

广州市长者义工 发展状况调查报告

(2017年)



 广州市义务工作者联合会
Guangzhou Volunteers' Union



微信号: GZU2002

- ☎ 联系电话: (020) 86479023
- 🌐 官方网站: <http://www.gzvu.org.cn/>
- 📱 官方微博: <http://weibo.com/gzvu>
- ✉ 公共邮箱: gzu83936660@126.com
- 📍 通讯地址: 广州市环市西路68号广州市社区服务中心6楼 邮编: 510160



广州市民政局
Bureau of Civil Affairs of Guangzhou Municipality



广州市社会组织联合会
Guangzhou Federation of Social Organizations



广州市社会组织公益创投
Guangzhou Social Organization Public Welfare Innovation Center



广州市义务工作者联合会
Guangzhou Volunteers' Union



研究团队

广州市义务工作者联合会（简称“广州义工联”），作为统筹广州市社区义务工作发展的公益性的枢纽型社会团体，始终以“汇聚社会各界力量，携手推动义务工作，促进社区互信共融，合力缔造和谐社会”为使命，以“专业引领、社区为本、资源共享、合作共赢”为工作理念，坚持以动员社会化、服务专业化为运作模式，致力于发挥枢纽作用，开展义工团队培育、义工转介、义工培训、义工服务的组织与策划、义工表彰和激励等，并通过搭建政府、企业、民间三方合作互动平台，整合义务工作资源，培育、扶持各级各类社区义工组织发展。

研究人员

冯 现（社会工作者，广州义工联副秘书长）

张碧芬（社会工作者，广州市社联社会工作服务中心副总干事，广州义工研究中心兼职研究员）

林晓芬（社会工作者，广州义工联项目部高级社工主任）

刘 茜（社会工作者，广州义工联长者项目部社工主任）

研究工作团队顾问

李超海（中山大学社会学博士，广东省社会科学院精神文明研究所研究员，广州义工联理事）



目录 / Contents

一	调查背景与意义	02
二	抽样方法与结果	02
三	长者参与义工服务的基本情况	03
四	长者参与义工服务的动机与收获	07
五	调查结论与政策建议	12

一 调查背景与意义

义工工作是指人们基于良知、信念和责任，志愿奉献个人的时间及精力，在不为任何物质报酬的情况下，为改善社会服务，促进社会进步而提供的服务。义工服务是一个社会文明进步的重要标志，是现代慈善的重要内容，是“爱心GDP”的重要指数。广州市是我国义务工作的先行地，起步早，发展快，成效好。特别是2010年亚运会以后，广州市义工工作事业在政府和社会力量的共同努力下，获得了长足的发展。目前，广州市有注册义工137万人，其中社区义工66万人，义工服务队伍16000多支，组织参与义工服务的社会组织2000多家。在这个庞大的义工群体中，活跃着一群时间充裕、经验丰富、富有爱心的长者(本报告尊称为“长者义工”，以下同)。在2015年10月广州义工联开展的广州市社区义工工作者发展状况大型问卷调查中发现，长者义工占社区义工的比例为16.1%，长者群体是社区第二大义工服务群体，目前有超过10万的社区长者义工活跃于社区参与义工服务，他们时间充裕，稳定性强，已成为广州市义工服务的中坚力量。

世界卫生组织在《积极老龄化政策框架》中指出，积极老龄化的三大因素是健康、参与和保障。长者参加义工服务是提升其参与能力的主要途径，有利于提高长者的生活质量和主观幸福感。《广州市居家养老管理办法》(穗府厅规[2016]16号)提出，要搭建互助养老平台，鼓励低龄、健康老年人为高龄、失能老年人服务。在广州为老服务专项公益创投项目的支持下，广州义工联于2016年11月至2017年1月在全市范围内实施了广州市长者义工发展状况的大型问卷调查。本次调查通过全面了解长者参与义工服务的基本情况和长者义工的参与动机等，掌握长者参与义工服务的心理感受，探讨老老互助

的可发展路径，对于老龄化背景下的长者实现积极老龄化、搭建互助养老平台具有重要指导意义。

二 抽样方法与结果

本次问卷调查的对象为广州市60岁及以上，且2016年以来曾经参加过义工服务的所有常住人口。在时间、经费、人力、技术等因素的制约下，为了确保样本的代表性，本次调查样本做到覆盖全市11个区。在抽样方法上，采用区——街道——社区——户——受访者多阶段PPS抽样技术。在区层面，考虑到各区的长者义工规模、人口同质性、产业结构等因素，对各区的抽样数量又赋予不同的权重。问卷根据地区抽样的情况联系各街道的家庭综合服务中心派发并回收。

本次问卷调查一共回收有效问卷1591份。如表2.1所示，在调查样本中，男性约占二成，女性约占八成，基本符合长者义工中女性多于男性的结构性特征。在本次调查的样本中，受访者平均年龄为68.3岁，年龄最小的为60岁，年龄最大的为83岁。调查样本中，约有八成的受访者有配偶，一成多的受访者丧偶。在地区分布上，长者义工规模大、同质性高的市辖区，调查样本的规模相应地偏大，如越秀、海珠、白云等地区，而长者义工规模小、同质性低的市辖区，调查样本的规模也相应偏小，如从化、增城、南沙等地区，这样的抽样结果可以更好地代表全市长者义工的基本情况。

在教育程度方面，大专及以上学历的受访者占14.1%，高中、中专、中技的受访者占33.7%。总体而言，本次调查所获取的长者义工样本，涵盖了目前广州市各个年龄段、各个地区、各个社会阶层的长者，具有较好的统计代表性。

