

# 远程教育学生工作中微信公众平台 平台设计研究

——以国家开放大学为案例

Design Research of Wei Chat Public Platform in Student Work of Distance Education:

A Case of the Open University of China

狄晓暄 周文 张力维

DI Xiao-xuan ZHOU Wen ZHANG Li-wei

(国家开放大学 北京 100039)

(The Open University of China Beijing China 100039)

[摘要]微信公众平台作为信息传播的新载体,具有更多个性化功能,越来越得到人们的青睐。面对庞大的学生群体,国家开放大学学生工作需要借助这一工具来创新工作模式。调查了远程教育学生对微信公众平台的实际需求,并结合现实工作需要设计了国家开放大学学生工作微信公众平台,试图为远程教育学生工作的发展提供新思路。

[关键词]远程教育;微信公众平台;学生工作

[中图分类号] G728 [文献标识码] A [文章编号] 1008-0597(2018)02-0117-07

DOI: 10.16161/j.issn.1008-0597.2018.02.019

## 一、研究背景

在远程教育的学习过程中,学生和教师、学校长时间处于分离状态,他们具有普通高等院校学习者所没有的特征和困难,例如工学矛盾、缺乏自信、自主学习等远程学习技能准备不足、容易产生孤独感和挫折感等等。<sup>[1]</sup>学生工作是学校通过非学术性事务和课外活动对学生施加教育影响,以规范和服务学生,丰富学生校园生活,从而促进学生成才成长。<sup>[2]</sup>因此,远程教育学生工作是帮助学生解决远程学习中出现的各类非学术性问题,在帮助学生顺利完成学业,促进学生全面发展,营造良好的校园文化方面发挥着十分重要的作用。

国家开放大学是开展远程教育的高等学校,采取总部、分部、学院和学习中心系统办学的方式,拥有360万在校学生。为了推进教育与技术的深度融合,满足更多学生的学习需求,国家开放大学提供了诸多学术性支持服务,而非学术支持服务一直没能得到足够的重视和发展。因此,国家开放大学的学生工作基础相对薄弱,传统的工作方式已经难以满足信息时代学生日益增长的多样化需求。

微信公众平台作为信息传播的新载体,具有更多个性化功能,如何利用它开展国家开放大学的学生工作,为学生提供个性化的非学术支持服务,为学校和学生之间搭建一个直接的、可持续的、稳定的沟通渠道,实现总部零距离接触学生,是值得我们深入

[收稿日期] 2018-03-05

[基金项目] 2017-2018年度联校教育社科医学研究论文奖计划课题“微信公众平台在远程教育学生工作中的应用”,课题编号: JX2017018。

[作者简介] 狄晓暄,女,国家开放大学学习支持与教师发展中心。

挖掘和探究的新领域。

## 二、研究现状

微信作为基于网络和智能设备的免费即时通信软件,代表了一种新型生活方式,得到了迅速发展。与此同时,利用微信公众平台为学生提供个性化的支持服务正在逐渐走入研究者的视野。比如,白浩、郝晶晶(2013)从微信公众平台的功能特点出发,提出学生管理者可以借助于微信公众平台在学生、家长、社会群体中发起征集意见活动,唤起学生的主人翁意识,提高社会群体对大学管理工作的参与度,体现学生管理的开放性与民主性。<sup>[3]</sup>胡玉翠(2014)从传播学的角度出发,利用拉斯韦尔的“5W”模式系统深入的探讨了微信环境下高校学生工作的创新策略,构建了以微信平台为依托的高校学生工作体系和微信虚拟校园生态系统。<sup>[4]</sup>黄静(2015)从大学辅导员的角度提出,辅导员使用公众号可以更好地满足学生咨询的个性化需求,培养学生移动化学习的意识,促进学生便捷的互动式参与,帮助辅导员信息的精准化推送。<sup>[5]</sup>另外,还有很多普通高校的学生工作者结合自身工作,设计并开发了本校的微信公众平台,王佳桐、朱甜甜(2017)从思想政治教育的角度出发,设计了温州大学思政工作的微信公众平台,包括学生教育、学生管理和学生服务三个模块,以更好地管理和服务学生。<sup>[6]</sup>季于峻男(2017)对利用微信公众平台开展校友工作进行了研究,提出校友会的微信公众平台在日常管理中应采用三级联动的形式,还要把握舆论动态,充分发挥“意见领袖”的引导示范作用,同时构建校友信息反馈体系,从而提高微信公众平台舆论引导的公信力、影响力和权威性。<sup>[7]</sup>由此可见,在普通高校如何利用微信公众平台开展学生工作,已经得到了广泛的研究和实践探索。

