

# 网格化管理理论及其 在高校学生服务管理中的应用

——以湖北省8所学生网格化管理试点高校为参照

□ 刘宏达 闫丽莉

**摘要:** 网格化管理理论是传统管理优势与现代信息技术高度融合的一种现代管理思想,在我国社会基层治理中得到广泛应用。将网格化管理理论应用于高校学生服务管理,有利于高校以学生宿舍为中心构建数字化、网络化的思想政治工作体系。当前高校在学生网格化服务管理实践中,既取得了良好的效果,也存在一些不足,需要进一步加强对网格化管理理论及其应用的研究,不断优化高校学生网格化服务管理的模式创新。

**关键词:** 网格管理; 网格化; 高校学生管理; 网络思想政治工作

**作者简介:** 刘宏达,华中师范大学全国高校思想政治工作队伍培训研修中心、马克思主义学院教授,博士生导师;闫丽莉,华中师范大学经济学院正处级组织员,马克思主义学院思想政治教育专业博士研究生。(湖北 武汉 430079)

**基金项目:** 本文系湖北省教育改革发展专项重点课题“网格化管理理论在高校学生服务管理中的应用研究”(鄂教政法办[2017]3号)、国家社科基金“大数据时代大学生思想政治教育创新研究”(项目号17BKS127)的阶段性成果。

中图分类号:G641

文献标识码:A

文章编号:1007-5968(2019)07-0014-05

网格化管理理论是随着20世纪90年代中期数字化治理理论和网络化治理理论在全球兴起而逐步形成的一种管理思想。自2004年以来,我国一些地方政府创造性地将网格化管理理论应用于城市社区管理创新,从而逐渐形成具有中国特色的社会网格化管理理论。党的十八大以来,以习近平同志为核心的党中央高度重视推进社会基层治理的网格化,着力打造共建共治共享的社会治理格局。随着网格化管理理论越来越广泛地被应用于我国社会治理的多个领域,如何通过实施网格化管理提升学生服务管理水平,成为许多高校正在探索的一个重要现实问题。

## 一、网格化管理理论及其社会应用

“网格”一词最早被运用于电力行业,之后计算机行业运用了这一概念并将其发展为网格技术,即用一台虚拟的超级计算机将地理上广泛分布的各种计算机软硬件资源、数据资源、信息资源、知识资源等整合在一起,使其更加方便用户提交需求和快速地对用户需求作出精准地回应。网格化管理理论是在我国已有社区管理实践的基础上,将社会基层自治组织划分为网格,并将现代化国家治理理论与现代信息技术相融合而进行的一种理论创新。

1. 网格化管理理论的形成背景。当前对网格化管理主要有两种理解。一种是其作为一种管理思想,“是借用计算机网格管理的思想,将管理对象按照一定的标准划分成若干网格单元,利用现代信息技术和各网格单元间的协调机制,使各个网格单元之间能有效地进行信息交流,透明地共享组织的资源,以最终达到整合组织资源、提高管理效率的现代化管理思想”<sup>[1]</sup>。另一种是其作为一种管理模式,指“运用数字化、信息化手段,以街道、社区、网格为区域范围,以城市部件、事件为管理内容,以处置单位为责任人,通过城市网格化管理信息平台,实现市区联动、资源共享的一种城市管理新模式”<sup>[2]</sup>。

网格化管理理论的形成具有其特定的社会背景、理论基础和技术条件。从社会背景看,一方面随着政府面临的治理难度不断加大,如社会风险的增大和群体性事件的增多等;另一方面随着网络时代公民社会的崛起,使得政府逐步向社会分权和让权成为共识和趋势,从而也使得加强社会基层社区治理成为国家治理转型的重要途径。从理论基础看,以马克思主义为指导的国家治理理论体系是其形成的理论核心,同时现代化治理理论的研究成果起到

