

新媒体矩阵视域下高校青年志愿服务实践育人路径探索

郭佳艳*, 王麦豆, 鲁晓妍, 于佳怡, 舒传悦, 杨冰莹, 许晓梦, 栾从阳, 范诚心, 闫迎春#

济宁医学院精神卫生学院, 山东 济宁

收稿日期: 2025年6月25日; 录用日期: 2025年7月23日; 发布日期: 2025年7月30日

摘要

在新媒体矩阵视域下, 高校青年志愿服务实践育人面临着新的机遇和挑战。本文旨在探讨如何利用新媒体矩阵的特点, 提出基于新媒体平台创新招募与培训方式、助力服务过程管理、促进成果转化反馈以及培养学生新媒体运营能力等实践育人路径, 创新高校青年志愿服务新路径, 以提升志愿服务的效率和数量, 推动高校人才培养与社会服务协同发展。

关键词

新媒体矩阵, 高校青年, 志愿服务, 实践育人

Exploring Practical Education Approaches for University Youth Volunteerism in the New Media Matrix Context

Jiayan Guo*, Maidou Wang, Xiaoyan Lu, Jiayi Yu, Chuanyue Shu, Bingying Yang, Xiaomeng Xu, Congyang Luan, Chengxin Fan, Yingchun Yan#

School of Mental Health, Jining Medical University, Jining Shandong

Received: Jun. 25th, 2025; accepted: Jul. 23rd, 2025; published: Jul. 30th, 2025

Abstract

Under the perspective of the new media matrix, youth volunteer service in universities faces both

*第一作者。

#通讯作者。

文章引用: 郭佳艳, 王麦豆, 鲁晓妍, 于佳怡, 舒传悦, 杨冰莹, 许晓梦, 栾从阳, 范诚心, 闫迎春. 新媒体矩阵视域下高校青年志愿服务实践育人路径探索[J]. 教育进展, 2025, 15(7): 1460-1467. DOI: 10.12677/ae.2025.1571375

new opportunities and challenges. This paper explores how to leverage the features of the new media matrix to innovate practical education approaches, including: Enhancing recruitment and training through new media platforms, improving service process management, facilitating outcome transformation and feedback, and cultivating students' new media operation skills. By proposing these strategies, the study aims to optimize the efficiency and quality of volunteer services, fostering the coordinated development of talent cultivation and social engagement in higher education.

Keywords

New Media Matrix, University Youth, Volunteer Service, Practical Education

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

新媒体矩阵是指品牌或者企业通过多个新媒体平台建立起的相互关联、协同运作的媒体网络，新媒体平台的独特优势使其成为信息传播、文化交流、社会动员的重要平台。中共中央办公厅、国务院办公厅《关于健全新时代志愿服务体系的意见》从七大维度明确了新时代志愿服务事业高质量发展的方法路径，其中提到了阵地网络建设覆盖广泛、布局合理的建设要求[1]，新媒体矩阵正是实现这一目标的有效手段之一。中共中央、国务院印发《教育强国建设规划纲要(2024~2035年)》中强调，要拓展实践育人和网络育人空间和阵地，统筹推动价值引领、实践体验、环境营造，探索课上课下协同、校内校外一体、线上线下融合的育人机制，为新媒体背景下高校志愿服务实践育人体系的建设提出了明确方向[2]。据第54次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2024年6月，我国网民规模达11亿人[3]，新媒体的高速发展为高校青年志愿服务实践育人提供了新的发展平台和发展契机，高校青年志愿服务团队通过借助新媒体矩阵，能够更加高效地整合资源、传播信息，凝聚力量，从而优化志愿服务育人模式，培养适应社会发展需求的新时代青年。

2. 新媒体矩阵的概念与特点

2.1. 新媒体矩阵的基本概念

新媒体矩阵是指品牌或者企业通过多个新媒体平台建立起的相互关联、协同运作的媒体网络，是能够触达目标群体的多种新媒体渠道组合。它分为横向矩阵和纵向矩阵(如图1所示)。横向矩阵的本质多平台布局发同一类型的内容，达到迅速扩大品牌影响力和知名度的效果。例如：某品牌的微信公众号、抖音、快手、小红书、微博等；纵向矩阵的本质是在少量平台的基础之上，做更加有深度的布局，打造项目品牌化，如微信平台的订阅号、服务号、社群、个人号及小程序等。如在同一个平台起不同的账号，或者在不同的端口发布等等，纵向新媒体矩阵可以加强品牌在细分领域内的垂直程度，以带来更好的宣传效果。

