



南京工业大学经济与管理学院

生产实习报告

(关于构建南京市大学生线上综合服务中心的策划方案)

实习时间：2021 年 12 月 20 日 至

： 2021 年 12 月 26 日

专 业： 电子商务

班 级： 电商 1901

2021 年 12 月 20 日

实习报告

(一)调研背景

“放管服”改革背景下的高校一站式服务平台的发展，2015 年国务院首次提出“放管服”改革理念，2020 年国务院总理李克强提出“放管服”纵深推进，党的十八大以来，国家切实推动简政放权、放管结合、优化服务改革向纵深发展，年发布的《教育部等五部门关于深化高等教育领域简政放权放管结合优化服务改革的若干意见》提出，各地各部门要简化优化服务流程，精简和规范办事程序，缩短办理时限，改进服务质量，让高校教学科研人员从过多过苛的要求、僵硬的考核、繁琐的表格中解放出来。依托“互联网 +”，积极推动高校公共服务事项网上办理，提高办事效率。在“放管服”改革的背景下，许多高校转变管理理念，从管理向服务转变，建设了以人为本、以学生为中心的一站式服务平台。

国家发布的高等教育扩招政策几年来，大学生人数增长迅速，学生工作事务量也大幅增加，高校为了响应政府电子政务“互联网 + 服务”的号召，积极建立高校一站式网上服务大厅。大多高校的一站式网上服务大厅功能多集中于信息查询、在校事务办理，解决师生在校的日常事项。大学校内的学生集中度高，用户量大，但其多元化的需求并未被有效满足。现有的综合服务平台主要是面向社会大众，大于大学校园群体不具有针对性，大学生对于校园内生活服务商家的服务

需求是多元化的，如：快递代收、放假拼车、交通工具租借、线上观影、二手交易、快递外卖代取社团协会团建等，此外，大学生生活、学习都在校园内，针对校园这样的特殊生活环境、大学生这一密集的特殊生活群体，需要有针对性的服务平台对其服务。

大学生作为一类特殊消费群体，在消费生活等方面具有区别于社会大众的特点：

1. 大学生消费来源呈现多元化趋势，随着互联网的迅猛发展，大学生的消费支出已经不仅仅局限于衣食住行，更多的服装、发型、装饰、电子产品等消费产品占比大幅提升。

2. 自我发展支出较少，注重娱乐休闲消费，社交消费占比大。

3. 过分依赖网络消费，电子支付风险系数大，网络的发展也带来了网络接收诈骗。当今社会网络发达，网络的普及为人们提供了便捷的信息交流的新方式，但也为犯罪活动提供了新的载体。网络诈骗具有跨地域性、高隐蔽性、强渗透性，操作简单易于上手。近年来发展迅速，虽然我国已经加大对大学生防诈骗的宣传力度，积极在全国推广反诈骗宣传，但网络诈骗案件与日俱增，由于部分大学生安全意识薄弱，网络诈骗现象在校园内更为明显。网络钓鱼类，该类诈骗形式主要通过发送欺骗性电子邮件、伪造网站、谎称熟人。网络购物类，该类诈骗主要通过在互联网上买卖商品而发生的诈骗。网络交友类，该类诈骗与网络即时通讯软件和交友网站的普及密切相关。大学生毕业生求职类，越来越多的求职者在网上投递简历，个人信息很容易被不法分

子获取。

针对大学校园学生的需求做出如下分析：

1. **学习需求**：大学生在进入大学时往往还保留着被动学习的方式，进入大学后大量的专业课内容需要主动学习，不仅需要强大的学习能力，也需要资源的支持，即将搭建的平台会设置学习领域，邀请在校优秀学生进行专业课答疑，同时也会邀请已经毕业参加工作的毕业生，给在校即将毕业的学生提供职业生涯规划讲座，给予建议。同时将设置传统文化学习和专业竞赛等模块，提升学生的综合素质。

2. **生活需求**：大学生在校需要一个稳定、安全、便捷的信息获取通道，能在课余时间的方方面面得到便利，如：代取快递、外卖、二手交易等。平台设立饮食空间和睡眠空间，在最重要的“吃”、“睡”问题上给予建议和帮助。同时大学生的实践活动也更需真实可靠，大学生兼职俨然是趋势，越来越多的学生选择兼职来攒钱，但同时兼职也伴随着诈骗、拖欠工资等法律风险，平台希望给学生提供真实可靠的兼职项目，让学生工作时可以合理合法赚取学费零钱。

3. **娱乐需求**：学生在繁重的学习之余，最大的消费便是娱乐消费，购买多种新奇潮流趣玩使用次数却不多，平台会进行设备出租等活动，无论是摄影爱好者亦或是无人机爱好者等，都可以通过平台租赁的方式，拿到自己心爱的“玩具”

4. **社交上的需求**：大学校园里需要遇到数以万计的陌生人，其中不乏

志同道合的好友，但相当一部分大学生苦于没有官方渠道寻找到与自己有共同兴趣的朋友，平台会推出独立于学校社团的平行管理协会，充分发挥学生特长，丰富课余生活，提升实践能力。

大学校园服务平台存在的问题

目前大学生校园服务市场需求量大、资源分散、信息量且虚假信息泛滥，个人信息泄漏严重。目前存在校园服务平台的问题主要表现在以下方面：

一、大学生所需资源分散，目前存在的校园服务型网站仅仅针对某一方面进行服务，如 xx 校园，只能用来参加校内举办的活动且充斥着大量广告，进行二手交易需要加入陌生 QQ 群再寻找买家，发布个人信息需要到表白墙投稿，外卖快递代取需要添加对方的私人联系方式，交易得不到保障。

二、存在个人信息安全隐患，手机 APP 五花八门，除了高校官方的教务 APP 外，充斥着各种第三方不正规软件，不顾国家法规后台疯狂搜集用户数据，导致个人信息泄露严重，更多的第三方网站为了增加收入往往布满了贷款、赌博等广告，严重影响大学生思想建设。

三、存在信息欺诈问题，由于第三方校外平台的增多，大学生往往信息获取依赖于此，当续假诈骗信息出现时，由于大量的信息流动和本人的使用习惯，大学生往往无法正确的辨识出虚假信息，极大增加被诈骗的风险。

四、根据上述分析，提出建立大学生校园综合性服务平台，通过手机和微信公众号等方式，提供形式多样的服务，使在校大学生在此平台即可享受到学习与生活多方面便利，满足大学生全方位需求，同时采取与校内外官方企业的合作的方

式对平台的信息严格把关，保证学生的信息获取安全。

重要性：

高校一站式网上服务大厅作为学生主要的办事窗口，使用频率非常高，而搭建的第三方平台作为i南工的补充项目，将解放学生的课余生活，围绕学习、生活、爱好、心理的每个方面建设一个基于用户体验的高效美观的一站式网上服务平台，不仅可以展示学校的信息化建设，增强学生对校园活动参与的积极性，同时学习模块设有大量资源供学生学习使用。

构建信息共享一站式服务模式主要依托于集成学生服务的网络平台与办公平台。网络平台的不断进步，为构建信息共享一站式服务模式提供了广阔的发展空间，但是现在的网络信息系统仍然存在各种身份限制，导致出现“信息岛”要构建高校学生管理信息共享一站式服务模式必须要实现学校部门和第三方机构之间的信息共享，数据资源的有机整合，构建无限制的网络信息交流平台。

实现学生管理的专业化，是构建信息共享的一站式服务平台的前提，学生管理专业化。

（二）问题分析

理论支持

一、 霍尔三维结构

是由美国学者 A. D.霍尔（A. D. Hall）等人在大量工程实践的基础上，于 1969 年提出的。其内容反映在可以直观展示系统工程各项工作内容的三维结构图中,程序化和标准化等特点，是系统工程方法论的重要基础内容。

1.时间维

时间维表示系统工程的工作阶段或进程。系统工程师工作从规划到更新的整个过程或

生命周期可分为以下七个阶段：

- （1）规划阶段。根据总体方针和发展战略制定规划。
- （2）设计阶段。根据规划提出具体计划方案。
- （3）分析或研制阶段。实现系统的研制方案，分析、制订出较为详细而具体的生产计划。
- （4）运筹或生产阶段。运筹各类资源及生产系统所需要的全部“零部件”，并提出详
- （6）运行阶段。系统投入运行，为预期用途服务。
- （5）实施或“安装”阶段。把系统“安装”好，制订出具体的运行计划。
- （7）更新阶段。改进或取消旧系统，建立新系统。

