

高校学生信息化管理效能提升:基于易班应用的经验研究

杨沐易¹, 王安安^{2,*}

¹ 中国十七冶集团有限公司, 安徽马鞍山, 中国

² 大理大学学生工作处, 云南大理, 中国

*通讯作者

【摘要】高校学生管理工作日益复杂, 提升信息化效能已成为现代大学治理的重要议题。易班作为全国性大学生网络互动社区, 其应用效果直接关系到学生管理模式的创新与变革。本研究采用问卷调查的方法, 实证研究易班平台在提升高校学生信息化管理效能方面的影响因素及存在问题。研究结果表明, 易班有效地提高了管理效率和信息传递的准确性。但其效能提升受限于平台自身的整合度、用户体验以及与其他系统的互联互通程度。基于研究发现, 本文从平台优化、流程再造和队伍建设三个维度提出了提升易班应用效能的具体对策建议, 以期为高校学生管理工作的数字化转型提供理论参考和实践路径。

【关键词】学生管理; 信息化效能; 易班建设

1.引言

高校学生管理工作日益复杂, 学校需要在保障学生安全、维持学术标准与培养学生独立人格、批判性思维和创新能力之间找到平衡点。大数据、人工智能等新技术的应用为学生管理带来了新的可能性, 但同时也伴随着诸多挑战。首先, 在数据利用与隐私保护之间存在着明显的冲突。部分高校通过大数据手段实施管理, 虽旨在提升安全管理与运行效率, 但由于数据收集和使用的边界不够明确, 加之缺乏完善的信息安全保护机制, 容易引发学生对个人隐私泄露的忧虑。目前许多高校的工作人员大数据意识相对薄弱, 同时既精通大数据技术又熟悉学生管理的复合型人才较为稀缺。这一现实问题可能导致相关技术在实际应用中难以充分发挥作用, 甚至出现效果不及预期的情况。易班平台自推广以来已成为国内众多高校学生管理的重要工具。然而, 易班应用实际效能如何? 是否能提供大学生管理效率? 又面临着哪些现实困境? 目前尚缺乏系统性的实证检验。基于此, 本研究通过收集一手数据, 旨在客观评估易班平台的成效, 并为后续的优化与发展提供数据支持和决策依据。

2.高校学生信息化管理与易班平台管理效能研究综述

2. 1 高校学生信息化管理的内涵与演进

高校学生信息化管理是教育信息化建设的核心组成部分, 是指利用现代信息技术, 对学生信息的生成、存储、处理、传输、分

析和应用进行全生命周期的系统化管理, 旨在重构管理流程, 优化资源配置, 最终实现管理过程的规范化、科学化、高效化与决策支持的智能化^[1]。这些系统运行于单机或小型局域网, 主要解决了“无纸化”和“电子化”的问题, 但形成了严重的“信息孤岛”, 数据无法共享, 业务流程割裂。随着网络技术的发展, 以校园网为依托, 集成了教务、学工、财务、后勤等功能的综合性数字校园平台成为主流, 初步实现了部门间的数据交换与业务协同, 但系统往往庞大笨重, 用户体验不佳, 且移动适配能力弱^[2]。当前, 云计算、大数据、人工智能和移动互联网技术驱动学生信息化管理进入新阶段, “一站式”服务平台的出现, 管理重心从“事务处理”转向“数据驱动”的精准管理、个性化服务和智能决策^[3]。例如, 通过构建学生数据中台, 整合学业成绩、消费行为、图书借阅、社交活动等多维数据, 形成学生画像, 为学业预警、困难生帮扶、心理健康教育等提供精准洞察^[4]。

2.2 易班平台的相关研究

易班作为中国特有的综合性学生网络互动社区, 其相关研究呈现出鲜明的中国特色。通过对现有文献的梳理, 可以发现研究主题主要集中在易班思想政治教育功能的主导性、网络社区构建与用户粘性和“管理效能”视角。学者们普遍认为, 易班为高校在网络空间中落实“立德树人”根本任务提供了重要平台, 在弘扬主旋律、传播正能量、开展党

