

# 互联网视域下大学生志愿者服务管理模式探索与应用

胡恣涵, 郑之味, 张玮航, 王 啸

杭州医学院护理学院, 浙江 杭州

收稿日期: 2024年3月25日; 录用日期: 2024年4月23日; 发布日期: 2024年4月29日

## 摘 要

文章以高校学生志愿者为研究对象, 聚焦于志愿活动难抢、志愿者培训不足、志愿者工作消极倦怠等问题, 提出针对性的解决措施, 并以互联网为依托, 积极探索“互联网”视域下大学生志愿者服务管理模式, 旨在为高校志愿者管理工作提供建议。

## 关键词

高校, 学生志愿者, 志愿者管理, 互联网

# Exploration and Application of College Students' Volunteer Service Management Mode from the Perspective of Internet

Zihan Hu, Zhiwei Zheng, Weihang Zhang, Xiao Wang

School of Nursing, Hangzhou Medical College, Hangzhou Zhejiang

Received: Mar. 25<sup>th</sup>, 2024; accepted: Apr. 23<sup>rd</sup>, 2024; published: Apr. 29<sup>th</sup>, 2024

## Abstract

Taking college student volunteers as the research object, this paper focuses on the problems of difficult volunteer activities, insufficient volunteer training, and negative burnout of volunteer work, and puts forward targeted solutions. Based on the Internet, this paper actively explores the service management mode of college student volunteers from the perspective of "Internet", aiming to provide suggestions for the management of college volunteers.

## Keywords

Universities, Student Volunteers, Volunteer Management, Internet

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

我国高等教育不断向前发展，青年志愿活动在高校志愿服务地方发展中发挥着十分重要的意义。同时，亚历山大·阿斯汀(Alexander W. Astin)的学生参与理论中提到：志愿活动参与是青年社会性参与、获得个人发展的重要途径[1]。由此可知，青年志愿活动有助于其整体道德人格特质水平的发展。

因此，高校要有机结合自身具体情况以及新时代青年志愿服务发展要求与趋势，不仅能推动青年志愿服务的健康、有序发展，也能够更加高效地实现地方发展的功能[2]。

但目前高校志愿服务存在许多短板，这些短板广泛分布于青年志愿者自身、志愿活动校内负责人以及志愿平台等诸多方面，其中以高校对志愿平台的建设需求日渐增高。所以，在互联网视域下，探索出大学生志愿者服务模式显得尤为重要。

## 2. 高校志愿管理服务中存在的问题

### 2.1. 信息不对称与沟通难题

当今的高校志愿服务管理仍存在公共信息传达受阻的现象，活动通知消息下达延误，各部门之间沟通不足，造成信息不对称，从而使部分在校青年被动性失去参加志愿的机会。在《信息公开与志愿服务参与意愿：基于社会组织评估的实验研究》[3]中指出个体并非缺乏志愿服务动机，但信息不足阻碍了其参与意愿。

### 2.2. 志愿者招募与培训不足

在高校志愿服务过程中，未重视岗前培训、未充分落实培训措施、培训目的不明确等现象普遍存在。一次志愿活动成功的关键[4]在于志愿者团队每个人的共同努力，而个人表现很大程度上又会受岗前培训的影响。同时，志愿者招募和培训不足的问题是一个多方面的挑战，需要通过改进加强宣传推广、提高培训质量、提高社会志愿支持、增强志愿者的参与意识等措施，或许能有效地改善这一问题。

### 2.3. 活动管理与监督困难

志愿者组织在内部管理上可能存在的问题，如组织结构不合理、职责不明确等，这些问题都可能导致活动管理与监督的困难。志愿服务具有时间限制和目标要求，为了确保服务的质量和效果，因此需要对活动过程进行监督和管理。

高校志愿服务面向群体基数庞大，管理灵活性和自由度高，导致监督难度上升，难以保证服务质量。段涛等学者[5]认为，志愿者活动开展过程当中所采取的管理手段较为落后，主要存在的问题包括缺乏相应的管理机制，任务分配不合理，志愿者之间缺乏交流和沟通等。