了直接的推动作用,这主要包括数字化治理理论和网络化治理理论。数字化治理是在电子商务、电子政务的基础上进一步推动国家治理的数字化变革,实现由电子政府向数字化政府的转变。数字化治理理论主要针对政府管理中的缺陷和弊端,提出重新整合管理体制、加大信息技术的网络化运用,以构建基于需求的整体性政府来更好地为公民服务等。网络化治理主要强调国家治理要在主体多元化的基础上构建政府与社会力量共同参与的网状结构和机制。网络化治理理论主要强调治理主体的多元,多元主体间的平等、信任和合作,多元治理的网络、制度及环境等。从技术条件看,当今世界各国都在加快对计算机网络及其技术的开发与运用,而这同时也催生和加速了大数据的挖掘、分析和运用技术,为网格化管理不断提供现代信息技术支撑。

2. 网格化管理理论的社会应用及特征。网格化管理理论最早在社会上的应用出现于21世纪初,主要是在一些城市社区进行网格化管理,后逐步推行到一些农村社区。如从2004年开始,北京东城区、上海浦东新区、湖北宜昌市等多地开始了城市基层社区网格化管理改革,而国家建设部在2005年至2007年分三批在全国部分城市推行网格化管理试点等。经过十几年的实践,网格化管理理论在社会治理中得到越来越广泛的应用,各地也形成了许多典型经验模式,如舟山“网格化管理、组团式服务”运作模式,山西长治“党的建设、社会管理、公共服务”三位一体运作模式,河南漯河“一格四员”(网格管理员、网格协管员、网格警务员、网格监督员)运作模式等。与此同时,网络化管理理论也逐渐在一些社会事业管理系统内推开,如用于环境系统监测、监狱系统管理、企业集群管理和教育系统管理等。

从社会网格化管理的实践看,整体上与现有的居民社区保持一致,同时兼顾居住的聚散情况实行网格划片或设置网格点,网格管理职责基本上覆盖了现有社区的所有管理职能,如公共服务、社会管理和党的建设等,同时在管理要求上更加向住户延伸,较现有的社区管理更加精细,从而形成了以政府为主导、以网格为主体的多级上下联动管理机制,体现了政府与社区的合作共治。其主要特征是促进了数字化管理和精准化服务。在促进数字化管理上,一方面促进了资源的共享性,既将政府部门的信息共享给居民,从而提高电子政务的运用水平,也将不同居民的信息进行整合,提高社区和政府的大数据预警和分析决策能力;另一方面促进了管理的信息化,

如促进政府政务信息的规范采集、共享利用和便民服务等。在促进精准化服务上,一方面提高了服务的便捷性,如政府公共事务的“一站式”自助办理等;另一方面提高了服务的精细化,如及时掌握社区居民的情况变化,为居民提供精准服务等。

3. 社会网格化管理的优势与不足。从当前社会网格化管理取得的成效看,主要体现在四个方面。一是提升社区管理的整体性。网格将不同政府部门、居民等资源进行整合,既满足政府的管理需求,也对接居民的具体需求;既体现政府管理、社区管理与居民参与的过程互动,也体现了不同事件管理、不同事务服务、不同信息处置等的过程协同等。二是促进基层政务的创新性。网格化管理在理念、方式方法及体制机制等方面创新了基层政务,不但基本实现了数字化管理,而且智慧化管理的特征也越来越凸显。三是增强社会维稳的处置力。网格化管理在维护社会稳定上既发挥了社区传统的工作优势,也发挥信息化的技术优势和网格员的管理优势,如以信息化管理加大对社会矛盾的排查和对特定人群的管理与服务,将网格员的巡查与网格的信息化技防相结合,增强社区网格发现和处置突发事件的主动性。四是增强社区党建与思想政治工作的实效性。各地网格化队伍建设增强了社区党的建设和思想政治工作的力量,同时组织社区干部、退休党员、志愿者等参与网格管理,也使网格的民主管理方式和文化生活更加丰富多彩。

