

英国开放大学质量保证关键要素研究

白滨¹ 陈丽² 斯蒂芬·J.斯威森比³

(1. 北京师范大学 职业与成人教育研究所, 北京 100875 ; 2. 北京师范大学 教育技术学院, 北京 100875 ;
3. 英国开放大学, 英国)

[摘要] 质量是远程教育的生命线。随着我国网络教育的发展和英国开放大学及地方开放大学的更名, 远程教育如何与普通教育达到同等的质量水平, 如何保证开放教育的质量, 引起了越来越多研究者的关注。本研究采用质性研究范式, 运用半开放访谈法, 对以高教育质量而著称的英国开放大学的15名专业人员进行深度访谈。研究者借助质性研究工具 Nvivo 对访谈内容进行内容分析, 揭示英国开放大学课程开发、学习支持服务、教学管理和专业教师四个维度的质量保证关键要素。文章旨在为我国远程教育界较为全面了解英国开放大学质量保证提供实证性的基础研究, 并为我国开放大学建设提供参照和借鉴。

[关键词] 关键要素; 质量保证; 远程教育; 英国开放大学

[中图分类号] G648 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1007-2179(2014)01-0029-06

本研究借鉴社会学田野研究的方法, 采用质性研究范式。研究者两次赴英国开放大学并在英国远程教育质量保证专家的指导下进行实地研究, 直观了解开放大学的整体情况和质量保证机制。研究者通过对开放大学15位专业人员的深度访谈, 揭示英国开放大学质量保证关键要素, 旨在为我国远程教育界较全面地了解英国开放大学质量保证要素提供参考。

一、研究问题

本研究关注的问题是英国开放大学教育质量保证的关键要素。相对于质量体系和质量管理, 关键要素受文化和体制影响较小, 更能反映远程教育的特点, 具有跨文化性, 借鉴意义更强。本研究确定了课程资源、学习支持服务、质量管理和技术手段四个子问题作为质量保证关键要素。

在参照要素的选择上, 本研究采用文献分析法, 通过对近十年中英文文献中提出的质量保证要素的

统计分析, 筛选出频次较高的要素, 并参照丹尼尔提出的开放大学实现高质量教学的四个要素(Daniel, 2004), 以及丁兴富在远程教育系统理论中提出的课程子系统、学生子系统、管理子系统和后勤子系统模型, 选择其中的核心要素作为参照要素(丁兴富, 2006)。

相关内容的子问题设计如下:(1) 专业人员对远程教育质量保证关键要素的总体观点;(2) 课程材料与远程教育质量的关系;(3) 学生支持服务与远程教育质量的关系;(4) 技术手段与远程教育质量的关系;(5) 管理与远程教育质量的关系。

二、研究方法

本研究的研究对象是英国开放大学不同类型的专业人员, 具体研究方法选用了半开放问题深度访谈法。在访谈中, 随着双方交互会话的进行, 问题和解释的不断深化, 研究所涉及的复杂问题逐渐被揭示, 研究问题的本质和深层次信息得以呈现。

[收稿日期] 2013-09-17 **[修回日期]** 2013-12-29

[基金项目] 北京师范大学中央高校科研业务费专项资金课题(2012WYB06)和顾明远教育研究发展基金。

[作者简介] 白滨, 博士, 北京师范大学职业与成人教育研究所讲师, 研究方向为远程教育质量保证、工作场所学习、企业培训(baibin@bnu.edu.cn); 陈丽, 北京师范大学教育技术学院教授, 研究方向为现代远程教育理论与实践、终身教育理论与实践; 斯蒂芬·J. 斯威森比(Stephen J. Swithenby), 教授, 英国科学教育形成性评价中心主任, 英国开放大学优异教学中心主任, 研究方向为远程教育质量保证、基于计算机技术的科学教育、脑科学与神经科学。

