

【比较与借鉴】

国际远程开放教育质量评价的一般维度和方法

张瑾 程新奎

【摘要】质量是远程开放教育发展的重要主题。为评价和保障远程开放教育质量,国际组织、地区组织、国家官方机构以及众多学者研究开发了一系列的质量框架。质量框架和重点案例的比较研究表明,国际社会一般从战略与管理,专业设计,课程开发,教学实施,学习者支持,教师及员工支持,资源、技术与设施,研究、合作与服务,质量评价等九个质量维度界定和评价远程开放教育的质量。远程开放教育一般采用“质量标杆”的质量评价方法,在质量维度之下确立提升教育质量的最佳实践,依据最佳实践开展质量评价,推进质量的不断改善。

【关键词】远程开放教育;质量框架;质量维度;质量标杆;质量保障体系

【作者简介】张瑾(1971-),上海开放大学副校长,讲师,研究方向:教育管理;程新奎(1979-),上海开放大学质量监控与评价中心助理研究员,研究方向:教育评价、高等教育管理(上海 200433)。

【原文出处】《当代职业教育》(成都),2019.6.96~104

【基金项目】2018年度上海市政府决策咨询研究教育政策专项课题“基于教学全过程质量控制的开放教育‘宽进严出’实践探索”(编号:2018-Z-R11)。

建立和完善质量保障体系对远程开放教育的质量提升和成功发展至关重要。“研究表明,在适当的规划、设计和教育技术的支持下,远程教育能够取得与传统的面对面课程教学相同的效果,在某些情况下,甚至比传统的面对面课程教学更有效。”^[1]2016年,《教育部关于办好开放大学的意见》明确要求开放大学“完善质量保障体系”,研制“质量保障评估指标体系”。质量保障体系建设被提上了远程开放教育改革与发展更加突出的位置,成为当前和今后一个时期必须着力研究的重要问题。

从国际来看,早期的远程教育主要采用普通高等教育的质量保障框架、方法和标准。^[2]当时的主流观点认为,质量保障的基本方法在远程教育与普通高等教育之间并无本质的区别。20世纪90年代末开始,鉴于传统的质量概念不能适应在线学习的发展特征,^[3]一些组织,如美国高等教育政策研究所、美国高等教育认证委员会、英国质量保障局等,陆续开发出专门适用于远程开放教育的质量框架、指标体

系等,在国家和国际层面推进了远程开放教育质量保障的研究和实践。^[4]其后,越来越多的质量保障框架、模型、标准等被研制出来,并被运用于质量保障实践之中。2006年,学者沃斯(Wirth)对欧洲241所大学进行的研究发现,超过一半(53%)的大学建立或运用了质量保障体系,保障远程在线学习的质量。^[5]2014年,国际开放与远程教育协会(ICDE)委托欧洲远程教育大学协会(EADTU)研究团队,对国际上已有的远程教育质量保障体系进行“摸底”研究。研究认为,世界范围内的主要质量模型和标准各具特色、相对成熟,现阶段已没有必要去开发新的质量框架(Quality Frameworks),急需的是不同质量框架之间的知识共享和经验互补。^[6]

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。^[7]为扩展研究视域和借鉴国际先进经验,本文对世界范围内有影响力和代表性的质量框架进行广泛收集和深入比较,概括出国际社会远程开放教育质量评价的一般维度和方法,希望可以深化我们对远程开放教育质量的理 解,为我国完善远程开放教育质量保障体系提供有益的借鉴和启示。

一、研究问题、方法与资料

本研究试图回答的问题是:国际社会一般从哪些方面、使用什么方法界定和评价远程开放教育的质量。在研究方法上,本文在文献调研的基础上开展质量框架和代表案例的比较研究。文献调研以网

络文献为主,包括机构网站、专题网站、会议报告、期刊论文、专著等文献信息来源。

本研究广泛收集国际范围内的远程开放教育质量框架,综合考虑学术引用率、实践应用范围、开发主体以及资料可得性等因素,最终确定在学术或实践方面具有影响力和代表性的 20 个质量框架作为案例分析和比较的对象。本文对 20 个质量框架用英文字母进行编码,并根据开发主体和应用范围,将其划分为三类:国际或地区组织开发(6 个),国家官方机构开发(7 个),学者个体开发(7 个),详见表 1。

