

基于教育管理信息化行政管理人员工作模式多维探索

朱银

南京传媒学院, 江苏南京 211100

DOI: 10.61369/VDE.2025100039

摘要：在教育管理信息化的飞速发展下，行政管理人员面临巨大的挑战与机遇。传统的工作模式已无法满足当前教育管理的需求，因此，工作模式的创新与实践显得尤为重要。本文旨在探讨教育管理信息化背景下，行政管理人员如何通过创新工作模式，提升管理效率来促进教育事业的持续发展。

关键词：教育信息化；行政管理人员；工作模式创新

Multi-Dimensional Exploration of the Working Mode of Administrative Managers Based on the Informatization of Educational Management

Zhu Yin

Communication University of China, Nanjing, Nanjing, Jiangsu 211100

Abstract : With the rapid development of educational management informatization, administrative staff are faced with enormous challenges and opportunities. The traditional work mode can no longer meet the needs of current educational management; therefore, the innovation and practice of work modes are particularly important. This paper aims to explore how administrative staff can promote the sustainable development of education by innovating work modes and improving management efficiency under the background of educational management informatization.

Keywords : educational informatization; administrative staff; work mode innovation

引言

信息技术的发展日新月异，教育管理领域也迎来了信息化的浪潮。这一变革不仅改变了教育管理的手段与方式，也对行政管理人员的工作提出了更高要求。在教育管理信息化背景下，行政管理人员必须紧跟时代步伐，不断创新工作模式，以适应新的管理需求。本文将从教育管理信息化的现状出发，分析行政管理人员面临的挑战与机遇。接着，我们将深入探讨行政管理人员如何通过创新工作模式，如利用信息技术手段优化管理流程、提升管理效率，以及加强与其他部门的协同合作等，来促进教育事业的持续发展。^[1]

一、教育管理信息化背景下行政管理人员工作模式创新意义

(一) 从经验化判断到数据化决策的模式升级

通过教育信息化建设和应用，教育管理和运行工作模式从依赖经验转变为依照数据决策。根据教育部2022年教育信息化发展报告显示，使用大数据决策系统的学校行政管理工作效率平均提高37.5%。以学生事务处理为例，某校将教务、学工、财务多套系统打通成为数据中台，实现了奖助学金评审的智能化匹配，评审周期也由原来的45天缩短至7个工作日^[2]。这种转型不仅体现在提升效率层面，更重要的是通过多源异构数据的融合校验，提高了决策的精准度。例如在师资配置方面，通过教学评估数据、科研成果数据与学生评教数据的综合分析，可对教师进行能力画像，为管理者实现人岗匹配提供决策依据。这种基于数据来决策的模式，正在重塑行政管理人员的核心能力结构。

(二) 突破时空的限制向泛在化服务供给体系转变

信息化技术打破了传统行政服务的物理空间和时间限制，形成了“24小时在线服务”新模态。清华大学自主设计开发的“智慧校园”APP上所采集到的移动端业务办理数占到行政服务业务总量的82%。这种变革不仅体现在服务渠道的拓展，更促使了服务模式的根本性改革。^[3]以北京某高校的“AI行政助手”为例，利用NLP技术能够精准回答七成以上学校常见咨询问题的智能解答，同时结合区块链技术构建可信电子凭证系统，使学历证明开具等业务实现“零跑腿”办理。更重要的影响在于，泛在化服务迫使行政人员提升服务标准，要求其从被动响应转向主动感知用户需求，通过用户分析进行服务需求预测，促成服务精准供给。

(三) 重新定义行政组织体系，推动跨部门联合管理新形式

信息化系统通过流程再造打破部门壁垒，构建起网络化联合管理结构。基于中国人民大学行政管理案例库调查结果，采用跨部门协作平台的院校，项目审批时效平均提升58%。某“双一

流”高校的科研管理系统将科研处、财务处、资产处等10个部门的23项业务流程整合为统一工作流，实现科研项目全生命周期管理。^[4]

二、教育管理信息化背景下高校行政管理人员工作模式创新面临的挑战

（一）传统管理机制与信息化需求的深层矛盾

当前，大多数高校的行政管理体系都是继承科层化的管理模式，这一管理模式的金字塔形层级结构已不能与智慧办公的扁平化运作模式相协调。以某省属重点高校为例，2022年行政事务处理数据显示，跨部门协作事项平均审批周期长达14个工作日，这意味着在行政工作中存在工作流程冗余现象和政务数据孤岛并存等问题^[5]。更关键的是，现行绩效考核体系仍以事务性工作量为核心指标，而对信息化技术能力缺乏有效评估机制，使得信息化管理人员在创新和技术应用上受到不合理的绩效考核，表现出较为明显的“制度化创新性困境”。

