

# 数字化背景下高校学生管理工作存在的问题及优化路径研究

张静

(亚太智库研究院, 中国香港 九龙 999077)

**摘要:** 随着数字技术逐渐融入高校教育教学和日常管理, 学生管理工作的内容、方式和运行环境发生了较大变化。高校可以利用信息平台提高事务办理效率, 通过数据整合及时了解学生在学习、生活和就业等方面的需求, 也可以借助线上渠道加强信息沟通和服务供给。数字化为高校学生管理带来了便利, 但在实际工作中仍然存在一些问题。部分高校的信息系统数量较多, 却缺少有效衔接; 一些管理工作过于重视数据收集, 忽视了学生的真实感受; 学生个人信息保护制度不够完善; 管理人员的数据使用能力和服务意识也有待提高。数字化并不能自动解决学生管理中的所有问题。如果管理理念、工作流程和责任机制没有同步调整, 技术工具反而可能增加师生负担。本文采用文献研究法和归纳分析法, 在分析数字化背景下高校学生管理工作变化的基础上, 梳理当前工作中存在的主要问题及其原因, 并从转变管理理念、整合信息平台、完善数据治理、优化服务流程、加强队伍建设和保留人文关怀等方面提出改进建议。研究认为, 高校学生管理数字化的重点不是单纯增加平台和数据, 而是提高服务质量, 帮助学生更好地学习和成长。

**关键词:** 教育数字化; 高校学生管理; 学生服务; 数据治理; 管理优化

**DOI:** <https://doi.org/10.65196/w336xx23>

## 引言

学生管理是高校人才培养工作的重要组成部分。学生从入学到毕业, 需要办理学籍注册、助学贷款申请、住宿调整、请销假、就业登记等多项事务。学生在校期间还可能遇到学习困难、心理压力、人际交往问题和职业选择困惑, 需要得到及时的指导和帮助。过去, 高校学生管理主要依靠纸质材料、线下通知、人工统计和面对面沟通。随着学生规模扩大和管理事务增多, 传统工作方式逐渐难以满足实际需要。

数字技术的发展为高校学生管理提供了新的条件。学生可以通过校园平台完成信息查询、材料提交和业务申请, 管理人员也可以利用信息系统整理数据、发布通知和跟进工作进度。数字化使部分重复性工作更加便捷, 也有利于减少信息传递中的遗漏。与此同时, 学生管理的范围已经不再局限于日常事务。高校需要更加关注学生的学习状态、成长需求和发展差异, 并根据实际情况提供更有针对性的服务。

近年来, 教育数字化已经成为我国教育改革的重要方向。《教育信息化 2.0 行动计划》提出推动信息技术与教育教学深度融合, 提升教育管理和服务水平<sup>[3]</sup>。《教育强国建设规划纲要(2024—2035年)》进一步提出, 以教育数字化开辟发展新赛道、塑造发展新优势<sup>[1]</sup>。2025年, 教育部等九部门发布《关于加快推进教育数字化的意见》, 强调坚持应用导向和治理为基, 推动教育数字化向集成化、智能化和国际化方向发展<sup>[2]</sup>。这些文件说明, 教育数字化不只是技术部门的工作, 而是涉及教育理念、管理方式和治理能力的系统性变化。

在高校学生管理中, 数字化具有明显的现实价值。高校可以利用信息平台整合学生基本情况, 提高事务处理效率; 可以通过线上服务减少学生往返不同部门的时间; 也可以利用数据及时发现工作中的薄弱环节。但是, 数字技术进入学生管理领域后, 也会带来新的问题。例如, 学生信息如何收集和保存, 哪些数据可以用于分析, 数据使用边界如何划定, 平台是否真正方便学生, 这些问题都需要认真考虑。

**作者简介:** 张静(2003-), 女, 本科, 研究助理, 研究方向为交叉融合研究。

Selwyn 指出, 数字数据已经成为教育活动中的重要组成部分, 但教育研究和管理实践不能只关注技术效率, 还需要关注数据在收集、解释和使用过程中产生的影响<sup>[5]</sup>。这一观点对高校学生管理具有启发意义。数字化不是把原有表格搬到线上, 也不是收集的数据越多越好。高校需要思考数字工具是否真正改善了学生体验, 是否有助于学生成长, 是否能够在提高效率的同时保护学生权益。

本文以数字化背景下高校学生管理工作为研究对象, 主要采用文献研究法和归纳分析法。文章首先分析高校学生管理工作在数字化环境中的变化, 随后总结当前存在的问题及其形成原因, 最后提出优化路径。本文不针对某一所学校展开个案分析, 也不使用未经核实的数据, 而是从高校学生管理中的共性问题出发进行讨论。