二、质量维度的比较研究

本部分将对收集的 20 个质量框架开展质量维度

表 1 远程开放教育质量框架及其分类

类别	质量框架
国际或地区组织开发(N=6)	A. 质量保障工具(Quality Assurance Toolkit)(学习共同体 COL) ^[8]
	B. 质量保障框架 ^① (Quality Assurance Framework)(亚洲开放大学联盟 Asian Association of Open University)
	C. 卓越标准 ^② (Excellence)(欧洲远程教育大学协会 European Association of Distance Teaching Universities)D. 质量保障框架 ^③ (QA Framework)(非洲虚拟大学 African Virtual University)
	E. 全球质量框架(Universitas 21 Global Quality Framework)(中国香港、新加坡、马来西亚等地区 and 国家的 18 个大学联盟) ^[9]
	F. 质量评分卡 ^④ (Quality Scorecard)(美国在线学习联盟 Online Learning Consortium, USA) ^[10]
	国家官方机构开发(N=7)
H. 远程学习质量保障准则 ^⑥ (Guidelines on the Quality Assurance of Distance Learning)(英国质量保障局 Quality Assurance Agency, UK)	
I. 在线学习质量评价(Quality Assessment of E-learning)(ELQ)(瑞士国家高等教育局 The Swedish National Agency for Higher Education) ^[11]	
J. 技术提升学习标杆体系 ^⑦ (Benchmarks for Technology Enhanced Learning)(澳大利亚开放、远程及数字化学习协会 ACODE)	
K. 南非远程教育标准 ^⑧ (Quality Criteria for Distance Education in South Africa)(远程教育南非国家协会 The National Association of Distance Education Organizations of South Africa)	
L. 赛博大学标准(Cyber Universities Criteria)(韩国教育科学技术部 South Korea, the Ministry of Education, Science and Technology) ^[12]	
M. 在线学习成熟度模型 ^⑨ (The E-learning Maturity Model)(新西兰教育部)	
学者个体开发(N=7)	N. 质量标杆框架(Benchmarking Framework) ^[13]
	O. 质量改善框架(Quality Improvement Framework) ^[14]
	P. 在线学习标杆模型(E-learning Benchmarking Model) ^[15]
	Q. 基于网络的远程学习质量范畴(Quality Categories in Internet-based Education) ^[16]
	R. 在线学习质量维度(The Dimensions of E-learning Quality) ^[17]
	S. 在线学习质量标准(Quality Standards in E-learning) ^[18]
T. 虚拟院校质量框架(A Framework for Quality in Virtual Institutions) ^[19]	

的比较研究。质量维度是质量框架的概念基础,是建立质量评估指标体系的基础,决定了评价质量的一套指标和这些指标的评价方式。^[20]不同质量框架的区别主要体现在质量维度的差异上。质量维度的比较研究,可以帮助我们把握国际社会从哪些方面界定和评价远程教育质量,发现远程教育质量的构成要素以及不同要素的价值位阶。

质量维度比较研究是一个重要的研究领域。代表性研究主要集中在质量维度的共性分析方面。奥西安尼尔森(Ossiannilsson)等学者通过对世界范围内的主要质量框架的研究,认为质量框架的一般结构包括六个领域:战略规划与管理、专业设计、课程设计、课程传送、教师支持和学生支持。^[21]菲利普(Phipps)等学者认为,不同的质量框架在以下七个维度上存在共识:愿景、规划与设施,课程开发、教与学、课程结构(专业建设),学生支持,教师支持,评价。^[22]上述两种主流观点基本重合,后一种观点较前一种观点,增加了“评价”维度。

借鉴上述研究的方法和成果,但不同于上述研究,本研究从结构完备性的角度对20个质量框架的所有质量维度进行编码和分类汇总,力图形成一个兼顾共性和差异性、包含远程开放教育质量所有维度的综合性框架。正如ICDE质量研究报告所指出,质量框架表现了教育组织内部管理与教育活动的逻辑结构,应使用战略、政策、设施、过程、结果等多元化维度反映和评价质量,从而形成多面向的整体质量观。^[23]

从数量上看,20个质量框架的质量维度从5个到13个不等,平均数量为8个。从内容上看,各质量框架的质量维度涵盖了远程开放教育的机构愿景与领导、组织管理、政策与规划、资源分配、专业开发、课程设计、学习评价、学习者支持、信息传播、教学过程、国际化、合作关系、社会服务能力等不同的领域。但没有一个质量框架可以涵盖所有的质量领域。

20个质量框架共计具有160个质量维度。本文首先对每个质量框架的维度内容、开发过程、次级指标及观测指标等进行详细分析,把握每一个质量维度的概念内涵和应用范围。分析表明,某些质量维

度在措辞上相同或相似,但在内涵和应用范围上却有很大的差异,反之亦然。其次,本文对每一个质量维度进行编码,对概念内涵和应用范围相同或相近的质量维度进行汇总归类,进而对每一归类提炼出主题词,最终形成包含九个维度的综合性框架(见下页表2)。在表2中,“综合性框架”一列下的内容是本研究归纳出的质量维度;“质量维度编码与分类”一列下的内容是对20个质量框架中各个维度的分类汇总,各维度之后标注的英文字母代表了该维度原来所属的质量框架。

