

# Empowering the Precise Implementation of University Counselors' Discretionary Power with GenAI

Zhengqing Wang Chaoyou Xie Weining Zhu Yuning Gou

School of Government Management, Yunnan University, Kunming, Yunnan, 650050, China

## Abstract

University counselors, who are among the most frequently encountered “street-level bureaucrats” by college students, play a crucial role in shaping students' interests through the precise exercise of their discretionary power. This paper integrates the challenges faced in the implementation of university counselors' discretionary power with the current development status of Generative Artificial Intelligence (GenAI). It elaborates on how GenAI can empower the precise implementation of counselors' discretionary power from five specific aspects: data collection and analysis, improvement of feedback mechanisms, partial process automation, diversification of activity plan design, and the establishment of a supervision platform. The study aims to provide valuable insights and references for optimizing the implementation of counselors' discretionary power, enhancing the scientific nature of counselors' decision-making, and promoting the precision of discretionary power implementation.

## Keywords

Generative Artificial Intelligence (GenAI), Street-level Bureaucracy, University Counselors, Discretionary Power, Precise Implementation

## GenAI 赋能大学辅导员自由裁量权精准实施

王正卿 解朝佑 朱伟宁 郭禹宁

云南大学政府管理学院, 中国·云南昆明 650050

## 摘要

大学辅导员是大学生接触最多的街头官僚之一, 其自由裁量权的精准实施, 对大学生自身利益有着重要影响。将大学辅导员自由裁量权实施困境与GenAI发展现状相结合, 从数据收集与分析、反馈机制完善、部分流程自动化、活动方案设计多元化、搭建监督平台五方面, 具体阐述GenAI能如何赋能大学辅导员自由裁量权的精准实施。本次研究旨在为优化辅导员自由裁量权的实施、提升辅导员决策的科学性、促进自由裁量权实施的精准度提供有益的参考与借鉴。

## 关键词

生成式人工智能; 街头官僚; 大学辅导员; 自由裁量权; 精准实施

## 1 引言

大学辅导员是大学生接触最多的街头官僚之一, 他们每天都需要面对复杂的工作情景和多样的学生状况, 他们的行为将直接影响大学生的相关利益。辅导员在某些情况下可以运用自由裁量权对某一过程结果产生影响或是决定某一活动是否开展, 如奖学金的评定、贫困生认定、党团活动开展及形式等。如何做到精准应用, 如何做到公平公正, 是大学辅导员应该仔细思考的问题。现实生活中, 由于面对情况复杂, 辅导员在运用自由裁量权的过程中需要考虑多方面因素。

作为新一代数字技术发展的最新成果, 生成式人工智能在公共服务中的独特功用引发了国内外学者的广泛关注。<sup>[1]</sup>

【作者简介】王正卿(2005-), 男, 彝族, 中国云南昆明人, 在读本科生, 从事高校治理研究。

生成式人工智能凭借其强大功能如数据收集、数据分析、生成文本、方案设计, 为辅助辅导员在平时工作中精准实施自由裁量权提供了新的思路与契机。目前, 鲜有学者关注生成式人工智能在大学辅导员自由裁量权实施过程中所发挥的重要作用。在生成式人工智能辅助下: 一方面, 能够进一步增强辅导员自由裁量权实施精准度, 保证行使公平公正; 另一方面, 推动教育领域数字化发展进程, 让辅导员更好地为同学们提供服务, 为培养适应时代发展需求的高素质人才奠定基础。

## 2 文献综述

### 2.1 街头官僚文献梳理

“街头官僚”是指处于基层、同时也是最前线的政府工作人员, 他们是政府雇员中直接和公民打交道的公务员。典型的街头官僚包括警察、公立学校的教师、社会工作者、公共福利机构的工作人员、收税员等等。<sup>[2]</sup> 他们是处在政府

