

基于结构方程模型视角的慕课学习支持服务满意度问题探讨

张小丽

(厦门华天涉外职业技术学院, 福建 厦门 361000)

摘要: 远程在线教育近年来比较流行的一种学习教育模式, 主要包括课程资源和支持服务这两种。学习支持服务是这类学习软件基础, 可以保证远程教育的教育质量。慕课是一种新型的在线教育学习服务软件, 主要包括导学、学习方式和设施、管理服务等方面。现阶段也有部分文章是对于慕课学习成果的调查研究, 但基于学习者的角度对于慕课支持服务满意度的研究还相对较少。本文通过构建基于结构方程的慕课学习支持服务满意度模型进行分析, 研究该模型的各种因子对于慕课学习效果的相关程度, 以及其他外界条件对于学习效果的影响, 然后根据研究结果提出一些能够提升慕课学习支持服务满意度和学习效果的做法, 来建立更加科学的考核评价体系。

关键词: 慕课; 学习支持服务满意度; 结构方程模型; 做法

慕课学习网是远程教育的一种。远程教育是指线上教育学院为学生提供通信教学平台, 师生或者是学生之间对于信息、资源的交流, 主要是由人员和设施组成。学习支持服务是指以学生为中心的教育模式, 是体现远程教育质量的标准之一。现阶段对于远程教育的质量评价体系还较为缺乏, 因此, 研究如何评价远程教育教学质量就是一个重要的问题。

由于网络在线教育时间和空间的限制, 教育教学质量主要与学生的参与度相关, 而学习支持服务是表现参与度一种形式, 所以通过研究慕课的学习支持服务满意度就可以大致了解到慕课这种远程线上教育模式的教育质量。目前慕课学习支持服务有很多种形式, 但很多课程主要重视内容, 忽略了学习支持服务, 而知识就应该是在相互交流中得到学习和提升。学习支持满意度是一种抽象的概念, 所以必须通过一种定性定量的方式, 才能展开研究。所以要展开本课题, 就必须分析现阶段慕课学习支持服务满意度的情况, 构建相关模型, 选用合适的结构方程加以分析得出结论, 然后提出建设性意见, 弥补相关方面的不足之处。

一、慕课学习支持服务满意度的现状

学习支持服务主要分为信息服务、资源服务、人员服务、协助组织、实践性教学和咨询评价这几种。具体的服务内容包括了课程介绍、学习指导、常见问题、线上讨论等, 主要是通过视频学习和教师线上指导的方式来进行。同时, 慕课也为学习者和教师创建了类似于论坛意向的, 方便师生之间的交流互助。

现阶段在远程线上教育软件中, 慕课的发展已经算是相关行

业内比较优势的, 但通过一些收集到的数据评价来看, 学习者对慕课学习的支持服务满意度相对较低。但不同的学习内容和学习方式以及学习设施都会影响学习支持满意度和学习效果。比如学习的内容分为很多种专业, 大致分为理科、工科和文科, 根据系统评价发现, 不同专业的学习者对于慕课的满意度指标是不同的, 明显理工科要好于文科。评价也是慕课管理的一部分, 但慕课的教学实践环节比较薄弱所以评价的内容质量也不太高。

二、构建学习支持满意度结构方程模型

因为学习支持满意度是一种抽象的概念, 所以在分析问题时要通过构建模型来量化数据进行具体分析。首先要对慕课的学习支持服务构建一个框架: 学习效果主要通过导学、学习方式、学习设施、管理服务和促学这几种因子来实现。并且还要在此基础上提出假设, 以上因子共同决定了学习效果, 并与学习效果成正相关。这是因为, 第一, 导学可以帮助学生顺利进入学习状态, 提升学习积极性; 第二, 学习设施主要是平台界面设计, 越简洁精美越可以为学习者带来良好的学习情绪和体验感; 第三, 学习者数量较多, 好的学习方式为学习者提供好的交流机会, 达到事半功倍的效果; 第四, 好的管理服务可以及时提醒学习者按学习计划参加学习和考核, 对学习者的顺利学习很重要; 第五, 好的促学方式可以调动学生的学习积极性, 保证学习质量, 帮助学习者发现问题。此外学习效果还受到性别、年龄、年级的影响。

在做出假设之后, 可以通过问卷调查的方式选取合适的样本, 获得分析数据。问卷可以用李克特五级量表, 采用赋分的方式对于每个量级进行赋值。设置 20 个左右的变量。通过网络发放和现场发放的形式选取适当的对象, 至少获取 200 份样本。测试者填写完毕后及时收回问卷并将数据进行统计。

在数据收集统计完毕后, 对数据进行分析, 然后构建相关模型。本次研究主要是构建一个二级因子模型, 一级因子是学习支持服务满意度, 二级因子是之前分析得出的五种相关因素, 分别是导学、学习设施、学习方式、管理方式和促学。通过试卷回收到的数据结果, 找出学习支持服务的标准化因子, 然后将五种因素的标准化因子大小进行排列。如果数据均大于 0.7, 则说明数据模型构建成功。

之后根据构建好的模型对学习支持服务和学习效果关系进行分析。若 $p < 0.05$, 则是正相关关系。标准化回归系数的大小表示了各项因子对于学习效果影响的程度。然后利用调节效应对系数