2.2. 新媒体矩阵的特点

新媒体矩阵作为一种创新且高效的传播模式，正逐渐成为品牌和企业拓展影响力、深化用户连接的关键手段。它通过整合多种新媒体平台，构建起一个复杂而有序的传播网络，具备诸多显著特点和独特优势(见表1)。

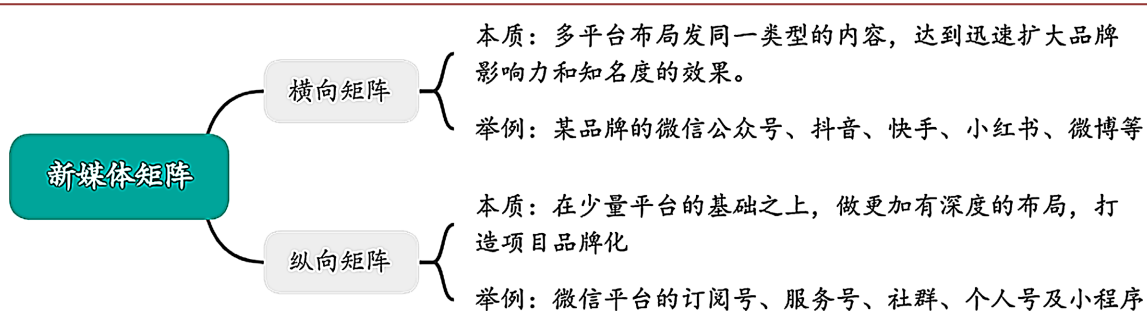


Figure 1. Concept of new media matrix
图 1. 新媒体矩阵概念解析

Table 1. Main characteristics of new media matrix
表 1. 新媒体矩阵主要特点概述

特点	具体内容	价值与效果
互动性	多平台引流与互动闭环: 整合社交媒体、短视频、资讯类等平台, 形成跨平台流量互通。 双向互动模式: 品牌与用户通过直播、弹幕、私信等功能建立实时沟通渠道; 社群、话题讨论区促进内容共创与传播。	增强用户粘性, 优化内容生产, 提升品牌与用户联系
多元化	传播主体多元化: 覆盖社交平台、短视频、音频、影视等全媒体形态。 内容形式多元化: 支持图文、短视频、直播、播客、H5 交互等多种表达方式。 影响扩展效应: 跨平台内容分发扩大受众覆盖面。	多元内容形式满足不同用户偏好, 提升信息触达效率。
精准性	用户画像驱动: 基于大数据分析构建用户标签体系。 个性化推送机制: 横向矩阵精准投放、定向推送; 纵向矩阵深度运营, 输出深度内容。 场景化触达: 结合 LBS 技术推送本地化信息。	精准推送信息, 提高用户留存度和信息转化率
融合性	跨媒体资源整合: 实现图文、视频、直播的形态融合; 实现内容共享: 同一话题在微博发起讨论, 在抖音发布短视频, 在公众号推送深度解读; 整合各平台用户行为数据, 优化投放策略。 动态策略迭代: 通过 A/B 测试快速验证内容效果; 建立跨平台舆情监测体系, 及时应对负面信息。	优化内容形态, 提升传播效果, 及时应对舆情、负面信息。

3. 新媒体矩阵赋能高校志愿服务活动的价值阐释

高校青年志愿服务作为提升大学生社会责任感和综合素质的重要实践形式, 在新媒体矩阵的加持下, 其信息传播效率、互动交流能力以及品牌建设水平都得到了显著提升。新媒体矩阵不仅是传播与联结的平台, 更是赋能与创新的载体, 以下是新媒体矩阵赋能高校志愿服务活动的价值阐释。