### 2.4. 记录与体系不完善

高校志愿管理存在时间、内容和质量记录不够全面的问题，影响了志愿者的积极性、活动的可持续

性和社会认可度。由于高校志愿管理缺乏统一、标准的记录体系，不同志愿部门和负责人之间的记录方式差异较大，不仅不利于对志愿者个人贡献的评定，也影响高校对志愿服务整体效果的评估。

根据《大学生志愿活动标准化的调查与研究》[6]的研究发现，目前大学生志愿活动存在虚假不真实、扎堆浪费资源及志愿活动判定不规范等问题。针对此现状，高校志愿组织对建立完善的记录体系平台有着迫切的需求：制定统一的标准与流程，确保志愿服务的各项信息能够准确且全面地记录。

## 2.5. 技术支持落后

随着经济全球化，在数字化“微时代”背景之下，青年志愿服务发展近年来呈现出蒸蒸日上的良好发展态势，国际化趋势明显，其弊端也逐渐暴露，因此完善青年志愿服务系统成为现阶段我国志愿者服务亟待解决的事情[7]。

当前市面上大多志愿管理平台，仅对志愿活动范围进行限制，而未完整体现志愿活动过程；签到签退的管理工作量大，存在审核不仔细等问题，难以确保活动的真实性。建立完善的信息系统平台，实现志愿者招募、培训、管理全流程信息化管理，是推进诚信建设和志愿服务标准化重要举措之一。

## 2.6. 可持续性与发展挑战

随着高校志愿服务的不断发展深入，志愿者自身对于志愿服务的可持续性与发展存在一定程度的制约。根据《浅析大学生志愿服务活动中存在的问题》[4]的研究发现，志愿者动机不纯洁，缺乏责任心，对志愿服务工作不热情，必然会影响最后的志愿服务的效果。

高校志愿服务需不断探索创新以适应时代的需求发展，不断增强志愿服务的吸引力和影响力，提高志愿者组织的竞争力和发展潜力；反之则会陷入停滞不前的状态。

高校志愿服务需完善激励机制[8]，志愿者服务作为一种主动且相对无偿的活动，每一个志愿者都要有一定精神支撑，去促进他们进行志愿活动。志愿服务可持续性发展的内核便是对志愿参与者建立精神培育和激励评估机制，适当的奖励行为可以更好进行志愿者管理。

# 3. 互联网视域下大学生志愿者管理的新探索

## 3.1. 搭建平台以解决现存问题，管理所有的志愿者

针对现存的志愿活动难抢、志愿者培训不充分、志愿者工作消极懈怠等问题，设计开发校园志愿者服务平台。

以“基于标签形成的志愿者画像、多种形式的线上培训、实时更新的社区评论功能、别具特色的积分商城激励机制”四大板块有针对性地解决现存问题，统一管理志愿者，确保志愿活动顺利开展。

## 3.2. 赋予标签以建立志愿者画像，寻找最适合的志愿者

志愿者在注册时详细填写个人技能、性格、意向等，以各种标签形成一个初步的人物画像，建立起“志愿者-标签”的二维关系。平台在发布志愿活动前会根据活动性质赋予活动相应的标签，形成“标签-志愿活动”的二维关系。

在志愿者到标签的完善上引入马尔可夫链模型，在志愿者完成志愿活动后赋予相应的新标签，形成一个动态持续更新的人物画像。在针对标签到志愿活动间的关联时构建满意度模型，通过志愿活动组织者与参与者的反馈计算志愿者对志愿活动的匹配度，实时更新志愿活动的标签，保证标签的准确性。

以此对志愿者进行 Top-N [9]的个性化志愿活动推送，将志愿者单方面争抢志愿活动的单项选择转换为两个二维关系组成的双向选择，既可以提高志愿者与志愿活动的匹配度，增加志愿服务效率，又可以

减少志愿活动的争抢。

### 3.3. 组织培训以图文音频线上问答，培养最专业的志愿者

设计培训模块，分通用培训、专业培训、岗位培训和场馆培训四块。其中，在通用培训中，以电子书、漫画或小视频的方式向志愿者传授志愿服务的基础知识、文明礼仪知识及应对突发事件的处理方法等；在专业培训中，链接慕课等大型网络课程平台，丰富志愿者相关的知识储备；在岗位培训中，聘请专项工作者进行线上直播讲解，分享工作经验、介绍工作流程与具体内容，志愿者可在直播中提问，增加对工作的了解；在场馆培训中，引入数字地图功能，提前熟悉场地，了解场馆各区域位置及安全通道、应急器具所在处。另外，在活动前三天发布问卷，检测志愿者的学习情况，确保志愿者真正具备参与志愿服务的能力。