研究样本选择采用预先确定样本结构的方法,尽量将英国开放大学不同角色的专业人员均衡填充到样本结构的各个单元,以便使各种角色都有代表性的案例(Flick,2009)。研究共选取英国开放大学远程教育专业人员15人,其中核心学术人员6人,学术辅助人员4人,辅导教师2人,责任教师3人。样本考虑了受访者的工作角色、性别、工作年限和同事对其工作评价四个方面。除1名受访者采用电话访谈外,其余14名受访者访谈面对面进行。

访谈问题分两大类:结构性问题和开放性问题。结构性问题围绕受访者的工作背景、工作角色等基本情况展开。开放性问题围绕质量保证的关键要素展开;研究者首先倾听受访者对远程教育质量保证关键要素的总体看法,如受访者观点与以上某个基本维度吻合,则追问选择该要素的原因,深入发掘该要素与质量保证的关系;如受访者提出新的关键要素,则要求受访者解释原因并开展求证。

为了对访谈数据进行深入分析,本研究将所有访谈录音转录为文字,经校对后整理成文稿。研究转录工作由受访者本人和英国开放大学的1名文字录入人员承担,负责将英文访谈的所有录音转录为英文文本,再由研究者将文本内容发回受访者确认。其中12名受访者反馈认为文字转录内容无误,3名受访者没有回复。数据整理统计数据显示,访谈录音总时长16小时25分30秒,转录英文文本126,772字,平均每人访谈时间65分42秒。

在研究工具选择上,本研究选用Nvivo 8.0作为数据处理工具,对访谈数据进行主题编码和层次编码。编码过程先采用自由节点编码的方式,确定受访者观点的相关主题。随着编码的进行以及相似观点的出现,再将自由节点转化为树节点,并在树节点下对相关观点进行分类,逐渐形成分析框架(Mathew,2008)。

在研究效度方面,本研究主要采用了专家效度法、比较法和参与人员检验法来保证研究效度。研究者与开放大学的合作导师共同完成了访谈提纲的修订和访谈数据的编码。访谈文本也发回受访者确认,以保证研究的参与人员检验效度。

在关键要素选择上,本研究遵循三条原则:一是得到了大多数受访者认同的要素。如某个要素在访谈过程中受到了大多数受访者的认同,说明该要素

具有普遍性,体现了研究的内部效度,则将该要素列为质量保证的关键要素;二是受到大多数人认可的观点,同时能够在重要文献中找到相关的依据,以保证该要素具有外部效度;三是关键要素与研究本人以往的研究和经验相符,由研究者本人作出判断,并得到其他研究者的支持。当以上三个条件分别得到满足时,该要素即被认为是质量保证的关键要素。

三、研究发现

资料收集工作完成后,研究者对访谈文本进行认真而细致的整理、分析和筛选,从中提取出四个关键要素及其子要素,分别是:课程资源、学生支持服务、教学管理和远程教育教师。

(一)课程资源

研究发现,开放大学的受访者被问及“您认为哪些是保证开放大学教学质量的关键要素”这一问题时,受访者观点高度一致,除1名辅导教师外,14位受访者认为课程资源是保证教学质量的关键要素,占受访者总数的93.3%。

受访者认为,在课程设计与开发过程中,教学设计与课程组的工作尤为重要。首先,课程开发人员必须非常清楚课程的预期学习结果,即通过该课程的学习,学生能达到怎样的学习效果,这是教学设计首先要明确的问题。其次,教学设计要有明晰的教学策略,要设计多条路径促进学生的思考,增强交互和会话,让学生能参与、探究。此外,课程的内容和学习结果之间要有良好的结构,学习内容呈现的顺序和逻辑要有合理的安排,要根据学习者能力和学习风格设计不同内容的呈现方式、选择适当的媒体。

对课程开发的组织模式,受访者认为以课程组为核心的工作模式是有效的机制,是保证课程材料质量的关键。课程组模式采用同侪评价方式,成员之间互相监督、检查和评价。课程组教师同坐在桌子前,阅读彼此所写的内容,相互交流,这样能极大减少课程内容出错的可能,极大提高课程材料质量。课程资源作为远程教育质量保证的关键要素印证了霍姆伯格提出的课程设计开发和学习支持服务是远程教育教学中两大功能要素理论(丁兴富,2006),具有良好的理论基础。

