

“一站式”学生社区运行机制的现状分析与优化策略

吴亚丽 唐文丹 屈天一
常熟理工学院, 江苏 苏州 215500

摘要: 现如今高校社区已经成为学生交流的最基础最稳定的场所, 成为课堂之外的重要教育阵地。在深入剖析“一站式”学生社区的运行机制的目标和现状特征之后, 发现现有的“一站式”学生社区在运行机制方面, 尚存在运行路径不够明朗、组织体系需完善、考核激励未明确、基础资源难支撑、载体资源少整合等现实困境, 进而提出构建协同育人的运行机制、组织优化、考核激励、数智赋能等完善“一站式”学生社区运行机制的改革路径。

关键词: “一站式”学生社区; 学生社区管理; 运行机制; 载体建设

Analysis of the Current Situation and Optimization Strategies of the "One-stop" Student Community Operation Mechanism

Wu,Yali Tang,Wendan Qu,Tianyi

Changshu Institute of Technology, Suzhou, Jiangsu, 215500, China

Abstract: Nowadays, university communities have become the most basic and stable places for students to communicate, as well as an important educational frontier beyond the classroom. After a thorough analysis of the goals and current characteristics of the operation mechanism of the "one-stop" student community, it is found that the existing "one-stop" student community still faces practical difficulties in its operation mechanism, such as unclear operational paths, incomplete organizational systems, unclear assessment and incentives, difficult support for basic resources, and limited integration of carrier resources. Therefore, it is proposed to reform the operation mechanism of the "one-stop" student community by improving the operation mechanism of collaborative education, organizational optimization, assessment and incentives, digital and intellectual empowerment, and other aspects.

Keywords: "One-stop" student community; Student community management; Operation mechanism; Carrier construction

DOI: 10.62639/sspips30.20240104

随着高等教育普及化发展, “以学生为中心”的教育理念的变革, 当前国家对于高校教育改革中学生社区的建设愈来愈重视。自2019年教育部首次启动“一站式”学生社区建设的试点工作, 遴选确定10所高校开展首批试点^[1]。2021年7月, 发布《关于深化“一站式”学生社区综合管理模式建设试点工作的通知》, 又新增了21所试点高校^[2]。2023年根据教育部最新统计, 已有1400余所高校推进建设“一站式”学生社区, 成立党组织2.1万个, 团组织近10万个。“一站式”学生社区的建设随着建设目标的明确、规模的扩大、建设的深入, 当前已然成为现代教育事业的发展趋势之一和现代化大学治理体系的重要一环, “一站式”学生社区这一新兴的学生服务形式已经得到了广泛的响应和重视, 学生对于社区服务的期待也愈来愈大, 如何在实践中完善“一站式”学生社区运行机制成为当下各高校需要深度思考的问题。

一、“一站式”学生社区运行机制的目标

从“三全育人”理念到“十大育人体系”, 再到“五育并举”深化实践的重要举措, 其建设过程需践行“一线”规则, 将院校领导力量、思政力量、管理力量、服务力量等多重力量下沉到一线, 坚持“以学生为中心”的理念, 把握学生成长发展的需要, 为学生提供精细化、专业化、贴身便捷的管理与服务, 深化实践思政教育改革。现经过近4年的探索, 已经涌现出一批代表性的“一站式”学生社区实践范例, 主要有以党委为主线式、书院式、区块式、数字式等类型。例如北京航空航天大学、上海交通大学打造建设数字式的学生社区, 建立“三横三纵”学生工作体系, 西安交通大学、南京审计大学探索“学院+书院”学生社区协同育人机制。

(稿件编号: IPS-24-4-4009)

