

学生支持服务: 大卫·西沃特的理论与实践

武丽志 丁 新

【摘要】

学生支持服务是远程教育领域的一个重要概念,也是远程教育对教育学基础理论和实践发展的一个重大贡献,其思想产生于英国开放大学的远程教育实践。大卫·西沃特是远程教育领域“学生支持服务”概念的创始人和始作俑者,“持续关注”理论的倡导者和实践家。文章重点论述了大卫·西沃特对学生支持服务概念的提出、理论发展和实践创新,并就其思想对当前我国远程教育研究和实践工作的启示进行了讨论。

【关键词】 学生支持服务; 大卫·西沃特; 持续关注; 辅导—咨询教师

【中图分类号】 G420

【文献标识码】 B

【文章编号】 1009—458X(2008)01—0025—05

一、概念提出

学生支持服务是远程教育领域的一个重要概念,也是远程教育对教育学基础理论和实践发展的一项重大贡献。学生支持服务的思想和概念产生于英国开放大学丰富的远程教育实践。据英国远程教育专家罗宾逊(Robinson)考证,在1978年以前,尚没有正式的文献记载关于远程教育学生支持这一论题进行的分析和研究。1977年,英国开放大学出版的《英国开放大学简程》中也未出现“支持服务”这样的术语。

1978年,英国开放大学的大卫·西沃特(David Sewar)教授在德国哈根远程教学大学发表了《远程学习系统对学生的持续关注》一文,正式提出“学生支持”概念。该文引起了学术界的极大反响,可以认为是西方学者对学生支持服务的第一篇系统论述。在这篇文章中,大卫·西沃特阐述了学生支持服务的重要作用,并积极倡导工业化的远程教育必须重视对人的服务。他最初对学生支持的界定是:“开放与远程教育学生支持是一种服务产业,它以满足服务产业大多数人的利益为普遍原则。”后来的研究中,他又将学生支持定义为一种手段,通过这种手段,学习者可以充分利用远程教育机构提供的各项功能。学生支持作为中介,可以使用学生的语言向其解释复杂远程教育系统的各种材料和程序。

1983年,大卫·西沃特与基更、霍姆伯格合编的《远程教育:国际展望》一书中,第一次将“学生支持服务”与“媒体选择:新的通信技术”、“课程开

发”等并列为远程教与学的核心内容。这是其学生支持服务思想的又一标志性发展。在该书的“学生支持服务”一章中收录了大卫·西沃特等人撰写的论述英国开放大学远程教学和学生支持服务的文章。

二、理论精髓

大卫·西沃特作为“学生支持服务”概念的创始人,毕生专注于学生支持服务理论的研究,他任英国开放大学《开放学习》杂志编辑20余年,撰写了大量关于学生支持服务的文章。大卫·西沃特的学生支持服务的理论精髓主要集中于以下三个方面:

(一) 要素无限: 学生支持服务之构成

1993年,大卫·西沃特在《开放学习》杂志上撰写了《远程教育学生支持服务系统》一文,对各国远程教育的学生支持服务发展作了理论总结,并认为学生支持服务系统的构成要素几乎是无限的,任何远程教学系统的学生支持服务系统都是独特的,而提供什么样的学生支持服务则取决于远程教育的市场定位、远程教育使用的课程教学包、课程的发送系统、组织的形象、远程教育文化环境等。远程教育组织提供的学生支持服务可以包括但不限于以下内容:

- 在学习中心的集体教学;
- 在学习中心或其他地方的个别辅导;
- 年度住宿学校(强制的或自愿的);
- 学习或自助小组;
- 社会活动;
- 在学习中心的咨询答疑;

辅导教师和顾问人员的通信指导；
与辅导教师和顾问人员进行电话交流；
集体电话辅导；
广播辅导；
通过录音带进行“通信交流”；
计算机媒介的通信；
面向学生的报纸。