团活动、丰富校园网络文化等方面发挥了不可替代的积极作用^[5]。这类研究构成了易班研究的绝对主流。管理效能方面，现有研究多停留在理论探讨和现象描述层面，如肯定其“通知发布更快捷”等表面优势，但缺乏采用严谨的信息系统评估模型，对其在提升效率、减少错误、节约成本、优化服务体验方面的实际效果进行量化验证^[6]。

为了科学、系统地评估易班平台的管理效能，本研究整合了两个在信息系统研究领域极具影响力的经典模型：技术接受模型和信息系统成功模型，以构建一个综合性的分析框架。

3.研究设计

3.1 研究假设

基于技术接受模型 (TAM) 和 DeLone & McLean 信息系统成功模型，本研究构建了一个整合性的研究框架。TAM 模型强调了“感知有用性”和“感知易用性”对用户“使用态度”和“行为意向”的决定性作用，而 D&M 模型则系统性地阐述了信息系统成功的因果链条，即“系统质量、信息质量、服务质量”共同影响“使用意愿”和“用户满意度”，并最终带来“净收益”。本研究将“管理效能的提升”视为信息系统成功所实现的“净收益”。据此，提出以下研究假设：

H1：系统质量对用户满意度有显著正向影响。系统质量指易班平台本身的技术性能。本研究将其细分为感知易用性、功能性和稳定性。我们假设，一个易用、功能强大且稳定的系统会显著提升用户的满意度。

H2：信息质量对用户满意度有显著正向影响。信息质量指易班平台所输出内容的品质。本研究重点关注其及时性、准确性、相关性。我们假设，及时、准确且相关的信息是用户满意的重要基础。

H3：服务质量对用户满意度有显著正向影响。服务质量指易班平台提供的支持服务水平。包括技术支持、管理响应。我们假设，高效、可靠的服务支持会增强用户的满意度。

H4：系统质量对使用意愿有显著正向影响。我们假设，平台的感知易用性会直接正向影响用户是否愿意使用它。

H5：使用意愿对用户满意度有显著正向影响。使用意愿指用户主观上是否愿意主动使用易班平台。我们假设，用户越是自愿、主动地使用平台，其从中获得的满意感可能越高。

H6：用户满意度对管理效能感知有显著正向影响。我们假设，对易班感到满意的用户，更能感知到其在提升管理效率方面的收益。

H7：使用意愿对管理效能感知有显著正向影响。我们假设，用户的使用行为是产生效能提升的直接途径。使用越频繁，越能体会到其带来的效率提升。

3.2 问卷设计与发放

为确保测量的效度和信度，本研究问卷设计主要参考国内外成熟量表，并结合易班的具体情境进行适当调整。所有潜变量均采用 Likert 5 点量表进行测量（1=“非常不同意”，5=“非常同意”）。并选取 3 所省属高校作为研究案例，采用分层随机抽样方法，依据年级和专业分布，向本科生和研究生发放电子问卷。调查共发放问卷 500 份，回收 482 份，剔除回答时间过短、答案呈明显规律性的无效问卷后，得到有效问卷 468 份，有效回收率为 93.6%。样本数量符合进行结构方程模型 (SEM) 分析的基本要求。

4.研究结论

研究使用 SPSS 26.0 和 AMOS 26.0 软件对数据进行分析。

4.1 描述性统计分析

在人口统计学特征方面，样本中学生占比 96.2%，教师与行政人员占比 3.8%，与易班平台的实际用户结构相符。从年级分布来看，大一至大四年级的学生分布较为均衡，占比分别为 26.7%、27.8%、25.2% 和 20.3%。学科背景覆盖了人文社科 (32.3%)、理工科 (44.9%) 及其他学科 (22.8%)，表明样本具有良好的代表性。在各研究变量的特征方面，所有变量的均值均在李克特五级量表的中间值 (3 分) 之上。其中，“信息质量”得分最高 ($M=3.88, SD=0.79$)，表明用户普遍认可易班平台所发布信息的及时性与准确性。而“服务质量”的均值低于其他维度 ($M=2.95, SD=0.93$)，且标准差较大，这表明技术支持与管理响应是目前易班服务的明显短板，用户在此方面的体验差异较大，是未来需要重点改进的方向。

