

“一站式”学生社区视域下高校应急志愿服务组织建设路径研究

王朋

西安培华学院，中国·陕西 西安 710125

【摘要】当前时代，教育部积极推动高校“一站式”学生社区综合管理模式改革与发展，基于这个大背景，高校“一站式”社区的应急管理需要创新。本文聚焦高校应急志愿服务组织建设，创新性地提出“平台整合—能力提升—机制优化”的三维建设路径，并构建适配“一站式”社区的应急志愿服务PDCA循环模型，为高校应急治理现代化提供有意义的参考。

【关键词】高校治理；一站式学生社区；应急志愿服务；组织建设

【基金项目】2024年陕西省共青团和青年工作研究课题，课题名称：《“一站式”学生社区视域下高校应急志愿服务组织建设路径研究》，课题编号：20241602/2024HZ1234。

前言

教育部发布的《高校“一站式”学生社区综合管理模式建设工作指南》明确指出，要对高校服务资源进行有效整合，打造便捷、高效的学生社区服务体系，这为高校应急志愿服务组织建设提供了重要政策导向。在现实情况中，高校应急管理面临诸多挑战，如面对突发公共卫生事件时，应急响应效率不足，信息传递不及时；在校园安全等突发事件中，学生参与应急志愿服务的积极性和参与度较低，未能充分发挥学生群体在应急管理中的作用。本文研究“一站式”学生社区视域下高校应急志愿服务组织建设路径，为了进一步丰富“三全育人”理念在应急服务领域的实践内涵，将全员、全过程、全方位育人理念融入高校应急志愿服务组织建设，促进学生在应急服务实践中实现知识学习、能力提升与品德培养的有机结合。

1 文献综述

国外高校志愿服务起步较早，在组织管理、项目运作、激励机制等方面积累了丰富经验，注重培养学生的社会责任感和公民意识。国内高校志愿服务近年来发展迅速，但在应急志愿服务的专业化、组织化方面仍有提升空间。国内学者研究主要集中在“志愿服务组织模式”“应急能力”以及“技术赋能高校社区应急服务”。

关于志愿服务组织模式主要包括校院班三级管理模式（如团委主导）、社区嵌入式自治模式等。在校院班三级管理模式（如团委主导）中，学校团委处于核心领导地位，统筹全校志愿服务工作。从活动策划、志愿者招募到组织实施，团委发挥着关键的协调与指导作用。许晶（2020）指出，社区嵌入式自治模式强调将志愿服务组织嵌入学生社区内部，给予社区居民（学生）更多的自治权，该模式在资源获取与大型活动组织方面相对薄弱，缺乏学校层面的统一协调与支持，可能面临资源短缺、活动规模受限等问题^[1]。现有研究高度重视志愿者在急救和消防等关键技能

方面的培训。李玉飞、刘晓云、刘洋（2023）指出，应急预案设计是应急能力建设的重要环节。研究主要围绕如何制定科学、合理、具有可操作性的应急预案展开。预案内容包括应急组织机构设置、职责分工、应急响应流程、资源调配方案等^[2]。随着信息技术的飞速发展，智慧社区平台在高校应急志愿服务中的应用日益广泛。研究表明，此类技术的应用显著提升了应急响应速度，但在系统稳定性、数据安全以及不同技术平台之间的兼容性方面，仍有待进一步优化。当前研究多关注高校志愿服务的整体情况或“一站式”社区的常规管理，缺乏针对应急场景下志愿服务组织的系统化、组织化设计，对应急志愿服务组织在“一站式”社区视域下的建设路径研究不够深入。

2 核心概念与理论基础

2.1 概念界定

“一站式”学生社区：是物理空间与虚拟平台紧密结合的服务综合体。物理空间方面，整合宿舍区、学习区、活动区等，为学生提供便捷的生活与学习环境；虚拟平台则通过信息化手段，实现服务信息发布、事务办理、互动交流等功能，满足学生多样化需求。

2.1.1 “一站式”社区管理模式

空间聚合，将学生学习、生活、活动等多种功能空间进行整合，打造一站式服务场所，方便学生获取各类服务。集教育、管理、服务等多种功能于一体，打破部门壁垒，实现资源共享与协同工作；整合学校行政部门、教师、学生组织等多方力量，形成共建共治共享的社区治理格局。

2.1.2 应急志愿服务

应急志愿服务是指在公共卫生事件、自然灾害（如地震、洪水）、校园安全事件（如火灾、校园暴力）等突发事件发生时，志愿者所提供的紧急救援、物资配送、心理疏导、信息传递等响应服务，旨在保障校园安全稳定，维护师生生命财产安全。

2.2 理论基础

2.2.1 协同治理理论

协同治理理论 (Co-governance Theory), 该理论由 Ansell & Gash (2008) 提出, 强调政府、社会组织、公民等多元主体通过合作、协商、互动等方式, 共同参与公共事务治理, 实现治理目标。在高校应急志愿服务组织建设中, 可促进学校各部门、学生组织、校外机构等协同合作, 提升应急服务效率与质量。强调在公共事务治理过程中, 学校、社区、学生等多元主体之间的协作至关重要。在高校应急志愿服务领域, 学校作为教育管理主体, 拥有丰富的资源与管理经验; 社区作为学生生活的场所, 能够敏锐感知学生需求; 学生则是志愿服务的直接参与者与受益者。只有三方协同合作, 形成合力, 才能实现应急志愿服务的高效开展。

