

数字化转型背景下高校学生管理服务优化策略探析

董学慧, 柳子莘, 朱立军*

沧州职业技术学院, 河北 沧州 061000

DOI:10.61369/EST.2025090003

摘 要 : 在数字化技术迅猛发展的当下, 高校学生管理服务迎来转型契机。数字化转型不仅是技术层面的革新, 更是管理理念、服务模式与体系架构的全方位重塑。本文基于数字化转型对高校学生管理服务的核心价值, 剖析当前高校学生管理服务在数字化进程中面临的理念滞后、数据壁垒、服务单一及人才短缺等现实问题, 从更新管理理念、构建一体化数据平台、打造精准化服务模式、培育复合型管理队伍及完善保障机制等方面, 提出具有针对性的优化策略, 旨在推动高校学生管理服务实现从传统经验型向现代智慧型转变, 提升管理效能与服务质量, 满足新时代大学生多元化、个性化的发展需求。

关 键 词 : 数字化转型; 高校; 学生管理服务; 优化策略; 智慧校园

An Exploration of Optimization Strategies for College Student Management Services in the Context of Digital Transformation

Dong Xuehui, Liu Zishen, Zhu Lijun*

Cangzhou Vocational and Technical College, Cangzhou, Hebei 061000

Abstract : In the current era of rapid development in digital technology, college student management services are presented with an opportunity for transformation. Digital transformation is not merely an innovation at the technical level but also a comprehensive reshaping of management philosophies, service models, and system architectures. Based on the core value of digital transformation for college student management services, this paper analyzes the practical issues faced by current college student management services during the digitalization process, such as outdated philosophies, data silos, monolithic services, and talent shortages. It proposes targeted optimization strategies from the perspectives of updating management philosophies, constructing an integrated data platform, creating precise service models, cultivating a composite management team, and improving safeguard mechanisms. The aim is to drive the transition of college student management services from traditional experience-based models to modern intelligent ones, enhance management efficiency and service quality, and meet the diverse and personalized development needs of college students in the new era.

Keywords : digital transformation; colleges; student management services; optimization strategies; smart campus

引言

随着大数据、人工智能、云计算等数字化技术的广泛应用, 社会各领域均开启数字化转型浪潮, 高等教育作为人才培养的核心阵地, 其学生管理服务工作的数字化转型已成为必然趋势。高校学生管理服务作为连接学校与学生的重要纽带, 涵盖学业指导、生活服务、心理健康、就业帮扶等多方面内容, 直接关系到学生的成长发展与高校的人才培养质量。以行政指令为导向的传统高校学生管理模式, 管理效率低下、服务响应滞后、资源配置分散等问题的存在, 难以适应新时代大学生群体的特点与需求^[1]。数字化转型为解决这些难题提供了有效路径, 通过数字化技术与学生管理服务的深度融合, 实现管理数据的高效整合, 服务流程的优化再造, 管理决策的科学精准。

作者简介:

董学慧 (1993.09-), 女, 河北沧州人, 本科, 助教, 研究方向: 教育学, 教育心理学, 教育管理;

柳子莘 (1990.09-), 男, 河北沧州人, 本科, 助教, 研究方向: 教育学。

通讯作者: 朱立军 (1987.03-), 男, 沧州运河人, 本科, 助教, 研究方向: 教育学, 教育心理学, 教育管理。

一、数字化转型对高校学生管理服务的核心价值

（一）提高管理水平，降低运行成本

传统高校学生管理服务主要依靠人工操作，从学生信息登记、数据统计到事务审批，非常繁琐，而且容易出现差错，浪费人力与时间成本。数字化转型通过建立线上管理平台，自动化处理学生管理服务事务。例如学生的学籍注册、信息变更、奖助申请等事务都可以在线上完成提交与审批，系统可以自动对相关数据进行整理与核验，减少人工干预环节，不仅大幅缩短事务办理周期，提升办理效率，而且降低因人工操作导致的失误率。同时，数字化平台可实现管理资源的集中整合与共享，避免各部门重复收集与存储学生数据，减少资源浪费，降低高校学生管理服务的运行成本^[2]。

（二）精准对接需求，优化服务体验

新时代大学生成长于数字化环境中，对服务的便捷性、个性化提出了更高要求。数字化转型背景下，高校可通过大数据技术对学生的行为数据、需求数据进行收集与分析，精准把握不同学生群体的特点与需求。例如，通过分析学生的课程选择、学习进度、成绩表现等数据，为学生提供个性化的学业指导建议；结合学生的消费习惯、生活诉求等数据，优化校园生活服务设施配置与服务内容。基于精准数据支撑的学生管理服务，能够实现从“被动响应”向“主动服务”的转变，精准对接学生需求，提升学生的服务满意度与校园生活体验。

