

2015 | 年世界志愿服务状况报告

转变治理方式



联合国
志愿人员组织

激情召唤行动



民强国盛

联合国志愿人员组织归属联合国开发计划署行政管理。

联合国志愿人员组织 (UNV) 是推动世界范围内的志愿服务促进和平与发展的联合国机构。

志愿服务是动员人们参与应对发展挑战的强有力的途径，它能够改变发展的进程和实质。通过增强公民之间的信任、团结和互惠，及有意识地创造参与机会，志愿服务使志愿者本人以及社会整体受益。

联合国志愿人员组织推动和平与发展的具体方式是：倡导对志愿者的认可，与合作伙伴共同将志愿服务纳入发展项目，并在全世界动员更多的各类志愿人员，包括经验丰富的联合国志愿者。联合国志愿人员组织将志愿服务视为具有普遍性，包容性和多样性，并倡导支撑志愿服务精神的价值观，即自愿投入、信守承诺、积极参与和团结互助。

2015 | 年世界志愿服务状况报告

转变治理方式



联合国
志愿人员组织

激情召唤行动

版权所有 © 2015
联合国志愿人员组织 (UNV)

保留所有权利。未经事先准许，不得以任何形式或手段复制、在检索系统中存储或传输本出版物的任意部分。

编辑: Communications Development Incorporated, Washington, DC, USA
设计: Phoenix Design Aid, Randers C, Denmark
翻译: Strategic Agenda, London, United Kingdom
印制: Phoenix Design Aid, Randers C, Denmark

ISBN: 978-92-95045-87-3

如需查看由于印制产生的错误或遗漏的列表，请访问我们的网站
www.unv.org

本报告的分析和政策建议并不一定反映联合国开发计划署的观点。本报告的研究和撰写是《世界志愿服务状况报告》团队和内部及外部顾问团队共同协作的成果。

引用注册商标或商业过程并不构成对其的认可。

《世界志愿服务状况报告》创作团队

团队主管

Amanda Khozi Mukwashi

调研和写作团队

Tina Wallace (高级调研员), Subhra Bhattacharjee, Mae Chao, Peter Devereux, Heba El-Kholy and Elizabeth Hacker

项目管理

Mae Chao

调研协调

Subhra Bhattacharjee

制作协调

Vera Chrobok

全球发布协调

Jennifer Stapper

运营和行政支持

Jean de Dieu Kamanzi

前言

有关千年发展目标和2015年后发展议程的讨论已引发了对全球许多国家已经取得的重大人类发展成就的关注。它们也阐明了进展为何缓慢甚至失败的根本原因。例如，有效且可靠治理的缺失可能会阻碍发展，削弱国家和地方为改善生计和社区发展所做的努力。

为了使2015年后的可持续发展议程取得成功，需要同时解决改善治理、解决不平等、增强话语权和参与等问题。志愿服务可以通过给予利益攸关者话语权，通过动员人民和民间团体为解决方案做出贡献。

本报告旨在帮助各国政府、民间团体、双边和多边发展组织以及其他利益攸关方在全球、国家和地方各个层面充分发挥志愿服务的潜力。

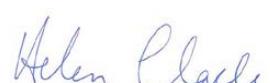
在全球层面，本报告列举了志愿者网络如何利用技术建立联盟来推进志愿服务和联系发展行为者的实例。手机和其他信息通信技术的迅速普及拓展了志愿服务的深度和广度。它使积极的、更具参与性的人民和团体能够进行互动，互相学习，并发现新的机会和资源。本报告建议了能加强这种努力的各种方法，它们有助于落实2015年后的议程，并在会影响脆弱和受排斥人群的决策方面给予他们发言权，包括在联合国和其他国际论坛的发言权。

在国家层面，本报告认为志愿者支持发展进程的能力取决于各国政府确保提供鼓励志愿者的参与和行动的空间和支持性环境的意愿。本报

告认为志愿服务有助于产生社会信任，促进社会包容，改善基础服务，促进人类发展。志愿者和志愿服务能在具备诸如言论和结社自由、活跃的政治辩论的气氛等有利条件时带来最大益处。

