

数字化赋能大学生社区一站式服务的辅导员工作创新策略

钟秀惠

厦门工学院 福建 厦门 361000

【摘要】：在高等教育数字化转型背景下，大学生社区一站式服务成为育人工作的关键载体。本文聚焦辅导员角色定位，探讨数字化技术如何重构社区服务模式。通过分析大数据、区块链、虚拟现实等技术在学生管理、思政教育、资源整合中的应用，提出构建“数据驱动-场景融合-价值引领”的三维创新体系。研究显示，数字化赋能可提升辅导员工作效率，增强服务精准性，促进育人成效的全面提升。

【关键词】：数字化赋能；一站式服务；辅导员工作创新；学生社区；智慧育人

DOI:10.12417/2982-3803.25.06.032

随着《中国教育现代化2035》战略的深入实施，高等教育数字化转型已成为提升育人质量的核心路径。大学生社区作为学生日常生活与成长的重要场域，其服务模式正从传统物理空间向“物理+虚拟”融合的一站式平台演进。辅导员作为社区育人的直接组织者，面临从经验管理向数据驱动、从单一服务向协同育人的转型挑战^[1]。本文结合多所高校实践案例，系统探讨数字化技术如何赋能辅导员工作创新，为构建智慧化社区育人生态提供理论支持与实践参考。

1 数字化赋能的必要性：破解传统服务模式的三大困境

1.1 服务精准性不足：从“大水漫灌”到“精准滴灌”

传统社区服务依赖人工统计与经验判断，难以全面掌握学生动态需求。例如，学业帮扶常采用“一刀切”的讲座模式，忽视个体差异；心理危机干预依赖学生主动求助，易错过最佳介入时机。河北工业职业技术大学通过构建“学生数字画像”，整合学业成绩、消费记录、社交行为等数据，精准识别经济困难、学业预警、心理异常等群体，实现帮扶资源的靶向投放。该校数据显示，数字化干预后，学业困难学生转化率提升，心理危机事件发生率下降。

1.2 资源协同性薄弱：从“部门壁垒”到“全链贯通”

社区服务涉及教务、后勤、团委等多部门，传统模式下存在信息孤岛与流程割裂问题。例如，奖助学金评定需学生多次提交重复材料，就业指导缺乏与行业动态的实时对接^[2]。贵州财经大学通过建设“一站式网络服务平台”，打通8个部门数据系统，实现新生报到、调宿退宿、评奖评优等流程的线上闭环管理。学生只需提交一次材料，系统自动流转至相关部门，办理时效大幅缩短。

1.3 育人场景单一化：从“线下空间”到“虚实融合”

传统社区服务以线下活动为主，受时空限制难以覆盖全体

学生。例如，思政讲座参与率低，职业规划指导缺乏个性化场景。湖南铁道职业技术学院引入虚拟现实（VR）技术，打造“重走红军路”“虚拟企业参观”等沉浸式教育场景，使学生通过角色扮演深化认知。该校调研显示，VR课程的学生参与度较传统模式提升，知识留存率提高。

2 数字化赋能的核心路径：构建三维创新体系

2.1 数据驱动：打造智慧化服务中枢

(1) 全量数据采集与整：在数字化时代，构建覆盖学生成长全维度的数据库是智慧化服务的基础。高校需整合学业、生活、社交、消费等多源数据，形成“一人一档”的动态管理机制。以贵州财经大学为例，该校通过宿舍门禁系统记录学生出入频次，分析其作息规律；利用校园卡消费记录追踪饮食偏好与消费能力，识别经济困难群体；依托在线学习平台采集学习时长、作业完成度等数据，评估学业状态。这些数据经清洗、脱敏后，通过数据中台实现跨部门共享，为辅导员提供精准画像支持。例如，某学生长期深夜归寝且消费水平骤降，系统自动标记为“潜在经济困难+作息异常”，辅导员据此开展针对性帮扶，既保护学生隐私，又提升干预效率。

(2) 智能预警与决策支持：机器学习算法的应用使风险预测从“经验判断”转向“数据驱动”。高校可构建多模态预警模型，整合文本、行为、生理等多维度数据。例如，某高校通过自然语言处理技术分析学生论坛发言的情感倾向，结合图书馆借阅记录（如频繁借阅心理类书籍）与在线学习行为（如作业提交延迟、测试成绩下滑），构建心理危机预警模型。当模型检测到某学生连续两周发布消极言论、借阅《自杀防治手册》且课程参与度下降时，自动触发预警机制，辅导员可第一时间介入，通过谈心谈话、心理疏导等方式化解风险。数据显示，该模型预警准确率较高，干预成功率较高，有效降低了心理危机事件发生率。

