

志愿服务 “时间银行”曾败给时间 如今重生探新路

“存款”能换自助餐还能转赠



在“时间银行”提供服务的志愿者很多是老年人。

受访者供图

“8月5日,我为王阿婆去南京路的第一食品买了绿豆糕。”15年前,家住虹储小区的刘阿姨首次在“爱心存折”上记下一笔。然而,记到2000年,就中断了。

这是曾经热闹一时的“时间银行”,居民通过为他人提供服务来储蓄时间,等自己需要帮助时,可以再提取出来获得他人服务。但由于种种原因,“时间银行”最终败给了时间。

而今,不少“时间银行”在申城多区卷土重来探索新路,记者展开系列调查,发现其服务评价体系、信息化管理、兑换机制均有改变,但仍有不少挑战。究竟能否持续?还是要靠时间来说话。

青年报记者 陈诗松

[发展起伏]

缺乏科学标准 老“时间银行”败给时间

1998年,虹储小区首次在上海推出“时间银行”志愿服务模式。志愿者把为别人提供服务的时间“存”入“银行”,一旦志愿者本人或家庭需要帮助,就能从“银行”中取出“被别人服务”的时间。到了第二年,当时总共1002户居民的小区里,拥有“时间储蓄卡”的“储户”就达到了757名。几乎同一时间,虹口区晋阳居委会也开始推行“时间银行”养老模式。

然而,“时间银行”真正进入实践后,却遭遇了重重困境。首先,认

证“没有一个科学合理的标准,不少‘储户’提出,给老人买菜一小时和为瘫痪老人服务一小时的强度全然不同,不用简单用时间衡量。同时,‘存款’要‘兑现’,也成为难题,不少沦为‘空头支票’。”“时间银行”就这样败给了时间。

社会学专家曾指出,“时间银行”这种操作相对复杂、运行周期漫长且需要较高信用保障的模式,并不适宜小范围的社区独力操作,而应当通过制度设计,建立一套完善的运行机制,在较大区域范围内施行。

繁荣新生 为避免重蹈覆辙探索新路

如今,专家所期望的更大范围的“时间银行”开始萌芽,在上海的长宁、黄浦、浦东,均有新生的“时间银行”在做着尝试,探索主体也从原先小区居委扩大到了街道层面或是公益组织。

上海康乐家社区服务发展中心从2009年起重新在上海推出“时间银行”项目,鼓励低龄老人帮助高龄老人。会长毛礼军告诉记者,志愿服务不是简单关爱,而是需要日复一日、默默无闻地持续行动,存储时间的形式,既能提高志愿者参与社区互助的积极性,到了这些低龄老人志愿者年老时,也能让他们用时间兑换他人的志愿服务。

无独有偶,上海虹桥志愿服务网也开通了志愿服务时间储蓄个人账户。把志愿者的服务时间和质量折算成积分,给予志愿者一定级别认证和兑换激励。当志愿者成为“五星级志愿者”后,每增加积分10分,其账户内会自动储蓄其他志愿者为其提供1小时的志愿服务时间。当有需要时,机构会寻找合适志愿者为其服务。

与此同时,浦东陆家嘴街道“志愿者银行”开张,普陀区长寿街道“爱心银行”志愿服务总队成立的消息纷至沓来。“时间银行”重新开始繁荣,但如何不重蹈覆辙,必须要面对三大问题的考验。

[核心问题]

不同种类志愿服务如何量化为时间?

差异化评定、锁定服务范围避免“糊涂账”

因为意识到服务时间认证体系的建立是“银行”运作的先决条件,所以新兴的各家“时间银行”,都已事先制定认证规则。然而在规则制定期间,有一个问题都困扰过公益组织——一小时法律援助和一小时社区巡逻,其“含金量”的高低该如何体现?

对此,各家方案不一。长寿路街道的“爱心银行”采取了差异化评定,比如参与交通文明宣传等基础性服务,按一比一的时间计算,而医疗

服务、电脑维修、心理咨询等专业性服务,则一比二至一比五计算。

陆家嘴街道则采取了统一化认定,无论是城市文明类、安全服务类,还是场馆管理类,均按一比一的时间进行认证。而康乐家的“时间银行”考虑到认证的复杂性和可能存在的争议,将志愿服务及认证范围锁定在社区养老领域,一致采取一比一的服务时间评价体系。“无论哪种认证规则,我们倡导的都是一切社会互助模式,志愿精神是不分贵贱的。”

海量志愿信息如何管理与运作?

