

远程教育的学习者 上)

——解读上海电视大学的实践与研究

本刊记者 刘莉 冯琳 张爱文



高度关注学习者，研究学习者，了解学习者，准确把握学习者的需求，从而更好地为学习者提供有效的教育服务，始终是教育工作者应尽的责任和义务，是办好教育的基础。对于远程教育而言，其师生准永久性分离的特征，更凸显了学习者研究工作的重要意义。在某种程度上，远程学习者研究成果的科学性、准确性及对现实工作的影响力直接决定了远程教育的成功与否，决定了远程教育能否实现“人人享有优质教育资源和服务”的奋斗目标。

随着信息技术的飞速发展及在社会生活中的广泛应用，终身教育理念的日益普及，社会的快速发展与变化，有越来越多的、不同层次与需求的社会成员成为了远程学习者，其学习特点与学习需求的日益丰富性、多样性及不断变化性等特征愈发突出。如何针对不同学习者的学习特征与需求，为他们提供最适合的教育，成为了远程教育下一步持续、健康发展要解决的一个关键性问题。远程学习者研究也因此具有了特别重要的现实意义，正如学者们所言，研究的成果不但会对远程教育在我国教育体系中的准确定位，对远程教育院校深化教育教学改革、准确地把握机遇形成事业的新一轮发展产生积极的推动作用，而且还将对我国构建终身教育体系、建

设学习型社会产生深远影响。

2006年6月25日，《中国远程教育》杂志和上海电视大学联合主办了第11次中国远程教育学术圆桌，主题为“远程教育的学习者——解读上海电视大学的实践与研究”。研讨会围绕“远程教育的学习者”这一核心内容，以上海电视大学践行“两个一切”（即“为了一切学习者，一切为了学习者”）办学宗旨的实践与研究为案例，重点对以下五个问题进行了研讨：

今天远程学习者的特征及学习需求、学习特点、学习习惯；远程学习者的学习心理与学习行为，以及学习动力的维持；远程教育人才培养目标、教育内容、课程体系如何适应学习者多样化学习需求；远程教育院校如何根据学习者学习需求变化及学习特点，构建新的教学模式、管理模式、服务模式；远程教育“为了一切学习者，一切为了学习者”目标的实现策略。

受邀参加本次研讨会的专家有：上海市教育委员会副主任张民选教授，南京大学网络化学习与管理研究所所长桑新民教授，上海建桥学院院长黄清云研究员，中央广播电视大学校长助理李林曙教授，上海市教育科学院成人教育研究所所长楼一峰研究员，华东师范大学成人教育研究所副所长黄健教授，福建广播电视大学科研处处长黄宜梁研究员，江西九江广播电视大学施志毅教授，山东广播电视大学远程教育研究所所长单丛凯教授。

参加广播电视大学教学模式改革工作专题研讨会的部分省市电大领导和相关部门负责人列席了本次研讨会。

研讨会由上海电视大学副校长徐皓和中央广播电视大学副校长、本刊主编严冰主持。



张德明

在此次研讨会上,上海电大较全面介绍了他们践行“两个一切”办学宗旨的实践与研究,如他们为什么会提出“两个一切”的办学宗旨?他们所面对的学习者具有怎样的学习特征与学习需求?为践行“两个一切”的办学宗旨,他们是如何根据学习者的特征与需求,来构建学校新的教学模式、服务模式的?这给学校带来了哪些变化与挑战?上海电大的实践与研究,为我们聚焦远程学习者,探寻下一步远程教育的科学发展之路,提供了一个鲜活的案例。

践行“两个一切”办学宗旨的 缘由与思考

张德明(上海电视大学校长)



杨晨

提出“两个一切”办学宗旨的缘由“为了一切学习者,一切为了学习者”办学宗旨的提出,是缘于我们对成人教育市场激烈竞争的主动应对,缘于我们多年来远程开放教育办学的实践,更缘于我们对教育本质的思考,是经过长期探索而逐步形成的。

首先,激烈的教育市场竞争告诉我们,学习者才是市场的主导。众所周知,上海高等教育毛入学率已经达到55%,在全国率先进入高等教育普及化阶段。随着普通高等教育、网络教育、高职高专教育、成人高等教育乃至民办教育办学规模的持续扩张以及国外教育资源的加速进入,教育市场的竞争不断加剧。目前,在上海招生的普通高校网络教育学院已达19家,在校学生超过12万人。这些学校已面向成人自主招生“专升本”、“高中起点本科”。同时,上海原有全日制普通高校举办的成人教育学院或继续教育学院39家,它们将进行“注册入学”的试点。部分民办高校已经开始了自主招生试点。这就意味着,这些学校的入学考试“门槛”将完全取消。而且,由于它们可以自行设置专业、自行组织考试,从而使电大的开放教育政策优势受到挑战。严峻的现实迫使学校必须把视线聚焦到学习者身上,必须思考学校将来依靠什么吸引学习者。我们认为,学校在坚持教育公益性的前提下,要努



