

远程教育学习支持服务体系构建探索

顾静相¹, 方慕真²

(1. 中央广播电视大学 师范部, 北京 100031; 2. 中央广播电视大学 学习支持服务中心, 北京 100031)

摘要: 本文通过对英国开放大学、美国凤凰城大学、上海交通大学网络教育学院等院校的学习支持服务模式研究, 按照远程教育学习支持服务定义, 重点探讨了广播电视大学开放教育学习支持服务体系构建与实践, 指出构建远程教育学习支持服务的模式要遵循“以学生为中心”的教学理念, 学习支持服务体系的构建必须适应学生群体的总体差异、分散程度、不同需要和教学资源的构成状况, 逐步构建一站式教学支持服务模式, 为学生提供及时、便利和有效的支持服务。

关键词: 远程教育; 学习支持服务; 服务模式; 体系构建

中图分类号: G434 **文献标识码:** A

随着社会经济以及科学技术的不断发展, 人们对终身学习、终身教育的认识越来越深刻, 而教育技术、计算机及网络的发展, 使得远程教育成为许多人由于工作岗位、工作能力以及个人素质提升的需求接受高等教育的方式。也正是由于远程教育的特点, 使得远程教育中的学习支持服务较之传统校园教育的学习支持服务有着明显的差异, 而且学习支持服务在保证远程教育质量、提高学生满意度方面, 起着更重要的作用。

一、远程教育学习支持服务定义

与学生个体进行互动或对其做出支持的服务即为远程教育学习支持服务, 无论学生是单独的学习还是小组学习。它包含了学术性与非学术性的学生学习支持活动。前者包括由导学教师负责的活动, 这些活动使得一个学生或一组学生能够投入学习当中; 后者则包括咨询人员协助新生选择要修读的课程。除此以外, 在某段时间内为学生所提供的支持, 使他们能够克服困难, 完成课业, 也是学生学习支持的一部分。^[1]

Ormond Simpson 指出, 学术性支持服务包括: 界定学科范围; 解释相关概念; 研究学科内容; 测评——正式和非正式测评; 培养学习技能——计算和文字能力; 追踪学习过程——贯穿整个学习过程; 扩展——延伸学科边界并共享学习经历。在远程教育中, 上面的前两项是通过学习材料而不是面授来实现的。

非学术性支持服务包括: 建议——提供信息, 解决困难, 指导方向; 反馈——在非学术的态度、技能等方面提供反馈; 行动——提供学习经验等的帮助, 以促进学习; 辩护——证明有获得资助、推荐的理由; 推动——推动学校内部的改变以让学生受益; 管理——组织学生支持服务工作。上面的前三项是直

接面向学生的, 绝大部分的服务都是后端的支持服务, 而且大部分的支持服务是有交叉和重叠的。

由此可见, 学生的学习支持服务可以分为几个方面: 首先是学习方面的直接支持服务, 包括教材、教师、教室、实验室等的服务; 其次是学习辅助支持服务, 包括学习研究方法、参考资料等的服务; 最后是学习间接支持服务, 包括学生贷款、心理咨询、学习设备租赁及技术支持等服务。同时, 学习支持服务也应满足学生从表象的课程内容学习到学习技能行为, 直至学习心理及情感等不同层次的需求。

二、远程教育学习支持服务模式

大卫·西沃特界定了远程教育学生支持服务模式: 其构建必须适应学生的各种各样不同的需要; 其模式取决于所在地区和院校的教育理念; 其模式还取决于学生群体的分散程度、资源的构成和课程制作团队的课程内容设置和课程材料状况; 其模式还取决于作为服务对象的学生群体的总体差异。^[2]

因此, 远程教育学习支持服务模式因不同的办学理念、办学模式、教学方法、生源差异等诸多因素而不同。

1. 英国开放大学学习支持服务模式

英国开放大学设计开发制作了完善的课程材料教学包, 从而尽可能地将学生的个别需要全部综合到教学包的设计中, 教学包代替了传统高等教育中的教师讲课和学生记录。艾伦·泰特描述英国开放大学的学习支持服务模式具有以下特点: (1) 每个学生都配有一位导学教师, 每个导学小组的学生人数不多于 25 人, 这样学生就可以在修读课程期间, 获得支持和悉心指导, 在知识上有所长进; (2) 导学教师会给予学生一些学习上的反馈, 并对其完成的课业评分, 可以说导学教师在学生的学习和进展方面扮