(二) 持续关注：学生支持服务之精髓

大卫·西沃特对远程教育教学理论的探索，可以概括为对远程教育学生的关注应具有连续性这一论断的提出和论证。这被称为“持续关注”的理论可谓是学生支持服务思想的精髓要义。大卫·西沃特不赞成远程教育系统的教学包能完成教师在面授教育中所有功能的观点。他指出，如果它能的话，它将变成一个无限昂贵的包，它必须去反映教师和每个学生之间错综复杂的交互作用过程。大卫·西沃特在讨论远程教育课程开发者为制作“假定为完善的教学包”所作的努力后，认为这是不能实现的，而使教学包得以完美的正是教师。辅导教师、咨询教师和学生顾问作为学习材料和学生个体之间媒介的作用是无须多么完美的教学包都不能代替的。

大卫·西沃特的持续关注理论基于两个前提：

1. 最复杂的官僚政治中必须有一个中间调解人（社会工作者）。

大卫·西沃特认为在政府机构和公民之间需要一个社会工作者作为中间调解人，这个调解人由机构雇佣，但在系统中独立工作，当政府官僚机构与公民之间发生问题时，逐个解答公民的疑问。同样，在医院和患者之间，护理人员也充当着类似的角色。这个中间调解人就起着交互媒介的作用。

2. 远程教育中学生所处的环境和常规面授教育有很大的差别，主要是缺少迅速的信息反馈及没有集体环境中的相互比较。

大卫·西沃特认为他在英国开放大学所做的工作与在传统教育系统中的同事所做的并没有根本不同。各类教育构成一个连续的谱系，其一端是完整的面对面教学和指导，另一端是整个课程材料学习过程中没有任何人际交流，远程教育就处在这个教育连续谱系中的某个位置。

接着，他把远程教育分别与最复杂的官僚政治和传统教学形式作了正向和负向对比，采用类比推理法得出：远程教育系统只有引入人的因素（教师）才能适应学生个人学习的需要，远程教育系统在学生个

人和教学包之间加入一个中间调解人是必需的。他认为：在远程教育系统中，教育机构通过提供学习材料对学生进行指导会产生各种各样无穷的问题，这就需要远程教育机构除了提供教学材料和教学包外，还必须具有咨询和教学辅导的功能。这些功能的提供不论什么时候都是理想可用的，即必须是连续不断的，并能够适时满足学生需要。这些功能还应是一个远程教育系统中能适应学生个人独立学习需要的丰富多彩体系的一部分。



交互媒介的作用

大卫·西沃特进一步认为，远程教育系统保证教学质量的关键是关注的连续性。这一观点有力地反驳了那些认为远程教育只是教材生产过程的人。他认为远程学习的学生不是天生就会自主学习的。学生的自学能力、自制能力、对信息资源的选择能力和对学习过程的控制能力，都需要在院校和教师的指导与帮助下逐步培养和发展起来。因此，较之传统教育，远程教育院校和教师应对学生有更多的持续关心，提供更好的学生支持服务和其他各类服务。否则，远程学生会遇到种种困难而影响学习效果和教学质量并导致学生流失。学生自主正是对学生持续关心和支持服务的结果，而不是起点。

(三) 服务产业：学生支持服务之归属

大卫·西沃特认为尽管远程教育是教与学的一种工业化形态，但在世界各地越来越重视顾客时，应该将学生支持服务看作服务产业，而不是制造产业。远程教育的生产和消费是在一个过程中同时进行的，学生和辅导教师必须同时积极参与，整个过程满足服务产业的大多数普遍准则：

服务产业是一种活动；

服务产业是无形的，它不能被装运或存储；

服务产业的生产和消费是同时进行的；

消费者参与服务产业的过程。

基于服务产业的理念，大卫·西沃特特别注重学生的需要和人际关系处理等当代组织的系统方法。他认为在远程教育中，时空上的独立性更进一步促进了

要素的分离,因此远程教育的整体设计始终是最重要的,如果整个过程的各个分离的要素从学生的观点看来不能很好地相互配合成一个内在统一的整体,教育的目标就无法达到。那些参与远程教育各个分离要素的学科专家对其他要素的特性及各个要素间的相互关系并不了解。因此,需要对整个过程的诸要素进行精细的计划和有效的控制。

