

# 远程教育质量：一种服务的观点

□ 丁 新 武丽志

## 【摘 要】

远程教育的基本产出是服务,其质量有别于普通的产品质量而具有特殊性。本文从服务的视角出发,阐述了远程教育的服务质量观,并据此分析了远程教育质量的组成和特征,就服务质量观对远程教育实践工作的启示进行了初步探讨。

【关键词】 远程教育;质量;服务

【中图分类号】 G728

【文献标识码】 A

【文章编号】 1009—4586(2005)03—014—05

## 一、导 言

远程教育的质量问题已经成为远程教育领域高度关注、积极探索的主题之一,被视为远程教育能否可持续发展的关键。然而当我们谈论远程教育质量时,究竟指的是什么?它又包括哪些方面呢?这些问题的解答有赖于对远程教育质量进行科学的界定和理性的分析,并达成共识。惟有如此,远程教育各项工作的开展才能够有的放矢、积极高效。

关于远程教育的质量,已经有许多学者做了研究,分别从不同的视角提出了发展质量观、多样化质量观、适应性质量观、整体性质量观、特色质量观和系统质量观等。这些质量观研究的切入点不同,彼此相辅相成,对我们认识远程教育现象、全面理解远程教育质量具有积极的意义,然而遗憾的是,它们都未就远程教育质量的内涵给出明晰的答案。

对远程教育质量内涵的认识,来源于对远程教育基本产出的理解。依据对教育基本产出的不同理解,教育的质量观主要有产品质量观和服务质量观两种。远程教育作为一种特殊的教育形态,其质量观亦可以这样划分。产品质量观将“学生”或者“人才”视作教育的有形产品,是教育的基本产出,认为教育是培养人才以满足人才市场或劳动力市场需求的一种社会活动。产品质量观长期以来为人们接受,但其漠视学生的主体性,将学生视作教育和未来交易的商品,将人才培养与企业生产相类比,把教育的过程和方法单一化、简单化,具有明显的局限性。服务质量观则将服务作为教育的基本产出,认为学生是教育的

主要服务对象,教育就是为学习者提供教育服务,从而满足个人、家庭、企业和社会需求的一种活动。这种观点揭示了教育质量的服务本质,较好的解释了教育过程中各要素的所有权关系,为全面理解教育质量提供了科学的视角,正逐步被认同。

## 二、远程教育服务质量观概述

远程教育服务质量观认为远程教育的基本产出是服务,远程教育具有服务的一般性:

“服务一般是以无形的方式在顾客与服务职员、有形资源商品或服务系统之间发生的,可以解决顾客问题的一种或一系列行为”(格鲁诺斯,1988)。在服务过程中,服务的提供者和接受者可以由人员或设备来代表,并且可能伴随有形产品的提供或使用。

远程教育质量即远程教育服务质量,是反映远程教育机构或院校提供的远程教育服务满足受益者(学习者个人、家庭、企业、社会等)明确或隐含需要能力的特征和特性的总和。

远程教育服务质量观揭示了远程教育的服务本质,符合相关产业界定,对我们科学理解远程教育质量内涵,分析、解释远程教育现象,开展远程教育质量管理、评估等工作都具有积极的意义,其对远程教育质量的认知主要包括以下几个方面:

1. 远程教育的基本产出是服务,远程教育质量即远程教育服务质量

远程教育具有“工业化”的特性,并伴有教材等无形产品的提供和使用,但其基本产出仍然是教育服务。远程教育的学习者支付求学的费用,牺牲休闲或

是与家人共处的时间和机会,甚至牺牲部分的潜在经济收益,不是为了购买自己,也非止于教材等课程资源的获取,而是将参加远程教育作为一种人力资本的投入,期望通过接受远程教育服务,增强自身素质,提高自身劳动力商品价值,从而获得较高的劳动报酬、职位的升迁以及较高的社会地位,抑或是满足自身对知识的渴求。远程教育机构或院校通过设计人才培养方案、组织教育教学活动、开发课程资源、提供学习支持等一系列行为,确保了学习者学习的有效发生、劳动力商品质量的提高和改善,满足了学习者在“任何时间”、“任何地点”开展个性化学习的需求,这在本质上就是服务。因此,远程教育质量归根结底就是远程教育服务质量。

