

# 基于互联网+背景下，高职院校社会服务能力提升路径探析

覃承贤，彭涛

(柳州城市职业学院，广西柳州 545003)

**摘要：**社会服务能力高低是衡量高职院校办学实力和办学水平的重要评价指标，也是高职院校社会地位的标志。今天在信息技术日新月异的加持下，高职院校的社会服务能力有了显著的提高，但在社会服务资源供给、社会服务均衡普惠、社会服务供给质量等方面还存在着较多的问题。这些问题解决不好，将极大地阻碍高职院校社会服务能力的提升。文章通过深刻剖析“互联网+”背景下，高职院校社会服务的现状，给高职院校提升社会服务能力提供了参考路径。

**关键词：**互联网+；高职院校社会职能；“互联网+社会服务”能力；社会服务现状；路径分析；优化路径

“互联网+”是新质生产力的助推器，即传统的实体经济充分发挥和利用互联网+的优化和集成作用，通过创新，借助“互联网+”等网络新技术，更加合理配置资源，创造更多的发展机会，形成更符合当代经济发展的新业态，进而提高资源普惠均衡度、服务快捷便利等，更好地满足人民需要。

早在十二届全国人大三次会议上，李克强总理在政府工作报告中就首次提出了“互联网+”行动计划。2015年7月4日，国务院日前印发了《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》。2019年12月12日国家发展改革委官网发布了《关于促进“互联网+社会服务”发展的意见》（发改高技〔2019〕1903号）。旨在通过互联网+，推动传统服务业发展，促进以市场为杠杆的资源配置。以“数字化、网络化、智能化、多元化、协同化”为标志的新社会服务发展，更好惠及人民群众，助力新动能成长。

## 一、社会服务的界定

高职院校（以下简称“学校”）的社会服务职能是社会经济发展赋予其的使命，是学校的社会责任。我国高校社会服务职能可以追溯到20世纪80年代，这一时期由于经济建设和社会发展对人才的需求不断增加，高校逐

渐从传统的教育教学机构转变为综合性的知识服务机构。在这个背景下，高校社会服务职能开始得到重视和发展。1984年，全国高等教育工作会议提出了加强高校社会服务的要求，明确指出高校应该与社会结合，开展各种形式的社会服务工作<sup>①</sup>。在政策和法规的引导下，高校开展了面向社会的各种服务活动，如技术咨询、科研成果转化、企业培训、社区服务等。新时代高职院校的社会服务职能分为广义和狭义两类。广义的社会职能包括人才培养、科学研究、社会服务、文化传承创新、国际交流合作等。狭义的社会服务，是指高职院校依托学校的各种资源，为区域经济社会发展和企业、广大市民（公民）提供职业技能培训、党建培训、师资培训、社区教育、老年教育、文化传播等各种形式的常态化和具体化的服务性活动。本文所涉及的为狭义的社会服务。

学校“互联网+社会服务”，借助信息技术及互联网，采用AI、大数据、云计算、人工智能等新技术，推动学校社会服务的数字化、网络化、智能化、多元化、协同化发展，以提高高校社会服务的深度、广度、精准度。

## 二、学校互联网+学校社会服务发展背景

截至2023年12月，我国网民规模达10.92亿人，较2022年12月增长了2480万人；互联网普及率达77.5%，较2022年12月提升了1.9个百分点。



注：CNNIC、中商产业研究院整理（数据来源）

**基金项目：**2021年度广西壮族自治区教育教学规划自筹重点课题（项目编号：2021B120）研究成果。

### 作者简介：

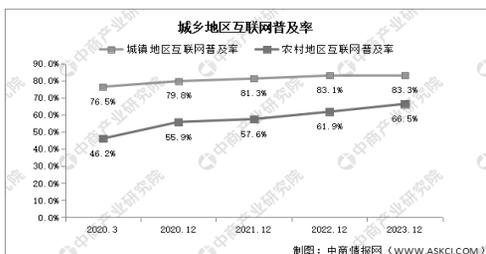
覃承贤（1966—），男，汉族，广西玉林人，博士，高级讲师，研究方向：教育学、社会服务、社区老年教育。

彭涛（1977—），男，汉族，广西柳州人，硕士，副教授，研究方向：高职教育教学创新。

截至2023年12月,我国城镇网民规模达7.66亿人,占网民整体的70.2%;农村网民规模达3.26亿人,占网民整体的29.8%。



截至2023年12月,我国城镇地区互联网普及率为83.3%;农村地区互联网普及率为66.5%。



目前,我国网民规模、国家顶级域名注册量均为全球第一,互联网发展水平居全球第二<sup>[2]</sup>。行政村通宽带率达100%。互联网普及率稳步提升,这为高职院校推进“互联网+社会服务”,提供了强有力的推进器。

