

美国网络语言教学的学习支持服务研究

——以学术支持服务为例

章文君

(金华职业技术学院 国际商务学院, 浙江 金华 321017)

摘要:美国90%以上的高校开展网络教育,利用网络进行汉语、日语和西班牙语等语言教学已成为新的重要的教学方式。网络语言教学对教学质量的要求与传统教学方式完全相同,其中学习支持服务对保障教学质量起着举足轻重的作用。美国网络语言教学的学习支持服务包括学术支持服务、非学术支持服务和情感支持服务。本文着重介绍和论述学术支持服务,希望能对我国开展网络二语教学提供借鉴作用。

关键词:美国网络语言教学;学习支持服务;学术支持服务

中图分类号: G642.2

文献标识码: A

文章编号: 1008-0627(2010)06-0118-04

一、网络语言教学的总体状况

作为目前世界上高等教育最发达的国家,美国拥有各类高校4000多所,网络教育(E-learning)的发展亦处于世界领先地位。根据美国权威研究机构斯隆网络教育中心的调查,2006年度报告的卡内基分类中,90%以上的美国传统高校开设网络课程,其中研究型大学80.6%,本科学院41.2%、专科学院71%以及专业学院48.7%。^[1]利用网络进行语言教学是近年来美国新兴的热点。根据明尼苏达大学的LCTL(less-commonly taught languages)数据库显示,目前美国高校开展网络二语教学的语种主要有汉语、日语、西班牙语和法语等,主要应用现代化的网络语言教学技术和教育理念,开发以动画为主的网上教学课件和各类教学产品,通过Adobe或Moodle等网络会议系统为学生同步或异步授课,是语言教学与学习的革命。

网络教育系统的模型论认为一个成功的网络教育应该是:“学生+教学材料+学生支持=成功的学习”^[2]。为了保证网络教育质量,各高校为网络学习者提供多种学习支持服务。Simpson提出可以将学习支持服务体系划分为“教学支持”和“非教学支持”^[2],我们认为,学习支持

服务是一个具有整体功能的复杂系统,可以将其分为:学术支持服务、非学术支持服务和情感支持服务。这三类服务通过教学服务组织系统和教学技术平台系统的支撑和协调,以及各要素的合理配置来实现各类功能。(图1)

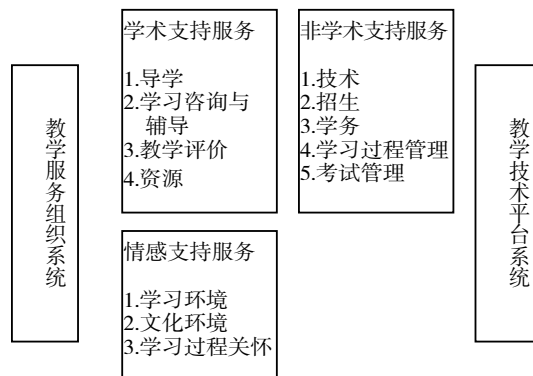


图1 学习支持服务分类

二、美国网络语言教学的学习支持服务体系

利用先进的信息技术,通过网络进行第二语言教学解决了目前阻碍美国汉语、西班牙语或日语等第二语言教学师资短缺、教材匮乏、学员分散的三大瓶颈问题,让许多有意但无条件开设二语课程的学校能够向学生提供优质的二语教学,让每个想学习二语、了解他国文化的美国人都可

收稿日期: 2010-06-10

基金项目: 2009年浙江省教科规划重点课题(SB31)

作者简介: 章文君(1976-),女,浙江上虞人,副教授/硕士,主要研究方向:外国语言学与应用语言学。E-mail: zhangwenjun.1976@163.com

