

大学生互联赋能Help平台设计分析

常冰琪, 崔国祥, 周建, 张鑫宇, 周欣*

淮阴工学院人文学院, 江苏 淮安

收稿日期: 2025年4月9日; 录用日期: 2025年5月15日; 发布日期: 2025年5月29日

摘要

移动互联网新媒体的快速发展, 推动了以4G/5G网络技术为核心技术的移动智能手机在学生群体中的普及。随着大学学业体系的逐渐完善, 大学生对综合服务与资源共享平台的需求日益增长。党的二十届三中全会《决定》对深化教育综合改革作出部署, 提出“强化科技教育和人文教育协同”。本文以微信公众号“同窗请问”作为基本平台, 旨在分析平台如何整合学习辅导、职业规划、生活求助及社交互动等多元功能, 运用先进的互联网技术架构, 构建科技-人文教育一体化。

关键词

互联赋能, 微信公众号, Help, 高等教育

Design and Analysis of the College Students' Internet Empowerment Help Platform

Bingqi Chang, Guoxiang Cui, Jian Zhou, Xinyu Zhang, Xin Zhou*

School of Humanities, Huaiyin Institute of Technology, Huai'an Jiangsu

Received: Apr. 9th, 2025; accepted: May 15th, 2025; published: May 29th, 2025

Abstract

The rapid development of mobile Internet new media has promoted the popularization of mobile smartphones with 4G/5G network technology as the core technology among students. With the gradual improvement of the university academic system, college students have an increasing demand for comprehensive services and resource sharing platforms. The *Decision* of the Third Plenary Session of the 20th Central Committee of the Communist Party of China made arrangements for deepening the comprehensive reform of education, proposing to “strengthen the coordination of science and technology education and humanities education”. This paper takes the WeChat official account “Classmates Ask” as the basic platform, and aims to analyze how the platform integrates multiple

*通讯作者。

functions such as learning guidance, career planning, life help, and social interaction, and uses advanced Internet technology architecture to build the integration of science and technology-humanities education.

Keywords

Interconnection and Empowerment, WeChat Public Account, Help, Higher Education

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

高等教育系统正在深入贯彻落实党的二十届三中全会和全国教育大会、全国科技大会精神，努力构建自强卓越的高等教育体系。在互联网深刻融入社会各领域的时代背景下，高等教育也深受影响。一方面，大学生群体对信息获取、交流互动及个性化发展支持有着强烈渴望；另一方面，高校传统服务模式存在局限性[1]。校园内各类服务与资源分散，缺乏高效整合，难以满足学生快速变化的多样化需求。而在大数据、人工智能、移动互联等 Help 下，为解决这些问题提供了可能，催生出本文针对大学生的线上服务平台。

2. 大学生 Help 平台设计理念

2.1. 全面发展——需求导向原则

2.1.1. 传统学习方式单一，探讨式 + 合作式新型学习模式发展

大学课程的深度与广度远超高中，学业压力和难度的提升使得大学生对学习资源和交流互助的渴望愈发强烈。Help 平台基于微信公众号，借助小红书、抖音等平台开展抖音短视频的发布与传播，为大学生们提供了一个询问和回答的渠道，让更多的大学生自主参与其中，将高中时期以老师为主导学习方式转变为基于问题解决的主动探索式学习，打破大学生“社恐”僵化局面，从而促进同学间的相互交流，达到学习与合作的“双赢”结果。

2.1.2. 学生综合素质提高，优质人才储备需要

青少年生逢其时，则重任在肩。平台旨在培养当代大学生成为全面发展的综合型人才，通过互助交流，提高了大学生的团队协作能力、沟通能力、临时应变能力、解决问题能力。毕业进入社会后，经过平台锻炼的同学能够为社会各个领域注入新的活力，迅速适应不同的工作岗位，满足当今社会对创新型、全能型人才的需求，推动社会的发展与进步。

2.2. 事半功倍——便捷高效原则

2.2.1. 平台结构持续优化，操作便捷简单

平台具有简洁、直观、易懂的界面设计，这与大学生的操作习惯完美契合。摒弃多余的界面元素和繁杂的操作流程，保证学生在忙碌生活中能够快速掌握平台操作技巧。为了方便学生快速查找所需内容设置一键检索功能；利用扁平化结构分析原理，使信息展示清晰明了；同时，平台应在手机、平板、电脑等传播媒介适配多种终端设备，让大学沟通交流、互帮互助跨越时间和空间的限制。

