

“精准供给”视域下 远程教育学习支持服务路径研究

张佳妮^{1,2} 朱江¹

(1. 四川广播电视大学; 2. 国家开放大学教育信息管理与信息系统研究中心, 成都 610073)

【摘要】当下我国正以供给侧改革引领新常态下的社会发展,“精准供给”为我国远程教育学习支持服务提供了新的研究视角。目前,我国远程教育学习支持服务陷入“供给失准”的困境,为改变现状,突破瓶颈限制,远程教育学习支持服务应以“精准供给”为价值取向,做到:关注个体、满足需求,夯实精准供给基础;解决问题,提升质量,突出精准供给取向;协同互助,形成合力,创设精准供给模式。通过精准识别学生需求、精准提供服务内容、精准管理服务体系,有效实现远程教育学习支持服务的精准供给。

【关键词】精准供给; 供给侧结构性改革; 远程教育; 学习支持服务

【中图分类号】G72

【文献标识码】A

【文章编号】1001-8794(2019)06-0029-06

习近平总书记在党的十九大报告中指出,必须坚持质量第一、效率优先,以供给侧结构性改革为主线,推动经济发展质量变革、效率变革、动力变革,提高全要素生产率。^[1]供给侧结构性改革的重点就是创新供给结构,引导和刺激需求,解决供需矛盾,实现“精准供给”。^[2]供给侧结构性改革,贵在精准、难在精准、成效取决于精准。^[3]从改革的历史经验来看,教育的改革往往与经济和社会的变革息息相关。^[4]供给侧改革已成为适应和引领社会经济发展的重要战略,我国远程教育学习支持服务领域亦可从供给侧改革的“精准供给”中寻找发展思路,反思存在的问题,探索切实可行的改革路径。

远程教育学习支持服务“精准供给”是指通过远程教育学习支持服务的供给侧改革,提高教育供

给的质量、效率和精准度,使其更加贴近学习者的需求和习惯,满足学习者的个性发展需求。通过教育供给侧改革,为学生提供丰富多样的教育资源、良好的教育模式,精准实施远程教育学习支持服务,保障教育质量,实现远程教育的可持续发展。

一、“供给失准”: 远程教育学习支持服务之困境

学习支持服务是现代远程教育的核心职能,也是远程教育健康稳定发展的基础。良好的学习支持服务为远程教育提供了重要的支撑,是远程教育质量保障的重要体现。^[5]目前国内学习支持服务的主要工作还偏向于对学生的管理以及对管理过程中问题的解决,还没有形成针对学生学习的真正的精准化服务概念。而对于远程开放教育的学生来说,一切有效而精准的学习支持服务是保证学生顺利完成学业的关键所在。^[6]

笔者认为,目前我国远程教育学习支持服务存在着供给失准的困境,远程教育机构提供的支持服务与学生需要的支持服务存在着一定的差距,体现在以下四个方面:

(一) 不能满足个性化需求

远程教育的对象主要是成人学习者,他们在年龄、职业、学习基础、学习动机等方面各不相同,对教

【收稿日期】2019-03-12

【基金项目】四川省教育厅 2017 年科研项目“远程教育非学术性学习支持服务的探索及实践研究”,项目编号为 17SB0303; 四川广播电视大学 2018 年教改项目“远程教育中虚拟学习团队构建的理论及实践研究”,项目编号为 XMWLJY2018001Q

【作者简介】张佳妮(1985—),女,成都人,硕士,四川广播电视大学讲师,国家开放大学教育信息管理与信息系统研究中心研究人员,研究方向为高等教育管理与远程教育;朱江(1972—),男,四川资阳人,副教授,研究方向为远程教育管理。

育消费所能达到的个人价值实现程度具有不同的预期。在远程教育学习过程中, 应根据学生个体情况, 解决个体问题, 提供个性化服务。然而, 目前普遍的情况是, 远程教育机构缺乏深入的跟踪调查, 对学生的个体需求不能准确把握, 缺乏个体对话与沟通, 提供的基本是相同的学习资源和教学行为, 是一种相对固定的、不能体现个体差异的服务。这种统一、固定、缺乏个性化的支持服务无法满足当前学生个性化学习需求。