2. 学习者是远程教育的主要服务对象,是远程教育质量评价的主体

远程教育服务的直接顾客是学习者,其一切活动都必须以学习者满意为关注焦点展开,满足学习者明确或潜在学习需求既是远程教育服务质量的出发点,也是归宿。学习者积极参与远程教育服务的全过程,既是消费者,又是生产者,而且是远程教育服务结果的最终载体,其角色的特殊性使其成为远程教育质量评价的主体。学习者之外,家庭、企业、社会等更广泛的受益群体作为远程教育的间接顾客,也都是远程教育的服务对象,并参与远程教育质量的评价。

3. 远程教育的服务过程和服务效果是远程教育服务质量考察的两个侧面

与产品质量观将远程教育的过程视作实现“合格人才”产出的条件和保证、位于质量考察之外不同,远程教育的服务质量观认为远程教育服务是一个过程,而不是终了的有形产品,从而将服务过程作为主体纳入质量考察的范围,与服务效果一同构成了远程教育服务质量的两个侧面。

由于远程教育服务是在教师和学生共同作用下完成的,其效果不仅取决于远程教育机构或院校的教学水平和管理水平,还取决于接受教育的学生自己以及家庭、社会等众多因素,因此远程教育服务过程与服务效果之间并不存在严格的因果关系,它们作为远程教育服务质量考察的两个侧面,不能相互替代,缺一不可,共同构成远程教育质量评价的客体。

4. 远程教育服务质量的感知和评价具有主观性

远程教育服务质量的感知和评价取决于需求主体的满意程度,即其对远程教育服务质量的预期和体验的对比。如果体验质量高于预期质量,需求者就可

能认为远程教育服务质量好、课程和学习支持水平高,反之则认为远程教育服务质量差、课程和学习支持水平低。由于无论是预期质量还是体验质量都具有主观性,因此远程教育服务质量的感知和评价具有主观性,难于测量。

### 三、远程教育服务质量的构成

依据远程教育服务质量观,远程教育通过提供教育服务,来满足学习者求知和个人素质提高的需要,满足经济和社会发展的需求,它的质量不仅表现在服务的结果,学习者自身知识、能力、理解力和个人发展的提高以及社会对远程教育毕业生的满意程度上,而且表现在服务的整个过程中。因此,我们可以将远程教育质量分解为预期的结果质量和过程质量以及在整个过程中产生的“非预期”质量。

1. 结果质量:远程教育服务的效能

远程教育的结果质量,是远程教育服务效能的直接体现,也即通常所说的人才培养质量,它表现为远程教育服务的直接受益者“学生”由于参与远程教育的学习,行为或思维的比较持久变化,综合素质的整体提升,以及间接对家庭、企业、社会等其他受益群体需求的满足状况。

远程教育的结果质量,不是学习者学习终了的绝对水平,而是相对的提高水平,即学习者接受远程教育服务后的“价值增值”。“价值增值”是西方国家大众化高等教育质量观的一种,指“如果学生在进入高等学校之前和接受完高等教育之后的成就和行为可以测量的话,那么这两者的变化越大,价值增值就越多,教育教学质量也就越好”。(赵婷婷,2002)远程教育以面向成人的学历教育而非学历教育为主,在生源质量上与相应普通学校教育存在较大差异,学生学习的起点不相同,终点亦不相同,“价值增值”概念为客观理解和评价远程教育质量,及其与普通学校教育质量的比较提供了一个科学的视角。

远程教育的服务效能,还必须得到社会、国家和用人单位的认可。这是由于远程教育提供的教育服务属于“准公共服务”,具有个人受益和社会受益的双重属性,它既具有消费上的排他性,又通过人才服务于社会而具有个人和社会双重受益的特征。

