

数字化时代背景下高校捐赠工作创新研究与实践

朱志伟 杨克旭 吴笛 陈婷婷 孙晨 张璐

大连理工大学 辽宁省大连市 116024

摘要: 在数字化时代背景下, 高校捐赠工作面临机遇与挑战。本研究指出, 高校基金会应充分利用数字技术手段解决现有问题, 提升数字化程度, 融合融媒体和数据挖掘技术以吸引捐赠, 构建高效智能的基金会生态系统提升运营效率, 并通过数据分析及反馈机制优化捐赠人关系, 助力高校基金会在数字化时代背景下实现捐赠工作的创新与突破。

关键词: 数字化; 高校基金会; 捐赠; 系统优化; 数据分析

1. 研究背景及研究意义

中央财经委员会第十次会议提到, 要坚持以人民为中心的发展思想, 在高质量发展中促进共同富裕, 正确处理效率和公平的关系, 完善“第三次分配”, 构建更加公平高效的收入分配体系。这需要公益慈善事业发挥更大的作用。而高校基金会是我国慈善事业的重要主体之一。在数字化时代背景下高校基金会如何充分发挥自身优势, 积极参与“第三次分配”, 正是新时期我们共同面临的重要课题。^[1]

新时期我国各领域数字化发展程度不断加深, 数字化空间不断扩大。我国高校基金会也积极融入数字化时代浪潮, 但高校捐赠工作自身存在多种问题亟待解决。数字化时代, 充分利用数字化技术手段探索高校捐赠工作开展的创新, 具有重要的实践意义。^[2]

2. 数字化时代背景下高校捐赠工作自身存在问题

2.1. 高校基金会新媒体阵地较为单一且采编内容吸引力不足

当前, 高校基金会在新媒体领域的布局呈现出单一化的趋势, 在新媒体阵地的布局上过于依赖微信公众号。^[4]这使得高校基金会的信息传播范围受到限制, 无法广泛传播。高校基金会应该积极拓展其他新媒体阵地, 提升自己的融媒体影响力。^[1]

很多高校基金会缺乏专业的融媒体运营, 采编内容吸引力不足, 如: ①采编的内容质量低下; ②内容更新不及时; ③内容重复度较高。

2.2. 捐赠流程管理效率亟待提高

目前高校基金会、银行、捐赠人、执行单位、财务、公募各平台大多数是相对独立状态, 系统之间的流转, 信

息传输均需手工操作录入, 容易发生错误且效率较低。^[5]

基金会业务流程涉及校内多个部门, 捐赠项目从意向洽谈到资金使用, 流程链条长, 审批人员多。同时, 基金会业务范围广、内容杂, 经手人变更频繁, 反复解释政策、流程, 造成项目流转速度慢、效率低。^[6]

因此迫切需要优化工作流程, 构建数字化协同项目管理系统, 实现捐赠者、基金会、执行方多方联动的同时, 又可以让项目管理执行提速, 还可以实现全过程监督, 进一步提升工作效率。

2.3. 捐赠人关系拓展、维护缺乏信息化、智能化手段

大多数高校基金会在捐赠人关系的维护上仍依赖于人工操作和面对面的交流, 由联系人掌握对捐赠者关系的管理、维护、互动情况, 这种方式不仅效率低下, 而且难以实现精准化管理。^[7]

高校基金会往往缺乏系统的信息收集渠道和高效的数据处理能力, 虽然建立了电子形式的数据库, 但缺乏动态更新。^[6, 8]难以实现对捐赠人信息的全面收集、存储和管理、为后续的分析和服务提供数据支持, 同时对于捐赠人的动态和需求不能及时掌握。^[9]

在捐赠工作中, 职务性的岗位变动通常较为频繁, 与捐赠者的互动信息往往不能及时以数据流的形式进行传递和保存, 因此亟需信息的系统化和动态更新来保持工作接续。

3. 对数字化时代背景下高校捐赠工作的建议

3.1. 融合融媒体手段和新兴技术数据挖掘争取捐赠

3.1.1. 通过数据抓取、数据匹配、数据分析获取信息了解捐赠者需求

数据抓取: 利用网络爬虫等技术, 从各公开数据库、网站中抓取信息, 为后续的捐赠推荐和项目管理提供数据支持, 提供更加个性化的建议和服务。^[1]

