

大数据视角下的高校志愿服务创新发展路径探析

岳蓓¹ 姚天乐² 侯宇丹³
(西安翻译学院 陕西西安 710105)

摘要: 志愿服务是实现国家现代化治理的重要方式,其作为一种关爱他人的社会行为方式,已然成为了现代社会文明进步的一个显著标志。高校青年参与志愿服务是引导人民建设美好社会、努力奋斗的重要实践。在当今大数据时代,大数据技术为志愿服务提供了强大支持,实现精准指导与反馈优化,但也存在平台资源整合不足、服务供给需求不匹配、流程管理失衡等问题,本研究深入分析如何通过大数据赋能进一步促进高校志愿服务发展路径,从而能够实现高校志愿服务的可持续发展。

关键词: 大数据; 高校志愿服务; 模式创新

一、前言

志愿服务是实现国家现代化治理的重要方式,随着社会不断发展,高校志愿服务也越来越受到社会重视。在国家发布的《志愿服务条例》中明确提到,志愿服务是一种无偿性质的、自愿向社会及个人提供的具有公益性的服务。在十四五规划中提到,需要促进志愿服务高质量发展,扩大志愿服务队伍,为志愿者提供更多的服务渠道,完善服务体系。当今社会信息化、数据化高度发展,高校志愿服务想要实现高质量发展,那么进行数字化转型就至关重要。本研究深入研究分析大数据赋能如何更好促进高校志愿服务高质量发展,从传统的模式转型为数据化,通过大数据分析等新技术转变志愿服务发展路径,探索志愿服务新发展模式,以此为高校志愿服务高质量发展提供一定的经验参考和借鉴。

二、大数据助力高校志愿服务效能提升的重要意义

(一) 基于数据驱动的精准志愿服务优化

数据驱动的理念为各行业带来了新的发展前景,利用数据驱动技术来优化志愿服务,以提升其效率和影响力,通过实践探索,我们发现数据分析可以帮助机构更加准确地识别志愿服务受益人群的需求,从而实现更精准的服务匹配,提升服务质量与效果。这种以数据为基础的精准志愿服务模式,不仅能够提高志愿者的参与度和满意度,还能更好地满足社会的实际需求。结合人工智能等技术,通过建立更精细化、个性化的志愿服务模型,为志愿者和受益人提供更加贴心、高效的服务体验。

(二) 构建数智化平台,促进社会治理与基层共建

大数据为数字化志愿服务平台的搭建提供机遇。中国志愿服务网、志愿汇等数字化平台的出现,共同构筑了志愿服务的数字基础,汇集大量志愿服务项目,加强不同领域的志愿服务相互联系,推动高质量志愿服务的发展。例如,中国志愿服务

网通过网站和微信公众号提供志愿者注册、签到、加入志愿队伍、申请服务时长等功能,实时数据显示截至2024年8月,全国实名志愿者达2.37亿人,志愿项目总数超过1249万个,总服务时间超过53.26亿小时,为中国志愿事业注入强大动力。数智化志愿服务平台的建设加强了志愿组织、志愿者及社区之间的联系,并构建更紧密的关系网络,提升了志愿服务组织的效率,激发了内在潜能,重塑了组织结构,不仅让志愿者和组织更有效地协作,还承载着传承志愿服务精神和以人为本的价值观念的使命,使志愿服务空间更广阔、服务领域更广泛,为构建共建共治共享的基层治理格局发挥重要作用。

(三) 大数据助力志愿服务,实现精细管理和自主运营

大数据在志愿服务领域的应用为实现精细管理和自主运营提供了重要支持。通过利用大数据的即时性和多元性,管理层可以从整体和宏观角度对志愿服务进行及时调整和指导,实现灵活而精准的精化管理。这种管理方式不仅能指导志愿服务组织的开展,还能根据客观情况的变化做出相应调整,同时促进管理者与大学生志愿者之间的实时互动,以精准调整志愿服务方案和机制。大数据的共享性和流动性等特点为创新志愿服务管理方式创造了可能。在大数据的支持下,甚至可以实现志愿服务的自主运营,让大学生志愿者自我管理并相互协作。这种自主运营模式有助于更精细地管理志愿服务活动,提高效率和响应速度,进一步推动志愿服务的发展和优化。综合利用大数据技术,志愿服务可以更有效地运作,实现管理的智能化和自主化,为志愿者提供更好的服务体验,同时为社会公益事业的可持续发展注入新的活力。

(四) 大数据赋能志愿服务,促进创新精确指导与评估

在当今大数据时代,大数据技术为志愿服务提供了强大支持,实现精准指导与反馈优化。通过整合多方力量和资源,利

用平台共享优势,高校团委、志愿服务组织和大学生志愿者之间的联系得以加强,资源得以优化整合,从而增强协同作用,实现精准志愿服务。优化配置和统筹供需使得志愿服务活动更具互补性,扩大覆盖范围,降低资源浪费,提高效率与成效,促进公共服务资源公平共享,有效实现志愿服务的精准指导。同时,大数据在志愿服务领域的应用为实现精确评估提供了重要支持,利用大数据平台引入多维度的参考标准,运用多元指标进行科学客观的评估,从不同角度全面衡量志愿服务的成效与影响。通过大数据技术促进社会评价激励与可视化推广相结合,加强社会对志愿服务的监督与评价作用,推动志愿服务模式的不断完善与创新。

