
远程教育导学教师的现状、问题与思考

——基于天津、上海、安徽省电大的实证研究

孙艳萍, 江小青, 孙鸿飞, 狄晓暄

【摘要】: 远程教育导学教师是为学生提供非学术支持服务的专职教师, 在广播电视大学远程教育中占有特殊的地位并发挥着独特作用。目前关于远程教育导学教师的研究都是基于实践工作的思考展开的。本文在导学教师概念界定的基础上, 采用问卷调查的方法, 以天津、上海、安徽三家省级电大及其基层教学点的导学教师为样本, 对远程教育导学教师的基本特征、工作状况进行了调研, 探讨了远程教育导学教师存在的问题, 并从国家开放大学的视角对远程教育导学教师队伍建设提出了相应的思考。

【关键词】: 非学术支持服务, 远程教育导学教师, 现状特征

一、引言

远程学习以完善有效的学习支持服务为前提, 已经成为了远程教育领域的共识。远程教育的学习支持服务包括学术和非学术两个方面, 国外文献也称之为“教学支持服务和非教学支持服务”或“学科支持服务和非学科支持服务”, 学术支持服务注重认知、智力、知识等方面的支持, 非学术支持服务偏重于情感关怀和组织学习诸方面为学生提供支持。随着远程教育在我国高等教育领域的迅猛发展, 参加远程教育的学生人数越来越多, 而且大部分学生都是在职成人, 他们在学习过程中会遇到各种各样的困难, 对学生的非学术支持服务显得越来越重要, 有学者提出: 要保证远程开放教育的质量, 就必须建设好元学习环境 (meta-Learning environment), 即同时搞好学科和非学科学习支持服务工作, 两者同等重要、缺一不可。^[1]而根据国外远程教育的经验, 以及中国远程开放教育的历史和现状来看, 非学术学习支持服务对于保持学生的学习动力, 减少其学习障碍, 降低辍学率, 能够起到很大作用。^[2]

从各国远程教育非学术支持服务的实践来看, 人的因素都是至关重要的, 即负有这一职责的教师; 而从目前远程教育学院校教师的设置来看, 提供非学术支持服务的教师涉及管理人员、教学人员和专职指导教师。其中, 作为直接面对学生的专职指导教师, 他们在学习支持服务系统中发挥着重要作用。以享有世界远程教育典范的英国开放大学为例, 它建立了一个遍布全国的地方兼职教师体系, 其兼职教师体系中包括兼职教育指导顾问 (Counselor) 和兼职课程指导教师 (Tutor), 其中的兼职教育指导顾问主要提供非学术支持服务, 负责学生的教学管理工作, 保持学生与校本部的联系直到学生毕业, 是学生学习和生活顾问。在我国, 作为规模最大且专门从事远程教育的广播电视大学, 因其独特的系统办学和分级教学, 教师设置分为主持教师、责任教师 (包括专业责任教师和课程责任教师)、课程辅导教师和导学教师, 其中导学教师的基本职责是负责指导学生等工作。从其职能界定上, 导学教师是为学生提供非学术支持服务。从现实状况看, 导学教师在电大远程教育中占有特殊的地位并发挥着独特作用, 导学教师不仅承担班级的组织管理工作, 还承担着对学生的教育和服务工作, 是学生主要的“精神关怀者”和“情感支持者”, 为学生提供远程教育教学全过程的情感支持和人文关怀等非学术支持服务。一项研究表明: 凡是由优秀导学教师带的班级, 学员普遍呈现“三高一低”, 即注册率高、专科升电大本科率高以及申请学位通过率高、辍学率低, 学生对电大开放教育有较高的认同感。^[3]因此, 远程教育导学教师在电大远程教育质量保证中起着重要而又独特的作用。

当前, 我国正依托广播电视大学系统, 积极创建国家开放大学和区域开放大学, 而创建开放大学, 为社会成员提供高质量的远程教育服务, 核心要素之一就是师资队伍的专业化发展。然而, 由于远程教育导学教师工作职能主要涉及学生管理、服务

和情感关怀等非学术支持服务，以及我国远程教育界对非学术支持服务重视不足，关于远程教育导学教师的研究较为薄弱，仅有的研究主要集中在远程教育导学教师实践工作的思考及其重要作用上，对远程教育导学教师现状特征、存在问题的研究却比较少。

