

高校一站式服务平台构建与实践探索

邱娜娜

厦门工学院 361000

摘要:在当今信息化、数字化高速发展的时代,高等教育领域正经历着前所未有的变革。随着教育理念的不断更新和教育技术的持续进步,高校作为知识传播与创新的重要阵地,面临着提升管理效率、优化资源配置、增强服务能力的迫切需求。为了应对这些挑战,构建高效、便捷、全面的高校一站式服务平台,已成为提升高校治理体系和治理能力现代化的关键举措。基于此,本文旨在系统梳理高校一站式服务平台的构建要素、原则以及实践路径,为高校管理者、信息化工作者以及相关领域的研究人员提供有益的参考和借鉴。

关键词:高校;一站式服务平台;构建与实践

一站式服务平台,顾名思义,旨在通过整合高校内部各类服务资源,打破信息孤岛,实现数据的互联互通,为师生提供全方位、一站式的服务体验。这一平台的构建,不仅是对传统服务模式的一次革新,更是对高校管理理念和服务模式的一次深刻变革。它要求高校在信息化建设的基础上,更加注重用户体验,以用户需求为导向,推动服务流程再造和服务质量提升。对此,高校教师应该要结合智慧校园的相关理念,探索高校一站式服务平台的构建与实践,为打造智能化校园,保障教学水平而积极建设。

一、高校一站式服务平台构建要素

大学生创新一站式服务平台的构成要素主要包括四个方面,即市场需求、技术支持的设备配置、学校的资源与支持体系以及政府的政策引导与扶持。这四个方面相辅相成,共同构成了平台发展的坚实基础。具体而言,市场需求是平台存在与发展的根本动力,它要求平台必须紧密贴合社会经济发展的实际需要,提供具有前瞻性和实用性的创新服务;技术支持的设备配置则是平台高效运转的硬件保障,先进的设备能够显著提升服务效率与质量,为大学生创新创业提供强有力的技术支撑;学校的资源与支持体系是平台稳定运行的软件基础,包括师资力量、课程资源、实践基地等多方面资源,为大学生提供全方位的学习与实践平台;而政府的政策引导与扶持则是平台持续发展的外部保障,通过提供资金、税收、法律等多方面的支持,为平台的长远发展创造良好的外部环境。

二、高校一站式服务平台构建原则

(一) 统一规划、迭代开发的原则

在建设一站式服务平台的前期需要严格遵守统一规划,

结合高校实际情况充分考虑需要在平台中提供服务的内容,再根据提供服务的分管部门进行统一规划、协调管理,并形成文件说明,最后严格将制定的详细计划逐一把关,具体包括管理机制、政策规范、组织机构和系统整合等,并从中决出与学校各项业务开展模式最贴合的整合方案。在统一规划原则中,既要考虑当前高校建设一站式服务平台的实际需求,又考虑到后期线上与线下相融合的平台服务需求,剔除掉重复建设的部分,保证服务共用、控制成本,同时也要注意软件的迭代开发,实现可持续发展。最重要的是需要根据学校的实际情况以及发展目标,制定长远的平台发展计划,并不断朝着目标,分步完成,在短期内降低学校的财政支出,统筹多方面发展。

(二) 凭借一站式、个性化服务为导向的原则

在高校建设的一站式服务平台中,要始终坚持满足全校师生的个性化发展为服务宗旨,传统的校园管理中,师生需要办理某项业务需要同时跑多个部门或者在网络平台中需要同时进入多个系统,才能够完成业务的办理,这样的服务模式严重降低各高校内部的办事效率,同时多个部门的开设也会增加高校的财务成本。随着大数据时代的到来,高校业务的办理只需要在线下“只进一扇门”,或线上实现一站式的服务。并在此过程中,注重全校师生的个性化需求,为其提供专业、智能、高效的服务体验。

(三) 明确部门职责及协调各部门工作的原则

根据著名的“康威定律”,一个组织的产品往往是其内部沟通结构的直接反映,意味着组织架构从根本上塑造了系统架构的形态。因此,在着手构建一站式服务平台这一复杂而关键的任务时,我们深刻认识到,必须广泛吸纳并充分融

