



现代远程教育丛书

主编 孙绿怡

远程教育保障： 学习支持与策略

邹范林 主编

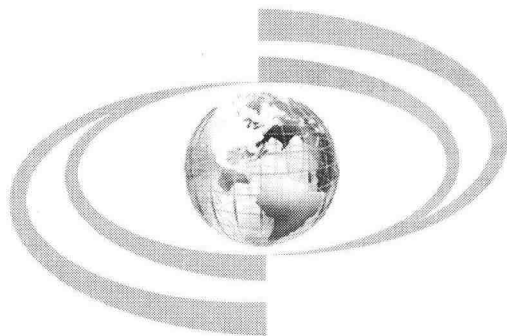


中央广播电视大学出版社

现代远程教育丛书

远程教育保障：学习支持与策略

邹范林 主编



中央广播电视大学出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

远程教育保障: 学习支持与策略/邹范林主编. —北京:
中央广播电视大学出版社, 2009.8

(现代远程教育丛书)

ISBN 978 - 7 - 304 - 04654 - 5

I. 远… II. 邹… III. 远距离教育—研究 IV. G72

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 129864 号

版权所有, 翻印必究。

现代远程教育丛书

远程教育保障: 学习支持与策略

邹范林 主编

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 发行部: 010 - 58840200

总编室: 010 - 68182524

网址: <http://www.crtvup.com.cn>

地址: 北京市海淀区西四环中路 45 号 邮编: 100039

经销: 新华书店北京发行所

策划编辑: 孙庆武

版式设计: 袁 鹏

责任编辑: 李瑞琪

责任校对: 王 亚

责任印制: 赵联生

印刷: 北京宏伟双华印刷有限公司

印数: 0001 ~ 1100

版本: 2009 年 8 月第 1 版

2009 年 8 月第 1 次印刷

开本: B5

印张: 18 字数: 311 千字

书号: ISBN 978 - 7 - 304 - 04654 - 5

定价: 30.00 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

《现代远程教育丛书》编委会

主 任：孙绿怡

编 委：于云秀 任为民 张少刚 李林曙

严继昌 侯建军 李德芳 冯雪飞

徐 皓 沈建华 孙福万 杨亭亭

《现代远程教育丛书》总序

20 世纪 50 年代初我国举办高等函授教育, 60 年代起举办广播电视高等教育。1978 年 2 月邓小平亲自倡导并批准建立全国性的广播电视大学。1986 年建立中国教育电视台和中国电视师范学院, 1990 年成立中国燎原广播电视学校。1995 年中国教育和科研计算机网建成。1999 年 1 月在国务院批转教育部《面向 21 世纪教育振兴行动计划》中明确提出“实施‘现代远程教育工程’, 形成开放式教育网络, 构建终身学习体系”。中国远程教育的发展迅速而稳健。特别是近十年来, 全国有 68 所普通高校和中央广播电视大学开展现代远程教育试点工作。截至 2008 年底, 现代远程高等学历教育累计注册学生 800 多万人, 年招生规模 100 万人左右, 已毕业学生 360 多万人, 在读学生 350 多万人, 共计设立校外学习中心和教学站(点) 9 000 多个。现代远程教育有力地促进了高等教育大众化, 已经成为我国高等教育和终身教育体系的重要组成部分。

更加令人鼓舞的是, 2007 年在党的“十七大”报告中提到: “发展远程教育和继续教育, 建设全民学习、终身学习的学习型社会。”这是再次肯定了教育优先发展的战略地位, 明确指出我国远程教育发展的方向。目前远程教育已越来越多地得到社会各界的关注, 亦正在成为构建终身教育体系 and 建设学习型社会的有效途径。随着现代科学技术和信息技术的飞速发展, 教育凭借互联网的优势已经突破地域时空的限制, 以虚拟课堂、虚拟校园和虚拟教育社群等方式, 推动全民继续教育、终身教育的大发展。当今教育已发展到面向学习者个体需求、面向全社会所有成员的新阶段。网络媒体的应用和发展, 又将教育从以教师教授为主发展到以学生自主学习为主, 远程教育从以网站建设为主发展到以课程资源开发为主、以支持服务为中心的新阶段。在国家“十五”、“十一五”规划期间, 各行各业开展的各种教育活动中, 如职工教育、农民工教育、农村党员干部教育、妇女教育、社区教育和学习型组织建设等, 远程教育都发挥了越来越重要的作用, 成为各类培训必备的载体和平台。

