

远程教育质量保障的国际经验： 一个综合性框架

——五个代表性质量保障框架的分析与综合

程新奎, 王国清

(上海开放大学, 上海 200433)

【摘要】质量保障是远程教育发展中的国际性研究主题。为保障和提高远程教育质量,一系列质量保障的框架、模型、评估指标体系等被开发出来。对其中最具有区域代表性和影响力的质量保障框架的分析汇总表明,国际社会一般从发展战略与管理、专业设计、课程开发、技术设施、学习者支持、员工支持、科学研究与社会服务以及质量评价等维度界定和评价远程教育的质量。每一个质量维度包含了保障远程教育质量的关键事项、管理制度、工作任务、程序和方法等内容,为远程教育机构改善教育质量提供了最佳依据。

【关键词】远程教育; 质量保障; 国际经验; 质量保障框架; 质量维度; 质量标准

【中图分类号】G728; G434

【文献标识码】A

【文章编号】1001-8794(2019)02-0011-10

一、引言

近年来,我国现代远程教育正在经历变革发展。国家于 2012 年组建开放大学,正式开启了广播电视大学的转型发展之路。传统大学不断整合最新的教育技术,变革教育模式,发展多样化的学习方式,如慕课教学、混合式课程等。^[1]一方面,在线学习被广泛应用于各类教育形式中,如全日制教育、继续教育以及公司培训等;^[2]另一方面,远程教育质量保障虽取得不断进步,但整体现状并未改观,“国家宏观质量监控制度仍不完善,机构内部质量保障体系不健全,质量标准不一致”。^[3]着眼于持续健康发展,远程教育亟需完善质量保障措施。

质量保障是远程教育发展中的国际性研究主题。上世纪 90 年代末开始,受在线学习的推动,越来越多的质量框架和准则被研制出来,专门用于提高和保障远程教育的质量。^[4]发展到今天,国际范围内已经形成了许多较为成熟的质量模型和标

准。^[5]从国内来看,远程教育质量保障框架的研究与开发相对处于缺失状态。国内的代表性研究认为,远程教育应从办学资质、组织管理、师资队伍、内部质量保证、学术研究、基础设施、课程设计与开发、专业建设、招生宣传、学生支持与学生管理以及学习评价等 11 个质量维度(或要素)构建质量保障体系。^[6]

为扩展研究视域和借鉴国际先进经验,本文选取 5 个在国际上具有代表性和区域影响力的质量保障框架作为研究案例,分析和概括其质量保障的维度和标准,进而构建一个综合性框架,希望可以为我国远程教育质量保障的研究和实践提供有益的借鉴和启示。

二、远程教育质量保障的代表性框架

5 个质量保障框架的代表性和区域影响力表现在研制主体、内容结构和应用范围等方面,这些质量框架的共同特征是由权威机构组织多位专家研制,内容涵盖教育机构的管理、专业、课程、教学、服务等各领域,在世界各主要区域被多所教育机构使用。

(一) 欧洲远程教育大学协会卓越标准

欧洲远程教育大学协会卓越标准(E-xcellence,

【收稿日期】2018-12-11

【作者简介】程新奎(1979—),男,上海人,硕士,教师,研究方向为教育评价;王国清(1970—),女,上海人,硕士,主任,研究方向为教育管理。

European Association of Distance Teaching Universities)是由欧盟资助、欧洲远程教育大学协会主导研发的远程教育质量标准。^[7]卓越标准的研发起始于2005年,经过2005—2006年、2008—2009年、2011—2012年等3个阶段的版本升级,目前在用的是基于2011—2012年版本的2016年修订版。卓越标准聚焦于在线学习和混合式教学领域的最佳实践,为欧洲范围内远程教育质量的持续改善提供了统一标准。

卓越标准由35个质量标准(Benchmarks)和若干观测指标(Performance indicators)构成,覆盖六个质量维度:(1)战略管理;(2)专业设计;(3)课程设计;(4)课程传送;(5)员工支持;(6)学习者支持。目前,卓越标准由遍布欧洲与英国的50多所远程教育机构参与研究和应用,并被越来越多的国家官方机构采纳。我们熟知的英国开放大学即使用这一标准。

(二) 非洲虚拟大学质量保障框架

非洲虚拟大学质量保障框架(QA Framework, African Virtual University)是由非洲虚拟大学主导研发的。^[8]非洲虚拟大学是一个非洲政府间组织,由19个非洲国家政府联合建立,总部设在内罗毕、肯尼亚和达喀尔塞加内尔。该质量保障框架的研发始于2009年的跨国研究项目,意在为会员国家和大学的远程、在线教育确立质量准则和标准。框架的研制借鉴吸收了学习共同体(COL)、美国、英国等组织和国家质量保障的做法和经验。

框架共有95个质量标准,分布于以下7个质量维度之中:(1)机构政策与使命;(2)专业设计与开发;(3)课程设计与开发;(4)学习设施与资源;(5)学习者支持与进步;(6)学习者评价;(7)社区能力建设、发展与服务。每一个质量标准致力于建构相关领域的最佳实践准则,整体质量标准力争涵盖远程教育输入、过程、输出和评审等各个阶段。目前,非洲21个国家的27所机构正在使用该质量保障框架。

(三) 澳大利亚开放远程教育委员会技术提升学习标准体系

澳大利亚开放远程教育委员会技术提升学习标准体系(Benchmarks for Technology Enhanced Learning, The Australian Council on Open, Distance and E-learning)是由澳大利亚开放远程教育委员会(以下简称委员会)资助开发和管理的,^[9]目的是帮助远程教育机构向学生和教师提供高质量的学习和教学体验,持续改善远程教育的质量。标准体系始建于

