

# “互联网+”时代高校学生工作的新转变

□ 王洁松

**摘要:**互联网正日益成为影响教育事业改革发展和人才培养质量的“最大变量”,给高校学生工作带来了巨大挑战。高校在新形势下落实立德树人根本任务,提升学生工作的质量和水平,要求学生工作者在工作理念、工作方式、工作要求上充分借鉴用户思维、极致思维、迭代思维、大数据思维等互联网思维,运用“互联网+”改造传统的学生工作模式,将校园网络文化建设与学生教育、管理、服务深度融合,探索“互联网+学生工作”新模式,实现学生工作的三个新转变,即从定性化经验积累向量化分析研究转变、从无差别单向灌输向个性化定制教育转变、从后置性应急处置向前置性预警研判转变。

**关键词:**互联网+;高校;学生工作;新转变

**作者简介:**王洁松,厦门大学学生工作部副部长,讲师,研究方向为思想政治教育。(福建 厦门 361005)

中图分类号:G641

文献标识码:A

文章编号:1007-5968(2016)11-0078-03

## 一、“互联网+”时代高校学生工作面临新挑战

通俗来说,“互联网+”就是“互联网+传统行业”,但并非简单的两者相加,而是贯彻互联网思维,利用信息通信技术以及互联网平台,让互联网与传统行业进行深度融合,创造新的发展生态。互联网思维也并不局限于互联网行业或产业领域,绝非企业家的“专利”,而是当前各行各业的领导者、管理者谋事行事都可借鉴也必须习得的新思路、新方法。积极运用互联网思维,将“互联网+”与高校治理深度融合,是推进高校治理体系、治理能力现代化的制度创新,也是深化高校综合改革、构建新型校院关系的技术创新,更是践行群众路线、改进服务作风的实践创新。学生工作是高校治理中的重要领域和主要环节。当前高校学生工作中存在着一个主要矛盾:学生工作者的意识还无法完全适应互联网时代的环境变化,学生工作者的能力还无法完全满足学生不断增长的网络文化需求。因此,“互联网+学生工作”势在必行。

在“互联网+”的背景下,许多学生工作者在认识上还存在误区:一是学生工作者常把“新形势”挂在嘴边,究竟高校思想政治工作面临什么样的“新”形势呢?互联网已成为高等教育、高校思想政治工作所处的基本外部环境,这就是最重要的形势变化。由此,不能再抱着互联网工具论不放,不能停留在探讨高校思想政治工作“进网络”的互联网1.0初级阶段;传统的“三全育人”理念(即全员育人、全方位育人、全过程育人)也需要发展为“四全育人”理念(即

加入全环境育人)。<sup>[1]</sup>二是对互联网思维要有清醒的认识,不能流于炒作概念和鼓吹泡沫。就本质而言,互联网思维就是在大数据、云计算、物联网迅猛发展的形势下应运而生的互联网化的创新性思维。脱离实业、实体、实务谈互联网思维是没有意义的,“互联网+学生工作”也必须真正有利于学生工作的提质增效。三是有“互联网+学生工作”新模式了,传统工作方法还要不要?需要明确,两者是互补而非替代关系,传统工作方法都是中国共产党多年革命和建设经验形成的“法宝”,学生工作者的面对面谈心、召开会议、档案记录、下宿舍、听课等工作方法决不能丢,在某些特殊条件下还是唯一的方法。

在新形势下落实立德树人根本任务,提升高校学生工作的质量和水平,要求学生工作者充分借鉴互联网思维,运用“互联网+”改造传统的学生工作模式,按照建好网、管好网、用好网的总要求,将校园网络文化建设与学生教育、管理、服务深度融合,探索“互联网+学生工作”新模式。

## 二、互联网思维对高校学生工作提出的新要求

互联网思维包括用户思维、简约思维、极致思维、迭代思维、流量思维、社会化思维、大数据思维、平台思维和跨界思维。<sup>[2](P31-37)</sup>互联网思维的核心是用户思维,其他各种思维都是围绕用户思维在不同层面上的展开。用户思维要求以用户为中心,重视用户参与,用户体验至上。具体而言,学生工作者借鉴互联网思维,对学生工作提出了如下新的要求。

1. 工作理念要更新。要以学生需求为本,找到各学生群体的特殊需求,设计学生有序参与学校治理、校园管理的机制,创造学生校园生活全流程的最佳体验。要以网络表达为主,适应互联网时代大学生数字化生存的新常态,各项工作要尽可能实现网络化表达,但绝非传统工作内容的“电子版”传达和“机械化”照搬;要尊重互联网规律,用网络的法子办好网上的事。要以数据量化为重,大数据思维是互联网思维中对传统行业来说最具颠覆性的,要树立数据意识,重视、管理和挖掘数据资产,学会用数据来说话,强化小数据分析的结果应用,顺应大数据带来的管理变革,发挥数据为决策提供依据的价值。

