

远程开放教育质量标准的运用

——以澳大利亚开放远程在线学习协会为例

侯松岩

(国家开放大学,北京 100039)

摘要:澳大利亚所有公立高校全部实施远程开放教育。为确保教学质量,澳大利亚开放远程在线学习协会作为独立于政府与高等教育机构之外的第三方机构,建立了完备的质量标准体系,确保其远程开放教育与传统教育具有同等质量和同等地位。该质量标准体系共包括六个组成部分,覆盖八个领域,既可用于机构评估,也可用于个人自我评估。分析其质量保证体系的内涵及实践,可对我国远程开放教育质量保证体系的完善与提升提供启示与借鉴。

关键词:澳大利亚;远程开放教育;在线教育;技术辅助学习;质量标准体系

中图分类号:G728 **文献标识码:**A **文章编号:**1008-3006(2020)03-0014-06

在澳大利亚高等教育领域重视质量保证的宏观背景下,远程开放教育领域也逐渐关注质量保证建设,并形成了建立标准体系的趋势。澳大利亚开放远程在线学习协会(Australian Council on Open, Distance and E-Learning,以下简称ACODE)就是这个趋势的引领者。

一、澳大利亚开放远程在线学习协会介绍

澳大利亚开放远程在线学习协会成立于1993年,其前身为澳大利亚远程开放教育全国论坛,为体现包容性,该机构吸纳了新西兰等大洋洲的高等教育机构,并于2002年正式更名为澳大利亚开放远程在线学习协会。该协会一直致力于推广远程开放在线教育,以为决策者提供高质量的建议和最佳实践为己任,是大洋洲公认的远程开放教育的楷模^[1]。与其他国际远程教育组织一样,澳大利亚开放远程在线学习协会也实行会员制,现任主席是澳大利亚格林菲斯大学的迈克尔·萨基(Michael Sankey)教授。

2004年,澳大利亚开放远程在线学习协会开始筹集资金启动实施建立在线学习标准。最初由澳大利亚开放远程在线学习协会的会员单位委任代表协作开发,这些会员分别来自墨尔本大学、塔斯马

尼亚大学、莫纳什大学、皇家墨尔本理工大学、昆士兰大学、南昆士兰大学、维多利亚大学等。在线学习标准建立的初期,在澳大利亚开放远程在线学习协会的组织 and 资助下,该标准先后进行了试点并接受审核。澳大利亚开放远程在线学习协会意识到在线学习迅猛发展的态势势必会对质量标准提出新的要求,2007年着手对其进行更新和完善。随后,移动学习泛在化、社交媒体广泛使用、云端系统和慕课大规模流行,澳大利亚开放远程在线学习协会调整后的质量标准体系及时应对了这些前沿的挑战。

近年来,澳大利亚远程开放高等教育界普遍达成共识:在线学习的边界越来越模糊,在今天的高等教育中,很难想象如果没有技术的支持,学习将会走向何方。澳大利亚开放远程在线学习协会认识到,在网络学习潮流中,学习方式与特点均发生了显著的变化,特别是慕课及其衍生品的到来。由于开放资源软件、开放教育资源正在以各种应用为基础的网络互动和基于云端的体系所使用,标准的方向由在线学习转向技术辅助学习。同样,任何一个大学或机构也不仅仅依赖自身的学习管理系统,还开发了精细的混搭网站,形成内外部兼容系统以满足教育市场的商业需求,从而确保其灵活性和持续可用性。澳大利亚开放远程在线学习协会执委认

收稿日期:2020-06-24

作者简介:侯松岩(1976—),女,国家开放大学国际部,副研究员。

为,有必要对现有的在线学习体系质量标准进一步提升,以保证其质量不断提高。2013年,澳大利亚开放远程在线学习协会的会员代表将在线学习标准修订为技术辅助学习标准,在原有基础上建立了一个强有力的质量评估体系。