大卫·西沃特在2001年第20届国际远程教育理事会世界大会上宣讲的论文《学生服务的未来》中,阐述了英国开放大学在新时期的目标。这一目标将整个教的组织转变为向远程学生提供支持和指导的组织,以适应在线学习新技术应用,包括电子邮件和网络浏览等。但他不无疑虑地说,有很多证据表明,在线学习在很多领域正在像商品一样,而不是作为提供给顾客的服务被开发。

三、实践创新

大卫·西沃特对学生支持服务的认识、理解是以其三十余年的远程教育实践工作为基础的。同时,他毕生在英国开放大学所做的实践工作也一直未偏离其所倡导的持续关注等学生支持服务理念。大卫·西沃特本人就是持续关注理论最忠实的实践者。他十分关注远程教育的学习者,并认为远程学习的学习者通常是成人,业余学习,并且不一定具有高等教育背景。这就使得远程教育组织必须向申请者和学习者提供随时可能的个性化服务。“辅导-咨询教师(tutor-counselor)”这一角色的塑造与研究集中反映了大卫·西沃特的实践创新,可谓是在实践领域的杰出创造。

(一)“辅导-咨询教师”的职责

在英国开放大学成立初期,学生支持服务主要由三类教师承担,他们分别是函授教师、课程指导教师和咨询教师。其中函授教师负责远程批改、评价学生的作业;课程指导教师负责在当地学习中心提供面对面的课程辅导;咨询教师负责在当地学习中心提供广泛的教育性指导,如怎样学习等。但实践证明这三个角色是交叉的,学生无法分辨教师的分工。经过数次改革之后,英国开放大学最终确定了以大卫·西沃特的“持续关注”理论为哲学理念的“辅导-咨询教师”角色。

在英国开放大学,每一名入学新生都被分配给当地学习中心指定的一名“辅导-咨询教师”,他负

责新生第一年全部基础课程的指导和其他咨询、支持工作,这些服务工作主要以面对面的形式开展,也根据学生的需要辅以信函、电话、网络等形式。“辅导-咨询教师”一般为兼职教师,但必须充分了解自己的学生,并依据其优势和不足来鼓励学生充分利用开放大学提供的各类学习资源进行学习,观察学生的表现,并在其遇到学习困难时及时提供帮助,从而使学生尽快成为合格的远程学习者。

第一年过后,学生学习其他课程所需要的指导就交由其他课程的专业教师负责,但“辅导-咨询教师”作为当地的咨询教师,在学生就读英国开放大学的整个学习生涯中提供稳定、持续的支持服务,并对学生的发展负责。这就使得“辅导-咨询教师”不是简单的咨询者、支持教师或评价者,而成为英国开放大学教学与管理的代言人和倚赖的重要资源。当学生提出问题,“辅导-咨询教师”无法立刻提供解答时,他们可以向地区中心求援。因此,对于学生而言,“辅导-咨询教师”就成为了无所不知的支持服务提供者。从这个意义上讲,“辅导-咨询教师”就是对学生实施“持续关注”的忠实实践者。

(二)“辅导-咨询教师”的管理

英国开放大学拥有数千名“辅导-咨询教师”,鉴于这一角色的重要地位与作用,英国开放大学将“辅导-咨询教师”和专业课程指导教师的管理纳入整个组织的人力资源管理规划,并严格把握招聘、选拔、入职、在职、离职等环节。

1. 招聘。英国开放大学重视用大学良好的声誉来吸引高素质应聘者,招聘启事通常以报纸广告和宣传册的形式发布,并在其中详细说明职责要求和应聘者的能力需求。

2. 选拔。选拔依据大学公平原则,由地区中心的全职教学人员(辅导教师主任)通过应聘者递交的申请表确定面试人员名单,并组织面试,面试考官至少有两名为全职人员。

3. 入职。新入职的“辅导-咨询教师”在工作的前两年必须参加相应的培训会议,并安排一名当地的有经验的教师进行一年的指导。除此之外,新入职者还会获得一本手册,其中包括详细的工作介绍、为开放学生提供教学、指导和咨询的关键概念解释等。