2. 工作方式要转变。在教育引导方式上,要更多采取结构化、翻转课堂的形式,将学生工作者承担的第一课堂教学任务和第二课堂教育内容以慕课(MOOC)、微课等形式来表现,增强互动性;同时更加重视开展网上思想引导,抢占网上意识形态话语权,打赢网络信息安全保卫战。在组织动员方式上,要将组织化动员和社会化动员结合起来,更多利用网络工具和手段,采取社会化动员方式。在管理服务方式上,要通过加强学生工作信息化建设,强化数据分析,实现管理更加精准化、科学化,服务更加精细化、扁平化。

3. 工作要求要升级。要提高效率,充分运用网络信息技术带来的便利,完善学生工作的管理和服 务系统,增强学校各工作系统的协同,建好线上线下两个办事大厅,实现学生事务“一站式”办理并限时办结。质量上要更好,把极致作为工作追求,精益求精、研磨细节,打造超出学生预期、让学生惊艳的产品;减少信息反馈层级,缩短优化流程链条,重视微创新对工作质量提升的大作用,即时听取学生意见,做到即知即改、快速迭代。谋划上要更全,进一步增强舆情意识,提高媒介素养,提升舆论研判水平和引导能力,在工作策划之初即将可能引发的舆情效应作为重要维度,制定必要的应对预案,并及早干预被判定为有较大可能引发负面舆情的事项。

### 三、“互联网+学生工作”实践要求实现新转变

新形势下,网络文化建设是宣传思想工作的“重中之重”。高校应从思想上、行动上高度重视网络文化建设,切实加大政策倾斜和资源投入力度,着力加强体制、阵地、内容、队伍建设,抓好易班网、网络文化工作室、“两微一端”新媒体矩阵等主要载体建设,探索激励评价机制。对高校学生工作者来说,网络文化建设是职责所在,也是使命所系。“互联网+学生

工作”新模式要求高校体制机制理顺,硬件基础良好,条件保障完善;学生工作者具备强烈的互联网意识,自觉运用互联网思维为学生工作注入新的生机、活力、动能,学生工作的理念、方式、要求都符合互联网思维,包括学生工作的主体、客体、介体和环体等建设都要融入互联网<sup>[1]</sup>;积极将最新的信息网络技术和丰富的网络文化建设成果运用于教育、管理、服务。“互联网+学生工作”要求高校学生工作实现三个转变。这三个转变,是“互联网+学生工作”付诸实践的必经之路,也是“互联网+学生工作”新模式与传统学生工作模式的显著区别。

1. 从定性化经验积累向量化分析研究转变。以往学生工作者多通过实际工作中积累的经验进而归纳提炼,此方法时常奏效且并不过时,但往往停留在感性层面,有时易形成经验依赖,定性有余、定量不足,缺乏数据支撑。在当前数据已成为科学管理的客观基础的情况下,这种单一的路径已不符合“没有调查就没有发言权”的要求,也难以适应日新月异的形势变化。现代管理大师戴明和德鲁克在诸多思想上都持对立观点,但“不会量化就无法管理”的理念却是两人智慧的共识。学生工作者应意识到人、事、物的绝大部分状态和行为都能量化,能以数据形式被操作,给学生工作配备数据驱动引擎。按照大数据4V的特征(即数据体量够大Volume、数据类型够多Variety、数据价值密度低Value、数据具有实效性Velocity),学生工作者掌握的数据可能很多并不是大数据,只能算“小数据”,但已有足够的价值,关键在于对数据的挖掘和运用,分析结果如束之高阁也毫无意义。例如,就业工作的重要性不言而喻,学校就业工作部门不能停留在一个笼统的工作总结和就业率、签约率等粗浅数字,而要通过对历年毕业生就业数据的分类细化量化分析,揭示趋势、找出规律、发现问题,并向学校教学、科研、招生等其他工作系统提供决策参考。又如,以往学生工作者因条件限制、成本考虑或惯性使然,通常采取抽样调查方式开展统计和调查工作,这是一种经济便捷、行之有效的方法,但终究是以部分样本反映总体情况的非全面调查。现代网络信息技术的发展,已为许多领域开展全面调查扫清了技术壁垒。学生评议在辅导员年度考核中占重要权重,以往因学生数量庞大,技术手段不成熟,全面评议不可行,多采用抽取部分学生组织现场评议的方式,费时费力且无法获取全面结果。现在则可搭建网上评议系统,在学生身份准确认证的前提下开展网上评议,使这项工作更全面、更高效。