在地方层面，本报告认为志愿服务能越来越多地成为一个载体，使被排斥和/或被边缘化的社区的声音被听到，使他们获得改善生活所需的服务、资源和机会。本报告建议志愿者与当地政府、志同道合的本地民间团体和范围更广的民间团体结成联盟，以便为被边缘化群体中的人们（包括妇女）提供支持，帮助他们获得信息，并增强他们改善自己未来和使当地官员负责所需要的能力。例如，本报告详细介绍了女志愿者在印度北阿坎德邦农村组建“全村小组”的过程，该小组能帮助她们互相学习，帮助她们建立联系当地政府官员、维护自身权利并成为社区改进合作伙伴所需的信心和能力。

联合国志愿人员组织和联合国开发计划署看到了志愿者如何为了更美好的未来而发挥重要作用。从我们的经验以及本报告显示的证据来看，个人志愿者的动机和承诺需要有回应型和支持型的政府和发展行为者与其相配合。我们希望本报告将引起考虑和讨论，并有助于在更多地方为更多的人增权赋能，使他们能对抗阻碍发展进程的排斥、歧视和不平等，并帮助世界各地的人民和领导人全面消除贫困，实现可持续发展的共同愿望。



Helen Clark

署长

联合国开发计划署 (UNDP)

前言 - 成就可能的艺术

本报告是关于志愿服务和治理的第二份《世界志愿服务状况报告》，认为志愿服务以及把人放在发展政策和投资的中心位置为可持续发展带来了未被发掘的潜力。本报告指出，志愿服务是能带来技能、知识和专业技术的额外资源和载体，它使话语权和参与、问责制和回应性成为善治的重要支柱，对其他发展解决方案和资源构成补充。

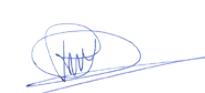
本报告基于大量证据，强调了志愿服务能如何促进和平与发展。它展示了在某些背景下已经取得的成果，从而说明了志愿者和志愿服务的潜在贡献。本报告通过案例分析说明了这种“成就可能的艺术”，一系列引人注目的实例展示了作为个体和处于团体中的人们是怎样把能量汇聚在一起，在不同的治理空间中采取行动的。本报告还显示，当各国政府和其他治理行为者营造出有利的环境，并邀请人们进入封闭空间时，产生的改变将得到更广泛的拥有和支持。

正式和非正式志愿服务的例子证明了一个事实，即那些被边缘化的人们，如妇女、土著居民和被剥夺了权利的年轻人，可以创造空间使他们的声音得以聆听并在地方层面对治理产生

影响。本报告论及妇女参与的问题，提供了关于妇女如何能够进入传统规范之外的空间，落实政府问责制，确保对她们自己和她们社区的需求进行回应的有趣案例。人们可以清楚地看到被边缘化的群体如何建立联盟，并使用他们所拥有的少量资源来影响他们的社区并带来改变。

在2011年发布的首份报告中，治理是一个未发表的章节的主题。尽管我们知道收集志愿服务和治理的证据将具有挑战性，当前关于可持续发展议程的全球讨论以及对全新的多方利益攸关方合作伙伴关系将是实施发展的重要组成部分的认识，促使我们立即解决这个问题变得非常重要。需要进一步的研究和创新型的战略伙伴关系，才能更好地了解、记录和衡量志愿服务及其对和平与发展的贡献。本报告发起了一个对话并将被进一步深化。

我们希望通过这份报告来展现成就可能的艺术。当我们把全部可用资源放在发展的领域时时，似乎我们在这个时代所面临的挑战都是能够战胜的。通过为人们创造环境，使他们志愿投入时间，就可能在治理领域中把他们的技能和知识用于公益事业。我们有可能扩大拥有话语权，可以参与并让治理者承担责任的人数。



