

基于成效的远程开放非正规教育项目质量保证

科林·莱切姆

[摘要] 非正规教育是一个非常广阔的领域,从成年人扫盲、失学儿童基础教育到生活技能、工作技能、性别平等和社区发展均属非正规教育。非正规教育项目由各种机构负责提供,采用面授、远程开放学习和基于信息技术的方法。这些项目如果想得到拨款、支持和好名声,那么它们必须证明能给个人、社区和经济带来好处。这意味着我们必须精心设计和实施质量保证。

本文介绍一种基于成效的质量保证体系,向非正规教育决策者、筹划者、项目管理人员、一线员工和其它相关各方阐述这种体系的必要性和实施步骤。一般说来,教育领域的质量保证体系关注的是投入,包括投入多少资金、员工和其它资源、提供多少支持服务、开展什么形式的教与学活动等。人们总以为投入越高产出的质量就越高,然而事实并非总是如此。鉴于此,本文提出一种不同的质量保证框架。这个框架既严谨又方便使用,用于评估非正规教育项目的产出、结果和影响。

[关键词] 质量保证;远程开放学习;非正规教育

[中图分类号] G724

[文献标识码] A

[文章编号] 1007-2179(2014)03-0010-08

一、引言

根据联合国教科文组织(UNESCO, 2006:1)的定义,非正规教育指“任何不完全符合正规教育定义的有组织和具有可持续性的教育活动。(非正规教育)可在教育机构内外进行,以满足各年龄阶段的人的需要……并非一定要遵循‘阶梯式’体系,时间可长可短,可能授予证书也可能不授予证书。”

发达国家和发展中国家对非正规教育需求很大,这是因为非正规教育能:1)向没有机会接受正规教育的人士提供基础教育和读写算教育以及向青少年和成人提供扫盲后(post-literacy)教育;2)在个人、集体和社区中开展营养、计划生育、保健和儿童保育方面的教育;3)提供农业、渔业、林业管理、建筑、本地手工艺、计算机和本地企业发展等领域的新知识和新技能,帮助社区发展经济;4)提供在职培训和专业培训;5)在一些地方出现自然灾害、战争或政治动荡后帮助社会重建。

通过提高终身学习机会和质量以及发展个人和社区自我实现和自我发展能力,非正规教育能给全球众多弱势群体、被边缘化群体或被歧视群体带来

巨大益处。这一任务极为艰巨,仅靠常规面授、课堂教学将无法完成。在这方面,远程开放学习和信息技术作用重大。令人遗憾的是,很多国家以及很多人把非正规教育和远程开放学习视为二流教育,而因为缺乏证据支撑,为这些项目提供资助的国际组织、政府部门、非政府部门和私营组织不相信这些项目的质量。正如道斯(Dodds, 1996)、鲁滨逊(Robinson, 1999)、辛克莱(Sinclair, 2002)和莱切姆(Latchem, 2012)等研究所证实的,这一领域极其缺乏严谨的评估和质量保证。同样令人遗憾的是,巴彻勒(Batchelor et al., 2003)、巴格利(Baggaley, 2004)、小林(Kobayashi et al., 2005)、肯尼(Kenny, 2006)、联合国儿童基金会(UNICEF, 2009)和总督察长办公室(Office of Inspector General, 2010)等研究表明,评估非正规教育项目时,有时会发现它们没有取得预期成效。因此,必须制定质量保证体系,确保非正规教育项目能取得预期成效。

二、基于成效的质量保证体系

大多数质量保证体系往往关注投入,包括投入多少资金、员工和其它资源、提供多少支持服务、开

[收稿日期] 2014-03-27

[修回日期] 2014-04-15

[作者简介] 科林·莱切姆(Colin Latchem),博士,开放学习顾问,《英国教育技术期刊》、《远程教育》(澳大利亚)和《学习促进发展期刊》(英联邦学习共同体)副主编,曾任澳大利亚科廷大学(Curtin University)教学研究中心主任和澳大拉西亚(Australasia)远程开放学习协会主席,曾应邀在日本、韩国、英国和土耳其等国担任客座教授/研究员以及在英联邦秘书处、英联邦学习共同体和澳大利亚国际发展署等组织/机构担任顾问。

展哪种形式的教与学活动等。人们总以为投入越多产出的质量越高,然而事实并非总是如此。今天,在决策和拨款层面人们关心的是项目成效的质量,因此,我们必须向所有利益相关方(包括学习者)保证他们花的钱有所值。

经济合作与发展组织和世界银行在为发展项目提供资助时会从以下方面考虑项目成效:

1) 产出(outputs):项目对个人和集体的即时效果;

2) 结果(outcomes):产出的短期和中期效果;中期能观察到的行为、机构和社会变化;

