

美国网络高等教育质量标准的五大支柱

熊华军, 李倩

(西北师范大学 西北少数民族教育发展研究中心, 甘肃 兰州 730070)

[摘要] 斯隆联盟网络高等教育质量标准的支柱包括五个方面:有效学习、学生满意、教师满意、可获得性和成本效益。这五大支柱有各自的目标和实践途径,斯隆联盟从目标和实践两个方面提出了它们的评价细则。五大支柱之间有密切的联系,共同构成了网络高等教育的质量框架,对网络高等教育和高等教育的发展都有重要的价值。

[关键词] 美国;斯隆联盟;网络高等教育质量标准

[中图分类号]G642.0/712 **[文献标识码]**A **[文章编号]**1006-7469(2014)11-0102-09

美国大力发展网络高等教育,有三个主要原因:1)美国作为全球信息化程度最高的国家,发展网络高等教育有其得天独厚的条件;2)利用网络技术扩大高等教育教育的受益面,可以改善美国教育公平;3)成熟的市场机制推动了美国网络高等教育发展,如各高校为了争夺更多的优质资源,纷纷将网络高等教育作为吸引生源的重要手段。为此,联邦政府和州政府先后颁布法案以推进网络高等教育发展,社会各界不仅加大了网络高等教育的投入,而且不断完善网络高等教育发展的认证体系,高校更是将网络高等教育纳入其长期发展规划。当前,90%的美国高校招收培养网络学生,网络学生占美国高等教育总人口的20%,注册网络高等教育的学生人数平均以每年21.5%的速度递增。^[1]

斯隆联盟(Sloan Consortium)是全球领先的网络高等教育专业组织,是美国所有在线学习机构中的“航空母舰”,它成立的目的是帮助美国 and 全球不断提高网络高等教育质量,使任何人在任何时间、任何地点都能够获得网络高等教育。当前,斯隆联盟发布的报告往往引领美国网络高等教育的发展。^[2]1997年,时任斯隆联盟主席的弗兰克·马亚达斯(Frank Mayadas)做了大量调查后,认为网络高等教育质量标准有五大支柱:有效学习(Learning Effectiveness)、学生满意度(Student Satisfaction)、教师满意度

[基金项目] 西北师范大学青年教师科研能力提升计划资助项目“西北民族地区高校青年教师教学能力发展研究”(项目批准号:SKQNGG12012)。

[作者简介] 熊华军(1975-),男,湖北仙桃人,西北师范大学西北少数民族教育发展研究中心副教授,教育学博士;李倩(1990-),女,宁夏固原人,西北师范大学教育学院西北少数民族教育发展研究中心硕士生。

(Faculty Satisfaction)、无障碍(Acess)和成本效益(Cost Effectiveness)。后来,在斯隆联盟的推动下,五大支柱逐渐成为美国公众和社会组织评价网络高等教育质量的标准。^[3]斯隆联盟从目标和实践途径两个方面解读五大支柱的内涵,并依此制定了相应的目标评价细则和实践评价细则。探究五大支柱的内涵和评价细则,对于建构我国网络高等教育质量标准具有重要的借鉴意义。

一、五大支柱的内涵

(一)有效学习

有效学习指网络教育效果至少要与传统教育相当,甚至要好于传统教育。^[4]有效学习的目标有:1)课程设置、学习环境的创设等都要促进交流;2)充分利用先进技术,让学生享受学习带来的乐趣;3)建立相互帮助的学习团体。^[5]为了促进网络教育的学生有效学习,美国高校在实践中普遍关注了以下几方面。

1.促进交流是保证有效学习的关键。^[6]交流包括与学习内容交流、与教师交流、与同学交流、与课程界面(course interface)交流。例如,乔治王子社区学院(Prince George's Community College)通过课前引导,帮助学生明确问题和学习目标,以此促进和教师、同学的交流。^[7]

2.运用技术支持学习。将技术整合到课程中是促进有效学习的途径之一,常用的方式包括:运用网络收集学习资源、为学生提供虚拟实验室、为学生提供虚拟学习空间等。

3.有效的学习离不开合作。美国高校促进网络学习合作的方式主要有:1)要求学生之间相互提出意见,以帮助对方顺利完成课业;2)将合作项目分成许多子项目,分别由不同的合作小组来完成。