然而,在远程教育领域,利用微信公众平台开展学校相关工作的研究相对较少。蔡立锋(2015)指出,远程教育中心利用微信平台既可公布最新通知或者教务人员的联系方式等重要信息,而学员也可以查询个人目前所有课程的学习成绩、本学期考试安排、在线辅导课程时间安排等。<sup>[8]</sup>江小青(2015)调查了全国省级电大微信公众平台的开通与使用情

况,44家省级电大中有33家开通了微信公众平台,但这些平台还处于发展初期和探索阶段,存在平台定位不清,功能规划欠缺,平台特色不明显,平台的功能未得到充分使用的问题。<sup>[9]</sup>因此,微信公众平台在国内远程教育中的研究和使用情况还处在起步阶段,而利用它开展远程教育学生工作的研究则更是全新的领域。所以,设计符合国家开放大学学生需求的学生工作微信公众平台,并通过该平台为学生提供更多的支持服务,提高学生工作者的工作热情和工作效率,是本文探究的主要内容。

## 三、学生需求调查

国家开放大学学生工作微信公众平台强调以学生为中心,本文结合国家开放大学办学体系微信公众平台的开通情况,编制了学生需求调查问卷,并于11月2日-17日通过“问卷星”向北京分部、湖南分部和甘肃分部的学生发放问卷,共收回1050份有效问卷。笔者使用SPSS 20.0对收回的数据进行了统计和分析。

### (一) 受调查学生的人口学分析

#### 1. 基本信息

本次调查的学生中,女性学生人数居多,占65%,男性的比例为35%。从年龄分布来看,受调查的学生主要集中在21-30岁,占受调查总人数的46.29%,分布在31-40岁的学生也较多,所占比例为36.29%。这与目前我国远程开放大教育在读学生的年龄分布情况一致:即远程开放教育学生以中青年人居多。从受教育层次来看,26.38%的学生为本科,73.62%的学生为专科。

#### 2. 入学年限

图1描述了接受本次调查学生入学年限的整体情况,入学在1年以内的比例最高,占55.62%,2年以内的比例为27.52%。由于国家开放大学学籍有效期为8年,所以存在入学3年以上的学生,但所占比例很小,仅为7.6%,这说明大部分学生能够在规定的学制期间完成学业。

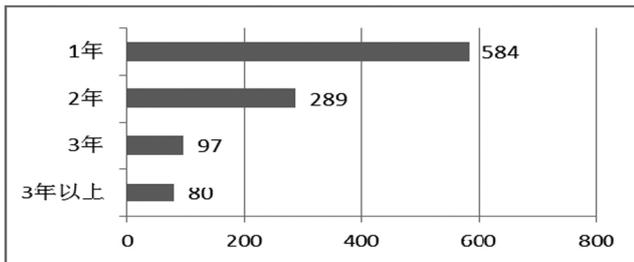


图1 学生入学年限分布

3. 所在单位类型

由于国家开放大学的学生以成人为主,本次问卷调查对学生所在单位类型进行了统计。从数据可以看出,远程教育学生大多有稳定的工作,职业背景多样化,所在单位涉及政府机构、事业单位、国有企业、民营企业等多个类型,具体分布情况见图2。