刘文富



徐志瑛



陆守昌

力学习和掌握教育市场的运作规律,要进一步开阔胸襟和视野,要把创建优质的教育服务作为保证教育质量的基础,要把为一切学习者服务的思想贯彻到具体的行动中。

其次,对电大发展历史的反思告诉我们,学习者才是学校的中心。上海电大一直致力于寻求适应社会经济发展需求、适合学生学习的最佳教育形式。从建校、复办到上世纪90年代初,学校一直把政府的行政指令作为学校的中心。在开展大规模高等学历补偿教育的10多年间,采用在册组班学习和自学视听学习的形式,为上海培养了6万多名大专毕业生。随着学历补偿教育的退潮,面对招生人数急剧萎缩的困境,我们开展了全系统的大讨论,把走出困境的“出路”聚焦到强化办学特色和教学技术手段的革新。以1996年参加教育部批准的中央电大“注册视听生”试点为契机,开始走向了多种媒体优化组合、综合使用的新阶段,形成了“四种媒体、七种手段综合使用”的教学模式。在这个阶段,开始了对国外开放大学的全面学习和借鉴,开展了“国外一流开放大学办学模式”的专题研究,但这时强化媒体、技术和手段在教学过程中的应用依然是学校的中心工作。1999年,学校参加了教育部批准的“中央广播电视大学人才培养模式改革和开放教育试点”。试点项目成为了我们探索和形成“两个一切”办学宗旨更新、更大的实践平台。随着对现代教育思想和远程教育理论研究的深入和试点项目实践的深入,我们越来越意识到,媒体技术的使用并不是远程教育的全部内涵。远程教育,表面上是技术与教育的结合,本质上却是教育思想的变革。电大教育必然要从关注媒体技术转向关注学习对象,从而创建适合学习者个性化学习的新的教育方式。这个转变,对教育者来说是一个从思想到行为都要发生深刻变化的大课题,对学校而言则是关系到办学功能定位、人才培养模式、教学模式、管理模式发生根本性转变的系统工程。于是,以“远程开放教育教与学模式研究”课题为起点,在实践探索中,逐步确立了“两个一切”的办学宗旨,并把它贯彻于改革和

发展的全过程。

最后，对教育和远程教育的本质的思考告诉我们，学习者才是教育的主体。学习者是教学过程的一个基本构成要素。随着学习化社会的来临，全社会关注的重心已越来越多地由“教学”转向了“学习”，整个教育界开始重新审视教育内部的各种关系。在远程教育领域，对学习者的关注比传统教育领域表现得更突出。这是由远程教育的特点所决定的。远程教育面对的学习者群体状态比较复杂，因此以学习者为中心构建教学模式和学习环境就显得格外重要。同时，由于在远程教育过程中，师生异地，教学分离，所以，更需要根据学习者的学习需求，为之提供适用的学习支持服务，从而保证教育教学质量。另外，从外部环境看，随着教育供给的日益丰富，人们更加重视优质的教育服务，远程教育更需要从“教育服务”的角度来不断提高为学习者服务的质量。

践行“两个一切”办学宗旨给上海电大带来的新变化 践行“两个一切”办学宗旨引起了学校办学思想的变化，推动了学校深层次的教学改革，使学习者数量、结构和学习动机产生了有利的变化。

首先，践行“两个一切”办学宗旨引起了学校办学思想的巨大变化，对于广大教职工树立全新的师生观、服务观和质量观产生了重要的影响，推动了各项工作的改革与创新。在多年的办学实践中，广大教职工意识到，不能将“两个一切”办学宗旨仅停留于理论层面或空洞口号上，而要充分挖掘它的内涵，将之作为学校各项工作的出发点，进而上升为上海电大系统统一的核心价值观和行为准则。

“为了一切学习者”表达了我们所追求的精神境界和教育理想。它要求我们要积极奉行终身教育的理念，坚持以终身学习为特征的全民教育观，使教育服务进一步面向社会全体成员，为他们创造同等的学习机会，提供同样优质的教育服务。“一切为了学习者”是学校各项工作的总原则。它要求我们在“以学习者学习为中心”理念引领下，加强人才培养方案的设计、教育教学活动的组织、课程资源的开发、学习支持服务的完善，努力营造“人人成才”的育人环境，满足学习者在“任何时间”、“任何地点”进行学习的需求。

其次，践行“两个一切”办学宗旨推动了深层次的教学改革。坚持“两个一切”办学宗旨，从服务于上海经济建设和社会发展的需要出发，结合在职成人终身学习的特点，对“培养什么样的人”和“怎样

培养人”反复进行思考。为了更深入地了解、研究学习者的基本情况，自1998年以来，我们连续8年开展了电大学生问卷调查和毕业生跟踪调查，累计调查人次超过14万。通过多年的研究和实践，逐步明确了“培养能适应上海新兴产业和新经济发展需要的一线应用型人才即合格的‘当班人’”的人才培养目标定位，并构建了“以多种媒体资源的应用为特色，以学习力、应用力、发展力的培养为内涵”的人才培养模式。在此框架下，形成了“运用现代信息技术，以学习者自主学习为中心、教育者引导学习为前提、多种媒体教学资源 and 交互手段支助学习为基础的‘导学-自学-助学’三维互动”的3L教学模式。为了给学习者创设一个良好的学习环境，建立并推广了“一站式”学习支持服务，有效整合了学习资源，搭建了师生、生生网上交流平台，开展了送书上门、送考上门等特色服务，投入100万元在全市各分校、工作站和教学点建立了统一的“学习支持服务中心”。围绕“两个一切”办学宗旨，把对学习者的关爱贯穿于工作的各个环节，落实在广大教职员工的言行中，形成了“从专业知识的学习到人文精神的渗透，从教学和教务管理到心灵的疏导和关怀”的学习支持服务体系。