本文通过对天津、上海、安徽三家省级电大及其基层教学点导学教师现状的调查和导学教师工作中存在的问题分析，提出相应的思考，以丰富现有国内外远程教育教师研究的内容，并从实证方面进行探讨，为国家开放大学教师发展提供一定的参考。

二、核心概念界定

1. 远程教育导学教师

“导学教师”的称呼最初源自英国开放大学的兼职教育指导顾问（Counselor）。英国开放大学的兼职教育指导顾问是学生学习和生活的顾问，着重为学生提供非学术支持服务。在我国远程教育界，导学教师以广播电视大学最为典型和突出，根据“中央广播电视大学人才培养模式改革和开放教育试点教师配置基本要求”，规定了基层电大教学点要配置导学教师，导学教师的基本职责是负责指导学生学习和工作。但尚未对其概念进行界定。从现有电大远程教育的相关研究中，导学教师定义和职能还存在一定的分歧，有研究者认为：导学教师是负责专业或年级学生的联络教师，或班主任；[4]也有研究者认为导学教师的角色很难用传统教育中的“班主任”来概括，导学教师是指导学生自主学习的“导学员”，协助学生自主选课的“策划员”，帮助学生学习的“咨询员”，学生心理的“导航员”，日常事务的“管理员”，以及鼓励学生学习的“啦啦队员”。

结合上述观点，鉴于“导学教师”的称呼符合我国远程教育的传统习惯及远程教育中“教学”活动的“导学”实质，因此，本文的远程教育导学教师指在我国远程教育环境中，引导、支持、帮助学生顺利完成学业、实现其学习目标的一类专职人员，其工作职责主要包括对学生的入学指导、咨询服务、情感关怀、管理服务等非学术支持服务。

2. 非学术支持服务

对于非学术支持服务的概念，国外最早提出这“为学生学习提供支持”思想的贝那德特·罗宾逊指出：由于学生的问题并非都是学术性的，远程教育系统需要提供学术性材料之外的支持服务，如日间班级教学、周末学校、地区中心的个别辅导、与导师集体讨论，与辅导人员会晤。^[5]而首次将学习支持服务分为教学支持服务和非教学支持服务两个类型的奥蒙德·辛普森认为：教学支持活动最主要的内容是教学辅导。非教学支持主要在情感和组织学习诸方面为学生提供支持，其内容主要包含提供信息、提供咨询、探索问题、安排活动和实施管理等方面。^[6]在国内，陈伟提出“学术性帮助活动”和“非学术性帮助活动”^[7]；熊文把学习支持服务分为补救性学习支持和发展性学习支持；^[8]邹范林提出非学习支持服务就是与学科（课程）内容无直接关系，但是仍然与学生的学习有密切联系，并对学术完成学业起着帮助作用的服务措施，偏重于情感关怀、学习环境提供、学习技能的培养和管理方面的服务^[9]。综合上述观点，邹范林的阐述更贴近非学术支持服务概念的内涵，符合我国远程教育非学术支持服务的实践工作范畴。

三、研究方法

（1）样本的选择

本研究采用问卷调查的方法，以电大远程开放教育的导学教师为研究对象，选取了天津电大直属学院、天津电大西青分校、上海电大开放学院、上海电大南汇分校、松江分校和安徽电大开放教育学院、安徽电大黄山分校等 7 个教学点的导学教师为样本总体，共发放调查问卷 80 份，收回有效问卷 76 份，问卷有效率为 95%。

（2）研究方法

本文主要采用抽样调查的研究方法，具体采用了问卷和访谈两种调查方式。

四、研究结果与分析

1. 导学教师的基本特征

（1）年龄分布

图1显示，被调查的导学教师中，年龄在20-29的占29%，30-40岁的占9%，41-50岁的占20%，50岁以上的比例最高，占42%。从年龄分布看，导学教师的年龄跨度较大，有的刚20多岁，有的高达60多岁，这与各省级电大的不同管理规定有关，如上海电大明确规定，导学教师要以退休返聘老教师为主；天津电大则要求导学教师要以20-30岁左右的青年教师为主。