(二) 学术性支持服务冗余

根据学术界最为普遍认可的英国开放大学奥蒙德·辛普森(Ormond Simpson)教授对学习支持服务的划分, 学习支持服务分为两个部分: 学术性支持和非学术支持。第一类学术性支持主要是认知、智力和知识等方面的支持; 第二类非学术支持主要是情感性和管理性的支持。^[7]在学术性支持服务中, 最为重要的一部分就是教师建设各种课程资源。资源质量的高低, 直接影响学习者的学习质量。但在资源建设中, 却存在着课程资源的针对性和实用性不强、更新速度较慢、有简单低层次重复建设的现象。一些教师甚至就是把课堂上的实况录制上网, 或是直接把PPT课件传到网上, 并且一传管终生, 从不更新, 只求数量不求质量等。总之, 存在着资源建设质量不高, 没有形成广泛共享, 造成资源冗余、浪费、利用率低等现象。

(三) 缺乏非学术性支持服务

远程教育学生与教师之间、学生与学生之间缺少面对面的情感交流, 理性的工具淡化了非理性的情感, 数字的脉冲代替了交流的乐趣, 学生容易产生孤立无助、焦虑困惑之感。学习集体的缺失还会使很多学生没有了归属感, 没有了竞争和评价意识, 学习动力大大下降。因此, 情感性和管理性的非学术支持与学术性支持一样, 对远程教育学生同等重要。多项研究指出, 远程学习者对情感支持的满意度远低于管理服务和学术支持, 说明院校帮助学生解决各种情感问题的意识和举措有待加强。^[8]但在目前的远程教育中, 人们普遍关注学术性支持, 而较少关注非学术支持服务。

(四) 支持服务体系管理不力

目前我国远程教育学习支持服务主要体现在单一角色的服务者上, 没有形成相互联系、相互支撑、有机结合、有序管理的支持服务体系。在学习支持服务实施及监管方面, 目前还缺乏明确的服务流程和国家质量标准, 大家理解的不同导致在实践的路径上有很大的区别。

在教师激励及考核机制方面, 目前还缺乏具有远程教育特色的教师评价体系, 导致教师在开展学习支持服务时成就动机不强, 认识不充分, 行动不给力, 这直接影响了远程教育学习支持服务的质量。具体表现为部分远程教育教师学习支持服务意识不强, 服务目的不明确, 服务的内涵不清楚, 没有主动去考虑学生会遇到什么困难, 在哪些地方需要提供有效支持。教师在从事远程教育活动中, 不知道为何要为学生提供完善的学习支持服务, 不知道如何提供服务等。

二、“精准供给”: 远程教育学习支持服务之价值取向

远程教育学习支持服务的“精准供给”应以满足远程教育成人学生个性化需求为目标, 以解决远程教育中存在的突出问题为切入点, 改革学习支持服务供给结构, 增强学习支持服务的精准性和有效性, 提升远程教育的吸引力和感染力。

(一) 关注个体, 满足需求, 夯实精准供给基础

目前学术界普遍认为远程教育学习支持服务的指导思想是以学生为中心, 更具体地说, 是以学生的学习为中心。^[9]要实现对于学生周到细致的支持服务, 前提是要了解和分析学生的需求。不同的学生有着不同的需求, 甚至是同一个学生在不同学习阶段, 需求也会有差异。因此, 精准的学习支持服务必须关注学生个体情况, 满足学生的具体需求。例如, 根据笔者对四川广播电视大学直属学院成都地区远程教育学生的问卷调查和访谈得知, 有61.25%的学生入学的主要目的是获得学历文凭, 18.68%的学生出于对知识的渴求和对学习的喜爱而报读, 12.37%的学生是为了让自己的生活更充实, 社交圈更大, 还有7.7%的学生是为了更好地服务社会。学生需求不同, 对学习重要性的认识也就不同, 针对困难的态度和处理方式也会有差异, 最终都将直接影响学习效果。^[10]因此, 必须关注学习者个体, 了解并尽可能满足其需求, 这是远程教育学习支持服务精准供给的基础。