作为一种社会管理方式的改革,当前社会网格化管理还存在一些不足,主要体现在以下四个方面。一是网格化管理的法律法规体系不健全。如政府对网格管理的赋权存在制度上的缺失,网格化管理在一些事务管理上的安全性、合法性等存在法律法规上的不健全等。二是网格员人事管理体制存在弊端。如社会力量参与网格化管理的权利与义务不对等,对以劳动合同制招录的网格管理人员激励措施不够等。三是网格的功能结构有待调整,如以管理为主而服务功能体现相对不足,以维稳为主要任务而对社区文化建设重视不足等。四是网格居民参与度有限。如对网格建设的宣传不够导致居民参与热情不高,对网格人力资源利用不够导致有影响力的居民参与度不高等。

## 二、高校学生网格化服务管理的现状

在社会网格化管理的示范带动下,一些高校开始实施学生网格化服务管理。如2014年,湖北省教育工委、教育厅在武汉大学、华中科技大学、华中师

范大学、华中农业大学、中南民族大学、湖北工业大学、三峡大学、湖北民族大学等8所高校启动学生网格化管理工作试点。经过近五年的建设,各试点高校基本建立和健全了学生网格化管理的工作机制、资源平台、人员队伍等,网格化管理的功能优势日益凸显。同时,省内其他一些高校也逐步跟进,不断加强学生服务管理的信息化建设。

1. 高校学生网格化服务管理的主要做法。高校学生网格化服务管理的主要模式有两种:一种是纳入城市社区网格化管理系统,如三峡大学的学生网格化服务管理是宜昌市社区网格化管理系统的组成部分;另一种是自成体系,以学生宿舍网格化服务管理为基础,构建相对独立的校园学生信息化管理系统,调研中的大多数高校属于后一种模式。从已有两种管理模式的共性做法来看,主要有以下几个方面。

首先,合理划分网格单元。高校根据学生宿舍的地理分布进行网格划分,一般是将一栋宿舍规定为一个网格,将相邻的几种宿舍划分一个网格片区(管理站)。由于各高校学生宿舍容量的不同,不同网格所服务管理的学生人数不同,大多数网格为600-1000人,最大的网格超过1200人,最小的网格为300人左右。从网格管理职责看,基本上覆盖了现有学生宿舍的所有管理职能,如公共事务管理与服务、学生宿舍文化建设和党的建设等,同时在管理要求上与高校院系学生思想政治工作相衔接。

其次,合理配置网格管理人员。各试点高校不拘泥于“以地管人”的社区网格化管理思路,而是结合学校特点,一方面,建立了“学校—学院—班级”的分级网格员队伍,其中,班级网格员为学生干部,收集学生信息,负责学情预警;学院网格员为辅导员,掌握学生动态,负责思想教育;学校网格员为主要职能部门工作人员,全面掌握学校动态,负责学校稳定有序。另一方面,高校设立学生宿舍楼栋网格员,即在每个网格(网格片区、网格点)都配置有专门的网格员,如华中师范大学聘请有30多位研究生党员担任本科生宿舍的网格员,三峡大学以劳动合同制形式为每个网格配置了一定数量的专职网格员等,从而形成由学生网格片区站长、学生楼栋网格员、网格服务管理勤工助学学生构成的三级网格员队伍。在此基础上,各高校加大对网格员的职责和能力培训,使之既能以传统的方式完成规定的任务,又能符合信息化管理的要求。

再次,建设网格化管理信息平台。一是基础数据平台,即对网格内学生基本情况进行数字化收集

和管理的信息系统和技术终端。二是地理信息平台,即制作网格三维地图,对网格内的学生宿舍分布信息等进行标注,同时与基础数据平台进行对接,能够自动地显示所有楼栋及学生信息等。三是动态数据平台,即网格员的工作平台,用于网格空间实时监控、学生行为情况记录、特殊需求申请、网格员GPS定位等的软硬件建设。四是统计分析平台。即对基础数据及其变化、动态数据等情况进行统计分析的信息系统,既用于重点情况、难点问题、突发事件等的研判和决策分析,也用于对网格员的管理考核。五是沟通交流平台,即网格员用于信息收集与发布、与学生及辅导员班主任等之间进行互动的网络平台,如网站、QQ群、微信公众号及微信群等。每一级网格的管理信息平台与高校学生数字化服务管理平台对接,既方便高校相关部门进行数字化管理,又方便师生获取数字化服务。