## 一、数字化背景下高校学生管理工作的变化

数字化首先改变了高校学生事务的办理方式。过去, 学生办理请假、证明、奖助学金申请和就业手续时, 通常需要填写纸质表格, 并在多个部门之间往返。现在, 部分业务可以在线上完成。学生提交申请后, 辅导员、院系和学校职能部门可以依次审核, 办理进度也能够及时查询。线上办理减少了重复填写和材料传递, 有助于提高工作效率。

数字化也改变了高校与学生之间的信息沟通方式。过去, 学生获取通知主要依靠班会、公告栏和纸质文件。现在, 高校可以通过校园平台、微信公众号、移动应用和班级群发布信息。学生能够更快获得课程安排、活动通知、安全提醒和就业信息。尤其是在学生数量较多的情况下, 线上渠道能够提高信息传递速度。

但是, 信息传递速度提高, 并不等于沟通质量自然提升。学生每天接触的信息较多, 如果不同部门重复发送通知, 或者通知内容缺少重点, 学生仍然可能忽略重要信息。有些学生遇到问题时, 也未必愿意在公开群聊中表达。数字化工具扩大了沟通渠道, 却不能完全代替耐心细致的交流。

学生管理中的数据来源也更加丰富。除了学籍信息, 高校还可能掌握学生的课程成绩、图书借阅、住宿情况、校园卡使用和活动参与等信息。合理使用这些数据, 可以帮助学校了解学生需求, 优化资源配置。例如, 学校可以根据业务办理情况调整服务流程, 也可以通过学生反馈改进管理制度。

吴永和、许秋璇和王珠珠认为, 教育数字化转型需要经历持续发展的过程, 应当根据学校实际情况评估数字化建设的基础、应用水平和发展目标<sup>[4]</sup>。这一观点说明, 高校学生管理数字化不能只看购买了多少设备、建设了多少平台, 还要看平台是否被有效使用, 管理流程是否得到改善, 学生是否真正获得便利。

数字化还推动学生管理由统一管理逐渐转向分类服务。不同学生在成长过程中面临的问题并不相同。有些学生需要经济资助, 有些学生在学习方面需要帮助, 有些学生对就业方向感到迷茫。传统管理方式往往采用统一通知和集中办理, 难以充分回应个体差异。利用数字平台, 高校可以更方便地了解学生需求, 为不同群体提供更加具体的服务。

需要注意的是, 分类服务不等于简单地给学生贴标签。学生的状态会发生变化, 单一数据也不能完整反映学生真实情况。考试成绩不理想, 可能与学习方法有关, 也可能受到身体状况、家庭情况和情绪变化的影响。管理人员如果只根据数据作出判断, 容易忽视问题背后的具体原因。因此, 数字化可以帮助高校发现线索, 但最终仍然需要人与人之间的沟通。

## 二、高校学生管理工作中存在的主要问题

当前, 一些高校已经建设了多个学生管理平台, 但不同系统之间缺少有效衔接。学生在办理不同业务时, 可能需要重复注册、反复填写基本信息, 甚至多次提交相同材料。院系、学生工作部门、教务部门和后勤部门分别使用不同系统, 信息标准不完全一致, 导致数据难以共享。平台数量增加了, 学生和管理人员的实际负担却未必减轻。

系统之间缺少衔接, 还容易造成信息更新不及时。学生联系方式、住宿情况或家庭信息发生变化后, 可能只在某一个平台完成修改, 其他系统仍然保留旧数据。管理人员需要人工核对, 既影响工作效率, 也容易出现错误。数字化建设如果缺少统一规划, 就可能形成新的“信息孤岛”。

部分高校在学生管理数字化过程中, 仍然存在重管理、轻服务的倾向。线上平台被用于统计、考核和审批, 却没有充分考虑学生使用是否方便。有些流程虽然已经转到线上, 但申请步骤较多,

页面设计复杂，学生仍然需要花费较长时间完成操作。还有一些平台只强调学生按时提交材料，却没有提供清晰说明。技术工具原本应当提高服务效率，如果流程设计不合理，反而会增加学生负担。

学生管理中的数据使用边界也不够清晰。随着信息系统广泛应用，高校能够接触到越来越多的学生数据。部分数据与学生事务直接相关，例如学籍信息和申请材料；另一些数据则涉及个人生活和隐私。高校在收集信息时，需要明确收集目的、使用范围和保存期限。如果为了管理便利而过度收集信息，容易引发学生不安。

