

基于系统协同的开放大学学生基本信息精准化管理

张运敏, 刘 洋

(国家开放大学教务处, 北京 100039)

内容摘要: 学生基本信息管理在开放大学系统教务管理中占据基础地位, 其管理水平和质量反映开放大学系统办学的规范程度, 体现了开放大学信息化建设的先进程度。本文审视当前开放大学系统内学生基本信息管理的现状, 探究其形成原因, 提出要
实现开放大学学生基本信息管理的精准化, 必须培养精准思维, 健全制度机制, 系统协同合作, 完善考评体系。

关键词: 系统建设; 开放大学; 学生基本信息; 精准化管理

中图分类号: G728 文献标识码: A 文章编号: 1009-5152(2017)02-0089-04

随着国家开放大学办学体系和系统建设的持续推进, 教务管理在管理理念和服务内涵上面临着更多的挑战。^[1] 学生基本信息管理是开放大学学籍管理的基础环节, 其准确性和完整性直接关系到教务管理的规范程度, 甚至关系到学生学历信息在社会上的认可程度。因此, 科学审视当前开放大学系统学生基本信息管理环节, 实施精准化管理, 是确保开放大学系统教务管理水平和质量的关键。在开放大学系统建设背景下, 学生基本信息管理的前提在于作好顶层设计, 基础在于培养精准思维, 关键在于职

责分工明确, 路径在于系统协同合作, 成效在于实践探索创新。^[2]

一、现状审视: 学生基本信息管理比较粗放

(一) 学生基本信息修改率居高不下

据调研, 与成人教育、高校网络教育等成人教育形式相比, 国家开放大学系统的开放教育学生基本信息修改率一直居于高位。信息差错主要源自两个方面, 一是学习中心招生录取环节的信息采集错误导致学生的注册信息与真实情况不符, 这种情况的信息修改统一称为“更正”; 二是由于学生个人或者

表 1 国家开放大学近年来学生基本信息修改情况统计表

学期 修改项	2013 秋		2014 春		2014 秋		2015 春		2015 秋		2016 春	
	修改人次	修改率	修改人次	修改率	修改人次	修改率	修改人次	修改率	修改人次	修改率	修改人次	修改率
姓名	1938	23.2%	1958	23.9%	1546	32.9%	1636	38.7%	1528	37.8%	1679	39.1%
性别	51	0.6%	69	0.8%	31	0.7%	47	1.1%	51	1.3%	32	0.7%
证件号	710	8.5%	1756	21.5%	821	17.5%	665	15.8%	677	16.7%	858	20.0%
出生日期	708	8.5%	1918	23.5%	821	17.5%	661	15.7%	689	17.0%	848	19.8%
民族	619	7.4%	860	10.5%	633	13.5%	537	12.7%	642	15.9%	529	12.3%
前置文化程度	4331	51.8%	1616	19.8%	840	17.9%	676	16.0%	455	11.3%	348	8.1%
总人次	8367		8177		4692		4222		4042		4294	

收稿日期: 2017-05-01

作者简介: 张运敏(1987—)女, 国家开放大学教务处实习研究员;

刘洋(1981—)女, 国家开放大学教务处实习研究员。

外部原因导致学生的基本信息发生了改变,这种情况的修改统一称为“变更”。其中前者占比90%以上,属于人为的、可控的错误,主要集中于新生和毕业生的学籍状态;而后者属于正常范围内的信息变更,是不可避免的,完全是学生的主观行为,与学校行为无关,主要存在于在籍生的学籍状态。本文主要探究前者的优化管理问题。

从表1可知,在学生基本信息的6个项目当中,姓名修改率一直居于首位,这与学生主动的信息变更不无关系,但是信息采集错误也大量存在。证件号与出生日期修改率基本同步,这是因为在新生录取注册环节,系统有自动识别该两项的一致性功能,但是修改率仍然偏高。前置文化程度为信息采集手动输入项,比率偏高与信息采集人员的工作态度有很大关系。

(二) 学生基本信息管理不到位

1. 新生报名录取手续与流程尚欠规范。目前,开放大学总部虽然对新生录取报名手续和流程有明确要求,但学习中心在具体执行过程中,他人代理报名代理签字、异地报名、以身份证扫描件和复印件报名等现象大量存在,这些都不可避免地造成学生基本信息不真实,给学生学籍注册工作的顺利进行带来了困难,也为后续教务管理工作的积极开展埋下了隐患。