信息化势在必行 可用手机认领志愿任务

在早年试点的“时间银行”里,均采用的是纸质记录的方式,当参与者越显规模化,“银行存款”逐年攀升,缺乏科学化、技术化的管理手段,无疑成为其走向没落的最大“病因”。要解决这一难题,只能依赖信息化的管理系统。

公益组织康乐家社区服务发展中心从2009年就开始记录社区志愿者的服务内容和时间,如今已经堆积了满满15箱的纸质记录,负责人毛礼军说,“如果再不使用信息化的管理系统,以后这些只能成为废纸。”如今,他正在与专业技术志愿者开发后台系统以及“时间银行”的手机APP,今后注册志愿者只要通过任务认领、拍照签到等指尖操作,就能记录和积

累服务时间。“不仅能够更便捷地推广志愿项目、激励志愿者持续参与,还能大大提高志愿者的管理效率。”

而陆家嘴街道已经开展了一年的信息化试点。在光辉小区担任平安志愿者的应春梅阿姨,和街道的很多其他志愿者都申领了一张“智慧炫卡”,每次上岗前,应阿姨到居委会的办公室刷一下卡,再登录系统,选择“平安志愿者”服务项目,系统就会自动记录和累计志愿服务时间。

更“智慧”的是,街道已经将“时间银行”和智慧社区的建设相联结。这张“智慧炫卡”,如今已可同时开通公益卡、银行卡、小区门禁卡三种功能,未来还会和更多的社区服务功能相挂钩。

“时间银行”存款”如何“提现”?

增加兑换渠道 能换礼品也可转赠他人

易“存”难“取”一直是早年实践“时间银行”中遇到的尴尬。80多岁的孙嘉兰老人是15年前参与晋阳居委“时间银行”的第一批老人,她一度为两位生活不能自理的老人提供志愿服务。2007年,孙嘉兰突发胆囊炎,在住院的一个多月时间里,她全靠4个子女轮流照顾,并没能“支取”到别人的志愿服务。她告诉记者,“参加‘时间银行’志愿服务的以老年人居多,年轻人很少,当这些当年照顾更大年纪的‘储户’需要服务时,往往发现后继无人。”

记者了解到,目前重启的“时间银行”项目中,康乐家社区服务发展中心的志愿者已有2000多名,陆家嘴街道的持卡志愿者也已达到2170人,累计志愿服务时间100744个小时,庞大的“存款”如何“兑现”是绕不开的问题。

在采访中,相关负责人均表示,目前还没有志愿者提出想“兑现”服务的要求,但“银行”为志愿者们新增了五花八门的礼品兑换库作为“福利”。妙洁海绵百洁布8分、卡片式U盘6分、纪念邮册200分……每一季度,志愿者都可以到小区服务点进行积分兑换登记。

陆家嘴街道方面表示,也在努力和更多的共建单位对接,为志愿者们争取更优惠的社会资源,目前,礼品兑换库中已加入了商场免费停车券、自助晚餐券等更受年轻人欢迎的内容,明年还将探索“爱心储蓄池”的模式,如果志愿者愿意,可以将多余的积分转入公共的爱心储蓄池里,当一些家庭贫困的志愿者,或是其他志愿者需要帮助时,可以使用爱心储蓄池里的积分,让资源充分运转起来。”

[专家观点]

让老年志愿者学习信息化 形成良性循环

对于“时间银行”的发展前景,专家指出,在“时间银行”管理模式、运作模式信息化的同时,必然要面对老年人对智能运用不熟悉的现实,也需要街道、公益组织等花更多的心思在推广上。

“比如让年轻志愿者教老年人使用智能手机,教会他们下载和操作‘时间银行’的APP,而低龄老年志愿者学会后又更便捷地去服务高龄老人,这样发挥各类志愿者的所长,促成志愿服务的良性循环。”