最后，践行“两个一切”办学宗旨引发了学习者群体的变化。这主要表现在三个方面：一是学习者的数量持续增长。面对激烈的教育市场竞争，8年来学校本、专科注册在读学生人数持续上升：1998年为1.9万人，2003年突破了10万人，这个办学规模始终保持至今。2005年，学校开放教育注册在读学生10.4万人，这个规模占全市高校在校生人数的14.4%，占全市成人高校在校生人数的32.1%。二是学习者的组成结构发生了很大改变。目前电大在读学生中，既有年过六旬的退休老同志，也有刚刚从中等学校毕业的应届生；既有一流企业的高层管理人员，也有外来务工人员；既有修读第一学历的学习者，也有修读第二、第三学历的学习者；既有知名高校的本科毕业生与在读生，也有硕士、博士；还有港澳台胞、残奥会的金牌获得者，等等。三是学习者的学习动机有了明显改善。在当前以学历为主要社会评价指标的情况下，电大学习者中不完全为了学历文凭等功利性目的而学习的人数有了明显上升。从已有的调查情况来看，先前学习者参加电大学习的主要目的是为了获取文凭，但从2002年到2005年，为“提高素质”和“工作需要”而学习的人数合计超过了

50%，这不能不说是一个可喜的变化。

“两个一切”办学宗旨对电大发展提出的新挑战

“为了一切学习者，一切为了学习者”，既是我们的办学宗旨，也是我们始终为之奋斗的目标。下一步，我们还将继续努力。

首先，要进一步强化开放教育的观念。开放教育的开放性应该在五个方面有所体现：一是教育理念的开放。开放教育不是一种单纯的办学形式，而是在进一步打破传统教育思想、体制和人才培养方式的禁锢后，在政府、学校和社会的共同努力下构建起来的以人为本、机会公平、适应需求的新教育；二是办学思想的开放。教育应该为全民的进步服务。作为一所学校，我们不能一味热衷于选择培养对象，而应该有教无类，尽心于培养人才的义务，打破围墙，开放校门，服务于整个社会，创建“人人皆学，时时能学、处处可学”的终身学习环境，为“人人皆可成才”创造机会和条件；三是师资队伍开放。教师是教学工作的承担者，是教育事业的发展者，是全体社会的财富。学校要打开门禁，教师要消除门户之见，我们在欢迎社会优秀人才走上大学讲台的同时，也要鼓励本校的优秀师资在其他的学校和课堂之间合理流动，让名师走出“象牙塔”，与广大学习者亲密接触，成为真正的“人民教师”；四是教育资源的开放。教育是公共物品，教育资源是社会共有资源。我们要改变对教育资源的狭隘认识，在尊重和保护知识产权的同时，使广大教职工敞开胸怀，放眼社会和谐发展的大局，积极推动优质教育资源的共建和共享；五是人才

培养的开放。学校要正确处理保持传统与开拓创新、体现特色与适应需求的关系，立足上海城市发展模式转变的需求，关注国际大都市居民社会生存和择业竞争的压力，着力培养人的学习力、适应力和发展力，使学习者在经过大学教育后，不仅通晓相关学科基础知识和基本技能，而且形成自主学习、自主调整、自主完善、自主发展的良好机制。

其次，要进一步加强教育的改革和创新。从现阶段电大教育与学习者需求之间的差距看，我们还需要在办学形式、学习形式、教学形式、管理形式等方面作进一步的改革与创新。如，实施开放办学，按需择学，跨界学习，学分银行，模块选课，等等。

最后，要进一步处理好四个关系。“两个一切”办学宗旨的深入贯彻和实现，不仅需要上海电大自身的不懈努力，也需要政府和社会对外部条件和环境的改善。从现实条件看，我们需要进一步处理好四个关系：

一是加强自身建设与拓展学习空间的关系。开放教育不是低层次教育，在学习型社会的构建中，它应该能满足学习者不同层次的学习需求。目前，上海正处在一个产业结构调整、城市发展模式变化的关键时期。随着就业市场竞争的日趋激烈，相当一部分白领职工需要通过学习进修不断调整知识结构，一大批蓝领职工需要通过持续的职业培训提高就业能力，还有不少市民需要通过终身学习改善生活质量。这要求电大在学历教育层次上，不仅应该举办大学专科、本科教育，还应该举办研究生教育，同时具备相应的学位

