

开放教育新生入学阶段非学术支持服务的研究

——以 SZ 电大为例

陈 佳

(安徽广播大学 省直分校, 合肥 230001)

摘 要:采用问卷调查的方法获取实证数据,利用 SPSS 软件分析了 SZ 电大开放教育新生入学阶段非学术支持服务的现状,阐述了 SZ 电大开放教育新生入学阶段非学术支持服务存在的问题及原因,在调查和分析的基础上,从宣传咨询支持、学习策略支持、技术和资源环境支持、情感支持四个方面构建了开放教育新生入学阶段非学术支持服务系统策略。

关键词:非学术支持服务;宣传咨询支持;技术和资源环境支持;学习策略支持;情感支持

中图分类号:G728

文献标识码:A

文章编号:1008-6021(2017)03-0045-05

一、开放教育非学术支持服务的内涵

非学术支持服务不同于学术支持服务,开放教育的非学术支持服务就是与专业课程内容无关的,主要是帮助开放教育学习者解决在学习过程中遇到的与教学内容无关的问题而提供的,具有辅助作用的服务措施。其内容主要包括:

(一)宣传咨询支持服务

学生在整个学习过程中总会遇到很多问题,此时学校就应为学习者提供可定制的、差异化的服务。比如,招生宣传咨询服务,开放教育模式介绍(包括学籍注册、课程注册、考试情况、毕业情况等)咨询服务和帮助,尽可能地满足学习者的需求。

(二)技术和资源环境支持服务

开放教育的学生在学习过程中,需要在国家开放大学学习平台以及地方电大的学习平台进行学习。因此学校应该为学生提供开放教育学习技能培训。同时学校应该在开学初或学期初为学生发放相应的学习资源材料,为学生提供便利的学习环境和条件,如教室、多媒体机房、实验器材、视听设备、数字图书馆等。

(三)学习策略支持服务

在学习过程中,学习能力再强的学习者总会遇

到一些自己难以解决的问题,开放教育学习具有自主、分散的特殊性,很多学习者无法通过甚至不愿意通过一些中介手段来获得指导和帮助,这时开放教育管理人员就应该本着“一切为了学习者,为了学习者的一切”的态度去了解学习者遇到的困难,并帮助他们分析该困难到底是学术方面的问题,还是非学术方面的问题,根据学习者遇到问题的差异性为他们提供不同的支持服务。这项支持服务是开放教育教学质量保证的重要部分。

(四)情感支持服务

开放教育的学生基本上都是在职人员,他们一般存在学习基础较差,学习能力较弱,家庭负担较重,工学矛盾突出等问题。因此在学习过程中,要对他们进行必要的情感关怀、心理辅导以及职业生涯规划指导等,增强他们的集体归属感,坚定他们的学习信心,消除他们在学习过程中的焦虑及畏难情绪。

二、SZ 电大新生入学阶段非学术支持服务现状调查与分析

(一)问卷调查概述

1. 调查对象和问卷数量

本次调查对象是 SZ 电大 2016 春入学的开放教育本、专科学生。调查问卷主要通过网络平台发布

收稿日期:2017-02-13

基金项目:中国成人教育协会成人教育科研规划课题“基于利益相关者理论的开放大学治理研究——以 SZ 电大为例”(项目编号:2015-032Y)。

作者简介:陈 佳(1980-),女,安徽合肥人,讲师,硕士。研究方向:远程教育、企业管理学。

和回收。调查中,共回收问卷 116 份,对存在明显逻辑错误的答题问卷进行剔除,获得有效问卷 98 份,有效问卷回收率为 84.5%。

2. 信度分析

(1) 入学阶段非学术支持服务现状

入学阶段非学术支持服务现状模块的宣传咨询支持、学习策略支持、技术和资源环境支持、情感支持四个方面维度的 Alpha 值分别为 0.886、0.881、0.831、0.831,说明该模块是一致和可靠的。

