

AI 辅导员在高校学生事务中的应用模式

伊宏艳

辽宁工程技术大学, 辽宁省葫芦岛市, 125100;

摘要: 在人工智能技术的飞速发展下, 使高校教育和管理工作方式发生改变, 提高工作效率和质量。学生事务是高校管理工作的重要内容, 想要为学生提供便捷高效的服务, 高校应积极运用 AI 辅导员, 借助数据分析与智能交互功能, 可实现实时线上咨询、个性辅导学生学业、解决学生生活困惑等, 还能根据学生行为数据技术发现问题, 并给予有效干预。因此, 本文对 AI 辅导员在高校学生事务中应用模式进行深入研究, 为高校实现智能化学生事务处理提供新思路, 强化高校教育管理工作质量和效率。

关键词: AI 辅导员; 高校; 学生事务; 应用模式

DOI: 10. 64216/3080-1516. 25. 05. 071

引言

人工智能技术的快速发展为高校学生事务管理带来了新的可能性, 特别是大模型技术凭借其强大的自然语言处理能力, 在教育领域的应用日益深入。国内外一些高校已通过微信公众号、APP 等平台部署基于 AI 的问答系统, 用于处理学生在学业、心理咨询和校园生活等方面的问题。例如, 部分高校开发的聊天机器人能够解答课程安排、宿舍管理等常见问题, 但这些系统多依赖规则匹配或简单的机器学习算法, 存在语义理解能力不足、交互形式单一等问题。大模型技术的引入为构建更智能、个性化的 AI 辅导员提供了技术基础。然而, 目前相关研究主要集中于技术开发, 缺乏针对高校学生事务管理场景的系统性应用研究。现有 AI 辅导员系统在知识库覆盖面、交互体验和实际应用效果评估方面存在局限, 难以满足学生事务管理的复杂性和多样化需求。如何优化大模型以适配高校管理场景, 构建专业知识库, 并开发多模态交互功能, 仍是当前重点探索的方向。

1 AI 辅导员在高校学生事务中应用的优势

1.1 提升事务处理效率, 减轻辅导员工作负担

辅导员日常处理学生请假审批、奖助学金申请、信息咨询等工作会耗费大量时间, 使辅导员没有更多精力进行学生学业辅导、心理辅导等工作。高校引入 AI 辅导员系统后, 会按照学校规定自动审核学生请假申请, 还可以 24 小时为学生提供线上解答服务, 如选课流程、教务安排查询等, 减少辅导员处理这些事务的时间, 缓解辅导员工作压力。

1.2 实现个性化服务, 满足学生多样化需求

高校学生群体在专业、性格、发展需求方面存在明显差异, 以往统一化服务难以满足不同学生的需求。高

校使用 AI 辅导员系统可以对学生学习数据、行为记录、反馈信息等进行深入分析, 实现个性化服务。比如, 在辅导学困生时, 利用 AI 辅导员可以为学生推送相关学习资料, 辅导学生掌握适合的学习方法, 同时可以实时了解学生学习进度, 以便为学生提供针对性指导; 对于有就业意向的学生, AI 辅导员系统根据学生学习情况和专业方向, 为学生筛选与推荐招聘信息、实习机会或者职业培训课程, 强化学生就业能力。面对需要心理疏导的学生, AI 辅导员线上评估学生心理问题, 并向学生推送心理调节内容, 还会提醒辅导员为学生提供有效干预, 从而实现精准服务, 提高学生事务处理的有效性和效率^[1]。

1.3 推动管理模式升级, 助力教育数字化转型

AI 辅导员投入应用后, 学生事务管理方式由“被动响应”变更为“主动预判”。高校构建智能管理平台整合学生信息、事务数据等资源, 再运用 AI 算法对开学季注册流程展开规划以及有效处理预判奖助资金发放需求等事务, 达成学生事务数据的实时共享与追溯。这样可以打破各部门间的信息壁垒, 推动高校学生事务管理向数字化、智能化、精细化方向稳步发展, 为教育数字化转型提供坚实支撑。

2 AI 辅导员在高校学生事务中的应用存在的问题

2.1 场景适配性不足

AI 辅导员在高校学生事务场景适配上存在不足, 具体体现为功能覆盖范围较窄且场景匹配程度较浅。目前多数 AI 辅导员系统主要处理常规事务, 例如请假流程引导、奖助政策检索等标准化场景。对于学业规划中的个性化需求剖析、心理疏导时的复杂情绪辨别、就业指导中的行业动态适配等非标准化场景, 缺乏有效功能支

撑,难以深度融入学生事务全流程。另外, AI 辅导员系统对不同年级、专业学生差异化需求适配不佳,无法根据学生不同阶段核心诉求调整服务,难满足多元需求。

2.2 交互体验待提升

AI 辅导员交互体验存在不足,突出表现为交互逻辑生硬、响应效果差。一方面,多数系统采用关键词匹配交互方式,对于学生自然语言中的语境、语气以及隐含意图的识别能力不足。当学生以模糊表述、多轮对话或者复杂句式提出需求时,系统极易出现理解偏差,导致学生不得不反复调整表述方式,影响学生交互体验。另一方面, AI 辅导员回复内容存在模板化、不精确、混乱等问题,且交互过程中缺乏情感化反馈,难以营造友好的沟通氛围,降低 AI 辅导员与学生交互流畅度,影响学生使用意愿。

