

学生“一站式”社区服务困难生资助的路径探索 与实践研究

张昊, 李紫薇

金陵科技学院, 江苏 南京 211169

DOI: 10.61369/ETR.2025450036

摘 要 : 我国的资助政策不断完善, 从而努力保障不让一个学生因家庭经济困难而失学^[1]。但是随着高校“一站式”学生社区建设向纵深推进, 其在衔接困难生资助需求、破解资助服务痛点方面的价值日益凸显。本文以南京某新型应用型本科高校(以下简称“A高校”)的“弘毅社区”为研究对象, 系统剖析其在服务困难生资助工作中的实现路径、价值优势, 分析现存的问题并提出优化的对策建议。经研究发现, 弘毅社区围绕困难生资助需求, 以“场景化服务、活动化赋能、协同化推进”为核心, 形成适配该校学生特点的工作路径, 同时依托自身功能属性凸显独特优势。尽管如此, A高校仍然存在服务协同性不足、需求响应性滞后、信息传递有效性缺失, 尤其以“依赖辅导员碎片化通知”为典型的三大核心问题; 同时具备资源整合、场景贴近、服务延伸三大独特优势。基于此, 本文将从功能重构、机制创新、传播升级三个维度提出优化方案, 旨在为学生“一站式”社区完善困难生资助板块的服务提供有益探索^[2]。

关 键 词 : 一站式学生社区; 困难生资助; 信息整合; 服务延伸

Exploration and Practical Research on the Path of Financial Assistance for Needy Students in the "One-Stop" Student Community

Zhang Hao, Li Ziwei

Jinling Institute of Technology, Nanjing, Jiangsu 211169

Abstract : China's financial assistance policies for students have been continuously improved, striving to ensure that no student drops out of school due to family financial difficulties^[1]. However, as the construction of "one-stop" student communities in colleges and universities advances in depth, their value in connecting the needs of financial assistance for needy students and solving the pain points of assistance services has become increasingly prominent. This paper takes the "Hongyi Community" of a new application-oriented undergraduate university in Nanjing (hereinafter referred to as "University A") as the research object, systematically analyzes its implementation path and value advantages in providing financial assistance services for needy students, identifies existing problems, and puts forward optimized countermeasures and suggestions. The research finds that centering on the needs of financial assistance for needy students, Hongyi Community takes "scenario-based services, activity-based empowerment, and collaborative promotion" as the core, and forms a work path adapted to the characteristics of the university's students. At the same time, it highlights unique advantages relying on its own functional attributes. Nevertheless, University A still faces three core problems: insufficient service coordination, delayed demand response, and ineffective information transmission—with "relying on counselors' fragmented notifications" being a typical issue. It also possesses three unique advantages: resource integration, scenario proximity, and service extension. Based on this, this paper proposes optimization plans from three dimensions: functional reconstruction, mechanism innovation, and communication upgrading, aiming to provide useful exploration for improving the financial assistance service section in the "one-stop" student community^[2].

Keywords : one-stop student community; financial assistance for needy students; information integration; service extension

引言

(一) 研究背景

2021年教育部印发《关于推进高校“一站式”学生社区综合管理模式建设的指导意见》, 要求高校以“学生为中心”, 整合服务资

作者简介:

张昊(1981—), 男, 江苏昆山人, 本科硕士, 副研究员, 研究主要方向: 高校教育管理、大学生思想政治教育、大学生创新创业教育;

李紫薇(1998—), 女, 安徽蒙城人, 本科, 研究主要方向: 思想政治教育。

源，打造“线上+线下”融合的一站式服务平台^[3]。针对困难生的资助工作作为高校学生工作的核心内容之一，直接关乎教育公平与学生的成长成才，但是当前部分高校一站式社区在资助服务中仍存在资源分散、响应迟缓、信息传递低效等问题。