三、大数据在促进高校志愿服务高质量发展中的问题与限制因素

(一) 数字素养:志愿服务主体的数字鸿沟挑战

志愿服务的顺利进行需要依靠积极参与的志愿者、高效管理的志愿服务组织以及专业的工作人员。虽然高校志愿者普遍充满热情,愿意帮助他人并解决困难,但在数字革命的浪潮中,部分高校志愿者由于数字素养不足,在掌握和应用数字技术方面可能存在差距,这不仅影响了志愿服务的效率,也降低了服务的成效。同时,虽然众多高校志愿服务组织已经开设了官方网站、短视频账号等媒体平台,但这些平台的日常维护却需要具备专业信息素养的工作人员。然而,许多高校志愿服务组织学生数字技能水平不一,无法在数字平台上完整记录服务流程,进而遭遇数字鸿沟的风险。其中缺乏数据处理能力、数字安全意识不强、尚未培养出数字思维习惯等因素,成为志愿服务组织亟待解决的问题。因此,高校志愿服务组织在新型网络媒体的应用上仍有较大的进步空间,提升数字素养成为当务之急。

(二) 技术支持:高校志愿服务数字平台的构建存在缺陷

首先,高校志愿服务的数字化平台在技术整合方面存在缺陷。一方面,平台技术的应用在不同层级间不够成熟。高校的志愿服务平台在设计、管理到维护的各个环节,都面临着技术更新迟缓和管理手段落伍的问题。这些平台多数仅限于记录服务时间,未能全面推动志愿服务流程向数字化转变。其次,目前平台间的互动仅限于网页底部的链接跳转,高校的志愿服务平台尚未完成技术上的深度对接,各层级平台之间缺乏有效的互联互通。同时,正式与非正式平台之间的管理漏洞也值得关注,如学生通过正式平台抢夺服务机会后,在微信群中进行私下交易,这导致仅依靠管理平台难以进行有效监控。最后,高

校志愿服务体系在构建时过分强调形式,而忽略了实际操作的实用性。志愿服务信息的发布缺乏统一性,管理人员往往通过微信群来通知服务需求,这种做法实际上削弱了官方平台的实际作用。具体问题表现在数据利用不充分,志愿服务的认证方式单一化,高校平台及其管理人员在数据整合和分析方面能力有限,导致学生重复进行表格填写,降低了平台的实际使用价值。另外,在实施“数字支教”计划中,平台功能的局限性导致志愿者与学生之间的联系不足,难以达到既定的教学成效。

(三) 流程管理:高校志愿服务流程管理的失衡现象

在信息技术迅猛发展的背景下,高校志愿服务体系面临着监管层面的新挑战,一定程度上影响了志愿服务的成效。一是数据收集与处理的不足。尽管大数据技术为高校志愿服务管理提供了强大的支持,但实际操作中,数据收集和处理环节往往存在不足。一方面,部分高校没有充分利用大数据技术来全面、准确地收集志愿服务相关的数据,如志愿者的基本信息、服务时长、服务效果等。另一方面,对于已收集的数据,缺乏高效的分析和处理手段,导致数据无法被充分利用来优化志愿服务流程。二是供需匹配的不精准。大数据技术在理论上可以实现志愿者和被服务对象之间的精准匹配,但在实际操作中,高校缺乏足够的数据来支持精准的匹配算法,导致匹配结果不够准确。另一方面,即使有了足够的数据,如果匹配算法设计不合理或者数据处理能力有限,也可能导致匹配效果不佳,这导致志愿服务资源的浪费,也会降低志愿服务的满意度和效果。三是管理决策的滞后性。大数据技术应该为高校志愿服务管理提供实时的数据支持,帮助管理者做出及时、科学的决策。然而,在实际操作中,一些高校存在管理决策滞后的问题。这可能是因为数据收集和处理不够及时,或者是因为管理者对大数据技术的理解和应用能力有限,无法充分利用数据来指导决策,这导致志愿服务流程的优化和管理效率的提升受到限制。四是信息化水平不高。虽然大数据技术为高校志愿服务管理提供了有力的支持,但一些高校的信息化水平仍然不高,这限制了大数据技术的应用效果。例如,一些高校缺乏先进的志愿服务管理系统,导致数据收集、处理和分析的效率低下。此外,一些高校缺乏专业的信息技术人才来支持志愿服务管理的信息化建设,这也限制了大数据技术的应用和发展。