2.2.2 社会资本理论

Putnam (2000) 指出, 社会资本通过信任、网络关系等要素, 能够增强志愿组织的动员能力。在高校应急志愿服务组织中, 良好的信任关系是志愿者积极参与的基础。当志愿者对组织、对同伴充满信任时, 他们更愿意投入时间与精力参与志愿服务活动。同时, 广泛的社会网络关系能够帮助组织获取更多资源, 如与校外公益机构建立合作关系, 获取资金、物资支持; 通过校友网络, 邀请具有专业知识的校友参与应急培训等。社会资本理论为高校应急志愿服务组织拓展资源渠道、提升组织凝聚力提供了理论指导。

2.2.3 应急管理 4R 模型 (缩减力、预备力、反应力、恢复力)

缩减力 (Reduction, 通过风险评估、预防措施制定等, 降低突发事件发生的可能性与影响程度; 预备力 (Readiness), 做好应急物资储备、人员培训、预案制定等准备工作, 提高应急响应能力; 反应力 (Response), 在突发事件发生时, 迅速、有效地采取行动, 开展救援、疏散、信息发布等工作; 恢复力 (Recovery), 在事件结束后, 进行设施修复、心理重建、总结评估等工作, 使校园恢复正常秩序。

3 “一站式”学生社区视域下高校应急志愿服务组织建设路径

3.1 组织架构创新

“双中心”模式: 学校安全稳定办公室负责制定应急策略、协调各方资源、指挥应急行动, 由学校领导、相关职能部门负责人组成; 校团委、党委学生工作部 (“一站式”学生社区管理办公室) 负责志愿者招募、培训、调配与管理, 由部门负责同志及学生社区管理委员会、青年志愿者联合会、红十字会学生分会、校学生会等学生志愿者骨干组成。两个中心相互协作, 形成高效的应急志愿服务组织架构。

3.2 四维赋能机制

建立四维赋能机制, 具体见下表3-1:

表3-1: 四维赋能

序号	维度	具体措施
1	制度赋能	制定《应急志愿服务章程》, 明确志愿者权利义务、组织运行规则、服务流程规范等, 为应急志愿服务组织提供制度保障。
2	技术赋能	通过“志愿汇”“PU口袋校园”等APP, 实现志愿服务活动信息快速发布、志愿者报名与调配等功能; 建立物资调度系统, 实时掌握应急物资储备与调配情况, 提高应急响应效率。
3	培训赋能	联合红十字会、心理辅导站等专业机构(部门), 开展CPR/AED认证课程、急救技能培训、心理危机干预培训等, 提升志愿者专业应急技能; 同时联合学校后勤部门、党委保卫部、校医院等单位定期组织应急演练, 模拟不同类型突发事件场景, 增强志愿者实战能力。
4	文化赋能	通过“雷锋月”“志愿服务文化月”, 举办应急知识讲座、主题展览、志愿服务事迹分享会等活动, 传播应急服务文化, 增强学生对应急志愿服务的认同感与参与积极性。

3.3 协同运行模型

建立“预防 - 响应 - 恢复”全周期管理。预防阶段, 定期组织应急演练, 检验和提升应急响应能力; 绘制校园风险地图, 识别潜在安全风险点, 提前制定预防措施; 响应阶段, 建立分级响应制度, 根据突发事件的严重程度分为蓝 / 黄 / 红三级预警。蓝色预警为一般事件, 启动基础应急响应; 黄色预警为较严重事件, 增加资源投入与人员调配; 红色预警为重大事件, 实施全面应急处置, 确保迅速、有效地应对突发事件; 恢复阶段, 开展心理重建工作, 为受事件影响的师生提供心理咨询与辅导; 进行案例复盘, 总结经验教训, 完善应急预案与应急服务组织机制。

3.4 完善多元保障措施

积极争取将应急服务纳入学生综合素质评价体系, 制定具体的评价指标与奖励措施, 激励学生积极参与应急志愿服务, 提高学生参与的积极性与主动性。整合学校内部资源, 优化应急物资储备布局, 提高物资利用效率。建设智能预警系统, 利用用电安全AI监测技术, 实时监测校园用电安全, 及时发现并预警潜在安全隐患; 完善校园应急通信网络, 确保在突发事件发生时信息畅通无阻。

4 结论

总而言之, 通过对现状调研发现, 高校在应急志愿服务组织建设中存在资源分散、能力短板、数字鸿沟等问题。为此, 提出“双中心”组织架构创新, 建立四维赋能机制, 构建“预防 - 响应 - 恢复”协同运行模型, 并完善多元保障措施。旨在通过这些建设路径, 提升高校应急志愿服务水平, 丰富“三全育人”实践内涵, 促进学生在应急服务中实现知识、能力与品德的有机发展, 推动高校应急治理现代化进程。

参考文献:

- [1] 许晶. 嵌入式发展: 地方院校激活社区治理共同体的行动逻辑与策略 [J]. 中国成人教育, 2020 (19): 59-62.
- [2] 李玉飞, 刘晓云, 刘洋. 高校突发事件应急管理能力评价指标体系及模型 [J]. 实验室研究与探索, 2023, 42 (7): 297-304.