教师的思考 学生的希冀

第十一次
中国远程教育学术圆桌
□ 随记

上海电视大学提出并践行“为了一切学习者，一切为了学习者”，这一鲜活的案例所给予我们的一个重要启示是，“以学习者为中心”不应是口号和标签，只有落实到远程开放教育的每一个环节当中，才会取得实质性的成效，真正增强远程教育机构的核心竞争力。在这里，对远程学习者的理解和研究就显得特别重要。而一线教师们的领悟与思考、学生们的收获与希冀，都会给我们以启示。

在研讨会上，上海电大教务处副处长范军主持了一个互动单元，她请几位一线教师和学生结合自己的实际谈最切身的体会。研讨会后，本刊和上海电大科研处还召开了一次学生座谈会，邀请学生们谈谈自己的学习经历、谈谈对远程教育的期许。这些学生来自不同的专业，包括本科生和专科生，年龄跨度在30至50多岁，职业背景和生活经历也各不相同。我们想，倾听一线教师和学生的声音，应该可以使关于学习者的研究更加脚踏实地。

上海电大法律与行政系教师焦娇在教学工作中对“平等”二字感触颇深。她认为，“为了一切学习者”首先要求平等对待每一位学习者，为每一位学习者提供平等的学习资源和学习机会。“为了一切学习者”，不仅仅是应该为了一切学习条件好、学习基础好的学习者，也应该为了一切学习条件不好，学习成绩基础不好的学习者。她进而提出，电大的学生在时间、学习基础、学习环境等方面与普通高校学生相比，都是“弱势群体”，每个学生都有自己的特殊性，远程教育的老师不应该一味地用普通高校学习者的衡量标准来衡量他们的好与坏、对与错、是与非，我们的学习者需要老师们更多的关怀和理解。

在探讨教与学的方法与模式的时候，管理系教师刘玉梅表示，每一个生命都有自己独特的天赋以及不可估量的潜能，远程学习者生命的色彩是各异的，关键是看教师用什么来浇灌。她认为，对师生而言，教和学

授予权。这需要我们在争取政府支持的同时，不断加强学校的自身建设，开拓更高层次的办学项目，为满足学习者的终身学习需求服务。

二是坚持教育质量与满足学习者需求之间的关系。教育要坚持质量标准，终身教育应该有适用的质量标准，应该在坚持教育质量与满足学习者需求之间找到一个很好的平衡点。这不仅是上海电大，也是其它开放教育机构所要面对的重大课题。

三是吸纳社会优质教育资源与提升学校竞争力之间的关系。学校要以开放的理念尽量吸纳社会优质教育资源，充分整合教育资源，这样才可能实现“人人享有优质教育”的理想。电大要在不断提高教学质量的同时加强学术研究，要在深化教学模式改革的同时加强学科建设，要在聘请专家、学者作兼职教授的同时重视师资梯队的建设，要在利用社会优质教育资源为学生提供满意服务的同时，不断提升学校竞争力，形成学校与社会的良性互动。

四是评价标准与学校教育创新之间的关系。从严格意义上说，我国目前的高等教育评价标准只有一个，就是普通高等教育评价标准。远程开放教育院校还没有国家制定的建设标准和评价标准，这就使得电大建设没有明确方向，也很难得到政府和社会的有力支持。同时，由于这种标准的立足点是普通高校，因而并不适用于电大，但政府部门却往往拿来对电大进行评价和衡量，从而制约了电大远程开放教育的创新。所以，为了更好地为学习者服务，电大远程开放教育急需适用的评价标准和相关的立法。

五是信念、理念、观念的关系。上海电大的信念是认真贯彻“三个代表”，服务于上海构建终身教育平台和学习型社会，让人人享有优质教育资源，实现教育的平等。为此，我们提出了“为了一切学习者，一切为了学习者”的理念。为贯彻这一理念，我们必须转变观念，解除和解放我们在思想上、观念上的误区。

对远程学习者的认识和理解

杨晨（上海电视大学科研处处长）

研究远程学习者是学校提高教育质量、体现办学特色的前提。对学校而言，研究远程学习者，是提高教育质量、体现办学特色的前提。从学校角度出发，对学习者的研究无外乎四个方面：一是我们的学习者是谁？这是教育对象的问题。包括现在是谁，将来又是谁。这需要学校用发展的眼光来审视和把握。二是他们为什么来学校？这是学习动机的问题。从中也可看到学校对外界的吸引力，对强化办学特色有益处。三是我们希望他们成为怎样的人？这是培养目标的问题，是学校培养目标与学习者成才目标的对接。四是怎样才能让他们学得更好、会得更多？这是教学方法的问题。这与学习者的学习基础、学习习惯、学习方法等有很直接的关系。以上四个问题是所有学校都要认真深思的问题，但对于上海电大还讲，这些问题更重要也更复杂。这是由远程开放教育的特点所决定的，也是由我们所处的社会环境所决定的。

都没有固定的模式，只有适合的，才是最好的。焦娇也认为，在教学方法上，对于不同的学生，教师的教学手段和方式应该有所不同才能够满足不同的要求。“导学”、“助学”、“自学”、“促学”的组织和开展，要做到因人而异、因材施教。