四、大数据赋能高校青年志愿服高质量发展的路径研究

(一) 加深智能融合,提升志愿服务智能化水平

数字化和智能化的普及,促进了各行各业的转型升级。高

校迫切需要采取措施,全面帮助志愿者提升数智化技能,缩小数字鸿沟。加大高校对志愿者数智化培训,帮助他们熟悉和掌握智能化技能。要大力支持搭建相关网络平台,给志愿者们提供一个专属的报名和管理平台,并通过平台了解志愿者的需求,有针对性地帮助他们解决难题。其次,需要优化志愿服务内容,提升志愿服务效率。通过智能化平台,可以针对民众的需求,智能化匹配相应的志愿服务,有效保障了资源的合理分配。此外,通过数智化平台进行监督管理,实时跟进志愿服务的进度和效果,优化服务质量。以此为基础,志愿者可以通过平台收集民众的评价,及时发现问题并进行调整。最后,通过平台统计的数据,可以分析出民众的具体需求,从而为特定群体提供个性化的帮助。

(二) 建立完善的志愿服务信息归拢制度,积极开展信息化共享试点合作

建立信息共享平台是提升志愿服务效率的基础和前提。目前网上有多个志愿服务平台,要想真正实现数据共享,高校必须发展多个高校、各地志愿服务平台共同建立志愿服务互助模式,建立数据合作和信用体系。各地的志愿服务平台相对都较为独立,且积累了大量关于志愿者的参与数据和服务反馈,通过实现跨平台数据共享,就可以让不同地区和平台间的信息流通更加顺畅,社会与高校之间的联系往来也进一步加强,实现了更完整的资源整合,提升服务的覆盖面和参与度的同时,提高服务的效率。同时,良好的信用体系是平台间开展合作的基础和前提。但是,传统的服务模式往往缺乏透明的信用评估和反馈机制,志愿服务的质量难以得到保障,需求方在选择志愿者时,也存在着一定的困难。因此,迫切需要建设一个良好的信用评定体系,以志愿者的志愿情况、完成进度与民众评价,对志愿者的进行综合打分,这样不仅可以形成一个有效的激励和约束机制的同时,还可以便于民众选取合适的志愿者,让资源分配更加合理。

(三) 以技术更新为驱动,健全志愿服务监管体系

在大数据时代,要想实现志愿服务的高质量发展高校必须借助数智化平台,建立健全的数字化志愿服务监管体系。高校志愿服务需要与时俱进,建设满足现代化需求的数字平台,不断扩大志愿服务空间和渠道。志愿服务是社会发展的重要一环,建立综合性数字平台,有利于不断丰富扩大服务项目,能够有效加强高校学生的联系,为志愿服务提供积极有利的发展环境。通过数字平台招募志愿者,对选择志愿者的条件进行完

善,优化注册制度,加强对于志愿者的培训。高校可以在志愿服务中加入区块链、数智化技术,建立庞大丰富的数字资源库,把志愿数据转变为数字形式,实现高校志愿服务流程数字化,提高志愿服务的效率,志愿数据档案实行数字化管理,流程和目标相符合,提高志愿服务管理流程。在数据以及现代技术的支持下,从全方位对志愿服务进行监管,减少服务停留在形式上的情况发生,进一步提高高校学生志愿服务的效率和质量,提高服务的专业性和灵活性,推动志愿服务活动的有序开展,实现高校学生志愿服务的高质量发展。其次,通过大数据技术,有效建立科学的评价机制,对志愿服务活动内容、活动过程、活动效果进行评估,有效对志愿服务进行全程管理,从而优化志愿服务的方式方法,提高活动质量,对出现的问题及时发现及时解决,提高工作人员的水平与素养,提高志愿服务的公信力,使得群众对于服务更加满意。最后,高校需要加强对于志愿服务的监管,保护志愿服务的数据,对群众开展志愿服务宣传教育,从而提高人们的安全意识,尽可能减少信息泄露情况的发生。

参考文献:

- [1]刁生富,莫敬雍.基于大数据的大学生精准志愿服务探讨[J].佛山科学技术学院学报(社会科学版),2018(01):71-78.
- [2]黄科,向宇森.微时代大学生志愿服务机制创新的现实思考[J].学校党建与思想教育,2015(6):43.
- [3]莱斯特.M.萨拉蒙, S.沃加斯.索科洛斯基.全球公民社会:非营利部门国际指数[M].陈一梅,等译.北京:北京大学出版社,2007.
- [4]蒲清平,王婕,朱丽萍.基于大数据的精准志愿服务研究[J].学术探索,2017(3):77-82.
- [5]任丽慧,崔树华.借力大数据实现公共服务精准化供给[N].内蒙古日报,2016-08-08(009).
- [6]涂敏霞,彭铭钢,吴冬华,冯英子.大数据驱动下的志愿服务优化模式研究报告[J].中国青年研究,2020(4):62-68.
- [7]张汝,王通,郑方园.“五育并举”视域下大学生志愿服务现状及路径探析[J].公关世界,2024(01):181-183.
- [8]周涛.为数据而生:大数据创新实践[M].北京:北京联合出版公司,2016:41.

本文系 2024 年度陕西省共青团和青年工作研究课题(立项号:20241604)