京颚 iWill 志愿者联合行动信息平台建设报告

及

志愿行动信息平台建设指南

2020 年 6 月

京颚 iWill 志愿者联合行动项目组

目录

前言.....1

内容简介.....1

阅读指南.....2

一、项目背景.....3

1.行动背景.....3

2.民间志愿行动特点.....5

3.对信息平台的特殊需求与特点.....6

二、志愿者行动 IT 支持平台建设（含范例）.....7

1.平台定义.....7

2.京鄂 iWill 志愿者联合行动信息平台建设.....7

3.信息平台建设流程与方法.....9

4.项目成果.....12

三、信息平台建设经验总结与未来工作方向.....12

1.项目总结.....12

2.项目不足.....13

3.如何更好的应对下一次灾难.....13

4.结束语.....13

5.推荐阅读.....14

6.致谢.....14

附录.....17

1.全国机构疫情支持行动数据库.....17

2. 志愿者行动 IT 支持平台建设手册（含范例）.....26

前言

2020 年初我国从武汉全面开始爆发新冠病毒肺炎疫情，为了帮助一线的志愿者更好地抗击疫情，启动本次“京颚 iWill 志愿者联合行动”（本文后简称“联合行动”）应运而生。本报告对本次京颚 iWill 志愿者联合行动中涉及的所提供的信息技术应用与创新支持的情况进行了系统性的总结与分享，同时并对志愿者面临突发性事件情形下的志愿者行动所涉及的信息技术支持的未来工作方向提出了建议与倡议。当前截至本报告定稿之时的 2020 年 6 月，大陆国内疫情状况已经全面逐渐好转，虽有反复，但已经全面进入可防可控的状态。但是天时无常，下一次灾难总会来临，不知何时以何种形式到来，只有保持警觉、持续投入、维持坚持训练，保持最低的战备状态，才能尽可能降低下次灾难带来的损失。因此，项目组为了保证本次志愿联合行动的成果得到有效保留与发展，秉持“记录过程、分享知识”的初衷，决定撰写进行此次本报告的撰写。

内容简介

本报告由四章正文与附录构成，总字数约 2 万字。这里对报告中的各章内容稍作介绍，以便读者可以更有针对性的选择阅读。

第一章是**项目的背景**。该章对京颚 iWill 志愿者联合行动的初心与时代背景进行了介绍，有助于理解为什么需要信息技术平台对联合行动的重要意义，以及联合行动到底需要什么怎么样的信息技术平台。

第二章是**信息平台建设方法与成果展示**。文中完整但简略的介绍了京颚 iWill 志愿者联合行动信息化平台建设的流程与方法，根据本次所建立的信息平台成果，整理总结出志愿服务项目信息化建设共性的指南。这一章节的内容，在报告的附录里，进行里详细的阐述，如果有时间的可以全面阅读，若时间不充足的可以仅阅读第二章的内容，了解信息平台建设大致流程与方法。

第三章是**项目实践的经验总结**。该章对京颚 iWill 志愿者联合行动信息化平台建设情况进行总结，进行项目优缺的反思，可以让阅读人快速了解整个项目情况。

阅读指南

本报告的阅读时间根据不同读者的阅读速度因人而异，大约在 30-60 分钟，其中第二章，对于没有从事过组织管理或者参与过一线协作的读者来说，过于丰富完整的细节可能有些枯燥，大致读一下留下一个概念即可，不影响对本报告整体内容的理解。对于实质接触过相关工作的朋友来说，在第二章一定能找到与自己实践经验共鸣的部分。

由于本项目相关工作人员的水平有限，因此我们的本项目采用的方案绝不能说不是什么“最佳方案”，它只是在国家时代的需求下，由专业志愿者们在极大的热情之下不断试错不断妥协的产物。把这个过程与成果如实的记录与分享，也想在行业中起到抛砖引玉的作用，也非常期望各方朋友们能将自己参与行动的宝贵更好的经验分享出来，扩大“高效公益协作”这个知识领域的共有知识内容，一起为公益与社会志愿行动添砖增瓦。

一、项目背景

1.行动背景

1.1 京鄂 iWill 志愿者联合行动的诞生

2020 年伊始，新型冠状病毒爆发蔓延，全国各地的社会组织纷纷加入到疫情防控战役中，很多志愿者在秩序维护、宣传倡导、捐赠款物等领域中都积极行动起来。而奋战在湖北抗疫一线的志愿者们，不但面临着被传染的风险，同时承受着巨大的心理压力。为支援武汉、支援湖北，1 月 23 号凌晨 1：45 分，由北京市社会心理工作联合会、北京博能志愿公益基金会、北京惠泽人公益发展中心联合北京君心善行心理咨询服务中心、卓明方舟减灾事业发展中心、北京奇点公益信息技术服务中心等公益机构，联合中国社科院学者、京鄂两地专业志愿者共同发起“京鄂 iWill 志愿者联合行动”。

“京鄂 iWill 志愿者联合行动”旨在为新型冠状病毒疫区前线的社会组织和志愿者提供建制化专业志愿援助，支持一线志愿者更加专业而有效地参与公共卫生健康应急服务。同时，与武汉的合作伙伴共同探索，在紧急重大公共卫生事件中如何有效整合资源、发挥专业优势，更好地发挥专业志愿的力量，帮助疫区受灾民众渡过难关。同时借助该项目研发出志愿者有序有效参与社会公共事件的社会治理创新机制。

1.2 信息技术核心力量

“京鄂 iWill 志愿者联合行动”具有应急性、联合性、专业性以及信息化的特点。信息化平台的建设与完善作为链接全项目的重要工具，对于项目的提升至关重要。

项目共同发起方中的奇点公益与卓明灾害信息服务中心分别派出了两个团队直接加入了本项目的工作，他们丰富的互联网公益经验为本项目提供了专业的信息化服务支持，确保项目顺利有序的开展。

1.2.1 关于卓明信援

卓明灾害信息服务中心是一家专门从信息支持角度进行灾害救援的民非机构。卓明信援在疫情期间发起的 NCP 生命支援网络（以下简称“NCP 支援”）

（该自组织最初创建时名为 nCoV Relief，2 月 12 日因新冠名称官方命名确定而更名）于 2020 年 1 月 22 日发起了的公益性专业线上医疗关怀服务型自组织。本次疫情下，NCP 支援组织了一批具有临床执业资格的医生、社会工作者和心理咨询专业人士担任志愿者，综合运用微博、微信、豆瓣和电话等线上和远程工具展开网络协作，为新冠肺炎患者及家属提供远程医疗关怀服务。NCP 支援的志愿团队在高峰时期由多达 400 余名医务工作者、200 多名社工和心理专业志愿者组成。他们比照三甲医院流程，为无法住院的患者提供线上的跟踪式医疗服务和居家隔离指导，并帮助危重病人联系医院。此外，NCP 支援还联合公益伙伴对疫区发放制氧机，为患者争取更多时间。随着疫情态势好转，NCP 支援后期的工作重心逐渐转向为非新冠患者提供援助。

1.2.2 关于奇点公益

北京奇点信息技术服务中心是一家从事公益领域开放协作与开放数据库建设的民非机构。，在疫情最初，奇点发挥公益之所长，招募全国各地的志愿者，在线上进行全国机构疫情支持行动数据的搜集与整理，汇总成 2019-NCP 全国机构行动数据库，收录 100 余条真实有效的全国机构对抗疫服务提供的支持行动，搜集的信息范围包括企业与公益机构、自组织等主体，信息类型包括疫情期间物流信息、在线问诊信息、志愿者参与协作平台信息、心理援助热线等类型。通过表格和文档集中展示疫情期间全国机构与自组织团队提供的服务与支持行动，方便公众快速找到自己需要的信息。

1.3 机构间联合行动的价值

本次本次联合行动项目邀请到包含了卓明与奇点两家公益机构成为共同发起方，同时将两家机构负责人、各自机构成员、他们擅长信息技术应用的公益伙伴等若干专家吸纳到联合行动之中，组成了的主要成员组成我们的本项目的信息技术支持专家团队与执行团队，对本项目的顺利实施起到了关键作用。对联合行动来说，能否联合到合适的机构与专家，将外部专家力量内部内化，吸纳其进入 iWill 联合行动中，是联合行动成功的关键之一，在为项目信息化平台搭建方面尤其如此提供专业解决方案。

在卓明与奇点所做的项目中，有很多关于信息平台工具包的内容，可以很好的借鉴到本次的联合行动信息平台建设中。例如利用日常志愿者的联系方式

选择、在线协作工具的选择、文档的归纳与管理以及项目团队之间的交流沟通方式等，这些工具和技术极大提升了项目效率。

截至目前，“京鄂 iWill 志愿者联合行动”项目目标已经顺利完成，并成为抗疫行动中优秀的民间抗疫代表项目。通过此次“京鄂 iWill 志愿者联合行动”信息平台建设工作，我们总结出一套公益志愿服务项目信息平台建设操作手册，借此对这次信息化平台建设项目进行总结，也希望为以后需要信息平台建设的项目提供一定的参考。

2. 民间志愿行动特点

民间志愿行动主体主要包括公益机构、民营企业、自组织、媒体、专家学者等，他们依靠热情与使命感，结合自身的知识特长，结出民间志愿行动的丰硕成果，但志愿行动中存在的问题同样值得我们思考。

在本次疫情中，民间志愿行动主要表现出以下几个特点：自发性与自组织、较强的灵活性与行动力、较弱的可持续性、较弱的行动协作机制。

2.1 自发性与自组织

在本次疫情中，参与民间志愿行动的社会力量非常多元，其中公益机构绝大多数为小规模草根机构，诸多民间自组织志愿行动不存在预先注册的法律实体，其中部分行动是由公益行业外部的人士发起与领导。

传统自组织多为朋友团体、校友会、兴趣小组、商会成员等，这次疫情还涌现出很多在线志愿行动主体，这些人彼此陌生，只是因为微博或者朋友圈的感召而加入，在自组织过程中迅速熟悉并展开有效协作。

2.2 较强的灵活性与行动力

很多自组织的诞生完全基于问题导向，发起人也并非传统意义上的公益从业者，因此在抗议救灾的行为上展现出极大的灵活性与行动力。这里举一个例子，如果传统基金会要资助一个项目，需要经历立项、拨款、资金使用证明、结项报告、审计等环节，有相对严格的规定。而一些校友决定买一批医护物资送到医院，医院接收了这个任务就完成了，整个过程的执行人员只需要利用聊天记录或者照片等方式满足捐赠人的信任即可，从采购到捐赠交付，可能一张发票也不需要，这是规范的公益流程难以想象的。

2.3 较弱的可持续性

大量的民间行动都是基于领导者的激情与参与者的热情，但由于参与者之前可能缺乏共事的经验，彼此之间没有经历过磨合，协作效率相对较低。有的项目整体对外表现出了较高的执行力，并不是因为工作效率高，而是各个项目参与人员用极大的时间精力投入产生的效果。但是这种热情消耗的工作模式是不可持续的，很多志愿者的高热情状态只能维持 1 周或维持其完成 1~2 件任务，极少的自组织会真正考虑转变成持续性行动。

2.4 较弱的行动协作机制

在突发公共危机时，大量民众想通过自组织参与志愿服务，但是没有一个平台可以汇总这些志愿行动信息，同时也没有一个预设机制可以让行动主体与当地政府相关部门进行沟通与协作。前者导致重复性项目同时项目经验无法得到及时的传播与分享，后者导致政府部门与社会部门难以形成合力，造成资源浪费。

