

# 《践行“中国梦”E时代志愿者服务 实践探索与研究》

## 课题报告

上海市商贸旅游学校

## 【内容摘要】

志愿者服务是展现青年学子风采的舞台。近年来，志愿者服务已经成为了上海市商贸旅游学校的一张名片。学校团委正在探索 E 时代中职志愿服务的新模式，把社会主义核心价值观融入到实践教育的全过程。本课题通过问卷调查法、行动研究法、个案研究法对我校学生的志愿者参与现状、态度及信息化志愿者管理模式开展调查分析和实践研究，使志愿服务更贴近时代特征、贴近学生需要、贴近社会需要，以促进中职生的心理成长，提升社会责任意识，健全人格发展，推动学生生涯发展，更好地实现青年人的“中国梦”。

## 【关键词】

中职生 团员 志愿者 信息化管理 E时代

## 【正文】

### 一、我校志愿者服务的历史和背景

如果说我校团委用先进思想指引团建设、用“梦想”领航校园文化活动、用德育理念“渗透”团建设，那么志愿者服务无疑是“展现”青年团员风采的舞台。校团委历来重视志愿者队伍的建设，近年来采用“四位一体”的模式打造校志愿者服务队。“四位”指的是：以专业技能为依托，社会实践基地为舞台，旨在服务奉献的同时提升就业竞争能力，以此来展现团员风采，即“专业技能”、“服务奉献”、“就业竞争”、“团员风采”。

志愿者服务已经成为了上海市商贸旅游学校的一张名片。我校志愿者参与了 2007 特奥会服务，2008 奥运会足球项目志愿服务，2010 世博会票务服务，2011 世游赛包厢接待服务等重大活动的志愿者工作。我校团委书记曾晨荣获了 2012 上海市优秀青年志愿者称号；南京路志愿者服务队荣获“2012 上海市第九届金爱心集体”称号、2013-2014 年度黄浦区优秀志愿者服务队称号；礼仪社团荣获“2013 上海市第十届金爱心集体”称号；南京路志愿者服务队队长章心荣获“2013 上海市金爱心

个人提名奖”，10 物流 1 班刘海峰同学荣获 2013 第十届金爱心学生十佳标兵。

志愿者们把“小我”融入“大我”，为社会贡献出自己的力量，享受着付出带来的快乐，收获着志愿者的幸福。志愿者们用自己的实际行动诠释着社会主义核心价值观的内涵，践行着“中国梦”。

目前，我校拥有校级志愿者服务队 4 支，他们分别是南京路为民服务队——30 年一如既往的坚持服务于南京路上；小导游志愿者服务队——传播先进思想，打开上海的一扇窗；彩虹桥志愿者服务队——架起心灵之间的美丽彩虹；劳模孤老慰问团——敬老爱老续温暖。同时，每个团支部还拥有自己的志愿者服务队，定点定时开展各类班级的志愿服务活动。

我校团委秉承“一团一志愿”的思想，大力打造团支部志愿服务队，每年举行“3·5”志愿者表彰大会。志愿者们很平凡，却有着一颗不平凡的心。一名优秀志愿者的真谛就是把志愿者服务当作自己的生活内容和生活方式，时时刻刻去帮助需要帮助的人。“一份付出，一份收获”，在付出过后，志愿者们会深深感受到——被需要也是一种幸福！

可见，我校志愿者服务一直是学生课余生活的主旋律，学校也始终坚持把社会主义核心价值观融入到实践教育的全过程。目前学校志愿者的特点是：服务队伍多、志愿者人数多、服务频率高。在这样一个优秀的基础上，志愿者活动也不能止步不前，我们必须开拓创新。志愿者，应该成为陪伴学生一生的公益活动，而不仅仅停留于学校。为了使志愿者活动更有组织性、针对性，为了扩大志愿者的影响，开拓每一个同学实践社会主义核心价值观的途径，为了对志愿者进行科学化管理，更是为了学生们的终身发展，学校团委希望紧跟时代的步伐，在信息化时代的今天打造一条 E 时代志愿者服务实践的道路，使志愿活动更符合时代的脚步，更符合青年学生的兴趣，更具感染力。

## 二、我校志愿者服务的现状分析和问题

为了更好地开展 E 时代志愿者服务实践的探索和研究，了解我校学生参与志愿服务的现状和对于信息化志愿者管理的意向，校团委对一年级、二年级和三年级的在校学生开展了一次随机匿名抽样问卷调查。

### 1、 调查问卷的内容

上海市商贸旅游学校

志愿者参与度及志愿者信息化管理调查问卷

亲爱的同学:

你好!谢谢你参加我们的调查!本次调查只需要占用你两分钟的时间。对于你能在百忙之中填写此问卷再次表示感谢!本次调查问卷是为了研究我校学生对志愿者服务的参与现状和态度。你的信息将以匿名的形式收集,请如实填写,谢谢配合!

你的年级是:

一年级( ) 二年级( ) 三年级( ) 毕业生( )

1、是否做过志愿者?(选②跳至第3题)

①是 ②否

2、你做志愿者的频率大约是:

①一周1次及以上 ②两周1次 ③三周1次  
④一月1次 ⑤不定期参与

3、你毕业后是否愿意继续做志愿者:

①是 ②否

4、通过什么方式得知有关志愿者的信息?(多选)

①网络 ②电视 ③报纸书籍 ④同学朋友  
⑤学校团委学生会 ⑥班级团支部 ⑦其它

5、你为什么参加志愿者服务?\_\_\_\_\_ (按重要性排序多选)

①丰富、体验社会生活 ②帮助他人奉献社会 ③受身边同学带动  
④学校规定 ⑤为评比各类先进奖项 ⑥希望拿到志愿者证  
⑦锻炼人际交往能力 ⑧其他\_\_\_\_\_ (请注明)

6、你从事志愿者活动有多少时间了?

