

# 基于混合学习的开放大学 学习支持服务的现状和对策

陆东梅 孙 辉

(上海开放大学黄浦分校, 上海 200011)

**【摘要】**我国电视大学较早地应用了混合学习模式,但混合学习模式在实践中并未能真正取得很好的学习效果,混合学习的优势并未真正体现。分析其原因,除了学习者自身的原因,很大程度上是学校对学习者的学习支持服务不到位。目前,我国电视大学正处于向开放大学转型时期,混合学习将仍然是开放大学最适用的教学模式,而开放大学的学习支持服务系统在满足混合学习方面存在诸多不足,所以开放大学学习支持服务系统的建设显得特别重要。文章基于混合学习视角,对目前开放大学学习支持服务现状进行了分析,对未来开放大学学习支持服务系统建设进行了探讨,并从资源、平台、人员、学习过程支持服务等方面提出了建议。

**【关键词】**混合学习;学习支持服务;开放大学

**【中图分类号】**G724.82

**【文献标识码】**A

**【文章编号】**1001-8794(2015)03-0036-04

近十年来,有关混合学习(Blended Learning)的研究一直得到重视,混合学习是人们对网络学习(E-Learning)进行反思后被认为比传统的面对面的课堂教学和纯网络化学习更有效的学习方式,它是将两者的优势结合起来,以学习者为中心,在教师主导下,根据学习者的需求、特点,综合运用多种教学方法、形式和媒体等手段,系统地设计与实施教学活动,以获得最佳的学习效果。

开放大学是在电大基础上建立的一所以现代信息技术为支撑,面向全体社会成员开展学历继续教育与非学历继续教育的新型远程开放大学。为了实现“人人皆学、时时能学、处处可学”目标,国家开放大学建设方案中明确指出要“适应数字化学习环境的变化及其趋势,探索形成以学习者为中心,基于网络自主学习、远程学习支持服务与面授相结合的学习模式”。这个新型的学习模式表现出了明显的混合学习特征,与开放大学办学目标和学习者的需求高度契合,就目前开放大学的生源情况和现有的教

学环境,混合学习仍然是开放大学最适切的教学模式。

所以开放大学的发展需要一种新型的、更有效的、更加适合混合学习的学习支持服务体系(环境),基于混合学习的学习支持服务系统的建设显得特别重要。

## 一、开放大学学习支持服务现状

开放大学在开放教育试点中较早地应用了“混合学习”,并形成了自己的导学—自学—助学教学模式。但是从目前现状来看,开放大学的混合学习的优势并未真正体现,尽管大多数课程采取“网上课堂+面授辅导”的混合学习形式,学校和教师都注重对学生的支持服务,但混合学习教学模式在教学实践中并未能真正取得很好的教学效果。笔者曾在2012年对所在分校学习者学习状况进行了调查,结果表明:首先学习者作为学习主体参与混合学习的积极性、主动性不高,学生还是比较喜欢面授课,但因工学矛盾面授出勤率低(平均出勤率不足60%);错过面授课后不足一半学生会通过网上课堂弥补,网上资源点击率低(人均4次/每学期),在线学习时间少(人均上网时间5小时/学期);其次学习者面对面授课、网上自主学习、小组学习等多种学习形式感到负担重,面对各种资源无从选择,碰到问题得不到及时的解答。可见,混合学习并没有取

**【收稿日期】**2014-12-18

**【基金项目】**上海开放大学教改研究课题“基于混合学习的教学设计与应用研究”,课题编号为JF1361

**【作者简介】**陆东梅(1962—),女,上海人,副教授,研究方向为远程开放教育;孙辉(1972—),女,上海人,硕士,讲师,研究方向为法学及教育管理。

得好的学习效果。目前,开放大学的学习支持服务系统在满足混合学习方面存在不足,特别表现在资源、平台、人员、混合学习过程中,具体表现在:

(一) 面授课与网上学习脱节,缺乏混合学习的整体设计

目前开放大学对混合学习缺乏整体设计,尽管学校也要求教师做课程的网上网下一体化设计,但设计方案更多体现教师“教”的计划、安排,没有针对学习者进行“学”的更为细致的规划。

面授课堂基本还是沿用传统教学法,教师根据教材按照章、节对知识内容进行压缩性的讲授,简单地把面授课减半的时间放任给学生自主学习,缺乏对学习者的课后自主学习的引导、指导和监控,“我教我的,你学你的”给学习者系统学习造成极大的困难,降低参与混合学习积极性。其后果就是除了完成网上作业和下载考试复习资料,网上学习基本没有发生。