与我国远程教育的跨越式发展同步, 远程教育的理论研究和学科建设也取



得了丰硕的成果和显著的进步。从最初的引进、模仿，到自主创新。在国内已有一批颇有影响的远程教育学术期刊，并出版了大量的远程教育研究著作及论文集。除此之外，几乎每年都有高层次的国内或国际远程教育学术会议举办。同时广播电视大学和部分高校成立远程教育研究的专门机构，部分院校已经开办了远程教育研究生专业。

在远程教育的学术团体中，中国教育技术协会高校远程教育专业委员会和中国高等教育学会高校远程教育专业委员会，是最为庞大的专业学术组织，多年来一直致力于远程教育的科学研究和学术交流。在“十一五”期间，除了每年举办学术会议以外，高校远程教育专业委员会又特别将“编写出版远程教育系列著作”一项列入工作计划之中。因为大家深感有责任和义务在远程教育的理论建树与实践探索上多做一些工作。系列著作可以认真总结近十年远程教育在中国发展的经验，总结新的传播技术和媒体运用于教育领域后所引起教育理念和教育方式的巨大变革，总结远程教育对现行教育思想、课程体系、教学内容、教学模式及方法所产生的深刻影响，以归纳并提升我国实践在远程教育中的理论地位。编写这一系列著作，将有利于形成远程教育研究学者队伍，推进远程教育学科建设，使远程教育的研究与实践得以深化，从而为远程教育在各类院校和培训机构中的普及和发展提供依据和指导，为远程教育工作者和更多即将投身于远程教育事业的人提供帮助。正是基于这样的工作设想，高校远程教育专业委员会于2006年开始酝酿和策划《现代远程教育丛书》（以下简称《丛书》）的编撰工作。

《丛书》内容的总体设计是最费心思的决定。高校远程教育专业委员会学术委员会的委员是《丛书》编委会的主要成员。经过大家的反复讨论，最终确定了《丛书》内容的基本定位：从现实需求切入，兼顾理论性与应用性；首批编写并出版8本著作：《远程教学模式：理论与实践》，《远程教育技术：媒体与学习的融合》，《远程教育系统：组织与管理》，《远程教育保障：学习支持与策略》，《远程教育研究：设计、方法与案例》，《远程教育经济：成本、效益与方法》，《远程教育百词辨析》和《远程教育从业指南》。首批出版著作的前6本是属于教育研究理论与应用性的著作，后2本是类似工具书性质的实用手册，这在丛书体例上有所突破。每一本著作的主编，是由高校远程教育专业委员会下发通知在全国远程教育院校的范围内选聘的；每本书的编写组，是由教学、技术、管理、研究等各方面成员组成的学术团队。丛书编委会特别鼓励年轻人在著作的写作过程中走向学术的成熟。



与已出版的多套远程教育丛书相比,本《丛书》的主要特点表现在三方面:第一,注重理论与实践的结合。著作的形成是基于我国远程教育数十年的经验和成果,是成功实践的概括和提升。作者既重视理论体系的科学性和相对完整性,明确论述一些基本概念、基本原理,同时又密切联系远程教育实际,保持实践探索的新鲜活力。例如书中对远程教育教学模式、远程教学系统的论述,都是对远程教育教学论、教育管理学的极好阐释,同时又展示了广播电视大学和网络教育学院教学活动的鲜活实践。第二,尽可能贴近中国远程教育的现实,突出其应用价值。作者较多地采用了案例分析的方式,提出一些可操作、可复制的流程和做法,以求对远程教育工作者有所助益。例如远程教育成本与效益的分析、学习支持服务的策略等。而“百词辨析”和“从业指南”的编写,更是出于如何适应当前远程教育教学研究和培训的需要做一点基础性的工作。自然《丛书》也没有回避现今远程教育发展中面临的诸多问题,各书作者大多在反思和讨论中提出了自己的看法。第三,《丛书》中较多地引用了广播电视大学的实例。这是因为当你将它与国外远程教育的实际相比较时,你会清晰地看到这“中国特色”中所蕴涵的远程教育普遍规律。近年来中央广播电视大学在国际远程教育界有较大影响,这不仅是因为她的办学业绩,更重要的是她在国际远程开放教育学术组织和世界多国开放大学的学术论坛上发表了高质量的学术成果(论文和演讲),这为许多国家尤其是发展中国家,提供了可资借鉴的“中国模式”。

