

远程学习中心学习服务评价体系的构建研究

何 婧, 陈 萌

四川开放大学, 四川 成都

收稿日期: 2022年1月20日; 录用日期: 2022年2月16日; 发布日期: 2022年2月24日

摘 要

远程学习中心学习服务是指导学生完成我国开放教育各项环节的重要支撑。《远程教育服务规范》国家标准的出台为规范和提升服务质量提供了科学的依据, 从学习中心实际情况和主要功能出发构建精准适用的服务评价体系是贯彻落实国家标准和强化学习中心管理的必要措施。结合四川开放大学办学体系情况和问卷调查构建了2个一级指标、4个二级指标、14个三级评价指标和30个四级评价指标的学习中心远程教育服务评价体系, 为相关开放教育省级分部、地市学院加强学习中心管理提供参考依据。

关键词

学习中心, 远程教育, 学习服务, 服务评价

Research on the Construction of Educational Service Evaluation System in Distance Learning Center

Jing He, Meng Chen

Sichuan Open University, Chengdu Sichuan

Received: Jan. 20th, 2022; accepted: Feb. 16th, 2022; published: Feb. 24th, 2022

Abstract

Distance education service of learning center is an important support to guide students to complete the learning task. The introduction of the national standard of distance education service specification provides a scientific basis for standardizing and improving the service quality. Building an applicable service evaluation system based on the actual situation and main functions of the distant learning center is a necessary measure to implement national standards and strengthen

the management of it. Combined with the questionnaire survey from the Open University of Sichuan, this paper constructs a distance education service evaluation system of learning center including 2 targets in grade 1, 6 targets in grade 2, 14 targets in grade 3 and 30 targets in grade 4. It provides a reference basis for relevant open education colleges to strengthen the management of distant learning center.

Keywords

Learning Center, Distance Education, Educational Service, Service Evaluation

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

2012 年国家开放大学提出学习中心建设, 根据《国家开放大学建设方案》国家开放大学体系为总部、分部、学院和学习中心 4 个层级, 其中学习中心是国家开放大学的具体教学实施单位。截止 2019 年年底全国共设立学习中心 3500 多个, 为 431 万在籍学生服务[1]。通过落实《国家开放大学建设方案》以及各分部分发的一系列学习中心业务评价办法、学习中心管理细则等文件, 当前各分部学习中心建设取得了阶段性的成果。近年来, 伴随信息技术的飞速发展和国家开放大学提质创优工作的推进, 都对学习中心远程教育服务提出了全新的要求。2020 年 9 月 29 日国家标准化管理委员会发布 GB/T39050-2020《远程教育服务规范》国家标准[2], 该规范为全国范围内远程教育服务管理与实施提供了可操作的科学依据。作为国家标准其对象不仅包括网络教育院校还包括国家开放大学各办学层级, 因此其对开放教育学习中心的远程教育服务评价指向性较为模糊, 因而在国家标准框架下构建针对学习中心的远程教育服务评价体系显得尤为重要。其次, 当前国家开放大学和各分部对学习中心综合性的管理细则和评价体系较多, 但聚焦于教育服务方面的评价体系构架较少, 在学习中心硬件建设取得阶段性成果的背景下对学习中心的服务评价进行专门的研究, 有利于学习中心完善和健全质量保障体系, 助力国家开放大学各分部高质量发展。

2. 国际和国内远程教育评价体系回顾

远程教育学习者服务是远程教育研究的重要领域, 多个国家和地区均有较为完善的远程教育质量评价体系, 其通常都包含远程教育服务评价。国际范围内影响较大的远程教育质量评价体系有: 欧洲远程教育大学协会卓越标准、非洲虚拟大学质量保障框架、澳大利亚开放远程教育委员会技术提升学习标准体系、美国在线学习联盟质量评分卡、亚洲开放大学协会质量保障框架。上述质量保障体系包括的维度和子评价各有侧重, 但基本都涵盖远程教育的机构战略与管理、专业设计、课程开发、技术实施、学习者支持、员工支持、质量评价等 8 个维度[3]。