2007年,由委员会会员大学的代表合作研制。2014年,由委员会6位代表组成的小组对标准体系进行修订,以反映最新实践内容和发展趋势。

标准体系体现了整体的质量观,整合了教育质量的关键问题,使用64个质量标准,涵盖以下8个质量领域:(1)机构范围的政策和管理;(2)机构质量改善规划;(3)信息技术系统、服务和支持;(4)技术提升学习服务的应用;(5)员工专业发展;(6)员工支持;(7)学生培训;(8)学生支持。该标准体系提供给委员会的16个会员单位使用,包括澳大利亚和新西兰的大学。

(四) 美国在线学习联盟质量评分卡

美国在线学习联盟质量评分卡(Quality Scorecard, Online Learning Consortium, USA)是美国在线学习联盟于2011年开发的质量标准体系。^[10]在线学习联盟是高等教育机构间的合作组织,由大学教师、管理者、培训师、教学设计师、教育机构以及专业团体等组成,致力于提升远程教育的教学质量、强化学习体验,支持教育机构寻找改善质量的最佳实践。评分卡的目标指向是为远程教育机构提供质量标准和工具,打造卓越的在线学习质量。评分卡从机构支持、技术支持、课程开发与教学设计、课程结构、教与学、教师支持、学生支持、评价与审核等8个维度评价远程教育质量,共计有70个质量标准。目前,400多所教育机构正在使用质量评分卡,评价和保障在线教育的有效性。

(五) 亚洲开放大学协会质量保障框架

亚洲开放大学协会成立于1987年,是高等教育机构间的非盈利组织,致力于研究和推进开放远程教育的发展。其质量保障框架(Quality Assurance Framework, Asian Association of Open University)于2010年设计完成,^[11]提供给70多个会员机构使用,意在提升其会员机构的远程教育质量。质量保障框架由质量维度、次级质量维度和质量标准三级构成。

框架共有102个质量标准,涵盖以下10个质量维度:(1)政策与规划;(2)内部管理;(3)学习者与学习者资料;(4)设施、媒体与学习资源;(5)学习者评价;(6)研究与社区服务;(7)人力资源;(8)学习者支持;(9)专业设计与开发;(10)课程设计与开发。

上述质量保障框架的构建均致力于保障和提高远程教育的质量,代表了欧洲、非洲、澳大利亚、美国等世界不同区域和国家远程教育质量保障的主流实践。对上述质量保障框架的维度与标准进行分析和综合,可以反映出国际社会远程教育质量保障的基

本内容和普遍做法。

三、远程教育质量保障的维度与标准

5个质量保障框架在质量维度划分、质量标准归类以及质量标准的内容等方面既有相同之处,也有较大差异之处。如:有些质量框架将相同的质量标准归类在不同的质量维度之下;有些质量框架将不同的质量标准归类于同一质量维度;有些质量框架的一个质量标准在其他质量框架中确立为两个或多个质量标准。为了进行统一分析和综合,本文借鉴菲利普(Phipps)、奥西安尼尔森(Ossiannilsson)等学者的相关研究,对5个质量保障框架质量维度和标准进行分类汇总。

菲利普等学者认为,不同的质量保障框架在以下七个维度上存在共识:(1)愿景、规划与设施;(2)课程开发;(3)教与学;(4)课程结构;(5)学生支持;

(6)员工支持;(7)评价。^[12]奥西安尼尔森等学者认为,质量保障框架的一般结构包括六个领域:(1)战略规划与管理;(2)专业设计;(3)课程设计;(4)课程传送;(5)员工支持;(6)学生支持。^[13]

上述两种主流观点基本重合,代表了远程教育质量维度的普遍划分方法。本文依据5个质量保障框架的具体内容,增加了非洲虚拟大学质量保障框架和亚洲开放大学协会质量保障框架特有的“研究与社会服务”质量维度,并调整了某些质量维度表述上的措词,从而形成包含以下8个维度的综合框架:(1)发展战略与管理;(2)专业设计;(3)课程开发;(4)技术设施;(5)学习者支持;(6)员工支持;(7)科学研究与社会服务;(8)质量评价。上述8个质量维度包含了5个质量保障框架的所有质量标准。每一个质量保障框架的质量标准在8个质量维度中的分布情况见表1。

表1 质量标准分布表

	战略与管理	专业设计	课程开发	技术设施	学习者支持	员工支持	科学研究与社会服务	质量评价
欧洲远程教育大学协会卓越标准(简称EADTU)	√	√	√	√	√	√	空(此处对应的质量保障框架没有相应的质量维度和标准,故为空,下同)	√
非洲虚拟大学质量保障框架(简称AVU)	√	√	√	√	√	√	√	√
澳大利亚开放远程教育委员会技术提升学习标准体系(简称ACODE)	√	空	空	√	√	√	空	√
美国在线联盟质量评分卡(简称OLC)	√	√	√	√	√	√	空	√
亚洲开放大学协会质量保障框架(简称AAOU)	√	√	√	√	√	√	√	√

通过分类汇总5个质量保障框架的质量维度和标准,本文概括出国际社会远程教育质量保障的普遍经验,其内容包括:(1)质量领域;(2)关键事项;(3)管理制度;(4)工作内容、程序和方法等方面的最佳陈述。详见下文。

(一) 战略与管理

1. 使命与规划

机构具有远程教育的发展愿景和使命陈述(AAOU, AVU),发展愿景和使命反映机构内外发展形势、国家和国际的教育发展趋势(AAOU),其陈述向学习者、雇主等利益相关者阐明远程教育的价值(AVU)。机构制定战略规划,促进远程教育发展和质量改善(EADTU),战略规划体现发展愿景和使命,明确远程教育的发展目标和路径(AVU, ACODE),整体战略规划一般逐级具化为学校、院系和专业三个层级的行动计划,在时间上分解为年度工作计划(AAOU)。学校层面的规划应包括教育教

