

# 新时代高校学生管理服务模式创新及数字化转型研究

王爱青

苏州工学院 商学院 江苏 苏州 215500

**【摘要】**随着高等教育普及化，高校学生群体管理工作面临着组织结构复杂、需求呈现多元化、管理手段较为陈旧等问题。在当前形势下，教育数字化发展为高校学生管理工作创新提供了新的发展机遇。本文着重从高校学生管理模式升级和信息化转变的主线出发，对当前管理工作出现的变化进行分析、探究高校学生管理工作变革所存在的切实问题，并提出以“全生命周期”概念为基础的服务升级发展路径。其中包括基础数据资料集成发展、信息化发展平台服务建立、服务品质提高及服务人才能力提升等创新策略，研究旨在为高校构建精准、智能型学生管理服务体系提供实践参考。

**【关键词】**学生管理；数字化转型；服务创新；数据治理

DOI:10.12417/2705-1358.25.24.061

## 引言

随着教育改革的推进和教育现代化的发展，高校的教育管理模式开始向数字化和信息化转变。为减少传统学生管理工作中存在的问题，各高校陆续开展学生管理信息化建设，以提高学生管理的质量和效率，实现高校管理的突破与创新。通过数字化转型，学生管理可从“指令式管理”向“服务式管理”转变，即对学生整个成长过程实现动态跟踪、个性化服务。本文通过对现阶段管理改革背景、建设过程中的核心问题及信息化改造措施进行分析，探索建设信息化且智慧化的学生管理服务新模式。

## 1 新时代高校学生管理工作的变革背景

### 1.1 教育强国战略与高校治理现代化的现实驱动

建设教育强国已经成为新时代国家治理的重要方略之一，高校治理模式在大方向中也在不断深化。政府对高校的信息化治理能力提出要求，也为学生管理与服务开拓了新方向。随着高等教育的增量式发展与学生需求变更，传统的学生管理模式已经不能满足现如今的新要求。校园依旧要继续发挥作为知识传播和行政工作实体的作用，也需担当起资源共享、服务革新之使命。数字化技术的迅速发展，使业务流程、数据资讯及管理工作理念的整合成为可能，从而为精细化管理打下基础。依靠政策指导、科技发展的力量，高校管理服务正在逐步摆脱以往零碎化、经验化的运作模式，转入集约化、以数据驱动为核心的管理模式。这是一种符合时代特征的现代化管理，也是推动高校服务质量提升的重要动力来源。

### 1.2 “以学生为中心”理念下学生管理服务角色转变

“以学生为中心”是当前高校管理工作和学习服务改革的重要理念。学生日益寻求的工作效率背后，是其体验与参与的需求。以往对效率的管理方式很大程度上满足的是遵循程序、依循规则的需求。而当代学生的知识素养较高，并且适应于数字化、实时体验化的方式。学校应由原来的“执行者”向现在的“供应商”与“发展伙伴”身份转变，通过简化常规的处理流程、整合数据信息、提升效率水平，使新生能够完成在校的报名注册、奖助评算、宿舍分配、职业生涯发展等工作，减少中间流程及等待时间，提升服务效率，增加学生的参与感与成就感，使管理工作更加贴近学生的发展目标。

## 2 当前高校学生管理服务模式面临的挑战

### 2.1 管理理念与服务体系脱节

部分高校学生管理仍停留在传统管理模式中，管理宗旨和服务宗旨之间的距离较大。管理工作只重视规章制度的落实及行政管理，缺乏以学生成长为中心服务的理念，导致管理内容不能满足学生实质需求。部分管理之间缺乏有效协作，职责过于分散，导致学生遇事要跑多个部门，感受性较差。由于观念更新缓慢，管理工作服务效率和满意度提高受阻，无法及时响应学生的个性化与多样化诉求，这种理念与体系的脱节，成为数字化转型的现实阻力。

### 2.2 信息系统割裂，数据孤岛现象严重

虽然高校学生管理信息系统的建设时间很久，但总设计不够周密，形成了各单位各自独立建设管理系统的情形。系统内

部没有统一相互连接的数据接口和标准,导致学生信息(包括入学数据和学籍信息、奖学金和困难补助信息、住宿及宿舍管理、就业等)分散在不同平台上,缺乏信息互通。由于无法在各系统间进行信息共享,因此会出现数据重复录入和冗余,影响工作效率。不同部门之间信息断层也致使学生处理事项的流程不连贯,难以生成完整的学生个体图像信息,对管理工作的整体统筹与精准分析造成障碍。