Slade 和 Prinsloo 在讨论学习分析时指出，高校使用学生数据会涉及隐私、知情同意、透明度和权力关系等问题<sup>[6]</sup>。这一观点同样适用于学生管理工作。学生通常需要按照学校要求提交信息，但这并不意味着学校可以不加区分地使用所有数据。学生有必要了解自己的信息为何被收集、由谁使用以及如何保存。高校也应当建立明确的责任制度，避免学生数据被随意转发或用于与原始目的无关的事项。

部分管理工作过于依赖数据判断，也容易忽视学生的复杂性。数据能够呈现某些行为结果，但无法完整解释原因。例如，学生较少参加集体活动，可能是个人性格原因，也可能是课程安排冲突；学生成绩下降，可能是学习动力不足，也可能遇到了家庭困难。管理人员如果仅凭数据记录对学生作出评价，容易产生误解。

Williamson、Bayne 和 Shay 指出，高等教育中的数据化不仅是一种技术变化，也会影响人们理解教学、学生和管理工作的方式<sup>[7]</sup>。当学生被简化为若干数据指标时，一些难以量化但十分重要的内容容易被忽视，例如学生的情绪、信任感和归属感。学生管理不能把学生看成等待处理的信息集合，而应当关注其成长过程。

管理平台的使用体验也存在改进空间。一些高校的平台入口较多，学生需要分别下载不同应用，记住多个账号和密码。部分业务在电脑端和手机端之间不能顺畅衔接，影响使用便利性。还有一些系统更新后，缺少清楚的操作说明，学生遇到问题只能反复咨询辅导员。平台设计如果没有充分考虑实际使用场景，就难以发挥作用。

高校学生管理队伍的素养也存在差异。部分管理人员能够熟练使用平台整理信息和优化流程，另一些人员则习惯使用纸质表格或简单电子表格。面对新的系统和数据分析工具时，有些管理人员缺少必要培训，只能机械完成操作，难以主动发现问题。学生管理数字化不仅需要技术人员参与，也需要辅导员和职能部门工作人员理解数字工具的作用与边界。

此外，线上沟通方式增多以后，一些高校容易忽视面对面交流。线上通知适合传递一般信息，但并不适合解决所有问题。学生遇到心理压力、人际矛盾或家庭困难时，往往需要耐心倾听和持续陪伴。如果管理人员过度依赖群消息、表格和自动提醒，学生可能感到管理距离越来越远。数字工具提高了效率，却不能代替教育中的温度。

### 三、问题形成的主要原因

高校学生管理数字化中的部分问题，与建设思路有关。一些高校在推进数字化时，更重视平台上线和功能数量，缺少对实际需求的深入了解。系统建设由不同部门分别推动，每个部门主要考虑自身业务，缺少统一协调。久而久之，平台越来越多，数据标准和办理流程却没有真正统一。

学生管理本身涉及多个部门。学籍管理主要由教务部门负责，资助工作由学生工作部门负责，住宿事务涉及后勤部门，就业服务还需要就业指导部门参与。如果没有明确的协同机制，数字系统很容易按照原有部门边界分别建设。表面上看，各项工作都实现了线上化，实际上信息仍然分散。

部分高校对数字化的理解也不够全面。数字化常常被理解为技术升级，重点放在购买软件、建设平台和增加功能上。但学生管理不仅是事务办理，也是一项育人工作。学生是否感受到尊重，是否愿意主动表达困难，是否能够在需要帮助时找到合适的教师，这些问题无法完全依靠技术解决。

Selwyn 和 Gašević 在讨论高等教育数据化时指出，应当同时看到数据技术的潜在价值和可能带来的问题，避免在支持与质疑之间作出过于简单的选择<sup>[8]</sup>。对于高校学生管理而言，关键不是拒绝使用数据，也不是盲目相信数据，而是根据具体场景作出合理判断。

制度建设相对滞后，也是问题形成的重要原因。部分高校已经开始收集和使用较多学生信息，但相关制度仍然停留在原则层面。哪些信息可以收集，哪些人员具有查看权限，信息可以保存多

长时间，出现泄露后由谁负责，这些问题如果缺少明确规定，管理人员在实际工作中就容易出现随意操作。

培训不足也会影响数字化效果。学生管理队伍的工作任务较多，部分培训偏重系统操作，缺少对数据安全、隐私保护和服务流程的说明。管理人员学会了如何填写和导出数据，却未必理解数据使用的合理边界。数字化能力不仅包括操作软件，还包括判断哪些数据值得使用、如何解释数据以及如何避免对学生造成不必要的影响。

