广泛的活动，包括传统形式的互助和自助、正式的服务提供和其他形式的公民参与，这些活动是自愿开展的，目的是为了实现在公众利益，金钱回报不是其主要的激励因素。”<sup>84</sup>根据这一全面的定义，志愿服务既包括通过组织开展的正式活动，也包括正式注册的组织之外的个人开展的非正式行动。



为了对志愿服务进行统计测量，需要对志愿者进行详细定义，以便能够在不同来源和国家之间进行比较。国际劳工统计学家会议（ICLS）是这一领域的全球咨询机构，它领导了多次磋商，这些磋商为当前将志愿服务定义为一种无偿工作形式提供了依据。2013年，最终采用了对衡量志愿服务至关重要的标准化定义，并为国家统计系统提供了关于如何衡量志愿服务的官方指南。

**根据ICLS的定义，从事志愿工作的人被定义为所有处于工作年龄的人，他们在一个较短的参考期内从事任何无报酬、非强制性的活动，为他人生产商品或提供服务，其中：**

- “任何活动”指至少持续一小时的工作；
- “无报酬”是指对已完成的工作或工作时间没有现金或实物报酬（尽管志愿工作者可能会获得补偿或津贴）；
- “非强制性”是指在没有任何民事、法律或行政要求的情况下工作；
- “为他人”生产是指在志愿者的家庭之外进行的工作。

**该定义不包括：**

- 法院或类似当局命令囚犯从事的社区服务和工作，以及强制性的军事或替代性民事服务；
- 教育或培训计划中要求的一部分无偿工作（如无偿受训人员）；
- 在受雇工作期间，或雇主给予的带薪休假期间为他人工作。

来源：国际劳工组织（2013年）。



一名志愿者来到马拉维的一个路边市场，鼓励当地女性参加一场关于性别暴力的会议。

来源：联合国志愿人员组织

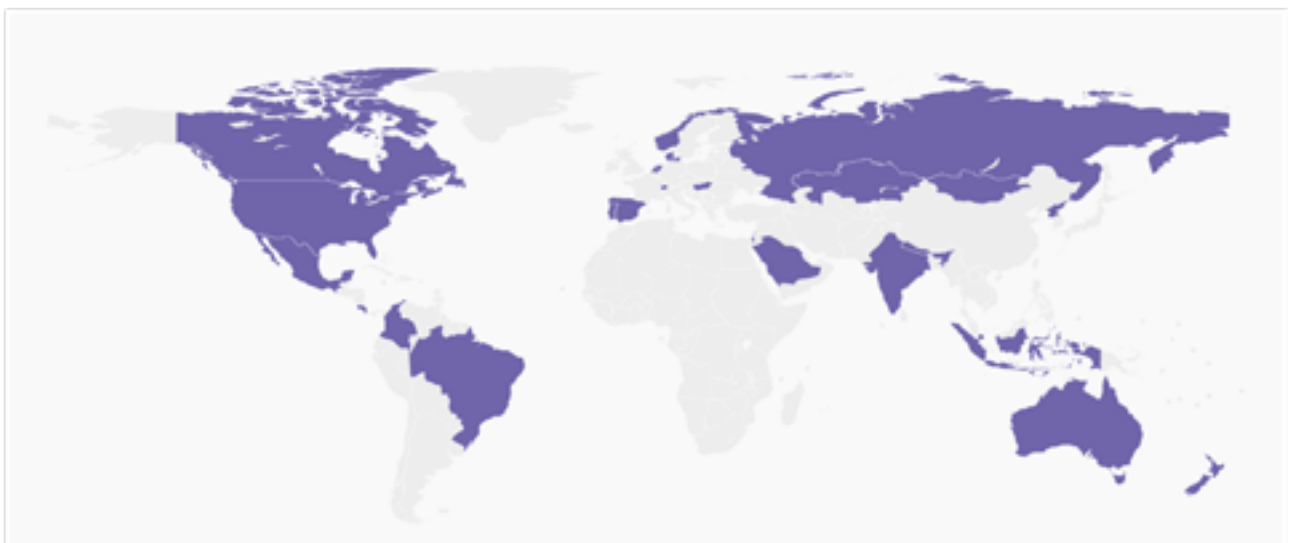
出于多种原因，本国和跨国数据也许不可靠。首先，各国对志愿服务的定义缺乏一致性，并且缺乏定期衡量方式，这有损于统计数据的质量。第二，志愿服务通常是一种偶发的活动。例如，《2018年世界志愿服务状况报告》指出：“尽管国家统计机构将志愿服务视为一种具有社会和经济价值的无薪工作，但只有少数几个国家，主要是高收入国家，会定期衡量志愿服务，而且做法不一致。在衡量志愿服务时，重点往往主要放在基于组织的志愿服务上，而忽视了社区中人们自发开展的志愿服务”。<sup>85</sup>

尽管存在这些挑战，但自从开发联合国志愿人员组织—国际劳工组织（UNV-ILO）志愿服务衡量工具以来，已经取得了很大进展，这些工具可以全面反映志愿服务工作的多样性，包括劳动力调查模块、<sup>86</sup>人口普查模块<sup>87</sup>以及ILOSTAT在线数据库中关于志愿服务的新指标，该数据库提供联合国会员国关于志愿服务

的国家统计数据。<sup>88</sup>实质性变化包括更好地确定参与非正式志愿服务和与捐赠有关的志愿服务的问题，这在全球南方国家似乎特别重要。总的来说，重点已经从正式或以组织为基础的志愿服务转向非正式和偶发形式的志愿服务，这在志愿服务基础设施不太正式、志愿服务形式更加多样和非传统化的国家可能更为相关。

自2018年以来，随着新的联合国志愿人员组织—国际劳工组织（UNV-ILO）工具和指南推出后，至少有25个国家<sup>i</sup>对志愿服务进行了新的国家统计衡量（见图2.1）。联合国志愿人员组织和国际劳工组织继续促进国家志愿服务统计衡量方面的国际合作。然而，新冠肺炎疫情期间许多国家将衡量志愿工作的计划推迟到了2020年。全球南方的统计覆盖面仍然不完整，但正在努力使用联合国志愿人员组织/国际劳工组织的工具，系统性地衡量该地区的志愿工作。

图2.1.开展国家志愿服务统计衡量的国家地图



<sup>i</sup> 这些国家包括：澳大利亚、巴西、加拿大、哥伦比亚、哥斯达黎加、丹麦、朝鲜民主主义人民共和国、印度、印度尼西亚、以色列、匈牙利、哈萨克斯坦、墨西哥、蒙古、尼泊尔、荷兰、新西兰、挪威、葡萄牙、俄罗斯联邦、沙特阿拉伯、新加坡、西班牙、瑞士和美利坚合众国。

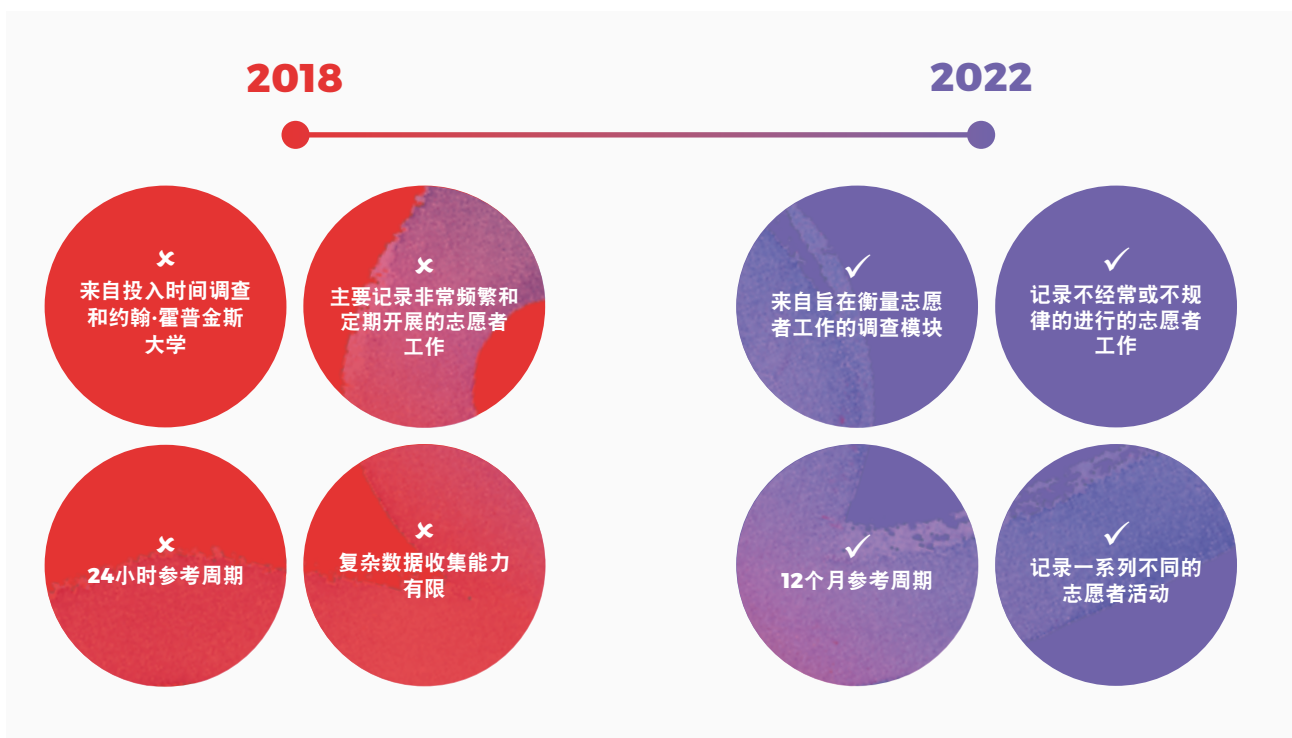
本章稍后展示的图片（图2.5、2.6、2.7、2.8和2.9）提供了地区和全球志愿者总数和志愿者比率的估测值；按类型、形式（定义见框2.1）和性别分类的志愿服务，以及对相同规模的全职人员数量的估测（需要多少全职人员来做志愿者所做的工作）。

重要的是，调查模块的数据周期为12个月，这可以更好地捕捉不经常甚至偶尔开展的志愿服务，以及更广泛的志愿服务活动。这与2018年使用的“投入时间”调查数据形成对比，后者采用24小时的参考周期。因此，他们主要只记录了非常频繁的志愿服务。此外，当涉及更复杂的数据收集方法时，“投入时间”的作用有限。

### 框2.1.正式与非正式志愿服务

正式志愿服务是通过组织、协会或团体进行的，通常是由对一个组织有持续承诺、定期贡献自己的时间的志愿者开展的。非正式志愿服务直接发生在个人和社区之间，没有经过组织的协调。虽然正式和非正式志愿服务的术语在全球志愿服务界广泛使用，但劳动力统计学家经常称之为“基于组织的志愿服务”和“直接志愿服务”。

图2.2. 《2018年世界志愿服务状况报告》与《2022年世界志愿服务状况报告》数据的比较



### 2.2.1.数据来源

ILOSTAT数据库<sup>89</sup>包含61个国家的国家统计局公布的志愿者比率，或由国际劳工组织使用国家统计局收集和公布的数据估测的比率。为进行估测工作，我们选择了最新和最完整的数据集，特别是那些已经多次收集志愿服务数据的国家。

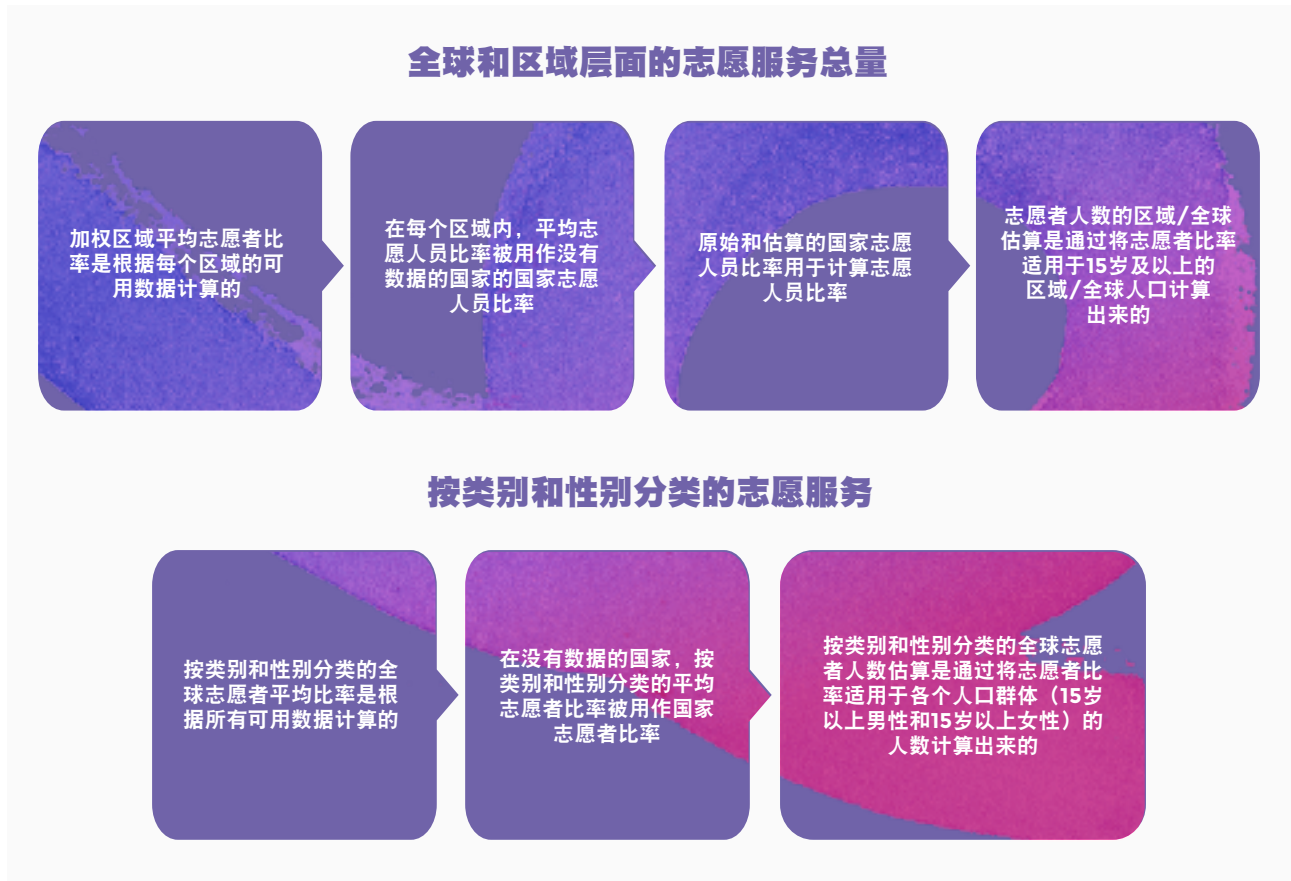
收集志愿工作数据的国家调查项目使用了各种衡量方法。对志愿者比率有直接影响的一个变量是参照期。有三种不同的参照期被用来计算ILOSTAT中的志愿者比率：一周或七天，四周或30天，以及一年或12个月。志愿者比率由联合国

志愿人员组织—盖洛普调查进行估测。在开始进行全球估测之前，我们对所有可用的志愿者比率都进行了调整，使其具有可比性，从而反映所有国家使用相同的参照期来估测志愿者比率的假设情况。附录B中的方法说明部分中介绍了该调整过程。

### 2.2.2.估测

在计算全球和区域志愿者比率估测值之前，必须先计算没有统计数据的国家的比率（见图2.3）。关于这些计算的更详细解释可参见附录B。

图2.3.估测



区域志愿者比率的估测值是将每个地区原始的和估测的本国志愿者比率进行加权平均计算出来的。全球志愿者比率估测值是将所有国家原始的和估测的本国志愿者比率进行加权平均计算出来的。然后，通过将估测的志愿者比率应用于区域和全球15岁及以上人口总数，计算出区域和全球志愿者总数的估测值。为了估测参与正式和非正式志愿服务的男女志愿者人数，我们将按类型和性别将志愿者比率应用于各个人群的人数（即15岁及以上的男性和15岁及以上的女性）。

最后，全球全职员工人数换算的计算方法是，将每月志愿者的估测总数乘以每月志愿服务的平均小时数，然后将该数字除以160（假设全职员工每周工作40小时，每月工作4周）。

### 2.2.3. 局限性

来自ILOSTAT和联合国志愿人员组织一盖洛普调查的志愿者比率是使用从简单到高度复杂的各种测量方法生成的。国家层面的衡量缺乏一致性，加上一些国家只衡量正式志愿服务，使得估测全球数值具有挑战性。

各国公布本国志愿者比率时所使用的不同数据传播格式也影响到估测的可靠性。例如，许多欧洲国家的志愿者比率来自欧盟统计局进行的一项调查，该调查估测并公布了正式和非正式的志愿者比率，但不是总的志愿者比率。对这些国家来说，两个比率中较高的一个被用作全球估测的总志愿者比率。基于上述原因，如果所有其他因素保持不变，

欧洲和中亚的志愿者比率，以及全球比率，低估了人口中志愿活动的实际发生率。

还必须指出，按志愿服务类型和性别划分的志愿者比率估测主要基于全球北方的数据，因为只有五个来自全球南方的国家编制了统计数据。这使得估测不太具有代表性，因为其没有反映区域差异。

此外，新冠肺炎疫情可能会影响人们在2020年和2021年参与志愿服务。用于计算这些估测值的大多数统计数据（69个国家中的59个）都是在2010年至2019年之间产生的。联合国志愿人员组织一盖洛普调查于2021年初在全球南方的八个国家进行，覆盖了过去12个月（即2020年的大部分时间）。

2020年，当时世界各地实施严格的封锁和其他遏制措施，收集到的志愿服务数据可能会影响这些全球估测。

---

一方面，可以合理假设新冠肺炎疫情的限制阻止了許多人提供线下志愿服务，而另一方面，许多人很可能已经转向线上志愿服务。

---

此外，疫情的出现导致需要援助的人数突然增加，这可能带来了更多的志愿服务机会。以上这些因素加上联合国志愿人员组织一盖洛普调查所在国家/地区缺乏疫情前的志愿服务统计数据，使得我们很难准确评估新冠肺炎疫情对志愿服务的影响。

一名志愿者宣传保护洛马斯免受秘鲁土地贩子的破坏。洛马斯是当地的生态系统，依靠雾气获取水分。  
来源：联合国志愿人员组织



## 2.3.全球估测

本节着眼于年度志愿服务估测，但由于最新的国际统计标准将参照期定为一个月，因此主要关注于月度数据。

从志愿者总数来看，全球每月15岁及以上的志愿者人数达到8.624亿。各区域间存在显著差异，亚洲和太平洋地区遥遥领先（见图2.4）。

区域差异可归因于不同的人口规模和不同的志愿者比率。从事志愿工作的劳动适龄人口（15岁及以上）比例接近15%（见图2.5）。

阿拉伯国家、欧洲和中亚以及拉丁美洲和加勒比地区每月志愿者比率为9%至10.6%，而非洲和亚洲和太平洋地区的每月志愿者比率则高得多，分别为17.5%和17.2%。

图2.4.各区域15岁及以上的每月志愿者人数

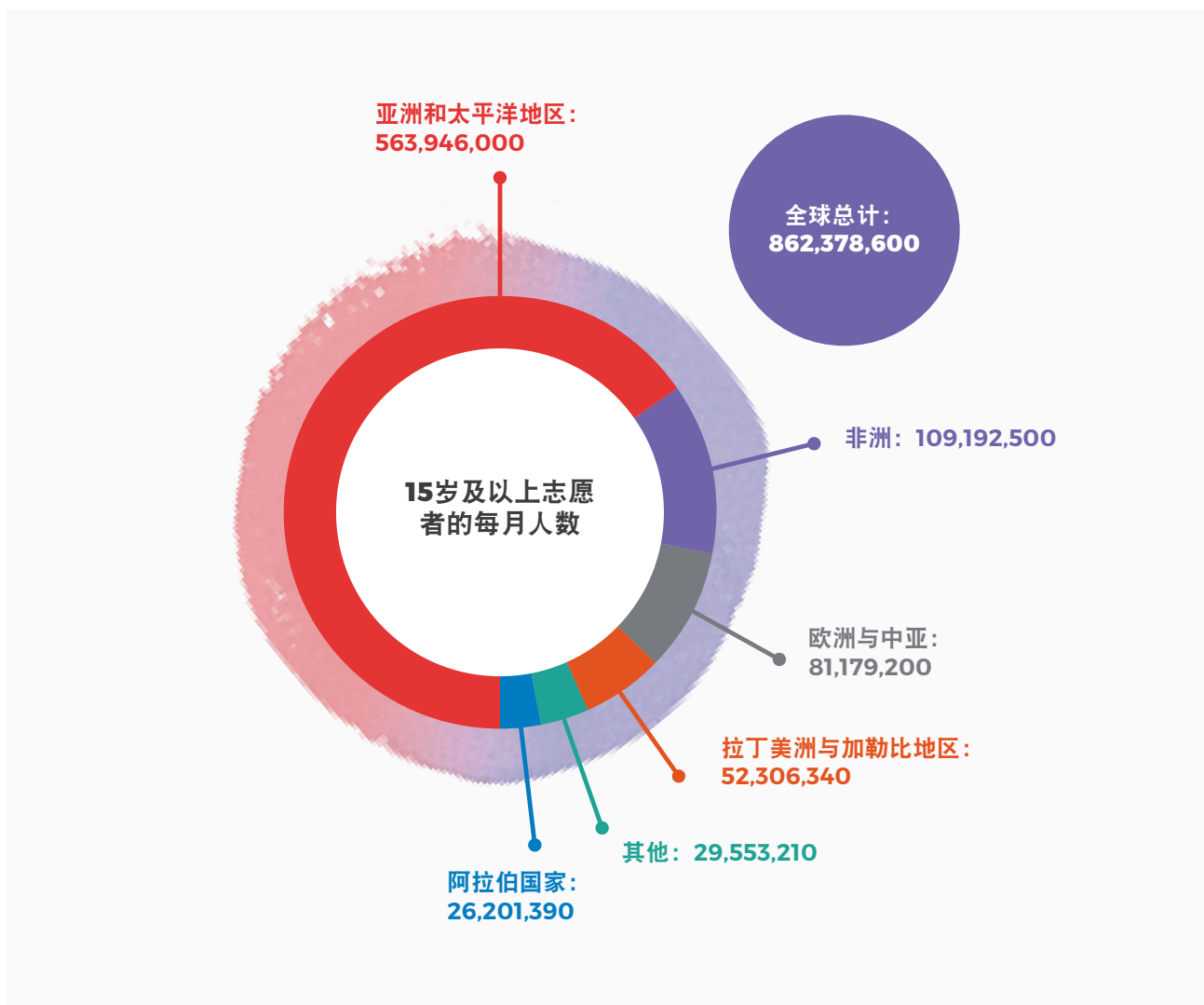
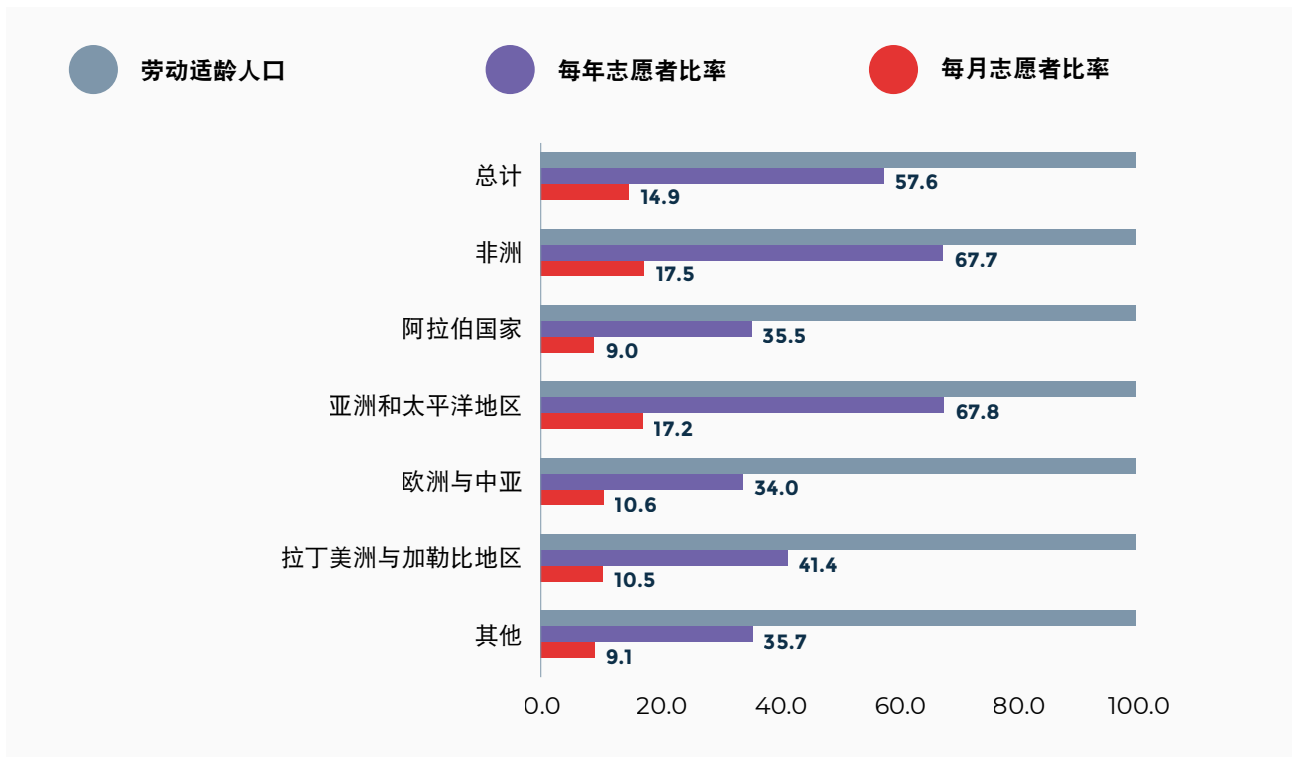


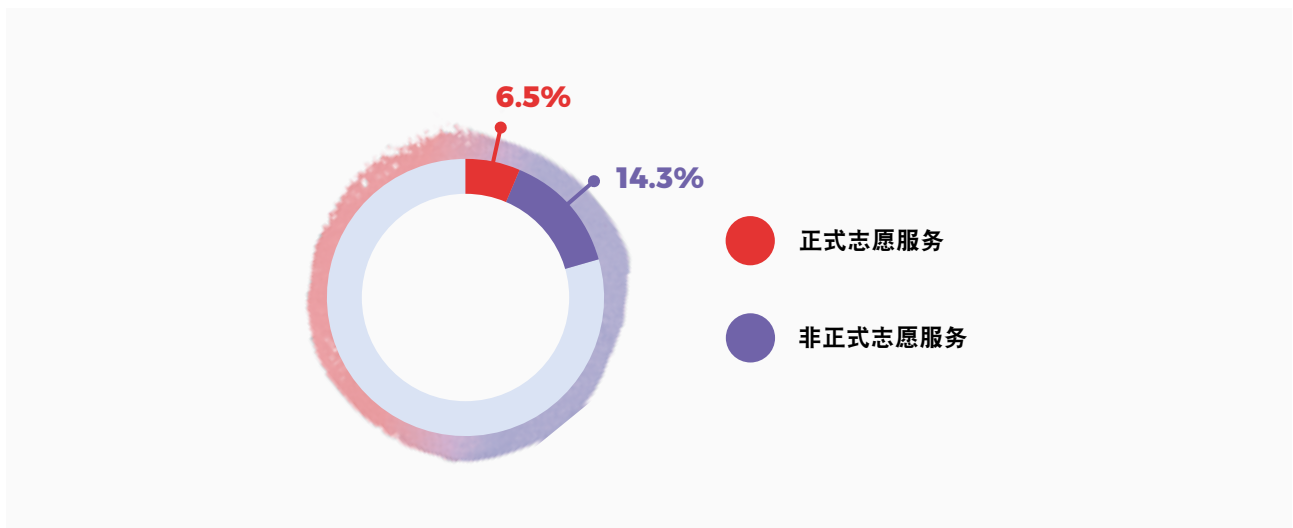
图2.5. 志愿者比率 (%)



就正式和非正式志愿服务而言，全球6.5%的工作年龄人口参与正式志愿服务，而14.3%的人口参与非正式志愿服务（见图2.6）。这意味着，在全球范围

内，尽管非正式志愿服务可能由于难以被捕捉而被低估，非正式志愿服务的人数仍是正式志愿服务的两倍多。

图2.6. 各类型每月志愿者比率 (%)





从性别差异来看，正式志愿者大多是男性，而非正式志愿者更可能是女性（见图2.7和图2.8）。这一发现具有重要意义，意味着志愿服务可强化或挑战性

别规范：与正式志愿服务相比，非正式志愿服务往往地位较低，得到的承认较少，得到的培训、保险或行政支持等实际支持也较少。

图2.7.按性别划分的正式志愿服务

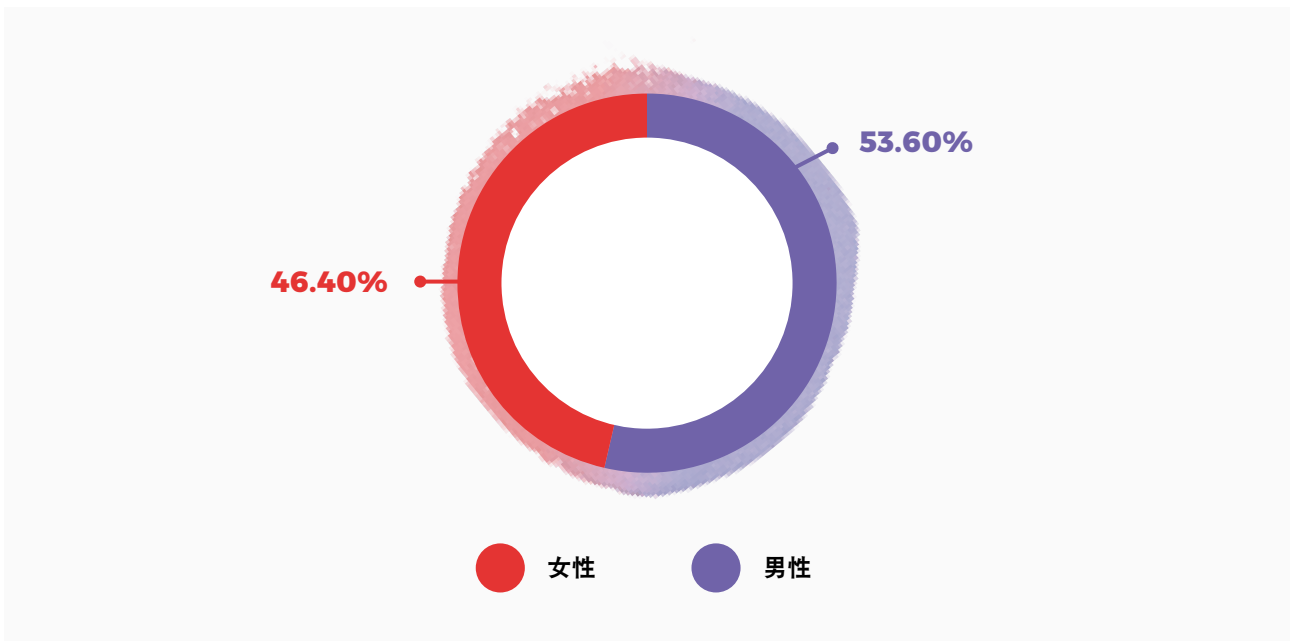
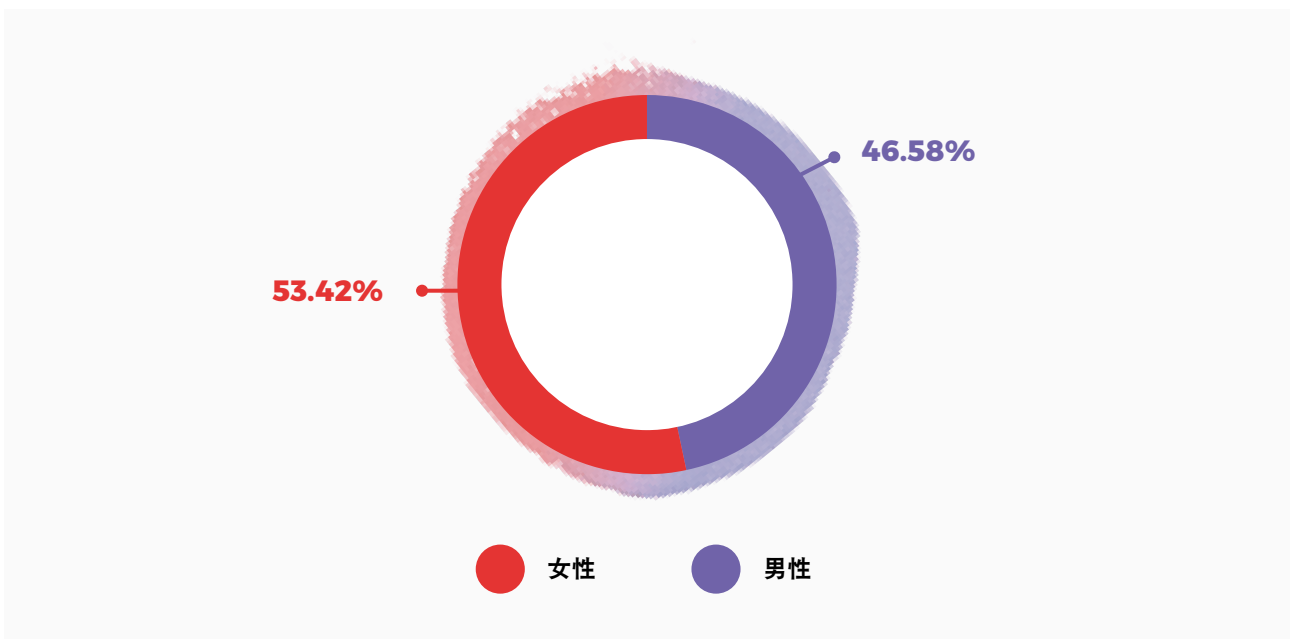


图2.8.按性别划分的非正式志愿服务



为了衡量全球志愿服务的经济贡献，我们将志愿者的贡献用全职工作者人数进行换算。结果是，假设每周工作40小时，则每月大约有61,000,000名全职员工。

这些估测表明，志愿服务是可持续发展目标“行动十年”的巨大资源，数百万人在各个部门做出了贡献。

## 2.4.在全球和区域层面改进对志愿服务的衡量

全球志愿服务仍可能被低估，因为许多国家只报告正式志愿服务的数据，且在获取非正式志愿服务方面仍然存在困难。数据的不一致和许多数据来自全球北方国家的事实则进一步加大了难度。虽然衡量志愿服务仍然具有挑战性，但已经取得了进展，有可能在未来实现更好的全球、区域和国家志愿服务评估。

越来越多的国家开始定期衡量志愿服务的规模和范围。尤其是数据差距依然存在的中低收入国家，将从根据最新国际统计标准衡量志愿服务的投资中受益。更多高质量和可比较的数据将有助于开发和使用更精细和复杂的志愿服务模式。

新冠肺炎疫情导致几个国家推迟了衡量志愿服务的计划。我们需要重启这方面的工作。国际劳工组织创建了新的数据收集方法，有助于加快不同背景下的可比数据和标准化数据的生成。作为衡量工作的一部分，会员国应将新的联合国

志愿人员组织—国际劳工组织（UNV-ILO）志愿服务衡量工具纳入其国家统计局调查中，如劳动力调查、社会调查和其他家庭调查。

随着我们在新冠肺炎疫情后寻求更好的发展，发展战略应纳入志愿服务衡量标准，作为环境、社会和经济进步基准的一部分。

此外，会员国应更广泛地将志愿服务数据用于《2030年议程》的国家规划、分析和报告，并继续就衡量问题开展合作。

本章介绍了全球志愿服务估测的统计数据：正式的、非正式的、按性别和年龄以及其他变量分类的志愿服务。那些希望将志愿服务机制纳入发展的人需要数据支持来做出知情政策决策。因此，如果世界要从各种志愿服务模式的真正价值中受益，向政策制定者和发展实践者提供这些信息至关重要。本章强调了志愿服务数据的匮乏，这些数据的获取仍然是偶发的，特别是在全球南方，因此需要努力制定一种可用于衡量正式和非正式的志愿工作的方法。另一方面，全球北方的许多国家多年来一直在量化志愿服务的价值，这有助于将志愿服务纳入其社会经济环境中。

下一章探讨全球新冠肺炎疫情之前、期间和之后的志愿服务趋势，分析志愿服务如何帮助我们更好地建设和塑造新的社会契约。

## 志愿者之声： 来自赞比亚的Gladys Mutukwa探讨如何倾听妇女的意见

志愿服务中的性别差距存在于全球各地。赞比亚的志愿者Gladys Mutukwa分享了她的见解。

我叫Gladys Mutukwa。我今年73岁。我是一名职业律师，曾担任赞比亚政府的国家辩护律师和法律援助官，最终成为赞比亚常驻纽约联合国代表团负责法律和社会事务的外交官。我一生都是志愿者。我在中学、大学学习期间，我在社区里做志愿者，在教堂，我志愿教周围村庄和其他社区的妇女和年轻女孩阅读和写作。我的大部分志愿工作都集中在妇女的人权和法律权利上。