表 2.1 调查样本的基本构成情况统计

特征	分布情况
性别	男(21.1%) 女(78.9%)
年龄	平均年龄68.3岁 最小60岁 最大83岁
婚姻状况	有配偶(78.2%) 丧偶(14.7%) 其它(7.1%)
所在地区	荔湾(10.6%) 越秀(14.2%) 海珠(14.1%) 天河(10.6%) 白云(13.9%) 黄埔(13.7%) 番禺(6.9%) 花都(5.3%) 南沙(5.0%) 增城(3.4%) 从化(2.3%)
教育程度	未受过正规教育(3.3%) 小学(21.6%) 初中(27.3%) 高中/中专/中技(33.7%) 大专及以上学历(14.1%)

三 长者参与义工服务的基本情况

1. 过半数(53.3%)受访者参与义工服务的时间久

如图3.1所示，在本次调查的1591个长者义工样本中，有20.6%的受访者表示首次参加义工服务的时间在五年前，有32.7%的受访者表示首次参加义工服务的时间在两年前，有23.7%的受访者表示首次参加义工服务的时间在一年前，有14.7%的受访者表示首次参加义工服务的时间在半年前，有8.3%的受访者表示首次参加义工服务的时间在一个月前。

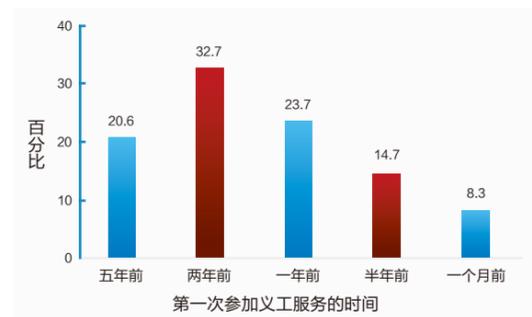


图 3.1 首次参与义工服务的时间

2. 六成多(67.9%)受访者首次参加义工服务是自发自愿

如图3.2所示，有67.9%的受访者表示首次参加义工服务是自发自愿的，这说明长者参加义工服务的动机较为积极和纯正。一般而言，中青年都有所所属的工作单位或者学校，参加义工服务时多以单位组织的方式参与。长者退休在家，他们参加义工服务多数是自发自愿的，希望通过有意义的方式进行再社会化，继续发挥自己的能力，为社会做贡献。这有利于他们持续地从事义工服务。

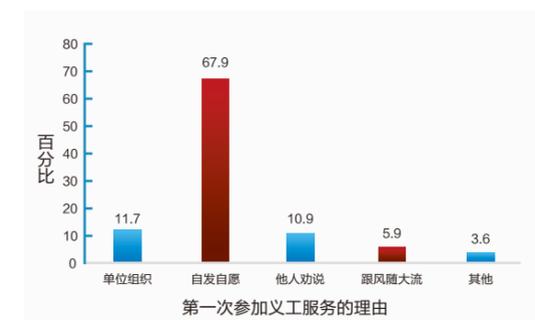


图 3.2 首次参与义工服务的理由

3. 长者义工参加义工服务的频率高

调查显示，在本次抽取的1591个长者义工中，2016年全年，长者义工平均参加义工服务的次数是13.26次。如图3.3所示，有34.9%的受访者表示一般每月参加一次义工服务，有24.7%的受访者表示每周参加一次义工服务，长者义工参加义工服务的频率较高。

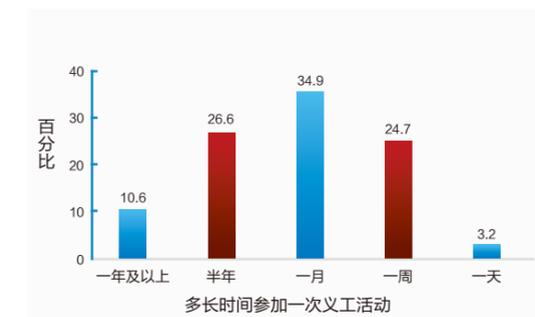


图 3.3 参与义工服务的频率

4. 有退休工资的长者义工参与频率更高

如图 3.4 所示，在有退休工资的受访者中，有 64.4% 的长者义工每月、每周或每天参加一次义工服务，而在没有退休工资的受访者中，这一比例降低至 51.9%。这说明，稳定的收入来源有利于长者不断参加义工服务。

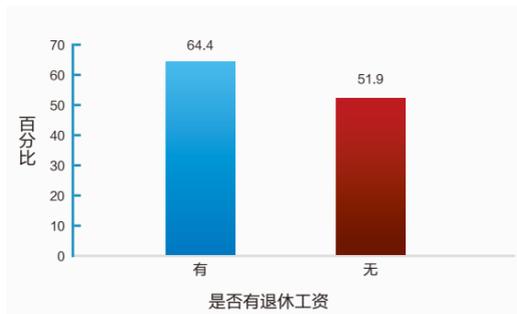


图 3.4 是否有退休工资对参与义工服务频率的影响

5. 子女越少参与的频率越高

如图 3.5 所示，在没有子女的受访者中，有 66.3% 的长者义工表示每月、每周或每天参加一次义工服务。在有一个子女的受访者中，有 71.8% 的长者义工表示每月、每周或每天参加一次义工服务。而后，随着子女个数的增多，表示每月、每周或每天参加一次义工服务的长者义工的比例明显减少。子女越多，家务事也越多，会对长者参加义工服务产生抑制作用。