2.2.2. 平台内容精简细化，信息传递高效

互联网技术的高速发展，让信息的精准匹配和快速传递的实现成为可能。平台通过大数据分析、智能运算，并依据大学生发布求助信息的类别、关键词等迅速筛选出相关的内容和答案，并将其同步给求助者。假如，学生求助“计算机二级考试备考”的相关内容，平台迅速将相关的经验分享、辅导资料、以及计算机二级考试高分通过的同学信息推送给求助者。平台持续优化实时通讯功能，让帮助者与求助者能够及时交流，提高解决问题的效率。

2.2.3. 持续发展——效益最大原则

近年来，教育部已经意识到我国大学教育方式存在“严进宽出”的现象，为此针对本科教育下发了一个通知，其重中之重是：坚决取消使学生放松警惕的“清考”！要求学校全面严格管理。大学的学习强调自由式，老师们一般只起到引导、启发和助推的作用，并不能面面俱到。开发大学生 Help 平台能够使学生动态合理地安排自身时间，做到随时随地可以“请问”，大大提高了学生的综合效率。

3. 大学生互助平台搭建及功能模块设计

3.1. Help 平台搭建过程——以“同窗请问”为例

3.1.1. 项目启动与市场调研

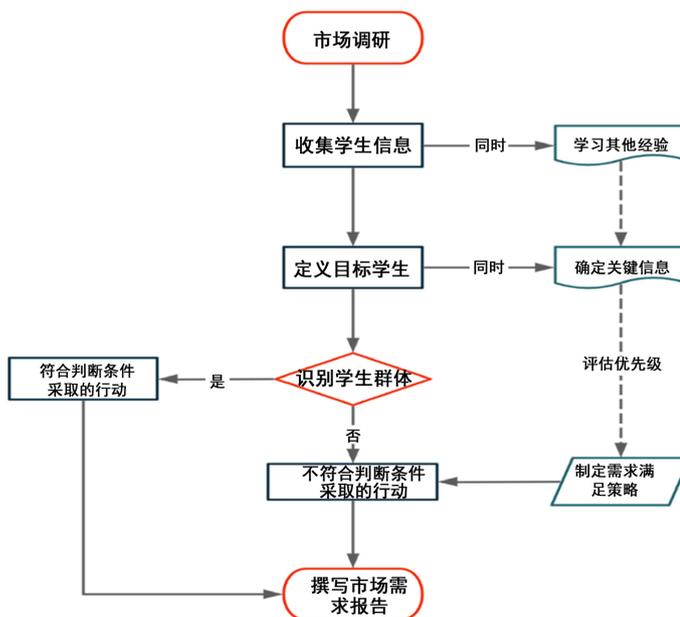


Figure 1. Project process
图 1. 项目流程

为了让项目在平台构建、市场推广、技术开发和用户心理需求等方面得到更多支持，来自行政管理、社会工作、心理学等不同学科背景的成员迅速组队。为了更加了解不同高校、不同年级和专业大学生的需求和建议，团队进行了线下实地访谈和线上问卷调查分析。根据结果分析来看(见图 1)，大学生希望能够在平台上获得高效、便捷和直接的服务，对一站式服务平台的需求也愈加强烈。

3.1.2. 问题收集与分析

1) 在线问答系统

通过建立在线问答系统(见图 2), 鼓励用户提出在学习过程中遇到的问题。通过系统, 我们可以实时收集用户反馈, 了解他们的需求和痛点。

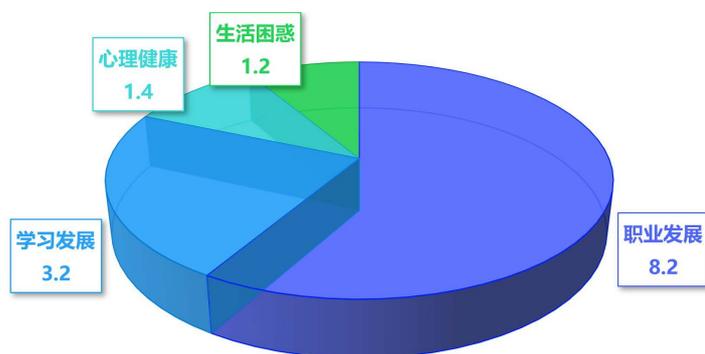


Figure 2. Classification of issues
图 2. 问题分类

2) 用户实地调研

项目团队还进行了用户调研, 通过与大学生面对面沟通、学长学姐暖心慰问等方式, 与各用户取得了深度的情感交流。真实了解到用户对公众号的意见和建议, 这些调研结果为我们平台持续发展提供了重要参考。

(多元问题节选)

在正常朋友聚餐、社团活动下如何更合理地分配生活费?