另外,网上小组讨论缺乏设计,讨论主题与实际工作及课程知识内容缺少联系,不能激发学习者参与积极性。教师对交流活动的引导、过程的指导、整体的把握和评价总结不足,导致活动冷冷清清或离题甚远,不能完成协作学习目标。

(二) 资源配置不均衡,缺乏满足学习者需求的学习资源

目前开放大学的印刷媒体及网上课堂资源大部分都是以教师为中心的讲授性的资源,是为教师的“教”服务的,而不是为学习者的“学”服务的,具体体现在:

其一,开放大学花费大量投入建设网上课堂资源,而印刷教材的建设远远不足。目前开放大学学习者中外来务工人员所占比例越来越大,他们中大多数并没有计算机和上网条件,所以印刷教材仍然是保证开放大学学习者实现自主学习的主要学习资源,但是目前学习者使用的印刷教材还是沿用了许多全日制普通高校的教材,一是知识体系严谨,理论性强,学起来很枯燥;二是教材与学习者工作、生活联系不紧密,部分教材知识陈旧,与实际工作不符,实用性和应用性不强,激发不起学习者的学习积极性。

其二,目前的网上课堂的资源主要还是承担了帮助教师在网上传授知识的角色,呈现形式单一,以文字材料为主,大都是教材的“电子版”,枯燥乏味,有些尽管借助多媒体技术增加了音频、视频、动画等资源,但本质上还是单向传递了教师教的信息,缺乏能吸引学习者的情景性的、故事性的、交互性的学习资源。

其三,开放大学的三级网络平台资源建设功能

定位不明确,存在学习资源分散且重复率高,尤其是分校网上课堂没有很好地发挥作用,辅导教师没能根据自己分校学习者基础和特点量身定做辅导性的、补充性的、动态的形成性学习资源。造成学习者无从取舍,降低或丧失网上学习兴趣。

(三) 平台的个性化、交互性、开放性不足,缺乏吸引力

目前开放大学的三级网络平台不支持学习者的个性化学习,平台没有对学习者的需求、学习风格及学习者的原知识水平和能力等方面的分析功能,不能记录学习者的资源使用偏好和学习过程的跟踪及效果评价,缺少对学习者的学习提醒,不能针对不同学习者提供适切的学习支持;平台对学习者的开放性不足,不同学习风格、不同基础的学习者不能按照自身特点和任务需求选择学习内容,在平台上建立自己的学习空间和创建资源;平台对移动学习的支持不足,造成没有计算机和上网条件的学习者无法通过平台与师生互动,不能满足随时随地碎片化学习需求。

(四) 学习支持服务人员支持服务不到位,缺乏学习过程支持服务

开放大学目前沿用大系统的三级教学运行机制,学习者要面对课程主讲老师、主持教师、面授辅导教师等,尽管人员很多,但支持服务缺位现象严重,具体表现在:

其一,外聘兼职教师对学习者的支持服务缺位,开放大学聘请的主持教师和辅导教师中有相当数量的来自开放大学系统外的兼职教师,他们对混合学习模式以及学生支持服务内涵等方面的认识并不充分,仅用传统的讲授法进行面授教学,不能投入足够的时间和精力设计、组织混合学习活动,更缺乏与学习者的交流互动,以致到期末都不认识老师的学习者大有人在,使得学习者除了面授以外的学习,基本没有教师的指导和监控。

其二,辅导教师导学、督学作用没有发挥。首先辅导教师没有话语权,一方面他们不参与课程开发设计,不参与课程学习资源建设及考试内容、评价标准的制定,造成教学第一线的建议、学生的诉求很难被采纳。另一方面,辅导教师对学习者的学习过程的评价权也越来越小,虽然现在课程的形考成绩与终结考成绩比例在逐渐加大,体现了对学习过程的重视。但很多课程的过程性评价形式单一,只要求按时完成网上的几次作业就能获得80%以上的形考成绩,至于学习者的网上自主学习、协作学习、面授课学习的到位率的评价占形考比例很小甚至没有,造成辅导教师对学习者的学习过程的组织、监控、督促、引导、评价没有权威性。其次辅导教师很少得到

主讲教师、主持教师提供的服务、培训、指导,及测评造成辅导教师对教学内容、方法、评价手段把握不准,导学服务质量不能保证。

其三 辅导教师与学习者网上互动不足。很多学校还是按传统面授课工作量支付辅导教师报酬,网上师生互动工作量往往忽略不计,而事实上,混合学习中学习者的网上自主学习及完成作业更需要辅导教师的帮助、支持。辅导教师要做到个性化地及时地有问必答要占用大量时间,耗费大量精力,这部分工作的被漠视,大大降低辅导教师与学习者网上互动的积极性,导致学习者因得不到教师的及时解答而造成学习困难。久而久之,师生互动难以持久,网上互动平台越来越冷清,学习者的自学难以保证。