3.对信息平台的特殊需求与特点

京鄂 iWill 信息平台的需求不同于绝大多数的公益项目，跟一些传统企业对于信息化的需求也非常不同，具有特殊性。

3.1 工作在线性

本次的疫情不同以往的地震性灾难，因新冠病毒具有传染性，大部分志愿者无法到达现场从事志愿活动，需要进行的工作也都需要会在线上使用互联网工具产品进行沟通与工作。

3.2 参与普遍全国性

本次疫情是全国乃至海内外志愿者的参与的项目，因此选用的信息技术工具平台要具有全地区通用性型，或者其交互使用方式是且为大众家所熟悉的，能够比较快的上手使用会使用的互联网产品。

3.3 协作性

本次信息平台需要大量志愿者通过在线协作完成志愿者工作的沟通安排、及相关培训大量文档的编辑撰写与传播，因此信息平台要具有支持大规模在线协作的能力。

3.4 实时性

疫情信息瞬息万变，信息的及时性与准确性成为重点，因此信息平台要具有实时及时通信、实时会议可在线会议的功能特点。

3.5 扁平性

本次的联合行动 iWill 志愿联合行动是满足应急需求的志愿行动非常紧急的工作，需要所有的志愿者尽可能快的将时间精力投入到最有价值的工作之上，因此行动本身的管理是扁平的，对应也需要信息平台能够支持这种扁平型的架构开展工作，因此需要减少不必要及无效的审批环节。

3.6 保密性

受疫情的严重性影响，需要招募的志愿者数量庞大，志愿者提供的服务不同，需要接受与反馈的信息不同，尤其是服务人群的敏感信息，因此需要信息分层保密管理。

3.7 准确性

本次疫情期间各类信息和需求充斥着各种网络平台满天飞，需要相关志愿者快速甄别信息，精准捕捉需求，对疫区真正最有需要的对象人及时给与给予支持。

二、志愿者行动 IT 支持平台建设（含范例）

1. 平台定义

京鄂 iWill 志愿者联合行动的信息平台，是本次抗疫专业志愿行动中使用到的所有信息技术工具及其配套的应用与管理方法的总和。是一个包含多场景、多功能的互联网工具包，为行动中所有岗位志愿者提供信息技术支持与服务，具有跨地区性、在线协作性、开放共建性以及联合共享的特征。

2. 京鄂 iWill 志愿者联合行动信息平台建设

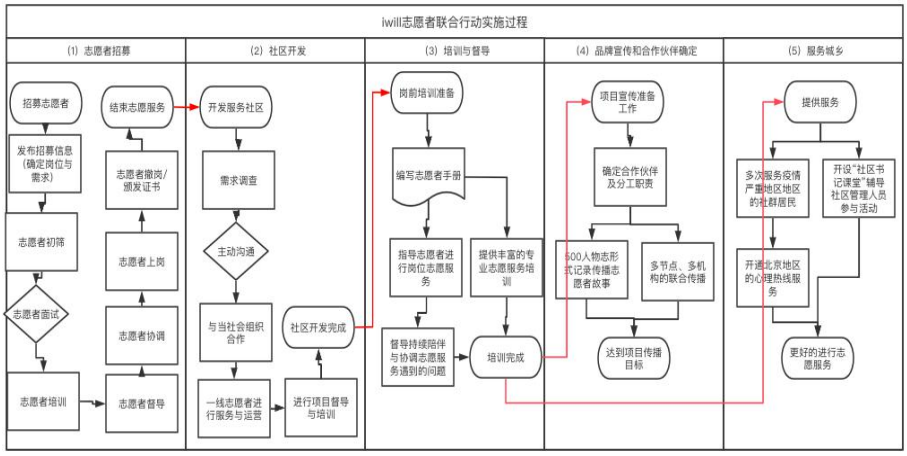


图 1 iWill 联合行动实施过程图

京鄂 iWill 志愿者联合行动实施的过程主要分为 5 个部分，涉及到的流程如上图所示，以下对每一个流程进行简单的介绍。

2.1 志愿者招募

在志愿者招募阶段，我们使用问卷/表单进行志愿者报名信息的搜集，在自媒体平台以及专业志愿者招募平台进行志愿者招募信息的传播，利用微信公众号、微博以及志愿北京等平台，利用微信/企业微信/邮件与志愿者进行联系，在线上进行志愿者的筛选与面试。

2.2 社区开发

在社区开发阶段（与项目受益人群沟通）利用微信/企业微信与社区和疫区当地社会组织及时在线沟通，进行一线需求调查，通过在线文档协作进行需求双方信息的确认与文件准备，并与相关合作伙伴签订合作备忘录。

2.3 培训与督导

在项目培训中，目前使用普及率最高的是钉钉直播以及腾讯会议，在本次项目中我们也利用上述两款互联网工具，进行志愿者的在线培训。在项目初期，“iWill 志愿者联合行动”的项目组成员，使用在线文档进行志愿者手册的在线协同编写工作。将编写完成的电子志愿者手册，利用腾讯会议以及微信社群，进行志愿者的岗前培训。同时，通过各大小社群以及管理文档与表格，进行志愿服务过程中的在线督导工作。

2.4 品牌宣传和合作伙伴

在品牌宣传上使用新媒体平台进行本项目的传播工作，在此基础上特开通短视频传播平台，借助快手等短视频工具进行项目的传播工作。除此之外，项目也积极与主流媒体及电视台进行合作采访，进一步扩大项目影响力。

在合作伙伴的合作上，清晰规划团队力量及分工，有序安排项目各个部分的组织与合作，有利于一个志愿服务项目更加专业与有效。例如本次的“iWill 志愿者联合行动”平台，不仅是有三师的专业志愿服务者，更有背后专业的项目运营团队、信息技术管理团队以及志愿服务管理团队。

2.5 项目服务

本次活动因为项目的特殊性，在具体开展行动中，我们主要使用微信社群开展具体的服务工作。与此同时，对受益人群中的领头人员，组织各类型培训，更加有效的从内部进行项目推广与落实。在具体项目服务中，根据受益人需要，开通电话热线进行心理咨询服务。

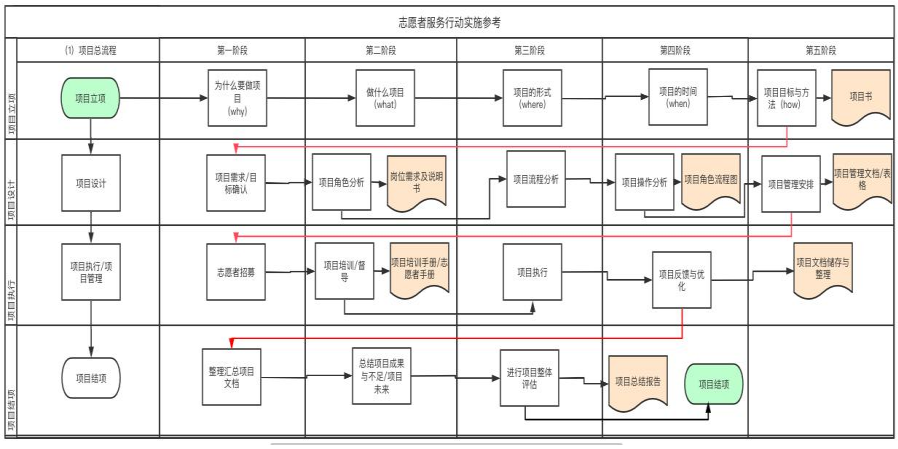


图 2 志愿服务行动项目参考流程图

3. 信息平台建设流程与方法

京鄂 iWill 志愿者联合行动的信息平台的建设，经历了一个简化版轻量级但完整的 IT 咨询的方法论与实施过程，大致流程见下图。

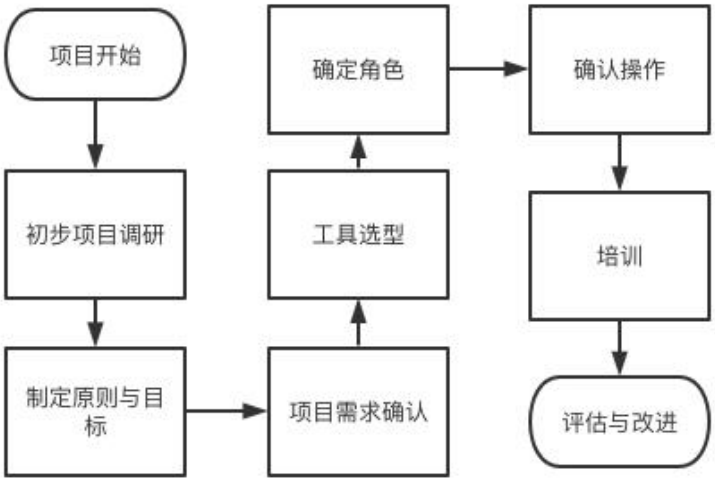


图 3 IT 咨询的方法论与实施流程图

3.1 初步项目调研

在京鄂 iWill 志愿者联合行动一开始，我们第一时间联络湖北当地疫情严重地的社会组织，确认有我们可以行动支援的项目，进行项目具体情况的调研与讨论，确定项目的背景以及行动目标。

3.2 确定原则与目标

在京鄂 iWill 志愿者联合行动中，我们确定整个项目的工作原则为“智力救援”，平台后方支持型的工作模式，项目目标是为湖北疫情严重地区的居民提供医师、心理咨询师以及社工的社群咨询服务，陪伴受疫情影响的社区居民共度难关。

3.3 项目需求确认

在确认项目原则与目标确定后，项目组进行需求确认，采取行为观察法，对项目中所有涉及到的对象进行行动观察，观察其使用的信息化工具以及所要进行的操作都是如何，信息是否有上游，是否有下游接受人。

3.4 工具选型

这一切观察确定完后，得出大致的项目工具的选择倾向。接着就是进行工具的选择与比较，不局限于商业的互联网产品，也可以根据项目特性，考虑公益行业特有的项目工具。根据实际项目的预算、工作流程以及团队情况综合考虑，制定一套较为完善的互联网工具包。除此之外，需要配套绘制项目流程图以及进度安排等工具型文档。

3.5 确定角色与操作

在确定工具之后，根据项目情况，编写项目中各个岗位的岗位说明书，包括岗位名称、岗位描述、岗位工作范围以及主要工作流程，同时也需要增加具体重点操作的说明。岗位说明书的存在是最直接有效的培训资料，帮助项目进行最高效的人员培训。

3.6 培训

在有一定的工具包基础上，就可以进行项目的人员招募以及培训。个别项目不需要单独招募志愿者，可以根据项目进行个性化调整。但是培训，在每个项目中都必不可少。完整的培训流程少不了项目的统一性文档的输出，在总体意识层面项目团队成员需要先保持一致，至上而下都需要了解项目。在此基础上，针对不同岗位开展具体的培训工作。线上培训已经成为众多志愿服务中的一环，特别是在全国性志愿者参与协作的项目中，线上培训可以借助社群或者直播功能，开展音频或视频培训，极大的提高项目培训的广度。

