

# 远程教育质量保障的史与思

陈 斌

(华南师范大学 教育信息技术学院, 广东 广州 510631)

**摘要:**世界远程教育从早期的非正式学校开始至今已有近 200 年的历史,远程教育质量保障也经历了潜在发展期、萌芽发展期和快速发展期 3 个阶段。其中快速发展阶段形成了技术丰富远程教育质量保障、独立远程教育质量保障机构出现、质量定义的探讨以及远程教育质量保障理论视角形成等特点。我国远程教育质量保障可从质量标准的制定、成立独立评估认证机构和创新质量管理方式 3 个方面入手。本文对远程教育质量保障的历史发展脉络进行了梳理,在此基础上探讨了我国远程教育质量保障未来发展的途径,希望能为我国远程教育质量保障的实践和研究提供一些参考。

**关键词:**远程教育;质量保障;历史;技术;思考

**中图分类号:**G434 **文献标识码:**A

远程教育发展至今,已历经近 200 年的历史。随着社会和技术的发展,远程教育质量保障也经历了一个漫长而艰辛的发展过程。本文试图对远程教育质量保障的历史发展脉络进行梳理,并反思各个阶段质量保证所取得的成果和存在的不足,在此基础上探讨我国远程教育质量保障未来发展的途径,希望能为我国远程教育质量保障的实践和研究提供一些参考。

## 一、远程教育质量保障的历史发展

### (一)远程教育质量保障的潜在发展期

远程教育的历史可以追溯到 19 世纪,一些个人或非正式的学校已经开始向社会成员提供函授式教学材料,这是远程教育的前函授教育期<sup>[1]</sup>。19 世纪末期,随着工业革命的积极推进,各类不同层次的函授学校在世界各地陆续成立,开始了系统、正规的函授教育活动。其中,1836 年英国伦敦大学校外学位制度的建立及其获得的成功,对于世界远程教育的发展都有着开端性的重要意义。

到 1840 年,邮票的出现和邮政改革大大地促进了正规函授教育的发展。19 世纪中后期到 20 世纪初,许多传统院校建立了专门的函授教育部门或校外教学部门,一批独立的函授院校也兴办起来,于是各国远程教育发展的星星之火被点燃了。如美国有 1833 年成立的函授大学 (Correspondence University)<sup>[2]</sup>; 1877 年的伊利诺宜斯卫斯理公会大学 (Illinois Wesleyan University) 把函授教育作为大学教育发展的一部分; 法国艾克利大学 (Ecole University) 于 1907 年设置了函授部; 在我国,1915 年商务印书馆创设了函授学校,直到 1945 年才关闭,堪称解放前中国人自己开办远程教育的里程碑<sup>[3]</sup>。

这一阶段是远程教育的初步形成时期,远程教育质量保障的思想并未产生。但依照教育的一般规则,学生的学业成果需要教师给予一定的评判,这成为远程教育质量内部保障活动的历史起点。此间,随着远程教育机构内部系统的逐渐完善,远程教育中各种对学生的评价活动也慢慢地丰富起来,对学生学业评判的组织、方法以及复杂程度取得了很大的进步。这些评判活动一般都是通过笔试的形式来考察学生的学业情况。但在具体做法上前后有所不同,如在前函授教育时期,考虑到学生的分布范围广、活动地点较为分散等特点,通常都不采取集中考试的方法,而是将试卷或作业邮寄到学生手中,要求学生在限定的时间内自行将试卷寄回教师批改。而到了函授教育时期,参加远程学习的学生越来越多,为了节约学生获得学业成绩的时间,部分函授学校采取了就近参加集体考试的办法测试学生的学业效果。从质量观念的发展来看,在一段相当长的时期教师或学校维持着传统的观念,主要依靠实践人员的经验,对学生的学业成绩进行主观判断,以保障教学的质量。后来,学校采取教师群的方式开展集体工作,在一定程度上保障了客观性,但总的来说从成绩来判断学生掌握知识或技能的程度是证明教学是否成功的唯一方法。因此,这一阶段的远程教育质量保障实际就是远程教育教育的学生评价,缺乏真实意义的质量保障意识和相关实践。