①3个月以内 ②3~6个月 ③6~12个月 ④12~24个月 ⑤24个月以上

7、每次做完志愿者时,你的心情是?(多选)

①轻松愉快 ②如释重负 ③乐此不疲 ④疲惫不堪  
⑤其它\_\_\_\_\_ (请注明)

8、你参与过哪些志愿者服务活动?(此题为多选)

- ①导游讲解      ②社区街道服务      ③为大型活动或赛事服务  
④敬老服务      ⑤校园环保      ⑥义卖会  
⑦地铁站志愿服务      ⑧儿童艺术中心服务  
⑨其它\_\_\_\_\_ (请注明)

9、你做志愿者的收获主要是? \_\_\_\_\_ (按重要性排序多选)

- ①结识志同道合的朋友      ②开阔眼界, 增长学识      ③提高与陌生人交往的能力  
④提高口语表达能力      ⑤提高专业技能      ⑥收获幸福感  
⑦提升自信      ⑧其他\_\_\_\_\_ (请注明)

10、你认为成为一个志愿者需要哪些品质? (此题为多选)

- ①开朗、乐观      ②外向、交际能力好      ③负责  
④能吃苦耐劳      ⑤语言能力出色      ⑥其它\_\_\_\_\_ (请注明)

11、你注册过上海志愿者网吗?

- ①是      ②否

12、你是如何看待学校通过上海志愿者网统一管理志愿服务的?

- ①很有意义, 可以实现终身志愿管理  
②无所谓, 不太关注  
③复杂繁琐, 更喜欢志愿者纸质手册  
④其它\_\_\_\_\_ (请注明)

13、你认为我校志愿者活动或管理上有哪里可以提高或改善的?

问卷共有 13 道题目, 其中单选题 6 道, 多选题 6 道, 填空建议题 1 道, 主要了解测试者志愿者活动参与度, 对志愿者活动的了解、看法和建议, 对学校组织志愿者活动的评价, 对信息化志愿者管理的了解程度等。

本次调查共发问卷 200 份, 实收问卷 178 份。具体分析如下。

## 2、 一年级新生问卷调查结果的分析

一年级 (2014 级) 新生开学初接受调查共 29 人, 其中 23 人曾做过志愿者, 比率为 79.3%。其中, 没有做过志愿者的 6 人中, 2 人初中时不知道如何报名参加, 2

人因为没时间参加。毕业后仍愿意继续做志愿者的人数为 27 人，比率为 93%。

在做过志愿者的学生中，服务频率 2 人为一周一次及以上，5 人为两周一次，1 人为一月一次，21 人为不定期参与。其中，12 人从事志愿者服务 3 个月以内，9 人参与了 24 个月以上，6 人参与了 12-24 个月，3 人 3-6 个月。

学生了解获取志愿者有关信息的媒介按选择多少排序为：学校团委学生会（19 人次）、同学朋友（18 人次）、网络和报纸书籍（13 人次）、班级团支部（11 人次）、电视（10 人次）、其他（4 人次）。

学生参与志愿者的动机，按选择多少排序为：帮助他人奉献社会（28 人次）、丰富、体验社会生活（27 人次）、锻炼人际交往能力（21 人次）、受身边同学带动（16 人次）、为评比各类先进奖项（9 人次）、学校规定（8 人次）、希望拿到志愿者证（7 人次）。

学生参加志愿者服务的类型，按选择多少排序为：社区街道服务（22 人次）、敬老服务（17 人次）、校园环保（10 人次）、为大型活动或赛事服务（7 人次）、导游讲解（5 人次）、义卖会（2 人次）。

学生参与志愿者的主要收获，按选择多少排序为提高口语表达能力（27 人次）、提高与陌生人交往的能力（26 人次）、开阔眼界、增长学识（25 人次）、结识志同道合的朋友（21 人次）、提高专业技能（15 人次）、收获幸福感（13 人次）、提升自信（11 人次）。

学生普遍认为成为一名志愿者需要的品质是，有爱心、有责任心（各 28 人次）、开朗、乐观、外向，能吃苦耐劳（各 27 人次），语言能力出色（26 人次）。

一年级新生 29 人全部没有浏览注册过上海志愿者网，但是有 26 人认为学校通过上海市志愿者网统一管理志愿者服务很有意义，可以实现终身志愿管理；1 人认为无所谓，不太关注；1 人认为复杂繁琐，更喜欢志愿者纸质手册。

一年级新生虽然刚进入学校，还没有正式参加过我校的各类志愿者活动，但在最后的建议部分也写下了自己的期望：希望学校在志愿者活动或管理上可以增长志愿次数、使志愿服务地点多样化、增加志愿趣味性、给予更多同学志愿机会、志愿地点附近交通便捷、志愿管理纪律严谨。

### 3、 二年级学生问卷调查结果的分析

二年级（2013级）接受调查共31人，其中29人曾做过志愿者，比率为93.5%。其中，没有做过志愿者的2人中，1人不知道如何报名参加，1人因为没时间参加。毕业后仍愿意继续做志愿者的人数为27人，比率为87.1%。

在做过志愿者的学生中，服务频率4人为一周一次及以上，5人为两周一次，5人为一月一次，17人为不定期参与。其中，二年级的学生从事志愿者服务均在3个月以上，2人参与了24个月以上，5人参与了12-24个月，3人参与了6-12个月、21人3-6个月。

学生了解获取志愿者有关信息的媒介按选择多少排序为：班级团支部（25人次）、学校团委学生会（19人次）、同学朋友（17人次）、网络（3人次）、电视（2人次）、其他（3人次）。

学生参与志愿者的动机，按选择多少排序为：丰富、体验社会生活，帮助他人奉献社会，锻炼人际交往能力（各28人次）、受身边同学带动（19人次）、学校规定，希望拿到志愿者证（各15人次）、为评比各类先进奖项（10人次）。

学生参加志愿者服务的类型，按选择多少排序为：地铁站志愿服务（25人次）、社区街道服务（11人次）、敬老服务（8人次）、为大型活动或赛事服务，儿童艺术剧场志愿服务（各5人次）、导游讲解（1人次）。

学生参与志愿者的主要收获，按选择多少排序为提高与陌生人交往的能力（29人次）、开阔眼界、增长学识（28人次）、提高口语表达能力（25人次）、提升自信（21人次）、收获幸福感（20人次）、结识志同道合的朋友（18人次）、提高专业技能（13人次）。

学生普遍认为成为一名志愿者需要的品质是：开朗、乐观、外向，有责任心（各29人次）、能吃苦耐劳（28人次），有爱心（25人次）、语言能力出色（19人次）。

二年级学生13人注册过上海志愿者网，18人没有注册过，但是有29人认为学校通过上海市志愿者网统一管理志愿者服务很有意义，可以实现终身志愿管理；1人认为无所谓，不太关注；1人认为复杂繁琐，更喜欢志愿者纸质手册。