其中规划、设计与分析或研制阶段共同构成系统的开发阶段。

2.逻辑维

逻辑维是指系统工程每阶段工作所应遵从的逻辑顺序和工作步骤，一般分为以下七步：

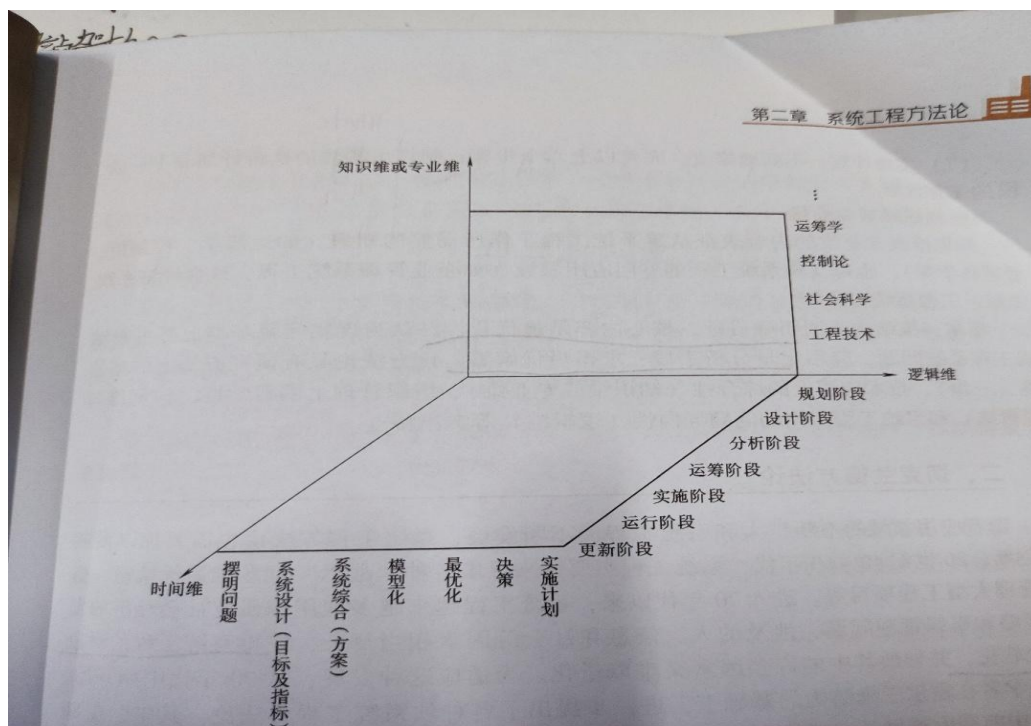
- (1)理明问题。同提出任务的单位对话，明确所要解决的问题及其确切要求，全面收集和了解有关问题历史、现状和发展趋势的资料。
- (2) 系统设计。即确定目标并据此设计评价指标体系。确定任务所要达到的目标或各目标分量，拟定评价标准。在此基础上，用系统评价等方法建立评价指标体系，设计评价算法。
- (3) 系统综合。设计能完成预定任务的系统结构，拟订政策、活动、控制方案和整个系统的可行方案。
- (4) 模型化。针对系统的具体结构和方案类型建立分析模型，并初步分析系统各种方案的性能、特点、对预定任务能实现的程度以及在目标和评价指标体系下的优劣次序。
- (5) 最优化。在评价目标体系的基础上生成并选择各项政策、活动、控制方案和整个系统方案，尽可能达到最优、次优或合理，至少能令人满意。
- (6) 决策。在分析、优化和评价的基础上由决策者做出裁决，选定行动方案。
- (7) 实施计划。不断地修改、完善以上六个步骤，制订出具体的执行计划和下一阶段的工作计划。

3.知识维或专业维

知识维或专业维的内容表征从事系统工作所需要的知识（如运筹学、控制论、管理科学等），也可反映系统工程的专门应用领域（如企业管理系统工程、社会经济系统工程、工程系统工程等）。

霍尔三维结构强调明确目标，核心内容是最优化，并认为现实问题基本上都可归为工程系统问题，应用定量分析手段，求得最优解答。该方法论具有研究方法上的完整逻辑维和系统工程项目的问题导向性（逻辑维）等突出特点。

性（三维）、技术应用上的综合性（知识维或专业维）、组织管理上的科学性（时间维与逻辑维）和系统工程项目的问题导向性等突出特点。

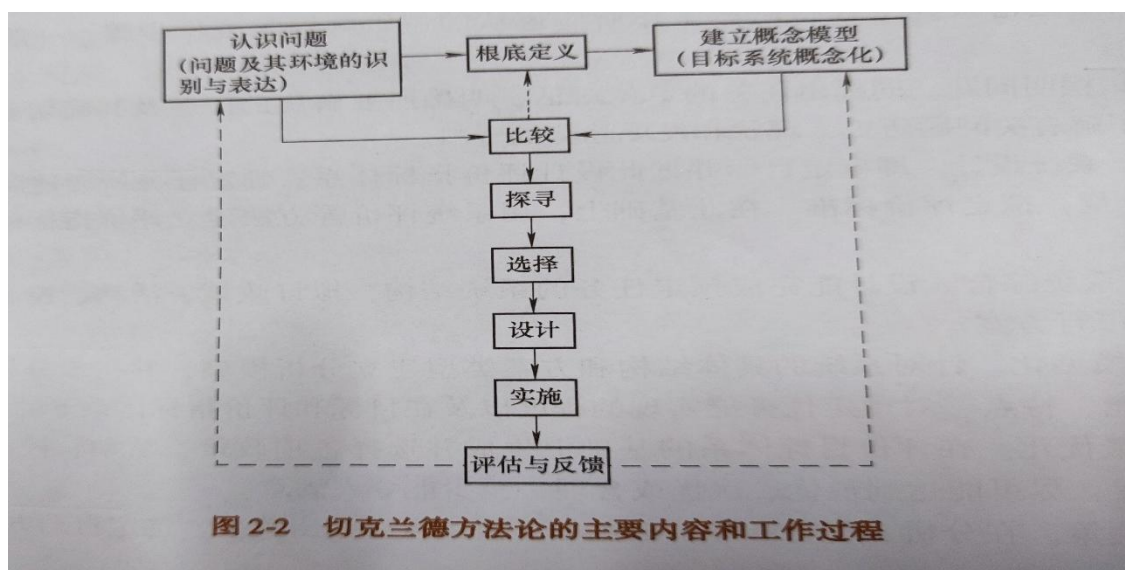


二、切克兰德方法论

系统软化，并导致其中的许多因素又难以量化。为适应这种发展，从 70 年代中期开始，许多学者在霍尔三维结构的基础上，进一步提出了各种软系统工程

方法论。其中，在 80 年代中前期由英国兰卡斯特大学的 P.切克兰德（P. Checkland）教授提出的方法比较系统且具有代表性。

P.切克兰德认为，完全按照解决工程技术问题的思路来解决社会问题或“软科学”问题，会碰到很多问题。他提出的软系统工程方法论的主要内容和过程如图所示



实现目标

通过调研数据寻找并且比对用户使用南京市线上综合服务中心的影响因素,确定我们目标用户的首要需求,为后期线上综合服务中心的板块化功能的构建提供理论参考依据,以期减少不必要的人力物力资源浪费,尽可能地提高用户的体验满意度.