从表2可看出,国际社会远程开放教育的质量评价和保障主要集中在以下九个质量维度:战略与管理,专业设计,课程开发,教学实施,学习者支持,教师及员工支持,资源、技术与设施,研究、合作与服务,质量评价。这表明,九个质量维度体现了国际社会对远程开放教育质量“内涵”的一般理解。

由第73页表3可见,(1)不同的开发主体对远程开放教育的质量具有不同的理解。相较于国家官方机构和学者研发的质量框架,国际或地区组织研发的质量框架更倾向于全面涵盖上述九个质量维度(76%)。如,国际学习共同体的质量保障工具包含了除教学实施以外的八个质量维度。(2)不同的质量维度具有不同的价值位阶。在所有质量框架中,战略与管理,学习者支持,教师及员工支持等3个维度出现的频率最高,均达到了90%;其次是课程开发和评价,达到75%;其后依次是资源、技术与设施(65%),教学实施(60%),专业设计(55%);出现频率最低的是研究、合作与服务(30%)。价值位阶不同表明,不同的质量维度在开放教育质量评价中具有不同的优先地位。

三、质量评价方法的比较研究

本部分从上述20个质量框架中选择5个代表案例进行比较研究,以期概括远程开放教育质量评价的一般方法。选择的标准为:(1)在国际上有较高的影响力,被多个教育机构使用,非某一机构专用;(2)由机构组织多位专家研制,非个人研究成果;(3)属于综合性指标体系,包括了院校、专业、课程、教学、管理等各个层次,非仅针对课程或教学等适用的专门性标准;(4)正在实践中被应用,非纯理论或弃置不用的

表2

综合性框架:质量维度的编码与分类

综合性框架	质量维度编码与分类	数量(个)
1. 战略与管理	愿景、使命和规划(A),管理、组织文化和领导(A),政策与规划(B),内部管理(B),战略管理(C),院校政策与使命(D),发展与运营(D),院校支持(F),院校支持(G),系统设计(H),机构愿景与领导(I),资源分配(I),院校技术支持教学的政策与管理(J),教学与技术整合的规划和质量改善(J),政策与规划(K),治理和管理(K),教育规划(清晰的使命和支持政策)(L),治理和管理(L),院校规划与管理(M),领导、规划和管理(N),资源的规划与管理(O),可持续的领导(O),扩大入学、促进平等、促进文化多元性(O),提供高效的管理服务(O),院校组织(P),院校支持(Q),管理承诺(S),法律和管理要求(S),院校要素(T)	29
2. 专业设计	专业设计与开发(A),专业设计与课程开发(B),专业设计(C),专业设计与开发(D),专业(E),专业设计、批准和审核(H),灵活性与适应性(I),专业开发(K),设计、开发、实施专业项目(O),专业与教学设计(P),专业设置(X),专业评价(S)	12
3. 课程开发	课程设计与开发(A),课程设计与开发(B),课程设计(C),课程设计与开发(D),内容(E),课程开发与教学设计(F),课程结构(F),课程开发(G),课程结构(G),材料与内容(I),课程设计(K),课程材料(K),教学(教学设计、内容开发、传送与评价)(L),课程材料开发(M),课程开发(Q),课程结构(Q),学习任务(R),教学设计和课程开发(S),教学设计要素(T)	19
4. 教学实施	课程传送(C),教育(E),教与学(F),教与学(G),专业传送的管理(H),学生沟通与表现(H),沟通、合作与互动(I),教与学过程(M),学习与教学(N),教学过程(P),教与学(Q),互动(R),教育要素(T)	13
5. 学习者支持	学习者(A),学习者支持与进步(A),学习者及其特征(B),学习者支持(B),学生支持(C),学习者支持与进步(D),学生支持(F),学生支持(G),学生发展与支持(H),学生支持(I),学生有效使用学习技术的培训(J),有效使用教学技术的学生支持服务(J),学习者(K),学习者支持(K),学生支持(M),学生支持(N),支持学习者的需求(O),学习者(P),学生支持(Q),学习者支持(R),学生服务(S),学生支持(T)	22
6. 教师及员工支持	人力资源开发(A),人力资源(B),教师支持(C),教师(E),教师支持(F)教师支持(G),教师支持(I),教师资格和经历(I),专业人员有效使用教学技术的培训(J),教学技术使用的人员支持服务(J),人力资源战略(K),人力资源(教师和管理人员)(L),教师支持(M),师资(N),提高教师的能力、信心和承诺(O),教师与支持人员(P),教师支持(Q),教师支持(R),教学和教师服务(S),教师支持(T)	20
7. 资源、技术与设施	学习设施与资源(A),设施、媒体与学习资源(B),学习设施与资源(D),学习平台(E),技术支持(F),结构与虚拟环境(I),支持教学的信息技术基础(J),信息沟通技术在教育中的应用(J),基础设施(设备、硬件和软件系统)(L),财政和物理设施(N),图书与信息服务(N),管理和维持技术设施(O),资源与信息技术(P),技术设施(S),财政状况(S),技术要素(T)	16
8. 研究、合作与服务	研究、咨询与拓展服务(A),研究和社区服务(B),社会服务能力建构(D),合作关系(K),信息传播(K),外部影响力(N),研究(N),国际化(N),院校声望(R),信息与宣传(R)	10
9. 质量评价	学习者评价(A),学习者评价(B),学习者评价(D),评价与审核(F),评价与审核(G),学生评价(H),学生评价(I),整体和过程方面(I),评价(K),质量保障(K),结果(K),教育结果(利益相关者满意度和社会承认)(L),评价(学习、教学、课程)(M),理解学习者的要求、反映利益相关者的要求(O),开展评价、促进持续改善(O),测量与评价(P),评价(Q),院校质量保障机制(R),评价要素(T)	19