3) 影响(impacts):项目学习者的生活和环境出现长期、有意义、结构性、持续性和积极的改进。

美国商人詹姆斯·凌·詹姆斯(James Ling James)常对员工说:“不要告诉我你有多努力;告诉我你完成了多少事。”美国管理顾问和教育家彼得·德鲁克(Peter Drucker)也曾说:“服务或产品的质量不等于投入;质量是服务或产品带给顾客的好处。”正是基于上述考虑,本文主张采用基于产出、结果和影响的质量保证体系(an outputs-, outcomes- and impacts-based QA system),而不是基于投入的体系(an inputs-based system)。

在展开讨论前,本文必须强调,质量保证应该被当成持续改进的过程,而不是一次性活动。质量保证应该在宏观层面(评估机构和系统的质量)和项目层面实施,而且基于成效的质量保证决不能等到项目结束后才进行,而应在机构和项目开始筹划阶段就制定好质量保证框架,以确保:

1) 根据利益相关者的预期产出、结果和影响开发教育项目;2) 能对筹划和开发过程和程序进行形成性评估;3) 能通过终结性手段评价项目成效;4) 并据此判断项目投入是否恰当、充足或有效,继而拟定进一步改进的措施。

这个质量保证框架是根据战略计划所提出的想法或行动制定的,采用全面质量管理理论创始人威廉·爱德华兹·戴明(William Edwards Deming)倡导的“计划、执行、检查和处理”循环。

有些质量保证体系因太复杂、太繁琐且成本太高而失败了。质量保证绝不应该造成过重负担或成本太高,因此考虑质量保证过程的全面质量成本(total quality costs)非常重要,包括:

1) 预防成本:开始阶段为了避免出现缺陷而开展以下工作所产生的成本:征求利益相关者对需求的意见,制订质量保证政策和程序,提供质量保证培训以及建立质量保证体系。

2) 评估成本:对质量保证体系、产品和服务进行形成性和终结性评估所产生的成本,确保这些都符合所要求的标准,避免产生失败成本。

3) 失败成本:失败成本有内部和外部之分。教育项目公开推出之前,如果在开发过程发现必须重做、替换或放弃(这是最严重的),所产生的费用就是内部失败成本;这些失败被发现的时间越迟,纠正的成本越高。如果项目在投入实际使用中出現意料和预算外问题,包括处理学生的问题和投诉,提供额外支持服务,取消项目并开发替代项目,以及回应负面宣传或重振士气,这时便产生外部失败成本。外部失败成本通常远高于内部失败成本。

4) 机会成本:如果没有出现失败成本,我们能省下的开支用在其它事情上并从中获益。

阮和皮罗齐(Nguyen & Pirozzi, 2006)建议必须仔细考虑哪一层次的质量保证投资回报率最高。卡纳(Kaner, 1996)建议与直接负责行政、教育、技术和项目其它方面工作的人士交流意见,以避免在采取某些质量保证措施或为这些措施提供资金时可能出现的阻力。这些人对系统、项目和服务方面的失败导致时间增加、成本提高和诸多不便等的不满可以被当作说明任何失败都必定会产生成本的证据,并以此证明质量保证的成本效益。

下面我们逐一分析质量保证过程的各个环节。为了帮助读者理解,我们假设有一个服务边远地区农业发展的远程开放学习非正规教育项目,以说明如何制定和实施质量保证框架(例子见下)。

(一) 分析需求

首先,征求利益相关各方的意见,了解或确认项目所有受益者的需求。掌握以下情况尤其重要:

1) 学习者目前的技能、知识、态度、能力和条件;2) 达成项目学习目标必备的技能、知识、态度和能力。我们可以通过以下途径了解这些情况:1) 直接观察;2) 请教关键岗位和(或)具备本领域专门知识的人士;3) 开展核心小组讨论和访谈;4) 开展研究和(或)实施问卷调查;5) 参考相关文献。

注意确保项目的设计不是基于错误假设或不可

靠研究结果,因此必须反复核对:1)数据来源;2)数据现时性和可靠性;3)数据时效;4)数据不一致之处及原因;5)其它可能有用的数据来源。

案例:对本地区农民和小农户的调查显示他们在农作物耕种、畜牧业和农产品增值方面经验不足。结果,这些农业社区的收入和生活水平很低。鉴于此,必须通过远程教育形式向他们提供非正规教育项目,传授知识和技能,实现农业生产的可持续性和增收、农产品的增值和营销以及土地保护。

(二)制定愿景和(或)使命宣言

愿景宣言是机构或项目预期在中长期要达成或实现的结果,具有鼓舞士气的作用,旨在作为目前或未来行动方针的指南。使命宣言明确了机构或项目的性质、必要性、主要服务对象、过程和服务以及运作背景。有些机构不加区分地使用这两个术语。

