

【远程教育】

基于客户满意度理论的基层开大学习支持服务 机制优化研究与实践^{*}

康芳琴, 张 溶, 张 鑫

(陕西开放大学 新城分校, 陕西 西安 710032)

【摘 要】学习支持服务是现代远程开放教育的核心。支持服务由学术性服务、管理性服务和情感性服务三部分组成。本文将客户满意度理论引入学习支持服务, 为科学界定支持服务与学习需求的关系, 探索建立新型学习支持服务模式, 优化学习支持服务运行机制提供了有效思路。在客户满意度理论下, 要以学习者出发点为出发点和归宿点, 实行需求导向的支持服务, 以需求设计服务, 以满意度评价服务。结合新城分校实践, 从理念更新、岗位建设、规范流程建设、实体环境建设、资源建设、服务评价等多个方面对基层学习支持服务运行机制进行了优化, 实现了支持服务的制度化、岗位化、规范化、流程化、实体化, 大幅度提升了支持服务的满意度。

【关键词】客户满意度理论; 基层开大; 学习支持服务; 机制优化

【中图分类号】G724.82 【文献标识码】A 【文章编号】1008-4648(2024)03-0010-05

Research and Practice on the Optimization of Learning Support Service Mechanism in Primary University Based on the Theory of Customer Satisfaction

Kang Fangqin, Zhang Rong, Zhang Xin

(Xincheng Branch of the Open University of Shaanxi, Xi'an 710032)

Abstract: Learning support service is the core of modern open and distance education. Support services consist of academic services, management services and emotional services. This paper introduces the theory of customer satisfaction into learning support services, which provides an effective way to define the relationship between support services and learning needs, to explore the establishment of a new learning support service model, and to optimize the operation mechanism of learning support services. Under the theory of customer satisfaction, we should take learners as the starting point and destination, implement demand-oriented support services, design services based on needs and satisfaction. Evaluation services. Combining with the practice of Xincheng Branch college, this paper optimizes the operation mechanism of grass-roots learning support service from the aspects of concept renewal, post construction, standardized process construction, physical environment construction, resource construction, service evaluation and so on, realizes the institutionalization, post, standardization, process and materialization of support

【收稿日期】2024-04-22

【作者简介】康芳琴(1975—), 女, 陕西省合阳县人, 陕西开放大学新城分校校长, 高级经济师, 硕士。张溶(1981—), 女, 陕西省三原县人, 陕西开放大学新城分校副校长, 讲师。张鑫(1981—), 陕西省西安市人, 陕西开放大学新城分校教务处副主任, 讲师。

^{*}【基金项目】陕西开放大学2022年教改项目“基层学习中心教学支持服务改革研究”(项目编号: sxkd2022yb20)。



service, and greatly improves the satisfaction of support service.

Keywords: Customer satisfaction theory; Grassroots open university; Learning support service; Mechanism optimization

引言

学习支持服务是现代远程开放教育的核心。学习者学习的过程就是使用、接受支持服务的过程,学习者通过学校提供的多层面、全方位的学习支持服务完成学业。学习支持服务是自主学习的必要条件。学习支持服务是否完善、高效和到位,直接影响到学习者学习的质量。进入新时代,国家提出了高质量发展教育的目标,开放大学发展也进入新阶段,学习支持服务面临新挑战、新需求、新机遇,基层学习支持服务凸显重要性。因此,需要有新的理论指导学习支持服务的研究与实践。

客户满意度理论引入学习支持服务,将形成一个崭新的研究框架或视角,指导我们重新认定学校与学习者、服务与需求的关系,分析支持服务存在的问题,革新支持服务的理念、思路,并结合创新实践,建立新的支持服务模式,优化支持服务运行机制,以提升学习者对支持服务的满意度。

一、客户满意度理论与学习支持服务

(一) 客户满意度理论的背景与发展

客户满意度理论最早起源于 20 世纪初的消费心理学研究。是一种以客户满意为核心,以信息技术为基础,以客户满意指标和客户满意级度为主要工具而进行的一种企业经营管理,是企业管理的一种基本形式。20 世纪后期,随着市场经济的高速发展,该理论研究走出了象牙塔,进入实用研究阶段。20 世纪五六十年代以来,经过几十年的社会实践和理论研究,“客户满意”越来越被社会认可和接受,成为世界性潮流。如今,客户满意度理论成为一个重要的理论在现代社会运行和组织管理中被广泛推行,应用于包括教育在内的各个领域,并发挥了重要作用。