其四 课程各层级教师定位不明确,造成支持服务功能重复或缺失:一方面学习者要同时学习各层级教师提供的网上资源,参加各层级教师的网上教学活动,学生感到烦琐、负担沉重和迷茫;另一方面主讲教师和主持教师与分校学生之间因为师生关系不明确很难提供有效的学习支持服务。

## 二、混合学习下学习支持服务的对策

(一) 进行混合学习一体化设计,为学习者提供学习全过程服务

1. 辅导教师开展教学活动前做好混合学习一体化设计。在一体化方案设计前做好学习者分析(学习需求、学习风格、学前基础知识、基本素养等)结合学习任务、学习环境等分析进行切合学习者实际的可操作的混合学习方案的设计并将方案在网上公布,便于学习者下载保存。一体化方案设计要适度结构化,根据目前开放大学学习者的自主学习能力,自主化程度不适宜太高。一体化方案要将网上课堂和面授辅导内容有机结合、上下呼应,让学习者明确整个学习过程中,网上学习学什么、怎么学、花多少时间学、学得怎样;参加面授辅导有几次,每次都包括什么内容;应该提交哪些作业;哪些内容可以自主学习,哪些内容需要协作学习等,便于学习者做好准备。

2. 辅导教师做好每一个具体的教学活动的设计。如面授辅导课、网上协作学习及学习者个体学习的内容、方式、资源、评价、互动以及对可能碰到的困难、障碍的消除等都要精心设计,并对这些活动组织实施。要重视面授辅导课的设计,发挥面对面教学的优势,既要抓住重点、难点进行知识的传授,又要围绕学生完成作业时、自主学习时和讨论时遇到的问题进行答疑解惑,还要引导学习者课后的自主学习和协作学习。面授辅导课的质量对学习者的学习支持服务的作用很大,辅导教师应将面授辅导课

的部分内容做成一个个微课视频供缺课或课堂上没听懂的学习者学习。

(二) 对学习资源进行一体化设计,为各类学习者学习提供资源支持服务

1. 充分认识到印刷教材作为开放大学学习者混合学习中基本的学习资源的重要性,以学习者的视角设计印刷教材。一方面,根据开放教育和学习者特点,将教材的“章、节”结构转向“单元化”、“模块化”、“专题化”结构,与网上课堂资源结构保持一致,方便学习者按需自主学习。同时降低教材理论性难度,增加适用型、实用性。另一方面,增加印刷教材在某个“单元”、某个“模块”、某个“专题”中指引学习者利用网上相关多媒体资源学习、测评的功能,方便学习者网上网下学习有效衔接,以发挥网上多媒体资源的优势,达到多种学习资源互补、融合,为各类学习者提供资源支持服务。

2. 网上的学习资源设计要充分利用信息技术提供多样化、个性化的资源服务,激发学习者学习积极性。首先,网上资源的结构应采用单元、模块形式,每个模块是能单独使用,又能组合使用的“微课”形式,以提供不同层次的学习资源服务,同时也利于资源的更新,更利于学习者碎片化学习。其次,考虑个别化学习特征,通过学习者分析及学前测评,学后测评等利用大数据分析技术进行学习资源推送。学习者能够针对自己状况,获取自己所需要的学习资源。第三,网上学习资源避免与文字教材重复,以事实性、情境性、趣味性的资源满足学习者基于任务的、基于问题解决的学习需求,激发学习者的学习积极性。

3. 重视动态形成性学习资源的开发和利用。相比网上课堂自上而下,预设性的资源,动态形成性课程资源是在教学动态进行的过程中才生成的,是师生、生生在面授课堂、协作学习、讨论互动中产生的新知识,获得的新资源,也包括教师在面授课堂对重点、难点内容的讲解、答疑,对混合学习活动的总结、评价等的视频资源,生成性学习资源针对性、实用性更强,经辅导教师整理后成为新的预设性资源,对学习者的支持服务作用更大,更受学习者的欢迎。

(三) 构建支持混合学习的一站式学习平台,提供混合学习环境

1. 给辅导教师一定的开放空间,便于开展网上导学、助学、促学活动。辅导教师可以共享教务管理信息,了解学习者的注册信息,包括年龄、学历、职业、工作单位。开辟窗口对学习者开展学习需求、学习风格调查及学前测评并保留统计信息,以便辅导教师根据学习者特点及学习目标进行课程的混合学习方案设计;可直接在平台上进行混合学习方案设计