影响因素

(1)网站功能的全面性

-
- (2) 网站页面设计效果
 - (3) 网站咨询服务质量
 - (4) 信息的详实度以及准确度
 - (5) 用户交互页面的体验度
 - (6) 操作便利性
 - (7) 线下推广方式
 - (8) 线上推广方式
 - (9) 价格因素
 - (10) 用户与用户之间的联动性

(1) 网站功能的全面性：

本类网站是各学生平台类型网站的综合，是学校面向新老学生、业界人士及全社会的窗口，是目前最普遍的形式之一。该类网站将各个高校学生的日常需求工作上网，其中包括兼职信息发布、二手交易、饮食旅游分享空间、学校后勤售后服务、物品采购、社会公共关系处理、联合团建、线上聊天交友、线上观影、心理咨询等。该类网站涵盖的工作类型多，信息量大，访问群体广，信息更新需要多个部门共同完成。

(2) 网站页面设计效果：

采用响应式网页设计、扁平化网页设计和视差滚动型网页设计方案。响应式网页设计是目前大家所关注的一种设计，在网站设计风格中也是很有

口碑的。可以集中创建页面的图片排版大小，可以智能地根据用户行为以及使用的设备环境进行相对应的布局，能够适应不同的终端，够满足现在不同设备的显示模式。响应式网页设计是未来很长一段时间的设计趋势，而目前不同的电子设备种类也正好顺应了这种趋势。

扁平化网页设计是一种新的设计思维，去掉多余的透视、纹理、渐变以及能做出 3D 效果的元素，也就是去除网页冗余、厚重和繁杂的装饰效果，让网页变得简单，凸显网页核心“信息”，同时在设计元素上，则强调了抽象、极简和符号化。同时扁平化的设计，在移动系统上不仅界面美观、简洁，而且还能达到降低功耗、延长待机时间和提高运算速度的效果。

视差滚动是指让多层背景以不同的速度移动，形成立体的运动效果，带来非常出色的视觉体验。而视差滚动网页设计是网页设计的热点趋势，在整个网站设计风格中占有很大优势，越来越多的网站应用了这项技术，给人们带来独特的视觉享受，且通过鼠标来控制网页，让网站有一种控制感，这是一种响应式的交互体验，也是视差滚动网页设计的趣味性所在。

(3) 网站咨询服务质量：

咨询服务是一种顾问及相应的客户服务活动，其内容是为用户提供咨询服务，这种服务的性质和范围通过与用户协商确定，用户提出问题或疑难，服务主体（答疑方或服务人）给出建议或解决方案，双方通过协议对彼此的责任和义务进行约定

(4) 信息的详实度以及准确度：

这个关于真实性的定义是完全没有考虑传播主体的而完全考虑的是认知上的，而这也契合了我们对于材料的认知。但是关于信息的传播却不是关于我们的认知的，而是关于我们对于他人的认知的，所以在这里我们必须对此进行更进一步的解释。那么既然是关于信息的传播的，那么我们就有必要来了解一下信息传播本身。

那么，我们可以肯定的是，对于一个消息来说，首先可以肯定的是，它首先并不是一个消息，而是一件事情。

因为消息必定是关于某种事情的，而关于某种事情的，必定是有关于某种讲述者所经历过的事情。虽然我们所能知道的很多消息里面，讲述者都不是亲历者（实际上，我们所研究的是信息传播的，那么实际上我们就永远不会是亲历者），但是不管如何，某种信息首先是必定被经历过的，否则这样的信息就是虚构的。

那么第二，就是有关于信息的传播。首先，如果仅仅是事件发生了，那么作为不是亲历者的人来说，是永远都不会知道的，也就是说，亲历者往往同时扮演者另外一个角色——第一讲述者。与此同时，第一讲述者的说辞往往是可信度最高的，可是一般来说，信息一般都需要经过多次的传播才会到达我们这里，为我们所了解。

那么最后，就是有关于我们自身的认知了，这里的话，根据我们的认知本身，通过同质性，我们将事件分类然后形成自己的认知，到这里就又回到

了我们关于真实性的判定了，就不再次叙述了。故而如果作一个粗略的流程分析的话，信息的传播是：事件→亲历者→第一讲述者→……（众多传播者）→最后转述者→认知主体。而在这个链条中，每存在一个箭头，就基本意味着一次信息的失真。

因为真实的信息虽然对于个体的认知是有益的。但这并不意味着真实的信息是对任何的主体本身有益的——尤其是在认知信息不对撑得情况下。而且基于传播者本身，即便传播者是诚实的，也并不意味着他们的传播是完整的。信息的准确性依赖于以上四个步骤的准确，以上三个步骤不准确，那么我们所能输出利用的信息就是有误的。而同时根据真实的本质，我们可以知道，通过这种链条来认识材料，是获得真实的最好办法。

(5) 用户交互页面的体验度：

User Interface（用户界面），简称 ui，是指对软件的人机交互、操作逻辑、界面美观的整体设计。

用户界面设计是屏幕产品的重要组成部分。界面设计是一个复杂的有不同学科参与的工程，认知心理学、设计学、语言学等在此都扮演着重要的角色。用户界面设计的三大原则是：置界面于用户的控制之下；减少用户的记忆负担；保持界面的一致性；即要符合用户的心智模型。

所以一个优秀的 ui 设计师，从技能上讲，不仅能画图标，还能做好界面，会很多交互知识。

好的 UI 设计不仅是让软件变得有个性有品味，还要让软件的操作变得舒

适、简单、自由、充分体现软件的定位和特点。

(6) 操作便利性

我们可以从以下三个方面评价 app 的便利性设计

- > 使用是否符合其定位
- > 能否解决问题，达成目标
- > 能否快速解决问题

1 使用是否符合其定位

app 本身是为了解决某一个特定的问题，但是在 app 中又难免加入一些商业的元素。app 本身应该注重于解决问题，而不能被商业元素喧宾夺主。因此，网页要设计得专一，专注于学生本身要解决的问题，不要有过度的设计

2 能否解决问题，达成目标

可以说这点是最重要的，用户之所以使用平台就是为了达成某个目的。平台的交互一定要注重这一点，不能用户忘了自己原先使用 app 的目的。app 的每一步都应该是朝着最终的目标前进，而不能在绕了一大圈路后回到了原地。

3 能否快速解决问题

在 1 与 2 的基础上，有不少平台都能通过筛选，那么接下来就是要考虑 3 了。大多数用户都是找到能完成自己的目的平台，同类别的平台数量也会非常多，但是一款能快速解决问题的平台却能够从中脱颖而出。我们可以参考系统本身的「提醒事项」。

接下来其实还有很多项目，如

-
- > 操作是否符合用户的直觉
 - > 动画效果是否流畅，符合逻辑
 - > 用户操作是否便捷，是否存在一些反人类的操作

(7) 线下推广方式

1、名片宣传

记得我在学习 Photoshop 的时候，老师总是跟我们说，如果你想让别人留下深刻的印象，那么你的名片其实起到了非常大的作用。如果你给某人一张让人耳目一新或者特别的名片，他们自然会对你了解的更多。打印一些个性化的名片。一盒才十几块钱。要做大，推广必须从细节入手。

2.搞怪宣传

比如买一些 t 恤，在上面印上网站 LOGO，送给身边的亲朋好友。如果穿上可以使他们变得漂亮又酷，他们会喜欢穿它们来宣传你的网站。

3.印刷宣传手册

这种宣传最适合服务网站。印几千份传单不会花很多钱。然后宣传网站服务群，比如可以分发给一些学校，一些高端社区。

4.把网站的 logo 印在其他产品上。

比如网站的 logo 可以印在一些包装盒和包里，然后免费送到一些便利店、餐厅和小市场。效果比印传单好。塑料袋上印有网站介绍。

5.参加一些线下交流活动

参加一些行业内的大型会议被更多人所熟知，其中当然包括潜在的目标客户

群体；交流会上，以一种模式和很多人交流。参加会议时，多带一些关于业务和网站的名片。活动期间，主动出击，互相发送，增加企业和产品的知名度。

6. 赞助活动

赞助不一定要给钱。你能先了解一下最近当地都在做什么活动吗？给他们一个免费宣传，借机炒作，人们就会因为这件事关注网站。

7. 公交车站推广

如果我们没有足够的钱买广告位，那么我们可以在公共汽车站放一个标志或一把大伞。夏天，每个人都知道每个公共汽车站都很热。如果这个时候来一把遮阳伞，我们会感觉很贴心。我们可以稍微投资一两个公交站，给他们安装雨伞，因为这种雨伞可以保护他们免受春天的雨、夏天的太阳、秋天的风和冬天的寒冷。所以，当你这么为别人着想的时候，别人也会报答你的。当然，雨伞的各个方面都要打上自己的广告，让乘凉的人记住他。其实这个方法有很好的效果。而且，因为公交站点人流量比较大，其他公交线路的公交车也经常经过，你也能收到意想不到的快乐。

8. 当地商家推广

与商家合作。比如他们在现实中帮你推广的时候，你可以在网上推广。首先，他们应该相信未来的发展趋势和互联网的力量。这样，我们可以进一步合作。通过互惠互利，一般商家都会接受这样的要求。例如，如果我们可以把我们网站推广中使用的广告语放在商家本地商店最显眼的位置，我们就可以在我们的网站上开辟一个地方放商家的广告。只有互利合作才能长久。所以，要想用这种方法，