演了关键的角色; (3) 所有学生都有机会参加面授导学课, 也可以选择不去参加; 而最近更出现了由导学教师自行管理的网上导学课。

英国开放大学在全国有着由 260 个学习中心组成的网络, 为学生提供导学服务; 另一方面, 13 个地区中心也扮演着支持服务的角色, 确保学生感觉自己如同置身英国中部的开放大学总部附近。

总而言之, 英国开放大学通过精心设计的课程材料教学包、导学教师、网络以及学习中心和地区中心提供的服务, 形成了自己的学习支持服务模式, 这个模式在英国开放大学取得了成功。

2. 美国凤凰城大学学习支持服务模式

美国凤凰城大学主要开展在线学习, 学生只需有一台可以上网的电脑就可以在他最方便的时间完成学业。这包括学习管理、注册和购书等环节。在线学业计划在提供了最大的方便性和灵活性的同时, 也要求学生有很高的自律性。这是在培养学生的迅速吸收新思想、评估复杂的数据、创造性的思维、有效的沟通等多方面的能力。

在简单易学的上网软件的帮助下, 学生可以检索到来自教师的讲稿、提问和作业, 然后脱机复习。学生可以访问整个在线电子图书馆及其服务, 也可以与其他成功人士在线合作, 共享观点、争论问题、以及学习他们的经验。这就能使学生在提交作业给教师作正式的学术评价之前, 提升作业质量。在整个课程中, 教师将随着学生的学习进程给他提供指导和反馈。

全部学生和教师之间交互沟通是非实时的, 通过电子邮件或新闻组, 学生可以在任何时间、任何地点参加进来交互沟通。学生不用从办公室赶往夜校教室, 不会因时间冲突而缺课。学生被要求每周有 5 天参加这种交互, 但具体时间可由学生自己安排。

全部课程都是每个时期只开一门, 因而学生研究每个主题都能比较深入。每门课程持续 5-6 周, 在课程学习中间学生可以中断。各门课程一般要求每周有 15-25 小时的学习时间。

大多数课程作业能够直接用于在某个方面改进学生自己的工作或工作场所。学生将要作为“学习小组”成员, 完成模拟实际工作环境的某些项目, 由此增加学生自己在团队中的有效性和价值。

3. 广播电视大学开放教育学习支持服务模式

电大开放教育的办学模式是三级分层办学, 学习方式是自学、面授辅导与在线学习交互相结合, 因此, 电大开放教育学习支持服务模式具有以下特点:

中央电大致力于设计开发统设必修课程材料教学包, 通过学习平台提供在线学习资源和教学活动,

并给部分学生提供答疑等帮助; 通过教学培训及网络教学研讨等形式, 为地方电大教师提供教学指导及培训; 通过呼叫中心为学生提供咨询、答疑、投诉等服务; 通过网上点播中心、实验中心、数字图书馆, 为学生提供远程服务。

省级电大致力于设计开发省开放课程材料教学包, 并通过学习平台提供在线学习资源和教学活动, 并给部分学生提供答疑等帮助, 并为分校教师提供教学指导及培训。

分校及教学点为学生提供集中面授、上网学习等学习环境和设备, 根据教学安排, 安排面授辅导课, 批改学生作业等。班主任经常与学生接触, 为被指导学生选课, 监督并负责指定班组的每个学生的学习全过程, 直到最终取得学位。

电大开放教育在全国有 3175 个分校及办学点组成的网络, 为学生提供线下的学习支持服务, 而 44 家省级电大和中央电大通过网络、电话等各种媒介, 为学生提供远程的学习资源、导学、师生交互以及学习辅助支持服务。

由于电大开放教育是免试入学, 办学规模及生源差异性大, 因此, 电大开放教育的学习支持服务模式除了精心设计满足学生基本学习要求的课程学习材料外, 更体现了通过三级办学机构的分工合作, 为学生提供大规模、多形式、可选择的学习支持服务的特点。