二、澳大利亚开放远程在线学习协会质量标准体系

ACODE建立了远程开放高等教育领域的质量标准体系框架。标准的建立融合企业视角,审视大学在教学法方面的主要问题,包括规划教职工发展及所提供的基础设施等。所开发的标准既可以在企业使用,也可以在大学的某个部门使用;可以自测使用,也可以作为广义上的协作标准评估活动的一部分。建立标准的目的是不断提升在线学习,即技术辅助学习的质量。

(一)质量标准体系的内涵与框架

高等教育领域的质量标准体系内涵有多种定义,例如赛特勒和伍德豪斯(Stella, A.& Woodhouse, D)^[2]将“标准”界定为一个比较的参照点,通常具有可达到的良好基本标准内涵。澳大利亚精英教育学院^[3]将标准定义为,它是将过程和绩效与可比教育机构进行比较的过程,通过有效和相关的比较,为实现教育标准提供外部参考点。澳大利亚开放远程在线学习协会根据早期的质量标准实践得出结论:质量标准是关于一段时间以来表现的信息系统集合,并与过去表现数据进行对比,包括与内部和外部参数的对比进行自评,通常是与所选择的合作伙伴进行协作来完成标准体系的测量和评估^[4]。

根据澳大利亚大学标准手册和澳大利亚业务质量部的质量标准框架,澳大利亚开放远程在线学习协会开发了远程开放高等教育质量标准体系框架,并于2004年在墨尔本大学、塔斯马尼亚大学、昆士兰大学、南昆士兰大学、皇家墨尔本理工大学和莫纳什大学进行了试点。具体框架内容包括六个组成部分:①机构背景,指机构的战略目标和宗旨;②标准实践评估目的,指参加标准实践评估具体部门的范围陈述;③范围和焦点,指参加标准实践评估具体部门的预期以及其所负责的被评估的服务领域;④原则,指服务领域里所提供的服务方式的原则;⑤支持策略,指对服务领域里每项服务的支持策略;⑥参加标准实践的优先次序,指一定期限

内,比如3年,机构的安排及政策等。

这六个部分由机构层面来完成,可以与潜在的合作伙伴分享。一旦选出优先合作伙伴(每一个部分可以是不同的合作伙伴),接下来由双方共同完成以下部分:①优先参加标准实践的指标参考,包括适用范围、使用原理、良好实践列表,这些指标需获得参与标准实践评估一方的同意;②自我评估,这是一个含5个等级的评估机制,参加的机构对照指标完成自查,并提供自评陈述;③根据指标比较优劣势,即对照机构自查的优劣势形成分析,也有相关参考指标;④行动计划,每个机构与潜在合作伙伴讨论最终的分析,判断出哪里是标准评估出的弱点,哪里需要尽快改进提升。在信息分享后,需要尽快做出行动计划进行自我提升。

本框架的特点:一是简洁;二是成本低廉。因其在本质上具有通用性,所以,可以在大学或企业的任何部门作为质量指标使用。

(二)质量标准的具体内容

澳大利亚开放远程在线学习协会开发建立的技术辅助学习质量评估标准共涉及八个领域,每个领域的标准可作为单独的评估指标使用,也可以几项或所有标准联合使用,评估一所大学或者教育机构的有关领域。一般来说,当几所大学或教育机构联合起来使用这些标准时,更有影响力,这也体现了大学或者教育机构互相之间分享实践经验的优势。这八个领域分别是:①大学或教育机构内关于技术辅助学习的政策和管理;②大学或教育机构内关于技术辅助学习质量提升的计划;③技术辅助学习的信息技术、服务和支持;④对技术辅助学习服务的应用;⑤有效使用技术辅助学习员工的职业发展;⑥对使用技术辅助学习员工的支持;⑦对使用技术辅助学习学生的培训;⑧对使用技术辅助学习学生的支持。