就必须让商家意识到网络的好处以及能给他们带来什么！只有这样，商家才能与我们合作，实现双赢。

9.中间商合作推广

找房屋中介、婚介机构、职业介绍机构、二手车经销商等。与他们合作，并在网站上免费发布他们的信息(信息的联系方式应该从这些业务中填写)。在他们门前挂上“某某合伙人”的牌子，把网站做大！

10.杂志夹放广告

找个报摊合作，把你的网站宣传页放在他们卖的报纸或杂志上。这个效果很好，投入也不多。

11.建立网站的社交圈。

当地的网站要在当地有一定的知名度，积极参加当地单位组织的活动，让大家在心里认可你的网站。

(8) 线上推广方式

1、线上推广即通过网络对产品进行推广，方式有：博客推广、论坛推广、搜索引擎推广、APP推广等。其优点在于不受地理位置、推广渠道等的限制，费用低，推广范围更为广阔；其劣势在于线上推广的竞争越激烈，有效率不足。

2、线下推广属于传统的营销方式，方式有：广告宣传推广、活动宣传、举办优惠活动、推出优惠政策等。其优势在于推广的地域跟人群会更加的精准；获取的用户会更加的真实可靠；也可以做到和客户面对面。其劣势在于受地域

的限制、费用较高，而且线下推广需要花费更多的时间和精力。

互联网广告推广优势：

1)投放资源多，投放广告媒体资源多(包括现在比较火的抖音、快手、腾讯广告等)、广告位多、广告展现形式多、人群标签多；

2)投放灵活，费用预算、广告计划、素材、人群、媒体、广告位、终端、区域等可以灵活定向投放；

(9) 价格因素

在其他条件不变的情况下，某一商品的价格越低，消费者对该商品的需求量越大；而商品的价格越高，消费者对该商品的需求量则越小。这就是经济学所说的需求法则。商品的价格是影响商品市场需求的最重要因素。

(10)用户与用户之间的联动性

1. 以用户为中心

产品设计过程中，让用户更好的参与进来，兜售参与感。需要深度理解用户，倾听用户的意见，商业价值建立在用户价值的基础上。

2. 设立用户互动栏目

针对某个功能，开展用户投票，设计出大多数用户最喜欢的功能；定期做问卷调查，了解用户的真实需求；设置意见反馈栏目，让用户及时把遇到的问题反馈上来，及时了解用户的需求。

3. 创造玩法

赋予产品玩法，通过各种形式引导用户、陪着用户去玩，在运营过程中增加趣味性，满足用户的多样化需求。例如根据用户的需求，设计会员等级、签到、积分抽奖、成长路径等功能。

4. 给用户之间建立一套社交关系

建立用户之间的社交关系，最有代表性的是社区，但社区需要大量的人手去维护，不是所有产品都精力建立社区。如果没法建立社区，可先设立个用户交流区，引导用户点评，将已付费的用户评价、积极的反馈放上去，供其他用户参考。

建立概念模型

鉴于这些影响学生使用线上综合服务中心的因素，可以通过各位专家的经验进行分析，并经过多次的讨论以确定它们之间的关系，框架图如下所示：

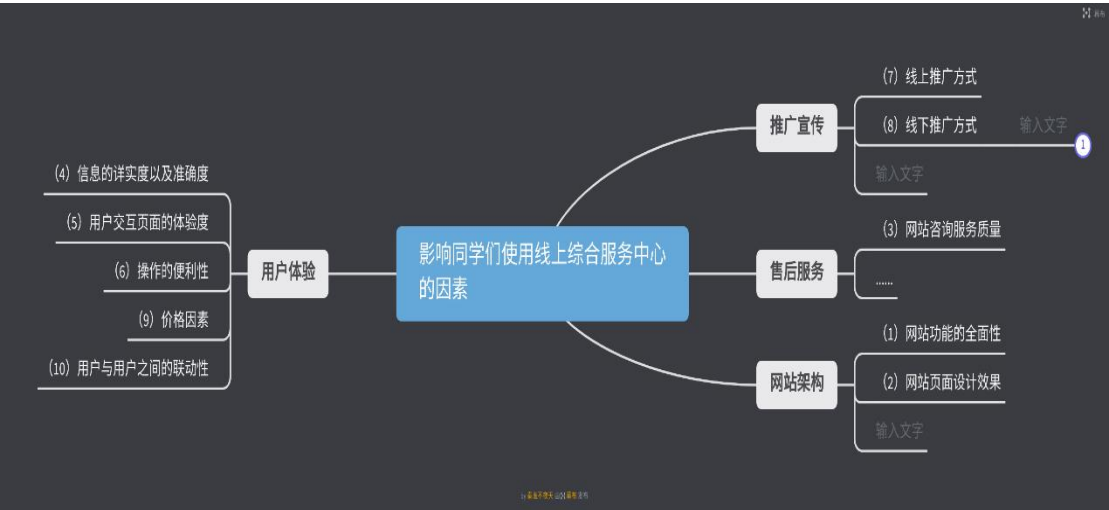


图 1

关系图如下所示 ((1) ~ (10) 代表的要素如上所示

4	00010000001
5	00011000001
6	00001100001
7	00000010001
8	00000011001
9	00001000101
10	00001000011
11	00000000001

图 3

无强连接关系，故此可达矩阵与缩减矩阵相同

对缩减矩阵进行层次化处理：

	11	3	1	6	9	2	4	5	7	8	10
11	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
6	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0

9	1	0001	000000
2	1	0100	100000
4	1	1000	010000
5	1	1000	001000
7	1	0010	000100
8	1	0000	000010
10	1	0001	000001

图 4

并通过图 4 进行了**层次化处理**，分出了 3 层，如上所示。然后把所有元素按已有层次排列，画出多级递阶有向图，如下图所示：

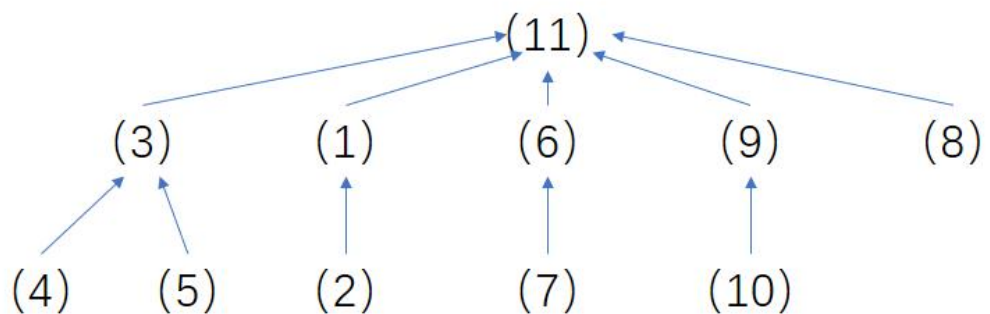


图 5

（三）方案策划

备选方案的初步描述

根据之前的系统分析，我们明白了制约构建南京市大学生线上服务中心的种种因素以及这些因素之间的关系。下面，我们将进行构建南京市大学生线上服务中心的备选方案描述，并通过系统分析做出方案的决策安排。

在如今信息化高速发展的时代，构建一个多功能、一体化的大学生服务中心拥有着丰富的载体和形式值得我们去认真考虑和选择。在众多的载体和形式中，哪一种形式或哪一种组合方案才更易于同学们接受，才能使服务效果达到最大化，使企业的目标达到最大化，这是我们设计备选方案时需要着重考虑的。

根据前期对于大学生日常使用设备和使用习惯的初步研究，我们认为我们进行构建南京市大学生线上服务中心的形式可以有以下几种方案值得认真分析研究：线下门店、独立网站、独立 APP、微信公众号+小程序、线下门店+微信平台。

A1 线下门店

线下门店是最原始的交易与服务平台，在电子商务与移动互联网快速发展的时代背景下，许多人觉得线下门店没有存在的必要，实际上相比于单纯的线上店铺与服务，线下实体店仍然在许多方面占有优势。

1.产品的真实体验，这只有在门店才能做到，尤其是一些价格昂贵，功能复杂的产品，还有一些需要服务结合的产品，门店能够让消费者更加真实的了解产品，这一点，电子信息平台无法取代；

2. 消费者宁缺毋滥的心理。对于一些价格和质量要求较高的商品和服务，人们更热衷于实体店购物。在实体店可以看到实物而且顾客可以直接对商品实物进行实地检查，实体店铺中实际的商品更容易给顾客一种真实感，要远比简单的图片和文字更加立体和真实。这也是网购的最大弊端，很多人经历了几次不愉快的网购后，懂得一些商品是不能够网购的，所以还是回归实体店。