(二) 解决问题, 提升质量, 突出精准供给取向

远程教育学习支持服务存在着服务质量不够高, 支持流于形式等问题, 造成学生对远程教育认可度不高、归属感不强、学习效率偏低等现实问题。^[11]远程教育学习支持服务改革必须以解决问题为取向, 扩展服务内容, 提升服务质量, 促进服务的精准供给, 进一步提高远程教育的吸引力和感染力。学生所需要的细致服务就是切实地为他们解决学习中

的困难。学生需要什么,我们要有针对性地为他们解决问题,这才是精准服务的取向。学生往往在学习过程中会遇到大量学习内容以外的困难,因此,我们不能只在教学资源等学术性支持上下功夫,还要考虑其他环节的周到服务和措施的完善,加强与学生的情感交流与沟通,提供非学术性支持,最终保障服务质量。

(三) 协同互助,形成合力,创设精准供给模式

精准供给视域下远程教育学习支持服务要秉持协同共助,形成合力的原则,整合多方优势资源,实现多元主体共同参与的支持服务。开展对学生的支持服务不能仅停留在某一个环节上,而应是包括从学生入学到毕业各个环节的全方位服务,^[12]包括入学咨询、注册、教学资源建设、选课、缴费、学习过程监控、教学管理、技术支持、教学实践、就业等各个环节。在每一个环节,需要整合不同的人力资源和物质资源,打造成招生人员、班主任、辅导教师、教学管理人员、课程开发团队、专业课教师、优秀校友、就读学生等多元主体参与的学习支持服务团队,并充分利用各种硬件和软件设施设备,提供多种技术支持和服务方式,发挥各类主体在学习支持服务中的积极作用,有效提高远程教育学习支持服务效果,打造协同互助、精准服务的良好模式。

三、“精准供给”:远程教育学习支持服务之路径选择

“精准供给”为远程教育学习支持服务提供了新的路径,只有坚持需求导向,努力提高学习支持服务的质量、效率和精准度,才能最大限度地保障远程教育质量。应从精准识别学生需求、精准提供服务内容以及精准管理服务体系三方面实现精准供给。

(一) 精准识别学生需求

精准识别学生需求是远程教育学习支持服务的基础。需要精准调查、收集信息,处理信息、精准分析和掌握信息、精准存储,以精准识别学生整体需求和个体需求,实现供给与需求的无缝衔接,体现整体学习支持服务的针对性和实效性。具体包括“制定调查方案、信息化调查、建档立卡、动态调整”等措施,如图1所示。

1. 制定调查方案

制定调查方案是精准识别学生需求的前提。为实现远程教育学生需求的精准识别,要制定包括调查对象、调查内容、调查工具、调查时间、调查人员及调查方法等项目的方案。调查对象为开放教育就读学生,特别是初次接触开放教育的新生。调查内容

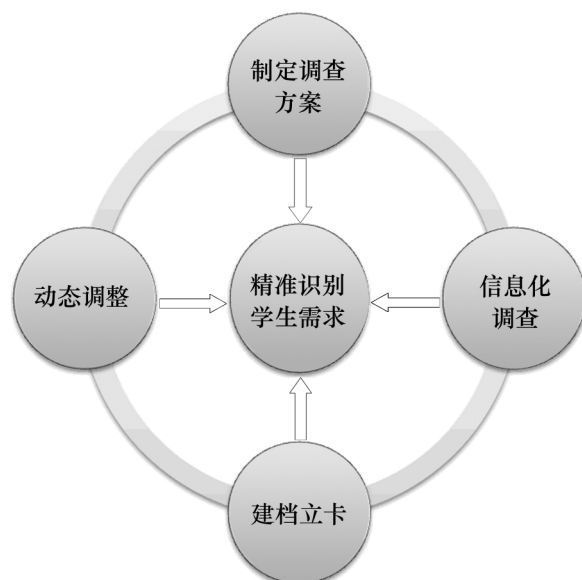


图1 精准识别学生需求之实现路径

包括:学生的年龄、职业、工作时间、入学动机、每天可用于学习的时间、最想解决的问题、目前面临的问题和困难、希望获得帮助的方式和途径等。可以通过问卷星等新兴的在线调查方式,在开学之初、学期之中或者在学生发出特殊请求之时开展调查。调查人员不仅要有丰富的远程教育工作经验,还需要具备教育学、心理学、科学研究方法等专业知识。调查方案要充分听取专家、同行的意见,并根据在学生中开展调查后反馈的实际效果判断调查方案是否可行,并作出及时的调整。