4.学术诚信是有效进行网络学习的灵魂。美国许多高校用网络诚信准则规范网络学习行为,诚信准则对考试作弊、捏造学术成果、剽窃他人学术成果等学术不端行为作了阐释。

5.采用有效的评价机制。准确合理的评价能够帮助学生和教师认识到教学过程、教学内容和教学效果存在的问题,使其有针对性地进行改善。评价机制包括网络课程评价、网上教学评价、学生成绩评价和网络教学管理评价等。

(二)学生满意度

学生满意指学生在网络学习中能够获得成功,并且对网络学习经历很满意。^[8]学生满意度的衡量主要包括:1)学习过程中的交流;2)提供的服务;3)学习指导的质量;4)学习效果。^[9]为了提高学生满意度,美国高校在实践中普遍重视以下几方面。

1.前期准备阶段的帮助。美国高校网络学习中心通常会建立学生服务中心,帮助学生了解网络学习资源、科学的选课方法、运用网络工具的技巧、职业生涯的规划等。

2.建立合作团体。各种团体能够给学生提供帮助,促进学生之间的交流,它包括

服务团体、教师团体和学生团体。服务团体为学生提供全方位的服务;教师团体为学生提供高质量的教学;学生团体促进学生之间互相学习。

3.通过调查了解学生的需求。了解学生在学习过程中遇到的问题及其原因,可以有针对性地开展教学,提高学生满意度。美国许多高校每学期都会针对学生的需求展开调查,调查的问题通常包括:影响学生学习积极性的因素;影响学生适应网络环境的因素;和同伴合作时产生的分歧;与教师相处时发生的矛盾等。

4.将技术整合到学习过程中,可以节省学生的时间,提高学习效率,从而增加学生的满意度。美国高校设计了适用于不同学生的课程,将不同的视频、音频整合到课程中;同时开发了便捷的课程管理系统,将学生获得网络学习资源的途径简化;在学习中还将媒体技术融入交流的各个环节。

(三)教师满意度

教师满意指教师从网络教学中获益,且网络教学效果获得外界一致的认可。^[10]教师从网络教学经历中获益主要体现在获得相应的技术支持和培训。网络教学效果获得外界肯定包括:学生认可教学效果;职业市场认可毕业生的知识面和能力;评价机构给予教师的网络教学质量优秀评价。^[11]为了提高教师满意度,美国高校在实践中通常会关注以下几方面。

1.建立教师合作团队。合作团队能够增强教师的集体感,提高教师网络授课技能,从而提高教师的满意度。这些团队主要有:帮助教师掌握网络教学技能的培训团体、分享网络教学经验的交流团体、互相学习课程设计方法的课程展示团体。

2.帮助教师做充分的准备。有调查指出,教师网络授课的准备越充分,满意度就越高。为此,美国高校通过建立教师资源中心,为教师提供充足的网络教学资源;开展教师培训项目,帮助教师掌握先进教学技术的使用方法,教会教师管理、设计和评价网络课程,督促教师有效地进行学生成绩评定和自我评价。

3.为教师提供研究机会。教师参与网络教学研究有助于网络教学学术发展。教师参与的研究主要包括:网络教师培训项目的研发、网络课程的设计开发、网络授课技能完善的研究等。

4.对教师进行网上教学给予相应奖励。奖励形式主要包括:1)发放奖金。在课程设计和讲授、网络教学科研等过程中表现突出的教师会得到相应的奖金;2)评职晋升。对网络教学做出突出贡献的教师可能获得职称晋升的机会。

5.为教师提供先进技术支持。技术可以增强网络课程设计的合理性,加快教师信息整合和问题反馈的速度,从而提高教师满意度。为此,美国高校为教师提供了先进的课程编辑软件、课程评价工具、课业成绩评定工具等,帮助教师顺利地进行网上授课。^[12]

(四)无障碍

无障碍指使所有有学习意愿的学生都有机会接受网络高等教育。^[13]无障碍的目标包括:1)为不同能力的学生提供不同的学习机会和不同的服务;2)提供以学生为中

心的课件;3)重视学生的反馈;4)为学生提供多种获得课程的途径。^[14]