Richard Dictus
执行协调员
联合国志愿人员组织 (UNV)

执行摘要

志愿服务为这种参与提供了从地方一直通往国家和全球环境的关键渠道。

人们普遍认为，未来的发展议程必须出现一些激进的转变，以便让人民更好地参与到自己、所在社区和国家的发展中来。为了启动新的讨论、谈判和决策，需要增强公民的参与机制。本报告基于通过案例研究收集的知识指出，志愿服务为这种参与提供了从地方一直通往国家和全球环境的关键渠道。随着新的治理行为者把地方到全球层面的联系变得更加紧密，志愿服务也在适应和变化；积极主动的全球公民已经以不同的方式，在不同层面参与进来，以解决核心的传统治理问题和新兴的治理问题。

本报告已确定了志愿服务的关键策略以及面临的挑战和机遇，重点研究了志愿者已产生影响的治理的三大支柱——话语权和参与、问责制和回应性。特定的志愿行动和战略说明了志愿者参与邀请空间，开启封闭空间或认领新的空间的不同方法。邀请空间是那些治理行为者邀请公民或受益人参与的空间。封闭空间是定义了访问规则，只有特定的人或群体有权限访问的空间。认领的空间是那些不很强大或被排斥在外的人群可能通过社会运动和社会团体组织或人们自愿聚集在一起进行辩论、讨论和/或抵制而认领或创造的空间。志愿者拥有为积极的改变做出贡献的主动性和意愿，但他们可能会在与治理的关系方面，尤其是资源和权力的不平等方面，面临诸多挑战。在把增强他们的话语权作为一项策略的同时，需要创造更多的机会，以此作为所有层面的主要治理行为者所进行的讨论和决策的一部分。

志愿服务涵盖了个人、社区、国家和全球层面的多种活动。这些活动包括传统的互助和自助形式以及正式的服务提供。它们还包括通过宣传、活动和/或行动主义支持和促进参与。本报告中使用的志愿服务定义是“按照自由意志，为了公众利益而开展的活动，且金钱报酬并非活动的主要推动因素”。本报告承认存在破坏人权议程的志愿服务问题而且这些问题需要得到解决，但这些问题不在本报告的重点和目前公认的志愿服务的定义范围内。

本报告中的志愿服务也可理解为与社会活动的重叠和融合；尽管人们认识到并非所有活动家都是志愿者，但很多活动家确实是志愿者，很多志愿者也是活动家。志愿服务和社会行动这两个词并不互相排斥。认为志愿者仅为服务交付提供支持或仅参与慈善活动的观点是有局限性的，仅为志愿服务和行动主义之间的差异划了一条肤浅的界限。

本报告承认志愿服务对环境的依赖程度很高，而且往往处于不公平的竞争环境中。妇女和边缘化群体经常受到这种不均衡的影响；在每个环境下，并非所有的志愿者都能平等地或按照平等条件参与。在人们遭到排斥、话语权被削弱、自主性被破坏，提出问题的风险很高的环境中，志愿服务变得更加困难。尊重所有人权利的有利环境提升了志愿服务促进积极发展与和平的能力。本报告显示创造一个允许公民积极参与到可持续发展中的更有利的环境是成功的关键。

本报告中的案例研究表明，当人们被决策空间拒之门外，当他们的声音被忽略时，他们会找到其他方式要求进入更正式的决策空间。他们可能会挑战正式和非正式的治理制度，要求执政者（不论他们是政府、企业还是多边机构）承担更多责任，更好地进行回应。

研究还表明，当政府主动利用志愿服务促进和平与发展时，大多数志愿服务在邀请空间中发生。当人们掌握主动时，大部分此类合作发生在认领空间，至少在开始时如此。在后期，一些行动可能会转移到邀请空间。但是，在这两种情况下，志愿者试图利用他们在认领和邀请空间的活动影响封闭空间内的决策。