表1 高校学生信息系统割裂的典型表现

具体环节	现象描述	造成影响
信息采集	各部门独立采集,缺乏统一接口标准	数据格式不一致,难以汇聚
信息流转	系统间无联动机制,信息传递依赖人工	办理周期延长,效率低下
数据存储	存放分散,重复录入现象严重	资源浪费,数据准确性受损
业务协同	平台割裂,信息孤立	事务办理缺乏整体性与连续性

表1所列问题清晰反映出系统割裂对学生管理的制约,信息壁垒已成为影响数字化转型进程的核心障碍之一。

### 2.3 管理流程冗长,服务响应机制不畅

高校学生事务办理过程中,环节烦琐复杂、办理周期长这一问题比较突出。许多事务依然采取人工审核,而办事所需的信息提交、数据核实、结果反馈等,则散于各个部门,学生办理某个事项常需要多个来回。由于缺少行之有效的业务衔接体系,信息沟通效率不高,审查办理周期过长,造成时间上的浪费。有些关键节点的责任职责不明确,一旦出现失误,反馈路径也难以明晰,导致解决问题时间滞后,对于急办事项的反馈更是极其缓慢,不能满足学生快速办结的要求。工作流程效率低下及服务系统滞后,侵害了学生的体验,降低了校方管理服务整体效应,是影响服务水平提升的瓶颈问题。

### 2.4 人才队伍信息化能力不足

高校学生管理的服务质量在很大程度上取决于管理人员的数字化水平。然而,部分院校的学生工作队伍对数字工具和信息系统的理解与掌握较为有限。许多人员依然采用传统管理模式,对资料进行处理、对数据进行分析以及对软件的运用都不熟悉。部门并没有采取定期培训和考核制度,管理者无法适应新的管理软件系统,发挥系统的应用价值。技术和业务的差距使这些数字化系统不能在实践中发挥应有的功效。管理人员科技知识的缺乏,在某些程度上还直接延迟信息传递的速度,

以致加重管理冲突。

## 3 高校学生管理服务数字化转型路径

### 3.1 构建“全生命周期”一体化学生管理服务平台

“全生命周期”一体化学生管理服务平台建设是数字化高校建设的基石工程。相比较于分割式的管理方式,一体化平台可以把学生所有信息与任务集中在一起,做到“一个入口、全程覆盖”。平台主要涵盖学籍管理、课堂教学、住宿管理、奖贷资助、心理健康和职业生涯发展等主要业务功能,能够打破部门间壁垒,构建跨域性流程的流转机制。通过系统交互和数据协同,学生可以在同一个界面对若干工作进行处理,管理机构也能够在后台实时掌握学生动向,从而实现精准管理和做好服务。

例如,在宿舍调配环节,过去学生需要提出书面申请、等待多部门审批,流程耗时长且容易出错。一体化平台建设后,可以直接通过网站提出申请,由网络后台自动流转到相关部门,根据事先设定的规则流转数据信息,并立即给出进展信息,宿管员在后台完成分配换房工作,而这些都不需要人与人之间互动,大幅提升了效率。由“部门相连”变为“系统通办”,不仅缩短了办理周期,学生也会获得更便捷和高效的服务体验,使高校学生管理由粗放管理向精细化管理推进成为可能。

### 3.2 推进数据资源整合与治理能力提升

数据资源的整合与治理是实现高校学生管理数字化转型的重要举措。当前,各部门拥有的学生数据类型有差异且彼此独立,缺乏共用的入口和统一标准,造成彼此孤立,无法实现协同式管理。要实现真正意义上的集成管理,应制定统一数据标准和接入规范,把学生注册、资助、住宿和求职等相关信息整合到一个系统,形成结构统一、格式标准的数据库,以此作为精准服务的基础。

在此过程中,数据治理不仅是技术建设,更是管理能力的重塑。通过数据清洗、分层和限制授权等方式,提升信息精准度和加强密秘性。通过分析设备,能够实时监控学生的学习活动、常态表现以及隐性风险变化,例如,当发现学生的学习成绩出现大幅下滑时,该系统可自动开启部门监测和帮扶过程,提升响应的主动性与针对性。

