

高校学生志愿服务实践研究

——以杭州高校为例

侯丽灵, 周伟, 胡佳琦, 尤心平

杭州医学院康复学院, 浙江 杭州

收稿日期: 2026年4月28日; 录用日期: 2026年5月21日; 发布日期: 2026年5月28日

摘要

本研究聚焦杭州高校学生的志愿服务实践状况, 自编问卷, 面向1000名学生展开数据收集, 从志愿服务理念认知、参与意识、服务动机与行为、支持机制及服务效果等维度进行较为系统的考察。研究发现, 当前高校学生在志愿服务中存在“认知高、行动低”的结构性矛盾, 学校对志愿服务的支持与激励机制成为实践体系中的核心短板, 服务对象对志愿服务的获得感有待提升。同时, 不同政治面貌的学生群体, 在参与积极性上呈现出“阶梯式递减”的现象。基于实证分析, 研究提出构建“三级志愿服务平台”、建立“服务需求-志愿者响应”双向对接机制、实施“全周期”志愿服务分层培养方案等优化路径, 希望推动学生知行合一, 提升高校志愿服务的实效性与师生满意度。

关键词

志愿服务, 杭州高校学生, 实践研究

A Study on the Practice of Voluntary Service among University Students

—A Case Study of Hangzhou Universities

Liling Hou, Wei Zhou, Jiaqi Hu, Xinping You

School of Rehabilitation, Hangzhou Medical College, Hangzhou Zhejiang

Received: April 28, 2026; accepted: May 21, 2026; published: May 28, 2026

Abstract

This study focuses on the current state of volunteer service practice among college students in Hangzhou. Using a self-designed questionnaire, data were collected from 1000 students, and a

systematic investigation was conducted across dimensions including cognition of volunteer service concepts, willingness to participate, service motivation and behavior, support mechanisms, and service outcomes. The study reveals a structural contradiction of “high awareness but low action” in college students’ volunteer service, identifies the school’s support and incentive mechanisms as the core weakness in the practice system, and points out that the sense of gain among service recipients needs to be enhanced. Meanwhile, students of different political affiliations display a “stepwise decline” in participation enthusiasm. Based on empirical analysis, the study proposes optimization pathways such as constructing a “three-tier volunteer service platform”, establishing a two-way matching mechanism of “service demand–volunteer response”, and implementing a “full-cycle” stratified volunteer training program, with the aim of promoting the unity of knowledge and action among students and improving the effectiveness of college volunteer service as well as the satisfaction of both faculty and students.

Keywords

Voluntary Service, Hangzhou University Students, Practice Research

Copyright © 2026 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

1.1. 研究背景

志愿服务是大学生接触社会、锻炼能力、实现自我价值的一条重要路径，也是高校搞好“实践育人”这一块工作的关键环节。近年来，国家大力倡导志愿服务精神，鼓励青年学生在服务他人、奉献社会中成长成才。高校学生(尤其是学生骨干)作为志愿服务的主力军，他们参与志愿服务的意识、行为以及能否坚持下去，会直接影响到校园志愿文化的建设和志愿服务项目的实际效果。然而，当前部分学生在志愿服务中仍存在主动性不足、参与深度不够、服务能力欠缺、支持机制不健全等问题，此类问题仍需我们深入调查研究并提出改进措施。

1.2. 研究意义

本研究具有重要的理论价值与现实意义。理论上，有助于丰富对高校学生志愿服务机制的研究，深化对志愿服务参与动机、行为转化、效果评估等议题的理解。现实上，有助于提升学生的服务意识和实践能力，推动高校志愿服务工作的制度化、常态化与品牌化，营造互助友爱的校园氛围。

1.3. 概念框架与研究假设

为更系统地理解高校学生志愿服务行为的发生机制，本研究引入计划行为理论(Theory of Planned Behavior, TPB)。该理论认为，行为意向受态度、主观规范和感知行为控制的影响，而实际行为又受意向和感知行为控制的共同作用。基于此，结合本研究关注的“认知-意识-行为-支持-效果”链条，提出以下研究假设：志愿服务理念认知正向影响参与意识与动机；参与意识和动机对志愿服务行为的影响受到支持机制的调节(即支持机制越完善，知行转化越顺畅)；志愿服务行为和支持机制共同影响服务效果与获得感，且支持机制的直接影响可能更强；不同政治面貌的学生在志愿服务参与积极性上存在显著差异。