金字塔底端的政策执行者；是连接政府与民众的桥梁；是街头工作者；是具有一定自由裁量权的决策者；是政府形象的代表。<sup>[3]</sup> 街头官僚处于政策执行最末端，拥有相当大的自由裁量权。<sup>[4]</sup> 其特殊的结构位置使其在政策执行过程中具有重塑和政策再制定能力。<sup>[5]</sup> 在数字化转型背景下，信息技术在街头官僚的日常行政中得到大量应用，而当前研究并未揭示信息技术作用于街头官僚行政效果的机制。<sup>[6]</sup>

## 2.2 新时代对辅导员的要求

目前，辅导员队伍建设的体制机制越来越完善，以优秀辅导员为代表的辅导员群体的社会认同越来越广泛。<sup>[7]</sup> 高等教育的不断发展也对高校辅导员的工作提出了新要求，因而辅导员应当遵循教育教学的规律，拓宽知识面，掌握心理学、社会学、哲学、教育学等知识、创新工作方法、提高工作水平，将大学生培养成合格的社会主义建设者和接班人。<sup>[8]</sup>

## 2.3 生成式人工智能的应用

人工智能作为人类探索机器智能的前沿技术，受到更为普遍和深入的关注，为各个领域带来了革命性的变化。<sup>[9]</sup> 生成式人工智能（Generative AI）是指基于算法、模型、规则生成文本、图片、声音、视频、代码等技术。<sup>[10]</sup> 生成式人工智能在提取信息以外，还可以利用现有的数字内容检查训练实例创建人工遗迹并学习其模式和分布。<sup>[11]</sup> 生成式人工智能正迅速应用于教育、医疗、金融、法律、制造业、气象预测、广告创作、新媒体、游戏等经济社会的各个领域。<sup>[12]</sup> 人工智能（AI）技术也正在深度嵌入公共治理实践的全过程，为公共管理学科建设和学术研究提供了全新的可能性。<sup>[13]</sup>

## 3 辅导员自由裁量权的实施现状

大学辅导员的自由裁量权实施的准确度与大学生的身心发展、自身利益密切相关，经过对 20 位辅导员进行访谈，总结归纳出了辅导员自由裁量权实施情况，主要包括了实施范围、监督机制、实施困境。

### 3.1 大学辅导员实施自由裁量权的范围与监督机制

大学辅导员一般会在学生违纪处理、宿舍调整、批示假条、开展党团活动、奖学金评定、困难补助发放等方面会涉及自由裁量权的应用，如在奖学金评定中，对于成绩相近但综合素质表现略有差异的学生，会综合考虑学生的参与社团活动情况、志愿服务经历等，来决定最终的奖学金获得者；在困难补助发放的过程中会优先考虑家庭条件困难并且学习特别努力的学生；在学生违纪处理方面，如果师生关系较好，学生遇到问题更愿意主动沟通，在处理学生违纪问题时可能会更加注重引导和教育的方式。与此同时，学校也配有相应监督机制，监督方式包括定期的学生满意度调查、领导抽查工作记录等，如果发现问题，会要求辅导员进行解释和整改。

### 3.2 大学辅导员实施自由裁量权的困境

一是，信息收集与分析困境。辅导员在工作中，总是

处于一对多的情况，不能一一掌握学生信息。H 辅导员老师就提到：“在平时的工作中，我们并不是对所有同学的情况都了解。当我们面对一些不熟悉的同学时，我们只能通过与他们本人、班委和班主任的交流来获取他们的信息”。辅导员时间与精力有限、收集与分析数据方法存在局限性，可能导致自由裁量权实施过程以及实施结果出现偏差。

二是，反馈机制困境。现实生活中，由于辅导员总是处于一种一对多的状态，在处理完一件事务之后，就会立刻投身于下一件事情的处理之中，很多时候无暇继续追踪学生事后的发展情况。Z 辅导员老师说：“我有时会及时收集同学的反馈信息，有时不会。大多数情况都是同学来主动找我反馈，或者我在校园里遇到他的时候会问一下他事后的情况。”大多数情况下，辅导员都是靠学生主动反馈来获取反馈情况。

