

职业院校管理与服务人员信息化水平调研与对策分析^①

吕金飞

(浙江纺织服装职业技术学院,浙江 宁波 315211)

[摘要] 随着“教育治理优化行动”的推进,提升管理与服务人员信息化水平,实现数据共享、业务协同是提高职业院校工作效率和服务水平的必经之路。以职业院校管理与服务人员信息化素养调查为切入点,提出如何提升职业院校管理与服务人员信息化素养的对策,促进科学管理和高效服务。

[关键词] 职业院校;管理与服务人员;信息化水平;调研;对策

[中图分类号] G717

[文献标志码] A

[文章编号] 2096-0603(2021)14-0103-03

一、职业院校管理与服务人员信息化建设的必要性

2018年,教育部印发的《教育信息化2.0行动计划》明确提出“教育治理能力优化行动”,要求全面提升教育管理与服务信息化支撑教育业务管理、教育服务能力等工作能力,推进信息系统数据共享、业务协同,避免重复采集数据,促进科学管理和高效服务。^[1]管理与服务信息化可以提升职业院校管理水平,加强教学、人事、后勤和学工等职能部门之间信息的通畅性,使管理与服务人员更加便捷、快速地获取最新的信息数据,是促进学校管理与服务现代化的必备手段。提升数据处理和传递的信息化水平,对管理与服务人员知识与技能水平提出了新的要求,其过程是管理与服务人员顺应时代发展、更新理念、根据岗位需求不断学习进步的过程。实现数据共享,使各部门之间业务协同,更是提高职业院校工作效率和服务水平的必经之路。管理人员及时掌握部门数据信息,通过数据处理与数据分析,为职业院校行政决策提供更科学的参考依据。

二、研究设计与方法

为全面、客观了解职业院校管理与服务人员信息化能力及存在的问题,本研究主要以浙江某职业院校为例,采用实地调研法和问卷调查法。问卷主要以电子稿形式发放,通过钉钉App智能填表制作调查文件,点对点发送问卷180份,共回收问卷165份,有效回收率为91.6%。问卷内容包括管理与服务人员基本信息、工作中信息化技能需求程度和培训需求与建议三部分,这三部分从不同侧面了解职业院校管理与服务人员信息化能力的现状。实地调研采用当面访谈和实地观察的方式,走访每个管理和服务部门,每类人员抽取几个人进行访谈。

问卷共分27项,其中管理与服务人员基本信息包括年龄、性别、专业技术职称、学历、行政工作年限、是否当过专职专业老师以及工作内容;工作中信息化技能需求程度包括信息技术在管理与服务工作中重要性认识、信息安全意识、工作中用到信息技术或工具的频率、使用Office处理工作时常见的问题;培

训需求与建议包括信息化水平的自我认知、参加信息技术应用的培训频次、对信息技术软件和工具的培训需求、期待的培训内容和培训时间及形式。

本次调查问卷,管理与服务人员的基本情况如表1所示,性别以女略多;年龄以30~50岁为主;学历以硕士和本科为主;管理与服务工作年限以6~20年偏多;职称以中级职称为主。表1基本反映出职业院校管理与服务人员属于学历偏高、年龄中等的一些人员,数据呈现符合调查结构。

表1 被调查人员基本情况表

性别	男	41.2%	年龄	30岁以下	11.5%	
	女	58.8%		30-40岁	40.6%	
管理工作年限	新入职	4.8%		40-50岁	35.8%	
	1-5年	17.0%		50岁以上	12.1%	
	6-10年	24.8%		学历	大中专	6.1%
	11-20年	38.2%			本科	33.3%
21-30年	7.9%	硕士	57.0%			
31年及以上	7.3%	博士	3.6%			
岗位	教学管理	17.6%	职称	无职称	11.5%	
	学工管理	18.8%		初级	23.6%	
	实验室管理	12.1%		中级	49.1%	
	后勤服务	3.6%		副高	13.3%	
	行政职能部门	44.2%		正高	2.4%	

本调研利用SPSS22.0对调查获取的数据进行整理和重新编码,进行了统计的频数分析和交叉分析,以了解不同背景人员信息化能力的现状和培训需求。

三、调查结果及分析

(一)信息安全意识亟待提高

职业院校管理与服务人员在日常工作中经常涉及信息的使用、存储和传输等问题,在信息安全方面,一旦存储在计算机中

^①本文系2020年中国职业技术教育学会信息化工作委员会职业教育信息化建设研究课题“职业院校管理与服务人员信息化能力现状调研及对策分析”(项目编号:XXHJS20-0042)的阶段性研究成果。