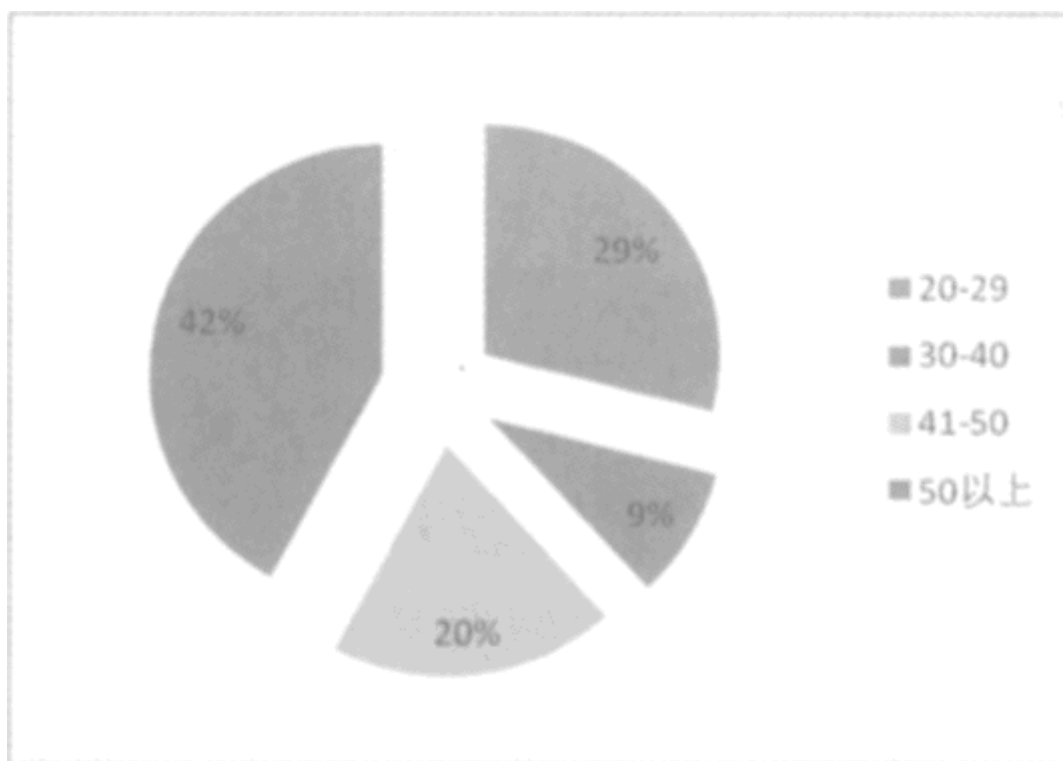


图1 导学教师的年龄分布

（2）学历构成

从图2导学教师的学历构成来看，拥有本科和专科学历的导学教师占主导地位，占到了92.1%。但不容忽视的是，随着远程开放教育的迅猛发展，各地电大相继出现了拥有研究生学历的导学教师，成为了导学教师中的新生力量。