三是，服务对象与工作情境复杂。平时工作中，一些不属于辅导员工作的事务，如果上级找不到合适的人来做，他们往往会交给辅导员来完成。W 辅导员老师就提到：“学院中的有些事情领导找不到人来做，就会让我们去做，比如一些讲座记录和主持”。辅导员的服务对象逐渐增多，变得越来越复杂，所处的工作环境也变得复杂。当各种因素发生冲突时，往往会让辅导员感到束手无策。

四是，活动方案制定的创新困境。辅导员可以自主开展一些活动，如党团活动，开展的内容及形式由辅导员自己决定。正如 Y 辅导员老师所说：“我在平时的工作中可以自主开展一些党团活动，并且活动的内容和形式也由我决定。”在身处复杂工作环境中，辅导员时间与精力有限，设计出好的、有创意的活动方案实属不易。

## 4 生成式人工智能的应用现状

生成式人工智能凭借其卓越效能，已在多领域实现广泛应用，于教育领域亦有初步实践成果。下文将从其部分功能展开探讨。

### 4.1 信息收集体量大、效率高、成本低、更准确

当前，国内外的生成式人工智能基本上是采用自然语言处理+搜索引擎集成架构，它们的背后有大量语料库进行支撑，从而为准确收集信息奠定了基础。<sup>[14]</sup> 相比于传统信息收集方式，生成式人工智能收集信息呈现体量更庞大、效率更高、成本更低、信息更准确的特点，是当下信息收集的最佳选择方式之一。例如，国内百度开发的“文心一言”人工智能正是通过搜索、信息流等应用层的协同实现，由搜索服务每天获取几十亿次用户使用需求，每天进行 1 万亿次深度语义推理与匹配，提供真实和及时的反馈，从而倒逼人工智能的大模型与深度学习框架的优化。<sup>[15]</sup>

### 4.2 信息提炼与分析：智能过滤、高效融合

生成式人工智能可以将所收集到大量复杂信息进行分类，并且能够归纳出每一类的特点。生成式人工智能还可以依据用户需求对收集的信息进行筛选，并提取出筛选内容的

主要特征,从而为客户提供参考。生成式人工智能还可以将数据与客户当前情况相结合进行具体分析,为顾客提出一些解决方案或者行动指导。信息提炼与分析成本大大降低,同时相比于传统信息提炼与分析方法,生成式人工智能信息提炼与分析呈现出了智能过滤、高效融合的特点。

#### 4.3 生成与设计:个性化、创新化、多样化

生成式人工智能不仅可以根据客户所提出的要求生成文本内容、图片和视频等,也可以根据顾客要求设计出活动方案与计划。生成式人工智能通过记录与学习客户偏好,从而为客户提供个性化服务。同时,生成式人工智能在对文本、图片和视频的生成和活动方案的设计具有一定的创新性。再者,生成式人工智能还生成多个文本和多个活动设计方案来供用户进行选择。一方面,用户可以用生成式人工智能来完成一些繁琐的工作如会议记录、工作报告等;另一方面,方案设计与活动内容的多样创新可以让用户能够拥有更多样的选择,助力活动顺利开展,保证活动开展的质量与效果。

### 5 如何赋能自由裁量权精准实施

生成式人工智能从五个方面赋能大学辅导员自由裁量权精准实施,具体包括全面收集信息,深入分析数据;反馈机制构建,促进持续精准;部分流程自动,减轻工作负担;活动方案设计,形式丰富多样;搭建监督平台,保障执行准确。

#### 5.1 全面收集信息,深入分析数据

生成式人工智能功能可以帮助辅导员通过多个平台收集海量学生信息,并对所收集到的信息进行提炼、分类和分析,从而实现对学生信息整合,为辅导员自由裁量权的实施提供全面参考。例如在学生的日常行为管理方面,辅导员可使用生成式人工智能收集校园集市、微信朋友圈、QQ空间、微博等平台有关大学生的日常校园生活信息,对这些信息进行提炼、分类和分析,归纳总结出大学生日常心理状态、生活习惯、行为偏差等,帮助辅导员了解大学生大致校园生活情况。辅导员可以根据所收集到的信息,对照不同心理状态、行为习惯的同学制定不同的管理方案,方便日后辅导员在学生日常事务中做到精准、快速处理,从而让辅导员的自由裁量权能够更精准地实施,达到更好的实施效果。

