

智能软件钉钉在开放教育学习 支持服务中的应用

——基于开放教育学习中心的视角

华 艳¹, 郑 丹²

(1. 合肥职业技术学院 继续教育学院, 安徽 巢湖 238000; 2. 合肥职业技术学院 学生处, 安徽 巢湖 238000)

摘要:开放教育学习支持服务主要包括基础设施、教学资源、师资、学习过程、学习技能、人文情感六大方面,服务水平直接影响着开放教育的办学质量和学习者的学习效果。目前各学习中心在学习过程、学习技能、人文情感等方面的学习支持服务存在较为突出的问题,利用智能软件钉钉在信息传递、协同办公、人员管理、课程教学等方面的优势,探索构建基于智能软件钉钉的新型学习支持服务模式,对有效解决开放教育学习支持服务中存在的诸多问题,具有较强的实践意义。

关键词:智能软件;钉钉;开放教育;学习支持服务

中图分类号:G728.8

文献标识码:A

文章编号:2097-0625(2023)01-0035-05

一、引言

智能软件钉钉是阿里巴巴集团打造的多端平台,它可以免费实现沟通和协同,是一种专注于提升办公和协同效率的即时通信工具。钉钉精确到个人的信息管理、直播、在线课堂及回放、完善的企业通讯录和组织架构、丰富的开发通用接口、个性化的用户需求开发,为开放教育学习支持服务需求向个性化、精准化与智能化发展提供了强大的实现基础。开放教育学习中心探索基于智能软件钉钉构建开放教育个性化、智能化的新型学习支持服务模式,可以有效助力基层学习中心的教育教学管理,使得开放教育学习支持服务的“最后一公里”更加畅通和高效。

二、开放教育及其学习支持服务构成要素

(一)开放教育概念界定

开放教育内涵丰富,形式多样,本文提及的“开放教育”仅指更名前的原广播电视大学教育,即现在的国家开放大学本、专科的学历提升教育。它主要以现

代远程教育方式开展成人的学历提升培养,是我国实现“人人、处处、时时可学可考”终身教育价值理念的一种新型人才培养模式。开放教育的特点为:对入学者的年龄、地区、职业、学习资历等要求宽泛;采用验证注册入学;学习中心遍布全国各省、市、县,学生可就近入学;学习方式及学习时间灵活便捷;学习过程以学生自主学习为主、教师导学为辅;主要依托计算机网络学习平台等现代教育技术手段进行学习,可灵活实现实时、非实时学习;按学分收费等。

(二)开放教育学习支持服务的构成要素

“学习支持服务是以学生为中心的各类远程学习顺利发生和有效达标的重要组织条件和保证”^[1],是远程教育成功的关键因素。目前开放教育主要以网络核心课程、网络学习空间、网络教学团队、网络支持服务、网络考试测评、网络教学管理为特征的六网融通的教学和管理模式^[2]。开放教育教学模式下的学习支持服务主要包括以下六个方面的内容:

收稿日期:2022-04-30

基金项目:安徽省质量工程高校继续教育教学改革重点项目“智能时代数字化学习支持服务体系的构建”(项目编号:2019jxjj85)、“‘混合式教学’视角下高等学历继续教育质量保障体系构建”(项目编号:2021jxjy060)

作者简介:华艳(1982—),女,安徽灵璧人,副教授,硕士。研究方向:网络教育、成人教育。

(1)基础设施支持服务。主要包括教学场地、教学设备设施等,这是开展开放教育学习支持服务的前提条件与物质保障,也是构建学习支持服务体系的硬件要素。

(2)教学资源支持服务。方便便捷的网络资源和文字纸质资源是学生自主学习的基本条件,是构建学习支持服务体系的软件要素;

(3)师资支持服务。网络课程授课教师和专兼职面授辅导教师是构建学习支持服务体系的人员要素之一,在整个学习支持体系中发挥着重要的主体作用。

(4)学习过程支持服务。主要包括为保证学习任务完成,而提供及时、贴心的导学、督学、促学等服务,同时也是解决学生在学习过程中出现学习方式、资源、内容等各种问题的有效手段。学习过程支持服务是保证远程教育质量的重要措施,也是构建学习支持服务体系的重要一环。