在表述方面,愿景和(或)使命宣言必须能使所有利益相关者都清楚本机构或项目的意图、形式和方向。有时,这些宣言充塞了言过其实的辞藻,因而没有多大实际意义或根本没有意义,比如“成为世界领先、具有最佳实践、富有创新精神的非正规教育机构,适时以恰当的方法提供一流项目。”诸如此类的宣言应坚决杜绝;预期结果必须现实、可付诸行动、可观察和可衡量。

案例:开发一个远程教育系统,以促进小农户和边缘化农村社区的能力建设,使农业生产增值,能以更具可持续性的方式使用自然资源,确保粮食和生计安全。

(三)制订目标

目标也必须现实、可付诸行动、可观察和可衡量,根据此前所确定的学习者需求,体现项目的目的、规模、性质和活动。

案例:1)开发一套利用各种恰当技术和方法的远程教育系统;2)鼓励农民自己组织农业协会,采用全社区参与模式发展农业;3)培训和支持农民在自家田地开展实验,学习使用新方法和新技术;4)培训农民,使他们成为变革推动者,并向其它农业社区传播新知识;5)在项目设计和实施过程中促成农民、农业推广工作者和研究人员、教育机构、信息技术机构和金融机构之间的协作;6)实现农业生产出现具有教育意义和经济意义的可持续变化;7)实现农作物种植、乳品生产和肉产量的增效和增收,

进一步提高市场机会意识和小企业发展意识。

(四)阐明价值观

清晰阐述支撑项目的价值观。

案例:1)把农业发展看成是促进社区掌握自我管理农业知识系统能力的过程;2)发展认知社会资本(cognitive social capital),使之成为终身学习的先决条件;3)尊重并通过恰当手段传播和推广本地文化价值观。

(五)决定将采用什么策略

这个阶段将根据某些假设提出拟采用策略,随后的质量保证将检验这些假设,并判断这些策略是否合适,在多大程度上合适以及是否达成预期结果和在多大程度上达成预期结果。

案例:1)培养这些农业社区的自我导向学习能力,帮助农民成为知识建构和知识管理的合作伙伴;2)建立农民、农业专家、教育工作者和信息通信技术和金融服务机构以及其它公立和私立机构之间相互促进关系;3)推动和支持创办本地企业,进一步促进农村社区的自主发展;4)把能力建设作为农业社区(包括在妇女人口中)扩大银行信贷市场的手段;5)提供基于信息通信技术的培训并评估其有效性,使用农村信息亭、移动电话和社区电台促进传统观念根深蒂固社区的能力建设。

(六)向利益相关各方和合作伙伴确认计划实施的质量保证体系

至此,核查计划实施的质量保证体系是否满足本机构或项目利益相关各方和合作伙伴的需求和期望以及是否跟他们的能力相一致,这点很重要。

案例:跟以下各方沟通:1)当地农业社区/组织;2)非正规教育学院和农业推广/研究机构;3)银行;4)电信供应商;5)农村社区终身学习、远程教育和e-学习专家;6)课程开发者、教学设计师和当地学习辅导员。

(七)明确结果

接下来必须制定本项目的预期结果,包括:1)对学习者和其它利益相关方的期望和要求以及此前已清楚阐明的愿景和价值观进行反思;2)提供评价工具,评估本项目对学习者和对他们今后的行为和活动所带来的好处、影响和变化;3)区分短期的产出(学到什么知识和技能)、结果(行为变化)和长期影响(价值观、环境和地位的变化)。

解释取得这些结果至关重要的政策、程序、资源和系统,说明这些必须如何相互影响、共同发挥作用。这点至关重要,因为某方面的失败可能影响其它方面发挥作用,最终影响项目结果。比如,教与学的方法不当,材料不合适,经费不足,没有足够时间培训负责培训工作的人员,营销不力,不能保证参加学习的人具备必要的动力、专注和经验——凡此种都可能导致学习者不能掌握相应的知识和技能。

这些产出、结果和影响可通过以下三个方面衡量:1)目标,比如预计多少学习者和多大比例学习者能达成哪些具体结果;2)业绩指标;3)关键成功因素。

业绩指标是财务衡量和非财务衡量指标,目的在于帮助项目筹划者、管理人员和其他利益相关者评估相对于既定愿景/使命而言项目的进展情况以及其产出、结果和影响的质量。业绩指标也能使团队朝着共同的、可以衡量的目标而努力。业绩指标包括:1)量的指标(基于事实的数字,比如报读人数、巩固率);2)质的指标(主观数据,如学习者满意度);3)方向指标(判断项目是否朝好的趋势发展,如应用了新知识和新技能的社区的发展趋势);4)行动指标(旨在提供改革设计、影响监控和机构推动变革的能力等方面的指导);5)经济指标(成本效率、成本效益、机会成本等)。

