

学习支持服务如何使远程教育更具吸引力?

——英国开放大学MILLS对我国远程教育的启示

张佳妮^{1,2}, 江颖¹

(1. 四川广播电视大学教育学院, 四川 成都 610073;

2. 国家开放大学教育信息管理与信息系统研究中心, 四川 成都 610073)

[摘要] 学习支持服务是远程教育领域一个重要命题。英国开放大学以学生学习体验和持续关注理论为中心, 构建了学习与学习者支持一体化模型(MILLS)。在时间维度上, 该模型实现从招生入学到完成学业各阶段对学生的全面持续关注; 在人员配置上, 构建了学生支持服务团队, 精准定位辅导教师职责; 在服务范围上, 兼顾学术性支持与非学术性支持, 关注特殊群体; 在技术支持上, 形成了基于大数据的各种优质高效工具和完善的个性化学习支持服务。其启示在于: 在推进学习支持服务改革实践过程中, 需要明确服务流程与干预节点, 为学习者提供全程指导; 构建支持服务专业团队, 实行“首问负责制”和一站式服务; 升级服务理念, 扩大服务内涵, 重视学生情感关怀; 实现系统和数据集成, 加强“以学生为中心”的数据分析。

[关键词] 英国; 英国开放大学; 学习支持服务; 远程教育; MILLS

[中图分类号] G43/561 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1006-7469(2019)06-0057-17

一、前言

自1999年首批四所试点高校招生以来, 我国远程学历教育已走过了近20个年头。现代远程教育在我国高等教育领域的迅速发展, 给予了更多人接受高等教育的权利和机会, 体现了教育公平的价值理念。我国的远程教育作为继续教育的一种, 在取得显著成果的同时, 也存在着问题和不足, 使得远程教育的质量问题成为各方关注的焦点。从一些公开的场合来看, 虽然对远程教育质量是有褒有贬, 但总地来说, 社会对远程教育的质量持怀疑、忧虑态度的居多。^[1]当前摆在我国远程教育研究者们面

[基金项目] 四川省教育厅2017年科研项目“远程教育非学术性学习支持服务的探索及实践研究”(项目编号: 17SB0303); 国家开放大学2016年度科研重点课题“基于多方法的国际远程开放教育研究的知识图谱: 2007-2016十年的数据可视化分析”(课题编号: G16A3302Z)。

[作者简介] 张佳妮, 四川广播电视大学教育学院讲师, 国家开放大学教育信息管理与信息系统研究中心研究人员; 江颖, 四川广播电视大学教育学院副研究员。

前的难题是:如何改变社会对远程教育的消极印象,如何实现其可持续发展?而问题的关键即在于内涵发展,保障和监控远程教育质量。

学习支持服务作为远程教育教学过程中的重要环节,是提高远程教学效果和保证远程教育质量的一个重要方面,在远程教育教学质量中起着举足轻重的作用,是现代远程教育教学的核心。^[2]白滨、陈丽等人于2014年对英国开放大学(Open University)质量保证的关键要素进行了研究,通过对15位专业人员进行深度访谈后发现,86.7%的受访者认为学生支持服务工作对保证远程教育的质量非常关键。其中学术性支持服务、社会性支持服务和个性化支持服务尤为重要。^[3]完善的学习支持服务,可以帮助学生熟悉远程学习的特点,较快适应远程学习环境;学习过程中的指导与学习状态的监控能够把握学生学习动态,及时提供指导与帮助,帮助学生克服学习过程中遇到的各种困难并树立信心,避免学生因丧失学习动机和兴趣而选择放弃。由此,评价一所远程教育机构的教学质量是否有保障,可以根据其学习支持服务是否做得到位来衡量。美国高等教育研究所(Institute for Higher Education Policy)在其研究报告《在线教育质量:远程互联网教育成功应用标准》(*Quality On The Line: Benchmarks for Success in Internet-Based Distance Education*)中提出了远程教育质量保证的7方面内容,共24条标准。其中,对学习者的支持作为一条重要标准,对评价、保障远程教育质量有着明确的指示作用。我国远程教育专家丁兴富教授总结了国内外远程教育质量保证体系共同的基本要素,也重点突出了远程教育的学生学习支持服务,强调远程教育的质量评价的内容确实与传统高等教育质量评价有着较大的区别,学习支持服务的能力将直接影响着远程教育的质量。^[4]

英国开放大学作为远程教育的鼻祖,以其高质量的学习支持服务成为全球远程教育领域的典范。目前学界不乏对英国开放大学学习支持服务的研究。笔者在中国知网以“英国开放大学”和“学习支持服务”为关键词进行检索,获得文献182篇。其中部分文献对英国开放大学的学习支持服务有所涉及,而单独论述这方面内容的文献仅有9篇。经梳理后发现,对英国开放大学学习支持服务的介绍及启示多体现在大原则、大框架等宏观层面,缺少对其全面、系统的微观解析。鉴于此,本文旨在通过更详尽的细节展示,更全面的理论陈述,更系统的模型阐释,深入剖析英国开放大学的学习支持服务,以期为我国远程教育学习支持服务提供符合国情的可操作性建议。

英国开放大学创办于1969年,1971年开始正式对外招生,是全世界第一所面向普通大众、没有入学门槛、以远距离教学为主要形式的高等学校。目前约有14万余在籍学生,其中包括1.5万余名硕士研究生和约500名博士研究生。除研究生外,英国开放大学的学生基本都是非全日制的业余学习者。尽管这些学生的入学起点及水平无法与那些通过了严格挑选机制的普通全日制高校学生相提并论,但英国开放大学始终坚持执行与普通全日制高校相同的教学质量标准,接受相同的办学质量评估。这意味着英国开放大学学生所要达到的学习成果与英国其他高校一样。在英国高等教育质量保证署(Quality Assurance Agency,简称QAA)进行的历次教学质量评估中,英国开放大学的所有专业均达到全国中上水平,十余个专业被评为优秀,个别特色专业

的排名在全英前十位。

较低的入学门槛,却要达到较高的学业水准和教学质量,这即是英国开放大学重视学习支持服务的重要原因。除了依靠独特的课程教学体系和组织管理体制,只有通过向每位学生提供个性化、全方位、高质量的学习支持服务,帮助其克服学业上的各种问题和困难,才能保障教学质量,真正使学生学有所获,最终达到国家规定的评价标准。英国开放大学完善的学习支持服务在保障了教学质量的同时,也得到了学生的高度评价。在历年针对英国学生的满意度调查(National Students Survey,简称NSS)中,英国开放大学多次排名第一,这表明英国开放大学为学生提供了全英国大学中最好的学习支持服务。除了获得学生和官方的高度认可外,英国开放大学也赢得了国际远程教育组织的赞誉。比如,国际远程教育理事会授予英国开放大学在开放、远程、虚拟和灵活学习领域的“最高成就奖”,这是对英国开放大学一流的教学服务的肯定和鼓励。英国开放大学学习支持服务已成为各国远程教育学习的典范。