二年级学生在校一年，参与学校、团支部组织的志愿者活动机会增加，也对学校的志愿者活动有所了解。他们希望学校在志愿者活动时使服务地点多样化、提高队伍纪律、时间安排更加合理、并加大宣传力度让更多的同学了解志愿服务的机会并能参与其中。

#### 4、 三年级学生问卷调查结果的分析

三年级（2012级）接受调查共118人，其中93人曾做过志愿者，比率为78.8%。其中，没有做过志愿者的25人中，7人因为没有兴趣参加，10人不知道如何报名参加，7人因为没时间参加，1人觉得没有意义。毕业后仍愿意继续做志愿者的人数为82人，比率为78%。

在做过志愿者的学生中，服务频率7人为一周一次及以上，11人为两周一次，1人为三周一次，9人为一月一次，82人为不定期参与。其中，三年级的学生从事志愿者服务均在3个月以上，30人参与了24个月以上，11人参与了12-24个月，14人参与了6-12个月、59人3-6个月。

学生了解获取志愿者有关信息的媒介按选择多少排序为：班级团支部（62人次）、同学朋友（61人次）、学校团委学生会（60人次）、网络（32人次）、电视和报纸书籍（各16人次）。

学生参与志愿者的动机，按选择多少排序为：丰富、体验社会生活（99人次），帮助他人奉献社会（90人次），锻炼人际交往能力（各82人次）、受身边同学带动（44人次）、学校规定（37人次），希望拿到志愿者证（28人次）、为评比各类先进奖项（16人次）。

学生参加志愿者服务的类型，按选择多少排序为：社区街道服务（80人次）、敬老服务（61人次）、为大型活动或赛事服务（33人次）、地铁站志愿服务和义卖会（各32人次）、儿童艺术剧场志愿服务（16人次）、导游讲解（11人次）。

学生参与志愿者的主要收获，按选择多少排序为开阔眼界、增长学识（90人次）、提高与陌生人交往的能力（86人次）、提高口语表达能力（72人次）、结识志同道合的朋友（70人次）、提升自信（68人次）、收获幸福感（66人次）、提高专业技能（32人次）。

学生普遍认为成为一名志愿者需要的品质是：开朗、乐观、外向，有责任心（各106人次）、有爱心（104人次）、能吃苦耐劳（102人次），语言能力出色（72人次）。

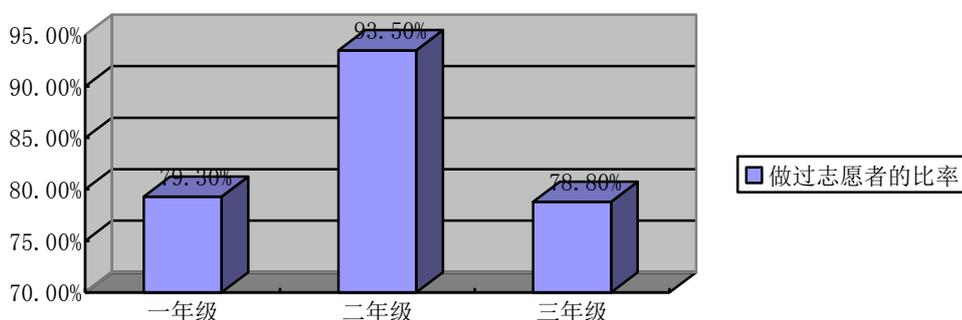
三年级学生38人注册过上海志愿者网，80人没有注册过，但是有96人认为学校通过上海市志愿者网统一管理志愿者服务很有意义，可以实现终身志愿管理；12人认为无所谓，不太关注；10人认为复杂繁琐，更喜欢志愿者纸质手册。

三年级学生在校两年，参与学校、团支部组织的志愿者活动机会最多，对学校

的志愿者活动有所了解。但是学校实行信息化志愿者管理是在 2013 年，所以三年级的很多同学对此并不是很了解。学校开拓的地铁站和儿童艺术剧场等志愿地点也是在 2013 年，故三年级的同学志愿者服务地点没有两年级的丰富。他们希望学校在志愿者活动活动时增加更多的服务地点、增强志愿服务的趣味性，大力宣传让每个同学都能根据自己的喜好选择适合的服务内容，并不断提高队伍纪律，使志愿者管理更加规范。

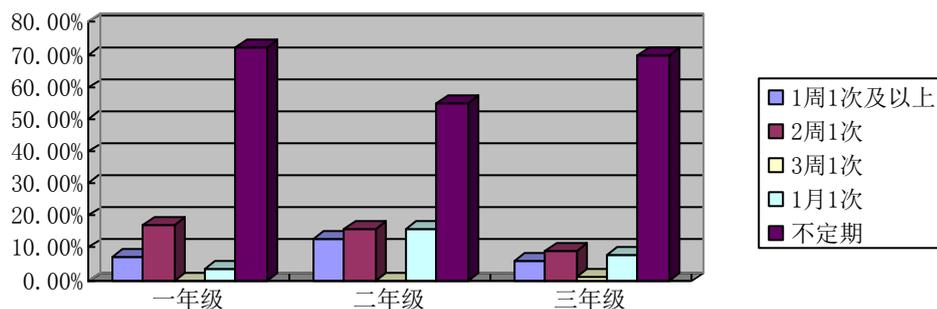
## 5、 学校整体问卷调查结果的比较分析

### 1) 志愿者参与情况



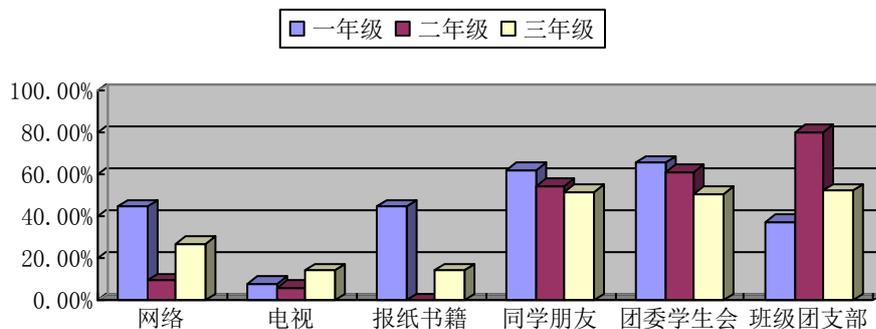
通过本次问卷调查，可以发现，我校二年级学生志愿者参与率最高。接下来是三年级学生，最后是新进学校的一年级学生。主要原因是学校团委在 2012-2013 年度大力打造志愿者服务队，拓宽了很多服务点，加强了志愿者信息化管理和团支部“一团一志愿”的建设。因此，虽然二年级学生没有三年级学生在校时间长，但是受到学校团委志愿者服务重点建设的影响最大，参与率超过 90%。而三年级的同学虽然在校时间最长，但是 2011-2012 年度校团委没有开展信息化志愿者管理，各团支部按照每个月 2 次的服务要求开展志愿活动，因此参与率没有二年级的高。一年级新生刚进学校，所以参加的活动基本都是初中的志愿者服务，还没有正式投入到我校的志愿服务中来。但是可喜的是，一年级的参与率已经比三年级的同学高出了 0.5 个百分点，也预示着这一届一年级肯定能承上启下，更好地参与到我校志愿服务的大舞台。

