

创新高校现代教育技术服务管理模式的探讨

李庆华,施芝元,洪璇玲,付玉

(厦门大学现代教育技术与实践训练中心,福建厦门361005)

摘要:在教育信息化发展的大背景下,高校现代教育技术的服务工作呈现出新的趋势与特点,本文通过对其特征的总结与归纳,从逻辑上将服务职能划分为核心技术、技术支持与服务支持三大类职责并加以对比分析。随后在该分类模型基础上提出创新性的服务管理模式的设计原则和一套创新性的服务管理模式方案,用以指导我们的具体工作与实践;帮助现代教育技术部门更好地服务于师生的教与学;提升高校的教学环境;提高教学的质量和效益。

关键词:现代教育技术;管理模式;创新管理

中图分类号:G647

文献标识码:A

文章编号:1673-8454(2012)17-0006-04

教育信息化是高等学校实现跨越式发展的必由之路。大多数的高校现代教育技术部门都经历了从20世纪70年代的电化教育到现代教育技术中心的转变^[1]如今的教育信息化给高校的现代教育技术部门带来了新的发展机遇,也提出了新的发展课题。高校信息化建设不断发展,新媒体的应用和迅速更新使教育资源和环境逐渐达到一种数字化聚合的状态;各种新软件的应用使教与学的环境发生了根本性变化;新的网络架构和营运模式越来越成熟和规范化。^[2]

探讨与研究新形势下现代教育技术的创新服务管理模式,在最大限度降低总成本的前提下,充分发挥现代教育技术的优势,提高高校公共教学资源的管理效率,切实地提升教学质量与效益,不仅对各高校现代教育技术职能部门的建设与发展有所裨益,更是高校教育信息化建设的迫切需要。

一、现有服务管理模式概况

目前,大多数高校的现代教育技术部门在以多媒体教室为代表的公共教学资源管理方面,以实施按照教学区设置值班点配备安排技术人员轮岗的管理模式为最常见的方式。然而随着设备的集成化程度和性能稳定性的逐步提升以及现代高校师生整体信息化水平的素质提高,这样的管理模式开始呈现出一定程度的人力资源浪费趋势,教学管理效能不能完全发挥或有所下降。

另一方面,也有一些院校已经开始进行了“大物业”管理模式或者专业服务供应商委托管理模式或是混合管理模式等多种方式的探索性尝试,以减少在设备管理上的资源投入,提升效率。但是在实际效果上,往往因为沟通有效性、分工不明确或者服务维持费用标准不菲等综

合原因,造成效能提升效果有限,成功经验也较难复制。

因此,我们有必要细致地分析一下当前现代教育技术与服务管理需求的趋势与特点,从问题的本源着手解决,进而提出现代教育技术服务管理的创新模式,在保证教学支持力度不变甚至提高的前提下寻找到效能提升与管理成本下降的平衡点。

二、当前现代教育技术与服务管理需求的新趋势

1. 高校现代教育技术发展新趋势

(1) 网络化集中控制趋势

伴随计算机、网络与数字化教学设备的空前发展与技术的不断成熟,对于现代教育资源和环境的建设已经达到一种数字化聚合的状态,新的网络架构和营运模式越来越成熟化和规范化。网络化数字中控管理方式已经成为一种大家公认的多媒体教室、公共机房甚至语音实验室的标准化建设模式,与之配套的软、硬件系统也已经达到低故障率、高性能的市场化程度。

(2) 设备硬件故障与维修减少趋势

当电子技术与计算机技术的发展更加集成化之后,电子教学设备或计算机的故障率呈现逐年递减的趋势,同时设备的维修与更换变得更加专业化、集成化,过去依靠技术人员检测设备和维修电子设备或计算机的方式已经逐步减少甚至消失。

(3) 供应商服务意识与能力的增强

绝大多数的服务商已经越来越重视售后的跟踪与支持服务;各高校在签订合同时也更加关注后续服务支持的部分。因此,设备采购合同中往往都有后续服务维护的条款,设备服务商的主动跟踪服务开始增多,服务力度加强,有些服务商甚至会采取定期主动上门检测的措施。

2. 现代教育技术服务需求的变化

(1) 多校区服务需求

随着高等教育的普及化与各高校的扩招发展, 大多数的重点高校都出现了分校区和多校区管理的需求。同时在校区内部也存在教学楼宇或者公共教室分散建设的情况, 跨区、跨点的离散管理成为新形势下的要求之一。