本报告呼吁志愿者和志愿服务以各种正式（包括国际志愿服务）和非正式形式，在从地方到全球的各个层级，更大限度地进行参与。这种参与要求了解志愿者的需求和权利，并找到提供资源、

支持以及积极参与志愿者工作以改善治理的方法。

关于志愿服务和治理的文献不多。本报告整理了志愿服务对治理做出贡献的大量证据，尤其是在发展中国家环境中所做的贡献，在这个领域迈出了第一步。它开启了关于志愿服务在治理中所扮演角色的新对话，而且必须继续进行下去。

关键讯息

本报告强调了以下关键讯息，它们是发展进程和加强治理实践、政策和战略的重要注意事项：

地方层面的志愿服务塑造人的能力

地方层面的志愿服务塑造人的能力，包括被边缘化的人群的能力，以便与当地政府和国家或国际民间团体（CSO）携手合作，使治理过程变得更具参与性和包容性。对于被边缘化的群体，特别是妇女，获得更多话语权和参与的额外的新途径可以促使他们的需求得到考虑，促进资源分配给他们的独特需求。

各国政府为志愿服务创造更大空间带来了社会包容

各国政府将会发现，为志愿服务创造更大的空间会实现更大的社会包容，改善社会和发展的结果，产生更顺畅的服务。当存在言论和结社自由，适合激烈的政治辩论的自由气氛等有利条件时，与志愿者和志愿服务合作的回报会最大化。包括博客、监控平台和社交媒体在内的信息和通信技术能使志愿者用来自基层的实时信息补充主流媒体，并寻找话语和新的对话切入点。

全球志愿者网络促进了话语权、参与、问责制和回应性

使用不同策略的全球志愿者网络有力地促

进了话语权和参与、问责制和回应性，把地方、国家和全球空间联系起来。技术是这些过程的主要推动者，能够提升志愿者参与速度和广度，建立联盟，共享专业知识并使得所有治理者参与进来。但是，仍必须解决访问的不平等，以确保最受排斥者可以加入讨论。

志愿服务对于为2015年后的可持续发展议程吸引资源具有价值

志愿服务将是汇集所有利益攸关方的声音和吸引所有可用的资源的强大资源，它将伴随着新的2015年后发展议程的实施和监督。更多的参与将需要来自在治理和服务交付流程中扮演着越来越重要角色的治理行为者（包括民间团体，私营部门和其他）的更多回应。为志愿服务开启机会和空间，以释放这种潜力将需要跨越各个治理层次的一系列策略、合作伙伴关系和联盟。

在地方层面的影响

世界各地数以百万计的志愿者正在地方层面促进治理。为了响应政府建立鼓励参与决策过程的本地机制，志愿者越来越多地参与到直接影响他们生计的问题的政策形成和决策当中。政府空间扩大的具体例子有尼泊尔的乡村发展委员会以及肯尼亚和乌干达的村庄规划和社区发展基金的管理。这些对话机制为政府（和参与治理的其他机构）提供了直接与公民联系互动的切实可行的办法。有时，这些空间为志愿者提供了机会，帮助他们形成如何交付服务并监督执行的政策和实践。

志愿者也在正式的地方治理结构之外运作，以确保这些人群的声音被听到，他们的政府对他们的需求做出回应。当志愿者以非正式的方式走到一起解决他们的需求，提高他们的声音时，他们就能影响和塑造社会规范和价值观。他们可以扩大讨论的数量，把新的想法纳入政策议程，并

创造一个允许公民积极参与到可持续发展中的更有利的环境是成功的关键。

志愿者能影响和塑造社会规范和价值观。

挑战现状。虽然在短期内这可能不会影响决策者或政策结果，但它能够改变意见，并导致长期的社会变革。它也能和多种意见合作，在某些情况下可以使政府对更广泛的需求做出更多回应。