在这种“新常态”下，从一开始就将志愿者视为必不可少的合作伙伴将非常重要。政府、私营部门和其他利益攸关方需要致力于促进和适应志愿者的重要作用。性别问题至关重要，对于志愿者、他们将要工作的社区和/或组织，以及他们将要援助的社区来说，都是必须解决的问题。各级工作人员都必须对性别问题保持敏感。

志愿者面临的最大挑战是没有获得足够的欣赏和尊重。志愿者通常被期望只是服从命令，并按照命令行动。他们的贡献经常被低估。志愿者被分配的任务通常是别人不想做的，或者被认为是不重要的。志愿者应被视为重要的合作伙伴和参与者。

对我来说，最大的满足感来自于有机会帮助解决或改善人们关心的问题，包括那些与你所在的环境和文化相距甚远的人。

近年来，志愿服务精神似乎有所减退，但对于非洲的可持续发展来说，保持这种精神至关重要。

## 第3章

# 了解全球南方志愿服务的模式和趋势：关于新冠肺炎疫情之前、期间和之后志愿服务的多国研究

3 良好  
健康与福祉



16 和平、正义与  
强大机构



## 主要发现

- 随着各个国家和社区开始与新冠肺炎疫情作斗争，成年人，无论其年龄、性别和就业状况如何，都贡献出了自己的时间和才能来帮助他人。
- 在大多数国家，为当地问题寻找新思路或解决方案的志愿服务有所增加，而通过公民参与开展的志愿服务有所减少。
- 非正式志愿服务是提供无偿帮助的主要形式，但也有很大一部分是正式志愿服务。
- 后疫情时代的志愿服务前景光明，因为尽管挑战不断，人们仍打算继续开展志愿服务。
- 除了非正式志愿服务和服务提供之外，志愿者还从事多种角色，与他人合作以确定当地问题的创新解决方案，并参与公民事务。

### 3.1. 介绍

志愿服务是所有社会结构的基石和重要线索。然而，关于志愿服务的大部分研究都集中在全球北方。<sup>90</sup>为了缩小证据方面的差距，联合国志愿人员组织和盖洛普公司在全球南方的八个国家开展了一项关于新冠肺炎疫情期间志愿服务的研究。这些国家包括：玻利维亚、印度、肯尼亚、黎巴嫩、塞内加尔、泰国、土耳其和乌兹别克斯坦。本章介绍了这八个国家的志愿服务模式和趋势，并强调了疫情对志愿者—国家伙伴关系和志愿服务本身的影响。这项研究借鉴了2021年3月和4月对8000多名15岁及以上人群进行的调查（调查方法见附录C和D），展现了在此特殊时期的志愿服务状况，并极大地促进了原本缺乏的关于全球南方志愿服务的数据收集。

这项研究揭示了这八个国家的主要模式和趋势。就志愿者参与的类型而言，调查结果显示，在疫情期间，公民参与——被定义为参加居住社区会议或与公职人员联系以提供意见——有所下降，而志愿者参与社会创新——被定义为与他人合作以确定解决当地问题或难题的新思路或解决方案——有所增加。在一些国家，总体志愿服务率有所下降（与志愿者参与的变化相比），而在其他国家则有所上升，这表明虽然疫情可能导致一些人停止志愿服务，但也可能促使其他人开展志愿服务。

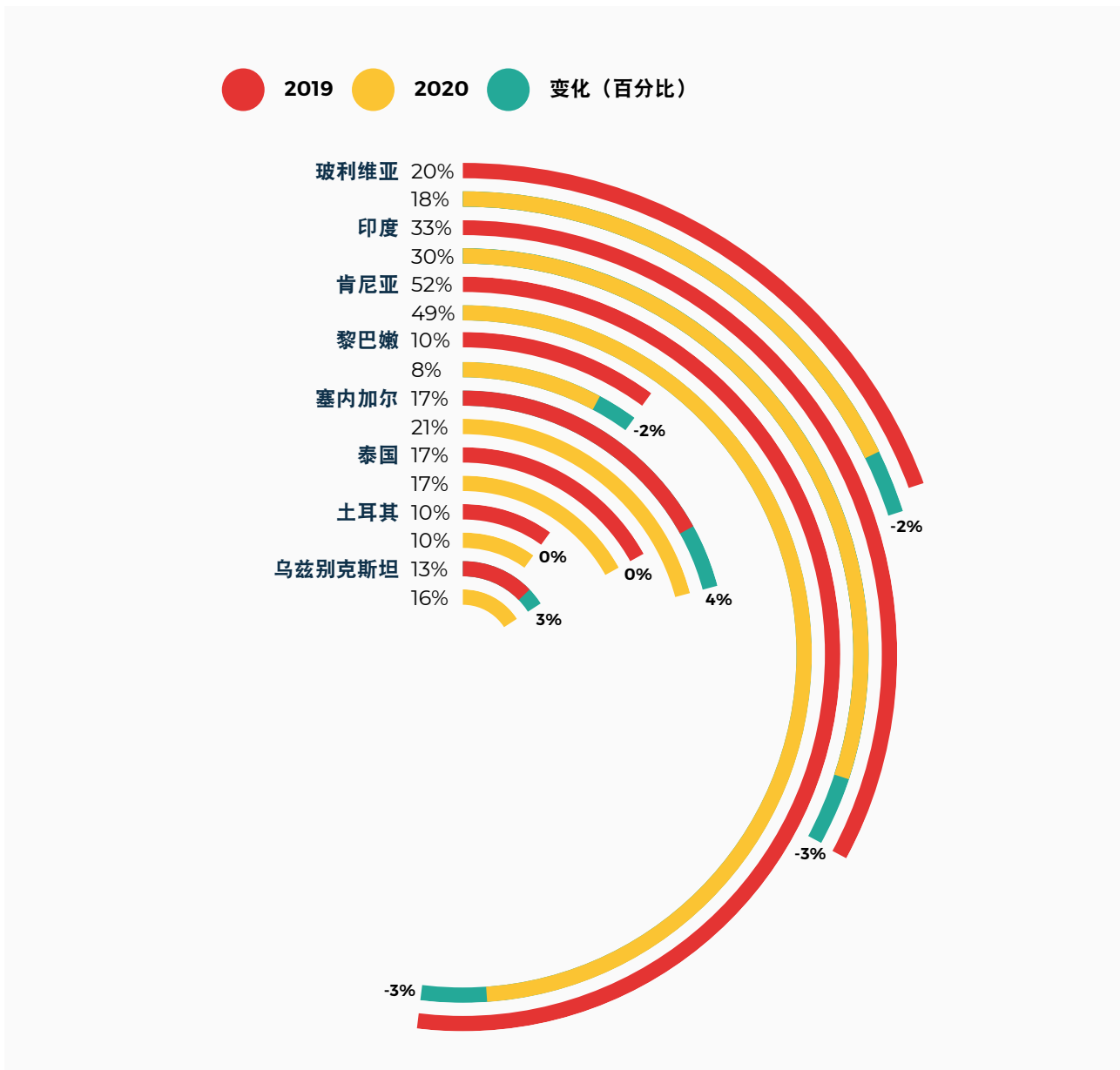
本章概述了在新冠肺炎疫情背景下，志愿服务的参与者和参与方式，以及他们未来的志愿服务计划。根据该调查对八个国家的概述，本章还探讨了部分政策对志愿服务的影响，以及随着各国从疫情中恢复并寻求更好的发展，志愿服务活动如何在其他地方得到加强。

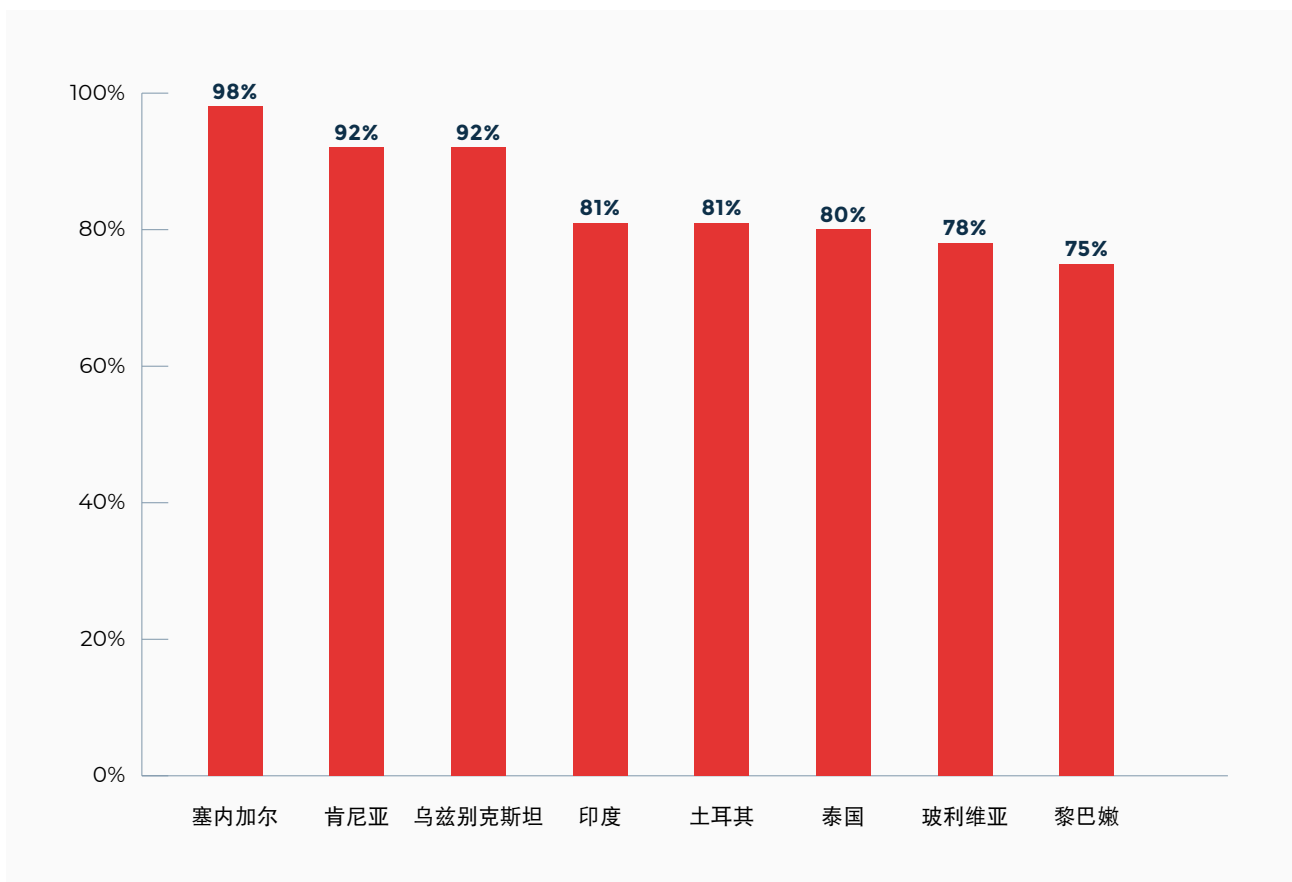
### 3.2. 全球南方的志愿服务模式和趋势

这项研究探讨了八个国家的志愿服务模式和趋势。如图3.1所示，在2019年和2020年，尽管有疫情，这八个国家的志愿者参与仍然非常稳定，调查受访者表示，“在过去的一个月里”，他们曾志愿为某个组织服务（正式志愿服务）。

这与部分全球北方国家的经历形成了鲜明对比，例如澳大利亚的志愿服务就受到了不利影响<sup>91</sup>，其特点是志愿者参与率较低，这可能是由于与公共卫生相关的限制导致的。这些限制会影响到正式志愿服务，尽管在某些情况下，非正式志愿服务（在组织之外的志愿服务）的增加抵消了这种影响。<sup>92, 93</sup>

图3.1. 2019年和2020年的志愿者比率



**图3.2.2020年各国志愿者行动率**

注：这些数字代表人口中的志愿服务率，而非志愿服务投入的时间。

### 3.2.1.疫情期间的志愿者参与

八个国家的大多数受访者称他们在疫情期间曾以某种形式参加过志愿活动。如图3.2所示，在此期间（2020年3月至2021年3月），各国的志愿者行动率（定义为参与至少一种形式的志愿者活动）相对较高，至少四分之三的成年人报告称曾正式或非正式地参加过志愿活动。应该指出的是，志愿行动中存在明显的年龄组差异，在八个国家中的两个国家，年轻人参与了各种形式的志愿服务。

志愿服务的形式包括以下无偿活动：

- 帮助家人或组织之外的人，比如那些帮助人类、动物或环境的组织；
- 制作或分发食物、衣物、设备及其他捐赠物品；
- 向政府项目、活动或计划提供帮助；
- 向组织或团体提供帮助；
- 通过参加居住社区或当地的会议，或通过接触公职人员发表意见，参与公民活动；
- 自愿花时间为某个问题研究新的想法或解决方案。

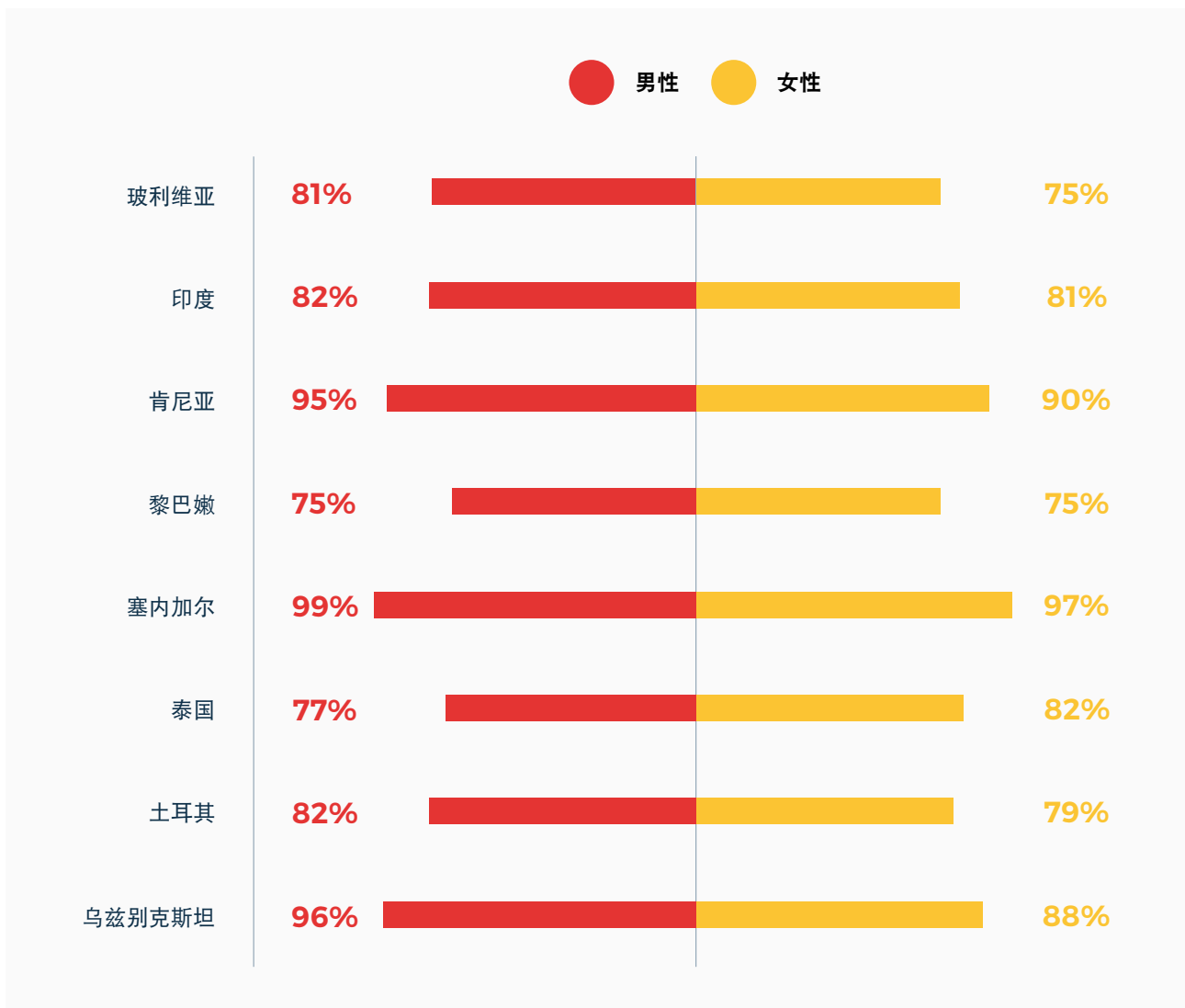
在一半以上的国家中，有工作的成年人在12个月参照期内参与志愿服务的可能性略高于失业的成年人，尽管在其余国家中，就业者和失业者之间的志愿服务率差异相对较小或不存在。

### 3.2.2.按性别划分的志愿服务模式

在这八个国家中，疫情期间的志愿行动

存在明显的性别差异。除了2020年女性比男性更有可能参与志愿服务的泰国，以及在某种程度上，男性和女性志愿服务人数相等的黎巴嫩，在大多数国家，男性在疫情期间参与志愿服务的可能性略高于女性（图3.3）。然而，在大多数国家，农村和城市人口的志愿服务率没有显著差异。

图3.3.2020年按国家和性别分类的志愿者行动率





### 3.2.3. 疫情期间的志愿服务形式

这八个国家的志愿者更有可能通过帮助朋友或邻居进行非正式志愿服务，而非

通过组织或机构进行正式志愿服务（见图3.4）。尽管如此，许多人支持在疫情期间参与政府项目或有组织的提供无偿卫生保健服务和社会服务。

图3.4. 2020年八个国家的志愿活动

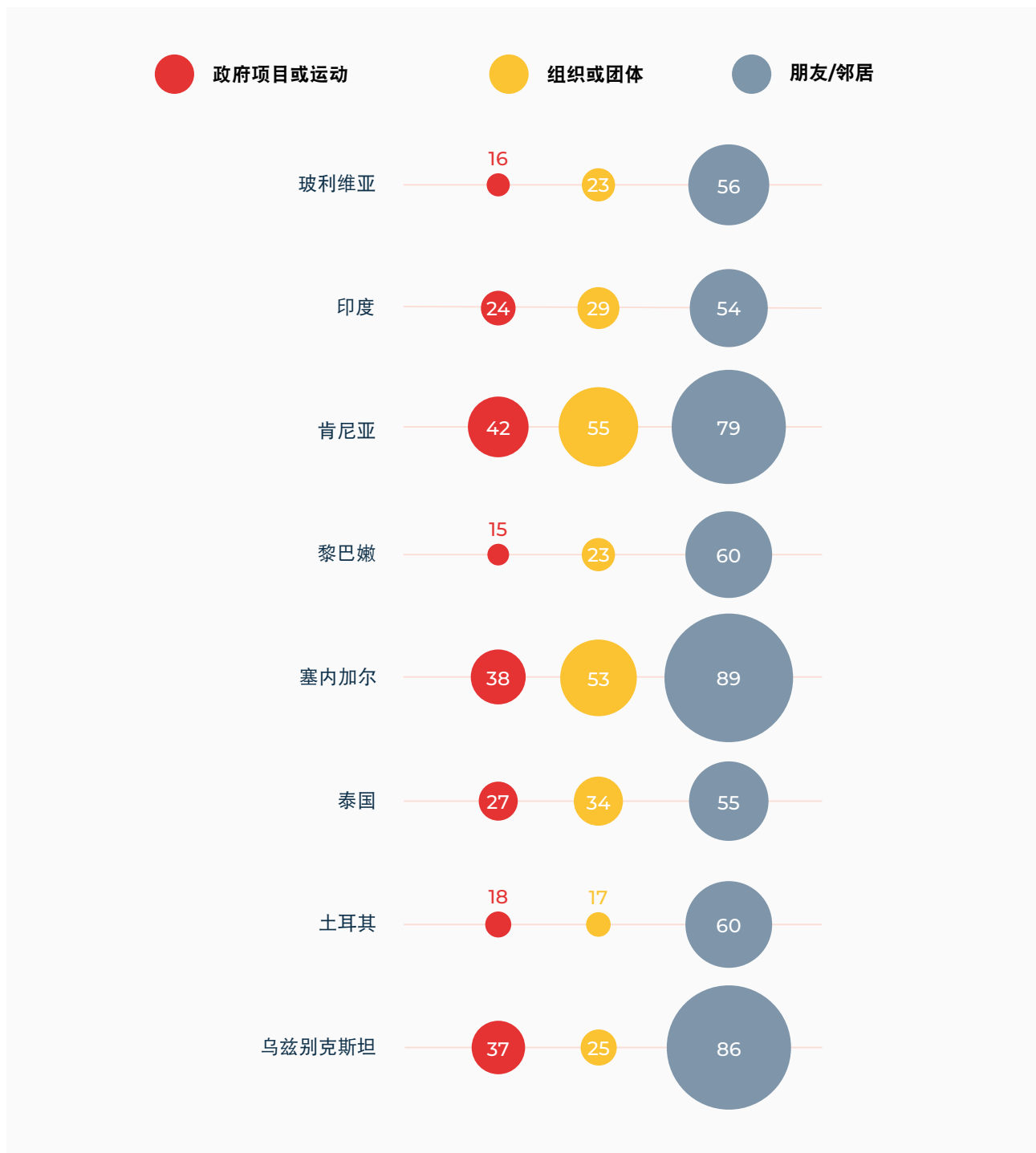
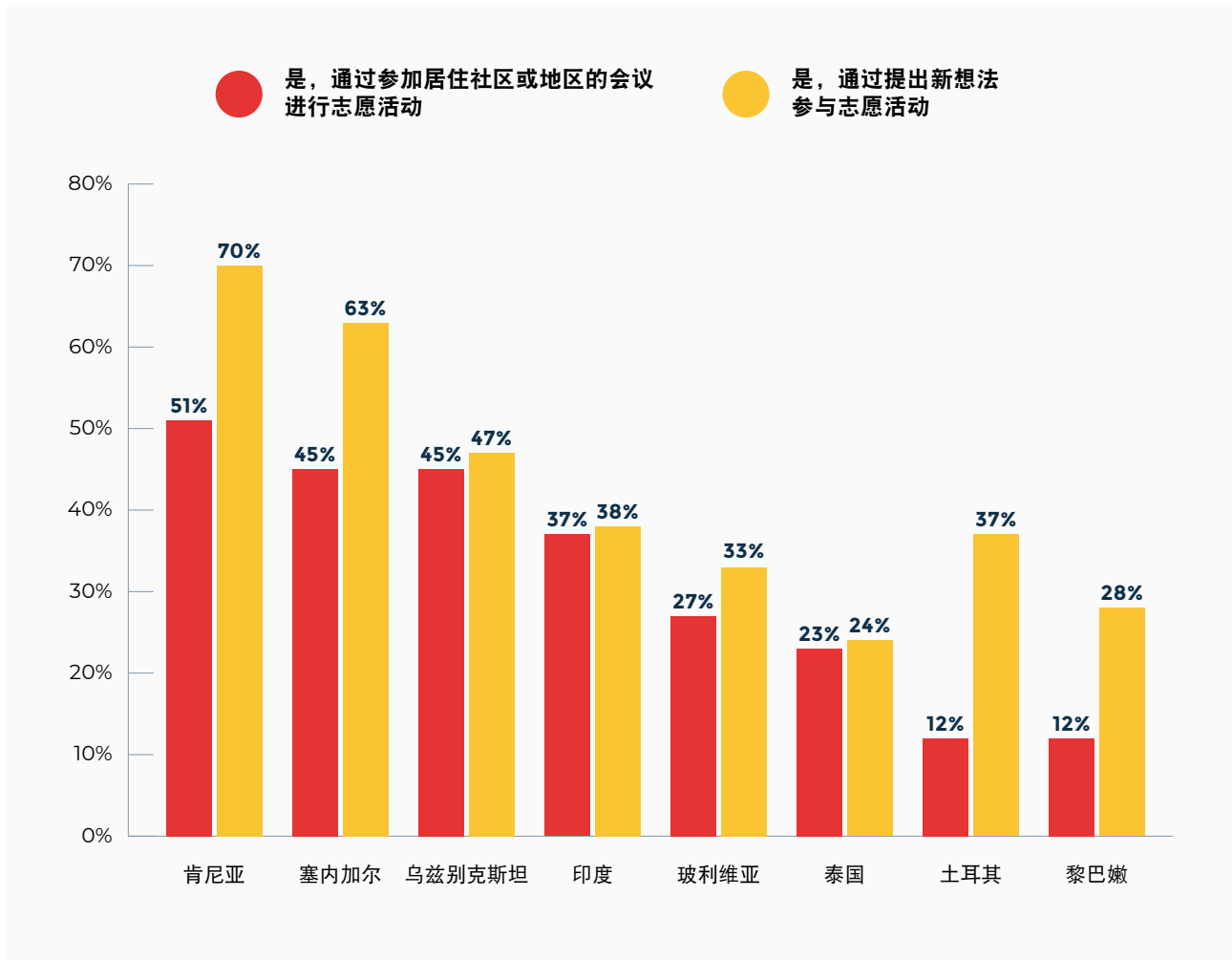


图3.5.2020年志愿者的公民参与和社会创新



就志愿活动的类型而言，参加居住社区会议或接触政府官员（公民参与）的志愿者，与参与研究新想法或问题解决方案（社会创新）的志愿者之间存在很大差异（见图3.5）。

虽然公民参与在农村地区和小城镇更为普遍，但社会创新在所有国家的城市地区都更受欢迎，只有玻利维亚除外。在玻利维亚，参与社会创新的农村志愿者多于城市志愿者。

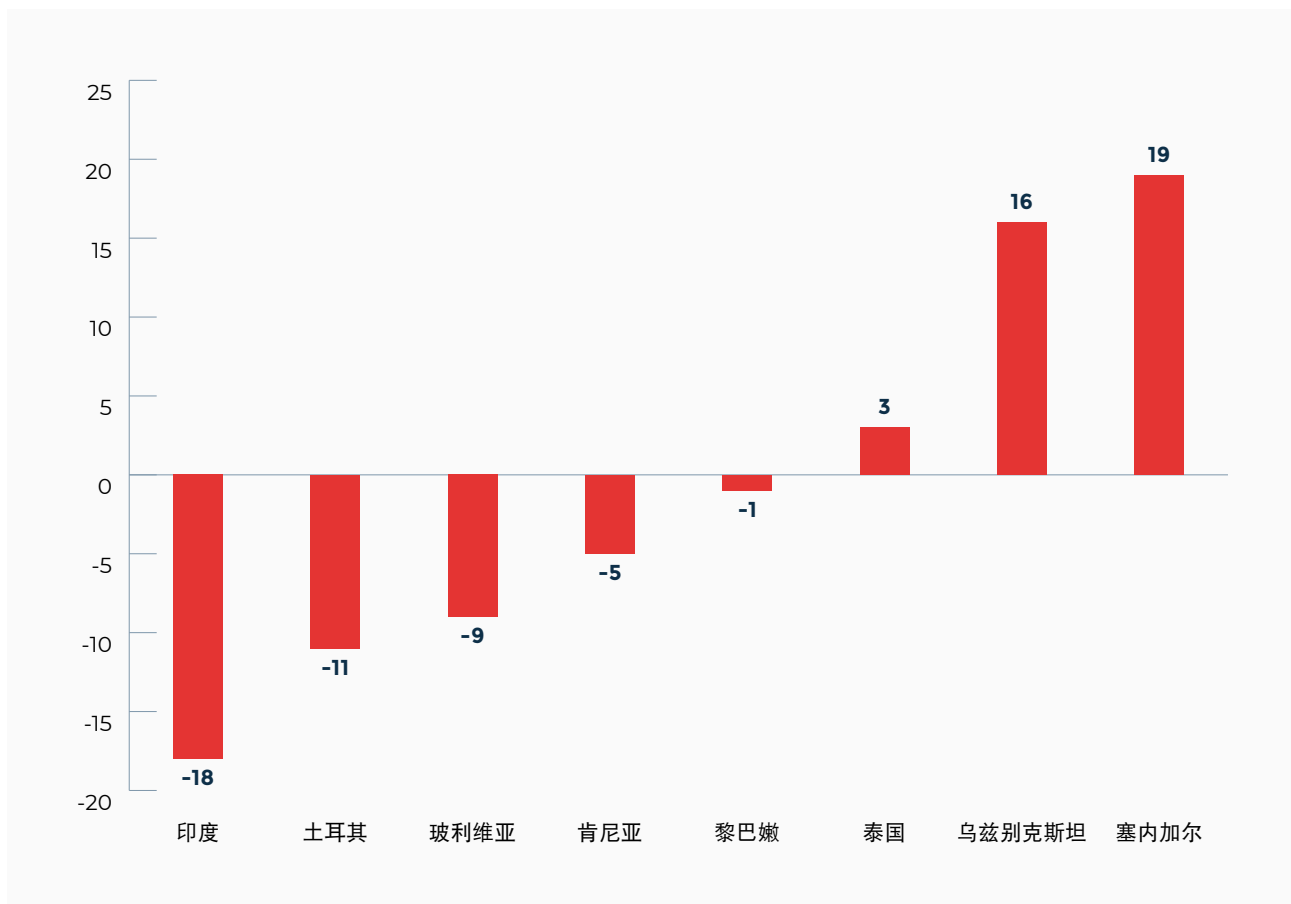
### 3.2.4.2019年和2020年的志愿者行为

在疫情对这八个国家的志愿者行为的影响方面，数据显示，2019年至2020年，大多数国家的志愿服务发生了显著变化，每个国家只有不到一半的成年受访者称他们参与的志愿服务在这两年“大致相同”（见图3.6）。除此之外，各国志愿服务的变化没有明确的模式。在调查实施之前和调查期间，各国在疫情感

染程度、封锁规模和公共卫生限制的严重程度方面存在巨大差异，这可能会对志愿者的参与产生了复杂的影响。

英国最近的一项研究发现了志愿服务参与的类似影响，表现在疫情期间有相对稳定的“净”参与，尽管该研究也发现了个人层面或总体参与行为的许多变化。<sup>94</sup>

图3.6.2019年至2020年间志愿者行为的变化

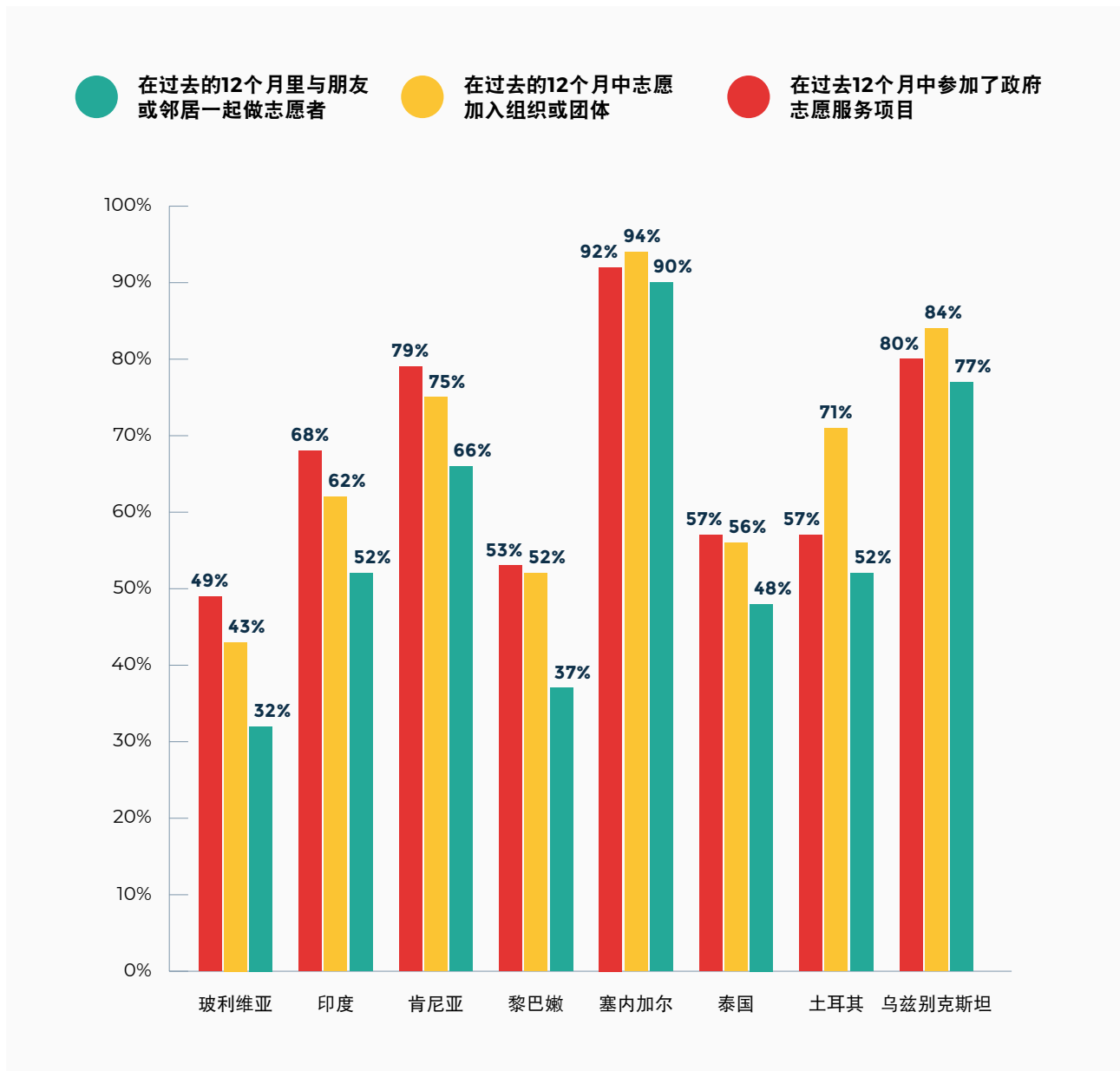


### 3.2.5.建设更美好的未来：疫情之后的志愿服务

尽管疫情造成了干扰，但在此期间参与志愿服务的大多数人表示，他们计划在疫情结束后继续从事志愿服务。疫情期间志愿者行动率较高的国家在接下来的12个月中也有较高的预期志愿者比率。

所有国家的志愿者都普遍表示，他们打算进行非正式志愿服务，包括花时间直接帮助家人以外的人，但不太可能作为团体或组织的一部分进行正式志愿服务，或从事公民参与。然而，就未来计划而言，通过政府项目或某个组织来参与志愿服务的人比非正式志愿者更有可能在接下来的12个月内有参与志愿服务的计划（见图3.7）。

图3.7.正式和非正式志愿者未来12个月的志愿服务计划



2021年，在大多数国家，即使考虑到新冠肺炎疫情带来的变化，也有比2020年或2019年更多的志愿者表示，他们可能在未来12个月内参与社会创新。

**从性别角度来看，未来的志愿服务计划表明，在所有活动类型中，计划提供志愿服务的男性都多于女性。**

研究结果还显示了不同年龄组之间的显著差异。虽然青年人（15-29岁）表示他们有意参与各种形式的志愿服务，但在这八个国家中，有一半国家的老年人更愿意报告他们参与公民参与的意愿。

### 3.3. 志愿者远不止提供帮助

尽管存在人口差异，但非正式志愿服务很可能在未来几年占据主导地位。然而，人们也明显对更加多样化和全方位的志愿服务方式感兴趣，包括通过线上的方式提供志愿服务。在这八个国家中，只有大约十分之一的志愿者表达了他们对一个特定主题、事业或安排的忠诚度。

#### 3.3.1. 非正式志愿服务

八个国家的非正式志愿服务是疫情期间最受欢迎的志愿服务形式，与全球南方的志愿服务趋势相一致。虽然这在很大程度上超出了政府的管辖范围，但政府仍应努力培养和支持而不是以命令的方式指导非正式志愿服务。

#### 3.3.2. 通过政府项目提供志愿服务

尽管在新冠肺炎疫情期间，通过正式的政府项目或其他实体参与志愿服务的人数在这八个国家中较低，但引人注目的是，通过此类项目，特别是政府举措参与志愿服务的人更有可能计划在未来12个月内提供志愿服务。为此，各国政府应考虑如何最好地利用志愿者的时间和精力来应对社区中持续存在的挑战。



一名志愿者在黎巴嫩帮助移民接种新冠疫苗。  
来源：联合国志愿人员组织

### 3.3.3.作为公民参与方式的志愿服务

在大多数国家，作为公民参与方式的志愿服务已经低于其他形式的志愿服务，并且这在疫情期间进一步下降（见表3.1）。由于疫情相关的限制，地方会议的举办频率在2020年可能有所降低，甚至根本没有举行，从而导致公民参与度下降。