数据匹配: 对数据进行清洗和匹配。找出潜在的捐赠者, 捐赠方向和项目。精准定位目标群体, 提高捐赠工作的成功率。

数据分析: 对数据进行深入分析, 分析捐赠项目类型, 制定更加科学合理的捐赠策略, 优化捐赠推广策略, 促成捐赠。

3.1.2. 积极拓展其他新媒体阵地, 扩大各平台影响力, 形成高效融媒体传播体系

多平台布局: 形成全方位的宣传和曝光, 扩大各平台影响力, 形成线上与线下、传统媒体与新媒体相结合的融

媒体传播体系。^[10]

3.1.3. 提高采编内容的质量, 关注用户需求, 注重采编内容的个性化。

基于数据抓取和分析, 了解捐赠者关心的问题, 结合本校实际, 融入学校的特色元素, 打造与众不同、辨识度高的特色新媒体平台。^[4]

3.2. 搭建高联动、高智能的基金会生态

我们构想的基金会生态是一个涵盖移动设备、基金会多平台互联, 多角色定位, 多系统联动的信息系统, 引入智能自动化信息管理, 同时包含云服务和融媒体平台 24 小时服务等多个层面的综合性平台, 基于数字化技术实现全智能、全数据、全自动管理。

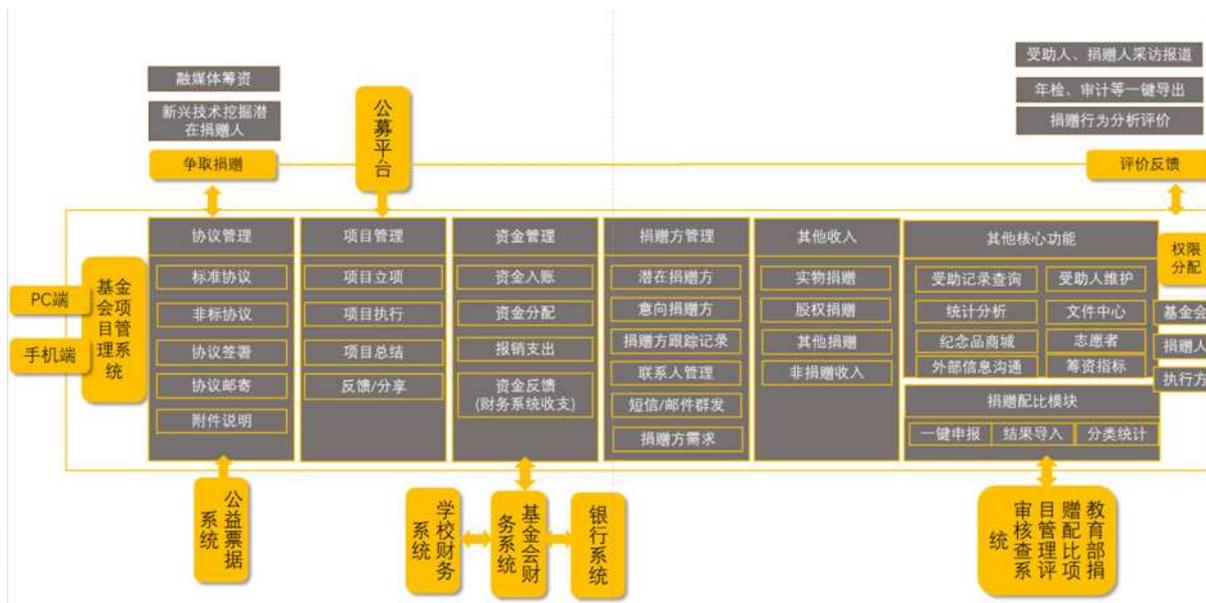


图 1 高联动、高智能的基金会生态

3.2.1. 搭建多平台互联, 多角色定位, 多系统联动基金会信息系统

通过搭建基金会智能信息系统, 实现银行、高校、基金会、公募平台等多方互联模式, 提高了捐赠信息的透明度和准确性, 加强了各方之间的信任和合作。确保了基金会会对资金流转实现闭环式管理。^[12]