在地方层面践行志愿服务能够使人们学习新的技能，并深化对自己权利的认识。它使个人发展超越家庭或村庄以外参与的能力；监视和跟踪政府的承诺和开支；建立妇女团体，走出当地进入全国乃至全球层面。对于很多妇女，它也可以是一种赋权的方法，对许多以前被排除在外的人群而言，它也可以建立他们与当地政府机构和国家或国际民间组织结成合作伙伴的能力。

以社区为基础的志愿服务采用各种策略来获得更大的话语权和参与权，以对影响志愿者社区的决策施加影响。一些当地的志愿者独自开展工作，其他人则与外部行为者，如国家或国际民间组织携手合作，有些人形成网络，同时还有人与当地政府机构结成合作伙伴，使治理过程变得更具参与性和包容性。

地方层面的志愿服务并非没有挑战。在这个层面，存在政府把工作负担转移给志愿者的风险。此外，精英群体在参与空间的持续主导地位可能会复制，而不是减少进入决策的不平等。某些“象征性”的参与论坛可能缺乏真正的权力。一些志愿者还会面临反对他们意见者的报复。

尽管存在这些挑战，但有证据表明，当地的志愿者有扩大和完善服务的潜力，以便打造技能，使最边缘化群体发出更强的声音，融合当地的知识，提供制衡，并鼓励多样化的意见。所有这一切取决于更广的环境，可能会带来更具话语权、参与性、问责制和回应性的治理。

在国家层面的影响

在核心治理问题上，认为志愿服务能提高社会包容性、促进社会和发展成果，促进和平的方式与政府一起开展工作。两条线是有区别的，一条线是政府主动让志愿者参与，另一条线是人民获得先机。政府往

往邀请志愿者与它们一道在增强透明度、监督所提供的服务、建立志愿者机构并与正规的志愿者（国内和国际）密切合作等问题上进行合作。如上所述，当存在言论和结社自由，适合激烈的政治辩论的自由气氛等有利条件时，让志愿者围绕一系列治理问题参与进来的回报会最大化。志愿者还会采取行动，并以不同的方式参与，以提高他们的声音，呼唤问责机制，并要求回应——这一切对于改善治理都必不可少。

在政府已把促进志愿者参与的结构落实到位的环境下，他们就能够系统地利用志愿服务的力量，并为志愿者创建范围，以便在对国家发展计划具有重要意义的领域抢占先机。例如，在洪都拉斯、莫桑比克和秘鲁，政府在法律制定过程中鼓励利益攸关方的高度参与。加纳和肯尼亚政府也同样引入了得到法律和资源支持的正式的志愿者结构，以鼓励青年志愿者把时间用于改善农村地区的卫生和教育，寻求高薪工作，并了解公民参与的目的和价值。

一些政府已让公民更加系统地长期参与，以便为政策制定提供依据并执行政策。在巴西，国家和民间团体之间的密切联系促成了一项减少公共医疗分布不平等的新卫生政策的制定。

大规模动员对于许多自下而上进行的志愿者举措的成功是必不可少的。为实现这一目标，志愿者经常结成联盟开展工作。民间团体和政府与立法机构中的倡导者可以成为关键盟友。孟加拉国妇女组织Naripokkho成功地为暴力行为的妇女受害者进行了呼吁，并影响了针对妇女的暴力行为的法律，它与政府间的合作以及与基层组织Doorbar结成的联盟是成功的关键。在利益攸关方群体较小时，跨国联盟和招聘对话者有时会产生必要的支持。阿拉伯地区的国籍法体现了这一点，而在其他受影响的国家的政府、议会和民间团体中寻找关键同盟者是在某些国家取得成功的关键。

为了提高认识，让决策者变得敏感，动员公众舆论，很多志愿者举措转向了媒体。Naripokkho发动了媒体宣传，让更多人了解家庭暴力。受到技术支持的新一代

志愿者正在开发实时提供基层信息的工具。通过自己的网站和博客发表文章和观点构成了对传统媒体的补充，降低了人们对传统媒体的依赖，在某些情况下，使主流新闻媒体有义务进行相关报道。