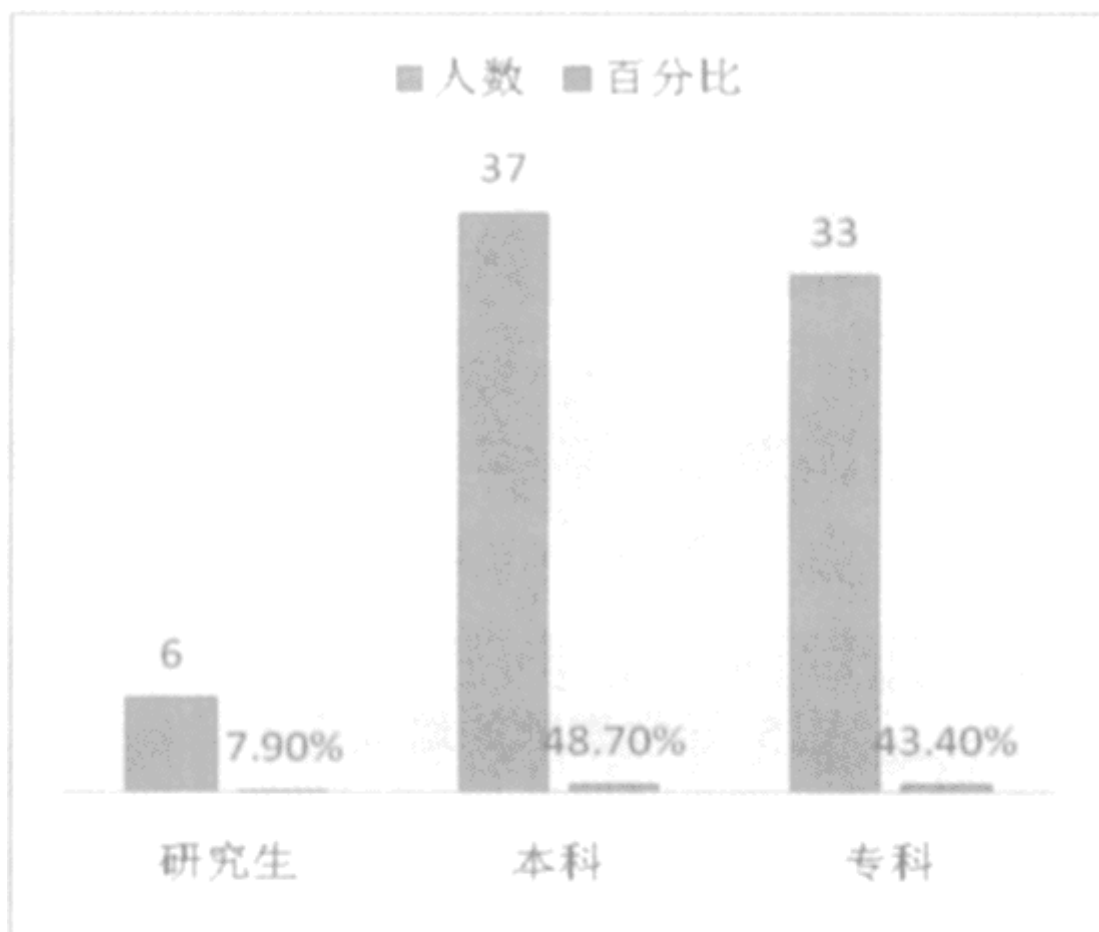


图2 导学教师的学历构成

(3) 专业素养

问卷调查中，发现导学教师的专业结构多样化，以行政管理、法学、计算机、工商管理、汉语言文学等专业的导学教师较多，具体见图3。而行政管理、工商管理、汉语言文学、法学等专业也是电大远程开放教育招生人数比例较多的专业，说明了各地电大在选聘导学教师时更多兼顾学生的专业学习，以期有效的发挥导学教师对学生学习的支持服务功能。