(2) 数字化设备、信息技术服务占主导地位

相比较早期的幻灯投影教学、电影教学、电视教学环境下^[3], 现代教育技术部门所承担的技术任务与教学辅助角色已经发生了重大的变化, 对于数字化设备、计算机及网络软硬件的应用技能成为目前最主要、最基础的服务内容, 80%以上的技术服务请求均属于计算机软、硬件基础应用或设置方面的问题。

(3) 技术与服务相分离

随着信息技术在高校教学应用的不断成熟, 以及教师整体对于信息技术的应用水平的提升, 服务性成分在现代教育技术的教学技术支持工作中比重越来越大, 技术性成分比重越来越少, 大量服务工作不再需要高深的专业技术基础。

三、现代教育技术中心服务管理工作的特点分析

为了更好地构建高校现代教育技术的创新服务管理模式, 我们首先就目前的工作特点进行一些分析。

1. 时间集中性特征

只要有教学活动的发生, 就会有现代教育技术服务需求的产生, 因此在学期开学之初一至两周的时间里, 以及每个课程上课前后 5~10 分钟内服务请求集中出现, 比例高达 75%~90%。服务需求呈现出极高的时间集中性。

2. 需求周期性特征

由于高校的课程安排一般以学期为单位进行, 每学期根据开课情况安排一次上课教师与教室, 因此在每个开学初的服务需求与维护需求特别突出, 包括因上课教室更换造成的教师设备使用不熟悉, 因假期休息引起的设备操作程序遗忘, 安装课程需要的教学软件的要求等。加之计算机操作系统一般也需要定期的软件维护与更新升级, 大多数学校也是以学期为单位时间安排进行, 因此服务需求呈现明显的学期性重复的特征。

3. 类型集中性特征

对于现代教育技术部门的日常服务内容, 基本上可以归结为几类事务, 比如: 现场技术支持服务、设备操作协助、教学设备的借还管理等。主要的事务出现频率高、出现时间集中。

4. 响应急迫性特征

因为教学服务支持主要是为了老师授课教学服务的, 一般出现服务需求就是“急迫”性的, 需要在尽量短的

时间内解决或处理, 方能保障教学的正常开展, 现场的服务支持应该以不影响教学开展为前提, 具有极高的时间紧迫性。

四、现代教育技术服务职能的逻辑分类

1. 逻辑分类

图 1 从逻辑上对目前国内高校的现代教育技术部门的主要职能进行了职责划分和分工说明。

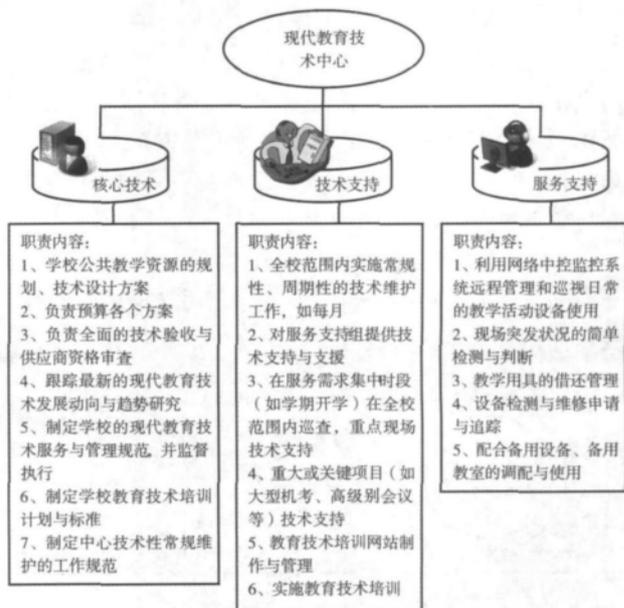


图 1 现代教育技术职能部门的工作划分逻辑图

2. 逻辑分类的说明

在图 1 所列出的三大类职能中, “技术支持”和“服务支持”职能是现代教育技术部门日常教学支持工作中的主要内容。从时间性上来说, 服务支持的工作时间性最长最无规律同时紧迫性较高, 核心技术基本无强制的时间要求, 技术支持呈现较高的周期性和集中性。从技术要求上来说, 核心技术的技术难度最大要求最高, 技术支持技术含量较高, 而服务支持基本上没有太大的技术含量。

我们可以对这三项职能的特征进行如表 1 的对照。

表 1 现代教育技术中心当前主要职能的特征分析对照表

职能类型	主要发生时间	集中程度	周期程度	紧急程度	技术要求
核心技术	有建设需求时	无	无	一般	极高
技术支持	开学初, 课前	极高	高	无	高
服务支持	课前及课中	一般	无	极高	无