作者简介: 吴亚丽(1995-06), 女, 汉族, 籍贯: 安徽省铜陵, 学生工作部(处), 职称: 讲师, 硕士学历, 研究方向: 高等教育管理。唐文丹(1991-12), 女, 汉族, 籍贯: 江苏省连云港, 学生工作部(处), 职称: 讲师, 硕士学历, 研究方向: 思想政治教育。屈天一(1993-06), 女, 汉族, 籍贯: 江苏省常熟, 学生工作部(处), 职称: 助教, 硕士学历, 研究方向: 思想政治教育。
基金项目: 江苏省高校哲学社会科学研究一般项目: “应用型本科院校大学生学习投入度研究”(项目编号: 2023SJSZ0810)。2023年度江苏省教育系统党的建设研究会立项课题: “1+X+N”学生社区功能型党支部建设实践进路研究(项目编号: 2023JSJYDJ2093)。

二、“一站式”学生社区运行机制的现状分析

(一) 强调党建引领, 党委统一领导机制逐渐完善

各高校党委重视“一站式”学生社区建设工作, 将其视为学校党委重大专题进行研究, 基本上已经形成党委统一领导机制, 最先试点的浙江大学、西安交通大学等基本形成全员参与的管理服务格局。另外在社区建设中重视“党建”的育人计划, 以楼宇社区为基本单位, 建设社区功能型党支部, 将传统学院党委与社区党工委相融合, 推进党建网格化建设, 健全责任区、先锋岗、工作坊等机制, 基本实现党的工作全覆盖。

(二) 重视力量下沉, 协调育人体系逐渐构建

当前各高校自“一站式”学生社区建设工作推行以来, 学习“枫桥经验”, 并根据本校特点、学科特点、学生特点下沉多元育人力量, 将全校各部门、各单位力量下沉达到学生社区里, 将工作的“一线”建在社区里、宿舍中。统筹安排各业务部门学年工作推进计划, 以及跨部门业务协同处理。在实践中, 各高校纷纷组织校领导定期与学生面对面接触交流, 掌握学生真实需求、回应学生成长诉求。由班主任、专业教师对学生进行思想、学习、生活、工作等方面指导。由驻楼制辅导员完成日常事务管理等工作, 由后勤服务人员努力做好后勤服务保障工作。

(三) 坚持资源整合, 多元载体内容逐渐形成

目前运营模式是与第三方服务商合作, 由服务商提供技术支持和运营服务。其服务内容已逐渐向集成化方向发展, 整合了包括学籍管理、电子缴费、课程管理、就业服务、心理咨询、文化活动等多种服务。这种集成化的服务模式可以提供更为全面的服务, 减少学生在管理事务上的时间和精力投入, 从而更好地享受学校提供的资源和服务。同时高校“一站式”学生社区还在不断深化智能化服务方式, 通过人工智能、大数据等算法技术来提高服务质量和满足学生需求, 例如中国地质大学(北京)“智慧北地”系统。

三、“一站式”学生社区运行机制的困境

(一) 运行路径不清晰

高校虽然多数着手进行“一站式”学生社区实践路径探究, 但各校情况差异大, 缺乏匹配的先进经验, 对于社区的运行路径还比较模糊, 缺少详细的实施过程和具体措施, 怎么运行、运行什么? 线上线下如何融合, 学校落地执行无从入手。在统筹规划方面, 一些高校并未系统地调查学生的实际需求, 因此无法针对性地

统筹规划, 使其成为真正能够服务学生的平台。在多元服务方面, 高校的“一站式”学生社区目前处于雏形状态, 所利用的线上平台只是单一的各部门信息展示平台, 缺乏有效的多元化服务, 未能做到整合各类服务资源, 满足学生需求。在管理机制方面, 高校为了减少管理成本和提高效率, 尽快完成“一站式”服务的建设, 直接将部分管理权下放至学生自治组织、社区管理人员, 缺乏专业培训, 也缺乏监督与管理。并且受传统的管理机制影响, 在实际的运行过程中无法及时将学生的所需所想传达到社区, 即使已经延伸至社区内部, 在实践中也会因为场地、资金、人员、技术等影响, 无法达到学生心理预期状态, 校园体验感反而更低, 对学校的认同感和满意度也会降低^[5]。