2. 从无差别单向灌输向个性化定制教育转变。以往学生工作开展思想政治教育过多依赖“经典”的一对多填鸭式灌输,形式呆板乏味、互动不多,内容千篇一律、千人一面,缺乏对教育对象代际特征、接受习惯的考量,在实际效果上往往差强人意。“互联网+”背景下,现代教育传导模式已由这种无差别的单向灌输转变为多向互动(包括师生、师生、生生、学生群体与学生个体等),统一时空的集体教育方式(如开会)也相应转变为与多时空信息传递方式(网络)相结合。例如,《形势与政策》课程是思想政治理论课课程体系中由辅导员担任授课主力的一门课程,随着大学生独立思考意识的增强,从互联网获取信息越来越便捷,旧的教材、教学方法和教学计划都面临着很大的挑战,必须从根本上加以改革。将思想政治理论课搬上网络,通过线下调研和数据分析得出学生最感兴趣的需求,将一部分课时用系列专题视频来呈现,特别是15分钟以内、以突出知识点为主的微视频,并配合必要的技术规范和功能设计,学生可以自主调节学习进度,不受时间、场地的限制,从而提高思想政治理论课的针对性、实效性。高校之间也可加强合作,建立网络思政课联盟等组织,依托统一平台(如易班优课YOOC平台)共享优质的思政课资源,打造一个内容资源极大充实的思想教育网上“超市”。又如,不少高校都建设了内容丰富的校园新闻网站、学习资讯网以及微平台体系等,但身处“信息爆炸”的时代,学生常感信息不是匮乏而是太多了,越来越快的生活节奏导致并没有太多时间一一浏览。高校可转换思路,从“我发我的,爱看不看”转变为“我发我的,看爱看的”,通过信息资讯系统的有效集成,让学生能够根据发展需求和兴趣爱好自主订阅分类信息,把个性化资讯和教育内容菜单式推送给每个学生。

3. 从后置性应急处置向前置性预警研判转变。以往学生工作在学生管理方面尤其是突发事件应对方面往往处于被动应急的状态,充当“消防队”“救生员”,这种状态亟待改变,而教育大数据的研究应用是有效途径也是必然趋势。一些高校虽建有大数据研究机构,但关注点限于经济走势、物价指数、消费者信心等,没有对本应侧重的大数据在高等教育、高校治理和学生管理方面的研究应用下功夫。首先,在数据采集方面,要弄清学生工作需要的数据究竟在哪里。与学生相关各方面的数据都应进入视野,如建立教务、学工、财务、校医、组织、图书、后勤、团委、网络等数据库,并将这些分散在各工作系统的

“数据孤岛”互联互通;同时,明确数据分析的目标指向,即希望说明什么问题,如学生的自然信息、心理、学业、经济状况、生活规律、自律情况、网上行为、毕业去向预测等。其次,在数据处理方面,通过建构全校性的学生数据中心,将采集到的各类数据导入教育大数据一体化平台,进行数据的整合、清洗、加工处理,得到互通的、干净的、有效的数据。再次,在数据分析方面,根据指向,大致将数据分为感知、行为、社交三大类,进行网络、话语、内容分析。最后,在实际应用方面,通过对学生个体和群体数据特征的描摹,掌握学生学习成绩、消费行为、阅读习惯、位置信息、门禁记录、心理状况、网上行为等数据,可以对异常迹象作出预警预测、提前干预(如突发事件),对学生潜在发展方向给予指导(如职业生涯规划),对学生遭遇困难及时施以援手(如精准资助),这是为教育引导服务;通过对舆情和网上行为进行监控分析,可以掌握学生关注点、兴趣点、言论倾向和上网规律,这是为网络管理服务;通过对学生各类管理系统的集成化、门户化改造,并积极研发移动端应用,优化、再造、协同学校各部门工作流程,让学生少跑腿、好办事,实现“互联网+学生事务”,为智慧校园建设作出贡献,这是为学生事务服务;通过对学生发展状况和行为轨迹的数据刻画,在传统的“开证明”方式的基础上,将数据记录纳入学生奖助学金评定、奖项和荣誉称号评选、素质发展报告、个人征信情况等评价工作的重要依据,这是为学生评价服务。

新时期,高校学生工作要实现内涵式、跨越式发展,必须从跟随者转变为引领者,紧紧抓住“互联网+学生工作”的机会窗口期,走在秩序和业态重构的前端。决定未来高校间学生工作水平高下的核心竞争力,很大程度上将是对互联网思维的贯彻力度,主要体现在“互联网+学生工作”新模式的转变,包括对学生需求的深层次洞察、对学生工作信息化的大力推进和对教育大数据的全面研究运用等。

#### 参考文献:

- [1] 蒋广学.“全环境育人”理念的阐释与思想政治教育的时代创新[J].学校党建与思想教育,2015,(7).
- [2] 赵大伟.互联网思维独孤九剑[M].北京:机械工业出版社,2015.
- [3] 刘宏达.网络牵引下高校学生工作的科学应对[J].思想理论教育导刊,2015,(10).

责任编辑 余洋