学生参与不足同样值得关注。一些高校在建设平台和调整流程时，主要由管理部门和技术公司讨论，学生很少参与。平台最终由学生使用，如果缺少学生意见，系统设计就容易忽视真实体验。例如，办理步骤是否清楚，移动端是否方便，通知是否过于频繁，隐私提示是否容易理解，这些都需要通过学生反馈不断改进。

#### 四、数字化背景下高校学生管理工作的优化路径

高校学生管理数字化首先需要转变工作理念。数字技术的使用应当服务于学生成长，而不是单纯追求管理便利。高校需要把学生体验作为评价平台效果的重要标准。一个平台是否成功，不仅要是否上线、是否具备较多功能，还要看学生办理事务是否更方便，管理人员是否减少了重复劳动，问题能否得到及时解决。

《教育部等九部门关于加快推进教育数字化的意见》提出坚持应用导向和治理为基<sup>[2]</sup>。落实到高校学生管理中，就是要从真实问题出发。学校在建设平台之前，应当梳理学生办理频率较高、反映较集中的事项，优先解决流程复杂和重复提交问题。对于使用频率较低的功能，不宜盲目增加。技术建设应当有所取舍，避免平台功能越来越多，使用体验却没有改善。

高校还需要加强信息平台整合。不同部门之间应当统一基础数据标准，减少学生重复填写信息。常用事务可以设置统一入口，让学生能够在一个平台中查询办理进度和相关通知。涉及多个部门的事项，应当优化内部流转流程，尽量减少学生在线上 and 线下反复提交材料。

平台整合不等于所有数据都可以随意共享。不同岗位应当根据工作需要设置不同权限。辅导员可以查看与学生日常管理直接相关的信息，其他部门只能在职责范围内使用必要数据。对于涉及个人隐私的信息，应当限制查看范围，并保留使用记录。权限设置越清晰，越有利于保护学生权益。

高校需要建立更加完善的数据治理制度。数据收集应当遵循必要原则，只收集完成工作确实需要的信息。收集前应当说明用途，使用过程中应当加强保护，超过保存期限后应当按照规定处理。对于可能影响学生评价和权益的数据分析，应当保留人工核实环节，不能直接依靠系统自动作出结论。

数据分析可以用于发现问题线索，但不能代替教师判断。系统提示某位学生可能需要帮助时，管理人员应当通过适当方式进一步了解情况，而不是立即给学生贴上标签。数据只能呈现部分现象，学生真实处境需要通过沟通才能理解。特别是在心理健康、家庭困难和人际关系等方面，管理人员更应谨慎使用信息。

高校还应当改善学生服务流程。学生管理平台需要采用清楚、简洁的页面设计，减少不必要的操作步骤。通知内容应当突出重点，避免不同部门反复发送相似信息。常见问题可以设置清晰说明，但对于复杂问题，仍然需要提供人工咨询渠道。线上服务和线下服务并不是相互替代的关系，而应当形成配合。

学校可以定期收集学生对平台的意见。学生是平台的直接使用者，更容易发现具体问题。高校可以通过意见反馈、座谈交流和使用情况分析，了解哪些功能使用较少、哪些流程容易出错、哪些通知容易被忽略。根据学生反馈持续调整，比一次性建设更加符合实际需要。

学生管理队伍建设也十分重要。高校应当为辅导员和相关管理人员提供有针对性的培训。培训内容不能只停留在系统操作，还应当包括数据安全、隐私保护、沟通方法和服务意识。管理人员需要学会使用数字工具提高工作效率，也要理解数字工具的局限。

在工作分工方面，高校可以建立学生工作部门、教务部门、后勤部门、信息技术部门之间的协调机制。技术人员熟悉系统建设，学生工作队伍了解学生需求，职能部门掌握具体业务。不同部门共同参与，才能使平台设计更加贴近实际。系统出现问题后，也需要明确由谁处理，避免学生在不同部门之间反复询问。

高校还应重视学生自身的数字素养。学生不仅是平台使用者，也是个人信息的保护者。学校

可以通过入学教育、网络安全宣传和日常提醒,帮助学生了解账号安全、信息保护和合理使用网络工具的重要性。学生在提交个人信息时,应当知道如何判断信息是否必要,遇到可疑情况时应当向学校反映。

数字化背景下的高校学生管理,仍然需要保留面对面交流。对于一般事务,线上办理能够提高效率;对于涉及学生成长和情绪的问题,教师的关心不可缺少。辅导员不能只通过系统了解学生,也需要走进班级、宿舍和学生活动,观察学生的实际状态。学生愿意在遇到困难时主动寻求帮助,往往建立在长期信任基础上。

学校还应当避免用过多表格和打卡增加学生负担。部分管理工作为了留下记录,要求学生反复填写相似内容,容易引起抵触。必要的信息应当收集,但形式主义的操作需要减少。真正有效的学生管理,不在于平台中留下多少数据,而在于问题是否得到解决,学生是否获得支持。