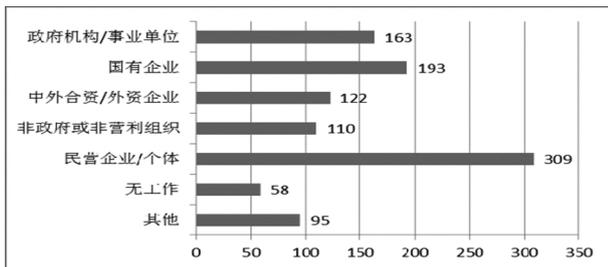


图2 学生所在单位类型

(二) 学生对所在学校微信公众平台的使用情况

况

1. 使用频率

学生对所在学校微信公众平台的使用情况也是了解学生需求的一种途径,笔者在调查中发现,90%的学生所在学校开通了官方微信公众账号,70%左右的学生经常阅读公众号发布的信息,使用其提供的功能较频繁,具体使用情况如图3所示。

2. 使用时间

由于国家开放大学的学生大部分为在职学生,其学习时间主要集中在晚上和周末。因此,本次调查中,学生查看学校微信公众号的时间同样集中在晚上(即19:00以后),占调查总人数的52.4%。另外,上、下班时间也是阅读和使用微信公众平台较集中的两个时间段,分别为13.5%和9.7%,说明成人学生能够利用碎片化时间进行学习。

3. 使用原因

本研究对态度类调查采用了李克特量表的形式,为了方便统计,对问卷选项进行了编码,其中最小值“1”代表“非常不同意”,“2”代表不同意,“3”代表一般,“4”代表同意,“5”代表非常同意。

关于学生对学校已开设微信公众平台的使用情况,调查结果显示,所有选项的标准差和标准误数值都较小,说明本次抽样调查的结果能够代表全部学生,并且对于选项做出的选择较集中。这些学校开设的微信公众平台能够在一定程度上为学生提供了信息资讯、咨询帮助以及互动交流等功能,并得到了学生的广泛使用。其中,学校信息自助查询、了解校园新闻是学生使用微信公众平台最主要的两个原因,寻求帮助和参与校园活动次之,详细情况如图表1所示。

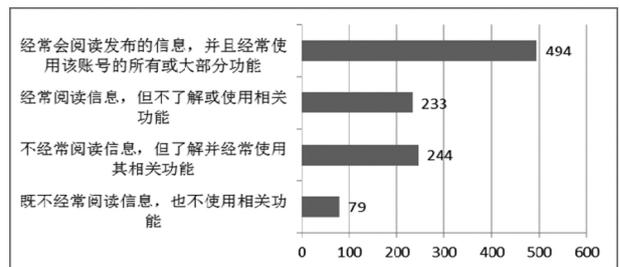


图3 学生的使用频率

表1 学生使用平台的原因

| 序号 | 调查项目          | 有效值  | 最小值 | 最大值 | 均值    | 均值的标准误 | 标准差   | 排序 |
|----|---------------|------|-----|-----|-------|--------|-------|----|
| 1  | 了解校园新闻        | 1050 | 1   | 5   | 4.42  | 0.023  | 0.746 | 2  |
| 2  | 生活、娱乐资讯       | 1050 | 1   | 5   | 3.96  | 0.028  | 0.912 | 8  |
| 3  | 学校信息自助查询      | 1050 | 1   | 5   | 4.51  | 0.021  | 0.689 | 1  |
| 4  | 寻求帮助          | 1050 | 1   | 5   | 4.373 | 0.024  | 0.781 | 3  |
| 5  | 参与校园活动        | 1050 | 1   | 5   | 4.28  | 0.024  | 0.789 | 4  |
| 6  | 向学校反映情况       | 1050 | 1   | 5   | 3.48  | 0.026  | 0.839 | 7  |
| 7  | 提高自身关注程度和社交地位 | 1050 | 1   | 5   | 4.18  | 0.027  | 0.878 | 6  |
| 8  | 扩大交际圈         | 1050 | 1   | 5   | 4.25  | 0.026  | 0.829 | 5  |

### (三) 学生对总部学生工作微信公众平台的需求

#### 1. 栏目设置

了解学生真正的需求,是微信公众平台设计的前提。在对学生关于栏目设置的态度调查中,学生

首先关注的是远程学习类栏目和学务管理类栏目,均值分别为4.61和4.57。个人成长类栏目和校园活动类栏目也得到了较多的支持,均值为4.48和4.27。另外,本组数据显示,均值的标准误和标准差都较小,数据有较好的代表性,具体见表2。