4. 上海交通大学网络教育学院学习支持服务模式

上海交大网院在开展网络教育过程中, 以保证教学质量为前提, 利用先进的远程教育技术, 注重教育资源, 提供自由选择的混合型教学模式, 将面授与网络学习相结合, 集中与分散、同步与异步教学相结合, 学生可自主、灵活地选择学习形式或学习场所。学院自主设计开发了“答疑系统+网上作业+定期语音辅导+智能学习数据分析”等网上智能辅助教学系统, 强化学习支持服务, 形成了三种教学方式有机结合的教学模式。

基于 IP 的实时、交互、多媒体、远程教学。通过视频会议系统、电子白板, 教师在主教室授课、学生集中在各远程分教室听课, 是传统课堂教学的模拟和拓展。

基于 Web 的智能化网络教学。学院建立了教学网站, 将数字化课程和课件上网供学生随时随地上网点播; 制作智能化平台如自动答疑系统、自动作业系统、网上学习园地等, 并聘请学校研究生担任“在线助教”, 通过 e-Mail、BBS 等构成师生课外交互的良好环境; 发布教务、管理信息。

师生面对面的教学。为了保证培养质量, 体现素

质教育的要求,学院认为实验、实践环节,以及部分重要的教学环节,如毕业论文(设计)乃至一些重要的课程等还是需要安排一部分面授;同时尽可能创造条件使网络学生有机会受到学校学术文化氛围的熏陶。

学院为学生安排完善的网上教学支持服务环节,完善的“网上学习系统”支持着“课程学习+答疑+作业+学习分析+网上辅导”,各个教学过程环环相扣,帮助学生高效地完成学业。

课程学习——学生可以完全依靠宽带网络完成所有课程学习,课程直播和点播提供了灵活的选择。

答疑——通过定时登录“答疑有约”参与助教主持的同步答疑,并可以通过浏览答疑系统的问题集锦或在“学习论坛”留言参与异步答疑。

作业——网上发布和提交作业,由助教批改并在线公布。

网上学习分析中心——提供了学生本人、班级、年级等实时学习状况数据,为促进学习、保证教学质量提供了有益的帮助。

三、广播电视大学开放教育学习支持服务体系的构建

构建电大开放教育学习支持服务体系,首先是明确开放教育的办学理念,即以学生为中心,满足学生个别化学习的需求。这就要考虑电大开放教育的学生特点:第一,免试入学,学生入学水平差异大。因此,基础好、自学能力强的学生,希望充分利用多媒体学习资源,利用网络等信息技术,根据自己的学习进度进行个别化学习,同时能获得一些扩展和提高的知识;而基础差、自学能力弱的学生,则比较依赖面授辅导以及教师的个别指导。第二,学生分布地域广,学习环境差异大。由于电大学生分布在全国各地,学生的教育背景、经济基础、各地师资和网络情况都有差异,因此,学生对学习支持服务的形式、内容也有不同的要求。第三,电大学生多为在职学生,工作、家庭与学习的矛盾大。这使得学生要求学习支持服务更方便、快捷、实用,能减轻他们的学习压力,提高学习效率。

1. 电大开放教育学习支持服务体系的框架

上面谈到电大开放教育学习支持服务模式的特点时,已经将三级办学模式下,各级电大在学习支持服务各个方面的分工合作进行了描述,在此,有必要进一步探索如何根据电大开放教育的办学模式以及学生特点,架构电大开放教育学习支持服务体系的框架。电大开放教育学习支持服务体系应具备系统运作、分工合作、为学生提供一站式服务的特点。信

息技术的发展为远程教育学习支持服务提供了新的途径和可能性。艾伦·泰特在谈到国际远程教育学习支持服务的一些转变趋势时,指出信息及通讯技术的影响给学习支持服务带来了重大转变,为学生创造了进行互动的机会,向个别学生提供网上支持也成为了可能。因此,电大开放教育学习支持服务体系应包含外环和内环两个部分:外环部分(如图1所示)是