至于关键成功因素,可以通过以下途径衡量:

1)增加外部拨款、收入或利润;2)吸引新合作伙伴、新市场或新学生;3)提高员工知识和能力;4)任用和留住最优秀员工;5)面对变革和挑战而不败或进一步发展的能力。

为简明起见,本文仅保留“业绩指标”这一术语。业绩指标可通过文字描述和(或)数字衡量。表一是一份分析型评分表,用于对项目产出、结果和影响进行形成性或终结性评估。该表采用李克特量表计分,辅以文字说明。根据收集的证据,把每项业绩指标评为“优秀”“良好”“正在取得进步”“不令人满意”或“未达到要求”等,并在相应空格填写等级评定的理由,在最后一栏填相应分值。评分表填写后各项业绩指标的完成情况便一目了然。填写等级评定理由时,注意避免使用没意义的口号,如“最佳实践”或“最前沿”;谁也说不清“最佳实践”或“最前沿”究竟指什么。要严格根据事实指出项目

的哪(些)方面取得成功、哪(些)方面有待提高;评分和评价必须有据可依,否则质量保证工作的质量必将受质疑。

表一 判断业绩指标完成程度的分析型评分表

关键业绩指标	优秀(4分)	良好(3分)	正在取得进步(2分)	不令人满意(1分)	未达到要求(0分)	得分
1	说明为什么这个结果达到优秀等级	说明这个结果哪方面达到良好等级	说明哪方面正在朝着预期结果发展	说明为什么这个结果不令人满意	说明这个结果如何未达到要求和为什么这样	0 1 2 3 4
2	同上	同上	同上	同上	同上	0 1 2 3 4
3	同上	同上	同上	同上	同上	0 1 2 3 4

在评估非正规教育项目质量时,建议从两方面制定业绩指标:1)项目产出、结果和影响;2)学习者、学习的提供和项目的目标服务社区。表二、表三和表四分别是用于评估产出、结果和影响的业绩指标案例。

必须强调,并不是每次都使用所有这些业绩指标,我们建议采用拼凑式方法。不同非正规教育项目在目的、性质和环境方面差别很大,它们的预期产出、结果和影响也不同,因此只需使用最能提供与具体项目相关的预期产出、结果和影响等证据的业绩指标。当然,我们还可以按需定制业绩指标或增补额外指标。

另外,不要设置太多的业绩指标,最好选择可付诸行动的指标,即重点关注涉及项目非改进不可的诸方面指标,这样能节省时间,更有效地利用资源或提高项目的影响和成本效益。还有一点必须考虑,即选择对未来行动有指导作用的业绩指标,不要选择已成为历史、今后不太可能派上用场的指标。一些业绩指标有自然生命周期,初次使用时,它们能产生正能量,聚焦有待完成或改进之处,但是,随着时间的推移,某些产出、结果和影响已经得以实现并继续维持现状,这时应该更新、修改或弃用这些业绩指标,开始新一轮的质量保证评估循环,当然使用的是新的或修订过的指标。

为了实现持续改进,我们还必须知道哪些个人或团队对各项结果的达成负有责任,以及哪些人有足够权限采取一切必要行动纠正错误以确保项目的成效符合期望。

(八) 评估投入的质量

如前所述,一些质量保证体系以项目投入为起

表二 评估产出

针对	可供使用的业绩指标
学习者	(1)本项目吸引到预期数量和类型的学生数; (2)学习者参加学习的热情、巩固率、动力和参与程度很高; (3)本项目利用了学习者的隐性知识和显性知识; (4)本项目传授的知识、技能和态度在学习者学习过程的行为中得到体现。
学习的提供	(1)本项目筹划者和提供者与目标群体共同评估他们的知识需求、能力、文化和环境; (2)需求分析可靠、准确; (3)与教育/培训机构和对本项目感兴趣的其它代理机构或团体建立牢固联系/合作伙伴关系; (4)这些联系/合作伙伴关系有助于使社区参与其中,吸引人们参加学习或培训,提供学习活动、学习材料和支持服务; (5)谨慎录用管理人员、教师/培训师、辅导员/导师、技术人员和其他支持服务人员; (6)管理人员、教师/培训师、辅导员/导师、技术人员和其他支持服务人员接受涉及本项目的系统、方法和技术等的恰当培训; (7)对本项目的宗旨和可能的好处进行广泛而有效的市场营销和推广; (8)对本项目进行完善的形成性和终结性评估; (9)本项目的教育/培训目标已达成; (10)本项目按照计划进行; (11)教师/培训师和辅导员/导师表现良好; (12)课程、课程材料、授课、实训活动等设计周密并得到很好实施; (13)所选择的技术、基础设施和教学手段恰当; (14)使用合适的开放教育资源或对这些资源进行恰当的本土化或定制; (15)课件发送和学习支持服务得到有效管理; (16)管理和行政方面的支持服务完善; (17)资金管理妥善和透明; (18)技术支持得到有效管理和运作; (19)本项目有稳健的商业计划。
社区	(1)本项目筹划者和提供者使社区领袖和其他利益相关者参与到项目中,这些人了解学习者的需求、潜能和不足以及与社区沟通和一起工作的最合适方法; (2)让本地“积极分子”参与其中,以使利益和参与度最大化; (3)学习者/社区参与本项目的设计、实施、管理和评估; (4)与本地教育机构、非政府组织、商业、传媒等建立牢固的合作伙伴关系。

