ISSN：3080-2660
EISSN：3080-2679

# 新时代高校大学生基层志愿服务麦当劳化偏误的理性审视及矫治策略

彭莉莉

深圳职业技术大学创新创意设计学院，广东 深圳 518055

**摘　要**：新时代高校大学生参与基层志愿服务，是落实立德树人根本任务和引导青年参与基层治理的重要实践。伴随制度化、项目化与平台化推进，大学生志愿服务的组织效能不断提升，但效率、数量、流程和技术若由辅助工具转化为支配逻辑，便可能引发“麦当劳化”偏误，表现为数字绩效替代服务质量、任务考核弱化价值引导、展示逻辑遮蔽基层需求、平台控制挤压主体反思。矫治这一偏误，应在制度化发展中重建价值理性，推动评价回归质量，动员回归价值，项目回归需求，技术回归服务，使大学生基层志愿服务更好服务学生成长、基层需要与公共价值生成。

**关键词**：大学生志愿服务；基层治理；麦当劳化；工具理性；实践育人

DOI：10.64649/yh.jydk.issn3080-2660.202611003

## 1 问题的提出

美国社会学家乔治·瑞泽尔以马克斯·韦伯的理性化理论为思想源流，提出“社会的麦当劳化”这一社会学概念，在瑞泽尔看来，麦当劳并不只是一个快餐品牌，而是一种高度理性化的社会运行模式，其成功依托于高效率、可计算性、可预测性和可控制性四个基本维度。从理论谱系上看，麦当劳化是韦伯意义上形式理性在现代社会中的进一步扩展，形式理性以规则、计算、程序和效率为核心，能够极大提升组织运行能力，却也可能造成意义抽离、情感稀释和人的主体性被制度系统所压缩。瑞泽尔对麦当劳化的批判并不是否定效率、标准和技术本身，而是警惕理性系统过度扩张后可能导致的“理性的非理性”后果，原本具有工具意义的理性便可能反过来遮蔽人的价值、情感、关系和创造性。[1] 在现代社会中，麦当劳化早已不局限于商业消费领域，而是逐渐扩展至行政管理、教育评价、社会治理、公共服务乃至日常生活之中。特别是在治理现代化与数字技术深度融合的背景下，效率、数字、流程和技术成为许多社会领域运行的重要支撑。

党的二十大报告提出，要健全共建共治共享的社会治理制度，建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。《关于健全新时代志愿服务体系的意见》进一步强调，要健全适应新时代要求、具有中国特色的志愿服务体系，推动志愿服务融入基层社会治理。[2] 志愿服务已不只是一般意义上的公益慈善行为，而是社会治理共同体建设和精神文明建设的重要实践载体。近年来，高校大学生志愿服务逐渐从校园公益活动拓展到社区治理、乡村振兴、生态环保等领域，大学生志愿服务更加重视制度保障、项目运行、过程记录和评价激励。这一转变提升了志愿服务的组织化水平，但也产生了新的问题：如一些活动重开展而轻需求，重时长而轻质量，重材料而轻反思，重平台记录而轻关系建构；志愿服务在形式上越来越规范和高效，但其育人价值、公共价值和治理价值并不必然同步提升。

基于此，本文引入瑞泽尔“麦当劳化”理论，对新时代高校大学生参与基层志愿服务中的效率化、指标化、项目化和平台化倾向进行理性审视。需要指出的是，本文并非否定大学生志愿服务制度化、规范化和数字化的积极意义，也不是将其“麦当劳化”倾向作污名化处理。而是试图揭示：当效率、数量、流程和技术成为支配性逻辑时，大学生基层志愿服务如何发生价值偏移，并应如何在制度化发展中防止工具理性遮蔽价值理性。

## 2 高校大学生基层志愿服务“麦当劳化”偏误的基本表征

### 2.1 可计算性偏误：从“服务质量”滑向“数字绩效”

瑞泽尔将“可计算性”视为麦当劳化的重要维度。在麦当劳化的运行系统中，数量、速度、规模和指标往往被赋予优先性，复杂的社会行动也由此被转化为可以计量、比较和评价的数字形态。在高校大学生志愿服务中，它表现为对参与人数、服务时长、活动次数、新闻报道、平台记录和项目数据的持续追求。数字原本只是服务记录方式，扩大大学生志愿服务参与面，本是实践育人的应有之义，却逐渐被赋予评价服务成效、衡量育人质量和展示组织绩效的功能，甚至成为衡量学院、班级、团支部或学生组织工作成效的重要依据。服务时长认证能够增强参与的可见性和可追溯性，但若服务时长成为评价核心，志愿服务的价值便被还原为时间数字。学生是否真正投入、服务对象是否受益、