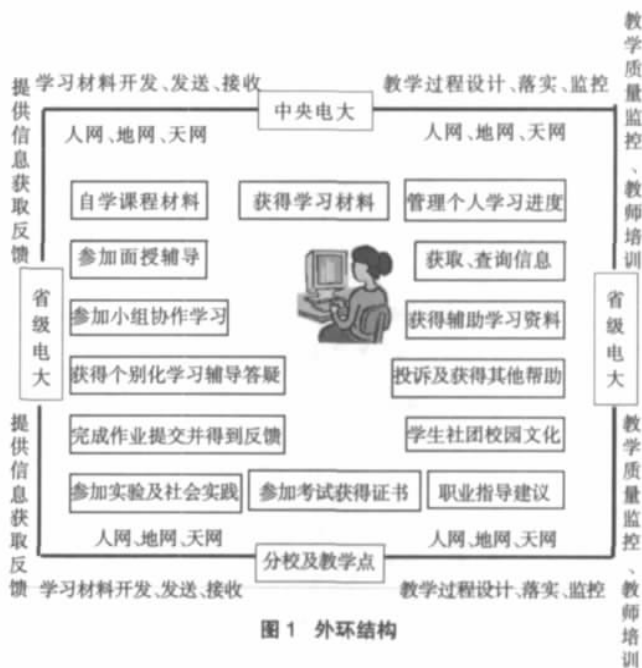


图1 外环结构

指必须连接中央电大、省级电大和分校及教学点这几个远程教育的分离要素,才能实现提供学习支持服务的模块,包括课程资源开发、发送与接收;教学过程设计、落实、监控;信息提供与反馈,教学质量监控及教师培训。其连接的媒介(如下页图2所示)是人网、地网和天网。内环部分(如下页图3所示)是指在学校内部连接各个教学部门、教学管理部门、学习支持服务部门等远程教学的分离要素,从而实现提供学习支持服务的模块,例如中央电大网上学习资源开发、发送就涉及教师、媒体制作人员、技术支持人员等。

2. 电大开放教育学习支持服务体系的特色

电大开放教育学习支持服务体系的特色是注重“以学生学习为中心”的导学、助学和促学,提供覆盖面广的大规模学习支持服务,利用IT技术提高学习支持服务的效率和质量,从而降低学习支持服务的成本。

(1) 远程教学平台的导学和助学功能:充分利用平台交互功能——BBS论坛,举行实时教学活动,解决学生的地域问题;在原有文本答疑单一形式基础上,不断探索实现视频直播、音频直播等多种形式的直播教学,以满足不同网络条件下学生直接收听教