2. 信息化调查

信息化调查是精准识别学生需求的重要手段。目前问卷调查已逐渐脱离了纸质调查的形式,通过电脑、手机等在线信息化操作,可以最大限度地实现快捷、低成本、人性化的调查。例如问卷星就是一个专业的在线问卷调查、测评、投票平台。通过在线设计问卷,利用邮件、微信、QQ等方式发送问卷,查看调查结果,创建自定义报表,下载调查数据等步骤,即可完成调查分析工作。学生只需如实填写调查问卷中的问题,系统就会自动收集分析数据,调查者即可实时查看最新答卷并分析学生需求,实现一站式服务。信息化需求调查工具的使用,大大提高了精准化识别的效率,也为后续的“建档立卡”提供了可能。

3. 建档立卡

建档立卡是精准识别学生需求的核心环节。通过为每一位学生建档立卡,可以清楚地掌握学生年龄、职业、工龄、现有学习水平等基本情况,分析学生在远程教育中可能出现的困难和问题,最终形成对学生需求精准识别的主要依据。建档立卡是在制定

了调查方案,并进行了信息化调查的基础上实现的。而面对数量较大的远程教育学生,要做到对每一位学生都建档立卡,需要保证对调查人员、建档人员等配备充裕和分工明确,既不能让建档立卡工作成为一种负担,也不能形同虚设。

4. 动态调整

动态调整相应的服务措施是精准识别学生需求的有效举措。在制定调查方案时,调查人员要根据情况及现实变化对调查方案进行相应调整,充分体现灵活性和动态性。每位学生都有专门的负责对口联系的教师,教师要在充分掌握学生情况的基础上,时刻关注学生情况,主动解决学生提出的问题,遇到不能解决的情况,有责任及时向上级部门或其他教师寻求帮助,直到能满足学生需求,解决学生问题为止。可见,精准识别学生需求并不是一劳永逸的,需要学习支持服务教师及其团队根据学生出现的情况、面临的问题,动态调整方案,随时更新信息,尽可能满足变化的学生需求。

(二) 精准提供服务内容

在精准识别学生需求的基础上,需要进一步提供精准的服务内容,保证学习支持服务的有效性。精准提供服务内容可以通过“服务对象分层分类、因人施策、确定服务主体、实施导师制”等步骤来实现,如图2所示。

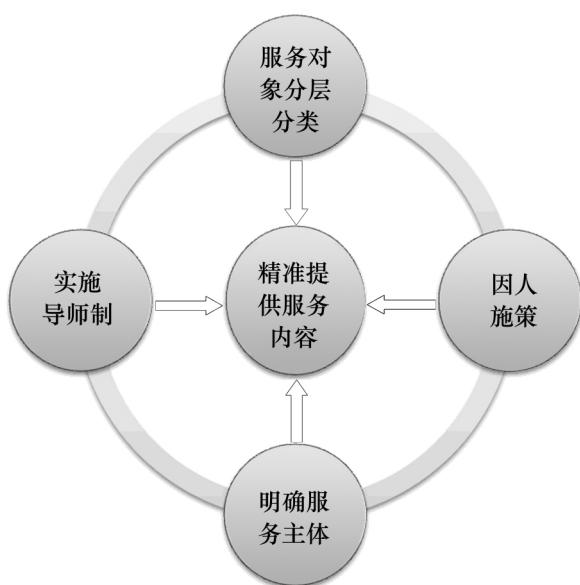


图2 精准提供服务内容之实现路径

1. 服务对象分层分类

根据精准识别学生需求的调查结果,需要对学生进行分类,以提供有针对性的学习支持服务。学生的专业不同、从事的工作不同、学习条件不同,面临的困难和需要解决的问题也不同。因此,可以