正是由于上述特点,本《丛书》有别于一般教育理论丛书的体例,也不是传统形式的教材。我们更多地考虑了以下三类读者的需求:在各类远程教育院校和机构工作的从业人员,包括教师、管理人员、技术人员和研究人员;远程教育专业的学生,以及即将进入远程教育行业的年轻人;关注远程教育事业发展的社会各界人士。

虽然远程教育在我国近代已有60年的历史,但是当今其事业的发展仍是如火如荼。今天教育发展的关键词是:“公平”、“大众化”、“终身学习”,远程教育恰是实现这些目标的重要手段、途径和平台。随着社会经济的发展,传统的“学校”、“大学”都在逐渐发生变化(或称转型),精英教育的功能将被保留在部分一流的大学里,而大多数学校将更加贴近民众。基于计算机、网络的现代远程教育将成为国家教育链接平民最重要的媒介。它以数字电视、互联网、移动通讯等多种形式深入到平民生活的每一个细胞,为人人学习、终身学习提供和创造环境和条件。可以预见,从事远程教育的人会越来越多,服务于



远程教育的人也会越来越多，利用远程教育来提高和充实自我的人会更多。我国先哲有言：“不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海”，远程教育的发展需要积累，也需要与时俱进。中国的远程教育工作者必将为之付出不懈的努力。

正值《丛书》首批著作出版之际，欣逢中央广播电视大学建校 30 周年华诞。作为远程教育真谛执著的探寻者，我们向广播电视大学献上这份厚礼，并祝愿我国的远程教育蓬勃发展，在构建终身教育体系 and 建设学习型社会中取得更加辉煌的成就！

《丛书》的策划和编撰凝聚了编委会各位专家的心血，从应聘者的审核，到书稿的审阅、修改和定稿，每一本书都有他们的辛勤劳动。在此谨向编委会的全体成员表示由衷的感谢！

《丛书》首批著作的顺利出版是和中央广播电视大学出版社的大力支持分不开的，他们是远程教育研究者的坚强后盾，在此谨向出版社领导钱辉镜、刘臣、孙庆武和各位编辑们表示衷心的感谢！

由于我们的水平和认识有限，本丛书难免有偏颇或不当之处，敬请各位读者不吝赐教。我们将不断修正并充实新的选题，希望得到大家的支持和帮助。

孙绿怡

2009 年 7 月 11 日于北京

序 言

学习支持服务是远程教育的重要支柱之一，此前已经有许多相关论著问世。我们之所以撰写本书，是由于我们感到现实中还有一些与学生学习密切相关的重要问题有待深入研究和妥善解决。例如，远程教育以在职成人为主要对象，怎样认识成人学习者的特征；针对学生个性化的自主学习，怎样采取正确的有效的学习支持服务策略，帮助其达到学习目标；为了保证学习支持服务落到实处，还需要采取哪些保障措施；如何对学习支持服务的质量进行监控等。只有深入研究并提出解决问题的方法，才能够建立和完善学习支持服务体系，使远程教育得到可持续发展。写作本书的动因正是由于远程教育中的现实需要引发的。

本书拟从学术研究和教学实践的角度切入，提升关于远程学习者的研究和学习支持服务的理论，也为有关岗位工作人员提供相应的实践指导，同时起到推广远程学习支持服务经验的作用。编者力图在以下方面有所创新：依据当前国内远程开放教育的实际，从关注远程学习者的特征和全面发展的角度，对学习者的特征进行研究与分析，提出远程学习支持服务体系的基本框架，全面论述远程教育支持服务各个因素；根据国内远程教育主要是广播电视大学的教学实践，在详尽论述对学生的支持服务及其策略的同时，也说明学生学习支持服务的保障措施——对教师和远程教育机构的支持；在讨论学习支持服务的组织形式时，针对学生自主学习的特点，着重论述对学生个性化学习的支持，因为学生个性化的自主学习已经成为当代远程学习的基本形式。