因此,衡量远程教育的结果质量,就是对学习者“价值增值”的测量,以及学习者个人、家庭、企业和社会满意度的测量。学习者通过远程学习,究竟学

到了什么,掌握了多少知识和技能,有多少内化为自己的素质,形成了自身的素质结构,在工作中能不能解决实际问题,是否富有创新精神,能否适应社会的发展,这是远程教育质量最重要的检验和衡量标准。如果没有通过“价值增值”后的“合格”人才,远程教育则毫无意义。

## 2. 过程质量:远程教育服务的过程

远程教育提供教育服务,培养合格人才的效能并非无源之水、无本之木,远程教育的过程质量是远程教育质量的另一个重要组成部分。学习者在参加远程学习的整个生存期,无时无刻不在享受远程教育的服务,感受远程教育的质量。远程教育的过程质量既是远程教育作为服务的体现,是一个独立的部分,同时又影响、制约着远程教育的结果质量。他们之间虽然并不存在严格的因果关系,但就整体而言,远程教育的过程质量通常与其结果质量保持正相关。

远程教育服务的提供依赖于一个庞大的服务系统。依据直接服务对象的不同,远程教育服务系统提供服务的过程质量又可以分为外部过程质量和内部过程质量:

(1) 远程教育的外部过程质量,特指远程教育机构或院校在远程教与学以及管理的过程中,直接为学习者提供支持和服务的质量。远程教育的外部过程质量直接与学习者发生关系,容易被感知,它主要包括学籍管理(注册、变更、成绩、毕业等管理)质量、多媒体教材的发放与利用质量、学习支持服务(信息服务、辅导答疑服务、学习方法指导、研讨活动等)质量、实践环节服务(实验教学、课程设计、社会调查与实习、毕业设计等)质量、考试与测评(单元测试、课程考试)质量等等。其中的每一项又可以进行细分,如辅导答疑质量可以包括电话辅导、函授辅导、面授辅导、基于网络的同步或异步辅导等的质量,而每一项具体的辅导答疑质量,又体现在辅导的次数、反馈的速度、效果等方面。

(2) 远程教育的内部过程质量,特指远程教育机构或院校为了保证教育服务活动的顺利开展和水平提高而采取的服务于远程教育外部过程的服务的质量。远程教育的内部过程质量主要包括主办学校和校外学习中心的教学基础条件(教学设施、师资队伍、教学经费投入、多媒体教材开发等)建设与持续改善质量、内部管理(制度建设、文件管理、财务管理、计划管理等)质量、后勤服务质量和科学研究质量等。其中的每一项也可以做进一步的划分,如师资队伍

建设质量包括教师队伍建设质量、管理队伍建设质量、技术支持队伍建设质量,教师队伍建设质量又包括了人员配备、学历状况、职称结构、师资培训和教研活动等质量,而师资培训质量还可以依据远程教育教师素质的要求作进一步的细分。

远程教育的内部过程质量,尽管并不直接与学习者发生关系,但它是为学习者提供教育服务的基础,内部过程质量的高低直接制约着外部过程质量的高低,例如假使远程教育机构或者院校教师队伍配备不足,学习者就可能得不到辅导,提出的问题不被理睬,直接影响其外部过程质量。因此,远程教育的内部过程质量是远程教育质量的重要部分,也是远程教育质量评估的重点之一,它和远程教育的外部过程质量共同组成了远程教育的过程质量。

## 3. 远程教育服务的“非预期”质量

远程教育服务的过程,附有显著的“非预期”质量。“非预期”质量原本主要用来指在产品生产或服务过程中出现的非合同规定的其他一切后果,主要指资源浪费和排放污染等。这里我们认为“非预期”质量可以是积极的,也可以是消极的。