捐赠方、受赠方/受助人、联系人和志愿者是四个关键的角色。为确保他们的工作能够协同进行, 我们需要构建一个多角色定位系统, 帮助我们更好地管理和服务。^[13]

通过将项目管理系统、财务系统和银行系统等多个系

统进行联动, 实现了数据的无缝衔接和信息的实时共享。^[13] 这种集成的管理方式能够有效提高基金会的工作效率, 减少信息传递的时间和误差, 确保各系统之间的协同运作。通过项目管理系统, 基金会能够更加全面地掌握项目的进展和执行情况。及时发现问题并采取相应措施, 从而提高项目的执行效率和成功率。

3.2.2. 基于数字化档案, 引入智能自动化信息管理

数字化档案节约了物理空间, 同时实现了档案信息的长期保存和备份、查找方便、易于复制和传播。可以实现远程访问和共享, 便于及时响应捐赠者的咨询与需求, 并

实现工作人员之间的高效协同。

引入自动化信息管理系统,实现对捐赠信息的快速录入、准确分类和实时更新,系统可以基于预设的规则和算法,智能地将捐赠动态与基金会正在进行的项目进行自动匹配,匹配成功后,系统会自动告知负责该项目的人员有新的捐赠到账,并提醒他们进行相应的处理。^[14]这种即时的通知机制大幅缩短了处理时间,显著减少人工操作和干预,提升了数据处理的速度和准确性。

3.2.3. 优化系统体验感,拓展捐赠人服务项目

目前,高校教育基金会多利用数据库完成对捐赠者关系的管理、维护,但相关方的互动情况不能及时以数据流的形式进行传递。探索如何通过优化基金会客户服务系统功能,及时更新捐赠方特点、互动情况、捐赠意愿、项目满意度等信息,有针对性地为捐赠者提供全过程互动服务,是提升捐赠者对基金会捐赠黏性的重要手段。

在注重整体性,建设生态的同时,注重用户体验,开发手机 APP 和 PC 客户端,为捐赠者提供多设备多平台个性化的捐赠服务,自动链接微信、企业微信、邮箱等渠道,实时推送项目情况和学校资源。引入人工智能客服,为捐赠方提供 24 小时不间断的在线客服支持,解答捐赠方的疑难和问题。在捐赠系统中引入游戏元素,如积分系统、排行榜、勋章等,提升捐赠方的参与感。可以通过手机或 AR 眼镜看到虚拟的捐赠项目展示,如植树造林、建立图书馆等,增加捐赠的趣味性和互动性。

3.3. 基于数据分析和捐赠人反馈改善捐赠人关系维护现状

3.3.1. 进行捐赠人数据分析

深入分析捐赠者的捐赠频率、捐赠额度、捐赠时间等,了解捐赠者的捐赠习惯,最终通过数据分析回归项目捐赠项目设计本身。通过市场调研和数据分析,了解社会需求和热点话题,设计符合公众期望的捐赠项目。分析不同群体的捐赠偏好和需求,设计有针对性地捐赠项目。项目实施过程中,收集数据并分析捐赠过程中的关键节点和流程,找出可能的瓶颈和障碍。^[11]设计并优化捐赠流程,确保捐赠者能够更顺畅、便捷地完成捐赠。在项目完成后,评估项目的执行效果和社会影响。分析不同捐赠渠道的捐赠效果和成本效益。最终根据评估结果,优化捐赠渠道策略,调整项目策略和执行计划,提高捐赠的效率和转化率,形成良性循环。

