

# 远程开放教育学习支持服务体系的构建

## ——上海开放大学的实践与探索

**【摘要】**：为了更好地满足远程开放教育的学习需要，长期以来国内外研究者就学习支持服务这一主题开展了大量的研讨，但至今尚无标准可依。随着我国远程开放教育的不断发展，原有的学习支持服务体系暴露出一些局限性。本文结合上海开放大学的实践与探索，采用问卷调查等方法，分析了远程开放教育教学过程中存在的问题，提出从教师资源支持服务、教学资源支持服务、教学过程支持服务、教育设施支持服务及教育管理支持服务五个维度（五维体系）来设计学习支持服务体系。通过对五维体系在远程开放教育中运作过程的研究，建构“以学习者为中心”的学习支持服务体系的理念，阐述了学习支持服务体系在创新教学模式、整合教育资源、契合学习者个性化需求等方面的运作成效。

**【关键词】**：远程开放教育，学习支持服务体系，上海开放大学

### 一、问题提出

为了更好地满足学习者的需求，长期以来人们围绕学习支持服务这一主题，开展了大量的研讨。笔者以“学习支持服务”为检索词，在《中国学术期刊网络出版总库》中进行搜索发现，从1997年开始关注学习支持服务的研究成果的数量逐年增多，学术论文的质量也不断提高。另外，从2002年起，对学习支持服务系统建设的研究也不断增多。这一取向在一定程度上表明：随着远程开放教育的发展，国内外相关学者和高校专业研究人员认识到它的重要性，对其关注度越来越高。

在西方，自从1978年英国开放大学大卫·西沃特(David Sewart)发表论著《远程学习系统对学习者的持续关注》，正式提出“学习支持”概念后，相关研究如雨后春笋发展起来，现今已经形成了比较成熟理论系统。巴斯(Barth)提出了“双向交流”思想，并在教育中首次引进双向通讯概念。他认为通过教师指导来进行双向交流是远程教育过程的中心，并指出教师在教育理论和思想的实践交互中所发挥的作用不可忽视。霍姆伯格(Holmbeng)则将双向交流发展为“有指导的教学会话”，认为远程教育中的自学不是学习者的孤立无助，而是融合了学习者和教学设计者、指导教师的对话，其实质是在学习者自己掌控学习的进度、内容和步骤的前提下，通过教学“会谈”来指导学习。在长期研究和实践过程中，学者穆尔提出著名的“交互影响距离理论”。该理论体系从交互距离和学生自治两个核心维度出发，阐明了对话、结构、自主性和交互影响距离四者之间的函数关系。该理论同时认为自主性和交互影响距离成正比，远程教育只有最佳的交互影响距离才能保证学习者实现交互、获得指导。

在实践认识方面，1982年凯依(Casey)和鲁姆勃尔(Rumble)的著作《远程高等教育》以及1983年西沃特、基更和霍姆伯格的著作《远程教育：国际展望》对学习支持服务作了系统化、专门化研究。在《远程高等教育》一书中，罗宾逊(Robinson)在第8章专门论述了“学习者学习支持”的观点，作者认为远程教育中学生有困难就会产生需求，当远程教育学习者面临的困难、由这些困难产生需求时，对学生的行为给出即时反馈等方式给出支持服务特别重要。另外，该书列举了满足这些需求的方法以及为学习者提供学习支持时遇到的问题等。如建立学习者与教师、辅导员之间有人情味的联系与交流；对学习者的作业和学习进展给予反馈等。(项国雄，张小辉，2005)在《远程教育：国际展望》一书中，第一次将“学习者支持服务”、“媒体选择：新的通讯技术”与“课程开发”等并列为远程教与学的核心内容；西沃特认为远程教育机构必须具有咨询和教学辅导的功能，远程教育机构和教师应对学习者有更多的、持续的关心，要求远程教育系统提供咨询和教学辅导，应随着学习进程的推进提供相应的支持服务。1993年后，西沃特对远程教育教学支持服务系统的构成要素提出了“要素无限”和针对远程学习者的“持续关注”理论。同时将《远程教育中学生学习支持服务系统》发表在《开放学习》杂志上，该文对上世纪80年代各国远程教育学习支持服务系统的发展作出总结。(余善云，2009)泰特(Allen Tater, 2003)对英国开放大学学习支持服务系统进行了研究，