因工作需要,笔者到英国参加“开放教育模式和在线课程开发赴英国开放大学研修班”,进行学习和考察,通过多种形式了解英国开放大学的学习支持服务上。其中,一种名为学习与学习者支持一体化模型(Model for Integrated Learning and Learner Support,简称MILLS)的支持系统尤为亮眼,这是英国开放大学经过多年研究和实践自行创立的远程教育学生学习支持服务体系。该模型以学习者为中心,以对学习者的服务为出发点和归宿,帮助学习者完成学习终极目标。

二、MILLS的理论支撑和现实需要

(一)理论支撑

1.“以学生学习体验为中心”的核心战略

英国开放大学自成立之初起,就定位于建设一所“有支持的开放学习”院校。^[5]在这一思想的倡导下,学习支持服务理念发源于英国开放大学,发展于远程教育实践,成为英国开放大学享誉国际的关键所在。

英国高校的“质量守则”(UK Quality Code)中明确规定:学习者有机会设计自己的学习体验;员工应受到支持以提升学生的学习体验。英国开放大学《学生宪章》明确规定了四条永恒不变的基本宗旨:第一,尊重每一位学生;第二,致力于对学生的启发与激励;第三,与学生共同承担学习的责任;第四,与学生共同维护英国开放大学使命,推广英国开放大学价值观。这四条宗旨更表明了学生在英国开放大学的中心地位,指导着英国开放大学所有的工作。英国开放大学将“持续为所有学生提供优质的课程资源和优良的学习体验”作为办学目标。在学习支持服务方面,明确提出其核心战略,即重视学生的学习体验,把为学生提供良好学习体验作为一切工作的重心。2016年5月,英国开放大学通过了“学生为先”(Students First)战略,这是“以学生学习体验为中心”这一核心战略的最新体现。

丁兴富研究认为,课程资源的创作设计和发送以及学生学习支助服务,是远程教

育和远程教学系统实现以学生为中心的两大功能要素。^[6]英国开放大学正是在“以学生学习体验为中心”的核心战略指导下,充分利用学校人力资源和技术支持,为学生提供细致、完善、个性化的学习支持服务,使学生获得良好的学习体验,既保障了学校的教学质量和办学声誉,也收获了学生的高度评价。

2. 远程教育持续关注理论

英国开放大学的诸多学者在广泛实践及深入研究的基础上,形成了众多有代表性的观点和有影响力的著作。这些研究成果不仅成为指导英国开放大学学习支持服务工作的理论基础,也得到了其他国家远程教育研究者较为普遍的认同和应用。其中,远程教育领域学习支持服务概念的创始人、持续关注理论的倡导者和实践者、英国开放大学著名远程教育专家大卫·西沃特(David Sewart)提出的“远程教育持续关注理论”最具影响力,该理论成为英国开放大学学习支持服务的哲学理念,指导着该校学习支持服务的具体实践。^[7]

大卫·西沃特在英国开放大学就职三十余年,毕生专注于学生支持服务理论与实践的研究与探索。1978年,时任英国开放大学学生支持中心主任大卫·西沃特在其著作《远程学习系统对学生的持续关注》(*Continuity of concern for students in a system of learning at a distance*)中正式提出“学习支持”的概念,^[8]这被认为是西方学者对学习支持服务的第一篇系统论述。从此,“学习支持服务”引起了远程教育领域研究者的广泛关注。1993年,他在《开放学习》(*Open Learning*)杂志发表文章《远程教育中的学生支持系统》(*Student support systems in distance education*),提出远程教育的“持续关注理论”(Continuity of Concern Theory),这一理论成为英国开放大学学习服务的基本宗旨之一。^[9]大卫·西沃特认为,“持续关注理论”聚焦了学习者(learner)与辅导教师(tutor)之间的关系。其核心思想为:在学生整个远程教育学习期间,辅导教师应该同时给予学生学术性(academic)和非学术性(non-academic)的关注(concerns)。^[10]即,在远程教育系统中,教育机构通过提供学习材料对学生进行指导,然而,这一过程中会产生各种各样的问题,这就需要远程教育机构除了提供教学材料和教学包外,还必须具备咨询和教学辅导的功能。^[11]教学材料和教学包体现为对学生的学术性关注,咨询和教学辅导体现为对学生的非学术性关注。远程学校对远程教育学生的关注应具有持续性,因为远程教育学生会遇到各种困难而影响学习效果并容易辍学。他们不是天生就能够自主学习的,其各种自学能力需要在远程教育机构和教师指导下发展起来,因此,学校和教师需要对学生持续的关心,提供各类学生支持服务。远程教育的学生能自主学习,正是学校对学生持续关心和支持服务的结果。^[12]

在大卫·西沃特提出“持续关注理论”的基础上,英国开放大学其他学者不断深化研究,提出了有关学习支持服务更为详尽的观点,补充和完善持续关注理论,对英国开放大学学习支持服务的实践探索提供了有效的理论指导。如奥蒙德·辛普森(Ormond Simpson),他从事远程开放教育理论研究与实践近40年,在英国开放大学做了大量学生支持和制度研究工作。他将大卫·西沃特提到的关注(concern)具体为学习支持服务,并把学习支持服务分为教学支持服务与除课程材料制作和传递之外的非

教学服务两类。第一类也称为“学术性支持服务”(academic support or tutorial support),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;第二类学习支持服务或咨询服务(counseling)主要包括为学生提供情感性和管理性的支持。^[13]英国开放大学教育技术研究所教授玛丽·索普(Mary Thorpe)在对学生进行深入研究后,按照学习发生的过程,将学习支持服务定义为在学习发生前、学习过程中以及学习完成后,能够对已知学习者或学习小组的需求做出反应的所有元素的集合。^[14]该观点细化了人们对远程教育中“持续性”的认识,拓宽了对学习支持服务的狭义理解,也为之后MILLS的提出奠定了坚实的理论基础。

(二)现实需要

英国开放大学自建立起,就承诺为成人学习者提供参与高等教育的机会,致力于对所有的人、地点、方式及观点开放。英国开放大学的这一开放录取政策,吸引了那些没有被大学录取的人,还有那些因为工作和家庭原因不能参加全职面授教学的人。但近年来由于受外部形势变化的影响,英国开放大学至少面临着注册人数减少、毕业率降低两方面的挑战。