(二)学生支持服务

86.7%的受访者认为,学生支持服务工作对保

证远程教育的质量非常关键,其中学术性支持服务、社会性支持服务和个性化支持服务尤为重要。

在学术性支持方面,导学服务可以帮助学生尽快适应远程学习环境,熟悉远程学习特点;学习过程指导与学习状态监控能够监控学生的学习过程,及时把握学生的学习动态,并提供指导和帮助。如果不能提供及时的支持与反馈,学生就可能流失,比如第一次作业前、第一次考试前都是学习支持的关键点。学生如果能通过这些阶段的学习,就会树立信心,后续学习生活会顺利得多。受访者多次强调面授教学的重要作用,认为面授教学在帮助学生加深课程内容理解,减少孤独感方面作用重要。责任教师派特(Pat)认为尽管英国开放大学开展的是远程教育,但教学中的面授环节必不可少。面授可以帮助学生克服远程学习中的孤独感,交流彼此学习经验并在辅导教师的组织和帮助下加深对课程内容的理解。

在个性化学习支持方面,53.3%的受访者认为个性化支持是开放大学的特色,也是远程教育自身的要求。由于开放大学学生群体多样化,单一的方式无法满足所有人的需要。个性化学习支持很重要的一点是了解学生的特点和需求,为其提供个别化的指导。受访者同时指出,我们无法为所有人提供所有的服务,学生支持需要在服务质量、类型和成本上找到平衡点,特别是要探索提供哪些服务能使大多数学生获益。责任教师皮特(Peter)谈到“学生支持服务很重要的因素是辅导教师为学生提供个性化支持服务,当他们打来电话或者发来电子邮件时,辅导教师应马上知道这个人是谁,学习情况如何,学习的优缺点是什么。”

在社会性支持方面,受访者认为情感性支持的作用在于培养学生归属感,增强其自信心,密切学生之间的交流和消除远程学习的孤独感。访谈文本分析发现,26.7%的受访者认为社会性支持服务在学生支持服务工作中地位重要,比例略逊于学术性支持和个性化支持服务。

此外,在编码过程中受访者也提及技术性服务、管理性服务、学生间支持等子要素,但由于出现频次较少,本研究没有将它们列为关键性子要素。

(三) 教学管理

受访者被问及“您认为哪些是保证开放大学教

学质量的关键要素”时,12名受访者认为教学管理是质量保证的关键要素,占受访总人数的80%。

英国开放大学教学管理的关键环节包括管理制度、监督、反馈和评价四方面。在教学管理制度方面,受访者认为制度是教学管理的关键,开放大学的教学质量是靠一整套管理制度保证的。相关制度规范教学按固定的程序和流程运转,确保教学工作的完整性与连续性。

在教学监督方面,开放大学有非常多的质量监控系统,分布在课程组、学院和学术委员会等不同层面。在课程开发阶段有相应的控制点监控课程开发的进度和质量。各课程组有专门的外部审查员对课程内容进行检查,监督课程材料的内容是否与普通高校保持同一水准。此外,开放大学由责任教师对辅导教师的工作进行监督,检查他们为学生提供的学习辅导、支持服务、作业评判和考卷评分情况。这些工作一方面有助于保证课程和学习支持服务的质量,另一方面也通过外部审查机制使开放大学的质量水准与普通高校保持一致。学术辅助人员乔治(George)谈到,“开放大学从课程内容到课程开发有一系列的监控点,称为‘阶段门’,不同阶段要经过不同级别人的监督和认可,尽管过程比较费时,但是相当必要,因为这样可以保证课程质量的可信性”。

在教学反馈上,受访者认为反馈工作对质量改善的作用显著,反馈渠道主要来自辅导教师和学生。课程组根据学生和辅导教师反馈信息分析课程材料的有效性和适用性,帮助辅导教师分析教学问题,总结经验教训,改进工作。例如,如果辅导教师们认为某次作业布置有问题,会把问题反馈到课程组,进而对该项内容进行改进。

