

# 徐州市大学生互联网心理咨询平台建设的研究

裴海棠, 吴禹含, 袁飞扬\*, 王舟, 张苏云, 戴昕

徐州工程学院金融学院, 江苏 徐州

收稿日期: 2024年11月11日; 录用日期: 2024年11月22日; 发布日期: 2024年12月16日

## 摘要

随着互联网的发展, 大学生心理问题通过网络问诊的方式来解决变得愈发流行。笔者以徐州为背景介绍了现有大学生互联网心理咨询平台的发展现状及其存在案例更新缓慢、专业力量不足和网络安全的问题。提出建设一个资质完全、数字化运营、能够进行多方联动合作的互联网心理咨询平台, 为大学生心理健康保障护航。

## 关键词

互联网, 心理咨询, 大学生, 数字化运营

# Research on the Construction of Internet Psychological Consultation Platform for College Students in Xuzhou

Haitang Pei, Yuhan Wu, Feiyang Yuan\*, Zhou Wang, Suyun Zhang, Xin Dai

School of Finance, Xuzhou University of Technology, Xuzhou Jiangsu

Received: Nov. 11<sup>th</sup>, 2024; accepted: Nov. 22<sup>nd</sup>, 2024; published: Dec. 16<sup>th</sup>, 2024

## Abstract

With the development of the Internet, it has become more and more popular for college students to solve psychological problems through online consultation. Taking Xuzhou as the background, the author introduces the development status of the existing Internet psychological counseling platform for college students and the problems of slow case updating, lack of professional strength and network security. It is proposed to build an Internet psychological consultation platform with full qualification, digital operation and multi-party cooperation to protect the mental health of college

\*通讯作者。

文章引用: 裴海棠, 吴禹含, 袁飞扬, 王舟, 张苏云, 戴昕. 徐州市大学生互联网心理咨询平台建设的研究[J]. 现代管理, 2024, 14(12): 3064-3069. DOI: 10.12677/mm.2024.1412368

students.

## Keywords

Internet, Psychological Counseling, College Students, Digital Operation

Copyright © 2024 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

本项目以徐州市高校学生为研究对象，了解大学生对互联网心理咨询平台了解度与需求的，找出现有互联网心理健康咨询平台的不足，对运营模式提出创新性的建议，旨在为大学生提供一个能培养良好的个性心理品质，提高他们的社会适应能力、承受挫折能力和情绪调节能力的平台，促进他们的心理素质与思想道德素质、科学文化素质和身体素质的全面协调发展，是新时期培养高素质人才的迫切需要，进而促进社会秩序与物质经济的良好发展。

## 2. 徐州市大学生互联网心理咨询平台发展现状

随着大学生心理问题的日益严重，政府对心理健康问题的重视程度不断提高，国家卫生健康委牵头制定的《健康中国行动(2019~2030年)》，为心理咨询行业的发展提供了有力支持，徐州市紧跟国家相关政策，对高校大学生心理健康发展提高了重视度并采取一系列措施来响应。

### 2.1. 政府行动

徐州市目前有 1 个主要的线上心理咨询平台，即“徐州市心理救援公益服务云平台”。这个平台自 2021 年 12 月 23 日正式上线以来，已经成为徐州市民获取心理健康服务的重要途径[1]。它不仅提供心理健康知识科普宣传、心理讲堂、心理测评、心理减压放松训练、心理咨询预约、问题解答等服务，还能实现全市心理援助热线一键拨通和精神专科机构资讯一键查询等功能，可满足 10 万人同时在线进行心理健康测评服务。

### 2.2. 高校响应

徐州市各大高校也建立了自己的线上心理咨询服务平台，或者开通由学校心理老师操作的可线上咨询的 QQ、微信账号，以便学生可以预约咨询，利用线上平台提供心理健康服务，以满足学生的多重需求。而调查数据显示，仅有 54.28% 的高校设有心理咨询平台其中 56.58% 的高校同时设有线上和线下两种途径，真正能接触到心理咨询并解决问题的学生少之又少。

### 2.3. 学生自查

学生使用各类心理咨询 APP 来解决学生的心理健康问题，例如：壹心理、苏心、简单心理、暖心理等。它们提供了包括在线心理咨询、心理测试、心理知识教授等功能。这个平台的建立旨在为高校学生提供专业、贴心的心理健康服务，帮助疏导不良情绪困扰和心理压力，解决实际心理问题。据数据，56.7% 的学生的压力来源于学习和生活，而 56.25% 的大学生更倾向于使用线上的心理咨询方式来解决心理问题，而受访的学生对建立一个线上心理咨询平台的渴望度也非常高。