### (二)远程教育质量保障的萌芽发展期

#### 1. 远程教育质量保障萌芽的背景

##### (1) 远程教育迅速发展

1930—1980 年间的远程教育,经历了从第一代函授教育向第二代广播电视教育的转变,也是第二代远程教育迅速扩张的阶段。

这一时期远程教育发展出现了两个重要特点,有力地推动了质量保障实践和研究萌芽的形成。第一,在政府和社会的推动下,一批专门的远程教学大学成立了,如法国于 1939 年成立了国家远程教育中心,英国于 1969 年成立了英国开放大学等。远程教学大学的成立,特别是在借助广播电视技术发展之后,迅速扩大了远程教育的服务范围,在招生上形成了较大的规模。随着远程教育的发展,远程教育的各种理论和实践研究,包括质量保障的研究也加快了深入发展的步伐。第二,远程教育结束了零散发展的状态,国家和地方政府成为了主导推动远程教育发展的重要力量,各国根据自身的不同情况制定了不同的发展策略。如 1948 年,挪威颁布了《函授教育法令》,将当时挪威远程教育仅有的形式——私立远程教育当作一个具有独立性的领域来看待;其后,意大利、丹麦、比利时、西班牙、西德、法国和荷兰也相继出台了远程教育相关法律<sup>[4]</sup>。这些法律的出台在客观上代表了远程教育质量管理理念的出现和发展。

#### (2) 质量保障理念在社会迅速兴起

19 世纪末到 20 世纪 80 年代,工业界关于质量的理论和实践实现了三个台阶的快速发展。第一个台阶是,由于工业革命的不断推进和迅猛发展,工业界的质量问题日益明显,加强质量管理的思想出现了,并且实现了检验活动与其他职能的分离。第二个台阶是 20 世纪 30 年代左右,质量运动的发展愈加轰轰烈烈,工业界出现了利用统计技术对生产过程进行监控,把质量管理办法进一步精确化的理论和实践,实现了从事后检验到预测质量事故的发生并事先加以预防的转变。第三个台阶则是全面质量管理思想的出现和发展。20 世纪 60 年代初,朱兰和费根堡姆提出了全面质量管理的概念,进一步深化了质量管理的内涵,提出质量管理不只是个别部门的活动,应对覆盖所有职能部门的质量活动进行统一、系统化的策划<sup>[5]</sup>。工业界对于质量概念的发展和兴盛起到了直接的推动作用,为其它行业,如远程教育,引入和发展质量管理和质量控制提供了很好的范例和理论基础。

#### 2. 远程教育质量保障理念的初现

受远程教育发展势头和工业界质量管理理论和实践成熟、发展的共同影响,远程教育的质量保障出现了萌芽的态势,这一萌芽在 20 世纪 60 年代后迅速成长,到 80 年代初已成“小荷已露尖尖角”之态。

最初的远程教育质量保障理念可以溯源于英国开放大学成立运行时所订立的标准,包括:学习课程的内容有一定的深度和广度;在一定的时间内,事务在一定的水平上能得到妥善的处理;评价学生学业

成就有稳定的标准。虽然这个标准只涉及到了课程、学习支持服务和学生评价三方面的内容,但却清晰地反映了早期英国开放大学对其远程教育服务质量的关注,这三点至今仍是远程教育质量保障公认的核心内容。同时,这段时期一些国家、学校和研究人員围绕质量问题而开展的小至课程、大到跨部门的综合性评估活动也体现了当时对远程教育质量保障的关注和控制方式。如 1976 年德国制定了《远程教育法》,以法律的形式规定远程教育所提供的课程必须经国家函授课程处批准后才可以使用。这种课程审查,其实就是一种国家层面组织的质量保障活动。又如 1971—1972 年法国制定了一系列法律,对私人远程教育机构实施审查,利用评估方法进行质量认证<sup>[6]</sup>。此外,研究人員围绕远程教育质量展开的探索,也突显了对于质量问题的关注和重视。如 1975 年本和波吉塔发表了研究报告《远程教育评价》,对瑞典 5 所大学的远程教育或自学开展了 7 个方面的调查<sup>[7]</sup>,反映了从不同角度保障远程教育质量的意图。20 世纪 70 年代还涌现出了许多专门的研究,如围绕技术在远程教育中的应用、学习支持服务的实施等问题展开的专门或局部的评价工作,在一定程度上有力地推动了远程教育质量的发展。