志愿者推动的举措在国家层面取得成功的一个关键影响是需要一个回应型的政府。有时行动本身会产生必要的政治压力，使他们的政府反应更灵敏；在其他时候，接受型的政府已启动并促进了志愿者活动。因此，最成功的自下而上的志愿者举措都力求与政府在某些领域开展合作，尽管它们在其他领域会质疑政府。

来自政府、统治集团或精英们的一定程度的回应很重要，它能营造广泛参与的环境和倾听多种声音的范围，尤其是那些最受伤害者的声音，使他们能够发声，并帮助建立持久和平和弥合社会裂痕。虽然在稳定与和平的条件下，话语权和参与能够引起反应，但在某些冲突和冲突后局势下，可能需要先有回应，然后再有话语权和参与。在斯里兰卡，回应更为积极的政府向和解迈出了第一步以后，正式和非正式的志愿者对促进公民参与和解过程发挥了至关重要的作用。在2009年政府军与泰米尔伊拉姆猛虎解放组织间的内战结束后，斯里兰卡政府于2011年批准了《教训汲取与和解委员会（LLRC）报告和建议》，强调了一些优先事项，其中包括民间团体和地方政府之间的伙伴关系的明确角色。志愿者随后把该报告提交给社区，增强了认识和理解，并使他们参与到建立和平的进程中。

在全球层面的影响

本报告的重点是志愿服务，它解决了处于多元化环境中的、跨部门的全球治理行为者的治理支柱问题，这些治理者正在影响社会的各个层面——地方、国家和全球。通过志愿服务进行的全球参与最常遇到的是封闭空间，因为治理行为者，有时包括政府，往往会优先考虑他们与其他利益攸关方，如捐助者、成员国、股东和投资者的关系，而非与公民和社区的关系。

具有跨国联系的志愿者行动有时能创造地方、国家和全球空间，以加强问责制。将全球政策和惯例与国家志愿者的声音和参与联系起来的战略已提出了问责问题，有时会得到积极回应。然而，扎根于当地志愿服务的民间团体必须抵抗对那些掌权者付出过多关注的全球化压力，这可能会削弱他们和当地选民的联系，以及在地方治理行为者眼中的合法性。

在所有部门和层面建立联盟有助于促进全球行为者的问责制和回应性。来自企业、政府或民间团体的志愿者建立联盟，分享专业知识，使公民在所有层面更有效地与不同的治理者合作。没有任何一个团体或组织仅靠一己之力就能在跨国层面或全球层面的话语状况实现产生政策变化所需的动员规模。建立复杂的联盟一直在诸如“福音2000年”（Jubilee 2000）或军控计划等行动的成功中发挥着关键作用，这取决于在各国、各个行为者和利益攸关方群体之间建立的多样性。西非的农民和农业生产者凭借他们作为一个网络的实力，作为组织而非个人影响了地区的政策。为进行2015年后议程磋商，联合国寻求与民间团体和有志愿者参与的组织结成伙伴关系，以便把覆盖面拓展到基层。“占领华尔街”运动和“人民的气候三月”运动依靠众多联盟营造声势，在全球范围内引发辩论，使世界各地的人民听到自己的声音。虽然它们没有带来具体的政策变化，但各国的个人和团体直接进行互动，以在传统的政府间论坛以外发起和维持关于共同关注问题的对话的能力，对于在全球论坛中改变国家与人民之间的互动方式拥有巨大潜力。这是一个新出现的现象。

技术是公民参与的强大工具，它需要以允许其发挥包容性潜力的方式在全球范围内发展。无论是通过网络还是面对面，它正在提高志愿活动参与机会的速度、广度和多样性，以解决地方、国家和全球层面的问题。还有必要解决影响世界各地的妇女、农村、边缘化和贫困社区的数字接入鸿沟问题。在许多国家，互联网接入仍然受到限制，与男性相比，能上网的妇女较少。2013年，撒哈拉以南非洲地区只有17%的人口能够上网，而北美地区84%左右的人口能够上网。在全球范围内，只有