作者简介:吕金飞(1980—),女,浙江嵊州人,硕士,就职于浙江纺织服装职业技术学院教师工作部,讲师,研究方向:师资发展、教育管理。

的信息和相关数据出现丢失、损坏或数据泄漏等,都会造成很大的影响。调查显示,61.8%的人员丢失过 U 盘或者电脑里的数据,27.3%行政人员没有备份电子资料的习惯。具体如图 1 所示。

行政人员 A:“有一次不小心点开一个链接安装了一个软件,之后经常跳出各种各样不健康的内容,烦死了!”

行政人员 B:“几年前,在公示奖学金时不小心将身份证号放上去,事后被上级部门通报了。事实上,我们真的不是很清楚哪些内容能放,哪些不能放。”

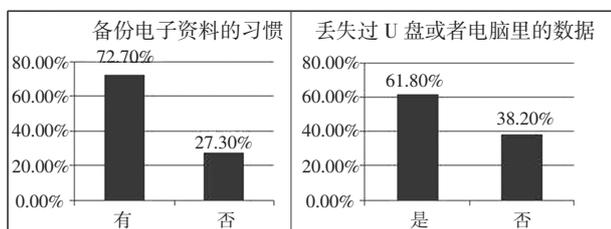


图 1 数据备份习惯和数据丢失情况

(二)信息系统功能不完善,数据存在孤岛现象

不少管理与服务人员反映,本部门有些业务还没有信息系统,有些信息系统功能还不全面,如校管处没有基建管理系统和资产出租管理系统,教务处的教务系统没有课堂练习任务字段;各系统之间数据没有互联互通,业务难以协同,如科研系统无法共享财务系统数据,教务系统与二课堂系统数据没有打通等,使得经常需要重复采集数据,导致工作效率降低,且老师们意见很大。

行政人员 C:“继续教育学院没有学历教育和非学历教育管理系统,各类数据都填在纸上,造成审计数据报送时需要手工录入几十万条数据。”

行政人员 D:“财务系统没有完全开放科研项目经费字段,造成审计数据报送时难以获取相关数据,需要大量的人力去手工匹配数据。”

(三)日常管理与服务亟须信息化支持

调查发现,职业院校管理与服务人员日常工作经常需要用到信息化技术,如 95%的人员需要使用钉钉软件,94%需要 Word,93%用微信,89%需要 Excel,85%需要将 PDF 转成 Word,73%用到 QQ,70%需要将图片转成文本,69%需要用会议签到、统计等。具体如图 2 所示。

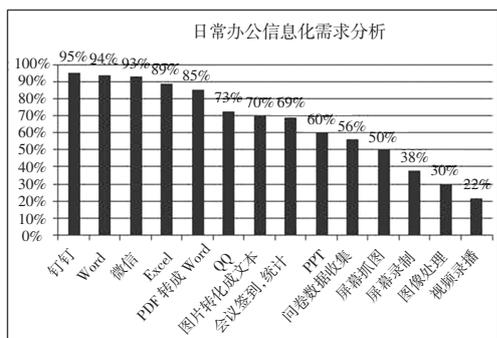


图 2 日常管理信息化需求分析

(四)Excel 操作水平有待加强

Excel 是一款数据处理能力非常强且操作方便的软件工具,可以有效提高管理效率。调查显示,76%的管理与服务人员不会设置 Excel 表格标题,在表格太长或太宽时,会出现一拉就看不到标题的现象;42%不会进行数据匹配,不会把两张表里同一个