(3) 流程自动化与效率提升：区块链技术的引入为行政

流程优化提供了新方案。其不可篡改、全程可追溯的特性，可确保奖助学金评定、调宿申请等流程的公平性与透明度。例如，某高校将奖助学金评定流程上链，学生提交材料后，智能合约自动核验成绩排名、志愿时长等条件，生成初步名单；评审委员会通过区块链浏览器查看材料与核验记录，线上投票确认最终结果；资金发放环节由银行接口自动完成，全程留痕且不可篡改。这一模式将评审周期大幅缩短，人为干预率降低，学生满意度显著提升。此外，区块链还可应用于学分认定、实习协议签署等场景，构建可信的数字化治理生态。

2.2 场景融合：重构线上线下育人生态

(1) 虚拟社区：拓展服务时空边界：虚拟社区的构建打破了物理空间限制，实现“24小时不打烊”的服务模式。高校可开发集成事务办理、活动报名、资源查询等功能的社区APP或小程序，通过“一站式”平台满足学生多样化需求。以河北工业职业技术大学的“一站式服务平台”为例，该平台支持学生在线提交调宿申请、失物招领、心理咨询预约等诉求，系统自动分流至相关部门处理；处理进度实时更新，超时未办结自动触发督办机制；学生可对服务结果进行评价，评价数据纳入部门绩效考核^[3]。自平台上线以来，学生线下跑腿次数大幅减少，诉求解决率较高，满意度较高。此外，平台还开设“社区论坛”板块，学生可发布二手交易、组队参赛等信息，形成活跃的线上社群。

(2) 混合现实(MR)教育场景：AR/VR技术的融合为思政教育与专业教育提供了沉浸式体验场景。高校可在社区建设VR体验馆，开发党史教育、职业模拟等课程。例如，某高校打造的“党史教育VR体验馆”，学生通过头显设备“亲历”长征历程：在虚拟雪山中感受缺氧的艰难，在虚拟草地上模拟挖野菜充饥，在虚拟战场中体验指挥作战的紧张。这种“身临其境”的学习方式，使历史认知从“书本记忆”升华为“情感共鸣”，学生历史知识测试平均分显著提升。在专业教育方面，某高校机械工程学院利用AR技术开发“虚拟工厂”，学生可通过手机扫描设备模型，查看内部结构与运行原理，甚至模拟操作维修流程，实践技能掌握速度大幅提升。

(3) 物联网(IoT)智能管理：物联网设备的部署实现了社区设施的智能化监控与维护。高校可在宿舍、教室、图书馆等场景安装智能传感器，实时采集环境数据并自动调控。例如，贵州财经大学在宿舍楼安装智能电表，实时监测能耗数据并通过APP推送异常报警：若某宿舍连续3天用电量超标，系统自动发送提醒；若检测到漏水或电路过载，立即切断供应并通知维修人员。此外，该校引入AI宿舍内务检查系统，通过摄像头采集宿舍影像，利用图像识别技术自动识别违规物品(如大功率电器、易燃易爆品)并生成整改清单，辅导员可线

上查看检查报告，针对性开展安全教育。这一模式使宿舍管理从“人工巡查”转向“智能预警”，管理效率大幅提升。

2.3 价值引领：强化数字时代的育人本质

(1) 数字思政：构建内容生态矩阵：全媒体传播体系的构建是数字思政的核心。高校需打造“微党课+音频栏目+短视频”的多元化内容矩阵，用学生喜闻乐见的形式传递主流价值。例如，某高校推出AI数字主播“蔡小阅”，其形象亲切、语言生动，通过短视频解读党的政策、分享青年故事，单期播放量较高；开设“创新创业故事”音频栏目，邀请校友企业家、创业大赛获奖者担任主播，分享创业历程与心得，引发学生广泛共鸣。此外，该校还利用虚拟偶像技术打造“思政虚拟导师”，通过3D建模与动作捕捉技术，使虚拟导师在社区大屏、APP中与学生互动，解答思想困惑，开展个性化指导。

(2) 朋辈引领：激活用户生成内容(UGC)：学生是社区内容的天然创作者。高校可通过举办短视频大赛、征文活动、直播分享等形式，鼓励学生参与社区内容生产，形成“学生教学生”的良性循环。例如，某高校举办“我的社区故事”短视频大赛，学生以宿舍生活、志愿服务、社团活动为主题创作作品，优秀作品在社区大屏、官方公众号展播，观看人次较高。其中，一部记录宿舍成员共同备考研究生的短视频，因真实展现了友情与奋斗，引发大量学生转发评论，形成“备考互助群”，带动更多学生加入学习社群。

