

需求驱动、场景适配：高校辅导员智慧 AI 助手建构研究

王彩连

曲靖师范学院，云南省曲靖市，655011；

摘要：在教育信息化与精准思政背景下，高校传统学生工作面临响应慢、资源散、供需脱节等挑战。本研究以学生为中心，通过 267 份跨年级问卷，系统分析学生核心诉求与年级差异，识别服务痛点。研究发现，学生对智慧 AI 助手的功能期待集中于 7×24 小时响应、政策精准解读、一站式导航、隐私保护及个性化信息推送，并偏好混合式交互。基于此，本研究旨在构建一个覆盖校园全场景、具备即时响应与标准化解读能力的智慧辅导员助手，为学生工作数字化转型提供需求驱动的设计蓝图与实践路径。

关键词：智慧辅导员；人工智能；学生需求；AI 助手；场景应用；数字化转型

DOI：10.64216/3080-1494.26.03.019

1 引言

1.1 研究背景与问题提出

高校辅导员学生事务工作众多^[1]。与此同时，以 00 后为主的数字原住民学生对即时化、个性化、隐私友好的服务提出了更高要求^[2]。人工智能、大数据与知识图谱等技术的发展，为重构学生服务体系提供了新的可能^[3]。智慧辅导员 AI 助手可作为辅导员的能力延伸，能突破时空限制、整合资源并平衡标准化与个性化，助力学生工作从事务应对转向发展引领。

1.2 研究目的与意义

本研究旨在通过问卷调查，识别不同年级学生对辅导员智慧 AI 助手在功能、交互、场景等方面的真实诉求，构建需求、技术、场景高度适配的设计框架，以填补当前研究中重技术、轻需求的空白。理论意义在于构建年级差异、需求分层、场景适配的模型，丰富教育信息化与学生发展理论的交叉研究；实践意义在于为高校开发智慧服务提供实证依据与设计指南，助力学生工作提质增效^[4]。

2 研究方法与数据处理

本文以问卷调查为主，围绕学生入学、在校、毕业

全周期体验，问卷涵盖五大维度，校园适应与日常事务、学业发展与二课活动、经济资助与就业准备、心理与成长支持、现有咨询渠道评价与 AI 助手期望设计问卷。题型以多选题为主，辅以开放式问题，以全面捕捉需求的复杂性与交叉性。

通过线上渠道向学生发放问卷，回收有效问卷 267 份，本次调研共收集有效样本 267 份，其中大一学生占总体的 55.4%，大三学生占比 21.4%，大二学生占 13.9%；大四学生占比 9.4%。整体样本结构呈现以大一为主、随年级升高样本量递减的分布特征，这一分布与不同年级学生对校内事务及辅导服务的关注度和参与意愿差异相关。

本文采用定量统计与对比分析相结合的方法，通过描述性统计梳理整体需求分布；以年级为群体对比分析，验证需求分层特征；通过痛点归因分析明确 AI 助手需解决的关键问题。

3 需求调研结果

调研显示学生需求呈现五维差异，四大痛点。选课、生活服务、奖助学金及咨询时效具有显著痛点。需求随年级演进，对 AI 期待聚焦简化流程、即时响应与混合交互。详细情况见表 1。

表 1. 问卷调查结果

调研内容	年级占比			
	大一	大二	大三	大四
档案转移、资格审查等手续流程	0.24	0.43	0.46	0.48
社团学生组织选择与加入	0.65	0.49	0.30	0.28
如何适应大学学习模式与校园生活	0.72	0.59	0.79	0.44
校园卡（饭卡水卡电卡）充值、挂失办理	0.36	0.41	0.42	0.48
宿舍报修调换卫生评比标准	0.41	0.46	0.51	0.48
毕业资格审核学分自查	0.28	0.49	0.54	0.52
考研保研政策咨询	0.34	0.35	0.40	0.24
选课系统操作学分要求解读	0.80	0.65	0.68	0.80