人的信息匹配到一张表里;38%不会数据收集;32%不会自动求和操作;28%不会自动筛选;28%不会分类统计。具体如图 3 所示。

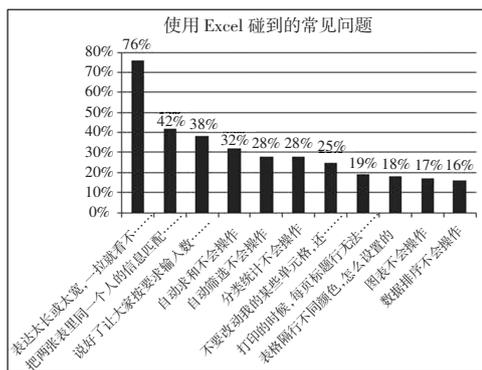


图 3 使用 Excel 碰到的常见问题

行政人员 E:“有一次,对两张表里的同一个人的信息进行匹配,足足用了我一个星期还没配好,同事用 Excel 匹配功能帮我操作,5 分钟就搞定了,我当时是既惊讶又羡慕。”

行政人员 F:“以前一直使用计算器做加减法,又累又慢,有时还算错,现在学会 Excel 自动求和,既方便又准确。”

(五)Word 操作水平有待提高

76%的人员设置字体、段落格式不熟练;64%管理人员在收到或发出 Word 文档时格式会乱;63%插入图片老是跑来跑去;62%插入表格老是跑来跑去,还跨页。具体如图 4 所示。

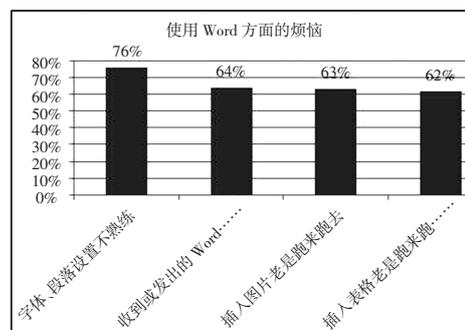


图 4 使用 Word 碰到的常见问题

(六)针对行政人员的信息技术培训明显不够

职业院校往往只注重教师的教育信息化技能培训,而忽略管理与服务人员的信息素养提升。调查显示,近三年来,有 75.1%的人员参加过信息技术应用培训小于等于 1 次。具体如图 5 所示。

行政人员 G:“一遇到信息技术问题,就要找相关部门技术人员或本部门技术稍强一些的人来帮忙,感觉经常要欠人情,希望学校可以多组织一些办公信息化方面的培训。”

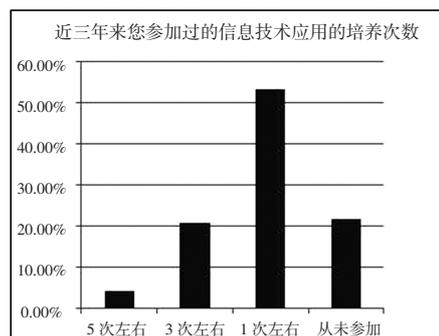


图 5 近三年信息技术培训情况

四、信息化素养提升途径分析

(一)提升管理与服务信息化意识

职业院校管理与服务的信息化水平是衡量学校现代管理与服务水平的重要标志。首先要加强管理与服务信息化建设重要性的宣传,增强管理与服务人员信息化意识,尤其要使各级领导提高信息化认识和更新观念,进而解脱管理与服务人员安于现状的陈旧观念,改变人们使用传统管理与服务手段的观念,使大家感受因信息化提高工作效率和工作质量的益处,加快职业院校管理与服务信息化建设的进度。学校可以组织各级领导和管理服务人员到管理与服务信息化建设较为突出的院校参观学习,增强信息化管理与服务的信心,提升他们的信息化意识。

(二)加强管理与服务信息化工作制度建设

首先,要建立和完善信息化建设的制度与规范。通过制度和规范来保障和规范管理与服务人员的行为,杜绝随意性,营造有约束力的信息化环境氛围,使管理与服务人员各司其职,这是管理与服务信息化建设的保障,也是推广的关键。

另外,要建立和完善信息化奖惩机制。管理与服务信息化涵盖了学校工作的各个方面,任何一个失职或失误都有可能造成重大的错误。因此,要推行“谁落实,谁负责”制,对信息化工作中失职部门和人员追究相应的责任。同时,学校要建立考评激励机制,要将管理与服务人员信息化素养提升与岗位聘任、职称聘任、晋升评优等工作挂钩,充分调动其工作积极性。

(三)提升管理与服务人员信息化安全意识

建立和完善信息安全管理机制,加大管理与服务人员信息安全意识教育,提高他们的信息安全防护意识。一要建立定期备份数据机制,二要教育数据传递安全意识,提高数据保密意识;三要加强网络浏览及软件安装防范意识。四要对职业院校信息化建设中相关的设备(如服务器、路由器、交换机等)加强技术安全措施,从技术上消除安全隐患。