4. 在职。英国开放大学对“辅导-咨询教师”的在职管理主要由地区中心的全职教师负责,包括对其在职表现进行管理和评估,如评价他们对学生作业的批改等。新入职的“辅导-咨询教师”工作满一

年后,还将接受评价,表现欠佳者将被强制性地要求接受更多的培训。

5. 离职。由于英国开放大学投入大量资本用于对包括“辅导-咨询教师”在内的各类兼职教师进行培训,因此当一门课程取消或注册学生减少时,相应教师尽可能地被重新安置到其他职位,尽管如此,还会有离职发生,但其操作是公平而无偏见的。

大卫·西沃特在实践工作中演绎了持续关注这个命题,并始终认为学生支持服务是远程教育院校的根本优势,是他使得英国开放大学成功地解决了远程教育系统的老问题,避免了可能产生的高辍学率。

四、启示

大卫·西沃特是远程教育领域“学生支持服务”概念的提出者,持续关注理论的创建者和忠实实践者,其毕生研究与实践都投入到学生支持服务之中,是学生支持服务理论和实践的集大成者、远程教育的实干家。他的理论来源于实践,服务于实践,具有旺盛的生命力。其理论建树对于我们认识远程教育现象,以及成功开展远程教育实践都具有重要的指导价值,现将其理论与实践对我们开展远程教育研究和实践工作的启示择要概括如下:

(一) 对远程教育成功关键的思考

大卫·西沃特倡导“提供支持的开放学习”并始终认为远程教育成功的关键在于对学生的持续关注,在设计和组织远程教育活动时,远程教育组织关注的焦点也应是学生的“学”,而非教师的“教”。教师一切行为的出发点都必须是促进学生有效学习的发生。正是有效的服务缔造了英国开放大学的成功。

同时,大卫·西沃特也曾谈及英国开放大学的成功建构得益于有较强学习动力和较好学历背景的那部分学生,而对于学历背景较差、动力不足以及社会处境不佳的学习群体,成功率不能说满意。英国开放大学最近决定要致力于“开放”,即进一步开拓其学生生源,这些新的生源将需要更多的个别化支持以便帮助他们掌握高等教育提供的大量知识。世界上其他国家的情况也大致如此,中国也不例外,在成人教育蓬勃发展的今天,远程教育的生源正在向下延伸,有整体素质滑坡的危险。因此,面对这一现状,如何进一步提供切实有效的学生支持服务,激发各层次远程教育学习者的学习动机,提升他们的自主学习能力和效果,将成为远程教育组织未来成功发展的关键。

(二) 对远程教育组织特色的思考

大卫·西沃特认为学生支持服务系统的构成要素几乎是无限的,对学生的关注和服务是持续的。每一个远程教学系统都应当具有自身的独特性。这在强调远程教育学生支持服务重要性的同时,为我们揭示了远程教育组织办出特色的思路和根源。

在中国,教育部批准开展现代远程教育试点的68所高校,经过几年发展,发挥各自的优势,初步彰显了自身特色,但还普遍存在着专业设置趋同、教学服务模式类似、市场竞争混乱等问题。究其原因,就是因为各试点高校多忙于规模扩张,而疏于从服务的内容项目出发,从服务的目标群体出发,从服务组织的优势出发,深入挖掘自身潜力,着力打造特色品牌。远程教育跨越时空、开放性强、资源共享便利等特点使得远程教育组织必须在服务上办出特色,以服务特色和品牌求生存。服务是远程教育组织成功的关键,在服务上下功夫,是远程教育组织办出特色,形成办学特色的思路和根源。

(三) 对远程教育产业属性的思考

大卫·西沃特在提出学生支持服务概念之始还将远程教育的学生支持服务与服务产业做了类比,认为远程教育的学生支持服务具有服务产业的性质,远程教育组织在提供教学包外,应提供适当的学习支持服务以满足学习者的需求。在现实生活中,商品和服务之间的差别并不总是完全清楚的,许多组织都不仅在商品方面下功夫,而且更注重在服务方面做文章。