### 2) 志愿服务频率



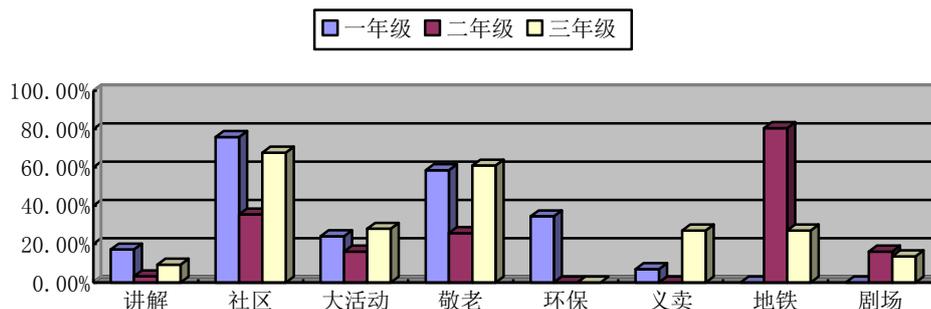
从服务频率的调查中可以发现，绝大多数的同学参与志愿服务是不定期的，也就是说，同学们发现适合自己时间和兴趣的服务才会参加。这也反映出团支部定点志愿者服务队建设中的一些问题，即服务时间无法真正做到定期。

### 3) 学生获取志愿活动信息的媒介



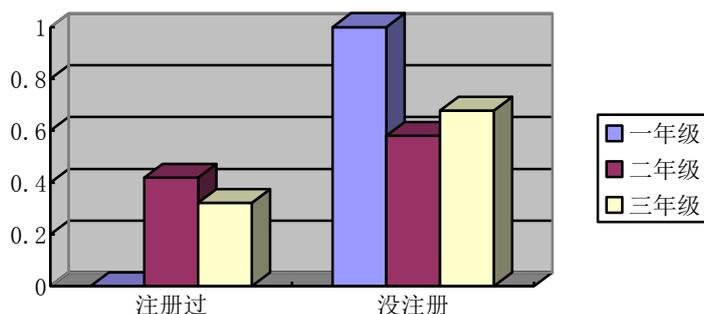
学生获取志愿服务信息的媒介主要集中在班级团支部、学校团委学生会和同学朋友。可见，校团委在志愿者队伍建设上起到了很好的引导和组织，也影响到了一大批班级团支部开展志愿服务活动。在宣传上，校团委仍然需要加强力度，使更多的同学可以了解志愿服务的信息，选择适合的活动参与。对于网络信息化的建设，我们也有更加有信心了。因为新进校的一年级学生有超过40%的志愿活动是从网络上获悉的，也就为我校信息化志愿者管理指明了方向。

### 4) 学生参与志愿服务的类型



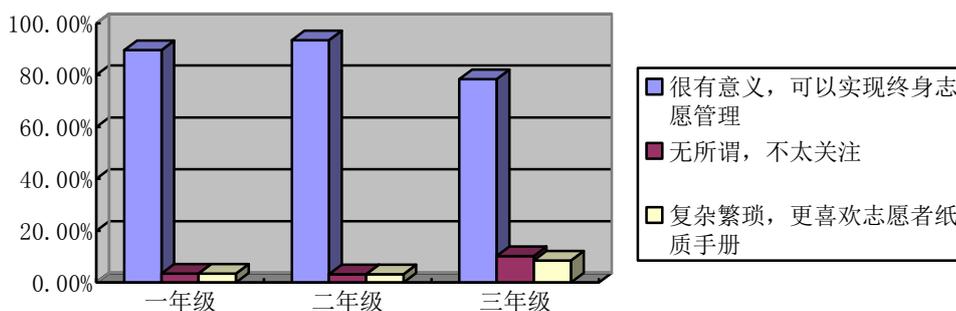
从调查结果中可以看出，我校二年级的志愿服务类型最广，这和校团委各类志愿者服务队建设是密不可分的。一年级的同学服务类型除了地铁站和儿童艺术剧场这两个我校志愿者重点服务建设点外，其他也都分布均匀。相信在我校团委的号召下，一年级志愿者们的服务点会最广泛多样。三年级的同学更多的参与了社区和我校的服务点，其他志愿活动类型较少。

### 5) 学生注册上海志愿者网的情况



调查中发现，二年级中注册过上海市志愿者网的同学最多，一年级由于刚进入学校，所以还没有机会接触到这个管理平台。这个结果也反映了校团委志愿者信息化建设的问题，宣传力度不够，团支部组织志愿者注册平台还不到位。

### 6) 学生对学校志愿者信息化管理的看法



与注册比率相反的是，全校 80%以上的同学都认为学校通过上海志愿者网的志愿者信息管理平台管理志愿者活动是十分有意义的，并且可以实现终身志愿的管理。可见，虽然绝大部分同学还没有注册过上海志愿者网的志愿者管理平台，但是对于 E 时代的志愿者信息化管理却有着一致的肯定，也愿意参与其中。E 时代志愿者信息化管理是个趋势，也肯定会受到同学们的支持。

## **6、 解决志愿者活动组织中问题的对策**

### **1) 服务频率不定期**

服务频率的问题可以通过校团委对个团支部志愿者服务队的管理着手。通过开展定期《志愿者服务队管理手册》的检查，监督督促各团支部定点定期服务的成果。校团委需要每个月定期收取各团支部当月参与服务的志愿者个人信息，每月一次上传上海市志愿者网的志愿者管理平台，使同学们可以看到自己的服务小时数，勉励鞭策大家不断累积服务小时数，定期参与各类志愿服务。