值存在差异性的数据进行检验,得到客观变量对学习效果的影响关系。比如男生在上网和使用计算机方面比较有优势,所以相关的学习支持服务满意度对男性学习者的影响更大。

最后根据模型解释的数据得出,支持服务对于慕课的学习效果有很大影响,所以慕课平台要加强学习支持服务,从而提升平台学习者的学习效果。

三、提升慕课学习支持服务满意度的做法

根据以上分析,针对调查分析中遇到的问题,结合现有管理方法和经验,可以提出以下几种建议来提高慕课学习平台的学习支持服务满意度。

(一)完善慕课课程评价体系

除了平时作业和期末考试以外,还应该将论坛的发帖数据作为考核内容。未来的慕课网考核设计应该加入论坛发帖元素,从而进一步起到促学的作用。论坛的发帖情况要考虑到教学内容,因为平常的测验主要是通过选择题的形式,大部分是通过机器自动阅卷,指导教师很难掌握具体的学员动态。

在实际的慕课考核评价体系的构建中,教师应该重视其深入的建设,进而使得评价体系真正发挥起作用,达到促学目标。首先,教师要针对慕课课程的特征进行合适的考核模式,从考核形式和考核内容两个角度展开探索,以促进慕课考核的整体成效提高。其次,教师要保障考核指标的全面性,使考核评价体系达到一定深度。针对于当前慕课期末考核题型单一化的问题,应该重视多元化题型的设计,加强对学生学习效果、学习过程、学习态度等多方面的考核,提升考核的全面性,转变以往选择题为主的考核形式。其三,教师应该进一步拓展现场考试形式,在经由学校认可的教学站点进行现场考试,避免线上考核时学生可能存在的作弊行为。同时,教师要重视课程作业、日常测验以及期末考试各个环节的设计,督促学生主动学习。当前,部分慕课课程会将学生在论坛中评论内容被点赞的次数纳入加分标准中,这种形式对于学生参与交流具有很重要的激励意义,值得推广完善。此外,教师要将大数据的优势发挥出来,借助新兴技术对学生的慕课学习效果展开科学评价。基于大数据之下的课程评价会更加具备客观性进而科学性,能够为学生未来学习的迭代完善提供有效的参考,有利于提升慕课课程教学成效。

(二)提升管理水平

由于学员的自制力有限,远程网络授课太过依赖于学员自身的自制力,所以对于平台管理水平就有着很高的要求。除了基本的管理制度以外,还要将课程推荐、信息提醒等内容加入进去,建立积极引导型的学习机制。

首先,应该定时予以学生学习提醒,避免学生错过学习。可以以弹窗形式、邮件形式或是通过社交软件、新媒体平台等多种方式进行开课提醒,提醒应该具有超前性和及时性,一般在开课

前一天以及开课前半个小时进行提醒。其次,应该健全学分转换机制,目前我国的慕课学习存在辍学率高这一问题,针对这一点,就需要加快认证制度构建,推进学分转换,保证学生可以顺利毕业。此外,还需要重视咨询服务的质量提升,为学生提供全方位的咨询服务,涵盖课程注册、课程资源、课程学习和考核等多个方面,并进一步丰富服务方式,开放电子邮件、电话、新媒体社交平台等多个渠道。

(三)增强导学服务、考虑学员差异

除了课程本身的学习顺序以外,导师对学员的指导也是十分重要的,它既可以解决学员学习中遇到的问题,还可以对学员的学习方法进行改进和指导。此外,性别、年龄等客观因素也是会影响学习效果的因素。所以教师在指导学员过程中还要考虑到学员自身条件。

首先,应该积极探索答疑活动形式,在论坛交流的基础上,进一步构建QQ群、微信群等,不断拓展虚拟社区渠道,促进学生和师生之间的交流。其次,针对于当前慕课教学异步交互的交互形式,可以适当增加视频、语音以及面对面的答疑形式,促进交互形式的实时化,这可以及时帮助学生解决问题,进而实现学习效果的最大化。同时,应该加强教师的交互参与度,鼓励教师积极参与到学生之间的讨论中去,通过交互实时掌握学生的学习效果,并及时为学生提供相关指导。此外,教师要重视对学生学习方法方面的指导,引导学生积极展开团队学习,在团队的交流中开拓思维,提升学习效率,并在相互的鼓励中实现持续学习。

慕课这种远程教育模式的学习效果,除了学习者自身的因素之外,还与平台设计模式有很重要关系。学习支持服务满意度既可以考察到学员本身的学习态度,同时也体现了平台的教学质量,所以加强对于这方面的研究,找到提升做法,对于提高远程教学平台教学质量有很大的意义。

参考文献:

- [1] 方旭,崔向平,杨改学.慕课学习支持服务满意度研究——基于结构方程模型的视角[J].开放教育研究,2016,22(5):76-85.
- [2] 郭丽君,曹艳.大学生慕课学习满意度的影响机制研究[J].高等教育研究,2018,39(12):69-75.
- [3] 谢梅,荆聪.系统链服务平台:基于质量评价体系的慕课优化路径研究[J].电子科技大学学报(社会科学版),2021,23(1):96-103.
- [4] 林子荣,宋俭.慕课背景下高校思政课教学改革满意度及影响因素研究——基于武汉大学1249份调查问卷的实证分析[J].思想政治课研究,2020(2):112-120.