远程教育系统是一个开放的系统,开放性是远程教育的重要特征,这使得远程教育的受益群体得以进一步扩大。如英国开放大学的教材被普通高等学校广泛采用,其“学习包”和电视教育节目在注册学生之外,还拥有庞大的使用和收视群体,2003年英国开放大学共向希望学习其课程而不注册的人销售“学习包”29838个,而且很多“学习包”不只一个人使用,其电视教学节目更是拥有数百万的观众。远程教育的教学节目或课程材料被更大范围人群使用,这种情况在各个开展远程教育的国家和地区普遍存在。这些作为远程教育的积极“非预期”产品或服务,无疑都表征着远程教育对广大社会群体需求的满足,应被纳入远程教育服务质量体系之中,作为质量考察、评价的指标。

此外,类似工业企业生产过程中的资源浪费和排放污染等消极的“非预期”产品,远程教育,尤其是利用网络技术的现代远程教育,也存在潜在的危机。现代远程教育为学习者提供了与外部世界的高速连接,外部信息获得的速度与数量急剧增加。远程教育的学习者通过网络等现代化媒体获取知识的同时,也面临着面对浩瀚信息的迷航和束手无策,面对无关信息的干扰和时间浪费,甚至面对有害信息的诱惑和被侵蚀的危险。

#### 四、远程教育服务质量的特征

远程教育是一种特殊的教育形态,依据远程教育服务质量观,其作为一种服务的质量,不同于有形产品的质量,而具有以下一些特征:

##### 1. 多样性

远程教育质量是远程教育服务满足需求者需要能力的表征,随远程教育的需求者(学生、家庭、企业、社会等)需要的变化而变化,远程教育质量的评价标准亦随之调整。

远程教育质量的多样性源于远程教育服务的多样化。远程教育作为构建终身教育体系和学习型社会的重要途径,在各个国家的教育体系中都处于重要的位置。远程教育的实施,既提供学历教育服务,又提供非学历教育服务,其学历教育涵盖各个专业、各个层次(中专、专科、本科和研究生等),并且日益丰富,非学历教育所包括的各类培训、证书教育、文化普及教育等,更是多种多样。远程教育的教学内容和类型层次依据服务对象的需求不同而存在较大差异,从而满足了社会发展对多样化人才的需求,这就要求远程教育质量标准也不能单一化,更不能一味照搬普通学校教育的办学质量标准。这并不意味着远程教育可以降低标准,而是要正确定位,并处理好远程教育与普通学校教育的关系,充分认识不同种类、不同层次远程教育项目的社会 and 消费个体需求差异,分别制定、实施科学的、客观的、具有针对性的质量标准。

##### 2. 复杂性

远程教育质量的复杂性,源于远程教育的服务性和开放性。远程教育的服务性使其质量远远复杂于普通有形产品的质量,对于远程教育服务质量的评价不仅要考察其结果,而且要考察其服务的全过程;不仅要考察预期服务,而且要对非预期服务或产品予以关注;此外,远程教育作为服务的质量难于测量,不能够完全量化,取决于从中受益的学习者、家庭、企业和社会对其服务的预期价值和体验价值的对比,具有一定的主观性。

另一方面,由于远程教育的学生处于开放的环境之中,学习者的“价值增值”和对远程教育整个过程质量的感知,受众多远程教育服务之外的外部因素和自身内部因素影响,这使得无论是远程教育的结果质量还是过程质量都难于把握和测量,从而使得远程教育质量凸现复杂性。

##### 3. 过程性

远程教育质量是其服务的质量,其服务贯穿整个教与学的全过程,是动态而非静止的,是多样而非单一的,因此远程教育质量具有过程性。对于具有有形实体的产品,其质量或者价值在消费过程开始之前就已经确定了,而对于远程教育的服务而言,其质量和价值却是在学习者消费的过程中,经由学习者和远程教育服务的提供者(人或设备)之间不断的交互而共同创造的。