三下乡等社会实践的参与流程与学分认定	0.22	0.51	0.32	0.28
志愿服务时长记录与认证问题	0.44	0.46	0.61	0.44
综合测评（量化评估）的计算细则与排名查询	0.48	0.57	0.49	0.60
各类奖助学金的具体申请条件材料和截止时间	0.68	0.57	0.63	0.64
就业协议书（三方协议）签署流程与注意事项	0.49	0.38	0.51	0.68
校园招聘企业信息宣讲会安排	0.51	0.62	0.61	0.76
获取职业规划学业指导的相关资源	0.36	0.43	0.46	0.28
咨询渠道：问学长学姐或同学	0.66	0.68	0.58	0.44
现有咨询痛点：回复不及时问题得不到快速解决	0.55	0.49	0.44	0.36
24小时即时响应随时解答	0.65	0.46	0.60	0.48
混合模式（先菜单选择也可随时自由提问）	0.56	0.51	0.67	0.48
个性化看板	0.72	0.65	0.68	0.60

调研发现各年级学生普遍存在四大核心痛点：学业方面，选课系统操作与学分要求解读在大一和大四关注度均达 80%；生活服务方面，宿舍报修、校园卡等流程咨询需求稳定在 40%-50%；奖助学金申请信息透明度关注度各年级均超 57%；沟通渠道上，咨询回复不及时在大一至大三学生中反映突出（44%-55%）。这些是当前学生服务中需优先改进的关键环节。

学生需求呈年级演进。大一重适应（72%困惑学习生活，65%关注社团）；大二转实践（51%关注社会实践，57%重视综测，68%求助学长）；大三并行业业与就业（54%关注毕业审核，40%留意考研，51%重视就业，61%痛于志愿认证）；大四聚焦就业毕业（76%关注招聘，68%重视就业，52%留意档案，52%要求政策准确）。形成适应、发展和出口的分阶段精准支持提供依据。

学生需求呈现清晰的阶段演进，大一主要是融入，超七成关注学习生活适应，65%通过社团建立联系；大二、大三重心转向学业深化与职业规划发展，54%关注毕业资格，46%需求达峰；大四完全聚焦就业，76%高度关注招聘信息。这要求学生服务必须匹配阶梯式设计 with 精准干预。

学学生对 AI 客服的需求主要体现于三方面：核心是简化流程与即时响应，大二至大四学生对一站式指引需求超 56%，大一最关注 24 小时响应占 65%。交互上，混合模式最受欢迎，大三支持率达 67%。此外，学生对个性化看板与一键数据查询等延伸功能期待突出，反映其整合个人事务与信息普遍愿望。

学生对智慧辅导员的期望是伴随其成长的智能伙伴，功能存在两大共性诉求，一是简化流程、一站式指引（大二起超 56%），二是 24 小时即时响应（大一 65%），以弥补现有咨询效率短板。交互上偏好混合模式（大三 67%），并期待集成学业、事务与成长的个人化看板。综上，学生期待的是一个能动态理解各阶段任务、以清

晰指引破解难题、并通过整合服务提供全周期支持的智能伙伴。

4 辅导员智慧 AI 助手设计框架

基于前文对问卷数据的深度分析，为精准响应学生全周期、场景化的成长需求，本文提出四层一体的辅导员智慧 AI 助手设计框架（如图 1 所示）。该框架旨在构建一个以学生为中心、数据为驱动、智能为引擎的服务生态，实现从传统应答式管理向智能伴随式成长的根本性转变。^{[6][7][8][9]}

数据资源层是整个系统的地基，打破孤岛，构建精准画像的基石，为实现个性化服务，必须解决信息碎片化问题^[6]。可集成多源数据，更新学生数字画像，对学生进行标签化记录。回应学生对信息透明与精准服务的需求，为上层智能应用提供唯一可信的数据基础，从而破解信息不对称难题。



图 1. 智慧辅导员 AI 助手设计框架

核心引擎层作为系统的智能中枢是驱动智能响应

的大脑^[7]。辅导员智慧助手由四大引擎协同驱动：自然语言处理（NLP）引擎支持24小时响应与混合交互；知识图谱引擎结构化政策网络，满足精准解读与流程简化需求；智能推荐引擎依托学生画像，实现个性化场景推送；流程自动化（RPA）引擎通过自动填表等操作，切实简化事务流程。四大引擎共同构成系统智能响应与精准服务的大脑。

