

需求导向视角下高校“一站式” 学生社区驿站功能优化路径研究

◎ 陈爽¹

1.湖北师范大学 湖北黄石 435002

【摘要】高校“一站式”学生社区建设不断趋于完善，社区驿站也随之成为连接学生日常需求与校内资源的关键。然而在实际运行中，部分社区驿站仍将报修、打印作为主要服务，功能相对单一，与学生在不同阶段、不同方面的需求存在差异，同时也存在功能设置单一、调整不及时等问题。基于需求导向，结合高校发展实际，本文围绕社区驿站功能变化进行梳理，从学生日常使用情境出发分析其运行中的主要问题，并在此基础上提出“需求识别—功能调整—协同参与—动态改进”的优化思路。研究认为，只有不断增强对学生实际需求的回应能力，推动服务内容由事务办理向发展支持延伸，社区驿站才能更好发挥其在“一站式”学生社区中的作用。

【关键词】“一站式”学生社区；社区驿站；功能优化；协同育人

引言

高校不断推进思想政治工作做到个人、落到实处，充分发挥宿舍育人阵地作用，学生社区成为中国特色社会主义大学治理体系下高校管理模式改革的重要抓手。从2019年“一站式”学生社区建设推进后，各高校将管理与服务力量引入宿舍区，尝试在社区中应对学生学习与生活中的实际问题。作为其中的基础单元，社区驿站贴近学生生活空间，在事务办理与日常服务中承担着连接校内资源与学生需求的作用。

但从具体开展情况看，一些高校的社区驿站仍以报修登记、打印复印等内容为主，服务类别有限，对学习支持、心理服务及就业指导等方面的指导不足。同时，不同社区之间在功能设置上差异不大，缺乏针对学生年级、专业及阶段性需求的调整，相关运行方式也较为死板，影响服务的实际效果。在此情况下，有必要从学生日常使用出发，对社区驿站的功能结构与运行方式加以梳理，并在此基础上探讨更具针对性的优化路径。

一、研究进展与热点分析

近几年，围绕“一站式”学生社区的讨论逐步由整体制度安排延伸到具体运行环节。一部分研究将关注点放在管理力量进入学生社区以及校内服务资源的重新

分布上，提出通过将相关工作前移到宿舍区，缩短学生获取服务的路径，同时在日常事务处理中融入思想政治教育内容^[1-2]。随着信息技术在高校中的应用不断增加，也有研究开始关注线上系统在社区服务中的使用情况。例如，将报修、咨询、预约等功能集中到同一平台，通过记录学生的使用情况，对服务内容进行相应调整^[3-4]。在思想政治教育方面，相关研究不再停留在统一安排上，而是更多结合学生的具体情况展开，尝试根据其学习阶段与行为表现，对教育内容和方式作出调整，使相关工作能够进入学生的日常生活情境^[5]。同时，关于社区运行方式的讨论也有所增加，部分研究从实际参与人员出发，分析辅导员、专任教师与学生之间的分工与互动情况，认为在多方共同参与的情况下，部分服务能够更顺利地在社区中开展^[6-7]。总体来看，现有研究已经涉及学生社区建设的多个方面，但对社区驿站这一具体运行环节关注不多，尤其缺少结合日常使用情况，对其功能设置与调整方式进行的细化分析。

二、需求导向的分析框架

在学生社区运行中，服务是否发挥作用，很大程度上取决于其是否贴近学生在宿舍的实际需求。围绕这一点，有必要从学生日常生活与学习活动出发，对社区驿站的功能结构与运行方式进行梳理，并据此建立分析框架。

（一）基于学生生活场景的需求结构

结合学生的宿舍生活实际，可以将日常需求大致划分三类。第一类为基础生活需求，主要集中在宿舍报修、网络故障处理、证件补办等事务，这类需求发生频率高，具有即时性。第二类为学习与发展需求，多出现在特定阶段，如考试周、考研备考或求职阶段，对课程辅导、学习空间、信息获取等方面需求集中。第三类为成长支持需求，涉及心理咨询、朋辈交流以及生涯规划等内容，持续时间较长，对服务的稳定性与可获得性要求较高。总体来看，学生需求从日常事务逐步延伸至学习与发展层面，并在时间分布和使用情境上存在明显差别。