一方面,英国高校不断上涨的学费直接影响了英国开放大学的注册人数。英国开放大学在英格兰、苏格兰、威尔士、北爱尔兰、爱尔兰共和国、欧盟等地区和国家都有学生。其中苏格兰约有在校生15 000名,威尔士约7 000名,北爱尔兰约3 600名。在英国开放大学的收入中,英格兰、苏格兰、威尔士和北爱尔兰地区贡献的比重分别约为81.64%、10.96%、4.74%、2.65%。过去,学生可以通过政府拨款和贷款解决学费问题,有些地区(如苏格兰)因政府拨款比例高达55%,再加上其他一些资金的支持,学生需要自筹的费用很少,甚至可以实现免费学习。但从2012年开始,英格兰地区高等教育进行了改革,政府的激进资金干预措施(拨款减少了80%,取消教学补助金)使高等教育学费翻了三倍,本土及欧盟本科生学费提升至6 000英镑,最高可提至9 000英镑。学生的学费急剧增加,且成人学生申请助学贷款的前景不明确,各大学之间竞争日益激烈,导致英国开放大学面临着巨大的挑战,从2012年开始,英格兰地区英国开放大学的非全日制学生注册数减少了约30%。^[15]可以说,入学率的下降对英国开放大学的生存产生了一定的影响。

另一方面,奥蒙德·辛普森(Ormond Simpson)教授在对辍学问题的研究中发现,英国开放大学的毕业率正在逐年显著下降,具体为,从1971年英国开放大学成立初的59%下降到目前的22%。^[16]也就是说,每五个新生中只有一个能获得英国开放大学的学位。相比之下,全日制学生的毕业率为82%,英国其他大学的非全日制学生毕业率也达到39%。^[17]如何提供高质量、个性化的学习支持服务,有针对性地帮助学生顺利完成学业成为提高毕业率的关键。

为应对上述现实挑战,英国开放大学不断思考如何尽可能通过吸引学生来提升入学率,挽留和服务学生以降低辍学率,帮助学生提高毕业率,因此,在“以学生学习体验为中心”的核心战略和“持续关注理论”的指导下,英国开放大学对原有学习支持体系架构和实践推进方面进行了较大改革,提出了学习支持服务的MILLS。该模型

将如何为学生提供良好的学习体验放在中心地位,明确远程教育的焦点应该是学生的“学”,而不是教师的“教”。从时间上关注学生招生入学到完成学业的整个远程教育学习阶段,从内容上给予学生学术性和非学术性支持,并充分利用学校各种人力资源和技术支持,为学生提供全面、持续、个性化的学习支持服务。

三、MILLS 内容阐释

根据之前玛丽·索普提出的课程学习之前、之中和之后的划分,MILLS的学生支持服务不只体现在课程学习中,而是从学生与英国开放大学接触开始,一直到其完成学业,具体包括招生入学、保持学习、进入下一级学习、完成学业四个阶段。课程学习之前主要指招生入学阶段,课程学习之中主要指保持学习和进入下一级学习阶段,课程学习之后主要指完成学业阶段。英国开放大学对学生的持续关注和支持贯穿了以上阶段,每个阶段学习支持服务的目的、服务对象、服务者、内容和特点等各有不同,但都贯彻“以学生学习体验为中心”和“对学生的持续关注”的理念。下文将分别从时间维度、人员配置、服务范围、技术支持四个方面对MILLS进行详细阐释。

(一)时间维度——从招生入学到完成学业各阶段的全面持续关注

1. 课程学习前的学习支持服务

在高等教育市场竞争激烈的背景下,英国开放大学将有意向的学生置于招生工作的中心以吸引其来就读,为此设计了很多环节,由不同部门人员组建成招生团队来积极争取这部分潜在生源。招生团队成员包括招生网站、招生顾问、联络中心、财务建议中心、校友会等机构人员及英国开放大学在读生。这些成员通力合作,协助意向学生最终作出到英国开放大学就读的决定。招生网站是吸引学生就读最主要的方式。网站上有专门的学习支持页面,内容丰富并定期更新,包含了很多意向学生不了解或是想了解的内容,以帮助其消除对远程学习的疑虑,提高其对英国开放大学的学习和远程学习的信心。其中在读生学习反馈和“入学生存指南”是亮点。

在读生学习反馈包括对课程网站、教师教学、学习成本等的详细评论,展示了学生在英国开放大学学习的真实感受,为意向学生是否就读提供了重要参考。如有学生评论到:“虽然是在远程教育下的学校学习,但是没有疏离感,在英国开放大学得到的学习支持甚至比在传统面授学习的高校得到的还要多。”

英国开放大学在入学阶段就重视对学生学习能力的培养,为此专门编写了《入学生存指南》,给潜在学生及注册了但还没开始学习的学生(注册和正式学习之间有几个月空档期,帮助其准备学习)提供一些关于如何在英国开放大学完成学业的提示,包括如何赶上学习进度、如何管理学习期限、如何获得帮助等。另外还有学生主页、学习支持服务中心、对国际学生的帮助等链接。

除此以外,联络中心团队会与学生保持积极有效的沟通。根据学生提出的问题,分派给相应人员回答学生提出的任何疑问。如是关于学习选择方面的问题,联络中心人员会分派给课程团队人员来解答,帮助学生选择最适合的学习内容。

2. 课程学习中的学习支持服务——通用干预点的主动干预

学生正式注册后,学习支持服务的目的则转变为帮助学生保持学习(不辍学)、进入下一阶段的学习并最终完成学业。这是英国开放大学学习支持服务的核心和重点。为此,英国开放大学引入了通用干预点(universal interventions)概念。课程学习中的学习支持服务则体现于在通用干预点等关键节点上对学生的主动干预。

(1)通用干预点提出的依据。奥蒙德·辛普森长期从事辍学研究,他认为,应该尽可能在课程学习开始时、课程学习早期(入学后第一个学期的四周内、第一次作业提交之前)、课程学习进行到一半时、考试之前和考试之后等几个时间点给予高度关注。^[18]英国开放大学基于以上辍学研究相关成果,结合大量学生学习体验数据分析,识别筛选出学习过程中的12个通用干预点(依次为:准备开始、正式学习开始之前、欢迎、良好开端、早期课程学习、复习、下一门课程、遇到挑战、准备考试、下一阶段、准备重考、祝贺),采用主动干预的方式,及时为学生提供相关学习帮助。