上述假设将在下文数据分析中进行检验和讨论。

2. 理论框架与文献综述

现有研究指出, 高校志愿服务是促进青年全面发展的重要实践载体。冯融融强调, 应发挥实践型学生团队的专业优势, 通过组建特色团队对接社会精准需求, 解决传统服务中“内容不匹配”、“服务过剩”等供需错位问题, 进而创建具有持久生命力的志愿服务品牌[1]。针对当前高校志愿服务存在的组织者队伍单一、缺乏专业指导及保障不足等瓶颈, 金根竹提出应打破常规, 建立完善的组织者队伍与培训机制, 通过引入专业教师指导及常态化的激励制度, 提升服务的专业化水平[2]。在育人视角方面, 刘明皞基于中国学生发展核心素养框架, 主张将志愿服务改革与文化基础、自主发展及社会参与三大维度相结合, 利用“第二课堂”及数字化平台, 将志愿服务转化为提升学生人文底蕴与实践创新能力的系统性工程[3]。此外, 朱玉蓉进一步补充道, 高校应尊重学生的主体性, 通过优化内外联动的管理制度, 激发学生参与的内生动力, 使志愿服务成为学生实现自我价值、提升奉献精神的有效途径[4]。综上所述, 许阿娜的研究也印证了高校志愿服务在弥补传统思想政治教育不足、拓展实践劳动载体方面的重要功能, 为本项目探索杭州高校志愿服务的提质增效提供了坚实的理论支撑与实践参考[5]。

综上所述, 当前学界已从育人功能、运行机制及实践路径等多个维度, 对高校学生志愿服务进行了深入探讨。然而, 在结合杭州高校特色及构建区域适应性的志愿服务体系方面, 仍有待进一步深化研究, 这也为本项目提供了广阔的探索空间。

3. 实证调研设计与研究

3.1. 调研目标

旨在摸清高校学生对志愿服务的认知与认同情况、志愿服务参与的现状与主要模式、服务效果与群众感知、面临的困难以及对机制创新的需求。为构建大学生志愿服务意识增强机制、实践机制及激励约束机制提供依据。

3.2. 调研方法

本次调查采用自编问卷, 共回收有效问卷 1000 份。问卷包含两大部分:

基本信息部分, 包括性别、年级、政治面貌、学科类别、是否担任学生干部 5 个人口统计学变量。

本次问卷的调查内容一共包含 6 个维度共 39 个题目, 打分方式采用李克特 5 点计分法(1 = 非常不同意, 2 = 不同意, 3 = 一般, 4 = 同意, 5 = 非常同意)。6 个维度分别是: 志愿服务理念认知(6 题)、志愿服务参与意识(6 题)、志愿服务动机(6 题)、志愿服务行为(8 题)、志愿服务培养与激励机制评价(7 题), 以及志愿服务效果与获得感(6 题)。

问卷初始题目编制依据志愿服务相关理论(含计划行为理论)和既有文献设计, 并结合高校志愿服务的实际情境形成。随后邀请相关领域专家评审, 并在杭州部分高校学生中开展预测试, 根据反馈结果对题目进行筛选和修订, 最终确定正式问卷。

在抽样与实施上, 本研究以杭州高校在校生为总体, 采用线上与线下结合的方式发放问卷。线下在部分高校的课堂、学生生活场所集中发放, 线上通过问卷平台转发。共计回收有效问卷 1000 份。需要指出的是, 本次抽样属于便利抽样, 样本中女生占比 64.4%, 可能存在一定覆盖偏差; 同时被试均为自愿参与, 不排除存在无应答偏差。

3.3. 调研过程与数据概貌

3.3.1. 问卷信度

信度是指问卷测量结果的可靠性和稳定性。在具体操作上, 本研究采用了 Cronbach's α 系数来评估

问卷的内部一致性信度。一般认为, α 系数大于 0.7 表示信度可接受, 大于 0.8 表示信度良好。

从实际数据看, 本研究各个维度的 Cronbach's α 系数均超过 0.82, 总量表的 Cronbach's α 系数为 0.9442, 这说明本问卷具有良好的内部一致性信度, 测量结果稳定可靠。