（二）社区驿站功能供给的现实特征

从实际运行情况看，多数社区驿站仍以事务办理为主要内容，如报修登记、打印复印及简单咨询等。这类服务能够解决部分日常问题，但在学习支持和成长服务方面覆盖有限。与此同时，一些高校在建设过程中采用统一配置方式，不同社区之间功能设置差别不大，缺少针对学生年级与专业特点的调整，导致服务内容重复，使用吸引力不足。在具体使用中，部分学生将驿站视为办理事务的固定窗口，而非可以持续使用的服务空间，这在一定程度上反映出功能定位与实际体验之间存在偏差。

（三）需求与供给之间的作用机制

从运行过程来看，社区驿站的服务形成大体经历需求获取、服务提供与结果反馈等环节。实际操作中，这一过程并不完全顺畅。一方面，需求获取多依赖零散反馈，缺乏稳定渠道，难以形成系统性信息；另一方面，服务设计往往依据既有经验展开，与学生阶段性需求之间存在偏差。同时，资源配置仍受到部门分散与人员限制的影响，使部分服务难以及时进入社区空间。此外，反馈环节相对薄弱，已有服务效果难以及时被评估，进而影响后续调整。

（四）分析框架的构建

在上述基础上，可将本文的分析框架概括为：学生生活情境—需求类型识别—功能供给状况—运行机制调整。具体而言，以学生在宿舍区的学习与生活活动为起点，梳理不同类型需求及其出现情境；进一步分析社区驿站现有服务内容及分布情况；在此基础上比较需求与供给之间的差异，明确问题所在；最后从运行机制层面提出调整方向，以实现服务内容与学生需求之间的持续匹配。

三、社区驿站功能运行的现实困境

在实际运行中，社区驿站虽已在多数高校完成空间布局，但在服务内容与使用效果上仍存在明显不足，这些问题直接影响学生使用体验，也限制了其在社区中的作用发挥。

（一）需求与供给之间的结构性错位

结合学生在社区中的学习与生活安排，其需求具有明显的差异。例如，在考试周或考研准备阶段，自习空间紧张、学习资料获取不便等问题突出；临近毕业时，就业信息咨询与职业指导需求明显增加。与此相比，驿站提供的基本服务对上述需求的回应较为有限。由此形成的差异，使得驿站在部分关键时间节点难以发挥实际作用。

（二）功能设置同质化与场景适配不足

在建设过程中，不同高校乃至同一高校内部的社区驿站，在功能配置上差别不大，多以基础服务为主。从使用情况看，不同年级与专业学生的需求存在明显差异，如低年级学生更关注生活适应与基础支持，高年级学生更需要就业信息与发展指导；部分专业学生对安静自习空间需求较高，而另一些则更需要交流讨论空间。但现有功能设置与具体使用情境之间匹配度不高。同时，在空间安排上未结合宿舍区实际条件进行调整，使部分功能难以开展。

（三）学生主体参与不足与使用黏性偏低

目前社区驿站的日常运行主要由辅导员或学生干部负责，学生参与程度有限。在功能设计与调整过程中，普通学生较少参与决策，服务内容多依赖既有经验，与实际需求不匹配。在具体使用中，部分学生仅在办理事务时停留，缺少持续使用的动力。参与不足与使用频率偏低，使得驿站难以形成稳定的使用群体，也削弱了其作为社区公共空间的功能延伸。

（四）需求反馈不畅与功能调整滞后

服务内容的调整依赖于对学生需求的及时掌握，但在实际中，反馈渠道较为有限。需求多通过临时反映或个别沟通获得，即使部分需求被提出，也未必能进入后续调整流程。在这种情况下，服务内容往往保持原有状态，难以及时对应需求变化。例如，在考试阶段学习空间需求增加，或在就业季信息咨询需求集中时，相关服务未能同步调整，影响使用效果。

（五）资源配置分散与协同效能不足

社区驿站功能的拓展依赖于校内资源支持，但现有资源多分布于不同职能部门或学院，进入社区空间的程度有限。以学业指导与职业咨询为例，相关服务在

校内已有安排,但在社区驿站中较少开展,学生仍需前往其他地点获取支持。同时,辅导员、专任教师与学生组织之间的协同互动不够充分,资源整合程度有限。这种分散状态,使得社区驿站在功能拓展上受到约束,也影响了整体服务的连续性。

四、需求导向下的优化路径

围绕前述问题,可从运行方式与具体做法两个层面,对社区驿站功能进行调整。

(一) 完善需求获取方式

目前不少社区驿站主要依赖学生临时反映或值班记录来了解需求,来源较为零散。可改进需求收集方式:一是结合问卷、线上留言以及日常交流,固定信息来源;二是围绕宿舍区常见场景,如报修、自习、咨询等,分类记录需求;三是吸收学生骨干、楼层长等日常反馈,汇总个体情况。通过持续记录,逐步掌握不同时段、群体的需求变化,为后续调整提供依据。