在远程教育中，传统意义上的“言传身教”无法实现，教师对自己的责任应该如何理解呢？在刘玉梅看来，常规面授教育中，教师的言传身教可以表现得淋漓尽致，而远程学习者面对的却是隐匿在显示器后的“教师形象”，但这并不是说教师的率先垂范作用在远程教育中可以被弱化，相反，远程教育对教师的行为提出了更高的要求。焦娇则指出，对于远程教育的教师而言，“一切为了学习者”就是指教师的一切工作都必须以为学习者提供学习方便及更好的教学质量为中心。而这里的“一切工作”不但包括与教学有关的工作，还应该包括与教学无关但对学生的成长和培养有影响的工作；这里的教学质量提高既包括学生文化素质修养的提高，还应该包括学生的道德品质修养的提高。

教务处副处长薛伟在研讨会介绍了上海电大举办的“十万师生网上行”活动。这一大型活动是为了进一步推动信息技术在现代远程教育中的应用，鼓励广大师生积极利用互联网开展教与学，也是在远程教育环境下开展网络校园文化建设的一种尝试，内容涵盖素质教育、课程教学、教学教务管理、学校建设等方方面面。薛伟对这项活动的体会是，当“两个一切”已经成为教师和管理人员的共同价值观和核心利益观时，应当更加提倡电大学生做好“两个自主”——自主学习、自主管理。她认为，只有“两个一切”和“两个自主”有机互动、形成默契时，学校所做的一切才能为更多的学生提供更有价值的服务，也才能真正向人人享有优质教育的理想目标迈进。

远程开放教育的一项重要使命是为那些因种种原因而未曾获得高等教育机会的学习者提供机会。上海电大闵行分校的学生李雨艳在研讨会上用生动的语言表示说，开放教育“正是我想要的”，这实际上是学习者学习需求的一种很贴切的表达。参加学生座谈会的学生都表示，他们选择电大开放教育，多是源于职场需求而想利用业余时间深造。徐汇财贸分校

一直以来,上海电大高度关注对学习者的研究,尤其是参加中央电大试点项目以来,连续8年开展了共计142,150人次的问卷调查,调查内容涉及学习者的基本情况、学习基础、学习动机、学习方式等多个方面。调查结果显示,上海电大学习者的基本特征是:年龄以18~40岁为主;学习方式以在职学习为主;文化知识、职业背景复杂;学习动机多样化;对学习手段的需求多样化。

开放教育给学习者带来的影响 电大目前开放教育的主要特点是:经水平测试的注册入学、学分制和学籍8年有效,等等。这种形式,不仅为广大社会人士提供了“人人能学”的终身学习机会,而且也使他们根据工作和生活的情况对学习计划作合理安排和调整创造了有利的条件,缓解了工学/家学矛盾。但这也使得学习者情况呈现出了很大的复杂性。这种复杂性主要表现在三个方面:

一是个体基本情况差异性变大。如年龄结构从18岁到60多岁,知识背景从仅接受了中等教育到具有博士学位。我们不难理解,就年龄而言,学习者年龄越小,则记忆力越好,离开学校的时间越短,对电大学习的适应性越强。就学历而言,学习者学历越高,学习基础和学习能力就越强,对教学要求也就越高。

二是在学习的坚定性上表现不一。由于入学口的开放,使得电大学习者在学习的坚定性上表现不一,一部分人遭遇困难很容易退缩,电大每年较大比例的流生率即是很好的证明。

三是学习者分布呈现不稳定性。学分制和学籍8年有效,使得学习者对个人学习计划的安排具有很大自由度,导致学习者数量在时间上和专业、课程上的分布呈现不稳定性,不利于教师的教学设计和实施。同时,学习者的间断学习也会带来不良影响,一是这部分学生始终存在着要不断适应电大学习的问题,从而影响了学习的效率;二是影响了教师对他们的熟悉和了解,从而影响了教师导学的效果。

远程教育给学习者带来的影响 远程教育给学习者带来的影响主要体现在两个方面:一是为学习者的学习带来了很大的时空上的便利。这一点对在职人员、已婚人员的学习十分有利,可以大大缓解他们的工学矛盾和家学矛盾。二是使教育者和学习者虚假化/虚拟化。教师是对着一个虚拟化的对象在教,学习者是跟着一个虚拟化的对象在学。学习群体的缺失,不仅使教师不能及时关心学习者,而且不利于学习者保持良好的学习状态和学习心理。我们的调查显示,66%的学习者希望获得有教师参与的辅导,但同时网络学习也越来越受到青睐,这部分学习者比例从2003年的27.9%上升到2005年的38.7%。从中我们不得不思考:到底是学习者不适应时代进步才要求远程学习与面授辅导相结合呢?还是电大的远程教育根本就不能走得那么“远”?还是随着信息时代的发展,人们会越来越适应完全依托于网络平台的远程学习?这些问题还需要我们进一步观察和深入研究。