按照学生的专业或职业进行分类,将同一专业或职业的学生划分为一个学习小组。分层分类结果与学生需求密切相关,为后续因人施策提供了依据。

2. 因人施策

因人施策是学习支持服务精准化的落脚点。这体现在对学生提供个性化支持服务,满足学生个性化需求上。不同的学生,需要的学习支持服务类型不同,即便是同一学生,在不同学习阶段需要的学习支持服务类型也可能不同。例如,有的学生在学习过程中感到孤独无趣,产生了厌倦抵触情绪,教师此时应加大情感支持力度,及时选择合适的补偿策略来排除和纠正学生的不良情感,努力促进学生高级情感的激发;有的学生不知道如何在网上学习,不知道如何获取所需要信息等,教师对这类学生就应加强学术性指导。总之,必须根据学生个体情况采取个性化措施,因人施策。

3. 明确服务主体

确定服务主体是实施精准化学习支持服务的重要保障。服务主体应至少包括招生人员、辅导教师、数据分析人员、学业咨询师、专业教师、课程开发人员等。他们共同构成学习支持服务团队,团队成员围绕着解决学生问题,关注学生成长的目标,分工合作、各司其职,为学生提供精准化支持服务。

4. 实施导师制

我国目前从事远程教育学习支持服务的人员主要是课程责任教师和班主任,两者平时各自为政,沟通较少,导致学生遇到问题时得不到满意的解答,教师又感觉力不从心的两难境况。笔者认为,实施导师制是实现个性化精准服务的有效措施。导师制起源于19世纪的牛津大学,凭借其特有的培养制度、创新的教学方法和密切的师生关系,培养了无数的人才。^[13]导师制的宗旨是学生能直接与教师进行无障碍沟通并获得帮助,教师对学生的个体情况有充分的了解和掌控,师生之间建立起紧密的导学关系,从而实现因材施教,有的放矢地指导学生的学习、思想与生活。^[14]招生人员、辅导教师、数据分析人员、学业咨询师、专业教师、课程开发人员等服务主体中,辅导教师充当与学生直接联系的导师的角色,学生通过辅导教师这一单口径寻求帮助,其他服务主体辅助配合。具体来说,学生在学习过程中遇到的各种学术性或非学术性问题,都直接向辅导教师反馈。辅导教师能处理的问题即由其直接解答,若是不能解决或不擅长解决的问题,则由辅导教师联系或请教其他相关服务主体,给予学生专业、准确的答复。在解答学生问题的过程中,各个服务主体之间

加强了沟通和联系,使服务效率得到提高。

(三) 精准管理服务体系

各服务主体、不同部门共同构成了学习支持服务体系。精准管理服务体系能从机制上保障精准识别学生需求、精准提供服务内容的落实,通过“部门联动、教师培训、全程监管、多样化考核”等措施实现服务的精准化,如图3所示。