### 3. 大学生网络心理咨询平台存在的问题

在目前快节奏、高焦虑的时代，人们的心理问题日益引起重视，对此，各类网络心理咨询平台也出现在大众的视野之中。但针对大学生群体的网络心理咨询平台数量稀缺，较其他群体少之又少。虽然利用互联网进行心理问题的教育与咨询为大学生提供了一种便捷、私密且专业的服务[2]，但这种网络咨询平台也存在许多弊端，对于大学生的心理健康发展的影响不容小觑，接下来是通过收集到的相关数据分析现在大学生互联网咨询平台所面临的部分较严重的问题，通过分析这些问题，更好地提出应对措施，改善大学生网络心理咨询平台的环境。

#### 3.1. 心理健康教育网站经营问题

从表 1 可以看出心理咨询来访者中在校大学生人数占比较大，且 18~26 年龄层的是密度最大的人群。这个年龄段面临的学业、人际关系、家庭环境、就业压力等外界影响因素较其他年龄段的更加严重，需要专业的平台为他们进行具体问题具体分析[3]。目前对于大学生最关心的学业和就业竞争方面的案例较少，并且在快节奏的流媒体时代，很多心理健康网站更新缓慢。功能较为单一，主要以传统的平面化网页为主，缺乏在线测评、在线预约、在线咨询等页面功能的完善。这些功能的不足限制了大学生的心理咨询行为，影响了平台的吸引力和使用效果。心理服务内容陈旧枯燥，无法及时跟上网络、社会、学生观念的迅速变化，同样也导致这些平台难以得到大学生的密切关注。高校网络心理咨询平台的功能发挥不足，限制了大学生的心理咨询行为。相关案例少、案例的不及时更新都会使大学生认为该平台无法切实解决他们的心理问题，从而忽略这些平台，使得网络心理咨询平台与大学生心理健康接轨的难度增加。

Table 1. Proportion of age distribution

表 1. 年龄分布占比

心理咨询年龄分布	占比
18 岁以下	5%
19~26 岁	49%
26 岁以上	46%

#### 3.2. 心理咨询平台专业力量问题

从表 2 可以看出，网络心理咨询平台中的少部分心理咨询师可能缺乏专业素养和能力的培训，心理咨询的质量参差不齐，部分平台上的咨询师没有资质。甚至可能是通过自学后或者兴趣爱好注册成为心

Table 2. Proportion of psychological counselors with disciplinary background

表 2. 心理咨询师学科出身占比

心理咨询师学科出身	占比
心理学	32.76%
心理学与其他学科交叉	31.68%
文科	6.68%
商科	17.39%
工科	4.50%
理科	1.09%
其他	5.09%

理咨询师。同样心理咨询工作对于理论与技术手段的运用还缺乏体系化的共识，大部分心理咨询老师都是“摸着石头过河”，这也给心理咨询工作带来巨大的难度。心理咨询属于高度专业化的领域，其不专业性无法为用户提供有效的心理教育和辅导，为社会贡献力量，同时减少人们对心理咨询师的信任以及主动寻求心理问题解决的积极性，大大降低社会幸福感。普通的心理咨询师的专业化水平与大学生的需求存在落差，导致网络心理咨询的效果有限。同时网络心理健康服务市场存在不少“不靠谱”的现象，包括假证、买证和蒙人等，这大大增加误诊漏诊等极度不负责的情况。

### 3.3. 心理咨询平台网络安全问题

在互联网的大数据环境中，用户对个人信息的保护高度警觉。在心理咨询这种高度涉及个人隐私的活动中，用户对于个人隐私的警惕性需着重提高。网络心理咨询的安全性和隐私保护是用户非常关注的问题[4]。尽管平台需要注重保护用户的隐私，但实际操作中，部分平台未能有效防止信息泄露。大学生群体中经常出现个人私密信息被泄露或窃取，甚至卷入财务、版权问题，这就要求每个网络心理咨询平台严格建设安全的网络环境，优先提醒每位用户的安全意识，通过采取各种加密措施保证咨询过程的安全性和保密性，建立严格的数据保护机制，加强网络防火墙的建设，防止客户信息被滥用或者泄密。也需要科学合理的相应制度的制定，严格管理平台的运行和操作以及用户的共同监督。同时线上网络咨询平台依赖于稳定的网络连接和先进的技术设备。若出现技术故障或者网络不稳定，可能会影响到整个咨询过程的流畅性和效果，影响用户的体验，对于解决或缓和大学生心理健康产生负面影响。