3.7 评估与优化

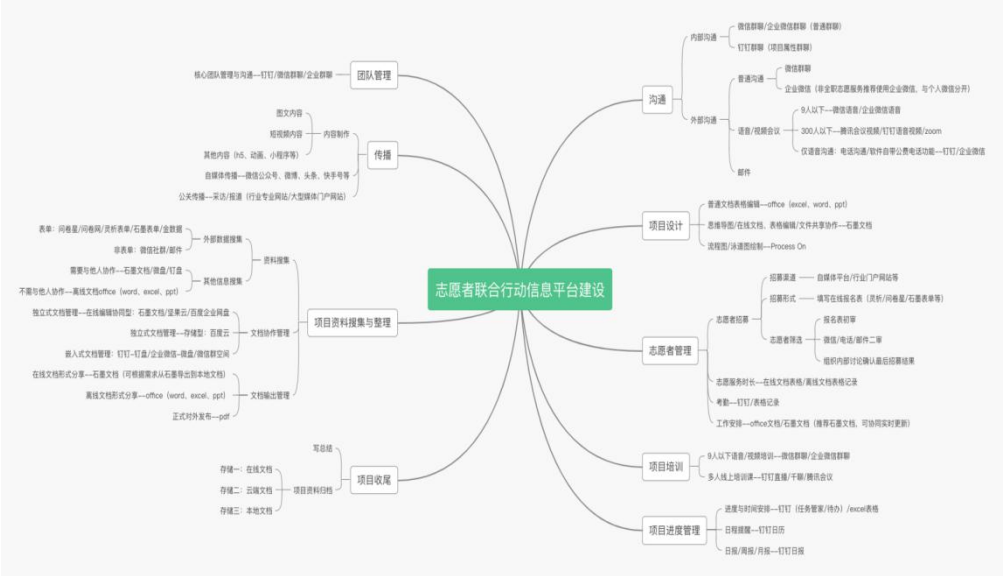
在基础的工具选择确认志愿者接受培训后，我们的项目就会按照安排进行执行与推进。作为信息化平台的搭建工作，只是完成了一半，剩下的很大一部分则需要不断的进行评估与改进。没有完美的信息平台，只有更适合的信息平台。根据项目具体实施情况以及志愿者的使用反馈，平台运营者及时根据新需求与反馈进行信息平台的优化非常重要。信息平台的存在，就是为了提高线上工作效率，辅助项目更好的去执行。因此，我们也需要主动分享已有的信息平台情况，吸取外部的经验与反馈，不断的进行项目的优化与完善。

信息平台本身就是一个动态的、不断丰富完善的资源集合性成果，而互联网的特性则是不断变化与更新。也许当我们的一个工具还没用熟练时，这个产品就被另一个更优质高效的产品替代，这就像手机软件的版本迭代。

4. 项目成果

因项目背景的影响，京鄂 iWill 信息平台项目没有提前进行项目工具等内容的预设，是在实际服务中逐渐完善确立的，没有很好的完成大家在线上协作时的对于高效的需求，缺乏一个统一的服务所有人的通讯直达工具，这些是本次项目的遗憾之处。

在项目即将进入尾声时，我们回头看在项目执行中每一环节所使用的互联网工具，根据不同的项目场景与工作内容，绘制《志愿服务信息平台建设》图，如下。



这张图中共有 9 大场景，10 多种互联网工具。在互联网工具的选择与比较上，大家可以在附录中《志愿者行动 IT 支持平台建设手册（含范例）》中找到详细的说明。上图中的九种场景，在每一个志愿者行动中或多或少都可以见到，因此可以作为共性的内容给大家进行参考，具体的内容大家需要根据各自项目进行调整与更新迭代。

三、信息平台建设经验总结与未来工作方向

1. 项目总结

依托于互联网，线上服务模式可行有效。这次新冠疫情为中国互联网的发展带来了很大助推，我们的联合行动所有工作也全部依托于互联网，线上计划、组织和开展，充分的运用了许多工具 APP，比如微信、钉钉、石墨文档、腾讯会议、小鹅通、千聊等等，与这些工具相关的阿里巴巴、石墨、腾讯、奇点公益等公司都无偿地提供技术支持和服务。今后，相信社会组织会更多地采用网上远程办公，这将是成本降低、有效的、被鼓励的措施，越来越多的社会公益组织应该会加速并深化工作上的数字化进程。

2. 项目不足

因项目背景的影响，京鄂 iWill 信息平台项目没有提前进行项目工具等内容的预设，是在实际服务中逐渐完善确立的，没有很好的完成大家在线上协作时的对于高效的需求，缺乏一个统一的服务所有人的通讯直达工具。另一方面，本次行动中涉及到很多数据的统计工作，对于 excel 等表格的统计主要采取的是手动计算，高效便捷的公式等处理较少，也是本次行动的不足之处。

3. 如何更好的应对下一次灾难

在 2003 年的 SARS 爆发之后，SARS 的疫苗就正在研发，其实已经很快就研发出来了，但那个时候由于 SARS 病毒已经完全消失了，所以疫苗的研发到了临床三期之后就终止了。

这次的新冠肺炎疫情，其实也是冠状病毒，所以当很多科学家就说，如果我们当时没有停下来，而是把当时的疫苗研发出来，也许我们这次就能省很多时间。

目前虽然中国疫情已经好转，但是如果我们就此停止了对信息平台的投入，那么到了下次危机到来的时候，我们仍然会像这次这样从零开始。

因此，我们现在需要在项目的各个方面对项目进行梳理与整理，提取可以通用的志愿服务信息平台建设指南及工具包，留下图文相关记录，为以后常态化的疫情防控或是其他紧急事件提供宝贵的实践经验。

4. 结束语

京鄂 iWill 志愿者联合行动在过去的几个月的时间，凝聚了社会各界的专业志愿力量，组建了专门应对新冠状肺炎疫情(COVID-19)的全国性乃至全球性社

会组织及志愿者网络与协作机制，整个过程实现了巨大的社会价值。iWill 信息技术支持平台通过有机的整合多种互联网工具与方法，为政府、社会组织、专家、志愿者等多方的异地合作提供了支持。信息技术已经被国家列入了“新基建”的范畴，信息技术的支撑也已经成为了未来公益志愿行动中必不可少的后勤保障。

本次的志愿联合行动信息平台建设报告撰写的初衷也是希望借此机会，梳理京鄂 iWill 志愿者联合行动中信息化建设的资料，同时，也为其他机构与朋友提供可参考借鉴的信息，应对日后不可预见的社会危机。

京颚 iWill 志愿者联合行动的“京颚”二字来自于在 1 月份启动之时是协调北京力量支援湖北，而到了本报告截稿之时的 6 月，全国已经普遍进入了可防可控的状态，北京成为了新的抗疫中心，各地医生与物资开始支援北京。联合行动仍在继续，任何时候，只要社会有需求，就会有志愿者响应，愿疫情早日过去，愿志愿者精神深入人心，志愿行动永不停息。

5. 推荐阅读

SEED 社会创新种子社区--《新冠疫情下社会力量参与的观察与分析研究报告》

报告简介：在这份报告中，你也可以看到作为社会有机体的自组织、社会组织、企业、媒体、专家群体。他们如何基于自身的社会功能定位，来参与物资募集、社会服务提供以及信息援助？他们受不同的价值驱动，显示出不同的行动特征、面临着不同的挑战，也带来了不同的影响。

古典古少侠--《联系 73 家医院发了 38 万货以后，总结出给捐助者的 8 条攻略》

文章简介：文章根据切身经验，记录总结物资捐赠中出现的问题以及必要的流程，专业度高，信息透明及时高效，值得学习与参考。

6. 致谢

感谢京鄂 iWill 志愿者联合行动全体志愿者的付出，感谢所有合作伙伴，感谢本文全体的编写人员。

联合发起机构：

1. 北京市社会心理工作联合会

2. 北京博能志愿公益基金会

3. 北京惠泽人公益发展中心

合作伙伴：

1. 荆门市义务工作者联合会

2. 北京三一公益基金会

3. 德清县卓明方舟减灾事业发展中心

4. 北京奇点公益信息服务中心

5. 北京睦友社会工作发展中心

6. 北京恒正国际志愿服务队

7. 海南晨阳社会工作发展中心

8. 友成企业家扶贫基金会

9. 北京绿舟应急救援促进中心

10. 长春市益创汇社会工作服务中心

11. 成都云公益发展促进会

12. 中华女子学院社会工作学院

13. “阳光伙伴”公益组织联盟

社心联合作机构：

1、北京广播电台；

2、北京日报；

3、北京卫视；

4、北京社区报；

5、成功之道（北京）科技有限公司；

6、蓝海心理事务所；

7、北京市红丹丹视障文化服务中心；

8、北京君心善行心理咨询服务中心；

9、北京格式塔健康管理有限公司；

10、中国日报；

11、中国社会心理学会；

12、北京心理危机研究与干预中心；

13、北京通州大家心理服务中心；

14、北京林业大学心理学院；

15、北京红枫妇女心理咨询服务中心；

16、北京市朝阳团区委；

17、北京市会明健康服务中心；

18、北京中科正源社会工作发展中心；

19、朝阳区阳光伙伴公益联盟；

20、北京德壹家人社会工作发展中心；

21、北京市通州区春晓心理社会工作事务所；

作者：翟雁、李昂达、郝南、张博、刘霞、胡慧媛、李静、叶颖、李晓等

京鄂 iWill 志愿者联合行动项目组

附录

1.全国机构疫情支持行动数据库

行动主体	主体类型	项目名称	主要贡献类别	项目简介
360 公益基金	公益机构	提供 7*24 小时在线网络安全服务	办公支持	保障疫情相关系统提供网络安全支持。
会畅通讯	民营企业	biz onf 会畅通讯免费为会议提供网络渠道	办公支持	会畅通讯向那些尚未配备云视频服务的客户提供最高达 100 方的云视频会议免费账号，即日起申请可使用至疫情结束
腾讯小程序	民营企业	搜集整理所有为防疫相关的微信小程序	办公支持	对抗疫情，全国各地小程序可用汇集，包括各地预约口罩购买等内容。
ProcessOn	民营企业	团队版免费使用 60 天	办公支持	为防疫自组建团队提供流程图等办公协作软件免费支持
惠普	民营企业	为医院防疫站及公共服务机构，提供 7*24 小时专线	办公支持	为医院防疫站及公共服务机构，提供 7*24 小时服务专线
问卷星	民营企业	免费提供收费功能给防疫相关工作者	办公支持	免费提供收费功能给防疫相关工作者，尤其是问卷信息搜集使用功能
fotor 懒设计	民营企业	提供免费运营课程及战“疫”宣传模版	办公支持	战“疫”模板免费使用！运营课程免费听
杭州市趣维科技有限公司旗下视频剪辑工具小影 APP（VivaVideo）	民营企业	为政府和困难企业提供免费的 ViP 服务	办公支持	针对政府和企业，小影 APP（VivaVideo）将提供一定数量的免费会员兑换码，帮助市场、运营等人员更好地在手机端生成疫情防护类视频内容
微信	民营企业	微信上线在线问诊；疫情快查；	疾病问诊	微信搜一搜上线在线问诊服务；肺炎动态查询；腾讯新闻的较真疫情打假平台等；

