



西安高校志愿者参加西部计划

高校志愿服务平台的社会化面临着多重技术限制。以X高校蒲公英志愿服务队为例，该服务队与各个服务对象的社区数字平台并未实现数据对接和共享，且除了蒲公英志愿服务队微信公众号与学校智慧平台绑定外，并无其他数字服务的平台。与之对比，其服务的永松社区和红砖南路社区因有专项资金支持，数字服务平台建设水平较高，数字基础设施也更为完备。对于高校志愿服务组织来说，因经费紧张、重视程度不足，使得高校志愿服务组织在数字技术研发和使用方面缺乏充足的资金支持，导致其数字基础设施较为滞后。例如，在近期举办的2024年陕西省青年志愿服务公开课中，由于数字设施薄弱和运载能力有限，出现了平台瘫痪、加载负荷过重的情况，影响了线上活动的进行。并且，当前高校志愿服务主要依赖简单技术，缺乏高端数字技术支撑，影响了决策监督、信息共享、民主参与和服务群众的能力。

数字技术同时也是一把双刃剑，既提升了高校志愿服务的可及性和覆盖范围，加深了高校志愿组织与社区和其他社会组织的联系，但也带来了隐私安全方面的挑战。在服务社区时，高校志愿组织会收集大量关于社区居民的信息，如联系方式、家庭状况、特殊需求等。如果这些数字设施缺乏有效的加密技术和安全防护措施，这些敏感信息极易被黑客窃取或者丢失。一旦信息泄露，不仅会侵犯社区居民的隐私权，可能导致居民遭受诈骗、骚扰等不良后果。

如果数字设施不能提供安全的支付环境和财务管理系统，就容易出现资金被盗、账目混乱等问题。这不仅会影响志愿服务组织的经济状况，还可能影响到活动的资金保障，使服务无法持续进行。例如，在2024年3月雁塔国际樱花节志愿活动中，志愿者们通过组队打车的方

式往返目的地，并通过数字支付平台出具的支付证明进行整合资金和报销，若没有安全的支付环境和财务管理系统，则会影响活动的后续保障工作。如果因为数字设施薄弱导致安全事故频发，如信息泄露、活动失败等，志愿服务组织的声誉将会受到严重损害。这将影响到组织的社会形象和公信力，使后续的志愿服务工作面临更大的困难。而且，当前社区治理面临着社区工作人员普遍学历不高、年龄偏大，存在明显的数字技能短板，高校自身的数字人才使用也存在着封闭性，使得高校志愿服务难以吸纳足够的技术人才。

## （二）制度建设不足与合作程序紊乱

目前，因缺乏科学的规划和标准，导致各社区借助高校志愿服务平台赋能社区治理在志愿服务的登记方面缺乏统一标准与规范。在数字时代，高校志愿服务涉及线上线下多种形式，不同高校甚至同一高校的不同志愿服务组织在活动策划、志愿者招募、服务时长记录等方面缺乏统一标准。例如，有的高校仅依据简单的纸质签到记录来统计服务时长，而有的则使用多种不同的线上打卡软件，标准不统一，容易导致数据混乱和不公平现象，线上的登记程序也存在安全保障制度滞后的问题。

随着数字技术在志愿服务中的应用，如志愿者通过网络平台联系服务对象、线上组织活动等，新的安全问题不断涌现。但是，很多高校的安全保障制度仍停留在传统模式，对网络信息安全、志愿者个人信息保护以及在数字环境下可能遭遇的诈骗等风险缺乏相应规定和应对措施。例如，在蒲公英志愿者服务队每年高考送水的志愿活动中，由政府管理的志愿者组织牵头，各高校的志愿者团队和社会志愿组织参与，人数庞杂，现有的打卡和登记系统效率低下，对人员的覆盖率并不全面，使