第四,建立网格化服务管理标准。各试点高校积极成立信息化建设管理部门,加大网络基础设施、系统运行环境、信息系统、数字资源、网站等建设,大力推进诸如学生综合信息管理系统、学生宿舍门禁管理系统、“一卡通”信息系统、校园网计费系统等基础数据库建设,并通过公开招投标,引入社会力量,研发网格助手等APP产品,构建起网格化信息平台、网格化信息发布平台、网格化数据展示平台等一系列信息化平台。同时,还投入专项资金,建成网格片区工作站和网络工作点,设立网格监控室和学生事务服务室、党团活动室,配备高清联网监控屏、自助打印复印一体机、办公电脑、电视机、会议桌等设施,集网格多屏实时监控、网格信息管理、学生事务自助服务等功能于一体。如华中师范大学由学工部、研工部、信息化办公室、后勤保障部和保卫处等主要相关部门组成校级网格管理工作专班办公室,下设三个中心:网格监控中心、网格管理中心和学生事务中心,总体负责网格日常工作的运转,并狠抓网格站点的实体建设、网格管理信息平台的搭建以及网格化管理信息系统的建设等基础性工程,为高校网格化管理提供平台支持。三峡大学实现了学校的网格化与社区网格化的融通,在学校就可以看到宜昌市所有地区的监控,在特殊情况下,可以查到宜昌市的上网信息,在实际的学生管理工作中,减少了师生的事务性工作负担,提高服务管理的效率。

2. 高校学生网格化服务管理的主要成效。从调研情况看,高校将学生思想理论教育、行为管理、事务服务、宿舍文化建设、危机事件处置等融为一体,

以网格为中心构建学生网格管理员、辅导员班主任、学生宿舍管理员、学生及家长等多元主体共同参与的思想政治工作体系,提升了学生工作的数字化管理水平和精准化服务能力。

首先,学生网格的思想政治工作显著增强。以学生宿舍为单元建立学生服务管理网格,有利于将不同职能部门、院系等育人资源进行充分整合,形成以学生宿舍为中心的政治思想工作合力育人模式。一是目标聚合。高校将思想政治教育与学生服务管理下沉至学生网格,实现学生思想价值引领与行为管理的有机结合,使不同的服务管理目标聚合成学生文明宿舍建设的整体性目标,既满足高校的管理需求,也对接学生成长成才的具体需求。二是功能整合。高校网格化管理通过信息化手段,既在学生行为管理中增强学生事务服务能力,也在学生事务服务中提升学生行为管理水平,如不同职能部门业务的网络化增强了学生网络的服务能力,而网格的大数据则增强了职能部门的分析决策能力等。三是过程融合。高校网格化管理从纵向上体现为高校管理、事务服务与学生参与的过程互动性,从横向上体现为不同事件管理、不同事务服务、不同信息处置等过程协同性,如有的高校将网格化管理与学生事务“一站式”服务管理进网格紧密相结合等。

其次,学生网格的服务管理显著增强。从各试点高校的调查情况来看,网格化管理的核心功能日益得以发挥:一是学生信息的全面收集。高校通过信息化手段,从多终端多维度多层面,共同收集学生基本信息,如学业数据、消费数据、查寝数据、奖惩数据等,特别是对重点学生群体的数据进行收集等。二是学生行为轨迹的动态管理。高校通过有效的监管技术、持续不断的定位技术和识别手段,将孤立的信息点串联成学生行为轨迹,如学生在校轨迹定位、网络日志数据、心理健康预警等,为校园稳定和学生安全提供痕迹管理和预警服务。三是学生信息的高效查阅与反馈。高校在信息化平台的支持下,网格内学生的信息可实现共享共用,学生信息的利用更加便捷及时,为高校学生管理和服务提供了有力的信息化支持。

再次,学生网格的维稳功能显著增强。网格化管理在维护高校稳定上,既发挥了学生工作的传统优势,又发挥了信息化的技术优势和网格员的管理优势。一是以信息化管理加大对各种矛盾问题的及时排查,对一些难度较小的矛盾问题,通过网格员进行快速的调解和处置,对一些难度较大的矛盾