为了应对这种下降，需要加强供志愿者提供反馈、参与决策和与政府当局接触的渠道，同时考虑志愿服务中的数字不平等，以及志愿服务的混合模式。在志愿者行动率低的国家，可能需要进一步研究原因。这些机制还应解决未来计划参与志愿服务中的人们之间预期存在的性别差距问题。

表3.1.2020年的公民参与

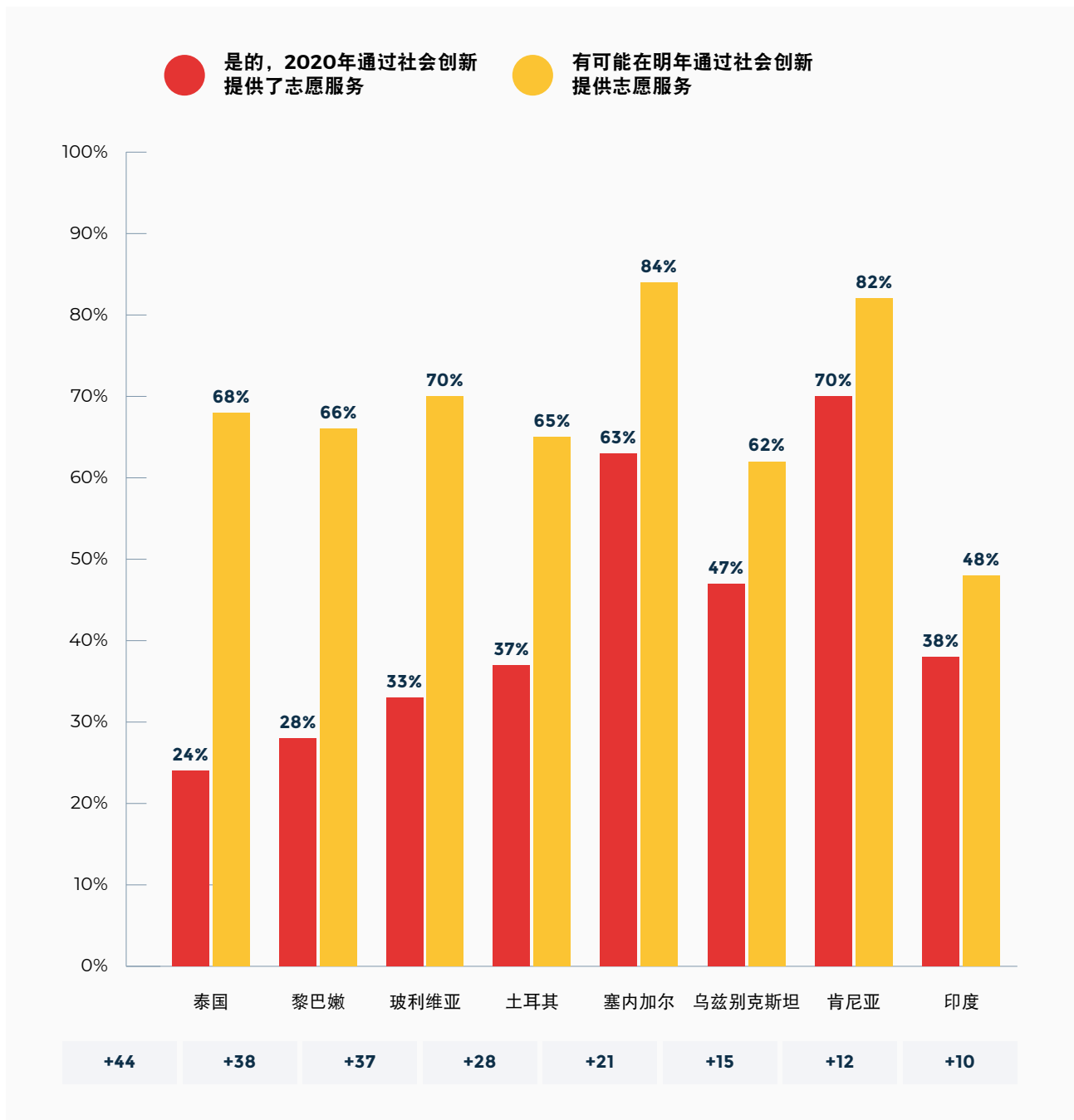
	增加	减少	净差值
土耳其	18%	47%	-29
乌兹别克斯坦	29%	46%	-17
玻利维亚	21%	37%	-16
印度	33%	46%	-13
肯尼亚	36%	43%	-7
塞内加尔	40%	44%	-4
黎巴嫩	20%	23%	-3
泰国	25%	23%	2

### 3.3.4. 作为社会创新的志愿服务

在大多数接受调查的国家，即使考虑到新冠肺炎疫情期间的变化，与2020年或2019年相比，更多的人表示他们可能在下一年通过社会创新提供志愿服务（见

图3.8）。至关重要的是，这一调查结果表明，可能有机会让志愿者参与寻找应对社区持续挑战的新解决方案，并表明志愿服务为“建设更美好的未来”做出贡献的巨大潜力。

图3.8. 志愿服务促进社会创新



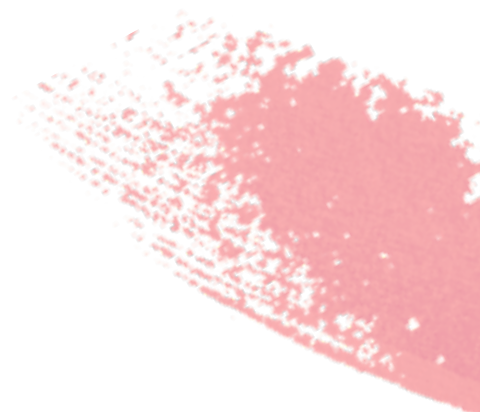
### 3.3.5.新出现的性别差距

虽然男性在疫情期间高度参与志愿服务的情况应该被维持下去，但我们还需

要进一步调查妇女在照顾家庭和承担家务方面对其志愿服务能力产生的影响，以及妇女更广泛参与志愿服务所面临的障碍。

表3.2.按性别划分的未来志愿服务计划

国家	可能会向地方当局提供意见，或帮助他们规划或提供当地服务		可能会参与到提高对某个问题的认识的活动或倡议中，无论是线上还是面对面的形式		可能会对某个问题或难题提出新的想法或解决方案，无论是通过独立工作还是与他人合作	
	女性	男性	女性	男性	女性	男性
玻利维亚	48	54	60	59	65	75
印度	47	47	39	42	48	48
肯尼亚	68	77	61	74	77	87
黎巴嫩	35	42	56	58	65	68
塞内加尔	83	82	66	66	85	83
泰国	45	56	54	56	64	72
土耳其	41	48	40	49	59	71
乌兹别克斯坦	42	51	39	40	52	70





### 3.4. 结论

尽管疫情期间的志愿服务研究仅限于全球南方的八个国家，但该研究提供了一些重要的见解，可为疫情结束后的其他情况下的志愿服务提供信息。

尽管受到疫情的影响，人们对志愿服务的兴趣并未因此减弱。志愿服务的前景很有希望，许多人提到了在未来12个月内以更多样化的方式来提供志愿服务的强有力计划。

虽然非正式志愿服务似乎是志愿者打算未来参与的主要方式，但通过政府项目或其他组织开展正式志愿服务的前景也令人鼓舞。因此，政府和其他组织的利益攸关方应该创新方式，更好地利用志愿者的时间、才能及其应对社区的持续挑战的潜力。

就趋势而言，疫情期间志愿者从事公民参与的减少表明需要探索其他可用的机会。我们应努力在疫情结束后推动这种类型的志愿参与，包括通过线上平台的志愿服务。

由于志愿者的未来计划包括通过社会创新和公民参与等多种形式参与志愿服务，各国政府和其他利益攸关方应在提供服务之外，提升人们对志愿服务日益增长的兴趣，并创造渠道和机会来更好地发挥志愿者在这些领域的参与。

最后，由于妇女打算在未来减少志愿服务，因此有必要更好地了解 and 解决新出现的与性别有关的障碍。这一点尤为重要，因为志愿服务仍然是放大妇女在发展进程中的声音、代表性和能动性的重要途径。

总之，这些发现提醒政策制定者，志愿服务的经济和社会价值超越了其提供的劳动和服务。不仅如此，志愿服务可能是人们帮助国家战胜疫情的重要渠道。

一名志愿者在马拉维与学生讨论性别暴力。  
来源：联合国志愿人员组织



## 志愿者之声：来自突尼斯的Mohammed Ben Othman分享新冠肺炎疫情期间的志愿服务

疫情期间，世界各地的志愿者都站了出来。一名童子军志愿者Mohammed Ben Othman分享了疫情期间在突尼斯隔离中心提供志愿服务的经历，以及他认为疫情结束后，志愿服务的未来。

我叫Mohammed Ben Othman。我是一名31岁的突尼斯人，五岁时加入童子军并成为了一名志愿者。我一直在积极参与志愿服务，包括在最近的疫情期间也是如此。

我从疫情一开始就在Bordj Cedria的隔离中心做志愿者，经常从黎明工作到午夜，支持该州抗击新冠病毒传播的努力。作为防止病毒传播工作的一部分，我参与了隔离中心的消毒、向被隔离的人分发食物、收集有害物质供卫生当局妥善处理，以及协调隔离人员的安置工作。

在疫情期间做志愿者尤其具有挑战性。志愿者在与政府当局和私营部门打交道时面临困难。尽管国家越来越依赖志愿者的努力，但他们只被视为服务提供者，而非决策者。志愿服务有许多积极和消极的方面，我们有时面临的挑战之一是志愿者缺乏明确的任务和目标。

虽然志愿者的作用是通过鼓励、引导和教育公民遵守适当的健康和防护措施来确保逐步恢复正常生活，但我认为志愿者需要更好地融入国家机构，以便提升效率和积极性。

## 特别贡献：斐济社会服务理事会执行主任 Vani Catanasiga女士分享志愿者在支持后疫情强劲复苏的作用

斐济社会服务理事会（FCOSS）是一个基于社区的会员组织，向斐济农村和边缘化群体提供社会服务。大约80%的FCOSS成员是志愿者团体，他们帮助提供基本社会服务，提升当地社区的话语权和代表权，并支持决策者。

2021年，尽管最初没有新冠肺炎疫情响应资金，但FCOSS通过其在地区一级的志愿者为各社区提供了支持。除了为被封锁的社区提供食物、为追踪接触者的政府小组提供增援、监督检测和隔离设施之外，志愿者还在疫苗接种活动期间帮助管理数据，并提供家庭护理。FCOSS的志愿者在危机期间协调社区和地区交付服务，使他们能够更好地应对老年人、残障人士和有多名被抚养人的女户主家庭的紧迫和新出现的需求。

他们通过社区观察报告，了解包括非正式居所在内的最新情况，通过该报告，FCOSS反映了一些弱势群体在疫情封锁期间没有得到政府食物分配的情况，其地区中心志愿者也提醒了政府当局注意那些经常被社会遗忘的人。由于志愿者的努力，国家当局提供了有针对性的支持，包括后勤支持和能力建设，以及“安全网”关怀和保护。

志愿者在激发社区的疫情后恢复工作方面有尚未开发的潜力。随着斐济开始疫情后的重建工作，人们越来越有兴趣建立伙伴关系来满足持续的需求。公民社会和政府间机构越来越多地寻求与我们的志愿者网络合作并利用他们的专业知识。通过发挥我们与社区合作的经验，我们正在探索如何更好地让志愿者参与进来，以帮助他们的社区在困难时期保持韧性。

凭借他们对社区的理解以及对积极变革的承诺，志愿者很可能拥有后疫情世界所需要的治愈和恢复能力。

## 第4章

# 志愿者—国家伙伴关系与协商式治理



## 主要发现

- 志愿者—国家伙伴关系能够提升志愿者的话语权和代表权，充分发挥志愿者的专业性和经验优势，并促进包容。
- 通过将志愿者纳入决策过程，国家当局促进了他们的参与，使其贡献于为复杂挑战寻找可行的解决方案。
- 志愿者通过参与协商来保证议事空间并确保意见得到充分表达，特别是当面对不同的议题和优先事项时。
- 让边缘化群体（农村妇女、农民、土著群体）的志愿者参与决策有助于找到长期和可持续的解决办法，并在发展中保持能动性。

### 4.1. 介绍

在各个国家和地区，来自边缘化群体——妇女、残障人士、贫民窟居民和城市贫民——的志愿者贡献了他们的时间、专长和知识，并在各种协商过程中与国家当局合作，取得共同发展成果。根据刚果民主共和国、厄瓜多尔、吉尔吉斯斯坦、尼泊尔和突尼斯的案例研究，本章重点关注全球南方协商式治理中的志愿者—国家伙伴关系模式。

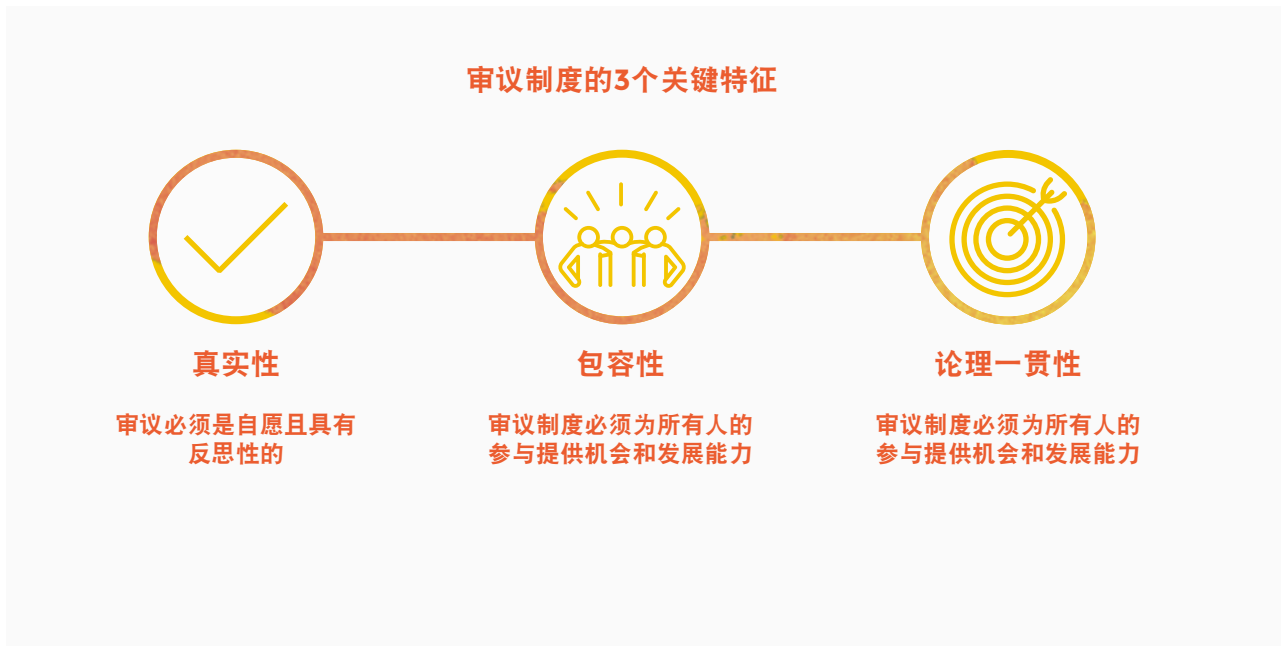
这些案例研究提供了关于如何汇集不同利益以及如何满足志愿者和国家当局期望的见解，也揭示了志愿者和国家当局之间新的工作方式，以及协商式治理机制如何能够促进包容边缘化群体和建设更加平等的社会。

本章的其余内容分为四个部分。第4.2节介绍并定义了协商式治理的概念，并描述了所涉及的关键流程。第4.3节简要介绍了本报告中的案例研究。第4.4节概述

了案例研究中出现的决策模式关键组成部分。最后，第4.5节讨论了这些模式的优势和挑战。

### 4.2. 不仅仅是讨论：什么是协商式治理？

协商式治理程序广泛涵盖志愿者可以参与对话或制定战略优先事项的论坛或空间，并经常被公共实体用来让公民更直接地参与解决一些最紧迫的政策挑战。<sup>95</sup> 协商式治理过程不预设议程或选择，更倾向于给予更广泛的公民话语权和代表权能动性。本章探讨了志愿者—国家伙伴关系如何让来自不同团体和社区、有着不同期望和关注点的志愿者拥有话语权和代表权。



协商制度有三个关键特征：真实性、包容性和论理一贯性。<sup>96</sup>要做到真实可信，协商必须是基于自愿的反思。为了具有包容性，协商系统必须为所有人提供参与机会并培养参与能力。因此，协商制度必须旨在取得一项成果，如一项协议或一系列行动。应当指出，虽然协商一致往往被视为理想情况，但协商并不一定能促成一致。相反，至关重要，要让人们有机会向利益攸关方（政府官员、志愿者组织以及其他公民）表达他们的自身利益和偏好，同时让冲突变得可见。<sup>97</sup>

在评估志愿者与国家在协商式治理过程中的伙伴关系时，本章考察了志愿者如何在决策过程中与政府接触。当志愿者投入时间参与这些过程时，他们的自由

参与（与真实性相关）是很重要的。志愿者如何参与以及这些过程如何满足他们的需求非常重要。为使决策过程具有包容性并提升其合法性，志愿者应在如何创造和塑造这些空间方面发挥积极作用。然后，决策进程可以成为一种工具，使包括妇女在内的边缘化群体能够通过这种工具在公共决策过程中为自己争取空间。<sup>98</sup>

谁创造参与空间，谁参与这些空间仍然是关键问题。<sup>99,100</sup>虽然议事空间可以由国家或非国家实体，包括公民社会团体或志愿者创造，但这可能导致有利于特权群体的不平等进程。<sup>101,102</sup>在这种空间中，妇女、少数民族和贫困人口等边缘化群体可能在这些过程中被进一步边缘化，导致他们的意见无法被听到。<sup>103</sup>

### 4.3. 案例研究介绍

协商式治理中的志愿者—国家伙伴关系侧重于全球南方国家和地区社区范围内的志愿服务。来自边缘化群体的志愿者，包括土著社区（尼泊尔）、农村妇女（吉尔吉斯斯坦）、农民（刚果民主共和国和突尼斯）和活动家（厄瓜多尔），与政府合作解决各种问题，从气候变化（厄瓜多尔和尼泊尔）、农业（刚果民主共和国）和水危机（突尼斯）到妇女权利（吉尔吉斯斯坦）和遗产保护（尼泊尔）。认识到志愿者—国家伙伴关系的特点是不平等的权力关系，案例研究有助于说明使志愿者能够与国家一道在决策中发挥更大作用的新工作方式如何能够使空间更具包容性，并有助于更好地应对边缘化群体的需求，同时为权力关系的转变提供基础。

虽然尼泊尔和厄瓜多尔的案例是通过原始调研（访谈和焦点小组）进行的，但其他三个案例研究主要基于二手资料。<sup>104</sup>

案例研究中有两种明显的志愿服务形式。在尼泊尔和吉尔吉斯斯坦，志愿者工作的目标是通过讨论和集体决策帮助社区应对新出现的问题，这通常称为互助<sup>105</sup>，而在厄瓜多尔、突尼斯和刚果民主共和国，志愿者会参与会议和公共对话。



一名志愿者在秘鲁维护道路以促进生态旅游。  
来源：联合国志愿人员组织



### 4.3.1. Guthis、Barghars，尼泊尔

**尼泊尔Newar和Tharu两个社区内的以志愿者为基础的Guthi<sup>106</sup>和Barghar机构植根于当地的传统和文化进程。**

在Newar 社区中，Guthi仍然主要作为一种社会制度来实行，它决定了社区成员对其社区所拥有的权利和义务。Guthi和Barghar领导下的志愿服务采取社会和文化活动的形式，在这些活动中，个人选择被认为不如更广泛的社会和文化目标（如保护文化遗产）重要。

因此，它们被描述为互助和自助团体，在这些团体中，个人和社区为了共同的利益而合作，解决共同的问题。

随着尼泊尔向联邦政府形式的转变，地方政府保持并加强了与Guthis和Barghars的关系，以促进协商过程。这使他们能够参与决策，共同确定社区发展中的优先事项。地方治理也为志愿者提供了参与项目规划和实施的机会。虽然Guthis和Barghars“传统上从事文化和宗教活动，但新国家制度也承认传统治理模式，因此Guthis和Barghars能够更多地参与到项目的规划和实施中。在这种情况下，与地方政府的伙伴关系使其能够参与协商式治理进程，并为它们日益增长的影响力铺平了道路。这一模式加强了Guthi和Barghar等地方非正式机构的决策能力，并提高了它们影响国家规划和实施自然资源管理等发展活动的微观系统的能力。这就是本案例研究的重点。

ii 在尼泊尔，“Guthi”一词也指对宗教捐赠土地管理进行监督的土地保有制度。在该国其他地方，Guthi制度主要是作为这种类型的土地保有制度实施，但在Newar社区（他们是本案例研究的重点），Guthi制度仍然主要作为一种社会制度实行，它决定了社区成员对其社区的权利和义务。





### 4.3.2.厄瓜多尔拉丁美洲未来基金会

拉丁美洲未来基金会（FFLA）促进多个利益攸关方之间的合作对话文化，其中包括参与拉丁美洲各个部门寻找可持续发展挑战替代解决方案的志愿者。

基金会寻求产生新的能力，加强公共政策的制定，并通过合作解决冲突。该案例研究探讨了FFLA的可持续发展对话方案如何为志愿者提供参与讨论气候变化和可持续性问题空间。



### 4.3.3.刚果民主共和国农业和农村管理委员会

农业和农村管理委员会（CARG）是一个由公民社会传统领袖和农民组成的机制，其中包括与政府机构合作应对农民所面临挑战的志愿者。

历史上，农民组织提出的协商框架往往会组成一个联合会来捍卫农民利益。<sup>107</sup>随着时间的推移，这些联合会逐渐演变并转变成更正式的结构，使农民能够参与决策。随着CARG逐渐成为农民和国家之间的中介机制，一些农民自愿为CARG贡献自己的时间和才智，帮助塑造和促进农民同胞的利益。<sup>108</sup>本案例研究考察了农民自愿为CARG贡献时间时所涉及的机制，以及他们如何在地方一级影响农业政策和农业金融。



#### 4.3.4. 突尼斯Nebhana水论坛

**Nebhana水论坛是一个多利益攸关方平台，旨在解决突尼斯Kairouan地区的缺水问题。<sup>109</sup>**

该平台旨在开发一种可持续的综合水资源管理方法。突尼斯的水资源非常有限，其中82%用于农业部门。<sup>110</sup>虽然该平台涉及多个利益攸关方，但该案例研究探讨了本地区对水资源管理持不同观点的两个群体——农民（其中一些是志愿者）和政府——之间的伙伴关系，以及他们以协作方式解决水资源管理问题的努力。



#### 4.3.5. Alga，吉尔吉斯斯坦

**Alga于1995年由居住在集体农场的农村妇女成立，是一个妇女志愿团体，在吉尔吉斯斯坦楚伊地区东部六个县的村庄开展活动。<sup>111</sup>**

它的名字来自妇女团体创始人居住的集体农场的名称，在吉尔吉斯语中是“前进”的意思。该案例研究探讨了志愿者组织如何在地方政府决策过程中代表吉尔吉斯斯坦妇女发声。



一名志愿者在尼泊尔完成Guthi仪式后，接受长者的祝福。  
来源：联合国志愿人员组织

## 4.4. 协商式治理中志愿者—国家伙伴关系的主要特征

志愿者—国家伙伴关系中协商式治理的四个关键特征将在以下小节中讨论。

### 框4.1. 志愿服务促进协商式治理的机制概述

#### 谁是志愿者或参与者？

来自社会边缘群体（农民、土著群体、农村妇女、年轻人等）的社区志愿者是那些在社区论坛、讨论和会议中做志愿者的人，因为他们直接受到正在讨论和分享的问题或主题的影响。不是每个人都想参与讨论，或认同人民—国家讨论的必要性。

决策桌上的“席位”通过两种方式产生：（1）国家主办的公共论坛邀请这些群体的人自愿贡献他们的时间和知识，以及（2）地方政府呼吁现有的志愿服务机构和组织将讨论扩大到边缘化群体。

志愿者可以直接或通过志愿者组织的代表参与（尤其通过方式二）。这对包容性和话语权有影响，也就是说，谁在会议桌上有一席之地，以及他们的意见在这些空间中如何被听到。

#### 参与程度如何？

案例研究展示了提高讨论参与性的几种方法，如挨家挨户邀请家庭代表，以及找团体成员收集信息和见解。虽然有时会设定代表目标，但这些目标在论坛讨论中并不总是显而易见的，而且更“强大”的参与者可能会主导对话。引导技巧和精心设计的协商方法有助于解决这些问题。

#### 结果如何？

人民参与协商式治理带来了更具响应性和可持续性的结果，有助于满足最边缘化群体的需求。志愿服务已被证明是加强人民和国家之间合作的途径。但是，由于志愿者和国家机构的不同议程、优先事项和需求，这种关系在不断变化。



一名Guthi机构的志愿者参加宗教游行。尼泊尔以志愿者为基础的Guthi机构支持并与政府合作保护文化遗产。

来源：联合国志愿人员组织

#### 4.4.1. 提高代表权与话语权

尼泊尔的案例研究展示了协商式治理机制如何能够提高志愿者的代表权。

在不断发展的联邦制度下，Guthi和Barghar都是互助团体，发挥了协商的作用，与国家当局在治理系统中进行合作，并越来越多地参与社区项目。在地方一级，Barghar和Guthi都围绕文化保护问题与当地政府合作。在不断发展的机制下，Guthi和Barghar已被纳入决策过程，这使他们能够影响决策。作为与地方当局合作的一部分，Guthis在规划过程中的参与赋予了其权力，扩大了他们的话语权，使他们能够倡导保护文化遗产。尼泊尔在2015年转向联邦政府结构，使这些地方机构能够参与决策，并确定其社区发展的优先事项。地方治理也为志愿者提供了参与项目规划和实施的机会。地方政府保持并加强了与Guthis和Barghars的关系以促进协商过程。地方政府官员也越来越多地与Guthis和Barghars的成员接触，以扩大公共资源管理、基础设施和灾害应对方面的决策（见框4.2）。

#### 4.4.2. 发挥志愿者的专长和经验

在整个案例研究中，志愿者—国家伙伴关系表明，协商能够让不同的观点被听到，志愿者提供的知识和专长也常常得到了可持续的解决方案。通常，志愿者的知识和想法会与来自官僚和其他政府官员的所谓“专家”知识相融合。例如，在CARG（刚果民主共和国）做志愿

者的农民向当地政府官员提供了关于农产品价格和税收责任如何影响他们生计的第一手见解，并提出了如何防止价格飙升的建议。<sup>112</sup>

在厄瓜多尔，来自遭受气候变化影响的当地社区的FFLA志愿者参与了对话，包括在气候与发展知识网络（CDKN）等平台的对话中支持发展中国家的决策者实施与气候问题相一致的发展政策。

在尼泊尔，Guthi社区成员提出了植根于其文化和传统的资源管理原则。例如，一位Guthi社区成员说，他们共同组织的一年一度的节日Sithi Nakha“不仅出于宗教传统，同时也是我们资源管理、环境保护和治理的基础。在Newar社区成员了解到“世界环境”的概念之前，我们的祖先就意识到了清洁水资源的必要性。这被称为一种基于我们传统的清洁运动。”这些本地文化里特有的信仰和实践为当地的环境规划提供了有益的见解。



### 4.4.3. 促进包容

在案例研究中，人们为促进并提升包容性建立了协商过程。

在尼泊尔，Barghar志愿者与当地政府合作修建了一座大坝（见框注4.2）。这种志愿者—国家伙伴关系使Barghar社区成员能够参与公共项目的决策，从而建设了一个既符合志愿者需求，也符合当地政府期望的、更强大的结构。与此同时，Guthi与地方当局合作修复和保护寺庙、排水口和其他古迹，建立了一个共同资助机制，最终成功保护了部分历史古迹。

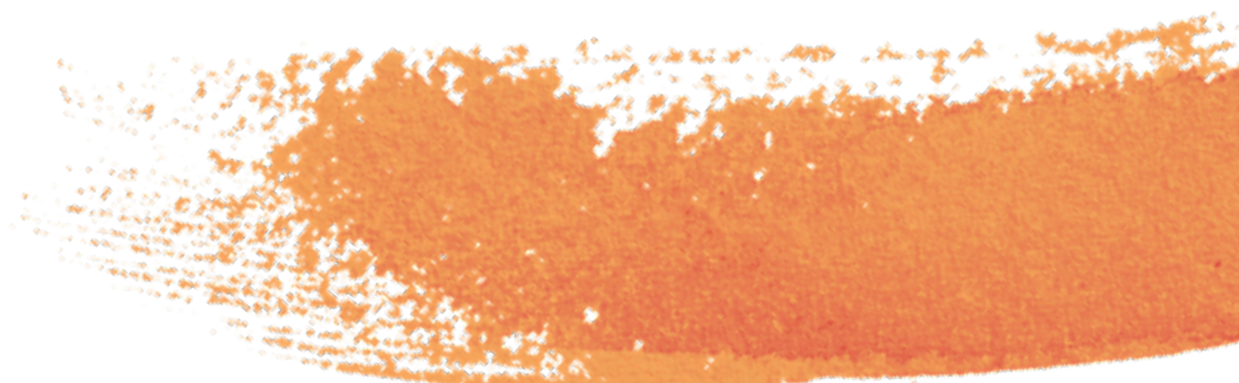
在厄瓜多尔，FFLA确保了包括妇女在内的少数群体不仅被纳入议事空间，而且在议事空间中，以及她们所施加影响或倡导的问题上，被置于核心位置。尽管FFLA的管理机构中缺乏针对这些团体的机制和具体空间，但FFLA还是做到了这一点。

在突尼斯，Nebhana水论坛的三个对话方法中，有一个就是探索性会议。<sup>113</sup>例如，一小群农民（没有国家代表）能

够就水资源的使用、他们的期望以及水资源在他们耕作中的重要性进行公开对话，且无需遵守预先确定的讲话要点（见框4.3）。

案例研究表明，不仅仅是国家当局主动让公众参与协商过程，志愿者和互助团体也在这些空间中发挥领导作用，赋予他们强调要讨论的问题或议题的权力。例如，一名Barghar成员说“……我们还召集了一次会议来讨论一个社区问题，并邀请了区主席和市长参加。”CARG（刚果民主共和国）的农民和Alga（吉尔吉斯斯坦）的妇女领导人有时会被国家当局邀请参加理事会会议和利益攸关方对话。

这些特征表明议事空间如何能够具有包容性、代表性并植根于社区价值观和实践。对于尼泊尔的Guthis成员来说，情况并非完全如此。尽管存在一些变化，但部分协商过程仍然只开放给某些种姓和性别。除了以上情况，志愿者和互助小组成员不仅被“邀请”到议事空间，而且还创建了他们自己的空间来讨论他们议程上的重要问题。协商并不总是正式的；还有一些非正式的、无组织的活动，人们的故事和生活经历在这些活动中受到高度重视。





一名志愿者和Guthi成员帮助重建一座被2015年尼泊尔帕坦地震摧毁的寺庙。  
来源：联合国志愿人员组织

## 4.5. 协商制度的优势和挑战

这些案例研究突出了协商制度作为促进志愿者—国家关系的一种方法时，具有的优势和挑战。

### 4.5.1. 志愿者可以为困难决定提供支持，并贡献于更具响应性的成果

如案例研究所示，志愿者提高了决策能力，他们的专长和经验有助于实现更符合其社区需求的成果。

在吉尔吉斯斯坦，Alga与包括楚伊地区监督委员会在内的几个地方和区域政府机构合作。<sup>114</sup>2015年，Alga发起了“跟随你的心声”运动，旨在提高妇女在选举进程中的参与，并在国家机构中代表她们的利益。<sup>115</sup>虽然Alga代表吉尔吉斯斯坦妇女成员，但它也借鉴了通过教育活动收集的意见。他们能够与地方议会分享从这些活动中获得的见解。当地方政府不得不就围绕妇女政治和公民参与、家庭暴力和妇女权利的复杂问题做出艰难决定时，这些见解被证明是有用的。



一名志愿者在尼泊尔的一个建筑项目中工作。  
来源：联合国志愿人员组织



## 框4.2. 建造一座大坝需要什么

Barghar社区成员以协作的方式参与不同的社区工作，共同建设基础设施，如道路，寺庙和运河。在季风季节，Rajapur地区经历了严重的洪水，农田被破坏，人们的生计因此受到了影响。为解决这个社区共同问题，Barghar领导人挨家挨户地要求每户的代表参加一个关于这个问题的会议，然后志愿建造大坝。Barghar领导人解释说：“男性，女性，年轻人和老年人都在自己的空闲时间内作为志愿者参与了进来。他们一大早就带着午餐和点心向大坝出发了。他们用石头填满水沟，以便在运河里灌水。筑坝需要三到四天。”传统上，社区使用石头、泥土并通过体力劳动来建造这些大坝，尽管大坝往往不会像预期的那样维持很长时间。

事实证明，由于洪水给该地区的农业活动带来了破坏，修建大坝也是当地市政府的优先事项。这促使了Barghar社区和当地市政府之间的协商合作。区主席解释说，大坝的规划过程从收集社区成员的意见开始。当地政府官员也被邀请参加Barghar的社区会议。该市副市长表示，“过去，Barghar社区成员只采用他们自己的解决方案，但现在，他们变得更具参与性，并在这些公共集会上讨论新的想法和解决方案。最终的决策不是个人的，而是集体的，并且符合当地政府的期望。”随后，志愿者们开始使用石笼线等工具包裹石头，以使该结构能够承受更大的洪水。他们发挥了自身的传统技能和知识，结合更现代的工程方法，在市政府的资助下，建造了一座更坚固的大坝。

来源：联合国志愿人员组织初步研究。

在尼泊尔，Barghar与Rajapur市地方政府之间的伙伴关系表明，Barghar社区成员的专长与地方政府的资金和工程师的技术专长相结合，共同建造了一个更可行和可持续的大坝，可以保护农民的土地免受洪水侵袭（见框4.2）。虽然Barghar社区成员过去依靠他们对当地传统知识的了解，独立开展工作解决洪水问题，但与国家的伙伴关系使这项工作变得更容易（例如，在共同供资方面），并产生了更可持续的结果。

同样，Guthis也与当地政府一起规划，参与国家当局合作修复和保护文化建筑

工作，包括在2015年尼泊尔地震中被毁的加德满都市古城拉利特普尔Lalitpur的许多寺庙和联合国教科文组织世界遗产。这使得具有悠久历史和保护文化遗产传统的Guthis社区成员能够有效地与当地政府合作，并确保他们的优先事项保持一致。参与规划过程为Guthis成员提供了在治理机制中听取传统机构意见的机会，协商过程加强了遗址保护方面的决策。

这些例子凸显了人们是如何志愿贡献他们的时间和知识来开发更具响应性的政府项目，从而协调不同的优先事项和

议程。志愿者愿意介入并与当地官员一起“思考”，贡献特定背景知识并支持政府项目。在这些议事空间中，公众的经历在促进决策者之间的理解方面发挥了重要作用。

然而，应当指出，协商的“成果”并不总是清晰的。例如，在厄瓜多尔，FFLA参与了讨论但并没有导致政策改变。由于FFLA在国家当局和公民社会之间发挥联络作用，并旨在为它们之间的对话创造空间，FFLA的目标是通过为边缘化群体辩护来影响政府政策。虽然FFLA与国家当局的伙伴关系可能有助于放大这些群体的声音，但对他们或其所代表社区的有利结果并未产生影响。

#### 4.5.2. 志愿服务可以增强协商的包容性，但也有局限性

这些案例研究表明，协商过程为来自边缘化群体的志愿者提供了渠道，让他们在影响其公共服务和方案决策中发挥核心作用，从而弥合社区和国家当局之间的差距。虽然志愿者与国家当局合作应对挑战的动力各不相同——从不满政府为特定群体提供的服务（吉尔吉斯斯坦的Alga）到渴望更可持续的洪水治理（尼泊尔的bar ghar）——但在所有情况下，志愿者都渴望影响对其社区和更大利益至关重要的问题的决策。通过协商式治理机制，吉尔吉斯妇女（吉尔吉斯斯坦）、农民（刚果民主共和国和突尼斯）和土著群体（尼泊尔和厄瓜多尔）能够参与地方和国家一级的公共决策。

志愿者会投入：



时间



知识

制定更具响应性的政府项目，协调各不相同的优先事项和议程

### 框4.3.刚果民主共和国的农民志愿贡献自己的时间，以确保公平的金融程序

通过深思熟虑，CARG的农民志愿者影响了生产者和购买者之间的农产品价格，并与国家讨论了税收问题。CARG协调员指出，“当销售价格出现附加费或政府官员扰乱农产品价格时，委员会中的政府成员会被要求做出解释。”由于涉及许多利益攸关方，经常会有冲突和分歧。尽管如此，对话还是为农民提供了提出反对意见和新条款的机会。CARG协调员补充说，“税收术语和条款就是这样被确定下来，并为农民所理解的。当农民带着农产品来到市场，他们就能清楚地知道该交或不该交哪些税。”