学模式、资源分配、信息化建设、员工发展、教育革新,以及对外合作等内容,院系层面的规划应致力于提供灵活的在线或混合式教学,匹配学习者多样化的学习需求(EDATU),专业层面的规划应聚焦于满足不断变化的劳动力市场、经济社会和国家发展的需要(AVU)。机构定期监控、评价和修订其战略规划,确保战略规划符合远程教育实践发展和外部环境变化的新要求(EADTU)。

2. 政策架构

机构具有明确的远程教育发展政策和工作程序,支持远程教育战略规划的制定、实施和评价(EADTU)。机构具有关于有效开展远程教育与支持服务的完整政策体系,支持通过有效使用技术、变革教与学方法等措施,改善远程教育的质量(EADTU);政策和程序要为专业和课程层次教育教学活动提供行动框架(ACODE);机构的政策要反映教育实践的最新发展动态,如学习行为分析、社交媒

体、开放教育资源、慕课等方面,应涵盖财政、物理设施和技术资源,员工招聘与专业发展,管理、职权分工与责任体系等主要内容(EADTU)。机构具有明确的对外合作、质量保障与监控、学生资助、学生与员工维权申述等方面的政策和工作机制(AVU)。机构建立关于课程材料使用的知识产权保护政策,明确关于校外教育资源、课程、媒体使用的工作程序和责任(EADTU,OLC)。政策、程序和规则在全校范围内得到广泛宣传、学习和理解,并被整合到管理过程和工作系统中(ACODE)。

3. 组织管理

机构的治理结构能够做出及时、有效和综合性的教育决策(OLC);机构的管理和组织结构支持其肩负使命、实现价值和战略规划(AVU,OLC),支持教育改革和新技术的使用(EADTU,ACODE);有专门机构和人员负责规划和政策的制定、实施和评价,监控不断变化的技术和教育实践(EADTU);机构建立起关键利益相关者(如学生、雇主等)参与决策的管理机制(ACODE),为利益相关者参与决策提供多元化渠道(AVU);机构的决策过程考虑学习者和员工的需求和期待(AAOU);规划过程纳入机构的预算过程(ACODE),得到充足的技术和财政资源的支持(OLC);机构的资源分配综合考虑设备购买、软件应用,员工招聘、培训和研究,员工工作量以及技术开发等方面需求(EADTU);员工的工作角色得到清晰界定,每一个员工通过岗位职责描述和组织结构图表,清楚自己的工作职责(AVU,ACODE);机构建立起质量保障程序,定期开展全校范围的综合性评价、监控,评价组织各层次规划和政策的实施情况,评价结果通告学校各层次和各部门,并被用于改善学校管理、决策、规划(AVU,AAOU,ACODE)。

4. 以学习者为中心的管理

机构向潜在的学习者宣传其课程、专业、教学管理以及远程教育的优势(AAOU);机构提供有效、公平和界面友好的入学注册系统(AAOU);机构建立起综合性的学习者数据库(AAOU,AVU),存储学习者的教育与社会经历、经济社会背景、人种学信息以及学习目的与兴趣等方面的信息资料(AAOU);学习者的数据信息被用于专业、课程材料、学习评价、学习服务等的设计和改善(AAOU,AVU);机构分析学习者的需求和期待,为决策提供依据(AAOU,AVU);机构在学习指导、学习时长、学习目的等方面,考虑或支持不同学习者的兴趣、需求、能力以及经济社会条件的差异(AAOU);机构有工作系统,对作业、测试和考试等评价工作进行全过程管理

(AAOU);机构有有效、安全的学习者学习记录系统(AAOU);机构确保学习者得到平等的奖助学金机会(AAOU);机构提供正式或非正式、同步或非同步的沟通渠道或面对面交流,与潜在、在学和已毕业的学习者进行沟通交流(AVU,AAOU);机构建立咨询系统,及时、有效地处理潜在和在学学习者的各种咨询、意见和抱怨等(AVU,AAOU)。

(二) 专业设计

1. 需求分析

专业设计致力于满足学习者、雇主、区域和国家经济社会发展需求(AVU)。专业设计建立在学习者具体学习需求的分析和评价基础上(AAOU),即主张专业设计之前要着重研究学习者的情况,包括学习者的学习目标、环境、方式、偏好以及知识和技能基础(AVU)。专业设计需要开展社会需求分析,包括市场研究、行业调研、国家需求分析、专业化需求分析,反映专业学习领域的最新进展和实践(AVU)。专业的评估和调整应充分征询和听取专家和利益相关者的意见建议,包括雇主、行业专家、教育专家、专业团体、政府部门、员工和学习者等主体(AVU)。

2. 学习灵活性

学习者可以根据自己的时间安排,灵活决定何时开始、何时完成专业和课程的学习(EADTU)。专业的建立满足下列要求:承认学习者先前的知识和经历,尽可能地降低入学要求,实施开放入学(AVU);建立模块化课程结构,优化课程资源配置,为学习者提供多样化的课程,供其灵活选择(EADTU);为学习基础薄弱的学习者提供额外的学习支持,如补修课程、增加面授或网上辅导等(AVU);为学习者提供充足的专业内选修课和跨专业选修课,满足学习者个性化学习需求(AVU);专业结构灵活,允许和鼓励学习者转换专业、辅修专业等(AVU)。

机构具有学分转换政策,在不同类型和层次的专业之间建立学分转换系统,便于学习者转换不同类型和层次的专业(EADTU)。机构提供在线学习、面授教学、翻转课堂等多样化的学习模式,在使用混合式教学模式时,要处理好网上学习与面授辅导之间的关系,包括学习评价的权重在两者之间的分配(EADTU)。

3. 学习共同体

专业建设利用社交媒体工具,为学习者创建网上学习共同体(EADTU)。网上学习共同体为学习者提供合作学习、向校外专家学习和参与专业研究的机会(EADTU);学习共同体支持学习者—学习者和学习者—教师之间的互动交流,支持学习者参与