问题则通过网格信息平台快速向学校有关部门及相关院系报送。二是加大对特定学生群体或对象的管理与服务,特别是通过网格数据的收集与分析,及时分析与预判重点学生对象的思想需求与行为变化。三是网格员的巡查与网格的信息化技防相结合,使学生宿舍的治安联防联控工作进一步加强,如通过网格巡查及时发现和处置突发事件,通过网格监控对公共区域进行实时监控和危机预警等。

第四,学生网格的大数据运用显著增强。大数据分析是高校学生网格化管理的关键。部分试点高校已经开始了大数据分析的探索,通过引入专业公司进行数据分析的开发和设计,组建信息分析团队,以数据分析为基础,通过对学生在校信息及动态的分析研判、关联比对,挖掘数据价值,用数据说话,科学分析学生群体特征,为学生自我教育提供信息,为辅导员班主任的针对性管理提供参考,也为学校制定教育对策提供科学依据。如有的高校通过对比分析学生家庭信息以及在校一卡通消费数据特征,准确定位扶助对象,实施精准资助和隐形资助;通过对比学生寝室晚归或未归信息以及在校轨迹定位信息,向网格员推送学生安全预警信息等。

3. 高校学生网格化服务管理的主要不足。调研中发现,高校在推进学生网格化服务管理中存在不平衡不充分现象,其中不平衡问题主要体现在高校之间信息化管理水平的差异性,不充分问题主要体现在高校对学生网格数据信息利用的能力不足等。这些不平衡不充分问题主要表现在以下几个方面。

首先,学生网格化管理机制有待进一步健全。一些高校思想认识不统一,对网格化管理理论研究不够,片面地将网格化管理等同于信息化管理,没有从学生思想政治工作方式方法创新的高度来统筹网格化管理的顶层设计和机制建设。特别是部分高校的职能部门之间各自为政的现象依然存在,协同推进网格化管理的力度不够,存在数据重复采集、数据难以共享、数据库重复建设等问题,降低了网格化管理的效率。调研中发现,少数高校虽有网格化管理的机制设计,但在实际运作中仍然以传统的学生宿舍管理为主。

其次,学生网格化管理平台建设有待进一步加强。高校学生网格化管理平台建设面临着一些共性的制约因素。一方面信息化基础建设投入大、门槛高,一些高校望而却步,不愿意或者没有足够的财力投入信息化平台建设,从而使网格化管理的信息化程度偏低。另一方面,网格化管理平台建设运行维

护成本高、技术更新快,一些高校的信息化平台经过几年运营后,处于停用状态,不仅没有发挥信息化优势,而且成为推进网格化管理的诟病所在。

再次,学生网格化管理队伍的素质有待进一步提升。高校学生网格化管理队伍来源多样,大部分存在职业身份认同和专业能力发展等难题,特别是他们掌握和利用信息化的素质能力普遍不足。调研显示,80%以上的学生网格化管理员缺乏数据采集意识、数据分析和处置能力等,同时,在预防和处置突发事件、应对媒体、团队建设等方面,与网格化管理的要求还存在明显的不适应性。

第四,学生网格化管理的有效性有待进一步增强。一方面,部分试点高校仅仅选取条件成熟的学院或区域进行网格化管理试点,存在覆盖面不够的问题。另一方面,由于技术的局限性和管理的滞后性,网格化管理中出现执行不规范的问题,如一些高校学生对寝室门禁系统存在不刷卡、代刷卡、重复刷卡等不规范行为,干扰或削弱了网格化管理功能的公信力。

第五,学生网格化管理的大数据运用有待进一步深化。目前高校学生网格化管理的大数据应用,大多停留在试验层面,难以做到常态化运用。一方面是受到数据收集与管理的有效性影响,如大量不实数据、重复数据、不规范数据等,降低了数据的利用率。另一方面是受到数据利用与分析的时效性影响,如数据分析模型过于简化,对数据的全面性、关联性、复杂性等认识不足,使大数据分析结果难以运用到实践工作中去。

