

高校研究生招生咨询现状的思考

周蓉 杨星^{通讯作者}

南京医科大学

摘要:随着研究生招生人数的增长,招生类型的增多,在研究生招生宣传、初试、复试、录取、后续培养等多个环节,每一个类型的考生在每一个环节都有需要咨询的问题,招生咨询工作备受考生关注,也易成为舆情燃点,高效的咨询也是吸引优质生源的方式之一,招生咨询已成为研究生招生工作的重要内容之一。基于传统高校研究生招生咨询模式存形式单一、咨询效率不高等问题,建议打造智能化咨询方式,构建多元咨询平台等,以期有效提高招生咨询工作效率和服务质量。

关键词:研究生招生;招生咨询

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2022.04.018

一、高校招生现状

1. 招生类型复杂多样

现在高校招生类型不单进行学历教育招生考试,同时也承担着非学历教育招生考试的工作。其中学历教育又分为学历教育博士、学历教育硕士、部分高校还有港澳台招生;非学历教育招生又分为同等学力申硕、同等学力博士、部分高校还有在职博士等特殊类型招生。因类型过多,所服务的群体较为复杂,尤其是已经工作的社会人士,本身自己的工作生活较忙,不能像本科或硕士在校生一样,有着很高的报考敏感性和对报考政策的高度理解与把握,招生咨询需求会更为突出。

2. 招生流程繁多

招生事关考生切身利益,教育公平也是社会长久以来关注的焦点,这势必要求各类招生的流程必须做到规范,这也就导致了招生的过程环节较多,考生需要操作的步骤较多,出现害怕漏环节的心理或者对某一环节不甚理解,心理希望能在每个环节得到专业老师的指导,或者有自己的疑问能得到及时解答的期望,这也就大大增加了招生的咨询的体量。

3. 研究生报考人数激增

当前社会就业形势严峻,报名学历研究生提升的人数大大增长,虽然各高校近几年都有相应扩招,但招生规模的扩大规模远远比不上报名增长的规模;社会人员有提升自我或升职称的需求,报名非学历研究生的人数较为庞大。大规模的报考人数增加,势必会大大增大招生咨询工作量。

4. 招生咨询是舆情燃点之一

一方面,现在报考研究生竞争激烈,考生本人甚至考生的家长心理都会非常焦虑,会将竞争失败的原因归咎于在招生咨询时候未得到解答或解答不够详细有误,

认为伤害了考生得到公平竞争的利益,以此在网络上掀起舆论风波,甚至一些不良媒体借机炒作,想以此破坏社会稳定;另一方面在面对网络信息爆炸时,部分考生寻找官方通知的主观较差,对政策掌握和理解存在道听途说的现象,一些社会考生还有着对老招生环节的刻板印象,在咨询时往往钻牛角尖,对政策理解有较大偏差。

二、高校研究生现有招生咨询模式存在的问题

1. 招生咨询电话

电话咨询是目前来说高校招生使用的最为普遍的一种招生咨询方式,高校公布一个固定电话,在工作时间接听。该种方式主要存在以下问题:

电话咨询的内容在某一个时间段内大都雷同或类似,诸如招生的专业、某专业的报考条件、招生人数、考试大纲、往年录取分数线等等,工作人员和学生一对一的电话交流,费时费力。对于工作人员来说工作不仅仅是接听招生咨询电话,边接听咨询边工作,而且是重复的咨询,大大降低了工作效率。同时电话过于密集但其他工作任务依然繁重的情况下,工作人员精神压力大,容易有职业倦怠[1],产生倦怠后,接收咨询的时候会产生耐心不足,会给考生及家长留下学校不好的印象,影响生源质量,长时间回答重复性的问题,很容易产生听觉疲惫甚至厌烦感降低招生咨询工作的质量,甚至造成矛盾产生,触发舆情。某阶段咨询人数过多时,造成咨询线路拥堵,考生打不进咨询电话,会产生焦虑或者认为高校和考生沟通渠道不通畅,也容易产生舆情。电话咨询量过大的同时,工作人员还有其他工作,有高校电话接听的工作人员并不固定一个人员接听,那就是造成咨询没有延续性,部分考生需要重复自己的问题,甚至有时与前面接听咨询所给回复并不一致,加重

考生疑惑。招生咨询电话接听一般是工作日固定时间段接听，在非工作日和工作日非工作时间，电话接听不畅，考生电话咨询问题无法得到及时回复。且有部分考生在正式办理报道入学前，又任何问题依然会打研招电话咨询，即使这个问题和招生咨询无关，电话咨询无法过滤无关问题，无法在考生电话咨询前期进行提示其应该咨询的部门。