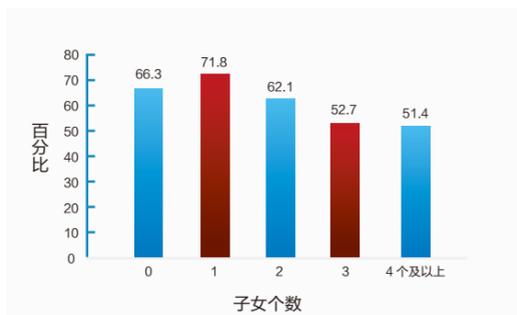


图 3.5 子女个数对参与义工服务频率的影响

6. 近九成 (89.5%) 受访者每次参加义工服务的时间在 4 小时以下

由于体力方面的原因，受访长者每次参加义工服务的时间集中在 4 小时以内。如图 3.6 所示，有 30.8% 的受访者表示每次参加义工服务的时间在 2 小时以下，还有 58.7% 的受访者表示每次参加义工服务的时间在 2-4 小时之间。

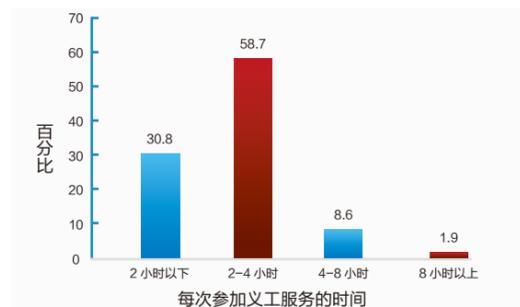


图 3.6 长者义工平均每次参加义工服务的时间

7. 长者义工参加的义工服务类型多样

如表 3.1 所示，在所列举的八大类义工服务中，每一种义工服务都有相当的受访者选择，说明长者义工参与义工服务的范围非常广泛。相比较而言，参与比例较高的义工服务有为弱势群体服务、为大型社会活动服务、社区便民服务，而社会应急救援服务、咨询、辅导等专业服务的参与率较低。义工服务的选择，一方面体现了发挥长者既有优势的原则，另一方面也与活动组织者对长者具有刻板印象有一定关系，导致对长者义工潜能和经验的挖掘以及提供的服务范围较狭窄。

表 3.1 参加义工服务的类型统计

参加义工服务的类型	百分比
为弱势群体服务	53.0
为大型社会活动服务	51.6
社区便民服务	30.3
社会宣传服务	24.9
社区公共服务	23.4

慈善公益募捐服务	16.0
社会应急救援服务	7.8
咨询、辅导等专业服务	5.8
其它	4.0

8. 长者义工的服务对象以长者为主

如表 3.2 所示，在所列举的常见的义工服务对象中，贫困长者成为长者义工的主要服务对象，有 57.3% 的受访者选择此项，选择比例明显高于其它备选项。这样的选择充分发挥了长者与长者之间具有更多的共同话语、便于沟通和交流的优势，有利于提高服务效果。同时也反映了长者义工的组织机构都有意识地为长者之间搭建老老互助的网络。

表 3.2 参加义工服务的服务对象统计

服务对象	百分比
贫困长者	57.3
困难家庭	32.8
残障人士	32.0
其它	10.1
外来务工人员	10
家境贫困的学生	8.9
单亲家庭	8.3
重大疾病无钱医治者	7.9
自然灾害受灾者	7.2
失业下岗人群	6.6
流浪者	2.9

9. 家庭综合服务中心是长者义工服务的主要组织者

如表 3.3 所示，有 75.1% 的受访者表示，最近一次参加的义工服务是由街道家庭综合服务中心、社区服务中心等社区服务阵地组织的，参加其它主体组织的义工服务的受访者比例都在 10% 以下。这说明，家庭综合服务中心是广州市长者义工服务的主要组织者。

表 3.3 义工服务的组织方统计

最近一次参加的义工服务的组织方	百分比
街道家庭综合服务中心 / 社区服务中心等社区服务阵地	75.1
广州义工联、青年志愿者协会等义工服务组织	8.6
市政府、街道办、居委会	8.4
个人单独实施	1.7
工作单位 (或学校)	1.3
基金会等公益组织	0.7
工青妇组织	0.4

10. 长者义工获取义工服务的信息渠道较为多元

如图 3.7 所示，有 41.3% 的受访者通过手机获知义工服务的信息，还有 34.2% 的受访者通过宣传单获知义工服务信息，通过亲朋好友获取信息的受访者占调查样本的 27.7%。总体而言，长者义工获取义工服务的信息既有现代化的手段 (如手机)，也有传统的宣传单张或亲朋好友等。

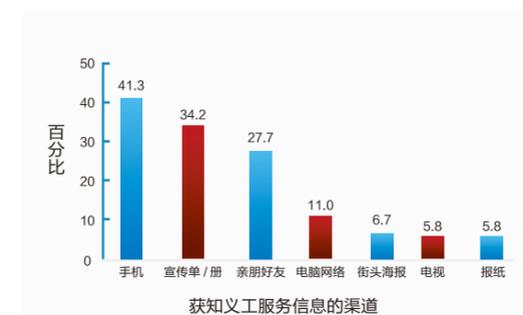


图 3.7 长者义工获知义工服务信息的渠道

11. 长者义工参加义工培训的内容较为多元化

如表 3.4 所示，只有 12.3% 的受访者表示没有参加过义工培训，说明长者义工在参加义工服务时大多数都接受了义工培训。义工培训的内容较为多元化，有 53.1% 的受访者接受了服务理念方面的培训，有 24% 的受访者接受了安全防护知识的培训，还有 23.7% 的受访者接受了服务技能方面的培训。相对而言，接受过项目策划、活动主持等方面的培