3.3.2. 问卷效度

效度是指问卷能够准确测量所要测量内容的程度。本研究采用 KMO 检验和 Bartlett 球形检验来判断数据是否适合做因子分析, 并通过探索性因子分析(EFA)来检验问卷的结构效度。

KMO 检验结果为 0.9646 (大于 0.9, 非常适合做因子分析), Bartlett 球形检验卡方值为 14316.23 ($p < 0.001$, 达到显著水平), 说明问卷数据适合进行因子分析。

采用主成分分析法, 经 Varimax 正交旋转后提取 6 个公因子, 累积方差解释率为 55.29%, 表明提取的 6 个因子能够较好地解释问卷的总体变异, 问卷具有良好的结构效度。

3.4. 样本基本情况描述

如表 1 所示:

Table 1. Distribution of sample characteristics

表 1. 样本基本特征分布

变量	类别	频数	百分比(%)
性别	女	644	64.4
	男	356	35.6
年级	大三	274	27.4
	大四	230	23.0
	大二	191	19.1
	研究生	155	15.5
	大一	150	15.0
学科类别	人文社科	265	26.5
	工学	219	21.9
	经济管理	209	20.9
	理学	182	18.2
	艺术体育	125	12.5
是否担任学生干部	否	641	64.1
	是	359	35.9

3.5. 各维度描述性统计

对问卷六个维度的均值得分进行统计分析, 以了解高校学生志愿服务的整体状况。各维度均分结果如表 2 所示。

Table 2. Descriptive statistics of each dimension
表 2. 各维度描述性统计结果

维度	均值	标准差	排名
B——志愿服务参与意识	3.8536	0.5901	1
C——志愿服务动机	3.6934	0.6215	2
A——志愿服务理念认知	3.5950	0.6274	3
F——志愿服务效果与获得感	3.4319	0.5919	4
D——志愿服务行为	3.4292	0.6720	5
E——志愿服务培养与激励机制评价	3.2817	0.5922	6

见表 2, 各个维度均分在 3.28 到 3.85 区间内。其中, 得分最高的是“B——志愿服务参与意识”维度($M=3.854$), 说明高校师生在这一方面表现相对较好; 而“E——志愿服务培养与激励机制评价”维度得分最低($M=3.282$), 这说明学校在志愿服务的组织、培训、激励方面存在较大提升空间。另外, “D——志愿服务行为”维度得分也相对偏低, 表明学生在将认知转化为实际行动时, 还存在一定差距, 这一“知行脱节”现象值得关注。

4. 研究结论与建议

4.1. 研究结论

通过对 1000 份有效问卷的数据分析, 得出以下主要结论:

(1) 志愿服务认知与行为脱节的结构性矛盾突出。

从数据上看, B——志愿服务参与意识($M=3.85$)和 A——志愿服务理念认知($M=3.60$)均处于中等偏上, 但 D——志愿服务行为($M=3.43$)显著偏低, 两者差距达 0.42 分。这反映一个问题: 当前高校学生志愿服务教育在“入脑”层面初见成效, 但在“入行”层面明显不足。换句话说, 学生知道应该参与志愿服务, 但缺少一套将意识转化为行动的制度化路径和常态化机制。

(2) E——志愿服务培养与激励机制评价是整个践行体系中的核心短板。

E 维度得分最低($M=3.28$), 且在回归分析中是预测 F——志愿服务效果与获得感是最强的正向因子, 这说明支持与激励机制的完善程度直接决定了志愿服务效果的上限。具体而言, 受访者反映学校在以下方面存在不足: 志愿服务考核标准不够明确可操作、服务岗位和平台不够充足、服务效果的评价反馈机制缺失。

(3) F——志愿服务效果与获得感偏低, 揭示了服务对象感知度不足。

这个维度衡量的是同学群体对学生志愿服务表现的评价, 得分偏低($M=3.43$)说明学生的志愿服务尚未在日常生活中形成显著可感知的正面影响。从回归分析的结果来看, D——志愿服务行为和 E——支持机制是提升 F 的两个最强驱动因素, 相比之下, A——认知和 B——意识的直接影响则较弱。这意味着, 想要提升服务效果就不能停留在“提高认识”层面, 必须落实到“改善行为”和“完善机制”的实际举措上。