在每个领域标准下,包含如下元素:标准所适用的范畴;实践陈述;绩效指标(PLs);绩效等级(5等级制);评估依据;未来提升建议。

(三)质量标准适用范围

在实践中,使用本套标准时,要介绍标准的内涵以及范畴,以标准1为例,阐述了适用范畴的目的,详细解释了标准能解决的问题。这就最大可能地减少了使用绩效指标时产生的歧义。

以标准1为例。第一,适用范畴:是指大学或者

教育机构内关于技术辅助学习的政策和管理。本条适用于机构层面,包括关于技术辅助学习的规划、政策制定和实施、战略和运营计划的执行部门及其职责。第二,实践陈述:大学或者教育机构在技术辅助学习政策和管理方面的良好实践,并注明可达到的预期和水平。大学或者教育机构已经制定了关于支持学与教的技术战略管理机制和政策,这将指导技术的遴选、使用、评估和提升。第三,绩效指标:判断实践能够实现的主要手段。在整个质量标准体系中,因评价内容的相似性,有些绩效指标是重合的,但大部分不是重复出现的。

(四)绩效评定

评价绩效的等级由矩阵呈现,代表了实践由低到高的不同层次(由绩效指标 PIs 来表示)。矩阵包含 5 个等级,用以自评或对比,第 5 等级代表实现的程度最好。

以下案例中展示了标准中使用的两种等级评

表 2 PI2 在技术辅助学习方面与机构战略方向和运营计划相一致的具体计划

序号	现有的具体计划			计划的相关性						
	1	2	3	1	2	3				
1		没有具体的计划				与机构的战略和运营计划没有关联				
2		不成熟的计划		X		与机构的战略计划或者运营计划相关				
3	X	有一些具体的计划				与机构的战略和运营机构都相关				
4		有很多具体的计划				与机构的战略计划或者运营计划完全相关				
5		有综合成体系的计划				与机构的战略和运营机构都相关				
总分	1		2		3	X	4		5	

注:X 表示选出的等级。该绩效指标得分为 $(4+3)/2=3.5$ 分。

(五)评估依据及未来提升建议

等级评定过程中,评定者在每一项指标给出的 1~5 个等级中选出认为正确的等级后,要同时给出所选定等级的原因,可以包括计划文件、报告、指南、支持网址等,或给出书面声明,或给出说明的出处等。这些文件说明用来支持和佐证所给出等级的合理性。除此之外,如果所给出的等级不是最高,还要给出未来修改和提升意见和建议。这些意见和建议可以是评定者个人观点,也可以是评定小组的集体观点。进行了以上这些步骤,整个评定工作即被视为完成。

三、澳大利亚开放远程在线学习协会质量标准体系的实践

技术辅助学习的标准不是一个简单的任务,而是需要人力物力资源来保证机构质量提升的一种

估方式。在一个特定的绩效指标里有 1~2 个或者多个元素的支持。在只有单一等级的矩阵里选择单一的分数,如下面第一个例子,八个领域中的前两项;关于技术辅助学习机构层面的政策和管理(见表 1)。

表 1 PI1.机构在支持和促进技术辅助学习中的战略和运营计划

1	2	当前没有战略或运营计划
2		在战略或运营计划中没有提到技术辅助学习
3		战略或运营计划中对技术辅助学习有一定的认识
4	X	战略和运营计划中均对技术辅助学习有一定的认识
5		战略和运营计划中均对技术辅助学习有清晰的认识

注:X 表示选出的等级。该绩效指标得分为 4 分。

如果提供了两个或者多个等级,那么每个分数都应该相加,然后计算出综合分数。如下面第二个例子,在技术辅助学习方面与机构战略方向和运营计划相一致的具体计划(见表 2)。在这个案例中,还需要一个“总体评定”,但不一定是两个等级的平均数。

手段和方式。在进行质量评估活动过程中,可能用到一条、几条或者多条标准,有些标准可能会重复使用。标准可以用于大学学校层面使用,也可以在某个院系内使用。整套质量标准分为两大部分:第一大部分是个人自我评估;第二大部分是团队评估。每个大学可根据自身情况选择使用某部分的某一条或几条标准来开展评估活动。