网上学习讨论、交流经验和学习体会,发展合作学习技能(EADTU,AVU)。机构在不同专业间建立起统一的监控措施和评价标准,记录、追踪和评价网上共同体互动交流情况(EADTU)。专业与校外专业、职业团体紧密合作,构建并支持学习者参与职业实践共同体,为学习者提供与校外专业、职业人士接触、互动的机会(EADTU)。专业为学习者提供个体研究项目或参与校内外研究团队的机会,发展学习者的研究、批判和沟通技能(EADTU)。

4. 知识与技能

专业教学聚焦于发展学习者的知识和技能,并根据实际情况为学习者提供将所学知识和技能运用于职业实践的机会(AVU);专业建立起与专业团体、行业协会、雇主等的沟通渠道,了解他们对学习者应具备的专业、职业技能的看法,征询他们对如何培养和评价学习者专业、职业技能的建议,保障专业知识和技能培养目标符合社会需求(EADTU);专业学习内容反映了知识和实践的最新内容,专业的教学方法和评价策略支持学习者实现预定的专业学习目标(AVU)。专业教学与管理还要做到:为学习者提供电子档案袋,完善技能评价标准和方法,记录和评价学习者知识和技能的发展进步情况(EADTU);为学习者提供去公司、企业等单位实习的机会(EADTU);在混合式教学模式中,面授教学应将重点放在学习者专业、职业技能的培养上(EADTU)。

(三) 课程开发

1. 目标与结构

课程设计聚焦于学习者、雇主以及经济社会发展需求,支持专业的人才培养目标(AVU,AAOU)。课程在专业中的地位和作用,以及课程与专业中其他课程之间的关系得到清晰说明和解释(EADTU)。每一门课程均从知识和技能方面清晰界定课程的学习结果,学习结果决定了课程内容和学习方法(EADTU,AAOU)。学习目标/结果、教与学活动、学习材料以及评价方法之间具有逻辑上的一致性,确保学习者知识和技能的发展,实现预定的学习结果(OLC,EADTU)。课程内容与考试/作业内容具有一致性(AAOU)。混合式教学课程应该整体设计,确保面授辅导与在线学习功能互补(OLC)。课程鼓励和支持学习者发展批判思维能力、自主和终身学习能力、人际沟通能力和团队工作技能(AVU)。专业内部的各门课程在呈现形式和结构布局上尽可能具有一致性(EADTU)。

2. 教学设计

教与学策略、教学方法、学习活动、信息技术使

用等是教学设计的重要内容(AVU),以学习者为中心是教学设计的基本原则(OLC)。教与学活动的决策支持课程的学习目标的实现(EADTU)。课程建设依据学习者能力与需求的差异,设计和监控教与学的方法,与学习者交流和协商教与学的策略,持续监控教学方法、策略的有效性(AVU)。教学设计考虑学习者多样化的学习情境、风格和偏好,有效整合体验学习、合作学习、自主学习等学习策略,为学习者提供多样化的学习活动(AVU)。课程向学习者提供在线或面授学习行为规范或标准(OLC)。课程使用信息技术,支持学习结果的达成和有效传输课程内容,防止信息技术使用过度(OLC)。课程信息技术的选择要匹配学习者的学习需求,激发学习者的学习兴趣 and 动机(AVU)。课程使用互联网、手机、电话、电视、收音机等多元化媒体工具,促进与学习者的沟通交流(AVU)。课程设计包含了学习支持服务的设计(AAOU)。在混合式教学模式中,课程应规定最低的面授出席次数(AVU)。

3. 内容与材料

课程大纲列明作业完成、评分政策、教师反馈等方面的信息(OLC)。学习材料具有充分的互动性,促进学习者—内容、学习者—学习者、学习者—教师之间的互动(AAOU),鼓励学习者积极参与学习(EADTU)。自主学习过程中,通过自我评价和自我测试,向学习者提供及时的学习反馈(EADTU,AVU)。课程的学习量要与课程的学分值相匹配(OLC)。机构建立工作机制,鼓励教师跨专业合作开发课程材料(EADTU),支持与国内外机构合作开发课程内容与材料,有效使用开放教育资源(OER,AVU)。课程使用开放教育资源以及第三方学习材料(如慕课资源),要确保其符合课程的学习目标和质量标准,且与其他学习材料有机统一(EADTU)。学习材料易于被各类学习者获得和使用,适合于多种操作系统,具备替代性文本格式(OLC)。课程以线上和线下的方式,向学习者提供完整的课程学习信息,信息包含课程介绍、课程计划、教学大纲、学习结果、学习评价、学分、教与学策略、学习材料、互动活动、共同学习活动、学习的技术设备要求等方面的内容(AVU,OLC)。学习材料、学习活动和课程作业定期接受评审,支持课程学习结果的实现(OLC)。

4. 学习评价

学习评价与预定的学习结果的符合程度,用于测评学习结果的达成度(AVU)。课程提供关于评价技术、评价时间安排、评分标准、对学习者的期待等方面的详细信息(AVU)。课程每一个模块/主题

都提供关于学习结果评价、评价程序和时间安排的信息(AVU)。课程综合使用形成性和终结性学习评价,使用多样化的评价工具和方法,确保学习者的学习得到合理的评价(EADTU,AVU)。评价策略的设计能够鼓励远程学习者完成课程学习(AVU)。开展高质量的全网上考试是学习评价的发展方向(EADTU)。