## 4. 大学生互联网心理咨询平台成功案例

### 4.1. 小橘灯大学生心理服务平台

#### 1) 多种服务内容缓解学生心理健康问题。

小橘灯心理协会通过举办各种心理健康教育活动、定期举办培训课程、举办小橘灯沙龙等，采用线上+线下的服务方式，通过个案帮扶和公益讲座，以及分享成员们的加入历程和心理成长经历，引导青少年缓解心理压力，帮助同学们克服心理障碍，增强交流与合作，提升心理素质。

2) 志愿服务活动，社会力量参与。小橘灯心理志愿服务队深入社区开展心理服务活动，帮助儿童和家长掌握自我认知、情绪识别和人际沟通的方法，有效调节成长过程中的压力。志愿者在培训中不仅获得了丰富的心理健康知识，还提升了实际操作能力，增强了他们在未来职业生涯中的竞争力。志愿服务活动得到了社区居民的高度评价，特别是在帮助儿童和家长方面，得到了积极的反馈，有效提升了社区居民的心理健康素养[5]。

### 4.2. AlsoMe 泛心理互助社交 APP

1) 通过游戏方式引导大学生，从而提升心理健康问题解决效果。该 APP 通过提供互联网 + 创新心理服务，聚焦于大学生群体的心智成长和心理素质提升，旨在通过轻松、有趣而又专业的游戏升级，帮助大学生寻找大学生活更多元的价值和意义[6]。这种设计思路表明，该 APP 可能通过互动性和趣味性的方式，帮助用户缓解心理压力，提升心理健康水平。

### 4.3. 基于微信小程序的大学生心理健康服务平台

1) 借助多种技术实现平台运营。该平台采用 SSM (Spring, SpringMVC, MyBatis) 框架进行开发，具备良好的可扩展性和可维护性，能够根据需求进行二次开发。前端技术使用了微信小程序开发框架，确保界面友好和操作简便。后端技术采用 Spring Boot 框架，结合 MySQL 数据库进行数据存储和管理[7]。

2) **微信小程序的便利性。**小程序整合了心理测评、数据分析、咨询服务等功能,帮助用户了解自己的心理健康状况并获取相应的帮助和支持。小程序提供消息通知功能,用户可以接收来自心理咨询师、管理员等的消息通知,以便及时了解最新的心理服务信息和活动,增强了用户的参与感和互动性。通过微信小程序,用户可以实现远程自测,并且对于有需要的用户,平台可以提前推送相关服务。这种远程服务模式提高了用户的便利性和可及性。小程序的测评和管理服务提升了用户对自身心理状态的认知和自我调适的能力[8]。

## 5. 互联网心理咨询平台运营模式建设研究

互联网心理咨询平台发展良莠不齐,存在着市场、财务、技术、用户等多方面的风险。经过我们的一系列调查工作,认为互联网心理咨询平台的健康发展需要多方的共同努力。

### 5.1. 建立线上线下生态模式

平台通过将传统线下咨询场景转移到线上平台,实现线上线下心理服务体系的一体化闭环。可以提供从图文到语音视频等多种问诊形式,打造贯穿线上线下的 MDT 多学科联合会诊模式。同时平台通过互联网技术形成一套针对供需双方的专业化、标准化、数字化的心理健康解决方案,从而更好地实现服务的精准匹配和推荐[9]。如果患者存在极为严重的心理问题,亦可通过互联网心理咨询平台申请线下问诊服务。平台将与合作医院进行患者档案对接,将患者所有的问题转交给合作医院方面处理。患者在对接程序完成后可于线上预约线下门诊服务。合作医院将会在线下竭尽全力为其解决心理问题。并提供诊后跟踪服务及回访服务[10], 以助其彻底解决心理健康问题。

### 5.2. 与社会力量联动合作

建成一个完整有效的互联网心理咨询平台需与各方势力建立起联动合作关系。平台的成功离不开高校、医院、政府部门的帮助。平台可通过合作,提供与用户有相似心理问题,但已得到解决的病友的联系方式,前提是平台先告知病愈用户,得到用户许可后,方可将联系方式给予咨询者,通过互相之间的交流,能够更好地帮助咨询者摆脱困境。线上线下同步开展[11], 最终的结果会保留在线上数据库中,由平台进行加密保管。