标准体系;(5)选择的指标体系尽量覆盖国际上的不同区域,基本反映国际社会远程教育质量保障的全貌。根据以上标准,重点研究的案例为:欧洲远程教育大学协会的卓越标准、非洲虚拟大学的质量保障框架、澳大利亚开放、远程及数字化学习协会的技术

提升学习标杆体系、美国在线学习联盟的质量评分卡和亚洲开放大学协会的质量保障框架。

(一)欧洲远程教育大学协会卓越标准

卓越标准是由欧盟资助、欧洲远程教育大学协会主导研发的在线教育质量标准。卓越标准的研发

表3

九个质量维度在各质量框架中的分布情况

	国际或地区组织开发 (N=6)	国家官方机构开发 (N=7)	学者个体开发 (N=7)	比例
战略与管理	5	7	6	90%
专业设计	5	3	3	55%
课程开发	6	5	4	75%
教学实施	3	4	5	60%
学习者支持	5	6	7	90%
教师及员工支持	5	6	7	90%
资源、技术与设施	5	3	5	65%
研究、合作与服务	3	1	2	30%
质量评价	4	6	5	75%
比例	76%	65%	70%	

起始于2005年,经过2005-2006、2008-2009、2011-2012等3个阶段的版本升级,目前在用的是基于2011-2012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的标准。目前,卓越标准由遍布欧洲与英国的50多所远程教育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是使用这一标准。

卓越标准在形式上由质量标杆(Benchmarking)、质量手册、机构和评价者使用指南、在线自我评价工具等一整套文件和资源构成。在内容上,卓越标准由6个质量维度、35个质量标杆和若干观测指标(Performance Indicators)等三级结构组成(见下页表4)。其中,35个质量标杆处于核心地位,代表了相关领域的最佳实践,被划分在6个质量维度之下。每一个质量标杆由若干观测指标提供评价的解释和证据。

(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由非洲虚拟大学主导研发。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,总部设在内罗毕和达喀尔。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。目前,非洲21个国家的27所院校正在使

用该质量保障框架。

该质量保障框架由质量维度、质量标杆、评价指标、评价证据等四级结构组成(见第75页表5)。框架共有95个质量标杆,分布于以下7个质量维度之下:(1)院校政策与使命,(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)学习者考核与评价以及(7)社区能力建构、发展与服务。每一个质量标杆致力于建构相关领域的最佳实践,全体质量标杆力争涵盖远程教育输入、过程、输出和评审等各个阶段。

(三)澳大利亚开放、远程及数字化学习协会技术提升学习标杆体系

技术提升学习标杆体系由澳大利亚开放、远程及数字化学习协会(以下简称协会)资助开发和管理,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。标杆体系始于2007年,由协会会员大学的代表合作研制。2014年,由协会6位代表组成的小组对标杆体系进行修订,确保其反映最新实践和发展趋势。目前,该标杆体系提供给协会的会员单位使用。

标杆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8个单项质量标杆,反映以下8个质量维度:(1)机构政策和管理,(2)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)学生培训和(8)学生支持。每一个单项质量标杆包括以下内

