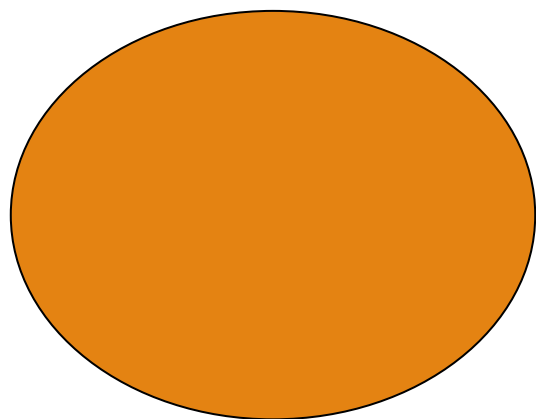


学习支持服务的类型 及实施方法

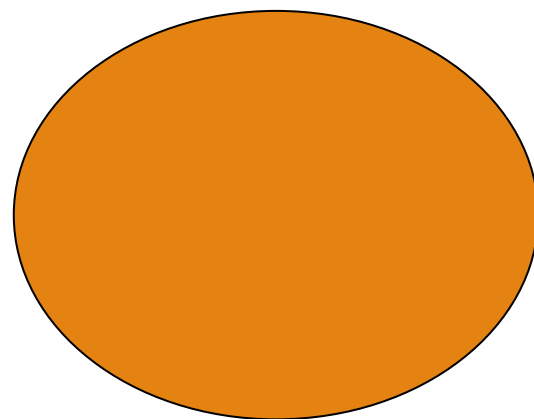
实践的角度

远程教育教与学的关系

教



学



学习支持服务的概念

- ◆学习支持服务是一种组织形式，通过这种形式学习者可以充分利用机构的教学服务设施。
- ◆索普（Thorpe）的定义是：学习支持服务是在学习发生前、学习过程中以及学习完成后，能够对已知学习者或学习小组的需求作出反应的、所有元素的集合。
- ◆西沃特(Sewart, 1988)的定义是：根据提供学生支持的方式，学生支持服务可以分为基于人际面授的双向通信支持(连续的通信)和基于技术媒体的双向通信支持(非连续的通信)。
- ◆我国远程教育专家丁兴富教授对学习支持服务系统的内涵作了系统性的分析，定义是：学生学习支持服务是远程教学院校及其代表教师等为远程学生提供的以师生或学生之间的人际面授和基于技术媒体的双向通信交流为主的各种信息的、资源的、人员的和设施的支助服务的总和，其目的在于指导、帮助和促进学生的自主学习，提高远程学习的质量和效果。（丁兴富，2001）

学习支持服务的类型

- ◆ 学习支持服务是对学生从注册到毕业全过程的支持与服务，分为**学术性的支持服务**和**非学术性的支持服务**，在固定时段或不固定时段为学生提供的支持服务，使他们能够解决问题、克服苦难、完成学习任务。

学习支持服务的类型

- ◆ 学术性的支持服务由课程教师提供，主要是向专业学习过程中遇到认知方面的问题或困难的学生提供各类帮助，
- ◆ 它贯穿于教、学、辅导及评价等各个教学环节之中。包括课程串讲与答疑、课程安排、课程导学、组织学习活动、
- ◆ 考核学习内容与评价学习效果等，以及在课程辅导过程中提供的学习方法指导、学习解惑等内容。
- ◆ 非学术性的支持服务是学习支持服务系统的重要组成部分，主要是为远程学习者学习过程中遇到的除专业知识之外的问题或困难提供帮助，贯穿学习者整个学习过程。包括咨询服务、个性化、人性化的日常管理服务、学习过程监控与质量管理、资源服务、技术支持及设施服务、学习策略培训与培养、心理健康咨询与帮助等等。
- ◆ 管理性质的支持包括那些帮助学生进行求学咨询、学前评估、图书馆服务等管理方面的活动和服务。
- ◆ 无论是学术性的还是非学术性的支持服务都是以学生为中心，围绕学习中存在的主要问题而展开的一系列的工作。

学习支持服务的实施

方式一：根据提供的服务内容或方法的不同、提供支持的方式、解决问题类型会不同。

根据学生支持服务主要解决的问题类型的不同，学生支持服务可以在这三个方面实施：

(1) 管理性质的支持

包括那些帮助学生进行求学咨询、学前评估、图书馆服务等管理方面的活动和服务。

(2) 学术性质的支持

包括定义课程、解释概念、提供反馈(正式或非正式的)、提供教学实践、培养学生的学习技能、通过课程跟踪学生的进步、扩展课程学习、分享学习的乐趣等与学生专业学习有关的支持。