如何更好地处理人际关系, 有更好的社交圈?

大学生公选课怎么选性价比最高, 最好的刷课的方式是什么?

如何做 ppt (高级) 去哪里找到各种各样的 ppt 模板以及培养更好的编辑能力?

缺乏职业规划意识, 也不了解自身职业兴趣如何处理?

职业信息获取渠道少, 不清楚本专业就业方向怎么办?

.....

3.1.3. 多平台推广和宣传

“同窗请问” 公众号平台(见图 3)的用户注册、登录、信息发布、查询、评价等核心功能已全部开发完成, 并经过初步测试, 符合预期效果[2]。



Figure 3. WeChat public account
图 3. 微信公众号名称

1) 线上宣传

Help 平台依据微信、微博、QQ 空间等社交媒体发布公众号二维码和文章介绍,使更多潜在用户进行关注。同时,结合短视频快、精、准等特点,在小红书、抖音等平台同步。我们与校院学生会、多元社团等学生组织合作,在他们的官方账号转发和推广我们平台公众号。

2) 线下宣传

项目团队在校园内举办了多场宣传活动,如宣讲会、海报展示等,提高了公众号的知名度和影响力。团队还设置了扫码关注送小礼品的活动,吸引了大量学生参与。

3) 口碑传播

为激励用户分享、吸引更多用户关注,平台设置了分享助奖机制,若用户将公众号在朋友圈转发、邀请好友点赞、推荐给朋友或同学皆可获得优惠券或积分。

3.1.4. 多平台选取

1) 抖音——强娱乐化、碎片化传播

平台特性:抖音侧重于短平快、娱乐性强的内容,凭借特效、BGM、话题标签,发布 15~30 秒短视频,吸引主体为 18~25 岁的大学生。

功能可视化:结合用户痛点设计情景短剧,运用“智能匹配互助者”“一键发布需求”演示平台核心功能。

2) 小红书——强种草属性、深度内容消费

平台特性:小红书侧重于内容真实性、实用性与审美体验。强调以图文笔记为主,运用“痛点+解决方案”的逻辑框架,吸引更多以女性为主体的用户[3]。

语言风格年轻化:搭配可爱、新颖的表情包,设置专属明星 KOL,运用网络热梗“泰酷辣”等,增强内容趣味性。

3) “抖音”与“小红书”协同发展

资源复用:同一素材可在不同平台上搭配,重复使用。如抖音短视频可截取片段作为小红书封面图,小红书图文可提炼核心观点制作抖音字幕。

协同效应:双平台流量互通,抖音视频引流至小红书,小红书笔记引导关注抖音,形成闭环传播。

3.2. 平台功能模块分析

3.2.1. 学习端

1) 该版块包括了本科阶段各门课程在学习过程中的疑难问题和学习心得[4],互助学习的内容包括相关课程学习过程中的疑问、课程学习过程中的技巧和心得、系统的开发和维护、课程内容的修改与更新等。

2) 搭建资料中心,涵盖各学科课件、学术论文、参考书籍等,学生可自主上传与下载,满足多元学习需求。设置课程视频库,整合优质公开课、专业课程实录,打破时空限制,方便学生随时查漏补缺。

3) 开辟学习论坛,学生能就课程难点、作业难题展开讨论,形成互助学习氛围;组建线上学习小组,依据学科或项目分组,便于协同完成学习任务,培养团队协作能力。

3.2.2. 人际交往端

1) 创建校内社交平台

学生可按兴趣、专业、年级等维度组建或加入社群,如摄影社、编程爱好者群等,方便结识志同道合的伙伴,拓展人脉。

2) 交流技巧提升

提供沟通技巧、人际关系处理等线上课程与文章，帮助学生提升人际交往能力，解决社交困惑，更好地融入校园生活。

3.2.3. 职业生涯功能端

- 1) 整合职业数据库，详细介绍各类职业的工作内容、发展前景、薪资待遇等，结合职业测评工具(见图 4)，帮助学生了解自身职业兴趣与优势，探索职业方向。
- 2) 实时更新企业招聘信息，精准匹配学生求职意向；提供简历优化、面试模拟等服务，助力学生提升求职竞争力；组织线上招聘会，搭建学生与企业的沟通桥梁。

