

“互联网+教育”背景下远程教育 学习支持服务的优化

于冰洁

(安徽广播电视大学, 合肥 230022)

摘要:为提高“互联网+教育”背景下远程教育质量,指出了学习支持服务在远程教育学习中的重要性;根据现状梳理了目前远程教育学习支持服务工作存在的一些问题,通过原因分析从教学资源供给、移动网络技术支持、督学体系建设、情感元素摄入、个性化支持服务模式等方面提出了优化远程教育学习支持服务的策略。

关键词:互联网+教育;远程教育;支持服务

中图分类号:G724;G728

文献标识码:A

文章编号:1008-6021(2021)01-0026-04

一、引言

随着网络技术的飞速发展,我国已经迈入“互联网+”时代。所谓“互联网+”,是指充分发挥互联网的作用,将互联网的科技创新成果与社会经济各领域深度融合的经济发展新形态。而“互联网+教育”,是将不断发展的互联网科技与教育领域紧密结合的一种新的教育形式。如今信息技术的快速发展正在改变传统的课堂教学模式,以互联网为基础设施和实现工具的远程教育得到了空前的发展。目前,全国共有 68 所普通高校和 6 所开放大学开展远程教育^[1]。

相比于其他传统教育形式,在当今时代,远程教育的优势逐渐凸显。首先,以慕课、微课程为代表的基于互联网的教学模式,打破了时间、空间和学习模式的限制,实现了学习方式的快捷灵活。学生只要有一台电脑、一部手机,就能实现随时随地想学就学。其次,远程教育使各种优质资源共享互通,实现了教育资源的公平分配。有些处在偏远地区的学生,由于地域的限制,不能享受到高质量的教育资源,但有远程教育的资源共享,只要有网络,就能享受到最好的名师资源,有效解决了地域差异造成的教育资源不平衡问题。最后,远程教育有利于满足学生的个性化需求。不同年龄阶段、不同行业的学生可以根据自己的

需求,选择适合自己的课程,提高学习的有效性。

二、学习支持服务的定义

1978 年,英国开放大学的大卫·西沃特发表的《远程学习系统对学生的持续关注》,是西方学者关于远程教育学习支持服务的第一篇系统论著^[2]。他提出在远程教育中,教师和机构应对学生有更多持续关注,为学生提供更好的学习支持服务。在国内,丁兴富教授是第一位研究远程教育学习支持服务的学者。他对学习支持服务的定义是“学习支持服务是远程教学院校及其教师等为远程学生提供的以师生或学生之间的人际面授和基于技术媒体的双向通信交流为主的各种信息的、资源的、人员的和设施的支助服务的总和,其目的在于指导、帮助和促进学生的自主学习,提高远程教育学生学习的质量和效果”^[3]。丁兴富把学习支持服务系统概括为:资源服务、信息服务、人员服务、设施服务、实践性教学环节、作业、检测和考试。简而言之,学习支持服务是远程教育机构及教师为学习者提供的教学资源、学务指导、技术支持、考务服务等学习过程中各项支持服务的总和。

三、学习支持服务在远程教育学习中的重要性

在远程教育中,学生借助互联网学习平台,利用电脑或者手机观看教师的教学视频和课件,通过课程

收稿日期:2020-09-24

基金项目:安徽广播电视大学科研项目“基于‘互联网+’的远程教育学习支持服务模式优化研究”(项目编号:QN201925)

作者简介:于冰洁(1988—),女,安徽阜阳人,助教,硕士。研究方向:远程教育、汉语言文学。

答疑、教学论坛、电子邮件、微信、班级 QQ 群等方式与教师和同学展开交流,开展远程学习。虽然具有自主性和便捷性,但在空间上是师生分离的状态,独自在电脑前学习的学生遇到问题时往往不能得到及时有效的解决。学习支持服务就是连接学生与教师、教学机构的桥梁,它是提高远程教育教学质量的重要保障^[4]。