表2 学生对栏目设置的需求

| 序号 | 调查项目    | 有效值  | 最小值 | 最大值 | 均值   | 均值的标准误 | 标准差   | 排序 |
|----|---------|------|-----|-----|------|--------|-------|----|
| 1  | 远程学习类栏目 | 1050 | 1   | 5   | 4.61 | 0.022  | 0.647 | 1  |
| 2  | 学务管理类栏目 | 1050 | 1   | 5   | 4.57 | 0.021  | 0.637 | 2  |
| 3  | 奖助评优类栏目 | 1050 | 1   | 5   | 3.89 | 0.031  | 0.913 | 7  |
| 4  | 校园活动类栏目 | 1050 | 1   | 5   | 4.27 | 0.024  | 0.765 | 4  |
| 5  | 个人成长类栏目 | 1050 | 1   | 5   | 4.48 | 0.023  | 0.739 | 3  |
| 6  | 咨询服务类栏目 | 1050 | 1   | 5   | 4.15 | 0.026  | 0.879 | 5  |
| 7  | 交流互动类栏目 | 1050 | 1   | 5   | 3.77 | 0.029  | 0.843 | 8  |
| 8  | 个性化服务栏目 | 1050 | 1   | 5   | 4.09 | 0.028  | 0.831 | 6  |

#### 2. 信息推送

微信公众平台的信息推送功能可以及时地为学生传递信息,减少了学生学习过程中的孤独感。据调查结果显示,学生对学校新闻、职场发展的关注度

最高,其次是学习方法和能力提升,而对人物宣传及心理健康的态度表现的不够积极,具体情况如表3所示。

表3 学生对信息推送的需求

| 序号 | 调查项目 | 有效值  | 最小值 | 最大值 | 均值   | 均值的标准误 | 标准差   | 排序 |
|----|------|------|-----|-----|------|--------|-------|----|
| 1  | 学校新闻 | 1050 | 1   | 5   | 4.52 | 0.021  | 0.671 | 1  |
| 2  | 学习方法 | 1050 | 1   | 5   | 4.48 | 0.024  | 0.732 | 3  |
| 3  | 人物宣传 | 1050 | 1   | 5   | 3.08 | 0.033  | 0.993 | 8  |
| 4  | 职场发展 | 1050 | 1   | 5   | 4.51 | 0.023  | 0.861 | 2  |
| 5  | 心理健康 | 1050 | 1   | 5   | 3.32 | 0.028  | 0.941 | 7  |
| 6  | 能力提升 | 1050 | 1   | 5   | 4.38 | 0.027  | 0.709 | 4  |
| 7  | 好书推荐 | 1050 | 1   | 5   | 4.07 | 0.029  | 0.837 | 6  |
| 8  | 生活常识 | 1050 | 1   | 5   | 4.11 | 0.026  | 0.879 | 5  |

#### 3. 图文信息

在对推送信息阅读时长的调查中,85%左右的学生认为5分钟以内即可读完的文章最佳。由于手机等媒体在浏览中存在一定局限性,过长的图文信息并不能吸引用户的持续关注,不利于阅读。