（二）技术赋能与数字素养的结构性失衡

教育信息化建设投入持续加大与人员数字素养提升滞后形成鲜明对比。教育部2023年专项调研显示，全国高校行政人员中能熟练使用OA系统者占比不足65%，具备数据分析能力者仅占21.4%。这种能力断层在智慧校园系统迭代升级过程中尤为突出，某“双一流”高校新教务系统上线首月就出现40%的功能模块闲置。更深层的问题在于，现有培训体系偏重操作技能传授，缺乏对数据思维、流程优化等核心素养的系统培养，导致技术应用停留在工具层面。

（三）数据治理体系与业务场景不匹配问题

高校行政管理领域普遍存在“数据丰富但价值不高”的悖论。以学生事务管理为例，某部属高校信息化平台年采集数据量达2.7PB，但实际用于决策支持的结构化数据不足12%。碎片化的数据标准（如学工系统与教务系统数据字段匹配度仅58%）、缺失的元数据管理规范，导致跨系统数据整合举步维艰。更严峻的是，数据安全边界的模糊性（如学生隐私数据与行政数据的混同存储）已引发多起合规性争议，暴露出治理框架的严重缺陷。^[6]

三、教育管理信息化背景下高校行政管理人员工作模式创新路径

（一）构建数据驱动流程再造体系

信息化技术的发展使原有的行政流程在一定程度上出现了“数字梗阻”。数据驱动的流程再造需以哈默（Hammer）的业务流程重组理论为指导，建立“数据收集—诊断分析—智能优化”流程再造体系。具体实施路径有四个：其一，进行业务流程数字化建模。运用BPMN流程建模工具对教务审批、科研申报等业务进行可视化分析，识别冗余环节。某“双一流”建设高校运用流程挖掘技术发现了学生证补办流程中有6个环节的重复审批，经优化后办理时效提升67%。其二，建立全域数据标准体系。参照

《教育管理信息化标准》，制定涵盖32类行政业务的数据字典，明确师生基础信息、空间资源等九类元数据标准。通过数据清洗工具对历史业务系统中的异构数据进行ETL处理，打破“数据孤岛”。其三，应用RPA机器人实现课表编排、财务报销等过程简单的事务性工作。例如，学校可借助智能填报系统，自动收集并整理各部门提交的报销单据，通过OCR技术识别发票信息，大幅度减少人工录入的工作量，提高报销效率。其四，构建数据驱动的决策支持系统^[7]。利用大数据技术和机器学习算法，对收集到的各类数据进行深度挖掘和分析，为行政管理人员提供精准的决策支持。例如，通过分析学生选课数据，预测未来课程需求，优化课程设置；通过分析教师科研成果数据，评估教师科研能力，为职称评定和人才引进提供科学依据。通过这一系列的措施，构建起一个高效、智能的数据驱动流程再造体系，推动高校行政管理工作的全面升级。

（二）构建能力本位的数据素养培养模式

数字化转型对行政人员提出“数智胜任力”新要求。基于Kirkpatrick四层次评估模型，构建包含“意识—技能—应用—创新”的能力发展框架：第一，在意识层面，通过举办数据素养专题研讨会、邀请数据管理专家举办讲座等形式，增强行政管理人员对数据重要性的认识，树立数据驱动管理的理念^[8]。这不仅包括理解数据作为决策依据的价值，还涵盖了尊重和保护数据隐私的意识，确保在数据使用过程中的合规性。第二，在技能层面，设计一系列针对性强的培训课程，涵盖数据分析基础、数据库管理、数据挖掘与可视化工具使用等内容。利用线上学习平台，结合实操演练，使行政管理人员能够熟练掌握数据处理与分析的基本技能，为高效利用数据打下坚实基础。第三，在应用层面，鼓励行政管理人员在日常工作中主动应用数据分析方法解决问题，如通过学生行为数据分析优化学生服务，或利用教学资源数据分析提升教学质量。设立数据应用项目，提供实践机会，促进理论知识向实际能力的转化。第四，在创新层面，搭建数据创新交流平台，定期举办数据创新大赛，激发行政管理人员的数据创新思维。鼓励跨部门组建数据创新团队，共同探索数据驱动的新管理模式，如利用人工智能技术进行智能预测和决策支持，推动教育管理向更加智能化、个性化的方向发展。

