

影响网络课程学生满意度因素研究

刘洪久, 胡彦蓉

(常熟理工学院 经济与管理学院, 江苏 常熟 215500)

摘要:网络课程评估中学生满意度是重要的, 原因在于它和网络课程以及学生的绩效有关。学生满意度包括四个类型: 互动、网络自身效能和自我调节学习以及其它因素。互动包括学生-学生互动、学生-教师互动和学生-内容互动, 是影响学生满意的关键因子; 网络自身效能会影响学生网络课程学习的自信和偏好; 自我调节学习的能力体现了学生的自我管理能力和提高学生的满意度。

关键词:网络课程; 满意度; 因素分析

中图分类号:G645

文献标志码:A

文章编号:1674-5884(2014)06-0149-03

网络课程相比于传统的课堂教育, 大多数研究发现在学习效果方面没有显著的不同。然而, 网络课程不同于传统授课中学生-教师和学生-内容的互动方式。在网络课程学习环境中, 没有适当的技术使用, 互动将是有限的。有限的互动反过来会降低学生的课程满意度并且影响他们的绩效。

对比传统的学习环境, 网络课程要求学生要自信地进行与网络相关的活动, 并且愿意和能够自我管理他们的学习过程。不自信的学生使用网络时也许更少地参与学习活动, 并且有更少的机会与教师和同学互动, 这样会导致对在线学习不满意。而且, 网络课程学习允许学习者有更多自由参与学习的过程或者与他们的同学互动^[1]。因此, 他们自我管理和监督学习的进程是关键的。不能有效管理学习进程的学习者也许会经历不满意, 这会导致在网络课程期间学习期间更少的参与。

1 学生满意的重要性

一些研究考察了认知学习的结果(例如远程课程的效度和学习效果), 这些在远程学习中是共同的。但情感因素如学生态度同样重要。1990年代末, Biner, Welsh, Barone, Summers 和 Dean 争论了态度的结构性影响。学生满意度值得研究的原因在于学习效果的重要性。近来, Palmer 和 Koenig 也呼吁在技术环境里强化情感变量的研究。Chang 和 Smith 以及 Levitz 指出满意的学生更可能成功。满意反映了学生意识到学习经历的积极性, 它是课程、学生学习效果的重要指示器。例如, 学生满意度和网络评估中的课程质量、学生出勤率和学生成功相关

联。高满意度会导致较低的辍学率、更高的持久性和对课程更多的坚持。考虑到这些潜在的好处, 学生满意应该被研究以便增加未来学生的数量和招生。另外, 学生满意使得教育机构瞄准可以改进的区域, 同时有利于网络课程规划的发展更明确的针对学生。因此, 有必要研究网络课程学习中影响学生满意度的因素。

2 学生满意的因素分析

互动一致被认为是学生满意的预测器。另外网络自我效能、自我管理学习和其他因素(如课程类别和课程)会影响网络课程学习中学生的满意度。

2.1 互动

在各种形式的教育中互动都是重要的, 不管是否包含技术。传统上, 互动意味着集中在教室指导和与学生沟通。网络的属性和资源扩展了在线学习的能力。网络课程的一个独特特征在于它具有支持互动群组进程的能力。互动允许学生将预先存在的知识和新的信息连接起来, 并且通过分析或者互动产生新的意义。有效利用正确的教学方法可以加强学生和教师间互动的过程或者网络学习的内容。互动和在线学习的质量、在线协作学习、在线学习的低成本和在线学习的有效性有关。

交易距离理论解释了互动的作用。从物体单独分离的角度考察, Moore 假定距离作为教学的一种现象, 这包括由教师、学生和组织采取程序克服地理距离的影响。距离的概念首先由 Dewey 提出, 它考虑了环境、个体和行为之间的互动。交易距离存在于任何教育活动中, 包括面对面的环境, 也包括远距离环境。如果有一个学生、一

个教师和一个沟通渠道,那么某些交易距离就存在了。在远程教育中互动最著名的框架包括三个主要方面:学习者-指导者互动、学习者-学习者互动和学习者-内容互动,这同样适用于网络课程的研究。

除了 Moore 的模型,还有其他形式的在线学习互动被提出,如学习者-界面互动、学习者-导师互动、学习者-设计者互动、学习者-任务互动、学习者工具互动和代理互动等。虽然互动有广泛的范围,但毫无疑问,正如 Moore 描述的三种类型互动:学生-学生、学生-教师互动是学习者-人之间的互动,而学生-内容互动是学习者-非人互动。

学生-教师互动指的是一种在课程指导者和学习者之间的双向沟通。它可以采取多种形式,例如指导、支持、评估和鼓励。学生-学生互动包括了在学习者之间的双向沟通,可以有指导老师的存在或者没有。通过与其他同学互动,学生们能够交换思想,并且彼此获得反馈。通过同伴交往中使用同步或异步工具,学生的兴趣能够被加强。参与同学的互动驱动使学生思考的更深入,也更有成就感。