### 三、高校学生网格化服务管理模式的优化策略

当前社会网格化管理及部分高校学生网格化服务管理的实践,为进一步丰富高校学生网格化管理理论及实践创新提供了经验借鉴。高校要在广泛借鉴国内有益经验的基础上,以问题和师生需求为导向,不断优化学生网格化服务管理模式。

1. 构建高校学生网格化服务管理的协同机制。高校学生网格化服务管理要实行多网合一,实现校内外不同管理信息系统的共建共享,打破信息壁垒,消减信息孤岛,构建协同机制。一方面加强政校协同。各地政府及教育部门要进一步提高对高校实施学生网格化管理重要性的认识,加大在高校中实施学生网格化服务管理的推进力度,科学制定高校学生网格化服务管理的工作流程与质量标准,指导开发高校通用的网格化服务管理平台,统一数据标准,实现教育管理部门与高校的信息互通,以及做好与公安、医疗等社会网格化管理系统对接,及时做好学

生突发事件的预警和应对。另一方面加强高校内部协同。高校要坚持“重心下移、扁平化管理”的原则,切实发挥网格化管理的优势和效能。在管理机制上,按照协同管理的要求,建立健全学生网格化服务管理运行机制,加大跨部门资源整合力度,加快学生各类基础数据的共建共享进程;在管理流程上,按照“分级负责、分类处理”的原则,切实发挥各级网格员的主体作用,做好学生服务管理信息的分类、传递、追踪、反馈等处置工作,不断提升学生网格化服务管理的精准化与智能化。

2. 加强学生网格化服务管理的信息化建设。信息化建设是高校学生网格化服务管理的重要前提基础,高校既要抓好各级学生网格点的实体建设,也要加强学生网格化服务管理的应用信息平台建设,特别是要通过加强学生信息数据的采集、分析和应用来不断促进学生网格化服务管理的优势发挥。一方面加强网络化管理的基础设施建设。高校要加强校园网络建设,加大经费投入保障力度;同时努力改善学生宿舍硬件条件,加强学生网格点和网格片区的场所建设,如为每个网格点安装监控系统、门禁系统及配备信息化设备等,大力推动学生事务服务管理进网络、进网格。另一方面加强数字化管理的应用平台建设。高校要加强学生网格化服务管理平台的研发、运营和维护,通过大数据技术和网格化管理优势的融合应用,加强部门、院系、班级、学生宿舍之间的纵向关联和横向整合,不断建立健全“学生网格数据分析与预警系统”“一键式网上学生事务大厅”“学生网格监控中心系统”等,从而提供“全覆盖”“无缝隙”的学生服务管理。

3. 加强多层次的学生网格员队伍建设。高校学生网格化服务管理需要建设一支具有政治自觉、信息素质、心理常识、服务意识等的网格员队伍,努力形成“统一指挥、分级负责、协调运转、责任落实、反应快速”的网格化管理格局。一方面加强网格员的选聘管理。高校要将网格员队伍建设纳入思想政治工作队伍建设体系,进一步优化网格员队伍的结构,在岗位管理、编制待遇、考核激励等方面给予政策引导,分层建立起相对稳定、技术优、专业强和热情高的网格员队伍,同时加强网格员的评价考核,制定相应的考核细则,构建长效管理机制。另一方面加强网格员的系统培训。高校要加强网格员的理论培训,使之熟知学生思想政治工作政策、学生服务管理流程及网格化技术等,做到一专多能。此处还要加强网格员的实践培训,不断提高他们的(下转第22页)

“新青年”传统并秉持强烈的时代和家国情怀、扎根中国特色社会主义大地而兼具敏锐的全球视野、在现实生活中砥砺德行且葆有在虚拟世界中游刃有余的网络素养;是赋有创新能力、责任意识和共享精神的时代新人。其核心不是互联网技术要义,而是民族要义、文化要义和时代要义,网络新青年在拥有信息、技术和思维优势的同时,能够准确理解和把握民族历史文化和时代定位,是其超越了技术表征的更内在的本质,这也是网络新青年与五四精神的本质联系。