在教学评价上,开放大学开展了大量的评价工作,主要分为外部评价和内部评价两方面。外部评价包括英国高等教育质量保证署的审核、外部评审员监督、专业顾问建议、课程材料的批判阅读者的评价等;内部评价根据对象和内容可分为年度课程评价、课程生命周期评价、定期专业评价,学生支持服务评价等。评价的目的在于发现问题,检验工作效果,为改进工作提供反馈。

约翰·丹尼尔曾提出英国开放大学保证高质量教学的四个要素之一是教学管理(Daniel, 1998),本

研究从一个侧面也证明了教学管理在开放大学质量保证中的重要作用。

(四) 远程教育教师

访谈提纲开发完后,研究者进行了预研究,以检验访谈提纲的适用性。预研究的访谈对象是一位在开放大学工作 25 年的副教授。受访者讲述了自己的工作经历,并强调他在开放大学工作 25 年的主要原因是认同开放大学的理念,认同开放教育和社会公平、机会均等的价值观。这一回答引起了研究者的关注和思考。

在后续研究中,研究者发现了相似的回答。核心学术人员马克(Mark)动情地说“开放大学对我来说不仅是一份工作,也是我的事业。我来到这里是因為我对所做的工作满意,并且认同学校的理念,这是我为什么留在开放大学的内在原因。你可以在开放大学找到很多像我这样的人,我们可能也会抱怨学校,但更多的是怀有一份责任。这点非常重要,如果开放大学未来忘了这点将会很危险。”数据分析发现,除 1 名责任教师外,14 名受访者不同程度地强调教师对教育质量的重要作用,占受访总人数的 93.3%。本研究因此将教师作为远程教育质量保证的关键要素。

开放大学的教职员由专职和兼职人员组成,专职人员包括核心学术人员、学术辅助人员、责任教师和其他支持人员四类。核心学术人员负责课程开发、科研和部分教学工作;学术辅助人员主要负责与教学和科研相关的管理工作;责任教师由学校本部的核心学术人员兼任,除学术人员的日常工作外,还负责地区学习中心的学术事务,其他支持人员负责财务、后勤、技术支持、非学术事务管理等外围工作。近年来全职人员稳定在 5000 名左右,兼职人员稳定在 8000 名左右。兼职人员主要任课程辅导教师,负责学生支持服务工作,每位辅导教师负责指导 20-25 名学生。

与其它远程教育机构通常采用兼职人员开发课程和资源不同,英国开放大学所有课程和学术事务都由全职人员负责。他们相对于兼职人员而言,更认同开放教育理念,熟悉远程教育的特点和学习者的需要,是一支专业的远程教育教师队伍。53.8% 的受访者认为,他们在开放大学工作的主要原因是认同并追随开放大学的理念;认为开放大学的核心

价值在于社会公平、机会均等,为没有机会接受高等教育的人提供受教育的机会,改变了很多人的人生;认同在这里工作的意义,追求自身价值的实现,愿意把它作为一项人生事业。

此外,75% 的受访者认为辅导教师是保证开放大学教学质量的关键因素。辅导教师为学生提供了个性化的学术性支持和社会性支持。他们结合自己的工作经验,弥补远程课程材料和资源的不足,与学生开展会话和沟通,加深学生对教材的理解。辅导教师还在面授教学、学生评价与反馈、学习过程监控、帮助课程组改进课程资源等方面发挥重要作用。开放大学的质量保证手册中对辅导教师角色和作用有专题阐述(Open University,2013)。开放大学还为辅导教师建立专门网站、提供培训和职业指导,设置各项奖励(Tutor Home,2013),从不同方面体现对辅导教师的重视。