训较少。其中的原因主要有两方面：一方面是结构性的，由于设施、师资等制约，有关项目策划、团队管理等方面的培训机会较少；另一方面是长者自身的，由于身体条件和思想观念等方面的原因，长者群体对自我的认知和形象较定势，所以未能参与更深入的专业培训及投身专业类的服务。

表 3.4 义工培训的内容统计

培训内容	百分比
服务理念	53.1
安全防护知识	24.0
专业服务技能	23.7
团队管理及带领	14.0
没有参加培训	12.3
相关政策法规	11.1
服务项目策划	9.1
游戏/活动主持	7.3

12. 长者义工与其他义工之间有多样的交流方式

长者参加义工服务可以获得与其他义工的交流机会，对于促进义工的参与度具有重要意义。本次调查显示，广州市长者义工在参加义工服务之后有多样的团体交流方式，其中最主要的方式是座谈或茶话会，其次是团建活动，有 42.1% 的受访者选择该项交流方式，此外，户外游玩、唱 K、对外交流会等，也是非常重要的交流方式（见图 3.8）。

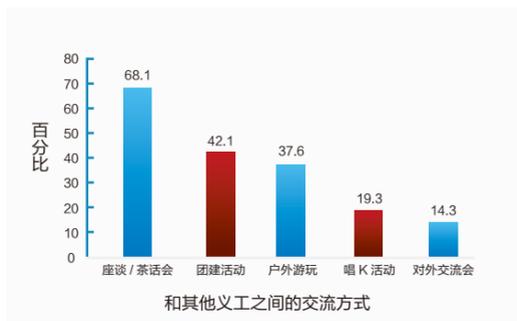


图 3.8 长者义工与其他义工之间的交流方式

13. 长者义工之间的互助行为较少

长者义工之间虽然有较多的互动交流形式，但是相互之间的互帮互助行为则较为缺乏。如图 3.9 所示，在问到“长者义工之间有互助行为吗”时，表示“很多”和“较多”的受访者分别占调查样本的 8.3% 和 10.3%，有 33.3% 的受访者表示“较少”，还有 11% 的受访者表示“很少”。

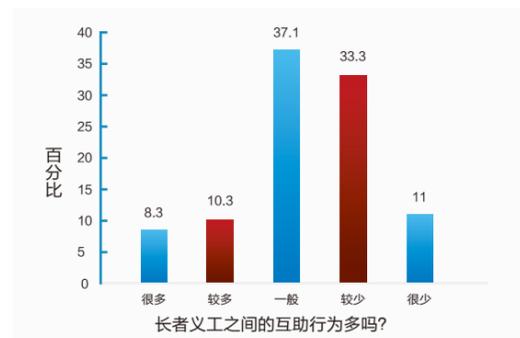


图 3.9 长者义工之间的互助行为

14. 八成（80%）受访者在参与义工服务之后登记了服务时数

义工服务时数登记制度是促进义工服务规范化管理的重要措施之一。本次调查显示，有 80% 的受访者表示，义工服务的组织方恒常地为他们登记了义工服务时数，还有 20% 的受访者表示没有恒常登记服务时数。这说明，广州市长者义工的义工服务时数登记率较高，但仍有进一步提升的空间（见图 3.10）。

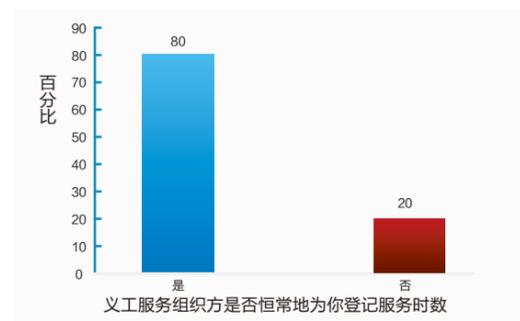


图 3.10 长者义工服务时数登记情况

15. 活动组织方为长者义工提供多方面的支持

如表 3.5 所示，长者义工在参加义工服务时获得了组织方提供的全方位支持，有 65.8% 的受访者表示提供了物资工具，有 58.4% 的受访者表示提供了心理支持，还有 53.3% 的受访者表示举办了义工嘉许礼。总体而言，这些支持既有物质方面的、也有精神方面的，同时还有安全方面的，是一个多方面的支持。

表 3.5 义工服务组织方提供的支持

支持类型	百分比
提供物资工具	65.8
提供心理支持	58.4
举办义工嘉许礼	53.3
提供奖励性的小礼品	52.3
提供基本交通/餐费补贴	47.6
购买当日的意外保险	46.4
签订服务协议	43.2

16. 长者义工参与的自主性不足

如表 3.6 所示，有 70.4% 的长者义工在参加义工服务的过程中只是根据组织方的要求做事，有 1.2% 的受访者表示参与决策，有 2.3% 的受访者表示参与管理，有 10.2% 的受访者表示提出建议，还有 15.9% 的受访者表示提出疑问。结果表明，广州市长者义工虽然参与义务工作的积极性高，但是实际的参与深度不够，缺乏自主性，需要家庭综合服务中心、为老服务机构进一步培育社区长者义工组织，提升长者义工队伍自我管理、自我服务、自我成长等方面的能力。

表 3.6 长者义工参与义工服务的层次

参与层次	百分比
参与决策	1.2
参与管理	2.3
提出建议	10.2
提出疑问	15.9
根据组织方要求做事	70.4

17. 长者义工的安全保障意识不足

如表 3.7 所示，有 83.7% 的受访者对参与义工工作过程中可能产生的突发疾病表示“不担心”，有 96.9% 的受访者对可能产生的突发疾病没有防范意识或措施。同样的情况也体现在交通意外、故意伤害、蒙骗、其它意外等安全隐患类型选项上。结果表明，广州市长者义工在参加义务工作的过程中缺乏安全保障意识。