类似流程同样应用于编制并核验省级预算。在CARG之前，预算是在省一级编制的，农民没有参与其中，因此也没有考虑到他们的生活水平。现在，预算草案提交给CARG，由它召集所有成员开会审查。据另一名CARG成员称，“如果我们发现某个部分有错，我们会准备一份报告，指出需要修改的部分，然后把它发送给省级部门。”他继续说道，“我们试图从省级和国家级的角度来研究分类系统。如果它与人民的生活水平不一致，我们会在不同实体的层面上做一些细微的修改。”通过这些协商过程，公共农业的金融部分得以反映该地区最贫穷农民的现实情况。

来源：2021年7月12日和14日针对CARG省级官员和常务秘书的访谈。

在CARG，农民参加了与国家当局的协商讨论，提出了在其他情况下无法解决的问题。如框4.3所示，农产品成本和地方预算的问题对这些农民的生活和生计产生了直接影响。有一个场所来表达他们的观点和分享他们对决策方式的关切，有助于促进包容，同时确保他们的需求得到考虑。

正如一些案例研究所表明的那样，在确保议事空间具有包容性方面仍然存在挑战。在尼泊尔，协商过程反映了边缘化群体之间的现有差异。例如，参与协商过程的Guthi志愿者大多是Newar社区（一个拥有不同种姓群体的族裔群体）担任重要职务的男性成员，尽管随着时间的推移，他们的一些活动也对妇女开放。同样，对Nebhana水论坛（突尼斯）来说，很难确保协商过程促进了受水危机影响的广大农民群体的参与（包括地理分布层面上的参与）。<sup>116</sup>

鉴于边缘化群体的多样性，他们的问题过于分散，且依赖于具体情况，因此无法提出充分应对与协商过程有关的挑战的方法。然而，正如CARG和Guthi的案例所表明的那样，让有类似经历和背景的团体就某个问题进行讨论，有助于促进进一步的协商，包括与国家当局的协商。

### 4.5.3. 议事空间可以解决人与人之间以及国家与国家之间的权力不平等，但无法消除这种不平等

这些案例研究的结果表明，议事空间不是中立的。更广泛的社会等级往往影响议事空间，尤其是在涉及边缘化群体时。就Nebhana水论坛（突尼斯）和Alga（吉尔吉斯斯坦）而言，志愿者和国家当局都对协商是否是最佳办法持保留意见。对于Nebhana水论坛来说，突尼斯阿拉伯之春发生后，人民、公民社会组织与国家之间持续存在的分歧使得他们都持有保留意见。<sup>117</sup>因此，在这种情况下，获得志愿者的认同以确保对话能够促成和解和更好的农业规划至关重要。

对于Alga来说，当地村长和村民之间存在明显的紧张关系，他们不愿意合作，因为害怕可能会遭遇不利和困难。协会成员出席地方理事会会议和大会，并邀请理事会成员参加其组织的会议。<sup>118</sup>这凸显了他们对伙伴关系的承诺，也因此赢得了社区的信任。在FFLA（厄瓜多尔），虽然与国家当局的不平等权力关系主导了协商过程，但它们对结果的影响尚不清楚。FFLA对话的一名主持人指出：

有时政府会试图垄断辩论。我们的作用是进行调解，确保每个人（受益人、非政府组织、社会组织、学者、少数群体和非特权群体等）都有一个讨论的空间，为此，我们以透明的方式开展所有的流程。这会产​​生信任。我们的协商过程已受到政府的许多批评，有时政治代理人试图将这些过程作为自我推销的空间，并纳入他们自己的政治利益。其他时候，政府不想加入我们，以避免成为批评的目标。我们的角色是找到避免这些冲突的方法。

然而，减少权力差异和确保边缘化群体参与协商过程的策略是有效的。对FFLA来说，“当我们设立一个项目时，我们会考虑妇女、土著居民等人群，让他们都参与进来。这包括支付他们的交通费用，为他们提供一个可以把孩子留下来照看的地方。”

研究表明，在启动伙伴关系之前解决不平等可以为建立有效的志愿者—国家伙伴关系奠定坚实的基础（见框4.4）。然而，这并不能保证这种伙伴关系一定会有效。正如Nebhana水论坛的协商模式所示，并不是每个参与这些活动的人都为参与协商做好了准备。

在尼泊尔，Guthi和Barghar对协商过程的认同程度可能要高得多，这在很大程度上是因为这些团体的同质性使得志愿者能够自由参与其中。Nebhana水论坛的情况就并非如此：对农民来说，偏袒中产阶级的水资源政策加剧了这种分化，因为政策几乎没有对非法钻井进行控制。<sup>119</sup>这种不平等的权力关系不仅得到了承认，而且通过协商过程得到了解决。人们的期望和目标得以明确，并向农民提供了足够的信息，使他们能够有效地参与论坛。

这些权力关系在持续变化。与Nebhana水论坛（突尼斯）的情况类似，在尼泊尔，虽然地方政府与Guthi之间的关系往往还不错，但近年来，在政府单方面于2019年通过Guthi法案后，Guthi与联邦政府之间的紧张关系加剧。该法案旨在将所有Guthi的（公共和私人）文化遗产收归国有，并监管所有宗教和文化活动。<sup>120</sup>为这项研究接受采访的Guthi成员表示，“该法案可能会剥夺Guthi人保护其文化遗产和习俗的权利。”经过Guthi的一系列和平抗议，该法案最终被撤回。在这个案例中，社区与国家的冲突导致国家政策受到了影响。

#### 框4.4. 为突尼斯的协商做准备

突尼斯Nebhana水论坛模式<sup>121</sup>的始于一个探索阶段，在此阶段，农民有机会表达他们的想法、意见和对问题的评估。这个过程发生在小团体中，往往缺少组织结构。主持人创造了一种非批判性的氛围，没有推动特定的立场。这一公开对话的目的是让农民相信，与国家当局协商是解决水资源管理分歧的有效途径。在此之后，利益攸关方群体内部进行了横向对话，农民和当地行政人员被分开组织讨论。这是为了使农民能够相互学习，并参与解决彼此的问题。只有当这些过程完成后，农民和政府官员才会聚集在一起开展协作对话。

来源：Kühn (2017) 和Diehl (2020)。



## 4.6. 结论

志愿服务在协商式治理中发挥着重要作用。志愿者—国家伙伴关系，特别是那些让来自边缘化群体的志愿者参与进来的伙伴关系，在促进包容这些群体的进程中发挥着重要作用。

正如案例研究所凸显的那样，对于志愿参与协商式治理机制的农民、妇女和土著群体来说，这些进程不仅使他们的声音能够被听到，在公共治理中得到认真对待，还能使他们能够影响结果。

包容性和话语权问题——谁能参与以及如何参与——至关重要，特别是在基于价值的决策中（例如保护尼泊尔的文化遗产）和那些需要长期解决方案的决策中（例如刚果民主共和国的农业政策）。虽然纳入边缘化群体有助于扩大那些最没有话语权群体人的声音，但参与这些过程的志愿者仍然面临挑战，因为在某些情况下，议事空间往往会加剧

现有的权力失衡。厄瓜多尔的情况就是如此，在那里，更“强大”的利益主导了协商。

如案例研究所示，志愿者与国家当局的接触促进了团结和关系建设，并产生了更符合当地需求的成果。以尼泊尔的Guthi和Barghar为例，地方政府当局利用为促进志愿服务而设立的机构（如Guthi和Barghar），从而创造了更多的议事空间。此外，协商过程赋予了合法性并增强了信任，同时增加了能动性并确保了更有针对性的结果。

然而，正如案例研究所显示的，只有采取包容性的方法，才能实现这些成果，尽管其特点可能会受到当地环境的影响。

显然，让边缘化群体参与协商过程的志愿者—国家伙伴关系在建设更加平等和包容的社会中发挥着作用。虽然不一定消除现有的不平等，但有助于放大被忽视的声音，从而产生更符合社区需求的结果。

## 志愿者之声：厄瓜多尔的Sumak Bastidas谈到在协商式治理中提升土著人民话语权的重要性

以传统方式组织的新社区议事空间可能会破坏包容性提升，而非促进。第4章已经表明，谁能够参与这些空间是创建包容性社会契约的重要考虑因素。厄瓜多尔一个土著社区的成员Sumak Bastidas分享了志愿服务如何奠定基础，使土著群体的声音在公共决策中被听到。

我叫Sumak Bastidas，是厄瓜多尔Kichwa土著社区的成员。作为一名志愿者，我拥有丰富的经验，并担任过各种职务，包括曾担任联合国志愿人员组织一个全球倡议项目的国家协调员。该倡议旨在确保与遗传资源相关的传统知识所带来的惠益的获取以及公平公正的分配。

疫情过后，志愿者可以为农村和土著社区创建一个更加公平的社会方面提供支持。志愿者可以支持政策、方案和项目的设计，这些政策、方案和项目有助于在社会、经济、文化和环境问题上提高最弱势群体的生活质量。

通过加强土著人民和当地社区在保护传统知识和可持续使用动植物资源方面的国家和国际框架中的能力，志愿服务可以确保将妇女的声音和土著社区的观点纳入人民与国家的关系。

志愿工作最令人兴奋的地方是，志愿者有机会帮助加强土著社区的能力，使政府政策更接近偏远地区，并提高土著妇女在保护生物多样性和传统知识方面的作用。

## 特别贡献：孟加拉国地方政府、农村发展和合作部长MD Tazul Islam议员阁下

1973年，我们的国父谢赫·穆吉布·拉赫曼Sheikh Mujibur Rahman在孟加拉国现代史上第一次勇敢地采取主动，让国家志愿者参与遭受战争蹂躏的孟加拉国的“飓风防备计划”。

这为志愿者参与发展进程的制度化奠定了坚实的基础。孟加拉国一直是抗击灾害的先锋国家。在全球性的新冠肺炎疫情面前，这一点再一次得到凸显。在此期间，志愿者做了大量的工作来加强和提高人们洗手和注意个人卫生的意识，以保护最脆弱的人群。

志愿服务的传统深深植根于孟加拉国。多年来，志愿者在国家的社会经济和政治环境中发挥了重要作用。志愿服务日益被视为实现可持续发展目标的重要组成部分。促进志愿服务的发展在孟加拉国非常重要，有助于提高公民参与度和投入度，并确保实现可持续发展目标和政府长期发展目标，包括《2041年愿景》和《2100年三角洲计划》。志愿者是我们部门非常重要的合作伙伴，特别是在地方一级。我们认为志愿者是市政当局的延伸，因为它们确保了社区的信任、问责和尊重。因此，本部门通过联合国开发计划署在全国20个城市招募了171名联合国社区志愿者。它们是地方政府、农村发展和合作社部正在实施的改善城市贫困社区生计项目的积极组成部分。随着城市中心扩大，受益于就业机会的人口增加，该项目旨在改善总体经济增长、收入平等、就业和贫困。

2020年，尽管新冠肺炎疫情带来了挑战，但还是实现了多个项目里程碑，包括建立和加强现有地方服务提供机制，加强与社区的联系，以及在相关地方官员的能力提升。由于该项目特别强调社区赋能和更好地提供城市本地服务，志愿者在很大程度上促成了这些成果。志愿者是社区层面行动的驱动者，动员社区积极参与贫困状况调研或社区发展委员会，同时也致力于提高城市贫民的能力。通过这种方式，他们确保贫困人群的声音被更多人听到，使这一进程更具包容性。

在疫情期间，联合国社区志愿者在前线直接协调促进安全保障和意识提升的活动。他们通过提供定期咨询服务，动员社区接种疫苗。他们还积极提高民众对安全措施和卫生习惯的认识，并向贫民窟居民和其他城市贫民提供支持，以保护其免受新冠病毒的侵害。这是非常宝贵的：志愿者属于这些社区，他们能够了解当地的现实，建立联系，形成新的关系。



以下几个例子更好地展示了联合国社区志愿者的日常工作。例如，他们动员社区组织，与社区发展委员会合作，通过优先改善社区基础设施来制定社区行动计划，同时兼顾气候韧性因素以及根据当地要求应对社会经济挑战的必要性。志愿者还在城市一级组织和促进对城市贫民的评估、监测和评价。所有这些工作都凸显了志愿者在地方一级调动资源和工作人员的强大能力。这反过来又有助于与当地政府和机构协作，开展协调良好有效的应对活动。

我的部门在与志愿者合作方面处于领先地位。2020年，地方政府、农村发展和合作社部、水援助组织和联合国志愿人员组织驻孟加拉国办公室联合发起了全国性的倡议，设立孟加拉国志愿者奖，表彰该国最敬业、最勤奋的志愿者。国家级媒体广泛报道了这次发布会。继这一独特的倡议之后，我现在看到其他政府机构正受到鼓励，开展多项志愿者表彰活动。

源于疫情的持续危机也迫使我们重新思考传统治理模式下的志愿者参与方式。因此，让志愿者掌握适当的技能，成为能够参与发展活动的辅助劳动力，对我们来说至关重要。几个月来，我们与志愿者和志愿者组织以及政府各部门一道，正在共同制定一项史无前例的国家志愿服务政策，因为我们都认识到孟加拉国需要有组织和有效地协调、管理和维持志愿服务。这项政策将有助于将志愿服务纳入我们的国家发展政策，大大加强地方政府机构的能力。该政策还主要围绕促进志愿服务并将其纳入国家发展主流、缩小城乡差距、实现可持续发展目标以及通过具有广泛群众基础的包容性战略进行人力资源开发等核心主题。我认为，制定国家志愿服务政策将有助于把个人和团体以及私营部门和发展伙伴的志愿活动纳入主流，并促使政府认可志愿服务。我们在国家和国家以下各级都组织了磋商，以便在我们制定政策时，为志愿者和其他利益攸关方提供表达观点、倾听和被倾听的空间。

我坚信，志愿者的创造力、创新和本地智慧可以显著提升基于地方实际情况的规划方案，并促进地方政府举措直接受益者的参与。

## 第5章

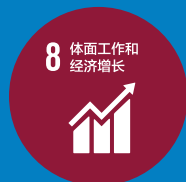
# 志愿者—国家伙伴关系和共同生产服务



3 良好  
健康与福祉



5 性别平等



8 体面工作和  
经济增长



11 可持续  
城市和社区



17 促进目标实现的  
伙伴关系

## 主要发现

- 志愿者往往是他们所服务社区的一部分，因此能够很好地帮助边缘化群体解决他们面临的问题。因此，志愿者的专长在共同生产服务过程中非常重要。
- 志愿者和国家当局能够通过伙伴关系实现互利的成果。
- 志愿者参与服务的共同生产，有助于政府方案适应边缘化群体的需求，同时提高这些服务的交付质量。
- 志愿者扮演着信息中间人和媒介的角色。他们帮助边缘化群体熟悉通常很难获取的、高度官僚化的程序，从国家当局获得服务。

### 5.1. 介绍

在全球范围内，随着各国和各地区努力应对复杂的发展挑战，民众和机构合作应对这些挑战也变得更为必要。在危机期间，人们对服务的需求会上升并变得紧迫，对共同生产服务的需求也会增加。因此，如果没有更广泛的社区参与，公共服务可能会变得更加难以实施。

政府往往需要将自己的工作去中心化，与志愿者和其他公民社会行为体合作共同生产服务。<sup>122</sup>越来越多的志愿者在公共服务的共同生产过程中发挥着更加积极的作用，并与各级政府机构合作并建立关系<sup>123</sup>。正是在这种背景下，本章研究了志愿者和国家当局通过合作来共同生产服务的方式。

为此，本章对中国、黎巴嫩、哈萨克斯坦、吉尔吉斯斯坦和塞内加尔的志愿者—国家伙伴关系开展了案例研究。

虽然志愿者在提供服务和执行方案方面的作用已有大量文献记载，但本报告提出的案例研究表明，志愿者也与国家当局一道，在公共方案和服务的设计、执行和评估方面发挥了重要作用。通过这种方式，志愿者不仅是公共服务的接受者，也是实施这些项目的重要伙伴。

本章分为四部分。第5.2节概述了共同生产服务的概念和框架，通过这一概念和框架，我们在案例研究中调查了志愿者—国家共同生产服务的具体模式。第5.3节概述了四个案例研究。第5.4节基于案例研究，讨论了服务的共同生产的关键特征，强调了它们的特点以及在志愿者—国家伙伴关系中共同生产服务所涉及的过程。第5.5节最后确定了志愿者—国家共同生产服务模式的优势。

## 5.2. 志愿服务：共同生产服务的重要组成部分

服务的共同生产可以广义地理解为让人们参与服务的共同开发，以促进他们的参与（设计、规划和评估）。不同的群体都可以参与这一过程，在服务方面“填补空白”，同时适应其社区不断变化的情况和国家当局不断变化的能力。

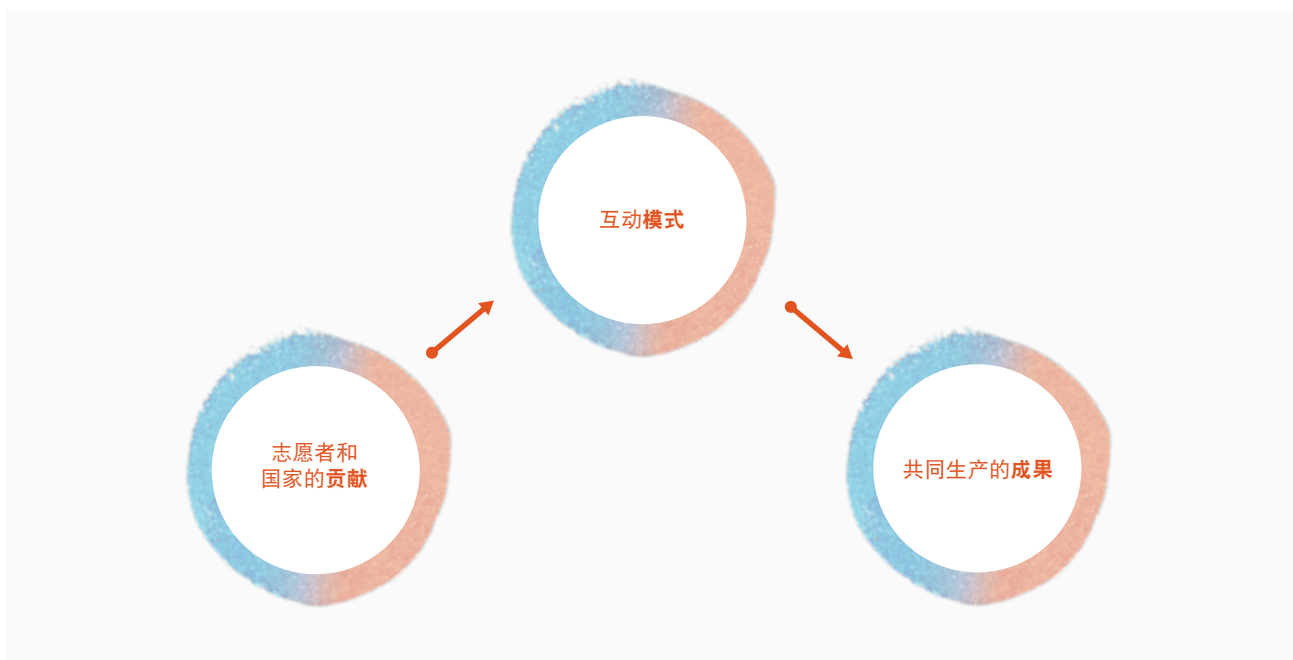
就本报告而言，服务的共同生产指的是志愿者与国家当局以创造性、创新性和协作性的方式<sup>124,125</sup>共同交付服务，从而脱离了志愿者被动执行预先设计的项目方案的“传统”志愿服务提供模式。虽然共同生产服务方面的例子多种多样，可能包括合作社中的地方团体和农民团体，但本报告将其作为一个“伞形概念”，以涵盖志愿者和国家当局在公共

服务周期的任何阶段合作时可以开展的各种活动。<sup>126</sup>

在服务的共同生产过程中，志愿者选择将他们的时间、知识和努力贡献给曾经完全由“专家”和“专业人士”主导的过程。通过这种方式，这些志愿者突破了等级制度，以及关于“谁应该参与”的主流假设。因此，服务的共同生产以参与者的赋能和自主参与为基础，并能提升适应性，特别是在应对新出现的需求方面。

虽然志愿者与国家的关系是共同生产服务的核心，但该过程的处理、表达和实施方式各不相同。如图5.1所示，共同生产服务过程中的志愿者—国家伙伴关系包括三个要素：志愿者和国家的贡献、互动模式和共同生产服务的结果。

图5.1. 志愿者和国家之间共同生产服务的相关要素



共同生产服务流程的第一个要素是**志愿者和国家在共同工作时产生的贡献**。其中可能包括时间（例如，参加规划会议，以帮助找到在疫情封锁期间分发货物的最有效方式）、专长/知识（例如，医生提供公共卫生专业知识）或资源（例如，当地政府委员会资助）方面的贡献。有些贡献是至关重要的，但却是无形的，比如理解和同情、发展关系和塑造工作文化。志愿者选择参与共同生产服务的不同原因也包含在该要素内。其中可能包括对当前服务的不满，或通过参与服务的共同生产带来的自主感和积极的公民意识。<sup>127</sup>

第二个要素 — **互动模式**，可能会受到志愿者在服务提供过程中的参与程度（“在何种程度上参与”）和参与阶段（“参与的时间”）的影响。服务的共同生产涉及多个阶段和流程（如联合调试、联合设计、联合交付、联合评估），志愿者可以参与整个周期或仅参与特定阶段。在某些情况下，志愿者在重新设计一个完善的服务中可能发挥的作用有限。在其他情况下，国家当局可能组织能力有限，无法有效地与志愿者接触。

最后一个要素是指**共同生产服务的预期成果**。

---

志愿者和国家当局之间的合作可能会加强公共服务，更好地满足社区成员的需求。<sup>128</sup>

---

虽然服务的共同生产通常被认为是一件好事，但应该注意的是，共同生产可能会导致意想不到的后果<sup>129</sup>，并且在某些情况下会给志愿者带来太多负担。

### 5.3. 案例研究介绍

---

本章讨论的案例研究集中在全球南方不同地区的五个国家的志愿者—国家伙伴关系。

---

就结构而言，中国、哈萨克斯坦和黎巴嫩的案例研究组织更有组织性和正规性，而吉尔吉斯斯坦和塞内加尔的案例研究组织则是组织松散的社区志愿服务机构。

这些案例研究将展示，来自不同边缘化群体的志愿者在各种情况下与国家当局合作提供服务。在某些情况下，志愿者本身就是“目标群体”的成员——例如，在黎巴嫩的学生和国际志愿者；中国的残障人士及其家庭；哈萨克斯坦职业技能专业志愿者；和塞内加尔的长期土著社区志愿者。

案例研究探讨了各种发展问题：黎巴嫩和塞内加尔的性别平等问题；中国和哈萨克斯坦的残障人士权利和就业；塞内加尔的生殖健康问题；吉尔吉斯斯坦和黎巴嫩的移民问题。黎巴嫩案例研究基于初步数据（即大型案例研究），而其他案例研究主要基于二手数据（即小型案例研究）。中国和塞内加尔的案例研究还包括对这些组织的代表进行的采访。



### 5.3.1. 黎巴嫩Amel协会

**Amel协会成立于1979年，是一个无宗派非政府组织，总部设在贝鲁特。**

它在黎巴嫩各地有超过25个中心，与各种各样的志愿者接触。Amel的志愿者大多是年轻人和学生，以及国际志愿者和一些移民发展工作者和外联志愿者，他们中的一部分人本身就是弱势群体（难民或移民）的成员。该组织还与社区志愿者合作，这些志愿者是社区公认的领袖。本案例研究侧重于Amel旨在促进来自非洲和东南亚国家的家庭佣工的权利和福祉的项目，这些佣工通常是经济移民。该项目由Amel的志愿者小组共同设计和实施。

黎巴嫩有250000多名移民家政工人，其中近70000人的身份未受到官方承认。这些人是该国最弱势的群体，其中许多人在黎巴嫩的Kafala制度（对外籍劳工实施的担保制度）下受到剥削和虐待。这一制度允许黎巴嫩公民担保一名移民工人，负责为该工人获取法律地位和官方文件。根据这一制度，移民工人被排除在《黎巴嫩劳动法》第7条之外，该条规定了最低工资、工作时间和假日薪酬等条件。此外，移民工人没有受到保护免受虐待，随时可能被驱逐出境。移民工的担保人管理他们的居住和工作许可（往往会收走他们的护照），并决定他们的工资、工作时间和假期，这往往使移民家庭佣工处于不公平的工作条件中，人权受到侵犯。<sup>130</sup>



### 5.3.2. 中国残疾人联合会

**中国残疾人联合会（CDFP）成立于1988年，旨在代表残障人士，直接与政府合作制定公共政策并为这些群体提供服务。**

本案例的研究重点是上海的一个市辖区<sup>131</sup>，CDFP在该区由1300多名志愿者运作。这些志愿者中有130多人本身就是残障人士。在CDFP的志愿者—国家关系模式中，政府和残障人士的关切都得到了体现。这种“半官半民”（*banguan banmin*）的方式是一种混合模式，通过这种模式，CDFP作为平台促进了志愿者、残障人士和政府共同参与提供服务。CDFP及其地方分支机构遍布各级政府，包括省、地、县和乡镇一级，同时涉及各种组织形式，包括正式的非营利组织和残障人士及其家人朋友自发组织的居住社区志愿团体。



### 5.3.3. 塞内加尔Bajenu Gox 项目

**Bajenu Gox项目是政府于2010年在塞内加尔14个地区推出的一项举措。**

该倡议以备受尊敬的***bajen***（沃洛夫语，意为“教母”）为中心，发挥顾问的作用，吸引了8600多名妇女志愿者担任政府卫生机构和当地社区之间的调解员。这些女性志愿者被称为Bajenu Gox，由一名公共卫生医生任命，在政府难以触及的地区提供卫生服务支持。Bajenu Gox作为其居住社区公认和受尊敬的领导人，还提高了对孕产妇和儿童健康的认识，是社区和地区一级地方卫生规划的组成部分。Bajenu Gox参加了区政府组织的一系列生殖健康培训班，以使它们能够有效地履行这一职责。通过Bajenu Gox志愿者—国家关系模式，国家卫生系统能够发挥这些传统女性领导人提供的专长、实践、关系网和信息。



### 5.3.4. 哈萨克斯坦残障人士专业康复中心

**残障人士专业康复中心是一个联合试点项目，得到了联合国开发计划署和哈萨克斯坦人口劳动和社会保障部的支持。<sup>132</sup>**

该中心的主要任务是帮助残障人士获得长期就业。为此，在职业咨询、社会工作、心理学、法律援助和辅导方面具有专长的地方和国家志愿者（其中一些人得到了联合国志愿人员组织的支持）与人口劳动和社会保障部合作。<sup>133</sup>该中心建立在伙伴关系的基础上，成功地完成了使命。因此，在志愿者、地方当局和该部的共同努力下，该倡议已在哈萨克斯坦17个地区推广。



### 5.3.5. 吉尔吉斯斯坦Sairon组织

**Sairon（塔吉克语，意为“通道”）成立于1999年，是吉尔吉斯斯坦的一个志愿者公民社会组织，旨在促进对塔吉克斯坦难民移民的保护和融入。<sup>134</sup>**

其活动包括提供法律辩护和信息会议，获得公民身份，以及在难民居住的地方修复基础设施。Sairon与国家行政部门、国家移民和就业委员会、内政部、护照管理办公室和相关地区的地方自治政府密切合作。地方政府在这个项目上的举措已使1000多名难民获得了该国公民身份。<sup>135</sup>



## 5.4.共同生产服务的关键特征

本节着眼于共同生产服务过程的关键特征。

### 5.4.1.协作结构

协作结构是志愿者—国家伙伴关系的一个关键特征，这种伙伴关系加强了服务的共同生产。除了残障人士专业康复中心（哈萨克斯坦）之外，志愿者与国家的伙伴关系建立在长期合作的基础上，志愿者与国家深厚的关系为志愿者团体的良好声誉和记录提供了基础。作为中国抗疫措施的一部分，CDPF启动了省、地、县和乡镇各级的多重治理结构，以便在封闭管理期间为残障人士提供急需的服务。CDPF依靠嵌入其治理系统的志愿者网络来提供这些服务。

在黎巴嫩，Amel利用了志愿者发挥重要作用的协作手段，包括咨询协作和积极共同创建议程和服务。作为一个可信任的发展组织，这些合作进一步奠定了Amel在黎巴嫩政府机构中的声誉，为学生和青年志愿者提供了一个坚实的框架，在政府磋商期间开展活动和分享想法，包括创新和有时与技术相关的想法。

### 5.4.2.利用伙伴关系实现互利

合作伙伴之间相互尊重和信任的重要性早已得到认可。志愿者—国家伙伴关系中共同生产服务的一个关键特征是利用互利合作，志愿者带来创新解决方案，灵感来自于他们在边缘化群体的生活经验。在这些案例研究中，志愿者和国家当局利用合作伙伴关系在服务的共同

生产中取得互利成果。例如，在黎巴嫩（Amel），志愿者使国家当局对移民工人的困境保持敏感，从而促使政府提供服务。以哈萨克斯坦残障人士专业康复中心为例，志愿者倡导残障人士有尊严的就业，提醒国家当局需要通过提供服务，更好地将弱势群体融入社会，最终在该国其他17个地区复制和扩大了该方案。同样，吉尔吉斯斯坦Sairon组织的社区志愿者利用他们对公民身份相关政府程序的第一手知识，能够与国家当局合作，帮助难民获得公民身份。对政府来说，这意味着这些人合法居住在该国。

——  
**总之，这些例子表明，当志愿者与国家合作伙伴共同努力提供服务时，是能产生相互回报的。**  
 ——

在某些情况下，这些成果导致了长期的体制支持，例如Amel的家庭移民工人倡议及其在黎巴嫩废除Kafala制度的斗争，以及残障人士专业康复中心在哈萨克斯坦全国扩大残障人士就业的努力。

### 5.4.3.志愿者和服务用户了解他们自己的需求

几个案例研究的一个共同特点是志愿者的领导能力和专长的重要性。在Sairon（吉尔吉斯斯坦），志愿者在政府决策中发挥了积极作用，例如哪些难民设施需要在任何时候都被优先考虑，<sup>136</sup>突出了对难民和移民人口影响最大的问题。在Bajenu Gox项目中，塞内加尔政府依靠土著妇女志愿者，以及“社区女性群体”，即支持她们的年轻女性的领导，这些人在当地社区很受尊

重。妇女和女童的承诺不仅体现在提供生殖健康服务上，还体现在确保这些服务满足妇女的需要，并适应不断变化的需求。因为志愿者往往是他们服务的社区的一部分，他们最了解这些社区的优势和弱点，这在共同制定政策和方案上是非常宝贵的知识。

#### 5.4.4. 服务差距是志愿服务的催化剂

案例研究表明，志愿者参与服务的共同生产的动机在很大程度上是由于服务方面存在的差距，特别是在边缘化群体中。同样，在对边缘化群体的保护方面，志愿者也希望能带来“真正的”改变。Amel（黎巴嫩）和Sairon（吉尔吉斯斯坦）的志愿者倡导为处于社会边缘的移民和难民提供服务。通过与国家当局合作提供服务，志愿者能够提高其宣传边缘化群体需求的能力，并将这些问题纳入国家当局的议程。与此同时，国

家当局获得了关于这些社区的需求以及如何更好地满足这些需求的宝贵见解。

---

这表明志愿者如何在发展和维持与国家当局的互惠、长期关系方面发挥积极作用，从而共同创造并实施国家方案。

---

虽然政府未能满足边缘化群体的需求可能会为志愿者行动提供动力，但志愿者关于这些社区面临的需求和问题的专长在服务的共同生产过程中是非常宝贵的。

志愿者和国家当局可以共同帮助形成有效、更能满足社区需求的共同生产服务流程。正如案例研究所显示的，志愿者发挥的作用以及国家和志愿者在这些伙伴关系中的期望在不断变化。



## 框5.1. 志愿服务中的共同生产机制概述

### 谁是志愿者或参与者？

对于案例研究中的许多志愿者来说，他们加入共同生产服务的旅程始于一种担忧，即他们的需求没有得到优先考虑，并且/或者他们认为需要改进这些服务的提供方式。因此，参与和应邀参与共同生产服务过程的志愿者往往要么自己经历过不平等（例如残障人士、移民工人、城市妇女），要么是解决方案的倡导者（例如学生和青年志愿者、国际志愿者）。在部分情况下，志愿者本身直接参与国家的执行工作（例如Sairon），或者他们通过已经与国家机构有密切联系的志愿者组织来参与执行（例如Amel）。

### 参与程度如何？

在这些案例研究中，志愿者和社区成员在项目周期的某些节点共同提供服务。志愿者在方案的共同设计和共同执行中的角色最为明显。有一些挑战阻止了志愿者和其他社区成员的充分参与。当地志愿者也可能经历类似的脆弱性，并面临资金和文化方面的障碍。他们也可能发现官僚主义和繁文缛节难以理解和驾驭。

## 取得了什么成果？

当志愿者共同生产服务时，他们可以使政府方案的某些方面更符合边缘化群体的需要。共同生产服务也可以改善人与人之间的关系，但这需要时间来培养。



一名医生为黎巴嫩贝鲁特的Amel协会协调志愿者活动，以帮助移民接种新冠疫苗。  
来源：联合国志愿人员组织

## 5.5.共同生产服务模式的优势和挑战

这些案例研究突出了志愿者与国家合作所取得的成功和面临的挑战。

### 5.5.1.响应边缘化群体需求的服务的共同生产

志愿者对服务的共同生产过程最有价值的贡献是他们通过与当地社区直接合作而提供的可信度。在中国CDPF和塞内加尔Bajenu Gox的案例中，志愿者来自他们工作的社区，他们的生活经历——无论是作为生活在资源匮乏环境中的妇女（塞内加尔）还是作为残障人士（中国）——都为他们提供了所在社区的所需专长以及如何解决问题的见解。

在这些案例研究中，国家当局与来自边缘化群体的志愿者建立了伙伴关系，并依靠志愿者的经验为其方案的各个方面提供信息和指导，使其更好地满足这些社区的需求。例如，残障人士专业康复中心（哈萨克斯坦）的志愿专家为采取更全面的方法帮助残障人士获得就业铺平了道路。<sup>137</sup>除了以个性化的方式补充国家就业服务之外，从心理和法律支持到职业咨询的更广泛的服务也有助于这些群体取得更好的结果。返回工作岗位后，国家当局向受益人指派了个人协调员，帮助他们在六个月内适应新工作，并发展必要的专业技能。

由黎巴嫩卫生部和青年志愿者共同实施的Amel疫苗接种项目（见框5.2）说明了当地志愿者如何帮助引导卫生部，使其关注移民工人的需求。在志愿者努力提供信息和援助的基础上，卫生部确保了移民工人接受了疫苗注射。这一伙伴关系还为青年志愿者通过Amel与卫生部合作开发更多服务平台奠定了基础，以更好地应对移民家庭佣工的需求。这突出了志愿者与国家当局在共同生产服务中的伙伴关系如何能够响应当地社区的需求，同时为他们的挑战提供持久的解决方案。



一名志愿者在黎巴嫩贝鲁特的多拉环岛帮助排队接种新冠疫苗的移民。  
来源：联合国志愿人员组织

## 框5.2. 志愿者和当地政府一起为农民工接种疫苗

当黎巴嫩开始为其公民接种新冠疫苗时，许多移民工人，特别是那些没有合法证件的人（“无证移民工人”）没有接种疫苗。四名Amel志愿者发起了一项运动，让更多人认识到移民家庭佣工也有权接种疫苗，并有权利受到保护免受新冠病毒感染。学生志愿者为移民工人提供疫苗接种信息，创建申请表，支持Amel团队协调活动，并帮助移民填写表格和找到疫苗接种中心。通过这些努力，志愿者在试点阶段为15名移民家庭佣工接种了疫苗，后来又有数百名移民（还在增加）进行了登记和接种。Amel的领导团队将这一志愿者主导的倡议提请卫生部注意，Amel与卫生部的合作已超过40年。一位员工说：

“（发起这场运动的）志愿者帮助我们向卫生部施压，让他们明白有大量农民工想要接种疫苗。如果没有国家和Amel之间的长期合作，我们不可能扩大项目规模并有所作为。”

作为与卫生部合作的一部分，志愿者能够直接接触政府办公室，与Amel团队一起参与决策，并代表移民家庭佣工进行联络，其中许多人没有身份证、电话号码和电子邮件地址。Amel认识到与移民工人联系挑战，与国家当局合作，为许多没有电话或电子邮件的移民工人开发了一个在线健康服务平台。Amel目前正在与卫生部合作为移民工人设计这个平台，其中许多人没有医疗保险，甚至无法使用黎巴嫩公共卫生系统的服务。志愿者的热情和努力促使Amel为这项有价值的事业投入更多时间。