### 5.3. 研发大数据与 AI 心理陪伴师产品

服务中心通过引入互联网 AI 技术,推出基于心理垂类大模型的 AI 心理陪伴师产品,利用用户行为分析和个性化推荐算法,为用户提供匹配最适合的心理咨询专家或特色服务项目[12]。AI 心理陪伴师能够提供 7 × 24 小时的在线服务,用户可以随时随地进行心理咨询,无需等待或预约,极大地提高了服务的便捷性和效率。通过技术加持,精简平台体量,将其做成方便快捷的微信小程序或占用内存较小的 APP 方便用户使用[13]。同样利用大数据和人工智能技术, AI 心理陪伴师能够根据用户的个性化需求和历史交流记录,提供定制化的心理支持和建议。这种个性化服务有助于更好地满足不同用户的心理健康需求。通过自然语言处理和情感识别技术, AI 能够理解用户的情感状态,并给予相应的安慰和支持。这种技术的应用不仅提高了用户的信任度,还增强了心理陪伴的真实感和共情能力。AI 心理陪伴师还可以进行心理测评、风险预警和干预,帮助用户及时发现心理健康问题并提供相应的指导[14]。这种智能化的评估和干预手段,使得心理健康服务更加精准和高效。

### 5.4. 融入独特心理咨询模式及医疗手段

APP 通过互联网技术加持,可以设立当代年轻人更能接受的游戏互动板块,聚焦于年轻大学生群体

的心智成长和心理素质提升。同时结合数字化心理健康服务。平台可以通过电话、邮件、视频等形式提供远程心理干预,并利用网络平台进行实时筛选、诊断或干预[15]。例如,基于智能手机应用程序的数字化干预,以及聊天机器人及其他新兴数字技术辅助治疗,使心理健康服务更加便捷和高效。

## 6. 总结与启示

互联网心理咨询平台为大学生们打开心扉,提供了一条私密可靠的道路,能够有效解决大学生在青春期遇到的各式各样的心理问题,是保障大学生心灵健康的一剂良药,有助于促进大学生的健康发展。但发展的道路是曲折的,理念虽好,实践起来还有许多困难。通过对徐州市大学生心理咨询平台的使用调查,笔者发现互联网心理咨询平台还存在案例更新缓慢、专业力量不足和网络安全的问题。因此,笔者提出建设一个资质完全、数字化运营、能够进行多方联动合作的互联网心理咨询平台,依托互联网的便捷性更好地满足大学生的心理健康需求,为他们的成长成才提供坚实的心理支持。

## 参考文献

- [1] 王鑫. 新媒体平台促进高校学生心理健康教育的路径探析[J]. 新闻研究导刊, 2023, 14(15): 185-187.
- [2] 赵梓贺, 李西明. 基于 J2EE 的心理健康咨询平台设计[J]. 信息与电脑, 2022, 34(21): 130-132.
- [3] 卡德热亚·买买提, 安霞霞, 阿拉发提·阿布拉江, 等. 基于移动互联网环境下的大学生心理健康咨询平台的研究与设计[J]. 电脑知识与技术, 2020, 16(35): 45-46, 53.
- [4] 周艳. 高职院校构建网络心理咨询平台探析——“互联网+”背景下[J]. 现代商贸工业, 2017(36): 138-139.
- [5] 李博南. 互联网心理咨询研究综述[J]. 青春岁月, 2021(10): 248.
- [6] 余玲. 基于传感器网络的学生心理健康信息自动集成系统[J]. 自动化技术与应用, 2024, 43(11): 191-195.
- [7] 陈崇志. 家校共育促进学生心理健康发展的实践研究[J]. 河南教育(基教版), 2024(31): 51-52.
- [8] 谭俊. 高校学生心理健康教育的对策[J]. 知识窗(教师版), 2024(10): 83-85.
- [9] 曲冰. 从德育视角探索职业院校学生心理健康教育路径[J]. 职业, 2024(20): 79-83.
- [10] 巩文娟. 基于互联网平台的高校心理咨询服务优化研究[J]. 新闻研究导刊, 2023, 14(24): 169-171.
- [11] 董雪, 谭宝书, 比拉热·依拉里丁. 健康中国背景下高校网络心理咨询的现状、困境和优化策略[J]. 陕西教育(高教), 2023(11): 47-49.
- [12] 李文, 华倩倩, 尹星皓, 等. 基于 UTAUT 模型的在线心理咨询平台用户使用行为研究[J]. 中国卫生事业管理, 2023, 40(5): 397-400.
- [13] 季丹. 大学生心理健康咨询平台的研究与设计[C]//广东省教师继续教育学会. 广东省教师继续教育学会第一届教学与管理研讨会论文集(五). 南京: 南京交通职业技术学院, 2023: 4.
- [14] 杨辉. “互联网+”背景下高校网络心理咨询问题解析及探讨[J]. 牡丹江大学学报, 2022, 31(12): 104-108.
- [15] 何小秋, 刘家维, 王震, 等. 基于大数据精准匹配线上心理咨询平台的设计分析[J]. 大众标准化, 2022(4): 162-164.