这一时期,不仅质量保障活动在远程教育系统初现,经过实践和研究的共同推进,还形成了一套基本一致的质量观念。这些观念表现在三个方面。其一,课程准备的过程决定了学习材料的质量,这也是最显著的一点;其二,远程教育的质量保障需要关注学习和教学的关系,教学和学习活动中的反馈、互动、咨询、导学和作业等都需要整合起来考虑;其三,不同学科的要求将影响能否采用远程教育方式<sup>[8]</sup>。

虽然此间远程教育质量保障取得了较大的进展,各方面都逐步迈向成熟,但教育上实用的质量管理理论尚未形成,没有明确提出质量保障的概念,实践活动相对分散、缺乏系统性,质量保障活动的内容也较为简单。

#### (三) 远程教育质量保障的快速发展期

##### 1. 远程教育质量保障快速发展的标志

##### (1) 各国质量保障标准和指南的制定

远程教育质量保障萌芽发展期的研究和活动还只是产生于远程教育内部,集中于远程教育界本身对于自身质量维护和发展的关注;到了快速发展期,国家和社会对远程教育质量的重视迅速地扩张,并成为了这一时期的主要推动力。世界各国在促进远程教育发展的同时,都非常重视远程教育质量标准的设立和研究。如美国有在线课程质量国家标准、在线质量:成功的网络远程教育标准、地区认证委员会

以电子方式提供学位和证书项目的良好实践标准;南非有南非国家远程教育和开放学习协会质量标准等等。

### (2) 远程教育质量保障的专门研究和讨论

进入 80 年代后,远程教育行业内部对质量保障工作更加重视了,研究的实践和理论文章显著增多。1983 年,美国国家家庭学习协会和华盛顿认证委员会共同发布了报告《2001 的远程教育:认证和质量》,报告中的 10 个分章从认证委员会的角色、责任、期望,学生的角度等等对从当时到 2001 年美国远程教育应具备的环境、素质等进行了全面地阐述<sup>[9]</sup>,是远程教育实践界及社会相关部门对于远程教育质量的思考和研究正式启动的标志。

1995 年在英国伯明翰召开的远程教育世界大会选择了以“一个世界、多种声音——远程开放学习的质量”为主题。这次会议第一次以世界大会的形式关注了远程和开放教育的质量,人们意识到不仅要为对远程教育质量保障的理论进行研究,还要为设计出一个具有较强普适性的评价标准而努力<sup>[10]</sup>。此次大会推动了全球远程教育质量保障的发展,最明显的一个特征就是,其后召开的远程教育国际会议,无论是地区性的还是全球范围的,都把远程教育质量保障问题列为讨论的主题或分主题之一,吸引和推动了众多研究者提交专门讨论远程教育质量保障的论文和研究成果。

### 2. 远程教育质量保障快速发展阶段的特点分析

由于实践和理论的共同进步,远程教育质量保障取了丰硕的成果。总结这一阶段发展的特点,我们可以归纳为以下几点:

(1) 技术的发展丰富了远程教育质量保障的内容和方法

进入 20 世纪 90 年代后,以互联网络、无线通讯技术等为代表的信息通讯技术迅速地影响了远程教育的发展。一方面,电子学习、在线学习等进入了远程教育质量保障的范畴,如何保障学生在网络环境下的有效性、如何保证电子学习材料的质量、如何最大限度发挥技术的力量促进学生学习等等都成为了远程教育质量保障的关注重点<sup>[11]</sup>。另一方面,许多院校着力于开发和升级远程学习管理系统,令远程学习在更具有个性化和亲和性的同时,加强了对教师和学生活动的自动监督,有效地促进了教与学的实际效果。