表 4

欧洲远程教育大学协会卓越标准的结构与内容

质量维度(一级)	维度的解释	质量标杆示例(二级)	观测指标示例(三级)
战略管理(质量标杆1-5)	机构如何规划在线教育	标杆1:机构制定在线教育战略,战略被广泛认同,并被整合到机构发展和质量改善的整体战略中。在线教育政策符合法律和伦理要求	*机构制定政策,政策回应教育实践的 latest 发展,如学习分析、社交媒体、慕课发展等
专业设计(质量标杆6-9)	整个专业如何开展在线教育	标杆6:在线教育课程为学习者提供个性化和灵活的学习路径,同时确保学习结果的实现	*专业设计考虑目标群体的需求
课程设计(质量标杆10~18)	如何设计在线教育的课程	标杆10:每一门课程从知识和技能方面清晰表述学习结果。学习结果、教与学活动、学习材料和学习评价之间具有一致性	*存在合适的反馈机制,支持课程的改善和发展
课程传送(质量标杆19~24)	在线教育实施的技术和实践	标杆19:技术设施支持在线教育系统,实现学术、社会和管理等方面的功能。技术规格反映利益相关者要求,评估和促进在线教育系统的功用和发展	*技术设施有明确的操作标准和管理过程
员工支持(质量标杆25~30)	向员工提供支持与培训	标杆25:承担学术、媒体开发和管理活动的员工能充分支持在线教育要素和活动的发展与传送	*在信息技术设备和网络的选择、获取和应用方面,所有的员工都可以获得技术服务支持
学生支持(质量标杆31~35)	向学生提供支持、信息和指导	标杆31:向学生提供所学课程的详细信息,包括关于学习和评价方法的信息	*机构制定具体、明确的学习支持政策

容:(1)应用范围陈述,(2)最佳实践陈述,(3)一套评价指标,(4)指标评价方法,(5)改善建议的收集表格。标杆体系的结构和内容示例见表6。

(四)美国在线学习联盟质量评分卡

质量评分卡是美国在线学习联盟于2011年开发的质量标准体系。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,致力于提升开放教育的教学质量和学习体验,支持高等教育机构寻找改善质量的最佳实践。质量评分卡的目标是为远程开放教育机构提供质量标准和工具,实现卓越的在线学习质量。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。

质量评分卡有质量维度、质量标杆、质量手册等内容构成(见第76页表7)。质量评分卡从院校支持、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,每一个维度之下有若干质量标杆,8个维度共计有70个质量标杆。质量手册对每一个质量

标杆作出解释和提供评价依据。

(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营利组织,致力于研究和推进远程开放教育的发展。其质量保障框架于2010年设计完成,提供给70多个会员机构使用,旨在提升其会员国家远程开放教育的质量。

质量保障框架由质量维度、次级质量维度和质量标杆等三级结构组成(见第76页表8)。框架共有10个质量维度,每一个质量维度之下有若干次级维度,每一次级维度之下有若干质量标杆,共计有102个质量标杆。

四、结论

界定远程开放教育的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。^[24]不同的质量框架通过其质量维度、质量标准的选择和设计,表达了对远程开放教育质量的不同理解。开展质量维度和评价方法的国际比较研究,可以帮助我们在不同质量框架之间发现关于远程教育质量界定与评价的价值共识和典型实践。

表5 非洲虚拟大学质量保障框架的结构与内容

质量维度(一级)	质量标杆示例(二级)	评价指标示例(三级)	评价证据示例(四级)
1. 院校政策与使命(33个质量标杆)	1.1 院校具有使命陈述,使命陈述适合院校情境,并得到具体目标的支持	1.1.1 院校使命陈述表明其对整体教育教学质量的承诺	使命陈述、院校出版物
2. 专业设计与开发(13个质量标杆)	2.1 院校的专业体现了院校的使命、目标	2.1.1 院校根据国家发展需求和全球发展趋势提供专业教育	战略规划、专业设计与开发方案、与学生和员工互动、专业开发委员会工作备忘录
3. 课程设计与开发(13个质量标杆)	3.1 课程设计以专业的目标为依据	3.1.1 课程设计聚焦于国家和国际发展趋势,满足学习者和雇主的需求	课程材料、课程规划和设计委员会工作备忘录、与学生、政府和雇主的互动
4. 学习设施与资源(7个质量标杆)	4.1 聘用充足的、合格的学术人员和员工,满足教育发展目标	4.1.1 人力资源规划是专业与课程开发的内在组成部分	战略规划、人力资源规划与文件、员工资格与资历材料
5. 学习者支持与进步(15个质量标杆)	5.1 学习者支持是专业开发的组成部分,被建构到专业和课程材料设计中	5.1.1 课程设计包含了充足的面授辅导的实施方案	信息手册、教学日历与安排、课程材料
6. 学习者考核与评价(12个质量标杆)	6.1 教与学过程包括形成性和终结性评价	6.1.1 评价结果被用于改进教学方法和课程	课程材料、课程规划与设计委员会工作备忘录、信息管理系统、数据库、与学生、员工和雇主互动
7. 社区能力建构、发展与服务(2个质量标杆)	7.1 院校具有与外部组织项目合作的工作程序	7.1.1 院校的社区服务能力与院校的使命、价值和目标相一致	使命陈述、院校出版物、合作规则、财政政策、合作分析报告、数据分析报告、合作项目报告、项目影响力分析