表三 评估结果

针对	可供使用的业绩指标
学习者	(1)本项目传授的知识、技能和态度在学习者学习结束后的行为中得到体现; (2)新知识和新技术的应用被证明有效且能给学习者和(或)社区带来好处; (3)本项目赋权于参加者,使得他们有了新的自我价值观和创业精神; (4)学习结束后参加者原先组成的实践社区或虚拟社区继续存在; (5)参加者主动开展类似项目。
学习的提供	(1)这些新方法被证明既有成本效益又有可持续性; (2)本项目促进进一步发展; (3)本项目吸引其他合作伙伴和利益相关者。
社区	(1)参加者向其他社区推荐本项目; (2)其他社区要求开展或采用本项目。

点并主要评估投入质量。投入容易确定,而且很多投入对所有组织和项目是一样的。费拉雷(Ferreira, 2010)指出投入一般都涉及:1)政策和规划;2)学习者;3)管理和行政;4)人员配备;5)技术和基础设施;6)拨款和预算;7)协作;8)质量保证;9)后续学习。

表四 评估影响

针对	可供使用的业绩指标
学习者	(1)继续保持动力,坚持不懈,掌握新技能和新知识; (2)更多的批判性反思; (3)更多的体验式学习和协作学习; (4)学习社区继续开展终身学习; (5)提高了创造性和适应能力。
学习的提供	(1)这些新方法继续被证明既有成本效益又有可持续性; (2)本项目继续发展; (3)本项目继续吸引其他合作伙伴和利益相关者。
社区	(1)态度得到改善,知识和技能得到提高; (2)更加积极的公民责任感和个人更进一步发展; (3)提高了处理不确定因素的能力; (4)提高了社区创业精神和社区能力; (5)提高了经济适应力和自力更生能力; (6)提高了进取心和竞争力; (7)提高了生产力; (8)提高了就业或自主创业机会; (9)向有志继续深造的人提供通往正规教育的路径; (10)提升社会包容性; (11)学会与其它社区和睦相处; (12)解决冲突; (13)实现各种文化内部以及相互间的交流沟通; (14)提高了保健和儿童养育水平; (15)给妇女更多机会; (16)减少污染和环境退化; (17)提高食品安全; (18)生态企业、生态创业和生态工作; (19)消除腐败; (20)更多小额信贷项目。

但是,如同前文强调的,非正规教育的质量和价
值主要体现在学习产出和结果、对社区和(或)国家
经济的影响以及投资回报上。这就是为什么我们提倡
采用基于产出、结果和影响的质量保证体系。而且,
先把预期成效罗列出来,更容易确定取得预期成效
所必需的投入。表五是用于评估投入质量的业绩指
标。同样,建议有选择性地使用这些指标。

(九)收集证据

在项目实施过程中或结束后(取决于项目评估
或审计是形成性还是终结性的),首先要做的是收集
证据。表六列举了用于收集证据的关键问题。使用
这些问题时,切记我们的目的是了解现实与预期
的一致程度。审计过程,不管是由员工开展的内部
审计还是聘请顾问或审计师开展的外部审计,本质
都是一项“深度挖掘”活动,目的是发现现实与说辞
在多大程度上一致,包括筹划者和机构声称他们正
在取得的成绩与实际成绩之间在多大程度上一致,
以及学习者与其他利益相关者对项目产出、结果和
影响的质量评价在多大程度上达成共识。