2.3 数据安全与隐私保护挑战

AI 辅导员应用过程中面临严峻的数据安全与隐私保护挑战,具体体现在数据收集界限模糊、存储环节存在安全缺陷以及隐私泄漏风险。在数据收集阶段, AI 辅导员系统为提升服务精准度,大量采集学生个人信息,不仅包括学号、姓名等基础信息,还涉及消费记录、心理测评结果、社交行为等敏感信息,且未清晰告知学生数据收集范围及用途,导致过度采集。另外,在数据存储环节,部分高校未建立完善的数据加密与安全防护体系, AI 辅导员系统数据存储服务器易受黑客攻击或发生数据泄露,学生敏感信息可能被非法利用。同时数据共享缺乏严格审核机制,部分高校将学生数据共享给第三方企业,进一步加剧了隐私泄漏风险^[2]。

2.4 辅导员角色转变与人文关怀弱化风险

AI 辅导员应用存在使辅导员角色转变不适及学生事务人文关怀弱化的风险。传统辅导员工作着重于面对面沟通以及个性化引导, AI 辅导员参与后,部分事务性工作由其承担,辅导员工作重心要转至情感支持与价值引导方向,但多数辅导员未接受过角色转型相关培训,难以快速适应工作重心调整,致使工作效率与质量下滑。另外, AI 辅导员通过算法与数据提供服务,缺乏人类情感感知及共情能力,不能精准察觉学生沟通时的情绪变化,也无法如人工辅导员般借助耐心倾听、情感安抚给予心理支撑,影响学生心理健康与成长。

3 AI 辅导员在高校学生事务中的应用措施

3.1 优化大模型知识库,提高场景适配性

AI 辅导员系统为高校学生事务处理提供智能化工具,为了提高学生事务处理效率和质量,需要优化 AI

辅导员系统的大模型知识库,让其适用于不同学生事务处理场景。一方面,持续更新与丰富知识库内容。高校学生事务具备动态变化的特征,在教育政策变化、学校管理模式改革、学生需求变化引发学生事务内容和处理方式的改变。所以,高校建立知识库动态更新机制,定期对 AI 辅导员系统的知识库进行维护与更新,去除陈旧不合理内容,使 AI 辅导员系统依据最新学生事务处理要求和管理流程,能够精准回应学生在奖助勤贷、学籍管理、就业指导、心理健康等各类场景下的咨询需求。同时,高校要鼓励学生针对 AI 辅导员系统使用情况进行反馈,为知识库更新提供参考依据,从而提高 AI 辅导员对各类学生事务场景的适配能力。另一方面,高校可在 AI 辅导员系统内引入知识图谱技术并且构建高校学生事务知识图谱,该图谱能把学生事务包含的关键实体(其中涵盖事务类型、处理流程、政策依据、相关部门、责任人等)及其相互关系以可视化形式呈现出来。借助知识图谱技术, AI 辅导员对学生事务的内在逻辑和关联关系能够形成更清晰的理解,在处理复杂事务过程中还可以快速定位相关信息,进而让事务处理的准确性与效率得到提高。当学生咨询“跨专业考研的流程及所需材料”时,知识图谱能被 AI 辅导员借助来快速关联考研政策、跨专业报考要求、材料提交部门、审核流程等相关信息, AI 辅导员会据此为学生提供全面且系统的解答,场景适配性也会因此进一步提升。

3.2 设计多模态交互系统,提升交互体验

高校学生事务处理工作中应用 AI 辅导员系统,需要增加多模态交互系统,实现多样化交互方式,提高 AI 辅导员语言理解能力与情感表达能力,提高 AI 辅导员处理学生事务的及时性和准确性。一方面,强化自然语言处理能力。高校可通过引入更先进的自然语言处理算法来实现目标,如选用基于 Transformer 架构的预训练模型,将学生事务语料数据与该模型相结合,并进行适当调整,让 AI 辅导员能更精准地捕捉学生语言中的语义、语境以及情感色彩。比如,当学生表达带有情绪的话语时, AI 辅导员具备识别其中包含的焦虑、抑郁、烦躁等情绪类型的能力,随后会根据情绪类型提供相应的情感支持与解决方案。另外,高校要收集并整理学生常用的方言、网络用语、专业术语等特殊语言数据,运用这些数据对 AI 辅导员的语言模型进行训练,从而提升其对特殊语言的识别与理解能力,确保具有不同语言习惯的学生都能与 AI 辅导员顺畅交流^[3]。另一方面,设计多样化的 AI 辅导员系统交互方式。在既有文字与语音交互模式上融入了图片、视频、动画以及虚拟现实这类具有可视化特点的交互方式。当学生针对校园地图、教