3.3.2. 积极获取捐赠人、受助人反馈

鼓励捐赠者分享自己的捐赠故事和心得,扩大捐赠活动的影响力。大多数企业希望通过捐赠行为,分享高校的品牌资源、扩大企业享誉度、获得免税资格等,获取与所选捐赠内容相关的间接收益。同时希望与高校形成信任关系、获取社会资本、拓展社会网络。跟踪捐赠者反馈,了解他们的满意度和意见,提高捐赠者的满意度和认同感。

受助人的声音同样重要。受助人是项目直接受益者,对于项目的实际效果和影响有着最直接的感受。^[10]收集受助人的反馈,提升项目的实施效率,确保资源被分配到最需要的地方。这种及时的反馈机制,能够帮助高校基金会及时发现并解决项目中存在的问题,不断优化项目细节。

3.3.3. 融媒体追踪性专栏,聚焦社会关注

捐赠方希望了解自己的捐赠如何被使用,以及资金如何改变了受助人的生活。^[9]通过定期的反馈机制,捐赠人可以了解到自己的贡献是如何具体帮助到需要帮助的人,透明的信息共享是建立长期信任关系的基础。建立融媒体追踪性专栏,通过对捐赠项目进展和后续情况的持续报道,聚焦社会关注,引发公众对教育公益、社会责任等议题的深入思考和讨论,激发更多社会力量参与到教育事业中来,形成良性互动和共同推进的局面。

4. 结论

借力数字化时代,充分利用数字技术手段探索高校捐赠工作创新开展,具有重要的实践意义。本文主要探讨了高校基金会在数字化时代背景下高校捐赠工作自身存在的问题,并建议高校基金会采取融合融媒体手段和新兴技术数据挖掘争取捐赠;搭建高联动、高智能的基金会生态;基于数据分析和捐赠人反馈改善捐赠人关系维护现状等措施,积极融入数字化时代浪潮,在新时代的捐赠工作中取得创新和突破。

参考文献:

- [1] 林成华,洪成文,杨艺.传承与颠覆:互联网+时代大学教育基金会管理变革及其策略思考[J].现代教育论丛,2015.
- [2] 数字化转型推进高校治理现代化的时代意义[J]:1.
- [3] 唐泽威,方嘉.对高校基金会信息化建设的思考[J].扬州大学学报(高教研究版),2019,23(05):72-75.
- [4] 汤超颖,成梁,杨维东,等.高校基金会新媒体应

- 用问题研究——以 39 所一流大学建设高校为例 [J]. 湖南大学学报 (社会科学版), 2022, 36 (03):147-153.
- [5] 李欣璐. 基于业财融合的高校基金会财务管理优化策略探讨 [J]. 企业改革与管理, 2022, (19):125-127.
- [6] 张莉. 公立大学教育基金会运行困境与对策研究 [D]. 华东政法大学, 2022
- [7] 袁桅, 高旸. 高等教育慈善信托捐赠的国际实践与中国探索——兼论中国高校基金会的责任与挑战 [J]. 清华大学教育研究, 2022, 43 (06):38-47.
- [8] 刘建. 大数据时代下我国高校教育基金会信息公开路径选择 [J]. 中国政法大学学报, 2021, (06):233-245.
- [9] 董雨洁. 高校基金会社会服务功能剖析——以我国 42 家高校基金会为例 [J]. 理论观察, 2021, (09):158-162.
- [10] 李莉. “融媒体”背景下高校宣传媒介创新发展研究 [J]. 国际公关, 2022.
- [11] 王殿元, 郑岩. 欧美大学捐赠文化建设经验借鉴 [J]. 黑龙江科学, 2018.
- [12] 谨颖. 管理会计体系在高校基金会财务中的应用研究 [J]. 财经界, 2022, (15):95-97.
- [13] 谢秋玲, 刘天真, 姜少红, 等. 高校基金会财务管理制度创新研究 [J]. 财经界, 2019, (28):195-197.
- [14] 张玲. 内控视角下高校基金会业务管理风险及对策 [J]. 财会学习, 2020, (30):183-184.