功能应用层将智能转化为四大场景化模块，精准对标问卷数据揭示的高频痛点^[8]。智能问答中心提供7×24小时响应与导航；个人数字孪生看板整合学业与待办数据；隐私化支持空间通过匿名树洞应对敏感问题；人机协同工单实现上下文关联与进度可查。四者共同构建从即时响应到深度支持的闭环服务。

交互接入层为确保服务随手可得，助手可依托企业微信一站式网络办公平台接入。这一设计基于学生咨询渠道已高度线上化的现状，旨在将服务无缝嵌入其最熟悉的数字环境，实现服务随行^[9]。环绕整个架构的是一套完整的运营管理与安全伦理体系。该系统以用户需求为导向，结合校园场景，实现了从学生声音到系统蓝图的闭环转化，确保辅导员智慧AI助手成为真正理解学生、响应需求、伴随成长的智能伙伴。

5 实施挑战与对策

实现辅导员AI助手需应对多维挑战：数据孤岛、隐私与算法风险、AI理解局限、辅导员接纳阻力及知识库更新压力^[4]。应对挑战可推行顶层设计、分步实施，从高频痛点切入试点；将隐私保护前置，对数据分级脱敏并明确使用边界；明确AI辅助定位，建立复杂问题人工转介机制；通过赋能推动辅导员转型，将其从重复工作中解放；建立持续迭代的优化闭环，依靠反馈与数据驱动系统进化，构建可信赖、以人为中心的人机协同生态。^[10]

6 结论与展望

本研究揭示了学生对辅导员AI助手的需求核心在于解决现有服务的时空局限、信息混乱与隐私缺失问题，其构建的四层架构的智慧学生服务提供了可行路径。未来应着力深化情感计算等技术以提升主动关怀，拓展沉

浸式育人场景，并通过量化评估与伦理标准建设推动其发展。需明确该助手的目标并非替代人文关怀，而是赋能辅导员从重复事务中解放，更专注于深度思想引领与创新人才培养，从而推动学生工作向智慧育人的根本转型。

参考文献

- [1] 张思齐. AI技术赋能高校辅导员育人工作[J]. 办公室业务, 2025, (23): 150-152.
- [2] 王海建. 00后大学生的群体特点与思想政治教育策略[J]. 思想理论教育, 2018, (10): 90-94.
- [3] 吴凌燕, 陈文滔. 人工智能时代高校思想政治教育工作的前景、挑战及应对[J]. 北部湾大学学报, 2025, 40(05): 90-98.
- [4] 陈明, 黄伟. 高校辅导员工作数字化转型的路径探索[J]. 教育发展研究, 2022, 42(11): 56-62.
- [5] 刘三女牙, 刘盛英杰, 孙建文, 等. 智能教育发展中的若干关键问题[J]. 中国远程教育, 2021, (04): 1-7+76.
- [6] 于航. 人工智能在高校教育管理中的应用分析[J]. 科教文汇, 2025, (23): 21-24.
- [7] 王春波, 姜晓明. 基于人工智能大模型的高校智慧校园服务体系构建研究[J]. 华东科技, 2024, (12): 119-121.
- [8] 易鑫, 付刚, 曾海军, 等. 人机协同催生教育新生态——从2025全球智慧教育大会看教育的未来[J]. 中国电化教育, 2025, (11): 60-69.
- [9] 马超. 基于学生需求导向的高校一站式社区管理体系创新探索[J]. 创新创业理论与实践, 2025, 8(10): 78-80+109.
- [10] 徐青山, 张建华, 杨立华. 高校智慧校园建设的顶层设计及实践应用——以智慧北航为例[J]. 现代教育技术, 2016, 26(12): 112-118.

作者简介：王彩连(1991.02-)，女，汉族，云南曲靖人，四川大学硕士研究生，助教，研究方向：AI辅助思政教育及学生日常事务管理。