(3) 情感方面的支持

这类支持是专门针对远程学习缺乏交流而提供的。包括提供学生夏令营、帮助学生组织学习小组、创设学习社区、提供心理咨询等。对学生情感方面的支持，帮助学习者解决各种心理和情感方面的问题，缓解精神压力、消除孤独感、增强自信从而促进学习。

学习支持服务的实施

第二类方式：一类是补救性学生支持活动，其中包括非学术性支持活动和学术性支持活动；另一类是发展性学生支持活动，主要指培养学生学习技能的活动。

补救性学生支持在我国远程教育实践中已经得到了普遍的重视，但发展性学生支持的重要作用尚未得到认识，发展性学生支持活动中还很少见。（陈丽 龚静，2005）

通过定义可以发现根据解决问题类型不同而划分的学生支持是交叉在补救性学生支持与发展性学生支持之间的，例如：学术性质的支持中培养学生学习技能属于发展性学生支持，而同属于学术性质支持的扩展课程学习就属于补救性学习支持。

学习支持服务的实施

第二类方式：一类是补救性学生支持活动，其中包括非学术性支持活动和学术性支持活动；另一类是发展性学生支持活动，主要指培养学生学习技能的活动。

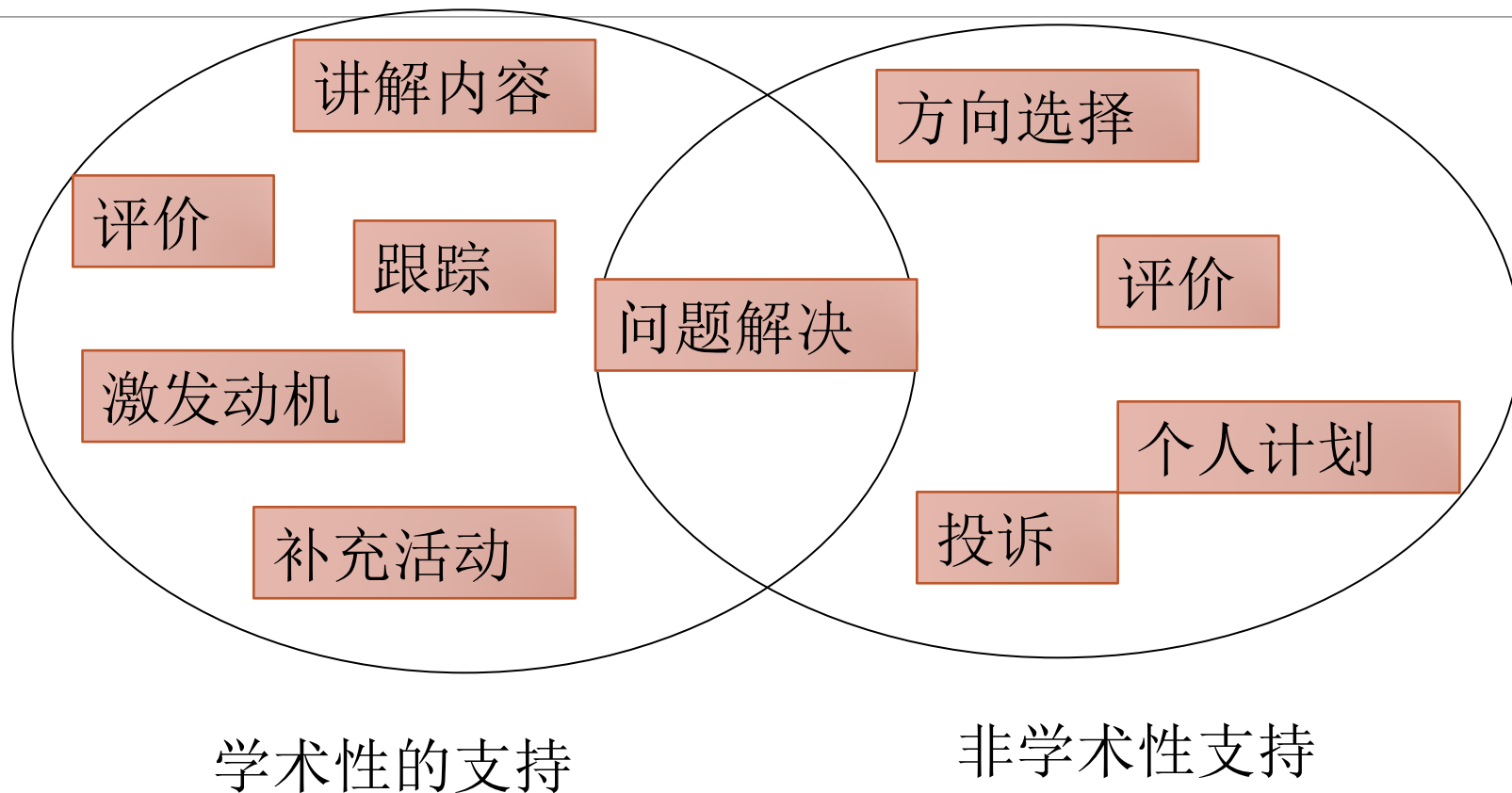
补救性支持活动包括非学术性支持活动和学术性支持活动，

非学术性支持活动有为**咨询、信息提供、事务性问题解答**等，是与具体课程内容无关的支持和帮助活动，例如：专业和方向选择问题、学费、学习方式选择和投诉等问题的解决活动；

学术性支持活动常体现为**辅导、组织和引领**，指与具体课程内容相关的支持和帮助活动，例如：课程内容的答疑、课程内容的概括和总结、作业的评价、学习动机的激发、课程学习方法的指导及实验活动等。

补救性学生支持活动主要针对学生在学习前和学习过程中遇到的问题，而向学生提供的帮助活动，目的是为了帮助学生解决问题，完成学习任务。

补偿性学生支持活动的分类



案例

英国开放大学学习支持服务模式

英国开放大学设计开发制作了完善的课程材料教学包，从而尽可能地将学生的个别需要全部综合到教学包的设计中，教学包代替了传统高等教育中的教师讲课和学生记录。

艾伦·泰特描述英国开放大学的学习支持服务模式具有以下特点：