ISSN：3080-2660
EISSN：3080-2679

基层问题是否得到回应、学生是否形成反思与成长，反而难以进入评价中心。由此，志愿服务可能出现数字增长与价值生成不足并存的状态，其问题不在于统计本身，而在于数字逻辑改变了志愿服务的意义重心，使志愿服务从质量追求滑向数字绩效制造。

### 2.2 组织动员偏误：价值引导与任务考核的失衡

组织化动员本身具有必要性，尤其是在大学生流动性较强、服务需求多样、风险防控要求较高的条件下，稳定制度安排是保障志愿服务有序运行的前提。大学生基层志愿服务中的组织动员偏误，并不在于组织化动员本身，而在于价值引导与任务考核之间的关系失衡。高校希望通过志愿服务实现实践育人，基层希望借助大学生力量回应治理事务，项目制则要求服务过程能够被检查、被评估、被展示。在高校内部，志愿服务常与思想政治教育、社会实践和学生发展评价相连接，这本可强化育人功能，但一些项目并非源于基层真实需求或学生主体意愿，而是阶段性任务或主题安排。学生参与虽保留自愿形式，却受到组织要求和荣誉激励的牵引，容易由公共责任实践转化为外部驱动下的任务执行。大学生虽然被有效组织起来并进入基层场域，但其志愿精神、主体意识和对基层社会的深度理解却可能被相对削弱。

### 2.3 效率至上偏误：需求回应与展示逻辑的错位

大学生学业周期固定，同时可支配时间有限，基层公共事务任务繁杂、需及时回应，如果没有高效组织，志愿服务难以稳定进入基层。然而，若效率成为支配性原则，服务活动可能越来越便于组织、展示和结项，却不一定真正回应基层需求，助力学生公共精神养成。大学生志愿服务常依托寒暑假社会实践、主题教育、团学活动、文明创建节点或项目结项周期集中开展，这种安排便于高校统一部署和成果呈现，然而，困境儿童陪伴、乡村文化建设、社区公共空间改善等问题，均具有长期性和关系性，难以通过短期集中服务解决。新闻报道、照片视频、公众号推文和项目总结有助于记录服务过程，但若展示逻辑成为项目设计的重要目标，志愿服务便可能优先选择周期短和易出成效的内容。由此形成的效率，是面向活动完成和成果呈现的效率，而不是面向群众需求和学生成长的效率。[3]

### 2.4 技术治理偏误：数字赋能与平台控制的失衡

依托平台，高校能够发布项目、招募人员、认证时长并汇总数据，基层单位也能够更便捷地发布需求和反馈服务。技术进入志愿服务场域，确实有助于解决过去记录分散、对接不畅和过程难以追踪等问题。但技术赋能并不必然带来价值增进，平台可记录内容容易成为管理重点，平台难以呈现的内容则可能被排除在评价之外：如平台能够记录报名、签到、时长、材料上传和审核结果，却难以呈现学生的情感投入、责任生成、价值认同和对基层社会的理解；学生不仅要回应基层需求，还要满足平台规则；平台记录原本只是证明方式，却可能逐渐成为判断服务有效性的依据。由此，数字技术不再只是辅助工具，而可能在一定程度上重塑学生行动逻辑和志愿服务的价值判断。

## 3 高校大学生基层志愿服务“麦当劳化”偏误的生成机制与理性审视

从高校层面看，大学生志愿服务容易被纳入“麦当劳化”轨道，与实践育人的评价化逻辑有关。志愿服务具有社会实践、价值引导、劳动教育和公共参与等功能，是高校育人体系的重要组成部分。为了保障志愿服务开展，高校需要建立组织机制、项目机制、评价机制和激励机制。但一旦实践育人过度依赖可见成果和可量化指标，志愿服务便可能从价值涵育过程转化为绩效表达过程。高校需要证明学生参与了多少活动、累计了多少时长、产生了多少报道，于是倾向于将志愿服务转化为可统计、可展示、可考核的工作内容。[4]

从基层层面看，城乡社区和基层单位承担大量公共事务，面临人手不足、资源有限和任务繁重等压力。大学生志愿者因组织便利、形象积极、成本较低，容易被吸纳为参与阶段性事务和公共服务需求的重要补充力量。这种吸纳具有现实合理性，但当基层对大学生志愿服务的期待主要集中于“快速到位、完成任务、形成材料”时，志愿服务便容易被基层绩效逻辑重塑，停留在辅助性和临时性层面。

从学生层面看，大学生参与志愿服务的动机具有复杂性。志愿服务可能源于公共责任、利他关怀和社会情感，也可能与能力提升、荣誉获得和就业竞争有关。这种多重动机本身不应被简单否定。问题在于，当高校评价体系和社会竞争环境过度强化志愿服务的工具价值时，学生便可能将其理解为可交换的发展资本。服务时长可以用于综合测评，经历可以写入简历，项目成果可以用于评奖，志愿服务的公共属性由此被履历逻辑部分重塑。