在如今“互联网+教育”的时代,日新月异的现代信息技术与教育深度融合,先进的互联网技术日益应用于教育领域中。学习支持服务是远程教育师生互动的关键环节,也要顺应时代发展不断优化服务举措,才能保证远程教学的长远发展。

四、基于“互联网+教育”的远程教育学习支持服务存在的问题

(一)网络学习资源支持不到位,不能够满足学习者的需求

学习资源是远程教育学习的命脉,是学生获取知识的养料。提供优质的学习资源是远程教育的首要任务。目前远程教育的学习资源虽然很多,但也存在一些问题。

(1)市场调研不充分,对远程教育学生的学习需求缺乏深入了解,不能针对不同年龄不同职业的学生开发出个性化、多样化的课程,不能满足学生的个性化需要。

(2)课程资源形式单一,教学缺乏实时互动性。目前的学习平台上的教学资源主要是录制的视频,直播课堂较少,学生不能在听课过程中实时和授课教师互动提问,教与学脱节,教学辅导主要是通过课程论坛和在线答疑这些文字的形式回答学生提问,师生交流平台较少,学习方式过于单一。

(3)课程内容脱离市场需求,实用性较低,不够丰富新颖,较少开发供学生自主学习和启发性学习的资源,满足成人教育职业和规划的实用性不强,远程教育的资源大多理论性较强,技能性偏弱。

(二)远程教育手机移动终端平台技术和学习支持服务亟待加强

1. 手机移动学习平台缺乏技术支撑,App 功能有待进一步开发完善^[5]

随着 5G 时代的到来,手机的功能越来越强大,手机的使用率远远超过了电脑。由于手机携带便捷,使用手机观看学习视频随时随地都能学习,相比于电

脑 PC 端,大部分学生更喜欢使用手机移动终端登录学习平台,通过 App 观看课程视频和课件、做作业、查询考试安排及成绩、缴费等。如今各高校远程教育的平台技术支持在电脑 PC 端做得比较成熟,但是在手机 App 的开发上还有待完善,App 的设计和推广缺乏专业的网络公司,功能不健全。例如,有些 App 上没有离线下载功能,学生无法在手机上下载学习考试资料;没有手机网考客户端和人脸识别系统,学生参加课程网考还要登录电脑 PC 端才可以操作;毕业论文选题与写作系统不够完善等。

2. 远程教育机构学务老师在移动平台技术服务能力方面有待提高

远程教育机构学务服务老师由于工作便利性使用的是电脑终端,有些学务老师对手机移动端学习平台不够熟悉了解,学生遇到问题不能够及时有效地解决。另外,学务老师跟学生的沟通方式还停留在电话、短信、班级 QQ 群、电子邮件等方式,极少开设学习中心的微信公众号,采用移动学习平台或者微信公众号的消息推送功能来发送通知公告。

(三)督学体系不够健全

督学是对学生的学习过程、学习进度和学习效果进行监督、管理和指导的学务服务。由于远程教育是学生在家自主开展学习,学习课程和做作业全靠学生的自觉性,不像传统教学那样方便教师集中管理,学务老师往往对远程教育学生的学习状况缺乏有效地监督和指导。而远程教育的学生来自社会不同的群体,文化水平参差不齐,每个学生的学习进程都各不相同,如何有效地对学生进行督学,帮助他们完成学习、作业、论文、考试等各个环节,显得尤为重要。如今的远程教育教学系统管理平台的建设在督学方面还不够健全^[6]。

(四)情感支持服务缺乏

远程教育主要是借助网络媒介学习,不同于传统的面授教学,学生都是各自在家通过网络自主开展学习,师生时空分离。学生在独自面对电脑或手机学习时,由于不能时时和老师面对面交流,往往会有孤独无助感,遇到问题甚至会有放弃或中断学习的想法。目前远程教育教学机构大多关注的是学生的学习结果,容易忽视学生的心理情况,缺乏必要的情感关怀。