2019 年以来, 构建我国远程教育质量体系和指标成为学术研究的热点。程新奎[4]总结国外远程教育质量体系后, 建议我国远程教育质量体系的每个维度中应包括关键事项、管理制度、工作任务、程序和方法 5 个模块。王健[2]介绍了欧洲、美国和亚洲的远程教育质量保障体系内容后, 从质量相关概念界定、质量维度和子指标、开展质量评价的程序等 4 个方面对我国远程教育服务质量标准体系进行了探讨。凌玲[3]将国外远程教育质量体系中涉及服务评价的内容进行了整理, 从学习支持服务角度进行了归纳。2020

年 9 月《远程教育服务规范》国家标准颁布, 其中对远程教育服务的参与方、服务资源、服务过程和服务评价方法均进行了详细的界定、形成了 13 个一级要素 157 项二三级要素的服务评价框架[5]。

上述文献全面而详实地介绍了欧美等国家远程教育质量管理体系, 并对构建符合我国实际情况的远程教育服务体系提出了具有建设性的建议, 但如果将上述国家级评价体系或标准直接用于学习中心的评价中, 将与学习中心的功能和职责存在部分不匹配现象。本文将从学习中心的功能和办学实际出发, 构建一套适用于学习中心的服务评价体系, 拟为地市级学院对下辖学习中心的管理和服务质量提升提供有益的参考。

3. 当前学习中心的现状和服务界定

3.1. 学习中心发展现状

《国家开放大学建设方案》[6]中指出: “国家开放大学由总部、分部、学院和学习中心组成。学习中心由分部或分部授权地方学院, 在所属区域内设立, 是国家开放大学的具体教学实施单位。‘经过 9 多年的发展当前学习中心的建设数量和硬件质量都有了较大提升, 以四川开放大学大学为例, 全省现有学习中心 149 个, 除甘孜州、阿坝州、凉山州外, 全省非少数民族地区学习中心均实现百兆以上主干网带宽接入、配备专职技术运维人员、建设有网络教室、多媒体教室和普通教室。

3.2. 四川分部学习中心发展中存在的问题

在学习中心硬件建设基本过关的基础上, 当前学习中心建设推进中呈现出一些共性变化, 现以四川开放大学体系为例进行总结。

1) 办学主体多样化, 服务意识良莠不齐

当前四川开放大学办学体系的学习中心主要分为两种类型, 一类是以县级教师进修校、职工学校、地市党校为代表的公办院校作为学习中心, 另一类是民办成人教育办学机构、民办职业教育、民办培训学校等机构由于举办开放教育而设立为学习中心。上述两类机构当前存在前消后涨态势和中心城市以民办学习中心占主体的趋势。办学主体多样化造成当前基层办学点服务意识良莠不齐, 特别是当前国家开放大学教学教务管理越来越规范的背景下, 部分电大工作站升级而来的学习中心承袭惯性思维和经验主义, 降低了学习中心的服务质量。部分学习中心由于同时举办国家开放大学开放教育、高校网络教育、成人高考、自学考试、职业资格证书培训等业务, 造成其服务质量不符合国家开放大学要求。

2) 学习中心教学质量有待进一步提高。

随着国家开放大学教学质量评估和办学各环节规章制度的不断完善, 学习中心教学活动的开展和教学过程服务质量明显提升, 当前四川省成都地区学习中心基本实现了每期自主开课、每周督导学生登陆国开学习网学习、动态组织学生参加国开和省市教师的直播课, 按期组织学生参与毕业实践、撰写毕业论文、毕业设计答辩。前几年部分办学点暴露出的: 任意缩减教学环节、重招生和考试轻学习过程等不良行为当前已基本扭转, 但学习中心的教学服务中教学质量有待进一步提高。在网络学习资源日益丰富和家校距离和企校距离不断扩大的背景下, 教学质量一般的面授课程难以吸引学生利用业务时间到校学习。进一步调研后发现: 依托公办院校的学习中心虽然师资丰富, 但教学内容普遍较为陈旧, 降低了学生的吸引力; 依托民办职业教育、民办培训学校的学习中心通常将专业课程与证书课程进行融合, 邀请培训教师作为课程主讲教师开展教学活动, 但该模式下部分国家开放大学的专业无法兼顾。