来源：联合国志愿人员组织初步研究。

### 框5.3. 优先考虑妇女的需求

每个月的第十五天，在塞内加尔的社区会举行一次地区会议，该会议汇集了医生、助产士和其他代理人、Bajenu Gox以及社区女性团体。这些月度会议的目的是评估上一个月的活动和取得的成果，讨论遇到的问题并找到可能的解决办法。这是Bajenu Gox及其社区女性群体参与的一个机会，来分享她们在这个月中与之一起工作的妇女所关心的问题。他们恢复了维生素A和驱虫药物的供应，并更新了交流和工作辅助工具，如活动报告单。

来源：对达喀尔某区一位Bajenu Gox成员的采访。

塞内加尔的Bajenu Gox帮助解决妇女的生殖健康问题，并帮助她们融入决策空间。与Amel的倡议不同，由社区志愿者组成的Bajenu Gox是一个政府发起的卫生保健项目。塞内加尔公共卫生系统当局认识到自己无法在偏远地区提供生殖健康服务，因此让Bajenu Gox妇女领导人参与发展这些地区的相关服务。如案例研究的结果所示，地区小组在作出决定之前深入咨询了Bajenu Gox。

据一位接受案例研究采访的Bajenu Gox志愿者说，“当有一个新项目时，医生总是询问BGs [Bajenu Gox]对即将制定的策略的相关性的意见，或者民众对新方法的接受度的看法，等等。”她补充道，“人们经常听取我们的意见；我们正在做重要的工作，国家当局（在区一级）和Bajenu Gox之间的协作没有任何问题。协作目前进展顺利。与刚开始

时相比，现在的工作更容易了，那时有很多障碍，最开始人们根本不听我们的。”<sup>138</sup>

通过服务的共同生产，国家当局能够制定与最边缘化群体需求相关的方案。这一进程中包括志愿者和国家有关部门共同进行需求评估。例如，Sairon（吉尔吉斯斯坦）在帮助确定为塔吉克难民重建住房供应的最佳办法方面发挥了作用。

残障人士专业康复中心的志愿者与工作人员一起设计适合哈萨克斯坦残障人士能力和优先事项的就业培训方案。<sup>139</sup>

这种伙伴关系可以使项目更切合社区的需要。

志愿者还能够提供新的视角和方法来解决持续存在的问题。例如，Amel与国家当局的工作关系表明，志愿者团体可以超越与国家当局的协调（和/或请求“许可”），并在为最弱势群体共同设计和共同实施社会服务方面发挥关键作用。中国案例研究的一个重要发现是，在疫情期间，CDPF的互助网络在提高残障人士服务的应变能力方面发挥了重要作用。

由于许多志愿者本身可能会被边缘化，解决志愿者自身需求和安全仍然是一个挑战。Bajenu Gox的工作没有报酬：“没有钱，BG没有工资，我们为我们的居住社区工作，为我们的国家工作。”<sup>140</sup>志愿者留给自己、家人和其他经济活动的时间减少了。

CDPF的一名视力障碍志愿者说：“在参加了中国残疾人联合会的一些项目后，我们发生了改变。我们开始积极参加各种活动。生活因此得以改善。”

这些例子突出了“互惠”在志愿者—国家关系中的重要性。

### 5.5.2. 作为官僚程序和信息调解人的当地志愿者

国家活动往往会变得非常官僚化。正如第2节所描述的共同生产服务模型中所强调的，个人需要足够的信息来熟悉机构流程并实现有效的参与。

#### 框5.4. 通过取得公民身份进行赋能

Sairon（吉尔吉斯斯坦）参与了帮助塔吉克斯坦难民和移民获得公民身份的方案的所有阶段的服务的共同生产。Sairon的志愿者与村庄社区和地方自治机构组织了一系列圆桌讨论会。其中包括与护照部门和联合国难民事务高级专员办事处（难民署）等国际组织的代表进行讨论。双方同意简化入籍程序，Sairon志愿者接受了这一新程序的培训。然后，志愿者充当顾问和联络人，以确保与他们一起工作的难民满足这些要求。一个护照办公室的主任说，“没有Sairon的帮助，我们无法处理获得公民身份的许多文件。”<sup>141</sup>

来源：Burke等人（2007年）。

案例研究表明，志愿者可以在服务的共同生产过程中，从共同开发想法到共同实施（如Sairon的案例）的不同阶段发挥关键作用。在Amel，移民家庭佣工需要有一个政府身份证明ID（或副本）、一个电话号码和一个电子邮件地址，以便能够登记接种疫苗。这些都可能被他们的雇主剥夺。

在黎巴嫩贝鲁特，一名志愿者正在帮助一位移民办理接种新冠疫苗的有关文件。  
来源：联合国志愿人员组织



我们正努力鼓励移民接种疫苗，但他们中的许多人没有身份证，他们害怕被拘留的风险。所以，我们需要“与他们同行”。这就是志愿者发挥巨大作用的地方。无论你什么时候想注册疫苗，COVAX平台上都需要这些信息。因此，我们志愿者帮助农民工处理这些信息，帮助他们获得一个电话号码，因为有些人没有手机，这是在COVAX平台上注册的必要条件。我们会把这些直接交给Amel，Amel与卫生部合作处理这个问题。

—贝鲁特的青年志愿者

Amel志愿者帮助确保这些群体在疫情期间能够获得政府服务，包括疫苗接种计划。志愿者帮助用户熟悉官僚程序，并设计了考虑到他们具体需求的平台。吉尔吉斯斯坦内政部制定了类似的办法，以简化塔吉克难民的公民身份申请程序。这一决定是通过他们与Sairon的工作关系促成和实施的。与志愿者合作提供服务的优势在于它能够弥合提供服务的国家当局与使用这些服务的各种边缘化群体之间的差距，从而改善服务的质量。

志愿者—国家伙伴关系的一个关键挑战在于，部分志愿者难以驾驭官僚程序。在塞内加尔，许多Bajenu Gox成员的低识字率和教育水平限制了他们创作高质量活动报告的能力。为了应对这一挑战，国家当局招募了社区年轻女性群体来协助撰写报告。在黎巴嫩，许多青年志愿者在能够帮助他人之前，必须更多地了解法律制度，理解Kafala制度。

正如一名青年志愿者所说，“我可能会说，Amel让我更加意识到与这项服务有关的一些法律问题。”Amel还与很多来自国外大学的短期国际志愿者合作。夏季，这些志愿者作为实习生留在黎巴嫩，接受关于当地文化习俗的培训/指导。Amel的一名成员说，“……你不能把（志愿者）单独留下——你需要指导他们，你需要为他们提供时间，尽可能多地培训他们。”

这些案例研究表明，志愿者可以帮助社区成员通过复杂的官僚程序获得国家服务。然而，有时志愿者自己也需要帮助来理解这些过程，以便他们能够提供帮助。

### 5.5.3. 志愿者与国家通过共同生产服务加强了信任和责任意识

如前所述，志愿者希望与国家当局合作的一个关键原因是，他们不满意地方当局解决重要发展问题的方式，如移民、残疾和生殖健康。这可以被视为国家、服务使用者和志愿者之间缺乏信任。在Amel的案例中，尽管有紧急需求，比如需要一个住所，或在人权受到侵犯的情况下，移民工人由于害怕被拘留或驱逐出境，往往不愿意与国家当局联系。通过Amel的领导和指导帮助，他们熟悉了程序，青年志愿者能够帮助移民建立信任，并将他们与他们需要的服务联系起来。



许多移民工人没有证件，因为他们不想被政府或自己的祖国发现，他们觉得求助于非政府组织更安全，因为他们认为这是安全的空间，而Amel的理念是基于尊严的。<sup>142</sup>

从这位受访者的陈述中可以清楚地看出，青年志愿者能够创造一种环境，让移民工人感到安全，且他们的声音能够被听到。因此，他们也与对国家当局的伙伴关系产生了积极影响，培养了他们自己、国家当局和这些发展方案的受益者之间的信任。自2011年以来，Amel通过与卫生部、社会事务部和劳动部等政府机构密切合作，建立了一个支持移民工人和贩运受害者的方案，对这一问题采取了一种全面的方法。Amel的志愿者共同实施了紧急支持方案，在封锁期间分发基本用品，如食品包、卫生用品包和非食品物品，并帮助无证工人获得支持，如提供房租现金和自愿返回祖国的机会。Amel还参与了利益攸关方对话，提供了最新数据，并提高了对移民家庭佣工权利和义务的认识。这些活动有助于帮助黎巴嫩政府找到Kafala制度的替代办法，确保移民家政工人有尊严地工作和生活。

与Bajenu Gox的合作帮助塞内加尔卫生系统在提供服务方面变得更加灵敏。虽然重点是妇女及其生殖健康，但发现男性也经常向Bajenu Gox咨询肺结核、吸烟和性传播感染等问题。Bajenu Gox在社区中非常受信任，以至于当社区里的男性需要去医院给自己的孩子接生时，他们会寻求社区志愿者的帮助。

信任是发展志愿者—国家合作伙伴关系的基础。信任需要建立，当信任破裂时，则需要修复。案例研究表明，志愿者可以培养社区对国家当局的信任，反之亦然。

## 5.6. 结论

志愿服务在服务的共同生产方面发挥着重要作用。让边缘化群体参与服务的共同生产的志愿者—国家伙伴关系展示了该过程的新方式，从而促进包容。

志愿者—国家伙伴关系在共同开发和共同交付服务方面通常能发挥志愿者的生活经验、知识和专长。因此，它们可以帮助实现更符合边缘化群体需求的结果。同时，这种伙伴关系对志愿者和国家当局都有好处。

当志愿者和国家的合作举措与社区需求相一致时，它们在服务的共同生产中的伙伴关系可以为更平等和更包容的社会奠定基础。此外，鉴于许多志愿者—国家伙伴关系已经存在了很长时间，这种伙伴关系的可行性和长期前景是值得期待的。

## 志愿者之声：来自科索沃的Florina Qupevaj<sup>iii</sup>谈论如何在疫情期间保持心理健康和幸福

在危机期间，志愿者介入，以满足对其社区的重大社会问题做出快速反应的需求。科索沃心理咨询热线的志愿者Florina Qupevaj分享了她在新冠肺炎疫情高峰期间在新冠心理健康咨询热线的工作经历。

我是Florina Qupevaj，今年22岁，在普里什蒂纳大学完成了心理学专业的毕业生。我选择读心理学的主要原因是为了帮助自己和其他人。在新冠肺炎疫情期间，我毫不犹豫地成为了心理咨询热线团队的一员。我们与志愿心理学家一起，为那些感到需要与他人分享他们的担忧或问题的人提供心理支持。

卫生部于2020年4月开通了心理咨询热线，当时所有人都被封闭在家中，并试图保护自己和家人免受正在世界各地传播的新病毒的影响。

我们通过心理咨询热线提供的支持都是出于期望和善意。我们冒着自己、家人和周围许多人的危险去帮助他人。

在科索沃做一名心理学家并不容易，因为对心理健康的认识非常缺乏。因此，我们非常小心地向人们传达准确的信息。然而，我认为心理咨询热线所做的工作应该得到各机构的进一步支持，同时提高对心理健康的认识，承认心理学家在科索沃社会中的重要性。

我经常记得那些人们完全被孤立的时候，在一个长时间的电话后，我听到他们说，“我感觉好多了，就像我肩上的重担卸下来了。”我在电话那头经历的感受无法用语言来形容。

<sup>iii</sup> 联合国安全理事会第1244（1999）号决议提及了以下内容。

## 特别贡献：对危机期间企业志愿行动的反思—— Leyla Perea, Telefónica志愿组织负责人，秘鲁志愿企业平台Empresas que Inspiran成员

Telefónica志愿者是一个企业志愿服务方案，旨在根据社会工作、价值观和公司战略，通过时间、努力、知识和资源改变那些需要帮助的人的生活。

与此同时，我们是由联合国开发计划署开发的第一个本国企业志愿服务平台“激励企业”的一部分。该平台寻求将企业志愿服务的价值及其对公司、合作者和社会的战略贡献定位为通过其最宝贵的资产——合作者来实现可持续发展目标的一种手段。

西班牙电信志愿者组织每年动员2600多人，并利用其合作伙伴支持可持续发展目标的实施。自2007年以来，我们就一直在21个城市支持为弱势群体提供帮助的志愿者，并促进他们在当地和社区发展中的融入。

通常，我们向合作者、家人和朋友提供各种面对面的志愿服务机会，他们经常参与援助活动、持续一整天的志愿者活动以及最近的知识技能转移。我们的大多数合作伙伴不仅成为社会倡议的领导者，而且渴望成为社会变革的推动者。

由于疫情，我们重新设计了整体方案，并启动了线上且易于执行的志愿活动，使我们的伙伴能够参与进来，同时利用该方案的资源来加强与其他战略机构的关系。

在疫情期间，我们不得不迅速重新组织企业志愿项目下的活动。西班牙电信志愿组织是根据疫情期间弱势群体新出现的健康需求发展而来的。我们转向并建立了一个网络，使我们能够动员电话志愿者，而不用通过面对面的互动给他们带来健康风险。

西班牙电信志愿者组织在全国范围内发起了不同的线上志愿服务呼吁，以便为消防员和医务人员捐赠定制的生物安全设备，向不同的庇护所和接待中心提供食品和清洁用品，并通过学校课程开展针对儿童的数字活动或针对老年人的数字扫盲活动。

疫情期间的一项主要成就是Voluntarios Telefónica组织的“Maratón de iniciativas Ágiles马拉松”，这是一项在2020年6月至8月期间开展的疫情快速响应运动。该倡议非常成功，我们分别于6月和8月在22个城市以及首都利马和其他几个省开展了两次活动，有1200多名志愿者为5300多人提供了支持。

在封锁期间，我们与非政府组织、教会、市政当局和地方政府建立了战略伙伴关系，以更好地了解 and 应对当地社区的需求。在妇女和弱势群体部的资助下，我们创造了让

志愿者参与社会方案的机会。除了帮助我们更好地了解社区需求和接触受疫情影响最严重的人，这些战略伙伴关系还使我们能够更有效地运作。与此同时，私营部门大力开展志愿活动，国家通过妇女和弱势群体部也创造了机会，让企业志愿者致力于各种社会方案。

通过与他人合作，我们可以取得非凡的成就。在这方面，Empresas que Inspiran平台可以发挥重要作用，帮助其他公司重新启动企业志愿服务。我们希望继续形成联盟，让企业志愿服务生态系统的不同参与者都能参与进来，这符合可持续发展目标和公民赋能。

## 第6章

# 志愿者—国家伙伴关系和社会 创新

3 良好  
健康与福祉



5 性别平等



8 体面工作和  
经济增长



11 可持续  
城市和社区



17 促进目标实现的  
伙伴关系



## 主要发现

- 社会服务的不足往往能为社会创新提供推动力和催化剂，而志愿者正是社会创新的主要驱动力。
- 志愿者熟悉所在社区的问题，能提出新的想法以解决社区面临的挑战，从而使发展更能响应社区的需求。
- 志愿者推动的创新通过改变社会规范、态度和价值观而导致社会变革，实现更可持续的成果。
- 通过推动建立新的工作方式，志愿者在重塑人民与国家的权力关系方面发挥作用。

### 6.1. 介绍

气候变化、不平等现象加剧、政治两极分化以及新冠肺炎疫情等持续的发展挑战使个人及机构组织日益频繁发现自己在危机模式下工作。例如，为应对新冠肺炎疫情，机构组织（包括志愿者创建的组织）需要在控制疾病传播的同时解决人们的燃眉之急。<sup>143</sup>一些志愿者团体是由现有组织改变而来，而另一些是由志愿者自发成立的。这些组织通常能提供创新的高科技和非技术类解决方案，以满足社区迫切而紧急的需求。<sup>144</sup>

社会创新广义上指引入新的想法或流程以弥补社会服务的不足。长期的社会问题以及新问题的出现，意味着个人及机构需要打破固有思维模式，实施新的前沿举措。在志愿服务的背景下，志愿者

经常为了满足社会需求而参与产生、执行及传播新的想法及实践。本报告的实证也表明人们对社会创新相关的志愿服务活动越来越感兴趣（详见第三章）。

本章引用了在哥伦比亚、肯尼亚、马拉维以及特立尼达和多巴哥的志愿者—国家伙伴关系案例研究以及一个横跨斐济、所罗门群岛以及瓦努阿图等小岛屿发展中国家的项目，探讨了志愿者如何塑造和促进新的工作方式，同时提出应对可持续发展挑战的新型解决方案。

本章的其余内容分为四个部分。第6.2节讨论社会创新的定义及主要流程。随后，第6.3节介绍案例研究。第6.4节归纳各案例研究里的社会创新模式中各自的主要部分。最后，第6.5节讨论优势及挑战。

## 6.2. 志愿服务在社会创新中的作用

社会创新本质上指应对或解决某一问题的新做法。社会创新通常可以带来新的或改善的关系，从而更好地利用现有物资及资源。<sup>145</sup>联合国开发计划署（UNDP）关于东南亚社会创新的报告中指出，“包容的社会创新是指以社会目标和当地环境为核心的创新追求。它可被认为是一种更具包容性的实现创新的方式或一种更具创新性的推动社会包容的方式，亦或二者兼而有之。”<sup>146</sup>社会创新亦指为响应社会需求、社区赋能及提升社区能力<sup>147</sup>的技术与商业的创新<sup>148</sup>。就公共服务而言，社会创新需要与最终用户共同设计和共同生产，如此才能进一步提升社区的能力同时产生更加直接的影响。<sup>149</sup>

大量的资料证明，只有当公民积极参与公共政策制定及实施时，社会创新才可能持续产生效果。<sup>150,151</sup>

其中包括能利用自身时间及知识来分享新的想法以解决现有发展挑战的志愿者。诸如社会创新实验室和加速器等平台为人们解决现有挑战而寻找解决方案提供越来越多的空间。志愿者通常服务于边缘化人群，也深入当地社区，因此志愿者能学到新的知识。<sup>152,153</sup>志愿者正因如此成为社会创新的有力推动者。一项关于全球南方的志愿服务情况的研究也表明志愿者有助于推动外来知识和本土知识的融合，形成适合本土及可持续的解决方案。<sup>154</sup>

新颖性通常被认为是社会创新的典型特征。然而，如何“新颖”方可被认定为创新？创新的解决方案不一定是全新的。相反，创新的解决方案可能涉及现有元素的重新组合。<sup>155</sup>例如，重构现有志愿活动以使其更能响应当前需求也可称为一种创新。Kudumbashree，一个在印度的妇女自助团体，正是这样做的。该团体为有效应对新冠肺炎疫情，调整了现有的社区活动组织方式、网络以及领导架构。<sup>156</sup>社会创新还包括新产品和服务的开发，例如在布宜诺斯艾利斯、墨西哥城和蒙得维的亚创建的公开政府平台，提升了人们在公共政策制定过程中的参与度。<sup>157</sup>

重要的是，通过志愿者主导的线上编程马拉松、志愿者匹配平台及社区社交网站等，科技可用于创新想法的形成与传播。<sup>158</sup>然而，随着互助倡议实现数字化，在某些情况下，它们将一些群体，如贫困人群、偏远地区居住人群以及低收入人群等排除在外。<sup>159</sup>

社会创新可被认为是一种过程。社会创新通常始于为了解某种需求而产生的想法，并识别潜在的解决方案。<sup>160</sup>首先，倾听边缘化群体的心声及关切以深入理解他们面对的困难以及他们对潜在解决方案的想法，这一点至关重要。有发展前景的想法被原型化并进行了试点，之后可对其进行评估、扩大和传播。学习是这些阶段的关键一环。值得一提的是，社会创新不一定总能产生效果或者被传播。但是，参与到社会创新的人们能从这个过程中进行学习。结合本报告的宗旨，以下案例研究说明了志愿服务如何为这一过程做出贡献。

## 社会创新的过程



最后，社会创新可以被其创造或推动的关系种类所定义。<sup>161</sup>社会创新能在之前关联较少的人群和机构之间以及各自内部产生社会联系。通常，社会创新可能涉及权力关系的转变，以及受益者为解决自身需求的能力提升。<sup>162</sup>在一些例子当中，“一些培养社会创新的最有效的方法始于假设人们能充分诠释自己生命的意义以及具备充足的能力解决自身问题。”<sup>163</sup>因此，在某些方面可能存在交叉，例如在公共治理领域，协商式治理中的一些要素和共同生产均可能被认为是社会创新。<sup>164</sup>

第4节和第5节中的案例分析阐明志愿者、社区成员以及国家当局之间新型工作方式如何促进权力关系的改变。这一节的案例研究说明了志愿服务如何促进或影响社会创新的过程。

## 6.3.案例研究介绍

本章讨论的案例研究侧重于全球南方不同地理区域的七个国家在社会创新方面的志愿者—国家伙伴关系。这些案例研究来自太平洋地区的横跨斐济、所罗门群岛和瓦努阿图等小岛屿发展中国家、加勒比地区（特立尼达和多巴哥）、非洲地区（肯尼亚和马拉维）以及拉丁美洲的哥伦比亚。它们都证明了志愿者可以在社会创新的进程发挥重要作用。在特立尼达和多巴哥以及马拉维，志愿者领导的组织推动了新的想法和代表志愿者与国家之间新思维和新工作方式的关系的形成。这些案例研究同样也说明社会创新不需要标新立异，其可以是对过往做法的创新应用，亦或是过往做法在新环境中的应用。来自哥伦比亚、肯尼亚、斐济、所罗门群岛以及瓦努阿图的案例研究阐明当国家当局与推动志愿服



务的互助团体及其它组织形成互助伙伴关系时能出现的创新项目及想法。

这些案例研究来自各种边缘化群体的志愿者，包括年轻人（马拉维和特立尼达和多巴哥）、农民（哥伦比亚）、贫民窟居民和城市贫民（肯尼亚）以及女性市场供应商（斐济、所罗门群岛和瓦努阿图）。志愿者应对一系列的问题，

从性与生殖健康和权利（马拉维）、青年参与（特立尼达和多巴哥）、农村健康（哥伦比亚）到贫民窟居民权利和城市发展（肯尼亚）以及妇女的经济赋能和权利（斐济、所罗门群岛和瓦努阿图）。马拉维的案例研究既有一手资料（访谈和焦点小组）也有二手资料，其余的案例研究均基于二手资料。



### 6.3.1. 艺术&全球健康中心—马拉维

**艺术&全球健康中心（ArtGlo）是一个志愿者领导的青年组织，位于马拉维南部的松巴市。**

ArtGlo的志愿者中有来自重点人群的青年，包括艾滋病病毒感染者。结合本章研究重点，该案例研究侧重于ArtGlo在青年性与生殖健康和权利以及艾滋病病毒和艾滋病的意识及预防方面的工作，特别是面向重点人群的工作。ArtGlo（在松巴、奇拉祖卢、法隆贝等地区）通过现有的社区组织（CBOs，包括Vision for Development组织和在奇拉祖卢的Tiwasunge组织），直接与社区成员以及与国家机关合作（特别是当地的受害者援助中心、地区青年办公室以及地区社会福利办公室）。ArtGlo擅于将参与式艺术作为推动社会变革的工具，其创造了一种环境，以支持当地社区成员培养领导能力，同时积极影响健康服务系统。



### 6.3.2. Muungano联盟，肯尼亚

**贫民窟居民和城市贫民相加占到肯尼亚人口总数的的一半，但仅拥有该国2%的土地。**

Muungano联盟是一个位于肯尼亚的联合会，由三个代表贫民窟居民和城市贫民利益的实体组成，它们是：Muungano wa Wanavijiji是肯尼亚贫民窟居民联合会（负责社会运动）；Akiba Mashinani Trust是肯尼亚城市贫民基金（负责募集资源）；肯尼亚Slum Dwellers International (SDI) 负责能力建设以及技术支持。<sup>165</sup>这个由贫民窟居民和城市贫民组成的联盟代表着这个群体的利益，致力于影响实践和政策的改变，特别是关于城市发展的国家政策。



### 6.3.3. 特立尼达和多巴哥志愿者中心，特立尼达和多巴哥

**特立尼达和多巴哥志愿者中心（VCTT）是一个以志愿者为基础的开创性组织，其目标是连接各个部门（非政府组织[NGO]和政府机构）并组织有影响力的志愿活动以促进行业发展。**<sup>166</sup>

其活动包括在线志愿者匹配平台、全国首次志愿服务评估、线上/线下青年导师项目以及学校公民教育项目。



#### 6.3.4.农村综合护理模式—哥伦比亚

**农村综合护理模式（MICR）是哥伦比亚首都波哥大Sumapaz农村地区的一项健康相关计划。<sup>167</sup>**

该计划与波哥大的公共健康系统公司（Subred Sur）共同实施，旨在提升农村地区医疗保健的质量并将服务延伸至世界上最大的高寒地区之一。<sup>168</sup> 该区域仅有2500名居民，获得医疗保健服务一直以来是当地居民面临的一个挑战，同时营养不良、武装冲突以及缺乏饮用水的问题使情况变得更糟糕。MICR将农民群体和区域卫生系统联合起来，以开发更具包容性和响应性的医疗保健倡议。



#### 6.3.5.市场变革—斐济、所罗门群岛和瓦努阿图

**市场变革旨在提升小岛屿发展中国家（SIDS，即斐济、所罗门群岛和瓦努阿图）的市场供应商的话语权及参与度。这些国家的市场供应商大多为女性。<sup>169</sup>**

这个项目支持供应商志愿者协会在这三个国家的发展。截止2017年6月，有10个在斐济已注册成立的市场供应商协会，2个在所罗门群岛，3个在瓦努阿图。这些协会与政府机构合作，开发无障碍、适合不同性别需求的基础设施并提供现场服务。

## 6.4. 志愿者—国家伙伴关系中的社会创新的主要特征

本节着眼于志愿者—国家伙伴关系中的社会创新的主要特征。

### 6.4.1. 服务的不足促进创新。

在以上讨论的案例研究中，边缘化群体间的服务差距为创新提供了动力和催化剂，志愿者是这些过程的关键驱动力。边缘化群体的心声无法经常被听取，因此他们的需求往往不被关注。对于马拉维年轻的艾滋病病毒感染者、哥伦比亚的农民以及肯尼亚的贫民窟居民来说，社会创新源于他们的需求。ArtGlo（马拉维）组织卫生健康人员加入参与式工作坊，其目的是需要打破困扰着少数、边缘化以及被社会排挤的群体而且限制他们获得医疗服务的污名和歧视。

MIRC（哥伦比亚）的这一常态化的创新型医疗保健模式源于多年来为解决Sumapaz地区农民作为分散人口所面临的具体问题，特别是针对落后的健康护理质量与服务的获取问题。<sup>170</sup>在其它的案例研究中，则来源于由于危机或突发情况造成的差距，例如新冠肺炎疫情对特立尼达和多巴哥青年带来的心理健康及就业力的影响。

纵贯以上案例研究，志愿者是创新的推动者。以Muungano联盟为例，贫民窟居民志愿贡献他们的时间和知识来开发出独特的分析工具以及社区测绘方法，同时也收集了非正式定居

居民的数据以更清楚地了解这个城市的贫民窟的现状。志愿者提供的数据有助于制定考虑到贫民窟居民独特需求的城市规划战略。以VCTT为例，该组织的全国志愿服务调查所收集的数据是政府和非政府机构重要的资源。<sup>171</sup>在ArtGlo（马拉维），青年志愿者共同推动参与式艺术活动，以确保更好地了解重点人群面临的问题。作为这些社区的成员，志愿者亲眼目睹、亲耳聆听这些问题（包括歧视、污名和误解等），因为没有深入社区，国家当局往往不掌握这些一手信息。年轻的地方官员和医疗人员有时会被邀请参加这些活动听取志愿者的经历，并将这些新的见闻应用到他们的规划和项目发展中。

### 6.4.2. 志愿者创造新的想法和解决方案。

志愿者与当地社区建立的关系有助于创造新的想法和解决方案。在ArtGlo（马拉维）的学生和青年志愿者与他们的同伴一起制定项目方案，涉及的方面从性和生殖健康到健康和创造性艺术（例如关于青年心理健康的项目）。ArtGlo募集资金确保这些活动能付诸实践。该组织还与当地相关政府部门的志愿者建立联系，这些政府部门的志愿者也能成为这个组织的合作伙伴。在斐济、所罗门群岛和瓦努阿图，市场协会的积极参与产生了关于地方政府如何能制定更适合不同性别需求的市场治理架构和体系的具体想法。例如，在斐济的市场供应商多数是女性，当地政府承诺为哺乳期的妇女搭建小隔间，同时在市场增设女卫生间。<sup>172</sup>

## 框6.1.为推动社会创新的志愿服务机制小结

### 谁是志愿者或参与者？

他们是当地的志愿者，他们关注着其所在的特定领域中的差距，例如重点人群参与、青年参与和就业、市场管理和医疗护理。

### 参与程度如何？

本章的案例研究主要指向当地志愿者如何参与新想法的产生过程。难以评估志愿者在包括传播和评估阶段在内的社会创新其它阶段的参与程度。当地志愿者团体也能调整和改变他们的工作重点以应对不断改变的外部环境，例如新冠肺炎疫情。

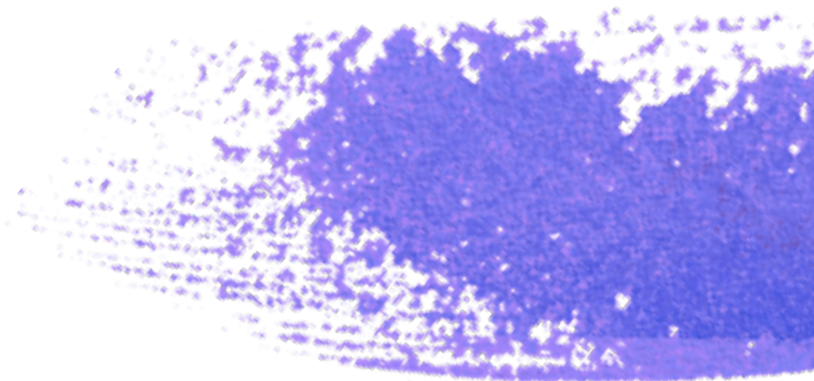
### 创新产生什么样的成果？

创新更多是寻找新颖的工作方式，而非开发全新的产品或服务。这种创新包括为项目设计提供社区生成的数据、在新的背景下应用过往的做法、建立新的跨部门合作关系以及调整经过测试的工具来解决新的问题。这些由当地志愿者和志愿者组织共同推动的创新工作方式给社会带来观点、社会规范、价值观和态度等方面的变化。

## 6.4.3.伙伴关系促进包容性架构的形成

志愿者—国家伙伴关系建立包容性架构，推动人民与国家的新型关系的发展。在ArtGlo（马拉维），其他民间社会组织（CSOs）的加入（包括Vision for Development组织和Tisuwange组织）已成为系统构建的重要一环。更重要的是，ArtGlo（马拉维）协助在少数群体之间建立新的关系，包括重点人群、艾滋病病毒感染者、地方医疗官员以及地区的执行委员会。同性恋群体在这个国家仍然受到很严重的歧视。农村综合护理模式（哥伦比亚）建立了跨部门的伙伴关系。农民与公共卫生部门、学者以及环境科学家合作，共同寻找提高医疗保健服务覆盖面的方法，团队成员上门问诊并且帮助社区成员联系医疗专家。<sup>173</sup>

这些特点突出了志愿者在帮助国家当局了解社会问题并寻找响应社区需求的解决方案方面发挥的重要作用。志愿者能推动新想法的产生，并运用到实际行动中。志愿者还会通过共同制定能了解社区问题的方法和工具以推动社会创新。这些过程产生的想法将会成为新一轮创新行动的基础。





在马拉维，一名志愿者带领学生和家長就  
性别暴力问题进行辩论。  
来源：联合国志愿人员组织

## 6.5. 社会创新模式的主要优势和挑战

志愿者在执行任务时，他们帮助推动新的想法和解决方案的产生，并重新构筑关系。因此，社会创新的进程被强化落实。然而，我们也面临着挑战。这一节探讨了社会创新模式的两个方面。

### 6.5.1. 创新平台能增进对边缘化社区问题的了解。

以上几个案例研究证明建立创新平台促进了对社区问题的理解。部分众包平台由技术辅助并由志愿者开发，提升了边缘化社区的成果。Muungano联盟（肯尼亚）独特的以社区为中心的贫民窟评估方法让国家当局更准确地针对肯尼亚国内非正式居所的情况进行评估，该方法是Muungano联盟与另一个贫民窟居民协会共同开发的。

这不仅增进了对贫民窟居民以及城市贫民所面临的困难的理解，还为政府针对这些群体的需求制定新冠肺炎疫情的应

对措施提供了基础（更多信息请见框6.3）。<sup>174</sup>VCTT（特立尼达和多巴哥）和Muungano联盟（肯尼亚）开发的平台及方法能覆盖范围更广的目标人群，因此能更全面地了解问题及挑战。

相比之下，ArtGlo（马拉维）（详见框6.2）和Markets for Change市场变革（小岛屿发展中国家）让志愿者能与当地政府官员和目标人群共同合作。其中，当地政府官员包括地方医疗官员和城市规划人员，目标人群包括HIV病毒感染者以及艾滋病患者（ArtGlo）和女性市场供应商（市场变革）。在Markets for Change市场变革（小岛屿发展中国家），来自斐济、所罗门群岛以及瓦努阿图的超过600名市场供应商参加了一系列工作坊，以帮助建立架构更清晰的市场协会。<sup>175</sup>瓦努阿图建立了首个市场协会，拥有约1000名成员，其中大部分是女性。供应商们通过发出共同的声音，与当地市场管理人员沟通他们的需求（包括为女性设立更多的卫生间）并影响市场预算的分配。<sup>176</sup>

一位来自斐济的女性市场供应商（在塔武阿市场唯一售卖卡瓦胡椒的女性）表示“我会继续向理事会提出有关市场设施的问题。我们支付了摊位费，那么我们就希望市场的设施能被改善。”<sup>177</sup>

在ArtGlo（马拉维），参与性的艺术策略和方式促成国家当局与来自重点人群的志愿者之间更开诚布公地讨论重点人群以及艾滋病病毒感染者面临的歧视和挑战。



来自ArtGlo的“为妇女创造艺术”行动主义项目的一名志愿者在马拉维协调关于性别暴力的学生表演。

来源：联合国志愿人员组织

## 框6.2.参与式艺术策略解决困难的问题

ArtGlo将参与式艺术作为推动社会变革的工具。这创造了一种环境，使当地社区成员有能力就影响他们的问题做出明智的决定并培养领导能力，同时积极推动公平的健康服务系统。ArtGlo的参与式艺术方式是其核心优势和独特属性之一：歌曲、舞蹈、诗歌、绘画、戏剧和话剧被用于在社区会议期间以及与地方官员的研讨会和培训项目中引发重要对话。这些参与式手法被认为是推进卫生健康与社区参与的创新方式。此外，这些手法融合了传统的表演元素，特别是通过戏剧、舞蹈和民歌等形式。这促成了行为变革的策略。一位年轻的志愿者谈到：

“我们通过戏剧和歌曲帮助我们社区的人们理解暴力的危害。”<sup>178</sup>

政府人员对此类参与式活动的接受度也很高。例如，在蒂约罗县泰凯拉尼（Thekerani, Thyolo）的一次卫生健康工作者研讨会中，青年志愿者以及来自重点人群的志愿者通过一场表演展示了关键人群中的年轻成员在获得卫生健康服务时面临的困难。志愿者扮演了患者和卫生健康人员的角色。他们展示了当说出性取向以及离开诊所而没有得到任何服务或后续建议时，他们经常感到受歧视。这种戏剧手法称为“论坛剧场”：医护人员和其他参与者需要对其认为不合适的表演片段进行干预。参与者随后分享他们的感受。一名医护人员表示：“通过角色扮演，我意识到我并没有花时间去倾听来医院就医的重点人群的诉求。我也没有尊重他们的隐私，但是现在我已做好了改变的准备。”<sup>179</sup>另一名医护人员评论道：“我会尽我所能欢迎重点人群到我们的医疗卫生中心就医。我希望他们都知道他们是被欢迎的，且将会受到尊重。”

来源：通过案例研究和ArtGlo (2020a) 进行的访谈。

ArtGlo（马拉维）的做法是一种推动对话的创新方式，其为医护人员和来自重点人群的志愿者提供了开放的对话环境。这种方法强调创新的社会属性，包括改变社会规范、实践，关系和态度。值得注意的是，关于青年性意识、性健康以及诸如性别暴力和虐待等相关话题在这些社区以及马拉维的许多其它地区

都是禁忌，其中部分原因是当地立法所致。对于来自重点人群以及艾滋病病毒感染者人群的志愿者，以戏剧的形式表达他们的想法并分享他们所面临的问题似乎是一种威胁性较低的方式。同时，卫生健康工作者能直接从经历这些问题的人群中听到这些问题，且以一种对抗性较低的方式。



这些例子凸显了志愿者如何为社区评估以及人民与国家的对话的创新方法做出贡献。这些做法为公共政策制定者以及地方政府官员提供了新的方式，来接触并更深入了解受社会污名及其他问题影响最严重的群体（包括肯尼亚国内非正式居所的问题）。最终的成果是更具响应性的政策制定及项目开发。

### 6.5.2.即使时间和资源有限，社会创新也能带来新的想法和变化。

几个案例研究都表明志愿者即使面对时间和资源有限的情况都能带来满足社会需求的创新方式。

在哥伦比亚Sumapaz，由于资源短缺，农民长期以来只能获得很有限的医疗保健服务，但这个情况会因为粮食不安全、饮用水短缺、营养不良以及各类武装冲突而变得更加糟糕。农村综合护理模式（哥伦比亚）是一个社会创新的健康倡议，农民群体在共同制定医疗计划的工作中发挥关键作用。<sup>180</sup>例如，对农村社区常用的草药、有机废物的更好管理和家庭花园进行了研究，并将其纳入保健规定。如他们的网站所示，“该模式将社区和技术知识进行融合，认同了农民掌握所处环境的实用性知识，认可相互之间的联系。”尽管资源和人力有限，该项目仍然还是能够发展成一个长期的创新项目，给当地人带来更好的医疗服务，使Sumapaz地区在婴儿死亡率指标方面降至历史最低水平，同时急性

和慢性营养不良的情况也有所缓解。这也是农民和当地社区利用本土知识推动社会创新的一个范例。

新冠肺炎疫情等危机事件考验着志愿者—国家伙伴关系，也促使人们基于实际情况进行创新。在新冠肺炎疫情流行期间，ArtGlo（马拉维）运用在青年培训方面的专长来应对人们新冠疫情方面的不实信息，以及人们无法获取卫生健康知识的问题。同时在社区的青年志愿者与卫生健康部合作，向社区传播能拯救生命的预防新冠肺炎疫情的信息。一位参加过ArtGlo工作坊的健康监测助理分享道：“我们服务的区域是一个典型的农村社区。人们没有收音机或其他任何信息来源。当新冠肺炎疫情的防疫措施被推行的时候，一辆装着喇叭的车辆穿梭于各个村庄，传播新冠肺炎疫情的相关信息。这不是一种有效的方法，且使得人们更加疑惑。得益于Umunthu项目的及时干预，人们现在对新冠肺炎疫情有了更多的了解，并且也遵守着疫情防控的措施。”<sup>181</sup>

这展示了一个相对年轻的非政府组织（NGO）的灵活性，能快速地响应新的需求，尤其是当它们与当地社区已经建立良好的合作关系时，响应尤其迅速。

在肯尼亚，Muungano联盟在影响政府的新冠肺炎疫情的应对措施方面也发挥了重要作用。（详见6.3）

### 框6.3.社区产生的数据推动新冠肺炎疫情应对措施的创新<sup>182</sup>

肯尼亚的利益攸关方认可Muungano联盟在获取肯尼亚非正式居所的社区数据方面的优势，因为这方面的数据基本上无法通过社区测绘、贫民窟居民档案以及住户调查等政府人口普查等其他途径获得。

这些数据特别关注非正式居所的独有特点（例如面积小但人口密度大等），推动了针对城市的贫困人群的研究（通过街区地图、视觉及数据分析的方法）。

新冠肺炎疫情期间，这些社区数据变得越来越重要。Muungano联盟与肯尼亚的全国新冠肺炎疫情防控小组合作，共同制定符合非正式定居者需求的新冠肺炎疫情应对措施。非正式居所与其它居住社区所在的地理位置不同，而Muungano联盟收集到的数据包括实时数据（每2-3天更新）并涵盖10个非正式居所，这些数据为国家制定新冠肺炎疫情应对措施提供了依据。

Muungano联盟提供的数据表明非正式居所的居民使用医疗护理设施的机会有限。该联盟与这些非正式居所社区共同进行测绘工作，以确定在居所内是否可以设置隔离中心，包括传统的卫生健康中心、教堂以及校舍。他们制定了具有当地特点的隔离指南，因此社区内被隔离的居民能正常生活，并接受医疗护理服务和治疗。预计这些改善能提高社会认同和凝聚力，同时也能提升非正式居民为政府项目做出贡献的能力。

来源：Banyai-Baker, Mwangi, Wairutu (2020) 以及Muungano 联盟 (n.d.).