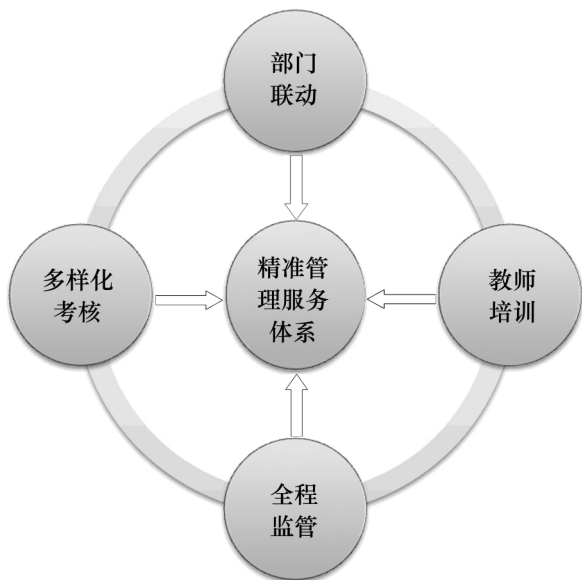


图3 精准管理服务体系之实现路径

1. 部门联动

部门联动是精准管理服务体系沟通协调机制的体现。英国开放大学根据多年实践经验和理论探索认为,学习支持服务是整个办学机构、各个部门及全体教职员的重要职责,对学生的全面的支持服务只有通过办学机构各个部门和全体人员的联动合作才能实现。^[15]部门包括招生部门、信息技术中心、教务处、教学学院、学分银行等。招生部门负责发放招生信息、处理招生咨询、解答招生疑问等;信息技术中心负责构建管理各类网站,分析监控相关数据,解答各类技术问题等,为学习支持服务提供技术支持;教务处负责管理学生学籍,处理教务事件等;教学学院负责建设各类教学资源,解答专业相关问题,监控管理教师教学行为等;学分银行负责认证学生学习成果,搭建终身教育平台。

2. 教师培训

教师培训是精准管理服务体系师资保障机制的体现。教师专业素质的高低直接影响着学习支持服务质量的优劣。教师需要熟悉远程教育教学规律,能确定个人的教学风格和短板,了解并会分析学生的学习类型、学习动机和学习能力,能随时调整教学方法和进度,以适当的方式引导和矫正学生的学习偏好,从而达到教与学风格相匹配、相融合的境界。

教师专业素质的提高,除了需要教师在解决学生问题过程中不断地自我学习,为教师提供充分的学习机会,创造良好的培训环境也是保障师资素质的重要手段。例如英国开放大学规定辅导教师每年要参加三天的教师培训。培训包括强制要求参加的活动以及自愿参加的活动(可自行选择)。新进教师另外还有两天的培训,其中一天半是关于英国开放大学及教学方法的培训,半天是关于所教内容的培训。另外学校会指派有经验的辅导教师作为导师指导新入职教师,通过旁听观察他的辅导、交流辅导技巧以及交换批改作业等,帮助新进教师快速提高能力。^[16]

3. 全程监管

全程监管是精准管理服务体系监督机制的体现。目前我国远程教育学习支持服务主要体现在课程学习这一环节,远程教育相关人员往往缺乏明确的服务流程指导,不知道应该在何时、以何种方式向学生提供积极有效的支持和帮助,更多的是根据个人工作经验和教学活动的开展情况,被动地、片段化地向学生提供帮助,缺少对学习全过程支持服务质量的监控与管理。英国开放大学基于奥蒙德·辛普森(Ormond Simpson)教授等人对辍学研究的相关成果,结合大量学生学习体验数据分析,识别筛选出学习过程中的12个重要节点。这12个节点不仅为辅导教师明确了主动干预的时间和方式,还为学习支持服务的监管提供了依据。^[17]例如在学生第一次作业上交前辅导教师是否主动联系学生,帮助其顺利完成作业;在课程进行中辅导教师是否主动关注没有参加学习活动的学生,调查、了解学生的困难或想退学的原因;在准备考试阶段辅导教师是否帮助学生明确考试要求,做好考试(包括重考)前的准备工作等等。可以参照英国开放大学建立主动干预点的做法,细化服务流程与干预节点,编制《远程教育学习支持服务工作手册》《远程教育入学指南》《学期重大事项》等资料,明确招生宣传、入学咨询、学习过程指导、学习评价服务、就业指导等各个环节中教师应该做什么、如何做等要点,制度化、常态化地开展学习支持服务工作,实现对学生远程学习整个过程的严格监督和指导,这样才能保证学生的学习效果,学生及社会对远程教育的满意度和评价才能有所提高。

4. 多样化考核

多样化考核是精准化管理提质增效的有效途径。这里的考核主要是指对远程教育辅导教师的考核。参与远程教育的教师,虽然是高校教师,但却面临着与普通高校教师不同的机遇与挑战。远程教育