教育数字化是一项持续推进的工作,不可能一次完成。吴永和等学者提出的数字化转型成熟度思路表明,学校需要根据自身基础不断评估和调整<sup>[4]</sup>。高校学生管理也应建立定期复盘机制。平台运行一段时间后,需要分析实际使用情况,发现问题并及时改进。数字化建设只有经过持续调整,才能逐步提高质量。

## 五、结论

数字化为高校学生管理工作带来了新的条件。信息平台能够提高事务办理效率,减少重复劳动,拓宽师生沟通渠道,也有助于高校更加及时地了解学生需求。但是,技术工具并不会自动带来管理质量提升。如果平台之间相互分散,数据收集缺少边界,服务流程没有优化,数字化反而可能增加学生和教师的负担。

当前,高校学生管理数字化中仍然存在信息系统衔接不足、重管理轻服务、数据使用边界不清、平台体验不佳、人员能力差异较大和人文关怀不足等问题。这些问题与建设思路、部门协同、制度设计、人员培训和学生参与程度有关。

高校学生管理数字化需要回到育人目标。学校应当从学生真实需求出发,整合信息平台,简化办理流程,规范数据收集和使用,加强管理队伍培训,也要为学生保留必要的线下沟通渠道。数据可以帮助管理人员发现问题,但不能代替理解和关心。平台可以提高效率,但不能代替教师责任。

在数字化背景下,高校学生管理工作的理想状态,不是让所有工作都依赖系统完成,而是让技术承担适合技术完成的任务,让管理人员有更多时间关注学生成长。只有将工作效率、学生权益和教育温度结合起来,数字化才能真正成为高校学生管理质量提升的有力支持。

## 参考文献:

- [1] 中共中央,国务院. 教育强国建设规划纲要(2024—2035年)[Z]. 2025.
- [2] 教育部等九部门. 教育部等九部门关于加快推进教育数字化的意见[Z]. 教办〔2025〕3号, 2025.
- [3] 教育部. 教育信息化2.0行动计划[Z]. 教技〔2018〕6号, 2018.
- [4] 吴永和,许秋璇,王珠珠. 教育数字化转型成熟度模型研究[J]. 华东师范大学学报(教育科学版), 2023, 41(3): 25-35.
- [5] SELWYN N. Data entry: Towards the critical study of digital data and education[J]. Learning, Media and Technology, 2015, 40(1): 64-82.
- [6] SLADE S, PRINSLOO P. Learning analytics: Ethical issues and dilemmas[J]. American Behavioral Scientist, 2013, 57(10): 1510-1529.
- [7] WILLIAMSON B, BAYNE S, SHAY S. The datafication of teaching in higher education: Critical issues and perspectives[J]. Teaching in Higher Education, 2020, 25(4): 351-365.
- [8] SELWYN N, GAŠEVIĆ D. The datafication of higher education: Discussing the promises and problems[J]. Teaching in Higher Education, 2020, 25(4): 527-540.

## Problems and Optimization Paths of Student Management in Higher Education Institutions in the Context of Digitalization

ZHANG Jing

*(Asia-Pacific Think Tank Research Institute, Kowloon, Hong Kong 999077, China)*

**Abstract:** As digital technologies are gradually integrated into teaching, learning, and daily administration in higher education institutions, the content, methods, and operational environment of student management have undergone significant changes. Universities can use information platforms to improve the efficiency of administrative procedures, integrate data to better understand students' needs in learning, daily life, and employment, and strengthen communication and service provision through online channels. Although digitalization has brought considerable convenience to student management, several problems remain in practice. Some universities operate numerous information systems that are not effectively interconnected. Certain management practices place excessive emphasis on data collection while neglecting students' actual experiences and needs. Systems for protecting students' personal information remain inadequate, and the data literacy and service awareness of administrative staff also require improvement. Digitalization cannot automatically solve all problems in student management. Without corresponding adjustments to management concepts, workflows, and accountability mechanisms, technological tools may instead increase the burden on both students and staff. Using literature review and inductive analysis, this study examines changes in university student management in the context of digitalization, identifies the major problems and their underlying causes, and proposes improvement measures in areas such as transforming management concepts, integrating information platforms, improving data governance, optimizing service processes, strengthening staff development, and preserving human-centered care. The study argues that the key to the digital transformation of student management is not simply to increase the number of platforms or the amount of data collected, but to improve service quality and support students' learning and development.

**Keywords:** Educational digitalization; Student management in higher education institutions; Student services; Data governance; Management optimization