Muungano联盟的经验表明，需要针对特定社区或群体的需求量身定制应对措施。这个案例说明，了解肯尼亚贫民窟居民的情况及现状是非常重要的。依靠社区参与来确定隔离中心意味着这些空间的使用对社区成员来说是安全的，从而有助于限制病毒在人口如此密集的地方传播。他们的经验还说明Muungano联盟，通过与互助小组和志愿者合作，如何能够运用过往的做法快速应对新形势或者危机事件。

VCTT（特立尼达和多巴哥）的案例说明科技能在响应年轻人及学生对教育及就业的需求方面发挥作用。VCTT发起了“从我到我们（Me to We）”运动。这是一个线上线下相结合的青年导师平台，将来自特立尼达和多巴哥中学的“成绩不佳”的学生与一群志愿者联系起来，这些志愿者懂得如何指导、辅导中学生，以及如何与年轻人合作。<sup>183</sup>VCTT借助多个私人捐助者和非政府组织提供的资源，不仅能动员许多青年志愿者，也能响应青年心理健康问题、就业问题及发展问题的迫切需求，特别是在疫情期间的迫切需求。

这些案例说明了志愿者运用现有的合作关系及合作机制等社区资源，同时利用科技来开拓与国家当局合作的新形式。尽管时间和资源有限，这些新的工作方式促成了新型解决方案，以更好地响应当地社区的需求并产生真正的影响。

### 6.5.3. 志愿者促进新的工作方式并帮助重新配置权力关系。

志愿者可以促进新工作方式正如以上案例研究所示，志愿者将原本没有联系的群体聚集在一起，共同思考解决方案，在某些情况下重新配置群体间的权力关系。

例如，VCTT（特立尼达和多巴哥）创建了一个在线志愿者匹配平台，策划特立尼达和多巴哥以及拉丁美洲一系列的发展项目。志愿者能根据其自身能力和兴趣选择其中一个项目来参与。该平台的一个独特之处在于它根据项目最能促进的可持续发展目标对项目进行分类。这些项目中由年轻人开展的志愿活动可被视为更广泛的全球发展战略的一部分。<sup>184</sup>工作机会也可以按照不同主题进行分类，包括教学与培训、资金募集与活动策划等。与该平台并行的是一个志愿者主导的实地校园项目，名为“V挑战（Challenge）”。这个项目倡导公民参与及学校的志愿活动。<sup>185</sup>

Muongano联盟（肯尼亚）由三个民间社团组织共同合作。这三个组织各有特定的分工，他们共同为非正式居所的居民权利发声而联合在一起。作为联盟的一分子，贫民窟居民协会的工作被其

称之为“横向学习交流”。这些工作包括当地的城市贫民组织相互学习各自的项目。这是一种可以在联盟中传播潜在创新项目（例如创收、重新规划定居点或建造厕所）的方式。这一做法背后的逻辑是“实践出真知”，通过这些交流产生的知识库及新想法成为社区的宝贵财富。<sup>186</sup>

建立并维护人民与国家伙伴关系也有助于推动创新的想法转为实际项目。例如ArtGlo（马拉维）给志愿者构思的项目方案提供资金，但是与国家的伙伴关系是让这些项目方案成为现实的关键一环（详见6.4）。

ArtGlo（马拉维）证明，志愿者、社区成员以及国家当局之间建立的伙伴关系及纽带是推动想法成为现实的关键。这也呼应了前述章节中的发现，认为志愿者能够创造协商空间（第四章），同时能共同制定和执行政府的计划（第五章）。ArtGlo也清晰地展示了志愿者热切地希望与各利益攸关方建立关系并与其他参与者团结一心。

MICR（哥伦比亚）多年来取得创新成果及影响的部分原因在于其团队横跨多领域的性质。农村社区提供日常耕作的实用知识，同时学者和公共卫生官员贡献科学知识和其它资源。例如，农学家一直在研究当地社区大量使用的药用植物：“我们清晰地说明了综合医学的各组成部分，并采取行动以便家庭能够对Subred Sur提供的传统治疗进行补充，这样更贴合当地实际，同时也能使医疗服务更加全面。”<sup>187</sup>

但是，要获取能产生想法的必要信息仍是一种挑战，<sup>188</sup>这在讨论协商式治理的

第4章也有所提及。例如，针对斐济的三个市场的研究发现人们对市政规章的了解严重不足。<sup>189</sup>仅有少数妇女通过布告栏或公告系统获取这些方面的信息，超过50%的受访者表示倾向于通过口耳相传来获取这些信息。他们想了解的信息包括禁渔令以及影响他们收入来源的新法规等。

#### 框6.4.从“梦想”到现实：伙伴关系的作用

有梦想的学生（Students with Dreams）是马拉维ArtGlo的一个创新领导力项目，该项目让学生和青年志愿者一起思考新的想法来解决从性和生殖健康到教育和环境的一系列难题。这些青年志愿者开发了ArtGlo所称的“梦想家项目”，该项目在中心的支持下成为了现实。其中一个项目是Umunthu，它缘起于一个研究边缘化群体，例如跨性别者与多元性别群体（LGBTQI）所遭受歧视的纪录片。这个项目从纪录片发展起来，基于这部纪录片的发现与观点组织了一系列研讨会。它发展成了独立的项目，目的是应对青年跨性别者与多元性别群体（LGBTQI）这一边缘化群体所面临的歧视。后来项目不断发展并与加入项目实施的各界政府人员合作，包括地方卫生健康办公室、地方执行委员会、政府医疗人员和卫生健康部。在其它项目中，ArtGlo（马拉维）在不同地区学习并建立关系，并鼓励其合作伙伴也这样做。其中一个合作伙伴是一个名为发展愿景（Vision for Development）的社区组织。一个民间社团组织

的领导表示，“ArtGlo与发展愿景（Vision for Development）和其它社会组织一起做的事情是，缩小协调的差距。我们正在协调各利益攸关方，例如政府（和国家）各部委）。例如，在这个项目中，我们合作的部门包括性别平等部、社会福利部门和民政事务总署—包括警察。这种协调式的参与，有助于协同而非孤立的工作。<sup>190</sup>ArtGlo通过联合会议和研讨会与松巴地区卫生健康办公室建立联系。这个地区卫生健康办公室参与了所有ArtGlo与卫生健康相关的、聚焦青年的、反对歧视以及社区发展的项目的从开始到完结的全过程。在提供卫生健康服务方面，ArtGlo通过地区卫生健康管理团队与国家当局合作，该团队动员地区卫生健康职员参加ArtGlo的研讨会。除了向地区卫生健康办公室提供项目进展外，ArtGlo还提供关于健康、青年以及性别方面的建议。ArtGlo通过向地区执行计划提供信息、在松巴地区审查委员会中占有席位或通过地区卫生健康办公室来实现这一点。ArtGlo的发现和后来通过会议和研讨会的方式在国家层面被分享。

## 6.6. 结论

志愿服务在社会创新中发挥重要作用。志愿者—国家伙伴关系展示了新的工作方式，让参与社会创新的人们了解到他们社区中服务的缺失，以此为志愿行动提供动力。

志愿者和国家当局在社会创新方面的伙伴关系充分发挥了志愿者在其社区中的经验、知识和专长，这种伙伴关系不仅有助于促成更能响应社区需求的发展成果，而且还在引领和推动创新方面发挥不可或缺的作用。以上案例研究表明，志愿者作为当地社区的一份子，对问题有更深入和更细致的了解。松巴的年轻人面临的挑战不完全是缺少卫生诊所，更多的是惧怕因为他们自身的艾滋病病

毒感染状况和性取向而被政府医护人员歧视。ArtGlo的创新性措施侧重于将两个群体聚集一起，增进理解，最终让这些青年能获得他们需要的医疗服务。

志愿者对共同价值观的承诺（通常基于包容和平等的理念），他们与国家当局的互惠关系以及他们的声音要被听到的诉求进一步推动了创新的社会发展。因此志愿者是国家当局不可或缺的资源。

重要的是，基于志愿者—国家伙伴关系的社会创新并不一定会产生新的产品或服务。与之相反，创新的成果会以创新的工作方式呈现，包括建立新的流程。将Muungano联盟沿用20年的分析方法运用到政府应对新冠肺炎疫情的措施就是一个很好的例子。



在马拉维，一名学生参加志愿者主导的关于性别暴力的讨论。

来源：联合国志愿人员组织

## 志愿者之声：来自印度的Sumitra Sahu回顾了新冠肺炎疫情中的志愿工作

志愿者产生新颖的创新想法来改变社会。在危机时刻，这个过程可被加快。来自印度的Sumitra Sahu分享了在她所在区域的自助小组和其它志愿组织如何想出崭新的方法应对新冠肺炎疫情期间出现的问题。

我是Sumitra，今年30岁，是Nehru Yuva Kendra Sangathan组织（NYKS）的一名青年志愿者。我是恰蒂斯加尔邦Rajnandgaon的居民，过去两年一直是NYKS组织的志愿者。我曾在我的出生地Raigarh地区受到迫害，我们全家被迫逃离纳萨尔主义，这是一个由武装叛乱分子和分裂主义团体领导的共产主义叛乱，叛乱之猖獗使当地的生活很不安全，对青春期女孩来说尤其不安全。在2011年，我有幸加入一个妇女自助小组，帮助我提升了就业前景，并通过公开教育完成了中学学业。

新冠肺炎疫情期间，Rajnandgaon的许多弱势妇女及儿童因为食物供应不稳定而面临营养不良的风险。志愿者采用了简便且经济的本地解决方案，提高人们对于食用健康的本地食材以及改善卫生水平的意识。此外，他们引入了一个新的耕作模式以确保即使在最偏远的部落村庄的家庭都能得到有营养的食物供应。对于许多在新冠肺炎疫情期间失去生计的村民来说，这个解决方案也能让他们节省开支、更加独立自主。

志愿服务最激动人心的部分是向我所在社区提供支持，以及提供简便的解决方案改善社区居民的生活。当我帮助人们了解健康行为和卫生习惯的好处，以及如何克服禁忌和获取有效的政府项目，或者只是帮助他们敞开心扉，鼓励他们理性思考和行动的时候，我知道我在帮助整个社会。

志愿者的经历让我更好地与我所在社区的人们联系在了一起。我感觉他们现在信任、爱戴和尊重我。

## 特别贡献：通过青年志愿者—政府伙伴关系塑造萨赫勒地区的未来发展——一个不容错过的机会

### 萨赫勒地区发展事务特别协调员Abdoulaye Mar Dieye先生的思考

志愿服务是一种无私奉献，主要是由一群渴望做出有意义的改变的年轻人所提供。这一理念扎根于联合国的工作，也是联合国萨赫勒地区综合战略（UNISS）及其支持计划中不可或缺的一部分。

萨赫勒地区面临着多重现实的交织，一方面它充斥着人道主义、和平与安全的挑战，而另一方面它拥有丰富的人力、文化和自然资源，具备巨大的发展潜力。

萨赫勒地区的发展亟需当地青年的无私奉献。年轻人占萨赫勒地区人口超过60%，他们无疑是该地区最大的财富。问题就是萨赫勒地区政府和其它合作伙伴该如何最大化利用该地区的青年人群，让他们中的大多数为发展提供志愿服务？

为释放萨赫勒地区的潜力并扭转该地区的负面形象，利益攸关方需要让青年参与地区发展。认识到这一点后，为解决萨赫勒地区的结构性挑战而设立的联合国萨赫勒地区综合战略（UNISS）取得了重大进展，它明确了解决该地区长期危机和不发达的根本原因的方案，该方案包含了萨赫勒地区青年的参与，他们大多数是志愿者，是应对这些挑战的珍贵资源。

志愿服务是一项崇高的事业，能够惠及萨赫勒地区的人民。年轻的志愿者是变革的推动者，他们既愿意，也已经准备好了为社区发展做出有意义的贡献；与他们合作来支持国家的发展是促进该地区的发展最有效的方式之一。

确实，萨赫勒地区的年轻人一直处在应对该地区各种危机的最前线，并且对该地区的发展、和平和安全作出了许多贡献。例如，作为新冠肺炎疫情应对措施的一部分，170名联合国志愿者（其中大多数是女性）协助联合国以及布基纳法索、乍得、马里、毛里塔尼亚和尼日尔政府应对最新出现的需求。

正如联合国秘书长安东尼奥·古特雷斯指出，“我呼吁各国政府发展志愿服务，支持志愿者的工作，并承认志愿者对实现可持续发展目标（SDG）的贡献。”为塑造萨赫勒地区各国的发展道路，该地区的政府必须承认志愿服务和青年的地位，同时为了实现各方共赢，志愿服务必须处于发展工作的中心地位。

联合国萨赫勒地区综合战略（UNISS）意识到萨赫勒地区青年的重要贡献后，在2021年开展了一项倡议，旨在反映该地区的青年对于发展的看法，包括与他们直接对话（来自萨赫勒的声音：对话、愿景和解决方案）关于联合国如何能更好地与青年合作以扭转萨赫勒地区的负面形象。

志愿服务能弥合代际差距、解决冲突的根源问题并重建被打破的社会契约，同时不让任何人掉队，希望能切实满足萨赫勒地区人民的发展愿景并实现可持续发展目标（SDG）的萨赫勒地区的国家当局和其他合作伙伴，需要发挥并共同认可志愿者的努力，为青年领导的倡议（特别是包含志愿服务的倡议）提供支持、注入资源和资金。

现在是投身于志愿服务的最佳时机。



## 第7章

# 结论和建议：志愿服务—— 助力建设平等和包容的社会

16 和平、正义与  
强大机构



17 促进目标实现的  
伙伴关系



## 7.1. 介绍

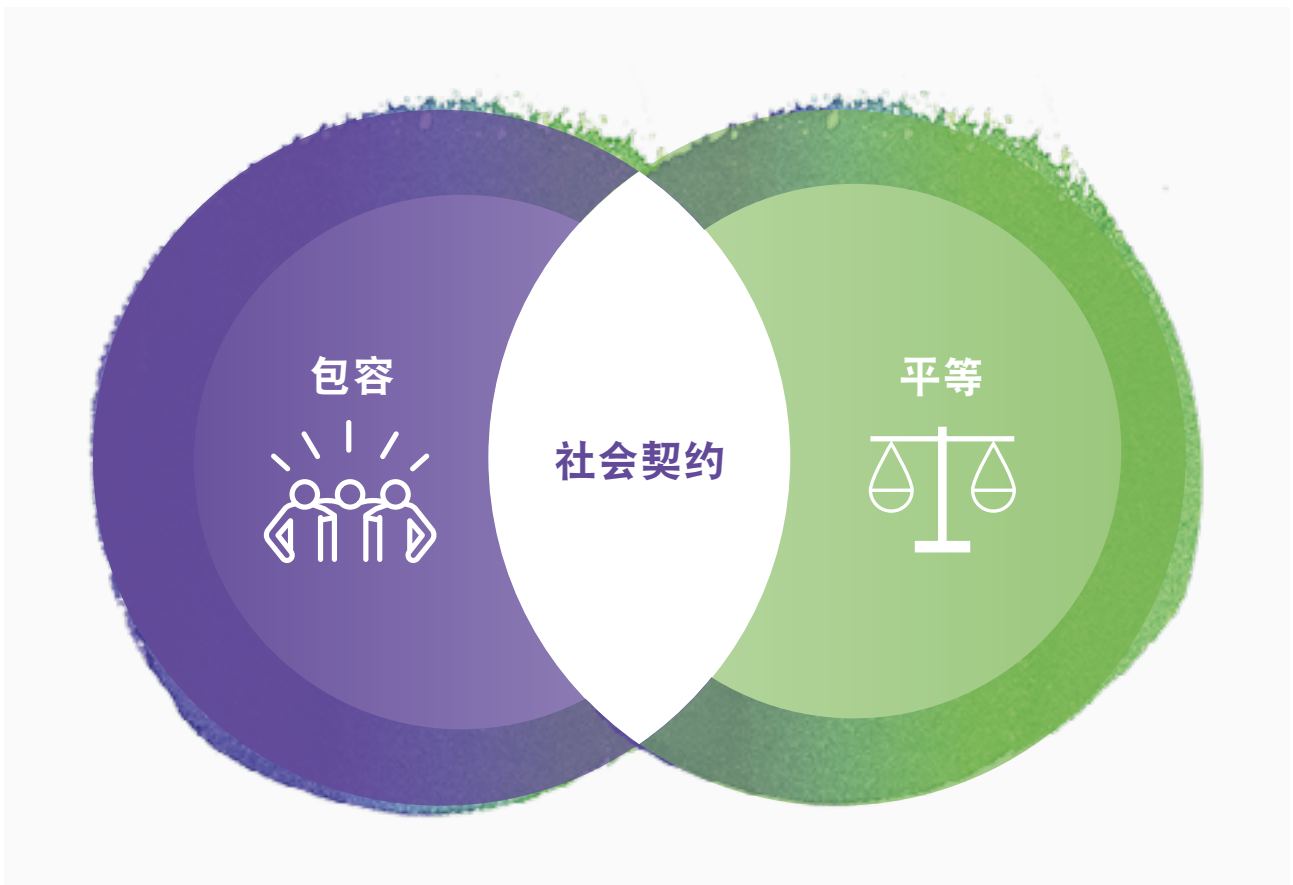
本报告提供的实证表明，志愿服务是建设和强化人民—国家关系的基本因素。这些关系进而优化政府治理，推动可持续发展与和平，促进建设平等、包容的社会。

志愿者以各种方式响应了人民—国家合作决策和行动的呼吁。志愿者与国家形成合作，在协商式治理、共同生产服务

以及社会创新方面发挥重要而多样的作用。随着各社区和国家都在努力以更好的方式建设更平等、更包容的未来，不让任何人掉队，伙伴关系比以往任何时期都更加重要。

志愿者—国家伙伴关系是使志愿者在实现可持续发展目标（SDGs）中发挥更大作用的重要机制，同时也在奠定21世纪社会契约中发挥作用，这是一种基于包容与平等并响应社区需求的契约关系。

图7.1. 促进社会平等与包容的社会契约



此外，志愿者团体与国家当局形成的伙伴关系已被认定为扩大志愿者在实现可持续发展目标（SDG）的作用的重要机制，特别是在这个重要的“行动十年”期间。

基于以上案例研究的发现，本章作为结尾将总结本报告的关键信息，向政策制定者、政府、非政府组织（NGO）、志愿者团体以及其他发展参与者提供政策建议。

## 7.2.关键信息：志愿服务对21世纪社会契约的贡献

公众参与治理已被认为是与国家当局共同生产服务与协作的核心，特别是关于建设平等和包容的社会，以及发展新的社会契约。《世界志愿服务状况报告》揭示了志愿者的参与能为公共决策带来的价值。所有人，特别是来自最边缘化群体的人，都能成为积极的合作方、利益攸关方、倡导者和领导者。



一群来自秘鲁各个自然保护组织的志愿者聚集在一起。

来源：联合国志愿人员组织



## 志愿服务有助于营造共同决策的文化。

### 本报告展示了志愿者致力于推动社会包容。

许多志愿者提炼并优先考虑对他们重要的问题。若当地政策的执行不到位，志愿者会与政府官员合作让公共服务更贴合、更能响应他们自身及社区的需求。有些志愿者在自己所在社区提供服务，他们的团结意识促使他们参与协商并共同执行政府计划，也会相互分享创新想法。事实证明，他们与现实状况高度相关的第一手知识对于制定创新和响应性的公共政策和方案至关重要。

例如，尼泊尔Barghars人的传统防洪方法与当地工程师的知识相结合，从而修筑起更坚固、更耐用的堤坝，有效地防范洪灾。通过在公共领域和平台提供志愿服务，这些志愿者渴望实现更好的治理效果。马拉维的案例研究（见第6章）说明了社区志愿者采用了新颖而创新的交流方式，让政府的社区医护人员能制定更好的流程，满足年轻的艾滋病病毒感染者的需求。

但是，也有一些团体或个人不愿意加入志愿服务，也不认为与国家共同协商、形成伙伴关系能解决问题。这通常是因为：在建立社会契约时，人民和国家当局抱有不一样的期待。以突尼斯的Nebhana水资源论坛为例，社区人员最初也是对与当地政府机构的合作表示怀疑。在吉尔吉斯斯坦，村领导与村民对与妇女团体合作一事犹豫不决，不确定对话与合作是否为向前迈进的最好方式。这也表明建立任何合作关系都需要各方的赞同，也强调了当地志愿者、志愿者组织以及国家当局通常会有不同的工作重点、工作计划以及关注对象。

虽然如此，对治理优化的渴望，加上社区通过志愿服务来实现治理优化的决心，有助于建立文化，不仅是基于责任的，而且是参与性、协作性决策的文化。



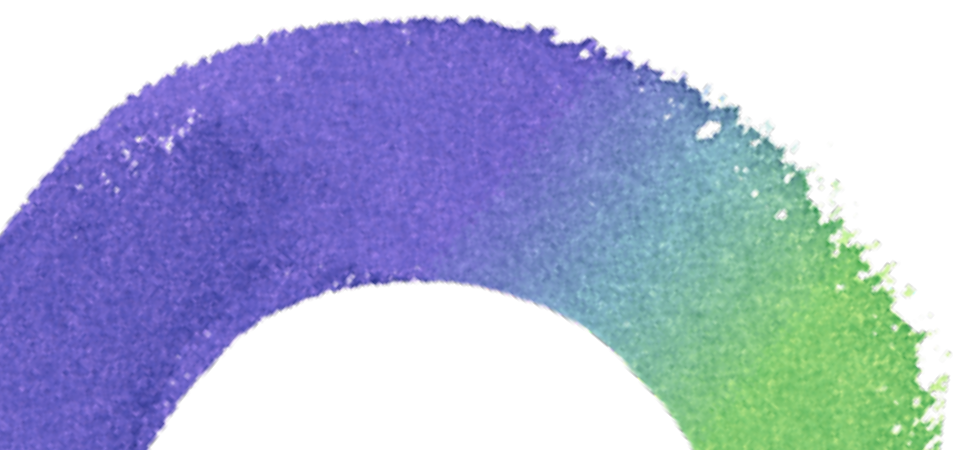
## 志愿服务可以改变不平等的权力关系。

本报告的案例打破了关于志愿者只有“工具性角色”，只为填补政府服务的不足并推动“常规发展”的普遍认知。

志愿者通过协作能重新配置普通公民与国家当局之间不平等的权力契约。例如，刚果民主共和国（刚果（金），详见第5章）的农民能说服当地政府官员调整农产品定价并考虑农民的消费能力和现实状况。以上及本报告中的其它案例都表明，若有足够的支持，所有团体都能作为有话语权和代表权的志愿者发挥更积极的作用，在决策当中拥有属于他们的一席之地。与政府的合作关系让哈萨克斯坦的志愿者加大工作力度去帮助国内更多的残障人士，帮助他们寻找就业机会（详见第5章）。如此，志愿服务让志愿者不仅能影响也能自主制定发展计划。

就政府机构和其他组织而言，本报告发现地方政府会基于地方/非正式的系统、领导和实践经验，为以人为本的讨论创造空间。例如，尼泊尔转向权利下放的治理架构后，地方政府单位联系了包括Guthi和Barghar在内的传统组织和互助小组以扩大他们在公共讨论中的影响力。

以上案例研究也告诉我们，在公共治理中运用包容和参与性的方式能增进人们对于平等和共担社会责任的理解和兴趣。





## 志愿服务为公民参与提供了多种途径，但仍处于不平等状态。

以上案例研究表明，社区志愿者在越来越复杂的问题面前，他们可以在不同的领域，通过各种渠道来提供志愿服务。

志愿者通常参与符合他们兴趣及关注重点的多项志愿活动（第3章的重要发现）。他们的志愿活动也不局限于志愿组织开设的活动。相反，志愿者会更自主地参与志愿活动；他们的行动更自主，且不会局限于单一角色。

第2章和第3章提供了女性比男性更有可能参与非正式志愿活动的证据，而且女性倾向于参加作为“服务”的志愿活动，而非关于决策的倡议。这突出说明了志愿工作实践和期望的性别差异。一方面需要保持男性在新冠疫情期间参与志愿服务迅猛增长的势头，但应该更多地关注志愿活动时长方面的性别差异。同样，我们也需要更深入地了解女性在新冠疫情期间因需要承担更多的看护和家庭职责，导致她们的空余时间被挤占的情况。

社会包容依然是一个挑战。以突尼斯的农民为例，他们的地理分布以及庞大的人群数量导致难以确保他们在公共讨论中都能得到充分的代表。此外，社区志愿者也是他们协助执行的许多计划和服务的接受者，因此他们具有独特的身份，既是“服务提供者”也是“服务接受者”。在以上案例研究中，许多志愿者与社区中的边缘化群体合作，虽然他们自己也有可能是边缘化群体的一员（包括农民、土著群体、农村妇女、非正式居民以及残障人士）。这意味着志愿者与他们服务的人群有相似的脆弱点和被边缘化的经历。



### 志愿者发挥中介作用牵线搭桥。

志愿者在建立服务提供者与受益者间关系方面处于独特的位置，而两者之间的关系受到行政繁文缛节、不同议程和出发点的影响而有所削弱。

这些案例研究中的社区志愿者在地方社区协会和政府机构等团体中发挥协调的作用，通常帮助熟悉政府流程。例如，Amel协会（黎巴嫩）的青年志愿者接受了培训后更深入了解到本国对外来家政工作者的法律法规。在帮助需要接种疫苗但是无法提供身份证明的女性家政工作者时，这些法规知识尤为重要。志愿者的工作包括将阿拉伯语重要文件翻译成英语（或者其它地方语言）从而让更多人能读懂文件（详见第5章）。志愿者在应对复杂流程时发挥有效的协调作用；未来他们也能承担类似的角色。

案例研究还说明了志愿服务如何贯穿多个部门，而这些部门正推动实现不同的可持续发展目标（SDG）。目前已有针对实现改善农业形式（可持续发展目标第2项）、提升妇女参与和性别平等（可持续发展目标第5项）、体面工作（可持续发展目标第8项）和包容性城市（可持续发展目标第11项）等目标的志愿者—国家伙伴关系。这也说明了志愿服务是促进各类全球目标本土化和融合的方式。

### 7.3. 建设平等和包容的社会的志愿服务：政策建议

联合国系统发展业务工作2020年四年期全面政策审查（QCPR）承认志愿服务是实现《2030年可持续发展议程》的有力且跨领域的途径，鼓励联合国发展系

统、会员国、公民社会和私营部门将志愿服务的各种模式纳入发展框架。

研究结果表明，基于联合国框架的政策建议提案能让志愿服务更好地发挥新兴模式作用，这些模式可以成为建设平等和包容社会的资源和财富。



## 1.解决边缘化群体在参与志愿服务时面临的障碍。

**残障人士、农村妇女和跨性别者与多元性别群体（LGBTQI）等边缘化群体经常会首当其冲受到不平等的影响。**

如果这些群体被排斥在外，或者面临移动受限、家庭责任、获取信息困难等阻碍参与的壁垒，则需要通过制定策略，让他们获得更多的议事空间。将鼓励志愿者参与各层级协商式治理流程的各项方法和渠道整合起来，能够帮助解决这一问题。目前在正在实施的一个举措就是埃及农村发展全国倡议（Hayah Karima），这是一个社区意识提升项目，国家当局让青年参与领导力项目，这些项目旨在确保来自边缘化群体的青年志愿者能参与决策进程。

**政策制定者**可以采用确保准入和包容性的政策，使边缘化群体和志愿者能解决限制他们参与协商式治理的障碍。在这方面，旨在促进志愿者与政府及其它机构（包括私营部门）建立伙伴关系政策在发挥重要作用。例如，菲律宾的《志愿者法案》（2007）要求国家政府机构和地方政府在内部设立志愿者项目以促进并鼓励与志愿者建立伙伴关系。政府服务志愿者计划（BBP）应运而生。

至关重要的是，治理结构的建立能让志愿者与国家当局合作，参与发展项目的设计和执行。在孟加拉国，志愿者积极投身于参与性的贫困人口测绘工作或加入社区发展委员会，如此他们能在城市贫民能力建设方面解决燃眉之急。为促进与志愿者建立伙伴关系，国家当局、区域政府和地方政府（即市级政府）能制定政策，在政府机构内部形成框架以支持与志愿者伙伴关系的发展与整合。

除了公民集会、市民会议和社区委员会等传统场合，政策制定者还可以考虑采用其他措施以使决策流程更包容，并让更多人参与其中，同时统筹使用技术方法（如众包和公开政府平台）与传统方法。





## 2.通过志愿服务充分利用伙伴关系。

**在发展志愿者—国家伙伴关系时，应充分利用本地/非正式的支持、领导力与实践体系。**

这样能提升发展项目的合法性与能动性，也能推动国家当局和志愿者建立信任。政府、志愿者组织和其他利益攸关方应该更加重视知识体系、实践经验以及非正式的支持体系，寻找方法将这些融入到可持续的志愿者伙伴关系的建设当中。

**政策制定者**能在制定志愿服务政策时，利用现有的支持网络、志愿服务实践经验和价值观，特别是针对推动志愿者与其他利益攸关方建立伙伴关系的政策。认识到志愿者、志愿者组织和政府之间伙伴关系的重要性，孟加拉国正在与各利益攸关方共同制定国家志愿人员政策，旨在将志愿服务纳入国家发展政策，并大力加强地方政府机构的行政能力。除了将志愿服务在政府机构中纳入主流，该政策也促进志愿者、私有部门和发展伙伴之间建立伙伴关系。



### 3.采取对性别敏感措施来解决不平等问题。

鉴于女性面临着参与志愿服务的障碍，特别是相比于男性在决策活动中参与度偏低，因此需要确保女性有机会参与决策过程。

为确保志愿服务能有效帮助女性提升话语权和代表权，同时帮助她们在发展过程中变得更独立自主，需要更深入理解当前女性和其他性别群体所面对的障碍。

**政策制定者**可以采取性别敏感措施，优化妇女在志愿服务中的参与，包括确保她们有机会参与决策过程。了解妇女在志愿服务中面临的障碍是很重要的。评估协作决策过程中如何加强或挑战性别规范，以及各国和各地区志愿服务中的其他性别不平等现象的各项研究，有助于缩小这一差距。



一群志愿者聚在一起讨论保护秘鲁利马卢库莫的洛马斯地区的重要性。

来源：联合国志愿人员组织



一名志愿者倡导保护秘鲁当地的生态系统。  
来源：联合国志愿人员组织



#### 4.充分利用志愿者的专长、知识和经验。

正如研究结果所示，将多种想法、立场、当地和本土实践经验以及志愿服务的概念纳入考量并以此为基础的公共政策讨论和磋商会产生更丰富的成果，例如更具响应性和量身定制的发展计划。

因此，关键是要认可来自边缘化群体志愿者提供的知识和经验，而更重要的是将这些运用于发展当中。此外，鉴于志愿者倾向于参与多样化的公民活动，因此在发展由志愿者主导的新计划和倡议来服务人们的工作和休闲生活并满足他们的需求和兴趣时，需要考虑多种公民参与方式。

**政策制定者**应承认志愿者的专长，并采取措施促进或创造有利环境，以充分挖掘他们的技能。这包括采用政策措施让边缘化群体的志愿者参与决策过程，他们通过参与其中也能提升自身技能。政策制定者还应该考虑利用人们对提供服务以外的各种志愿服务形式的强烈兴趣，包括社会创新和公民参与。



## 5. 促进社会创新。

**志愿者—国家伙伴关系为志愿者行动提供驱动力。**

志愿者对共同价值观的坚守让他们在最需要发展的地方加强他们对社会创新的贡献，这些价值观通常基于包容、平等以及与国家当局的合作之上。

**政策制定者**应推广能够支持新思想发展的措施，以实现与社区发展需求相一致且更能满足社区发展需求的创新。为促进社会创新，应采用包容性政策提高边缘化群体的参与度。包括众包和公开政府平台等支持社会创新的措施也应被纳入考虑范围。然而同时应确保任何措施都不会加剧数字不平等，在边缘化群体中尤其重要。



## 6. 承认非正式志愿者的工作和贡献。

**鉴于在资源匮乏地区的非正式志愿者通常获得较少认可和实际的支持，因此认可他们付出的时间和努力以及所作出的贡献至关重要，这也能增强他们参与志愿服务的积极性。**

孟加拉国志愿者奖就是一个很好的例子，它表彰该国的志愿者，奖项由孟加拉国地方政府、农村发展和合作社部以及水援助组织（WaterAid）和联合国志愿人员组织驻孟加拉国办公室联合成立。

**政策制定者**应该考虑建立评估志愿者工作价值的机制，从重视他们的意见和在决策中纳入他们的建议，到其他方面的考虑，如对边缘化社区的志愿者进行社会保护。政策制定者还应认可志愿者的贡献，包括通过社会认可在内的各种形式的激励措施，让他们感受到被需要和被重视。



## 7.投资于志愿者的数据收集、研究和衡量。

由于数据稀少且不准确，衡量志愿服务的规模和范围仍然是一个难题，经常导致志愿服务无法被纳入发展规划和预算当中。

至关重要的是，需要加强各国和各地区收集志愿服务数据的能力，包括在全球南方盛行的非正式志愿服务。

我们需要通过数据的收集和衡量来更深入地了解志愿服务对发展的贡献，以及来自不同背景的志愿者的需求和能力。任何衡量志愿服务需求的努力都应该根据不同因素进行分解，包括性别、社会经济地位、城市/农村所在地以及年龄等因素。这有助于政策制定者和执行者更好地理解在国家、地区以及全球层面的志愿服务。