#### 4. 交流互动

微信公众平台可以为用户提供简单的交流互动,调查结果显示,留言、信息查询、投票和转发等功能都得到了学生的关注。由此可见,学生对微信公

众平台的交互功能有着较强的需求。

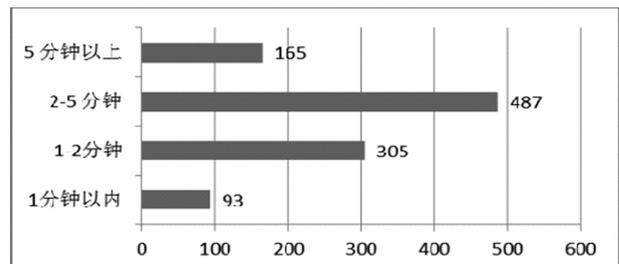


图4 学生对图文信息浏览时长的需求

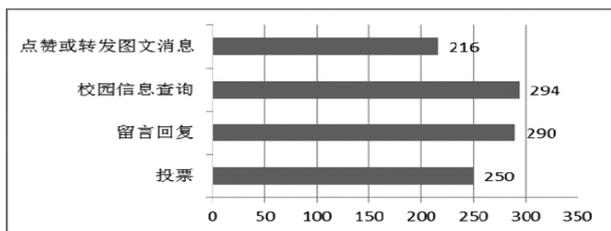


图5 学生对交流互动功能的需求

#### 四、远程教育学生工作微信公众平台设计

##### (一) 平台定位

远程教育学生工作以促进远程学习者学习和个人发展为宗旨,开展课程学习以外的非学术支持服务,帮助学生解决学业、情感以及人际交往等非智力因素造成的学习困难和障碍,为学生营造良好的学习环境,提高远程学习的质量和效果。<sup>[10]</sup>因此,国家开放大学学生工作微信公众平台的设计应坚持以学生为本的原则,为学生提供个性化的、便捷的非学术支持服务,以增强学生的情感归属,促进他们的全面发展。

##### (二) 功能设计

本平台主要应用于国家开放大学学生工作,总体任务是实现学生工作的系统化、规范化和自动化,其主要任务是提供一个实时开展学生工作,并提供在线交流的场所,通过这个平台,国家开放大学学生工作者可以为学生开展各类非学术支持服务。我国学者邹范林对非学术支持服务进行了深入的研究,并对其进行了分类。他认为,远程教育非学术支持服务的内容主要包括六个方面:向学生提供与学习有关的信息,即信息服务;指导、培训学生进行网络学习的能力;在情感方面关心学生,帮助其克服孤独感,增强其学习动力和自信心;组织学生社团,开展文体活动,帮助学生实现全面发展;建设校园文化,包括虚拟校园的文化;提供图书馆、多媒体教室等技术设施。<sup>[11]</sup>因此,国家开放大学学生工作微信公众平台的设计以此六方面为依据,结合学生的需求和实际工作内容而展开。

##### 1. 栏目设置

微信公众平台提供自定义菜单功能,方便用户查询和使用。平台可以设置3个一级栏目,每个一级栏目下还可设置5个二级栏目。国家开放大学学

生工作微信公众平台共设置远程学习、校园生活和个性服务3个一级栏目,为学生提供一站式非学术支持服务。

##### (1) 远程学习

学生需求调查结果显示,与远程学习相关的支持服务是学生最关心的方面。因此,在学习过程中为学生提供从入学至毕业期间的一站式服务,能够帮助学生了解学习进度,解决学习困难,顺利完成学业。首先,学生可以根据系统提示进行专业查询与选择,并完成注册报名、缴纳学费等工作。同时,学生还可以自助查询学籍信息,如注册、缴费、学籍异动、申请学位等。其次,登录微信公众平台后,学生可以点击“在线学习”进入学习网(国家开放大学在线学习平台)进行课程学习,浏览学习资源。最后,学生还可以通过微信公众平台查询课程成绩,掌握学习进度。

##### (2) 校园生活

该栏目从国家开放大学的校园生活入手,为学生提供校园文化建设、学生活动组织、实现全面发展的非学术支持服务。学生登录微信公众平台后,可以申请奖学金、助学金、优秀毕业生、优秀学生等评优项目,还可以参加校园学生活动,展示自己的才华。同时,学生还可以查看学习榜样的优秀事迹,如学习之星、优秀校友等,增强学习动机。学生还可以利用微信公众平台的投诉等功能维护自身权益。

##### (3) 个性服务

在学生完成学习任务之余,为帮助他们发现特长,实现全面发展,微信公众平台为学生提供一系列的个性化支持服务项目。学生可以结合自身现状,查看相应的心理健康课程和咨询,并在线咨询心理问题;查看国家开放大学学生就业创业的案例,规划职业发展方向,还可咨询就业创业类的相关问题;结合兴趣爱好参加社团活动,发挥自身专长。此外,学生还可以在线咨询学习和生活中遇到的各类问题,通过问卷调查向国家开放大学反馈意见和建议。