证据可以通过多种方法收集。如表七所示,各
种方法有利有弊,因此不管是内部审计还是外部审
计,这些方法通常搭配使用。

表五 评估投入质量

针对	可供使用的业绩指标
政策和规划	(1) 本机构根据国家/社区优先发展重点和需求以及优质、具有成本效益的教育机会应该达成的目标制定明确的目标和方向； (2) 本机构仔细考虑了达成项目目标和服务学习者所必需的远程开放学习方法和信息通信技术系统； (3) 本机构征求了利益相关各方的意见，确保项目的过程和结果与他们的需求和期望一致； (4) 本机构确保有合适的学习者支持机制和处理突发事件的预案； (5) 本机构建立了质量保证框架并实施质量保证程序； (6) 有相关政策保证残疾人、妇女和其他弱势或边缘化群体享有参加本项目学习的平等机会； (7) 计划在合适情况下提供学习路径和(或)学分/认证。
学习者	(1) 针对学习者的宣传和招生程序恰到好处； (2) 及时掌握学习者相关信息，他们的年龄、性别、需求、先前学习情况、先前经历以及环境； (3) 保存学习者档案，他们的联系信息和学习表现； (4) 有激励学习者参加学习的措施。
管理和行政	(1) 本项目的管理、人力资源管理和交流沟通管理高效、透明、民主； (2) 本项目在中心和项目层面得到高效率行政系统的支持； (3) 所有利益相关者的职责明确； (4) 员工、学习者、社区和外部利益相关者等各方均有代表参加本项目管理； (5) 与利益相关者交流沟通的系统效率高、效果好； (6) 能快速高效处理咨询、投诉和问题； (7) 为边远地区学习者设置支持中心和系统。
人员配备	(1) 精心挑选本项目的教师、培训师、辅导员、导师和本地管理人员和行政人员并对他们进行相应培训； (2) 教师、培训师、辅导员、导师和本地管理人员和行政人员的工作得到恰当承认和相应报酬； (3) 保存本项目所有员工以及他们工作表现的档案。
技术和基础设施	(1) 对技术和基础设施有充分准备； (2) 所提供的技术和技术设施全面； (3) 信息通信技术与教学方法搭配合理； (4) 信息通信技术设施得到很好管理和维护以及防盗、防滥用或防损坏； (5) 培训员工和学习者使用基于信息通信技术的教学、学习和支持系统； (6) 有应对信息通信技术故障的应急措施。
拨款和预算	(1) 有适当且可靠的资金供应和资金来源； (2) 预算过程和财务程序合理且被广为知晓和执行； (3) 制定会计和审计制度，对目标、预算、结果和影响作比较； (4) 学习费用在社区和学习者能承受范围之内。
项目开发	(1) 本项目的开发贴近国家、社区或个人需求； (2) 本项目的开发适合学习者的需求和能力； (3) 利益相关者参与本项目开发； (4) 本项目具有灵活性和便利性且能满足不断变化的需求和环境； (5) 本项目具有文化适宜性； (6) 本项目合理搭配教学、小组学习、独立学习和实践活动； (7) 课程、课程材料、学习支持和考核等计划周密并得到很好地实施； (8) 定期评估本项目； (9) 有估算项目、课程开发和评估等成本的可靠制度； (10) 本项目的地点、时间和进度与学习者及其环境相适应。
教与学	(1) 教师/培训师致力于开展优质教学； (2) 教学方法体现以学生为中心； (3) 教与学考虑学习者的先前学习情况和先前经历； (4) 教与学恰当运用现代理论和实践以及经验知识和本土知识(empirical and indigenous knowledge)； (5) 教与学的时间安排和课程量与学习者的需求、能力和环境相称； (6) 所采用的教与学形式具有文化适宜性和包容性； (7) 学习者得到恰当反馈和巩固提高的机会； (8) 根据同行评审和(或)学习者反馈评判教与学质量。
协作	(1) 主动且以创新方法与政府/非政府教育/培训机构、拨款机构、媒体和电信商以及能为本项目提供支持的其他机构进行沟通； (2) 与所有这些利益相关方保持有效联系； (3) 分享场地、设施、专门知识、技术、课件和学习者支持； (4) 有支持在职学习、实地调查和实践性学习的协作制度。
质量保证	(1) 质量保证框架结合政策、计划和实际情况，遵循计划、实施、监控和报告循环，确保所有利益相关者的需求和期望得到满足； (2) 内部质量保证与外部质量保证过程有机结合在一起； (3) 质量保证体系、常规工作和程序到位并为员工和学习者所知晓； (4) 员工、学习者和其他利益相关者参与质量保证过程； (5) 本项目营造一种质量文化； (6) 员工发展对质量保证至关重要； (7) 参考类似项目，审查优先发展重点并进一步改进。
后续学习	(1) 向有志继续参加非正规或正规学习人士提供学习路径； (2) 鼓励和支持学习者在社区、家庭或工作单位应用新知识、技能和态度； (3) 对学习者在社区、家庭或工作单位应用新知识、技能和态度进行监控，以评估本项目的长期结果和影响。

(十)数据的分析和报告

一般而言,对机构或项目的质量进行审计时,审计人员(不管是本机构还是外来的)首先会审查机构或项目的战略性质量保证计划,然后把质量要求、

审计措施和对每项结果进行审计所需的数据来源一一列出。在此基础上,审计人员制定审计计划,包括质量保证要求、具体审计对象、审计范围、过程、时间表和地点,然后向审计对象通报审计计划并布置协