#### 5.2 反馈机制构建,促进持续精准

生成式人工智能可以帮助辅导员在日常工作中及时收集辅导员在使用自由裁量权收集学生问题的后续情况,并对收集到的信息进行分析与整理,从而总结成功经验,指出不足,提出优化方案,促进持续精准。生成式人工智能根据辅导员解决问题情境生成相应的情况反馈问卷或线上访谈提纲,并通过企业微信的方式直接发送给学生,让学生进行作答。学生作答完成后,生成式人工智能收集相关数据,并进行信息提炼与分类。同时,结合辅导员解决问题时的工作情境来具体分析:判断辅导员自由裁量权的实施是否精准或是否出现

偏差。若学生事后发展状况良好,证明辅导员自由裁量权实施准确,生成式人工智能将会把此次成功经验记录存档;若学生仍存在一些问題,证明辅导员自由裁量权的实施出现了一定的偏差,生成式人工智能会根据当时实施情况与最终结果提出优化方案,让辅导员在今后再次遇到类似情况时,能够更好地处理。例如,在学生调宿方面,辅导员能够自行决定学生是否能从一个宿舍换到另一个宿舍。在同意学生换宿后,应及时地、分阶段地对学生的住宿情况进行调查。若是学生反馈信息良好,生成式人工智能会将此次调宿成功经验进行整理与归纳,为今后辅导员提供参考;若是学生反馈信息不理想,生成式人工智能会根据反馈信息优化行动方案,从而让辅导员在今后的调宿过程中更精准地行使手中的自由裁量权,从而更好地服务同学。

#### 5.3 部分流程自动,减轻工作负担

生成式人工智能让辅导员实现部分工作流程自动化,帮助辅导员完成一些工作,让他们有限的资源投入到更重要的工作之中。例如,在学生请假方面,生成式人工智能可以根据学生的请假申请具体情况如请假时长、请假范围、请假类型等对学生的请假进行分类,如果是市内外出或省外外出,学生请假理由充分,请假时间不超过7天,并且提交图片中有家长与辅导员沟通的截图,且辅导员批准的,生成式人工智能就可以自动批准,并生成相应请假批准记录,方便辅导员查看;如果是请假时间超出7天的情况,则单独归类,交由辅导员集中处理。在完成领导交予辅导员额外任务时,如主持专家讲座,讲座记录等,生成式人工智能可以用规范的语言来对某讲座、某专家进行介绍,能够从专家的讲话中提取出关键词,完成讲座内容的记录,能够全面地对讲座内容进行总结。这样能够减轻辅导员负担,把更多的时间与精力聚焦于需要运用自由裁量权进行深入分析和决策的关键事务上。

#### 5.4 活动方案设计,形式丰富多样

生成式人工智能可以生成大量文本内容,包括word文档、PPT等,辅导员可将自己的想法与需求输入,生成式人工智能将会为辅导员提供不同的活动设计方案,生成辅导员在活动中可能用到的文本内容。多种方案与文本的选择,可以让辅导员更好地优中选优,从而更好地计划与展开活动。生成式人工智能还能够对活动方案和生成文本进行一定的创新,在活动方案上主要体现在活动形式多样、活动流程优化、活动内容创新;在生成文本方面,主要体现在文本形式独特、文本配图精美,让人眼前一亮。这样一来,学生在参与辅导员组织的活动时,就会产生浓厚的兴趣,并期待着下一次活动的开展,从而达到辅导员组织活动的目的。