(二) 客户满意度理论与学习支持服务的相通性

客户满意度 CSR (Consumersatisfactionalre-

search),也叫客户满意指数。是对服务性行业的客户满意度调查系统的简称,是一个相对的概念,是客户期望值与用户实际体验的匹配程度。换言之,就是客户通过对一种产品可感知的效果与其期望值相比较后得出的指数。客户满意度不仅停留在关注产品质量、价格、售后等基本因素,随着市场供求的细分,服务领域的满意度提升为关注期望确认感、质量评价感、价值知觉感、比较参照感、情感体验感、持续优化感等评价指标。

在学习支持服务中,学习者是客户,学习者在接受学习支持服务前会有一定的期望,当实际体验与期望相符合或超出期望时,满意度会提升,反之满意度下降,这与客户满意度的期望确认感相通;学习者对学习支持服务的质量有自身的感知,包括服务的及时性、有效性、专业性等,高质量的感知会促进满意度,这与客户满意度的质量评价感相通;学习者会评估所获得的学习支持服务是否具有足够的价值,若认为其带来的价值高,满意度也会相应提高,这与客户满意度的价值知觉感相通;学习者会将所接受的学习支持服务与其他类似服务或自身理想状态进行比较,这种比较结果影响满意度评价,这与客户满意度的比较参照感相通;学习者在与学习支持服务交互过程中的产生的情感体验,如愉悦、信任等积极情感会增加满意度,而消极情感则可能降低满意度,这与客户满意度的情感体验感相通;学习者会综合考虑学习支持服务的各个方面,形成整体的体验感受,而不仅仅局限于个别环节,整体体验良好是满意度的重要基础,这与客户满意度的持续优化感相通。因此,引入客户满意度理论,为学习支持服务的研究和实践提供了强有力的理论指导和崭新视角。

(三) 客户满意度理论对提升学习支持服务的启示

必须重新定位服务和需求之间的关系。从客户满意度的观念出发,教育就是一种消费行为,学



习者就是服务对象,是客户,学校是服务机构,提供的产品是服务。学校通过学习支持服务体现办学理念、宗旨和实力、满足学习者需求、实现培养目标,学习者通过接受服务实现学习体验,完成学业。必须革新观念,牢固树立学习者在服务和需求关系中的中心地位,改变“我提供什么服务你就接受什么服务”为“我需要什么服务你就提供什么服务”。

学习者满意是学习支持服务的最终目标。评价学校的学习支持服务的优劣,不是由校方的领导、专家、同行进行,评价的主体只能且必须是学习者。只有来源于学习者的满意度测评数据才有真正价值。满意度是衡量支持服务的综合指标,是支持服务水平、质量和体验感的唯一评判标准,涵盖了学校支持服务的理念、管理、设计、实施、监督、评价等方方面面。应科学设计满意度测评指标,合理安排满意度测评,及时掌握支持服务满意度状况及其变化规律,有效使用满意度数据,并以此对学习支持服务进行诊断和改进。

实施需求导向的学习支持服务。按照学习者关于学习支持服务的需求革新服务理念、确定服务内容、构建服务系统、设计服务方案、落实服务环节、评价服务质量,以学习者的满意度状况改进服务。要主动了解客户需求,关注学习者的个性化需求和体验。同时,客户需求也需要引导和开发。

构建高效率学习支持服务运行机制。为了提升学习者满意度,学习支持服务必须体现及时性、有效性、便捷性、持续改进等特征。应该从理念更新、岗位建设、制度建设、设施建设、资源建设、服务评价等多个方面对学习支持服务运行机制进行优化,提升运行效率和质量。

二、基层开大学习支持服务分析

(一) 基层学习支持服务的分类

基层学习支持服务的内容涵盖非常广泛,为了能够有效实施学习支持服务,将其主要划分为管理性学习支持、学术性学习支持以及情感性学习支持三大类。

管理性学习支持主要包括学习活动的组织、协调、信息发布等方面,为学生提供高效、有序的学习

保障。既包括教学工作计划、线上线下课程安排、教学活动安排、各类学术活动方案的信息发布和组织实施,也包括及时发放教材、通知考试等事务性工作。该类服务要体现及时性、准确性、便捷性,以提升学习者的学习体验。

学术性学习支持是支持服务的核心,是狭义的学习支持服务。尤其重视微观学习过程的支持服务。目的是为学习者解决学习疑难,指导其提高学习理解能力,帮助其顺利完成学习任务。服务的基本内容包括:学习平台培训、学习方法介绍、指导制定学习计划、学习设施提供、推荐学习资源、面授辅导、网上答疑、论文指导、作业批改、学习咨询、查询学习进度、评价学习效果等。

情感性学习支持主要解决因学习的分离性、孤立性、困难性带来的孤独感、茫然感、无助感、压力感,满足学习者的心理和情感需求。关注学习者在学习阶段的情绪、态度、心理等方面的变化,通过谈心、家访、举办主题活动等细致入微的工作提供心理疏导与情感支持,帮助学习者缓解压力、克服孤独感,以饱满的热情和坚定的信心投入学习。

