

# “互联网+”视域下的大学生志愿服务模式创新研究

胡霄寒 杜新宇 张涛锐

(湖北汽车工业学院)

**摘要:** 作为信息化时代产生的一种崭新的经济现象,“互联网+”已深入到人们生活的方方面面。本文将“互联网+”与湖北汽车工业学院(以下简称“汽院”)大学生志愿服务部分内容相结合,探讨在这一经济形态下“互联网+”青年大学生志愿服务运行模式的创新路径,充分拓展“互联网+志愿服务”的创新思路,整合高校、地方、企业、社会多方资源,从而搭建大体量的志愿服务智慧平台,推出志愿服务工作的新举措,进一步提升大学生志愿服务活动的品质。

**关键词:** “互联网+”; 志愿服务; 创新

“互联网+”是李克强总理在 2015 年的政府工作报告中提出的行动计划,影响深远。目前已经作为国家战略并在各行各业得到了充分落实,“互联网+传统行业”成为了推动中国经济社会创新、融合、变革的重要途径,也成为了高校各项工作改革创新的重要方向。中央文明委先后出台了《关于推荐志愿服务制度化的意见》(文明委〔2014〕3号)、《关于支持和发展志愿服务组织的意见》(文明办〔2016〕10号)等文件,明确提出各地区、各高校、各志愿服务组织应大力推进志愿服务数字化、信息化发展,促进志愿服务与“互联网+”的深度融合,提高志愿服务工作的整体效能。

## 一、“互联网+”背景下志愿服务模式创新的必要性

(一)传统志愿服务运行模式弊端凸显。在多元化、信息化、智能化高速发展的今天,传统的高校志愿服务模式弊端凸显,特别是在一些资源相对匮乏的地方高校,志愿服务组织体系冗杂、管理体制不规范,志愿者服务理念单一;志愿活动形而无神、缺乏深度;志愿服务资源参差不齐、对接不及时,服务认证体系不完善等问题都亟待解决。例如汽院地处鄂西北山区,资源欠缺,在过去的志愿服务工作中,基本以线下服务展开,人力物力消耗大,成效一般。在长期反复的积压过程中,这些问题对志愿服务活动的开展成效与口碑都造成了不利影响,无论是组织者还是参与者,其幸福感都无法得到保障。

(二)时代发展对高校志愿服务工作带来的无限可能。“互联网+”时代对高校的大学生志愿服务工作的创新提供了无限的思路,建设志愿服务的互联网平台是推进“互联网+”经济形态下志愿服务领域的技术应用创新的重要举措。通过“大数据”、“云计算”、“人工智能”这些新技术,能够有效的调动志愿服务资源,实现智能化的信息匹配。与此同时,线上志愿服务平台的体量逐步增大,功能进一步完善,这也有力地弥补了线下志愿服务工作的不足。

(三)搭建高校“互联网+志愿服务”平台意义重大。作为大学生志愿服务活动开展的重要支撑,高校拥有充裕的人力资源和齐备的专业知识门类,能够精准对接社会提供的多样化服务项目。高校志愿服务已经成为我国社会志愿工作的重要力量,只有紧跟时代步伐,全方位提升社会志愿服务质量,才能更好地满足社会需求。越来越多的高校开始结合地方特色和学科专业特点探索和实践“互联网+志愿服务”模式,如借助新媒体工具开发志愿服务活动的服务平台、打造志愿活动的服务号、建立志愿者的专属品牌栏目等等以实现高校志愿活动的“线上线下”结合。这对扩大志愿服务活动的影响力、以“00后”喜爱的形式来传递志愿精神都有巨大的促进作用。让移动互联网助力新时代大学生志愿服务工作,是青年志愿服务和工作模式改革创新的必然选择。

## 二、高校“互联网+志愿服务”模式的创新思路

“互联网+”是互联网思维的进一步实践,这一经济形态在我们日常生活中的全方位呈现充分的说明了其巨大的影响力。同时高校工作形式的改变也日渐深入,可想它对传统大学生志愿服务模式的冲击。迅速调整思路应对“互联网+”的融入,为高校大学生志愿服务工作的开展寻求新的发展路径才能让志愿服务保持生命力。创新志愿服务的思路,才能驱动志愿服务的发展。

(一)跨界融合,建立长效联动机制。充分地撬动高校、校友、政府、企业等多方面的社会力量和资源,发挥互联网在社会资源配置中的优化和集成作用,实现信息的交换与共享,为“互联网+志愿服务”模式的推进打下坚实的基础,“兵马未动粮草先行”说的便是这个道理。互联网渠道的开拓和志愿服务工作的启动必然需要政策、物质、人员等多个方面的保障,调动和充分利用资源才能打造好“互联网+志愿服务”的生态圈。