5. 过程管理

课程开发是教师的核心职责,即教师应参与课程开发及相关的决策(OLC)。机构为教师提供相关培训,确保他们具备课程设计、开发、制作、传送、评价等方面的知识和技能(AAOU,AVU)。在课程开发过程中,机构为教师提供充足的知识、资源和技术支持(AAOU,OLC)。机构具有标准化模板,用于课程开发和教学设计(AVU)。课程的设计、开发和制作具有明确的质量保障程序和制作技术标准,确保内容开发人员、技术与支持人员等具备相应的能力,符合预定的质量标准(AVU,OLC)。课程开发具有明确的工作程序,包括阶段安排、时间计划、资金、设施、资源、技术要求,以及参与人员的角色和责任分配(AVU)。课程开发过程整合多方面专家的知识 and 技能,包括学科专家、教学设计专家以及信息技术专家等(AVU,EADTU)。课程在使用前,应接受专家评审,应进行“试运行”,根据教师和学习者的反馈,进行调整和完善(AVU)。课程定期进行评审、更新,并根据利益相关者的反馈持续改善(EADTU)。

(四) 技术设施

1. 课程传送技术

课程传送技术是开放远程教育的“核心部件”(OLC)。机构使用多样化的媒体和技术传送课程和学习材料,媒体与技术的选择要考虑以下因素:(1)符合机构教与学策略(ACODE);(2)匹配课程内容,提升和拓展学习者学习体验;(3)适合学习者的特征、需求和学习环境;(4)易于被学习者掌握,方便学习者使用;(5)计算机构和学习者的使用成本和收益(AAOU)。

机构制定技术规划、技术标准和管理规定(OLC),明确当前和未来的技术需求,管理、购买、维护和更新机构的技术系统和设施(EADTU,ACODE,AAOU)。机构设有工作程序,鼓励新技术的研究和试验(ACODE),将新技术整合到学习和管理服务中(AAOU)。课程传送技术系统应高度稳定,易于操作,符合可测评的技术质量标准(OLC)。

2. 在线学习平台

在线学习系统具备在线学习、社交、管理功能,

支持学习行为数据分析(ACODE),技术水准反映了学习者的要求和信息技术的最新发展情况(EADTU)。学习系统提供多样化在线学习工具,满足教师和学习者的教学和学习要求(EADTU)。机构设有管理程序和标准,对学习系统进行维护、监控和评价,确保学习系统处于最佳运行状态(AVU,EADTU,ACODE)。机构明确工作职责,有专人负责监控、评价和更新学习系统中的学习材料和资源(EADTU)。数据管理具有统一的标准,包括信息获取授权、数据保密、数据备份等内容(OLC)。沟通和数据存储系统安全、可靠,系统失灵或崩溃时,有应急的恢复措施和方案(EADTU)。

(五) 学习者支持

1. 管理支持

机构制定明确的学习支持服务政策(EADTU)。机构有专门机构负责学习者支持服务的设计和管理(EADTU)。机构聘用充足、合格的教学、管理和技术支持人员,明确各类人员的工作范围、职责和工作量,定期向其提供学习支持服务的知识和技能的培训(AVU,AAOU)。机构提供指导和支持,支持学习支持服务人员选择合适的技术和措施帮助学习者有效学习,鼓励学习支持服务人员以学习者为导向创造性开展支持服务(AVU)。机构向学习者提供获取支持服务的路径和方法的详细说明(ACODE)。学习行为分析技术被用于设计和发展学习者支持服务(EADTU)。机构监控和分析学习者使用支持服务和资源的情况(ACODE)。

2. 导学服务

在入学前,机构向学习者提供各专业和课程的入学要求和学习要求,帮助学习者有效地选择专业和课程(AVU)。在开始专业学习前,学习者完成自我评价测试,测试用于确定学习者是否具备相关的学习基础(EADTU)。机构向学习者提供专业的详细信息,包括入学要求、学费、教材、技术设备要求以及学习者支持服务等内容(OLC);机构向学习者提供清晰的、最新的课程信息,包括学习和评价方法(AVU,EADTU);机构向学习者提供指导原则,阐明机构和学习者各自的权利、角色和责任,关于远程教育的指导原则,包括硬件、学习资源、合作学习的参与期待等方面的内容(EADTU);机构向学习者提供专业和课程的选择建议(EADTU),提供导学课程(AAOU)。

3. 辅导教师支持

机构向所有的学习者提供学习辅导支持,最大程度地降低学习者的学习压力、减少挫折、减少失败

和防止辍学(AAOU)。机构聘用充足的辅导教师(AAOU,AVU)机构拥有合适的师生比,确保辅导教师能够向学习者提供个性化的学习支持,能够有效监控和跟踪学习者的学习进展情况(AVU)机构向辅导教师提供关于如何辅导学习者的培训(AAOU)。机构存在工作系统,确保辅导教师能就学习者的学习进步情况向学习者和机构给出建设性的反馈(AAOU)。机构向学习者提供多样化的辅导模式,满足学习者多样化的需求(AAOU)。学习者能够通过多样化的媒体在不同的时间和地点联系到辅导教师(AVU)。机构向学习者提供学习和职业发展规划(EADTU,AVU)。学习辅导覆盖学习指导与辅导、课程补习、信息与问题咨询、学习评价等环节(EADTU)。

4. 教学互动

学习者—学习者、教师—学习者的互动是教学过程的核心特征,应得到大力的鼓励和支持(OLC)。教师使用多样化的教学策略,塑造“教师在场”的网上网下学习情境(OLC)。机构通过正式的面授辅导和辅导教师的作业反馈支持教师与学习者之间的互动(AVU)。

机构具有关于作业收交、批改、反馈等的管理规定,并定期检查作业管理规定的落实情况:学习者要按时完成并提交作业,教师按时完成作业批改,作业批改情况要及时反馈给学习者(AVU)。教师对学习者作业和问题要及时反馈、回复,作业反馈要有建设性(OLC)。