因此,要解决互联网给青年带来的负面影响,充分发挥互联网正积极的作用,就要批判、辩证地看待技术浪潮中的主体性、未来性和创新性,而非随波逐流,放任技术主义和消费主义盛行、泛滥甚至主导、主宰。我们要培养新时代的网络新青年,就是要培养信息化时代的精英,培养能够传承过去、融汇当下、面向未来的时代新人,更是要培养具有精英意识、民族意识、责任意识和全球意识的圆梦新一代。

(上接第18页)政治素养、信息采集和处理能力、舆情分析能力和网络安全防控能力等,实现“学生网格—院系学生工作—学校职能部门”的信息化联动,切实做好学生日常管理问题的排查、处置与报告等工作。

4. 扩大学生网格化服务管理的功能覆盖。高校学生网格化服务管理的根本目的在于提升育人质量,既要通过网络化管理来筑牢安全底线,不断提高学生信息的分析力、研判力和处置力,又要通过数字化管理来服务于学生的成长成才,不断提高服务管理的个性化与精准化。一是拓展学生网格化服务管理的功能。高校既要通过网络实时安全监控、网格数据动态分析、网格学生事务办理、网格信息移动推送等,来加强学生行为轨迹分析、学生风险预警和精准干预、学习投入与绩效评估、教育管理行为决策支持等。同时也要加快由面向混杂群体变为面向特征群体的服务管理转变,加大对学生潜能的挖掘与激发,不断提高个性化服务管理的能力。二是扩大学生网格化服务管理的覆盖。高校要扩大学生网格化服务管理的人群覆盖,力求覆盖校内所有区域,统一建设本科生、研究生、留学生、教工等网格化服务管理系统。同时,高校要加强网格化服务管理的规范化建设,通过进一步细化各项管理规章制度等,加强对学生网格化服务管理的安全性、合法性等的保障。

5. 创新学生网格化服务管理的方式方法。高校

#### 注释:

① “斜杠青年”指不再满足“专一职业”的生活方式,而选择拥有多重职业和身份的多元生活的青年群体,其在自我介绍中会用斜杠来区分不同的身份特质。

#### 参考文献:

- [1] 习近平.在纪念五四运动100周年大会上的讲话(2019年4月30日)[N].人民日报,2019-05-01(2).
- [2] 蒋广学.网络新青年培育与创新人才培养[M].北京:北京大学出版社,2018.
- [3] 陈独秀.新青年[J].新青年,1916,(1).
- [4] 安晖.互联网下半场大幕拉开[J].互联网经济,2017,(4).
- [5] 马化腾.互联网的下半场属于产业互联网[EB/OL].  
<http://it.people.com.cn/n1/2019/0305/c1009-30957641.html>,2019-03-05.

责任编辑 罗佳

学生网格化服务管理要将思想政治工作的传统优势与现代信息技术高度融合,使学生服务管理由传统方式向现代方式转变,不断加强方式方法的创新。一是加强学生大数据的挖掘与应用。高校要加强学生行为大数据的分析与利用,对学生的学业表现及学业预警数据、图书文献使用数据、宿舍教室图书馆等行为轨迹数据、网络使用及内容数据,以及学生奖惩数据、经济资助数据、心理状态数据、就业创业数据等进行动态综合分析,用大数据为学生个性化“画像”,精准分析学生的动态性特征。二是加强新技术的研发应用。高校一方面要以问题为导向,加大对新技术的应用,如通过人脸识别、语音识别、手机雷达等技术运用来有效解决学生信息收集困难等问题;另一方面要以目标为导向,加强学生网格化服务管理的产品研发,使之与学生服务管理的传统优势相互促进、相互印证,既不被大数据牵着走,又促进大数据的智能化、常态化应用。

#### 参考文献:

- [1] 郑士源,徐辉,王浣尘.网格及网格化管理综述[J].系统工程,2005,(3).
- [2] 井西晓.挑战与变革:从网格化管理到网格化治理——基于城市基层社会管理的变革[J].理论探索,2013,(1).

责任编辑 朱婧婧