表 3.7 长者义工对义工服务中安全隐患的认识

安全隐患	是否担心		有无防范意识或措施	
	担心 (%)	不担心 (%)	有 (%)	没有 (%)
突发疾病	16.3	83.7	3.1	96.9
交通意外	23.7	76.3	25.8	74.2
故意伤害	11.4	88.6	6.3	93.7
蒙骗	27.0	73.0	19.5	80.5
其它意外	9.4	90.6	8.6	91.4

四 长者参与义工服务的动机与收获

1. 长者义工参与义工服务的动机以理想型和交往型动机为主

有研究将义工参与义工服务的动机分为功利型动机、交往型动机、理想型动机、学习型动机和盲目型动机五种。所谓理想型动机，是指义工参与义工服务主要源自内在的精神需要，如帮助他人快乐自己、履行社会责任、感恩他人等，如表 4.1 所示，在调查的长者义工中，有 79.6% 的受访者选择了“帮助他人快乐自己”，选择“履行社会责任”、“别人曾经帮助过我，我要感恩”的受访者比例也较高，说明理想型动机是长者义工参加义工服务的首要动机。其次，还有 73.2% 的受访者选择了“结识更多朋友”，这是交往型动机的主要体现。



表 4.1 参加义工服务的动机

参加义工服务的动机	百分比
帮助他人，快乐自己	79.6
结识更多朋友	73.2
学习新知识	65.2
发挥一技之长，体现自己的价值	61.4
履行社会责任	50.8
对活动很好奇，想知道都做些什么	46.8
别人曾经帮助过我，我要感恩	46.8
打发个人时间	46.4
单位组织，不得不参加	11.5
没什么目的，被别人拉过去的	8.1

2. 长者义工参加义工服务得到了全方位的收获

如前述分析，长者义工参加义工服务的动机以实现自我价值和社会交往为主。那么，他们通过参加义工服务是否满足了这些需求？本次调查显示，广州市长者义工通过参加义工服务获得了各方面的收获，如表 4.2 所示，只有 4.4% 的受访者表示自己参加义工服务后“觉得自己什么都没变”，说明约有 95% 的受访者在参加义工服务之后有所收获。具体而言，有 59.7% 的受访者认为“生活更充实有意义”，这是一种内在精神的满足，满足了理想型的参与动机；其次，有 57% 的受访者表示“锻炼和提高了自身能力”、“增长了社会见识”、“发展了兴趣爱好”等，这是学习型动机的满足；第三，有 55.3% 的受访者表示“结交到更多朋友”，这是交往型动机的满足。

表 4.2 参加义工服务的主要收获

参加义工服务的收获	百分比
生活更充实有意义	59.7
锻炼和提高了自身能力	57.0
结交到更多朋友	55.3
实现自我价值	46.7

增长了社会见识	43.6
发展了兴趣爱好	41.9
获得荣誉和社会的认可	23.6
觉得自己什么都没变	4.4

3. 活动本身的意义最影响长者义工的参与选择

如表 4.3 所示，在问到什么因素最影响您参加义工服务时，有 62.6% 的受访者选择了“活动本身是否有意义”，选择比例远远高于其它选项。结果表明，活动本身的意义最影响长者义工的参与选择，只要活动本身有意义，其它的困难如工作强度、服务对象的易接近性、组织机构的可信度等在很大程度上都可以克服。

表 4.3 影响参加义工服务的因素

影响因素	百分比
活动本身是否有意义	62.6
工作强度是否适中	32.5
组织机构的可信度	24.4
服务对象是否容易接近	21.7
参加活动后自己能获得什么	17.7
服务对象的困难程度	16.3
活动的知名度	6.7

4. 长者义工参加义工服务后的心理感受以正面居多

如图 4.1 所示，有 76.6% 的受访者表示参加完义工服务之后的心情是“高兴快乐”，还有 48.2% 的受访者表示“幸福满足”。相反，负面的心理感受，如“疲惫迷茫、心酸悲痛、郁闷无助、酸甜苦辣都有”等，受访者的选择比例都极低。说明大多数长者义工在参加义工服务之后获得了积极的心理感受。



图 4.1 参加义工服务后的心理感受

5. 九成多 (93.4%) 受访者愿意继续参加义工服务

如图 4.2 所示，有 61.7% 的受访者表示今后非常愿意继续参加义工服务，还有 31.7% 的受访者表示比较愿意，两者合计共有 93.4% 的受访者愿意继续参加义工服务，表示不太愿意和非常不愿意的受访者只占调查样本的 0.6%。

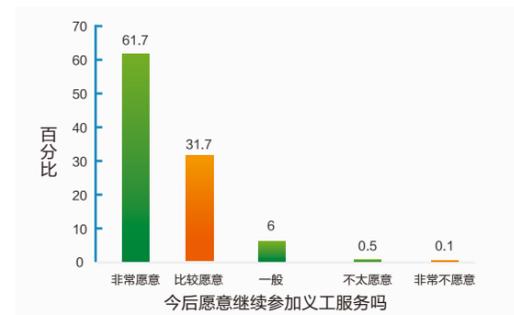


图 4.2 参加义工服务后的心理感受

6. 八成多 (87.3%) 受访者获得家人的支持

如图 4.3 所示，有 50.8% 的受访者表示家人非常支持自己参加义工服务，还有 36.5% 的受访者表示家人比较支持自己参加义工服务，两者合计共有 87.3% 的受访者在参加义工服务时获得家人的支持。表示家人不支持的受访者只占调查样本的 1.1%。