机构使用多样化的媒体技术,持续保持与学习者的沟通(AVU)。机构通过组建学习者社团,支持和促进学习者与学习者之间的互动(AVU)。

5. 学习监控

机构为学习监控制定工作制度,建立监控系统,配备监控人员(AVU)。机构设立工作机制,监控学习者学习进步(AAOU),监控学习者课程和专业学习的成功率和毕业率(AVU,OLC)。监控数据用于改善课程和专业建设的质量(AAOU,AVU)。机构能够通过监控机制,发现有特殊学习需求和学习困难的学习者(EADTU,AVU)。机构为辅导教师、管理人员和技术人员提供必要培训,支持他们向有特殊学习需求和学习困难的学习者提供特殊的学习材料和支持服务(AVU)。机构向学习基础薄弱的学习者提供合适的在线或混合式课程,如开放教育资源、慕课等(EADTU)。在整个学习过程,机构向具有学习失败风险的学习者提供预防性介入措施(AVU)。

6. 教育与资源支持

学习者支持强调自主学习能力的培养(AVU)。机构向学习者提供关于如何获得技能培训的详细说明(ACODE)。机构进行合适的指导和支持,帮助学习者获得自主学习的技能(AVU)。机构设有工作程序,向学习者提供各种技能的培训,定期评价学习者培训情况与效果(ACODE)。学习者培训项目培养学习者不同层次和类别的技能(ACODE)。机构向学习者提供社会交往的机会,如使用在线学习平台、社交网络媒体等,支持学习者构建各种学习共同体(EADTU),帮助学习者共享知识和信息,培养学习者的合作学习技能(AVU)。学习者能够获得学习资源支持,包括在线图书资源等,并可以获得使用学习资源的指导和培训(EADTU)。

7. 技术支持

整个学习期间,学习者可以获得在线技术支持和技术人员的帮助(OLC)。机构明确工作责任和程序,为学习者提供指导或培训,帮助学习者掌握学习需要使用的各种技术(ACODE,OLC);机构使用多样化的媒体和技术,为学习者提供支持和指导(AVU);机构向学习者提供关于如何获得支持服务的详细信息(OLC)。支持人员24小时在岗,帮助学习者解决技术困惑和问题(OLC)。学习者能够通过多样化的渠道获得支持服务,如线上或线下、同步或非同步、移动技术等(EADTU);学习者能够从常用设备上获取支持服务和资源(ACODE)。

(六) 员工支持

1. 人力资源管理

机构战略规划包含了人力资源开发(AVU)。机构分析远程教育对人力资源配置的需求(EADTU),聘用数量充足的教学、管理和技术支持人员,支持机构使命和目标的实现(AAOU)。学术人员、媒体开发人员和管理人员能够充分支持远程教育要素和活动的开发和传送(EADTU)。机构人力资源规划的重点是提供充足的教师和教学辅助人员,满足学习者的需求(AVU)。教学管理人员具有合适的经验和技能,胜任与学习者、教学人员、学习中心等相关的教学管理与服务工作(AVU)。技术支持人员具有合适的资格、技能和经验,能够有效支持专业和课程的传送,能够有效处理各类专业性的技术问题(AVU)。

机构制定明确的人员聘用准则和标准(AAOU),招聘过程透明,并遵循预定的聘用标准(AVU)。机构定期评估员工的构成和资格,确保他们满足远程教育发展需要(AAOU);机构设有绩效

管理和奖励的系统,激励全体员工发展他们的知识和技能,承认和奖励他们的贡献(AVU,AAOU);机构明确每一位员工的工作任务和标准(AVU,AAOU),根据工作绩效,奖励和晋升员工(AAOU);机构存在有效的人力资源开发系统,培训和激励员工履行好自己的工作角色和完成任务(AVU);机构依据员工的需求和远程教育的要求,计划、实施和监控人力资源开发项目(AAOU);机构定期对员工开展培训,更新他们的知识和技能(AAOU);机构确保向员工提供合适培训,培训内容依据技术和教育的发展不断调整(EADTU);机构设立有效的员工福利系统,有专门机构协调和监控各种福利项目的实施情况(AVU)。

2. 技术支持与培训

机构存在技术支持和培训的发展规划(EAD-TU),明确员工获得技术支持的路径(ACODE)。机构确保教师获得培训、帮助和支持,使教师掌握课程开发和有效教学所需要的各种技术(OLC)。机构提供技术培训,提升员工运用信息技术、信息管理系统、设施设备等的技能和能力(AVU,AAOU)。机构采用新技术、新系统、新设备前,向所有的使用者提供专门的技术培训(EADTU,ACODE)。在信息通讯技术设备和网络的选择、使用和维护等方面,所有员工都能够获得技术支持服务(EADTU)。技术设施和设备支持教师在任何时刻都能在线使用教学资源、管理数据和通讯媒体(EADTU)。在课程开发前以及整个课程开发和教学过程中,机构持续为教师提供技术支持和帮助(OLC)。机构明确工作程序,在个体、群体和机构层次收集和确认员工对技术支持的需求和要求(ACODE)。

3. 教学与专业发展

机构制定教学与专业发展服的规划(EADTU)。员工的专业发展是机构远程教育发展战略的重要组成部分,得到机构专项预算的支持(ACODE)。机构向员工提供关于如何设计专业、如何开发课程以及如何开展在线教学的培训(AAOU,EADTU)。教师获得混合式教学相关的培训,能够在混合式教学过程中获得持续的专业发展(OLC)。机构有员工维护、分析课程教学和学习者学习表现的历史记录,以促进专业设计和课程开发(EADTU)。机构支持员工开展学习行为分析,包括如何解读分析数据、如何使用分析结果等,改善远程教育要素和活动的设计等(EADTU)。机构制定工作程序,在个体、群体和机构层次收集和确认员工对教育支持的需求和要求(ACODE)。