大规模动员对于许多自下而上进行的志愿者举措的成功是必不可少的。

志愿者推动的举措在国家层面取得成功的一个关键影响是需要一个回应型的政府。

38%的人能够上网。这还是在2000-2013年间，发展中国家的互联网普及率惊人增长后的结果。在撒哈拉以南非洲地区互联网普及率增长超过4662%，在阿拉伯世界增长率超过4210%，在南亚超过3404%。此外，尽管change.org这样的网站能让人们使用不同的语言交流，但大多数全球在线会话是以英语进行的。这限制了谁能参与、谁的声音能被听到。

使用不同策略的志愿者可以参与到当地基层、国家决策论坛和全球论坛中，有力地促进了多种声音并增进了对全球辩论的参与，他们是多样化的全球治理行为者当中呼吁问责制和回应性的声音。

结论

在非常多样化的全球背景下，不同空间、不同层面、使用不同策略的志愿者工作的证据凸显出以下五个政策主线。

志愿服务有助于在所有层面增强一系列行为者的话语权和参与、问责制及回应性

虽然志愿服务不是唯一的答案，但它可以促进真正以人为本的发展模式的实施。它提供了真实的途径，让更多的声音参与进来，为民间团体的举措提供支持，对政府扩大参与、加强问责制的努力形成了补充，并在各个层面获得可持续的和平与发展的制度回应。它以多种形式实现了这一目的，尤其是动员当地社区的志愿者，他们长期投身于解决他们日常生活的治理问题，例如委员会及其他治理机制中的治理问题。志愿者是许多一线计划的主要执行者，尽管他们的贡献至关重要，但很少被当作或称为志愿者，也很少被纳入成功和失败的分析之中。因此，参与性治理将要求转变认可志愿者的方式，并为更多志愿者开启空间。这也需要其他治理行为者倾听这些志愿者的声音。也许这些志愿者被期望帮助完成工作，但他们很少参与设计和规划工作或对工作进行评估。

必须为志愿服务提供公平的竞争环境

志愿者显然是一个高度多元化的群体，其志愿方式、年龄、学历、性别和能力结构都不尽相同。本报告显示，志愿服务本身

并不会出现在公平的竞争环境中，它有自己的权力和等级。志愿者空间有性别之分，而且不同的志愿者群体获得资金和技术支持以及接近掌权者的机会也不同。志愿者们面临着不同的障碍，拥有不同的机会，进入关键空间的机会也不同。

因此，尽管女性在许多社区和协会中占多数——她们担任义工，提供关怀和支持的角色，在创建和邀请空间中参与志愿服务并发出更大的声音——大多数人从事这些工作时并没有太多的资金或支持。她们往往对政府无法资助的流程进行补贴。在创建的邀请空间中，为了能使更多的妇女参与，她们经常发现没有人聆听自己的声音。贫困妇女往往发现自己由于流动性、文盲状况、缺乏公共空间中的经验或交通费用等各种原因而难以进入正规的志愿服务机构。性别鸿沟也真实存在于获得新的通信技术方面，而这些技术对于全球性参与十分关键。世界上最贫困的人群，尤其是妇女，往往在国家和全球层面被排除在正式的志愿服务形式以外，这意味着她们的声音仍然不能经常在全国性或全球性论坛上得到聆听。

创造有利环境是志愿服务充分促进实现未来的任何可持续发展议程的必要条件

要使志愿服务最大限度地为公共利益做出贡献，就需要为其创造一个有利的环境。整体社会、法律和政治环境对于志愿者能为改善治理做出什么贡献或不能做出什么贡献意义重大。国家和公民之间的政治协商，现有的宪法、法律框架，不同国家的社会结构，地方、国家和全球治理之间的相互作用，各个层面的治理行为者的多样性等等，这些因素都影响着谁能够进入、谁不能进入不同空间，谁能够发声，谁影响决策。