远程教育作为一个集事业、产业和专业于一身、信息技术与教育交叉的新领域,产业是其属性之一。远程教育具有“工业化”特性,并伴有教材等有形产品的提供和使用,但其基本产出仍是教育服务,具有无形性、过程性、差异性、易损性、不可分、顾客参与生产过程等服务产品的特点。因此,就整体而言,远程教育属于服务产业,应当遵循服务产业的基本规律。从服务产业角度研究和指导远程教育,提供了新的视角,有利于我们透过复杂现象,把握其产业的本质和规律,为我们重新审视远程教育“教”与“学”,教师与学生,课程资源开发与学生支持服务等关系,以及对远程教育成本构成、质量内涵的分析开启了新的大门,尤其对远程教育服务质量保证与管理体的科学构建有直接指导意义,开辟了广阔前景。

(四) 对学生支持服务队伍建设的思考

兼职教师是远程教育学生支持服务的主要提供者,是远程教育组织的代言人和重要人力资源。大

卫·西沃特及英国开放大学对其十分重视,并将之纳入组织的整体人力资源管理规划。而在这方面,中国的远程教育组织与之相比,确有相当大的差距。

中国远程教育组织的普遍办学模式是将主办院校(或机构)的职能集中于课程资源开发与教学管理上。具体课程学习过程中的教学、辅导、管理等支持服务则交由主办院校(或机构)及其学习中心的兼职教师(主讲教师、辅导教师等)来完成。这些兼职教师作为远程教育的服务人员,和远程教育组织的管理人员、为数不多的专职教师一起构成了完整的学生支持服务队伍,通常肩负着提供核心服务的重任。但在中国大多数远程教育院校中,这些兼职教师常常被看作编外人员和临时聘用人员,其队伍缺乏相对稳定性。因此有必要将其纳入组织的整体人力资源管理规划,进行严格选拔、认真培训、科学管理、定期评价,并通过有效激励,提高其服务意识和服务能力。

[参考文献]

- [1] 德斯蒙德·基更,丁新译. 远距离教育基础(第二版)[M]. 北京:中央广播电视大学出版社,1996.
- [2] 丁新. 中国远程教育发展的十大趋势(上)[J]. 中国远程教育, 2003(02):17-22.
- [3] 丁新. 中国远程教育发展的十大趋势(下)[J]. 中国远程教育, 2003(04):18-24.
- [4] 丁兴富. 远程教育学[M]. 北京:北京师范大学出版社,2001.
- [5] 丁兴富. 论远程教育中的学生学习支助服务(上)[J]. 中国电化教

育,2002(3):56-59.

- [6] 李亚婉. 开放远程教育学生支持服务的理念与实践——中英开放远程教育学生支持服务的比较研究[J]. 中国远程教育, 2005(9):19-22.
- [7] Anonymous (2007). Speakers' biographies [EB/OL]. Retrieved on 5 February 2007. <http://sell.hil.no/icde_scoop/keynote.html#sewart>.
- [8] David Sewart (1977), M Richardson. Counselling and advisory service for adult learners: an Open University perspective [J]. International Review Education, 1977,23(4):425-437.
- [9] David Sewart (1978). Continuity of concern for students in a system of learning at a distance [M]. ZIFF. Hagen: FernUniversit?t, 1978.
- [10] David Sewart (1986). Single Mode versus Dual Mode: A Fair Question? [J]. Open Campus, 1986(12):10-15.
- [11] David Sewart (1993). Student support systems in distance education [J]. Open Learning, 1993,8(3):3-12.
- [12] David Sewart (1998). Tuition and counselling: Supporting teachers for competitive advantage [A]. C. Latchem and F. Lockwood (Eds.). Staff development in open and flexible learning [C]. London: Routledge, 1998:148-156.