表六 收集质量保证证据

结果1	业绩指标1	所需数据的来源是什么?	收集数据的最佳方法是什么?	谁负责收集数据?	何时何地收集数据?
	业绩指标2	同上	同上	同上	同上
	业绩指标3	同上	同上	同上	同上

表七 收集质量保证审计证据的方法

方法	目的	优点	缺点
审查文件	审查战略性计划、质量保证和其它政策文件、财务情况等。	了解政策和程序是否符合要求的标准等。	耗时;信息可能整理不好或不完整;信息可能不准确或产生误导。
案例研究	了解计划、政策和程序在关键环节的实际执行情况。	在微观层面了解计划、政策和程序是否落实到日常工作中;查找差距或没有执行的情况。	具体个案的深层次信息和详细细节可能不具普适性。
观察	直接观察政策和项目的实际运作情况。	对项目运作情况小规模抽样并仔细检查,了解管理者、员工和学生是否知道并执行规定程序。	要对各种过程、互动和行为进行阐释和归类可能有难度。
问卷	收集和分析员工和学生对政策、程序、实践和结果的看法。	可大规模进行;具有匿名性和低成本特点;可产生量化和质性的调查结果。	耗时;回收率可能不高;问卷措辞可能导致回答带有偏见;调查对象可能不愿意回答问题或马虎应付;开放式问题能收集到有趣的回答,但由于数据量大,增大了处理和难度。
访谈	了解管理者、员工和学生的经历、想法和感想以及这些内心活动之间的关系和跟其它来源研究发现的关系。	通过对代表性人士的访谈,能了解执行政策和程序方面的一致性以及机构的文化和士气。	如果所提问题不一致,则会影响到数据的收集;耗时;只能小规模进行。
核心小组	了解管理者、员工和学生对某些具体经历的看法或改进建议。	抽样收集不同环境不同群体的观点可能会有意想不到的、富有启发意义的发现,更加高效。	把参加者召集起来可能有难度;参加者的意见可能不同于非参加者的意见;参加者可能不发表意见。

助提供所需证据的任务。

审计人员对数据进行分析,撰写审计报告草稿,详细介绍审计过程和发现,对相关政策、过程和实践进行评分,提出初步结论和提高质量的建议。审计报告草稿将交予利益相关者讨论,确保没有遗漏或误解,最终形成正式报告并提交给对本项目负最终责任的代理单位或机构。为了做到透明和负责任,这份文件通常会公开并接受公众监督。

三、结 语

远程开放学习非正规教育和基于信息通信技术的非正规教育潜力巨大。但是,由于在机构创办阶段和项目启动阶段以及运行过程没有对质量保证予以充分重视,非正规教育常常未能发挥潜力,最终

导致这些机构和项目未能实现预期目标,无法使资金提供者和其他利益相关者相信其价值和可持续能力,令所有可能受益于非正规教育学习形式的人失望。

因此,对非正规教育而言,质量保证必不可少。质量保证可以由支持开展非正规教育的机构、筹划和实施非正规教育的机构和申请新拨款或追加拨款以开展非正规教育的机构实施。

质量保证应该被看成是持续进行的过程。有效开发、检验和完善质量保证体系需要时间,但是计划并实施质量保证涉及的很多活动应该被看成是常规的管理工作。换言之,无论如何,这些都是必不可少的工作,目的是要负起责任,把机构、工程或项目的质量提高到新的水平。

我们必须经常征求所有利益相关者的意见,与他们一起共同努力,确保机构和项目的质量保证体系聚焦当前的需求。在全球化时代,任何教育形式的质量比以往任何时候都显得更加重要。因此,教育机构必须支持质量保证,营造质量文化,使全体管理人员和教师把质量作为个人价值不懈追求,而不是迫于上级要求而简单为之。他们不应该简单执行质量准则,而应该积极主动地采取注重质量的措施并帮助他人提高质量。如果采取草根式、相互促进的方法开展质量保证工作,机构便能在实现质量目标方面培养赋权感和主人翁精神。

致谢:本文是英联邦学习共同体课题的研究成果,承蒙英联邦学习共同体主席兼首席执行官阿莎·坎瓦尔(Asha Kanwar)教授同意,笔者撰写此文在《开放教育研究》发表。本课题详细成果参见“A Quality Assurance Toolkit for Open and Distance Non-formal Education”(http://www.col.org/PublicationDocuments/QA%20NFE_150.pdf)。

[参考文献]

[1] Baggaley, J. P. (2004). Distance learning technologies: Deploying Canadian and Southern technology engines to build an Asian research network. Consultant's Report, IDRC-CDRI. Ottawa: International Development Research Centre. Retrieved from http://www.idrc.ca/uploads/user-S/11280236271JPB-PAN_Asia_edit.pdf.