**政策制定者**应投资于志愿服务的衡量，来缩小志愿服务数据方面的差距，并产生更高质量、更具可比性的数据，以更准确地反映在不同国家和地区的志愿服务对发展的贡献。为缩小数据和衡量方面的差距，政策制定者也需要与国家一级（例如国家统计局）、区域一级（例如区域组织）和国际一级的伙伴（例如国际劳工组织和其他伙伴）建立伙伴关系，以收集数据和更好地衡量志愿服务。

## 来自志愿者的声音：重新构想志愿服务的未来

来自马里、印度和厄瓜多尔的志愿者讨论了一个问题：“在‘新常态’背景下，你希望看到志愿者与政府、私营部门等其他利益攸关方的合作形式发生改变吗？”

正当新冠肺炎疫情进一步加剧了马里本已脆弱不堪的医疗系统的负担之时，志愿者是唯一在当地提升人们意识的人群。在未来，志愿者与政府当局等其他利益攸关方加强合作、提升协同将是推动后疫情时期有效重建工作的必要措施。

——来自马里的Makan Dramé

疫情肆虐后，解决问题的办法需要改变。我们需要提高妇女、青年女性、男性和农村老人以及国家、地区以及农村层面的政府部门的意识……在疫情肆虐后，我们面对着一个新常态，但是我们也有新的挑战。

志愿者在后疫情时期能推动在农村和土著社区建立更公平的社会。作为在实地层面直接与利益攸关方接触的一线工作人员，来自农村和土著社区的志愿者对他们群体的社会经济需求有深入的理解和认识。因此，无论是在执行发展项目、提高当地/土著社区的意识并改变他们的行为，还是提高政府规划和项目的参与度上，我们都能更好地以简便的方式解决这些社区面临的挑战。

——来自印度的Sumitra Sahu

志愿者应被认为是技术专家，他们对战略行动的决策做出贡献，这些战略行动通过注重性别、跨文化以及与当地其他群体积极参与的项目来恢复社会活力。

——来自厄瓜多尔的Sumak Bastidas

## 特别贡献: Nabaloum Boureima-布基纳法索国家 志愿计划署署长

Nabaloum Boureima是布基纳法索国家志愿计划署署长，她介绍了志愿者（特别是女性志愿者）在布基纳法索发展中扮演的角色。

### 志愿者在布基纳法索的发展中的角色

得益于团结互助的传统，志愿服务在布基纳法索有着悠久的历史，这也在其传统和现代化的志愿服务和公民参与实践中有所体现。布基纳法索国家志愿计划署（PNVB）作为一个公共机构，自2008年成立起，已在全国动员了超过4.8万名志愿者，大部分是年轻妇女和女童。志愿者支持几个关键领域的工作，包括医疗、去中心化以及教育。作为控制新冠肺炎疫情传播的各项努力之一，14,172名志愿者在2020年向超过700万人提供服务。除了PNVB在全国范围内动员的志愿者，其他的志愿者倡议也在该国13个地区执行，包括志愿者安全辅助计划（VADS）。该计划自2013年起已动员了1万名志愿者，其中35%是女性。类似的还有绿色大队（Green Brigade），这个组织目前已经有超过3000名女性志愿者，在过去27年里协助改善城市卫生水平，确保健康的生活环境。



## 附录A 案例研究方法论

### 1. 整体方法论

定性章节是通过从小型和大型案例研究中获取的多案例定性研究分析产生的。

**每个案例研究**都展示了一种特定的志愿者—国家伙伴关系模式，这种模式至少与以下定性章节的主题之一明确相关：协商式治理、共同生产和社会创新。联合国志愿人员组织和《世界志愿服务状况报告》研究团队委托研究小组进行实地调查和二次研究，然后将调查结果写入研究报告。这些委托编写的报告成为了定性章节的基础。每章包含至少一个大型案例研究以及**两到三个不同的小型案例研究**。两者之间的关键区别在于：

**大型案例研究**——这些案例研究是使用原始数据（焦点小组讨论、半结构化访谈和文档分析）开发的，有详细的书面记录，包括访谈、文档和焦点小组讨论的大量摘录。

**小型案例研究**——这些案例较短，主要通过二手数据开发，尽管在中国、刚果民主共和国和塞内加尔也采访了一些相关人员。

大型案例研究的实地工作在黎巴嫩（Amel）、马拉维（艺术&全球健康中心，ArtGlo）、尼泊尔（Guthis和Barghars）和拉丁美洲（拉丁美洲未来基金会，FFLA）进行。

### 2. 研究问题

委托撰写的研究论文解决了两个相互关联的主要研究问题：

**问题1** 志愿者—国家伙伴关系的新兴模式是什么？这些模式在哪些方面增强或限制了志愿服务对不断发展的21世纪需求的贡献？

**问题2** 哪些新的志愿服务模式有可能帮助志愿服务更有效地塑造可持续和包容性的社会契约，从而有助于建设平等和包容的社会？人民和国家如何看待志愿服务在未来的作用？

第一个问题是概念性的。它试图收集证据，以增加对各种形式的志愿者—国家伙伴关系、其特点、驱动力、塑造和激励这些关系的不同参与者、其优势和劣势以及这些关系中蕴含的价值观的理解。

第二个问题更具有政策性和前瞻性。它力求提供证据和相关的政策影响/建议，这些证据和建议将有助于成员国的决策者制定关于可持续发展目标和/或志愿服务的政策和方案。本问题对**建设平等和包容的社会**的关注表明，有必要研究权力和话语权问题：在塑造可持续和包容的社会契约的过程中，哪些人被包括在内？他们能在多大程度上产生影响？重要的是，政策建议要具体可行。

### 3. 案例研究选择

该团队首先开展了一项研究范围界定工作（审查关于该主题的学术文献、非政府组织（NGO）报告、网站和博客），并编制了一份包含60个组织的长名单。联合国志愿人员组织要求研究联合团队关注全球南方的案例，这些地方需要更多的志愿服务研究。该名单使用各种标记进行分类，如区域、模式和部门。作为一个集合，案例研究需要：

- 代表不同区域，特别侧重于非洲、阿拉伯国家、亚洲和太平洋、拉丁美洲和加勒比以及欧洲和独立国家联合体（独联体）地区；
- 代表不同的国家环境，如1-2个脆弱国家案例，或长期处于危机或紧急情况的环境；
- 代表整个正式—非正式的志愿服务范围（例如，从国家志愿服务项目到结构松散的互助组织，再到自助团体）；
- 包括由妇女或年轻人领导的志愿者倡议或组织；
- 包括跨越发展部门（如健康、性别平等、贫困、气候变化）的案例，以说明志愿服务如何融入（并可能有助于）各种可持续发展目标的。

研究小组从名单中选择了4个大型案例研究（厄瓜多尔、黎巴嫩、马拉维和尼泊尔）和11个小型案例研究（刚果民主共和国、吉尔吉斯斯坦和突尼斯、（两个小型案例研究）、中国、哥伦比亚、哈萨克斯坦、肯尼亚、塞内加尔、特立

尼达和多巴哥），以及一个涵盖三个小岛屿发展中国家的案例研究：斐济、所罗门群岛和瓦努阿图。研究团队选择了“讲述”（而非“典型”）案例研究，<sup>iv</sup>这意味着团队选择了可以帮助调查研究问题并且与三种合作模式密切相关的组织/机构/团体。选择案例研究时的其他考虑因素包括：

- 它们是否有可能成为大型或小型案例研究；
- 无论是地方机构还是社区机构（这是必要的因素；最高可以到国家级别的机构，尽管有些案例研究包括国际志愿者）；
- 部门（如气候变化、卫生健康、移民）是否平衡（避免不同委托文件中的部门重复，以便与更广泛的可持续发展目标建立更紧密的联系）；
- 可及性问题，例如在案例研究中进行访谈是否可行以及与谁进行访谈。

### 4. 方法

在案例研究中使用了三种相互关联的方法。鉴于不断变化的新冠肺炎疫情，这些活动大多转移到了线上。

**半结构化访谈**用于调查符合研究目的的目标问题以及观察可能出现的问题。这些小组采访了广泛的行为体：地方、国家和国际志愿者、伙伴社区，并酌情采访了发展工作人员和其他相关的地方发展行为体。这些采访也是在线进行的。

<sup>iv</sup> Mitchell, C. (1984). 案例研究. *Ethnographic research: a guide to general conduct*, R.F. Ellen, ed. London: Academic Press.

**焦点小组讨论**也通过一组志愿者进行，以分享关于该主题的经验和见解。这种方式促进了富有成效的交流和小组分享。一些焦点小组讨论在线上进行。

**文件分析（文献研究）**用于更深入地了解研究发生的背景。遍布于相关国家的团队收集了各种文件，包括每个国家关于志愿者参与的政策和方案评价。还分析了与案例研究方案相关的文件。

研究联合团队还通过对研究报告的同行评审提供支持，并就实地工作中出现的任何问题提供指导。

## 5. 伦理考量

这个项目得到了东英吉利大学国际发展伦理委员会的批准。尼泊尔和马拉维的团队也分别获得了加德满都大学教育学院和马拉维大学伦理委员会的批准。以下是指导本研究的伦理行为的要点和原则：

- 确保了匿名性。没有任何个人或机构在非自愿的情况下在报告中被点名或提及。如果个人或机构愿意被点名，会签署同意函。
- 确保了保密性。所有原始的、非匿名的数据只在受委托的东英吉利大学联合会研究团队内部共享。

- 在存在权力等级的地方，志愿者是直接招募的，而不是通过该组织的工作人员招募的（因为志愿者可能会有被迫参与的危险）。团队在接触参与者时非常谨慎。
- 所有书面同意书和参与者信息表都使用当地语言。团队向所有参与者提供了关于项目及其作为参与者的权利方面的充分信息，以便他们能够给予知情同意。
- 如果参与者不能或不愿给出书面同意，则通过口头同意（并记录）或通过电子邮件的方式来表达同意。
- 团队确保他们了解安全保护协议，并接受了使用安全保护协议的培训，例如向参与者推荐适当的支持；提出敏感问题或处理敏感问题时，研究人员可以选择不与参与者独处。
- 所有数据收集活动都遵循该国的新冠肺炎疫情防控要求（例如，在聚集人数、卫生措施方面的限制）。在需要的情况下，访谈和其他活动会转移到线上。
- 大型案例研究的参与者受邀阅读案例研究和主报告中的访谈摘录，并给出反馈。

## 附录B

### 全球估测的区域分组和方法论

非洲	阿拉伯国家	亚洲和太平洋地区	欧洲与中亚	拉丁美洲和加勒比地区
安哥拉	阿尔及利亚	阿富汗	阿尔巴尼亚	安提瓜和巴布达
贝宁	吉布提	美利坚合众国美属萨摩亚	安道尔	阿根廷
博茨瓦纳	埃及	孟加拉国	亚美尼亚	荷兰阿鲁巴岛
布基纳法索	伊拉克	柬埔寨	奥地利	巴哈马
布隆迪	约旦	不丹	阿塞拜疆	巴巴多斯
佛得角	科威特	文莱达鲁萨兰国	白俄罗斯	伯利兹
喀麦隆	黎巴嫩	柬埔寨	比利时	百慕大
中非共和国	利比亚	中国	波斯尼亚和黑塞哥维那	玻利维亚
乍得	摩洛哥	库克群岛	保加利亚	巴西
科摩罗	阿曼	朝鲜民主主义人民共和国	克罗地亚	开曼群岛
刚果	卡塔尔	斐济	捷克	智利
科特迪瓦	沙特阿拉伯	法国法属波利尼西亚	丹麦	哥伦比亚
刚果民主共和国	索马里	美利坚合众国关岛	爱沙尼亚	哥斯达黎加
赤道几内亚	巴勒斯坦	中国香港	丹麦法罗群岛	古巴
厄立特里亚	苏丹	印度	芬兰	荷兰库拉索岛
斯威士兰	阿拉伯叙利亚共和国	印度尼西亚	法国	多米尼克
埃塞俄比亚	突尼斯	伊朗	格鲁吉亚	多米尼加共和国
加蓬	阿拉伯联合酋长国	日本	德国	厄瓜多尔
冈比亚	也门	基里巴斯	直布罗陀	萨尔瓦多
加纳		老挝人民民主共和国	丹麦格陵兰岛	大不列颠及北爱尔兰联合王国福克兰群岛（马尔维纳斯）
几内亚		中国澳门	大不列颠及北爱尔兰联合王国根西岛	法国法属圭亚那
几内亚比绍		马来西亚	匈牙利	格林纳达
肯尼亚		马尔代夫	冰岛	法国瓜德罗普岛
莱索托		马绍尔群岛	爱尔兰	危地马拉
利比里亚		密克罗尼西亚联邦	大不列颠及北爱尔兰联合王国马恩岛	圭亚那
马达加斯加		蒙古	以色列	海地
马拉维		缅甸	意大利	洪都拉斯
马里		瑙鲁		牙买加
毛里塔尼亚		尼泊尔		法国马提尼克岛
毛里求斯		法国新喀里多尼亚		墨西哥
莫桑比克		澳大利亚诺福克岛		大不列颠及北爱尔兰联合王国蒙特塞拉特
纳米比亚		美利坚合众国北马里亚纳群岛		荷属安的列斯群岛
尼日尔		巴基斯坦		尼加拉瓜
尼日利亚		帕劳群岛		
留尼汪岛				

<p>卢旺达 圣多美和普林西比 塞内加尔 塞舌尔 塞拉利昂 南非 南苏丹 多哥 乌干达 坦桑尼亚联合共和国 赞比亚 津巴布韦</p>		<p>巴布亚新几内亚 菲律宾 大韩民国 萨摩亚群岛 新加坡 所罗门群岛 斯里兰卡 中国台湾 新西兰托克劳群岛 泰国 东帝汶 汤加 图瓦卢 瓦努阿图 越南</p>	<p>大不列颠及北爱尔兰 联合王国泽西岛 哈萨克斯坦 科索沃 吉尔吉斯斯坦 拉脱维亚 列支敦士登 立陶宛 卢森堡 马耳他 摩纳哥 黑山 荷兰 北马其顿 挪威 波兰 葡萄牙 摩尔多瓦共和国 罗马尼亚 俄罗斯联邦 圣马力诺 塞尔维亚 斯洛伐克 斯洛文尼亚 西班牙 瑞典 瑞士 塔吉克斯坦 土耳其 土库曼斯坦 乌克兰 大不列颠及北爱尔兰 联合王国 乌兹别克斯坦</p>	<p>巴拿马 巴拉圭 秘鲁 波多黎各 圣基茨和尼维斯 圣卢西亚岛 圣文森特和格林纳丁斯 苏里南 特立尼达和多巴哥 大不列颠及北爱尔兰 联合王国特克斯和凯 科斯群岛 乌拉圭 委内瑞拉玻利瓦尔共 和国</p>
--	--	--	---	--

## 1. 估测方法

15岁及以上人群的地区<sup>v</sup>和全球<sup>vi</sup>志愿者比率估测值是根据ILOSTAT数据库（61个国家）中的志愿者比率和盖洛普调查（8个国家）中估测的志愿者比率的加权<sup>vii</sup>平均值计算得出的。

使用来自所有地区22个国家<sup>viii</sup>的可用数据，通过加权平均值估测出志愿者平均花费在志愿工作上的时间。

## 2. 可用数据

区域和全球志愿者总比率是根据国际劳工组织统计数据库和联合国志愿人员组织—盖洛普志愿服务和新冠肺炎疫情（8个国家）调查的所有现有数据计算的。按志愿工作类型和性别分类的志愿者比率是使用劳工组织统计数据库ILOSTAT现有数据的子集计算的，因为收集这方面所需数据的国家较少。遗憾的是，虽然联合国志愿人员组织—盖洛普调查涵盖了正式和非正式志愿服务，但这两类志愿服务的数据无法分开，因为调查问题的设计未考虑到这个因素。

## 3. 对参照期的差异进行调整

近三分之二的可用志愿人员比率（ILOSTAT和Gallup）是使用1年/12个月的参照期估测的，四分之一使用4周/30天的参照期，其余使用1周/7天的参照期。

由于国际标准建议采用4周的参照期，因此决定根据该周期进行全球估测。为此，使用其他两个参照期估测的志愿者比率采用了如下计算的系数进行了调整：

- 系数1：使用4周参照期的国家计算的平均志愿者比率除以使用1周参照期的国家计算的平均志愿者比率。
- 系数2：使用4周参照期计算的各国平均志愿者比率除以使用1年参照期计算的各国平均志愿者比率。

然后，使用1周参考期估测的原始志愿者比率乘以系数1，使用1年参考期估测的志愿者比率乘以系数2。

将1周内志愿服务的平均小时数乘以4，并将1年内志愿服务的平均小时数除以12，以计算出有国家在4周内志愿服务的平均小时数。

## 4. 国家志愿者比率评估

在计算全球和区域志愿者比率之前，必须先计算那些没有志愿工作统计数据国家的志愿者比率，以填补数据缺口。

对于总志愿者比率（包括所有类型的志愿服务和性别），加权平均志愿者比率是使用每个区域的现有数据计算的。然后，在每个区域内，这些平均数被用作没有国家志愿者比率数据的国家的估测值。

<sup>v</sup> 根据联合国开发计划署的区域分组，分为六个区域：非洲、阿拉伯国家、亚洲和太平洋、欧洲和中亚、拉丁美洲和加勒比以及其他国家。

<sup>vi</sup> 在参照期内志愿工作的劳动适龄人口比例。

<sup>vii</sup> 年龄在15岁及以上的估测人数（2020年总人数和按性别划分）用作权重。来源：联合国经济和社会事务部（经社部）（n.d.）。2019年世界人口展望。可从以下途径获取 <https://Population.un.org/WPP/Download/Standard/Population/>。

<sup>viii</sup> 这些国家是亚美尼亚、澳大利亚、孟加拉国、比利时、巴西、加拿大、哥伦比亚、哥斯达黎加、匈牙利、爱尔兰、哈萨克斯坦、摩尔多瓦共和国、蒙古、尼泊尔、新西兰、波兰、葡萄牙、俄罗斯联邦、沙特阿拉伯、南非、瑞士和美利坚合众国。

然而，按志愿服务类型（正式和非正式）和性别计算的志愿者比率是不同的。由于只有两个区域（欧洲和中亚以及其他国家）有足够的可用数据，因此只能计算全球平均比率。

## 5. 计算志愿服务时间和换算的全职工作时间

志愿者每月平均工作小时数的全球估测是通过22个国家的每月估测数值的加权平均值计算出来的。<sup>ix</sup>

全职工作时间的换算方法是，将每月志愿者的估测总数乘以每月平均工作小时数，然后将总数除以160（基于全职员工每周工作40小时乘以每月工作4周的假设）。

## 6. 对结果的解读

估测数值显示了15岁及以上的人群在一个月中志愿服务的平均百分比/人数。

2021年和2018年的估测差异并不是由于随着时间的推移而增加的，而主要是因为使用的数据类型不同所致。2018年的估测是使用“投入时间”调查数据计算的，该数据采用了非常短的参考期（如24小时），主要体现的是频率很高的志愿服务（如每天或每周的定期志愿服务）。此外，投入时间调查应用更复杂的数据收集方法的能力有限。

另一方面，在调查模块中收集的数据适用更长的参考期，这意味着它们能更好

地体现不太频繁（甚至偶尔）进行的志愿工作，并反映更广泛的志愿活动（导致更高的志愿者比率）。

## 7. 新冠肺炎疫情对估测的影响

新冠肺炎疫情可能会影响人们在2020年和2021年在志愿工作中的参与。用于估测的大多数统计数据（69个国家中的59个）是在2010年至2019年期间产生的。然而，在两个欧洲国家（挪威和瑞士），对志愿工作的最新测量是在2020年进行的。2021年初在八个国家进行的联合国志愿人员组织—盖洛普调查涵盖了之前的12个月（即2020年的大部分时间）。

2020年，在世界各地实施严格的封锁和其他遏制措施背景下，志愿服务数据可能会影响全球估测。有理由假设疫情相关的限制阻止了許多人提供现场志愿服务。与此同时，许多人可能转向线上志愿服务。此外，由于疫情，需要援助的人数突然增加，这可能创造了更多的志愿服务机会。因此，很难说清楚新冠肺炎疫情是如何影响人们参与志愿工作的。

总的来说，志愿服务的水平可能不会因为疫情而改变。例如，2020年，挪威和瑞士的志愿者比率与疫情之前的比率相似。对于进行了联合国志愿人员组织—盖洛普调查的国家来说，由于缺乏疫情之前关于志愿服务的统计数据，因此无法估计疫情可能产生的影响。

<sup>ix</sup> 这些国家是亚美尼亚、澳大利亚、孟加拉国、比利时、巴西、加拿大、哥伦比亚、哥斯达黎加、匈牙利、爱尔兰、哈萨克斯坦、摩尔多瓦共和国、蒙古、尼泊尔、新西兰、波兰、葡萄牙、俄罗斯联邦、沙特阿拉伯、南非、瑞士和美利坚合众国。

## 附录C

### 盖洛普调查方法论

虽然全球南方调查中的联合国志愿人员组织的志愿服务是作为一项独立调查进行的，但盖洛普为“盖洛普世界民意测验”（自2005年以来在140多个国家进行的一项全球调查）采用了类似的调查设计、数据收集和质量保证程序。

盖洛普世界民意测验传统上依赖于两种主要的数据收集模式——电话和面对面采访——这取决于一个国家的电话普及率。然而，在2020年，随着新冠肺炎疫情的规模不断扩大，面对面数据收集的社区传播风险也在提升。因此，测验采取了完全基于电话采访的应急方案。

盖洛普及其合作伙伴遵守地方当局发布的所有政府指南，将其作为标准做法。测验在整个访谈过程中都考虑了政府发布的指导意见，使用电话访谈来遵守社交距离措施。

#### 最终选取的国家

选择国家时考虑了低收入和中等收入国家的组合，这些国家代表了不同的背

景情况，并覆盖了联合国志愿人员组织的方案区域。由于该方法依赖于电话采访，人口的电话覆盖率也是一个重要因素。即便如此，这种方法还是排除了全国人口中的一小部分，因为无法通过基于电话的抽样框架触达到这些人群。

#### 问卷设计

该调查问卷是由盖洛普和联合国志愿人员组织共同开发的，依靠多种资源开发了一个可靠的调查工具，有效地衡量了所有测验范围内的概念和行为。盖洛普开展了文献研究，以确定和审查与一般研究目标相关的现有调查问题，并依靠国际劳工组织的示范调查工具来衡量志愿工作。此外，盖洛普世界民意测验的调查方法专家就如何设计一个公正、可靠和有效的调查工具提供了专门知识。

联合国志愿人员组织全球南方志愿服务调查问卷（包括关于人口统计或个人背景的问题）设计的平均答卷时间为五分钟。问卷被翻译成了每个国家的主要日常语言。



盖洛普机构审查委员会批准了最终的调查问卷。此外，联合国志愿人员组织要求盖洛普确认这项研究符合其自身伦理要求的关键要素，包括：

- **目标人群：**这项研究不直接针对任何弱势人群或群体。相反，它是对每个选定国家15岁及以上人口的一般性调查。盖洛普不会采访任何15岁以下的个人。
- **研究主题：**研究中探讨的问题都没有对任何研究参与者造成潜在伤害。
- **约定的语言：**所有受访者都必须要先同意参与本研究才会接受采访。盖洛普的法律部门和机构审查委员会批准了盖洛普调查中使用的所有约定的语言。所有约定的语言都符合通用数据保护条例（GDPR）。为确保遵守GDPR，任何个人身份信息（PII），如姓名、地址、电话号码或高精度全球定位系统（GPS）数据，都不会出于数据处理或任何其他原因而传输到美国。所有计算机辅助个人访谈（CAPI）数据都存储在一个使用亚马逊网络服务的安全的虚拟私人云空间中。为了质量

控制的目的而获取的所有PII数据都有防火墙保护，因此只有该国合作伙伴可以出于验证目的访问这些数据。PII数据通常会在项目完成一年后删除。

## 一般方法和数据质量保证

每个国家的样本量约为1000名受访者。

盖洛普管理计算机辅助电话访谈（CATI）以确保疫情期间研究的可行性。这种方法旨在保障受访者和采访者的福祉，遵守包括物理距离在内的国际抗疫措施准则。在前所未有的疫情影响下，2020年盖洛普进行了调整，并继续在超过115个国家收集全球数据。

盖洛普在适当的情况下采用了分层双框架（固定电话和移动电话）抽样设计。如果移动电话渗透率提供了最佳覆盖范围，则采用了仅移动电话抽样方法，并以表A1规定的语言进行了国内调查。通过纯随机数字拨号（RDD）方法或列表辅助随机数字拨号方法生成每帧的样本。

**表A1.全球南方调查中的2021年联合国志愿人员组织志愿服务国家数据集信息**

国家	访谈模式	语言
玻利维亚	仅手机	西班牙语
印度	仅手机	阿萨梅、孟加拉语、古吉拉特语、印地语、卡纳达语、马来亚拉姆语、马拉提语、奥里亚语、旁遮普语、泰米尔语、泰卢固语
肯尼亚	仅手机	英语，斯瓦西里语
黎巴嫩	仅手机	阿拉伯语
塞内加尔	座机/手机	法语，沃洛夫语
泰国	仅手机	泰语
土耳其	仅手机	土耳其语
乌兹别克斯坦	仅手机	俄语，乌兹别克语

虽然这种方法具有必要性，但在一些接受调查的国家中，它导致了更大程度的覆盖误差（通过这种抽样方法无法覆盖的目标人口的百分比）。

对一些国家来说，这种覆盖误差可能导致在某一特定国家接受采访的所有受访者的总体人口概况方面的基本样本构成更加不平衡。为了帮助调整失衡的情况，盖洛普（在认为必要的情况下）在计算分层后权重时依赖于一组扩展的人口因素。

### 数据加权

数据加权用于尽量减少基于调查的估测偏差，以确保每个国家的样本具有全国代表性。它旨在用于生成一个国家内的估测值。加权程序是根据样本设计制定的，分多个阶段执行。

在通过电话收集数据的国家——本研究中的所有国家都是如此——盖洛普构建了一个概率权重因子（基础权重），以说明从各个框架中选择电话号码的情况，并校正由于选择固定电话家庭中的一个成年人而导致的不平等选择概率，以及来自固定电话和移动电话框架的双重用户。对反映相对框架大小的选择概率进行调整是对2020年加权过程的一项新改进，并在“2021年全球南方联合国志愿人员组织志愿服务调查”所包括的所有国家实施。

对基本权重进行“后分层”，以调整无回答的情况，并将加权样本总数与从国家一级人口普查数据中获得的已知目标人口总数相匹配。盖洛普对性别、年龄和（在有可靠数据的情况下）教育或社会经济地位，以及必要时就业状况等其他因素进行了无回答情况下的调整。

## 附录D

### 盖洛普调查

	题目	回答
问题1	现在，我将问你一些关于志愿服务的问题。志愿服务是指花时间帮助家庭以外的人或组织，如帮助人、动物或环境组织的活动。在过去的12个月里，你是否曾花时间做志愿者或提供无偿帮助？	是 否 (不知道) / (拒绝回答)
问题2	(仅适用于问题1回答了“否”或“不知道/拒绝回答”的受访者) 在过去12个月中，您是否曾制作或分发捐赠物品，如食品、衣物、设备或其他物品？	是 否 (不知道) / (拒绝回答)
问题3系列	在过去12个月中，您是否志愿或无偿支持过以下任何领域或群体的工作？	
问题3A	政府的项目、活动或方案。	是
问题3B	组织或团体	否
问题3C	朋友或邻居	(不知道) / (拒绝回答)
问题4A	在过去12个月中，您是否通过参加居住社区或地区的任何会议，或通过联系公职人员表达您的意见？	是 否
问题4B	(仅适用于Q4A回答了“是”的受访者)与前一年相比，在过去12个月中，您参加居住社区会议或接触公职人员的次数有所增加、减少还是大致相同？	增加 减少 差不多(不知道) / (拒绝回答)
问题4B_1	(仅适用于在问题4A中回答“不知道”或“拒绝回答”的受访者)，在前一年，您是否参加过您居住社区或地区的会议或向公职人员发表过意见？	是 否 (不知道) / (拒绝回答)
问题5A	在过去的12个月里，您是否曾主动拿出时间为某个问题或难题提出新的想法或解决方案？ 新的想法和解决方案可以是自己独立提出或与他人一起提出。	是 否 (不知道) / (拒绝回答)

<b>问题6</b>	在过去的12个月中，与前一年相比，您觉得自己的志愿服务或帮助家庭以外的人的活动有所增加、减少还是差不多？	增加 减少 差不多 (在过去12个月中没有志愿服务/帮助他人) (不知道) / (拒绝回答)
<b>问题6A</b>	(仅适用于问题6中回答“在过去12个月内没有志愿服务/帮助他人”的受访者) 您说您在过去12个月内没有志愿服务或帮助家庭以外的其他人。现在请想想那之前的一年。在那一年里，您志愿或帮助过家庭以外的人吗？	是 否 (不知道) / (拒绝回答)
<b>问题7</b>	在接下来的12个月中，您是否计划以任何方式提供志愿服务或无偿帮助？	是 否 (不知道) / (拒绝回答)
<b>问题8系列</b>	在接下来的12个月中，您有可能或不太可能做以下事情吗？	
<b>问题8A</b>	花时间直接帮助家庭以外的人。	
<b>问题8B</b>	成为提供帮助的团体或组织的一员。	
<b>问题8C</b>	向地方当局提出您的意见，或帮助他们规划或提供当地服务。	有可能 不可能
<b>问题8D</b>	通过在线或面对面的方式，参与提高对某个问题的认识的活动或倡议。	(不知道) / (拒绝回答)
<b>问题8E</b>	对一个问题或难题提出新的想法或解决方案，可以是你自己独立提出或和其他人一起。	

注：DK = ‘不清楚’

## 附录E

### 特别关注：志愿者比率期望值的预测因素

本附录提供了对人口统计特征或个人背景其他方面的统计分析，包括过去的志愿行为，这些都强有力地预示了他们未来的志愿活动。

该分析提供了一个清晰的提示：过去的志愿者行为或一个人如何做志愿者通常（尽管不总是）强烈预示着他们未来作为志愿者的前景。表A2提供了一个估计，如果一个人对关于过去志愿者行为或活动的四个问题中的任何一个回答

“是”，那么他在未来12个月内愿意参加志愿者活动的可能性有多大。

在所有八个国家中，至少有一个项目产生了显著且往往相当大的影响。例如，在印度，一个在过去一年中做过志愿者的人与一个在过去一年中没有提供过志愿服务的人相比，前者说计划在未来一年中成为志愿者的可能性比后者高7.86倍。

**表A2.**对过去志愿行为问题回答“是”的人在未来12个月做志愿者的可能性会增加

	在过去的一年参与过志愿服务	参加过政府的志愿服务项目	参加过组织或团体的志愿服务	为朋友或邻居提供过志愿服务
国家	志愿行动比率 （“是”）	（“是”）	（“是”）	（“是”）
玻利维亚	3.94	2.33	不显著	不显著
印度	7.86	2.93	不显著	不显著
肯尼亚	不显著	2.71	2.19	不显著
黎巴嫩	不显著	1.78	2.46	2.66
塞内加尔	不显著	不显著	2.86	2.47
泰国	不显著	不显著	1.98	2.06
土耳其	2.46	不显著	3.39	2.41
乌兹别克斯坦	6.05	不显著	1.65	不显著

注：仅显示在95%水平上显著的结果。

与此同时，对某人表示他们将在未来12个月内成为志愿者的可能性上，该分析中包含的人口统计属性通常不会产生统计上的显著影响。

## 附录F 缩略语

<b>ArtGlo</b>	非洲艺术与全球健康中心
<b>CARG</b>	农业和农村管理委员会
<b>CBO</b>	社区组织
<b>CDPF</b>	中国残疾人联合会
<b>CIS</b>	独立国家联合体
<b>COVID-19</b>	冠状病毒病
<b>CSO</b>	公民社会组织
<b>DRC</b>	刚果民主共和国
<b>FFLA</b>	拉丁美洲未来基金会
<b>ICLS</b>	国际劳工统计学家会议
<b>ILO</b>	国际劳工组织
<b>LGBTQI</b>	跨性别者与多元性别群体—女同性恋者、男同性恋者、双性恋者、变性者、性别奇异者和间性者（在马拉维被称为“重点人群”）
<b>MICR</b>	农村综合护理模式
<b>NGO</b>	非政府组织
<b>OECD</b>	经济合作与发展组织
<b>SDG</b>	可持续发展目标
<b>SDI</b>	贫民窟居民国际
<b>SIDS</b>	小岛屿发展中国家
<b>SWVR</b>	世界志愿服务状况报告
<b>UNDP</b>	联合国开发计划署
<b>UNESCO</b>	联合国教育、科学及文化组织
<b>UNGA</b>	联合国大会
<b>UNRISD</b>	联合国社会发展研究所
<b>UNV</b>	联合国志愿人员组织
<b>VCTT</b>	特立尼达和多巴哥志愿者中心

## 附录G

### 图、框和表格

#### 图

图1.1.	21世纪志愿服务实践模式	18
图1.2.	志愿服务的类别	19
图1.3.	不断发展的志愿者—国家伙伴关系	23
图1.4.	本报告的结构	25
图2.1.	开展国家志愿服务统计衡量的国家地图	32
图2.2.	《2018年世界志愿服务状况报告》与《2022年世界志愿服务状况报告》数据的比较	33
图2.3.	估测	34
图2.4.	各区域15岁及以上的每月志愿者人数	37
图2.5.	志愿者比率 (%)	38
图2.6.	各类型每月志愿者比率 (%)	38
图2.7.	按性别划分的正式志愿服务	39
图2.8.	按性别划分的非正式志愿服务	39
图3.1.	2019年和2020年的志愿者比率	44
图3.2.	2020年各国志愿者行动率	45
图3.3.	2020年按国家和性别分类的志愿者行动率	46
图3.4.	2020年八个国家的志愿活动	47
图3.5.	2020年志愿者的公民参与和社会创新	48
图3.6.	2019年至2020年间志愿者行为的变化	49
图3.7.	正式和非正式志愿者未来12个月的志愿服务计划	50
图3.8.	志愿服务促进社会创新	53
图5.1.	志愿者和国家之间共同生产服务的相关要素	82
图7.1.	促进社会平等与包容的社会契约	120

#### 框

框1.1.	定义社会契约	21
框2.1.	正式与非正式志愿服务	33
框4.1.	志愿服务促进协商式治理的机制概述	66
框4.2.	建造一座大坝需要什么	71
框4.3.	刚果民主共和国的农民志愿贡献自己的时间，以确保公平的金融程序。	73

<b>框4.4.</b>	为突尼斯的协商做准备	75
<b>框5.1.</b>	志愿服务中的共同生产机制概述	89
<b>框5.2.</b>	志愿者和当地政府一起为农民工接种疫苗	91
<b>框5.3.</b>	优先考虑妇女的需求	92
<b>框5.4.</b>	通过取得公民身份进行赋能	93
<b>框6.1.</b>	为推动社会创新的志愿服务机制小结	107
<b>框6.2.</b>	参与式艺术策略解决困难的问题	110
<b>框6.3.</b>	社区产生的数据推动新冠肺炎疫情应对措施的创新	112
<b>框6.4.</b>	从“梦想”到现实：伙伴关系的作用	114

## 表格

<b>表1.1.</b>	人民与国家关系的类型	22
<b>表1.2.</b>	每章案例研究列表	26
<b>表3.1.</b>	2020年的公民参与	52
<b>表3.2.</b>	按性别划分的未来志愿服务计划	54
<b>表A1.</b>	全球南方调查中的2021年联合国志愿人员组织志愿服务国家数据集信息	144
<b>表A2.</b>	对过去志愿行为问题回答“是”的人在未来12个月做志愿者的可能性会增加	147



## 参考文献

### 第1章

- Abers, Rebecca Neaera, Federico M. Rossi and Marisa von Bülow (2021). State–society relations in uncertain times: Social movement strategies, ideational contestation and the pandemic in Brazil and Argentina. *International Political Science Review*, vol. 42, No. 3 (March), pp. 333–349.
- Adler, Richard P., and Judy Goggin (2005). What do we mean by “civic engagement”? *Journal of Transformative Education*, vol. 3, No. 3 (July), pp. 236–253.
- Aked, Jody (2015). What’s Different about How Volunteers Work? Relationship Building for Wellbeing and Change. *IDS Bulletin*, vol. 46, No. 5 (September), pp. 29–42.
- AlOmar, Reem S., and others (2021). What are the barriers and facilitators of volunteering among healthcare students during the COVID-19 pandemic? A Saudi-based cross-sectional study. *BMJ Open*, vol. 11, No. 2, pp. 1–9.
- Amichai-Hamburger, Yair (2008). Potential and promise of online volunteering. *Computers in Human Behavior*, vol. 24, No. 2 (March), pp. 544–562.
- Anheier, Helmut K. and Lester M. Salamon (1999). Volunteering in Cross-National Perspective: Initial Comparisons. *Law and Contemporary Problems*, vol. 62, No. 4 (Autumn), pp. 43–65.
- Baillie Smith, Matt, and others (2020). Volunteering Hierarchies in the Global South: Remuneration and Livelihoods. *Voluntas*. Available at <https://doi.org/10.1007/s11266-020-00254-1>.
- Burns, Danny, and others (2014). *The role of volunteering in sustainable development*. London: Voluntary Service Overseas; Brighton: Institute of Development Studies.
- Butcher, Jacqueline, and Christopher J. Einolf (2017). Volunteering: A Complex Social Phenomenon. In *Perspectives on Volunteering: Voices from the South*, Jacqueline Butcher and Christopher J. Einolf, eds. Springer International Publishing Switzerland.
- Cabato, Regine (2021). Community pantries offer reprieve from covid-19 hardships in the Philippines. *Washington Post*, 21 April.
- Chambers, Robert (2005). *Ideas for Development*. London: Earthscan.
- Chemhuru, Munamoto (2017). Gleaning the social contract theory from African communitarian philosophy. *South African Journal of Philosophy*, vol. 36, No. 4, pp. 505–515.
- Cook, Sarah, Kiah Smith, and Peter Utting (2012). Green Economy or Green Society? Contestation and Policies for a Fair Transition. Occasional Paper No. 10. Geneva: United Nations Research Institute for Social Development.
- Coole, Diana (1994). Women, gender and contract: feminist interpretations. In *The Social Contract from Hobbes to Rawls*, David Boucher and Paul Kelly (eds). London: Routledge.
- Cornwall, Andrea, and Vera Schattan P. Coelho (2007). Spaces for Change? The Politics of Participation in New Democratic Arenas. In *Spaces for Change: The Politics of Citizen Participation in New Democratic Arenas*, Andrea Cornwall and Vera Schattan P. Coelho, eds. London: Zed Books.
- Couvet, Denis, and Anne-Caroline Prevot (2015). Citizen programmes: towards transformative biodiversity governance. *Environmental Development*, vol. 13 (January), pp. 39–45.
- Dekker, Paul, and Loek Halman (2003). Volunteering and Values: An introduction. In *The values of volunteering: Cross-cultural perspectives*, Paul Dekker and Loek Halman (eds). New York: Springer US.
- Eisele, Ines (2020). Coronavirus soup kitchen in Bogota forges solidarity. *DW Online*, 15 May.
- Ekman, Joakim, and Erik Amnå (2012). Political participation and civic engagement: towards a new typology. *Human Affairs*, vol. 22, No. 3 (June), pp. 283–300.
- Ellis Paine, Angela, Matthew Hill, and Colin Rochester (2010). ‘A rose by any other name...: revisiting the question: ‘what is volunteering’’. Institute for Volunteering Research.
- Gombodorj, Undral (2021). Volunteering in a Global Pandemic. Available at <https://bit.ly/2ZH7Sim>. Accessed on 25 October 2021.
- Green, Matthew (2020). Coronavirus: How These Disabled Activists Are Taking Matters Into Their Own (Sanitized) Hands. *KQED*, 17 March.