社会环境给学习者学习动机带来的影响 学校的培养目标与学习者的学习动机始终存在差距,学习者

的朱华芬同学还告诉我们,孩子稍大些了,自己能挤出一些时间来学习,而电大开放教育的专业内容和灵活的形式,恰恰能够适应她的需求。

在与学生们的座谈中,可以看出他们不管最初遇到过什么样的困难,但今天已经对学习充满着自信;而这份自信,很重要的一点,是来自自主学习和协作学习能力的提升。同学们谈起学习小组,谈起BBS,谈起各种形式的虚拟与现实的交流互动,总是很多事例想说,显得那么兴奋(像开放教育学院法学专业的王国樑,就兴致勃勃地介绍了组织虚拟法庭的活动经过和体会)。电大的支持服务,教师的使命感和责任心,也给同学们留下的深刻的印象。教师与学生、学生与学生,尽管处在所谓时空相对分离的环境中,但在开放教育的大课堂里,他们之间的关系显然并未疏离,反而更加紧密。

座谈中也能突出地感到,作为成人学习者,电大学生更希望所学的知识与他们的实际工作紧密地结合起来。他们对专业与课程的更新,需求更加迫切,对课堂知识是否滞后、是否同实际脱节,也更加敏感。他们更加期待考试的进一步改革,希望案例型的知识应用,更多地取代“死知识”的记忆。

关于在电大学习的收获,很多同学表示,他们不仅学到了知识,还得到了亲情和友情,获得了经验和自信,悟出了为人之道。或许,这正是远程开放大学的文化凝聚力的清晰体现。同学们希望,自主开展的学习活动、实践活动能够得到学校更有力的、更系统的资源支持。他们热切地盼望,电大能够不断丰富和拓展学习共享平台,哪怕是毕业之后,他们还能置身于学校的知识与文化氛围中,继续学习、继续体验。由此,我们不难体会到学习者对远程开放教育的认同感和归属感。

(上海电大的学生们在工作繁忙的情况下挤出时间参加学生座谈会,本刊在此谨表真诚的谢意。参加座谈会的学生是:徐汇财贸分校05级本科生朱华芬,04级专科生刘征杰,长宁分校04级专科生江宏,开放教育学院03级本科生曲蓉、王国樑,04级专科生穆景娴、莫飘。)

(方庄)



刘玉梅



李丽艳



焦娇



薛伟

的学习动机受到社会评价机制的极大影响。社会崇尚学历，用人单位看重文凭，学习者就很难不抱着获得学历文凭的目的来学习。在我们的调查中，电大学习者为了“获取文凭”和“晋升谋职”来学习的占46%。但是，我们也应看到，这种情况不会持续太久。随着社会的逐渐成熟，大家会逐渐关注人的内涵和实际能力。政府主管部门和用人单位也会逐渐抛弃这种表面的、机械的评价标准。在我们的调查中，不完全为了学历文凭而来学习的人数已有了明显上升，选择“提高素质”和“工作需要”的人数两项合计达到了54%，电大学习者的学习动机已呈现出多元化趋向。所以从长远看，我们要强化以“能力”为本位的人才培养，既要给学习者传授学以致用的专业知识和技能，又要注重他们专业基础的夯实和良好学习习惯的培养。我们认为，提升能力、提升素质，这才是当下生活于上海的学习者对教育改革发出的真实心声。

构建“导学-自学-助学”教学模式 刘文富（上海电视大学教务处处长）

“导学-自学-助学”教学模式的探索历程 基于上海大都市的人才培养环境和“当班人”的人才培养模式，上海电大教学模式的提出和实践先后经历了三个发展阶段：第一个阶段是“四种媒体-七种手段”的初步探索阶段。这一阶段探索和实践的核心是充分发挥教师的作用，全力“助学”；第二个阶段是“以学习者自主学习为主，教育者导学为辅”的中期发展阶段。这一阶段更注重师生间的教学互动，在充分展现学生主体性的同时，特别注重在新形势下的重新整合，开始将学生自主学习放在首位。初步形成了“以学习者自主学习为主，教育者导学为辅，以计算机网络平台为主要依托，多种教学媒体和辅导手段综合运用”的教学模式；第三个阶段是初步形成了上海电大现代远程教学模式，即“运用现代信息技术，以学习者自主学习为中心、教育者引导学习为前提、多种媒体教学资源 and 交互手段支助学

习为基础的‘导学-自学-助学’三维互动教学模式”。其核心在于真正使学习者的“自主学习”处于中心地位，同时又全方位地发挥“导学”、“助学”的作用。

“导学-自学-助学”教学模式的内涵 “运用现代信息技术，以学习者自主学习为中心、教育者引导学习为前提、多种媒体教学资源 and 交互手段支助学习为支撑的‘导学-自学-助学’三维互动教学模式”，简称为“导学-自学-助学”教学模式。

“导学-自学-助学”教学模式是一个三维互动的教学模式，其中以学习者的“自学”为主，以教育者的“导学”为辅，以多种媒体手段“助学”为基础，使学习者能够达到培养目标的要求。三者的关系是：学习者的自主学习是中心，教育者的引导学习是关键，媒体和交互手段的支助学习是基础。