3.1. 拓宽传播渠道, 推动志愿者招募、管理便捷化

新媒体矩阵为高校志愿服务活动的志愿者招募与管理提供了便捷的工具。新媒体矩阵为高校志愿者服务活动搭建了较为高效的宣传网络, 其特点是多平台联动、广覆盖传播。高校可以以图文、短视频、H5 页面等多样化的形式将志愿服务活动发布信息以图片、视频、H5 的形式通过微信公众号、微博、抖音、快手等平台为受众进行生动展示。如: 通过发布海报、视频宣传活动招募活动信息, 在吸引校内外公众关注的同时, 迅速触达校内师生群体。同时, 利用在线报名系统、志愿者管理平台等工具, 可以实

现对志愿者的有效管理和调度,提高志愿服务的组织效率和执行效果。另外,新媒体矩阵的共享机制还是不错的,高校志愿活动的宣传信息,可以通过朋友圈、微信群以及社交平台上的话题标签,实现裂变式传播。

3.2. 校地交互桥梁,实现两地供需对接、精准服务

以供需双方有效对接为核心的志愿服务,以其互动性强的新媒体矩阵,实现高校志愿服务活动与服务对象、合作单位的精准对接。一方面,通过平台的发布功能(如招募启事、发布任务等),将志愿服务信息与受众直接对接;而留言、私信、评论以及调查问卷等功能,则方便了两人实时互动交流。例如,服务对象可通过平台留言提出个性化需求,志愿者根据需求对咨询内容和时间进行合理安排,在高校组织的心理健康咨询网上志愿服务活动中,提升服务精准度和响应速度[4]。同时,新媒体矩阵也可以对服务对象的反馈信息进行及时收集[5],推动动态优化志愿服务质量。比如,某高校通过微信公众号的问卷功能,为更有针对性地调整服务内容,收集受众对教育家教志愿服务的满意程度和改进意见。这种双向互动的机制不仅加强了服务的针对性,同时也为实践育人提供了有力支撑,志愿者与观众之间的联结意识也得到了加强。

3.3. 扩大活动影响力,吸引校内外资源的关注和支持

品牌化运营离不开高校青年志愿服务的长远发展,而新媒体矩阵则提供了多样化的工具和载体进行品牌建设。志愿者个人故事、社会影响成果等内容,通过将志愿服务活动的精彩瞬间、志愿服务的品牌形象有效地发布在新媒体平台上。通过短视频平台,可以提升公众对高校志愿服务的认知度和参与学生的荣誉感。此外,在吸引社会资源支持方面,也体现了新媒体矩阵的品牌效应。高校可借助平台优势,建立与企业、政府、NGO等的合作关系,整合优化志愿服务资源。如某高校开展的志愿者服务“助力乡村振兴”活动中,依托抖音发布短视频,在短短时间内就吸引了当地政府和相关企业的主动对接,实现了社会资源的有效整合[6]。这种以新媒体矩阵为基础的资源对接的模式,可有效促进高校服务品牌形成良性循环。

3.4. 跨越地域限制,提供远程支持和服务

新媒体矩阵的多样性为高校志愿服务活动开辟了广阔的表现舞台和创新天地,极大地丰富了活动的形式与内容。高校志愿者利用新媒体平台的强大传播力与互动性,可突破传统志愿服务活动的局限,设计出既富有创意又极具吸引力的新型活动形式。

高校通过开展线上健康知识讲座、心理咨询、远程教育辅导、科普视频制作等线上志愿服务活动,能够打破地域限制,通过网络平台为需要帮助的人群提供远程支持和服务。

4. 新媒体背景下高校青年志愿服务面临的挑战

4.1. 网络信息爆炸式增长,高校志愿者难以筛选有效信息

伴随着网络的迅猛发展,大量的信息呈爆炸性涌现,极大地丰富了人们的知识,人们的视野大大开阔,但是,由于网络的自由性、匿名性和开放性,使得网上各种信息鱼龙混杂,重复、过时、虚假的志愿者招募内容易使青年志愿者和服务对象在筛选有效信息时感到困惑,增加获取准确信息的时间成本和难度。另外,在新媒体时代,网络诈骗和虚假捐款等问题时常发生,给志愿服务工作带来了一定的安全隐患。