对于一门课程的学习而言,从学生开始学习到完成课程的最终考试,其中的一些关键节点往往是学生流失行为发生的时刻。而在学生保持中应当做的,就是在这些关键节点预测学生可能发生的流失行为,并且采取挽留措施。但远程教育所面临的挑战是无法与学生进行面对面的沟通,而利用数据分析的方法能预先甄别出处于流失边缘的学生。所收集的数据涉及人口统计学数据和学习行为数据,其中人口统计学数据包括年龄、性别、是否是新生、教育程度、居住地、职业等,学习行为数据包括课程网站日志、平时测验成绩、付款日期、课程总评成绩等。通过对上述数据的分析,希望能某个关键节点来临前,预测出学生是否存在流失的风险。以早期课程学习阶段中的第一次平时测验这一关键点为例,在这个预测中,所使用的输入变量为是否为新生、性别、先前教育经历等三个人口统计学变量和课程网站中的点击行为,预测的输出结果为学生会提交第一次平时测验以及最终得分是否高于40分。通过朴素贝叶斯网络分析方法(Naive Bayesian Statistical Analysis)可以发现,学生在平台上的点击行为与是否提交第一次平时测验正相关,而不是提交第一次平时测验与学生最终能否完成课程的学习密切相关。利用贝叶斯规则进行分析后的结果显示,96%的没有通过第一次平时测验的学生,同样不能通过课程的最终考试。因此,第一次平时测验是需要采取主动干预的一个关键点。辅导教师需要在第一次平时测验提交之后就进行学生干预,以避免实际流失行为的发生。

(2)通用干预点的具体干预行为。英国开放大学对辅导教师的干预行为有明确的要求。学生开始正式学习之前,辅导教师会发送欢迎邮件,学生知道谁会来支持他们的学习。教师会在学生第一次作业上交前主动联系学生,帮助其顺利完成作业。在课程进行中,教师会关注学生的学习情况,对没有参加学习活动的学生,辅导教师会主动调查、了解学生的困难或想退学的原因,而非消极面对学生的问题。在准备考试阶段,辅导教师会帮助学生明确考试要求,做好考试(或重考)前的准备工作。

一门课程完成后,辅导教师会根据学历资格帮助学生做出下一步学习的决定。结业考试结束约2~3周内,会以邮件形式向学生发送考试成绩及学分获得情况,并对

顺利通过本门课程学习的学生表示祝贺。通用干预点可以适应不同的学习模式、学习内容和时间点,也可以引入其他适合的干预,共同帮助学生完成学业。

(3)通用干预点的干预效果案例。英国开放大学每年处理超过40万人次的学生请求,其中45%通过邮件处理,55%通过电话处理。以数学与统计学第二年本科课程为例,2016年1月15日,英国开放大学向812名学生发送了关于学生辅导安排以及如何获得这些帮助的邮件,其目的在于对早期退学风险较大的学生进行干预。统计结果显示,共有746名学生打开了邮件,105名学生点开了邮件中的链接。邮件发送后的统计数据表明,学生主动寻求帮助的人数有所增加。邮件发送后一周内,打电话与学校联系的人数从发送前的2人增加到14人,发邮件与学校联系的人数从发送前的14人增加到36人。英国开放大学还提倡学生主动告知其残疾情况以便为其提供个性化学习支持。邮件发送后两周内,主动告诉学校残疾情况的人数从发送前的9人增加到了13人。这一案例表明,在通用干预点采取主动干预对降低学生辍学率有显著效果。学生在尝试学习后,大约有80%正式注册的学生能够通过第一年的考试。

3. 课程学习后的学习支持服务

学生完成课程学习并获得学业成功后,英国开放大学的支持服务工作仍在持续。这一阶段的学习支持服务主要体现在对学生的就业指导服务和对课程的学习体验调查问卷。

(1)就业指导服务。就业率是衡量一所大学办学成功与否的重要指标之一,大学应该为学生提供各类就业指导及服务,英国开放大学也不例外。但因学生大多数都是在职的成人学生,过去对学生就业能力的关注较少,虽然英国开放大学的就业服务已经开展了近15年,但成效不够显著。最近几年学校开始升级就业指导工作,以为学生提供更深度到位并且免费的就业服务。值得一提的是,英国开放大学对就业率的界定主要是指帮助学生完成职业期望或愿景的程度,而非普通高校的就业数据。目前已建立了就业咨询服务网站,学生可以根据自己的需求点开相应的链接获得信息与咨询。例如,“我不确定从何开始”,“我在工作申请上需要帮助”,“我想知道如何及在哪里找工作”,“我想知道与我专业有关的工作机会”,“我想要咨询职业顾问”等。同时,英国开放大学与上千家企业和组织开展合作,诸如制药公司葛兰素史克、CGI通信公司、英国国家医疗服务体系(NHS)等。在就业咨询服务网站上有合作公司信息及链接,学生通过点击能够直接进入公司网站,获得各种岗位信息等。

除了向学生提供各类有用的就业信息以外,英国开放大学还会帮助学生理解并描述雇主需要的技能与规范,包括专业岗位技能(如社会工作、工程学、法学等领域需要的专业技能),以及雇主青睐的其他通用性技能(如团队协作能力、谈判能力、沟通能力等),并向雇主提供相应的证据证明学生具备上述能力。例如,经过英国开放大学护士项目培训合格后的学生,符合NHS注册护士标准后就可以直接上岗就业。

此外,英国开放大学还与专业机构合作开发有针对性的课程,以满足企业的具体需要。如英国开放大学商学院与第一巴士物流及运输学习组织合作(First bus logistics and transportation learning organization),为公司的毕业生和部分高级管理人员开发

新的职业发展方案。英国开放大学的持续专业发展中心(Centre for Continuing Professional Development)提供短期、有针对性的进修课程,以满足不同群体的知识更新和职业发展需要。同时在商业与管理等领域提供基于实践活动的在线课程。

(2)课程学习体验调查问卷(Student Experience on a Module Survey,简称SEaM)。该问卷于2012年设计上线,有40个问题(其中有10个问题是对课程整体满意度进行评分),内容涵盖学科内容、教学质量、课程设计、教师支持等,对于英国开放大学监控每个学生的学习体验非常重要。该调查为匿名,调查结果可以使学习支持团队了解学生课程学习情况,获取学生的学习体验满意度,并更好地进行课程设计。学习支持团队最近对SEaM进行了重新设计,将原来的40个问题缩减为23个。通过对过去5年学生学习体验相关的百万条数据进行分析,得出了针对本科生和研究生的学习体验的因子。另外,英国开放大学还会在学生毕业后,向学生提供校友录服务,加强同学间、学生和学校间的交流。