远程教育机构要做好学生学习支持服务工作，需要有相关的学习理论指导；对于远程学习者的具体情况要有详细的了解和准确的分析；需要掌握正确有效的支持服务策略，在服务的过程中，随时对服务质量进行监控；还需要了解和借鉴国外远程教育机构开展学习支持服务的经验，了解国外远程教育机构学习支持服务理论和实践等。以上这些问题都是远程教育工作者应该研究和思考的。鉴于此，我们在突出对于学生支持策略研究的同时，对于这些问题都尽力加以研究探讨。全书主要以电大为实例，同时也结合远程教育试点高校网络



教育的实际，论述远程教育学习支持服务体系和内容，以及支持服务的策略。

本书面向远程教育的从业者，特别是教学和教学管理人员及远程教育研究人员。在编写风格上力求改变纯粹学术专著的论述方式，阐述原理、模式及策略时应用现实案例加以说明，以增强可读性。作者结合工作实践，对于学习支持服务策略的具体实施给予比较详尽的阐述，希望能够对远程教育机构的学习支持服务工作有参考和借鉴作用。

虽然全书各部分的内容是相互关联的，但是读者也可以根据需求和兴趣先阅读或者重点阅读某一章。全书分为九章，以下对其内容作简单介绍，便于读者预先了解全书的概貌。

第一章对远程教育学习支持服务作基本概述。说明学习支持服务以及相关概念的含义；介绍与远程学习和学习支持服务相关的理论，描述远程教育学习支持服务体系的框架。目的是帮助读者在开始阅读本书时，就对远程教育学习支持服务预先有一个初步的了解，这将有助于对本书以后论述的支持服务内容及服务策略有更加深入的理解和思考。

第二章对学习支持服务的基本对象即远程学习者进行分析。作者以成人学习的理论为指导，结合当代中国远程教育的实际状况，分析远程学习者的特征、学习条件、学习动机等，为远程教育机构制定正确的学习支持服务策略提供基本依据。

第三章全面论述对远程学习者的支持服务的内容，包括在学习资源、学习过程、技术与学习设施，以及管理方面向学生提供的服务措施。我们认为这是学习支持服务需要突出的主要方面，但在论述为学生服务时，会涉及具体的管理事务，很难严格划定范围，关键是体现服务理念。诚如英国开放大学的远程教育专家所言，支持服务的因素几乎是无限的。

第四章介绍对服务者即远程教育教师和远程教育机构的服务。这种服务虽然不是直接面对学生进行的，但它却是整个学习支持服务工作不可缺少的一部分。中国的远程教育当前主要是由广播电视大学和开展远程教育试点的普通高校举办的。这两类学校都是由多个层次组成的结构，尤其是电大系统分为中央电大、省级电大、地市级电大和县级电大（工作站）四个层次。这种组织结构决定了每一个上级教育机构对于下级教育机构既有管理职责，也有指导和服务义务。对于从事远程教学的教师，也需要提供必要的条件，包括在培训和进修、教研和学术活动、资源与信息，以及教学设施方面提供服务，才能保障教师更好地支持和服务于学生的学习。为了全面论述学习支持服务的工作内容，



本书把为教师和教育机构提供服务,作为支持服务的保障措施,给予一定篇幅的阐述。我们认为这符合当今国内远程教育尤其是广播电视大学的具体情况和实际需要。

第五章论述中国远程教育机构的概况及其服务职责。由于中国远程教育系统存在多层次办学,以及远程教育试点高校的具体情况,远程教育机构各个层级的服务职责是有所不同的,而其共同的目标都是建立和健全学习支持体系,向远程学习者提供全面及时的服务。本章先是以电大为例,论述了电大系统四个层级教育机构的基本状况和不同的服务职责,继而介绍了远程教育试点高校网络教育学院的基本状况和服务职责。另外,对于当前远程教育公共服务体系,以及弘成、知金公司等其他远程教育机构也给予介绍。因为它们都是整个中国远程教育的组成部分,负有对学生提供支持服务的任务。这些介绍将有助于读者了解各类远程教育机构学生学习支持服务状况及其服务职责、特点等。