4.2. 新媒体虚拟化加大了个人信息泄露的安全隐患

随着志愿服务数字化建设的深入推进,原有的网络监管模式受到了新的风险考验,新媒体虚拟化的

特点加大了个人信息泄露风险。例如,在新媒体平台进行志愿服务活动报名、注册等操作过程中,志愿者需要填写大量的个人信息,若平台安全防护措施不到位,可能会给志愿者带来个人信息泄露的安全隐患。此外,部分不法分子会利用网络虚拟化、审核不严格的特点进行网络诈骗、虚假捐款信息发布等等非法行为,对高校志愿者的财产安全、人身安全、心理健康造成一定损害。

4.3. 网络科普信息质量良莠不齐,加大了线上科普难度

中共中央、国务院印发的《“健康中国 2030”规划纲要》指出,要建立健全健康促进与教育体系,需要各级各类媒体加大健康科学知识宣传力度,积极利用新媒体拓展健康教育[7]。当下,传播渠道便捷,信息爆炸式增长,也增加了人们在信息海洋中披沙拣金、澄清谬误的难度,这种现象在健康知识传播领域尤为明显。许多平台缺乏严格的内容审核机制,各类平台的“健康科普”信息层出不穷,良莠不齐,其来源、专业性、真实性、科学性不是广大普通公众所能辨别的,有时甚至会造成误导。此外,海量的信息来源容易使档案资料在未经专业验证的情况下可能被错误解读或篡改,区分专业和非专业内容变得更加困难[8],部分创作者为了吸引眼球,可能会夸大、转载未经证实的消息,这导致青年志愿者在媒体上发布健康科普信息时将面临着更大的挑战。

4.4. 志愿者过分注重宣传,志愿服务形式浮于表面

高校青年志愿者进行志愿活动的初衷是为了满足受助者的需求,帮助他们解决实际问题。然而,当宣传成为主导时,高校青年志愿组织往往过于关注自身的形象和宣传效果,而忽视了受助者的真实感受和需求。他们没有深入了解受助者的具体情况,只是按照自己的想法和计划开展服务,导致服务与需求脱节,使得志愿服务活动浮于表面,未能满足服务对象真正需求。另外,某些公益机构变成了专业的宣传机构,在宣传中投入大量的人力、物力和财力,从宣传方案的制定到宣传素材的拍摄,从邀请媒体参与到网络平台推广,以此吸引眼球,忽略了志愿者群体进行志愿服务活动的本质意义。

4.5. 大学生志愿服务运行管理机制有待完善

高校青年志愿者群体缺乏模式化、规范化的管理运营机制,这可能影响到志愿服务活动的顺利开展,对志愿服务的长远发展造成不利影响。高校缺乏志愿者反馈、激励机制,学生参加活动积极性不高,团队通过问卷调查得知,青年志愿者参与志愿服务的主要动机仅仅停留在完成学校任务、达到毕业标准,缺乏内在动机激励(见图 2)。另外志愿服务的组织架构不够清晰,职责分工不够明确,导致志愿活动组织管理混乱。

5. 新媒体矩阵视域下高校青年志愿服务实践育人实施策略

5.1. 打击虚假信息,构建高权威性志愿服务信息发布平台

高校应整合多种新媒体资源,打造集权威性、高效性、互动性为一体志愿服务信息发布平台,利用微信公众号、微博官方账号、抖音短视频等平台,构建官方信息传播矩阵。利用新媒体矩阵,设置高校志愿服务专栏,分类展示活动招募、志愿者风采、服务成果等信息。建立院校两级双层审核机制,严格筛选上传的相关信息,方便学生快速、准确定位所需内容。增强活动互动性,利用媒体软件话题功能,发起热门志愿服务话题,吸引学生关注与参与讨论。在信息发布平台上设置点赞、评论、提问、咨询等互动功能,帮助学生解答疑问并收集反馈意见。