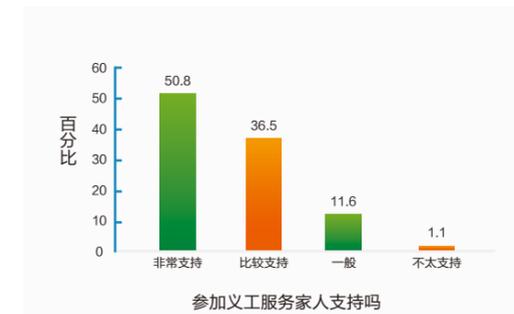


图 4.3 家人对自己参加义工服务的态度

7. 七成多 (78%) 受访者劝说亲朋好友或家人做义工

如图 4.4 所示，有 24.2% 的受访者表示经常劝说亲朋好友或家人做义工，还有 53.8% 的受访者表示有时劝说，两者合计共有 78% 的受访者劝说自己的亲朋好友或家人做义工。这对于扩大义工队伍具有重要意义。

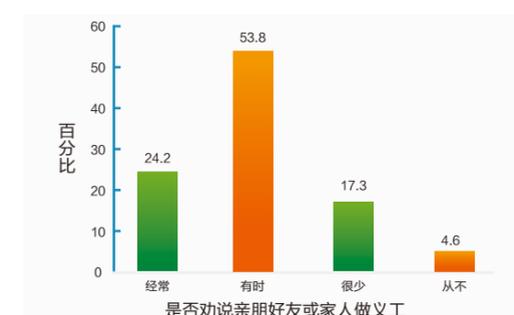


图 4.4 是否劝说亲朋好友或家人做义工

8. 不求回报和社会认可是长者义工的主要追求

在被问到“你参加义工服务最想得到什么”时，有 47.2% 的受访者选择了“不求回报”。除此之外，有 28.2% 的受访者想得到“亲朋好友的认可”，有 24.5% 的受访者想得到“服务对象的感谢”，有 19.9% 的受访者想得到“荣誉证书或称号”。结果表明，广州市长者义工参加义工服务的主要追求是社会的认可，没有太强烈的功利化追求，如补

贴、培训、政策优惠等，受访者的选择比例都明显很低（见表4.4）。

表 4.4 参加义工服务最想得到什么

得到什么	百分比
不求回报	47.2
亲朋好友的认可	28.2
服务对象的感谢	24.5
荣誉证书或称号	19.9
义工服务纪念品	18.1
专业培训	16.4
基本的补贴	11.1
低保、就业等政策优惠	2.4

9. 长者义工具有多方面的优势

如表 4.5 所示，受访者对长者义工优势的认知较为多元化，有 61.6% 的受访者认为“时间充足”是选择比例最高的一项，可以被认为是长者义工最明显的优势。其次，有 45.9% 的受访者认为长者义工的优势是“经验丰富”，还有 37.9% 的受访者认为是“有耐心”。除此之外，其它选项也有超过 20% 的受访者选择。结果表明，长者义工的优势是多方面的，义工招募时应该充分重视长者义工的这些优势。

表 4.5 对长者义工优势的认知

优势	百分比
时间充足	61.6
经验丰富	45.9
有耐心	37.9
能吃苦	24.0
易被服务对象接受	23.3
能坚持	22.8
不功利	20.4

10. 长者义工的专业知识没有得到充分利用

随着长者义工规模的扩大，长者义工中拥有一批从专业岗位上退休的老年人，他们拥有丰富的专业知识，是义工服务中不可多得的资源。但是本次调查显示，有 20.7% 的受访者表示自己拥有专业知识，在拥有专业知识的长者义工中，仅有 10.9% 的受访者表示自己的专业知识在义工服务中完全用上了，有 39.8% 的受访者表示完全没用上，还有 49.3% 的受访者表示部分用上。结果表明，大多数长者义工的专业知识没有得到充分利用。（见图 4.5）

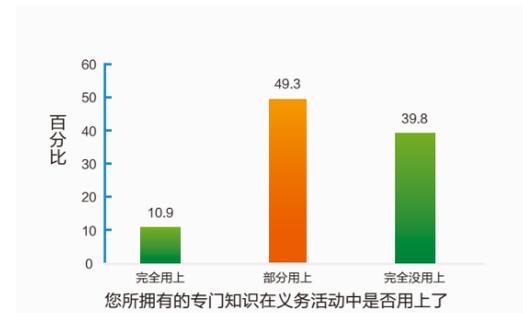


图 4.5 长者义工专业知识的使用情况

11. 八成多（85.8%）受访者认为义工服务的强度不大

长者参加义工服务，最担心的是体力问题。本次调查显示，有 56.2% 的受访者认为义工服务的强度“一般”，有 21.1% 的受访者认为“不太大”，还有 8.5% 的受访者认为“很小”，三者合计共有 85.8% 的受访者认为义工服务的强度不大。结果表明，大多数长者义工能够适应义工服务的工作强度（见图 4.6）。