表6 技术提升学习标杆体系的结构与内容

质量维度(一级)	质量标杆(二级)	评价指标示例(三级)
1. 机构政策和管理	标杆1:机构的战略、管理机制和政策,指导教学技术的选择、应用、评价和改善(8个评价指标)	1.8 机构具有清晰的政策框架和管理结构,支持关于新技术采用的决策
2. 质量改善规划	标杆2:机构通过各层次战略规划过程支持和鼓励技术提升的学习,通过规划的实施和评价实现质量的持续改善(5个评价指标)	2.5 机构存在综合性评价过程,评价结果有效支持决策
3. 信息技术系统、服务和支持	标杆3:物理和虚拟设施支持学习目标,并得到有效使用、管理和维护(8个评价指标)	3.5 机构鼓励新技术的试验和使用,并为其提供资源支撑和程序支持
4. 技术提升学习服务的应用	标杆4:技术的使用需要考虑以下因素:学习和教学战略,教育实践和研究,技术配置和改善,定期评价(9个评价指标)	4.9 推广优秀的实践案例,推进教育技术在课程和专业中的深入应用
5. 员工专业发展	标杆5:向员工提供灵活的、多样化的专业发展路径(7个评价指标)	5.3 使用教育和技术专业知识,开发高质量的项目和资源,满足员工发展需要
6. 员工支持	标杆6:员工知晓并能获得综合性的技术和教育支持,从而有效使用教育技术工具和服务(9个评价指标)	6.8 在采用教育技术之前及过程中,充分分析员工对技术支持的需求
7. 学生培训	标杆7:向学生提供关于教育技术使用的培训。培训与其他学生支持相协调,聚焦于学生需求,涵盖一系列当前技术,反映技术应用的优秀实践(8个评价指标)	7.3 存在工作程序,定期评价学生培训活动和培训资源的有效性
8. 学生支持	标杆8:学生可以获得有效、全面的教育技术服务支持。学生支持反映学生需求,反映技术的最新发展。(10个评价指标)	8.5 向学生清晰说明获得支持服务的方法和路径

表7 质量评分卡的结构与内容

质量维度(一级)	质量标杆示例(二级)
1. 院校支持(9个质量标杆)	1.7 院校阐明资源分配情况,包括技术和财政资源,资源分配有效支持远程教育使命
2. 技术支持(7个质量标杆)	2.4 技术系统可靠,易于操作,具有可测量的评价标准
3. 课程开发与教学设计(14个质量标杆)	3.9 定期评审课程的学习工作量,确保学习工作量与学分值相匹配
4. 课程结构(8个质量标杆)	4.3 课程大纲清晰说明学生的作业要求、课程评分政策和教师反馈的工作要求
5. 教与学(5个质量标杆)	5.1 学生—学生和教师—学生互动是教与学过程的核心特征,得到院校的鼓励和支持
6. 教师支持(6个质量标杆)	6.1 在课程开发和整个教学过程中,向教师提供技术支持和帮助
7. 学生支持(11个质量标杆)	7.1 在专业学习前,学生完成自我评价,测评学生学习动机和承诺的水平
8. 评价与审核(10个质量标杆)	8.3 定期评价课程和专业层次学习结果的达成情况,确保课程和专业的目标达成度和学习的有效性

表8 亚洲开放大学协会质量保障框架的结构与内容

质量维度(一级)	次级质量维度(二级)	质量标杆示例(三级)
1. 政策与规划	(1)愿景与使命、(2)战略规划、(3)执行计划、(4)目标、(5)政策、(6)监控与评价、(7)对学生的承诺	*机构建立监控与评价系统,评估机构内各层次政策和规划的执行情况
2. 内部管理	(1)营销系统、(2)机构管理系统、(3)学习管理系统、(4)沟通系统与决策、(5)学生服务系统、(6)设施与设备、(7)内部质量保障系统	*机构有明确的关于学习服务的管理规定
3. 学习者及其特征	(1)教育宣传、(2)学习者数据库、(3)学习者的期待、(4)学习者信息、(5)不同背景和需求的学习者、(6)学习者的自治与包容、(7)机构与学习者紧密联系、(8)学习者参与机构决策、(9)学习者反馈、(10)职业规划与支持、(11)校友支持	*机构收集学习者对学习服务的需求和满意度信息,为政策决策提供参考
4. 设施、媒体与学习资源	(1)使用多元化媒体传送学习材料、(2)向教师和学生提供媒体使用的培训与支持、(3)研究和开发新教育技术	*机构开展系统的技术研究和开发活动,将新技术运用于教学与管理服务中
5. 学习者评价	(1)机构的评价政策、(2)评价材料的计划与制作、(3)评价的管理、(4)评价过程管理、(5)评价结果的使用	*机构建立有效的信息管理系统,记录和追踪学习评价结果
6. 研究和社会服务	(1)研究支持系统、(2)研究成果应用、(3)社会服务支持系统、(4)社会支持机构发展、(5)社会服务准则	*机构开展多样化的活动,满足社会的需要
7. 人力资源	(1)选聘、(2)人力资源开发原则、(3)工作描述与规定、(4)培训与开发、(5)绩效管理系统	*机构向各类员工明确其工作职责和行为标准
8. 学习者支持	(1)导师工作、(2)咨询工作	*机构建立监控机制,监控学习者的学习进步
9. 专业设计与课程体系开发	(1)专业设计、(2)课程体系开发	*专业设计建立在学习者需求分析与评估的基础上
10. 课程设计与开发	(1)课程设计、(2)课程内容与考核、(3)课程目标、(4)学生学习支持、(5)课程评价、(6)课程团队	*学校建立有效的机制,定期评价课程材料,促进质量持续改善