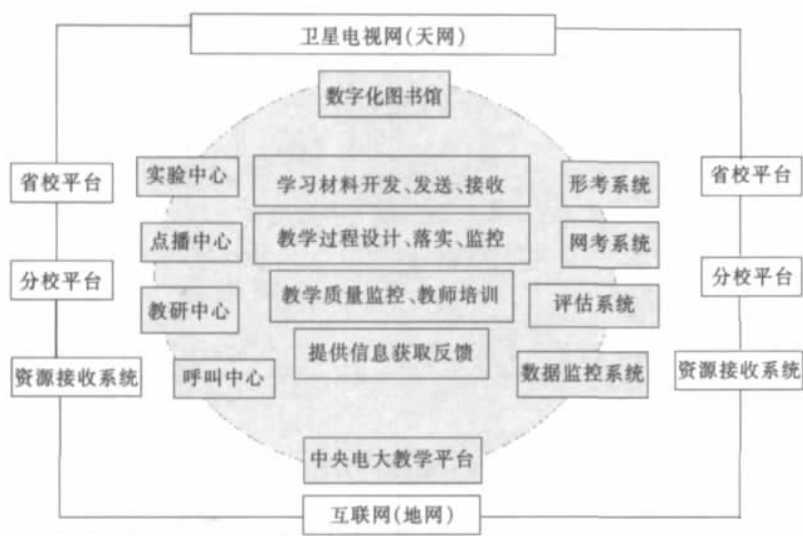


图2 连接媒介示意图

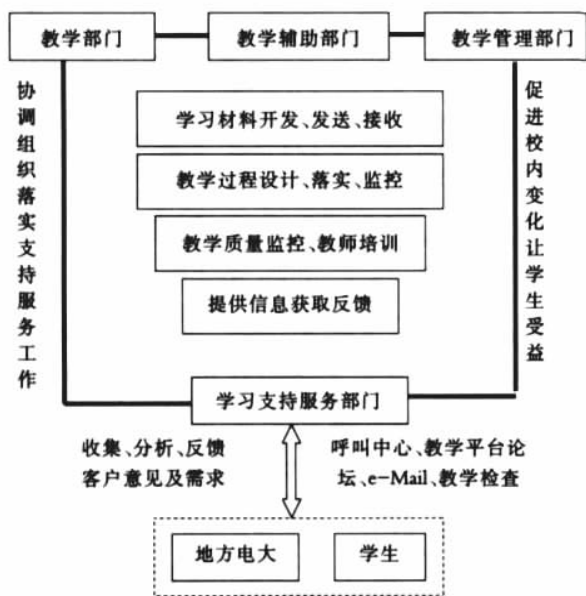


图3 中央电大内环结构

师讲授答疑的需要;充分利用目前最普及的手机短信功能,解决迅捷性、方便性问题,提高服务效率;提供个性化信息服务:活动提醒、作业提醒、生日祝福;及时发布校或本专业的重要通知及公告信息。

(2) 形成性考核系统的促学及服务功能:利用形成性测评系统加强学习过程落实,促进学生学习。按照教学需要,教师按阶段发布任务,学生在规定时间内完成任务,并按时提交。在这期间系统会通过在线消息自动提醒学生应按时提交作业。教师及时批阅作业,并及时给与反馈。

(3) 中央电大远程接待中心主要功能:及时地收集、整理、分析和处理用户的各种需求和问题,从而成为用户解决问题的主要渠道。用户可通过 BBS、留言

板、聊天室等网站功能向网上呼叫中心寻求帮助。

(4) 中央电大点播中心主要功能:视频资源中心包括精品课程、讲座课程、新荐课程和直播课堂四个模块,学习者可免注册进行各模块的部分精选优质视频资源的学习。强大的搜索功能,学习者可以按专业、按课程、按知识点搜索视频资源。为了方便学习者快速找到视频,用户需进行登录,进行身份验证。验证后系统会准确地搜索到学习者专业下所有视频资源。

(5) 中央电大网上教师教研中心主要功能:教师教研中心是教师进行教法研究、课题讨论、活动组织、成果展示、资源共享的教师活动专区。教师

在此区域中,可以通过站内短信、手机短信组织教研活动,通过音视频双向会议系统和专业论坛开展教学活动,通过往期教研活动记录等进行信息、资源的沟通和共享。

四、问题分析

1. 远程教育学生支持服务观念问题

大卫·西沃特指出:“在远程教育中有一种富有欺骗性的陷阱,即以为教学的问题,也就是学生的问题可以通过构建一系列完善的分离要素来解决,这些分离要素几乎是在实验室条件下经过测试和修改直达到达确定的教育目标和要求。这一设想的最显著的例证是集中极大的努力设计开发制作完善的课程材料教学包(课程单元、指定参考书、广播电视节目等)。这一策略在默默地假定:有可能将学生的个别需要全部综合到教学包的设计中。教学包代替了传统大众高等教育中的教师讲课和学生记录。”他例举了英国开放大学“为了实现个别化学习的功能,需要普遍的学生学习支持服务和集中准备的学习资源”的经验,但同时认为“英国开放大学的成功是建筑在有较高学习动力和较好学历背景的那部分学生身上。对于学历背景较差、动力不足以及社会处境不佳的学生群体,成功率远不能说满意。”因此,他认为“课程材料子系统必须同学生支持服务子系统综合完整地考虑”,否则,“如果远程教育不能提供个别化的学生支持服务,它就无法同传统教育竞争,其结果是只能面对传统教育不能达到或者不愿提供服务的那些窄小的市场。”