（三）打造智能集成的协同治理平台

破解“系统林立、数据孤岛”困局，需构建“云端端”一体化智能平台。第一，整合现有行政管理系统，形成统一的用户界面和数据中心，消除数据孤岛现象，建立统一的身份认证和权限管理，实现跨系统、跨部门的数据共享和业务流程协同^[9]。第二，引入人工智能技术，如自然语言处理、机器学习等，提升平台的智能化水平，通过智能分析、预测和决策支持，为行政管理人员提供更加精准、高效的管理工具。第三，加强平台的移动端建设，实现移动办公和远程协作，行政管理人员可通过智能手机、平板电脑等移动设备，随时随地处理公务，提高工作效率和响应速度。第四，强化平台的安全保障措施，确保数据的安全性和隐私性。采用加密技术、访问控制、数据备份等措施，防止数据泄露和非法访问。

（四）培育人机协同的组织文化生态

数字化转型本质是组织文化的重构，需在技术嵌入与人文关怀间寻求平衡：首先，强调以人为本，鼓励行政人员与技术系统的协同进化。高校应定期组织人机协同工作坊，邀请技术专家与行政人员共同探讨如何优化工作流程，提升人机协作效率。通过情景模拟、角色扮演等活动，增进双方的理解与信任，形成“人机共生”的积极氛围。其次，构建开放包容的创新文化。鼓励行政人员勇于尝试新技术，对于在人机协同实践中涌现的创新想法和解决方案，学校应给予充分的支持与资源倾斜，如设立专项基金、提供技术支持等，激发行政人员的创新活力。再者，强化跨领域交流与合作。推动行政管理部门与技术部门、教学部门等建立常态化的沟通机制，共同探索人机协同的新模式、新路径。通过举办跨领域研讨会、项目合作等方式，促进知识共享与经验交流，拓宽行政人员的视野与思维边界。最后，注重人文关怀与心

理调适。针对行政人员在数字化转型过程中可能出现的焦虑、不安等情绪，学校应提供必要的心理辅导与支持服务，帮助其顺利过渡。同时，通过组织团队建设活动、文化沙龙等，增强行政人员的归属感和凝聚力，构建积极向上、和谐共进的组织文化生态^[10]。

四、结束语

总之，教育管理信息化不仅极大地提升了行政服务的效率与质量，更在深层次上推动了高校治理结构的现代化转型。在此背景下，高校行政管理工作科通过数据驱动的流程再造、能力本位的数据素养培育、智能集成的协同治理平台构建以及人机协同的组织文化生态培育，逐步实现从传统到现代的跨越，为高等教育的高质量发展注入强劲动力。

参考文献

- [1] 王和丽.大数据环境对高校教育管理信息化改革的影响研究 [J].吉林农业科技学院学报,2024,33(06):32-35.
- [2] 廖群,朱春萍.广西民办高校教育管理信息化对提升教学质量的影响分析 [J].文化创新比较研究,2024,8(32):176-179.
- [3] 杨媛媛.教育信息化背景下高校教育管理策略研究 [J].中国新通信,2024,26(21):127-129.
- [4] 杨立君.区域教育管理信息化建设路径探索 [J].大学,2024,(28):24-27.
- [5] 乔莉萍.高等教育管理信息化与智慧化发展路径探析 [J].大学教育,2024,(19):16-19+34.
- [6] 李忠全.信息化背景下高校教育管理信息化创新与发展路径探析 [J].山西青年,2022,(18):172-174.
- [7] 强乐颖,马军强.教育信息化背景下高校管理人员创新理念与能力研究 [J].教育信息化论坛,2022,(04):18-20.
- [8] 李慧鹏,赵晴.信息化背景下高校教育管理模式的创新性——评《教育信息化与高校教育教学改革深度融合研究》[J].中国科技论文,2022,17(03):361.
- [9] 钟柳群,曾旖旎,何泳,等.信息化背景下高职院校学生管理制度建设探析 [J].广西教育,2021,(27):139-140+143.
- [10] 郭新.信息化背景下高校教育教学管理的创新发展 [J].产业与科技论坛,2020,19(16):249-250.