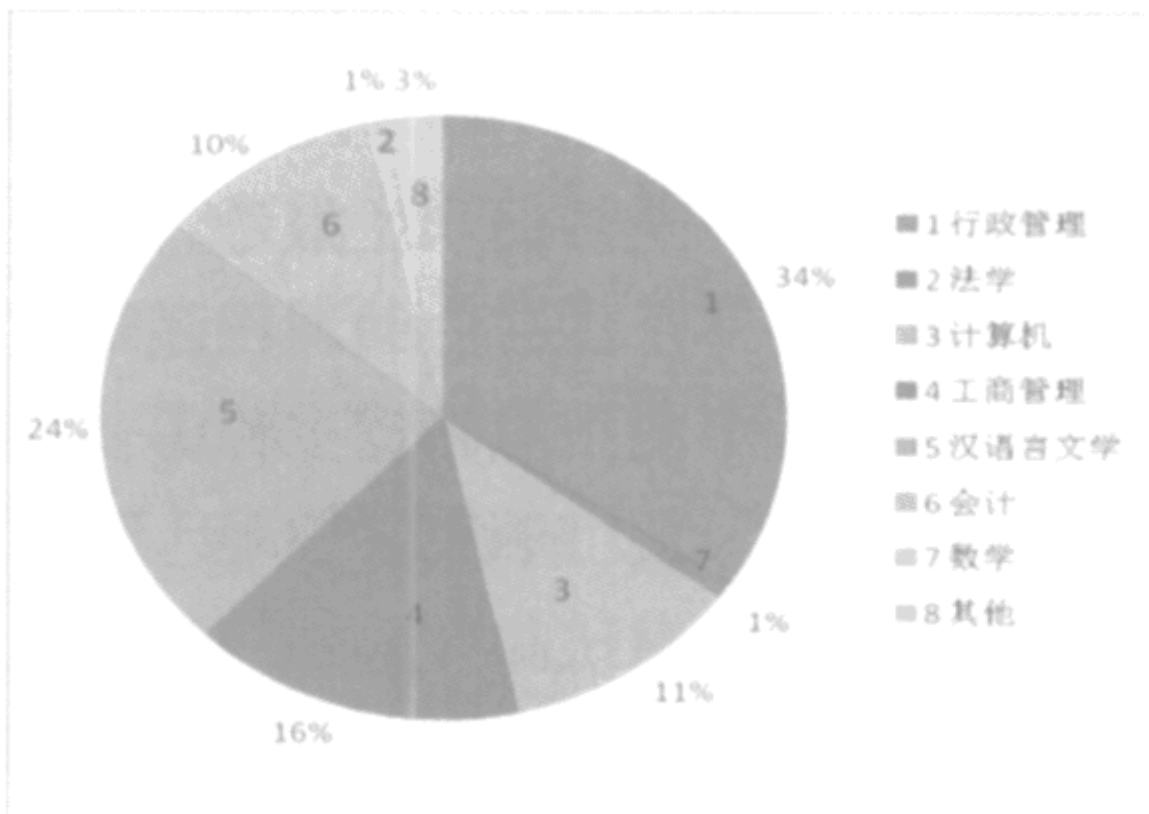


图3 导学教师的专业素养

(4) 从事导学教师工作时间

调研数据表明，从事导学教师的工作时间主要集中在 1-5 年或 6-10 年，见表 1。这与导学教师的年龄分布相关，青年导学教师的工作时间多为 1-5 年，而 50 岁以上的导学教师多为 6-10 年。

表1 从事导学教师的工作时间

从事导学教师工作时间(年)	人数	百分比
1-5年	34	46%
6-10年	38	50%
11-15年	4	4%

(5) 导学教师所负责的学生人数

按照教育部的规定：“高等学校总体上要按师生比不低于 1:200 的比例设置本、专科生一线专职辅导员岗位。”据调查，目前各地电大一般以该比例为基础，结合本校开设的专业和学生人数来设置相应的导学教师岗位。如天津电大直属学院规定 1 名导学教师指导 200 名左右的同一专业、同一年级的学生，安徽电大开放教育学院则规定专职导学教师与学生比例约为 1:200。根据导学教师自身意愿来看，14%的辅导员选择了 151-200 名学生，72.6%的辅导员选择了 101-150 名学生，只有 7.8%的导学教师选择了 200 以上。

2. 导学教师的工作状况

导学教师的工作状况对于其能否为学生提供良好的支持服务无疑有着重要的意义。在本次调查问卷设计之始，导学教师对于工作状况的感受和评价是本次调研的重心所在，希冀通过导学教师的主观感受，反映其深层次的诉求。

(1) 工作职责

对导学教师的访谈发现，各地电大远程开放教育导学教师的工作职责涵盖了学生电大学习和生活的各个方面，呈现出“繁、杂、碎”的特点。总体来说，导学教师的工作职责包括入学指导、日常管理、班级和社团管理、咨询服务和情感支持等方面（见图 4）。



图 4 导学教师的工作职责

①入学指导。帮助新入学的学生了解学校相关管理机构，介绍报名、注册、缴费程序；在入学教育时给学生讲解开放教育的理念，对学生进行有关自主学习方法的指导。

②日常管理。包括了解学生的基本情况，比如家庭、工作情况、联系方式等，保证能够及时联系到学生；提供学生咨询服务，了解学生意见和需求；指导学生选课、注册，提醒督促学生报考、交费、成绩登录、毕业审核等具体工作；协助课程辅导教师做好教学准备和教学过程中的组织管理工作等。