5.2. 加强网络志愿服务教育,保障志愿者权益

在数字化浪潮席卷全球的当下,网络志愿服务信息发布模式蓬勃兴起,成为社会公益事业发展的

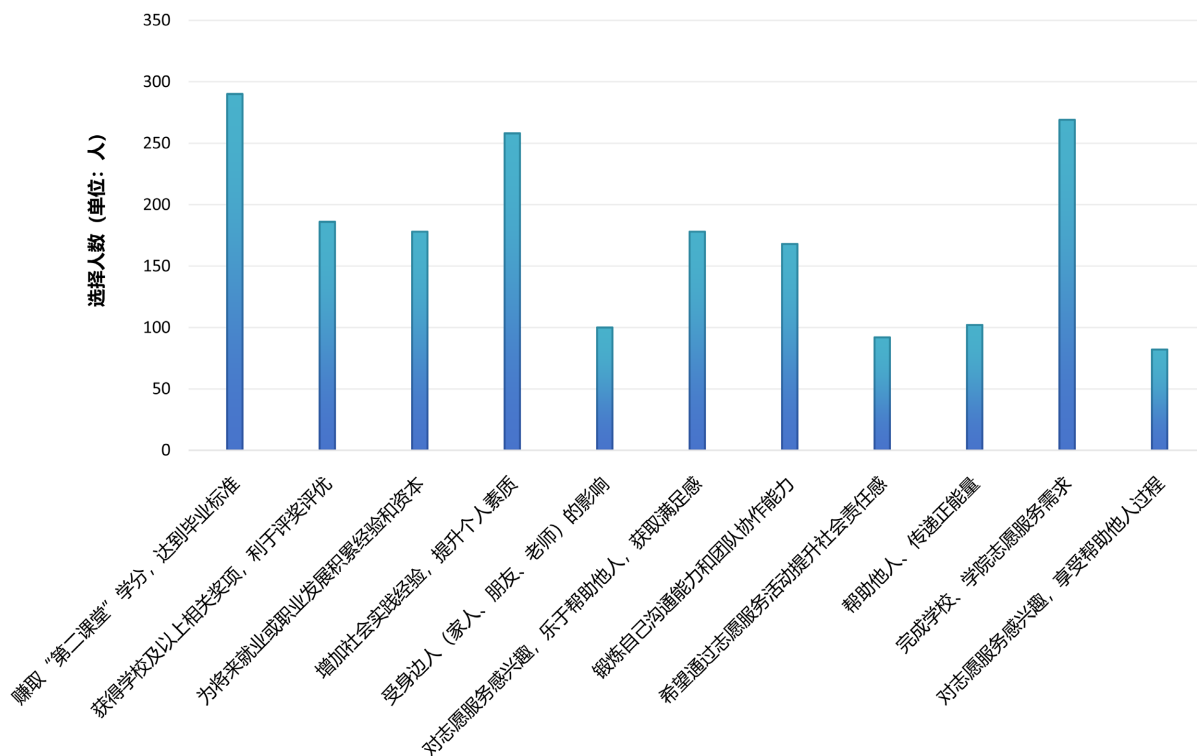


Figure 2. Statistical chart of main motivations for volunteers to participate in volunteer service activities

图 2. 青年志愿者参与志愿服务主要动机统计图

新引擎, 加强网络志愿服务教育, 对于提升志愿者素质、保障服务质量、推动网络公益有序发展至关重要。高校可通过设置网络专项志愿服务培训, 构建系统的网络志愿服务课程体系。例如, 开展网络安全与隐私保护知识培训, 教导志愿者如何在虚拟环境中高效、快速地筛选有效信息, 防范数据泄露风险, 提高网络信息甄别能力; 开展网络普法教育, 通过案例分析、专题研讨等形式, 普及线上法制安全教育, 促进网络志愿服务的规范化、专业化发展; 普及正规线上志愿服务报名平台, 降低网络安全风险。高校通过加强网络志愿服务教育, 可规范网络志愿服务行为, 保障服务质量与安全。

5.3. 优化网络健康科普模式, 提升公众科学素养

健康知识科普与科技类科普不同, 受众一旦接受了错误信息, 即有可能在疾病康复、诊疗过程中受到误导, 酿成严重后果[9]。因此, 优化网络健康科普模式尤为重要(见图 3)。大学生志愿群体当通过教育和宣传、提高公众对权威信息的辨别能力, 鼓励公众从权威机构、专业媒体等官方渠道获取健康科普信息。为加大公众对科普信息的接受度, 志愿者团队可以通过动画制作、互动问答、游戏制作等渠道传播科学知识, 提升科普知识的趣味性。此外, 志愿者在发布相关科普信息时应鼓励大众对科普内容进行评价、反馈, 鼓励大众识别、过滤低质量信息。