(5)学习技能支持服务。学习技能指学生运用信息技术进行远程自主学习获取专业知识和技能的能力。学习技能支持服务是学生开展开放教育学习活动最基础的条件,也是构建开放教育学习支持服务体系不可或缺的要件之一。

(6)人文情感支持服务。人文情感服务是专为学生提供的情感关怀,是一种精神支持,帮助学生消除因师生时空分离产生的孤独感和焦虑感,增强自主学习动力与信心,达到提高学习效率的目的。它是构建学习支持服务体系必不可少的内容^[5]。

三、开放教育学习支持服务中存在的主要问题

开放教育的教育教学管理模式自成立以来一直采用“国家开放大学—省级分部—市级分校—县级学习中心”四级管理体制,目前采用六网融通的教学模式中,所需相应六个方面学习支持服务,其中基础设施支持服务、教学资源支持服务和师资支持服务建设的主力军和责任担当都是国家开放大学总部,即网络教学教务平台、移动学习终端的设计开发、纸质教材的编写和网络课程教学资源的制作、网络课程的学术性指导都是在国家开放大学统一部署下开展实施的。在以上三项学习支持服务中出现的问题,国家开放大学负责顶层设计部分,分部及基层服务中心配合解决。而过程支持服务、学习技能支持服务及人文情感支持服务等主要由国家开放大学统一提出要求,各分部、分校及学习中心根据自身的办学条件、师资及学生特点,采取不同的途径向下落实。

2022年4月,利用问卷星平台对本省十五家开放教育学习中心组织了主题为“开放教育学员学习支持服务满意度调查”的问卷调查,调查对象为21春、21秋、22春三个入学批次的本、专科学生,共计回收了有效网络问卷427份。根据本次调查数据分析可知,目前开放教育的学习支持服务中最突出的问题体现在以下三个方面:

(一)过程支持服务有待加强

除安庆电大分校使用微信公众号,实现点对点对学生进行学习课程推送、实况跟踪,提供了个性化的学习过程服务外,其他学习中心均未做到对学生学习实施精细化管理,不能高效督促学生完成网络课程、教学资源的学习。表现为:(1)未能及时高效跟踪学生学习进度,并根据学生掌握网络课程知识程度的差别,提供更加差异化、个性化的学习支持服务,尤其是对自主学习能力较弱或课程学习进度滞后的学生,未能有效安排教师“一对一”面授辅导或在线互动,解答学习疑难问题;(2)不能为学生提供查询学习信息、咨询招生、报名注册、缴费、选课、预约考试等个性化的便捷服务;(3)对学籍、考试、文凭发放等教务管理,以及教学计划、教学质量等教学管理未能实行科学化、信息化和人性化管理。

(二)学习技能支持服务有待提高

近年来国家开放大学为更好地服务师生,不断升级改进原有的教学平台,积极推出更便捷的移动学习终端。但同时,升级改造新学习平台和推广移动终端,需要学习中心教师及全体开放教育学生不断提高其适应新技术新平台的信息技术能力。据问卷调查显示,学习者在入学教育时全部完成了新平台的学习技能培训,但由于入学时学生并没有使用新平台开始学习,对培训内容的认识和掌握并不直观。而在实际的学习过程中,75%的学生反映常常因为不能正常播放课程资源、不知道如何参加网上讨论、不会发帖互动、找不到形考任务、不会提交离线作业、不知道如何参加网络考试等问题而影响学习,并且在出现问题时,62%的学生反映无法及时畅通地与学习中心辅导员进行沟通解决,进而降低了对学习中心提供学习支持服务的满意度。