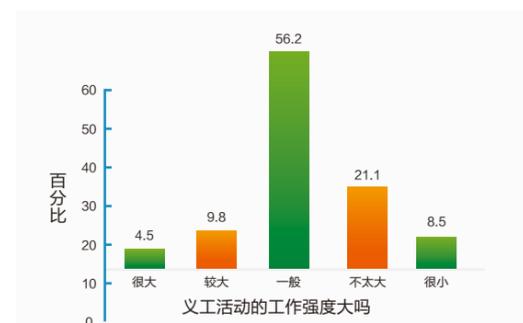


图 4.6 义工服务的强度大小

12. 八成多（87.5%）受访者不担心发生健康意外

如图 4.7 所示，在被问到“参加义工服务是否担心发生健康意外”时，有 18.1% 的受访者表示“完全不担心”，有 37.2% 的受访者表示“不太担心”，还有 32.2% 的受访者表示“一般”，三者合计共有 87.5% 的受访者不担心参加义工服务时的健康意外，表示担心（包括“很担心”和“较担心”）的受访者只占调查样本的 12.5%。

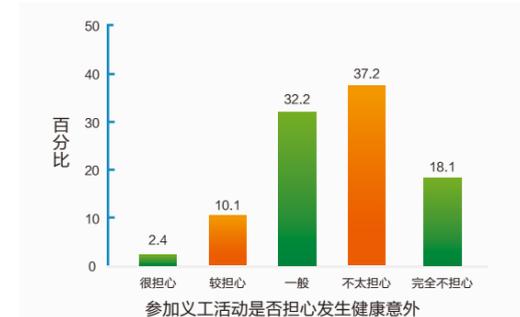


图 4.7 参加义工服务时是否担心健康意外的发生

13. 二成（21.8%）受访者在参加义工服务时遭遇年龄歧视

长者由于年龄大，发生健康意外的风险较大。一些义工服务的主办方为了减少风险，可能会拒绝想参加义工服务的长者，造成在义工服务中的年龄歧视。本次调查显示，有 44.2% 的受访者表示从未发生过主办方以健康为由拒绝长者参加义工服务的事情，还有 34% 的受访者表示很少发生，说明广州市义工服务的主办方很少发生歧视长者的行为。但是，有 6% 的受访者表示经常发生主办方以健康为由拒绝长者参加义工服务，还有 15.8% 的受访者表示有时发生，说明还有一定比例的长者义工遭遇过此类歧视，应该引起相关组织的高度重视。（见图 4.8）

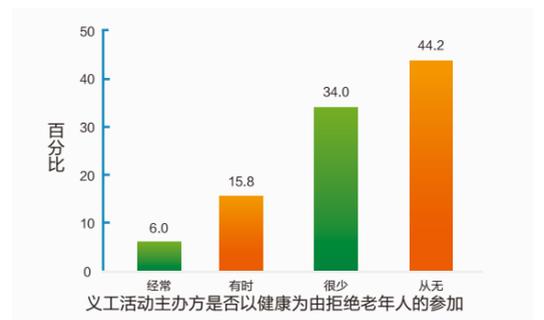


图 4.8 义工服务主办方是否以健康为由拒绝长者参加

14. 长者义工希望参加的义工服务类型多样

如表 4.6 所示，有 68% 的受访者表示最想参加的义工服务是“家庭探访”，是选择比例最高的一项，长者家访能够有效减少被访者的戒备之心，确实适合长者义工参与。其次，46.2% 的受访者最想参加义务社会宣传，41.7% 的受访者最想参加陪护陪聊的义工服务，35.6% 的受访者希望参加义诊、义卖、义演等专才义工服务。总体而言，长者群体也是各有所能，他们也是根据自身的特长去选择最适合自己的义工服务类型。

表 4.6 最想参加的义工服务类型

服务类型	百分比
家庭探访	68.0
社会宣传	46.2
陪护陪聊	41.7
义诊、义卖、义演等	35.6
慈善募捐	20.4
针对少年儿童的传统文化教育	17.2
清洁卫生	15.7
治安协助	12.0
纠纷调解	10.6



五 调查结论与政策建议

（一）长者义工参加义工服务的积极表现

1. 动机纯正，收获良多

本次调查显示，由于不存在工作单位等因素的制约，广州市长者义工参加义工服务以自发自愿为主流。在参与动机上，大多数长者义工抱着不求回报的良好心态，基于理想型和交往型动机而参与义工服务，在选择是否参与义工服务时最看重活动本身是否真正具有社会意义。调查还显示，大多数长者义工通过参加义工服务，确实达到了实现自我价值、结识朋友、增长见识、发展兴趣等目标，获得了正面积极的心理感受。

2. 扬其优势，体现特点

长者义工的优势主要有时间充足、经验丰富、有耐心、易被服务对象接受等，长者义工的劣势主要有体力、精力、行动力有限。广州市长者义工参与的义工服务充分地发挥了长者的优势且避免了长者的劣势，体现出如下特色：持续性强、频率高、时间短、距离近、工作强度适中、专业性不强、以长者或家庭为主要服务对象等。这些类型的义工服务主要集中在社区之内，很零碎，但有实实在在的意义。

3. 有利于长者义工队伍发展的因素多

有93.4%的长者义工表示愿意继续参加义工服务，有87.3%的长者义工在参加义工服务时获得了家人的支持，同时有78%长者义工还劝说亲朋好友或家人做义工。

（二）长者义工参加义工服务的消极表现

1. 长者参与义工服务主动性强，但自主性不足，且参与程度较浅

调查显示，长者义工参与义工服务的积极性较高，但是参与深度不够。有70.4%的长者义工在参加义工服务的过程中只是根据组织方的要求做事，只有极少数长者义工在义工服务过程中参与了决策与管理，一成多长者义工在义

工服务中提出自己的建议和疑问。参与深度不足导致多数长者义工在参与义工服务中的被动性，一方面，不利于义工服务本身的完善，另一方面也不利于长者义工自身潜能的发挥，会逐渐消磨其参与义工服务的积极性。