综上所述,MILLS课程学习前、学习中、学习后支持服务,按照服务目的、对象、服务者、内容和特点可总结为表1。

(二)人员配置——构建学生支持服务团队,精准定位辅导教师工作职责

英国开放大学学习支持服务以学生为中心构建了学生支持服务团队(Student Support Teams,简称SSTs)。SSTs是英国开放大学提出的一个新的概念,是一个虚拟的职能部门,它将院系和学生服务中心整合在一起,由英国开放大学具有不同技术背景的教职员工组成。团队成员秉持着支持学生学习的共同理念,具有清晰的沟通渠道,共同帮助学生完成特定学科领域的学习。

1. 学生支持服务团队

(1)团队成员构成。基于多年实践经验和理论探索,英国开放大学认为学习支持服务是整个办学结构、各个部门及全体教职员的重要职责,对学生的全面支持服务只有通过办学机构各个部门和全体人员的努力才能实现。为此,该校成立了学生支持服务团队,成员包括院系及课程团队、辅导教师和学生服务中心工作人员。另外,其他学生也是学习支持服务团队成员之一。学生在论坛、辅导等环节中形成学习社区,互相交流帮助促进共同学习,达到非正式学习支持的目的。

学生支持服务团队基于课程及学科领域提供支持服务。不仅针对学生学习的课程提供指导,还关注课程相关的学科领域及学历情况,帮助学生进行更好的学习规划。比如,该校商学与法学院(Faculty of Business and Law)有一个独立的学生支持服务团队,这个团队成员对商学系和法学系的课程设置及专业情况非常了解,能为该学院学生提供专业性指导及学习规划。

(2)采用问题管理法(Problem management)以确保服务质量。学生支持服务团队成员在实施支持行为前,会思考并回答以下问题:第一,是否通过对话的形式了解了学生学历规划情况,学生是否选择了适合的专业及课程?第二,是否进行干预?是采用主动性干预还是回应性干预?第三,如何更好地干预?由谁来进行干预效果更佳?第四,该干预对哪些学生产生了哪些影响?第五,是否关注了学生过渡性(如课程、学

表1 MILLS课程学习前、学习中、学习后的支持服务

阶段	目的	服务对象	服务者	内容	特点
课程学习前	消除顾虑; 增强信心; 做出就读决定; 选择适合的内容	意向学生; 已注册但未 开始正式学 习的学生	招生网站、招生顾 问、联络中心、财 务建议中心、校友 会等机构人员及 在读生	提供信息; 提供咨询; 解答疑问; 学习能力培训	在读生学习 反馈;入学 生存指南
课程学习中	保持学习; 降低辍学率; 进入下一阶段学习; 完成学业	正式注册的 学生	辅导教师为主	通用干预点的主动 干预	12个通用干 预点的明确 干预行为
课程学习后	帮助完成职业期望 或愿景;提高课程 质量;建立校友及 学校之间的联系	完成学业的 学生	就业咨询服务网 站、学生支持服务 团队	提供就业信息; 提供咨询;证明 职业技能;调查 学习体验;提供 校友录服务	就业咨询服务网 站;课 程学习体验 调查问卷; 校友录

年及学习阶段的过渡)和适应性的问题?通过回答以上问题,学生支持服务团队能够确保资源分配最优化,达到最大化保留学生并帮助其进入下一阶段学习的目的。

2. 辅导教师的工作职责

辅导教师在英国开放大学学生支持服务团队中扮演着非常重要的角色,是学生与学校建立联系的唯一渠道,可以称为学校的形象代表。辅导教师经过严格的筛选和面试聘用,由学校的全职教师直线管理。目前,约有5000名辅导教师服务于英国开放大学的17.3万名学生。辅导教师伴随学生一门课程的整个学习阶段。根据辅导教师的学术专业背景,不同的课程由不同的辅导教师担任。例如,一名学习心理学的学生,在认知心理学、发展心理学以及生物心理学这三门课程上,分别有三名不同的辅导教师。

英国开放大学制定了专门的辅导教师合约与条款。合同中明确规定辅导教师没有科研任务,不参与编写教材,主要在家工作,但会在当地的学校或图书馆开展必需的面授环节。辅导教师在英国开放大学一般为兼职教师,39%的辅导教师在其他地方有全职工作,44%的辅导教师在其他地方兼职工作,16%的辅导教师在其他大学全职工作。对学术性要求较高的课程需要辅导教师具有博士学位,一些职业教育类课程(如社会工作、护理类等)要求硕士学位即可,但需具备一定的工作经验。

辅导教师在学生支持服务团队中与不同技术背景的同事合作,在学习支持服务中发挥着关键作用。他们的工作以一系列基于网络的资源来支撑,主要通过辅导教师之家(Tutor Home)的主页完成。一名辅导教师平均每周工作时长4~5小时。概括来说,辅导教师的工作任务主要有以下四项:(1)开展面授辅导及网上教学活动;(2)提供学生个性化的学习支持;(3)批改学生作业并给予评语;(4)与学校保持联系,参

加培训。

英国开放大学辅导教师的具体职责主要分为教学服务和支持服务两种类型,具体工作包括以下7方面:

(1)发送邮件介绍情况。课程正式学习之前向学生发送欢迎邮件,介绍个人辅导方式、课程、专业及学历,新生还需介绍开放大学的情况。

(2)帮助学生学习并发展技能。辅导教师在面授或线上辅导环节中,帮助学生理解学习内容,并发展其学习技能,二者兼顾发展,缺一不可。一门课程至少需要开展6次辅导活动,每次两小时。英国开放大学从2016年5月开始实施小组教学策略(Group Tuition Policy),其目的在于为学生提供更灵活的教学选择。辅导小组把学生和导师聚在一起,以提供更多见面、交流分享学习经验和热情,以及相互学习的机会。学生可以使用学生之家(StudentHome)提前预订教师的辅导(Tutorials)。学生过去只能参加自己选择的教师开设的辅导,而现在能够看到他所在小组其他辅导教师以及其他小组面对面辅导和在线辅导安排,并可以自由选择。在课程开始之前也会将辅导的目的告知学生,使他们能够对学习做出明智的选择,找到适合自己的辅导。过去并不是每个学生都能来参加面对面的线下环节,现在则可以被线上辅导环节替代,使学生选择更适合他们的辅导方式。到2018年2月,所有面对面活动都将有在线学习的替代方案,以确保所有学生都能利用教师辅导环节来支持他们的学业获得成功。