(五)个性化学习支持服务不明显

远程教育的学生来自不同阶层、不同职业,他们

的文化水平、家庭背景、学习需求、学习习惯等方面也存在很大差异,学生的学习接受能力、学习进度、遇到的困难、学习效果也各不相同。目前大部分的远程教育机构给学生提供的学习支持服务是统一面向所有学生的,很少有针对学生的不同特点量身定制,来提供个性化的支持服务。

五、提升“互联网+教育”背景下的远程教育学习支持服务的有效措施

(一)丰富教学资源的形式和内容,加强移动学习资源的功能开发

1. 课程资源多元化

打造课程资源云服务平台,做到因材施教,学习形式尽量丰富、展示方式灵活多样。多开设直播课程、视频答疑等师生之间实时互动的形式,实现在线授课实时问答^[7]。在“互联网+教育”时代,学生更倾向于使用手机移动设备学习,因此要加强移动学习资源的开发,利用互联网技术,多开发微课、微视频、课程 App 等微型移动资源,方便学生利用空闲时间进行碎片化学习。除此之外,还可以多开设模拟实验型课程资源、任务驱动型情景学习资源,如会计类的会计循环模拟实验课程,学生进入网络实验室根据仿真商业实景模拟操作,仿佛置身其中,触手可及,有助于提高学生学习的积极性和有效性。

2. 课程内容实用化

需深入市场调研,开设符合不同职业不同社会需求的课程。课程设计要更加实用化和多样化,服务在职成人学习,达到所学即所用。在课程内容方面,远程教育的学生对于职业技能提升的要求较高,可以多开发一些实用型、技能型的课程资源。例如,可以针对农村学习用户开发一些农业养殖类课程;针对教育资源薄弱地区,多开设教师技能培训类课程等。最后,还要加强远程教育师资力量的建设,对高校网络授课教师进行筛选和专业培训,提高远程教育课程资源的教学质量。

(二)注重利用先进的移动网络技术开展支持服务工作

1. 完善移动学习平台手机 App 的功能开发

进一步完善手机 App 学习平台的各项功能,如资料离线下载功能、在线网络考试功能、公共移动终端人脸识别功能、毕业论文写作系统功能、在线自助办理各项免修免考等学务业务的功能等,给学生带来

更顺畅、便捷的手机 App 学习体验,方便学生利用碎片化时间,随时随地想学就学。

2. 加大移动学习支持服务力度,建立远程教育学习中心微信公众号

加强学务老师现代信息技术应用能力培训,使他们能够熟练掌握移动学习平台的各项功能,及时解决学员在移动学习过程中的困难和问题。另外,可在移动学习平台设置关于技术问题的自动回复功能;建立教学服务中心的微信公众号,及时发送微信通知,全方位做好导学、督学、助学、促学服务;指导学生按时完成学习、考试、论文等各环节,帮助学生顺利毕业。

(三)进一步完善督学管理系统,进行全方位督学管理

细化督学管理,全方位加大督学力度。远程机构学务老师要加强对学生网上课程资源点击数、学习时间、教学论坛发帖互动、作业提交、在线考试等各环节的监控,全面掌握学生学习动态。进一步完善远程教育教学管理系统在督导功能方面的开发,支持学习、作业、论文全程数据动态记录,使学务教师可以实时在教务管理平台导出并查看每个学生的学习进度,了解选课及缴费情况、课程学习时长、作业完成率、课程论坛发帖统计、论文选题及写作进展、在线考试提交、毕业和学位申请等情况,全方位做好学生学习各环节的督学,在学生薄弱环节多提供帮助。笔者在学务工作中,发现学生大部分在教材订阅、课程点击率、作业提交、论坛发帖、在线答疑参与互动方面不够主动,于是在这些薄弱方面加大督学力度,取得了良好的效果,帮助学生顺利完成学习进程,让学生学有所得。