(3) 伦理约束：防范技术异化风险：数字技术的滥用可能导致隐私泄露、算法歧视等问题。高校需建立数据使用伦理审查机制，明确数据采集范围、使用权限与存储期限，确保数据合规使用。例如，某高校制定《学生数据管理办法》，规定仅可采集与学业、生活、安全相关的必要数据，敏感数据(如健康信息、家庭背景)需经学生书面同意；数据使用需遵循“最小必要”原则，禁止用于商业营销或非教育目的；数据存储采用加密技术，定期开展安全审计。

3 挑战与对策：数字化赋能的可持续发展路径

3.1 技术适配性：避免“为数字化而数字化”

数字化技术的引入需紧密贴合社区实际需求，切忌盲目追求技术先进性而忽视实用性。例如，某高校曾斥巨资建设全场景智能安防系统，试图通过人脸识别、行为分析等技术实现“无死角监控”，但因未充分征求学生意见，引发隐私泄露担忧，导致系统使用率不足三成。后该校调整策略，采用“人脸识别+自愿授权”模式，仅在宿舍楼、图书馆等公共区域部署设备，并明确告知数据用途与存储期限，同时增设匿名反馈渠道，接受度大幅提升。这一案例表明，技术方案需兼顾功能性与人文关怀，通过小范围试点、用户调研等方式优化设计，确保技术

真正服务于育人目标，而非成为“面子工程”。

3.2 师生数字素养：构建“技术-育人”复合能力体系

数字化赋能要求师生具备“技术使用”与“价值引领”的双重能力。辅导员需掌握数据分析、新媒体运营等技能，例如通过学习 Python 或 SQL 工具，从海量数据中挖掘学生需求；运用短视频剪辑、直播技巧开展思政教育，提升内容吸引力。学生则需提升信息甄别能力与数字伦理意识，避免沉迷虚拟社交或传播不实信息^[4]。高校应将数字素养纳入师资培训与学生课程体系：面向辅导员开设“教育技术应用”“数据驱动的精准服务”等工作坊；面向学生开设“网络安全与伦理”“数字媒体创作”等必修课，并通过竞赛、实践项目等方式强化技能应用。例如，某高校通过“辅导员数字能力认证计划”，要求全员通过数据分析基础考核，同时举办“学生数字素养文化节”，以赛促学，形成“技术赋能育人，育人反哺技术”的良性循环。

3.3 制度保障：完善数据治理与安全防护

数据是数字化赋能的核心资产，其安全与合规使用是可持续发展的基础。高校需建立覆盖数据采集、存储、使用、共享

全流程的治理体系：制定数据分类分级标准，明确学业数据、健康数据等敏感信息的访问权限；实施数据脱敏与加密技术，防止泄露；建立数据使用伦理审查机制，避免算法歧视或过度干预学生生活。例如，某高校出台《学生数据安全管理办法》，规定仅授权人员可访问敏感数据，且需记录操作日志；定期开展渗透测试与漏洞修复，模拟黑客攻击检验系统安全性；设立“数据安全官”岗位，负责监督制度执行与应急响应。自制度实施以来，该校未发生重大数据安全事故，学生对数据使用的信任度显著提升。此外，高校还应加强与政府、企业的合作，参与制定行业数据安全标准，为数字化赋能的长远发展提供制度保障。

4 结语

数字化赋能正在重塑大学生社区一站式服务的生态格局。辅导员需从“事务管理者”转型为“数据分析师”“场景设计师”与“价值引领者”，通过技术赋能提升服务精准性，通过场景融合拓展育人边界，通过价值引领坚守教育本质。未来，随着人工智能、元宇宙等技术的进一步发展，社区服务将迈向“全感知、全连接、全智能”的新阶段，为培养担当民族复兴大任的时代新人提供更强支撑。

参考文献：

- [1] 彭程,张英楠.辅导员参与高校“一站式”学生社区实践路径优化[J].北华大学学报(社会科学版),2025,26(5):140-145.
- [2] 雷喆.社会工作实务技巧在辅导员实际工作中的应用研究[J].才智,2022(4):153-155.
- [3] 孔德民.高校后勤社会化背景下的社区辅导员队伍建设研究[J].思想教育研究,2012(7):104-107.
- [4] 毛廷贵,唐景成.论以校园媒体为载体的大学生社会实践创新模式探究[J].教书育人(高教论坛),2016(2):26-27.