(二)建立校院两级志愿服务项目库,以点带面扩散发展。服务项目库建设,必须要依托体系健全、运行流畅的互联网系统平台,将志愿服务者的注册信息、专业知识、服务时长等录入平台,匹配到一定量的志愿服务项目,将线上与线下的服务与需求打通,使志愿服务项目成为可筛选、可网上对接的出口。还可以不断强化项目库的功能性,让志愿服务项目积分兑换、有奖竞猜等版块激发青年大学生们参与志愿服务工作的热情。围绕服务项目库,打造品牌项目与“明星”志愿者,塑造优质案例模型,形成可复制的志愿服务模式,从而带动更多的小项目孵化壮大。

(三)紧扣科技发展,打造智慧型志愿服务项目。5G时代的到来,让互联网、人工智能技术高速发展,为高校打造智慧型服务项目、优化青年志愿服务工作机制提供了必要条件。同时,各类手机志愿服务APP层出不穷,多样化的志愿服务小程序、公众号、视频号不断冲击着我们的传统思维模式。充分利用互联网让志愿服务更加便捷性、科学性、严谨性,对大学生志愿者和志愿服务的登记记录、流程监管、服务评价和信用情况通过人工智能系统进行集成,接受服务对象的审核和服务主体的管理。同时依靠大学生志愿者管理服务系统,开展形式多样的志愿服务小程序,完善功能,提升大学生了解志愿服务活动、参与志愿服务活动积极性。

(四)因地制宜,开展大学生志愿服务定制化。“互联网+志愿服务”已经成为互联网时代下大学生志愿服务活动的常态,特别是在2020年疫情对中国乃至全世界的冲击背景下;建立在互联网平台上开展的各项服务工作内容愈发完善、架构体系也逐步成熟精致,无论是服务主体、服务目标,还是服务内容与形式,都越来越多元化。对于高校而言,以“互联网+志愿服务”开辟工作新的领域,人人可公益的理念将深入人心,一对一、一对多、多对多的线上服务形式推动了“志愿服务定制化”的发展。为服务对象提供精准服务的项目选择机会,有效规避了供需不对称造成的“志愿服务失灵”,从而提高志愿服务效能。

## 三、“互联网+”在高校志愿服务中的具体应用模式

(一)志愿服务的新媒体平台多元化。基于时代变化,构建“互联网+”模式的高校大学生志愿服务新媒体平台势在必行。微博、抖音、B站、QQ、微信等多个日常化的APP成为了大多数青年学子的亲密伙伴,短视频的快速传播让碎片化的时间得到了很好的填充,利弊同行的新媒体平台改变了大学生们的信息获取习惯、阅读习惯、学习习惯等等。大学生志愿服务已逐步融入了新媒体的形式,能够提高社会影响力、传递正能量。对于志愿者的招募、志愿故事的传播、志愿资讯的整理都提供了便利,打破了地域限制,拓展“互

(下转第 127 页)

问题的方法也很多,在填写问卷的学生中接近 75%的同学最常用的方式是利用互联网来解决,而且 92%左右的学生都会在自主学习时立即解决当时遇到的问题,表明学生信息意识普遍较高。其原因主要是因为自主学习的地点在图书馆,网络信息的资源覆盖面非常广,查询极其便捷,能自觉、有效地获取、评估、使用信息,具有数字化生存能力,能快速找到自己需要的学习资料。

### 三、建议和结论

根据此次对英语专业学生自主学习的调查,显而易见的是很多学生还并没有掌握正确的方法去开展自主学习,甚至还没有主动积极的自主学习的意识。首先,建议教师在教学过程中多引导学生进行自主学习的意识培养,激发他们学习英语的内在动机并且教授学生使用不同的学习策略,并在过程中适时监控,有利于学生持之以恒的自主学习。学生要根据设置的目标积极的投入到自主学习中,把自主学习重要性的思想观念落实到具体实践行动。其次,学生的目标设定还不够明确,如果只是设置比较明确的目标,在自主学习的过程中很容易被“惰性”影响,而缺乏执行力。建议学生在设置目标的时候要清晰和聚焦,克服惰性,并在达成一定阶段性目标后进行总结反思,及时调整目标和目标实施进度,总体让目标按计划有效推进。第三,在自主学习时间分配和自主学习监管上,大部分学生利用网络提供的服务系统支持学习,形成现代化的自主学习能力,但仍有大部分学生缺乏自我激励,缺乏乐学精神,使得学习过程中“惰性”成为主要负面影响,因此需要加强自我激励、自我控制、自我反思,形成健康的心理品质,使自己的注意力和意志力不断提高,提升自主学习效果。

随着互联网的高速发展,自主学习的外部环境将变得越来越便

利,中国的教育现代化发展将进一步往前推进,学生要加强乐学善学、勤于反思和信息意识三个方面的自我素养的培养,不断加强和改进自主学习能力,掌握正确并合理的学习方式去发展个人能力,去塑造终身学习能力,形成能够适应终身发展和社会发展需要的必备品格和关键能力。