(三)人文情感支持服务有待提升

开放教育学生在学习过程中,受时空等因素限制,缺少与教师交流、指导等情感交互,成为学习支持服务的突出性问题。由于师生互动的非实时性,造成

学生不能及时得到教师的帮助,从而获得了较差的学习体验,甚至出现厌学情绪。35%的学生在问卷中表示由于长时间无法获得帮助或者无法满足学习需求,使其在网络学习的过程中感觉到了孤单,甚至情感无处寄托,出现畏难情绪,学习体验较差,甚至有13%的学生表示会因网络学习产生的挫败感放弃学业。总之,大多开放教育学习中心在开展师生之间的实时沟通、讨论、课业辅导和心理咨询活动等人文情感支持服务方面有所缺失,师生间、生生间的情感连接方式有待进一步提升。

四、智能软件钉钉解决学习支持服务问题的应用优势

综合以上分析可知,学习支持服务的核心基础就是双向通信,沟通的核心要素就是信息、资源、人员和设施,而开放教育基层学习中心的学习过程支持服务、学习技能支持服务和人文情感支持服务的问题集中体现在信息、资源、人员和设施无法实时畅通地完成传递。在开放教育基于国开学习网原有的宏观学习支持服务体系的基础上,基层学习中心利用智能软件钉钉构建面向学生的微型学习支持服务辅助系统,能有效解决基层学习中心的学习支持服务痛点问题,具体体现在:

(一)有效解决学习过程支持服务问题

智能软件钉钉的办公学习功能性定位单一,信息传递过程中不会受到无关信息的影响,平台内仅发布教学教务相关的办公、教学信息,重要信息可采用群公告、应用内 Ding 等功能。并可以随时或定时设置重要提醒,保证教师、学生不会错过重要信息。所有系统内发出的消息,教师可以实时掌握学生已读情况,紧急通知功能可快速通知到所有人,让信息第一时间精准送达。

(二)高效解决学习技能支持服务问题

强大、实用的协作功能、迅速的信息反馈机制、丰富的视频直播以及会议功能,可以有效辅助基层学习中心教师完成学习技能支持服务。首先,钉钉平台内置了强大的会议、直播及在线课程功能,在学习中心做基于网络的学习技能人员培训直播,无参会人数限制,且钉钉会议、直播课堂使用简单,使用过程的流畅度、界面的清晰度等表现都较好^[6];其次,在学生使用钉钉学习过程中,就像拥有一个数字化、智能化的档案馆,可以更简单地完成学习技能知识的创作、沉淀、应用;再次,使用项目管理功能可以帮助学生轻松记

录学习任务,并且可以清楚地了解同学之间学习进度的整体情况及完成学习任务的优先级,从而更好地完成学习目标。

(三)大力提升人文情感支持服务

一是智能软件钉钉采取组织架构成员实名制管理,方便身份识别验证,极大保证了系统内部成员之间、师生之间通信内容的高效性、健康性、真实性、安全性;二是该软件的管理功能丰富,可以实现日常教学过程中考勤、签到、会议等功能,方便及时了解每名学生的出勤情况,尤其是近年来线上教学的常态化,智能软件钉钉可以高效完成学生定位,直播课程、线下考试参加情况统计,一方面大大节省统计人员的精力、时间,另一方面让学生感受到基层学习中心教师工作的责任感和温度,提升学生对学习中心的认可度;三是智能软件钉钉自带学习圈动态发表园地,可以帮助师生、生生之间互相交流学习过程中遇到的问题,有效促进基层学习中心成员之间、班级学生之间的情感沟通和交流。

五、基于智能软件钉钉的开放教育学习支持服务的应用及实践效果

结合目前基层学习中心在开放教育学习支持服务微观方面存在的问题,尝试利用智能软件钉钉在信息传递、协同办公、人员管理、课程教学等方面所具有的优势,探索在基层学习中心层面搭建基于智能软件钉钉的学习支持服务辅助系统,结合我中心一年多的实践,总结其具体应用方式及效果如下:

(一)学习支持服务沟通渠道构架的实践及效果

利用钉钉通讯录的组织机构,高效、安全完成师生班级搭建,保证学习支持服务沟通渠道畅通。首先,学习中心在钉钉通讯录完成团队总体名称及组织架构创建,即根据学校在籍生情况按行政班搭建组织架构;其次,依据开放教育教务系统在籍生信息生成钉钉通讯录模板,一键导入并完成班级管理人员的设置;最后,完成学生及教师钉钉安装与登录,建立起高效、安全无风险的学习中心班级组织架构。

在本学习中心班级沟通渠道架构实践中,主要出现以下两个问题:一是少量学生未安装使用过钉钉软件;二是部分同学钉钉软件使用频率较低。此类学生约占总人数的10%~20%,即80%以上的开放教育学生因工作或生活需要有使用钉钉软件的经验。一方面未安装过钉钉的学生皆有QQ、微信等同类通信软件的使用基础,钉钉软件使用可以触类旁通,另一

方面使用频率低的学生,可在前期设置为班级辅导员重点关注对象,教学教务信息连续发布一个月左右,学生可以养成良好的查阅使用软件习惯。

(二)学习过程及技能支持服务的实践及效果

群公告、应用内 Ding、日程提醒、紧急通知等多功能联合,提高开放教育学习过程支持服务和学习技能服务水平,提升学生学习精细化、个性化管理。开放教育典型特点是师生的时空隔离,重要学习信息发布主要依靠网络完成。一方面,学习中心信息发布后,需要明确知道学生的收信率以及未获信学生的具体名单,其他沟通软件无精确统计功能,使用钉钉群发布缴费、课程学习、作业、考试等重要学习信息后,可利用群公告及群成员查看确认功能,自动统计已读未读数量及名单,针对未读学生一键设置应用内 Ding,仍未获信同学一键启动钉钉电话、短信或启用一键普通电话呼叫功能;另一方面,学生学习过程遇到疑问,既能在群内直接咨询同学,也可以设置具体咨询对象,直接私信同学和教师,或者一键拨打咨询对象钉钉电话、普通电话,使得沟通的便捷性和时效性大大提高。

应用智能软件钉钉开展学习过程及技能服务实践过程中,师生、生生信息传递的时效性、准确性、安全性等方面显著提高,尤其是钉钉的“使命必达”功能,大幅提升了学生对学习中心服务的满意度。

(三)辅助教学资源及师资支持服务实践及效果

灵活使用钉钉直播、在线课堂、钉闪会的日程管理等功能,开展直播课程教学、线上学习研讨会、考前专题辅导,做好教学资源支持服务和师资支持服务的有效补充。以周为单位,使用日程管理功能,在班级群提前完成周直播课程、线上学习研讨会等重要教学活动的时间通知设置,大大提升了周课程教学及开展相关活动的学生参与率。钉钉直播和在线课堂使用流畅不卡顿,教师可使用切换摄像头和屏幕分享等模

式,在教学中与学员通过连麦语音、视频、文字等多种方式互动,极大提高了在线课程的活跃性。教学完成后系统自动在班级群中生成课程回放,弥补因工学、家学矛盾未及时参与活动的遗憾,提高了教学活动的参与度和有效性。

同时,在使用国开、省开大丰富课程学习资源的基础上,基层学习中心使用钉钉平台,在学期初和学期末辅助开展课程学习指引和考前课程辅导,可以提升学生的学习成绩,帮助学生按计划完成学习目标,有效提高了开放教育学生的学习信心。

(四)人文情感支持服务实践及效果

有效的班级管理、多种实时高效的互动方式、开展多方式教学活动及学习圈的使用等,都提高了基层学习中心的人文情感支持服务质量。一方面使用安全封闭的钉钉群及时接收教师发布的重要通知及学业信息、教学活动,同时,在学生的学习过程中,遇到疑问有教师及时沟通解决;另一方面,网络学习过程中,学习体会和感悟通过班级群和学习圈分享,使学生学习过程心情愉快、不孤单,提高了学习体验效果。