当然，同学们不定期参加的另一个主要原因在于志愿者活动的时间和种类。由于很多服务都安排在双休日，而我校的同学都来自上海各个区县，不乏有住在郊区的同学。这些同学参与志愿者的热情就会因为距离的关系而削减。如果可以把服务安排在周五放学后，那么距离远的同学们也不用特意在双休日再出门了。相信更多的同学会参与到服务中来。

此外，开拓更多符合同学们兴趣和专业特色的服务点也是解决志愿者参与不定期问题的良方。同学们有了更多符合自己兴趣、专业特长等的选择后，自然积极性也会上升，参与志愿者服务也会更加主动，那么定期参加也就能保障了。事实上，从 2013 年起，我校团委已经开始不断拓展服务点了，如开拓了儿童艺术剧场服务点、与“乐思汇”公益联盟合作，发布各类志愿服务信息、设立了上海火车站、上海南站、商城路站、世纪大道站地铁站志愿服务点，方便同学们就近选择参与服务。

### **2) 活动宣传力度有待加强**

在宣传上，校团委可以利用微博、校园网、广播台、海报等方式开展各类宣传，定期组织优秀志愿者服务队的队长到校园广播台讲述活动的组织经验和案例；在微博和校园网上发布各类志愿服务的通讯，及时表彰宣传优秀志愿服务队及活动案例等，形成长效的宣传表彰机制。

### **3) 上海志愿者网志愿者管理系统注册率不高**

从调查结果可以看出，虽然校团委已经开始利用上海志愿者网的志愿者管理平台，但这个信息化管理的模式也是刚起步，也在不断探索中。同学们的肯定和支持给了我们继续探索实践的动力，也让我们看到，在实际使用过程中，虽然在班长团支书中开展了大力的宣传，但仍然力度不够，绝大多数普通同学没有机会了解这个平台，自然也就没有注册。因此，在下一阶段的工作中，校团委要大力借助微博、校园网、广播台、海报等形式，加强信息化志愿者管理平台的宣传，动员每一个志愿者注册。这样，不仅能使我校团委对各个志愿者管理落实到小时数，也方便查询记录每一次的服务。最主要的是，我们希望志愿服务不仅仅停留于我们学校，更应该贯穿同学们的终身。此外，为了加大管理力度，校团委必须加强对各班志愿服务队队长以及班长团支书会议的培训，让班干部带头宣传，层层深入同学，确保每一个同学都能知道什么是信息化管理平台，如何注册和使用这个信息化平台。

#### **4) 内容形式较单一，与专业匹配度有待加强**

从服务项目的调查结果来看，全体志愿者较多服务于社区街道或者地铁站。除了南京路志愿者服务队和小导游讲解队利用自己的专业技能服务外，其他志愿者服务与我校学生的专业匹配度不够高。而对于我校志愿者“四位一体”的打造原则，尽可能地以专业技能为依托，利用自己的专业技能服务于社会。这也与我校的育人目标“培养有能力的好人”吻合。因此，校团委必须不断开拓志愿服务领域，寻找志愿服务的校企合作项目，力争让每一个专业的同学职业技能都有用武之地。

### **三、E时代志愿者信息化管理的概念及方法**

#### **1、什么是E时代**

E时代中的“E”是英文Electronic（电子）的缩写。E时代指电子时代，就是网络普遍使用在办公、生活和各个领域的时代。“E时代”需要几个要素：电能、网络、电脑或其他多媒体终端和人。

#### **2、开展志愿者信息化管理的意义**

现代信息社会，人们获取信息的方式不再是一成不变，而是多元化的。网络成为了一种最基本的信息来源。随着现代信息技术的高度发展，学生在现实生活中接触到信息载体和形式已经发生了翻天覆地的变化。从图书报纸上的文字信息逐渐转变成网络上的文字图片视频信息，从抽象的信息逐渐转变成多元信息，从书本报纸等信息载体逐渐转变为ipad、手提电脑、网路等信息载体。志愿者组织管理也应与

时俱进。利用新媒体和信息化的E时代志愿者管理手段有着很多意义。

首先，通过E时代的信息化手段可以让志愿者的校园乃至社会影响力不断提高。在麻省理工学院新媒体行动实验室、中国科学技术大学知识管理研究所和中山大学公益慈善中心等五家单位共同发起与执行的《中国公益组织物联网使用情况分析》中显示，受调查的公益组织中有89.78%拥有自己的专用计算机，有98.75%使用互联网，有93.52%使用即时通讯工具，有56.11%拥有自己的博客。可见，E时代对于志愿组织和管理的重大影响力。在我校志愿者组织管理中，信息化的平台帮助志愿者服务队扩大了活动知晓率和参与率，也让同学、老师、家长和社会了解我校志愿者的活动情况，产生更加积极及时的社会效应。

其次，志愿活动的形式在E时代更加丰富多彩。网络平台不仅有助于发布志愿活动信息，招募志愿者，有效进行志愿管理，还能开拓志愿途径。网络志愿和慈善也成为了当今志愿活动的一大趋势。在这一层面上，学校团委也在不断努力学习和创新，探索利用QQ群、微博、校园网、上海市志愿者网志愿者管理平台组织发起新型网络志愿活动，如募捐、帮困等服务，着力让志愿活动更多元、更精彩。

再者，E时代的信息化模式让志愿者管理更加科学有效。志愿者自愿的调配利用和志愿服务的运行管理是整个志愿者工作的基础和核心。我校团委利用QQ群、YY群、微博发布志愿服务招募信息，再把活动计时、人员和内容汇总统计上传至上海市志愿者网志愿者管理平台，最后以通讯的形式发布与校园网和微博上进行交流。整个过程离不开E时代的信息技术和网络平台。这使原本复杂繁琐的通知、组织、记录、培训、小结变得更加快捷、有效、科学，也为每位志愿者留下了终身档案。

最后，E时代志愿者信息化管理能促使志愿者更加活动，增加沟通，营造积极氛围。无论是招募还是活动小结，志愿者们可以在QQ群、YY群或者微博上开展各类交流，实现情感共鸣、资源共享和信息互通，让志愿者团队更具有凝聚力、号召力和影响力。