### 参考文献:

- [1]王天宇.社会建构主义教学思想在大学英语课程中的应用研究[J].黑龙江教育(理论与实践),2019(10):11-12.
  - [2]崔雅萍.多元学习理论视域下大学生英语自主学习能力可持续发展研究[D].上海外国语大学,2012.
  - [3]高晓瑞.浅析高职英语专业学生自主学习能力培养[J].科技信息(学术研究),2007(19):184-185.
  - [4]崔淑丽.大学生英语自主学习理论研究[J].课程教育研究,2013(18):135-136.
  - [5]罗敏.构建大学生自主学习激励机制的探索[J].教育教学论坛,2017(08):130-131.
  - [6]陈莉娟.浅谈学生学习中的惰性习惯及矫正策略[J].教育探索,2016(10):28-33.
- 基金项目:重庆第二师范学院校级一般项目“我校大学生英语自主学习情况调查”(编号:KY20190237)
- 作者简介:吴朝霞(1983—),女,四川人,硕士研究生,研究方向:英语教学和教育管理
- 杨寓婷(1997—),女,重庆人,学生,研究方向:英语

### (上接第 81 页)

联网+”模式的应用范围。就目前高校的主流做法来看,基本都是将像“汽院志联”、“志愿者之家”的 QQ 公众号与“志愿汇”的功能进行结合的方式来推送信息、发布活动、分享动态、记录数据等等,实现多级新媒体平台的联动。青年大学生是新媒体的主要受众之一,通过新媒体联系大学生、动员大学生是目前鼓励青年开展志愿服务的有效方式。进一步做好志愿服务网络数据库的建设,信息发布、资源共享、服务交流、意见反馈集成模式的志愿者信息管理系统,让志愿者管理、项目运行和服务流程的监督都更加智能化,让志愿服务的新媒体平台更具吸引力和影响力。

(二)志愿服务资源运作体系的成熟化。“互联网+”是一个可以综合体现青年各类特征的有效载体,在合理的组织、引导、服务职能中都可以有广阔运用空间的通道,是高校团组织在资源整合上实现由窄变宽的通道,也是志愿服务从单一型向智慧型转化的通道。技术更迭进步,服务于我们的生活,也引导着我们转变工作思路、转换工作方法。例如,部分高校开始广泛的通过网络平台对接志愿服务模范,结合 VR 技术来呈现“社工讲堂”、“身边的红领巾”等志愿服务微视频,通过引进高校、企业、社区等各个领域的专家学者组成志愿服务专家智囊团,为各类志愿服务项目录制宣讲小视频,通过他们的专业知识,进一步理顺志愿服务招募、管理、考核制度,形成志愿服务活动的标准化流程,以实现志愿服务工作的规范化、制度化、科学化。

(三)志愿服务激励制度的合理化。从志愿者属性分析,当前的青年志愿者主流群体便是“00 后”,传统的思想引领、价值导向不足以支撑志愿服务工作的长远发展,合理有效的激励制度则成为了提升志愿者服务意识、树立志愿服务精神的长效支点。就汽院的某二级学院的志愿服务工作运行模式来看,实行志愿者积分制度,将志愿服务的内容、时长按照一定比例计入校园网个人积分系统,积分可用来兑换相应的小礼物,也可享受公共资源优惠,构建志愿者线上互联、线下互动的服务体系,较好的实现了对志愿者的激励

和维护。“第二课堂成绩单”从 2017 年在部分高校实施开始,其“志愿服务类”的二课学分也在一定程度上与活动匹配给予了志愿者们动力。

(四)志愿服务文化氛围的营造。互联网+的特质让高校志愿服务的品牌化发展呈现出“百家争鸣”的文化感,从学校志愿者文化衫、组织 LOGO、旗帜、铭牌等传统视觉识别性文化产品到专属的注册公众号、社群、视频号等线上文化平台,无一不努力营造着志愿服务的品牌 IP。而像志愿服务月、志愿文化展、志愿文明哨等常规的校园活动也成为了渲染文化氛围的有力推手,视频直播的形式贯穿在各类志愿服务活动中,及时有效的传播建立在强大的新媒体矩阵之上,形成了高校浓厚的志愿服务文化氛围。

### 四、结语

依托“互联网+志愿服务”模式,不仅有利于大学志愿服务工作本身的发展,还可以更好的集中一些优势资源,突破时间和空间的限制,推进高校青年志愿服务方式和内容的创新,提升志愿服务科学化、规范化、现代化水平。在“互联网+”背景下推进高校青年志愿服务工作,必须积极应对新时代新政策新环境,以创新的思路 and 手段破解工作难题,不断拓展志愿服务工作的新路径。

### 参考文献:

- [1]陈骏、于景宝.大学生志愿服务工作在“互联网+”背景下的时代手段和创新[J].计算机产品与流通,2020.07;
- [2]晏然.基于“互联网+”的新时代大学生志愿服务体系构建研究[J].创新创业理论与实践,2020.03;
- [3]管媛媛.“互联网+”时代新媒体在高校大学生志愿服务中的应用研究[J].创新创业理论与实践,2019.02;
- [4]吴丹丹.当代大学生志愿服务活动研究[D].东南大学,2018;
- [5]丁叶.“互联网+”视野下的志愿服务平台研究[D].南京大学,2017.