(2) 入学阶段非学术支持服务期望

入学阶段非学术支持服务期望模块的宣传咨询支持、学习策略支持、技术和资源环境支持、情感支持四个方面维度的 Alpha 值分别为 0.829、0.821、0.818、0.823,说明该模块是一致和可靠的。

3. 效度检验

(1) 入学阶段非学术支持服务现状

这部分的 KMO = 0.706,表明可以进行因子分析。对这部分中每个题项做因子分析,问卷结构收敛为宣传咨询支持、学习策略支持、技术和资源环境支持、情感支持四个方面维度,这与设计的维度基本一致。

(2) 入学阶段非学术支持服务期望

这部分的 KMO = 0.672,表明可以进行因子分析。对这部分中每个题项做因子分析,问卷结构收敛为宣传咨询支持、学习策略支持、技术和资源环境支持、情感支持四个方面维度,这与设计的维度基本一致。

(二) SZ 电大新生入学阶段非学术支持服务现状分析

1. 新生对目前学校入学阶段非学术支持服务现状总体评价较好

通过对调查问卷中入学阶段非学术支持服务现状进行描述性统计,如表 1 所示,可以发现学校 2016 春新生在宣传咨询支持和情感支持两个维度评价较好,在学习策略支持、技术和资源环境支持两个维度评价较差。

表 1 入学阶段非学术支持服务现状统计表

维度	N	平均数	标准偏差	最小值	最大值
宣传咨询支持服务	98	4.93	1.725	2	10
学习策略支持服务	98	1.1	0.753	0	2
技术和资源环境支持服务	98	1.07	0.865	0	2
情感支持服务	98	3.06	1.477	1	6
总量表	98	10.16	3.004	4	17

从表 1 可以看出新生在宣传咨询支持和情感支持这两个维度的态度存在很大的分歧,但是另外两个维度分歧较小。从总量表可以看出 2016 春新生对目前学校入学阶段的非学术支持服务现状总体评价较好。

2. 入学阶段的非学术支持服务几乎未考虑新生对开放教育的适应情况

在入学阶段非学术支持服务现状调查中,对所有题项进行描述性分析,如表 2 所示,结果发现其中均值最低的三个题项为 Q15_A5(我对开放教育的网络学习平台已经了解)、Q15_A3(我对自主、分散的开放教育学习方式已经适应)和 Q15_A1(我对开放教育学习充满了信心)。这说明对于 2016 春的新生学校在提供非学术支持服务方面未能考虑到新生对开放教育的适应性,包括对开放教育学习方式以及网络学习平台的适应性,造成学生对开放教育学习信心不足。因此在制定非学术支持服务策略时一定要考虑到新生对开放教育的适应情况。

表 2 入学阶段非学术支持服务现状调查表

题项	N	平均数	标准偏差	最小值	最大值
Q5	98	2.32	1.297	1	6
Q7	98	2.12	1.048	1	5
Q8	98	1.9	1.231	1	4
Q15_A4	98	0.67	0.471	0	1
Q15_A2	98	0.6	0.492	0	1
Q15_A6	98	0.6	0.492	0	1
Q15_A7	98	0.56	0.499	0	1
Q15_A1	98	0.49	0.502	0	1
Q15_A5	98	0.47	0.502	0	1
Q15_A3	98	0.43	0.497	0	1

3. 随着年龄的增加对学习策略支持服务、技术和资源环境支持服务的满意度增加

对不同年龄的新生在对学习策略支持维度、技术和资源环境支持维度的现状调查发现,不同年龄的人在这两个方面存在较大的差异。因此,本文做了进一步的描述性分析,结果如表 3、表 4。

表 3 不同年龄对学习策略支持服务评价统计表

年龄段	最小值	最大值	平均数	标准偏差
21 岁以下	1	2	0.84	0.618
21-23 岁	0	2	0.92	0.793
24-26 岁	0	2	1.1	0.772
27-35 岁	0	2	1.15	0.815
35 岁以上	1	2	1.43	0.514