### 三、“互联网+社会服务”的现状

“互联网+”让学校社会服务的数字化、智能化、网络化、多元化、协同化得到了深化<sup>[3]</sup>。但由于学校“互联网+社会服务”没有充分利用“互联网+”的优势,导致社会服务在资源配置、均衡普惠、供给质量等方面存在不足,严重制约着学校“互联网+社会服务”的发展。

#### (一) 社会服务的资源供给

(1) 数字化资源供给不足。目前学校社会服务数字化资源供给不足<sup>[4]</sup>。利用最新技术等制作的数字课程资源过少,如微课、慕课(MOOC,大规模在线开放课程)视频等,特别是基于VR全息投影技术等数字教学资源较少。个性化、精品化的省级、国家级教育资源,以及专业的数据,无法满足社会发展要求。学校的创新实验室、科研基地、体育馆、图书馆等数字化率过低,难以借助“互联网+”这一载体,服务社会。

(2) 数字化人才“造血”功能不足。一是受地域、资金投入所困,学校难以找到技术领先的公司、集团合作,一起建设基于云计算、大数据、物联网、软件开发等行业的人才培养体系<sup>[5]</sup>;一起建设产教融合、协同创新的育人平台,致使数字化人才培育培养滞后。二是数字化人才引进机制不完善,致使学校数字化人才引进“梗阻”,满足不了高职院校的“互联网+社会服务”

的需求。制约了社会服务数字化资源的供给。

(3) 数字化社会服务平台“开放共享”不足。各学校基于利益、安全,以及技术局限,不能很好地与服务对象进行信息的共享,如忽视服务对象的需求,只顾自身的安全等,设置注册、登录平台的烦琐流程,人为设置注册、登录平台的困难。这影响服务对象的体验感,导致服务对象参与性不足,登录平台人数不多,提供数字化资源的服务对象更是少之又少,无法充分发挥“互联网+”的优势,解决社会服务当中数字化资源供给不足、信息不对称、沟通不通畅等问题。

#### (二) 社会服务均衡普惠不够

(1) 社会服务地域“狭窄”。大多数学校受制于人力、财力、物力、服务思维等,数字化社会服务平台建设滞后。大部分学校,由于人财物投入不足,无法建设功能齐全的专业社会服务平台,无法实现与智慧职教、学分银行、地方政府网站等主流平台链接互动,社会服务区域仅涉及学校所在地及周边地区,难以达到广大偏远地区。更难以把社会服务区域扩张至全省(自治区),乃至全国,未能突破时空,提高社会服务地域的覆盖率。

(2) 社会服务群体“单一”。目前学校社会服务的对象主要为一些特定的个体、群体,很难实现社会人员的全覆盖,无法满足广大人民群众的需求。

(3) 社会服务线上线下耦合度低。受制于学校自身的能力,学校提供的社会服务,更多的是线下服务,无法突破时空限制。而线上服务,又由于数字化服务资源缺失,以及服务平台建设的缺陷,导致线上教学缺乏在线问答、形成性测试、虚拟体验等环节。

### 四、提升社会服务能力路径

#### (一) 以数字化转型扩大学校的社会服务资源供给

运用互联网手段,加快学校社会服务资源数字化,加大数据开放共享力度,解决学校社会服务资源相对短缺、优质服务资源供给不足问题。

(1) 推进社会服务资源数字化。健全学校社会服务数字资源服务体系,推动学校社会服务设施设备、人力资源、服务资源等生产要素数字化,加大投入,大力开发社区(老年教育)、技能培训、医疗康养、研学行、运动健身等数字资源,提供智能化、网络化服务。借助AI大数据、云计算等技术,发展数字虚拟体验馆等,推动学校社会服务领域优质资源开放共享共用<sup>[6]</sup>。

(2) 推进社会服务领域数据开放共享。向社会开放学校社会服务线上平台<sup>[7]</sup>。线上平台登录注册范式,开通PC端、微信端等端口,全面向社会开放线上服务平

台。建立开放的原始数据集制度,激发社会组织、民营企业、学校、教师、社区公民等积极性。加强高职院校、政校行企之间、各类服务主体间的数据交易流通共享。

(3) 推进学校数字化转型,有效提升资源匹配效率<sup>[8]</sup>。推进学校的智能化、网络化、数字化建设。实施“互联网+社会服务”行动,提升社区服务信息化、智能化水平。通过该模式,推动社会服务领域供需信息对接,促进学校与服务对象的互动及信息交流。

