

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 大理大学教务处, 云南大理, 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

当前高校学生管理环境日益繁杂,学校不仅要维护校园安全与学术规范,还需兼顾学生独立人格、批判性思维和创新能力的培养。大数据、人工智能等新技术虽为管理手段带来了新动力,但也引发了诸多挑战。其中最突出的,是数据挖掘与隐私保护之间的紧张关系。部分高校借助大数据强化管理,虽意在提高效率,但因数据采集边界模糊、信息安全防护机制不到位,容易引发学生对隐私泄露的担忧。此外,管理人员的数据素养整体不高,既具备技术背景又拥有管理经验的复合型人才缺口较大,导致技术应用效果折损,甚至出现落地成效不及预期的现象。易班自推广以来,已演变为国内高校学生管理的重要平台。然而,该平台的实际效用究竟如何,能否切实提高管理效率,又面临哪些现实困难,现有研究仍缺乏系统的实证检验。鉴于此,本研究通过收集一手数据,力图客观评估易班平台的运行成效,为后续优化升级提供数据支撑和决策参考。

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隶属于教育信息化建设的核心范畴,指依托现代信息技术,对学生信息从生成、存储、处理至传输、分析、应用实施全生命周期的系统化管控,其主旨在于重构业务流程、优化资源配置,进而达成管理过程的规范化、科学化、高效化及决

策支持的智能化[1]。早期系统多运行于单机或小型局域网,虽初步实现了“无纸化”与“电子化”,却也导致了严重的“信息孤岛”效应,致使数据割裂、业务阻塞。伴随网络技术的跃升,依托校园网、集成教务、学工、财务及后勤等功能的综合性数字校园平台逐渐占据主流,虽初步达成了跨部门数据交互与业务协同,但系统架构往往臃肿,用户体验欠佳,且移动端适配能力滞后[2]。当下,云计算、大数据、人工智能及移动互联网技术正驱动学生信息化管理迈入新阶段,“一站式”服务平台的兴起,促使管理重心由单纯的“事务处理”向“数据驱动”的精准治理、个性化服务及智能决策转型[3]。譬如,通过搭建学生数据中台,打通学业成绩、消费轨迹、图书借阅、社交行为等多维数据,构建学生画像,从而为学业预警、困难资助、心理健康辅导等提供精准的洞察依据[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

本研究融合技术接受模型（TAM）与 DeLone & McLean 信息系统成功模型（D&M），搭建了一个整合性分析框架。TAM 模型侧重于阐释“感知有用性”与“感知易用性”对用户“态度”及“行为意向”的导向作用；而 D&M 模型则揭示了信息系统成功的因果路径，即“系统、信息及服务质量”三要素通过协同作用，决定“使用意愿”与“用户满意度”，最终产出“净收益”。本文将“管理效能的提升”界定为信息系统成功所衍生的“净收益”。基于此，提出如下假设：

H1：系统质量显著正向影响用户满意度。系统质量表征易班平台的技术性能，本研究将其解构为感知易用性、功能性及稳定性。假定系统在易用性、功能完备度及运行稳定性上的表现越佳，用户满意度越高。

H2：信息质量显著正向影响用户满意度。信息质量指代平台输出内容的品质，主要考察及时性、准确性与相关性。假定信息的时效越强、精准度越高且与用户需求越契合，越能有效夯实满意度的基石。

H3：服务质量显著正向影响用户满意度。服务质量涵盖平台所提供的支持体系，包括技术支持与管理响应。假定高效、可靠的服务保障能显著增强用户的满意评价。

H4：系统质量显著正向影响使用意愿。假定平台的感知易用性水平越高，用户越倾向于产生积极的使用意愿。

H5：使用意愿显著正向影响用户满意度。使用意愿反映了用户主动接纳易班的主观倾向。假定用户的主观能动性使用意愿越强，其体验后的满意感随之提升。

H6：用户满意度显著正向影响管理效能感知。假定对易班平台持有高满意度的用户，更敏锐地感知到其在优化管理效率方面的实

际收益。

H7：使用意愿显著正向影响管理效能感知。假定使用行为是效能提升的直接驱动力，用户使用意愿越强烈、交互越频繁，越能深刻体会到平台带来的效率变革。

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
使用意愿	0.841	0.721 - 0.819	0.845	0.645

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、服务质量和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。

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 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 。

基于上述分析, 本研究设定的七项假设

均得到实证支持。回归分析结果进一步表明，系统质量、信息质量与服务质量不仅直接驱动了易班用户的使用意愿，也是形成用户满意度的关键前因；较高的满意度和积极的使用行为，共同强化了用户对管理效能提升的积极感知。

5. 结论与建议

本研究的实证数据确认了易班平台对提升高校学生信息化管理效能具有正向价值。从调查结果看，易班在加快管理流程和提高信息传递准确性方面成效明显。然而，平台功能集成度有限、用户界面友好性与交互流畅度不足，以及跨部门业务系统的数据壁垒，共同制约了其整体效能的充分发挥。基于此，本文提出三条优化路径：第一，引入大数据与人工智能技术，根据学生画像进行信息个性化分发，并对管理情景作出精准预判；第二，推进易班与教务、学工、后勤等核心系统的数据对接与业务融合，打破信息孤岛，建成实质意义上的“一站式”校园服务生态；第三，针对行政管理人员及辅导员开展数字素养和平台应用专项培训，提升其利用技术手段优化日常管理的能力，从而全方位增强易班的应用能效。

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.