

# 新媒体时代广西高职院校提高易班用户粘性的对策研究

## ——以广西国际商务职业技术学院为例

◆何娇萍

(广西国际商务职业技术学院 广西南宁 530000)

**摘要:**在国家教育部从上到下大力推广易班进驻高校的背景下,如何引领大学生网络思潮,成为当今大学生网络思想政治教育的重要课题。本文以广西高职院校提高易班用户粘性为研究对象,以反映易班使用情况的相关数据为依据,从提高易班用户粘性的视角,分析研究目前广西高职院校易班的推广和使用情况,旨在发现其中的不足并分析其原因,并为此提出可行性对策。

**关键词:**广西;高职院校;易班;用户粘性;对策

《国家中长期教育改革和发展规划纲要》明确提出要加快教育信息化,把教育信息化纳入国家信息化发展整体战略。教育部办公厅国家互联网信息办公室秘书局《“易班”推广行动计划和中国大学生在线引领工程实施方案》(教思政函[2014]42号)指出“力争用三年左右时间,把“易班”建设成为集思想教育、教务教学、生活服务、文化娱乐为一体的全国性大学生网络互动示范社区”。由此,“易班”思政教育平台应运而生。如何提高“易班”用户的稳定性和活跃度,引领大学生思想潮流,成为“易班”建设中的一个重要课题。

### 一、易班用户黏性的相关概念解析

#### (一)易班的概念

“易班”(E-class)是一个以高校师生为主要使用对象的网络虚拟社区,为高校师生提供教育教学、生活服务、文化娱乐等极为方便的学习和生活服务。与QQ、微信、微博等商业性社交平台相比,易班有丰富的在线教育资源优势,具有明显的教育属性的特点。

#### (二)易班用户粘性

用户粘性(或称黏性、黏着度)指的是用户对社交网络的忠诚度和依赖度,包括用户对网站的重复使用率(回访指数)、页面停留时间、访问页面数量等,用户黏度越强,越有利于发挥网站的价值。

### 二、调查概况

本次调查,一共随机发放了450份调查问卷,涵盖国际经济与贸易、国际商务、电子商务、报关、商务管理等多个专业,在发放的450份问卷中,一共收回有效问卷345份,回收率约为76.7%。教师卷也涵盖了部分辅导员、专任教师、行政人员等,共发放50份问卷,回收有效问卷38份,回收率为76%。

### 三、广西高职院校易班用户粘性存在的问题

#### (一)学校教育工作者对易班的了解程度较低

各高职院校存在的一个普遍问题是一线教育工作者对易班的了解程度较低,除了专门负责易班推广的个别教师和辅导员之外,其余教师或辅导员几乎对易班知之甚少。根据本次调查的数据显示,有67.54%的学生认为“学校对学生认识和使用易班的引导不够”。教师对“您是否使用过易班”这一问题,在被调查的38名教师和辅导员中,只有10人选择了“是”,仅占被调查教师人数的26%(见图4)。由于学校通过各种途径要求学生使用易班,在学生中对于“你是否使用过易班”这一问题,在被调查的345名学生中回答“是”的就有344人,几乎达到100%。

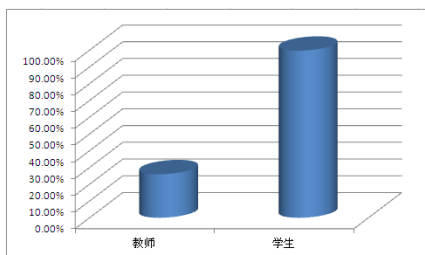


图1 学生与教师使用过易班人数的百分比

#### (二)易班建设与管理缺乏相应的规章制度

在调查中,就“提高易班用户粘性所遇到的困难”这一问题中,选择“易班建设与管理缺乏相应的规章制度”这一选项的学生和教师分别为35.36%和52.6%(见图2)。虽然中央和地方都有不同层面的要求,出台的各类文件都不同程度的对易班的推广和制度建设作了明确的规范,各高职院校仍然缺乏相应的规章制度来规范各层级的易班建设与管理行为,一方面对于易班管理部门来说,无从考核各系易班的建设情况,大学生网络思想政治教育在易班平台上开展是否行之有效也无据可循,在日常工作中没有可操作性;另一方面,各系部基层易班管理人员或是教师用户,由于没有相应的规章制度来进行统一规范和指导,容易出现各系标准不一、杂乱无章的情况。