表4 不同年龄对技术和资源环境支持服务评价统计表

年龄段	最小值	最大值	平均数	标准偏差
21岁以下	0	2	1	1
21-23岁	0	2	1.08	0.9
24-26岁	0	2	1.11	0.865
27-35岁	0	2	1.18	0.888
35岁以上	0	2	1.29	0.825

从表4可以看出,随着年龄的增加,对学习策略支持服务、技术和资源环境支持服务的评价值越高。但两个维度的平均数都不高,说明学校在新生入学阶段提供非学术支持服务时考虑到了年龄的差异,针对不同年龄层制定了不同的非学术支持服务策略但效果还不够显著。

4. 女生比男生对情感支持服务评价更差

本文对不同性别的新生在情感支持服务维度上的差异做了进一步描述性分析,如表5。

表5 不同性别的新生在情感支持服务上差异性统计表

性别	最小值	最大值	平均数	标准偏差
男	1	6	2.83	1.394
女	1	6	3.22	1.552

从表5可以看出,女生比男生在情感支持服务上评价更差,可能因为女生一般比较感性,注重情感交流。因此在情感支持服务方面要注意到不同性别的要求。

(三)SZ电大新生入学阶段非学术支持服务需求分析

通过对调查问卷中入学阶段非学术支持服务期望进行描述性统计,如表6所示,从标准偏差来看,对宣传咨询支持和情感支持两个维度期望比较一致。从均值来看,学校2016春新生对学习策略支持服务维度期望较大。

表6 新生入学阶段非学术支持服务期望统计表

维度	N	最小值	最大值	平均数	标准偏差
宣传咨询支持服务	98	0	3	1.45	0.975
学习策略支持服务	98	1	9	6.06	2.186
技术和资源环境支持服务	98	0	5	1.93	1.626
情感支持服务	98	0	3	1.28	1.023
总量表	98	3	20	10.71	4.477

从总量表可以看出2016春新生对目前学校入学阶段的非学术支持服务期望总体较高。

三、开放教育新生入学阶段非学术支持服务存在的问题

对于开放教育新生来说,如果能顺利地度过入学阶段,适应开放教育模式,则能减少辍学情况的产生(即生源的流失)。考虑到此因素,本次调查问卷设计了对2016春新生在下学期继续开放教育学习意愿的测量,在回收的116份问卷中,只有6人表达了放弃学习的意愿,占5.17%。

(一)部分非学术支持服务的提供还有不足

从表1可以看出,学校在学习策略支持、技术和资源环境支持两个维度评价较差,说明提供的支持服务还不够完善。

1. 技术和资源环境支持服务方面

(1)学校缺少图书馆等相关设施服务

现在网络媒体的发达,数字图书馆方便快捷,但学校还没有建立专门的数字阅览室以方便学生在内部校园网浏览省电大的数字图书馆,因此学生想在学校里查阅数字图书馆的资料只能在上课时间,占用了他人的课堂资源。

(2)多媒体教室缺少视听设备服务

由于一些课程的需要,授课教师授课需要有扩音设备,学生收看直播课堂、VOD视频点播都需要有视听设备的支持。但学校目前由于多媒体教室管理员人员不足,无法对视听设备进行专人专项管理,所以也无法为学生提供此项服务。

2. 学习策略支持服务方面

支持服务方式比较单一。譬如《国家开放大学学习指南》课程呈现方式就过于单一。《国家开放大学学习指南》是开放教育入学的第一课。目前学校要求专业责任人负责各专业该门课程的教学,安排面授一次。课程的呈现方式主要还是面授辅导+文本辅导,形式单一。没有制作该门课程的微课,也没有录制视频教学辅导。

(二)未考虑到新生对开放教育的适应性

从表2分析结果来看,学校在入学阶段为新生提供非学术支持服务方面未能考虑到新生对开放教育的适应性。

开放教育学习系统、流程较复杂,包括国家开放大学的网上学习平台、形考作业平台以及安徽电大的学习评价系统,还有尚在使用的三级电大在线平台,对于新生来说平台过多,操作流程复杂,短时间内难以适应。学校目前对这些平台的使用流程主要还是以文本形式介绍,缺少直观便捷的流程介绍方