第六章论述学习支持服务的策略与组织形式。作者结合远程教学管理和教学实践,提出了学习支持服务应该遵循的原则,要求注意遵循针对性、便捷性和全方位三个原则;而在具体实施支持服务的时候,则要注意做到群体化、专业化、清晰化、整体化、稳定化、立体化,要落实服务责任制,实现一站式服务;需要真正做到以学生为中心,根据各地区、各类学生的具体情况,具体的学习条件,以及形势的变化,及时调整服务策略,达到服务目标。

第七章论述对学习支持服务进行的质量监控、评估和改进。本章介绍学习支持服务的质量目标、质量标准和监控方法;介绍学习支持服务的评估目的、评估指标和评估方法;介绍教学信息的收集方法、分析方法和教学改进等内容。本章内容在有关学习支持服务的论著中很少提及,但它却是保证学习支持服务质量提高不可缺少的重要环节,故而专列一章详加论述。

第八章介绍国外远程教育学习支持服务的理念与实践。首先论述国外远程教育学习支持服务的理念的来源及其发展,对欧美发达国家以及亚洲发展中国家的学习支持服务的具体实践给予介绍,并且结合中国远程教育的实践,总结了国外远程教育学习支持服务给中国远程教育工作者的启示。例如,在现代远程教育兴起的英国,开放大学对于教师培训十分重视,把它作为支持服务工作的内容之一。阅读本章可以开阔眼界,对于国内远程教育机构开展学生学习支持服务工作有参考意义,读者可以从中得到一些启发。

第九章论述学习支持服务研究的展望。介绍了当前远程教育学者对学习支持服务的研究现状,包括在远程学习者和相关学习以及教学方面的研究进展情况



况，对我们深入研究学习支持服务有所帮助。

本书作者均来自远程教育的教学、管理和研究岗位，熟悉远程教育支持服务和远程学习者的实际情况，其论述针对性较强，对于远程教育系统中的教师和管理人员改进其服务工作当不无裨益。

全书由邹范林主编并且统稿。各章编写分工如下：第一章，邹范林；第二章，王迎；第三章，苏炜、邹范林；第四章，邹范林；第五章，王淑娟、邹范林；第六章，苏炜；第七章，杨亭亭；第八章，李亚婉；第九章，王迎。

本书的撰写得到了远程教育专家清华大学继续教育学院严继昌教授和中央广播电视大学任为民教授的指正，中央广播电视大学远程教育研究所杨亭亭研究员对全书的修改提出了中肯的意见。中央广播电视大学出版社的责任编辑为本书的出版付出了辛勤劳动，在此一并表示衷心感谢。

由于编写者自身学识和工作实践的局限性，书中必有遗漏和不妥之处，敬请读者赐教，以便共同推进远程教育学习支持服务的理论研究与实践探索。

2009年3月 北京

目 录

第一章 远程教育学习支持服务的概述	(1)
第一节 远程教育若干基本概念	(1)
一、远程教育学习支持服务	(1)
二、远程教育学习支持服务的相关概念	(6)
第二节 与远程教育相关的学习理论	(13)
一、成人学习理论	(13)
二、合作学习理论	(14)
三、自主学习理论	(16)
四、教学管理理论	(19)
五、全面质量管理理论	(20)
第三节 远程教育学习支持服务体系	(21)
一、学习支持服务体系的基本因素	(21)
二、学习支持服务体系的基本功能	(24)
三、学习支持服务基本因素之间的关系	(25)
四、学习支持服务体系模型	(27)
第二章 学习支持服务对象的分析	(30)
第一节 成人学习与成人学习者	(30)
一、成人的概念	(30)
二、成人学习的主要特点	(31)
三、成人角色的转换	(32)
四、成人学习者的特点	(33)
五、成人学习原理与成人的学习方式	(34)
第二节 远程学习者的特征分析	(36)
一、几种常见的学习者特征分析模型	(37)