行动主体	主体类型	项目名称	主要贡献类别	项目简介
平安好医生APP	民营企业	新型肺炎线上问诊专区	疾病问诊	平安好医生APP还在第一时间开通了新型肺炎问诊专区，由呼吸科专家针对该疾病进行7*24小时实时答疑，判定疑似病例，告知应对措施，避免延误病情。
微医	民营企业	互联网肺炎线上问诊平台	疾病问诊	微医开通线上肺炎问诊。
阿里巴巴	民营企业	问专家线上义诊	疾病问诊	阿里健康联合支付宝，开启在线义诊服务，已接入全国多位专家医生。
中国平安与中国人口福利基金会	公益机构	为疾控和医护人员提供风险保障服务	其他	中国平安宣布与中国人口福利基金会合作，为全国800万疾控和医护人员提供专属风险保障，人均保额50万元，为疫情防控一线的医护人员及家人筑起多一重保障，共同抗击突发疫情。
wavelib和BottleDream等机构合作	公益机构	为在外地的湖北人提供可入驻的酒店信息及地图	其他	新公民计划公益机构维护，bottledrem等公益机构提供的可供外地湖北人入驻的酒店信息。
BottleDream	公益机构	湖北籍同胞住宿查询及疾控电话	其他	实时更新全国可供湖北籍游客入住的酒店与相关疾控中心查询信息。
慈爱自强工厂 （微信公众号）	公益机构	提出中国灾害防控统筹管理云平台建设方案	其他	提出中国灾害防控统筹管理云平台建设方案（讨论稿）
猪八戒网	民营企业	猪八戒网紧急动员万名人才，8大政策帮企业渡难关	其他	猪八戒网紧急动员万名人才，8大政策帮企业渡难关
财新网	自媒体/媒体	新冠肺炎确诊病例实时动态	其他	实时疫情：全国疫情地图、实时数据；新冠疫情每日分析报告

行动主体	主体类型	项目名称	主要贡献类别	项目简介
凤凰网	自媒体/媒体	新冠肺炎 COVID-19 确诊病例实时动态	其他	实时疫情：国内外疫情地图、疫情数据变化；疫情实时动态；疫情小区及同程查询；疫情报道矩阵
新京报	自媒体/媒体	新冠肺炎疫情实时追踪	其他	实时疫情：疫情地图、全国及湖北疫情数据变化
微博@新冠疾患临终及追思关怀小组	自媒体/媒体	新冠疾患追思礼仪及哀伤辅导手册	其他	为缺乏宗教资源的逝者亲友提供简单易行的居家礼仪参考，并附哀伤辅导、灾难急救资源链接，也供专业的心理辅导者和社会工作者参考。
维德志愿法律服务中心	公益机构	抗击疫情专题法律支持	其他	志愿律师以微信群和热线电话作为服务渠道，为疫情防控期间的物资筹集、劳动关系等事务提供专业的建议
口罩哨兵	自组织	口罩哨兵无接触邻里互助	其他	“口罩哨兵”是豆友们建立的去中心化缓解疫情组织。通过建立网络，通过快递柜传递物资，号召邻里无接触互助。
i 怡红公子	自组织	湖北省内货物运输和通行证办理指南	其他	武汉地区的热心志愿者组织者金艳东提供，湖北省内货物运输指南。
文泽尔私人图书馆	自媒体/媒体	武汉封城实录	其他	武汉疫情实时记录，图文记录封城后的武汉每一天的个人生活，提供买药、买菜、出行等指南。
BottleDream	公益机构	抗击疫情 美好行动志愿平台	人力支持	为有需要的新冠疫情的公益机构／项目提供志愿者招募信息，同时提供资源信息对接。
学而思网校	民营企业	免费提供全年级各学科内容在线直播课	文化教育	为学生免费提供全年级各学科内容的在线直播课程
流利说阅读	民营企业	给湖北的流利说用户赠送英语付费课程	文化教育	给湖北的流利说用户赠送英语付费课程

行动主体	主体类型	项目名称	主要贡献类别	项目简介
作业帮	民营企业	作业帮制定春季加油站计划	文化教育	给湖北的中小学生免费提供全年级各学科内容的在线直播课程
麦奇教育	民营企业	向全国学校免费开放自研在线授课平台帮学校把线下课程搬到线上	文化教育	麦奇教育科技（iTutorGroup）宣布，将免费开放自主研发的麦奇云（TutorMeet+）在线学习平台，为有需要的学校和线下培训机构提供在线教室，把线下课程搬到线上，帮助全国孩子安全有效地学习。同时，麦奇教育科技专业的教研团队将协助学校教案在线化，提供线上免费课程。
千聊	民营企业	千聊启动「十万个在线教室」活动	文化教育	千聊将提供 10 万个在线教室，全部免费送给全国各大高校、线下教培机构和个体老师！
货拉拉公司	民营企业	物资运输	物流支持	从即日起在武汉城区开通救援物资运输“绿色通道”，调集平台运力，免费为救援物资提供运输服务，相关费用由货拉拉公司承担。
菜鸟网络 中通快递 申通快递 韵达速递 圆通速度 百世快递 德邦快递 Aircity 国际物流集团 辛克物流 丹马士物流 4PX 递四方 宏源物流 斑马物流	民营企业	开通武汉的国内及全球绿色通道	物流支持	菜鸟携手多家物流公司，开通国内及全球绿色通道，免费从海内外各地为武汉地区运输社会捐赠的救援物资。

行动主体	主体类型	项目名称	主要贡献类别	项目简介
传化·安心驿站	民营企业	为武汉的医疗物资等输送提供货车资源	物流支持	1 月 25 日起，总部位于杭州的传化智联携手传化·安心驿站在全国范围内开通物资保障绿色通道。为向武汉地区运送的防疫抗疫物资，提供免费的运力对接、仓储等服务。
武汉同志中心&淡蓝公益	公益机构	为特殊人群提供所需领用 hiv 相关药品的支持	物流支持	为武汉艾滋病的同志提供艾滋病领用药物，包括药物支援、爱心车队、储备资源者等。
京东	民营企业	京东物流为疫情地医院运输防疫物资	物流支持	京东物流已累计向武汉、黄冈等地各大医院累计运送包含口罩、医用手套、护目镜、消毒液等超过 236 万件医疗防疫物资。
微医海西医药中心	民营企业	抗击疫情紧缺物资平价供应联盟	物资供给	微医海西医药中心发起了“抗击疫情紧缺物资平价供应联盟”，联合全国的医药物资供应机构，为武汉、黄冈、天津及全国各地区紧急运输口罩、防护服等防控疫情所需医药物资。
阿里巴巴旗下 1688	民营企业	协调口罩生产及运输	物资供给	1688 协调义务、深圳、广州等 58 个地区的工厂紧急复工，生产医疗物资，并开通绿色通道运输至武汉。
阿里巴巴盒马	民营企业	免费为医护人员供餐	物资供给	盒马武汉的 18 家门店成立专门团队，为武汉医护人员提供早中晚三餐供应，并且与其他医疗单位对接相关食物、饮水等。
阿里巴巴国际站	民营企业	赴海外进行医疗物资供应商的对接工作	物资供给	阿里巴巴国际站工作人员已赴印尼、韩国等 14 个国家和地区，寻找医疗物资供应商。

行动主体	主体类型	项目名称	主要贡献类别	项目简介
美团	民营企业	美团全线产品参与肺炎防治，提供多项生活服务	物资供给	联系武汉商户，为医护人员提供免费外卖；美团单车全线提供服务；于 app 武汉首页，提供心理咨询服务；美团外卖开启无接触配送；美团买菜维稳物价，保障商家食材供应；
国外旅游领队	自组织	在国外采购疫情防护口罩	物资供给	多名在国外带队的旅游领队，为国内疫情进行口罩等物资采购。
77 个产品经理	自组织	77 个产品经理支援武汉	物资供给	77 个产品经理根据湖北医护人员的需求进行筹款、物资购买
北京尚善公益基金会	公益机构	尚善健心”小程序	心理援助	尚善健心”小程序联合 10 家公益组织及媒体机构正式上线了【新冠病毒防疫心理援助平台】，每天持续更新全国心理援助信息
养正疫区心理援助	专家学者	支持任何需要心理援助的医护人员和普通群众；	心理援助	李明教授带领的养正心理援助团队，公益心理咨询；“请转告疫区的医护英雄和群众， 我们组织了上千名专业咨询师，每天早九点到晚九点为他们提供专业免费高效持续的心理支持。众志成城，共克时艰！我们在一起！”
北京师范大学心理学部	专家学者	北京大学心理学部开启一对一的心理咨询服务。	心理援助	北京师范大学心理学部针对新冠肺炎开通的心理支持热线 4001-888-976 将于 1 月 27 日早晨 6 点准时启用。该热线旨在为全国需要心理支持的民众提供线上心理疏导服务。心理热线陪伴为一对一服务，该服务适用于急需情绪疏导和心理支持的人群。

行动主体	主体类型	项目名称	主要贡献类别	项目简介
辰镜心理（曾老师）	专家学者	武汉守护者计划	心理援助	
回龙观医院临床心理科副主任医师彭旭	专家学者	在线心理危机干预讲座	心理援助	北京心理危机干预专家，回龙观医院临床心理科副主任医师彭旭老师大年 29 就新型冠状病毒疫情下的心理危机干预紧急加了半小时讲座
中国青年志愿者协会秘书处、中国心理卫生协会妇女健康与发展专业委员会联合北京市志愿服务联合会	专家学者	微信在线心理咨询	心理援助	第一批志愿者由具有心理咨询师资格证、心理医师执业资格及相应学科背景的 50 名经验丰富的心理咨询专业人员队伍和负责心理健康、精神卫生、志愿服务、社会工作、行政管理等方面的专家督导共同组 成
Xlab 开放实验室	自媒体/媒体	wuhan2020 开源项目	信息传播 / 协作	在 Github 上面收集经过审核与确认过的武汉新型冠状病毒防疫相关信息（医院、酒店、工厂、物流、捐赠、捐款、预防、治疗、动态等信息）处理方的信息，并利用开源和分布式协作优势实时更新并通报，提供各方的联系平台。
某志愿者团队	自组织	湖北医疗物资需求信息汇总平台	信息传播 / 协作	平台目标：方便物资供应商直接联系医院； 信息来源：各大医院官网/公众号/微博； 数据真实性检验：运营同学人工电话跟踪
奇点公益	公益机构	参与行动的组织机构目录	信息传播 / 协作	组织志愿者整理所有参与本次抗击疫情的公益机构、商业公司以及临时成立的志愿者组织。整理他们做的领域以及联系方式。

行动主体	主体类型	项目名称	主要贡献类别	项目简介
石墨	民营企业	抗击新冠肺炎” 专用统计模版	信息传播 / 协作	石墨文档作为武汉企业，保卫家乡，我们做了 “抗击新冠肺炎” 专用统计模版，供政府机构、小区、组织及企业免费使用，帮助疫情情况收集、统计、登记和更新。
微信	民营企业	微信上线“疫情督查”功能	信息传播 / 协作	点击“疫情督查”功能入口，会跳转国务院办公厅征集疫情防控线索的小程序，在这里，用户可以利用留言功能，提供疫情防控的线索。
nCOV 支援@微博	自媒体/媒体	nCov 支援网络	信息传播 / 协作	自发汇集、希望支援武汉及周边可能罹患新冠的患者及家属的志愿者，为武汉及周边内未确诊和轻症新冠状病毒肺炎患者及家属提供志愿医疗咨询服务
三一基金会支持，博能基金会主导	公益机构	京鄂 iWill 志愿者联合行动	信息传播 / 协作	该项目由博能基金会执行，项目在北京市社会心理工作联合会指导下，在疫情早期第一时间与京鄂两地专业志愿者和公益机构发起联合行动，支持一线志愿者更加专业而有效的参与公共卫生健康应急服务。本次志愿者联合行动主要聚焦三方面工作：搭建平台与机制、提供支持与保障、资源对接与整合。
武汉市小动物保护协会	公益机构	疫情管控期间居民家中滞留伴侣动物援助	信息传播 / 协作	对于滞留家中动物无人照看，健康状况不可控的伴侣动物援助方案
知乎	民营企业	开设肺炎防治专题和医疗实录内容	信息传播 / 协作	上线“肺炎防治”专题，设置辟谣专栏，并免费开放阅读部分医疗实录内容