在目前中国的远程教育领域,无论是电大开放教育还是普通高校网络学院,都非常重视课程学习

资源的建设,同时也逐渐重视学习支持服务的作用。本文前面介绍了电大开放教育学习支持服务模式,以及上海交通大学网络学院的学习支持服务模式。但是,由于传统教育观念和教学方法的影响,在远程教育领域仍然存在着重资源建设轻支持服务的问题,甚至有人认为只要把教师的讲课录制成光盘发给学生,或者制作成流媒体课件发布在网络上供学生点播,学生就能完成远程学习。这种做法带来的直接结果是学生的流失率增加,学生对远程教育的满意度下降。

因此,远程教育的关键之一是树立服务意识,把学习支持服务作为提高远程教育质量的重要内容来抓,把学生的满意度作为教学支持服务水平的重要衡量标尺,指定专门的服务机构及人员,制订切实可行的规章制度,利用各种技术手段提高服务的效率和覆盖面,通过培训等方式提高教师、管理人员、技术人员、科研人员的服务意识和能力,加强对教学支持服务的研究与创新,不断提高教学支持服务的水平,实现大规模、多形式、可选择的导学、助学服务,构建一站式教学支持服务模式。

2. 远程教育学生支持服务响应速度问题

远程教育时空上的独立性促进了整个过程的各个要素的分离,参与远程教育各个分离要素的学科专家对其他要素的特性及各个要素间的相互关系并不了解。本文前面提到广播电视大学学习支持服务体系由外环部分和内环部分组成,即通过天地人网作为媒介连接中央电大、省级电大和分校及教学点这几个远程教育的分离要素;通过管理及制度流程连接学校内部各个教学部门、教学管理部门、学习支持服务部门等远程教学的分离要素。可以看出,当学生的学习支持服务请求涉及到几个分离要素时,往往会由于系统协调需要时间,从而影响到服务响应的速度。对于普通高校网络学院,由于其校外学习中心并不承担学术性支持服务,网络学院往往利用网络和电话等媒介,依托校本部的师资力量进行远程服务,但由于扩招后高校校内学生教学和支持服务的压力已经很大,以及网络环境、电话费用等的限制,也使得学生在远程学习中的支持服务需求很难得到快速响应。因此,需要对整个远程教育过程的诸要素进行精细的计划和有效的控制,才能为学生提供很好地相互配合成一个内在统一整体的服务。

3. 远程教育学生支持服务的成本问题

艾伦·泰特指出:“许多课程现在结合使用各种的教学、学习与学生学习支持方式,也就是说,它们会不同程度地使用面授、印刷和网上的资源和联系方式,从而结合各种媒体的优势。必须指出的是,加

入新的媒体,但又不去摒弃任何旧的媒体,会导致成本的增加(Thorpe 2002)。”

大卫·西沃特也指出:“所有远程教育院校的财政结构都是以课程材料的制作成本为整个成本中的最大部分。”“如果课程材料的质量低劣,学生难以获得成功。同样,如果不能为学生提供个别化的学习支持服务,他们也很难成功。我们已经看到,课程材料制作的创作成本很大,而与学生数相关的可变成本不大。而学生支持服务的成本则正相反。”由于指导、辅导与咨询的教师、教学辅助人员酬金等,与学生数有关,每个学生单位成本的增加对一个小型的系统也许关系不大,而对一个学生数很大的系统其影响则可能是极端重大的。

因此,远程教育工作者和决策者必须了解影响成本效益的各种因素,这样我们才能探索一些合适的策略,改善远程开放教育的整体成本效益。

综上所述,远程教育学习支持服务的模式要遵循“以学生为中心”的教学理念,学习支持服务的构建必须适应学生群体的总体差异、分散程度、不同需要和教学资源的构成状况,逐步构建一站式教学支持服务模式,为学生提供及时、便利和有效的支持服务,提高教学支持服务水平,保证远程教育教学支持服务工作顺利进行。

参考文献:

- [1] 艾伦·泰特. 开放和远程教育中学生学习支持之理念与模式[J]. 中国远程教育, 2003, (15):15—23.
- [2] 大卫·西沃特. 远程教育中的学生学习支持系统服务[A]. 国外远程教育的发展与研究[C]. 上海:上海教育出版社、上海世纪出版集团, 2000.243—260.

收稿日期: 2007年3月19日

责任编辑: 李晓华