(四)加强信息系统建设,消除信息孤岛

针对职业院校信息系统数据的分散性和多样性特点,从学校管理与服务需要和信息技术部门建设能力出发,深入研究并完善各管理与服务部门信息系统,如人事、教务、科研、学工、校管等信息系统,并结合学校自身管理与服务特色进行信息系统的二次开发,建设满足不同需求的信息化系统,尽可能发挥管理与服务信息化的功能。与此同时,要加强学校数据中心建设,实现数据互联互通,消除“信息孤岛”,提升管理工作效率与服务水平。结合学校行政管理部门实际情况,部门应指定专人负责业务管理系统的使用和管理,做好系统使用、数据录入、数据维护等工作,重点明确部门业务系统数据“谁产生、谁管理、谁维护、谁负责”的原则,确保源头数据准确。

(五)加强信息化能力培训

对于信息化时代的职业院校来讲,管理与服务人员高水平的信息化能力是推进校务管理与服务水平的重要因素,是提升工作效率和效果的关键。职业院校要制订科学合理的信息化人才培养机制,在开展管理与服务能力培训的同时加强信息化技术培训,使他们熟练掌握各种办公设备及信息化管理软件,从而增强业务部门基于信息化的数据管理与处理能力。职业院校可以聘请专业人员进行培训,开展信息化技术在业务管理与服务

中应用的交流会,还可以不定期组织人员到管理与服务信息化水平较高的院校交流学习,重点增强管理人员的数据处理、信息收集、处理、分析等日常办公信息化能力培养,进而培养具有信息化建设能力的复合型业务人才,从而提高学校的管理效率与服务水平。

调查显示,87%的管理与服务人员希望参加办公信息化技术培训。其中59%希望参加Excel高级应用培训班,53%希望参加Word+PPT技能班,52%希望参加各类信息化工具使用班(签到工具、数据收集工具、截图、图片转化等),31%希望参加Excel基础班。具体如图6所示。

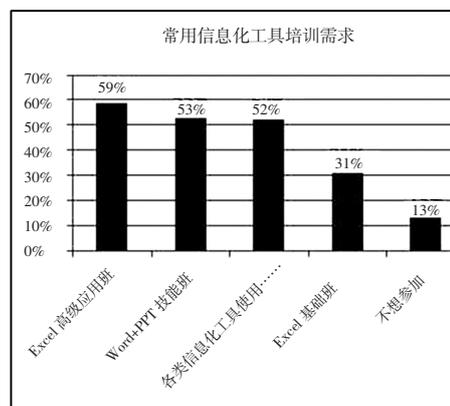


图6 办公信息化培训需求

在培训时间安排方面,61.8%选择在工作日培训,27.9%希望配合部门工作安排临时约时间培训,只有10.3%选择在周末或寒暑假培训。

五、结语

培养管理与服务人员的信息素养是一项基础性和长期性的系统工程,需要学校领导、人事部门、业务部门负责人、管理与服务人员共同努力。通过管理与服务信息化建设推动职业院校信息化建设是职业院校深入推进管理体制改革的的重要举措。本文以职业院校管理与服务人员信息化素养调查为切入点,通过对被调查对象基本情况、工作中信息化技能需求程度和培训需求与建议等方面进行调查分析,提出如何提升职业院校管理与服务人员信息化素养的对策,从而促进学校管理效率和服务水平的提升。

参考文献:

- [1]龚静,胡平霞.职业院校教师信息化教学能力现状调查[J].职业技术教育,2016(9):59-60.
- [2]袁星,李军锋,刘伟,等.高校办公自动化建设的思考与建议[J].中国教育信息化,2017(11):48-51.
- [3]刘晓薇.高校教育管理信息化的体系建设[J].理论界,2015(7):146-151.
- [4]高校办公信息化现状分析及对策建议[J].赤子,2013(11):248-249.
- [5]黄瑞,邹霞,黄艳.高校信息化建设进程中信息安全问题成因及对策探析[J].现代教育技术,2014(3):57-63.
- [6]周舒,方忠进.高校信息化建设的现状及发展对策[J].江苏科技信息,2011(6):32-34.

◎编辑 鲁翠红