行动主体	主体类型	项目名称	主要贡献类别	项目简介
阿夏桑	自组织	最全！nCOV 新冠状病毒一手资讯/科普汇总目录（更新中）	信息传播 / 协作	最全！nCOV 新冠状病毒一手资讯/科普汇总目录（更新中）
清博大数据	民营企业	针对疫情中的虚假谣言进行公示	信息传播 / 协作	公示已被证实的疫情防护相关言论
益社防疫辟谣志愿小组	自组织	针对疫情中的虚假谣言进行辟谣	信息传播 / 协作	益社公益积极组织青年志愿者参与舆论引导，召集网络志愿者，一起开展相关辟谣活动，分享正确咨询，积极引导大众对疫情的关注与讨论，众志成城，共克时艰。
Apowersoft	民营企业	汇总常用线上办公软件	信息传播 / 协作	整理了几款远程办公的神器，为在家办公提供支持
（珞樱善联）武汉网络安全学院师生	自组织	全国抗击心冠肺炎防护物资信息交流平台	信息传播 / 协作	全国抗击心冠肺炎防护物资信息交流平台，可发布需求与发布捐赠信息。
36 氪	民营企业	全国各省市疫情防控期间扶持政策文件汇	信息传播 / 协作	36 氪整理了近期针对企业在疫情防控期间经营困难局面，各省市出台的一系列减负举措汇总。持续更新中！
36 氪	民营企业	疫情阻击战 各地科技互联网企业在行	信息传播 / 协作	36 氪整理了近期各地科技互联网企业抗疫行动的新闻。
萧三匝	自组织	中国肺炎遗孤数据库	信息传播 / 协作	搜集武汉肺炎疫情后的遗孤信息，做成遗孤信息数据库，进行资助认养等工作
文泽尔书友会	自媒体/媒体	封城禁私家车期间三镇出租车信息全表	信息传播 / 协作	提供武汉封城初的分地区出租车信息表，包括司机联系方式
风云武汉	自媒体/媒体	武汉 1000+小区疫情公告汇总	信息传播 / 协作	统计公示武汉 1000 多个社区已公开数据确诊病例信息，数据不断更新中。公众号另有多条武汉疫情相关信息的文章。

行动主体	主体类型	项目名称	主要贡献类别	项目简介
武汉聚变科技	民营企业	武汉聚变科技的湖北医疗物资需求信息汇总	信息传播与协作	武汉聚变科技的湖北医疗物资需求信息汇总
字节跳动	民营企业	字节全系产品上线新冠肺炎专题内容	综合	在字节系产品上线新冠肺炎专题页，辟谣专区，在线问诊等；公益项目：上线电影《囧妈》，免费开放飞书商业版等。
Zoom	民营企业	提供免费在线视频会议 - 视频会诊，在家办公等	办公支持	开放免费的视频会议账号与时长

2.志愿者行动 IT 支持平台建设手册（含范例）

志愿者行动 IT 支持平台建设手册（含范例）

2020 年 6 月

京颚 iWill 志愿者联合行动项目组

目录

阅读引导……1

一、信息平台的建设过程与方法……2

1.平台定义……2

2.确定工作原则……2

3.工作流程……4

4.外部经验的参考……10

5.外部力量的支持……12

6.挑战与遗憾……13

二、信息平台的建设成果（图）手册……14

1.信息平台建设工具……15

2.工具……15

三、信息平台建设不足……21

1.宣传困难……21

2.缺少全员型支撑平台……22

3.“试点-推广”困难……22

四、结束语……22

阅读引导

第一章是**信息平台的建设方法方法与成果展示**。该章联合行动的信息技术平台的设计与应用的过程，实际上是包含了一个简化版轻量级但完整的 IT 咨询的方法论与实施过程，是将商业领域已经非常成熟的信息技术系统咨询的过程针对公益行动、临时性志愿行动的特点进行裁剪调整的结果。即一个公益行动该如何设计完善自身的信息技术支持方案并实施落地。本章对于确有相关需求的公益机构的负责人、具体公益项目的负责人以及在线协作的组织者有较高的参考意义，可以参考或者本章描述的过程与方法，将其在自身项目中进行简化应用这个流程以解决自身实际工作的需求。

第二章是**信息平台建设的成果**。这里本章完整真实的展示了本次联合行动项目最终确定与使用的信息技术支持方案，这是第一章所介绍的方法论的成果产物。由于互联网与信息技术发展速度非常快，随着时间的推移，本章这个介绍具体的方案中里面的各项细节都会逐步过时，同时由于不同项目存在不同的特点，很大可能无法满足其他项目直接照搬使用的需求。但是它作为本次项目信息技术方案的最终成果，有助于读者理解第一章的工作流程应当得到一个怎样的结果，同时本方案包含了绝大多数公益项目会涉及的各方面，有助于读者在构建自身方案的时候进行参考，避免遗漏。无论是本次的重大传染性公共安全事件，还是其他灾害救援行动，在志愿者的招募与项目实施过程中，都将运用到互联网工具进行项目设计与执行，因此，本文的绝大多数工具包都是共性的存在，不局限于本次项目。

一、信息平台的建设过程与方法

1. 平台定义

京鄂 iWill 志愿者联合行动的信息平台，是本次抗疫专业志愿行动中使用到的所有信息技术工具及其配套的应用与管理方法的总和。是一个包含多场景、多功能的互联网工具包，为行动中所有岗位志愿者提供信息技术支持与服务，具有跨地区性、在线协作性、开放共建性以及联合共享的特征。

2. 确定工作原则

信息技术支撑平台，归根到底是为项目服务，为项目的每个用户、每个角色、每个场景的工作提供支持，因此研发与设计信息平台必须先对项目的特点进行充分了解。

2.1 iWill 行动是什么

“iWill”平台定位于“智力后援”的救援模式，以给一线的社会力量赋能，来实现为广泛的社会对象提供服务。“iWill”网络平台，作为政社协作参与疫情援助的线上平台，源源不断的为湖北疫情严重地区的公益机构及社区输送科学的疫情信息、专业志愿者人力、互联网信息技术以及专业心理咨询、医学、社工护理知识。

iWill 志愿者联合行动模式三个关键点：一是瞄准一线社会力量赋能；二是基于互联网的供需精准匹配；三是专业志愿者人力资源建制式供给。

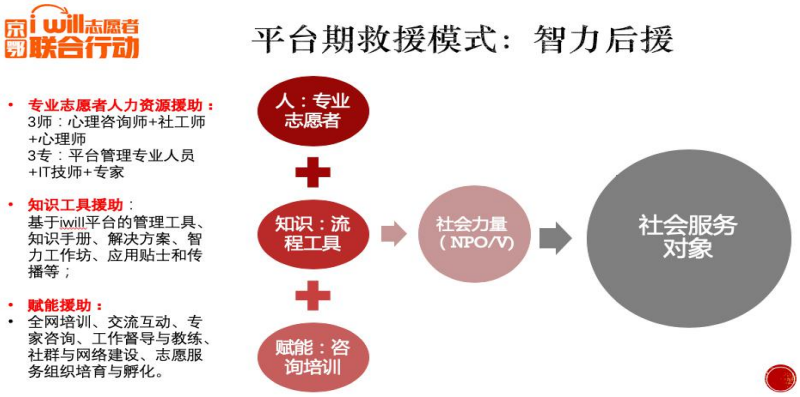


图 1 行动模式图

由湖北当地社会组织和专业社工，根据社区需求开发有社会支持需求的一级支持体系，建立本地化线下与线上社群，服务对象包括社区居民、社区工作者、辖区单位从业人员。由北京组织具有医疗健康、心理咨询、社会工作等专业志愿者，通过专业志愿者管理运营，整建制地建设工作队，配套运营管理体系和工具包，为湖北提供专业志愿者人力资源和技术支持，促进能力建设和组织发展。

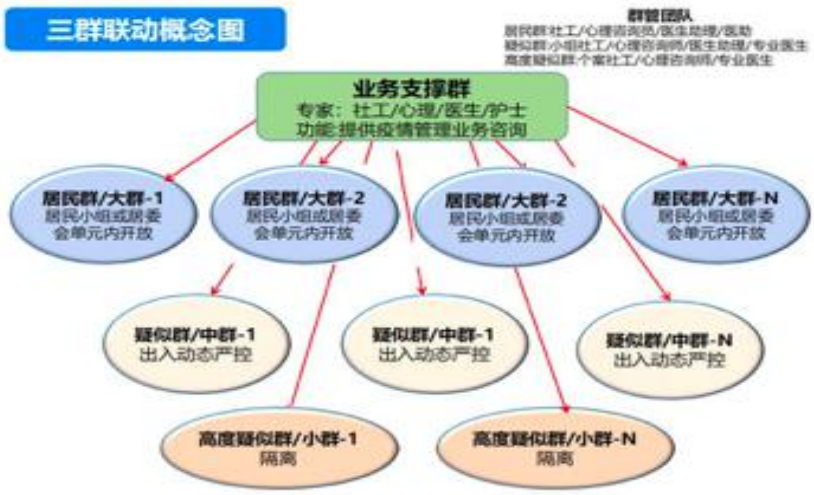


图 2 三群联动概念图

2.2 需要什么样的平台

对行动本身进行充分的了解后，可以定义出若干个平台质量设计原则，本次确定的原则如下：

◎通过“IT 工具组合+使用手册”支持业务需求

◎拒绝自行研发

◎各岗位成员的工具上手成本尽可能降低

◎工具选型原则

◎功能胜任

◎数据安全

◎稳定

◎易用

◎尽可能免费或可以获得供应商捐赠

遵循这些原则，便可以更有针对性的按下述流程完成整个平台的设计搭建工作。

3.工作流程

3.1 行为观察

3.1.1 观察目的

因为本次项目的紧急性与特殊性，我们需要一边进行信息平台的建设，一边有序推进志愿者的具体工作，因此我们在信息平台建设前进行本次志愿联合行动的行为观察。

在具体的行为观察中，我们将观察志愿者有哪些岗位，具体需要做哪些工作，是否需要和别的人协作，志愿者工作成果的链接者是谁，志愿者工作的上游是谁，下游是谁，他们目前使用何种工具进行以及工具使用情况。

3.1.2 观察结果

在项目初期，我们招募到的志愿者来自全国各年龄段与各个岗位；在志愿者的日常工作中，我们观察到每一个志愿者都会高频率的使用微信作为线上交流工具，因此我们前期也是使用微信及微信社群开展相关工作；除此之外，前期工作者使用频率很高的则是电话，由于交流便捷，受网络影响小，被大家所接受；项目的管理会使用钉钉、微信等；在文档的传输上，大家会使用微信、邮件；百度网盘进行文档保存与分享；志愿者时长使用手动记录等。