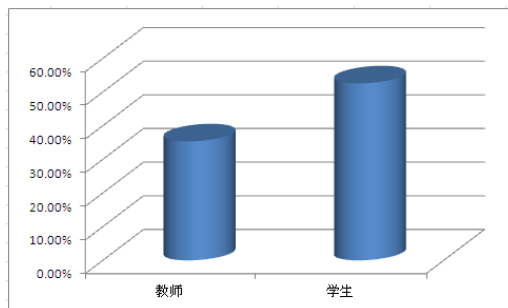


图2 认为易班建设与管理缺乏相应规章制度的各类人员比例

#### (三)开展的线上线下活动缺乏吸引力

在调查中,对“你使用易班的原因?”这一问题,主要集中在“易班的学习教育功能,方便在校生学习、考试”和“学校要求注册使用易班”两个选项,占比分别是56.65%和35.84%(见图3)。有78.55%的学生每天使用易班的时间在1小时以下,有61.74%的学生认为“学校开展的易班活动缺乏吸引力”是阻碍易班提升用户粘性的主要原因之一,而对“易班通过改进哪些问题可以让你更愿意经常使用易班?”这一问题,有75.36%的学生选择了“易班推送的内容更具趣味性、娱乐性”,这反映了学生对易班学习的高需求和易班活动低参与率之间的矛盾,说明易班开展的活动缺乏吸引力。

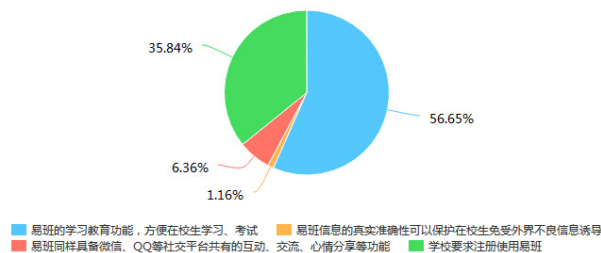


图3 学生使用易班的原因

#### (四)易班平台互动性与及时性不强

在调查中发现,当今大学生使用社交平台的原因主要有“方便联系亲朋好友”、“结识新朋友”、“支付功能方便消费与转账”、“宣泄个人情感”等,而“方便联系亲朋好友”占绝大多数,在345个被调查对象中,就有292人选择了此项,占84.64%,这在一定程度上反映了大学生对社交平台互动性的强烈需求(如图4所示)。同时,有75.36%的学生和81.6%的教师认为“易班与QQ、微信相比,互动性和及时性不强”,有51.01%的学生则表示“易班内容更新更加及时、更加频繁”则更愿意经常使用易班,有45.22%的学生表示“易班认证更及时方便”,也会更愿意经常使用易班。这说明,易班在互动性以及及时性方面还不强,远不及

QQ、微信等社交平台。

选项	小计	比例
结识新朋友	213	61.74%
方便联系亲朋好友	292	84.64%
通过更新动态宣泄个人情感	97	28.12%
支付功能方便消费与转账	225	65.22%
阅读每天弹出的时事新闻	165	47.83%

图4 大学生使用QQ、微信等社交平台的原因

#### 四、广西高职院校提高易班用户粘性的对策建议

(一) 以大学生活动为抓手, 创新教育模式, 发挥易班网络育人功能

##### 1. 依托易班平台, 拓展大学生网络思想政治教育新阵地

易班管理部门要结合学生工作, 着力拓展大学生网络思想政治教育新阵地。一方面, 定期更新相关宣传知识, 如新生开学季, 通过易班推送“防盗”、“防骗”、“入学指南”等生活小常识; 在传统佳节来临之际, 推送中国传统文化知识, 弘扬中国传统文化; 在召开十九大之际, 推送“十九大代表选举办法”、“十九大工作报告”等知识。另一方面, 利用易班在线考试系统, 加强学生第二课堂的学习教育。如“学生资助知识竞赛”、“大学生入学教育”等, 同时上传考试资料, 建立考试题库, 方便学生网上下载资料并自主学习, 打破传统的学习和考试模式, 通过这种方式增加易班网的浏览量, 提高易班用户的活跃度。

##### 2. 以翻转课堂为切入点, 创新大学生教育模式

充分利用易班平台互动性、教育内容丰富性的特点, 以翻转课堂为切入点, 创新大学生的教育模式。如大学生的入学教育、军事理论教育、安全教育、职业教育甚至专业课程等, 充分实现教育资源在易班平台的翻转, 将校园教育资源制作成在线教育资源, 让学生充分展开自主学习、自主检测等; 其次, 利用易班平台线上教育与线下校园活动结合的特点, 充分实现理论与实践教育的有机结合, 丰富教育形式; 再次, 利用翻转课堂方便快捷的特点, 拓宽大学生教育的空间和时间, 富了学生的教学手段和教学场景, 让学生将更多碎片化的时间充分利用起来。