3.人人之间的信任感，能够面对面的信任感是互联网解决不了的；

4. 实体店买家可以直接和店主或服务员面对面交流，并根据反馈实地体验商品或服务的详情。

5.实体店拥有良好的售后服务，使消费者能够放心购买。

但是，实体店也存在着许多先天的缺点，诸如实体店的店铺租金等各项费用成本较高，单个店铺的曝光上限有限，存在一定的销售半径，资金、人员、管理的效率低下等问题。

A2 官方网站

作为一个较有实力的企业，如果想在网上展现自己的时候一般会选择找网站建设公司建设一个官方网站。企业官方网站依旧是一个企业表达自己企业形象、介绍产品与服务、宣传企业价值理念的最重要的门户，有很

多其他产品对企业来说无法取代的意义。

1、域名和网站的组合能最大程度保证企业对互联网资源的拥有权，不会随着其他互联网产品的升级或者变故而产生知识产权丢失的风险。

小程序、APP 等展现形式必须要依附在一个第三方互联网生态环境上才能进行访问和更新，比如小程序必须是依附与微信，如果某天微信宣布不再支持小程序或者要将小程序变更为另外一种产品，那么作为企业原有的小程序就无法继续存在；比如 APP 必须要依附在 IOS 环境或者安卓的环境下才能运行，如果有一天安卓和 IOS 都不存在了，那么 APP 的相关知识产权也将会不存在；域名和独立站点就没有这些问题，互联网产品升级再多变化再多，域名和站点都将始终永远存在，并且域名和站点的所属权在法律层面上支持企业进行永久持有。再强大的互联网产品也有生命周期，而企业网站会永久长青。

2、域名和独立站点的组合能够让企业对展现形式保有最大程度的灵活性

独立建设的站点可以将宣传形态发挥到极致，而其他的互联网宣传载体则受平台制约非常大，不利于企业进行高度弹性的开发展现。

3、迄今为止，域名仍然是全球通用最广泛、用户群体接受最广泛的访问方式

如果想实现全球互联网的无障碍访问，没有其他更好的方式，最好的方式依旧是域名+独立站点的组合，有些企业如果有 facebook 来展现自己，

那么中国的用户将无法去访问，有些产品在海外没有海外版，同样海外的用户也无法通过其他方式来了解你，所以，基于企业全球化的宣传需要，域名+独立站点的方式依旧是最佳的企业互联网展现方式。

A3 独立 APP

APP 的开发是指专注于手机应用软件开发与服务，企业 APP 的开发具有许多实际意义。

1、建立社会化销售平台

利用网站、微博、微信、移动客户端的特点，打通社会化营销渠道，提高品牌宣传的渗透度。

2、二维码应用

通过二维码应用，实现从线下到线上的无缝连接。

3、建立强大的用户数据库

通过会员制度，实现用户行为记录分析，建立用户数据库。

4、增强数据互通，构建通讯供应链

实现各系统的数据互通，完善通讯供应链。

5、建立社交平台

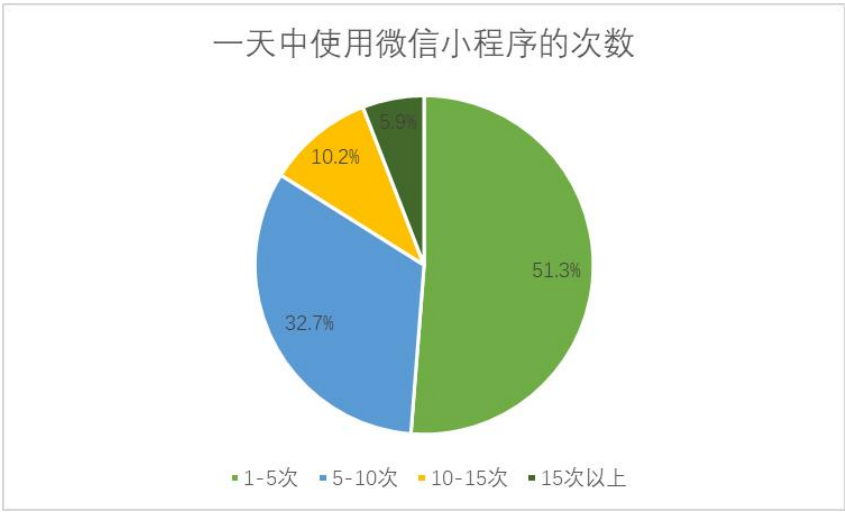
用户可以通过企业 APP 进行社交、交流。

A4 微信公众号+小程序

现在微信平台开始主推微信小程序，功能进行了全面优化并且入口也更加简洁，所以方便大家进行使用，微信小程序未来的发展前景也更加火

爆，受众群体的数量就开始变得越来越多，活跃用户数量更多就得到了众多企业的关注，因为通过微信小程序就可以拉近用户和自己的距离，同时也可以带来更好的宣传营销价值。在 2020 年 3 月，根据腾讯官网公布的数据，微信小程序的日活跃账户数突破 4 亿，并且仍在增长当中。据艾瑞咨询数据，2019 年微信小程序在大众中的使用占比达 90.4%，也就是说，超过九成的人接触并使用过这一功能。另外一天中有约一半的用户会使用超过 5 次。

图 1 一天中使用微信小程序的次数



数据来源：艾瑞咨询

图 2 2018-2020 中国微信小程序 GMV 及预测



数据来源：产业信息网

1、能够呈现持续性宣传的效果

相对比传统的推广营销模式来看，使用微信小程序可以带来更持续性的宣传效果，不需要投入太多的时间成本和人工成本，所以这对于企业品牌宣传会有很好的帮助，因为微信小程序的受众群体更加广泛，而且应用的功能得到了大家的认可，在各种不同时间段，不同环境都能方便大家使用。

2、功能更丰富受到大家欢迎

现在微信小程序的功能开始越来越丰富，而且各种场景设计也都会更美观，场景丰富可以满足大家的使用体验要求，系统功能也开始变得更加强大，尤其是可以让现在的年轻人得到更完美的体验，自然受众群体就会得到更全面的拓展，所以推广的面积就会更广泛，这对于公司企业营销会有很好的帮助，提高企业品牌竞争力。

3、开发成本非常低维护更省心

微信小程序的功能和软件以及微信公众号是一样的，能够给广大用户提供更全面的功能，并且可以更好的展示公司企业品牌的背景文化以及服务功能，维护起来非常简单和方便，对于企业营销成本不合理控制，开发成本比较低整个过程也特别简单，自然就不需要投入太多的人力物力，能够发挥出更好的优势。

A5 线下门店+微信平台

实际的商业环境往往瞬息万变，比我们想象的要复杂的多，线上线下结合的方式能够解决很多问题。

1、快速提高企业或者产品知名度。和线下渠道的拓展相比，互联网显然覆盖范围更广、传播速度更快，而且从投资的角度来看，线上明显更占有资金方面的优势，而且回报可能更高。

2、有利于占领更多市场。市场竞争大是各行各业面临的共同的问题，线上线下整合营销的优势可以帮助企业拓展生存空间，通过网络快速获取用户。

3、能和线下渠道很好的结合。获取一定的知名度对线下渠道的拓展也很有帮助，可以将互联网当成一种导流的方式。

4、线上线下整合营销的优势在哪里，规范市场价格也是很重要的因素。不少品牌可能存在加盟合作的方式，而不少加盟商抱着天高皇帝远的心态打价格战，而线上线下整合营销可以很好的规范和统一价格，最大限度的减少对品牌的影响。

关联矩阵分析

本次案例结合系统工程的关联矩阵分析法，针对我们此次的备选方案进行方案的比较与筛选。

关联矩阵法是常用的系统综合评价法，它主要是用矩阵形式来表示各替代方案有关评价指标及其重要度与方案关于具体指标的价值评定量之间的关系。应用关联矩阵法的关键，在于确定各评价指标的相对重要度（即权重 W_j ）以及根据评价主体给定的评价指标的评价尺度，确定方案关于评价指标的价值评定量（ V_{ij} ）。

根据前期分析和再次总结，我们认为影响我们评价备选方案的因素有以下几点：用户体验、推广宣传效果、服务质量、服务范围、运营效率。对于这些评价项目，我们可以通过逐对比较法进行评价指标权重的确定。逐对比较法的基本做法是：对各替代方案的评价指标进行逐对比较，对相对重要的指标给予较高得分，据此可得到各评价项目的权重，再根据评价主体给定的评价尺度，对各替代方案在不同评价指标下一一进行评价，得到相应的评价值，进而求加权和得到综合评价值。