二、远程学习者的一般特征	(39)
三、远程学习者特征的 DSMS 分析模型	(41)
四、远程学习者的学习困难	(56)
第三节 远程学习者的初步调查结果	(57)
一、学习动机	(57)
二、自我效能感	(59)
三、学习条件	(60)
四、学习障碍	(62)
第三章 对远程学习者的支持服务	(67)
第一节 学习资源服务	(69)
一、学习资源的概述	(69)
二、远程学习资源的种类及各类资源的特点	(72)
三、学习资源的提供	(74)
第二节 学习过程服务	(87)
一、学习准备阶段的服务	(88)
二、学习实施阶段的服务	(94)
三、学习评价阶段的服务	(102)
第三节 学习设施与技术服务	(109)
一、远程学习设施服务	(110)
二、远程学习技术服务	(113)
第四节 管理过程服务	(121)
一、教学管理服务	(122)
二、对远程学习者的人文关怀	(130)
第四章 对远程教育机构及其教师的支持服务	(138)
第一节 对远程教育机构的支持服务	(138)
一、教学信息服务	(139)
二、技术服务	(140)
三、宣传服务	(141)
第二节 对远程教育教师的支持服务	(142)
一、师资培训服务	(143)



二、教学资源服务	(147)
三、学术活动服务	(148)
四、设施和技术服务	(150)
第五章 远程教育机构概况及其服务职责	(153)
第一节 各级广播电视大学概况及其服务职责	(153)
一、中央电大基本状况及其学习支持服务职责	(154)
二、省级电大基本状况及其学习支持服务职责	(160)
三、地市级电大基本状况及其学习支持服务职责	(162)
四、县级电大基本状况及其学习支持服务职责	(163)
第二节 远程教育试点高校网络教育学院及其支持服务	(164)
一、网络教育学院的组织结构	(166)
二、网络教育学院的管理	(166)
三、网络教育学院的教學	(167)
四、网络教育学院机构设置与管理运行的特点	(168)
五、试点高校网络教育学院向学生提供的支持服务	(170)
第三节 远程教育公共服务体系的建设	(174)
一、现代远程教育公共服务体系的管理模式和服务模式	(175)
二、远程教育公共服务体系建设的任务	(176)
第六章 远程教育学习支持服务的策略与组织形式	(179)
第一节 学习支持服务的策略	(179)
一、学习支持服务策略的原则	(179)
二、学习支持服务的策略	(186)
三、策略制定案例	(188)
第二节 学习支持服务的组织形式	(192)
一、个别化学习支持服务	(193)
二、小组学习支持服务	(195)
第七章 学习支持服务的质量监控、评估与改进	(197)
第一节 学习支持服务的质量监控	(197)
一、质量目标	(197)



二、质量标准	(203)
三、质量监控方法	(205)
第二节 学习支持服务的评估	(209)
一、评估目的	(209)
二、评估指标	(210)
三、评估方法	(211)
第三节 教学信息反馈和改进	(217)
一、信息接收和处理	(218)
二、信息分析	(221)
三、措施制定和教学改进	(225)
第八章 国外远程教育学习支持服务的理念与实践	(229)
第一节 国外远程教育机构学习支持服务的理念	(229)
第二节 国外远程教育机构学习支持服务的实践	(233)
一、欧美发达国家远程教育机构的学习支持服务	(233)
二、亚洲发展中国家远程教育机构的学习支持服务	(239)
第三节 国外远程教育学习支持服务给我们的启示	(241)
一、用理念支撑远程教育学习支持服务的体系	(242)
二、用新技术与新方法完善远程教育学习支持服务	(244)
三、通过培训教师实施远程教育学习支持服务	(246)
四、通过远程教育学习支持，提高学习者立足社会的能力	(247)
五、在教学过程中提供远程教育学习支持	(249)
第九章 学习支持服务的研究展望	(251)
第一节 与远程学习者特征相关的研究	(251)
一、远程学习者的心理特征研究	(251)
二、远程学习者的适应性研究	(251)
三、学习者的分类指导与支持	(252)
四、智能化的学习支持	(253)
五、入学者和毕业生的调查分析	(253)
六、先前学习评价	(254)
第二节 与学习、教学相关的研究	(254)



一、教学交互研究	(254)
二、虚拟校园和虚拟学习社区的建设	(257)
三、网络教师培训	(263)
参考文献	(265)