式。另外,开放教育的考核方式也比较多,新生没有经过体验短时间内也很难接受,造成学生对开放教育学习信心不足。

(三)考虑到针对不同年龄层制订不同的非学术支持服务策略,但效果不够显著

从表3、表4的分析来看,学校在新生入学阶段提供非学术支持服务时考虑到了年龄的差异性,针对不同年龄层制订不同的非学术服务策略,但平均值都不高,说明效果不显著。

1.技术和资源环境支持服务方面

年龄越小的学习者对技术和资源支持服务的提供越能接收到,而随着年龄增长,有的学习者在计算机操作技能、开放教育学习平台的使用方面能力低下,需要提供更多的技术支持服务。

2.学习策略支持服务方面

随着年龄的增长,人的学习能力会受到影响,学习时间会因为家庭负担重、工作忙碌而受到影响。这就需要辅导员能进行观察、了解,为新生制订个性化的学习计划适应不同的年龄层次。

(四)未考虑不同性别对情感支持服务需求的差异性

从表5的结果看,不同性别在情感支持方面的需求是有差异的,女性需求比较高,希望能与学校保持密切的联系;男性反之。但目前学校在建立沟通渠道、开展校园文化活动等方面并没有关注到性别的差异影响。

(五)学习策略支持服务效果不显著

从表6看,新生在入学阶段对学习策略服务的需求期望比较大,说明新生在入学阶段对学校提供的学习策略服务评价不太满意。这是由于开放教育学习方式自主、分散,但对学生个性化的学习策略提供缺失造成的。

四、开放教育新生入学阶段非学术支持服务策略建议

研究表明,尽管学校2016春新生对入学阶段的非学术支持服务的评价属于中等水平,但是学生期望度的均值高于学生对非学术支持服务评价的均值,表明学校在非学术支持服务措施方面,尤其在入学阶段的非学术支持服务措施方面还有需要完善的。本文将从前期调查测量的四个维度入手,就改善非学术学习支持服务质量为主要途径提出策略建议。

(一)宣传咨询支持服务方面

1.开通微信公众平台

利用微信公众平台平台和在籍的学习者及潜在

的求学者进行一对多的媒体性行为活动,可以通过微信公众号展示SZ电大的网页、在籍的学习者及潜在求学者加入微会员、进行微活动、微推送、微报名及微调查等。

2.信息传递通畅

首先,辅导员和专业责任人要充当好“桥梁”,要了解学生需求,及时、准确地为学校相关部门提供学生信息和学生需求,并第一时间向学生反馈问题处理结果,维系学生与学校的和谐关系,保障学校工作的良性循环;其次,学校教学教务管理人员要通过多渠道及时向学生传达有关学籍、教材、教学、考试等各种信息,帮助学生学习。

(二)技术和资源环境支持服务方面

1.完善可供学习的环境

学习环境包括网络教室、语音教室、模拟实验室、电子阅览室、多媒体教室等学习场所。这些场所应有专人进行管理及维护,学生使用可以使用登记制管理。

2.提供学习设施服务

为学生开通网上报名系统、网上课程注册系统、网上缴费系统、电子邮件、电话答疑系统、网上互动系统等。学习设施应最大程度的为学生提供方便,延长开放时间,及时进行系统的维护、升级,使学生能够随时上网,随时浏览课件,查询管理信息,进行考试报名、课程注册以及学费缴纳等。

3.提供校园无线热点服务

增加校园无线热点部署,增强信号,专人进行管理、维护、监控,使学生在校园内部随时随地浏览课程信息,查询管理信息。

(三)学习策略支持服务方面

1.加强新生培训

加强新生的计算机网络技能的培训,形式可为实时或非实时的线上和线下计算机网络技术培训,尽量满足不同新生的时间需求。培训内容主要应为开放教育学习所需的计算机网络技能,以及开放教育网络学习平台的使用。