### 3.4. 设置评论以形成实时双向互动，减少消极怠工的志愿者

开放实时评论功能，以一次的志愿活动为小社区，同批次的志愿活动为中社区，全部志愿活动为一个整个大社区，形成实时讨论，提供“志愿者及时发现并提出问题——志愿活动参与者反映志愿服务水平——志愿活动组织者监控民意情况”新模式，增加三方的联合，减少志愿者消极怠工现象，保证活动有序开展。同时分类归纳三方评论，达到交流心得，相互学习，查漏补缺的目的。

### 3.5. 导入课表以匹配志愿活动时间，避免有课逃课的志愿者

针对部分志愿者为了志愿时长逃课参加志愿活动的现象，系统平台与学校教务系统同步学生课表数据，对课程冲突的志愿者进行状态划分，实现志愿者活动不推送、志愿者活动无法报名。

### 3.6. 记录行程以志愿者全程行动轨迹，精确统计志愿时长

在志愿者知情授权的情况下，从志愿者打卡签到开始记录志愿者的行动轨迹，形成一个全阶段的轨迹图，实时关注志愿者情况并做出辅助决策，可实现机动调配志愿者，优化资源配置。同时，全程记录时长，保证志愿时长精确到秒，精准记录志愿时长，维护志愿者应有权利。

### 3.7. 建立商城以积分进行换购，激励更多数的志愿者

建立积分商城以积分换购，以激励更多的志愿者参加志愿活动。结合学校实际情况，以杭州医学院为例，将 10 分钟志愿时长折合为 1 积分，积分可以兑换学习用品、生活用品、创新创业分、素质分等。另外，可根据志愿者提出的需求，定期更新积分商城换购商品的种类。

## 4. 互联网视域下大学生志愿者管理新模式的特色

### 4.1. 基于标签形成的志愿者画像，高度匹配志愿者与志愿活动

通过志愿者自身数据的完善及系统算法对志愿者的评估，实时增减标签，形成一个动态更新的志愿者画像。在画像的基础上通过“志愿者-标签”和“标签-志愿活动”的两个二维关系的数据分析，以 Top-N 的个性化推荐算法[9]向志愿者推送志愿服务，打破志愿者单方面争抢志愿活动的老旧模式，提高志愿者与志愿服务的匹配度，提升志愿服务的质量。

### 4.2. 多种形式的线上教学培训，保证上岗志愿者的志愿能力

区别于传统的活动前集体培训模式，推出四个阶段不同维度的多次培训，从通用培训、专业培训、岗位培训、场馆培训四个维度进行可重复可选择的培训。志愿者可以根据自身需要，通过学习通用培训

模块中的影音学习资料、专业培训模块中的慕课等网络课程及场馆培训中的数字地图等内容，提升自身的志愿技能。另外，志愿者可以通过岗位培训模块的专业志愿者直播进行实时提问咨询，熟悉工作流程与内容。最重要的是，系统能根据志愿者的学习数据，通过算法预测出该名志愿者是否真正具备志愿服务能力。

#### 4.3. 实时更新的社区评论功能，建立健全的评测体系

在对现存志愿服务 APP 使用情况的调研中发现，只有该活动的志愿者才能对此志愿活动进行评价和提出疑问，这种限制往往剥离了志愿者、组织者与参与者的联系，出现活动参与者在需要志愿者时却找不到志愿者、组织者联系不上机动志愿者、发现志愿者偷懒不作为却无处反映等恶劣现象。我们针对此问题推出三方的社区评论功能，增加三方的交流联系，保证志愿者随时可寻，问题有效反馈，减少不良行为的发生。

#### 4.4. 全程监控的志愿者轨迹地图，精准统计志愿时长与进程

据志愿者反映，志愿时长存在无故的取整，而组织者却表示无异的现象。对此，系统设计出志愿者轨迹图的功能，在志愿者知情并授权的情况下，记录从签到至签退志愿者的行动轨迹，形成对应的轨迹图与时间统计图，以便组织者进行监控管理，确保活动的真实性，保证志愿者应有权利。同时，对志愿者起一个警戒作用，减少消极怠工现象的出现。