教师运用现代教育技术手段推动高等教育发展,所获得的职业成就感与普通高校有所不同,存在着师生时空分离、学生层次不齐等问题。需要认识到的是,让远程教育教师在教学过程中体会到成就感和满足感,是学生获得满意的支持服务的重要保障。如果按照普通高校从学术成果、科研水平等方面对教师进行评价和考核,忽视了教师在远程教育中最重要的学习支持服务方面的付出与成果,必然会直接影响远程教育教师对学习支持服务的重视度和积极性。因此,对远程教育教师的监管与考核评价应与普通高校教师有所不同。考核辅导教师在学习支持服务中职责履行情况,可采用检查考核和问责追究相结合的方式,保证学习支持服务的质量。辅导教师需与学校签订协议明确双方权利和义务。采用过程考核、学期考核、学校考核、专家评价、学生打分等多样化方式进行考核,由学校制定相关奖惩办法和制度,并提出整改意见,有利于增强辅导教师的责任意识,提高专业素养,使其认识到自身的不足并改进服务水平,不断提高服务质量。

【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[EB/OL]. http://www.gov.cn/zhuanti/2017-10/27/content_5234876.htm 2017-10-18.
- [2]张宝君.“精准供给”视域下高校思想政治理论课教学现实反思与策略[J]. 思想理论教育导刊,2017(8):99—102.
- [3]刘健,何德波. 供给侧结构性改革背景下专业技术人员

- 继续教育精准化水平提升策略研究:以四川省绵阳市为例[J]. 继续教育,2018(7):31—33.
- [4]龚刚. 论新常态下的供给侧改革[J]. 南开学报:哲学社会科学版,2016(2):13—20.
- [5]王卫博. 远程教育学习支持服务体系现状及存在问题研究[J]. 继续教育,2016(2):44—47.
- [6]蒋明蓉. 国外远程开放教育精准化学生支持服务的启示:基于阿萨巴斯卡大学的研究[J]. 高教学刊,2018(18):24—26.
- [7][12]邹范林. 远程教育保障:学习支持与策略[M]. 北京:中央广播电视大学出版社,2009.
- [8][10]方中玉. 现代远程教育学习支持服务的主要问题与策略研究[J]. 继续教育,2014(50):40—42.
- [9]赖显明,张妙华. 现代远程教育校外学习中心学习支持服务满意度个案调查与分析[J]. 远程教育,2011(3):54—59.
- [11]羌晓梅,田伟伟. 现代远程教育学习中心学习支持服务现状研究[J]. 中国成人教育,2017(4):105—107.
- [13][14]王倩. 现代远程教育个性化教学下的导师团队建设研究[J]. 中国成人教育,2017(12):75—78.
- [15]侯松岩. 英国开放大学学生支持服务的实践特点及启示[J]. 北京广播电视大学学报,2013(6):52—57.
- [16]李娟. 英国开放大学学习支持的整合性实践及启示[J]. 中国远程教育,2017(3):52—58.
- [17]刘永权,李莹. 破解远程开放教育高辍学率的难题:访英国开放大学奥蒙德·辛普森教授[J]. 开放教育研究,2015,18(5):4—6.
- [18]Ormond Simpson. Supporting Students in Online, Open and Distance Learning(2nd ed.) [M]. London: Routledge Falmer, 2002.

Route Research of the Learning Support in Distance Education from the Perspective of “Precision Supply”

ZHANG Jia-ni^{1,2}, ZHU Jiang¹

(1. Sichuan Radio and TV University; 2. Research Center for Educational Information Management and Information Systems of Open University of China, Chengdu 610073, China)

【Abstract】At present, China is leading the social development under the structural reform of the supply side. Precise supply provides a new research perspective for learning support of distance education in China. At present, there is a dilemma of “inaccurate supply” in learning support of distance education. In order to change the current situation and break through the bottleneck, learning support in distance education should take “precise supply” as its value orientation. Furthermore, the learning support should pay attention to the individual needs, focus on solving problems, and form a synergy. By accurately identifying students’ needs, accurately providing service contents and accurately managing service system, the learning support in distance education can be accurately supplied.

【Key words】precise supply; structural reform of the supply side; distance education; learning support

(编辑/樊霄鹏)