首先，我们可以通过逐队比较法求得各评价项目的权重：

表 1 逐对比较法表

评价项目	比较次数	累计得分	权重
------	------	------	----

用户体验	1	1	1	1							4	0.4
推广宣传 效果	0				0	1	1				2	0.2
服务质量		0			1			1	0		2	0.2
服务范围			0			0		0		1	1	0.1
运营效率				0			0		1	0	1	0.1

随后，我们确定评价尺度，将各个项目得分的评价标准列出，具体如下表所示：

表 2 评价尺度表

评价尺 度 评价项目	5 分	4 分	3 分	2 分	1 分
用户体验	非常好	比较好	适中	一般	不好
推广宣传效 果	非常好	比较好	适中	一般	不好
服务质量	非常高	比较高	适中	一般	较差
服务范围	非常大	比较大	适中	一般	较小
运营效率	非常好	比较好	适中	一般	不好

通过结合对于备选方案各因素的考量进行打分、计算，得出下表：

表 3 关联矩阵表

评价项目 权重 价值定量 替代方案	用户体验	宣传推广效果	服务质量	服务范围	运营效率	Vi
	0.4	0.2	0.2	0.1	0.1	
线下门店	4	3	5	1	2	3.5
官方网站	1	2	2	4	3	1.9
独立APP	3	3	3	4	4	3.2
微信公众号+小程序	4	3	2	3	4	3.3
线下门	5	4	5	5	3	4.6

店+微 信平台						
------------	--	--	--	--	--	--

根据权重与各方案的打分，分别计算各方案的综合评价值如下：

$A1:0.4*4+0.2*3+0.2*5+0.1*1+0.1*2=3.5$

$A2:0.4*1+0.2*2+0.2*2+0.1*4+0.1*3=1.9$

$A3:0.4*3+0.2*3+0.2*3+0.1*4+0.1*4=3.2$

$A4:0.4*4+0.2*3+0.2*2+0.1*3+0.1*4=3.3$

$A5:0.4*5+0.2*4+0.2*5+0.1*5+0.1*3=4.6$

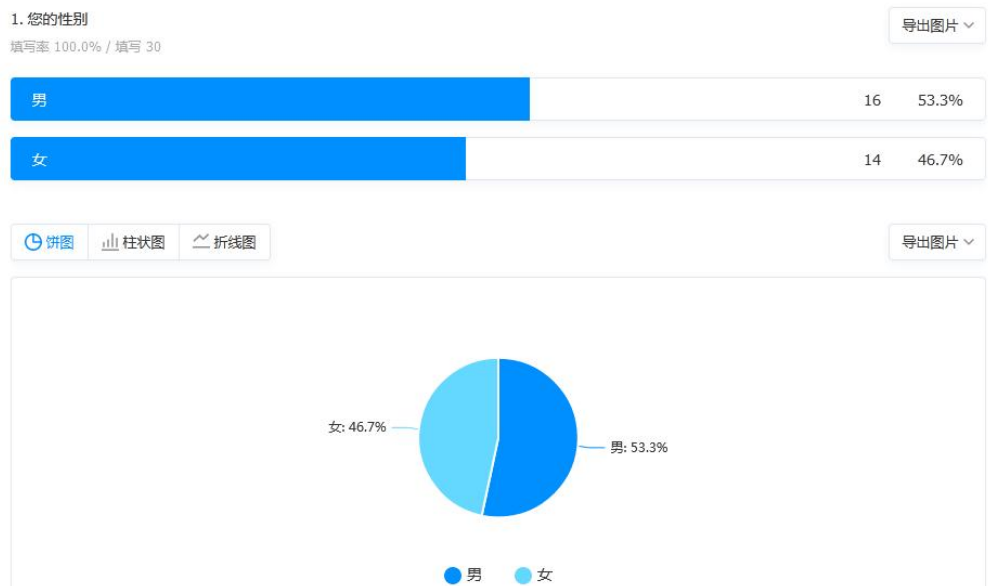
由表中计算值可知，A5 线下门店+微信平台的备选方案综合评定值最高，该方案从备选方案中胜出。

（四）调查问卷与调查数据分析

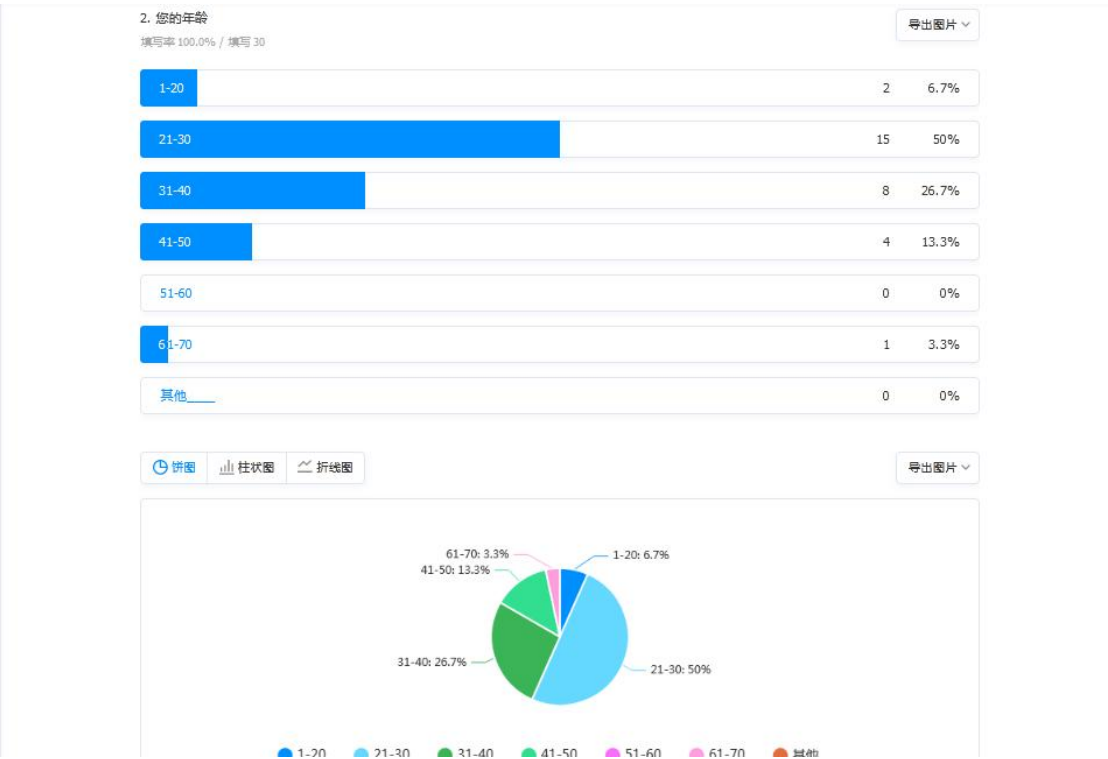
对于构建南京市大学生线上综合服务，找到大学生最需要的一系列服务，并确定搭建的综合服务平台形式、服务范围，从校内服务开始试点，在此基础上进行品牌运营与推广，实现扩大经营与赢利.服务的内容有，寻找兼职，投稿，快递外卖代取，校车时刻查询，自习空余教室查询，流动书屋，交通工具借租，放假拼车，线上观影，兴趣社团，交友，大学生联合团建，根据这些内容，开设问卷，以及最终以什么形式构建这一综合服务。

问卷的作用包括便于对资料进行统计处理和定量分析、节省调查时间,提高调查效率、实施方便,精确度高.通过腾讯问卷设计了 11 道题目,第一题是为了统计调查者的性别,第二题是为了统计答卷者的年龄段,第三题是为了了解答卷者是否在南京,第四题是为了了解答卷者是否为在校大学生,第五题是为了了解大学生对于寻找兼职,投稿,快递外卖代取,校车时刻查询,自习空余教室查询,流动书屋,交通工具借租,放假拼车,线上观影,兴趣社团,交友,大学生联合团建是否有一定的需求,第六题是为了了解大学生了解哪些形式的服务最适合于大学生,7,8,9 三题依次问三种形式的优缺点,最后第十题做出最终选择,并开设第 11 题让答题者自由补充。