③班级和社团管理。班级是电大远程教育教学的基本单位。导学教师对班集体的组织管理负有专门的责任，包括班级建设（评选班干部、组织班会），组织班级课外集体活动（比赛、联谊、参观等）；学生评优和资助（奖学金、助学金、优秀班集体、优秀学生评选等）；学生团体建设（学生会、兴趣小组等）。

④情感支持。导学教师作为与学习者接触最频繁的群体，担当着学生主要的“精神关怀者”的角色。为学生提供的情感支持包括：激发学生正确的、积极向上的学习动机；当学生遇到干扰学习的相关事件时，予以关心和帮助；对学生的各种心理问题及时进行疏导；对残疾学生予以特殊的帮助和心理辅导等。

在调研中还发现，一些电大的导学教师工作职责中还包括招生任务，如天津电大西青分校的导学教师岗位职责中明确规定导学教师要配合学校组织和发动学生宣传招生，完成自己的招生任务。可见，导学教师的工作内容相当宽泛，其工作职责明显泛化。

（2）导学教师周工作时长

根据调查发现，大部分导学教师每周工作时长远远高于 40 小时，相当一部分导学教师每周工作时长高达 50 小时，具体见表 2。过长的的工作时间，让不少导学教师倍感疲惫。

表 2 导学教师每周工作时长

每周工作时长	人数	百分比
30-40 小时	3	4%
41-50 小时	33	43.40%
50 小时以上	40	52.60%

（3）导学教师的培训

电大导学教师处于教学第一线，是学校和学生联系的桥梁和纽带。而导学教师一般来自不同的岗位，人员流动较大，对他们的岗位培训显得尤为重要。各地电大对导学教师的培训非常重视，在实践中进行了不同程度的探索。2012 年，天津电大全面推进导学教师的培训工作，在《天津广播电视大学开放教育导学教师管理办法（试行）》中明确规定新聘导学教师实行培训上岗的管理办法，培训考核合格颁发导学教师岗位合格证书。上海电大南汇分校和松江分校，每学期都开展导学教师的技能培训，并组织导学教师外出考察和赴兄弟院校参观等活动，以促进导学教师相互间的学习和交流。

但是，当问及导学教师希望学校能提供哪些方面的培训和学习时，发现单一选择学习支持服务的导学教师占 48.2%，单一选择信息技术能力的导学教师占 2.1%，单一选择“远程教育理论”的导学教师占 35%。但有 64.3%的导学教师同时选择了“远程教育理论、学习支持服务、信息技术能力”这几项，突出反映导学教师希望提升自己的远程教育理论水平，提高学习支持服务技能的强烈愿望（见图 5）。