在本框架中，“以学习者自主学习为中心”体现了学习者的主体性，其“自学”的含义是学习者借助一定的指导和支持、主要依靠自身的力量完成学习过程，其对应的实施主体是学习者。这里的“自学”包括：“自主设计、自主研修和自主发展”三个层次；“教育者引导学习为前提”说明了教育者的指导作用必不可少，其含义是教育者引导学习过程、启发学习思维，其对应的实施主体是教育者，包括“目标引导、集中辅导、个别指导”等三个方面；“多种媒体教学资源 and 交互手段支助学习为支撑”突出了信息技术和教育技术的应用环境，其含义是学习者学习的媒体、技术、资源等多种手段整合而成的支持服务系统，包括“资源支助、学习者互助、服务帮助”等三个方面。

“导学-自学-助学”教学模式的特点

上海电大“导学-自学-助学”教学模式有以下两个重要特点：

一是传承性。所谓“传承性”，就是指该模式的发展轨迹清晰、合理和自然。该模式源于上海电大试点初期的“四种媒体、七种教学手段”综合应用，并由中期评估时的“以学生自主学习为主、教师导学为辅”不断发展而来，因此师生认同度较高；



徐皓

二是拓展性。所谓“拓展性”，就是说，该教学模式仅仅是个基本框架，它为教师针对不同专业、不同课程以及不同学习对象，将其细化、深化和活化提供了施展的空间。

“一站式”学习支持服务的 创新实践

徐志瑛（上海电视大学
闵行分校校长）



范军

“一站式”学习支持服务的框架
“一站式”学习支持服务由有形的“一站式学习支持服务中心”和无形的“一站式学习支持服务系统”两部分构成。一方面，“一站式

学习支持服务中心”是有形的。在上海电大闵行分校门口有个温馨、舒适、明亮、宽敞的“一站式学习支持服务中心”。在每年365天里它早八点到晚八点为学习者提供求学咨询、报名注册、费用估算、择学建议以及入学后的个性化学习计划制定、资源使用指导等服务；对学习资源的分配进行监督、协调和整合；对课程学习资源进行规划、宣传、传递和更新；对学习者的学习进行跟踪服务。所有服务以教师为主导，以学习者自治为辅助，以服务于学习者为中心，在学校管理和学习者学习之间架起一座直接的桥梁。

另一方面，“一站式学习支持服务系统”是无形的。无形的“一站式学习支持服务系统”对学习资源进行整合，将大量的信息电子化、网络化、透明化；并为之设计人性化的界面，如学习小组讨论系统、班级管理子系统、学籍服务子系统、学习包下载子系统、心灵校园BBS论坛等，设立名为“电大闵行分校”的MSN和QQ在线实时交流通道，并有效地运用多种媒体手段提供信息和学习资源，给学习者创设自主学习的环境和条件。搭建师生、生生心灵交流的平台，满足学习者心灵沟通的需求。

“一站式”学习支持服务模式的探索 第一，着力于培养学习者良好的学习习惯和提高学习者的自主学习能力。良好的学习习惯应包括学习时间的分配、学习方法的选择、学习内容的整合等。因为学习的过程就是资源合理调度的过程，学习者要调度来自于教师、同学、教材、网络、校方的各类资源，才能顺利

完成相关学习任务。为此，我们要为学习者提供相关的学习支持服务，提高学习者的调度能力，帮助学习者养成良好的学习习惯。另外，由于远程开放教育的低门槛，学习者的基础参差不齐，而学习者自主学习的意识和能力对学习效率的高低起着至关重要的作用，为此，我们把学习者自主学习能力的培养贯穿在学习支持服务的全过程。

第二，着力于加强教与学的沟通。在远程开放教育中，借助网络进行沟通是一种重要的教学手段。于是，分校教师与学生的网上交流平台应运而生，师生之间的交流更为频繁，更为便捷，更为深入。从中教育者形成个性化的教学风格，专业知识得以提升，教学经验得以积累，师生情感更为真切。

第三，着力于提升全体教职工的服务意识。学习支持服务是全方位的，除了学习上的支持服务外，教学管理服务和后勤保障服务的好坏也会直接或间接地影响学习者的学习情绪。提升全体教职工的服务意识，也是学习支持服务的重要环节之一，决不容忽视。学校要求每位教职工对学习者的问题都要做到“所有问题到此为止”，树立“一站式”服务理念。同时，我们启动了“三全”服务工程，即全程服务、全员服务、全心服务。“全程服务”即关注每位学习者学习的全过程，做好每位学习者的学习档案，落实每一份《学习问题受理单》，给学习者提供学习过程中的一切支持服务。“全员服务”即全员参与，珍惜每一位学习者。教师要确立新的目标观、师生观、教育技术观，全体辅导员要牢固树立全心全意为学生的服务观，全体管理员要树立管理就是服务、服务就是效益的质量观。“全心服务”即将诚信贯穿于工作的每一个细节，落实在每个教职工的一言一行中，融入到学校管理的每一个层面，浸润在闵行校园的每一个角落，体现在学校发展的每一个阶段。从面授的课堂教学到交互的网络平台，从学习的疑虑到心灵的困惑，学校都创设了温馨的环境，培养了“乐于奉献，敢于创新，归于和谐”的校园文化，在互动中结出了美丽的精神文明硕果——大家自然而然地关爱他人。为了丰富学习者的课余生活，学校举办了各类免费讲座及培训，内容涉及大学英语四级考试、学位英语、网考英语、计算机网考、劳动法讲座、终身学习、文明礼仪等，以提高学习者的综合素质。使“一站式服务”在培养合格人才，提升教学质量，扩大办学规模，打造电大品牌，构建终身教育体系中发挥作用。