计及具体的学习活动设计并可直接在线导出;组建学习小组,分配小组成员;跟踪学习者网上学习过程,进行作业及网上行为统计;提供网络模版,供辅导教师进行动态形成性资源建设;提供与学习者互动窗口,自动保留互动记录可供辅导教师编辑、整理;提供与主讲教师、主持教师互动窗口,便于交流。

2. 为学习者建立人性化、个性化的自主学习环境和氛围。网络平台应提供混合学习设计方案的下载保存;学习者学习计划的制订及执行情况的记录;网上学习、作业完成提交的提醒、面授课缺席应通过学习哪些资源来弥补的提示、考试时间安排的提醒、告知等;网络平台使用技术的问题解答库及每天15小时在线服务功能;网上学习过程的跟踪、学习资源的推送;支持移动学习等。另外,平台向学习者开放,首先是数据的开放,可将学习者本人网上学习的跟踪数据、行为统计数据以及与其他学习者的平均值比较的数据提供给学习者查看、下载,并适时给出评价和提醒。其次是栏目的开放,允许学习者自建学习栏目、文件夹、自己建或整合学习资源、考试复习资料、自己建立学习伙伴群等,营造自主学习的环境和氛围。

3. 整合目前的三级网络平台,做到多平台之间的无缝链接和互操作。一方面提供由主讲教师、主持教师、辅导教师、辅导员(班主任)、教务管理员、技术人员参与的资源建设团队和服务团队的网上互动;另一方面解除学习者在三个平台间上蹿下跳、疲于奔命的状况,支持移动设备的交互等。

(四) 建立学习支持服务团队,为学习者提供全方位支持服务

1. 组建以主讲教师、主持教师、辅导教师参与的课程资源建设团队和辅导教师、辅导员(班主任)、教务管理员、技术人员参与的服务团队。团队成员定位明确,各司其职,相互配合,实现学术服务

与非学术服务的有效结合。

2. 重视辅导教师队伍建设。辅导教师作为开放大学的一线教师数量庞大,分布在各基层分校和教学点,在混合学习中提供面授辅导和其他学习活动的组织、指导、引导、监控和评价及形成性学习资源的建设,是学习支持服务的直接提供者。辅导教师身跨两个团队,是实现资源建设和教学过程及支持服务的有效衔接和整体融合的关键因素。开放大学应从体制机制上保证辅导教师队伍的建设,建立准入制度,加强培训、管理、绩效考核,逐步形成合格、稳定的辅导教师队伍。同时也要在教学过程中赋予教师以足够的话语权和自主控制权,为基层分校和教学点的学习者提供适合的学习支持服务。

### 三、结束语

开放大学为学习者提供方便、灵活、个性化的学习条件,混合学习将在很长时间内在学习者的生活中占据重要的比例。基于混合学习的学习支持服务系统的建设将会逐步完善和发展,强有力的学习支持服务体系将成为办好开放大学的重要保障,对于开放大学的未来发展具有重要意义。

#### 【参考文献】

- [1] 李克, 赵建华. 混合式学习的原理与应用模式[J]. 电化教育研究, 2004 (7): 1—6.
- [2] 刘志敏. 开放大学建设中学习支持服务的关键点[J]. 江苏广播电视大学学报, 2013 (6): 5—10.
- [3] 沈建华, 钟志贤, 等. 开放大学教学模式创新的十大预期[J]. 中国远程教育, 2012 (7): 41—49.
- [4] 赵国辉. 开放大学学习支持服务的思考[J]. 中国成人教育, 2013 (6): 130—132.
- [5] 吴国中. 学习者需求导向下远程教育学习支持服务体系的重构[J]. 中国成人教育, 2011 (5): 34—36.

## The Study of the Current Situation and Measures of the Open University Learning Support Services Based on Blended Learning Model

LU Dong-mei, SUN Hui

( Huangpu Branch, Shanghai Open University, Shanghai 200011, China)

**【Abstract】**The TV universities in China are the early adopters of blended learning model, but the outcomes are not so optimistic and the advantages of blended learning haven't stood out. Through analysis, this paper points out that apart from the learners themselves, lack of learning support services is a key factor. The TV universities in China are now in the transition period towards the open universities, and blended learning will remain as the most applicable teaching model in future open universities. Therefore, the development of an effective learning support service system in open universities becomes particularly important, while there exist many deficiencies of learning support service system in satisfying the blended learning. Based on blended learning model, this paper analyzes the current situation of open university learning support services, discusses the development of effective learning support service system in future open universities, and provides recommendations from the perspective of resource, platform, staff, learning process support service, etc.

**【Key words】**blended learning; learning support services; open university

(编辑/徐枫)