

教育管理信息化背景下行政管理工作人员工作模式的创新与实践

朱 银

(南京传媒学院, 江苏南京 211100)

摘要: 在教育管理信息化的飞速发展下, 行政管理工作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, 行政管理工作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; 行政管理工作人员; 工作模式创新

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, 也对行政管理工作人员的工作提出了更高要求。在教育管理信息化背景下, 行政管理工作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, 分析行政管理工作人员面临的挑战与机遇。接着, 我们将深入探讨行政管理工作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。

一、教育管理信息化背景下行政管理工作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。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, 正在重塑行政管理工作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”新模式。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。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工作人员提升服务标准, 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。

这种变革带来两个突破: 一是通过数字镜像技术, 实现跨部门协作的可视化监控; 二是借助智能合约技术设立自动化流转“契约”, 消除传统纸质审批中的推诿扯皮现象。在此过程中, 在此过程中, 行政人员由单一程序事项的执行人变为单一业务执行链条的搭建者, 需要具有 BPMN 流程图的绘图技能。

(四) 提升人的要素价值, 从过程性工作到战略性工作

信息化转型推动行政人员从“打字员、资料员”转成“思想者、策划者”。上海交通大学 2023 年调研数据显示, 采用智能办公系统的行政部门, 事务性工作时长占比由 75% 降至 42%。这种转变释放出双重价值: 一是智慧办公让从事行政工作者的价值进一步提升, 可以在管理中获得更多的价值; 二是, 通过教育数据治理促使员工具备的更多参与学校发展的能力。如某高校发展规划处通过构建招生预测模型、毕业生发展追踪系统, 为学科调整提供决策支持。这种价值提升要求行政人员能兼顾“管理能力”“技术能力”“教育能力”, 熟练掌握 Python 数据分析技术, 以及了解教育数据挖掘等新型技能。

二、教育管理信息化背景下高校行政管理工作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。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, 使得信息化管理工作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。

(四) 组织文化转型中的价值认知冲突

信息化改革遭遇的深层阻力源自文化认知层面。某985高校的实证研究显示,46.8%的行政人员存在“技术替代焦虑”,32.5%的管理者固守“经验决策优于数据决策”的认知定式。这种文化惯性在危机应对场景中表现尤为明显:2022年疫情防控期间,某高校仍采用人工表单来统计师生的健康状况,导致信息更新滞后达18小时之久。变革过程中,技术工具与组织文化的不同步发展正在构筑起“认知断崖”,阻碍新事物与价值认知的崛起。

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。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。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“云网端”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。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

四、结语

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] 路璐. 高校行政管理人员工作效能提升策略思考[J]. 山西青年, 2025,(02):72-74.
- [2] 王妍丽. 提升行政管理人员工作效能的对策研究[J]. 国际公关, 2024,(23):107-109.
- [3] 张金明. 提升高校行政管理人员工作效能的对策研究[J]. 辽宁高职学报, 2024,26(03):94-97.
- [4] 欧雷. 整体智治下地方高校基层行政管理人员能力提升研究[D]. 南华大学, 2022.
- [5] 张仙杰. “互联网+”时代的高校行政人员及管理认知的思考[J]. 福建教育学院学报, 2020,21(10):37-40.