（三）支撑科学决策，强化风险防控

高校学生管理服务涉及学生成长发展的各个环节，需要基于全面、准确的信息做出科学决策。数字化转型通过整合学生的学籍信息、学业数据、心理健康数据、消费数据等多维度数据，构建完整的学生数据画像，为高校学生管理决策提供数据支撑^[3]。例如，在学生心理健康管理中，通过对学生的线上行为数据、心理咨询记录等进行分析，能够及时发现学生的心理异常信号，为心理干预提供依据。同时，数字化平台能够实现对和管理风险的实时监测与预警，强化高校学生管理服务的风险防控能力。

二、数字化转型背景下高校学生管理服务存在的主要问题

（一）管理理念滞后，数字化意识不足

部分高校管理者对数字化转型的认知仍停留在技术应用层面，将数字化转型简单等同于建设线上服务平台、实现事务线上办理，缺乏对数字化转型背后管理理念革新的深刻理解。传统管理理念中“重管理、轻服务”“重经验、轻数据”的思想仍占据主导地位，管理者未能充分认识到数据在学生管理服务中的核心价值，缺乏运用数字化思维优化管理流程、创新服务模式意识与能力。同时，部分基层学生管理工作人员数字化操作能力不足，对数字化平台的使用不够熟练，导致数字化平台的功能未能充分发挥，影响数字化转型的推进效果。

（二）数据资源分散，存在“信息孤岛”现象

当前，多数高校已建设各类学生管理服务系统，如学籍管理

系统、教务管理系统、学生资助系统、心理健康系统等，但这些系统多由不同部门主导开发与管理，采用不同的技术标准与数据格式，缺乏统一的规划与整合。各系统之间数据互联互通性差，形成“信息孤岛”，导致学生数据分散存储在不同系统中，无法实现数据的有效共享与综合利用^[4]。例如，教务部门的学生学业数据与学生工作部门的奖助评定数据无法实时共享，导致奖助评定工作中需要重复核对学生学业信息，不仅增加工作负担，还可能因数据不一致影响评定结果的准确性。

（三）服务模式单一，个性化与主动性不足

尽管部分高校已实现学生管理服务的线上化，但服务模式仍较为单一，大多停留在“线下事务线上迁移”的层面，未能充分利用数字化技术实现服务的创新与升级。线上服务多以被动受理学生申请为主，缺乏基于学生需求的主动服务与个性化服务。例如，在学业指导服务中，线上平台多仅提供课程资料下载、成绩查询等基础功能，未能根据学生的学习情况自动推送个性化的学习建议与辅导资源；在就业服务中，平台多以发布招聘信息为主，未能结合学生的专业、能力与就业意向精准匹配招聘岗位，导致服务针对性不强，难以满足学生多元化、个性化的需求。

（四）人才队伍建设滞后，专业能力有待提升

数字化转型背景下的高校学生管理服务，对管理队伍的专业能力提出更高要求，既需要工作人员具备扎实的学生管理专业知识，又需要掌握大数据、人工智能等数字化技术，能够运用数字化工具开展管理服务工作、分析处理学生数据。但当前高校学生管理队伍中，具备复合型能力的人才相对匮乏^[5]。一方面，部分年龄较大的管理人员数字化技术基础薄弱，难以适应数字化管理工作的需求；另一方面，高校对学生管理工作人员的数字化培训不够系统，培训内容多侧重于数字化平台的基本操作，缺乏对数字化思维、数据挖掘与分析等能力的培养，导致管理队伍的专业能力无法满足数字化转型的需求。

（五）保障机制不完善，支撑作用不足

数字化转型是一项系统工程，需要完善的保障机制作为支撑。当前部分高校在学生管理服务数字化转型过程中，保障机制不完善的问题较为突出。在制度保障方面，缺乏针对数字化管理服务的统一规范与标准，对数据采集、存储、使用、共享等环节的管理缺乏明确制度约束，可能导致数据安全风险与管理混乱；在技术保障方面，数字化平台的建设与维护投入不足，平台功能更新滞后，难以适应学生管理服务的新需求，同时数据安全防护技术不完善，存在学生信息泄露的风险；在资金保障方面，部分高校对数字化转型的资金投入有限，难以支撑数字化平台建设、技术升级、人才培养等工作的开展，制约数字化转型的推进速度与质量。

三、数字化转型背景下高校学生管理服务的优化策略

（一）更新管理理念，树立数字化思维

理念革新是高校学生管理服务数字化转型的前提。高校管理者应转变传统管理理念，深刻认识数字化转型的核心内涵，树立“以学生为中心”的服务理念与“数据驱动”的管理理念。一方

面,高校应通过专题培训、学术交流、案例分享等形式,加强对管理者与基层学生管理工作人员的数字化理念教育,引导其充分认识数字化技术在提升管理效能、优化服务质量中的重要作用,摒弃“重管理、轻服务”的传统思想,强化服务意识与数字化意识;另一方面,鼓励管理者运用数字化思维重新审视学生管理服务流程,将数字化理念融入管理服务的各个环节,以数字化技术为支撑,推动管理服务模式的创新与升级。