- (1)每个学生都配有一位导学教师，每个导学小组的学生人数不多于25人，这样学生就可以在修读课程期间，获得支持和悉心指导，在知识上有所长进；
- (2)导学教师会给予学生一些学习上的反馈，并对其完成的课业评分，可以说导学教师在学生的学习和进展方面扮演了关键的角色；
- (3)所有学生都有机会参加面授导学课，也可以选择不去参加；而最近更出现了由导学教师自行管理的网上导学课。

英国开放大学在全国有着由260个学习中心组成的网络，为学生提供导学服务；另一方面，13个地区中心也扮演着支持服务的角色，确保学生感觉自己如同置身英国中部的开放大学总部附近。

总而言之，英国开放大学通过精心设计的课程材料教学包、导学教师、网络以及学习中心和地区中心提供的服务，形成了自己的学习支持服务模式，这个模式在英国开放大学取得了成功。

案例

美国凤凰城大学学习支持服务模式

美国凤凰城大学主要开展在线学习，学生只需有一台可以上网的电脑就可以在他最方便的时间完成学业。这包括学习管理、注册和购书等环节。在线学业计划在提供了最大的方便性和灵活性的同时，也要求学生有很高的自律性。这是在培养学生的迅速吸收新思想、评估复杂的数据、创造性的思维、有效的沟通等多方面的能力。

在简单易学的上网软件的帮助下，学生可以检索到来自教师的讲稿、提问和作业，然后脱机复习。学生可以访问整个在线电子图书馆及其服务，也可以与其他成功人士在线合作，共享观点、争论问题、以及学习他们的经验。这就能使学生在提交作业给教师作正式的学术评价之前，提升作业质量。在整个课程中，教师将随着学生的学习进程给他提供指导和反馈。

全部学生和教师之间交互沟通是非实时的，通过电子邮件或新闻组，学生可以在任何时间、任何地点参加进来交互沟通。学生不用从办公室赶往夜校教室，不会因时间冲突而缺课。学生被要求每周有5天参加这种交互，但具体时间可由学生自己安排。全部课程都是每个时期只开一门，因而学生研究每个主题都能比较深入。每门课程持续5-6周，在课程学习中间学生可以中断。各门课程一般要求每周有15—25小时的学习时间。大多数课程作业能够直接用于在某个方面改进学生自己的工作或工作场所。学生将要作为“学习小组”成员，完成模拟实际工作环境的某些项目，由此增加学生自己在团队中的有效性和价值。