备注: 所有程度指标分为: 极高; 高; 一般; 无四个等级。

五、现代教育技术部门创新服务管理模式

1. 设计原则

我们在设计高校现代教育技术部门的服务管理模式时应该遵循以下原则:

(1)原则一:重维护,轻现场

“重维护”就是要把检测、安装、常规性的技术维护和整理工作制度化、细致化、量化的明确下来,并能够长期坚持周期性的进行,这样做可以减少60%以上的故障和排除80%以上的故障隐患。“轻现场”的意思就是尽量不要把事情留到出现问题时在上课过程中去解决,现场的问题解决越直接、越快速越好。事实证明:用最简洁的办法或替代方案处理现场的问题是效果最好的。

(2)原则二:重结果,轻原因

在现场支持时不要关注问题的发生原因及过程,要抓紧一切时间解决问题或采取替换应急方案。要以“教学为重,师生为本”,服务要在不耽误教学,不影响授课的指导思想下进行。

2.创新管理模式方案

基于前文的种种分析与设计原则的指导思想,本文提出如图2所示的现代教育技术部门的服务管理模式。

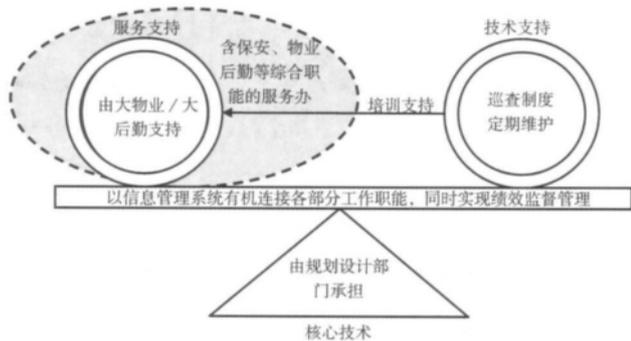


图2 现代教育技术服务管理创新模式示意图

(1)打破“坐班”,创新技术值班制度

从资源最优化组合与使用的角度,我们可以尝试将技术支持与服务支持的工作相分离,采取以下措施:

1)合并服务值班

因服务支持的需求无时间规律性且在有教学活动的任何时间都可能出现,是目前现代教育技术部门采取值班制的主要原因。但另一方面,这部分工作的技术含量最低,因此并不一定需要采用具有专业技术技能的人员来高成本维持。可以考虑将此项职能交由物业管理或者是教室值班人员来负责,将这种需要长时间支持又无技术含量的值班性质的工作从技术支持工作中剥离出来并合并到类似职能中,从而提升学校总体的管理效率。当然,为了保证较好的服务效果,这些人员应该经过“技术支持”部分人员的严格培训和岗前测试。

2)采取工时制技术值班

对于有较高技术要求的技术支持工作采取工时制,在技术服务需求高峰时段进行主动巡查(详见下节说明)而替代现有的坐班制值班工作制度。一方面,以主动服务

的方式提升现场支持的效果与反应速度,得到更好的教学保障效果;另一方面,也可以更好的发挥技术人员的积极性与技术专长,避免目前常见的纯粹“值班”而无技术的现象。

(2)主动出击,创建技术巡查与定期维护制度

1)现场巡查支持制度

在技术支持工作中,大部分急迫性的服务需求都集中在出现在每一个课程上课前后的5~10分钟内。在高校中大多数课程都是以2节课为一个授课单位,因而主要的服务高峰期就数出现在第一节、第三节、第五节、第七节以及第九节课开始的前后10分钟内,尤其又以第一节课可开始时的服务需求最为集中。另一方面,在每学期的开学头1~2周的时间内服务需求处于整个学期的显著高峰期。

因此,如果我们能够在这些服务需求显著的时间段采取主动的“送服务”模式,在课前5~10分钟即进入各个教室进行巡查,同时配备方便的交通工具,而不是坐等问题发生再去解决。这样,技术支持人员就可以在第一时间、在问题现场解决问题,甚至在问题发生之前就提前解决问题。既能够极大地提升服务的效果,也可以明显地提升服务效率。

另外,采取巡查制工作方式还可以将技术人员从时刻备战的状态下解放出来,在巡查以外的时间从事更有技术含量与意义的工作,无需长时间的等待式值班,对于提升工作人员的积极性和健康心态都有正面的影响。

2)软、硬件定期维护制度

每学期至少应该进行一次操作系统的定期维护与网络拷贝,清除因上课临时安装的各类软件,检查必备的各项软件及病毒库更新等,从而保持一定的开机速度与功能效率。

平时服务支持人员应在上课前5分钟左右通过网络中控积极主动地进行预先的设备情况检查,对于异常设备应及时通知现场技术支持人员前往解决。同时注意建立健全课后主动监测设备关闭情况的工作制度与责任制。

