

# 浅谈开放大学非学术性学习支持服务

## ——以 B 开放大学为例

王琰 李雪

北京开放大学

DOI:10.12238/er.v5i5.4677

**[摘要]** 非学术性学习支持服务是影响现代远程教育质量的关键因素。本文阐述了非学术性学习支持服务的内涵,并根据开放大学非学术性学习支持服务的现状,提出了相应的策略建议。

**[关键词]** 开放大学; 非学术性学习支持服务

中图分类号: G724.82 文献标识码: A

### Discussion on the Non-academic Learning Support Service of the Open University

—Taking the B Open University as an Example

Yan Wang Xue Li

Beijing Open University

**[Abstract]** Non-academic learning support service is the important factor to affect the quality of modern distance education. This article elaborated the connotation of the non-academic learning support service, and made recommendations based on the current situation of non-academic learning support service in open university.

**[Key words]** open university; non-academic learning support service

2012年7月31日,国家开放大学、北京开放大学、上海开放大学正式揭牌成立,标志着中国开放大学的建设进入了新的阶段。2016年,《教育部关于办好开放大学的意见》提出“开放大学主要任务之一是要适应现代信息技术条件下在线学习特点,完善以学习者为中心、基于网络自主学习、远程支持服务与面授相结合的教学方式。”开放大学的主要教学模式是以应用现代信息技术为主要特征的“有支持的自主学习”,即采取网络等多种生动、灵活和便利学习者学习的教学方式。这就要求学校和教师指导和帮助学生培养与发展自主学习的能力,包括对信息资源的选择能力、对学习过程的控制能力等,为学生提供全面的支持服务,促进学生自主学习,从而提高学习质量与效果。

#### 1 学习支持服务和非学术性支持服务

约翰·A·巴斯在上世纪70年代提出远程教育的核心是要实现双向交流,即学生在学习过程中,按照教师事先设计好的教学内容进行交流,双向交流的思想为学习支持服务理论奠定了基础。<sup>[1]</sup>贝纳雷特·罗宾逊在题为“为学生学习提供支持”的研究报告中第一次提出学生学习支持服务思想。1978年,大卫·西沃特正式将学生支持服务定义为一种教学组织形式,提出对学生的学习过程应该进行持续关注。

学习支持服务内容覆盖远程教育的各个方面,不同的学者将学习支持服务进行不同的类别划分。奥蒙德·辛普森认为学习支持服务包括学术性支持服务和非学术性支持服务。<sup>[2]</sup>学术性支持服务主要涉及对学生在具体某门课或一组课当中在认知、智力和知识等方面的支持。非学术性学习支持服务主要包括给学生提供情感性和管理性的支持。这种划分方式也得到了普遍认可。

学习支持服务是保证远程教育教学质量的重要保障已经得到普遍认同,非学术性学习支持服务作为支持服务涵盖的一方面,也应引起足够的重视。本研究在借鉴已有研究的基础上,认为非学术性支持服务是指与学生学习内容无直接关系,但是对学习有影响作用的支持服务形式。

#### 2 开放大学非学术性学习支持服务现状

##### 2.1 开放大学学习者特征分析

为了掌握和了解学生情况,本研究针对B开放大学2021年秋季入学新生开展了问卷调查,围绕学生的基本信息、学习动机、学习现状、学习需求等方面进行调研。随机发放620份问卷,共收回605份有效问卷。

##### 2.1.1 基本情况

### (1) 性别与年龄

调查者中38.35%为男性,61.65%为女性。其中:18岁以下3人,占比0.5%;18-28岁272人,占比44.96%;29-40岁269人,占比44.46%;41-65岁61人,占比10.08%。

### (2) 工作单位情况

调查者中在国家行政机关工作197人,占比32.56%;在事业单位工作119人,占比19.67%;在企业工作183人,占比30.25%;个体经营37人,占比6.12%;自由职业者26人,占比4.3%;离退休1人,占比0.17%;无业或待业42人,占比6.94%。

### (3) 月收入情况

调查者中月收入4000元及以下134人,占比22.15%;4001-6000元295人,占比48.76%;6001-8000元73人,占比12.07%;8001-10000元33人,占比5.45%;10000元以上28人,占比4.63%;无业42人,占比6.94%。

### (4) 工作时间情况

调查者中“周一至周五上班,周六日休息”413人,占比68.26%;“轮班制,没有固定休息日”150人,占比24.79%;“无业或待业”42人,占比6.94%。

## 2.1.2 学习动机

### (1) 参与学习的动机

为多选题,调查者中有525人选择“取得文凭或学历证书”,占比86.78%;428人选择“所学知识与工作相关”,占比70.74%;289人选择“为找到好工作或晋升职务”,占比47.77%;420人选择“提高个人综合素养”,占比69.42%;205人选择“结识朋友拓展人脉”,占比33.88%;2人选择其他,占比0.33%。