A 高校作为南京市直属高校，于2023年建成一站式学生社区，并且为困难生专门开辟了弘毅社区并投入使用。然而，学校困难生群体存在“主动询问性差”的特点，且获取资助信息高度依赖“辅导员碎片化通知”，导致弘毅社区的资助服务效能未充分发挥。在此背景下，系统研究弘毅社区一站式服务困难生资助的问题与对策，具有重要的现实意义。

（二）研究意义

1. 理论意义

笔者此次聚焦于 A 高校弘毅社区的个性化案例，将一站式社区功能与困难生资助需求深度结合，丰富一站式社区服务领域的研究内容；同时，针对“辅导员碎片化通知”这一具体痛点，构建“信息整合-服务优化”的研究框架，旨在为高校困难生资助服务的理论研究提供新视角^[4]。

2. 实践意义

研究成果可直接应用于 A 高校弘毅社区的服务优化，解决该校困难生信息获取不全、服务对接不畅的问题；同时，为国内存在类似学生主动询问性差、依赖辅导员通知点的高校，提供可复制的一站式社区资助服务优化方案

一、一站式弘毅社区的工作路径与优势特点

（一）弘毅社区困难生资助服务的核心工作路径

结合“一站式社区场景利用、资助活动组织、生活部协同、公告栏宣传”的实际运营模式，弘毅社区构建“三维联动”工作路径，将资助服务融入日常运营场景。

1. 基础服务路径

以“一站式空间”为载体，搭建线下资助服务阵地。弘毅社区充分利用一站式社区的物理空间优势，将资助基础服务嵌入学生日常活动场景，降低服务获取门槛。在社区入口、走廊等学生高频经过区域设置资助政策公告栏，按政策类型，例如助学金、奖学金、临时补助分区展示内容，实现政策信息直观触达。同时，社区为生活部提供专属办公区域，支持生活部通过日常值班加上班级联络收集困难生需求，强化需求收集与反馈。

2. 活动组织路径

弘毅社区依托一站式社区的活动组织功能，通过政策宣讲、经验分享、专题会议等形式，将资助服务从被动办理转向主动赋能，每学期开学后2周内，社区联合学生工作处举办困难生资助政策宣讲会，针对新生，重点讲解入学资助礼包、国家助学金申请流程；针对老生，聚焦勤工俭学岗位匹配、奖学金申报，邀请已获资助的学生分享申请经验，增强政策可信度。

（二）弘毅社区困难生资助服务的优势特点

1. 场景贴近性

弘毅社区的核心优势在于空间场景与学生需求高度契合，从物理距离看，社区位于宿舍区，学生无需特意绕行即可到达窗口咨询、查看公告栏，从心理体验看，社区相较于传统行政办公场所更具亲和力，减少困难生暴露需求的心理压力^[5]。

2. 服务具象化

弘毅社区通过线下活动、实体公告栏实现资助服务具象化，政策宣讲会、互助交流会将文字政策转化为现场讲解、案例分享、互动问答，帮助学生快速理解。

3. 主体协同性

弘毅社区突破单一部门主导的局限，通过社区、学生工作处、辅导员、生活部的协同联动，形成“政策同步-需求收集-

服务落地-反馈优化”的闭环。

二、A 高校弘毅社区一站式服务困难生资助的现存问题

（一）服务协同性不足

弘毅社区虽整合学业指导、生活服务等功能，但有关于困难生资助资源暂未形成独立服务单元，而是分散于不同模块：奖助政策通知，勤工俭学申请，临时补助咨询都是直接联系辅导员。各模块信息不互通，导致学生多头跑^[6]。

（二）需求响应性滞后

弘毅社区资助服务以“工作日8:30-16:30线下办理”为主，难匹配学生的碎片化时间。并且暂未搭建线上渠道。该校困难生群体中，大部分同学因为家庭经济原因有课外兼职，与线下服务时段高度冲突。