3) 学习中心人员结构变化。

当前四川开放大学体系的学习中心在校内规模呈现分化态势, 部分基层服务中心在校内规模持续增长。由于该类学习中心员工队伍增长常常低于学生规模增长, 以及机构对新进员工培训制度的不健全,

导致学习中心整体的服务质量下降。其次, 当前四川成都地区学习中心员工呈现年轻化趋势, 90 后成为教学服务一线主力, 其学习能力强、网络技术过关等优势突显的同时离职率过高也是该群体的显著特征, 进而造成服务质量不稳定、学生服务连续性差、交接失误造成学生无人服务等现象, 大大影响了学习中心的整体服务质量。最后, 依托公办院校的学习中心普遍存在“青黄不接”的状态, 从电大工作站时期服务至今的教师批量进入退休期, 造成办学点人才队伍出现断层, 部分办学点甚至出现退休多、新进员工少的情况, 进而拉低了公办类基层学习服务中心的服务质量。

4) 学习中心内部管理和模式呈现转变趋势。

当前四川开放大学体系学习中心的内部管理和模式呈现岗位全流程服务模式与岗位细分合作模式两种模式并存态势。所谓, 岗位全流程服务模式主要是指沿袭了电大工作站时期以来的内部管理和模式, 该模式下通常招生和教辅人员岗位为同一个人, 或者是班主任从招生到毕业进行全过程服务模式。所谓岗位细分合作模式主要是指学习中心根据岗位职能对工作人员进行划分, 该模式下通常招生由招生工作人员负责、后续学习等过程由专职辅导教师负责。上述模式都是契合时代背景下的学习中心最优发展模式, 由于岗位全流程服务模式下在校生规模持续增长受制于在岗人数。当前该模式的学习中心不乏有向岗位细分合作模式转变的探索。而岗位细分合作模式下招生和教学服务的对接、人员管理、教学质量把控等方面都对学习中心的管理提出较高要求, 一旦内部管理制度不完善或衔接不善, 服务质量和学生预期反差较大, 容易造成教学事故。

3.3. 学习中心主要服务界定

《远程教育服务规范》国家标准中将建远程教育服务分为服务提供者、服务人员、服务资源、服务过程、服务评价 5 个部分[5], 该标准的适用范围较广泛, 包括远程教育各级规模的办学机构, 又包括内容提供等虚拟资源的建设, 其中一些服务范畴超过学习中心的服务范围。从《国家开放大学建设方案》中来看, 该文件指出: “学习中心主要职责是按照国家开放大学总部的要求开展招生、考试和教学管理、辅导和学习支持服务的具体工作, 以及组织实施各类培训项目和开展社区教育等工作” [6]。综上所述, 可以从内部和外部角度将学习中心的服务评价指标总结。内部管理评价主要是指对基层学习服务中心的软硬件、管理能力和工作人员进行评价, 具体又可以分为服务提供者维度和服务人员维度两个方面。外部管理评价是指基于学员和地市级管理部门视角的远程教育服务过程进行评价, 具体又可以分为服务过程和服务质量监控与保证两个维度。

4. 学习中心服务指标的维度及指标确定

4.1. 问卷发放与统计

结合文献梳理和国际国内远程教育评价标准体系, 课题组根据学习中心的常规业务模块和服务项目, 经由专家判定后, 总结以内部外部为一级指标、服务提供者、服务人员、服务过程、服务质量监控为主体的 4 个二级指标, 以资质和实施评价为代表的三级指标 14 个, 以及相应的 4 级指标 40 个。据此制定了学习中心学习者服务评价体系中重要性问卷调查表, 问卷采用李克特五级量表模式, 通过问卷星发布和收集问卷。问卷完成后邀请了四川开放大学教务处、直属学院、3 个地市开放大学的学习中心工作人员及教务、教学工作人员填写调查问卷。发放问卷 30 份, 最终回收有效问卷 26 份。

4.2. 学习中心学习者服务评价体系

经过对有效的 26 份问卷统计分析后, 将各个四级指标的问卷李克特量表分值进行排序, 将平均低于 3 分的评价指标删除, 最终形成了一个由 2 个一级指标、4 个二级指标, 14 个三级评价指标和 30 个四级