合校方多个部门的智慧与力量,共同参与平台的规划与设计,以此作为推动全校信息化进程的重要引擎。为了实现这一目标,学校内部的各个部门需首先基于各自的实际业务需求,深入细致地分析服务流程,明确信息流转的关键节点与潜在瓶颈。这一分析成果应成为后续工作的核心指导原则,引领信息部门精准定位,高效介入平台的建设过程。在此基础上,要确保专业软件的开发与利用能够紧密贴合学校的实际需求,既要注重技术的先进性,也要兼顾操作的便捷性与实用性。唯有如此,当服务平台最终上线运行时,才能确保学校各职能部门之间,乃至与外部机构之间,能够实现信息的无缝对接、高效流通与协同作业,从而大幅提升学校的整体运营效率与管理水平。

(四) 以服务对象为基础,提高服务意识的原则

在大数据平台蓬勃发展的背景下,学校一站式服务平台自建立以来便经历了持续不断的升级与优化,这一过程的顺利推进,离不开服务流程与服务意识的双重革新。平台的设计与实施,不再单纯围绕各职能部门的便利展开,而是以广大师生这一服务对象为核心,通过深入理解并满足他们的实际需求,有效促进了全校范围内服务意识的全面提升。这种转变确保了服务流程的设计更加人性化、高效化,使得学校各职能部门在提供服务的过程中,能够不断进行自我审视与调整,从而得到实质性的升级与优化。平台始终坚守以师生为根本宗旨,不仅致力于提升服务的便捷性、高效性与个性化,还通过不断收集师生的反馈,持续改进服务质量,以期达到提高师生享受服务满意度的最终目标。这一系列举措,不仅强化了学校内部的服务文化建设,也为构建更加和谐、高效的校园生活环境奠定了坚实的基础。

三、高校一站式服务平台实践路径

(一) 需求调研与分析

实践一站式服务平台的首要步骤是全面而深入地开展需求调研与分析工作。高校应当积极行动,广泛且细致地收集师生对于服务平台的具体需求与期望,这些需求涵盖了课程注册、成绩查询、图书借阅、宿舍管理、就业指导以及可能的其他多个方面。为了确保调研的全面性和准确性,高校应采用多样化的调研手段,如设计并发放问卷调查,组织师生座谈会进行深入交流,设置意见箱以收集书面反馈等。通过这些方式,高校能够更深入地理解师生的实际需求,把握服务的关键点,从而为后续的一站式服务平台设计与功能开发奠定坚实而可靠的基础,确保平台能够真正满足师生的期望,提升服务质量和效率。

例如,在构建高校一站式服务平台的过程中,针对图书借阅这一重要服务环节,高校可以通过设计并发放详细的问卷调查,广泛收集师生对于图书检索、预约、续借、归还以及推荐阅读等方面的具体需求和期望。这些细致入微的需求调研工作不仅能够帮助高校准确把握师生的实际需求,还能够为后续平台的设计与功能开发提供宝贵的数据支持和参考依据,从而确保一站式服务平台在图书借阅方面能够真正满足师生的期望,提升服务质量和用户体验,为平台的成功实践奠定坚实的基础。

(二) 平台设计与开发

在充分进行需求调研的基础上,高校着手进行一站式服务平台的设计与开发工作。平台的设计理念始终围绕提升用户体验为核心,确保界面设计简洁明了,操作流程直观易懂,让师生在使用平台时能够轻松上手,快速完成所需操作。此外,平台设计还高度重视灵活性和可扩展性,通过模块化设计,为未来可能新增的服务功能预留接口,确保平台能够随着高校信息化建设的不断深入而持续升级优化。在开发过程中,数据安全与隐私保护被置于首位,通过采用先进的加密技术和严格的数据访问控制机制,确保平台运行过程中的数据交换与存储安全可靠,为师生提供一个稳定可靠的在线服务平台。

例如,高校一站式服务平台的设计与开发工作过程不仅强调界面设计的简洁明了与操作流程的便捷性,还注重平台的灵活性与可扩展性,确保能够随时适应未来可能新增的服务需求。在平台设计过程中,特别增设了图书借阅服务的智能推荐功能,该功能能够智能分析师生的借阅历史与阅读偏好,为他们精准推送个性化的图书推荐,这一创新设计不仅极大地提升了用户的操作体验,还显著增强了平台的吸引力与实用性,让一站式服务平台成为师生日常学习生活中的得力助手。

(三) 功能整合与优化

一站式服务平台应当作为高校内部多个部门服务功能的集大成者,通过高度整合,实现信息的统一管理与共享,从而极大地方便了师生的日常生活与学习。借助这一平台,师生可以轻松办理包括课程注册、成绩查询、图书借阅、宿舍管理、就业指导等在内的各类事务,无需再耗费时间与精力在各个部门间奔波。更为先进的是,平台应持续不断地优化功能,致力于提升服务质量,比如通过增设在线客服系统,让师生在遇到问题时能够即时获得帮助;引入智能问答机器人,快速解答常见问题,减少人工客服的压力;以及开发更