(3)回应性支持和主动性支持。课程学习过程中通过邮件或电话的方式可以为学生提供回应性支持和主动性支持。回应性支持指学生在学习中遇到问题后联系到辅导教师,辅导教师给予的相关建议。主动性支持主要在课程学习的重要节点(通用干预点)进行。这些节点一般是学生处于困难阶段,容易退出学习的关键时期,例如学生完成第一次作业的时候。

(4)监控学生学习进度。通过辅导环节的互动、学习论坛以及学生提交作业情况,监控每个学生的学习进度。当辅导教师监测到学生有学习困难后,会联系其直线管理者(全职教师),并申请额外资金,待批准后对学生开展一对一支持。

(5)开展持续性评估。一门课程每学期时长约8~9个月,该过程中有6次作业需要批改。辅导教师在收到学生作业两周内,完成评分并给予详细评语。例如,一篇约3000字的论文,辅导教师需要反馈给学生一页A4纸的通用评语和5~6页表格型评语。作业及评语与学习目标息息相关,鼓励学生了解辅导教师对学生在学习目标达成上给予的评价并积极改进,以更好地完成下次作业并进入后面阶段的学习。

(6)与学校保持联系,反馈学生及课程信息。在课程学习到一半及结束后,需要反馈所在小组学生的课程学习情况,并对学校的其他事务提供反馈意见。英国开放大学辅导教师之家网站是辅导教师与学校保持联系的主要渠道。主页上包括可能用到的教育工具、薪水查询、预定场地及资源的工具、学生的个人信息及学习记录、学校新闻专刊等。

(7)参与学校每年组织的教师培训。辅导教师合同中规定每年要参加三天的教师培训。培训包括强制要求参加的活动以及自愿参加的活动(可自行选择内容)。新

进教师另外还有两天的培训,其中一天半是关于英国开放大学及教学方法的培训,半天是关于所教内容的培训。学校还会指派有经验的辅导教师作为导师指导新入职教师,通过旁听、观察其辅导环节、交流辅导技巧以及交换批改作业等,帮助新进教师快速上手。

(三)服务范围——兼顾学术性支持与非学术性支持,关注特殊群体

1. 兼顾学术性支持与非学术性支持

根据学术界最为普遍认可的奥蒙德·辛普森对学习支持服务的划分,学习支持服务可分为两部分:学术性支持和非学术性支持。学术性支持主要涉及对学生在具体某门课程或一组课程当中在认知、智力和知识等方面的支持;非学术性支持主要包括情感性和管理性的支持。^[19]

具体来说,学术性支持指那些与教学辅导相关的活动,即确定课程领域,讲解课程内容,开展课程测评,跟踪学习进度,开发学习技能,引导深入探究,扩展课程内容等诸多方面。而非学术性支持则主要包含提供咨询等内容。例如在提供建议上,提供信息,探讨问题,确定方向;在开展评定上,对学生非学术方面的能力和技巧给予反馈;在采取行动上,为促进学生学习提供实际的帮助;在提出倡议上,为学生筹措资金,书写证明;在宣传鼓励上,促使机构内部变革,为学生带来利益;在管理上,对学生的支持服务进行组织管理。^[20]

英国开放大学将学术性支持与非学术性支持放在同等重要的地位。学生支持服务团队所提供的内容不仅包括解答学生提出的各种学术性问题,也包括帮助学生解决各种非学术性问题,真正实现了学习与学生支持的一体化。具体表现为辅导教师除了要向学生发出主动性学习干预,识别有特殊需求的学生(如残疾学生、遇到特殊问题或挑战的学生等)外,还需针对学生提出的各种问题给予回应性支持。这些问题既可能是学术性问题,也可能是非学术性问题。例如,“我完成作业有困难”,“我希望更改辅导地点”,“我生病了希望在家考试”,“我想更改专业方向”等。辅导教师在收到学生请求后,首先在通用层面回答。如无法回答,则需寻求其他学生支持服务团队成员做出更专业的解答,最终为学生提供个性化解决方案,帮助每一个学生达成其学习目标。

2. 对特殊群体的支持服务

英国开放大学近年来在对残疾学生等特殊群体的服务工作上成效显著。该校有两万余名残疾学生,是英国最大的残疾大学生群体。面对庞大的残疾学生群体,英国开放大学为这部分学生提供了手段完善、内容丰富的学习支持服务,由专门的团队为残疾学生提供各种专业、深入的服务。比如,提供文本格式外其他格式的课程材料,对住校学生的支持,对想在家考试学生的支持,英语手语翻译,提供贷款帮助残疾学生购买录音笔等辅助工具。

(四)技术支持——基于大数据的各种优质高效工具

英国开放大学的学习支持服务除了依靠教师提供各种人性化、细致完善的服务以外,还离不开各种优质高效工具的技术支持。其中较具代表性的为档案管理工具

VOICE、数据分析工具“学生支持工具”和“学生之家”个人主页。

1. 高效的档案管理工具——VOICE

VOICE是根据商业模型进行本地化改版而成,是英国开放大学管理学校与学生交互关系的主要工具。登录系统后,能查询到学生个人信息,例如出生年月、居住地、家庭住址、手机号、信箱、上次登录时间、用户名等,方便相关人员快速联系到该学生。同时,它能展示学生所有的学习记录以及与学校的联系记录,包括之前产生的学习干预、其他团队成员为学生备注的信息等。例如,学生请求更改考试地点,登录VOICE系统后能查阅到该学生与学校联系的所有邮件,包括具体的联系人等信息。这些信息均可被学生支持服务团队成员登录查阅。如此,即使工作人员变动,也能快速获取学生与学校的联系历史,了解该工作进行的具体阶段,使支持服务工作具有连续性。

2. 强大的数据分析工具——学生支持工具(Student Support Tool)

学生支持工具通过分析实时更新数据,能监测和支持学生学习进程,并能为特定群体(如不提交作业的群体)进行监测,形成报告,为他们提供特定的支持服务。因为有实时数据,还能自动识别需要干预的学生,并对教学过程进行修正。从宏观视角来看,收集到的学生行为趋势数据可以更好地理解学习量是否适合、辅导策略是否有效等。例如,如果很长一段时间内某门课程的通过率在下降或持续偏低,除了对学生提供更多的学习支持服务以外,还需进一步考虑辅导策略或考核策略是否有问题,以便及时更改。这一结果会与课程体验调查一同反馈给课程团队,并向探究学生行为的各种使用者开放。