(一)个人自我评估

开展个人自我评估时,要选择具有相关性的部门员工作为代表参加评估活动,根据每条标准的要求,一般要有 3~4 名员工参与。员工可以来自教学管理部门、ICT 部门、各个学院、学习支持服务中心、培训部和图书馆等。若所参与的评估属于跨部门的活动,建议参评的个人对所在大学或教育机构有比较全面的了解。个人自评环节,要尽量避免将评估活动变成调查问卷的形式,不利于获得真实的信息。

建议采取以下步骤实施自评。第一,将参与自评的团队成员集中在一起,说明基本规则,使其详细了解要评估的领域和范围。第二,就评估领域和范围,确定使用的标准和相关的绩效指标,何为“良好实践”,讨论这些内容并达成一致。第三,团队成员收集“说明”材料,并基于个人理解作出个人评估,可在现有的情况下和所期望的表现等级之间作出对比。在这个过程中,尽量提供定量数据,现有已使用的文件、项目和实践等,可提供“说明”材料的摘录或链接。第四,团队成员基于“说明”材料,选择1~5中的等级,作为每一项评估的结果,且这个结果只能是1~5中的整数级。第五,在所评定的“等级”后简要注明“原因”,内容不必过多,但是要有足够的观点以证明给出等级的理由。

(二)团队自我评估

个人评估完成后,参加评估的团队成员一起分享自评结果并就每一条标准给出最后的团队分数。这个分数代表了参评的大学或教育机构的质量等级。团队自我评估和个人自我评估部分的内容相同。区别是,前者代表集体意见,后者仅是个人意见。团队自我评估标准(关于技术辅助学习在大学或教育机构内的政策和管理)包括:①在使用技术辅助学习方面大学或教育机构的战略和运营计划支持及推广;②关于使用技术辅助学习的特定计划与机构的战略方向和运营计划相一致;③持续使用技术辅助学习的计划与机构的预算相匹配;④有机构政策、步骤和指南为关于如何在课程和专业中使用技术辅助学习提供了框架;⑤关于使用技术辅助学习的政策、步骤和指南得到了良好的沟通并融合到学校的办学过程和系统中;⑥机构建立了管理技术辅助学习的机制,包括各个主要利益相关方代表;⑦用于提升学习和教学的技术运营管理方面的权力和职责都有明确规定;⑧机构利用明确规定的政策框架和管理结构来决定是否采用新技术。每项评估可设5个等级,并给出原因和说明,完成这些步骤即是对每一项的评估结果。

四、澳大利亚开放远程在线学习协会质量标准应用案例

澳大利亚开放远程在线学习协会的质量标准自建立以来,经过了多次的修改,日趋完善,也吸引了世界各地远程高等教育机构的注意,纷纷不断地

采用该标准体系对本机构的质量进行评估。仅2019年,使用本系列标准的大学和教育机构就达24所之多,分别来自澳大利亚、新西兰、英国、南非、南太平洋岛国等。在这24所机构中,有11所按照标准1进行了质量评估;8所按照标准2和标准3进行了质量评估;10所按照标准4进行了质量评估;12所按照标准5进行了质量评估;9所按照标准6进行了质量评估;5所按照标准7进行了质量评估;6所按照标准8进行了质量评估。

考虑到地缘政治和历史及文化背景等因素,本文以香港中文大学采用澳大利亚开放远程在线学习协会标准进行评估的实践作为案例,深入分析如何采用本套质量评估体系。

从2009年开始,香港中文大学投入50万港币,以项目制的形式,采用澳大利亚开放远程在线学习协会质量评估标准在校内开展了为期3年的质量保证体系评估。项目名称:利用在线学习标准作为策略为四年制的专业课程设定在线学习战略计划;项目目标:让大学内的利益相关者对与在线学习相关的一系列因素进行反思,从而在大学内部建立起可持续的质量保证机制;实施过程:本次校内的质量评估分为三个阶段完成。