---

在其 1995 年的著作《开放远程学习的学生支持》中提出：学习支持服务系统是远程教育系统必不可少的重要子系统，因为学生不会深思熟虑，必须为其提供学习支持服务。学习支持服务包括开展互动教学，帮助学生清楚地了解课程材料，以及通过面授、函授、电话和互联网等形式进行导学、咨询以及学习中心组织的活动。

我国自 1999 年教育部批准开展“远程教育人才培养模式改革和开放教育试点”项目以后，相关院校进一步加强了学习支持体系的建设。15 年来，我国开展了大量关于学习支持服务体系的研究和实践。丁兴富最早将国外有关学习支持服务的观点引进国内，是国内对学习支持服务体系研究最有影响的学者之一。2002 年，他在《远程教育研究》专著中，对学习支持服务的类型、功能及其特征作了详尽的表述，提出远程开放教育机构要帮助远程学习者解决学习困难或问题，要提供学习支持服务以提高学习的有效性。

通过已有研究文献梳理和现实考察，可以发现国外学者对学习支持服务的研究起步早，理论研究系统，实践的案例也多成为借鉴的典范。国内学者对学习支持服务的关注点是在借鉴国外研究的基础上，对学习支持服务的实践探索，更多是对国外理论和既有框架的实际运用以及发现实践过程中存在的各种问题，成熟理论尚且缺乏。随着我国开放教育的不断发展，目前我们的开放教育出现了新的特点，学习支持服务无论在理论研究还是实践运作方面仍然存在不少问题，主要表现为：

(1) 教师与管理人员学习支持服务的观念陈旧。主要表现在部分教师不能适应远程教育的特点，对远程教育的学习者普遍存在的工学矛盾突出、出勤率低等问题不能采取针对性的措施；一些教师对学习通过网上“非实时答疑区”或“实时答疑区”提出的问题不够重视，未能及时帮助他们清除学习障碍；对远程学习者从入学到毕业的各个环节中，有时缺少必要的导学信息服务；由于辅导员多是退休返聘人员，经验、能力、素质参差不齐，对学习者的服务和管理时常不够到位。

(2) 教学资源与教育设施支持服务更新不及时。一些远程开放教育机构不断扩招，而在教学资源和基础设施方面却跟不上；远程教育教师或管理者的规模与学习者规模不匹配，教学质量受到影响；有些分校的网上课堂资源建设是中央电大、省市电大网上资源的翻版，缺乏针对性导致学习者学习兴趣下降；有些网上教学资源更新速度慢，课程使用版本陈旧，不能及时跟上科学、技术的发展；部分教育设施陈旧，教学环境简陋，影响了课堂教学的质量。

(3) 教学模式与现代远程教育发展速度不相匹配。远程开放教育的网上教学与面授教学的课时分配比例应根据课程类别的不同而设置。例如管理类课程应多采取讨论式的网上教学模式，而计算机课程应增加上机实验的面授辅导时间。此外，有些教师教学模式单一化，没有真正体现“以学习者为中心”的教学理念，无法满足学习者个性化的要求；有些教师没有将“教学”转变为“导学”，不能体会“授人以鱼，不如授之以渔”的道理；在信息化的教学背景下，部分教师尚未熟练掌握现代教育技术，无法跟上现代远程教育发展的速度。

## 二、五维体系的构建

### (一) 五个维度

针对存在的问题，结合上海开放大学远程开放教育的实践经验，依据构成远程开放教育学习支持服务体系各要素之间的内在联系，我们认为应构建一个全新的、全面的学习支持服务体系。这一学习支持服务体系由教师资源支持服务、教学资源支持服务、教学过程支持服务、教育设施支持服务及教育管理支持服务五个维度组成(见图 1)。



图1 远程开放教育学习支持服务体系的五维构架

### 1. 教师资源支持服务维度

高校教师队伍的水平优劣关系到高等教育机构的核心竞争力。教师资源支持服务的主要作用就是为远程学习者提供各类教师信息，包括专职教师、兼职教师与教辅人员，学习者可根据不同需要选择不同类型的教师咨询相关问题，教师应能够及时、认真地对学习者进行个性化指导。教师的教学水平反映上海开放大学的教学质量，必须与远程开放教育的办学水平相符合，建设高水平的师资队伍是提供学习支持服务的关键。另外，提升教师的服务意识，提高教师的责任心尤为重要。加强教师职业道德的教育，端正教学态度，对授课对象负责，是提高教学质量的关键。远程教育机构还应按比例足额配备专职、兼职教师及教辅队伍数量，形成合理的师生比，使教师队伍能承担远程教育教学任务并保证教学质量，能够及时为学习者传递教学信息、实施教学指导、指导实践环节并组织网上讨论等。