(一)远程开放教育质量是一个包含多元质量维度界定的复合概念

正如学者柯克帕特里克(Kirkpatrick)所指出,质

量是学习者的整体体验,质量评价应包括机构声望、课程与教学、员工支持、学习者支持、技术支持和质量保障机制等多方面的内容。^[25]本研究表明,远程开放

教育质量是一个复合型概念,需要从多个维度进行界定和保障。国际社会一般从战略与管理,专业设计,课程开发,教学实施,学习者支持,教师及员工支持,资源、技术与设施,研究、合作与服务,质量评价等九个维度界定和评价远程开放教育的质量。上述九个质量维度可以为我国完善远程开放教育质量保障体系和建立质量评估指标体系提供基本的参照框架。远程开放教育机构也可以根据自身发展的优先事项,选择一个或几个质量维度,逐步提升和改善其教育质量。

(二)“质量标杆”是远程开放教育质量评价的基本方法

本文研究的5个具有国际代表性的质量框架均采用“质量标杆”方法开展质量评价和质量改善行动。“质量标杆”以动态的、最佳的教育实践来界定质量维度的内容,其典型表述方式如“自主学习材料通过自我评价活动或考试的形式向学习者提供定期反馈”(卓越标准)、“专业评价的结果被应用于专业设计和教学的变革和改善”(非洲虚拟大学质量保障框架)等。“质量标杆”的主要特征是其可以为质量改善提供行动的范例和方向,进而推动远程开放教育达成其所界定的最佳实践。正如有论者所言,“经过十多年的实践,质量标杆被证明是远程开放教育质量保障的灵活而有效的工具,适用于在线教育和混合式教学模式”;^[26]“它采取质量改进的立场,强调自我评价,鼓励远程教育机构不断反思当前实践,实现质量的持续改善”。^[27]

综上所述,国际社会在远程开放教育质量评价与保障方面基本形成了一套较为成熟的经验和做法,其质量评价的维度和方法具有不同于普通高等教育的独特特征。因此,我国远程开放教育的质量评价与保障工作,需要深入研究远程开放教育发展规律,在借鉴国际先进做法的基础上,走出一条不同于普通高等教育的质量建设之路。

注释:

① <http://aaou.upou.edu.ph/quality-assurance-framework/>

② http://e-xcellencelabel.eadtu.eu/images/E-xcellence_manual_2016_third_edition.pdf

③ http://www.avu.org/avuweb/wp-content/uploads/2017/07/QA_FRAMEWORK.pdf

④ <http://info2.onlinelearningconsortium.org/rs/897-CSM-305/images/Quality%20Scorecard%20Blended.pdf>

⑤ <http://www.ihep.com/Pubs/PDF/Quality.pdf>

⑥ <http://www.qaa.ac.uk/public/dlg/contents.htm>

⑦ https://www.acode.edu.au/pluginfile.php/550/mod_resource/content/8/TEL_Benchmarks.pdf

⑧ <http://www.nadeosa.org.za/resources/reports/NADEOSA%20QC%20Section%201.pdf>

⑨ <http://www.utdc.vuw.ac.nz/research/emm/Publications.shtml>

参考文献:

[1]Kovanović V, Joksimović S, Skrypnik O, Gačević D, Dawson S, & Siemens G. The history and state of distance education [R].Athabasca University, 2015: 9-54.

[2]Council for Higher Education Accreditation. Specialized accreditation and assuring quality in distance learning, CHEA monograph series, 2002[EB/OL].[2018-10-20]. http://www.cbea.org/pdf/mono_2_spec-accred_02.pdf?pubID?246.

[3]Stella A, Gnanam A. Quality assurance in distance education: The challenges to be addressed[J].Journal of Higher Education, 2004, 47(2): 143-160.

