

高等教育移动教学平台服务质量提升对策研究

李 奇 余康奇 田 帅

北京信息科技大学 北京 100096

摘 要: 随着疫情的影响,线上教学模式逐渐普遍,移动教学方式虽然具有传统教学模式不具备的方便快捷等优点,但在使用过程中也出现了许多问题,影响了用户的满意度。因此线上教学平台亟待提高平台质量,加强与学生老师之间的联系,充分保障疫情下的高校教学。

关键词: 移动教学平台;线上教学;用户满意度

Research on Improving Service Quality of mobile teaching Platform in Higher Education

Qi Li, Kangqi Yu, Shuai Tian

Beijing Information Science and Technology University, Beijing 100096

Abstract: With the impact of the pandemic, online teaching methods have become increasingly common, and mobile teaching methods, although offering the advantages of convenience and efficiency not found in traditional teaching models, have also encountered various issues during their usage, affecting user satisfaction. Therefore, there is an urgent need to enhance the quality of online teaching platforms, strengthen communication between students and teachers, and ensure the smooth operation of higher education during the pandemic.

Key words: mobile teaching platform; Online teaching; Customer satisfaction

一、研究背景

(一) 项目来源

在疫情的影响下,高等教育移动教学平台发挥了非常重要的作用,这一平台的使用极大地拓宽了教学的灵活性,线上线下混合式教学也逐渐成为大学课堂的常态。同时在线平台也为学生提供了更多优质的教育资源。可以实现教学资源共享,解决了教育水平地区差异大和教学资源分布不均的问题,同时可以为学生和其他用户了提供免费的学习平台。然而随着用户越来越多,各种各样的问题也层出不穷,暴露的问题也不断提醒着平台必须要提出相应的措施来解决这些问题。

在新的教育形势下,移动教育平台的服务质量越来越受到重视,对于广大高校师生来说,提升移动教学平台的服务质量,可以让老师与学生之间的教与学变被动为主动,更好地进行跨时空的教学,具有很强的自主性,极大地拓展教学空间,提升了教学质量。但面对暴露出的问题,应对不同移动教学平台进行改进、创新并提出更好地质量提升方案,也为了能够更好的提高师生之间学习的互动性,拓展学生课内课外的知识和视野,以及更好地完成学习测验与考核。随着科技的创新与进步,线上教育的普及是不可否认的教学趋势,所以本文主要针对高等教育移动教学平台进行分析研究提出对服务质量提升的方案。

(二) 国内外研究综述

由于互联网飞速发展,网络信息技术的快速发展推动着教育界的变革和创新,各类以信息技术为基础的全新教学形式不断出现,移动教育平台在辅助传统课堂教学中的效果日益明显。

国内对于移动教学平台的研究,不同学者从不同的角度深入探讨,其中有不少学者从用户满意度视角研究教学平台。钱小龙等人依据在线教育质量评价标准,构建中国慕课大学先修课质量评价指标体系,从学习者满意度这一视角剖析慕课大学先修课的质量现状。郭丽君等基于信息系统成功模型、自我效能感理论,通过问卷调查来探究大学生慕课学习满意度的影响因素及其作用机制。然而从质量服务出发,基于整个教学平台服务质量提升策略的研究较少。

国外研究中使用定量数据的较多,并倾向于根据课程相关信息来设计不同维度的满意度概念模型,进而掌握课程学习满意度的影响因素。赫恩(Hone, 2016)根据开罗大学 379 名参与者的学习数据研究影响慕课满意度的重要因素。戈麦斯美诺(Gomezzermeno, 2016)收集墨西哥私立大学慕课学习数据,采用定量研究方法,并结合描述性统计与概率模型分析慕课满意度。总的来说,国内外对线上教育平台服务质量提升的研究还是比较缺少。

二、研究目的和意义

(一) 教学平台发展的需要

无论是疫情之前的面授教学,还是疫情时期的线上教学,都是始终秉承教学质量为主,为的是让学生获得更好地学习体验,在线下教学方面,目前已经形成了一套较为成熟的教学服务系统。随着科技的发展与时代的变迁,加上疫情的冲击,线上教育的发展速度越来越快,教育形式的改变也给线上教学平台的发展带来了更多的全新挑战。为了使线上教学可以赶上甚至超过线下教学的服务质量,迫切需要建立一套成熟的高等教育移动平台服务质量提升对策,以便适应当今社会发展和疫情局势的需求。

高等教育移动教学平台是指老师以互联网为媒介对学生进行线上教育,大部分是实时教育,也有部分教学录像,学生可以借助线上教育平台实现自主信息化学习的目标。传统的教学平台只是作为辅助教学的工具,但自疫情以来,对线上教育平台的使用越来越频繁,许多高校教学的主体逐渐放在线上,这就不仅起到上课考勤、考核的作用,还要为高校提供教学课堂,在教学过程中发挥主导作用。

(二) 在线教学质量提升的需要

通过访谈全国各大高校的师生和查询网络资源可以得出,目前使用较多的网络教学平台主要有超星学习通、中国MOOC、腾讯课堂、钉钉等,大多是基于手机APP开发,能够很方便的实现手机网络课堂,教学资源丰富。老师和学生利用智能手机等移动终端设备即可以实现网上签到、网上提问、讨论、布置作业和批改作业、单元测试、考试、自动批量批改作业和考试。教师可以发布课件和教案,学生可以提前在闲暇时间进行学习,可以给学习者带来了大量的知识资源,也为学习者的更多样化知识需要提供了有利条件。但在使用过程中,也存在很多问题需要改进升级,以此来满足用户逐渐提高的质量要求。