3.2.4. 心理功能端

- 1) 提供线上心理咨询预约，由专业心理咨询师为学生解答学业压力、情感困扰、人际关系等心理问题，采用文字、语音、视频多种咨询方式，保护学生隐私。
- 2) 推送心理健康知识文章、视频，举办心理健康讲座，普及常见心理问题的应对方法，提高学生心理调适能力，营造关注心理健康的校园氛围。

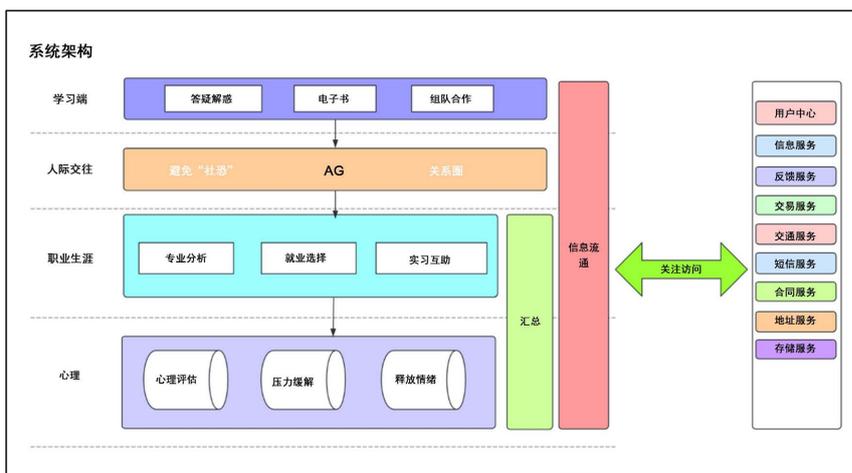


Figure 4. Platform features
图 4. 平台功能

3.3. Help 平台优缺点

3.3.1. 优点

1) 便捷交互，微信平台畅用

依托微信庞大用户基础和便捷使用特性，“同窗请问”无需额外下载 APP，学生在熟悉的微信界面就能使用平台。无论是在课间、图书馆还是宿舍，都能一键进入，随时发布学习问题、生活求助。

2) 功能聚焦，满足多样需求

平台针对大学生核心需求设置功能。学习板块中，学生可发起学科知识讨论、共享学习笔记，攻克学业难题；生活求助区涵盖失物招领、校园设施报修等，解决日常生活困扰；职业规划部分提供实习招聘信息、求职经验分享，助力学生就业。功能不繁杂却直击痛点，为大学生提供实用帮助。

3) 社群互动，共筑校园温情

“同窗请问”基于微信生态形成校园社群，学生在平台交流互动频繁。在互帮互助中，学生结识志同道合的伙伴，增强校园社交。针对校园热点事件、课程选择等话题的讨论，也营造浓厚校园文化氛围，

让学生在平台找到归属感，形成良好校园互助生态。

3.3.2. 缺点

1) 运营管理有限，时效数据难全

“同窗请问”运营依赖人工，面对大量学生提问与反馈，回复时效性难以保证，尤其在学习、生活求助高峰期，问题积压严重。同时，公众号难以对海量用户数据进行深度挖掘分析，无法精准洞察学生需求变化趋势，在内容推送、功能优化上缺乏数据支撑，制约平台长远发展。

2) 平台宣传限制多，风险不可控

若抖音、小红书等平台引导用户至微信群时，操作不当可能触发平台风控，导致账号封禁。此外，用户反诈骗、自我保护心理愈加强烈，可能引发负面舆情。

3) 功能受限，深度拓展不足

微信公众号受自身框架制约，在功能深度与拓展性上不足。例如，学习功能无法像专业学习 APP 一样，提供沉浸式线上课程、智能作业批改等复杂服务。在功能的丰富度与专业性上，难以满足大学生日益增长的多元化需求。

4. Help 平台运营策略(线下引流 + 线下转化)

4.1. 线上运营策略——抖音、小红书

基于目标群体特点及平台未来发展需要，以抖音、小红书(见图 5)平台为线上运营侧重点，以下为具体运营策略[5]。

4.1.1. 明确内容定位，更新优质内容

小红书用户喜欢真实、自然、有价值的分享，更偏重于具有实际作用的文本内容。通过调查问卷、数据分析等方式，了解大学生的特点、喜好、热点等信息，制定相应内容策略。制作有趣、有吸引力的短视频内容，包括文字、图片、短视频等。