(3)未雨绸缪,完善紧急预备方案

将技术支持与服务支持相分离的一个最大的隐忧就在于可能技术人员不在时发生技术故障,而服务人员无法在短时间内处理。为了解决这个问题,就需要引入完善的预案机制,做到防患于未然。

因为现代教学设备的使用已经达到类似“傻瓜化”操作的级别,而对于设备的硬故障即使是技术人员也无法短时间解决,同时现在的设备故障率也已经越来越可预期,因此,只要有充分的备用设备、备用教室以及建立了完善的预案制度,在非高峰服务需求时期,服务支持人员照章处理就完全可以保障正常的教学支持。

基于高校数据中心的流程再造模型研究*

栾江,许瑞平

(上海体育学院 信息技术中心,上海 200438)

摘要:本文调研了上海高校数据中心建设情况。基于上海高校数据中心建设现状:规划先行分步实施、硬件支持全面保障、数据集成数据共享、挖掘分析决策支持以及学校核心业务流程再造的迫切需要,面向高校国际化战略目标,提出适合中小型高校基于数据中心的流程再造模型,并对模型的构建背景、构建思路、创新点和应用关键点加以阐述和分析。此文的研究成果将对中小型高校运用现代信息技术进行学校业务流程再造提供全局的、实用的、突破性的建设思路。

关键词:高校数据中心;流程再造;模型

中图分类号:TP302

文献标识码:B

文章编号:1673-8454(2012)17-0009-05

一、引言

信息化建设是高校内涵建设的重要组成部分。在信息技术飞速发展的今天,越来越多的国际名校选择通过信息技术手段重新思考和彻底地重新设计学校的核心业务流程,从而更好地服务自己的用户,应需而变,迎合市

场适应社会,获得更强的竞争力。那么在我国高校纷纷建设自己的数据中心、提供各种应用和服务时,是否应冷静思考高校的信息化建设应如何为学校未来的可持续发展提供更多的战略帮助?高校要转型,高校要发展,高校要国际化,这些目标的实现都离不开

* 基金项目:上海体育学院国家级实验教学示范中心资助项目;上海市第四期教育高地资助项目。

(4)信息支撑,搭建教学服务管理系统

信息化的管理方式已经成为现代社会的主流管理模式与趋势,为了有机的结合各个职能以及有效的监管服务绩效,理应建立一套教学服务支持工作管理系统方便进行核心技术、技术支持与服务支持之间的信息互通,同时可以有效解决相关的绩效考核问题。

1)构建信息支撑枢纽

借助信息管理系统,不同职能人员可以很好的互通信息,每个部分的工作数据与需求可以很好的利用信息系统这个平台实现双向或多向的输送与交流。在一套完善的信息系统支持下,因为信息的无障碍传输,核心技术的职责无需再专门设置人员,而是可以合并到其他的规划部门中直接完成,这样做也可以增加在资源规划时的结合性和全局性视角。

2)健全服务管理考评机制

在当前高校现代教育技术服务多校区管理的发展趋势下,为了减少或避免因地点分散或职能分离带来工作考核不便的问题,通过建立教学服务管理系统针对各工作人员进行记录化参考考核,就可以做到“工作效果有据可查,责任判定有证可循”,形成有效的绩效管理考核机制。在这个信息系统的支持下,图2中的各个职能部分

就可以进行有机地结合与协调,逐步达到工作“分工不分家”的理想境界。●

参考文献:

- [1]张玉玲,周勇.信息化环境下高校教育技术部门的新定位[J].软件导刊(教育技术),2011(10).
- [2]王金利.高等教育中现代教育技术的应用分析[J].佳木斯教育学院学报,2011(7).
- [3]甘忠伟.又论现代教育技术中心的定位问题——从个案研究入手[J].现代教育技术,2010(5).
- [4]孙启美.现代教育技术与学习模式——走向信息化[M].北京:科学出版社,2010.
- [5]梁圣杰.高校现代教育技术中心的工作职能和特点[J].学理论,2011(16).
- [6]余翔,曾丽贞.以评估促进高校现代教育技术中心效能建设[J].中国现代教育装备,2009(14).
- [7]全国高等学校教育技术协作委员会.现代教育技术研究与应用——本科教学网络课程的建设与应用[M].北京:中国地质大学出版社,2006.
- [8]在服务教学中成长——华中科技大学现代教育技术中心30年回顾[J].教育技术资讯,2008(12).

(编辑:王晓明)