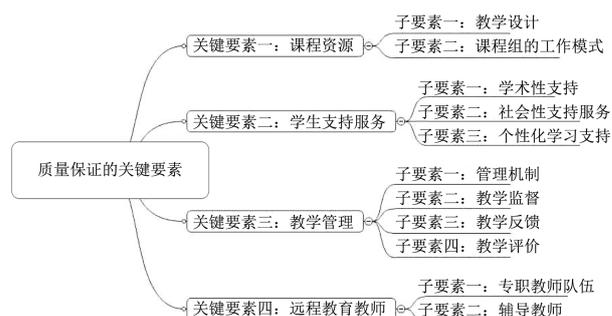


图 1 英国开放大学质量保证关键要素

四、讨论

(一) 对非关键性因素的再认识

在本研究数据的分析过程中,除课程资源、学生支持服务、教学管理和教师四个要素外,受访者还提出了其它要素,如受访者认为学生评价、资金投入、教学创新和技术手段也是远程教育质量保证的关键要素。三位受访者认为对学生学习结果进行评价非常重要,一位受访者认为资金投入是质量保证的关键,三位受访者认为教学创新是推动远程教育不断发展的源泉,对质量保证非常重要。但由于持这些观点的受访者较少,也没有找到非常有力的文献资料支撑,不符合关键要素的选择标准,所以这些被排除在关键要素之外。

对技术手段是否是质量保证的关键要素上,受访者的看法不一。20% 的受访者认为技术手段是质

量保证的关键要素,80%的受访者则认为技术手段不是关键性要素,只是基础性要素。技术为远程教学提供支撑环境,是远程教育实现的基础条件,但技术只是支撑性和辅助性手段,关键在于如何将技术合理有效地运用于教学中。

值得说明的是,学生评价、资金投入、教学创新等没有提升为关键要素,并不表明这些要素本身不重要,需要在后续工作中继续深入探讨。

(二)对我国远程教育质量保证的启示

我国网络教育经过十五年的发展,成就令人瞩目。目前,国家开放大学和地方开放大学正值更名后的大力发展之际,我国开放大学如何保证质量,是追求向普通高校看齐还是制订自己的质量标准,这些问题备受关注。英国开放大学将课程资源、学生支持服务、教学管理和教师作为质量保证的关键要素,对我国远程教育具有借鉴意义。

从课程开发来看,英国开放大学课程设计的重要特点是教学的结果导向和课程组为核心的课程开发模式。由于我国网络教育的学习对象主要是在职成人,他们反映网络教育课程设计中的主要问题是课程内容与实际工作联系不紧密。从英国开放大学来看,我们应该较多地从学生的学习预期结果出发,充分考虑学习内容与学生工作实践的结合。学科专家能保证专业学术水平,但他们往往对具体工作实践不熟悉,这就需要对课程开发人员的组成进行调整和改革,考虑组建由学科专家、实践专家、课程管理人员、教学设计人员构成的课程组,采用工作过程导向的课程开发模式,将学术领域知识与工作实践相结合,以学习结果为导向开发网络课程。

从学习支持服务看,英国开放大学重视学术性支持服务、社会性支持服务和个性化支持服务,多名受访者强调面授的重要作用。从我国网络教育实践来看,很多学生希望通过面授与教师进行交流但目前主要以网络学习为主,面授比例低。此外,随着微课程、微学习时代的到来,如何利用先进技术手段进行差异化教学,提供个性化支持与服务,也是值得我们认真研究的课题。

从教学管理看,教学管理制度建设、教学监督、教学反馈和教学评价被认为是英国开放大学教学质量的关键。我国远程教育界对教学管理的机制、监督、反馈和评价并不陌生,很多学校都制订了详细的

教学管理规定,有些学校甚至引入ISO9000质量管理体系,但这些管理规定和细则是否都得到有效的落实,执行力度如何,对教学质量是否起到了应有的作用,能否借鉴英国开放大学的做法在我国远程教育中引入公平公正的第三方评价机制,这需要我們认真反思。

从教师队伍建设看,英国开放大学有一支庞大的专职教师队伍,课程开发、科研和教学工作等关键工作由全职人员完成。相对于兼职教师,他们更熟悉远程教育特点和学习者需要,工作责任心更强,工作更投入。英国开放大学首任校长沃尔特·佩里曾说:“全职教师会全身心地投入到远程教育工作中,因为开放大学发展的好坏与他们自己的利益和命运休戚相关(Perry,1977)。”我国开放大学源自广播电视大学系统,它的更名标志着我国开放教育开始向真正意义上的开放大学转型。从广播电视大学课程开发的传统看,大部分课程开发工作都由普通高校教师主导。普通高校教师的业务能力固然强,但由于他们长期从事高校教学工作,对学术研究和面授教学较为熟悉,而对远程教育的本质和特性缺乏深入研究。相对于兼职教师,专职教师更熟悉远程教育的特点和远程学习者的需要,工作责任心更强。