5.4. 加强志愿者动机引导, 减少过度宣传

高校、社会机构在进行志愿者招募时, 应明确志愿服务活动的性质, 强调志愿者的责任感和使命感, 通过前期志愿者培训, 帮助志愿者树立正确的价值观。志愿者群体在设计活动方案时, 应强调以解决实际问题为导向, 避免为了宣传而活动。此外, 在进行活动宣传时, 要鼓励媒体报道真实、深入的志愿者故事, 不要打着“正能量”的旗号宣传浮于表面的志愿服务活动。鼓励公众群体对志愿者活动进行监督,

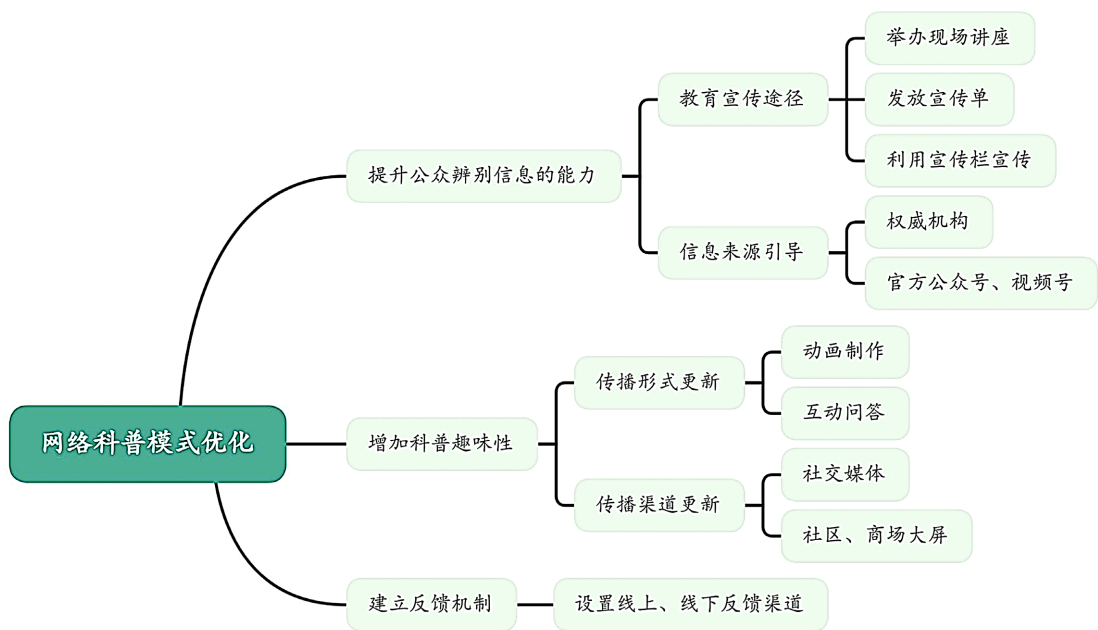


Figure 3. Suggestions for optimizing the online science popularization model
图 3. 网络科普模式优化意见

及时曝光形式主义的问题，建立公开、透明的监督机制。

5.5. 完善志愿服务管理体系

在新媒体时代，数据收集变得极为便捷，自动化的统计工具和算法大幅提升了统计效率。高校可引入志愿者服务时长管理系统，提高服务时长记录的准确性与及时性，每次志愿活动结束后，高校志愿者可通过手机端或电脑端登录系统，上传志愿服务时间、地点和水印照片进行打卡记录，系统定期自动刷新志愿服务时长和排名。优化志愿者档案管理，需要建立逐级审核的平台审核机制，预防记录期间出现代替打卡等问题，确保高校志愿服务活动能够朝着健康、公平的方向发展，有效推动志愿服务管理体系在新媒体背景下的高效发展与科学管理。