第一阶段,进行文献研究。收集澳大利亚开放远程在线学习协会质量标准在各地应用的情况,从而判断在本次质量评估过程中哪些方面可以适用于香港中文大学的质量评估。在本阶段,明确参与本次质量评估的利益相关人。在本次质量评估活动中,香港中文大学对澳大利亚开放远程在线学习协会质量评估的八个领域,共计74个问题进行了评估。

第二阶段,对在线学习策略进行评估。首先要解决的问题是在香港中文大学内找到统一的在线学习平台,从而根据各项指标的规定开展相应的评估工作。本次选定的课程平台是四年制本科专业课程平台。

第三阶段,监控行动计划的过程并根据结果修改本校现有的参评项目。本次评估采用的是三分制的评分标准,即,对一个方面,最高评价可以得3分,最低得1分。这个分数与澳大利亚开放远程在线学习协会的质量标准中五分制的标准有所不同,这是进行本地化的结果。表3显示了最终的评估结果。

上述内容清晰地显示了评估结果。本次质量评

表3 香港中文大学采用ACODE标准评估结果

序号	评价主题	得分
1	大学内关于技术辅助学习的政策和管理	2
2	大学内关于技术辅助学习质量提升的计划	2
3	技术辅助学习的信息技术、服务和支持	3
4	对技术辅助学习服务的应用	2
5	有效使用技术辅助学习的教师的职业发展	2
6	对使用技术辅助学习的教师的支持	1
7	对使用技术辅助学习的学生的培训	3
8	对使用技术辅助学习的学生的支持	2

估实践显示,大学的在线课程硬件和基础设施质量都由前沿技术支持,对学生有适当的培训。然而,经过评估也发现,在实施在线教学的过程中,为教师提供的支持还不够。因此,建议制定学校层面的相关政策,为教师提供更多的关于在线教学的支持。

五、启示与建议

《中国教育现代化2035》提出,完善教育质量标准的体系,制定覆盖全学段、体现世界先进水平、符合不同层次类型教育特点的教育质量标准。当前我国高等教育正在从大众化阶段向普及化阶段发展,完善远程高等教育质量保证体系,对构建终身学习型社会的重要性和必要性不言而喻。针对澳大利亚开放远程在线学习协会的质量标准与实践,本文提出以下建议供我国远程开放教育界参考。

(一)加强远程开放教育质量保证体系的研究

在我国,关于远程高等教育质量保证标准体系的系统研究始自于20世纪80年代末,从师资质量、课程质量、教学过程质量、考试质量等几大方面重点研究了如何确保质量,制订了质量评估体系的指标,重点反映了现代远程高等教育中的基础设施、师资队伍、资源建设、教学模式和管理方式等方面的问题^[5],具有很强的针对性,对制定符合我国国情的教育质量保证体系有着重要的参考价值。然而,随着现代信息技术的广泛应用,质量保证体系的研究需要与时俱进,在实现教育现代化的大背景下,需要在原有的基础上,进一步深化远程高等教育质量保证体系的理论研究。

(二)建立独立的第三方质量评价机构

在全世界高等教育领域内,在质量保证体系和监控方面通常都采用第三方机构来实施评价与监督,以确保客观公正性。例如英国高等教育质量保障署、美国高等教育协会、西班牙质量评估与认证

署等,这些机构同澳大利亚开放远程在线学习协会一样,履行着评估传统高等教育机构和开放大学的使命和重任。我国开放大学办学组织体系已经运行了40多年之久,而现代远程教育试点项目也实施了20年,开放教育的发展经过多年的沉淀和积累,已经具备了相对成熟的体系。为了能够全面系统客观地评价监控质量,建议在开放大学办学组织体系和现代远程教育试点院校之外,成立独立的第三方评价机构,吸纳国内远程教育领域相关的专家学者作为成员,参照国外质量保证体系标准,建立起我国通用的质量保证体系。