### **3、我校E时代志愿者信息化管理的操作方式**

#### **1) 活动组织发布、培训——QQ即时通讯平台、微博**

校团委利用QQ群、微博进行志愿者活动的信息发布。并将志愿者服务队的属性、项目介绍、志愿精神、活动要求、岗位培训等信息发布于QQ群和微博上，利用e时代的新媒体和信息化技术，正确、快捷、广泛地引导和宣传，使我校学生更加了

解志愿者活动的具体内容，并积极投身到服务中来。新媒体的使用解决了志愿者招募时信息闭塞不流通的问题，也解决了由于课程时间安排，志愿者无法集体统一开展面授培训的问题。



## 2) 管理记录——上海市志愿者网志愿者管理平台

我校团委通过上海至志愿者管理系统，建立我校学生志愿者注册登记制度、志愿服务项目及小时数认证制度，完善信息化体系。我校校园网生涯管理平台也是学生在校期间的电子档案记录，但是由于志愿服务不应只是在学校，还应该贯穿到志愿者个人的整个人生，因此，为了更有效、科学地进行志愿者管理，我校团委注册了上海市志愿者网的志愿者管理平台，借用上海市的志愿者管理平台开展志愿者的管理记录工作，实现志愿终身化管理。



(图为上海市志愿者管理系统组织登陆平台页面)

在上海市的志愿者管理平台里，通过学生身份证号统一进行志愿者管理，登记录入服务小时数。

首先，由志愿者个人登陆注册上海市志愿者网。在上海市志愿者库中建立志愿

者个人信息档案。注册后，可由学校团委统一为志愿者办理上海市志愿者证，符合要求者能享受上海志愿者组织提供的20万元志愿服务意外保险和50元/天住院补助。这样保障了志愿服务过程中志愿者的人身安全。接着，由我校团委校级服务队队长或团支部服务队队长组织志愿者活动，并在活动后制作统一服务小时记录表。然后，由校团委社会实践部志愿者信息化管理负责人统一登陆网站导入服务时间。学生可以自行上网查询服务小时数，并且这些记录不会因为同学们的毕业而作废或丢失，相反，档案会伴随同学们的终身，为志愿者终身化搭建好了良好的基础。除了组织统一录入外，若志愿者个人在别的地方参与了志愿服务，可以通过网站个人申报的模式向我校志愿者服务队提出电子申请，在校团委核实了服务内容及时后予以通过，同样达到志愿服务记录的目的。



(图为志愿者组织批量导入志愿服务时间的操作模式)



(图为志愿者组织审核志愿者个人服务记录的操作模式)

通过这个信息化管理的平台，我校团委实现了对志愿者的信息化管理，不仅有利于志愿服务质量的提升、志愿团队组织的建设，也让每一位志愿者有了服务保障，更让志愿不仅停留于校园，还走入了同学们的终身发展的计划中。

### 3) 活动反馈——校园网、微博

校团委志愿者组织内部的信息评价是对志愿者个人、服务团队、服务项目情况进行的有效信息沟通，有助于我校志愿者服务队和个人的相互监督。志愿者服务需

要有记录、评价，这些都是志愿者志愿历程的象征，也是志愿服务进步的基础。基于新媒体的信息化平台，实现我校志愿者服务队对志愿者个人的记录、考核、评价，并通过校园网、微博，发布志愿服务的通讯、照片、感想，实现志愿服务的即时查阅、即时发布、即时共享的功能。

当前位置：上海市商贸旅游学校 → 学生园地 → 志愿者服务

### 图文导读



与劳模一起为民服务      爱心涌动，情满南京路      我校被评为“黄浦区志      结算中训练财经技能。

- 与劳模一起为民服务(图) (2014年11月25日)
- 爱心涌动，情满南京路(图) (2014年9月26日)
- 我校被评为“黄浦区志愿服务先进集体”荣誉称号(图) (2014年6月19日)
- 结算中训练财经技能、营销节展现学生风采——记“马上Fair营销节”财务结算团队(图) (2014年5月7日)
- 志愿V5修行——“彩虹桥”志愿者服务队地铁站服务队队长感想(图) (2014年3月3日)
- 爱在地下铁——2014校团委春运志愿服务(图) (2014年2月21日)
- 把最宝贵的东西给予儿童——我校学子寒假儿童艺术剧场志愿服务纪实(图) (2014年2月5日)
- 爱洒人心 助人有乐——小记地铁一号线上海火车站志愿者服务活动(图) (2013年12月10日)
- 一座城市的精神——记校11月“南京路20日”为民服务(图) (2013年11月25日)
- 赠人玫瑰，手留余香——记校“彩虹桥”志愿者服务队地铁站服务(图) (2013年11月17日)
- 多多参加社会实践 不断提高综合素质(图) (2013年10月15日)
- 献上绵薄之力 让社区更美好(图) (2013年10月15日)
- 不一样的生活，不一样的假期——金茂大厦勤工俭学有感(图) (2013年10月9日)
- 用爱温暖老人——敬老服务回想 (2013年10月8日)
- 一封来自杨浦区控江街道1200弄居委会的表扬信 (2013年9月30日)
- 中秋月圆时，大手握小手——记9月20日南京路志愿者服务(图) (2013年9月21日)

(图为校园网学生园地志愿者服务栏目的页面)



(图为上海市商贸旅游学校团委腾讯官方微博志愿者活动反馈宣传页面)

## 4、我校志愿者信息化管理的问题和解决方法

我校团委利用E时代信息化新媒体技术进行志愿者管理还处于起步探索阶段，在操作中不免遇到各类问题和阻碍，如：志愿者个人因为按身份证号注册，无法快速查阅班级的问题；服务小时数上传前需要进行活动真实性审核；微博的宣传组织力度还不够强大等。

针对以上问题，校团委也做了如下反思：1、志愿者个人注册信息备注栏里填下班级，便于今后各类活动统计和表彰。2、信息化管理结合《志愿者服务队管理手册》的运用，打造线上线下互动统一，根据每次服务点盖章或负责人签名录入服务活动和时间，确保志愿活动的真实性和质量，加大管理力度。3、组织团委宣传部负责微博的活动发布和活动反馈宣传，扩大正能量的影响力。

#### 四、优秀志愿者个案

E时代是一个信息化的时代，是一个新媒体的时代，但任何E时代产物都无法脱离人而存在。学校团委在打造E时代志愿者管理体系的同时，也贯穿人本主义思想，以为为本，重视优秀志愿者的培养，并不断形成带教机制，使志愿精神能通过优秀志愿者代代相传。为此，在研究和探索E时代志愿者信息化管理的同时，校团委也就学校历年来的几位优秀志愿者做了个案研究，不仅希望在研究访问的同时影响参与采访的学生，更希望在E时代信息化建设志愿管理的同时关注每一位志愿者的心理成长状态，为更好地开展活动打下扎实的基础。