在政府已经为公民参与创造了有利环境的情况下，特别是为志愿者参与，或在他们已经对志愿者为主导的社区活动进行回应的情况下，越来越多的人参与到了决策之中。当更大的法律制度框架有利时，志愿服务对促进公民参与尤其有效。这包括言论和结社自由，以及存在对于参与充分包容的空间。

协同、联盟和多利益攸关方的伙伴关系对于志愿服务的成功必不可少

政府和民间团体间的协同已经促成了法律和结构的成功采用。在政府和民间团体之间实现更为密切的互动能创建愿者参与的渠道，增强政府执行政策的能力。

民间团体也试图与政府、私营部门和其他行为者结成联盟，让志愿者为了共同的事业参与进来。随着社区对于参与规则的变化本质的了解和认识的增加，特别是通过在非正式创建空间内的地方层面的集体行动，它们会看到建立联盟和伙伴关系的价值，因为联盟和伙伴关系能解决超越地方、国家和全球边界的与治理有关的发展问题。由于志愿者使用自己的时间、知识和专业技能解决社会、经济和环境的全球性挑战，他们能对政府和更为广泛的民间团体的努力进行补偿、提出挑战和质疑。在全球层面，拥有共同议程的志愿者团体跨国界进行协作，在世界性的舞台上发声和参与。存在许多促进支持全球协定、政策、公约和志愿者标准的机会。这些机会反过来又能增强地方和国家层面的努力的合法性、知识和资源。

通过研究深化认识尤为关键

本报告开启了关于志愿者为不同层次、不同空间内的具有参与性、问责制和回应性的治理过程带来何种支持的对话。但数据的挑战依然真实存在，且应当在未来几年得到解决才能使志愿服务作为一种资源的潜力得到充分发挥。第一个挑战是定义和说明世界各地范围广大、形式多样的志愿者形式。第二个挑战是通过定量措施捕捉各种志愿服务的大小、范围和规模。第三个挑战是通过对扎根于不同环境的案例的更多定性研究来捕捉志愿服务的细节、区别和复杂性。这三个挑战的解决都将得益于进一步的探究。另外还需要做出更好地收集数据的认真承诺，包括不同国家如何定义和践行志愿服务。

衡量志愿者对发展的贡献是非常重要的工作。使志愿者能在地方、全国和全球层面监控并汇报发展亦是如此。为此，技术与人民参与发展、让治理行为者负责并确保得到回应的意愿和决心相结合提供了另一个机会，使公民能成为任何发展议程的志愿监控者，并报告进展。数以百万计人参加了“我的世界”调查，志愿者促成了社区参与以确保最大限度的参与。随着越来越多的人能够使用互联网技术和移动电话，应该抓住机会以确保各个层面的治理都具有参与性、问责制和回应性。

志愿服务可以促进真正以人为本的发展模式的实施。

联合国志愿人员组织联系方式

有关联合国志愿人员组织的一般性信息,请联系:

United Nations Volunteers

Postfach 260 111
D-53153 Bonn
Germany

电话: +49-228-815 2000

传真: +49-228-815 2001

官方网站: www.unv.org

联合国志愿人员组织官方微博: <http://weibo.com/unvchina>

联合国志愿人员组织Facebook页面: www.facebook.com/unvolunteers

联合国志愿人员组织Twitter页面: www.twitter.com/unvolunteers

联合国志愿人员组织YouTube频道: www.youtube.com/unv

联合国志愿人员组织驻纽约代表处

Two United Nations Plaza
New York, NY 10017

电话: (+1 212) 906 3639

传真: (+1 212) 906 3659

电子邮件: ONY@unv.org

有关如何成为一名联合国志愿者的信息,请访问:

www.unv.org

有关联合国志愿人员组织在线志愿服务的更多信息,请访问:

www.onlinevolunteering.org



以100%再生环保认证纸和植物性墨水印制。
本印刷品可供循环利用。



联合国
志愿人员组织

激情召唤行动