学生-内容互动指的是阐述和反映题材或课程内容的单向过程。学生与学习内容的交互启动了学习内部的教导与沟通。通过内部对话,学生认知地阐述、组织和反射新的知识,这些新知识是他们通过整合以前的知识获得的^[2]。

虽然各种形式的互动一直被认为在网络课程学习环境中是提高学生满意的重要因素,但仍有一些不同意见。Sher 提出学生-教师互动和学生-学生互动对于学生满足是显著贡献的。Yukselturk 和 Yildirim 指出学生和同学间的互动在整个学习过程中的作用降低了。但 Turkey 的研究表明,学生与指导教师的互动保持同样重要的程度。一些研究指出学生-教师互动是网络课程满意的最好预测因子。Bolliger、Martindale 和 Thurmond 在一个网络护理课程的研究中发现,对于本科生和研究生,学生-指导教师间的互动是学生满意的最显著预测因子。同样地, Boliger 和 Martindale 在一个社区大学的多个在线教育技术课程中发现,对于研究生而言,学生-教师互动是影响学生满意的最重要因素。Battalio 甚至描述学生-教师互动是学生网络学习中唯一要求的互动。

相比于学生与指导教师的互动,其他网络课程学习的研究指出,同学之间的互动是学生满意的更强预测因素。例如, Jung 等发现在协同互动中,本科生比其他两组有更高的满意度。Rodriguez 在成年学习者中同样发现:当提供互动课程时,学生之间的互动增强了网络课程学习满意的体验。然而,学生之间被太多要求相互协同减少了学生的满意。因此,这些互动维度是否在预测学生满意中起到作用和在什么环境下起作用似乎仍然不够清晰。

2.2 网络自身效能

在完成特定任务的能力中,谈到个人的信念、信心和期望时,自身效能一直被认为会影响动机和学习效果。

具有多样化任务的自身效能一直被发现会影响学习效果和教学绩效。网络自身效能指的是组织和执行于互联网相关的、引出期望结果的活动能力的自我评价。随着在线教育的发展,考虑互联网自身效能作为在线教育成功的预测作用日益重要。

学生们在互联网的体验和能力方面是非常不同的。缺乏自信,具有低的互联网自身效能的学习者也许更少可能充分参与在线系统或者内容。反过来,这降低学生继续互联网学习的意愿。除了互联网自身效能外,当把自身效能和网络学习相联系的时候,还有一些其他类型的效能被研究者从多方面提出^[3]。例如,学术自身效能(学术学习的学生知觉)和计算机自身效能(一个人使用计算机能力的判断)是在基于网络学习中相关的自身效能结构。

以前的研究发现,网络的自身效能对学习者的动机、学习进程和学习效果具有影响。例如,具有高网络自身效能的学生更可能有好的学术绩效和信息搜索技能以及对互联网学习环境展示积极的态度。在 Tsai 对研究生的调查中,高网络自身效能被发现便于技能的开发。Liang 和 Tsai 发现,具有高网络自身效能的学习者偏爱在线学习环境,这种环境允许他们使用互联网探索问题,展示各种问题的来源,通过学习活动阐述知识^[4]。学习者执行在线任务越轻松,他们使用互联网和协同在线活动的的能力越强。Liang 和 Wu 指出更高的互联网自身效能导致更高的基于网络的学习动机。

积极的互联网态度和基于网络学习环境的偏好能够通过互联网自身效能预测。在两项涉及社区学院和老人中心成人学习者的研究中,互联网自身效能调解了互联网使用和偏好间的关系,并且部分地调解了学习者知觉学习和满意。关于互联网自身效能和基于网络学习满意间的关系的直接研究仍然没有结论。例如, Rodriguez Robles 考察了在线成人学习者满意的预测模型,在模型中网络的自身效能不是显著的预测器,这类似于 Puzifferro 基于文科学科在线学习者的研究。相反,网络自身效能被发现和学生满意相关,并且包括教育学的在线学习者的研究中学生满意是可预测的。由于基于网络学习的自身效能重要性和网络自身效能情感结果研究的稀缺,网络自身效能同互动一样,也是影响学生满意的一个重要因素。

2.3 自我调节学习

自我调节学习被定义为学生在他们自我学习中元认知上地、动机上地和行为上地积极参与的程度。元认知进程指的是学习者设置计划、时间表或者目标的能力,目的是为了监督或评估他们的学习进程。动机进程指的是学习者的自我驱动和愿意对他们成功或失败负责任。在传统教室学习中,自我调节学习一直被认为是学习成绩中有影响的成分^[5]。在网络学习环境中,自我调节的影响在近来研究中一直被证实。与传统教室学习相比,在线学习更加以学生为中心的,学生担当更多的责任和自主权,尤其在异步学习环境中。网络课程学习的柔性,艰