### (2) 独立的远程教育质量评估和认证机构涌现

专门的远程教育质量标准或纲要出现的同时,各国或地区也相继建立了独立的远程教育质量评估和认证机构。这些机构以本地制定的标准或纲要为

基本准则,对所在地区内的远程教育机构进行质量管理。下表列举了部分国家和地区远程教育质量保障机构及其职能。

部分国家和地区远程教育质量保障机构列表

国家	组织名称	主要职能
澳大利亚	澳大利亚大学质量处	对私立院校远程开放教育和电子学习进行监控
印度	远程教育委员会	对双重模式和单一模式院校的远程教育进行质量审查
英国	质量保障处	高等教育质量保障,促进灵活和分布式学习发展
	开放远程学习质量委员会	远程教育质量认证
美国	高等教育认证委员会	对高校教育质量进行认证,促进远程教育质量的保障
	远程教育和培训委员会	促进远程教育质量发展,开展质量认证工作
南非	南非远程教育学会	开展远程教育质量评估,促进远程教育发展
欧洲	欧洲高等教育质量保障协会	促进欧洲高等教育质量文化发展,促进高等教育的质量发展

### (3) 远程教育“质量”定义众说不一

从各个不同机构制定的远程教育质量标准指南中我们也可以看出,不同国家受经济、文化发展等因素的影响,关注的范围和重点也会不尽相同,如美国在认证上更关注举办院校的经济状况和历史背景,而英国则更看重办学单位的教学、教学过程和学习服务情况<sup>[12]</sup>。研究者们也对远程教育质量的定义没有统一的共识,如弗莱森认为“质量的意义可能会因不同的代表,如学生、学院、管理人员、教师等等而不同”<sup>[13]</sup>。巴德瑞则给出了一个较为广泛的界定:“其广义上包括远程教育的这些特性,无论学习者的社会背景,以及他们所工作和所贡献的社区和社会怎样,不仅承诺而且在行为上为他们提供一个拥有更好生活质量的机会”<sup>[14]</sup>。

### (4) 远程教育质量保障理论体系逐渐形成

随着远程教育实践的发展,远程教育质量保障理论也得到了较大的发展,并形成了三个重要的研究视角。其一是以过程为基础的系统质量保障视角。如对课程设计进行的评估,内容涵盖课程准备阶段的教学设计、作业处理和反馈所需的时间、课程传递阶段的学生支持服务、学生评价和项目评价等等。第二是以价值为基础的哲学视角。远程教育的质量发展同时需要考虑自身的发展价值与社会价值。在一定的时代环境中,这两者是没有矛盾冲突的。但是,随着远程教育自身的发展,社会相应地也提出了要求,并非远程教育培养的人才都能适应社会的要求。从这一层意义上来说,远程教育需注意协调自身发展价值与社会价值之间的关系,将远程教育对社会的价值变成远程教育不断提升自身质量的推动力。



第三,以活动为基础的教育学视角。远程教育当中教的活动和学的活动与传统教育存在差异;因此,远程教育的质量保障也应与传统教育有所区别。以活动为基础的远程教育质量保障应更关注远程教育的特殊活动及其保障方式<sup>[15]</sup>。

## 二、我国远程教育质量保障发展的思考

自我国 1978 年改革开放以来,远程教育的发展受到了政府的高度重视。从中央电大系统的建立到现代远程教育工程的实施,质量管理一直是政府监控和管理远程教育的重点。从国际远程教育质量保障发展的历史来看,我国当前远程教育质量保障的发展,可在参阅他国发展经验,因地制宜考虑国情的基础上,从以下三个方面入手:

### (一)实践准则:远程教育质量标准

远程教育质量标准意味着在对远程教育质量有着统一共识的基础上,对远程教育实施的各个方面和过程给予一定的规定,确保远程教育的本质特点得到完整的体现,并要求在检验的过程中这些规定不会产生歧义,能得到有效的践行,实现促进远程教育提高自身质量,并提高远程教育社会认可度的目的。我国已有大量的学术论文对远程教育质量文化进行了论述和研究,制定远程教育质量标准或评价标准等都是探讨的热点。然而,我们在经过了几轮评估和调研活动后,属于中国自己的质量标准却一直未正式出台。