3.1.3 需求确认

因为前期对参与志愿者的工作观察，我们发现，志愿者人数很多，使用的办公产品类型多样，不是每个人都会使用同样的产品去完成某一项工作，这给我们的工具选型造成困难。

其次，本次的项目是公益志愿服务，不同于商业行为，要考虑工具及信息技术使用的成本及便捷性。因此，在根据现有观察到的行动基础上，我们需要和志愿者及平台管理者进行多次的需求确认，以此作为 iWill 联合平台信息化建设的基础依据，同时也会提高大家的工作效率与质量，达到工作频率一致。

3.2 工具选型

考虑到本次的 iWill 志愿者联合行动时间紧迫，也没有相关足够的预算。因此，相比自己进行互联网工具的开发，我们更倾向于直接考虑已经成熟的互联网产品。这些互联网产品运营时间长，积累用户多，提供使用的产品成熟稳定，也有专业的技术团队可以提供支持。因此，我们针对于信息平台的需求，在所有的主流产品中，进行分类综合测评，挑选出最适合项目使用的互联网工具。

除此之外，我们邀请所使用的互联网产品的相关技术专家，参与并组成我们的技术顾问团队，其中部分互联网企业的员工，直接成为本项目志愿者，由外部支持转为内部支持。

3.3 使用说明

在一个项目管理里，有个很简单的概念：角色在流程里进行操作。本次的信息平台则是培养角色、建立流程、进行具体操作，以此完成一个完整的相关管理流程。针对具体事务的流程，每个角色的分工，每件具体工作的执行，我们都编写配套的岗位说明书，以便大家能够清晰的掌握各自的工作内容及工作流程与方法。同时建立不同层级的社群组，按照项目框架，给不同的部门及志愿者个人进行不同的授权，以便进行更好的管理与协作。

3.4 项目流程

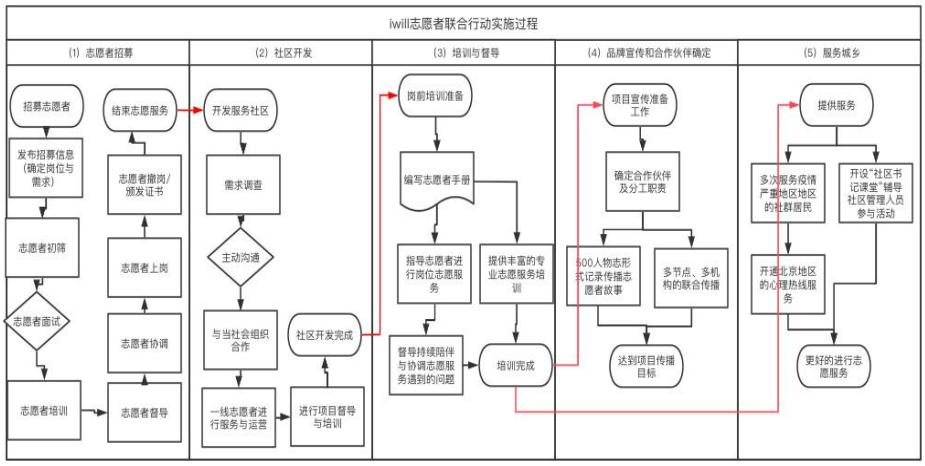


图 3 iWill 联合行动实施过程图

（1）志愿者招募

在志愿者招募阶段，我们使用问卷/表单进行志愿者报名信息的搜集，在自媒体平台以及专业志愿者招募平台进行志愿者招募信息的传播，利用微信公众号、微博以及志愿北京等平台，利用微信/企业微信/邮件与志愿者进行联系，在线上进行志愿者的筛选与面试。

（2）社区开发

在社区开发阶段（与项目受益人群沟通）利用微信/企业微信与社区和疫区当地社会组织及时在线沟通，进行一线需求调查，通过在线文档协作进行需求双方信息的确认与文件准备。

（3）培训与督导

在项目培训中，“iWill 志愿者联合行动”的项目组成员，使用在线文档进行志愿者手册的在线协同编写工作。将编写完成的电子志愿者手册，利用腾讯会议以及微信社群，进行志愿者的岗前培训。同时，通过各大小社群以及管理文档与表格，进行志愿服务过程中的在线督导工作。

（4）品牌宣传和合作伙伴

在品牌宣传上使用新媒体平台进行本项目的传播工作，在此基础上特开通短视频传播平台，借助快手等短视频工具进行项目的传播工作。除此之外，项目也积极与主流媒体及电视台进行合作采访，进一步扩大项目影响力。

在合作伙伴的合作上，清晰规划团队力量及分工，有序安排项目各个部分的组织与合作，有利于一个志愿服务项目更加专业与有效。例如本次的“iWill 志愿者联合行动”平台，不仅是有三师的专业志愿服务者，更有背后专业的项目运营团队、信息技术管理团队以及志愿服务管理团队。

（5）项目服务

本次活动因为项目的特殊性，在具体开展行动中，我们主要使用微信社群开展具体的服务工作。与此同时，对受益人群中的领头人员，组织各类型培训，更加有效的从内部进行项目推广与落实。在具体项目服务中，根据受益人需要，开通电话热线进行心理咨询服务。

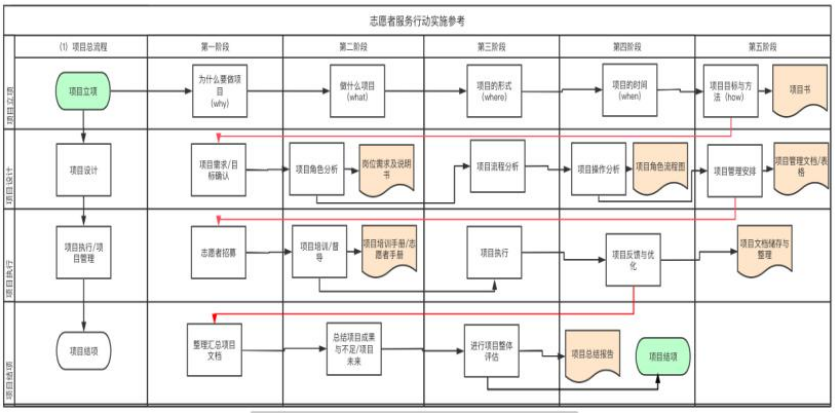


图 4 志愿服务行动项目参考流程图

（整个志愿服务行动的项目中，运用到的工具说明请参看第三部分，途中绿色为项目开始与结束，黄色框为项目的文档输出。）

3.5 角色

图 5 京鄂 iWill 联合行动项目框架图

联合行动的组织架构，从指挥部到项目各功能服务组，大家都是作为志愿者共同抗疫。其中总指挥部作为联合行动的政社协作中枢，由社心联张青之会长总负责全面的指挥和控制，并直接向北京市政府相关部门汇报。专家组由中国社科院研究员杨团等为主导的公共政策专家团队和 22 名资深且经验丰富的心理咨询专家组成，专家们不仅亲自为一线疫区提供专业服务，而且把在开展志愿者工作中发现的问题，形成报告提交给政府相关部门参考。行动执行总指挥由北京博能志愿公益基金会理事长翟雁担任，副总指挥由市民政局心理中心副

主任张胸宽担任，统一计划、组织、调动、协调和指导行动的有序进行，并负责政社、社社联动和协作。

社区服务组负责联系当地社会组织，建立合作伙伴关系，在获取相关需求基础数据的前提下确定具体服务方式，匹配资源。技术组负责行动中所需的各种技术和使用工具支持。培训组负责志愿者入职培训和对疫区社会组织、志愿者团队进行抗疫培训，并开发志愿者抗疫手册。传播和合作伙伴组负责行动的对外宣传，为抗疫志愿者发声，筹集和链接更多的社会资源共同抗疫。项目管理组负责项目的运营环节中的组织和协调以及志愿者管理。

因此，在角色定义这一部分，需要根据项目需求，将核心团队以及志愿者团队情况进行详细的分工与安排，利用组织架构图，让所有项目参与者明确自己的岗位与人物关系，有利于大家更高效的进行沟通与工作对接。

3.6 操作

每个层级的志愿者工作内容不同，因此赋予的项目角色不同。因此，我们为二线及一线志愿者制定志愿者岗位说明书，目的是为志愿者队伍的建设与交替做培训使用。

一份岗位说明书包括：

a：本文档的说明（使用人、编辑人、文档负责人）；

b：工作职责；

c：工作流程（按步骤进行说明）；

d：操作指南（操作中的关键动作说明图片/操作截图+说明）；

图 6 岗位说明书截图

3.7 培训

培训工作在项目的每一环都尤为重要，可以让我们快速的掌握自己的工作内容，用统一的标准及流程去完成工作，高效的进行志愿服务，也能够让大家更好的与别人合作。

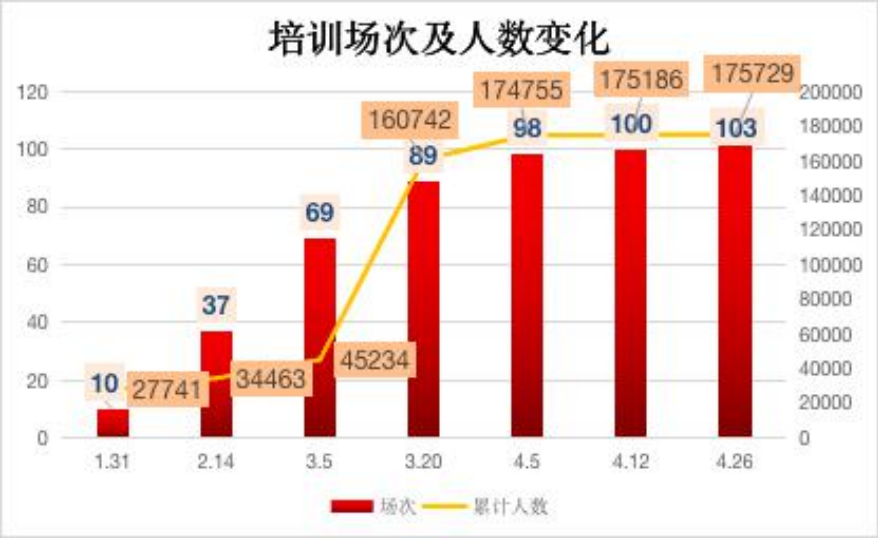


图 7 志愿者培训场次及人数变化

开展志愿者培训（线上）累计 103 场次，累计 175729 人次，累计 210.42 小时。本次的 iWill 信息平台共计培训 100 多场，累计培训人数 17.5 万人。在 iWill 项目中，我们不仅对志愿者的工作及操作流程进行培训，也推出多类型的课程，以便对公益志愿服务不了解的志愿者能够快速学习公益志愿服务的专业知识，掌握统一的服务流程。

在互联网工具的使用上，iWill 志愿者联合行动平台将工作中所用到的工具包常见操作及问题整理成文档，结合岗位说明书，对每一位在岗志愿者进行培训与使用分享，除此之外，在志愿者使用互联网工具出现问题时，及时给予相关的支持与帮助，在每一场借助互联网工具包处理的活动上进行技术支持。