多自助服务功能,进一步提升服务效率。

例如,高校在搭建一站式综合服务平台时,必须要支持Web端、移动端App、微信小程序、企业微信等主流运行系统的进入。在数字校园基础平台的创建中,一站式综合服务平台是该平台的统一入口,在其中包揽了学校相关的各类信息及各项事务的办事流程,它是所有业务系统的龙头,是建设数字化平台的基础,通过在多终端访问的方式,可以给使用者提供详细的各类数字校园的信息,将校园内现存的所有应用系统进行统一规划、统一管理,就好比一站式综合服务平台就是全校师生在大数据平台上的综合办事大厅。主要的功能设计有:首先,一站式综合服务平台跟前文提到的各个不同业务系统一样有着身份统一认证的入口,点击登录即可进入到平台中,同时还可以允许校外人员以访客的模式进入平台;其次,全校人员完成信息的建立后,可以使用平台的各项功能,包括个人信息查看、业务类别引擎导航、业务待办及已完成事项、业务办理流程追踪、校园新闻、学校通知、会议安排及纪要、校园一卡通的消费查询、校园图书馆的相关信息、工资信息、未读信息等;最后,在主数据平台及数据分析平台的多方加持下,便于平台更灵活的在一站式综合服务平台中添加相关的内容,以线上、线下两者结合的方式,让师生及临时访客对校内各项事务的办事流程有更清楚的了解,包括办事形式、对应的部门、地点、接待的时间、联系电话、所需的资料及注意事项等,平台上可以为需要办事的人群提供的服务类型包括信息查询类、详细流程类、办理进度类等。

(四) 持续运营与反馈

一站式服务平台的成功实践是一个持续迭代与优化的过程,这离不开高效的运营与及时的反馈机制。为了确保平台的稳定运行与不断进化,高校应当组建一支专业的运营团队,他们不仅负责平台的日常维护与定期更新,还时刻关注着平台的运行状况,确保各项功能稳定可靠。与此同时,为了及时捕捉用户的需求变化与潜在问题,高校还应建立一套有效的反馈机制,鼓励师生积极提出宝贵的意见与建议。这不仅包括了设立意见箱、开展在线调查等传统方式,还融入了社

交媒体互动、在线论坛等现代沟通手段,让师生的声音能够迅速传达至运营团队。通过持续收集与分析这些反馈,运营团队能够及时发现并解决平台存在的问题,不断优化功能设计,提升用户体验。

例如,高校为了进一步提升服务质量与效率,推出了一站式服务平台,旨在整合各类校园服务资源,为师生提供便捷的一站式解决方案。在平台运行初期,收到了部分师生关于课程表查询功能不够直观、操作复杂的反馈。对此,该校高度重视,平台管理团队迅速响应,深入调研用户需求,随后对课程表查询界面进行了全面优化,调整了功能布局,引入了更加人性化的设计元素,使得课程查询过程变得更加直观、简单、快捷。这一系列改进措施不仅极大地提升了师生的使用体验,还赢得了师生们的广泛好评与认可,有效增强了平台的用户粘性。同时,这一成功案例也为该校的信息化建设注入了新的活力,展现了学校积极回应师生关切、不断推进技术革新与服务升级的决心与成效。

四、结语

总而言之,各高校在基于新时代新技术教育背景下搭建一站式服务平台任重而道远,对于平台上所涉及的服务系统的强化、服务流程的优化、业务人员水平的提升等各项工作都绝非一朝一夕可完成的,需要在使用的过程中,不断熟悉、持续升级,才能保证智慧校园的建立更加顺利,并且学校也需要实际考虑可投入的建设资金,合理的规划,逐步建成更全面的校园一站式服务平台。

参考文献:

- [1] 李艳. 新时代背景下高校一站式综合服务平台的构建策略探究[J]. 西部素质教育, 2021, 4(14): 105-106.
- [2] 沈丹平. 高校一站式网上办事大厅的构思[J]. 信息与电脑(理论版), 2022, 31(23): 83-84.
- [3] 罗伟. 基于大数据平台的高校一站式综合服务平台建设研究[J]. 中阿科技论坛(中英文), 2022, 24(23): 3-4.
- [4] 张烨. 大数据背景下基于企业微信的高校一站式服务平台建设与研究[J]. 科学创新, 2022, 24(3): 13-14.