2. 招生咨询邮件

招生单位公布在高校招生官网上公布邮箱地址，考生将想要咨询的问题进行描述，工作人员后台查阅邮件并进行回复。该种方式主要存在以下问题。

我国国人的邮件使用习惯与国外有较大差别，使用率和查阅频率较低，尤其是在招生繁忙季度，工作人员查阅回复邮件的意识不高，邮件回复率较低。考生使用邮件咨询，势必用文字来描述自己的问题，但部分邮件问题的描述并不清晰，甚至自己本身想要咨询的招生类型也无法准确描述，此类邮件增加了工作人员回复困难，甚至无法回复，最终的解决方式还是需要考生留下联系方式进行电话咨询，造成重复劳动，考生反复描述问题。工作人员进行邮件回复时，因为使用的是文字回复，是一种“留痕”回复，既然留痕就需要经得住反复推敲，工作人员的回复更倾向用更短更少的语句和字词来回复，或者直接引用已发布通知里或政策文件里面的原话来回复，以保证回复内容不会被断章取义歪曲或恶意解读，考生收到这种咨询回复和看网站政策文件没有区别，自己的问题没有得到彻底地解决。如果考生咨询问题雷同，工作人员使用统一模板进行回复，会被考生解读为高校邮件只有机器回复，没有个性化服务考生，造成考生不满。虽说考生在非工作日及非工作时间可以向邮箱发送邮件，但邮件的回复仍然需要等待，无法处理紧急咨询。

3. 网页信息公开

对于考生关心高校的招生类型，各类型招生要求，各环节流程手续，考试时间等高校会在相应网站上发布，考生查询网站通知获取想要咨询的信息。该种方式主要存在以下问题。

首先，部分考生网站查找错误，在现阶段信息爆炸的阶段，不能够准确找到高校公布的官方网站进行信息查询，部分查找的网站是培训机构放在网络上的推广链接，考生找到高校官网后，有部分院校研究生招生网没有单独的招生网站，是嵌在学校研究生网站里的，招

生板块规划不明，信息很难定位，首页的關鍵字搜索功能形同摆设，有高校会将招生简章和招生目录放在两个不一样的板块且没有相互连接，考生需要自行在每个模块进行搜索。其次，高校信息公开透明程度不够，所更新的信息满足不了考生的需求，考生仍有很多问题。例如，高校公布调剂的筛选的大原则但是没有公布具体专业的详细的筛选规则及调剂进复试的进度。还存在网站更新信息的速度过慢的问题，尤其在硕博复试进程中，复试的具体安排，复试的要求和复试的结果公示都会存在更新过慢的问题，网站上的近期热点问题汇总在查询考生看来答案过于流于形式和套路化，有的问题的回答是直接引用或者摘抄了文件里的原话，并没有再用通俗白话文对引用内容进行解释，考生读下来依然有不明白的地方。现在快节奏的生活方式，很多考生的招生咨询想要获得的是即时需求，即是希望有人立刻马上解答而不是自己去慢慢的搜索，对于搜索到的政策，也不会进行仔细阅读与理解。

4. 线下咨询解答

一般在高校启动当年招生之前，在生源地进行的宣传与答疑的招生宣讲，由院校方先对高校及招生现状进行介绍，在介绍完毕后，考生对相关政策进行提问院校方进行答疑。

线下咨询的优点在于是一次院校与考生面对面的深入交流，考生可以通过院校的介绍对自己感兴趣的学校和专业有一次非常深入的了解，同时自己的问题又能在现场得到解答。但是短处也是显而易见的，对于考生来说线下招生宣讲时间安排不一定是在自己有空的时间，部分专业的实习时间和院校的招生宣讲的时间冲突无法去前往现场去听招生宣讲；来进行线下招生宣讲的学校或者专业并不是自己感兴趣的，考生自己想要报考的院校或者专业没有线下宣讲或者是在其他地方进行，考生还得花费时间或者精力前往宣讲的场地。对于学校而言，线下举办招生宣讲，除了钱力物力的投入以外，线下招生宣传的选点十分的讲究，希望宣讲地的生源质量较好的同时也希望有一定的人流量，使得线下招生宣讲能发挥一定的作用，还需对线下宣讲的规模和宣讲的时长有一定的把控，在一个线下宣讲点时并不能覆盖介绍到学校所有的学科，如何科学分配宣讲内容也是一项具有挑战的工作。