学楼分布情况、实验室位置等问题向 AI 辅导员咨询, AI 辅导员会向学生发送校园地图图片或者 3D 导航视频, 让学生更直观地获取所需信息。在学业指导时, AI 辅导员向学生推送相关课程讲解视频、实验操作动画等学习资源, 帮助学生更深入地理解知识并掌握其内容。同时针对奖助学金申请、入党流程等复杂事务, AI 辅导员可制作流程动画或者构建 VR 场景, 循序渐进地引导学生完成各项操作, 以此提升交互过程的趣味性和便捷性。

3.3 筑牢数据安全防线, 完善伦理规范体系

健全的数据伦理规范和安全监管机制是推动 AI 辅导员在高校高效应用的保障, 为此, 高校要加强数据安全治理。具体而言, 一是完善数据安全治理体系。高校思政教育方面涉及学生思想动态、心理状态等与人格权相关的核心数据。为此, 高校要联合政府编制 AI 辅导员相关数据规范手册, 确定数据采集要遵循最小必要的原则, 采用分级授权管理学生的信息。可以在 AI 辅导员数据存储模块使用加密算法结合分布存储法, 在数据传递过程中增加区块链溯源机制, 全过程管理与保护学生数据。同时, 还要构建数据生命周期管理台账, 定期开展合规性评估, 从技术与制度层面双重防范数据滥用风险。二是强化学生数据隐私自主权。在 AI 辅导员交互设计中植入隐私保护逻辑, 当系统试图调用超出初始授权范围的信息时, 自动弹出二次确认窗口并说明使用目的, 允许学生随时撤回授权或修改信息使用范围。针对价值判断类对话场景, 除触发多维度分析逻辑引导辩证思考外, 增设隐私保护提示功能, 当对话涉及个人敏感信息时, 主动提醒学生可选择性回应^[4]。三是健全 AI 应用伦理审查体系。将价值引领优先、隐私保护至上等核心原则作为 AI 辅导员开发的基本原则; 吸纳隐私保护专家参与伦理审查委员会, 重点评估训练数据的合规性、算法模型是否可能通过数据挖掘侵犯隐私; 构建多元监督机制, 开通师生反馈通道与社会监督平台, 确保 AI 辅导员在保护学生隐私的前提下服务于立德树人的根本目标。

3.4 推动人机协同育人, 强化人文关怀

在高校学生事务中想要提高 AI 辅导员系统应用效果, 需要加强人机协同育人, 使学生事务处理中体现出人文关怀理念。因此, 高校要构建“AI 辅导员+人工主导”的互补模式。其中 AI 辅导员利用大数据和智能算法高效处理自动筛选学业预警学生、精准推送奖助政策、实时回应选课咨询等事务, 提高学生事务处理的精准性

和针对性。而高校教师则重点关注学生情感需求和价值观引导, 借助一对一谈话、主题班会等活动, 为遇到学业挫折、人际关系矛盾等问题的学生提供个性化情感支持与指导, 引导学生树立积极应对问题的心态与正确价值观^[5]。另外, 高校要建立人机联动机制。在 AI 辅导员发现学生出现异常行为, 如缺课频繁、不良心理等, AI 辅导员系统会自动向高校教师进行预警, 助力人工介入干预, 形成“数据预警—人工跟进—精准帮扶”的闭环, 既发挥 AI 辅导员的应用优势, 还能彰显学生事务处理温度, 实现技术赋能与人文关怀的深度融合。

4 结语

综上所述, 高校学生事务中应用 AI 辅导员系统具有很大的潜力和优势, 能够提高学生事务处理效率、实现个性化服务以及优化高校管理模式。因此, 高校要围绕 AI 辅导员系统场景适配性不足、交互体验不足、数据安全和隐私保护以及学生事务处理人文关怀弱化等问题, 通过优化大模型知识库、设计多模态交互系统、强化数据安全完善伦理规范体系、采用人机协同育人体现事务处理的人文关怀, 使 AI 辅导员系统在高校学生事务中发挥重要作用, 为学生的成长和发展提供更加优质、高效的服务。

参考文献

- [1] 王小莉, 张佳琪. 高校 AI 辅导员: 应用场景、行动逻辑与发展路向[J]. 思想理论教育, 2025, (09): 93-99.
- [2] 李刁. 高校 AI 辅导员构建: 逻辑前提、应用图景与实现方略[J]. 思想教育研究, 2025, (07): 114-119.
- [3] 江兵. “AI 辅导员”的风险及防范化解策略探究[J]. 高校辅导员学刊, 2025, 17(5): 72-77+99.
- [4] AI 辅导员“上岗”, 如何破解日常思政教育难题[J]. 高教研究, 2025(8): 15-15.
- [5] 韦琪. 人机协作, 共创未来——高校 AI 辅导员与人工辅导员的协同与互补[J]. 视界观, 2025(10): 0057-0059.

作者简介: 伊宏艳, 1983.01, 性别: 女, 民族: 满, 籍贯: 辽宁锦州, 单位(学校): 辽宁工程技术大学, 邮编: 125100, 学历: 研究生, 职称: 讲师, 研究方向: 思想政治教育

课题名称: 辽宁工程技术大学 2025 年辅导员专项课题。
题目: 基于大模型的 AI 辅导员在高校学生事务管理中的设计与实践研究。编号: FW2025001