(二) 组织体系待优化

“一站式”学生社区的建设是学校学生管理模式改革的整体工程, 需要多个部门共同合作完成, 区别于传统单纯的学工管理业务。但是当前存在较为明显的问题: 一是组织协作能力有待考察, 高校“一站式”学生社区涉及多领域和版块, 之间的协作不够紧密, 组织协作水平低下, 难以共同合作。其次, 服务对象缺乏精准化, 学生社区的服务对象是学生, 而这个学生群体缺乏精准化定位。例如“大学生”服务项目多、全、杂, 虽然服务全体学生, 缺少一个让每个服务对象都能够获益的标准。再次, 社区内部工作人员专业化不足, 学生和社区的服务是多样的, 需要具有相应服务能力和专业素养的从业者, 然而社区管理队伍人员较复杂, 包含社区辅导员、团委、教务处、后勤管理人员、财务人员、安保等, 这中间有不少存在专业知识缺乏、专业素养不高的问题。

(三) 考核激励未明确

目前多数高校“一站式”学生社区处于初期建设阶段, 考核激励未明确: 一是缺乏一套科学合理的指标体系。无法量化每个环节的制度和流程, 使得各个环节就不具备目标性, 难以推进、评估和排除问题。二是缺乏内部奖惩措施。表现优秀的一线工作者和学生缺少足够的激励措施, 积极性和主人翁意识不强, 只是视工作为“流水账”。三是缺乏针对性的绩效工资制度, 没有明确的标准和具体的定量评估, 建设工作得不到相应的持续推进的保证, 更无法鼓励更多的专业人才参与进来。

(四) 基础资源难支撑

“一站式”学生社区是涵盖学生众多需求, 学生服务体验质量要求高、日常流量大, 建设和运营需要依赖于良好的基础资源支撑, 需要大量的技术支持和人员投入。然而在空间、经费、人员等方面的投入需求倍增, 学校短期内难以支撑。一方面, 财政投入有限, 由于高校对于“一站式”学生社区的关心还处在初期阶段, 在资金方面难以很好的支持。另一方面缺少技术支撑人员, 在短期内也没有能够建立

可以持续地管理和创新学生社区的运行方式。

(五) 载体资源少整合

多数高校“一站式”学生社区没有提前规划社区管理建设,在软硬件设施的配备上存在困难,尤其是前期没有书院制基础、数字办公系统建设不完整的高校,目前学生社区中各项工作的开展所依据的信息和数据来自多部门、多学院、多年级,由于没有完善的资源整合机制,导致资源配置的过剩和不足,影响整个学生社区的质量和效率。而高校学生社区远离教学、办公区域,各院系学生数量差异大,学生数量多且住宿楼栋分散的学生教育问题就会时常受到场地限制,若直接挪到学生社区,可能会造成学生反感的可能。^[6]另外软硬件不协调,扩展受限。各自独立的软件应用无法交流彼此的信息和数据,经常出现信息孤立,学生找不到统一的体验和操作规范,造成了较大的干扰和不便,而且大量的数据进行定期维护和保障也给资源整合机制提出更高要求。

四、“一站式”学生社区运行机制的改革途径

(一) 以学生需求为导向,构建协同育人的运行机制

一是需要明确社区建设的目标定位,优化学生社区管理的职能,要以学生为中心,注重学生需求。紧紧围绕学生的实际需求来制定社区规则与管理制,明确各育人队伍的角色定位,完善选聘、培训、管理、考核、激励机制。二是建立社区数据分析体系,对社区的数据进行监测分析,为社区的管理和运营提供实时的数据支持,调研、分析、研究、发掘各专业学生的特点和需求,建设多元化的社区平台和服务。如能让学生少跑路,在社区内就可以统一办理成绩单、打印重要文件等业务。^[7]注重对学生的反馈,推出符合学生需求及兴趣的项目和活动,打造良好的社区特色口碑。三是加强社区外部组织合作,加强与其他高校的交流合作,与样板高校学生社区结对,互相学习,在社区服务和运营方面进行跨校之间的合作。

