

©陕西省软科学一般项目“大数据时代高校志愿服务融入社区治理的路径研究——以陕西部分高校为例”（项目编号：2023-CX-RKX-202）

数字时代高校志愿服务 赋能社区治理内在逻辑与优化进路 ——基于TOE分析框架

王智强 张丹

高校志愿组织在推动社区治理专业化、技术化、精准化和精细化方面发挥着重要作用，是政府和社区内生力量的有益补充。在数字时代，随着各种数字技术平台和工具的涌现，结合X高校蒲公英志愿服务队的现实案例，在TOE框架的基础上分析发现高校志愿服务赋能社区治理在技术、组织和环境方面分别面临着数字设施薄弱与安全意识匮乏、制度建设不足与合作程序紊乱、数字鸿沟加深与公共精神缺失等挑战，亟待通过不断优化智能化共建共治平台、加快形成稳定规范的赋能机制、紧密营造互助和谐的合作氛围来优化高校志愿服务赋能社区治理的实现路径。

社区治理是国家治理和基层治理的底层逻辑，决定着各类公共政策和公共服务的落地实效。当前，以大数据、人工智能、云计算等为代表的数字技术日新月异并深远影响人类生活各个方面，这既给实现更加高效、精准和精细化的社区治理带来了数字技术赋能的机遇，给社区治理理念、工具、方式等的更新提供了平台，但同时也给社区治理带来了挑战，数字化不能代替实体的公共服务供给和公共政策执行。并且，根据公共选择理论的分析，政府和准政府组织因自身局限难以通过单一主体有效地提供公共服务，^[1]需要各类社会组织和志愿组织的密切配合。党的二十届三中全会公报也明确要求“要健全社会工作体制机制……推动志愿服务体系建设”。^[2]在学生社区和学校社区中，高校志愿服务已经成为公共服务和志愿服务供给的主要主体，对高校行政管理 and 政府治理形成了有益补充。因而，在数字时代背景下分析高校志愿服务赋能社区治理的内在机理、现实挑战与优化路径就具有迫切的理论和现实意义。

数字时代高校志愿服务推动社区治理的意义

高校志愿服务是指由高校志愿组织提供的各类公共服务和公益服务，这里的高校志愿组织既包括以学生和

学生团体为主体的志愿组织，也包括教师和教师家属组成的正式与非正式的支援队伍。

高校志愿服务的社区对象主要针对的是学生社区和家属住宅区，一般较少辐射其他社会化的社区。高校志愿服务也可通过学校和社会提供的渠道与平台，开展扶贫济困、社区服务、生态环保等公益活动，服务社会、参与社会治理，服务内容涵盖扶贫、社区服务、生态保护、乡村振兴和社会关怀等多方面。参与志愿服务活动可以帮助学生提升实践能力和专业技能，学习团队合作和社会技能，为未来社会生活打基础，引导其树立正确的世界观、人生观和价值观，提高其社会实践和分析、解决问题的能力。但是，当前高校志愿服务发展依然面临着组织形式单一、缺乏统一的志愿服务信息化机制、志愿活动的专业性和技术性匮乏的困境，并且其难以识别志愿者的个人绩效，难以覆盖更多的社会化群体。同时，志愿活动的精准性和精细化程度不足，社会认可度不高，资金保障不足。

数字时代，日新月异的技术发展给高校志愿服务补齐短板提供了契机。随着中华志愿服务网、志愿云、志愿时等平台的不断涌现，数字技术对高校志愿服务赋能社区治理创造了诸多机遇：一方面数字技术推动了高校