##### （一）你所需，我践行——采访优秀志愿者王佳依实录

###### 1、志愿者简介：

王佳依为我校浦西校区11届国商2班的学生，曾担任学校学生会社会实践部部长、英语口语社团社长、班长、通讯员等职务。现被工商外国语学院录取，于上海教育报刊总社的儿童文学类杂志社实习4个月并有相关经验。在校期间，曾被评为2012年黄浦区三好学生，2011年上海市奖学金二等奖，2011-2012年度优秀志愿者，2013、2014年上海市奖学金一等奖，2013年上海市三叶草杯高中生英语演讲比赛一等奖，2013年度校优秀学生干部，2011年校三好学生，2012年校园星光职业英语项目一等奖，2014届优秀毕业生。

###### 2、采访实录：

问题一：时光追溯，当年刚入校时你的感受和目标是什么？

**答：**和你们一样，我一进入商贸旅游也分在雅思班，当时觉得压力很大，很迷茫，也没有很清晰的目标。但是我这个人无论是工作还是学习态度很认真，也很投入，积极参加校内活动，逐渐锻炼了自己的能力，培养了自信。尤其是志愿者实践活动，给了我很多丰富的社会经历和生活体验，整个人有了很大的改变，对今后的学习生活和职业生涯也有了初步的规划，找到了新的目标和努力方向。

**问题二：学校提供了哪些志愿者服务的平台呢？**

**答：**作为一名志愿者我很荣幸能被你们采访也要感谢学校给予我们志愿者服务的平台。例如：南京路志愿者服务队、（而我也正负责此队伍每次的志愿者活动）、上海火车站志愿者服务队、上海儿童艺术剧院志愿者服务队（这些都由浦东的学长、学姐们负责，若有兴趣参加可以联系她们哟），都给我们奠定了良好的基础。

**问题三：学姐在做志愿者期间，有哪些人曾经帮助过你？**

**答：**一名优秀的志愿者一定是从合格做起，曾经帮助过我的人很多。例如我上一任的实践部部长、部门的成员，当然帮助最大最多的非团委老师莫属啦，在此予以感谢。

**问题四：志愿者服务的内容都有哪些？在这其中，令你最难忘或是最有意义的是哪一件事呢？**

**答：**对于我来说很多志愿服务活动都很有意义，印象最深的还是南京路志愿者服务。每个月都有南京路 20 日为民服务的志愿者活动，服务时间从 7:00 到 9:00，有时候遇到周末或节假日也会是一整个上午。主要是为老爷爷老奶奶们服务，主要项目有印章刻制和人像素描。我们经常也与老人们聊天，了解他们生活习性，健康状况。还记得有一次，我们在书法家协会的协助下试着帮老人们写春联、对联，得到了路人的纷纷赞赏，不仅帮助了别人也锻炼了自己，看到他们欣慰的笑容时让我更是觉得惬意而又舒心。

**问题五：在这一系列的志愿者活动当中，有哪些是特别值得回忆并且让你刻骨铭心的？**

**答：**刻骨铭心谈不上，但雅思班学习的经历确和这件事有直接的关系。令我印象深刻的是有一位美国友人来询问我们人像素描是需要付费的吗？当时我就觉得很奇怪，心想：难道在国外做志愿者是要酬金的吗？还是外国友人没理解做志愿者的意义所在。我便解释道：志愿者需要具有无私奉献的精神，无偿为人民服务的热情。

如果人们因此而受益那便是我们作为一名志愿者的骄傲与荣耀所在。

### **3、志愿者寄语：**

在商贸旅游学校的三年恍如一瞬，太多美好的记忆在离开后细细回顾，依然能品味出其中的那些快乐，团委学生会的生活，志愿者服务的体验，让我从中不断地成长。

我想告诉每一位商旅的学子，三年的在校生活是短暂的，请珍惜在这里的每一天，磨练自己的专业技能，在热爱的领域中努力做到最好。虽然我们的学业不如高中来得繁忙，但是每一个人都应该为未来而去努力。

团委学生会是我们成长的舞台，在丰富多彩的活动中，我们学会与人沟通交往，我们学会管理一整个团队，我们能从中发觉自己的潜能，让自己重新找回那份勇气与自信。团委学生会的生活将会成为你三年学习生涯中难忘的回忆。

在学习之余，请积极参与我校的志愿者服务活动。或许，“志愿者”这个词汇对于刚入校时的你来说是陌生的，但是这份工作是充满着魔力的，它会提供你走出校园，步入社会的机会，与不同的人交流，提升你的社交能力；它会让你所学的技能运用到实际，为别人带去无穷的欢乐；志愿者工作更能让你拥有一颗无私奉献的心，把暖暖的爱意带给身边的每一个人。

商旅的生活是丰富多彩的，在短暂的三年里，愿每一个人都学会去珍惜、去参与、去努力、去爱身边的人、去追寻心中的梦想。

### **4、采访记者感言：**

我也曾参加过上海火车站的志愿者服务活动，感觉做志愿者还真不是这么简单，才短短一上午的时间，就累的不行了，但也因此懂得了做任何事情都贵在坚持，也深刻明白了“志愿”真正的含义。“志”和“愿”都有心字，也就是说我们用心为他人服务、奉献，他人也会用心感受得到你的帮助。

在一系列的了解和深入采访之后，看到学姐也是从迷茫之中渐渐寻找自己的目标并努力前进才成功，让我觉得其实迷茫了并不可怕，没有目标地像只无头苍蝇乱撞墙才是真正的可怕。如果还未找到自己的人生目标或者是梦想的话，积极参加志愿者服务或者是学校的实践活动都很有用处，因为在其中也会学到很多东西，就像学姐所经历的让她刻骨铭心的事情并有所收获，我们去践行后也能像她一样。