##### 2. 信息推送

微信公众平台的信息推送功能以提供信息服务为主,可以定期或不定期地向用户推送消息,以期丰富学生在开放大学的学习和生活。根据本次调查结果,国家开放大学学生工作微信公众平台应在学校

新闻、职场发展、学习方法、能力提升等方面加大推送比例,使推送信息和学生兴趣点契合。推送的信息还应在发送时间和文章长度等方面加以考虑,如,19:00以后的休息时间以及上下班时间是成人学生使用微信公众平台的高峰,此时推送信息,不但可以提高平台的使用率,还能提高推送信息的阅读量。此外,由于手机阅读有一定的局限性,推送的文章内容要精炼,以5分钟即可完成阅读为宜。

### 3. 交流互动

及时、便捷的交流互动,是微信公众平台能够得到学生喜爱的保证。学生登录国家开放大学学生工作微信公众平台将可以进行实时和非实时的交流。如,学生可以在线咨询与学习相关的问题以及职业发展规划和心理健康等方面的问题,可以为学生活动的参赛者点赞、投票,还可以在线留言等。

## 五、下一步工作设想

本研究充分结合学生实际需求和现实工作需要,设计了国家开放大学学生工作微信公众平台的主要功能,但在使用过程中还应不断调整和完善,以满足学生多样化的学习需求,真正实现一站式服务,具体可以从如下几个方面入手。

### (一) 选择试点范围,分阶段推行使用

为保证平台的正常运转,应选取部分分部、地方学院、学习中心开展试点,微信公众平台经测试开通后,可采取先让一部分学生关注国家开放大学学生工作微信公众平台并使用其已开通的功能。在试点

过程中,发现问题并探索解决办法,收集老师、学生在使用过程中的意见和建议。试点结束后,再面向整个办学系统进行大规模的推广使用。分阶段推广使用有利于及时发现微信公众号平台存在的问题并进行调整,可以有效地规避因需求和功能设计不足引起的运营风险,有利于提升用户的体验。

### (二) 不断了解学生需求,补充完善平台功能

平台的建设与完善不是一次性任务,而是一项持续的、长久性工程,应始终以学生的切实需求为出发点,积极地将信息技术与远程教育学生工作紧密结合。平台正式运营后,在使用过程中,国家开放大学总部学生工作人员应注意跟踪后台统计数据,了解学生经常使用的功能,阅读量大的信息,总结归纳学生使用平台的特点和学生的关注点,同时通过问卷调查、后台留言,建立核心用户微信群、QQ群等互动功能,调查学生的新需求,针对学生提出的问题和建议,结合平台的运行情况补充和完善平台功能。

### (三) 加强宣传推广力度,提高平台品牌知名度

在学生的学习过程中,寻找合适的机会和方式宣传并推广国家开放大学学生工作微信公众平台,如利用学校门户网站、学习网、中国网等媒体向国家开放大学学生及社会大众宣传公众平台;以学生活动为契机,推广公众平台,使学生在参加活动的过程中关注它、使用它。通过这些措施,使其成为国家开放大学向社会展示办学成果的窗口,同时对远程教育学生工作模式的创新也有一定的推动作用。