(二) 基层开大学习支持服务的特点和优势

在现代开放教育体系中,基层开大处于直接办学层级,承担着实施教学计划、落实教学任务、按规格培养人才的任务,其学习支持服务必然扮演着至关重要的角色。基层位于开放大学支持服务的一线 and 前沿,最接近学习者,了解学习者,有较多机会接触学习者,最便于掌握学习者的支持服务需求。支持服务的优势,一是便于提供包括管理性、学术性、情感性三类服务在内的最系统、最全面的支持服务。特别是通过密切接触实施情感类支持服务,有效解决学习者学习信心、学习动力不足的问题。二是具有良好的及时性,能够及时发现学生遇到的困难或问题,迅速作出反应,提供有效的解决方案。三是便于针对学习者特点提供个别化、个性化支持服务,形成支持服务特色。

(三) 基层学习支持服务存在的主要问题

首先,在服务模式上,存在以供给为主导,忽视学习者真实需求。这导致服务的针对性和适应性不足,服务盲目,最终使得学习者的满意度普遍偏



低。其次,服务内容模糊、服务项目不全面。往往将学习支持服务简单等同于教学工作和管理工作,缺乏独立且系统的规划和设计,未能形成有效的服务特色。再者,岗位设置上,缺乏独立的支持服务工作岗位,这使得支持服务的落实困难重重,难以形成稳定且高效的服务体系。第四,制度不健全也是一大问题。缺乏明确的服务流程、服务规范、奖惩办法等,导致支持服务的实施、管理和评价困难,服务质量难以得到保障。第五,对于微观学习过程的支持服务明显不足,服务的精细化和个性化程度有待提高。第六,对于学习者在学习过程中可能出现的精神、情绪、心理等问题关注不足,情感性学习支持服务严重缺乏。总之,基层学习支持服务的运行机制尚未构建或运行不畅,制约了学习者的满意度评价,亟待进一步的优化和完善。

(四)构建以客户满意度为核心的学习支持服务

根据客户满意度理论建立学习支持服务的体系、模式和运行机制,并根据满意度评价结论进行动态调整。细致了解和全面分析学习者的学习状况、学习期望以及学习习惯等,准确把握学习者的支持服务需求,确保支持服务的针对性和精准性。充分利用教学平台、微信、QQ等现代通信工具,以及来校咨询等传统方式,构建多元化的沟通渠道,及时捕捉需求变化。在关注普遍性、广泛性的共同需求的同时,高度关注特殊群体的特殊需求,提供差异化、个性化的服务。探索支持服务的专业化和岗位化建设。以满意度测评发现支持服务中存在的问题和不足,并不断改进完善。

三、基层开大学习支持服务运行机制的优化

近两年来,新城分校秉持创新理念,以需求确定服务,以提升学习者学习能力、学习信心为目标,以学习过程支持服务为重点,突出制度化、岗位化、规范化、流程化、实体化,为学习者提供了全方位、多层次、多方式学习支持服务,构建了以“需求-设计-实施-评价”为循环的迭代推进式学习支持服务模式。特别是在进行模式构建探索的同时,加强

推进机制优化实践,形成了“体系为基,制度推动,评价引领,奖惩结合”的支持服务运行机制,显著提升了学习者对于支持服务的满意度。

(一)重构学习支持服务理念

学校确定了支持服务在学校整体工作中的中心地位,学习者需求在支持服务设计中的中心地位,满意度在支持服务评价中的中心地位。按照这一理念,对学校的建设、规划、发展、服务以及管理等方面进行了调整,实现了工作内容、方式的重构或转变。开展了系统的关于支持服务的学习宣传、交流讨论和专项培训,实现了支持服务理念进头脑、进制度、进管理、进考核。支持服务需求调查、支持服务满意度测评不断常规化、制度化、规范化。满意度测评结果成为衡量支持服务相关岗位、制度、个人优劣的主要因素。理念创新成为学习支持服务实践创新的先导和思想力量。

(二)创建专门化学习支持服务岗位

遵循按需设岗、按岗定人,专门岗和综合岗相结合的思路进行了支持服务岗位建设。设置了专门的学习支持服务教师岗,主要职责是向学习者提供周到的管理服务和温暖的情感服务,同时根据学习者的需求和偏好,提供个性化的服务。按照学习者的学习支持服务需求,修订了课程教师岗位职责,通过面授辅导、网上教学、作业批改、论文指导等为学生提供高品质的学术服务。对与支持服务密切关联的教务处、教学处、技术中心、督导室等部门,设置支持服务综合岗,将支持服务的相关职能赋予相应岗位,如教学处增加了学习支持服务需求调研职能,在督导室增加满意度测评职能等。从而建立起了较为系统的支持服务岗位体系,解决了长期存在的支持服务没有对应岗位,职能模糊、项目遗漏,落实难、管理难、评价难的问题。支持服务的岗位化、专业化建设迈出一定步伐。