三、研究生招生咨询模式的创新举措探析

1. 招生咨询智能化

科学做好研究生招生网站的设计与模块规划,招生面向人群是校外考生或者是本校本科生,与研究生培养学位面对的人群并不一致,建议只将招生网站的链接放在院校的研究生网中,将所有有关招生板块提出放在招生专用网站中。做好模块规划,首先按照招生类型进行划分,每个类型的招生政策要求及实时通知是否再划分模块,院校再根据自身招生特点进行细化和补充,每种招生类型的历年招生情况视情况进行公开,便于考生查询,减少咨询量。

在信息大爆炸的社会背景下,让考生筛选出对有用、有价值的信息的方式非智能化莫属。在做好研究生招生网站模块科学规划的同时可以使用研究生招生咨询智能聊天程序。将经常遇到的或者考生经常咨询的问题进行梳理和归类,联动软件工程公司,将常见问题及答案植入程序中,现在部分高校使用的是考生输入关键词,只能聊天机器人会自动弹出预设版文字答案,可以进一步优化,将文字答案优化成音频形式,使得答案表达更为丰富易于考生理解。智能化的程序可以及时地回答招生相关的大多数的共性问题,使考生能够迅速的获得所需要的信息。减轻电话咨询的交流成本,又提高了服务效率和质量^[1]。另一方面,它可以根据考生的提问,为考生推荐相关专业或者学科的介绍,达到宣传的目的。智能聊天程序也可以和研招本校使用的系统进行联通,做好顶层设计,提高查询和获取信息的效率,也可与招生咨询电话进行网络串联,在人工接听前可以先筛掉共性问题减轻重复回答工作量。

在网站科学规划和智能聊天程序的基础上,还是要对阶段性的热点问题进行总结,在招生网页嵌入热点问题移动框,热点问题的回复不能流于形式,给予考生详细的政策解读;有些热点问题例如录取后党团关系的转接,即使不是本部门负责也可以将查询信息渠道进行公布,这样可以帮人工咨询过滤掉部分与招生无关的问题;针对有关确切数据的问题直接开通查询链接,哪怕数据还未出,可以链接跳转到大概公布的时间这样也算给考生一个回复,减少考生焦虑。

2. 拓宽招生宣传途径

做好招生宣传扩大影响范围,使得政策让更多考生知晓,考生对本校的招生政策及招生情况有一定的认识,丰富招生资讯越,减少招生咨询共性问题。创新宣传方式,加强新媒体新平台运用,扩大宣传面。在信息

化网络化时代发展背景下,使用微信公众号、官方微博、各类视频平台,及时更新调整推送招生讯息,与学生实时互动,及时答疑,畅通沟通渠道^[2]。开通网络直播宣讲,录制政策讲解学科介绍,通时开放录播,便于考生后期重看与查询。采用学校级-学院级别-优秀考研个案的综合宣讲方式,使得考生全方位了解考研全流程,揭开考研面纱,减少考生及家长疑惑。

3. 定期进行考生调研

习近平总书记指出,“要了解实际,就要掌握调查研究这个基本功”。中共中央办公厅印发《关于在全党大兴调查研究的工作方案》提出:“必须坚持问题导向,增强问题意识,敢于正视问题、善于发现问题,以解决问题为根本目的,真正把情况摸清、把问题找准、把对策提实,不断提出真正解决问题的新思路新办法。”作为研究生招生第一战线的同志们要对考生做定期调研,要切实了解考生的信息需求导向,调研考生最常获得考研信息的方式,最希望了解的考研信息类型,最期望的与院校建立的沟通途径等,汇总调研结果,优化院校自身进行的招生咨询方式,切实为考生提供优质咨询服务。

四、结语

对院校而言,使用单一的传统招生咨询方式已无法满足新时代考生信息需求,网络媒体上因咨询渠道不畅通的舆情也愈演愈烈,考生及家长的考研焦虑愈发严重。招生咨询也是向考生、家长展示学校,导师风采的一个重要途径,是优秀的招生咨询方式是提升本校生源质量的有效措施。

创新优化招生咨询方式,持续探索打造多元化招生咨询平台是非常有必要的也是非常值得的,打造多元招生咨询平台时及时更新维护现有的招生咨询是很重要的,及时和考生交流,畅通交流通道,使考生全方位了解研招信息,提高院校工作效率与服务质量。

参考文献

[1]冯德虎.基于ALICE的研究生招生咨询智能聊天机器人研究与实现[D].四川:西南交通大学,2013.

[2]张立迁.中国特色硕士研究生考试招生制度的百年探索与新时代改革创新思考[J].中国考试,2021(7):12.

作者简介:周蓉,女,江苏镇江,1995年5月,硕士研究生,研究实习员。