[2] Batchelor, S., Evangelista, S., Hearn, S., Peirce, M., Sugden, S., & Webb, M. (2003). ICT for development contributing to the millennium development goals: Lessons learned from seventeen infoDev projects[EB/OL]. Washington, DC: The World Bank. Retrieved from http://www.infodev.org/infodev-files/resource/InfodevDocuments_

19. pdf.

[3] Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Cambridge, MA: MIT Center for Advanced Engineering Study.

[4] Dodds, T. (1996). *The use of distance learning in non-formal education*. Vancouver, Canada: Commonwealth of Learning/Cambridge, UK; International Extension College. Retrieved from <http://www.col.org/resources/publications/Pages/detail.aspx?PID=344>.

[5] Ferreira, F. (2010). *Quality assurance toolkit for open schools*. Vancouver, Canada: Commonwealth of Learning. Retrieved from <http://www.col.org/PublicationDocuments/pubQAOSToolkit.pdf>.

[6] Kaner, C. (1996). *Quality cost analysis: Benefits and risks*. *Software QA*, 3(1), 23. Retrieved from http://www.kaner.com/pdfs/Quality_Cost_Analysis.pdf.

[7] Kenny, C. (2006). *Overselling the web? development and the Internet*. Boulder, CO: Lynne Rienner Publishers.

[8] Kobayashi, T., Ueno, M., Hirasawa, T., & Kuroda, K. (2005). *Report on the evaluation mission on the Japanese funds-in trust (JFIT) for the promotion of the effective use of ICT in education*. Bangkok: UNESCO Asia & Pacific Regional Bureau for Education mimeograph.

[9] Latchem, C. (2012). *A quality assurance toolkit for open and distance nonformal education*. Vancouver: Commonwealth of Learning. Retrieved from http://www.col.org/PublicationDocuments/QA%20NFE_150.pdf.

[10] Nguyen, H. Q., & Pirozzi, R. (2006). *Understanding qual-*

ity cost. In LogiGear Corporation. Retrieved from <http://www.logigear.com/newsletter-2006/298-understanding-quality-cost.html>.

[11] Office of Inspector General (2010). *Audit of USAID/Philippines education quality and access for learning and livelihood skills program, phase II*. Audit Report No. 5-492-10-13-P. September 23, 2010. Manila, Philippines: U. S. Agency for International Development. Retrieved from <http://oig.usaid.gov/sites/default/files/audit-reports/5-492-10-013-p.pdf>.

[12] Robinson, B. (1999). *Open and distance learning in the Gobi Desert: Nonformal education for nomadic women*. *Distance Education: An International Journal*, November 1999. Retrieved from <http://www.eldis.org/vfile/upload/1/document/0708/DOC8922.pdf>.

[13] Sinclair, M. (2002). *Planning education in and after emergencies. fundamentals of educational planning 73*. Paris: UNESCO/London: Department for International Development. Retrieved from http://www.incesite.org/toolkit/INEEcms/uploads/1091/Planning_Education_in_and_After_Emergencies_EN.pdf.

[14] UNESCO (2006). *Non-formal education*. In *Guidebook for planning education in emergencies and reconstruction*. Paris: International Institute for Educational Planning, UNESCO. Retrieved from http://www.iiep.unesco.org/fileadmin/user_upload/Research_Highlights_Emergencies/Chapter12.pdf.

(编辑:徐辉富)

Results-based Quality Assurance for Open and Distance Non-formal Education Programmes

Colin Latchem

Abstract: *Non-formal education (NFE) is an extremely wide field, ranging from adult literacy and basic education for out-of-school children to life skills, work skills, gender equity and community development. The programmes are provided by a wide range of organisations and employ a variety of methods ranging from face-to-face to open and distance learning (ODL) and applications of information and communications technology (ICT). For these programmes to receive the funding, support and high reputation that they deserve, they need to be able to evidence the benefits they bring to individuals, communities and economies. This requires well-designed and well-managed quality assurance (QA). This article explains to NFE policy makers, planners, programme managers, in-field staff and others involved in this sector why and how to operate a results-based QA system. QA systems applied in educational contexts are generally concerned with inputs – how much money and what staffing, resources and support are provided, what kinds of teaching and learning are involved, and so on. There is an assumption – which is not always fulfilled – that the higher the quality of the inputs, the higher the quality of the outputs. In this article, a different approach is proposed: a rigorous but simple-to-use QA framework for evaluating the outcomes, outputs and impacts.*

Key words: *quality assurance; open and distance learning; non-formal education*