##### 3. 以活动为载体, 保证易班用户的持续性

通过定期的开展学生相关活动, 鼓励和引导学生养成使用易班的习惯, 并持续使用易班, 从而提高易班用户活跃度(用户粘性)。比如新生军训期间, 组织“最美教官”评选活动, 让学生登陆易班并为自己敬佩、喜爱的教官留言并且投票, 让学生感受军人的风采; 开展“军训采访”, 让学生畅谈自己军训的感受和收获, 牢记军训使命, 并为自己的理想奋斗不息。通过定期开展易班活动, 可以大大提高易班平台的吸引力, 吸引更多的学生用户使用易班、关注易班并喜欢易班, 使学生逐渐养成持续使用易班的习惯, 从而提高易班用户的粘性。

(二) 重视易班用户体验, 推进易班网络资源纵深发展, 提升易班吸引力

一方面是注重内容建设, 充分整合易班网络资源。将学校各级各处与大学生息息相关的各类信息融合进易班, 使易班用户一登陆易班就能获取全部讯息和资源, 包括学工处、财务处、教务处等各类具有本校特色的校园教育教学和生活服务资源, 建立易班平台资源共享; 另一方面, 发挥易班自身优势, 提升易班服务水平。一是畅通易班信息反馈渠道, 及时解决易班用户反馈的问题; 二是优化易班服务种类和品质, 提供基础性的学习、生活栏目服务。同时, 开发大学生日常生活所需的其他功能, 如大学生水电费的充值、课表查询、学分查询等, 还可以拓展易班其他增值性的生活服务, 如易班快递、外卖、订票、校园二手交易市场等。使易班平台贴近大学生生活, 更具吸引力。

##### (三) 建立健全易班制度保障机制, 发挥制度导向作用

一是各高职院校学生管理部门应当围绕国家和教育行政主管部门的政策方针, 服从学校利益, 从学校实际工作出发, 制定切实可行的、具有导向性、可操作性的易班管理工作制度和细则, 指导各系各层级部门的易班建设; 二是学校各系部、甚至各班级都应当结合学生管理部门制定的规章制度制定自己的工作细则, 对教师、学生使用易班的行为进行统一服务与管理; 三是逐步完善易班建设工作的考核机制, 将易班网络思想政治教育的

内容纳入到对各系学生工作的考核机制, 赏优罚劣, 对表现良好的个人和团体及时表彰, 而对建设落后的系部要及时帮助其查找原因, 并进行专业的指导, 提高整个学校的易班建设水平。

做好易班建设工作, 是新媒体时代网络思想政治教育的形势需要, 这关系到大学生网络思想政治教育是否取得良好的成效, 事关新时代育人的工程, 关乎一代人的思想状况。青年大学生是国家的未来, 是国家建设的重要力量, 各高职院校应该充分利用易班平台提高大学生网络思想政治教育的水平, 营造良好的大学校园思想政治教育环境。

#### 参考文献:

- [1] 陈为旭, 肖金明. 基于SWOT分析法的易班粘性提升策略[J]. 高效后勤研究, 2016(3): 91-94.
- [2] 曾卉洁. 提升易班用户粘性的思考与对策[J]. 高教学刊, 2016(6): 134-135.
- [3] 甘振丽. 提升易班学生用户活跃度和粘性对策的探索[J]. 武夷学院学报, 2017, 36(1): 83-87.
- [4] 蒋玄. 以心理健康教育为切入点提高易班大学生用户粘性的探讨[J]. 广西教育学院学报, 2017(2): 86-90.
- [5] 丁闯江, 林晟. 以活动为载体, 发挥自媒体优势提升“新易班”用户活跃度和粘性[J]. 高教论坛, 2014: 23-27.
- [6] 沈漫, 夏文芳. 提高易班用户粘性的工作策略研究[J]. 网络思政, 2014(8): 81-84.
- [7] 谢小芬. “微文化”视域下易班用户粘性提升策略研究[J]. 福建医科大学学报(社会科学版), 2017, 18(2): 14-17.
- [8] 袁军伟. 基于用户视角的学生易班使用现状及对策研究[J]. 调查研究, 2016: 67-69.
- [9] 沈漫. 易班资源整合的策略研究[J]. 网络思政, 2013(5): 71-73.
- [10] 陈华栋. “易班”: Web2.0时代网络思想政治教育的新探索[J]. 实践研究, 2011(7): 81-85.
- [11] 易耀森. 以需求差异为导向的“易班”学生用户活跃度和粘性提升路径探究[J]. 山西高等学校社会科学学报, 2016, 28(5): 81-84.

项目编号: GSB2017014

课题名称: 广西高职院校提高“易班”用户粘性的对策研究

作者简介: 何娇萍, 1986年7月出生, 女, 瑶族, 贺州, 本科, 助教, 广西国际商务职业技术学院, 思想政治教育。