- Guijt, Irene, and Meera K. Shah (1998). Waking up to power, conflict and process. In *The Myth of Community: Gender issues in participatory development*, Irene Guijt and Meera K. Shah (eds). London: Intermediate Technology Publications, Ltd.
- Hickey, Sam (2011). The politics of social protection: what do we get from a 'social contract' approach? Working Paper No. 216. Available at <https://assets.publishing.service.gov.uk/media/57a08adb40f0b649740007f0/WP216-Hickey.pdf>.
- Hustinx, Lesley, and Frans Lammertyn (2003). Collective and Reflexive Styles of Volunteering: A Sociological Modernization Perspective. *Voluntas*, vol. 14, No. 2 (June), pp. 167–88.
- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2015). *IFRC Global Review on Volunteering Report*. Geneva.
- Kwiatkowski, Grzegorz, and others (2020). Volunteering and collaborative governance innovation in the Wadden Sea National Park. *Current Issues in Tourism*, vol. 23, No. 8, pp. 971–989.
- Leach, Melissa, and others (2021). Post-pandemic transformations: How and why COVID-19 requires us to rethink development. *World Development*, vol. 138.
- Lee, Myung J., and Peter Levine (2016). A New Model for Citizen Engagement. *Stanford Social Innovation Review*, vol. 14, No. 4, pp. 40–45.
- Lewis, Simon (2015). Learning from Communities: The Local Dynamics of Formal and Informal Volunteering in Korogocho, Kenya. *IDS Bulletin*, vol. 46, No. 5, pp. 69–82.
- Loewe, Markus, Tina Zintl, and Annabelle Houdret (2021). The social contract as a tool of analysis: Introduction to the special issue on 'Framing the evolution of new social contracts in Middle Eastern and North African countries'. *World Development*, vol. 145, 104982.
- Macduff, Nancy (2005). Societal Changes and the Rise of the Episodic Volunteer. In *Emerging Areas of Volunteering. ARNOVA's Occasional Paper Series Volume 1, Number 2: Second Edition*, Jeffrey L. Brudney, ed. Indianapolis: Association for Research on Nonprofit Organizations and Voluntary Action.
- Mahmoud, Youssef, and Andrea Ó Súilleabháin (2020). Improvising Peace: Towards New Social Contracts in Tunisia. *Journal of Intervention and Statebuilding*, vol. 14, No. 1, pp. 101–118.
- Mahoney, James, and Kathleen Thelen (2010). A Theory of Gradual Institutional Change. In *Explaining Institutional Change: Ambiguity, Agency, and Power*, James Mahony and Kathleen Thelen (eds). Cambridge: Cambridge University Press.
- McCandless, Erin (2020). Resilient Social Contracts and Peace: Towards a Needed Reconceptualization. *Journal of Intervention and Statebuilding*, vol. 14, No. 1, pp. 1–21.
- Millora, Christopher, and Farzana Ahmed (2020). World Vision transition to the Iloilo City TB Taskforce Federation Inc., Philippines. In *What Transformation Takes: Evidence of Responsible INGO Transitions to Locally Led Development Around the World*, Megan Renoir and Grace Boone (eds). London: Peace Direct.
- Monbiot, George (2020). The horror films got it wrong. This virus has turned us into caring neighbours. *Guardian*, 31 March.
- Mutua, Jacqueline Nthoki, and Timothy Mwangi Kiruhi (2021). Volunteer public leaders' values-driven leadership: the case of village elders in Kenya. *Heliyon*, vol. 7, No. 3 (March), e06411.
- Perold, Helene, and others (2021). *COVID-19 and the Future of Volunteering for Development. Part 2: Survey Findings*. International Forum for Volunteering in Development. Available at <https://forum-ids.org/wp-content/uploads/2016/03/Forum-Survey-Report-COVID-19-and-the-Future-of-Volunteering-for-Development-1.pdf>. Accessed on 25 October 2021.
- Radjabov, Bakhrom (2020). COVID-19 Outbreak in Post-Soviet Central Asia: Has the Time Come for Social Innovations? Central Asia Program Paper No. 246. Available at: <https://www.centralasiaprogram.org/covid-19-outbreak-post-soviet-central-asia-time-social-innovations>.
- Rochester, Colin, and others (2010). *Volunteering and Society in the 21st Century*. Hampshire: Palgrave MacMillan.
- Serrat, Rodrigo, and others (2020). Fifty-Five Years of Research Into Older People's Civic Participation: Recent Trends, Future Directions. *The Gerontologist*, vol. 60, No. 1, pp. 38–51.
- Shafik, Minouche (2021). *What we owe each other: A new social contract*. London: The Bodley Head.
- Sherwin, Emily (2020). Russia: Volunteers are a driving force to help doctors. *DW Online*, 7 November.
- Souza, Celina (2001). Participatory budgeting in Brazilian cities: limits and possibilities in building democratic institutions. *Environment and Urbanization*, vol. 13, No. 1, pp. 159–184.

Stebbins, Robert (2013). Unpaid work of love: defining the work–leisure axis of volunteering. *Leisure Studies*, vol. 32, No. 3, pp. 339–345.

Twigg, John, and Irina Mosel (2017). Emergent groups and spontaneous volunteers in urban disaster response. *Environment and Urbanization*, vol. 29, No. 2, pp. 443–458.

United Nations (2020). *The Sustainable Development Goals Report*. Available at <https://unstats.un.org/sdgs/report/2020/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2020.pdf>. Accessed on 9 March 2021.

United Nations Development Programme (2016). *Building Inclusive Societies and Sustaining Peace through Democratic Governance and Conflict Prevention: An Integrated Approach*. United Nations publication.

United Nations, General Assembly (2018). *Volunteering for the 2030 Agenda for Sustainable Development*. 8 January. A/RES/73/140.

\_\_\_\_\_ (2002). *Recommendations on Support for Volunteering*. 10 January. A/RES/56/38.

United Nations Research Institute for Social Development (2021). *A New Eco-Social Contract: Vital to Deliver the 2030 Agenda for Sustainable Development*. Issue Brief No. 11. Geneva.

United Nations Volunteers programme (2011). *State of the World's Volunteerism Report: Universal Values for Global Well-being*. Bonn.

\_\_\_\_\_ (2015). *State of the World's Volunteerism Report: Transforming Governance*. Bonn.

\_\_\_\_\_ (2018). *State of the World's Volunteerism Report: The Thread that Binds – Volunteerism and Community Resilience*. Bonn.

\_\_\_\_\_ (2020). *Global Synthesis Report: Plan of Action to Integrate Volunteering into the 2030 Agenda*. Bonn.

\_\_\_\_\_ (2021). *Refugee UN Volunteer Medics join Jordanian COVID-19 Response*, 17 September.

Volunteering Australia (2021). *Re-engaging Volunteers and COVID-19*. Available at <https://www.volunteeringaustralia.org/wp-content/uploads/2021.02.08-Re-engaging-Volunteers-and-COVID-19-Report.pdf>. Accessed on 25 October 2021.

Volunteer Service Overseas (n.d.). *COVID-19 response: Healthy communities*. Available at <https://www.vsointernational.org/our-work/healthy-communities/covid-response>. Accessed on 25 October 2021.

Youngs, Richard (2020). Introduction. In *Global Civil Society in the Shadow of Coronavirus*, Richard

Youngs, ed. Washington, D.C.: Carnegie Endowment for International Peace.

## 第2章

International Labour Organization (2013). *Resolution concerning statistics of work, employment and labour underutilization*. Adopted by the Nineteenth International Conference of Labour Statisticians, 21 November 2013. Available at [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/normativeinstrument/wcms\\_230304.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/normativeinstrument/wcms_230304.pdf).

International Labour Organization (2019). *ILO Model question on volunteer work for Population and Housing Censuses (Version 1)*. Technical note. Available at [https://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/publication/wcms\\_731571.pdf](https://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/publication/wcms_731571.pdf).

International Labour Organization (2021a). *Statistics on volunteer work*. ILOSTAT. Available at <https://ilostat.ilo.org/topics/volunteer-work/>.

International Labour Organization (2021b). *Volunteer work measurement guide*. Geneva.

United Nations, Department of Economic and Social Affairs (2019). *World Population Prospects 2019*. Available at <https://population.un.org/wpp/Download/Standard/Population/>.

United Nations, General Assembly (2002). *Recommendations on support for volunteering*. 10 January. A/RES/56/38.

\_\_\_\_\_ (2020). *Quadrennial comprehensive policy review of operational activities for development of the United Nations system*. 30 December. A/RES/75/233.

\_\_\_\_\_ (2021). *Volunteering for the 2030 Agenda for Sustainable Development: Report of the Secretary-General*. 14 July. A/76/137.

United Nations Volunteers programme (2018). *2018 State of the World's Volunteerism Report: The thread that binds – Volunteerism and community resilience*. Bonn.

## 第3章

Volunteering Australia (2021). *New data suggests volunteering impacted harder by COVID-19 than paid work*, 19 May.

Volunteer Now (2021). *Volunteering During the Pandemic&Beyond–ANorthernIrelandPerspective*. Available at <https://www.volunteerscotland.net/>

[media/1722731/qub\\_covid\\_volunteering\\_report\\_mar2021.pdf](#). Accessed on 25 October 2021.

United Kingdom, Department for Digital, Culture, Media & Sport (2020). Community Life COVID-19 Re-contact Survey 2020. Available at: <https://www.gov.uk/government/statistics/community-life-covid-19-re-contact-survey-2020-main-report>. Accessed on 25 October 2021.

United Kingdom, Department for Digital, Culture, Media & Sport (2021). Community Life Survey 2020/21. Available at <https://www.gov.uk/government/statistics/community-life-survey-202021>. Accessed on 25 October 2021.

United Nations Volunteers programme (2018). *State of the World's Volunteerism Report: The Thread that Binds – Volunteerism and Community Resilience*. Bonn.

\_\_\_\_\_ (2020). Global Synthesis Report: Plan of Action to Integrate Volunteering into the 2030 Agenda. Bonn.

\_\_\_\_\_ (2021). From care to where? Understanding volunteerism in the Global South: a multi-country study on volunteering before, during and beyond COVID-19. Bonn.

## 第4章

Burke, Susanne Patricia, and others (2007). Kyrgyzstan Case Study Sourcebook: Partnership and Collaboration between Government and Civil Society Organizations. Bishkek: Aga Khan Development Network.

Cornwall, Andrea (2002). Making spaces, changing places: situating participation in development. IDS Working Paper No. 170. Brighton: Institute of Development Studies.

Cornwall, Andrea and Vera Schattan P. Coelho (2007). Spaces for Change? The Politics of Participation in New Democratic Arenas. In *Spaces for Change: The Politics of Citizen Participation in New Democratic Arenas*, Andrea Cornwall and Vera Schattan P. Coelho, eds. London and New York: Zed Books.

Curato, Nicole, and others (2017). Twelve Key Findings in Deliberative Democracy Research. *Daedalus*, vol. 146, No. 3, pp. 28–38.

Dryzek, John S (2002). *Deliberative Democracy and Beyond: Liberals, Critics, Contestations*. Oxford: Oxford University Press.

Food and Agriculture Organization of the United Nations (n.d.). Water Efficiency, Productivity and

Sustainability in the NENA Regions (WEPS-NENA): Tunisia. Available at <http://www.fao.org/in-action/water-efficiency-vena/countries/tunisia/en/>. Accessed on 25 October 2021.

Gundelach, Birte, Patricia Buser, and Daniel Kübler (2017). Deliberative democracy in local governance: the impact of institutional design on legitimacy. *Local Government Studies*, vol. 43, No. 2, pp. 218–244.

Hendriks, Carloyn M. (2009). Deliberative governance in the context of power. *Policy and Society*, vol. 28, No. 3, pp. 173–184.

Kühn, Elisabeth (2017). Collaboration for the SDGs: the Set-up of the Nebhana Water Forum in Tunisia. Germany: Collective Leadership Institute.

Kyrgyzstan, Ministry of Justice (2017). Order of the Prime Minister of the Kyrgyz Republic No. 491 dated July 25, 2017. Available at <http://cbd.minjust.gov.kg/act/view/ru-ru/216414>. Accessed on 25 October 2021.

Mansbridge, Jane, and others (2006). Norms of Deliberation: An Inductive Study. *Journal of Public Deliberation*, vol. 2, No. 1, pp. 1–47.

Moritz, Jessie (2020). Re-conceptualizing civil society in rentier states. *British Journal of Middle Eastern Studies*, vol. 47, No. 1, pp. 136–151.

National Information Campaign Follow Your Voice (2015). Q&A for Activists and Volunteers. Available at <https://aceproject.org/ero-en/regions/asia/KG/kyrgyzstan-201cquestions-and-answers-for>. Accessed on 25 October 2021.

Ntumba, Peter Ngala (2018). Case Study—Co-Creation and Empowerment: The Case of DR Congo in Agricultural and Rural Sector. In *Co-Production and Co-Creation: Engaging Citizens in Public Services*, Taco Brandsen, Bram Verschuere and Trui Steen, eds. New York: Routledge.

Organisation for Economic Co-operation and Development (2020). *Innovative Citizen Participation and New Democratic Institutions: Catching the Deliberative Wave*. Paris.

Pearse, Harry (2020). Deliberation, Citizen science and COVID-19. *The Political Quarterly*, vol. 91, No. 3, pp. 571–577.

Rao, Vijayendra, and Paromita Sanyal (2010). Dignity through Discourse: Poverty and the Culture of Deliberation in Indian Village Democracies. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, vol. 629, No. 1 (May), pp. 146–172.

Sanders, Lynn M. (1997). Against Deliberation. *Political Theory*, vol. 25, No. 3, pp. 347–376.

Scheinerman, Naomi, and Matthew McCoy (2021). What does it mean to engage the public in the response to covid-19? *The BMJ*, vol. 373, 1207.

Shrestha, Arpan (2019). Everything You Need to Know About the Guthi Bill. *Kathmandu Post*, 11 September.

White, Sarah C. (1996). Depoliticising development: the uses and abuses of participation. *Development in Practice*, vol. 6, No. 1, pp. 6–15.

Young, Iris Marion (1997). Difference as a Resource for Democratic Communication. In *Deliberative Democracy: Essays on Reason and Politics*, James Bohman and William Rehg, eds. Cambridge, M.A. and London: The MIT Press.

## 第5章

Alford, John (2014). The Multiple Facets of Co-production: Building on the Work Of Elinor Ostrom. *Public Management Review*, vol. 16, No. 3, pp. 299–316.

Anon. (2021). Telephone interview by SWVR researcher. Senegal, 12 July.

Burke, Susanne Patricia, and others (2007). Kyrgyzstan Case Study Sourcebook: Partnership and Collaboration between Government and Civil Society Organizations. Bishkek: Aga Khan Development Network.

Governance International (n.d.). What You Always Wanted to Know about Co-Production. Available at <https://www.govint.org/our-services/engagement/co-production-tree/>. Accessed on 25 October 2021.

International Development Research Centre (2017). Maternal and child health is a community affair in Senegal, 29 September.

Nabatchi, Tina, Alessandro Sancino, and Mariafrancesca Sicilia (2017). Varieties of Participation in Public Services: The Who, When, and What of Coproduction. *Public Administration Review*, vol. 77, No. 5, pp. 766–776.

Needham, Catherine, and Sarah Carr (2009). Co-production: an Emerging Evidence Base for Adult Social Care Transformation. *SCIE Research Briefing No. 31*. London: Social Care Institute for Excellence

Nesta (2012). *People Powered Health Co-Production Catalogue*. London.

Pestoff, Victor (2014). Collective Action and the Sustainability of Co-Production. *Public Management Review*, vol. 16, No. 3, pp. 383–401.

Rak, Patrick (2020). Modern Day Slavery: the Kafala System in Lebanon. *Harvard International Review*, 21 December.

Sorrentino, Maddalena, Mariafrancesca Sicilia, and Michael Howlett (2018). Understanding Co-Production as a New Public Governance Tool. *Policy and Society*, vol. 37, No. 3, pp. 277–293.

Steen, Trui, and Taco Brandsen (2020). Coproduction during and after the COVID-19 Pandemic: Will It Last?. *Public Administration Review*, vol. 80, No. 5, pp. 851–855.

United Nations Development Programme Kazakhstan (2020). New Centre in Nur-Sultan City Provides Persons with Disabilities A Stepping Stone to Labour Market, 25 September.

Verschuere, Bram, Taco Brandsen, and Victor Pestoff (2012). Co-production: The State of the Art in Research and the Future Agenda. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, vol. 23, No. 4, pp. 1083–1101.

## 第6章

Abrams, Amanda (2020). How to get mutual aid to those who need it most. *openDemocracy*, 1 May.

Art & Global Health Center Africa (2020a). Using theater to create safe spaces: Reflection on stigma in Healthcare services, 22 April.

\_\_\_\_\_ (2020b). Engaging communities on COVID-19 prevention through the spirit of Umunthu, 8 August.

Banyai-Becker, Whitney, Charity Mwangi and Jane Wairutu (2020). The power of data in a pandemic: repurposing Muungano's data-collection expertise to fight Covid-19 in Kenya. *African Cities*, 23 November.

Bautista Gómez, Martha Milena, Kathleen Agudelo, and Diana María Castro-Arroyave (2020). Comprehensive Care Model for Rural Health: Sumapaz Locality. Geneva: Social Innovation in Health Initiative.

Biljohn, Maréve Inge Madlyn, and Liezel Lues (2020). Citizen participation, social innovation, and the governance of local government service delivery: Findings from South Africa. *International Journal of Public Administration*, vol. 43, No. 3, pp. 229–241.

Bonina, Carla, and Ben Eaton (2020). Cultivating open government data platform ecosystems through governance: Lessons from Buenos Aires, Mexico City and Montevideo. *Government Information Quarterly*, vol. 37, No. 3, 101479.

- Burns, Danny, and others (2014). *The role of volunteering in sustainable development*. London: Voluntary Service Overseas; Brighton: Institute of Development Studies.
- Davies, Anna (2012). *Spreading Social Innovations: A Case Study Report*. A deliverable of the project: The theoretical, empirical and policy foundations for building social innovation in Europe (TEPSIE), European Commission – 7th Framework Programme. Brussels: European Commission.
- de Wit, Arjen, and others (2017). Beyond service production: Volunteering for social innovation. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, vol. 48, No. 2, pp. 525-715.
- Fitzgerald, Gabrielle (2021). What Working in Crisis Mode Teaches Us About Collaboration and Impact. *Stanford Social Innovation Review*, 19 July.
- Fleming, Farida, and Marica Tabualevu (2018). *UN Women Markets for Change Midterm Review Report*. Available at <https://www.dfat.gov.au/sites/default/files/markets-for-change-independent-mid-term-review-2018.pdf>. Accessed on 25 October 2021.
- Ghouralal, Darlisa (2020). ME to WE: More than a mentorship programme. *Loop*, 12 March.
- Glennie, Alex, and others (2020). Strategies for supporting inclusive innovation: insights from South-East Asia. United Nations Development Programme.
- Hulgård, Lars, and Silvia Ferreira (2019). Social Innovation and Public Policy. In *Atlas of Social Innovation: 2nd Volume: A word of new practices*, Jürgen Howaldt, Christoph Kaletka, Antonius Schröder and Marthe Zirngiebl, eds. Munich: oekom.
- International Union for Conservation of Nature (2010). *Paramos*, 9 July.
- Mulgan, Geoff (2006). The Process of Social Innovation. *Innovations: Technology, Governance, Globalization*, vol. 1, No. 2, pp. 145-162.
- Mulgan, Geoff, and others (2007). *Social innovation: what it is, why it matters, how it can be accelerated*. London: The Young Foundation.
- Muongano Alliance (n.d.). About the Alliance. Available at <https://www.muungano.net/about>.
- Newth, Jamie (2015). Social Enterprise Innovation in Context: Stakeholder Influence through Contestation. *Entrepreneurship Research Journal*, vol. 6, No. 4, pp. 369-399.
- Piatak, Jaclyn, Nathan Dietz, and Brice McKeever (2019). Bridging or deepening the digital divide: Influence of household internet access on formal and informal volunteering. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, vol. 48, No. 2, pp. 1235-1505.
- Rioba, Benson (2020). With schools shut by pandemic, solar radios keep Kenyan children learning. *Reuters*, 23 December.
- Shamsuddin, Aysa (2021). How a Women's Organization became 'chief architects' of the COVID-19 response in Southern India. *FP2P Blog*, 1 March.
- Social Innovation in Health Initiative (2021). Integrated Care Model for Rural Areas. Available at <https://socialinnovationinhealth.org/case-studies/integrated-care-model-for-rural-areas/>. Accessed on 25 October 2021.
- Spear, Roger, and others (2020). Innovations in Citizen Response to Crises: Volunteerism & Social Mobilization During COVID-19. *Interface*, vol. 12, No. 1, pp. 383-391.
- Tucker, Simon (2014). *Social Innovation for Public Service Excellence*. Singapore: United Nations Development Programme Global Centre for Public Service Excellence.
- United Nations (2021). COVID-19 has exposed endemic gender inequality, Guterres tells UN Women's commission, 15 March.
- United Nations Development Programme (2020). *Coronavirus vs. inequality*. Available at <https://feature.undp.org/coronavirus-vs-inequality/>. Accessed on 27 October 2021.
- United Nations Women (2015). *Markets for Change Project*. Available at: [https://asiapacific.unwomen.org/sites/default/files/Field%20Office%20ESEAsia/Docs/Publications/2016/02/M4C\\_regionalbrief\\_17Feb16\\_email.pdf](https://asiapacific.unwomen.org/sites/default/files/Field%20Office%20ESEAsia/Docs/Publications/2016/02/M4C_regionalbrief_17Feb16_email.pdf).
- Vitukawalu, Bulou, and others (2020). Addressing barriers and constraints to gender equality and social inclusion of women seafood sellers in municipal markets in Fiji. *Women in Fisheries. Information Bulletin*, No. 31, pp. 30-36.
- Volunteer Center of Trinidad and Tobago (n.d.a). About us. Available at <https://www.vctt.org/community/why-we-are-here>. Accessed on 25 October 2021.
- \_\_\_\_\_ (n.d.b). National Survey on the State of Volunteerism in T&T. Available at <https://www.vctt.org/volunteers/survey>. Accessed on 25 October 2021.
- \_\_\_\_\_ (n.d.c). V Challenge. Available at <https://www.vctt.org/volunteers/v-challenge>. Accessed on 25 October 2021.

## 附注

- 1 Burns and others (2014).
- 2 Aked (2015).
- 3 Leach and others (2021).
- 4 选自联合国秘书长在2020年度纳尔逊·曼德拉国际日讲座，“消除普遍存在的平等：新时代的新社会契约”，网址为<https://www.un.org/sustainabledevelopment/a-new-social-contract-for-a-new-era/>.
- 5 United Nations Research Institute for Social Development (UNRISD; 2021, p. 3).
- 6 UNV (2011, p. 93).
- 7 UNV (2015).
- 8 UNV (2018).
- 9 UNV (2011, p. 92).
- 10 UNV (2015).
- 11 Burns and others (2014).
- 12 Kwiatkowski and others (2020).
- 13 Couvet and Prevot (2015).
- 14 Mutua and Kiruhi (2021).
- 15 Mutua and Kiruhi (2021, p. 7).
- 16 See also Hazeldine and Baillie-Smith (2015) in the context of humanitarian emergencies and crises.
- 17 Monbiot (2020).
- 18 Volunteer Service Overseas (VSO; n.d.).
- 19 UNV (2021).
- 20 Cabato (2021).
- 21 Eisele (2020).
- 22 Sherwin (2020).
- 23 Volunteering Australia (2021).
- 24 AlOmar and others (2021).
- 25 Please refer to Gombodorj (2021).
- 26 Perold and others (2021).
- 27 Youngs (2020).
- 28 See Green (2020).美国一个活动家群体的成员同时是有色人种性别奇异者和残障人士，他们为其他残障人士和得不到充分服务的人群（如无家可归者）提供了支持（如发放自制洗手液、N95口罩和手套）。
- 29 UNV (2020).
- 30 完整的案例研究方法论请参见附录A。
- 31 United Nations General Assembly (UNGA; 2018).
- 32 UNGA (2002).
- 33 Dekker and Halman (2003).
- 34 Butcher and Einolf (2017).
- 35 Anheier and Salamon (1999).
- 36 Amichai-Hamburger (2008).
- 37 MacDuff (2005).
- 38 Twigg and Mosel (2017).
- 39 Baillie Smith and others (2020).
- 40 Lewis (2015).
- 41 Hazeldine and Baillie Smith (2015).
- 42 Hustinx and Lammertyn (2003).
- 43 Rochester and others (2010).
- 44 Stebbins (2013).
- 45 UNV (2020).
- 46 Ellis Paine, Hill and Rochester (2010).
- 47 Butcher and Einolf (2017).
- 48 Adler and Goggin (2005).
- 49 Serrat and others (2020).
- 50 Adler and Goggin (2005).
- 51 Ekman and Amnå (2012).
- 52 Butcher and Einolf (2017).
- 53 UNDP (2016).
- 54 Shafik (2021).
- 55 这些区别主要来自UNRISD (2021)
- 56 UNRISD (2021).
- 57 Chemhuru (2017).
- 58 Shafik (2021, p. 185).
- 59 McCandless (2020).
- 60 Shafik (2021, p. 25).
- 61 Shafik (2021, p. 6).
- 62 Coole (1994).
- 63 Hickey (2011).
- 64 Shafik (2021).
- 65 UNDP (2016).
- 66 Shafik (2021).
- 67 例如，志愿者作为行动者支持社会问责制度。在这个案例中，志愿者确保国家为其行动、政策和优先事项负责
- 68 Loewe, Zintl and Houdret (2021).
- 69 该表来自 Lee 和 Levine (2016) 关于各种形式的公民参与的论文、联合国开发计划署 (2016) 关于韧性和包容性社会契约的概念，以及Mahoney和Thelen (2010; 特别是18-20页) 关于制度变迁模式的论文
- 70 UNRISD (2021).
- 71 Abers, Rossi 和 von Bülow (2021) 在阿根廷和巴西的背景下讨论了该问题
- 72 例如，参见 Cook、Smith 和 Utting (2012) 关于绿色经济和可持续发展的政策。
- 73 例如，志愿者—国家伙伴关系可被理解为Cornwall 和 Coelho 所描述的“参与领域”或“竞争与合作空间”的一部分 (2007, 第1页)
- 74 Abers, Rossi and von Bülow (2021).新冠疫情的不确定性导致强大的社会团体——例如非正规就业和失业贫民的piquetero运动——的参与增加，因此在阿根廷政府联盟内，社会运动的角色被重新配置。“Creole Marshall计划”旨在将布宜诺斯艾利斯大都会区的1,600个棚户区进行城市化，这里有350万居民，其中大多数是该国最贫困的人口

- 75 UNV (2020).
- 76 Chambers (2005) ; Guijt and Shah (1998).
- 77 Suoza (2001).参与式预算编制使人们能够参与公共资金使用方式的决策过程。尽管该过程有效地考虑了贫民的优先事项，但更多边缘化的群体仍持续被边缘化
- 78 Mahmoud and Súilleabháin (2020 p. 112).
- 79 See Lewis (2015).
- 80 See Millora and Ahmed (2020).
- 81 Radjabov (2020).
- 82 UNGA (2020).
- 83 UNV (2018).
- 84 UNGA (2002, p. 3).
- 85 UNV (2018).
- 86 ILO (2021b).
- 87 ILO (2019).
- 88 ILO (2021a).
- 89 ILO (2021a).
- 90 UNV (2020).
- 91 Volunteering Australia (2021).
- 92 Volunteer Now (2021).
- 93 United Kingdom, Department for Digital, Culture, Media & Sport (2021).
- 94 United Kingdom, Department for Digital, Culture, Media & Sport (2020).
- 95 Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD; 2020).
- 96 Dryzek (2002).
- 97 Curato and others (2017).
- 98 Rao and Sanyal (2010).
- 99 Cornwall and Coelho (2007).
- 100 Cornwall (2002).
- 101 Sanders (1997).
- 102 Hendriks (2009).
- 103 Sanders (1997, p. 349).
- 104 完整的方法论请参见附录A
- 105 第1章探讨了报告对于志愿服务定义的扩展
- 106 请注意，本报告提到的是Newar社区的Guthi机构，而非尼泊尔的Guthi土地保有制度。Guthi土地保有制度是管理为宗教目的捐赠的土地的法律手段
- 107 Ntumba (2018).
- 108 Ntumba (2018).
- 109 Kühn (2017).
- 110 Food and Agriculture Organization (FAO; n.d.).
- 111 Burke and others (2007).
- 112 Interview with CARG Provincial Coordinator, 12 July.
- 113 Kühn (2017).
- 114 Kyrgyzstan, Ministry of Justice (2017).
- 115 National Information Campaign Follow Your Voice (2015).
- 116 Kühn (2017).
- 117 Kühn (2017).
- 118 Burke and others (2007).
- 119 Kühn (2017).
- 120 Shreshta (2019).
- 121 Kühn (2017).
- 122 Steen and Brandsen (2020).
- 123 Needham and Carr (2009).
- 124 Governance International (n.d.).
- 125 Sorrentino, Cicilia and Howlett (2018).
- 126 Nabatchi, Sancino and Sicilia (2017).
- 127 Alford (2014).
- 128 Pestoff (2014).
- 129 Nabatchi, Sancino and Sicilia (2017).
- 130 Rak (2020).
- 131 上海的残障人士服务改革始于2010年，比政府法规倡导广泛关注全国残障人士的问题早了五年。上海是中国最发达的城市，在许多领域引领了各种社会创新，包括志愿者和非营利组织的发展。上海一直是中央政府选定的政策实验和试点地区。上海市W区的残障人士服务经历了近10年的改革发展。当地政府已经认可了一些改进。疫情期间，很多自管组织运作良好，这也说明上海W区的改革取得了一些积极成果。他们已开始推动新服务提供模式的制度化，包括非营利组织的承包和志愿者参与，国家组织目前也正在考虑推出这种方法。从这个意义上说，上海该区代表了国家支持残障人士的倡议。
- 132 UNDP Kazakhstan (2020).
- 133 UNDP Kazakhstan (2020).
- 134 Burke and others (2007).
- 135 Burke等人 (2007年)。
- 136 Burke and others (2007).
- 137 UNDP Kazakhstan (2020).
- 138 Anon. (2021).
- 139 UNDP Kazakhstan (2020).
- 140 Anon. (2021).Telephone interview by SWVR researcher. Senegal, 12 July.
- 141 Aga Khan Foundation (2017).
- 142 Anon. (2021a). Interview by SWVR researcher. Lebanon, 3 June.
- 143 Fitzgerald (2021).
- 144 Spear and others (2020).
- 145 Mulgan and others (2007).
- 146 Glennie and others (2020, p. 7).
- 147 Mulgan (2006).
- 148 例如，根据 Mulgan (2006) 的说法，商业创新通常是出于对利润最大化的渴望。然而，在旨在实现社会和经济目标的社会企业中，这些区别往往是模糊的。See also Newth (2015).
- 149 Tucker (2014, p. 4).
- 150 Biljohn and Lues (2020).



- 151 Tucker (2014).
- 152 de Wit and others (2017).
- 153 更多案例研究的例子请参见 Davies (2012)。
- 154 Burns and others (2014).
- 155 这主要来自 Mulgan和其他人(2007)的讨论。
- 156 Shamsuddin (2021).
- 157 Bonina and Eaton (2020).
- 158 Spear and others (2020).
- 159 Abrams (2020).
- 160 Mulgan (2006).
- 161 Mulgan and others (2007).
- 162 Mulgan (2006).
- 163 Mulgan (2006, p. 150).
- 164 Hulgård and Ferreira (2019).
- 165 Muungano Alliance (n.d.).
- 166 VCTT (n.d.a).
- 167 Social Innovation in Health Initiative (2021).
- 168 根据国际自然保护联盟(2010)，“paramos 是一个新热带高海拔生态区，主要分布在秘鲁、厄瓜多尔、哥伦比亚和委内瑞拉的安第斯山脉……[它们]养活了数百万人，为其提供基本的生态系统服务，例如城市用水、灌溉和水力发电。”
- 169 UN Women (2015).
- 170 Bautista Gómez, Agudelo and Castro-Arroyave (2020).
- 171 VCTT (n.d.b).
- 172 Fleming and Tabualevu (2018).
- 173 Social Innovation in Health Initiative (2021).
- 174 Banyai-Becker, Mwangi and Wairutu (2020).
- 175 UN Women (2015).
- 176 UN Women (2015).
- 177 UN Women (2015).
- 178 Focus group discussion, youth club (Vision for Development), 15 July 2021.
- 179 Art & Global Health Center (ArtGlo) Africa (2020a).
- 180 Bautista, Agudelo and Castro-Arroyave (2020).
- 181 ArtGlo Africa (2020b).
- 182 Banyai-Becker, Mwangi and Wairutu (2020).
- 183 Ghouralal (2020).
- 184 VCTT (n.d.a).
- 185 VCTT (n.d.c).
- 186 Muungano Alliance (n.d.).
- 187 Social Innovation in Health Initiative (2021).
- 188 Vitukawalu and others (2020).
- 189 Vitukawalu and others (2020).
- 190 Interview, Team Leader (Vision for Development), 15 July 2021.

ISBN: 978-92-95-04621-4

版权所有，翻印必究。未经事先许可，不得以任何形式或手段复制、在检索系统中存储或传播本出版物的任何部分。

*2022年世界志愿服务状况报告：《建设平等和包容的社会》*为志愿者和国家之间的关系提供了新的证据，展示了志愿者—国家伙伴关系如何重新定义权力关系，以建设普惠的社会。当政府与来自边缘化群体的志愿者合作时，这种关系发展了新的工作方式，使志愿者成为制定发展解决方案的重要伙伴。

我们需要利用志愿者的创造力和能量。通过这种方式，我们就能为21世纪的社会契约奠定基础，这种契约更具包容性，更能满足社区的需求。这份报告为我们提供了及时的见解，让我们了解志愿者的重要贡献，以及志愿者在我们寻求更好地建设更加平等和包容的社会的未来可能发挥的重要作用。