以方便轻松地进行学习。

(一) 学术支持服务

学术支持服务是影响网络教学质量最为关键的因素,美国各网络高校对此都非常重视。例如笔者任教的密歇根州立大学开设汉语、西班牙语和日语等网络课程,聘请资深专家担任教学支持总监,由大学的教授和博士组成中坚力量,通过启动教师专业发展项目、组织专业学术研讨会和开办学术交流杂志等形式,针对网络教学中出现的问题,提出不同的解决方案,为整个教学过程提供系统的各类实时和远程的学术指导和支持。夏威夷大学、杨百翰大学、奥克拉荷马大学、贝索尔大学等高校的网络汉语语言课程的学习支持系统都很健全。学术支持是网络远程教育机构能否取得成功的最关键因素,是整个学习支持体系的支柱。

1. 导学服务

“导学服务是美国网络高校对其学习者在入学初提供的一系列相关服务,目的是引导学习者了解和适应新的学习环境,为网络课程的学习做好思想、知识、技能和心理等方面的准备”^[3];同时了解学生的目的语言学习背景,以因材施教。与传统面授课程一样,网络课程有截止日期(Due Date)、作业(Assignments)和参与讨论(Discussion Board)的要求,并不是所有学习者都能立即进入网络学习的状态,因此对他们提供导学服务是非常必要的。在新生注册后的第一周,可以称为导学周。主要内容有:

教师指导学生阅读学生手册,了解网络学习的特点;详细介绍网络会议系统;详细介绍学习平台(通常采用 Blackboard 系统)的功能;说明课程进程安排和课程政策;学生语言学习背景调查;详细介绍教材或电子教材;介绍学生或家长检查作业反馈和得分情况的方法;说明对学习者计算机的软硬件要求,和为阅读和使用目的语安装各类应用软件的要求。

指导学生进行交流和协作学习也是美国网络教育导学部分的内容。为了减轻缺乏人与人面对面交流带给网络学习者的无助感,导学周也介绍了学生遇到学习和技术问题时的求助方式。

2. 学习咨询与辅导

学习咨询主要包括学生注册时关于网络语

言学校的具体介绍,入学条件,入学前的目的语水平自测,语言课程的类型和层次,学习策略和评估方式等内容。学生学习过程中遇到的问题,一方面在网络会议中可以咨询,另外教师提供每周 2-3 小时的网络办公时间,学生可以进入会议室与教师交流。

“学习辅导是网络语言教学提供的最基本也是最重要的一种人员服务”^[3],并且是与语言课程内容直接相关的一项教学服务。在美国,学生根据自我测试的语言水平选择注册的二语级别,同时根据学生的课程安排情况和使用计算机和网络的便利条件,选择参加网络课程的时间。语言课的规模很小,每个班级不超过 8 人。学习辅导每周 1-2 次,每次 50-60 分钟,采用 Adobe Presenter7.0 或 Moodle 等网络会议系统,由主讲教师负责完成。在这种条件下,教师和学生有非常好的机会进行深入交流。

在教学过程中,任课教师的学习辅导工作通常包括:课程语言点和文化的讲解、练习、辅导和答疑;对学生作业的反馈与评价;组织学生参加讨论和协作学习。

教学过程中,教学支持队伍同时肩负起教学督导的责任,通过集体备课,抽查式听课,教学课件检查,课堂录音重现,每周召开教学例会,每月开展学术论坛,每月创办网络语言教育杂志等多种方式促进教学质量的提升。

3. 教学评价

(1) 形成性评价

与传统教育一样,网络教师在课程政策(Course Policy)中规定了评分政策(Grading Policy),并且定期向家长或监护人(Mentor)提供形成性评价的过程报告(Progress Report)。例如笔者执教的网络汉语 3B 的评分政策如下:

学期总分(Overall Possible Scores): 1 100 分=出勤(Attendance) 20 分+课堂参与活动(Performance in Activities) 100 分+参与交互讨论(Discussion Board) 300 分+作业(Assignments) 600 分(10ps*4days*15weeks)+小测验(Quiz) 30 分+期末考试(Final Exam) 50 分