评价指标构成的学习中心学习者支持服务评价体系, 如表 1 所示。

Table 1. Learner service evaluation system of Distant Learning Center

表 1. 学习中心学习者服务评价体系

内部	服务提供者	资质和设施评价	依法注册, 资质符合省市开大文件要求 实现“六网一通”和机位数量配置
		合规性评价	服务协议订立合规 服务费用金额和流程合规
		学习活动等服务管理	重视学习活动, 配备相应的资源和制度 重视学习支持服务, 配备相应的资源和制度
		服务人员管理	定期对全体服务人员进行职业培训 每年对服务人员进行至少一次考核评价
		学员及信息管理	建立有健全的顾客和学员信息管理制度 学员信息收集、使用合规, 有防止泄露、丢失措施
服务人员		教学人员	具备专业学科知识, 及相应的资格证书 熟悉远程教育特点, 具备远程教育技术知识
		学习支持人员	具备专业学科基础知识, 是否持有相关证书 具备支持远程教育服务有效实施的职业技能
外部	服务过程	招生	提供服务与服务协议约定、信息宣传一致, 报名服务便捷、报名流程规范高效
		教学活动	内容适宜, 设计合理、满足学员需求 配备充足的教学资源、提供师生互动交流的机会和条件 充分运用信息技术、活动便捷灵活
		教辅活动	辅导教师服务和信息传递通畅、及时 提供学习平台辅导、技术支持及解决方案 提供课程答疑、讨论、咨询、作业批改等服务
		考试	按时提供形成性考核、终结性考核 组织高效、过程公正公平、结果可信可查
		其他	开展满足学员需求的素质提升, 能力拓展、思政教育活动 提供心理支持, 就业咨询
服务质量监控	反馈机制	建立沟通机制、明确反馈时限, 按时答复、安排处理诉求 建立学习活动质量反馈	
	定期评估机制	定期了解顾客和学员需求, 动态调整服务内容 定期动态评估学习活动质量, 出台提升学习质量的措施	

5. 结语

学习中心作为开放教育最终实施环节, 其远程教育服务质量的高低决定着学生的学习满意度, 影响着学生学习过程的流畅度, 直接关系到国家开放大学的办学水平和教学质量。2020 年出台的《远程教育服务规范》国家标准为当期远程教育服务质量评价工作指明了方向。以国家标准为准绳结合学习中心实际情况, 制定具体的学习中心学习者支持服务评价体系, 是深入贯彻落实《远程教育服务规范》国家标

准的表现,是切实提升本地学习中心服务质量的必要途径。当然,本文在学习中心学习者支持服务评价构建中也存在实地调研范围和样本较少、问卷调查设计和统计方法有待进一步提高等问题,在今后的研究将加以完善。

基金项目

四川广播电视大学 2020~2021 年度教改重点项目《基层学习中心学位论文辅助服务体系构建研究》(XMKYC2020006Z)。

参考文献

- [1] 国家开放大学质量监控部. 2019 年度国家开放大学质量报告[EB/OL]. <http://www.ouchn.edu.cn/News/ArticleDetail.aspx?ArticleId=25046fc5-448c-457d-97d8-e18ff042a929&ArticleType=2>, 2021-11-03.
- [2] 王健. 远程教育服务的质量标准与评价[J]. 继续教育研究, 2021(1): 5.
- [3] 凌玲. 国外远程开放教育学习支持服务标准比较研究[J]. 成人教育, 2020, 40(6): 6.
- [4] 程新奎, 王国清. 远程教育质量保障的国际经验: 一个综合性框架——五个代表性质量保障框架的分析与综合[J]. 成人教育, 2019(2): 11-20.
- [5] 全国教育服务标准化技术委员会. GB/T39050-2020. 远程教育服务规范[S]. 北京: 中国质检出版社, 2020.
- [6] 中央广播电视大学. 国家开放大学建设方案[EB/OL]. <http://www.ouchn.edu.cn/News/ArticleDetail.aspx?ArticleId=04551c69-7ada-4969-b4f4-6841ba9f4cdd&ArticleType=2>, 2021-11-03.