#### 4.5. 数字化人性化的预警提醒功能，督促志愿者进行志愿活动

经调查发现，部分志愿者存在消极怠工。同时也存在部分同学在志愿时长已足够后便不再参加志愿服务的现象。针对以上两种情况，通过算法，推出预警功能，以黑白名单制度激励志愿者正确参加志愿服务，警醒志愿活动过程中存在不合规范、消极怠工的志愿者。

#### 4.6. 别具特色的积分商城激励机制，鼓励人人成为志愿者

系统设计志愿时长、志愿服务满意度折合积分，积分换购生活学习用品及双创分、素质分的积分商城模块，出台较为合理的激励机制，以适度的奖励来鼓励更多的大学生参与到志愿服务当中。

### 5. 互联网视域下大学生志愿者管理新模式的优势

#### 5.1. 以“志愿者画像”技术，使志愿活动为双向选择

通过画像技术，辅以“Top-N”算法，打破志愿者单方面争抢志愿活动的传统模式，致力于打造“志愿者” - “标签”、“标签” - “志愿活动”的二维关系数据分析，提高志愿者与志愿服务的匹配度，提升志愿服务的质量。

#### 5.2. 定期培训与考核，筛选志愿者以提高志愿质量

针对志愿者能力参差不齐的沉疴顽疾，设置活动前的培训与考核。考核未通过的志愿者无法继续参加本次志愿服务，保证上岗的志愿者都具有独当一面、解决突发问题的能力。

#### 5.3. 创新志愿监督方式，杜绝浑水摸鱼现象发生

设置轨迹地图、实时评论以及预警系统，通过监控足迹、活动和时长三个方面，对浑水摸鱼的志愿者进行口头警告或拉入黑名单处理。解决志愿者不作为、敷衍了事的问题，保证志愿活动高质量、高效率完成。

#### 5.4. 设置积分商城换购，奖罚分明激励志愿者

通过多方面的奖励来激励志愿者积极参加志愿活动，即用时长兑换积分，积分兑换文具、生活用品。同时，对积分商城进行创新，设置许愿机制，以此保证志愿者的积极性。

### 6. 结语

我们希望在“数字化”大背景下，建立起“志愿者-标签”的二维关系，在互联网视域下的新模式解决志愿活动难抢、志愿者培训不充分、志愿者工作消极懈怠等普遍问题，规范志愿服务信息化发展，鼓励、支持、引导大学生参与志愿服务，将“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神根植于心。

### 参考文献

- [1] Astin, A.W. and Linda, J.S. (1998) How Undergraduates Are Affected by Service Participation. *Journal of College Student Development*, **39**, 251-263.
- [2] 邱亚楠, 常光凯. 大学生志愿活动服务地方发展的思考[J]. 产业与科技论坛, 2021, 20(10): 266-267.
- [3] 王焕, 魏娜, 张勇杰. 信息公开与志愿服务参与意愿: 基于社会组织评估的实验研究[J]. 公共行政评论, 2023, 16(5): 86-105+198.
- [4] 胡扬帆, 马庄宣, 朱遥遥, 等. 浅析大学生志愿服务活动中存在的问题[J]. 科技风, 2017(17): 247.
- [5] 段涛, 曾丽娟, 何亮, 等. 基于动态协同的志愿者任务管理平台设计与实现[J]. 网络安全技术与应用, 2022(7): 44-46.
- [6] 奚瑜, 钟楚阳, 吴楷文, 等. 大学生志愿活动标准化的调查与研究[J]. 质量探索, 2019, 16(1): 53-59.
- [7] 甄德西. 青年志愿服务发展实践[J]. 山西经济管理干部学院学报, 2018, 26(4): 9-12.
- [8] 戴金来. “可持续发展”目标下的大学生志愿服务规范化研究[J]. 中外企业家, 2018(32): 157-158.
- [9] 马闻锴, 李贵, 李征宇, 等. 一种基于标签的 Top-N 个性化推荐算法[J]. 计算机科学, 2019, 46(S11): 224-229.