考虑到我国远程教育发展的实际情况,从远程教育活动特点的角度出发,远程教育质量应以充分发挥现代远程教育利用天网和地网相结合的优势为技术基础,要求举办机构在硬、软件设施,学习材料传输、教学过程等方面都有着显著的信息通信技术特点,这不仅是现代远程教育的一个本质特点,也是我国远程教育发展促进和便于师生交互、学生学习的有力保障。从质量保障的系统角度而言,对可控制和可管理的远程教育环节要细化要求和规则,使标准的操作性增强。从价值主体的角度出发,则需综合考虑政府、学校、学生和社会对于远程教育的价值观<sup>[16]</sup>,同时兼顾使用需求和满足程度两个要求。从国家的整体情况出发,则需要考虑东西部差异,各院校办学理念 and 方式的差异,在统一要求的基础上给予恰当的灵活性。从科学制定的角度出发,应预先开展广泛的调研,组织专家多次讨论,在试行的基础上正式实施。

### (二)实践主体:独立的评估和认证机构

独立的远程教育教育质量评估和认证机构是目前全球各国远程教育质量保障普遍意义上的实践主体。这类机构的特点是受政府资助或管辖,不以营利

为目的,与远程教育具体实践机构无直接联系,依据远程教育质量标准,独立地执行远程教育评估和认证工作。从机构的类型来区分,常有国家级、地区型和行业型三种评估和认证机构。从机构的权力类型来区分,可以分为强制型和自愿型,强制型机构受政府委托或法律授权,要求所有的远程教育机构必需经过评估或认证后才能面向社会招生;而自愿型机构则不对远程教育院校提出硬性要求,但获得认证的院校在社会上的竞争力将明显增强。

我国在开办现代远程教育之初,已经开展了类似于质量认证的评价活动,每所参加现代远程教育试点的院校,都需要提交详细的申报书,说明院校的办学条件和办学思路等等。正是有了这一行动,目前参加试点的 69 所院校,除远程教学大学中央电大外,其他均为我国重点建设的高等学校,在一定程度上有效地保证了现代远程教育的质量。另外,教育部每年还要求试点院校开展年报年检,这实际则是质量评价活动。但是,目前远程教育的质量保障均由政府直接负责并开展,在一定程度上,加重了政府的工作负担,使各种评估认证活动更倾向于政府和院校的价值取向,也不利于质量保障的常规化和具体化。

未来考虑到现代远程教育工程需要取得更大发展,并做好应对海外大学在中国招收远程教育学生的准备,我国可设立一个由教育部直接管辖或资助的独立远程教育委员会,以政策或法律授权的方式,采用强制院校获得认证或评估的方式,对全国的远程教育机构进行质量保障的外部管理,实现现代远程教育质量保障在体制上的新突破。

### (三)实践方式:创新的远程教育质量管理

从远程教育质量保障的历史发展,我们可以看到工业界的质量保障理论和实践对于教育和远程教育界的影响是非常深远的。工业界为保障质量而制定的各种标准如 ISO9000 等,或多或少地成为了远程教育质量保障的模板。远程教育是否也可对涉及质量的各个环节和部门进行严格的控制以提高质量,成为了工业质量管理应用于远程教育中的难题。

工业与教育领域存在着许多差别,这些差别导致两个领域从质量的界定,到质量保障的方式明显不同。首先远程教育是培养人的一种教育方式,教育的效果具有不可精确测量性和延迟性。学生学习知识和技能是一个内化的过程,因此,我们不可能像测量工业产品那样,精确地测知学生的学习程度。同时,学生的学习成果很可能需要经过一段时间后,才能在工作 and 生活中看出效果。第二,学生既是远程教育的顾客又是远程教育的产出,人作为社会主体有着较大的灵活性,教育效果在一定程度上又受学生

生理、心理特点以及所处的环境和条件影响,特别是远程学习者在学习的同时还要兼顾生活和工作的负担,更增加了许多不可控因素,管理者不可能完全控制远程教育过程中的每个环节。