## (二) 以社会服务网络化,推进社会服务均衡普惠化

针对社会服务个体之间、城乡之间、城际之间优质社会服务资源配置不均衡、不平等问题,学校应依据互联网+的优势,结合自身教育资源、社会服务能力等不断整合资源,积极参与,提升社会服务的均衡普惠<sup>[9]</sup>。

(1) 借助边远地区互联网高速发展的态势,加快学校社会服务平台与政府、企业等社会服务主体平台的联网接入,协同发展,推动实现偏远农村地区社会服务可及。实施学校联网攻坚行动,面向深度贫困地区开发内容丰富的在线教育数字化精品资源。

(2) 增加帮扶投入,助力基本公共服务公平普惠。以学校为核心,建设面向基层地区、偏僻地区的在线服务的师资队伍,助力基层从业人员培训和乡村振兴。

(3) 推进线上线下社会服务深度融合,扩大线下服务半径,提高社会服务覆盖面。探索线上线下融合规律,实现在线社会服务主体平台的对接融通。探索建立高校教育网络学习学分认定与学分转换、在线教育课程认证等制度,拓展社会服务新领域,扩大服务覆盖面。

## (三) 以社会服务智能化,提高社会服务供给质量

(1) 推进新技术创新应用。推进AI大数据、云计算、人工智能、物联网等新一代信息技术在学习学校社会服务领域应用,加强在线服务平台、虚拟体验馆等产品和服务研发,丰富线上线下的消费体验。

(2) 推进交互式同步课堂、沉浸式运动、在线技能培训鉴定、线上咨询等智能化交互式创新应用,引领数字创意、智慧研学、智能体育等新产业新业态发展。

## (四) 主推社会服务供给多元化,激发社会服务市场活力

针对社会服务公益属性强、服务对象杂、参与程度低等特点,着力破除体制机制障碍,探索政府引导,学校主导的多元化主体供给机制,加强多部门联动,提升主体的能动性。从而提升学校社会服务的可持续能力,有效激发学校社会服务的积极性。

(1) 加强与各类社会服务供给主体合作,发挥社

会服务主体各自的优势,营造“谁出资、谁受益”的社会服务营运环境。将符合标准的网络课程、培训产品、非遗文化产品、个体提供的数字产品等按照相应规定和程序纳入学校数字资源库。

(2) 创新社会服务平台建设模式。创新学校社会服务平台建设模式,吸引社会力量参与学校社会服务平台建设,全力推进跨行业跨领域综合性社会服务平台建设及联通。推动学校社会服务融合发展。

## 五、结束语

在“互联网+”的推动下,高职院校的社会服务能力建设正迎来前所未有的发展契机,但也面临着一系列挑战。本文基于数字时代的鲜明特征,深入剖析服务能力建设中的核心难题,为高职院校规划了一条集技术赋能、机制革新、质量监管于一体的综合发展路径。唯有不断推进产教深度融合、优化资源配置结构、健全评价体系,方能有效破解社会服务能力提升的“瓶颈”,确保职业教育与区域经济的协同发展,实现两者共鸣。

## 参考文献:

[1] 王延青,林世员.新时代我国继续教育存在的主要矛盾与应对策略[J].北京宣武红旗业余大学学报,2023(4):31-35+42.

[2] 第53次《中国互联网络发展状况统计报告》发布我国IPv6活跃用户数达7.62亿[J].中国教育网络,2024(Z1):10.

[3] 王勇.七部门推动“互联网+社会服务”发展[N].公益时报,2019-12-17(4).

[4] 国家发展改革委等七部门.关于促进“互联网+社会服务”发展的意见[EB/OL].(2019-12-6)[2025-1-22].[https://www.ndrc.gov.cn/xxgk/zcfb/tz/201912/t20191212\\_1213336.html](https://www.ndrc.gov.cn/xxgk/zcfb/tz/201912/t20191212_1213336.html).

[5] 黄滋韵,林雪丽.产教融合助力湖南省文化产业发展策略研究[J].内蒙古科技与经济,2023(12):7-10.

[6] 易采通.“互联网+社会服务”向“五化”发展[EB/OL].政府采购信息报,(2019-12-30)[2025-1-22].<https://www.caigou2003.com/web/news/20191230/389978604278120448.html>.

[7] 王思北.从网络大国向网络强国奋勇迈进——我国网信事业成就综述[EB/OL].(2024-02-27)[2025-1-22].<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1791969573487407981&wfr=spider&for=pc>.

[8] 万晓曦.乘“云”而上激发建企新动能[J].中国建设信息化,2018(12):23-25.

[9] 吴志强.新思想指导新实践 新作为开启新气象[J].山西教育(管理),2018(4):5.