4.2 信度与效度分析

在进行假设检验之前，本研究首先对测量量表的信度和效度进行了检验。信度分析方面，采用 Cronbach's α 系数来检验量表的内部一致性。如表 1 所示，所有潜变量的 α 系数均大于 0.7 的推荐值，其中总量表的 α

系数为 0.923。这表明本研究的测量量表具有极高的内在信度，测量结果稳定可靠。效度分析主要包括内容效度和结构效度。KMO 样本测度值为 0.891，大于 0.7，且 Bartlett 球形检验的 χ^2 值为 4263.58 ($p < 0.001$)，表明数据非常适合进行因子分析。采用主成分分析法并经过最大方差法旋转后，提取出 6 个特征根大于 1 的公因子，累计方差解释率为 75.14%。各题项均在其对应的潜变量上具有较高负荷 (> 0.65)，且无跨因子负荷现象，表明量表具有良好的区分效度和收敛效度。

表 1.信度与收敛效度分析结果

潜变量	Cronbach's α	因子负荷范围	CR	AVE
系统质量	0.862	0.712 - 0.832	0.874	0.635
信息质量	0.889	0.753 - 0.845	0.891	0.621
服务质量	0.823	0.698 - 0.806	0.829	0.618

表 2.变量均值、标准差与相关性系数 (N=468)

变量	均值	标准差	1	2	3	4	5	6
1. 系统质量	3.42	0.87	1					
2. 信息质量	3.88	0.79	.412**	1				
3. 服务质量	2.95	0.93	.387**	.365**	1			
4. 使用意愿	3.15	0.96	.497**	.458**	.382**	1		
5. 用户满意度	3.28	0.91	.587**	.532**	.463**	.596**	1	
6. 管理效能感知	3.65	0.84	.486**	.503**	.421**	.531**	.624**	1

注：** 表示在 0.01 水平（双侧）上显著相关；对角线加粗数字为各变量的 AVE 平方根，均大于其与其他变量的相关系数，进一步证明了量表的区分

4.4 回归分析

为深入检验本研究提出的假设，明确变量间的因果关系，在控制人口统计学变量（身份、年级、学科背景）的基础上，采用多元层级回归分析进行假设检验。分析结果如表 3 所示。首先，以用户满意度为因变量进行回归。模型 2 将系统质量、信息质量、服务质量与使用意愿作为自变量放入回归方程。结果显示，模型整体显著 ($F = 58.734, p < 0.001$)，解释方差大幅提升。系统质量 ($\beta = 0.321, p < 0.001$)、信息质量 ($\beta = 0.278, p < 0.001$)、服务质量 ($\beta = 0.183, p < 0.01$) 和使用意愿 ($\beta = 0.202, p < 0.01$) 均对用户满意度产生显著的正向影响。因此，假设 H1、H2、H3、H5 均获得支持。其次，以管理效能感知为因变量进行回归。模型 4 在控制变量基础上，放入用户满意度与使用意愿两个自变量。模型整体显著 ($F = 102.156, p < 0.001$)。用户满意度 ($\beta = 0.487, p < 0.001$) 与使用意愿 ($\beta = 0.267, p < 0.001$) 均对管

使用意愿	0.841	0.721 - 0.819	0.845	0.645
用户满意度	0.901	0.802 - 0.861	0.903	0.702
管理效能感知	0.878	0.735 - 0.828	0.88	0.598
总量表	0.923			