学生作为远程教育服务的直接受益者和评价主体,亲身参与远程教育质量的创造,较之其他受益者,更倾向于对过程质量的感知。远程教育的过程质量对于远程教育的结果质量具有积极贡献,影响着远程教育的结果质量,是远程教育质量的主体,也是远程教育质量评估的主要部分。

##### 4. 发展性

远程教育服务的目的是满足需求者(个人、家庭、企业、社会等)的需要,而社会是进步的,企业是发展的,家庭和个人的需求也是在不断地增长和变化,因此远程教育服务质量必须具备发展性。此外,远程教育存在于社会大环境之中,不可能脱离环境而独立存在。远程教育系统与大环境之间存在着物质、能量和信息的交换,不断从社会环境中获得人、财、物的支持,也不断为社会提供服务、输送人才以及各种科技成果。远程教育与外部环境,尤其是教育环境和信息技术环境关系密切,外部环境要素的变化必然引起远程教育系统内部组织、结构的变化和发展。例如信息技术的发展,为远程教育提供了强有力的支持,每一次信息技术革命,都为远程教育的发展提供了机遇和动力。

远程教育作为一个开放系统,具备自身发展适应外部环境变化的能力,远程教育的质量也必然随着外部环境的变化而发展。远程教育不存在既定的、永恒的质量标准,从结果质量到过程质量,远程教育始终与时代的发展保持同步,也只有这样,远程教育服务才能满足社会、企业和个人发展的需要,远程教育才能够永葆青春。

#### 五、服务质量观对远程教育实践的启示

远程教育服务质量观为我们认识远程教育质量提供了科学的视角,对于远程教育质量标准的制定、质量管理的实施、质量评价的开展等实践工作具有积极

的指导意义,其对远程教育实践的启示如下:

#### 1. 远程教育质量标准应力求多元化

远程教育质量的多样性和发展性特征,要求远程教育质量标准的多元化。只有针对不同时期、不同层次、不同类型的远程教育项目,制定、实施具有针对性的质量标准,才能有效地满足需求,促进远程教育事业的积极发展。

#### 2. 远程教育需以学习者为核心

学习者是远程教育的主要服务对象,远程教育应以学习者的需求为驱动,设计课程计划与资源,实施学习支持服务与管理,变传统学生在教育中的被动为主动,为学生提供个性化的远程教育服务。

#### 3. 注重远程教育过程的评价与管理

服务质量观关注和强调的是远程教育服务的全过程,而不是最终的“产品”。这就要求远程教育质量的评价和管理工作必须贯穿始终、把握过程。

#### 4. 注重内部过程质量的改善与提高

服务质量观将内部过程质量视作远程教育服务的基础和条件,改善内部过程质量是提高远程教育过程质量,进而提升远程教育整体质量的重要途径。

#### 5. 关注远程教育的“非预期”质量

远程教育的开放性使其具有显著的“非预期”质量。远程教育在提供预期教育服务的同时,应着力增强其积极“非预期”服务产出,遏制其消极“非预期”服务产出,实现远程教育服务的“绿色化”和受益群体的最大化。

#### 6. 加强远程教育质量评价的科学性

远程教育质量的复杂性特征,要求远程教育的

质量评价在排除干扰因素的前提下,一方面加强过程监控获取丰富的客观数据,另一方面对主观性资料进行科学的统计和分析,通过主观和客观的结合,提高评价的科学性。

#### 7. 加强对学习者的积极教育和引导

远程教育服务质量感知、评价的主观性,使得远程教育机构或院校在满足学习者现有需求的同时,必须在理念上和实践中对其进行积极的引导,打破学习者固有思维定式的束缚,从而充分发挥远程教育优势,最大限度实现远程教育质量的提升。