3.8 评估与改进

一个好的项目定是需要不断的、反复地、定期地去评估。用不断发展的项目情况，检验我们整个流程是否足够优，以及我们现在选的工具是否合适，我们对工具的使用方式是否合适。我们要不断的进行需求及反馈收集，及时的根据信息进行工具包的调整、项目管理上的评估优化。

最简单的是通过工具包的使用者的反馈及直接观察使用人的行为来判断是否还可以有优化的空间。例如，在项目在线交流方式上，一开始我们没有选择出一个确定的软件来进行项目运营团队上的交流，同时使用微信语音、钉钉会议、钉钉视频、腾讯会议，通过项目的推进与实践，我们最终确定出多人会议使用腾讯会议（方便屏幕共享及主持大会），管理层会议使用钉钉会议（方便进行会议记录），9 人以下快速讨论使用微信语音。

另一种评估的手段是了解别人对我们项目的看法与意见，从而站在全局上进行项目的评估与优化。“iWill 志愿者联合行动”项目，自身拥有众多的技术志愿者，除此之外，我们积极与外部技术团队，例如阿里进行多次的沟通，开展培训交流，不断的探讨项目可以提升之处。另一方面，iWill 志愿联合行动的三线志愿者作为行动的指挥层，与项目涉及到的相关方进行主动探讨，借他人的眼光审视本项目，寻找问题与解决办法。

4. 外部经验的参考

在外部经验的参考上，我们以卓明灾害信息服务中心、奇点公益和 SEED 社会创新种子社区三家的民间抗疫案例及项目研究为参考，结合自身项目，进行外部经验的学习，研究如何才能最高效便捷的为“iWill 志愿者联合行动”本身提供信息平台建设工具，与此同时，探索其他志愿服务将运用到的具有共性的互联网工具，以便将信息平台建设报告写的更加完整与务实。。

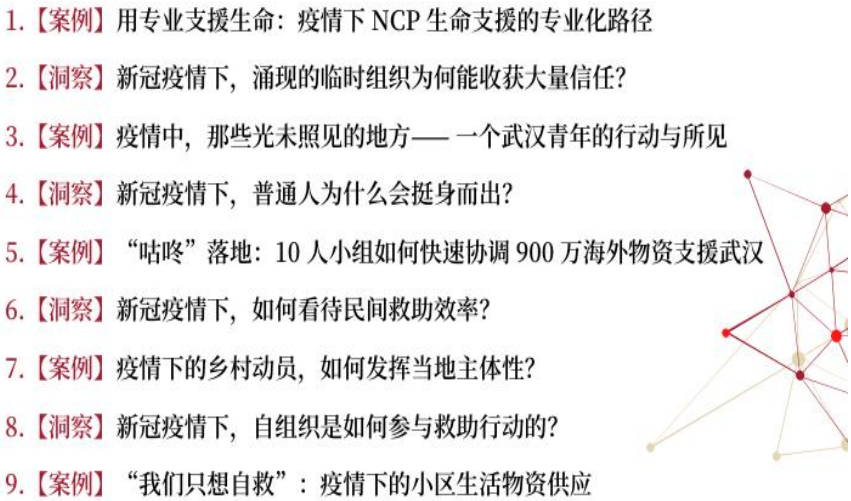


图 8 SEED 社会创新种子社区研究案例截图

表 1 外部机构/项目服务经验

机构/项目名称	服务方向	简介	经验学习
卓明救灾	物资捐赠平台、疫区一线信息	卓明救灾在疫情爆发之初，招募大量志愿者，进行疫情重灾区物资捐赠与购买、医院信息、疫区生活服务等信息平台建设	微信社群的运营、文档的编辑与管理
奇点公益	全国机构疫情支持行动数据库	利用志愿者在线协同工作，完成全国企业、自组织、公益机构等疫情行动数据搜集与整理	全国性的志愿者在线协作的模式；文档的管理；沟通工具的选择
红哨子	社区需求	进行社区好人好事的故事编写，以正能量的传播进行正向引导	传播方式
壹心理	心理援助	后背计划，开设线上疫情心理援助支持，热线电话及个案服务，进行居民心理辅导	开通电话等热线方式；提供个案咨询
石墨	在线协同	石墨为疫情支持行动提供免费升级服务版本，提供多种在线协同办公的模版与支持	利用表格文档进行项目管理
阿夏桑	资讯及科普	与团队成员编写【最全！nCOV 新冠状病毒一手资讯/科普汇总	借鉴最新的通过考证的科普及资讯

		目录（更新中）】一文档，累计访问量 10 万+	
丁香医生	资讯及谣言打假	进行疫情信息的可视化展示，及时打假疫情谣言，传递正确科学的防疫知识	借鉴科学的防疫知识对居民进行科普
微信	线上问诊	接入医生资源，开通疫情线上问诊服务	学习线上问诊模式
问卷星	办公支持	免费开放收费功能给防疫相关工作者，提供快捷居民信息搜集表单模版	信息搜集模版调用与借鉴

5. 外部力量的支持

图 9 志愿者背后的资源

本次在项目工具选型上，我们使用已有的成熟的互联网工具，并且得到了来自阿里巴巴、石墨、腾讯等互联网产品工作人员的支持与指导，部分企业员工更是直接加入 iWill 信息平台，成为我们的信息技术志愿者，我们不仅有成熟的信息技术外部支持，也将部分志愿者内化，壮大我们的专业志愿者队伍。这

里和大家分享的则是主动的、积极的与所用到的服务运营商进行联系，主动提问与学习，互联网企业工作人员对于公益的热情很高，也很愿意就自己所了解的为公益项目服务。

本次的“iWill”信息平台大部分的文档管理，都利用石墨在线文档这款产品完成，石墨文档的多人在线协作编辑功能、事实保存与修改历史记录功能都成为本次信息平台的重点内容。为更好的将志愿者的招募、培训、服务、反馈、志愿时长进行更好的记录，在综合考虑各方面的因素下，我们选择石墨文档作为项目的文档的在线管理工具。本次石墨文档公司为我们提供了多名技术工作人员，在线帮助我们克服很多石墨文档使用上的难题，为信息平台的文档管理提供了便利与支持。

因为项目的线上特性，“iWill”信息平台的后台支持、工作安排与进度沟通，我们多数使用阿里巴巴集团旗下产品“钉钉软件”完成，其完备的软件功能以及阿里巴巴工作人员的支持，使得我们顺利的项目进度管理更加科学与专业，工作的统筹与安排更加清晰明了。

同样，来自腾讯的微信产品为项目提供的通讯软件的便利性无需多说，而这次腾讯会议产品进行软件免费使用的活动，极大程度上方便超过 100 人的大型项目会议，成为“iWill 信息平台”表彰会等活动的线上举办地，强大的功能及简洁的操作，为我们提供极大的便利。

另外，来自京鄂 iWill 信息平台内部的合作伙伴--奇点公益也为项目提供大量的信息技术上的支持与服务，例如信息平台项目管理文档的设计、建立与维护，各类项目数据的应用以及相关工具的使用支持等。

6. 挑战与遗憾

由于本次行动是对国家与社会需求的应急响应，所有参与方都不可能有事先的准备，整个行动的细节也处于不断摸索试错的过程。由于疫情当前、人命关天，信息技术支撑工作的主要精力被各部门志愿者们日常需求的满足与支持工作所占据。过后反思，至少有这样几处遗憾：

6.1 宣传困难

在项目不断推进的过程中，我们设计出更好的方案时，由于大家任务繁多，难以用新的方案替代掉原有的方案。该项目本身是个临时组建的行动，甚

至连各事务的负责人有时也是不明确的，更不用说让每个负责人都认识到有责任配合信息技术平台的建设工作。

6.2 缺少全员型支撑平台

直到项目结束，仍然没有实现将所有志愿者纳入同一个信息平台，从而实现有需要的时候，通过消息推送或全员短信进行每个人的及时传达,这也是本次项目的遗憾。

6.3 “试点-推广”困难

由于绝大多数志愿者都在投入一线支援，大家的参与意愿也更接近一线支援，因此难以在各部门找到足够的志愿者来参与传统信息技术方案部署与实施的“试点”实验，也不是每个方案都能获得足够的资源来全员有效推广。

二、信息平台的建设成果（图）手册

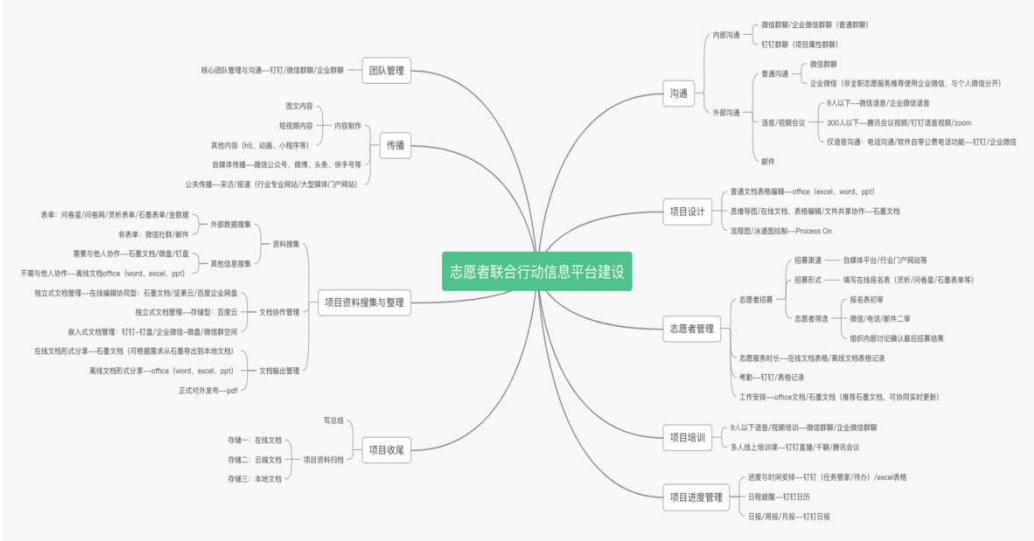


图 10 志愿联合行动信息平台建设成果图

信息平台是一个多场景、多角色、多流程可以同时使用的一个互联网线上工具平台，符合时代的要求以及多人协同办公的需求。为此，我们整理分享“iWill 志愿者联合行动”项目中总结的信息平台建设工具手册。本次的工具手册，按照一个简单却完整的项目管理进行绘制，因此该流程不仅是本项目所用

到的各类型工具，也具有通用型，每个志愿服务项目都会在上图中找到自己所需要的场景，选择出最合适自己的互联网工具。

1.信息平台建设工具

由于项目的紧迫性及成本预算限制，本次“iWill 志愿者联合行动”所用到的信息化平台建设工具以及使用流程，都是筛选于参考市面上已有的、功能成熟的应用软件及运营服务商的产品。在志愿服务的信息化平台建设中，我们将以项目中实际遇到的场景及工具选择、部分工具的图文说明为主，进行 iWill 联合志愿行动信息平台建设的介绍。**本次共有 9 个使用场景，涉及到 15 余种互联网工具。**建议阅读者通读整个信息平台所涉及到的场景，再在具体的软件及场景中，结合详细工具介绍进行实际操作。