#### 5.5 搭建监督平台,保障执行准确

生成式人工智能帮助学校或学院搭建辅导员监督平台,定期监督辅导员自由裁量权实施情况,保证其在工作中可以精确地实施自由裁量权。生成式人工智能通过学生满意度调

查、辅导员上传工作报告、辅导员工作录像进行具体全面分析。在分析过程中,分离出与辅导员自由裁量权具体相关内容,重点进行分析。如若行使得当、精准则可上报相关部门,对辅导员进行奖励,鼓励他们继续努力;若发现在使用过程中出现问题,轻则予以警告,严重时可上报领导。与此同时,生成式人工智能会定期为辅导员提供实施自由裁量权的策略和具体案例让辅导员进行学习,保证其在今后的工作中可以精确地实施自由裁量权。

## 6 总结与展望

生成式人工智能以其强大的功能在教育领域展现出了其巨大潜力。本文通过对生成式人工智能赋能大学辅导员自由裁量权的精准实施的研究,进而探究生成式人工智能赋能街头官僚自由裁量权的精准实施。从全文内容可以看到,大学辅导员在实施自由裁量权过程中存在着许多困境,而生成式人工智能可以作为一种工具辅助大学辅导员实施自由裁量权,具体表现为:全面收集信息,深入分析数据;反馈机制构建,促进持续精准;部分流程自动,减轻工作负担;活动方案设计,形式丰富多样;搭建监督平台,保障执行准确,从而最大程度地保证自由裁量权精准实施。目前,辅导员对生成式人工智能的功能认知还存有不足,在处理相关事务时应用还不太广泛。希望在未来,生成式人工智能可以真正地成为一种被大学辅导员广泛使用的辅助工具,充分发挥生成式人工智能的强大功能。同时,辅导员通过对生成式人工智能的合理运用,规范自己的行为,提升自己的工作素养,从而更好地服务学生,为学生的茁壮成长保驾护航。

### 参考文献

- [1] 臧雷振,张晴.生成式人工智能与公共服务中的行政负担:减压助手还是增压工具?[J].浙江学刊,2024,(02):60-71+239-240
- [2] 叶娟丽,马骏.公共行政中的街头官僚理论[J].武汉大学学报(哲学社会科学版),2003,(05):612-618.
- [3] 谢启秦.街头官僚的行动逻辑与制度防范[J].中共福建省委党校学报,2012,(06):38-42.
- [4] 林荣全.数字化时代街头官僚的责任性:分析框架与研究展望[J].电子政务,2021,(10):92-104.
- [5] 朱亚鹏,刘云香.制度环境、自由裁量权与中国社会政策执行——以C市城市低保政策执行为例[J].中山大学学报(社会科学版),2014,54(06):159-168.
- [6] 权一章,黄晖.从街头官僚到数字官僚:信息技术应用对一线行政效果的影响及机制[J].公共行政评论,2024,17(04):73-94+197.
- [7] 马其南,曲建武.优秀辅导员师德建设探讨[J].学校党建与思想教育,2019,(21):74-76.
- [8] 刘运嘉,徐丹.大思政格局下农业院校辅导员的功能与定位创新——评《中国农业大学党建研究成果文集》[J].中国食用菌,2020,39(10):278.
- [9] 马费成,陈帅.生成式人工智能赋能哲学社会科学研究[J].武汉大学学报(哲学社会科学版),2024,77(06):25-33.
- [10] 房娇娇,高天书.生成式人工智能辅助行政决策的算法危机及其治理路径[J].湖湘论坛,
- [11] 毕文轩.生成式人工智能的风险规制困境及其化解:以ChatGPT的规制为视角[J].比较法研究,2023,(03):155-172.
- [12] 王芳,朱学坤,刘清民,等.生成式人工智能研究进展[J].图书与情报,2024,(04):45-64.
- [13] 郑若婷,于文轩,赵昊雪,肖依娜.“AI驱动的社会科学研究与公共治理新范式的构建”高端学术论坛综述[J].公共管理学报,2024,21(01):161-166+175-176.
- [14] 王一岩,吴国政,郑永和.生成式人工智能赋能教育信息科学与技术研究:新机遇、新趋势、新议题[J].现代远程教育研究,2024,36(06):46-54.
- [15] 房娇娇,高天书.生成式人工智能辅助行政决策的算法危机及其治理路径[J].湖湘论坛.