(三)推进支持服务规范流程建设

建设学习支持服务规范和流程,是提升服务质量与效率的重要环节。基于客户满意度理论,融入支持服务的要求,按照学习者的需求和满意度测评结果进行建设,基本形成了较为完整的支持服务制度体系。建立了《学习支持服务咨询接待流程》《学



习支持服务问题反馈流程》等流程,落实了责任,有效提升了相关事项的处理效率;出台了《教师网上教学规范》《教师直播课设计规范》等规范,使各类教学有章可循,提升了教学质量;还修订了《学习支持服务教师岗位职责》《支持服务奖惩实施办法》《支持服务需求调查实施办法》《支持服务满意度测评实施办法》等制度。通过这些流程、规范、制度的建设与修订,使学习支持服务形成可管理、可监控、可评价的良好局面,为学习者提供了更优质、更可靠、更契合其需求的学习支持服务。

(四) 打造一体化支持服务实体环境

坚持以学习者为中心,改变了过去基于管理导向的分散式管理和服务的办公布局,建立了基于服务导向的集招生、管理以及学习支持服务于一体的综合性服务大厅。大厅位于一楼,面向街道,便于学习者前来。大厅环境优雅、设施齐全、职能集中、管理完善。这里为学习者提供了从入学到毕业完整的一站式、一条龙服务,学习者可以在这里进行学习咨询、接受学习指导、办理有关事务、提出建议及问题等。多功能、综合性、一体化的实体环境,极大地提升了学习者在舒适度、便捷度和个性化等方面的支持服务体验。

(五) 开发服务导向的直播课程

直播课程开发是基层开大资源建设的主要内容。革新课程开发理念,基于满意度理论和支持服务的要求,紧密围绕学习者对直播课程的需求和期望,从教学内容、教学策略、讲授方式、技术运用等多个方面进行直播课设计,开发了十多门既体现学科要求,也展示支持服务导向的直播课程。《思政课直播课》引入时事热点与真实案例等元素,增强课程吸引力与现实性,使学生更好理解思政理论与实际生活的紧密关联,提升了满意度;《论文撰写直播课》契合学生不同阶段实际需求,在论文结构、文献检索等方面进行更详细且具针对性讲解,满足学生高质量完成论文的期望;《网上教学实操课》充分考虑学生对掌握在线教学技能的迫切需求,在课程设计中详细阐释各种教学平台使用方法及线上互动技巧等,通过实际操作演示与学生亲身体验,让

其切实掌握网上学习要领。此外,《入学教育直播课》《专业介绍直播课》等亦基于学习者实际需求而开发。这些直播课使学习者获得更优质学习体验,从知识丰富度、学习便利性、互动有效性等多方面受到学生推崇。切实提升了学习者满意度。

(六) 实施基于满意度的服务评价

服务评价是考量支持服务优劣、保障支持服务质量的重要环节。学习支持服务的评价由学校督导办负责实施,评价主体以学习者为主,由学习者、专家、领导共同组成。学习者评价以满意度测评为主要方式。经过深入研究与论证,各类评价主体所占比重,学习者为70%,专家为20%,领导为10%。对评价数据,依据学校奖惩制度,科学合理分析并实施。对于综合评价较高者,在评优、提拔、评职称方面给予优先;满意度表现平平者,帮助其查找问题,给予专业指导,以促进改进;而对于满意度过低的,采用批评、调离岗位乃至除名等办法处理。持续有效的支持服务评价实现了督促改进、提升质量的目的。

四、结语

本文基于客户满意度理论,深入分析了基层开大的学习支持服务,提出了优化支持服务运行机制的策略,并进行了实践探索。但本研究只是限于局部范围,可能有一定的片面性,也尚未涉及支持服务的智能化、标准化、成本分析等许多重要问题,有待进一步探讨。

[参考文献]

- [1] 崔新有. “三化”叠加时代的网络教育. [J] 开放学习研究, 2018(01): 25-29.
- [2] 吴华君, 等. 学习支持服务对 MOOC 课程持续学习意愿的影响研究——基于 ACSI-ECM 模型的视角. [J] 成人教育, 2021(03): 26-32.
- [3] 胡勇, 等. 学习支持服务质量对开放大学在线学习学生满意度和归属感的影响研究. [J] 广东开放大学学报, 2023(03): 5-11.

[责任编辑 李 帆]