（三）信息传递有效性缺失

该校大部分的困难生过度依赖辅导员碎片化通知，信息断层严重，学生主要通过辅导员班级群通知获取资助信息，但辅导员通知存在三大局限：

内容碎片化：多为“某助学金开始申请，详见学校通知”的简短提示，无完整解读，学生需自行查找原文，增加理解门槛。

时效性不稳定：2024年春季学期，通过学校一键通平台，仍有部分的学生反映“看到通知时申请已截止”。

覆盖不全面：辅导员聚焦国家助学金、奖学金等主流政策，对“临时困难补助”等学校专属政策提及较少，很多的学生毕业前不知有临时补助。

进一步分析发现，信息传递的核心缺陷在于缺乏系统的整合枢纽：弘毅社区未承担起信息聚合者的角色，未能将分散在各部门、辅导员口中的碎片化信息，梳理为系统化、易获取的内容，导致学生陷入依赖辅导员却信息不全，想查社区却无渠道的困境，与“一站式”社区“信息集中化”的核心功能严重脱节^[7]。

三、A 高校弘毅社区一站式服务困难生资助的优化对策

（一）功能重构：搭建“线上+线下”融合的资助服务单元

1. 线下：优化“资助专窗”功能

在困难生资助专窗增设信息整合展示区，解决辅导员通知碎

片化、社区信息无汇总的问题^[8]。

动态政策墙：按“资助类型”例如，助学金、奖学金、勤工俭学、临时补助分区展示全年资助政策，标注每类政策的申请时间、条件、流程、咨询方式，并同步更新当前可申请政策、即将截止政策，让学生直观了解全年资助节点，无需依赖辅导员通知；

纸质资料包：为专窗配备“资助政策汇编手册”，按“新生版”“老生版”“毕业生版”分类。例如新生版侧重入学资助、国家助学金，毕业生版侧重就业补助、学费代偿，手册内附“申请流程图解”“常见问题 Q&A”，学生可免费领取，弥补辅导员通知内容简略的不足；

专员信息答疑：专窗工作人员需熟练掌握全年资助政策清单，针对学生从辅导员处听到的碎片化信息，主动补充完整内容，例如学生提及辅导员说有勤工俭学岗位，工作人员需同步告知当前开放的岗位类型、申请时间、报名方式，避免信息断层。

2. 线上：开发“弘毅社区资助服务小程序”

在小程序“政策查询”模块中强化信息系统整合，打造超越辅导员通知的全量信息平台。

全年资助日历：生成 A 高校年度困难生资助时间轴，标注每类政策的发布时间、申请周期、审核时长、资金到账时间，学生可一键添加至手机日历，接收自动提醒，解决辅导员通知延迟或遗漏的问题；

政策分类数据库：将所有资助政策按申请条件、资助金额、申请频次多维度分类，学生可通过筛选快速找到适配政策，例如家庭突发变故可筛选出临时困难补助，无需逐条查看辅导员通知；

辅导员通知补充栏：设置辅导员通知同步区，鼓励辅导员将班级群通知同步至小程序，社区工作人员需对通知内容进行补充完善——例如辅导员仅通知国家助学金开始申请，工作人员需补充申请入口、所需材料、截止时间，让碎片化通知转化为完整办事指南，避免学生反复询问。

（二）传播升级：创新“多渠道+轻量化”的信息传播模式

1. 构建社区主导+辅导员协同的信息整合传播机制

针对学生依赖辅导员通知的现状，建立弘毅社区与辅导员的信息协同机制，实现“碎片化通知→系统整合→精准传播”的闭环；

定期信息同步会：弘毅社区每月召开资助信息协同会，邀请各院系辅导员参会，同步本月资助政策更新、下月申请预告，并向辅导员提供系统信息包，包含政策原文、申请指南、宣传海报等，避免辅导员因信息不全导致通知碎片化；

辅导员通知模板化：社区设计标准化资助通知模板，包含政策名称、申请时间、核心条件、申请渠道、咨询方式5大核心要素，辅导员只需填写关键信息即可转发，确保通知内容完整，避免简略化、模糊化；