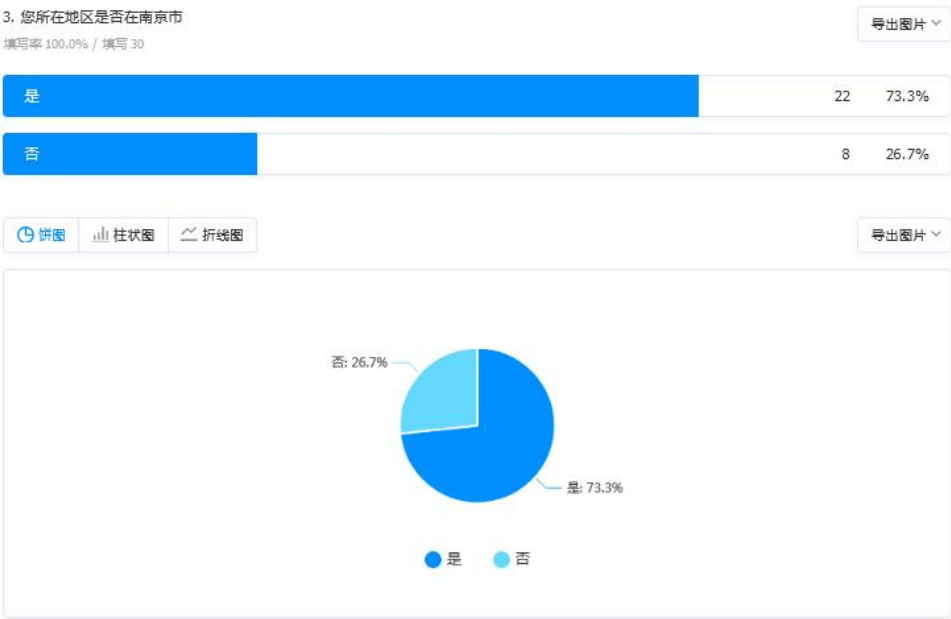
最终回收 30 份答卷。



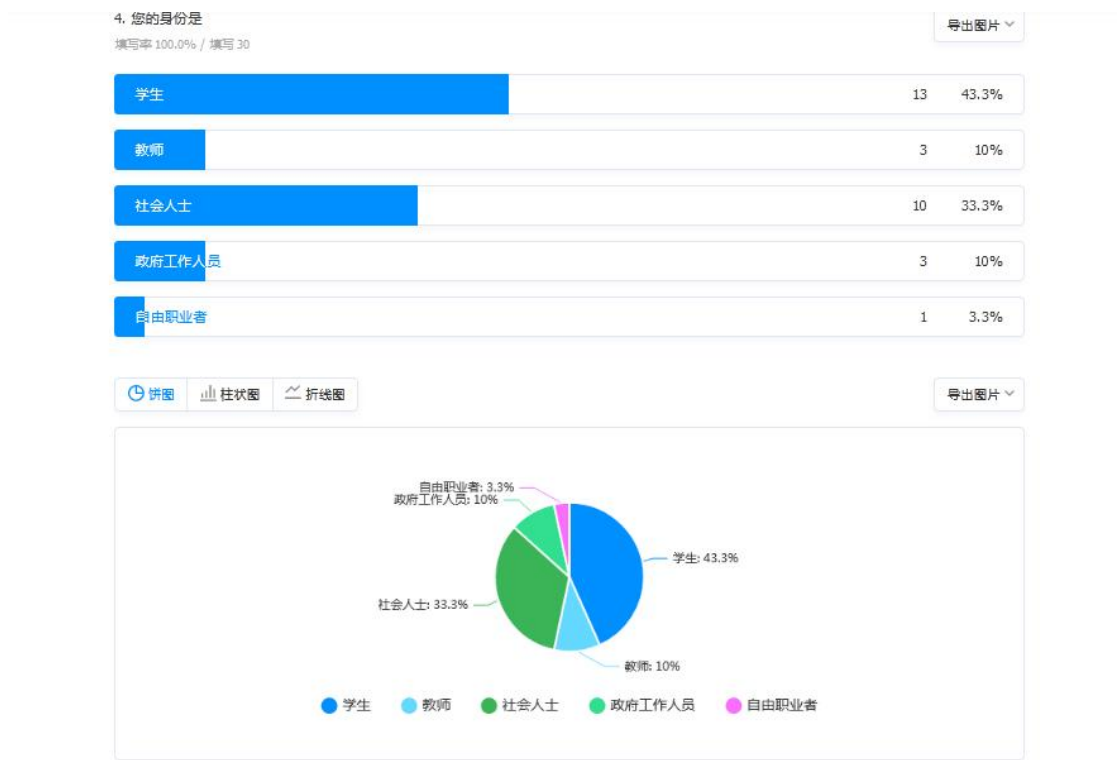
由第一题分析得出,填答卷的男女性数量基本相同,对于下面的问题基本不存在因性别而产生的选择差异。



第二题的调查显示，作答此次问卷的大部分人群的年龄在 21-30 岁之间，正是学习工作的年龄。对于此次问卷的调查更具有贴切性。



由第三题的图标可见大部分答题者所在地为南京，更符合构建南京市大学生线上综合服务，若大部分答题者不在南京，则此次调查问卷作用不大。

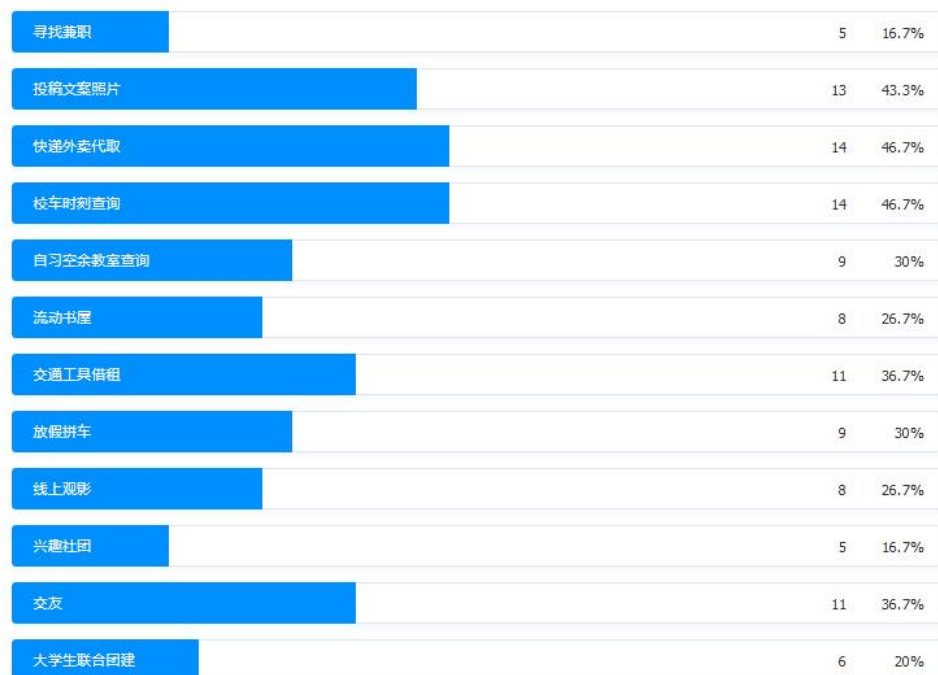


第四题可见答题者学生居多，老师也有，对于构建南京市大学生线上综合服务，最终能服务到教师和同学，是很合理的。而个别社会人士，政府工作人员，自由职业者，对于此次问卷的影响不会过大，他们的子女可能是学生，对于问卷的作答会考虑到他们的子女。

5. 若您是在校大学生,您平时是否有以下需求

填写率 100.0% / 填写 30

导出图片

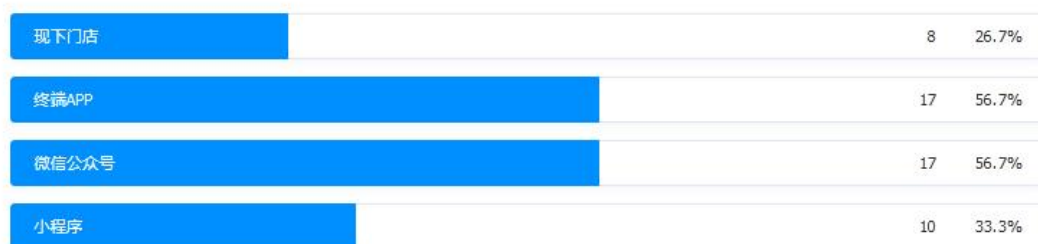


此次问卷的第五题，由最终分析可得出，大部分学生对于快递外卖代取，投稿文案照片，校车时刻查询以及交友有着较大的需求，其余选项，也有不少人选择，所以最终构建南京市大学生线上综合服务，应该涉及到所有选项。