2. 学生基本信息数据采集手段相对落后。国家开放大学虽然要求各学习中心配置二代身份证阅读器用于新生信息采集,但是系统内配置率较低。据调查,地方学院基本有配置,而大多数学习中心仍然未能实现,而是完全采取传统的人工输入方式进行学生信息采集,这无疑影响了信息采集的准确性。

3. 招生部门信息采集审核存在缺位。开放大学系统新生报名注册环节对学生基本信息管理一般要经过三轮审核。但在这三轮证明材料的审核中,报名登记表、毕业生申请表以及情况说明等缺少签字或盖章,证明材料短缺或不合格,证明材料的复印件关键信息不清晰而无法确认,证明材料有涂改等众多问题频现。这都源于招生部门对学生信息审核的缺位,这是导致学生学籍信息变更的主要原因之一。

4. 学生学籍信息自核环节存在缺失。每学年度第一学期开学后,学籍管理部门一般要组织学生对

本人学籍信息进行核实,发现问题及时申请修改或修正。但是在具体落实中,学习中心一般是由管理教师代理核实,基本没有与学生本人实现对接,甚至部分管理教师基本忽略了这一环节,所以直接导致错误信息的漏查漏报。

5. 学生信息管理人员素质有待提高。学生信息的采集、学籍信息管理质量与信息管理人员的素质息息相关。然而系统上下特别是学习中心信息管理人员短缺、素质不高、思想上不够重视、计算机操作能力不高、换岗频繁等等,使得管理队伍、管理水平及服务质量不稳定,对整个系统信息修改工作的影响很大。

二、根源探究: 开放大学系统建设与管理不到位

(一) 系统认识不够

多年来,系统上下充分重视教学及教学管理的改革、监控与考评,而对教务管理工作的监控与考评未曾顾及。教务管理流程和手段不仅反映学校办学的规范程度,更体现了学校信息化建设的程度。与独立办学的高校相比,开放大学系统庞大,层级较多,教务管理难度更大,更加迫切地需要有规范的管理系统、健全的监控机制和先进的信息化手段。

(二) 顶层设计不足

主要表现为新生录取信息采集系统设计不够科学。据调研,目前成人教育和网络教育新生录取信息采集系统普遍将身份证阅读器作为信息采集的唯一手段,系统完全不认定人工输入信息,而且系统有自动及时审核学生基本信息的功能,极大降低了学生基本信息的差错率。而当前国家开放大学系统在新生录取信息采集过程中,既可以人工手动输入,又可以利用二代身份证阅读器自动输入。据调研,绝大多数县级教学点根本没有配置阅读器,这是导致学生基本信息差错率较高的源头所在。同时目前所使用的信息采集系统不具有信息自动审核功能,所以不能过滤一些常识性错误。

(三) 系统监控不力

国家开放大学系统作为一个遍布全国的办学系统,在四级管理模式下,上级兼顾着对下级业务指导和业务监控的双重职能。但是在学生基本信息管理环节,尚存在着两个层面的监控不到位:一是上级对下级新生录取基本信息的审核不到位。下级向上级

提交新生报名录取材料时,一般上级只局限于对身份证信息常识性错误的审核,其他基本信息审核基本没有顾及到,所以学生基本信息的管理责任几乎完全落在生源来源地教学点。二是对系统教务管理规范的监控缺失。自2015年开始,国家开放大学制定了《教学质量因子数据采集与发布方案》,加强了教学质量的系统监控与考核,但对教务管理质量的监控与考核基本是缺失的,也没有提出硬性要求。近年来部分省市分部在教育教学质量因子数据集中,提到了教务管理差错率的考核,但未有效落实,所以对提高学生基本信息采集准确率效果不太明显。

(四) 制度执行不严

虽然国家开放大学在《学籍管理办法》中规定:“入学注册时,学生须在认真校验《中央广播电视大学学生基本情况信息表》的内容后签字,并对签字的内容承担相应的责任。”但由于招生录取手续和流程的不规范,学习中心在新生录取时没有完全做到学生亲自核实与签字确认。^[3]上级的新生信息审核没有设置针对《基本情况信息表》的查实与校验环节,所以那些非本人核实的《基本情况信息表》错讹难免。