4.1.2. 使用热门话题，加强互动与合作

结合当今时代风潮，引用相应的话题标签，提高内容的曝光率——“蹭流量”。在平台所发布的文字内容部分中使用一些网络热梗、热词——比如，“南方小土豆”、“灵魂汁子，浇给~”，使内容显得更加生动有趣。



Figure 5. Live video streaming
图 5. 直播问答

4.1.3. 运用数据分析，优化平台设计

可以利用小红书 App 提供的数据分析工具，从而了解用户的互动情况，哪些内容更受欢迎，什么时间段发布效果更好等，然后根据这些数据进行不断地调整和优化内容策略。

4.2. 线下运营策略——以校园文化为基

4.2.1. 依托校园内部组织，开展多元文化活动

1) 组织“线下交流会”：比如，定期举办学习交流会、文创活动等，邀请校园才子、学科教授进行分享，吸引广大在校学生参与。

2) 开展社会公益活动：通过组织志愿者活动、环保行动等公益活动，提升平台所具有的社会形象，同时也能够增强大学生的社会责任感和团队协作能力。

4.2.2. 强化校园宣传，扩大平台影响

1) 宣传“小摊”：在校园人流密集区域设置(例如，大学生活动中心)，通过发放平台宣传海报，清晰地介绍平台功能与优势，吸引广大学生关注。

2) 合作“共赢”：与学校各种社团、学生会等多方进行合作，共同筹划举办活动或进行宣传，扩大该平台的影响力。

5. Help 平台实施效果

5.1. 搭建知识桥梁，提升学习效率

Help 平台为大学生提供了一个互相学习、交流的平台，大家可以在平台上分享学习资料、讨论学术问题，从而提高学习效率。与此同时，平台会主动上传免费的学习资料，例如、四六级备考资料、人力资源管理备考、初级会计师备考、CPA 备考计划等。

5.2. 覆盖生活点滴，解决实际难题

平台不仅限于学术上的互助，还包含了生活中的各个方面，正如快递取件、寻物启事、二手交易等，而这些服务极大地便利了大学生的校园生活，解决了许多实际困难。

5.3. 拓展社交版图，增强社交能力

通过平台，大学生在校内或者别的学校可以结识更多志同道合的朋友，拓展社交圈子。在这个过程中，大家之间学会了沟通、协作和分享，并且这些能力对于他们的个人成长和未来发展具有重要意义。

5.4. 构筑心灵港湾，提升心理健康

当学生们遇到情感问题、人际处理问题时可以把平台当作树洞倾诉烦恼、寻求安慰和建议，平台的这种“心灵共鸣”有助于缓解学生们的心理压力，减少更多的抑郁倾向，提升心理综合素质。

5.5. 培育互助风尚，培养责任意识

平台的构建让他们学会在别人需要帮助时伸出援助之手，在自身遇到困难时寻求帮助。这种互助精神培养了学生的公民意识和社会责任感，更促进了和谐校园文化的建设。

6. 结语

本文从大学生目前自主松散的学习状态以及基于技术链的碎片化综合服务的需求出发推出了四个互助模块。本文作者作为在校学生，缺乏实践经验，在微信公众号平台开发学习过程中遇到诸多难题，经过导师和前辈们的指导，终于基本完成了平台的设计分析。由于平台存在短板，如版块内容冗杂，用户量关注度较少，数据分析不全面等等。因此，团队成员需未来在进一步学习和探讨的基础上，对平台进一步优化和完善。

基金项目

淮阴工学院 2024 年大学生创新创业训练计划项目(省级)“大学生互联赋能 Help 平台设计分析”(202411049093Y)。

参考文献

- [1] 管维红, 华驰, 陈祺. 基于微信公众平台构建在线开放课混合式教学模式的研究[J]. 中国教育信息化, 2016(22): 42-45.
- [2] 陈梦轶. 微信公众平台的传播学解读[J]. 三明学院学报, 2014, 31(1): 76-80.
- [3] 陈明, 尹嘉璐. “种草”经济下知识网红的营销策略——以小红书为例[J]. 青年记者, 2023(22): 52-54.
- [4] 张道华. 基于微信环境移动学习平台的构建研究[J]. 德州学院学报, 2018, 34(2): 99-101+110.
- [5] 全开祥, 黄廷原. 自媒体时代社交 App 的传播策略与运行研究——以微博和微信为例[J]. 新媒体研究, 2018, 4(12): 29-31+37.