(三)加强质量评价体系的可操作性

我国学者对建立远程开放教育质量保证体系已经做了大量的研究工作。而要真正地贯彻理论研究成果,使我国远程开放教育遵循一套完整的、制度化的标准,除了要在研究的基础上建立起标准以外,还要在第三方的监督或者在第三方的实施下,针对每一个提供远程开放教育的机构进行评估,从而使倡导多年的质量保证落到实处。只有这样才能真正地使我国的远程开放教育提升质量、确保品牌,促进高等教育的公平和可持续发展。

参考文献:

- [1]Rachael Hains -Wesson, Lara Wakeling, Peter Aldred. A University-Wide ePortfolio Initiative at Federation University Australia: Software Analysis, Test-to-Production, and Evaluation Phases[J].International Journal of ePortfolio, 2014,4(2):143-156.
- [2]Stella, A., Woodhouse, D. Benchmarking in Australian Higher Education: A Thematic Analysis of AUQA Audit Reports[R]. Australian University Quality Agency, Melbourne, 2007:1-61.
- [3]Top Education Institute. Academic Quality Assurance Framework[R]. Australian National Institute of Management and Commerce, NSW, 2017:1-5.
- [4]Bridgland, A., Goodacre, C.T. Benchmarking in higher education: a framework for benchmarking for quality improvement purposes[J]. Proceedings of Educause Australasia, Auckland, New Zealand, 2005,(4):1-9.
- [5]杨亭亭.远程开放教育教学质量保证体系和教学评估的研究——“中央电大人才培养模式改革和开放教育试点项目”研究综述之一[J].中国远程教育,2004,(7):57-61.

(责任编辑:关 山)

(下转第68页)

参考文献:

- [1]张永,孙文英.老年教育心理学[M].上海:同济大学出版社,2014:51-52.
- [2]高云鹏,肖健.老年心理学[M].北京:北京大学出版社,2013:54-56.
- [3]倪斌,姜超.基于学习者特征的社区老年教育教学策略研究[J].当代继续教育,2018,(4):18-22.
- [4]舒尔茨 D,舒尔茨 S E.人格心理学[M].张登浩,李森,译.北京:机械工业出版社,2016:104-107,213-215,139.
- [5]杨妃英,邓天中.老年人英语学习的特点及教学应对策略[J].河北职业教育,2008,(5):32.

(责任编辑:严泽)

A Social Survey on the Characteristics of English Learning of the Elderly

— Taking Wenzhou Elderly University as an Example

Bai Qingxue

(Wenzhou City University, Wenzhou Zhejiang 325000)

Abstract: With the development of social education for the elderly, English has become a popular course in elderly education. As a special educated group, elderly learners have shown great enthusiasm and uniqueness in English learning. Taking Wenzhou Elderly University as an example, the survey shows that the English foundation, learning motivation, learning needs, learning methods and learning effects of the elderly learners are different. Therefore, the English classroom teaching in the elderly universities should be based on the English learning characteristics and patterns of elderly learners to set curriculum contents and teaching activities for problem and doubt solving and carry out teaching activities according to learners' aptitude, so as to explore a suitable way of English learning for the elderly.

Key words: elderly university; English; survey; teaching approach

(上接第 18 页)

Application to Quality Benchmarking System of Open and Distance Education

— Taking ACODE as a Case

Hou Songyan

(The Open University of China, Beijing 100039)

Abstract: All public universities have implemented open and online education in Australia. For assuring teaching quality, a third party agency ACODE is deployed to set up quality assurance benchmarking system apart from government and higher education institutions with an aim of guaranteeing the equal quality and status of open and distance education and traditional education. The benchmarking system is composed of 6 parts, and covers 8 areas, which can be used to evaluate both institutions and individuals. To analyze its connotation and practice can provide enlightenment and reference for the improvement of the quality assurance system of open and distance education in China.

Key words: Australia; open and distance education; online education; technology-assisted learning; quality benchmarking system