(二) 构建一体化数据平台,打破“信息孤岛”

打破数据壁垒、实现数据共享是数字化转型的核心任务。高校应统筹规划,构建统一的学生管理服务一体化数据平台,对现有各类学生管理系统进行整合与升级。首先,制定统一的数据标准与技术规范,明确各部门数据采集的范围、格式与要求,确保不同系统数据的兼容性与一致性。其次,建立集中式数据中心,将分散在学籍管理、教务、资助、心理健康等系统中的学生数据进行集中整合,实现数据的“一次采集、多方复用”,消除“信息孤岛”。再次,搭建数据共享交换平台,建立各部门之间的数据共享机制,明确数据共享的范围与权限,确保各部门能够根据工作需求实时获取相关数据,提升数据利用效率。最后,加强数据质量管理,建立数据清洗、核验与更新机制,确保数据的准确性、完整性与时效性,为学生管理服务工作提供可靠的数据支撑。

(三) 创新服务模式,提供精准化与个性化服务

基于数字化技术的优势,创新服务模式,实现从“被动服务”向“主动服务”、从“标准化服务”向“个性化服务”的转变。一是构建精准化服务体系,运用大数据技术对学生数据进行深度分析,构建多维度学生画像,精准识别学生在学业、生活、心理、就业等方面的需求。二是打造个性化服务场景,针对不同专业、不同年级、不同特点的学生群体,提供定制化的服务内容。三是拓展服务渠道,整合线上线下服务资源,构建“线上+线下”融合的服务模式,通过手机APP、微信公众号、小程序等便捷渠道,为学生提供随时随地的服务,提升服务的便捷性与可及性。

(四) 加强人才队伍建设,提升专业能力

打造一支具备复合型能力的学生管理队伍,是推进数字化转型的关键。高校应从人才引进、培训培养、激励机制等方面入手,加强学生管理队伍建设。一是优化人才引进机制,拓宽人才引进渠道,招聘具备学生管理专业知识与数字化技术能力的复合

型人才,充实学生管理队伍。二是构建系统的培训体系,制定分层分类的培训计划,针对不同岗位、不同层次的管理人员开展针对性培训。培训内容应涵盖数字化技术知识、数据挖掘与分析能力、数字化平台操作技能等方面,同时注重培养管理人员的数字化思维与创新能力。可通过邀请专家讲座、开展实操培训、组织交流研讨等形式,提升培训效果。三是建立激励机制,鼓励管理人员主动学习数字化知识、提升数字化技能,对在数字化管理服务工作中表现突出的人员给予表彰与奖励,激发其工作积极性与主动性。此外,还可推动学生管理部门与信息技术部门人员的交流协作,形成优势互补,共同推进数字化转型工作。

(五) 完善保障机制,强化支撑作用

完善的保障机制是高校学生管理服务数字化转型顺利推进的重要支撑。高校应从制度、技术、资金等方面构建全方位的保障体系。在制度保障方面,制定完善数字化管理服务相关制度,明确数据采集、存储、使用、共享等环节的管理规范,规范数字化平台的操作流程与服务标准,确保数字化管理服务有序开展。同时,建立数据安全管理制度,明确数据安全责任,加强对学生个人信息保护,防止数据泄露与滥用。在技术保障方面,加大对数字化平台建设与维护的技术投入,定期对平台进行升级优化,完善平台功能,提升平台的稳定性与安全性。引入先进的数据安全防护技术,如数据加密、访问控制、安全审计等,构建全方位的数据安全防护体系,保障学生数据安全。

四、结论

数字化转型为高校学生管理服务带来前所未有的发展机遇,同时也提出更高挑战。高校学生管理服务的数字化转型并非简单的技术叠加,而是管理理念、服务模式、体系架构与人才队伍的全方位变革。当前,高校学生管理服务在数字化转型过程中仍面临理念滞后、数据壁垒、服务单一、人才短缺及保障不足等问题,需要高校以问题为导向,采取针对性的优化策略。通过更新管理理念、构建一体化数据平台、创新精准化个性化服务模式、加强复合型人才队伍建设及完善全方位保障机制,推动高校学生管理服务实现从传统模式向智慧模式的转变。

参考文献

- [1] 袁希佳.教育数字化背景下高校学生教育管理的挑战与应对[J].齐齐哈尔高等师范专科学校学报,2024,(05):81-84.
- [2] 张斯洋.数字化转型背景下高校学生管理智慧化路径的构建[J].学园,2025,18(17):74-76.
- [3] 周嘉彬.智慧化背景下高校学生事务管理数字化转型的实践路径[J].科教导刊,2024,(36):17-19.
- [4] 胡吉恒.数字化转型背景下高校行政管理与学生隐私保护的平衡研究[J].互联网周刊,2024,(13):60-62.
- [5] 何苗,樊建华,黄龙科.教育数字化转型背景下高校就业管理服务平台建设研究[J].中国大学生就业,2024,(06):87-94.