三、优化建议:系统协同实现精准管理

(一) 从理念层面培养系统精准管理思维

精准管理一直是企业文化的热门话题。在国家开放大学系统转型背景下,培养全系统的精准管理思维至关重要。对于类似学生基本信息的数据管理来说,尤其要讲究精准化。精准管理的本质要求和目标即“正确”。所以国家开放大学在系统建设中,要以行为科学管理理论为指导,引导系统各层级树立精准管理理念,加强学籍管理队伍建设,制定具体的培训体系,强化对管理人员思想认识、管理理论、信息知识等方面的培训,不断提高管理人员的业务能力和综合素质,更好地推进学生基本信息修改工作,并充分体现、落实到三个精准点:一是精准到关键环节。强化新生录取环节基本信息的精准管理,将基本信息错误杜绝在源头。二是精准到关键项。强化学生姓名、出生年月和身份证号等关键项的精准管理。在各级信息采集、修改与审核中,要特别加强对于修改核心信息证明材料真实性和合法性的严

格审核。三是精准到关键人。强化士兵学生基本信息的精准管理。提倡士兵学生全部启用身份证号报名,减少用士兵证号报名带来的信息衔接问题,杜绝出生日期变更的情况。

(二) 从制度层面制定系统协同管理规范

1. 规范新生报名录取手续与流程。国家开放大学要制定系统的新生录取信息管理手续和流程。严格报名手续,明确各级职责。要求新生报名必须本人到场,并持有身份证原件进行信息采集,报名成功实现信息亲笔签名确认,完全杜绝利用身份证件的复印件报名形式,实现学生基本信息管理源头无盲区。

2. 建立基本信息系统联审联控机制。制定《学生基本信息精准化管控办法》,明确系统内各层级的职责及重点,实现学生基本信息多方位、多角度的联动审核与监控。学习中心主要负责信息采集环节,对于不符合条件及要求的资料一定要拒绝接收,保证录取手续和流程的规范与到位。同时,在录入系统时及录入系统后要反复多次检查,将错误率降到最低。地方学院重点加强对军人学生等特殊群体、手动输入项和在籍学生信息变更等信息及材料的审核,确保易错信息的真实与准确。分部主要负责证件号的审核及对姓名和性别一致性的审核;总部在进行数据汇总并上报时认真筛查一些不合格数据,并及时予以反馈。

(三) 从操作层面规范系统信息管理行为

1. 推进信息采集手段的现代化。一是系统统一配置或硬性要求教学点自行配置阅读器。由报名系统自动识别将其作为新生基本信息采集的唯一手段,直接提取学生基本信息,提高信息注册的正确率,减少学生基本信息修改的比例,从信息来源的根子上对正确性进行把关。二是在新生录取系统和学生学籍信息系统开发或引进数据信息纠错功能,网络自动校正常规错误数据信息。

2. 系统联动强化信息审核力度。如在信息采集阶段,对代报名代填表学生信息采取“三人齐控法”,确保源头注册信息的准确性;对在籍生和毕业生信息修改阶段采取“三级紧扣法”,综合核实查验基本信息等。这些方法有利于形成“立体式”的联控体系,将有效提升学生基本信息数据的准确性。

3. 实行学生基本信息管理差错率考核。建议各分部借鉴教学质量因子数据发布与考核经验,制定完整的教育教学质量考评指标体系,将学生基本信息管理差错率单独作为考核指标之一,明确计算公式和考核办法,指定数据采集责任部门和责任人,以学期为时限监控与发布,并在对地方学院年度考评时进行记分考核。地方学院也可照此对学习中心进行记分考核。

参考文献:

- [1]杨志坚. 国家开放大学建设改革与创新[J]. 中国远程教育 2013 (4):5-10.
- [2]吴进. 基于使命的必然路径——浅论开放大学系统建设[J]. 江苏开放大学学报 2016 (3).
- [3]王静,徐向前. 中央广播电视大学学籍管理办法[M]. 北京:中央广播电视大学出版社 2009.

On the Precise Management of the Students' Basic Information in Open University Based on Synergy

ZHANG Yun - min , LIU Yang

Abstract: The basic information management students occupy basic position in the open university educational administration system , the management level and the quality not only reflects the standardization degree of Open University School system ,but also reflects the advanced level of the informatization construction of open universities. The current situation of university students scientific view of open system basic information management ,explores the reasons from the root ,put forward to achieve the precision of the Open University Students 'basic information management , must develop accurate thinking from the system construction , perfect system mechanism , cooperative system , perfect the appraisal system.

Key words: system construction; open university; students' basic information; precise management