调查显示，长者义工参与义工服务的时间长，首次参加服务自发自愿为主，参加服务的频率高，参与义工服务的类型多样，但是，长者主动组织及推动义工服务的不多。以上均说明长者参与义务工作的自主性不足，依赖性较高。

2. 长者义工的专业才能未受到重视和利用

调查显示，有二成的长者义工拥有多样化的专业知识，但是仅有10.9%的受访者表示自己的专业知识在义工服务中完全用上了，有39.8%的受访者表示完全没用上，还有49.3%的受访者表示部分用上。长者义工专业知识的利用不充分，是社会资源的极大浪费，同时也不利于长者义工在参加义工服务中实现自我价值。

3. 长者义工的安全保障意识不足

长者义工由于身体机能处于衰退阶段，其身体状况会影响长者参与服务的频率和强度，但是本次调查显示，多数长者义工在参加义工服务时缺乏应有的安全防范意识。有83.7%的受访者对参与义务工作过程中可能产生的突发疾病表示“不担心”，有96.9%的受访者对可能产生的突发疾病没有防范意识或措施，而只有24%的长者义工有参加安全防护知识的培训，46.4%的组织方为长者购买服务当日的意外保险。组织方在组织和发展长者义工时，需要引导长者重视安全保障，包括在服务过程中的保障以及提醒长者结合自身身体状况选择参与相应强度的服务等。另外，购买服务意外保险是组织方应尽可能普遍采用的一个保障措施。

4. 长者义工之间的互助行为较少

长者义工之间虽然有较多的互动交流形式，但是相互之间的互帮互助行为则较为缺乏。调查显示，在问到长者义工之间有互助行为吗？

时，表示长者义工之间有很多互助行为的受访者仅占调查样本的8.3%，有33.3%的受访者表示“较少”，还有11%的受访者表示“很少”。长者义工之间互助行为的缺乏与长者义工之间缺乏组织性、参与活动的被动性有直接关系。

（三）促进长者义工队伍发展的建议

1. 结合长者的特长和经验开拓符合长者特点的义工服务项目

调查显示，长者义工在参加义工服务时最看重活动本身的意义。但是，目前社区中可提供的义工岗位较普适和零散，要么长者参加不了，要么对于长者而言参与的程度较浅层，要么没有发挥长者的特长，未能真正发挥长者专才义工的专业能力及经验。实际上退休长者中不乏各行突出的专业人士，如医生、律师、艺术家等，所以在义工项目的设计上不能只站在服务对象的角度，也需要站在义工的角度，在服务岗位的设置上贴合长者义工的才能及经验做更精细化的设计，让长者在服务他人的同时也能收获正向的改变，发挥自身的潜能，持续实现自我价值。

2. 培育长者义工领袖

长者义工的人生经验非常丰富，在其过往工作中积累了丰富的管理经验、人生经验，所以任用和培养长者义工领袖，能够让长者获得更多的满足感，且能促进长者义工发挥潜能，推动长者义工向自发、自管、自教、自学发展。因此，任用长者义工的组织方可大力培育长者义工领袖，一是充分发挥长者的特长和人生经验，将长者的工作经验和人生智慧运用到长者义工服务中；二是提供深度参与的机会，鼓励长者在服务过程中发掘社区需求，并参与策划，共同解决社区问题；三是开展成长及能力建设的培训，鼓励长者走出自我定势的思维，让长者愿意并有信心去做更深度的服务参与，献策献力。

3. 规范长者义工的管理，深化长者义工队伍培育

调查显示，由于没有明确的分类管理措施，

广州市在长者义工管理方面仍存在诸多不规范、不完善的地方。首先，设置专门针对长者义工的培训课程，开设满足长者义工能力发展的培训课程，开发适合长者需要的长者义工培训产品；其次，完善长者义工保障机制，对长者义工参加义工服务的各个环节，制定预防各种意外发生的预警、处置机制，保障长者义工在参加义工服务时的各项权益；再次，加强长者义工团队建设，进一步引导长者义工发挥其自主性，结合长者的特点开设项目策划、义工管理、团队建设等培训，培育长者义工领袖；最后，通过提升社会认可度及创造有利社交的服务环境以维系长者义工的持续参与度。

4. 培育和发展长者义工组织

随着义工队伍的规模越来越大，内部的差异性也越来越大，这就需要对义工队伍进行分类管理和引导。目前，义工组织组建最多的是青年义工协会，而长者义工组织则较少，这不利于长者义工队伍的个性化管理和发展壮大。因此，建议政府大力鼓励和资助扶持各级各类长者义工组织和枢纽型组织，推动长者的服务价值从庞大的义工服务群体中展现和绽放。长者义工组织的主要功能一方面是保障长者义工在服务过程中的权益和安全，另一方面将有服务能力的长者和需要服务的长者有效对接起来，由长者自己来设计符合自身群体需求的义工服务项目，探索建立新型的互助养老平台。

5. 将义工服务与积极老龄化结合起来

长者义工队伍的发展壮大，需要在实践中不断扩展长者义工服务的社会功能，在服务的同时实现广大长者自我价值的挖掘和提升。一是要扩大长者义工在义工服务中的参与度，从项目设计、实施到最后的评估，都要提升长者义工的参与度；二是通过活动本身展现长者的社会价值，倡导全社会对长者群体形成独立、积极、有能的新形象；三是注重挖掘和保护长者群体所拥有的传统文化因素的价值，通过义工服务将其传承和发展下去。