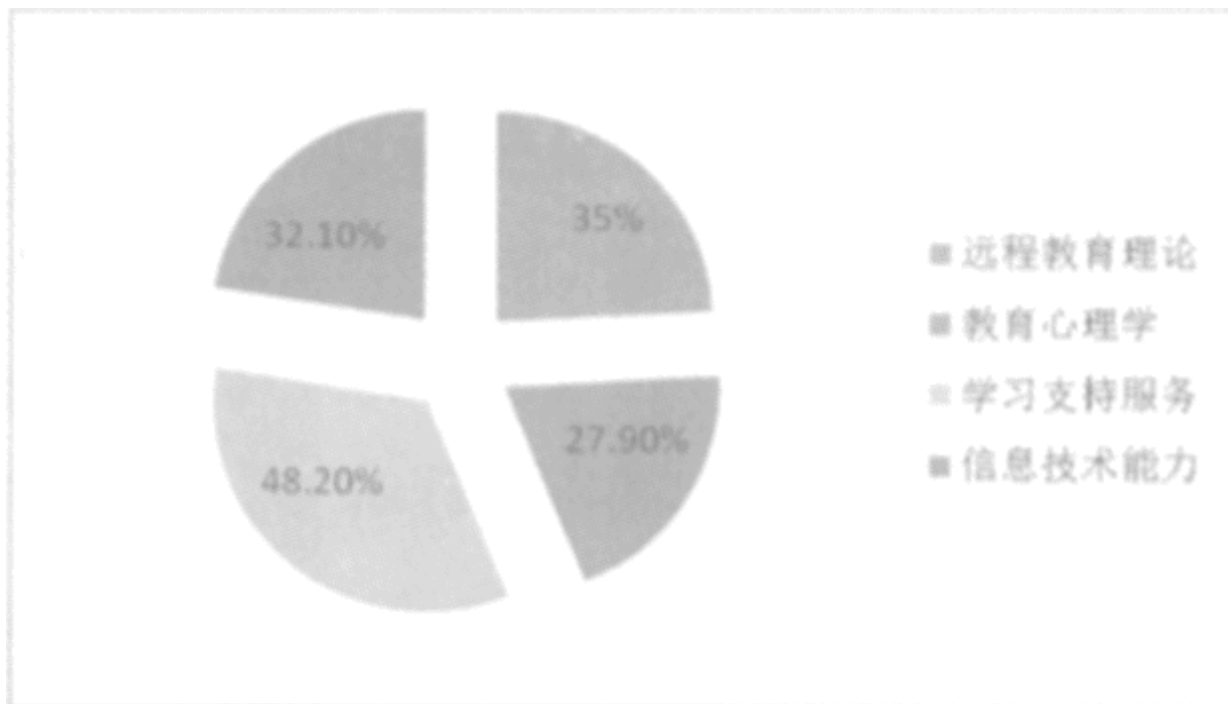


图5 导学教师的培训需求

（4）导学教师工作考核指标

导学教师工作的好坏直接影响到学生学习发展和班级管理效果。在电大远程开放教育实践过程中，各地电大不断摸索，采取了很多措施来细化导学教师的考核评价。如上海电大南汇分校制定了《辅导员工作考核办法》，从9个方面量化考核辅导员的工作，包括工作情况记录、会议活动论文、班委会议、教务工作、学生活动、学生出勤率、考试出考率、考试合格率和学生注册率等。考核结果作为评选先进、津贴发放和聘用的重要依据。

根据对导学教师的访谈，发现学生的面授到课率、学生流失率、学生满意度以及学生课程考试通过率都是电大导学教师的工作考核指标。这些考核指标从一个侧面反映了导学教师是学生整个学习过程的督导者和联系者，直接关系到电大远程开放教育的质量保障。

（5）影响导学教师工作状态的主要因素

据与导学教师访谈，相当一部分导学教师坦言自己在工作中没有成就感，没有受到重视，如地位低，物质待遇低；同时，琐碎的工作、庞杂的事务，技术含量的缺乏，也使导学教师普遍感到工作没前途，缺乏个人发展空间。当问及希望学校在导学教师工作上如何改进时，有75.3%的导学教师都同时选择了“提高待遇，加强职业能力培训，给予专业化成长的路径”等这三项，而专业化成长路径也成为了青年导学教师最为关注的话题。因而，如何规划、指导青年导学教师的成长，尚待进行深入关注和研究。

五、问题与反思

1. 问题

根据对电大远程开放教育导学教师现状特征的调查结果分析，发现导学教师在远程教育的非学术支持服务中发挥着不可替代的作用，但同时也存在一些亟待解决的问题，主要是以下几个方面：

（1）导学教师的专业化程度不强，其管理水平总体偏低

在与导学教师的实地交流中，不少导学教师反映：工作中遇到的最大困难是电大学生个体差异明显，素质参差不齐，教育和管理难度相应的也就非常大。从目前电大导学教师的来源构成上来看，很大一部分是离退休人员，缺乏专业化的知识背景和心理素质，对远程教育的认识存在着诸多观念误区，尤其是信息技术应用方面明显不足，很难满足学生的个性化学习需求。因此，导学教师专业化水平偏低，成为了制约我国远程教育健康发展的瓶颈之一。

（2）导学教师的服务流程缺乏规范，其核心作用未能充分发挥

由于远程教育与传统教育有着本质的区别，在管理理念、教学实践上有很多不同之处。以电大远程开放教育来说，具有时间紧、任务重、节奏快、内容新工作特点。如果没有规范的工作及服务流程，直接影响到导学教师的工作质量。目前，各地电大对导学教师的工作职责或岗位职责均制定相应的制度规范，但在其工作流程上缺少科学和优化的设计，更多依赖导学教师的工作经验和积累，导学教师埋在繁重的事务性工作之中，为学生提供个性化支持服务的学习意识和创新意识都不足，导学教师的核心作用未能充分发挥出来。