4. 教学研究与创新

机构高度重视,并通过职业发展激励措施,推进教学设计的研究和创新(EADTU)。机构为专业、课程的研究和创新提供专项预算支持(AVU)。机构支持教师共同体交流和推进教育技术创新,并将其应用于教学过程中(ACODE)。机构鼓励教师参与教学改革和创新,组织教学改革的研讨会、座谈会,支持跨专业、院系的经验交流和知识共享(EAD-TU)。机构有专门机构或人员,负责在线学习方法的研究和创新(EADTU)。机构鼓励和支持与教学研究有关的跨学校合作和人员交流(EADTU)。机构设有工作机制,挖掘和推广在线教学、教学策略等方面的优秀实践案例,推进课程和专业层面的教育创新(EADTU,ACODE)。

(七) 科学研究与社会服务

1. 科学研究

机构制定关于科学研究的政策(AAOU)。机构为远程教育研究提供必要的人员和资源支持(AAOU)。机构组建研究机构,聘用数量足够的高水平人员,开展高质量的远程教育方法和技术的研究(AAOU)。机构支持研究人员开展一系列项目的研究(AAOU)。机构通过多样化媒体,定期向社会发布其研究成果(AAOU),机构鼓励员工把研究成果转化为教育实践(AAOU)。

2. 社会服务

社会服务能力建构支持机构承担使命、实现价值和发展目标(AVU)。机构具有计划、实施和监控社会服务活动的管理规定(AAOU)。机构运用各种媒体开展公共关系活动(AAOU)。机构有明确的工作程序,引导机构与外部组织(如非营利组织、政府部门、专业团队、合作伙伴等)开展项目合作(AVU,AAOU)。机构定期向社会推介其远程教育项目(AAOU)。机构向社会开展多样化的活动,满足社会的需求(AAOU)。机构安排足够的员工开展社区服务活动(AAOU)。机构通过推介和提供终身教育,为当地经济社会发展作出积极贡献(AAOU)。机构保存关于社会服务活动的工作记录、进展报告等资料,为持续改善社会服务活动提供分析数据,促进社会服务活动的规范化和标准化(AVU)。

(八) 质量评价

1. 课程评价

机构设有独立的课程评价系统,评价结果用于改善课程设计(EADTU)。机构使用质量管理程序,管理所有课程材料的开发和测试活动(EADTU)。课程设计和材料接受独立的评价(EADTU)。机构

定期评价课程材料,寻求质量的持续改善(AAOU)。机构持续或周期性监控学习者的课程学习活动和反馈,从而明确需要改进的领域(EADTU)。课程评价收集学习者对教学有效性和课程材料的反馈(OLC)。学习行为分析数据被用于分析和改进课程质量(EADTU)。

2. 专业评价

机构定期开展专业评价和监控(AVU,AAOU)。机构以学习者预定学习结果的达成度为依据评价专业质量(AVU)。机构依据明确的标准,使用多样化的数据(学术和管理信息等),定期评估专业的有效性,促进专业质量的持续改善(OLC)。专业评价所使用的数据包括学习者和雇主反馈、学习者注册数据、学习者学习评价结果以及毕业生就业情况等数据来源(AVU)。机构存在常规的反馈机制,获取学习者、教师、雇主等利益相关者对专业目标有效性的反馈意见和建议(AAOU,AVU)。机构存在工作机制,定期调查学习者对专业教育服务的满意度,依据调查结果提出改进措施,向员工和学习者通告调查结果及改进措施(AVU)。专业评价结果用于调整和改善专业设计和实施办法(AVU)。

3. 学习者评价

机构在课程和专业层面定期开展学习结果评价,确保预定的学习目标得以实现(OLC)。机构为学习者评价提供充分的时间、人员和资源支持(AAOU)。机构设有工作程序,招录和培训评价人员(AAOU)。学习者评价包括形成性和终结性评价(AVU)。机构确保所有的学术人员熟悉形成性和终结性评价程序,明确它们在学习过程中的重要性(AAOU)。形成性评价要使学习者及时获得学习反馈,掌握自己的学习进步情况(EADTU);终结性评价成绩要准确地记录下来,并且及时告知学习者(AVU)。

机构监控学习者评价的评价标准和质量(AVU)。形成性和终结性评价要确保评分的准确性和一致性(AVU)。课程具有明确的评分标准,召开评分标准会议,收集辅导教师和学习者的反馈意见,确保评分标准的质量(AVU,EADTU)。建立评分人员的选拔、培训和考评机制,确保所有评分人员以相同的方式使用课程评分标准(AVU)。

机构确保评价过程的规范性和安全性(AVU),确保评价过程符合机构的要求(AAOU)。机构有明确的评价政策和纪律,规范抄袭、作弊、知识产权侵权等方面的处理(AVU)。学习者熟悉作业提交、项目提交和考试相关的行为规范(AVU)。机构确保

评价材料有效、可靠(AAOU),确保评价材料的保密性和安全性。学习者评价要公正、有效、可靠,具有防止替考和作弊的措施,尤其是网上考试,使用软件检测作弊和雷同试卷(EADTU)。

机构建立评价结果的管理制度(AAOU)。机构设定有效的系统,记录和跟踪学习者的评价结果和学习进展并注意归档(AAOU,AVU)。机构存在有效的工作系统,向学习者反馈学习评价结果,并使用评价结果改善专业和课程的质量(AAOU)。

4. 支持服务评价

机构开展学习者和员工支持服务评价(OLC)。机构明确工作程序,定期评价和监控学习支持服务和资源,确保评价数据用于其质量的持续改善(ACODE)。学校明确工作程序,定期获取学习者和教师对学习支持服务的期望和需求(ACODE)。机构建立监控措施,定期向学习者和员工收集反馈信息,持续提高学习者和员工支持服务的水平(AVU)。学校定期评价教育技术在课程和专业中的应用效果,并将评价结果运用于课程与专业的质量改善(ACODE)。机构开展教师教学行为评价(OLC)。机构设立工作机制,监控学习辅导教师的工作表现,奖励优秀辅导教师(AVU)。