(二) 调整功能结构

针对服务内容偏向事务性的问题,可保留其基础,对功能进行适当扩展。基础层面继续承担报修登记、事务办理和信息咨询等内容,逐步增加与学习和发展相关的服务,如提供自习空间信息、组织学习交流、开展考研经验分享或就业信息咨询等。同时,可结合社区空间开展主题活动或集体讨论,将部分思政教育内容融入日常活动中,使其不再局限于课堂。

(三) 强化人员协同参与

仅依靠辅导员或学生干部,难以长期支撑多样化服务。可在现有人员基础上,引入更多参与主体。例如,辅导员在宿舍区开展日常走访与指导,专业教师可定期参与学业辅导或经验交流,学生组织则通过志愿服务、学习互助等方式参与具体事务。通过不同人员分工配合,使部分原本分散在学院或部门的服务逐步进入社区空间,提高学生获取相关支持的便利性。

(四) 优化调整方式

社区驿站的服务内容需要根据使用情况不断调整,而不是长期保持不变。可在现有基础上增加简单可行的评估方式,如定期统计服务使用情况、收集学生意见等,并据此对服务内容进行调整。同时,可设置线上或线下反馈渠道,便于学生表达使用感受。通过持续记录与调整,使服务内容能够随需求变化而逐步优化,而非一次性设定后长期固定。

(五) 提升信息化支持程度

在现有条件下,可通过信息平台对部分服务进行整

合。例如,将报修、咨询、预约等功能集中到统一入口,减少重复操作;对使用记录进行简单整理,以便了解不同服务的使用频率。在此基础上,还可根据使用情况对服务时间或内容进行调整。信息化手段的引入,有助于减少人工记录负担,同时提高服务响应的及时性。

结合前文分析,社区驿站的功能调整主要涉及需求识别、功能调整、协同参与和动态改进几个方面。首先,通过相对固定的方式收集学生在宿舍区的实际需求,使服务内容能够与日常使用情况更为贴合;在此基础上,对原有以事务办理为主的服务进行补充,逐步增加学习支持和发展指导相关内容。同时,引入辅导员、专任教师及学生组织参与具体事务,将原本分散在不同部门的资源引入社区,并通过日常记录与反馈,对相关服务作出阶段性调整。在此过程中,信息平台主要用于整合报修、咨询等基础事项,并对使用情况进行记录,以便后续参考。

从整体情况看,社区驿站不宜长期停留在事务处理层面,还需要在学习与发展支持方面发挥作用,同时减少对单一管理方式的依赖,逐步形成多方参与的运行状态。在后续推进过程中,可结合实际运行情况,对相关制度与具体安排作进一步细化,使已有服务能够持续开展。

参考文献

- [1] 林冬冬,徐硕.“一站式”学生社区综合管理模式育人研究[J].学校党建与思想教育,2023,(01):90-93.
- [2] 曹超,周清菡.高校“一站式”学生社区建设影响因素识别与路径优化[J].大学教育,2023,(23):1-4+23.
- [3] 李甜,牛伟.数智化赋能高校“一站式”学生社区建设——基于人脸识别系统在宿舍楼宇公共物理空间的应用分析[J].信息系统工程,2024,(10):115-119.
- [4] 江明哲,蒋琳,白银.新时代高校“一站式”学生社区数智画像赋能学生综合发展路径研究——以重庆邮电大学为例[J].济南职业学院学报,2024,(01):93-97.
- [5] 黄勇强,陈欢,曹爱能.“一站式”学生社区视角下大学生社会主义核心价值观培育路径研究[J].黑龙江教育(理论与实践),2025,(06):24-27.
- [6] 孟蕊,艾俊顺.协同治理理论视域下“一站式”学生社区管理模式探究——以T学院为例[J].工业技术与职业教育,2023,21(04):99-103.
- [7] 莫雯嘉,古明倩,蔡贺莹.学业导师下沉“一站式”学生社区工作机制研究[J].山西青年,2025,(05):58-60.

作者简介:陈爽(1994-)女,汉族,河南信阳,研究方向:大学生思想政治教育。

基金项目:湖北师范大学2025年学生思政工作培育建设重点项目(SZA)(项目编号:2025SZA03)。