（3）导学教师的“教师编制”身份缺失，其稳定性相对较差

据调研，各地电大导学教师以对外招聘为主，多为非事业编制的其他合同教师或临时聘任教师，与拥有正式事业编制身份的教师相比，其福利待遇具有较大差距，收入和社会保障也都远远落后于拥有正式事业编制的教师。尤为突出的是，由于长期以来电大导学教师角色定位的模糊性，使得青年导学教师还面临着个人专业发展和职业提升的困惑。作为编外聘任教师，青年导学教师甚至根本没有机会和资格参与职称评定，极大的阻碍了导学教师的个人发展，导致了导学教师队伍的稳定性相对较差，难以吸引到高素质的专业人才。

2. 相关思考

导学教师并不是一个特殊的群体，已有的研究表明：无论在西方还是我国的学习支持系统中，导学教师都是一个重要元素。根据电大导学教师的现状特征和存在的问题分析，结合国家开放大学的办学模式和人才培养目标，对未来国家开放大学导学教师队伍建设提出以下思考：

（1）边研究，边探索导学教师的“内涵”

伴随着国家开放大学的建设与发展，导学教师在国家开放大学人才培养模式中的地位和作用是什么？其角色定位是什么？国家开放大学导学教师的“内涵”如何去把握？种种问题都预示着我国开放大学导学教师队伍的建设任重而道远，需要在实践工作中边研究，边探索，边创新，边思考。

（2）加大制度创新力度，建立科学合理的导学教师管理机制

教师队伍的成长，制度建设是关键。目前，各地电大对导学教师管理机制的探索取得了一定的成效，积累了一些非常好的经验，为国家开放大学导学教师管理机制提供了可供借鉴和参考的理论基础和事实依据。国家开放大学要将导学教师队伍建设纳入开放大学教师队伍建设中，建立健全导学教师资格准入制度，科学编制其岗位和职责标准；建立导学教师的聘任考核制度和激励机制，增强导学教师的责任感和归属感，提升导学教师的积极性、主动性和创造性。

（3）加大导学教师培训力度，提升导学教师队伍整体素质

专职的远程教育教师队伍，能够确保教师在远程教育的投入。国家开放大学要重视专职导学教师队伍的专业化建设，而培训则是导学教师专业发展的重要途径。国家开放大学要逐步建立开放大学导学教师培训制度，开发培训课程，制作培训资源；要充分利用系统和信息技术优势，建立开放大学导学教师网上培训平台，定期组织网上专业学术报告会、讨论会，开设优秀导学教师经典案例、导学方法讲座等培训项目，开阔基层导学教师视野，提升导学教师职业能力和业务素质，逐步建立一支专职化的导学教师队伍，从而保证我国开放大学的支持服务水平。

参考文献：

- [1] 肖俊洪. 知识媒体·元学习环境·学习支持服务 [J]. 开放教育研究, 2003, (1): 26-29.
- [2] 邹范林. 现代远程开放教育的非学术支持服务若干问题探讨 [J]. 现代远程教育, 2006, (6): 59-61.
- [3] 王曙芬. 现代远程开放教育导学教师管理工作探析 [J]. 中国成人教育, 2011, (11): 30-32.
- [4] 罗洪兰, 杨亭亭. 远程教育专职教师胜任力的研究 [J]. 中国电化教育, 2008, (9): 32-35.
- [5] 杜琼英. 学习支持服务理论研究简介及启示 [J]. 云南电大学报, 2001, (1): 15-18.
- [6] 李亚婉译. 探索支持学习者获得成功的途径 [J]. 中国远程教育, 2005, (9): 13-14.
- [7] 陈伟. 成人高等教育学习支持服务的探索 [J]. 中国西部科技, 2008, (23): 82-83.
- [8] 熊文. 远程教育学习支持服务质量的软性影响因子及评价模型 [J]. 中国成人教育, 2009, (20): 107-108.
- [9] 邹范林. 论远程教育非学术支持服务及其策略 [J]. 中国电化教育, 2010, (7): 59-63.