## 2.1.3 学习现状

### (1) 学习时间

调查者中,284人学习时间为“周一到周五的晚上”,占比46.94%;152人为“周一到周五的白天”,占比25.12%;98人为“周六周日的白天”,占比16.12%;71人为“周六周日的晚上”,占比11.74%。

### (2) 学习时长

调查者中,每周学习时长为2-4小时的164人,占比27.11%;2小时以内的143人,占比23.64%;4-6小时的121人,占比20%;8小时以上的91人,占比15.04%;6-8小时86人,占比14.21%。

### (3) 在学习过程中,影响学习的主要障碍

为多选题,调查者中有380人选择“学习时间不足”,占比62.81%;292人选择“个人学习基础差”,占比48.26%;218人选择“自主学习技能缺乏”,占比36.03%;186人选择“考试难度大”,占比30.74%;185人选择“学习动力不足”,占比30.58%;130人选择“学习和管理平台使用不顺畅”,占比21.49%;63人选择“经常感到孤独和焦虑”,占比10.41%;50人选择“学习制度过于死板”,占比8.26%;45人选择“资源不实用且没有吸引力7.44%;23人选择“老师不负责或水平不高”,占比3.8%;4人选择“其他”,占比0.66%。

## 2.1.4 学习需求

### (1) 更倾向于何种学习方式

调查者中,430人选择更倾向于“利用网上、移动设备的音视频资源自主学习”,占比71.07%;73人选择“面授辅导”,占比12.07%;47人选择“参观、实践学习”,占比7.77%;28人选择“学习小组”,占比4.63%;27人选择“利用纸质教材自主学习”,占比4.46%。

### (2) 在学习中遇到困难时,喜欢使用哪些解决方式

为多选题,调查者中,488人选择“通过百度等搜索引擎查找相关内容”,占比80.66%;441人选择“通过微信或QQ群向老师与同学求助”,占比72.89%;207人选择“在教学平台中发帖求助”,占比34.21%;198人选择“通过电话、短信或邮件向老师求助”,占比32.73%;2人选择“其他”,占比0.33%。

### (3) 急需哪些技能培训

为多选题,调查者中,346人选择“自主学习方法技能”,占比57.19%;306人选择“职业资格证书考试培训”,占比50.58%;291人选择“有效沟通和社交能力”,占比48.1%;289人选择“时间管理技能”,占比47.77%;247人选择“计算机和网络操作技能”,占比40.83%;223人选择“情绪管理和心理调节”,占比36.86%;19人选择“都无所谓”,占比3.15%。

### (4) 希望学校在尊重和关爱学生方面采取哪些措施

为多选题,调查者中,412人选择“学习和管理制度应考虑学生困难”,占比68.1%;340人选择“优化学习和管理工作流程”,占比56.2%;309人选择“老师们要多为学生着想”,占比51.07%;205人选择“有奖助学制度”,占比33.88%;204人选择“组织学生生活或网上社区”,占比33.72%;135人选择“邀请学生评价教师教学行为”,占比22.31%;128人选择“畅通投诉渠道并及时反馈”,占比21.16%;18人选择“无所谓”,占比2.97%。

### (5) 希望在促进个人全面发展上学校提供哪些帮助

为多选题,调查者中,353人选择“提供高质量教学”,占比58.35%;286人选择“推荐就业信息”,占比47.27%;249人选择“营造互助互爱校园文化氛围”,占比41.16%;226人选择“推荐创业机会”,占比37.36%;196人选择“提供到企业实习机会”,占比32.4%;184人选择“提供心理咨询”,占比30.41%;1人选择“其他”,占比0.17%。

通过对学习者的调查分析发现,在18岁至40岁年龄阶段的学者占89.42%,绝大多数为在职成人,学习动机多为丰富知识、取得文凭、提高素养、有助于工作发展等。调查者收入水平较于所在城市的居民平均收入偏低。超过一半调查者工作时间为周一至周五上班,周六日休息,大多数调查者都利用工作之余开展学习,且学习时长较为分散。62.81%的调查者认为学习时间不足是影响学习的主要障碍,还有个人学习基础差、自主学习技能缺乏等也被认为是影响学习的主要因素。71.07%的调查者倾向于利用网上、移动设备的音视频资源自主学习。在学习中遇到困难时,有80.66%的调查者更喜欢通过百度等搜索引擎查找相关内容,72.89%的调查者选择通过微信或QQ群向老师与同学求助。自主学习方法技能、取得职业资格、有效沟通和社交能