社区信息补充传播：对辅导员已转发的通知，弘毅社区通过小程序、社区公众号进行补充传播——例如辅导员转发国家助学金申请通知后，社区同步推送申请流程视频讲解、常见问题解答，帮助学生快速理解，减少因通知简略导致的放弃申请。

2. 开发“轻量化整合内容”，降低信息理解门槛

针对学生不愿深入阅读复杂政策的特点，将系统整合后的信

息转化为轻量化内容，适配碎片化阅读习惯；

政策对比表：制作 A 高校困难生资助政策对比表，清晰列出各类政策的资助金额、申请条件、申请时间、优势特点，例如“国家助学金 vs 校励志奖学金”的差异，让学生快速判断自己适合哪类政策，无需逐一阅读长文通知；

一分钟信息视频：以辅导员常通知的政策为核心，制作“一分钟搞懂 XX 资助”系列短视频，通过小程序、学校抖音号推送，内容涵盖申请理由、所需材料、操作步骤，用动画+真人讲解的形式简化理解，弥补辅导员文字通知的不足；

季度信息手册：每季度末由弘毅社区编制困难生资助信息手册，汇总本季度已结束政策的申请情况、常见问题和下学期政策预告，发放至各班级，作为辅导员通知的补充资料，让学生形成长期且系统的政策认知，摆脱对单次碎片化通知的依赖。

四、结论与展望

（一）研究结论

本文通过对 A 高校弘毅社区的研究发现：该校一站式社区在困难生资助服务中，存在服务协同性不足、需求响应性滞后、依赖“辅导员碎片化通知”导致信息断层的问题；同时具备资源整合、场景贴近、服务延伸的独特优势。基于此，从功能重构、机制创新、传播升级三个维度提出的优化对策，可有效解决该校困难生“信息获取不全、服务对接不畅”的痛点^[9]。

（二）研究不足与展望

本研究仅聚焦 A 高校单一案例，样本范围有限；后续可扩大研究对象，对比不同类型高校一站式社区的资助服务模式，进一步验证对策的普适性。同时，随着数字化技术发展，未来可探索“AI 智能咨询”“大数据精准画像”等技术在弘毅社区资助服务中的应用，提升服务智能化水平^[10]。

参考文献

- [1] 李义波. 新时代高校发展型资助育人工作体系探析[J]. 学校党建与思想教育, 2019(4)
- [2] 李俊儒. 基于“一站式”学生社区的高校发展型资助育人实践路径研究[J]. 湖北开放职业学院学报, 2025, 38(16): 44-47.
- [3] 马璐. 高校“一站式”学生社区管理模式下资助育人研究[J]. 教育教学论坛, 2025, (22): 185-188.
- [4] 刘志强, 刘玲, 陈茂国. 高校资助育人工作融入“一站式”学生社区高质量发展的历史演进、内在逻辑与实践路径研究[J]. 黑龙江教育(高教研究与评估), 2025, (01): 27-31.
- [5] 刘梦婕.“一站式”学生社区场域下资助育人实践探索[J]. 科学咨询, 2024, (09): 89-92.
- [6] 曾婉玲. 新时代高校发展型资助与“一站式”学生社区的共建共融实践创新[J]. 湖北开放职业学院学报, 2025, 38(02): 16-18.
- [7] 王懿. 高校“一站式”学生社区建设的价值意蕴、现实问题与实践理路[J]. 思想理论教育, 2022(4)
- [8] 谢菁, 王小丽. 高校“一站式”学生社区综合管理模式下资助育人体系构建路径研究[J]. 福建开放大学学报, 2024, (05): 30-33.
- [9] 马璐. 高校“一站式”学生社区资助育人工作实践探索[J]. 现代职业教育, 2025, (06): 73-76.
- [10] 黄思清. 大数据赋能“一站式”学生社区育人模式建构研究[J]. 才智, 2024(36): 179-181.