为了无障碍的目标,美国高校采取了如下的实践:1)资源便捷获得。设计许多获得资源的快捷方式,如提供一键(one-click)获得资源或一步(one-stop)获得资源的服务;2)专门辅导。有些高校还为学生提供一对一的网络课程辅导,如一周两次辅导时间;^[15]3)特殊课程资源。高校还为在职或无固定上课时间的学生提供了网络课程的音、视频,学生可以将课程下载到手机、MP4等设备上收听收看。

为特殊群体提供网络课程是高校扩展无障碍网络课程的重要方面。美国许多高校专门为残疾人开发了适合他们的网络课程。例如,华盛顿大学(University of Washington)与残疾人、机会、互联网和技术中心(Disabilities, Opportunities, Internetworking and Technology Center)和技术获得实验室(Access Technology Lab)合作,为残疾学生开设金融学、计算机科学、工程学、环境学、人类学等专业的网络课程。^[16]

(五)成本效益

成本效益指在降低成本的同时,保证网络高等教育的质量。^[17]成本效益的目标包括:1)机构在降低开支的情况下改善服务和扩大规模;2)学费和杂费能够反映服务的成本;3)能够有效地利用合作和资源减少开支。^[18]为了提高网络高等教育的成本效益,各高校采取了如下措施。

1.通过分享资源降低开支,避免不必要的开销。美国高校之间分享的资源有:1)图书馆资源。例如,弗吉尼亚州的39所高校共同使用一个虚拟图书馆(Virtual Library)的资源,8年来节省了大约7450万美元的开支。^[19]2)技术资源。高校之间举行技术成果的交流会,共享技术成果。3)分享管理资源。许多高校采取联合招生的形式,节省了相关经费。

2.建立预算系统是美国高校节省成本的方式之一。许多高校将教师培训费用、课程开发费用、学生管理费用等都进行了系统的规划,最终形成符合本校发展目标的成本模型。例如,密歇根州立大学的全球办公室(Office of MSU Global)就为本校制定了一个五阶段(5-phase)的业务规划和成本核算模型(business planning and costing model),以期在节省开支的情况下,取得效益最大化。^[20]

二、五大支柱的评价细则

当前发达的美国高等教育也有自身难以解决的痼疾,例如:1)如何在不增加教师工作量的情况下提高学习?2)怎样改善学习、扩大规模、提高可接受性?3)项目如何与市场接轨?4)怎样吸引更多教师的参与?5)怎样激励学生学习,怎样保留学生?^[21]斯隆联盟认为,五大支柱有助于解决这些问题:1)有效学习支柱可以促进网络高等教育中的学术交流和新知识的产生;2)学生满意度支柱促使更多学生愿意接受网络高等教育,可以提高学生的保留率;3)教师满意度支柱促使教师不断完善自身能力,保证网络高等教育的质量;4)无障碍支柱为不同状况的学生提供了学习机会,让高校获

得更多与其他机构合作的机会;5)成本效益支柱节省了网络高等教育开支,加强了网络高等教育的公共服务。^[22]为了更好地发挥五大支柱的效益,斯隆联盟从目标和实践出发,制定了相应的评价细则。

斯隆联盟从两个方面阐述五大支柱的评价细则。首先是五大支柱的目标评价细则,包括过程(Process)、度量(Metric)和发展指标(Progress Indices)。过程指达到目标要进行的主要活动或采取的主要措施,度量指相关目标的测量标准或方法,发展指标指目标是否达到衡量标准(参见表1)。

表1 目标评价细则

	过程	度量	发展指标
有效学习	进行学术整合	调查教师的态度和学生的收获	教师和学生都认为网络高等教育和传统教育相当或更好
学生满意	定期的交流,公正的评价	调查和访谈教师、学生和学术顾问的观点	调查和访谈显示满意度至少和其他教育方式相当
教师满意	给予教师充分的支持,如培训、奖励等	调查是否有更多的教师愿意开展网络教学	90%的教师对网络教学经历评价满意
无障碍	告知学生所有的学习机会	调查教学过程是否人性化、技术设施是否先进	招生率提高
成本效益	做好财政规划报表	调查成本和规模的比例	扩大规模,降低成本

资料来源: The Sloan Consortium quality framework and the five pillars [EB/OL]. [2014-02-25]. <http://sloanconsortium.org/publications/books/qualityframework.pdf>.

