LAFE
066
DENG
C.4

澳門大學
UNIVERSIDADE DE MACAU

教育學院

Faculty of Education

教育碩士論文

Master of Education Thesis

小組遠程輔導（Group Telementoring）的組織方式在“Intel社區教育項目”中的應用研究及成員滿意度研究

The Application of Group Telementoring Programme in the “Intel Community Education Project ” : The Degree of Satisfaction among Group Members

學生：鄧明茜

Submitted by: Deng Mingxi

指導教授：謝建成博士

Supervisor: Doctor Tse Kin.Shing,Vincent

2004年6月

目錄

第一章 研究背景 1

一、輔導者（Mentor）的詞源及歷史發展 1

二、輔導（Mentoring）的發展情況 2

三、遠程輔導（Telementoring）在教育上的應用與效果 3

四、遠程輔導（Telementoring）的組織方式 4

五、中國的輔導（Mentoring）現狀 5

六、Intel 創思教育項目簡介 7

七、研究問題 8

第二章 文獻探討 10

一、輔導（Mentoring）的來歷 10

二、輔導（Mentoring）的定義 11

（一）輔導（Mentoring）定義的詞義辨析 12

（二）輔導（Mentoring）的內涵隨著時代和組織的變化而變化 13

（三）輔導（Mentoring）在實踐中體現出民主的價值觀 15

三、輔導（Mentoring）的形式和類別 15

（一）根據知識、技能、專業共用方式的分類 16

（二）根據輔導（Mentoring）項目目標的分類 16

（三）根據組織形式的分類 17

四、遠程輔導(Telementoring)與遠程教育的區別 19

五、輔導（Mentoring）的應用研究 21
（一）有關遠程輔導（Telementoring）設計和過程的探究 21
（二）有關遠程輔導（Telementoring）應用效果的探究 23
第三章 研究方法 26
一、研究目的 26
二、資料收集 27
（一）現場觀察 27
（二）問卷調查 27
（三）深入訪談 28
三、資料分析 28
第四章 研究報告 30
一、Intel 創思教育項目簡介 30
二、北大在 Intel 社區教育項目中承擔的責任 31
三、採用小組遠程輔導（Group Telementoring）運作方式的原因和理據 32
四、小組遠程輔導（Group Telementoring）運作的一般程式及情況 34
五、我與 Mentor 的關係 35
六、調查對象的簡要介紹 36
七、小組遠程輔導（Group Telementoring）的運作情況 38
（一）小組遠程輔導（Group Telementoring）中電子郵件的交流情況 38
（二）電子郵件實現的功能 39

八、學員(Mentee) 對小組遠程輔導（Group Telementoring）運作的滿意度 40

（一）問卷調查的對象及問卷的回收情況 40

（二）學員(Mentee)對小組遠程輔導（Group Telementoring）整體運作的滿意度 42

（三）學員(Mentee)對輔導者（Mentor）整體工作表現的滿意度 44

九、小組遠程輔導（Group Telementoring）的效果 45

十、個人背景情況及其他條件對學員(Mentee)滿意度及小組遠程輔導（Group Telementoring）的效果的影響 47

（一）性別的影響 47

（二）年齡的影響 48

（三）使用電腦頻率的影響 49

（四）對電子郵件的方便性認識不同的影響 49

（五）對交流持有不同期待的影響 49

（六）輔導者（Mentor）提供的幫助符合需要的程度的影響 49

（七）不同小組的影響 50

第五章 研究分析 54

一、低頻率、內容單一的交流影響了學員(Mentee)對小組遠程輔導（Group Telementoring）整體運作的滿意度 54

二、輔導者（Mentor）有提高整體的工作表現的需要 55

三、小組遠程輔導（Group Telementoring）未能達到預期的效果 57

四、學員(Mentee) 的知識準備、習慣和態度影響了他們感受到的滿意度和效果58

五、小博士組學員(Mentee) 整體的評價高於西部小組的學員(Mentee) 60

（一）輔導者（Mentor）在小組遠程輔導（Group Telementoring）的熱身階段對交流氛圍的建設不夠 61

（二）輔導者（Mentor）未能很好規劃小組遠程輔導（Group Telementoring）導致交流後繼無力 71

第六章 建議 77

一、明確 Intel 公司和北大教育技術系的權限 77

二、小組遠程輔導（Group Telementoring）可以做好事前規劃 79

（一）以民主自願爲原則，進行輔導者（Mentor）的招募和輔導者（Mentor）與學員（Mentee）的配對 79

（二）建立有效的溝通途徑 80

（三）輔導者（Mentor）可以提供足夠的信息，幫助學員（Mentee）建立對小組遠程輔導（Group Telementoring）適當的期望和線上交流的技巧 81

三、輔導者（Mentor）有提高管理技能需要 82

（一）輔導者（Mentor）可以採取措施彌補技術技能的缺乏 82

（二）輔導者（Mentor）可以提高自己的人事技能，加強團隊的凝聚力 83

（三）輔導者（Mentor）可以積極地向 Intel 公司提出要求 83

四、豐富遠程輔導（Group Telementoring）的應用內涵 84

第七章 回顧與反思 86

參考書目 91

附錄 94

附錄一　西部小組電子郵件交流紀錄 94

附錄二　小博士組電子郵件交流紀錄 121

附錄三　小組遠程交流情況調查問卷 134

附錄四　輔導者（Mentor）訪談紀錄 140

附錄五　學員（Mentee）的訪談紀錄 143