因此,在远程教育的质量管理上,我们一方面需要汲取工业界已有质量管理的有益经验和理论,把全面质量管理等思想的精髓用于远程教育质量管理,实现远程教育质量管理的跨越式发展。另一方面更重要的是,创新出属于自身的质量管理方式和方法。从政策层面出发,以国家统一的远程教育质量标准为基础,突出各个院校自身办学的特点和优势,确保院校内部质量保障的有效性。在技术开发和应用上实现新的创新,建设充分发挥信息技术优势支持学生学习、教师教学以及学术性学习支持服务的远程学习管理系统,对学生和教师的活动进行人工智能式的自动监控,保证教学过程的质量。在课程设计上实现创新,尽量克服由教师负责课程质量所带来的不利因素,提高教师教学特别是远程教学的水平<sup>[17]</sup>,形成从调研、试用到评价的常规性质量管理,提供适合的学习方式和学习内容。

### 三、结语

远程教育质量保障随着远程教育的发展,经历了从无到有,从简单到复杂,从局部到系统的过程。质量是远程教育发展的生命线,决定了远程教育未来发展的前景和状况。当许多发展中国家的仍处于如何保障远程教育质量、如何避免远程教育不会成为“学历工厂”、如何减轻考试作弊等问题的困境之中;许多发达国家的远程教育质量已获得了普遍的认可,西方许多学者也提出质量保障不应停留于远程教育与传统教育的质量能否相同的层面上,而应该向着远程教育质量如何超越传统教育质量的方向努力。我们的远程教育质量保障也许正在经历许多发达国家在十几年前走过的路,虽然我们在远程教育、基础设施和招生规模上已经在全世界享有盛名,但我们的远程教育质量保障理念和方法仍有待紧随远程教育的快速发展而加快成长的步伐。

#### 参考文献:

- [1] Ugur Demiray, Aytakin Isman. Distance online education book [DB/OL]. <http://www.tojet.net/e-book/ebook.pdf>.
- [2] Interactive Media Lab, University of Florida. History[DB/OL]. <http://iml.jou.ufl.edu/projects/spring01/declair/history.html>.
- [3] 陈斌,卢勃,陈宝华.论我国远程教育的产生及其初期发展[J].广东教育学院学报,2005,(6):50-53.
- [4] 陈斌,卢勃.挪威远程教育发展模式分析[J].中国远程教育,2008,(12):70-74.
- [5] 世界商业报道.质量管理的发展[DB/OL].<http://biz.icxo.com/htmlnews/2004/07/27/276228.htm>.

- [6] 丁新,陈斌.欧盟成员国远程教育法规评析[J].电化教育研究,2003,(3):37-40.
- [7] Dahllof Urban,Willen Birgitta. Evaluation of Distance Education [DB/OL]. <http://www.eric.ed.gov/PDFS/ED115309.pdf>.
- [8][14][15] Badri N. Koul. Towards a culture of quality in open distance learning: present possibilities [A]. Towards a Culture of Quality[C]. Vancouver: Commonwealth of Learning. 2006. 177-187.
- [9] National Home Study Council, Accrediting Commission. Distant Education in 2001: Accreditation & Quality[R]. Washington, DC: National Home Study Council, 1983.
- [10] Anne Jelfs. Constructing Quality Assurance for Distance Education: Reflecting on what we have learned and the potential impact on access [DB/OL]. <http://oro.open.ac.uk/641/>.
- [11] 张屹,胡小勇,祝智庭.网络教育服务质量框架研究[J].中国电化教育,2003,(2):68-72.
- [12] 陈斌.英美远程高等教育质量认证制度比较研究[J].中国电化教育,2003,(8):75-78.
- [13] Fresen, J.. Quality in Web-supported learning[J]. Educational Technology, 2002,42(1): 28-32.
- [16] 张立国.现代远程高等教育内部质量保证体系的理论模型[J].中国电化教育,2007,(3):32-36.
- [17] 徐辉富.建立基于学的远程教育质量保证框架[J].中国电化教育,2009,(2):40-44.

#### 作者简介:

陈斌,博士,副教授,硕士生导师,研究方向为远程教育、电子学习、信息技术教育(scnuchenwu1@163.com)。

收稿日期 2010年12月1日  
责任编辑 李晓华