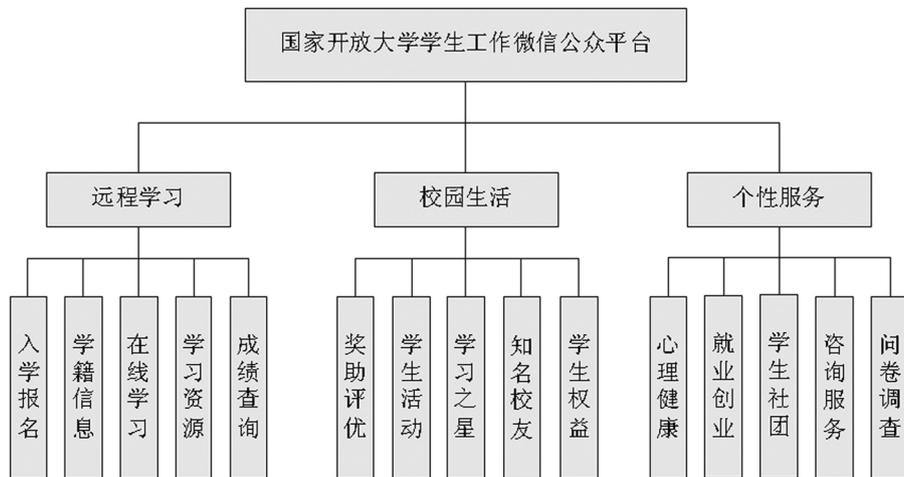


图6 国家开放大学学生工作微信公众平台栏目设置

## [参考文献]

- [1]冯晓英.面向个性化学习支持服务的开放大学学生模型研究[J].北京广播电视大学学报,2015,(2):19-25.
- [2]蔡国春.高校学生事务管理概念的界定——中美两国高校学生工作术语之比较[J].扬州大学学报(高教研究版),2002,(2):58.
- [3]白浩,郝晶晶.微信公众平台在高校教育领域中的应用研究[J].中国教育信息化,2013,(4):78-81.
- [4]胡玉翠.微信环境下高校学生工作模式创新研究[D].山东大学,2014,(4):56.
- [5]黄静.基于微信公众号的高校辅导员工作创新研究[J].网络思政,2015,(11):75-79.
- [6]王佳桐,朱甜甜.基于微信公众平台的高校思想政治工作平台设计研究[J].知识经济,2017,(3):139-142.
- [7]季于峻男.微信公众平台在校友会工作的实践与探索[J].新媒体研究,2017,(3):40-41.
- [8]蔡立峰.微信公众平台在现代远程教育中的应用研究[J].中国教育信息化,2015,(9):18-19.
- [9]江小青,狄晓暄.远程教育院校微信公众平台的发展现状研究[J].广播电视大学学报,2015,(3):119-123.
- [10]孙艳萍等.远程开放教育学生工作研究[M].北京中央广播电视大学出版社,2013.7.111-114.
- [11]邹范林.现代远程开放教育的非学术支持服务若干问题探讨[J].现代远程教育,2006,(6):59-61.

[责任编辑:张建荣]

(上接第103页)基层党组织要克服行政化倾向,处理一切问题坚持群众路线、通过群众路线,依靠协商民主机制,与群众一起商量,共同解决。坚持和加强党的全面领导离不开人民的支持和拥护,中国共产党要进行伟大斗争、建设伟大工程、推进伟大事业、实现伟大梦想就离不开群众的参与和推动。党的十九大

各项决策部署事关中国人民未来、事关中华民族未来,必须要依靠人民群众,才能够顺利实施、落地生根。马克思主义执政党要坚持立党为公、执政为民,为百姓谋福利、造福祉,为实现中华民族伟大复兴的中国梦增添强劲动力。

## [参考文献]

- [1]习近平.决胜全面建成小康社会 夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利——在中国共产党第十九次全国代表大会上的报告[M].北京:人民出版社,2017.
- [2]马列著作选编(修订本)[M].北京:中共中央党校出版社,2011.
- [3]无产阶级革命家论德育[M].上海:复旦大学出版社,1984.116.
- [4]列宁.列宁全集(第29卷)[M].北京:人民出版社,1985.115.
- [5][苏联]罗伊·梅德韦杰夫.让历史来审判[M].何宏江译.北京:人民出版社,1983.949.
- [6]张利华.南斯拉夫社会主义自治道路的经验教训[J].当代社会主义问题,1994,(4):14-18.
- [7]黄正柏.世界通史(现代卷)[M].武汉:华中师范大学出版社,2006.234.
- [8]习近平在学习贯彻党的十九大精神研讨班开班式上发表重要讲话[EB/OL].中新网 <http://www.chinanews.com/gn/2018/01-05/8417536.shtml>. 2018-01-05.
- [9]毛泽东.毛泽东选集(第五卷)[M].北京:人民出版社,1977.420.
- [10]邓小平.邓小平文选(第一卷)[M].北京:人民出版社,1994.257.

[责任编辑:李春辉]