#### [参考文献]

- [1] 刘俊学. 高等教育服务质量论[M]. 长沙: 湖南大学出版社, 2002.
- [2] 冒荣. 高等学校管理学[M]. 南京: 南京大学出版社, 1997.
- [3] 德斯蒙德·基更, 丁新等译. 远距离教育基础[M]. 北京: 中央电大出版社, 1996.
- [4] 格鲁诺斯, 吴晓云译. 服务市场营销管理[M]. 上海: 复旦大学出版社, 1988.
- [5] 徐皓. 理解质量[J]. 中国远程教育, 2003(23).
- [6] 赵婷婷. 从精英到大众化高等教育质量观的转变[J]. 江苏高教, 2002(1).
- [7] The Open University. Background Information. Retrieved on 21 October 2004. <<http://www3.open.ac.uk>

收稿日期: 2004-11-28

作者简介: 丁新, 教授, 博士生导师, 华南师范大学教育信息技术学院 510631。

武丽志, 博士研究生, 华南师范大学教育信息技术学院 510631。

责任编辑 方 庄

·消息·

## “两会”关注现代远程教育的健康发展

在十届全国人大三次会议和全国政协十届三次会议上,远程教育的发展受到代表们的关注,致公党中央专门提交了“关于促进我国现代远程教育健康有序发展的提案”。提案认为,我国远程教育发展迅速,同时也普遍存在着一些问题,如:对现代远程教育认识不足;办学不规范,导致远程教育数量扩张,质量下降;有效资源不足与资源重复建设;教学模式改革不够深入,没有真正形成个体化学习、自主学习的网络学习环境,没有实现真正意义上的自主学习。提案所提出的对策建议是:明确定位,统筹规划,将现代远程教育发展纳入教育整体发展规划,避免高校各自为政,重复建设;加强政策法规建设,在举办资格、技术标准与推广、学习支持保障服务的标准、与其他教育联合、融合及学分互换、人才评价标准及教育质量认证等方面出台政策法规;加快公共学习支持服务系统建设,建立健全统一的全国性平台和区域性平台,建设高校远程教育资源管理系统;加强对远程教育机构的监管,加强对各试点高校的质量评估,实行“摘牌”制度;促进高校之间的合作,充分发挥全国电大系统在远程教育中的教学组织与管理作用,充分发挥普通高校师资力量强的优势,实现资源共享,学分互换,扩大开放;加大政府投入,对贫困地区实行“倾斜”政策。

(方 庄)

## The Quality of Distance Education: How Well Can Distance Education Serve Students?

Ding Xin and Wu Lizhi

The quality of distance education is distinct from that of everyday commodities. If we want to manage and assess the standard of distance education, an appropriate understanding of the quality of distance education services is essential. It should be emphasized that the target group for distance education services is distance learners. "Process" and "outcome" are identified as the two elements in the quality assessment exercise. The authors note that there is an element of subjectivity when evaluating how well distance education is being delivered.

Based on the above discussion, the authors suggest that the quality of the outcome and process of distance education consist of "expected" and "unexpected" elements. Both types of elements are characterized by diversity, complexity and fluidity.

This paper also examines the implications of the above for the practical work of distance education. Diverse criteria should be used to assess the quality of distance education in order to take into account the different needs of distance learners. Besides, we have to pay more attention to the evaluation and management of the quality process. Scientific principles should be adhered to when we attempt to enhance the quality of distance education. More importantly, the incentive of distance learners has to be strengthened.

## Debates on the Quality of Online Higher Education and the Quality Assurance Mechanism in China

Ding Xingfu

Since the online higher education institutes in China produced their first batch of graduates in 2001, their quality has been repeatedly questioned by society. This paper describes this situation and examines the reasons behind it.

The paper outlines the quality assurance mechanism in China's pilot online college scheme. This mechanism consists of three levels. The base is the quality assurance and management system established by individual pilot e-colleges. The middle level is the self-disciplinary mechanism of e-colleges. The top level is the government's regulations for these institutes. These regulations are usually imposed by the Ministry of Education and the provincial-level educational authority.

The last part of this paper discusses how pilot e-colleges, educators and the government deal with issues of quality assurance in distance education.

## Organizational Change in the Development of Distance Education

Gao Shuping

This paper first describes the concept of organizational change and discusses its role in the de-