由此可见,网络教师十分重视形成性过程评价。课堂考勤项规定学生必须准时出席网络会议,缺勤将被扣分,超过 5 次将严重影响课程成

绩,学生因为个人原因缺席没有补课机会,但是允许通过听课堂实况录音补习。教师可以根据学习者在网络会议上的发言次数及发言的质量来评价学习者对所学知识的认知程度和合作学习的积极性,通过看图说话、复述和写作等作业的情况来评价学习者的学习范围和进度,通过了解学生对目的语国文化相关材料和学习资源的浏览以及电子图书馆的使用情况,以及个人学习的反思报告等来评价学习者学习的深度和广度。部分学生的优秀作品,例如优秀的写作、朗读录音和精彩的辩论图片和录音等阶段性成果,学生可以上传到学习平台上,由教师负责在宣告区发布和存储。这些统计指标能够比较好地反映网络学习者的学习过程,同时为网络高校分析与评价网络教学效果提供依据。

平时的小测验教师采用书面考试或口试的方式,形式根据学生的习得情况适时调整。形成性测试侧重的是学习过程,是通过测试了解教与学中所存在的问题。因此,测试可以采取多种方式进行,不一定局限于书面测试。

(2) 终结性评价

由于网络教学是远程教学,学生通常来自美国不同的州,有时区差异,学校会根据情况确定以校区所在地为标准的统一的时间安排在线期末测试。在线测试一般通过学习平台进行,教师事先将试题输入系统,或者根据系统中的题库组建试卷,将试题的呈现时间设置为考试当天的时刻,并且为每位学生设置单独的密码,学生只允许单次提交,以防止作弊。密码由网络教师事先通知学生的校长、家长或监护人,由校长安排可靠人员或由家长和监护人本人负责全程监考。

4. 资源服务

关于学习资源支持服务,是由于远程学习者一般很少有机会充分利用学校的图书馆,而图书馆对于大部分语言学者来说又是十分重要的资源。“印第安纳大学图书馆提供远程教育服务,面向远程学生、在外地访问或学习的师生、选修印第安纳大学课程的外校学生,以及做论文的博士研究生等”^[4]。该服务由专人负责,通过协调图书馆的各部门来实现。学生只需选修有印第安纳大学的某门课程就可以申请该服务。图书馆为学生申请和办理远程教育服务提供了详细的引

导页面,学生可以通过该服务申请借阅可出借的任何材料,或获得电子资源使用的帮助,图书馆员们也往往会建议申请者先通过当地就近的图书馆或机构获取资料。密歇根州立大学除了利用数字图书馆等优势资源之外,还自主建设和开发大量学习资源,如开发电子多媒体教学课件系列《八仙过海学汉语》(Chinese Your Way);开发大型网络多人角色扮演类语言游戏 ZON,其内容包括各类汉语和中国文化学习软件、DVD 视频节目和网络学习材料等,将汉语学习和网络游戏有机地融为一体,为学习者提供饱含中国语言和文化信息的沉浸式虚拟环境;编撰“中国文化探索课程”;免费向公众开放《一日一字》《汉语博客》《商业汉语》等多媒体课程,通过网络为成人提供汉语和中国文化自学材料等等。

(二) 非学术支持和情感支持服务

非学术支持服务,包括技术、招生、学务、教学过程管理等方面,其内容更多的侧重管理层面与情感层面,一些事务性的工作,比如日常的辅助性管理以及面向学生的助学、学业顾问、学习环境的提供、给有困难的学生提供经济援助、心理健康咨询与帮助等都属于非学术性支持服务范围。情感支持是针对远程教育学习缺乏交流而提供的,包括学习和文化环境的营造,以及学习过程的人文关怀。美国有些网络语言高校帮助学生组织网上学习小组、创设学习社区、提供夏令营、帮助学习者解决各种心理和情感问题、缓解精神压力、消除孤独感、增强自信等。