5.6. 促进服务成果的转化和反馈

在新时代背景下，新媒体矩阵的高效应用能够大大提升大学生志愿服务活动的实践效果宣传的时效性，使高校志愿文化宣传推广渠道更加多元。高校应充分利用新媒体矩阵，通过图文并茂的方式实时发布志愿服务成果展示、优秀志愿者事迹等内容，传播榜样力量，增强志愿服务的社会影响力和认可度。

新媒体具有传播速度快、互动性强、数据易获取等特点，高校通过建立“线上 + 线下”的志愿服务评估模式，能够构建全面且高效的志愿服务评估机制。定期发布线上、线下问卷调研，通过综合服务对象评价、志愿者自评、互评以及活动组织方评价，从志愿者服务态度、专业能力、解决问题能力等多维度进行赋分，有效督促志愿者服务质量的提高。依据服务时长和评估结果，对表现优秀的志愿者和团队进行表彰，颁发荣誉证书，并在学校宣传栏、新媒体平台展示其先进事迹。将志愿服务纳入学生综合素质评价体系，明确规定不同等级的志愿服务成果对应的加分标准，激励学生积极参与。

6. 结语

综上所述，新媒体矩阵视域下，高校青年志愿者服务实践培育实现了传统形式和“新媒体形式”的

优势互补,形成了联动效应。“新媒体矩阵+志愿者服务实践培训”的志愿服务形式,不仅提高了高校青年志愿者服务实践培育项目的广度,为青年志愿者的全面发展提供了广阔舞台,同时丰富了实践项目的深度,为志愿者开发了更多多样化、喜闻乐见的“志愿服务”活动资源,将志愿者服务实践培训以贴近“志愿者+社会”喜好的形式进行渗透影响,起到润物细无声,潜移默化的作用,有效激发学生的社会责任感与使命感,促进他们在实践中学习、在服务中成长。未来,高校还需不断探索和完善志愿服务实践育人路径,进一步拓展综合实践平台,以更好地适应新时代背景下人才培养的需求。

基金项目

1. 2024 年教育部产学研合作协同育人项目:新质生产力视域下医学院校产教融合人才培养模式研究(240904727230816); 2. 2022 年济宁医学院思想政治教育研究课题:“生命至上”理念下医学生生命教育途径及策略研究(JYSZY2022011); 3. 父母过度保护对大学生创新创业能力的影响,成长型思维和心理韧性的链式中介效应(600214280); 4. “精心护航,乡约盛夏”——济宁医学院 2025 年大学生暑期“三下乡”社会实践“康济心行服务队”项目; 5. “精卫填海,护心启航”——济宁医学院“百万大学生进社区”社会实践品牌项目。

参考文献

- [1] 中华人民共和国中央人民政府. 中共中央办公厅国务院办公厅关于健全新时代志愿服务体系的意见[EB/OL]. http://www.qstheory.cn/yaowen/2024-04/23/c_1130121999.htm, 2025-02-10.
- [2] 中华人民共和国教育部. 中共中央国务院印发《教育强国建设规划纲要(2024-2035 年)》 [EB/OL]. http://www.moe.gov.cn/jyb_xwfb/xw_zt/moe_357/2025/2025_zt02/, 2025-02-10.
- [3] 中国互联网络信息中心. 第 54 次《中国互联网络发展状况统计报告》[EB/OL]. <https://www.cnnic.net.cn/n4/2024/0829/c88-11065.html>, 2025-02-10.
- [4] 王强. 新媒体矩阵下高校志愿服务品牌化发展路径研究[J]. 中国青年研究, 2024, 44(6): 45-50.
- [5] 李明. 高校志愿服务供需对接的实践探索[J]. 教育发展研究, 2023, 43(8): 25-30.
- [6] 中华人民共和国中央人民政府. 关于实施新时代深化志愿服务行动的指导意见[EB/OL]. https://www.gov.cn/zhengce/202405/content_6951234.htm, 2025-02-10.
- [7] 刘阳. 我国网络视听用户规模达 10.74 亿[N]. 人民日报, 2024-03-28(12).
- [8] 彭兰. 新媒体视角下档案宣传路径分析[J]. 中国报业, 2024(8): 56-57.
- [9] 赵莞, 王婧, 张光子. 网络直播应用于健康知识科普的优势及策略研究[J]. 现代医院, 2024, 24(11): 1773-1775.