你所需，我践行。这是志愿者服务精神的体现，我们也可以学习这样的精神来

努力接近自己的目标。最后祝愿大家在未来都能成功，实现自己的梦想！

## （二）善，从这里开始——采访优秀志愿者温荷嘉实录

### 1、志愿者简介：

温荷嘉是我校浦西校区 10 届企业管理（2）班的优秀毕业生，曾连任两届校学生会主席，也曾是社会实践部的副部长。此外，他还是我校南京路 20 日为民服务志愿者服务队的副队长，负责“根与芽”环保社团的活动。在校期间曾荣获“上海市三好学生”称号。如今的他已小有成就，凭借自己的努力，成功地被理想的大学录取。他性格开朗，有责任心，对待同学热情友爱，对待学弟学妹们更是充满了耐心。

### 2、采访实录

**问题一：为什么会想到要去做志愿者？**

**答：**因为我当时是校社会实践部的一员，每个月都有南京路 20 日为民服务的志愿者活动。虽然以前初中的时候也有做过志愿者，但是通过在南京路上为民服务，市民们对我们的服务纷纷赞赏，这让我们有了自信。后来老师也让我带领其他的志愿者服务队，让我拥有了丰富的经验，渐渐地就爱上了志愿者服务。

**问题二：在你做志愿者的道路上有没有遇到过困难？**

**答：**当时我们南京路 20 日为民服务的时候，每天都是早上 6:30 就要到学校开始准备起来了，冬天也是这样，而且男生们都要把器材什么的从学校搬到南京路上，这一点我觉得还是挺累的，但是累并快乐着，觉得很值得！

**问题三：当初是通过什么途径当志愿者的？**

**答：**刚开始是通过学校团委学生会来做志愿者的，后来在做志愿者的过程中认识了一些志同道合的朋友和一个叫乐思会的志愿者组织，加了他们的联系方式，有时候呢也会跟着他们一起服务，还有就是自己班级也会定期组织志愿者活动。

**问题四：你认为你加入志愿者行列以来，自身有什么改变吗？**

**答：**觉得自己收获了很多，变得更加自信，为人处事的方法和交际能力都有所提高，也让我获得了许多奖状和证书，让我参与到了团市委、团区委的活动，还让我上过电视，我觉得这些对我将来的人生都有很大的好处。

**问题五：你认为做志愿者对你将来的发展有什么影响？**

**答：**我现在升入大学了，大学里的社团也好，志愿者活动也好，应该比我们现在更多，我也会投身到更多是我志愿者服务中去，因为我本身就很喜欢去做社工啊、志愿者啊，所以我觉得我将来也一定会继续参与志愿者的行列。

### 问题六：你对学弟学妹们有什么期望？

答：就希望大家积极参与志愿者活动吧！不要怕苦也不要怕累。我已经接触了有三四届学生，在他们之中大部分能够一直参与志愿者服务，风雨无阻。我还是希望大家能坚持参与学校组织的志愿者活动，不要中途放弃！相信坚持过后，定会收获更多。

### 3、志愿者寄语

时间真的过的好快，转眼自己已经成为了大学生。回首在学校这四年，真的有太多美好的回忆在眼前回荡。这四年里，商旅见证了我的成长、见证了我的青春、见证了我太多太多快乐的回忆。

“我们是五月的花海，用青春拥抱时代。”“每一片天空都会有梦想，每一颗种子都会放光芒。”在这四年里我有幸接过了我校拥有 30 多年传统的“南京路志愿者服务队”的接力棒，成为一名志愿者。不论严冬酷暑，我们服务队都坚持每月 20 日在南京路上为民服务，有些附近的老人家都成为了我们的忘年交。我在服务中收获了美丽的微笑和赞许的夸奖，更收获了一份千金难买的自信！

作为校学生会主席、志愿者服务队队长，能带领同学们通过实践，薪火相传我校志愿者服务的精神和传统，并且带动更多的同学投身公益活动，我感到十分自豪！

“做一个有能力的好人”，相信这是每一名商旅学子最耳熟能详的一句话，在这里我们可以磨练自己的专业技能，在自己热爱的领域中努力学习争取做到最好。我们的学业没有高中生那么繁忙，这让我们有了更多的时间去做自己想做的事，让我们能用自己的专业技能服务于社会。

志愿者的工作虽然是辛苦的、繁忙的，但我却又感到是无比的快乐、兴奋！社会、学校为我们中职生搭建了各类展示自我的舞台，只要拥有梦想，只要不懈努力就可以美梦成真。

各位同学，请不要因为暂时的挫折而放弃努力，要相信自己的能力和潜力。让我们踮起脚尖，靠近阳光，梦想总有实现的一天！

### 4、采访记者感想

通过与温荷嘉同学的交流，我们最大的收获便是学会了如何从另一方面去看待事物，如何把劳累的工作视为一种享受。原本我们仅仅只是将志愿者服务当作一项老师布置的任务来完成，并没有全身心的投入其中，所以当志愿者服务的时间占据

了我们大部分的休息时间时，我们感到过劳累，也有过抱怨，因为我们只想到自己对社会的付出。但如果我们想到的是社会给我们带来的快乐、满足和温暖，也许我们就能以一个更好的更乐观的心态来面对每次服务，这样不但能享受到帮助别人的幸福感，还能丰富自己的志愿者经验，何乐而不为？

## 五、结论

从居委会到敬老院，从南京路为民服务到顾正红纪念馆义务讲解，从儿童艺术剧院到地铁站点服务，商旅志愿者的足迹遍布城市的每一个角落。由陌生到熟悉，由生疏到熟练，商旅志愿者的热情深入市民们的心田。志愿者服务作为我校学生社会实践的大课堂，一直默默履行着它的使命：以专业技能为依托，以实践基地为舞台，让学生实现自我价值。

在E时代的今天，志愿活动对中职生的成长仍然有着积极地影响作用。校团委通过一年的志愿者信息化管理的探索和研究，初步总结出了我校信息化志愿者管理的经验、模式，即利用信息化和新媒体技术构建志愿服务活动信息发布、宣传平台；利用上海市志愿者管理平台做好志愿者登记、注册、管理、服务项目和时间的录入，实现学生个人的志愿者终身化发展；利用即时交流新媒体技术实现志愿活动的反馈、评价、交流和共享，扩大正能量的传播。

在E时代的今天，信息技术、新媒体、网络已成为我们生活中不可或缺的科技。商旅志愿者们也定会在E时代传承新时代“雷锋”精神，不断开拓E志愿服务的内容和途径，使志愿服务更贴近时代特征、贴近学生需要、贴近社会需要，以促进中职生的心理成长，提升社会责任意识，健全人格发展，推动学生生涯发展，更好地实现青年人的“中国梦”。