6. 您平时对以下哪些服务方式有所了解

填写率 100.0% / 填写 30

导出图片

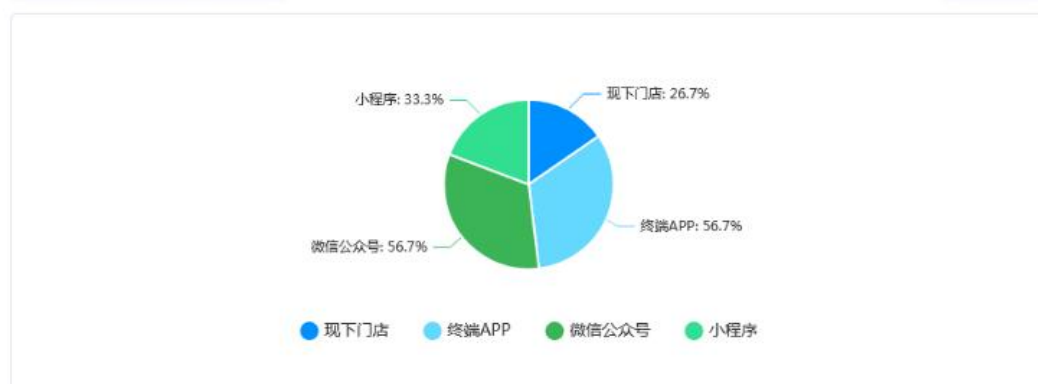


饼图

柱状图

折线图

导出图片



第六题了解了大学生对于当下几种服务方式的了解程度，可以清晰的反应终端 APP 和微信公众号的了解程度最高。可见现在学生更喜欢使用线上操作。也反映了如今网络的使用度很流行，快捷的网络带动了大学生的生活学习等。

7. 您觉得线下实体门店的优缺点有哪些

填写率 100.0% / 填写 30

导出图片



饼图

柱状图

折线图

导出图片

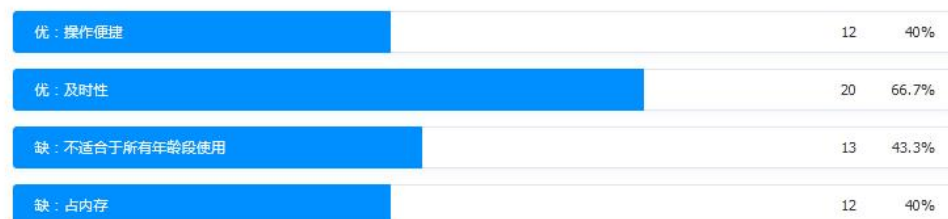


第七题问了线下实体门店的优缺点，最受欢迎的约点还是线下门店不需要网上的操作，相对便捷，而两种缺点选择的人数几乎相同。

8. 您觉得APP的优缺点有哪些

填写率 100.0% / 填写 30

导出图片

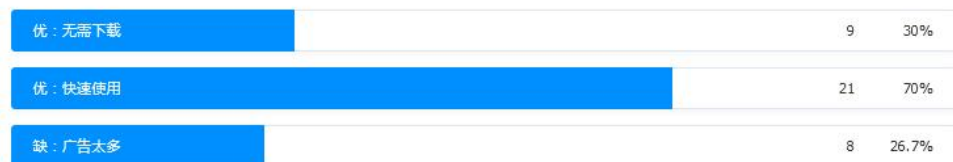


第八题涉及到 APP 的优缺点，最多选择的是 APP 的及时性，同样，优缺点的选择数几乎相同。

9. 您觉得微信公众号的优缺点有哪些

填写率 100.0% / 填写 30

导出图片

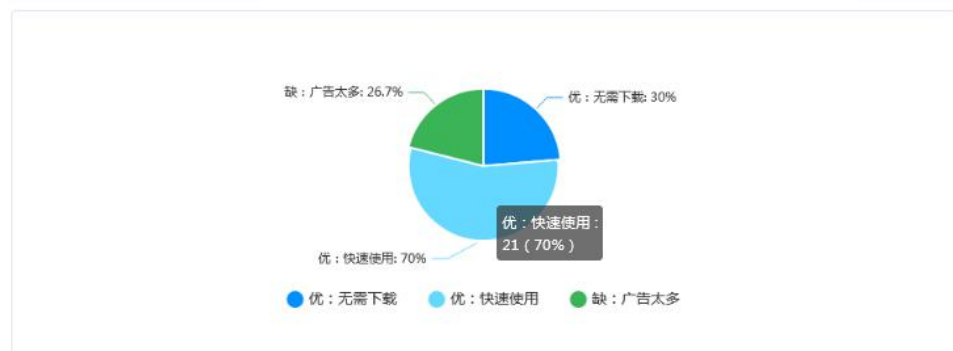


饼图

柱状图

折线图

导出图片



第九题问的是微信公众号的优缺点，最多选择的优点是快速使用，可见
微信公众号十分方便。

10. 现将搭建大学生综合服务平台，您觉得最合理的方式是哪种

填写率 100.0% / 填写 30

导出图片

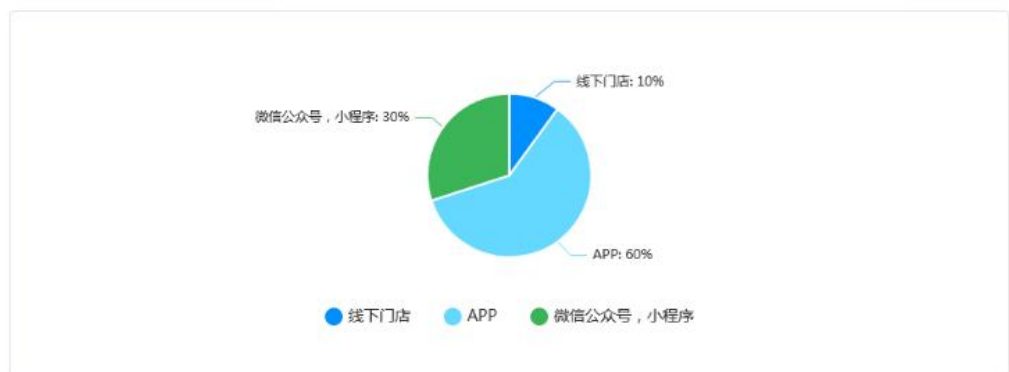


饼图

柱状图

折线图

导出图片



第十题让答卷者最出最终选择，对于构建南京市大学生线上综合服务，选择 APP 的人数占 60%，最多。

最后第十一题，答题者对于对于构建南京市大学生线上综合服务没有其他意见。

有这份调查问卷，对于构建南京市大学生线上综合服务起到了十分可视化的作用。

（五）研究结论

通过层层分析和筛选，我们发现线下门店+微信平台的策划方案可行性最高，综合效益也蔚为可观。高校校园是一个人群相对集中的地方，各种校园服务层出不穷，O2O 模式的有依托于微信公众号、微信群、QQ 空间及 QQ 群等相关平台的，很少有依托微信小程序及线上平台的。微信小程序具有便捷、高效且不占终端太大内存的优势，设计能解决涵盖大学生在学校生活中会经常遇到的问题的小程序。O2O 模式是目前更受大学生市场欢迎的商业模式，对大学生而言 O2O 模式可以帮助他们在较短的时间内获取更为丰富的产品信息和产品理念。O2O 大学生生活服务空间是一款采用 O2O 商业模式的服务平台型小程序，用于帮助大学生学习生活以及社交的综合性小程序软件，用以服务本校学生，帮助本校大学生更好地融入健康的良好的大学生活，更好地应对大学生生活中所遇到的烦恼和疑问。为了进一步增强平台的竞争力，不断提高为在校师生提供优质校园生活服务的质量，团队成员正在拓展更多的功能来不断丰富平台，从而让大学生线上综合服务中心能够走向全国，为全国各地的在校大学生解决生活中遇到的诸多实际问题；为校方进一步优化资源配置与服务水平提供新思路、新方法；也为推动校园文化、校园市场与互联网经济大潮的全面融合作出贡献。

实 习 评 议 表

指导教师评语	
评定等级	

指导教师签名_____ 年 月 日