力、时间管理技能等是调查者急需的技能。超过半数的调查者希望学校优化学习和管理流程,完善学习和管理制度,多为学生着想。58.35%的调查者希望学校提供高质量的教学,还有调查者提出希望学校推荐就业信息、营造互助互爱校园文化氛围等。

## 2.2 非学术性学习支持服务现状

### 2.2.1 导学教师特征

导学教师是远程教育教师中的一个重要角色,是直接面对学生,对学生提供入学指导、咨询服务、情感关怀、管理服务等非学术性支持服务的主体力量。<sup>[3]</sup>

本研究针对B开放大学134名导学教师开展调查,其中,男性45人,占比34%;女性89人,占比66%。具体情况如下:

#### (1) 校内外教师情况

其中校内教师12人,占比9%;校外教师122人,占比91%。

#### (2) 年龄情况

25岁及以下15人,占比11.19%;26-35岁44人,占比32.84%;36-45岁50人,占比37.31%;46-55岁18人,占比13.43%;56岁及以上7人,占比5.22%。

#### (3) 学历情况

博士研究生5人,占比3.73%;硕士研究生23人,占比17.16%;本科85人,占比63.43%;专科21人,占比15.68%。

通过调查研究发现,超过90%的导学教师为校外兼职教师。年龄多处于26-45岁。84.32%为本科及以上学历。

### 2.2.2 服务模式

目前B开放大学的非学术性支持服务主要是以导学教师为主线,其他业务老师为支撑的联动服务模式,贯穿学生在校期间的全过程。通过建立学习支持服务工作群,设置专人管理,形成导学教师以及负责开课计划、学分认定、学籍毕业、考试成绩、缴费退学、平台技术支持相关业务的教师的联动机制,提供不间断的非学术性学习支持服务。

本研究收集2021年秋季学期内130余名导学教师和13名各类相关业务人员组建的学习支持服务工作群的交互数据3187条。对数据进行处理、提炼与归类,提取出530条具体问题。

分类	内容	数量
平台与技术	账号登陆、平台使用、软件操作	206
教务管理	学籍、毕业、学位、学分、转专业	63
	开课、选课、重修	41
	学分认定	34
	缴费、休学、退学	15
考核评价	考试、成绩、考勤	89
课程资源	资源播放、课程设置	82
	合计	530

根据对收集整理的数据分析可以看出学生在学习过程中遇到的问题主要集中在“平台与技术”、“教务管理”、“考核评价”和“课程资源”四大方面。

## 3 开放大学非学术性学习支持服务的建议

通过对开放大学非学术性学习支持服务的现状分析研究,可以发现目前非学术性学习支持服务有待加强。本研究针对开放大学非学术性学习支持服务存在的问题提出以下建议。

### 3.1 完善非学术性支持服务保障机制

建立非学术性学习支持服务相关制度文件,细化非学术性学习支持服务内容、规范非学术性学习支持服务流程、明确服务部门和服务人员职责等。可以根据常见问题,编制导学教师工作手册、学生手册。拓宽非学术性学习支持服务渠道,提供多种咨询方式,提升支持服务效率与质量。

### 3.2 优化平台提升功能建设

网络平台是开放大学学生学习的重要载体。以学生为中心,优化平台建设,真正解决工学矛盾。增强平台的稳定性和易操作性,加强技术支持服务,提高学生学习体验。

### 3.3 加强导学教师队伍建设

规模适当、结构合理、素质优良、专兼结合的导学教师队伍是保障非学术性学习支持服务质量的关键。增加校内教师比例,学校可明确校内教师须承担导学教师工作的要求。加强对导学教师的培训与管理,可以在每个学期的不同学习阶段开展针对性的导学教师培训;建立《导学教师管理办法》,明确导学教师工作内容要求、准入退出机制、绩效考核要求等。

## 4 结语

综上所述,开放大学现代远程教育中非学术性学习支持服务是影响远程教育质量的关键,加强非学术性学习支持服务对我国开放大学现代远程教育的发展具有重要的意义。

## [参考文献]

[1] 诸夫梅.我国现代远程教育服务质量标准研究[D].硕士学位论文.武汉:华中师范大学,2007.

[2] Omond Simpson. Supporting Students in Online[J]. Open and Distance Learning, 2002(3): 8-31.

[3] 江小青.社会学角色理论视野下的远程教育导学教师实证研究[J].中国电化教育, 2014(3): 51-57.

## 作者简介:

王琰(1989-),女,汉族,河南省漯河市人,管理学硕士,助理研究员,研究方向:教育管理。