巨性和学习者中心化要求学生使用更多的自我管理技能。学习者过程中的自我管理技能越多,他们在网络学习环境中就更能成功。许多研究集中在自我管理对学习成功的影响上,例如学习效果或绩效^[6]。但是,极少的研究集中在自我管理是如何与情感效果相联系的,例如学生满意和态度。在自反射、自反应进程中,必有一个是和自我满意相联系的,这种自我满意包括满意或不满意的个体感知在学习或者他们对学习体验的反应。因此,自我管理可以影响学生满意。例如,任务价值和自身效能,是自我管理学习动机结构的两个成分,它们积极预测了美国海军在线课程的学生满意度。在Puzziferro对社区学院学生就读文科在线课程的研究中,排演、阐述、元认知、自我管理、时间管理和学习环境被确定与满意的水平显著的正相关。Perterson调查了从各种科目到恢复学分参加在线课程的高中学生,发现自我管理属性显著地预测了未来参加网络课程的意愿。似乎更多的研究需要去验证自我管理学习和满意的关系。

自我管理技能可以在网络课程开始时或通过课程中植入技能开放支持去教授。自我管理的元认知策略一直是相关研究的焦点,因为元认知过程被认为是自我管理的中心。例如,元认知自我管理要求学习者适应他们的认知策略到任务要求。Song和Hill指出元认知技能的使用对具有柔性结构网络学习环境中的学习者是有利的。

2.4 其它因素

课程类别(即本科生对研究生)和学科领域(即学习范围)可以间接或直接影响网络教育环境的满意。文献反映了课程目录和满意关联的不同结论。Beqiri和Price发现在远程学习者中,教育水平和学生满意相关。Price的研究包括教学电视、录像带和录音带的使用。Beqiri等发现研究生比本科生具有更多的满意。相反地,Rodriguez发现,在网络成人学习者的研究中,教育水平不是满意的一个显著预测器。教育水平可以是满意的影响因素^[7]。

在网络学习课程中,学科范围对满意直接或间接影响的研究是有限的。在线课程注册的商科学生的满意度没有因专业而不同,这包括了科目领域作为一项荟萃分析的调节变量;并且发现在远程教育和传统教室课程中,学科领域影响学生满意。以前的研究识别了和学生满意的因素。但是,仍有少数研究检查了学术水平或学科领域如何影响满意。

3 结论和展望

本文讨论网络课程学习中影响学生满意度的四大因

素,包括了互动、网络自我效能和自我管理因素,当然也包括课程类别和学科领域等其它因素。虽然许多研究指出互动是网络课程学习环境满意的关键预测因子,但是以往的研究没有说明三种互动哪一种互动最好地预测了学生的满意。有限的研究调查了网络自身效能和满意的关系,其中一些研究揭示了网络效能和满意间的显著正相关。过去的研究也证实了自我管理学习和在线学习满意间的显著正相关关系。同样地,两个额外变量—课程种类和学科领域也是学生满意度的影响因子,这个因子常被充当潜在满意的缓冲变量。因此,学校在开展网络课程时,包括教师在设计网络课程过程中,要非常重视各个环节互动、网络自我效能、自我调节和其它的影响学生满意因素的设计,这样会增加学生网络课程的满意度,从而提高学生的学习效能。当然,关于每个预测因子和网络课程中满意的单独观点很多,需要做更多的综合性的定量研究,要组合这些预测因子对学生满意度的影响。

参考文献:

- [1] 杨露,李鸣华. 网络课程学习平台的交互机制设计及其应用[J]. 现代教育技术, 2013(5): 93-97.
- [2] Yukselturk E, Yildirim Z. Investigation of interaction, online support, course structure and flexibility as the contributing factors to students' satisfaction in an online certificate program[J]. Educational Technology & Society, 2008, 11(4): 51-65.
- [3] Hodges C B, Kim C. Email, self-regulation, self-efficacy, and achievement in a college online mathematics course[J]. Educational Computing Research, 2010, 43(2): 207-223.
- [4] Shea P, Bidjerano T. Learning presence: Towards a theory of self-efficacy, self-regulation, and the development of a communities of inquiry in online and blended learning environments [J]. Computers & Education, 2010(55): 1721-1731.
- [5] 董宏建,金慧,秦彩霞,等. 网络课程中协作学习环境的设计框架研究[J]. 电化教育研究, 2012(5): 43-47.
- [6] 郑丽君. 美国网络课程评价的理论与实践[J]. 教育评论, 2012(3): 159-161.
- [7] Ali, Ahmad. Key factors for determining students' satisfaction in distance learning courses: A study of Allama Iqbal OpenUniversity [J]. Contemporary Educational Technology, 2011, 2(2): 118-134.

(责任校对 龙四清)