收稿日期: 2007-10-30

作者简介: 武丽志, 华南师范大学网络教育学院 510631)。

丁新, 华南师范大学教育信息技术学院 510631)。

责任编辑 方庄

教育部 2008 年工作要点要求积极发展远程教育和继续教育

日前, 教育公布了 2008 年工作要点。2008 年教育工作的总体要求是, 认真学习贯彻党的十七大精神, 高举中国特色社会主义伟大旗帜, 以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导, 深入贯彻落实科学发展观, 全面贯彻党的教育方针, 提高教育质量, 促进教育公平, 办好人民满意的教育, 努力建设人力资源强国。

工作要点具体阐述了八个方面的内容, 分别是, 一、认真学习贯彻党的十七大精神, 推动教育事业科学发展; 二、切实推进素质教育, 进一步把立德树人的任务落到实处; 三、以农村义务教育为重点, 促进义务教育均衡发展; 四、大力发展职业教育, 把工作重点放在提高质量上; 五、切实提高高等教育质量, 进一步提高创新人才培养水平; 六、进一步加强教师队伍建设, 重点提高农村教师素质; 七、研究解决人民群众关心的教育问题, 着力促进教育公平; 八、深入推进教育改革开放, 进一步提高教育管理水平。

工作要点要求, 积极发展远程教育和继续教育, 在试点的基础上, 全面部署和努力推进全民学习、终身学习的学习型社会的建设工作。以国民教育体系为依托, 充分发挥广播电视大学、自学考试和中国教育卫星宽带网平台等重要作用, 积极开展多种形式的成人继续教育和社区教育。

工作要点还要求, 积极发展农村中小学现代远程教育, 努力推进“班班通、堂堂用”, 让广大中小学生学习共享优质教育资源。加强农村中小学现代远程教育资源建设, 着力抓好教学光盘的普及和应用, 做好教学应用指导和支助服务工作。坚持应用为主, 把远程教育与推动实施素质教育、加强教师培训、促进农科教结合、培训农村党员和提高农民素质进一步紧密结合起来。

Analyzing MIT OCW with Diffusion of Innovation Theory

Wang Long

MIT OCW has succeeded in promoting the opening and sharing of global educational resources six years after its implementation. It is a new initiative to spread knowledge in the networked age.

Based on case study and literature review, this article focuses on five features of MIT OCW in view of Diffusion of Innovation Theory, S-shaped curve and the developmental stages of the MIT OCW project. It critiques the project's S-shaped curve and sums up its innovative measures for increasing accessibility and applicability. It also attempts to identify the underlying causes of the project's rapid development. MIT OCW is a successful example of putting innovation in ideas, in products and in methods into practice. As a new mode of knowledge sharing, MIT OCW embodies new features of spreading new knowledge in the networked age and becomes an option for strategic renovation both in conventional higher education and in distance education.

D. Sewart's Theory of Student Support in Distance Education: Interpretation and Inspiration

Wu Lizhi and Ding Xin

Student support, originating from distance education practices in the Open University (UK), is an important concept in distance education and an important contribution to the fundamentals of pedagogy and educational practices. David Sewart was not only creator of the theory of student support but also an enthusiastic advocator and practitioner of continuity of concern.

This article summarizes Sewart's theory from three aspects: the components of student support systems, the essence of student support, and student support as a service industry. It also points out one of Sewart's innovative contributions to distance education, i.e. how to play the role of tutor-counselor and how to manage the tutor-counselor team.

It is argued in the article that the theory of student support is of relevance in China's distance education context and that China may benefit from this theory in exploring for best practice, highlighting administrative features of distance education institutions, providing distance education as a service industry and recruiting and training qualified student support staff.

Classifying Distance Learners in Terms of Motivation, Aptitude and Perseverance

Hu Zhijin

A major drawback of tutorial design in China's distance education is lack of concern or insufficient concern for the specific characteristics of distance learners. Due to subjective and objective factors, it is a common phenomenon that tutors do not know their students well enough or are not used to delivering learner-centered instruction and tutorial.

In terms of learning motivation, aptitude and perseverance, students in radio and television universities (RTVU) are at a disadvantage. It is maintained that the first step to redressing the situation is to identify the students' disadvantages in learning motivation, aptitude and perseverance before they are classified ac-