4.2. 研究建议

(1) 构建“三级志愿服务平台”体系——解决 E 维度中“服务岗位和平台不足”的问题(E 维度均分最低, $M=3.28$, 表明岗位和平台是短板)。

一级平台(日常化):在学院或学生社区设立“志愿服务常设岗”,比如学业辅导岗、心理疏导岗、信息咨询岗、宿舍联络岗等,学生志愿者可根据自身特长认领岗位,每周固定时间“坐班”,接待同学咨询。二级平台(项目化):每学期,由志愿者协会或班级牵头开展2~3个专题服务项目,比如“学困生一对一帮扶计划”“新生适应性辅导项目”“毕业生经验分享会”等,每个项目明确负责人、服务对象、预期成果和考核方式。三级平台(品牌化):鼓励志愿者团队去打造1个长期品牌活动,如“校园公益集市”“志愿服务进社区”“环保宣讲团”“急救技能普及”等等,形成一批可复制、可推广的服务群众品牌项目。

(2) 建立“服务需求-志愿者响应”双向对接机制——解决E维度中“反馈机制缺失”的问题(E维度中反馈机制相关题项得分低)以及F维度获得感偏低($M=3.43$)的问题。

在学院层面,可以搭建线上“志愿服务需求收集平台”,如微信小程序或问卷星长期链接,让同学们匿名提交学习、生活中遇到的困难和需求,志愿者团队每两周把收集到的问题分配给对应岗位的志愿者跟进。建立“需求响应台账”,把每一条诉求的提交时间、负责志愿者、处理进度和解决结果都记录下来,每月汇报情况。每学期末,发布“志愿服务工作简报”,向全体同学公示志愿服务的统计数据,比如服务时长、覆盖人数、解决问题数,既是一个考核依据,也是一种宣传手段,让群众更清楚地感受到志愿服务带来的实际效果。

(3) 实施“全周期”志愿服务分层培养方案——解决“前热后冷”问题(D维度行为均分仅为3.43,表明学生参与行为的持续性和深度不足)。

初级志愿者阶段:重点培养服务意识和基础技能,要求完成至少3次志愿服务活动记录,方可参与更高级别的项目。骨干志愿者阶段:提供专题培训,如沟通技巧、应急处理、项目管理等方面,同时建立“以老带新”机制,让经验丰富的志愿者带领新成员开展服务。核心志愿者阶段:每年开展一次“志愿服务述职分享会”,让志愿者面向团队或服务对象,公开汇报年度服务成果,接受反馈与建议。通过覆盖全周期的阶梯式培养和持续激励,避免“前热后冷”的情况。

总的来说,通过构建“三级志愿服务平台”体系,建立“服务需求-志愿者响应”双向对接机制,实施“全周期”志愿服务分层培养方案等措施,有望提升大学生的服务意识与参与热情,推动高校志愿服务工作朝着制度化、常态化和品牌化发展,同时营造互助友爱的校园文化氛围。

5. 研究局限与展望

本研究存在以下局限:第一,采用横截面调查设计,无法揭示变量间的因果关系,未来可考虑纵向追踪研究;第二,问卷均为自我报告,可能存在社会称许性偏差,建议后续结合行为观察、访谈等质性研究方法进行三角互证;第三,样本以杭州高校为主,且女性学生比例偏高(64.4%),结论向其他地区或男性群体的推广需谨慎。

未来研究可采用追踪设计或实验研究进一步验证因果方向,并拓展不同区域、不同类型高校的比较分析。此外,本研究提出的“三级平台”等措施尚未经过实践检验,后续可开展实际研究评估其现实意义。

参考文献

- [1] 冯融融. 如何发挥实践型学生团队在高校志愿服务工作中的作用[J]. 世界教育装备, 2019(5): 197-199.
- [2] 金根竹, 胡伟鹏. 高校志愿服务活动常态化机制探索[J]. 江苏工程职业技术学院学报, 2018, 18(4): 141-143.
- [3] 刘明皞. 中国学生核心素养视角下的高校志愿服务改革探索[J]. 教育现代化, 2020, 7(13): 109-110, 115.
- [4] 朱玉蓉. 新时代高校志愿服务路径探究[J]. 江汉石油职工大学学报, 2024, 37(2): 77-80.
- [5] 许阿娜. 高校志愿服务的功能、问题与对策[J]. 知与行, 2019(1): 115-119.