六、结语

紧跟时代和技术的发展,不断提升学习支持服务水平是开放大学内涵建设和持续发展的必然要求。《教育部关于办好开放大学的意见》中明确指出,“开放大学要坚持开放办学,服务全民学习。顺应全民学习,终身学习需求,向社会最大程度开放教育资源,提供形式多样教育服务。”作为基层开放教育工作人员,应充分利用国家开放大学、省级开放大学分部已有的国开学习网、教务系统等教学支持服务平台,结合基层学习中心实际工作开展情况,充分利用新兴技术,坚持以学习者为中心,大胆开展实践探索与应用研究,力争为学习者提供更加多样化、个性化的学习支持服务,为全面提升开放教育的教育教学质量,全面提升学生的学习满意度做出积极贡献。

参考文献:

- [1] 黄海宁.网络远程教育学习支持服务体系构建的探讨[J].江西广播电视大学学报,2019,21(3):25-27.
- [2] 邵建红.浅谈教育现代化与开放大学六网融通人才培养模式[J].教育现代化,2020,2(18):13-15.
- [3] 丁兴富.远程教育学[M].北京:北京师范大学出版社,2001:218-223.
- [4] 董兆伟,李培学,李文娟.“互联网+”时代的新型学习支持服务体系构建研究[J].远程教育杂志,2015,33(6):93-98.
- [5] 马铭键,叶卫玲,刘珍珠,等.大数据时代新疆高校信息化管理运用研究:基于钉钉 APP[J].新闻研究导刊,2021,12(22):76-78.
- [6] 唐文,左克军,章玳.开放大学学习支持服务及其价值实现途径[J].成人教育,2020,40(5):27-36.

Application of Intelligent Software DingDing in Learning Support Service of Open Education:

From the Perspective of Open Education Learning Center

HUA Yan¹, ZHENG Dan²

- (1. School of Continuing Education, Hefei Vocational and Technical College, Chaohu Anhui 238000, China;
2. Students' Affairs Division, Hefei Vocational and Technical College, Chaohu Anhui 238000, China)

Abstract: Open education learning support services mainly include infrastructure, teaching resources, teachers, learning process, learning skills and humanistic emotion. The service level directly affects the quality of open education and the learning effect of learners. At present, there are prominent problems in the learning support services of learning process, learning skills and humanistic emotion in each learning center. Taking advantages of intelligent software DingDing in information transmission, collaborative office, personnel management and curriculum teaching, DingDing can effectively solve many problems in the learning support service of open education. The paper explores and constructs a new learning support service model based on intelligent software, which has strong practical significance.

Keywords: intelligent software; DingDing; open education; learning support service

[责任编辑 许炎]

(上接第 34 页)

- [24] 储朝辉. 中国大学精神的历史与省思[M]. 太原:山西教育出版社,2010:69.
[25] 周作宇. 大学治理的文化基础:价值坐标与行动选择[J]. 清华大学教育研究,2021,42(6):1-20.
[26] 眭依凡. 大学:因文化而充满理性和温情的魅力[J]. 高校教育管理,2016,10(3):8-15.
[27] 王冀生. 大学文化哲学:大学文化既是一种存在更是一种信仰[M]. 广州:中山大学出版社,2012:44.
[28] 李久生. 大学管理:制度建设抑或文化营造[J]. 湖北社会科学,2017(7):173-179.
[29] 吴立保. 大学内部治理能力现代化的文化逻辑[J]. 中国高教研究,2020(5):59-65.
[30] 赖明谷,柳和生. 大学治理:从制度维度到文化维度[J]. 现代大学教育,2005(5):90-93.

Cultural Dimension of Open University Governance

LI Jing

(Hefei Open University, Hefei 230001,China)

Abstract: System and culture are the two dimensions of university governance. Although the open university is a new type of university in China's higher education system, it is still essentially a cultural organization with the function of cultural inheritance and innovation development, shouldering the basic cultural mission of the university and the unique mission given by different times. In the process of governance, we should adhere to the essence of culture, hold cultural rationality, fully understand the fundamental role of university culture in the process of achieving good university governance, and focus on using the power of culture to accelerate the process of good governance of the open university in order to achieve the original intention of the open university.

Keywords: open university; governance; culture

[责任编辑 汤诗华]