三、当前移动教学平台存在的问题

(一) 平台保障

线上教学模式下,对教学质量的影响因素已不单单是传统教学模式下教师学生等人为了的因素,教学效果在很大程度上受到平台质量的影响。平台的技术稳定,运行流畅关乎到用户的使用体验。现阶段平台的技术问题主要包括设备问题、服务器问题和网络的问题,不少平台的系统服务器还停留在疫情之前,已经不能适应疫情背景下激增的用户需求,这就

经常出现服务器故障造成的服务器宕机,从而导致系统无法正常运行等情况发生,而网络故障也会使得用户无法正常使用。这些都使平台的技术保障面临着严重考验。

(二) 学习内容

平台的内容也是影响用户满意度的一个重要因素。虽然学习通平台能为用户提供海量的知识内容,但很多并不是用户此时所需要的,许多平台虽然知识内容很多,但缺乏系统性,用户不能快捷的找出自己需要的内容。在实际教学使用中,我们会发现学生所浏览的知识大多是经过自己的老师梳理精简的内容,学生无法自己利用平台的知识库有效的获取知识。

(三) 运行反馈

移动教学平台应用于课堂教学中,能够更好地满足教师和学生信息技术条件下的需求。但在实际的课堂教学应用中,教师和学生之间的交互作用并不强,首先教师并不会对学生使用平台的效果进行严格评价,只能根据课堂答题情况、发言时长等因素来确定,对学生的监控并不到位,并不能像传统线下教学模式一样能时刻了解学生的动态信息,这就造成了老师对线上教学的教学效果掌握不够,从而影响教学质量。同时平台的监管控制能力也存在不足,用户在使用过程中会出现很多问题,平台对于用户的反馈不能积极响应,对平台所存在的问题不能及时解决,这就大大降低了用户的满意度。

(四) 用户感知

1. 界面繁琐复杂、功能不全面

每个平台都有每个平台的特点,许多平台为了标新领异,吸引用户使用,界面设计令让眼花缭乱,使得用户在进入平台直观感受到功能强大,但实际上在使用过程中许多功能并不是学生和老师所需求的,或者由于操作等因素不适合去使用,导致了大多功能并不符合用户的期望。对于学生老师而言,通常不会只使用某一平台,因此为了满足不同的功能需求,常常需要游走在不同平台上,是花费时间和精力,线上上课大部分老师常用腾讯会议等一些实时交互能力强的平台,而布置课后作业会采用钉钉等及时批改、监督能力强的平台,考核考试等需求则会采用学习通等考试防作弊功能强的平台,因此需要老师同学掌握每个平台的使用,每次课前调试,课后布置作业,考试调试都是很繁琐麻烦的事情,很多平台界面繁琐但功能不全面浪费的时间也是数不胜数。

2. 对学生的监管督促作用不足

学生在线上学习过程中, 作为一个知识的接受者的角色, 除了自我督促之外, 还离不开平台的监管。网络移动平台需要提前布置任务、课堂上老师的角色主要转变为引导者和辅助者, 课堂上的时间主要是启发学生主动创新思维、讨论来获得知识和技能。这种教学模式才是比较有效的。但是, 现实中, 学生使用手机存在着打开网络教学平台, 操作却不在该平台上, 在某些程度上增加了学生课堂上玩手机的风气。学生使用智能设备很大程度上需要他们自觉, 教师在课堂上需要全程把控, 但是在软件技术上目前还无法全部掌控, 致使部分学生在上网课时无法实时监控学生课堂学习情况, 课堂秩序不好把控, 会很大程度上影响教学效果和目标。

四、高等移动教学平台质量提升的策略

(一) 以用户为中心, 提升用户的体验

正确分析用户的需求, 网络教学平台不仅仅是用来学习工作, 除去基本影响因素, 平台也要确保能充分满足用户的感知质量, 包括产品的操作界面友好性、导航便捷性、网站美观性等等方面的要求。在确保平台教学功能的同时, 满足用户的个性化需求, 增强老师与平台、学生与平台、老师与学生之间的交互作用, 使其能够充分发挥老师和学生之间的桥梁作用。同时要建立健全用户反馈机制, 并且对用户所反馈的内容积极回应, 对有待改进的地方积极做出调整。时刻把握用户的所思所想, 不断拉近与用户之间的距离, 增强用户的体验感。

(二) 不断创新, 推动平台技术持续进步

随着信息技术的不断发展, 移动教学平台的用户需求也在不断发生变换, 对于平台所提供的内容也不断有着新的要求, 但是对于便捷自由的这一线上学习方式的需求不会改变。因此, 平台应该结合市场的发展状况, 针对不同使用群体, 积极开展平台的创新优化升级, 不断推出适合用户, 更好方便用户使用的新功能, 将科学技术水平的进步与用户的体验相结合, 让用户的日常学习也能真正感受到科技创新所带来的方便快捷。

(三) 加强技术保障, 提升平台性能

技术保障能力是影响移动教学平台质量的重要因素, 当前线上教学在教学过程中已经占据了重要地位, 这就大大增加了相关平台的负荷量, 对于后台的要求进一步提高, 在用户使用, 首先考虑的就是平台的技术保障能力。要着重提升平台性能, 关注用户在使用过程中各种功能操作流畅便捷, 确保用户正常使用。

五、结论

随着在线教学模式的不断发展, 原本的移动教学平台的运行模式和平台提供的服务内容已经不足以支持如此大规模的用户需求, 因此用户希望得到更高质量的教学平台服务。本文以超星学习通为例, 研究了当前在线教学平台存在的问题, 通过对问题的研究最后得出了以用户为中心的服务质量提升策略, 在一定程度上丰富了网络平台满意度研究的内容。研究的内容同时也具有很强的现实指导意义, 将作为线上教学平台服务质量提升的策略建议。