[4]M'hammed A. E-learning quality assurance: A process-oriented lifecycle model[J].Quality Assurance in Education, 2009, 17(3): 281-295.

[5]Wirth M A. An analysis of international quality management approaches in e-learning: Different paths, similar pursuits. In Handbook on quality and standardization in e-learning[M].Berlin Heidelberg: Springer, 2006: 97-108.

[6][23]Ossiannilsson E, Williams K, Camilleri A, & Brown M. Quality models in online and open education around the globe. State of the art and recommendations[C].Oslo: International Council for Open and Distance Education-ICDE, 2015: 54.

[7]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.

[8]Latchem C. Quality assurance toolkit for open and distance non-formal education[M].Commonwealth of Learning, 2012.

[9]Chua A, Lam W. Quality assurance in online education: The Universitas 21 Global approach[J].British Journal of Educational Technology, 2007, 38(1): 133-152.

[10]Shelton K, Saltsman G, Holstrom L, & Pedersen K. Quality scorecard 2014 handbook: Criteria for excellence in the administration of online programs[Z].USA: Online Learning Consortium, 2014.

[11]NAHE [Swedish National Agency for Higher Education/Högskoleverket] E-learning quality. Aspects and criteria for eval-

uation of e-learning in Higher Education[M].Solna: Högskoleverket, 2008: 11R.

[12]MEST. A report on comprehensive evaluation of cyber universities in 2008[C].Seoul: Korean Ministry of Education Science and Technology, 2008.

[13]McKinnon K R, Walker S H, & Davis D. Benchmarking: A manual for Australian universities[C].Higher Education Division, Department of Employment Education and Youth Affairs, Canberra, 2000.

[14]Inglis A, Ling P, & Joosten, V. Delivering digitally: Managing the transition to the knowledge media(2nd ed)[M].London: Routledge, 2002.

[15]Jirasak S. Development of indicators of an e-learning benchmarking model for higher education institutions[J].The Turkish Online Journal of Educational Technology, 2014, 13(2): 35-43.

[16][22]Phipps R, Merisotis J. Quality on the line: Benchmarks for success in internet-based distance education, the institute for higher education policy, 2000. [EB/OL]. [2018-10-20]. <http://www.ihep.com/quality.pdf>.

[17]Jung I. The dimensions of e-learning quality: From the learner's perspective[J].Educational Technology Research and Development, 2011, 59(4): 445-464.

[18]Frydenberg J. Quality standards in e-learning: A matrix of analysis[EB/OL].[2018-10-20]. <http://www.irrodl.org/index>.

<http://irrodl/article/view/109/189>.

[19]Masoumi D, Lindström B. Quality in e-learning: A framework for promoting and assuring quality in virtual institutions[J]. Journal of Computer Assisted Learning, 2012, 28(1): 27-41.

[20]Inglis A. Approaches to the validation of quality frameworks for e-learning[J].Quality Assurance in Education, 2008, 16(4): 347-362.

[21]Ossiannilsson E. Benchmarking e-learning in Higher Education: lessons learned from international projects.[EB/OL]. [2018-10-20]. <http://hercules oulu.fi/isbn9789526200415/isbn9789526200415.pdf>.

[24]Schindler L A, Puls-Elvidge S, Welzant H, & Crawford L. Definitions of quality in higher education: A synthesis of the literature[J].Higher Learning Research Communications, 2015, 5(3): 3-13.

[25]Kirkpatrick D. Quality assurance in open and distance learning. Vancouver: Commonwealth of learning.[EB/OL].[2018-10-20]. http://www.col.org/SiteCollectionDocuments/KS2005_QA.pdf.

[26]Rosewell J, Kear K, Williams K, Rodrigo C, & Sánchez-Elvira A. E-xcellence methodology: Lessons learned over ten years of development and implementation.[EB/OL].[2018-10-20]. <http://oro.open.ac.uk/51533/>.

[27]Jung I, Latchem C. Quality assurance and accreditation in distance education and e-learning: Models, policies and research[M].New York & London: Routledge, 2012: 268-269.

The General Dimensions and Methods of International Quality Evaluation of Open Distance Education

Zhang Jin Cheng Xinkui

Abstract: Quality is an important issue of open distance education. A series of quality frameworks have been developed by international, regional, state institutions and many researchers to evaluate and assure the quality of open distance education. The comparative research of the frameworks and typical cases shows that the quality of open distance education can be defined and assessed based on the following dimensions: Strategic management, program design, course development, teaching and learning, learner support, staff support, resources and technology and infrastructure, research and cooperation and community service, and evaluation. The benchmarking methodology is adopted to assure and improve quality based on the set of benchmarks, and to seek to reflect best practice in open distance education.

Key words: open distance education; quality framework; quality dimensions; benchmarking; quality assurance system