(二) 以组织优化为重点,打造全景育人的教育生态

一是要从组织结构和职责权限角度优化。明确“一站式”社区综合管理办公室、宿舍区、党委、团委、学工部(处)、二级院系、后勤等各部门在学生社区的职责和权限,合理规划和整合社区资源和服务内容,避免重复和冗杂。二是要从信息互联和技术支持角度优化。需要加强学校信息技术基础设施建设,建立基于学生一体化精准数据的多层级任务协作反馈平台,提高可用性和安全性,推广基于云计算、大数据和人工智能的移动端服务平台。三是要从学生参与角度优化。学生参与和评价反馈机制。以东南大学为例,自2021年以来,学校多部门协同推进校内“虎踞龙蟠”BBS建设工作,设立特色版块讨论区,以及意见反馈区,为学生提供快捷便利的诉求通道。

(三) 以考核激励为动力,形成全员育人的稳固格局

一是建立科学合理的考核指标和评价办法。建立统一考核标准、考核权责、考核频次等内容。对学校领导、进驻部门联络人、辅导员,后勤人员以及教辅人员进行考核,保证学生社区工作切实有效。例如浙江大学为扭转传统的“重科研、轻育人”的思想,将“新生之友”之类的活动作为一项重点考察内容,并在年度考核和职称评聘占据一定分值。^[8]二是制定明确有效的考核激励措施,通过制定各类奖项、优先岗位、特殊服务岗位等措施来提供激励机制,从工作量认定、津贴发放、职务(职级)晋升等方面提供政策保障。三是提供专门培训,帮助社区入驻队伍人员掌握新建的考核指标及制度要求,加强内部交流与共享。四是突出文化浸润作用和榜样引领力量,鼓励学生社区中表现优秀的个人、组织分享经验,给予一定的物质激励和荣誉表彰。

(四) 以数智赋能为契机,完善多维育人的支撑体系

一是因地制宜,打造完善的资源整合平台。加强资金投入,拓展资源来源,保障学生社区的正常运营和服务需求。促进社会资源的融入。同时利用各类信息渠道,如学校网络平台、短视频平台等,多方面扩大学生社区的影响力和传播力,吸引更多的资源合作伙伴。二是构建线下活动空间和线上虚拟社区。构建物理与网络空间交融的新型校园,以此开创教育领域的全新空间。开发教育创新应用,支撑教育流程再造、模式重构,使学生随时随地可接受思政教育,更易取得效果。三是开发更多高效的社区管理工具和应用程序,以提高社区的管理和服务效率。在咨询层面,通过学生社区平台了解校园动态、政策细则、课程信息等相关内容。在服务层面,在线完成各种审批、申报、查询等校园服务工作。在支持层面,提供心理咨询、就业指导、创新创业等全面支持。

参考文献:

- [1] 教育部2019年工作要点 [EB/OL]. (2023-04-19). http://www.moe.gov.cn/jyb_sjzl/moe_164/201902/t20190222_370722.html.
- [2] 关于开展“一站式”学生社区试点工作的通知 [EB/OL]. (2023-04-19). https://yurenhaos.sizhengwang.cn/a/yzsq_tzgg/211103/955202.shtml.
- [3] 胡加成. 高校“一站式”社区服务管理模式的构建 [J]. 黑龙江教育(理论与实践), 2023(02): 70-73.
- [4] 蔡庆淞. 二级学院在高校“一站式”学生社区综合管理模式改革中的角色定位与建设路径探析 [J]. 河南教育(高等教育), 2022(11): 19-21.
- [5] 张飒, 赵晨志, 莫凯航, 郭煦. 高校一站式综合服务平台设计与实现 [J]. 福建电脑, 2021, 37(05): 135-136. DOI:10.16707/j.cnki.fjpc.2021.05.039.
- [6] 史龙麟, 陈佳俊. 新时代高校学生社区协同育人的机制研究——基于浙江大学“一站式”学生社区综合管理模式的观察 [J]. 思想教育研究, 2021(03): 149-154.