英国开放大学的成功除自身的制度、管理和恪守高质量努力标准外,还离不开它所生长和发展的环境。作为唯一的一所英国公立远程大学,英国开放大学承担着英国社会公平和教育权平等的重要历史使命,让社会不利群体接受优质高等教育是这所大学四十年来一以贯之的奋斗目标。英格兰高等教育拨款委员会统计年报显示,2012-2013学年英国开放大学共获得政府拨款1.52亿英镑,排在牛津大学、伦敦大学、剑桥大学和曼彻斯特大学之后在129所大学中名列第五,其中教学经费1.41亿英镑,在所有大学中名列第一,科研经费991.7万英镑,名列第48(HEFCE,2013)。强有力的政府支持是英国开放大学实现公立、开放、平等的办学理念以及各项质量保证措施落到实处的重要保证。反观政府对我国远程高等教育的经费投入和各项支持,则存在着太多的不尽如人意之处,还有很长的路要走。

[参考文献]

- [1] Danie, J. (2004). From the triangle to the pentagon: Open

Universities in the 21st Century (in Chinese) [J] . Open Education Research, (6) : 9 -13.

[2]Danie,J. (1998). Mega-universities, virtual universities and knowledge media: Can we have quantity with quality? (in Chinese) [J]. Open Education Research (5) : 46 -49.

[3]丁兴富, 谢洵(2006). 英国开放大学的教学质量优于牛津大学? ——英国高等教育质量评估及其对我国的启示[J]. 电化教育研究(1):58-62.

[4]Flick,U. (2009). An introduction to qualitative research[M]. SAGE Publications Ltd.

[5]HEFCE (2013). Annual funding allocations 2012-13 [OL]. [2013-12-15]. <http://www.hefce.ac.uk/whatwedo/invest/institns/annalocns/201213/>.

[6]Matthew,B. M. , & Huberman,A. M. (2008). 张芬芬, 卢晖临(译). 质性资料的分析:方法与实践[M]. 重庆:重庆大学出版社.

[7]Open University (2013). Staff, quality and standards in the Open University[OL]. [2013-04-11]. <http://www.open.ac.uk/pdg/lto/qa/p3.shtml>.

[8]Tutor Home (2013). Tutorhome [OL]. [2013-04-11]. <https://msds.open.ac.uk/tutorhome/>.

[9]Perry,W. (1977). The Open University—History and evaluation of a dynamic innovation in higher education [M]. The Open University Press:92.

(编辑:徐辉富)

Critical Factors of Quality Assurance in Open University —A Case Study of UK Open University

BAI Bin¹, CHEN Li² & Stephen J. Swithenby³

(1. Institute of Vocational and Adult Education, Beijing Normal University, Beijing 100875, China;

2. School of Educational Technology, Beijing Normal University, Beijing 100875, China;

3. UK Open University, Milton Keynes, UK, MK76AA)

Abstract: *Quality is the lifeline of distance education. Following the establishment of the Open University of China and local open universities and the development of online education, researchers pay more and more attentions to the quality of distance education. Whether open universities should keep the identical quality standard with conventional university or these universities can develop their own quality standards has brought long debates. This paper focuses on the critical factors of quality assurance of the UK Open University. The methods of paradigm and half-open interviews are used in this research. The Researchers interviewed 15 staff with different roles in the Open University. Content analysis and qualitative research tool Nvivo were used in the data processing. Four critical factors of quality assurance, such as curriculum development, students service, teaching management and professional staff were discovered from staff perceptions in UK Open University, and it also can be used as a reference to China distance education researchers and the development of open universities in China.*

Key words: *critical factors; quality assurance; distance education; the UK Open University*