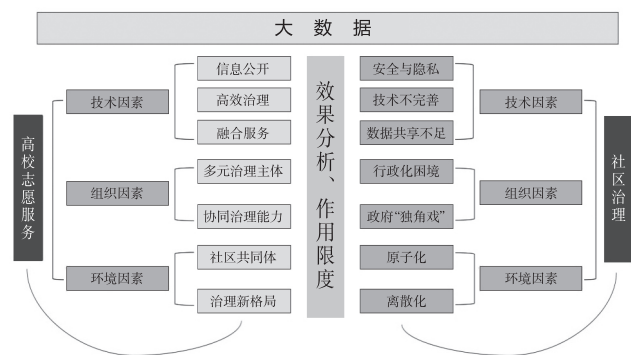


志愿服务与社区治理各个主体之间的联系更加紧密和多元,使得各方合作的平台和方式更为多样。<sup>[3]</sup>另一方面高校志愿服务平台逐渐实现信息化、电子化、公众化、市场化,使得各级团组织和大学生志愿服务团队能够依托信息平台推动高校志愿服务、基层社区治理向纵深发展。

## TOE框架下高校志愿服务 赋能社区治理的耦合机理分析

在数字时代背景下,高校志愿服务赋能社区治理存在以上诸多优势,通过上述文献和政策背景分析发现,数字时代高校志愿服务赋能社区治理显著受到技术、组织和环境因素的综合影响,而TOE框架恰好是一种聚焦于技术应用情景的系统性分析框架,<sup>[4]</sup>包含了“技术-组织-环境”三重维度。<sup>[5]</sup>该框架可从技术条件、组织关系以及外部环境方面分析高校志愿服务社区治理效果(见下图)。



基于TOE框架下高校志愿服务赋能社区治理的耦合机理

### (一) 技术因素分析

在技术因素方面,数字时代高校志愿服务赋能社区治理主要表现在信息公开、高效治理、融合服务方面。第一,随着信息技术的迅猛发展,高校志愿服务信息平台应运而生,借助数字平台,可以有效地推动信息共享,极大地提高信息的透明度,显著降低信息获取的成本,并通过整合和优化资源,为学生提供便捷的志愿服务信息交流和参与的渠道。同时,志愿平台也为高校和社会组织之间搭建了桥梁,使得双方能够更加高效地对接和合作,共同推动社会公益事业的发展。第二,数字赋能社区高效治理。社区平台能够实时发布各类志愿活动信息,通过及时更新的公告和通知,吸引更多的高校大学生加入志愿者的行列。通过这种方式,社区治理的效率和精准度都将得到显著提升,大学生可以根据自己的专长和兴趣选择合适的志愿活动,从而在各自的领域发挥更大作用。第三,数字孪生延伸服务功能。实地提供服务是高校志愿服务的主要形式,但数字技术在推动

高校志愿服务与基层社区协同治理的过程中,通过各种虚拟服务使得社区数据有了汇聚、分析和处理的平台,拓展了高校志愿服务的场景。<sup>[6]</sup>

### (二) 组织因素分析

当前中国社区治理面临着“过行政化”困境。<sup>[7]</sup>而数字时代高校志愿服务赋能社区治理主要表现在培育多元治理主体、加强协同治理能力方面,可以增强社区治理的内生动力,为社区减负增能。第一,数字技术对社区社会组织的培育来自“自上而下赋权”与“自下而上动员”的双重合力。<sup>[8]</sup>数字技术的赋能作用下,教师和学生志愿者、居民、社区两委以及其他多元主体的参与积极能够得到充分释放,形成治理合力。第二,借助高校志愿服务信息平台可以扩充信息来源渠道,整合社区中不同家庭、工作领域、价值取向居民的碎片化信息,通过数据平台的整合,推动高校志愿服务更好落地社区,拓展其服务范围。

### (三) 环境因素分析

在数字时代,高校志愿服务通过数字平台以及相关的社区公众号、小程序、微信群等,打破社区物理空间隔阂,更好地调动了学生个体和组织的参与热情。大学生们积极参与社区治理工作中,可以促进高校志愿者与社区居民之间的横向互动与交流。通过构建一个网上与线下相结合的互动结构,不仅增强了高校和社区之间的联系,还推动了社区共同体精神的重塑与提升。针对社区居民的不同需求,开展一系列个性化的数字教育引导活动,旨在提升居民的数字素养,帮助其更好地适应数字化时代的生活方式。

## 数字时代高校志愿服务赋能社区治理的现实挑战 ——以X高校蒲公英志愿服务队为例

虽然在数字时代高校志愿服务赋能社区治理在技术、组织和环境方面存在诸多优势,但是在实践中各个高校学科背景、数字基础设施状况、财政状况及当地经济发展水平、文化背景和结社传统等都会对高校志愿服务的服务能力和服务范围、服务对象的性质、需求和动员力产生深远影响,因而要结合具体案例进行分析。为了更直观地分析数字时代高校志愿服务赋能社区治理的现实挑战,以提出更具针对性的解决策略,我们以X高校的蒲公英志愿服务队对其驻地附近的社区进行志愿服务的过程为案例,对数字时代背景下高校志愿服务在数字技术设施建设、数字安全、合作制度与规范方面存在的不足进行细致分析。

### (一) 数字设施薄弱与安全意识匮乏