上海开放大学教师资源支持服务建设主要强调三个方面：首先，建立稳定的专职教师与教辅人员队伍，并对专职教师进行业务培训，开展教学研讨，提供学术交流和访问学习的机会，使教师以优质的职业素养与教学水平为学习者提供学习支持服务；并利用其他高校的教师资源，打造一支熟悉远程教育教学特点，了解远程学习者需求，具有丰富教学经验的兼职教师队伍。其次，教师作为远程教学过程的组织者、指导者，需要负责课程教学及相关教学管理，制定教学计划和教学实施细则、实践环节实施细则，精心设计教学过程，制作各项教学资源，整体把握教学进度。最后，教师必须掌握现代教育技术手段，有效利用多种媒体资源指导学习者学习，通过 BBS 讨论、作业、实验等环节为学习者提供课程学习的支持服务，培养学习者自主学习的能力。对于学习者在网上实时或非实时的提问，教师应该及时予以解答，激发学习者的学习兴趣，提高学习的质量和效果。

### 2. 教学资源支持服务维度

丰富的教学资源及便捷的获取方式为教育、教学活动构筑了基础条件，有利于培养学习者自主学习的能力。远程教育机构教学资源支持服务的主要作用就是为远程学习者提供丰富、方便、即时更新的学习资源，以满足学习者与教师开展各类教学活动。教学资源支持服务主要包括三方面内容：一是信息资源服务，即为实现远程教育教学、教务管理等各种信息的及时传递，帮助学习者完成某一学习目的而提供的各类技术支持信息，包括视听教材、电视媒体、通信网络等信息资源；二是学习资源服务，包括为学习者提供专业教学计划、课程大纲、课程实施等指导性文件，提供课程资源、印刷书籍及资料、音像资料、VCD、CAI 课件与多媒体课程材料学习包等多媒体辅助教学资源；三是图书馆资源服务，包括为学习者提供纸质文献资源、电子书或电子期刊资源、图书馆馆藏资源、数据库资源，更提供电子资源远程服务、专题查询、论文检索等服务。

为构建全方位、全过程的教学资源支持服务体系，上海开放大学教学资源支持服务建设，主要从三个方面着手：一是建立“一站式学习支持服务中心”，由导学服务区和电子阅览区组成。该服务中心为各类求学者提供电话咨询与现场接待服务，并为在校生提供网上资源查询服务场所，以方便学习者自主学习；上海开大教师引导学习者通过教学媒体获得学习信息和学习资

---

源，学校网站为学习者提供“网上课堂”与“在线实训中心”，“在线实训中心”是上海开放大学实践性学习资源的门户网站，它包含的学习资源有集中性实践教学环节支持系统、虚拟实验室、专业教学资源与学习成果展示等。二是为了保证远程教育质量，学校提供了适合远程学习特点的不同专业的优质课程资源，同时及时更新网上教学资源，增强其实用性，避免教学资源缺乏新意、重复建设。优质的课程教学资源能够提升教学质量，分校课堂资源建设更符合学习者的个性化学习特点，使学习者在网上教学中主动参与。三是为学习者提供不受时空限制的网络学习环境，如提供“网上图书馆”以方便学习者查阅资料、促进学习者自主探究学习。

### 3. 教学过程支持服务维度

教学过程支持服务是远程教育学习支持服务体系建设的软件保障，其主要作用是为远程学习者提供导学、助学、督学服务等。它是远程教育机构服务竞争力建设的重要组成部分，就像企业“客户服务”系统的优劣直接影响其产品的竞争力一样。其中，“导学服务”即为使求学者更多了解远程开放教育的特点，做好适应新学习环境的准备，为其提供各类导学信息服务，包括帮助学习者制定个性化的学习计划，适应远程教育的教学模式；“助学服务”是远程教育机构为帮助学习者在学习过程中提供的相关帮助服务，如帮助学习者组成不同形式的学习小组，指导学习小组开展主题讨论活动，帮助他们化解知识难点、消除学习障碍；“督学服务”是远程教育机构按照既定的教学实施细则，对学习者的知识掌握程度进行监督、检测，并将检测结果及时反馈给学习者与教师，起到对教学过程的监控作用。