第四，着力于“一站式”学习支持服务过程中的

创新。我们的创新点主要体现在以下几个方面：设计远程开放教育流程图，设计学生学习支持前台服务中心，设计课程学习包模板，设计基于 Internet 的学习支持服务中心网站，设计开放教育自主学习支持服务手册，整合“一站式”服务人员培训方案，设计一站式服务受理单，构建高效、灵活、全方位的学习支持服务模式。

贴近学习者，服务学习者

陆守昌（上海电视大学徐汇财贸分校校长）

采取补课“预热”措施，使学员充满自信攻克难关。上海电大“有教无类，乐学致远”的校训，吸引着成千上万的莘莘学子跨入这所没有围墙的大学。电大“宽进严出”的开放性，吸纳着文化背景、文化底蕴、工作经历、人生阅历各不相同的社会各界人士，到电大求知、“充电”。然而，电大毕竟是一所成人高等学府，无论是读大专，还是上本科，都需要有相应的基础。对于那些久已疏于课堂学习或者自身文化基础相对薄弱的求学者来说，“英语”与“数学”这两门基础课，无疑是横在他们学习道路上的“拦路虎”，以至于动摇了他们入学的信心和在大电坚持学习的决心。

我校在近几年的办学过程中，推出了补课“预热”措施。在学员报名时，我校作出郑重的承诺：免费开设“数学”与“外语”基础知识补习课。利用寒假或暑假，请在电大任教《经济数学》和《英语》课程的教师，担任补习班的教员，根据电大教学要求，自编教案与辅导讲义，给学员补上基础课。这样的补习，取得了良好的效应：一是让学员在假期就提前进入电大学习的“状态”；二是让学员补了基础，正式进入电大课程学习时，有了底气，有了自信；三是经过补课“预热”，我校这两门课程取得了理想的成绩，《英语》合格率比全市平均水平高出10%，《经济数学》比全市平均水平高出20~30%。

我校大专财会专业《经济数学》不仅合格率“居高不下”，而且学员平均成绩一直保持“良好”。在2003年7月的统考中，我校186人参加考试，183人顺利通过，其中有14人得了100分。在2006届财会班195名学员中，有114人提前一个学期毕业，他们的数学成绩几乎都是优良水平。几年来，我校本科会计学专业长盛不衰，开班人数在市电大系统名列前茅。不少电大大专生，尤其是提前毕业的学员

选择了在电大继续深造。

一项补课“预热”措施，让对电大课程“陌生”的学员，有了学习的信心，平添了乐趣，又极大地推进了学校的招生，得到如此“厚报”，是我们始料未及的。

推出“VIP”卡，为学员搭建提高综合素质的平台。当今的社会，充满着激烈的竞争。电大学员多数来自社会普通岗位，他们在电大取得学历文凭后，还要面临胜任岗位或重新择业的考验。然而，仅凭一张文凭，难免显得“单薄”。因此，多年来，我校在电大学员中推行“一张文凭，多种证书”的服务措施，并相继推出多项在市场上颇受欢迎的培训项目。

我们在市、区财政局主管部门的支持下，成立了会计培训部，让电大学员参加会计上岗、会计电算化、会计职称、注册会计师等培训；成立外语培训部，开设大学英语四、六级、基础英语及法、德、日、西班牙语等培训；还开展了“数码影像”、“网页制作”、“营业经理”等职业技能培训。

凡是本校在读的电大学员，都可以在本校各类培训中享受学费八折的优惠。有的电大学员将本校电大学生证，戏称为“VIP”卡。在帮助学员“英语”攻关的道路上，我们有多种服务品种，从基础英语补习，到学士学位复习，到四、六级冲刺，满足了各种层次学习者的需求。由于“英语”的突破，我校04届工商管理本科班学员中有23人获得学士学位，占该班毕业生人数的33%，占当年该届市电大取得学士学位学员总数的29%。

据统计，2004~2005年间，参加我校非学历培训的电大学生达到1,778人次。他们享受了收费的优惠，学到了新知识、新技能，为自己今后参与市场竞争多添了几个“砝码”。

开通校长“热线”，与学员保持零距离沟通。作为成人学员，利用业余时间学习，大多数肩负“工作、家务、学习”三项重任，难免在学习期间会有麻烦，发生问题，遇到困惑，他们需要帮助，需要沟通，需要理解。于是，我们开通了校长“热线”。在新学期开学典礼上，校长把热线号码向全体新学员公示。并承诺：对学生来电，在24小时内作出答复，做到“来电必复，有求必应”。通过这条热线，校长可以了解到学员中出现的问题，遇到的困难，并能及时给予解决。

责任编辑 石子