美国网络高校对学习者的非学术支持服务根据学习对象不同而有所区别,通常包括网络教育的收退费和投诉处理、学分转换、财政资助和就业指导 and 培训服务。在美国,就如其他公众消费一样,在很多高校或教育培训机构,学生注册交费学习某一门课程,在 30 天之内如果觉得不满意可以全额退款并改选课程或辍学。同时在整个接受教学服务的过程中,如果不满意,学生、家长和监护人等可以投诉,有些大学设立专门的机构,有些则根据投诉内容不同,分别由教学和技术类专人负责处理(如蒙大拿大学)。学分转换问题是学生除了费用之外最关注的问题之一,很多人经常从一所学校转到另一所学校继续学习,通常美国高校只认可通过美国教育部承认的

鉴定委员会鉴定的学习结果。对于 K-12 级高中生参加大学语言项目的情况，主要是学期结束后，网络高校向学生所在高中提供其语言课程的学分，以供大学录用时作参考。关于财政支持，注册马里兰大学的网络学习者除了可以申请政府财政支援外，还可以申请学校的财政支持，该大学还为学习者提供职业咨询和职业规划服务。

技术支持是非学术支持服务的一个重要方面^[5]，一般由大学的信息技术部门负责网络教学平台的运行和维护，以及平台使用方面的咨询和培训，并且提供基于一定标准技术指标的视频会议系统，可实现同步教学，最大限度地帮助网络学习者，为网络辅助教学和网络课程的开设提供强有力的支持。美国网络高校还通常与一些软件厂商合作，部分技术支持服务实行公司外包。密歇根州立大学提供全天 24 小时的技术支持服务，内容包括对校内网络及数字资源的支持，为网络学习者开通访问学习平台和网络会议室的账户、校内数字资源的维护、学习平台的升级和课程资料的更新等服务，设有专门的技术求助站 (Help Desk)，为学习者和教师提高学习效率及网络资源的利用率提供技术保障与支持。宾夕法尼亚州立大学的技术支持中心也为远程学习者提

供“扩展求助站”服务，其服务对象是宾州大学的网络教育部门“世界校园”和参加继续教育的学生、教师及潜在学习者。

三、结论

美国网络语言教学的学习支持服务是一种高质量的全方位服务，它不仅作为网络教育的补充，而且在网络教育中占有非常重要的地位，在某种程度上已经成为网络教学的组成部分，成为保证美国网络高等教育质量的重要手段，这对我国的二语教学开辟网络教学这片新天地提供了很好的借鉴和参考。利用网络进行对外汉语等二语同步教学将成为新的发展趋势。

参考文献

- [1] 白滨. 解读 21 世纪以来美国网络高等教育[J]. 远教广角, 2008(6): 74-78.
- [2] ORMOND SIMPSON. Supporting students in online, open and distance learning[M]. London: Kogan Page Limited London, 2002: 56.
- [3] 白滨, 高益民, 陈丽. 美国网络高等教育的学习支持服务研究[J]. 比较教育研究, 2008(11): 81-85.
- [4] 樊文强, 雷庆. 印第安纳大学网络教育的开展及其启示[J]. 现代教育技术, 2009(10): 90-93.
- [5] 丁兴富. 普通高校网络远程教育面临十大挑战: 下[J]. 中国远程教育资讯, 2002(10): 17-22.

A Case Study of Learning Supporting Services of American Online Language Education

ZHANG Wen-jun

(International Business School, Jinhua College of Vocation and Technology, Jinhua 321017, China)

Abstract: Over 90% universities launch online language education of Chinese, Japanese and Spanish, etc. in the U.S., which requires the teaching quality similar to traditional instruction. Its learning supporting services composed of academic, non-academic and affective services play a significant role in quality assurance of online education. The author attempts to present the academic study supporting services, which aims to provide a reference to the online second language education in China.

Keywords: online language teaching in U.S.; learning supporting services; academic supporting services

(责任编辑 赵蔚)