英国开放大学提倡对学生的学习行为进行及时有效的统计分析,这是指使用分析工具分析学生行为的实时数据,识别并促进学生行为改变。分析学生行为数据后,通过相应调整能潜在提高学生成功的机会。比如,改进入门及准备材料的设计;在确定最需要帮助的学生之后,改进支持服务的类型和目标;改变教材呈现方式以更准确反映学习者的需求等。

3. 全方位、个人化支持页面——学生之家(Student Home)

学生之家个人主页是一种全方位学习支持工具,将学生学习与学习支持服务整合为一体所形成的个人化的主页。学习页面包括课程内容、考试方式、考试成绩、导师联系方式、辅导时间、论坛信息等。帮助页面包括学生可能需要的各种帮助信息及链接,如作业及考试信息、注册及付费、教师联系方式等。

总之,英国开放大学学习支持服务始终坚持以学生学习体验和持续关注理论为中心,覆盖招生入学到完成学业各个阶段,以四百多门模块化的优质在线课程为核心,以大数据支撑的学生服务平台为载体,由一组具有不同技能和专长的团队成员共同完成,并且基于一系列广泛选择的网络资源来实现。通过持续的学生行为数据分析帮助理解推动学生完成学业的关键要素,最终形成个性化的学生学习支持服务。

MILLS的提出体现了英国开放大学在学习支持服务上对学生学习体验的高度重视和对学生的持续关注。该模型自实施以来,提升了学习者获得学习支持的个性化程度,巩固并发展了英国开放大学在远程教育学习支持服务领域的典范地位,获得了

较好的实践效果和口碑评价。从实施效果来看,在注册人数、学生满意度等方面都取得了令人欣喜的成绩。例如,英国开放大学在招生阶段针对意向学生展示出的充满吸引力的招生网站、积极主动的沟通解惑、生动的在校生学习反馈和细致的学习能力培养手册,每年吸引了大量生源最终选择就读。全英非全日制学生中约35%在英国开放大学学习,办学以来累计注册200多万人,可以说是英国最大的大学。^[21]在英格兰高等教育拨款委员会(Higher Education Funding Council for England,简称HEFCE)每年开展的全英学生调查(The National Student Survey,简称NSS)中,英国开放大学的学生满意度连续三年均达到90%或以上,位居高等教育机构前三名的水平。^[22]

但MILLS也面临着一些困难和问题。其中最突出的就是成本投入与效益获取的平衡,即成本效益问题。英国开放大学基本调动了办学系统内教职工的全部力量,动用了先进的大数据分析技术与工具,在人力资本、技术支持、经费等方面进行了高成本的投入,但面对目前每年20%左右的毕业率,投入与产出的严重不平衡,对英国开放大学提出了新的挑战。政府和学生作为教育行业的消费者,对教育产出的回报率要求越来越高,这使得办学机构必须思考教育项目的有效性。随着远程教育的日益发展,必将带来生源的不断扩展,学生需求将变得更加多样化和个性化。远程教育机构如果仅仅站在服务者的角度从外因对学生发挥作用,而没有充分调动学生内部因素,可能会在未来的发展中变得步履维艰。因此,如何激发各层次、各类型远程教育学习者的学习动机,提高他们学习的主观能动性,提升自主学习能力和效果,应是远程教育组织今后关注和突破的关键。

四、MILLS对我国远程教育的启示

(一)质量监控的实施:明确服务流程与干预节点,为学习者提供全程指导

目前我国远程教育在课程学习阶段前关注的主要是已报名注册但尚未开始正式学习的新生,而对前来咨询的潜在学生的关注度不够。这部分人员可能处于对远程教育院校、开放大学办学等情况不了解的阶段,需要对潜在生源加大宣传,介绍学校的情况、远程教育的学习方法、学习者的体会与评价等。若想提高开放大学知名度和美誉度,吸引更多的潜在学生报读,可以考虑通过以下方式:加强免费教学资源建设;与一些知名媒体合作,打出学校招牌;通过抓住网络热点提升校园网页点击率等。而对已注册入学学生的学习支持服务,我国远程教育相关人员往往缺乏明确的流程指导,不知道应该在何时、以何种方式向学生提供积极有效的支持和帮助,更多的是根据个人工作经验和教学活动的开展情况,被动地、片段化地向学生提供帮助。鉴于此,可以参照英国开放大学建立通用干预点的做法,细化服务流程与干预节点,编写相关资料,明确招生宣传、入学咨询、学习过程指导、学习评价服务、就业指导等各个环节中教师应该做什么、如何做等要点,制度化、常态化开展学习支持服务工作,实现对学生远程学习整个过程的严格监督和引导,这样才能保证学习者的学习效果,学习者及社会对远程教育的满意度和评价才能有所提高。

(二)质量保障的拓展:构建支持服务专业团队,实行“首问负责制”和一站式服务

我国目前从事学习支持服务的人员主要是课程责任教师和班主任,两者平时各自为政,沟通较少,导致学生在遇到问题时得不到满意的解答,教师又感觉力不从心的两难境地。鉴于此,可以考虑建设一支高素质的支持服务专业团队,完善辅导教师制度,明确成员职责与定位,构建个性化的学习支持服务体系。团队成员至少包括招生人员、辅导教师、数据分析人员、学业咨询师、班主任等。同时,设置远程教育学院或开放大学学习服务机构,成员应包括各相关机构人员,并实行“首问负责制”。首问责任制是针对学生对学校内设机构职责分工和办事程序不了解而采取的一项服务学生的工作制度。该制度规定,学生有疑问时,学生服务团队在线(岗)第一位被询问的工作人员即首问责任人。要求首问责任人对学生提出的问题或要求,无论是否是自己职责(权)范围内的事项,都要给学生一个满意的答复。对职责(权)范围内的事,若自己明白知晓,首问责任人要及时予以答复;对非自己职责(权)范围内或自己不清楚的问题或事务,首问责任人也要热情接待,并根据学生提问的内容,负责联系相应部门相关人员,让学生方便、快捷地找到相关人员并及时解决问题。实行一站式服务,学生来校后在一个机构就可以办理完相关业务。比如,我国四川广播电视大学目前正在开展的学生服务升级工作,拟将过去只是单纯负责招生报名的招生大厅升级改造为招生服务大厅,增设业务办理区、实践操作区、洽谈接待区等,学生在大厅即可享受一站式服务。