上海开放大学教学过程支持服务建设主要有三个特点：一是教师不断努力改变单一的教学模式，根据不同的教学内容采取不同的教学模式，以学习者为中心，将“教学”转变为“导学”，采取网上讨论等教学模式，使被动学习转为自主学习，培养学习者的自主学习意识。二是针对远程教学的需要，精心设计教学过程与教学环节，将概念与实例相结合，知识性和趣味性相结合，提高学习者的学习热情，以取得事半功倍的教学效果。同时，教会学习者利用各种学习资源，指导其查阅电子图书资源，提高自主学习的能力。三是组织学习者开展网上讨论，与学习者进行有效交流、互动，加强对整个教学过程的组织、监督与管理，提高教学质量。教师根据教学进度布置作业，督促学习者按教学要求认真学习、独立完成作业，对于所交作业及时批改并进行分析、点评。

### 4. 教育设施支持服务维度

教育设施支持服务是远程教育学习支持服务体系建设的硬件保障。教育设施支持服务的主要作用是为远程学习者提供视听设施、通信设施和校园网络等方面的支持。其中，“视听设施服务”是为远程学习者提供远程教育技术设备或教学媒体服务，一般有视听阅览室、多媒体教室、计算机房等；“通信设施服务”是为远程学习者提供与教师、辅导员、学习小组成员之间进行双向沟通交流的媒体和设备服务，一般有电话、E-mail、实时或非实时BBS、QQ、网络通信系统等；“计算机网络服务”是为远程学习者提供的稳定的、传输速率高的校园网络设施，主要有校园网教学平台和多媒体教育设施等。

上海开放大学充分利用现代远程教育技术手段，为学习者自主学习提供各类教育设施和教学场所，包括教学基地、实验中心、图书馆、视听阅览室、多媒体教室、网络计算机房、网上图书馆等，并在教育设施支持服务建设中形成了一些特色：一是充分运用现代教学手段和教育技术设备提高课堂教学效果。如在视听阅览室进行英语听说训练，为英语教学创造良好条件。二是辅导员通过建立以班级为单位的QQ群，为学习者提供招生、教学、考试、成绩等咨询服务，通过电话答疑、电子邮箱等形式建立与学习者的互动交流，为学习者解决学习困难，及时听取学习者对教学质量的反馈信息。三是为适应远程开放教育不断扩大的教学规模，上海开放大学继续加大教育设施经费投入力度，完善教学资源和基础设施的建设，逐步更新教学设备，满足教师的基本教学需求；为加强实践性教学，学校充分利用现代信息技术开设了一批远程遥控实验室、虚拟实验室、网络实习基地，为实践课程的教学提供实训支持服务。上海开放大学原有的实训实习基地比较分散，规模小，目前改建的实训实习中心大楼即将竣工。通过不断建设和维护学校教学网络系统、教务管理系统、实训实习基地等教育设施，给学习者提供良好的教育设施支持服务创造有利条件。

---

## 5. 教育管理支持服务维度

教育管理支持服务是远程教育学习支持服务体系建设的中枢神经系统，是远程教育机构教学活动的指挥部。教育管理支持服务的主要作用是教师和学习者提供教学管理服务、教务管理服务以及辅导员管理服务。其中，“教学管理服务”是对远程开放教育的教学活动实施管理的的服务，主要有教学工作计划管理、教学目标管理、教学过程管理、教学质量、教师管理、学习者管理、教学档案管理等，通过对教学过程的各个阶段和环节进行质量控制，以提高远程教育教学质量；“教务管理服务”指对远程开放教育的教务活动实施管理的的服务，主要有注册管理、学籍管理、教材发放、咨询服务、考试管理、成绩查询、证书发放、职业规划指导服务等；“辅导员管理服务”指组织、指导班级的班风建设、学风建设，建立学习小组，处理班级日常常规事务。每位辅导员需要熟悉所带班级的专业课程设置、教学计划实施，及时了解学习者的作业情况和批改率等。