从平台层面看，数字技术是推动志愿服务“麦当劳化”的重要加速器。平台提高了信息匹配效率，也规范了过程记录，但平台治理天然偏好可记录、可比较、可追踪和可排名的数据。平台能够记录什么，组织就容易重视什么；平台无法记录什么，就容易被排除在评价之外。

ISSN：3080-2660
EISSN：3080-2679

当数据认证替代群众评价、平台记录替代服务体验、流程完整替代价值生成时，数字赋能便可能转化为平台控制。[5]

因此，大学生基层志愿服务“麦当劳化”偏误的本质，是制度化过程中价值理性被工具理性遮蔽的风险。矫治这一偏误，不能退回到低组织化、低效率和低规范状态，而应在制度化内部重建价值导向。

## 4 高校大学生基层志愿服务“麦当劳化”偏误的矫治路径

矫治大学生基层志愿服务“麦当劳化”偏误，并不是否定效率、指标、项目和技术，而是在承认制度化必要性的基础上，重新校准志愿服务的价值坐标和运行边界。其关键在于使效率服务于价值，数字服从于质量，项目回应于需求，技术回归于人的发展。

第一，重构评价机制，从数量记录转向质量生成。活动过程中服务时长、参与次数、位置打卡可以作为基础性数据来记录，但不应成为评价志愿服务价值的核心标准。高校和社区应将服务对象反馈、基层组织评价、项目持续性、学生反思质量和公共责任表现纳入评价体系，形成“基础记录—质量评价—成长反思”相结合的综合机制。只有当评价体系从数字绩效回到质量生成，大学生志愿服务才可能摆脱可计算性偏误。

第二，校正动员逻辑，从任务考核转向价值引导。学生参与志愿服务，离不开高校必要的组织支持，但这种支持若主要表现为行政安排、指标约束和荣誉激励，便容易削弱学生的主体认同。因而，高校更应在案例阐释、实践反思和持续指导中培育学生的公共责任意识。志愿服务教育不应只强调“参加了什么活动”，更应引导学生思考“为什么服务”“服务谁”“如何服务”“服务之后形成了什么理解”。

第三，重建需求机制，从活动供给转向需求共创。学校在开展和设计志愿服务项目时，不仅仅要学校工作安排以及项目要求来确定内容，而应结合社区、街道等需求，建立基层需求清单，厘清高校资源清单以及志愿服务项目清单，并做好相应的对接。所谓需求共创，并不是基层提出任务、高校组织学生完成，而是高校、学生、基层组织和服务对象共同识别问题、设计方案、评价效果。

第四，限定技术边界，从平台控制转向服务增效。数字平台可以用于项目发布、过程记录和活动反馈，但不应成为定义志愿服务价值的唯一尺度。志愿服务应减少过度打卡和形式留痕，要增加服务对象评价、基层反馈和学生反思模块，使平台不仅记录服务是否发生，也呈现服务是否有效。数字技术的作用在于提升供需对接效率、改进服务质量并保障运行过程，而不能取代志愿服务中面对面的沟通与真实关系。

第五，强化关系嵌入，从短期参与转向持续联结。大学生基层志愿服务的深层价值，在于通过服务过程重建青年与基层社会之间的真实联系。高校应鼓励学生在固定社区、固定群体和固定议题中开展持续服务。一次性活动可以激发参与兴趣，但难以形成深度理解，持续性服务才能使学生真正进入基层生活世界，并在真实关系中生成公共责任。

**参考文献：**

[1][ 美 ] 乔治·瑞泽尔 . 社会的麦当劳化（第 9 版）[M]. 姚伟等译 . 北京：中国人民大学出版社，2014.

[2] 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 [N]. 人民日报，2024-04-23（1）.

[3] 王民忠，狄涛 . 基于需要理论的大学生志愿服务动机研究 [J]. 思想教育研究，2013，（10）：61-64，87.

[4] 王彦东，李妙然 . 志愿服务在构建基层治理新格局中的功能及发展路径 [J]. 齐鲁学刊，2020，（6）：110-118.

[5] 杨铃，陈晓蓉，张汝立 . 数字时代青年社会治理共同体意识的培育机制研究 [J]. 公共管理评论，2023，5（2）：162-187.

**作者简介**：彭莉莉（1987.10—），女，汉族，湖南益阳人，硕士研究生，副教授，研究方向：思想政治教育。

**项目信息**：广东省哲学社会科学规划 2024 年度一般项目《高校志愿服务有效助推基层社会治理现代化的实现路径研究》（项目批准号：GD24CJY17）。