(四)给予学生更多的人文和情感关怀

学务服务老师不应只关注学生的学习结果,而是在平时远程学习中通过各种方式多和学生沟通,在学习支持服务中投入更多的情感元素。远程教育机构学务教师可以给学生提供上门培训服务、一对一导学、心理咨询服务、电话回访服务等。通过这些方式,可以更清楚地了解每个学生的学习反馈以及他们在学习中遇到的具体困难,方便学务老师更加有针对性地为学生提供个性化服务,帮助学生解决学习困难;还可以定期组织不同主题的线下学生集体活动,增强网络班级凝聚力,营造互帮互助氛围,实现学生之间、师生之间的零距离交流,让学生感受到温暖集体的力量,不再畏惧网络一端独自学习的寂寞无助,树立起

学习自信心。通过给予学生更多的人文和情感关怀，真正让远程教育的学生感觉到远程不远，就在身边。

(五)探索基于大数据、云计算的个性化支持服务模式

建立基于大数据、云计算等互联网技术的多维度学习支持服务模式，提供“线上+线下”的多渠道学习支持服务，优化教学教务管理系统功能，实现从学生入学到毕业全过程可视化管理^[8]。随着现代信息技术的发展，一些先进的互联网技术可以运用到远程教育支持服务领域，如大数据技术、云计算等，通过记录学生的课程学习数据、浏览轨迹，分析计算学生不同的学习需求、学习习惯及存在问题等，形成每个学生的电子学习档案簿。远程教育机构通过这些档案能

够多角度了解学生学习动态，以此来为学生提供有针对性的个性化学习支持服务，满足学生在远程学习中自主学习的个性化需求，全面提供面向学生的“学、练、考、管、辅”一站式支持服务，从而推动远程教育学习质量的稳步提升。

学习支持服务对远程教育至关重要，是促进远程教育学员顺利完成学业，保证远程教育质量稳步提升的重要保障。在如今“互联网+教育”时代，现代信息技术不断快速发展，教学模式、师生交互方式等通过各种互联网技术的应用正在发生着变革，学习支持服务工作也需要与时俱进优化创新，建立更加完善的学习支持服务体系，才能推动远程教育的长远发展。

参考文献：

- [1] 何宇媚.“互联网+”时代远程教育学习支持服务模式创新研究[J],云南大学学报,2018,20(1):1-5.
- [2] 吴琼.我国高校网络教育学习支持服务研究[D].南京:南京师范大学,2006:16-20.
- [3] 丁兴富.论远程教育中的学生学习支助服务:上[J].中国电化教育,2002(3):56-59.
- [4] 方宁.学习支持服务在远程教育中的重要性研究[J].论述,2017(10):259-260.
- [5] 叶菲菲.学习支持服务工作与网络教育规范化发展[J].广西广播电视大学学报,2018,29(5):29-31.
- [6] 方中玉,傅钢善.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(5):40-42.
- [7] 顾静相,方慕真.远程教育学习支持服务体系构建探索[J].中国电化教育,2015(6):39-43.
- [8] 李幸,孙力.远程教育个性化学习支持服务研究[J].中国教育信息化,2017(17):9-12.

The Optimization of Distance Education Learning Support Service Under the Background of “Internet + Education”

YU Bingjie

(Anhui Radio and Television University, Hefei 230022, China)

Abstract: In order to improve the quality of distance education under the background of “Internet + education”, this paper points out the importance of learning support services in distance education learning, and sorts out some problems existing in the work of learning support services in distance education according to the current situation. And then the paper puts forward the strategies of the optimization of distance education learning support services from the teaching resources supply, the mobile network technical support, the superintendent system construction, the emotional element intake and the individualized support service mode by analyzing the reasons.

Keywords: Internet + education; distance education; support service

[责任编辑 李潜生]