表2 数据资源整合与治理的关键环节

环节类别	主要任务	目标与作用
数据标准建设	统一接口与格式规范	打破壁垒,实现信息互通
数据治理安全	清洗、分类与权限控制	提升数据质量,确保安全
数据分析应用	行为画像与风险识别	支撑决策,精准服务学生

数据动态反馈	监测与闭环追踪	提高响应速度与治理效率
--------	---------	-------------

表2所列四个环节是数据资源整合的核心步骤，构成了数字化平台高效运行与精准服务的治理基础。

### 3.3 构建“线上+线下”融合的服务场景与体验机制

构建线上线下支持体系，是高校学生管理数字化转型的关键方向。学生事务种类繁多，如助学金审批、换宿、心理疏导、学业辅导等，单一服务渠道远远不能应对每个服务对象的诉求。通过数字化平台，将高频、常规事务在线上完成，可有效缓解线下服务压力。学生能够自主提交申请、跟踪进度、接收反馈，实现事务处理的便捷化与过程可视化。线下环节则聚焦于需要人工协作和人文关怀的事务，形成服务功能的互补与延展。线上与线下的结合，使学生管理服务从“点状”操作走向“链式”协同，进一步提升整体响应能力与运行效率。

例如，在奖学金、助学金申请工作中，学生可以利用网络办理填表、了解进程、接受审核结果，避免反复跑部门、排队进行纸质材料的审核等。当学生在申请工作上存在疑问、对政策有不解时，可选择直接到线下窗口接受详尽解答，获得个性化反馈。由此，借助“网络+实体”的方式，既具备了工作效率，又保留了信息的沟通、人情的抚慰。随着融合程度的深化，服务范围还可延伸至转专业、选课、换宿舍、择业等，形成持续、准确、便利的服务路径，从而达到提升服务效率和用户体验的双赢效应。

### 3.4 强化学生管理队伍的数字素养与平台使用能力

高校学生管理服务的数字化转型，不仅需要建设平台、更

新系统，管理者的队伍结构也要得到完善。成功将数字化技术融入管理工作的关键在于管理者自身的数字技能以及使用系统的熟练度。为此推行服务方式变革必须具备管理者能认识数据、运用信息系统、具备跨部门协作能力，才能将数字技术得到真正地运用和管理工作紧密结合。能力的成长不仅仅是技能培训，更意味着职业理念的更新及角色转变，管理人员变为“服务的需求者”和“数据的应用者”，主动使用此平台收集数据、分析数据、做出决策。

例如，在资助申请管理环节，拥有数字化知识背景的人才，可以利用此系统快速筛选出符合资助政策的学生群体，自动完成数据对比、列表生成，减少了重复工作时间，提高了准确率。各子系统间协作、经验分享和常规化培训，形成一支既有具体操作水平、又有应用技术能力的团队。随着队伍能力增强，数字化应用平台的各种功能就能发挥作用，管理服务也将更加高效化、精准化、规范化。

## 4 结语

高校学生管理服务数字化转型不仅是适应教育现代化需要、推动治理创新的必要选择，也是建设“一站式服务”的全流程生命链平台、推进大数据资源共享应用、搭建实体与网络融合服务、提升治理数字化能力等方面的具体举措。数字化意味着改变任务完成的方式和驱动方式，促进管理理念、服务能力、工作形态的变化。长远看，高校应及时完善技术基础，进一步优化协同流程、治理方式，实现由“为事而治”到“基于数据决策”，由“管理导向”到“服务导向”的转变，为学生提供更加优质、精细、便捷的管理服务，推动教育治理能力现代化进程不断向纵深发展。

## 参考文献：

- [1] 董良峰,王焱.新时代高校治理能力与数字化转型融合研究[J].社会治理,2022(11):53-62.
- [2] 李健辉.新时代高校学生工作数字化转型探究[J].哈尔滨学院学报,2022,43(12):130-132.
- [3] 杨晓哲,吕杰.数字化转型背景下高校校园文化建设研究[J].文化创新比较研究,2022,6(27):77-80.
- [4] 徐小琴,林东,张文.新时代高校学生档案管理数字化转型问题探析[J].老区建设,2022(15):76-80.
- [5] 龚尧,王樱诺,王志勇.数字化转型背景下中小企业创新管理优化研究[J].现代商业,2024(17):80-83.