5. 综合性评价

机构建立质量保障政策和框架,致力于质量的持续改善(AVU,ACODE)。机构具有涵盖所有专业和组成部门的内部质量保障系统(AAOU)。机构的内部质量保障机制符合校外质量保障机构的要求(AVU)。机构定期开展自我评价(各类评估/审核),提出具体改进目标,监控和评估具体改进措施的落实(AVU,AAOU)。机构持续监控和评估其质量保障程序的有效性,对评价过程和整个评价系统进行“元”评估,使用评价结果改善实施策略(AVU)。机构向负责实施质量保障程序的员工提供专门的培训(AVU)。

机构建立工作系统,定期收集各类利益相关者的反馈,改善机构的教育服务(AAOU)。机构建立正式或非正式的工作机制,定期收集和分析学习者、员工等对机构各项工作的反馈意见,使用反馈结果支持相关活动的决策和规划(AVU)。机构调查利益相关者对学校远程教育的满意度(OLC)。机构开展毕业生就业状况年度调查,公布调查结果(AVU)。机构追踪毕业生的发展,开展教育影响力评价,掌握不断变化的社会需求,设计、开发和优化学校的专业和课程(AAOU,AVU)。

四、结束语

远程教育需要界定质量标准和保障教育质量。^[14] 界定远程教育质量是一个复杂的任务,需要权衡不同利益相关者之间相互矛盾的观点和期待。^[15] 本文研究表明,远程教育质量是一个整体概念,远程教育的质量保障需要综合分析和反思各个质量领域的关键要素,包括:发展战略与管理,专业设计,课程开发,技术设施,学习者支持,员工支持,科学研究与社会服务,质量评价。

【参考文献】

- [1] 卢川英. 基于慕课的网络互联课程混合式学习教学模式研究[J]. 软件工程, 2016(1): 11—12.
- [2] 杨晓宏, 周效章. 我国在线教育现状考察与发展趋向研究: 基于网易公开课等 16 个在线教育平台的分析[J]. 电化教育研究, 2017(8): 63—69.
- [3] 陈丽. 亚洲国家现代远程教育质量保证体系比较研究[J]. 现代远程教育, 2012(2): 13—19.
- [4] Abdous, Mhammed. E-learning quality assurance: a process-oriented lifecycle model [J]. Quality Assurance in Education, 2009(3): 281—295.
- [5] Ossiannilsson, Ebba, et al. Quality models in online and open education around the globe: state of the art and recommendations [R]. Oslo: International Council for Open and Distance Education-ICDE, 2015.
- [6] 沈欣忆. 我国高等远程教育保证要素差异性分析[J]. 中国电化教育, 2016(6): 93—99.
- [7] European Association of Distance Teaching Universities. Quality Assessment for E-learning: A Benchmarking Approach-third edition [EB/OL]. (2016-04-13) [2018-05-08]. http://e-xcellencelabel.eadtu.eu/images/E-xcellence_manual_2016_third_edition.pdf.
- [8] Virtual African Universities. Quality Assurance Framework for Open, Distance and Earning Programmes [EB/OL]. (2017-07-15) [2018-05-02]. http://www.avu.org/avu-web/wp-content/uploads/2017/07/QA_FRAMEWORK.pdf.
- [9] The Australian Council on Open, Distance and E-learning. Benchmarks for Technology Enhanced Learning [EB/OL]. (2014-04-08) [2018-04-26]. https://www.acode.edu.au/pluginfile.php/550/mod_resource/content/8/TEL_Benchmarks.pdf.
- [10] Online Learning Consortium. Quality Scorecard Suite-Blended Learning Programs [EB/OL]. (2016-11-25) [2018-05-08]. <http://info2.onlinelearningconsortium.org/rs/897-C5M-305/images/Quality%20Scorecard%20Blended.pdf>.
- [11] Asian Association of Open Universities. Quality Assurance Framework [EB/OL]. (2018-01-17) [2018-05-06]. <http://aaou.upou.edu.ph/quality-assurance-framework/>.
- [12] Phipps, Ronald, and Jamie Merisotis. Quality on the Line: Benchmarks for Success in Internet-Based Distance Education [EB/OL]. (2000-04-01) [2018-04-04]. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED444407.pdf>.
- [13] Ossiannilsson, Ebba. Benchmarking e-learning in Higher Education: lessons learned from international projects [D]. Oulu: Juvenes Print, 2012.
- [14] Kirkpatrick, Denise. Quality assurance in open and distance learning [R]. Vancouver: Commonwealth of Learning, 2005.
- [15] Schindler, Laura A., et al. Definitions of quality in higher education: A synthesis of the literature [J]. Higher Learning Research Communications, 2015(3): 3—13.

The International Experience on Quality Assurance of Distance Education: A Comprehensive Framework

——Based on the Analysis and Synthesis of Five Typical Quality Assurance Frameworks

CHENG Xin-kui, WANG Guo-qing
(Shanghai Open University, Shanghai 200433, China)

【Abstract】Quality Assurance is an international research subject in development of distance education. A substantial number of quality frameworks, quality models and guidelines have been developed to assure and improve the quality of distance education around the world. The analysis and synthesis of the most influent quality frameworks show that quality of distance education is defined and evaluated from the following dimensions: development strategy and management, program design, course development, technology infrastructure, learner support, staff support, research and community service, and evaluation. Each dimension includes key aspects, management systems, contents, procedures and methodology which need to be taken account and reflected upon when assuring quality of distance education. And each dimension provides the best basis for distance education institutions to improve the quality of education.

【Key words】distance education; quality assurance; international experience; quality framework; quality dimension; quality criterion

(编辑/樊霄鹏)