2.工具

2.1 工具方案设计原则

◎能够通过“IT 工具组合+使用手册”支持业务需求

◎各岗位成员的工具上手成本尽可能低

◎工具选型原则

◎功能胜任

◎数据安全

◎稳定

◎易用

◎尽可能免费或可以获得供应商捐赠

2.2 平台支持工作方案

2.2.1 贯通项目各个阶段的产品--钉钉

项目核心管理团队协作时与项目管理中，钉钉成为我们的首选管理工具。就目前的互联网产品市场而言，钉钉是志愿服务项目通识性最佳的项目工具。关于钉钉的使用，需要提前说明的一点，项目管理团队进行企业身份注册登陆后，邀请机构员工进行入驻，然后就可以在机构的空间进行正常的工作。个人利用手机号注册，输入要加入的机构信息或者接受机构发出的邀请。

钉钉优点：聊天附加功能丰富，可与项目跟踪管理相连；语音及视频沟通免费人数上线 300；

钉钉缺点：普及率低，需要单独注册账号及软件。

常用到的钉钉功能如下表：

使用场景	软件功能	描述
项目基础沟通/群聊	钉钉-群聊	创建某一项目群聊，可开启项目待办事项、项目文档储存等功能
项目例会/培训/例会提醒	1、钉钉语音/视频/直播 2、钉钉-日历	钉钉支持 300 人以内的群语音及视频会议，支持回放； 钉钉直播没有人数限制，支持多群联播，可以用来做项目培训，支持回放； 钉钉日历可以提醒需要参会的信息
提交日报/周报/月报	钉钉-日报	给予一定的格式，填写日报所需内容，支持发送给其他人
项目管理与进度安排	钉钉-任务管理	目前要收费，企业版才可以使用，可以使用“钉钉-待办功能”进行替代，操作类似

2.2.2 企业微信/微信群聊/腾讯会议

a：微信群聊

优点：使用普及率高，熟练程度高，可以使用微信语音（可以开启视频）；

缺点：微信群语音及视频最高人数线上 9 人；新加入成员不支持查看以往聊天记录（包括以前上传的文档等内容）。

b：企业微信

优点：相对于微信规模更大，聊天附加功能更完善，可直接邀请微信好友，支持 300 人语音及视频沟通；

缺点：需要以企业身份开通，邀请团队成员入驻；使用普及率相对较低。

c：腾讯云会议

说明：iWill 项目使用最多的大型会议工具，疫情期间免费使用，非疫情期间扩容人数收费；

优点：支持网页、小程序及应用端、电话接入；会议支持功能丰富；

缺点：收费软件，网络依赖度高。

2.2.3 文档协作与存储管理

石墨文档是一款云端文档与表格编辑工具，支持网页访问、app 以及小程序访问。石墨文档分为个人版与企业版，企业版为企业共享共享空间+个人空间，可使用的功能比个人版多。公益机构可以注册企业版免费，然后申请石墨文档企业版的公益活动，以较低价格获取企业版的使用权。石墨文档也支持个性化定制部署，如果机构或项目有特殊功能需要，可以与石墨文档进行协商。所有需要多人更新与维护的文档与表格，线上协作以及文档的存储，都可以使用石墨文档进行。

使用说明：石墨文档支持 word、excel、ppt 三种基础办公文档类型，更支持思维导图、表单、白板等文档类型。支持多人在线编写同一个文件，可实时自动保存，记录文件历史版本及编写人、修改内容。所有的文档支持开放编辑、阅读以及指定人可以编辑等权限操作，支持文档的一键导出与导入，保存为指定的格式；石墨文档的工作界面，可以同时创建多个协作空间，例如机构内部空间，某一项目空间等。

不足：石墨文档作为一款云端文档管理工具，受网络影响较大；总空间的协作人数受购买版本限制；如果创建协作空间的人离开机构或项目，无法进行空间中储存内容的迁移与批量导出。

2.2.4 问卷/信息采集

a：灵析

优点：灵析是一款公益机构及项目技术支持的综合性工具，目前 iWill 项目主要使用的问卷/信息采集工具，结合群邮件进行发送会更便利，可以实时查看邮件阅读人数，跟进问卷填写数量，支持在线分析问卷数据及制作基础表图。

缺点：必须登录后台账户才能查看填写结果，在实时处理方面不太方便。

b：石墨表单

优点：石墨文档中的一个功能，与石墨表格想通，方便填写表单结果的成员实时处理表单数据，

缺点：表单功能略简陋，说明性文字限制为 1000 字，不支持划分更细的权限设置。

c：问卷网

优点：支持多人填写，根据不同的填写情况，展示对应的社群二维码或者微信用户二维码，让用户截屏进群，减少人工工作量。

缺点：必须登录后台账户才能查看填写结果，独立的一个信息采集网页，搜集到的数据需要单独导出，在做分析，不能实时查看及处理数据。

d：金数据

优点：表单搜集里的头部运营商，高级版支持按字段权限分用户查看结果（例如一个社区的工作人员，只能看到所处社区居民填写的信息，不能够看到其他问卷结果）。

缺点：收费服务，需要单独注册账号及登陆后台才可以看到结果，数据结果需要单独处理。

2.2.5 文件共享类

a：百度企业网盘

优点：企业独立存储空间，可以在线协作与共享文件；

缺点：20 人以内免费，但是下载速度可能会比较慢，存储空间小；20 人及以上的最低付费版是 4799 每年，价格较高。

b：百度云

优点：储存型网盘；上传方式简单，知名度高，存储空间大；

缺点：共享文档便捷度不够，没有团队版，只能个人存放文档，再共享链接；上传下载受网速与付费影响。

c：坚果云

优点：同步型网盘，文件发生修改时，只上传修改部分，节省同步时间，提高上传效率；下载速度快，支持跨国传输；提供 20 天团队版免费试用；

缺点：团队或项目文档存储与共享，需要付费；只需要文件存储的可以选择标准团队版，每人每年 360，5 人起售，最低 1800 元每年；支持在线编辑文

档的需要选择高级团队版最便宜每个人每年 600，5 个账户起售，最低花销是 3000 元每年。

d：石墨文档

优点：同步型网盘，支持在线协作与文档存储；文档编辑模式更专业；有公益机构优惠；

缺点：团队空间及协作者需要付费；对网络依赖依靠行高；不支持批量导出。

若不付费的解决办法：

d1:在个人的石墨文档界面进行文件编写，把所有需要分享的文件根据需求修改权限，复制文档链接，整理在一个 word 文档里面，作为简易文件管理；

d2:将原有文档复制放在一个 word 文档里，作为内嵌附录进行存储。

e：企业微信的微盘

优点：无需付费，只需要企业形式注册成为企业微信用户即可，可以在线编辑创建文档，进行文档存储，企业微盘内存共计 100 个 g。

缺点：所有参与项目的人员，需要注册进入企业微信。

f：专门用于共享文件的微信群

说明：建立一个多人微信群，只进行文档的传递与分享；

优点：“零”成本，简单便捷好操作；

缺点：未读文档容易过期；不能进行文档覆盖；不能在线编辑。

g：微信的群空间

说明：依托于微信小程序的一款存储型空间，支持图片、视频、文件的上传；动态发布以及其他功能；

缺点：缺乏专业性，仅具备存储功能，存储空间小。

2.2.6 培训

目前市面上使用程度最高的在线培训工具主要有钉钉、腾讯会议、千聊等互联网产品，因腾讯会议之前有介绍，本节主要介绍千聊以及钉钉。

a：千聊

说明：千聊是一款使用度很高的线上直播课工具，支持网页与小程序，依托于微信；

优点：免费，课程直播功能专业，支持文件、屏幕共享，支持回放与分享内容导出；

缺点：广告相对较多，主要依托于微信公众号进行收看。

b：钉钉-群直播

说明：给予软件钉钉的群直播功能，支持多人在线进行课程收听、互动；

优点：免费，支持多群共享，支持回放；

缺点：需要单独注册账号后再加入；不支持在微信里打开，需要提前下载再在微信进行分享。

2.2.7 传播

a：图文内容制作

微信公众号编辑器（秀米、易企秀等）、图片编辑工具（懒设计、稿定设计等），内容制作的门槛较低，容易上手，传播效果较好；

b：传统传播渠道

自媒体传播（微信公众号、微博、头条、百家号等）、专业内传播平台（中国发展简报、善网等）、采访媒体渠道（新华公益、凤凰网公益、主流媒体采访），三方面的传播渠道都需要进行同步传播与推广。

c：短视频传播内容制作与传播

快手/抖音制作短视频，然后在其视频平台进行项目的宣传工作，传播效果好，但是对于传播内容创作要求较高。

2.3 文档统计

iWill 项目中，从开始到结项，所有的共享文档都存储在石墨文档里，截止目前，石墨文档上的文件夹及文件总数合计 150 余条。

文件夹或文档	文档层级				
	文档层	文档层	文档层级	文档层级4	文档层级
协作空间 iWill志愿联合行动	总文件夹				
项目运营		二级文件夹			
平台运用中心			三级文件夹		
工具平台组				四级文件夹	
石墨文档目录及权限记录					五级文件
iwill内部it工具组合方案					五级文件
腾讯会议使用指南					五级文件
岗位说明书（思维导图）					五级文件
石墨文档使用入门					五级文件
岗位说明书（排班志愿者）					五级文件
人员和微信群管理总表					五级文件
岗位说明书（工具平台组）					五级文件

图 11 部分文档统计界面截图

2.4 维护与更新

在文档设计通过后，因为工作内容的不断更新与认识，我们的文档内容、文档权限管理也需要适时进行调整，所有此类信息文档的调整，都是有工具平台组去协调完成。每次的工具文档的维护与更新，需要进行调整内容的说明以及记录，一方面是及时告诉告诉文档使用者及阅读者文档的变更，另一方面是为定期的项目优化进行准备与累计。

三、信息平台建设不足

由于本次行动是对国家与社会需求的应急响应，所有参与方都不可能有事先的准备，整个行动的细节也处于不断摸索试错的过程。由于疫情当前、人命关天，信息技术支撑工作的主要精力被各部门志愿者们日常需求的满足与支持工作所占据。过后反思，至少有这样几处遗憾：

1. 宣传困难

在项目不断推进的过程中，我们设计出更好的方案时，由于大家任务繁多，难以用新的方案替代掉原有的方案。该项目本身是个临时组建的行动，甚至连各事务的负责人有时也是不明确的，更不用说让每个负责人都认识到有责任配合信息技术平台的建设工作。

2.缺少全员型支撑平台

直到项目结束，仍然没有实现将所有志愿者纳入同一个信息平台，无法实现在有需要的时候，通过消息推送或全员短信进行每个人的及时传达，这也是本次项目的遗憾。

3.“试点-推广”困难

由于绝大多数志愿者都在投入一线支援，大家的参与意愿也更接近一线支援，因此难以在各部门找到足够的志愿者来参与传统信息技术方案部署与实施的“试点”实验，也不是每个方案都能获得足够的资源来全员有效推广。

四、结束语

信息技术的普及提升了各行各业的生产力，也在不断推动新行为新模式的诞生，本次 iWill 志愿者联合行动正是其中的一个代表案例。若中国未能拥有处于世界领先的信息技术基础设施与移动互联网普及率，本次由全国各地的志愿者在线进行的联合行动恐怕无法实施。

信息技术已经成为新时代的基础设施，公益与志愿行动也是社会不可缺少的组成部分，也应该被“新基建”所覆盖。希望本手册能为中国公益与志愿行动的信息技术基础设施建设增砖添瓦、抛砖引玉。