(三)质量内涵的深化:升级服务理念,扩大服务内涵,重视学生情感关怀

虽然目前我国远程教育强调以学生为中心的宗旨,但在服务理念上还应从深度和广度上升级。我国远程教育重视对课程学习过程中的支持,但轻视对招生入学和就业规划的指导;重学术性支持,轻非学术性支持。鉴于此,应建立全方位服务理念,从潜在学生咨询开始一直到完成学业,提供涵盖学生在整个远程学习过程中可能的各方面帮助,当然这需要上述专业团队的支持。

目前,远程教育院校或开放大学对于学生的情感关怀普遍重视不够。据一份对人民大学网络学院和山东大学网络学院法学院济宁教学点278名学生的调查,有70%的学生表示自己在学习中有孤独感,与其他调查项目相比,“情感支持服务”得分率最低。而此前一项关于清华大学远程教育培训的调查,也有70%的人表示在学习中感到孤独。^[23]鉴于针对学生情感关怀对于提高学生远程教育满意度有着积极的作用,可通过线上(QQ、微信、博客等)及线下(社团、联谊会、运动会、学术讲座、知识竞赛等)多种形式建立师生之间、同学之间的沟通往来,举办多种学生活动,开展校园文化建设,营造良好的学习氛围和社交环境,提高学生的归属感和凝聚力。远程教育院校或开放大学的学生都是在职学习,他们中的很多人是为了以后能有更好的职业前景,因此学校还应在就业方面加大激励效应,给他们提供更多、更好的工作机会和就业指导。同时,要体现远程教育院校或开放大学改造社会、造福社会的使命,积极参与社会公益事务,承担社会责任,还应针对残障学生等群体提供特殊的学习支持服务,给予他们更多便利和人文关怀。

(四)质量效应的体现:实现系统和数据集成,加强“以学生为中心”的数据分析

在当前大数据时代,数据支撑、数据驱动的作用非常明显,电大向开放大学转型的过程中确实需要“以学习者为中心”来开展各项工作,而获取、分析并反馈学习过程中的学习体验数据将会发挥重要的作用。可以考虑借鉴英国开放大学数据分析模型对学生数据进行分析的做法,确保其能够获得较好的学习支持,并且通过分析学生数据,也可达到监控与促进教师工作的目的。学校可考虑通过建立数据中心,逐步解决各业务系统之间的信息孤岛问题,并通过“以学生为中心”的数据分析为教学、课程设计、学生学习支持服务提供支撑。

[参考文献]

- [1]阮芳.完善学习支持服务解决远程教育质量问题的思考[J].吉林省教育学院学报,2008,(24):35-36.
- [2]万光龙.构建现代远程教育学习支持服务体系的探讨[J].继续教育研究,2011,(9):90-93.
- [3]白滨,陈丽.英国开放大学质量保证关键要素研究[J].开放教育研究,2014,(1):29-34.
- [4]孔得伟.我国远程教育质量保证体系建设策略思考[J].现代远距离教育,2005,(1):67-69.
- [5]白滨,陈丽.解读英国开放大学的质量保证——访英国开放大学质量保证专家Steven Swithenby教授[J].中国远程教育,2009,(11):72-75.
- [6]冯丽樱.谈对远程教育学习支持服务内涵的认识[J].远程教育杂志,2006,(4):53-56.
- [7][11]武丽志,丁新.学生支持服务:大卫·西沃特的理论与实践[J].中国远程教育,2008,(1):25-28.
- [8]Sewart, D.. Continuity of concern for students in a system of learning at a distance [M].Hagen: Fern University, 1978:7-10.
- [9][12]Olaf Zawacki-Richter, Terry Anderson. Online Distance Education[M]. Canada: AU Press, Athabasca University, 2014:23-24,24-25.
- [10]Sewart, D.. Student support systems in distance education[J].Open Learning, 1993,(3):3-12.
- [13]Ormond Simpson. Supporting Students in Online, Open and Distance Learning (2nd ed) [M]. London:Routledge Falmer, 2002:31-33.
- [14]侯松岩.英国开放大学学生支持服务的实践特点及启示[J].北京广播电视大学学报,2013,(6):52-57.
- [15]张佳妮.英国开放大学 Access 入门课程及对我国远程教育的启示[J].天津电大学报,2017,(3):28-32.
- [16]HEFCE. Part-time first degree study: Entry and completion.[EB/OL].(2009-01-08)[2010-04-06]. <http://www.hefce.ac.uk/pubs/year/2009/200918/>.
- [17]刘永权,李莹.破解远程开放教育高辍学率的难题——访英国开放大学奥蒙德·辛普森教授[J].开放教育研究,2015,(5):4-6.
- [18]高潮,王静.基层电大非学术性学习支持的思考与实践[J].北京广播电视大学学报,2011,(3):54-55.
- [19]邹范林.远程教育保障:学习支持与策略[M].北京:中央广播电视大学出版社,2009:242-243.
- [20][21]丁新.国际远程教育研究[M].北京:高等教育出版社,2008:147-148,162-163.

[22]OU.The Open University continues to be rated highly for student satisfaction [EB/OL]. (2016-08-12)[2017-04-15].<http://www3.open.ac.uk/media/fullstory.aspx?id=29240>.

[23]邹范林.论远程教育非学术支持服务及其策略[J].中国电化教育,2010,(7):59-64.

How Does Learning Support Services Make Distance Education More Attractive: The Enlightenment of MILLS Model of the Open University in the United Kingdom on China's Distance Education

ZHANG Jiani^{1,2},JIANG Ying¹

(1.Faculty of Education, Sichuan Radio and TV University, Chengdu 610073, China;

2.Research Center for Educational Information Management and Information Systems,
Open University of China, Chengdu 610073, China)

Abstract: Learning support services is an important topic in the field of distance education. The Open University in the United Kingdom, centered on students' learning experiences and continuity of concern theory, constructs a model that is called for the integrated learning and learner support. On the time dimension, the model focuses on all the steps from enrolment to completion of the academic stages of students. On the staff arrangement dimension, it builds the Student Support Teams (SSTs) and positions the role of tutors precisely. On the service dimension, it provides both academic support and nonacademic support. It also focuses on the careers advisory services and the disabled student supports; meanwhile, paying attention to employment and special groups. On the technical support dimension, it uses various high quality tools and individual learning support services on the basis of big data. Therefore, the benefits of introducing this model are: in the process of promoting the practice of learning support service reform, we should define the service process and interventions; provide learners with full guidance; build a professional team for support services; carry out a "responsible system" that includes one-stop service; upgrade the service concept and broaden the service idea; pay attention to the emotional care of the students; and strengthen the data integration and analysis of "student centered" learning.

Key Words: UK; the Open University in the United Kingdom; learning support services; distance education; the MILLS model

[责任编辑:胡 义]