4.3 相关性分析

为初步验证变量之间的关系并检验多重共线性问题，本研究对所有变量进行了 Pearson 相关性分析，结果如表 2 所示。分析结果表明，所有研究变量之间均在 $p < 0.01$ 水平上呈现显著的正相关关系。所有变量间的相关系数均小于 0.8，且方差膨胀因子 (VIF) 值均远小于 10（最大值为 2.37），表明变量之间虽相关，但不存在严重的多重共线性问题，适合进行进一步的回归分析。

表 2.变量均值、标准差与相关性系数 (N=468)

变量	均值	标准差	1	2	3	4	5	6
1. 系统质量	3.42	0.87	1					
2. 信息质量	3.88	0.79	.412**	1				
3. 服务质量	2.95	0.93	.387**	.365**	1			
4. 使用意愿	3.15	0.96	.497**	.458**	.382**	1		
5. 用户满意度	3.28	0.91	.587**	.532**	.463**	.596**	1	
6. 管理效能感知	3.65	0.84	.486**	.503**	.421**	.531**	.624**	1

理效能感知具有显著的正向影响。因此，假设 H6 和 H7 获得支持。

表 3.层级回归分析结果

变量	用户满意度	管理效能感知		
模型 1	模型 2	模型 3	模型 4	
控制变量				
身份	-0.041	-0.027	-0.035	-0.019
年级	0.058	0.031	0.046	0.009
学科背景	0.032	0.015	0.028	0.003
自变量				
系统质量		0.321** *		
信息质量		0.278** *		
服务质量		0.183**		
使用意愿		0.202**		0.267***
用户满意度				0.487***
模型统计量				
R ²	0.017	0.499	0.012	0.433

调整后 R ²	0.01	0.489	0.005	0.426
F	2.521	58.734*	1.783	102.156*

注： *p < 0.05, **p < 0.01, *p < 0.001；
表中报告的是标准化系数 β 。

综上所述，本研究提出的 7 项假设全部通过检验。回归分析结果清晰地揭示了系统质量、信息质量、服务质量不仅直接提升易班用户的使用意愿，更是构成用户满意度的核心前因；而高的满意度和积极的使用行为，最终共同导致了用户对管理效能提升的积极感知。

5.结论与建议

本研究通过实证分析验证了易班平台在提升高校学生信息化管理效能方面的积极作用。易班有效地提高了管理效率和信息传递的准确性。然而，其效能提升受限于平台自身的整合度、用户体验以及与其他系统的互联互通程度。基于结论，本研究提出引入大数据和 AI 技术，实现信息的个性化推送和管理的精准化预测；推动易班与教务、学工、后勤等核心业务系统的深度集成，构建真正的“一站式”校园服务平台；加强对行政管理者和辅导员的培训等具体三条路径，提升

易班使用效率。

参考文献：

- [1]陈华栋, 赵杨. (2020). 易班平台网络思政教育功能的实践与探索. *思想理论教育导刊*, (5), 112-115.
- [2]李艳, 张昭, 赵慧琼. (2022). 教育大数据支持下的大学生精准思政：内涵、困境与路径. *电化教育研究*, 43(8), 60-66.
- [3]王运武, 李炎鑫, 王宇茹. (2021). 智慧校园建设的发展进程与趋势研究. *现代教育技术*, 31(1), 5-12.
- [4]张屹, 刘艳华. (2021). 新时代教育信息化内涵与发展路径研究. *中国电化教育*, (410), 1-7.
- [5]Ifenthaler, D., & Yau, J. Y.-K. (2020). Utilising Learning Analytics for Study Success: Reflections on Current Empirical Findings. In D. Ifenthaler & J. Y.-K. Yau (Eds.), *Utilizing Learning Analytics to Support Study Success* (pp. 1–15). Springer International Publishing.
- [6]Li, J. (2023). Challenges and Opportunities of Yiban in Digital Transformation: A Case Study of Three Universities. *Journal of Higher Education Policy*, 35(1), 45–60.