2.《国家开放大学学习指南》课程呈现形式的多样化

进一步加强《国家开放大学学习指南》课程的面授到课率管理,另一方面对于参加面授有困难的学生要进行补学补差。制作《国家开放大学学习指南》课程的微课,方便新生随时随地进行学习。录制《国家开放大学学习指南》课程的教学视频,方便到课困

难的学生进行网络视频点播学习。制作开放教育网络学习平台(国家开放大学学习网、形考平台、三级电大在线平台、安徽电大学习评价系统等)使用流程手册,方便新生随时查阅。

3. 辅导员帮助确定合理适当的学习目标,制定可行的学习计划

辅导员在了解学生信息后,根据学生的个性化特点,给予新生学习目标建议,帮助学生按照目标制定个性化学习计划,增强学生坚持开放教育学习的信心。

(四)情感支持服务方面

1. 尽可能地安排场地举办开学典礼

开学典礼热烈的气氛、教学管理者们热情的讲解、组织者细致的安排、周到的服务,无疑给开放教育的新生创造了一个良好的开端、一个融洽和谐的学习环境,使他们卸下心理负担和不良情绪、以新的

精神面貌融入开放学习的大家庭中。

2. 建立多元化的沟通渠道

开放教育学习自主、分散,新生在求学过程中遇到问题时得不到及时帮助时,应开辟多元化的沟通渠道,加强新生之间的合作、交流,比如开通班级QQ群、微信群,有条件的辅导员还可以开通个人微信公众账号等方式促进师生、生生间的网上交流,形成开放教育学习的关系网,大家不仅能消除孤独寂寞感,得到学习上的支持,还能获得情感上的关怀。

3. 开展校园文化活动

组织新生开展体育文艺活动、参观学习交流活动、读书会等活动,这些形式多样的课外活动能让新生获得除课堂交流以外的丰富的情感体验。通过校园文化活动,增强新生对开放教育的归属感,同时也能增强其对开放教育学习的信心。

参考文献:

- [1] 邹范林. 论远程教育非学术支持服务及其策略[J]. 中国电化教育, 2010(7): 59-63.
- [2] 赖显明. 现代远程教育新生支持服务策略研究[J]. 广州广播电视大学学报, 2010(6): 15-18.
- [3] 刘建杰, 刘敏. 开放教育学习支持服务现状的调查分析[J]. 教育教学论坛, 2011(34): 177-178.
- [4] 贾春霞. 浅析如何加强远程开放教育的学习支持服务[J]. 全国商情(理论研究), 2012(48): 88-89.
- [5] 杨晓英. 远程教育非学术性学习支持服务现状调查: 以X远程教育机构为例[J]. 科教文汇(下旬刊), 2012(4): 3-4.
- [6] 孙道金, 刘静. 远程教育新生入学适应性评价研究[J]. 中国远程教育, 2014(8): 52-56.
- [7] 邹燕. 山东电大开放教育非学术支持服务的现状及发展对策研究[J]. 山东广播电视大学学报, 2015(1): 19-22.
- [8] 张月明. 网络继续教育中学习支持服务策略设计与实施[D]. 杭州: 浙江师范大学, 2014(6): 37-41.
- [9] 杨晓英. 现代远程教育非学术性学习支持服务与学生满意度关系研究[D]. 成都: 西南交通大学, 2012: 6-13.

A Study on Non-academic Support Service of Admission Stage in Open Education

—Taking Shengzhi Branch as an Example

CHEN Jia

(Shengzhi Branch of Anhui Radio and TV University, Hefei 230001, China)

Abstract: This paper mainly employs questionnaire survey method to obtain empirical data, and SPSS software to analyze the status quo of non-academic support service in Shengzhi branch open education admission stage, where the problems and causes were found. Finally non-academic support service system of the admission stage of open education is constructed in terms of the advocacy consulting support, learning strategies, technical and resource environment support and emotional construction.

Key words: non-academic support services; advocacy consulting support; technical and resource environment support; learning strategy support; emotional construction

[责任编辑 李潜生]