表2 实践评价细则

	差	一般	好	优秀
创新	没有足够的证据表明有创新性	开始准备实施	已经实施,但效果需要检验	实施的效果很好
推广度	没有足够的证据表明有可复制性	可以在其他学习环境中推广	可以在一个或多个其他机构或学习环境中推广	可以在许多机构或学习环境中推广
潜在影响	没有足够的证据表明有潜在的影响	其他机构考虑采纳这个实践,促进其中一个质量标准的发展	其他机构采纳这个实践,促进一个或更多质量标准的发展	每个机构都采纳这个实践,促进所有质量标准的发展
文献支持	文献得不到证实	有事实或者单一的数据支持	有较多数据支持文献	在1~2年后有很多数据支持文献
范围	没有足够的证据表明与其他质量因素相关	与一个或多个质量标准有关	与一个质量标准关系密切	与一个质量标准有极密切的关系或与其他几个质量标准有密切关系

资料来源: Effective Practice Evaluation Criteria [EB/OL]. [2014-02-25]. http://sloanconsortium.org/ep_criteria/.

第二方面是五大支柱的实践评价细则,包括创新(Innovation)、推广度(Replicabil-

ity)、潜在影响(Potential impact)、文献支持(Supporting documentation)和范围(Scope)五个方面。创新性指实践具有创造力;推广度指实践可以在不同的学习环境中被复制;潜在影响指实践可以提高提供者和使用者的满意度和获得性;文献支持指相关研究成果和数据可以被实践证明;范围指实践与几个质量标准的相关性。每一方面又分为差、一般、好和优秀四个评价层次(参见表2)。

三、启示

通过对斯隆联盟网络高等教育质量支柱的内涵、评价细则和价值进行解读,可以看出,美国已建立了层次分明的网络高等教育质量标准:从纵向看,质量标准包含了师生的态度、成本、教学资源的获取、学习结果的有效性;从横向看,质量标准包含了有形的资源和成本、无形的师生态度和学习效果。每个质量支柱都有各自的目标和实践,目标为实践指引了方向,实践是实现目标的途径,五大支柱的评价细则紧紧围绕目标和实践来制定,目标评价细则从理论上评价了五大支柱的目标的实现过程、发展情况;实践评价细则从实践角度出发评价五大支柱的实践实施情况。因此,五大支柱对美国网络高等教育和高等教育都有重要的价值。笔者认为,五大支柱对我国完善网络高等教育质量标准有如下启示。

(一)网络高等教育质量标准应该层次分明

美国网络高等教育质量标准层次分明,包括有效学习、学生满意、教师满意、无障碍性和成本效益五个层面。在这五大支柱中,有效学习是前提,学生满意和教师满意是途径,无障碍是目标,成本效益是保障。可见,五大支柱之间有密不可分的联系,它们之间相互作用,共同构成了网络高等教育的质量框架;它们通过各自的实践途径,共同实现目标。我国网络高等教育的质量标准比较散乱,涉及到的内容也不够全面。美国网络高等教育的有效学习、学生满意、教师满意、无障碍和成本效益五维度体系为我们提供了有益的参考。这样的划分,无论从横向还是纵向来看,都能够涵盖网络高等教育的各个环节,有利于全方位、多层次地分析网络高等教育的发展现状。

(二)网络高等教育质量标准的目标应有独立性

美国网络高等教育质量标准的目标具有独立性,例如:1)在学生学习的过程中,充分利用先进技术,为不同能力的学生提供不同的学习机会和不同的服务,让学生享受学习带来的乐趣,对提供的服务满意,对学习指导感到满意,对学习效果感到满意;2)在教师教学的全过程中,教师从网络教学、研究中获益,获得足够的技术支持;3)在培训机构运作的全过程中,在降低开支的情况下改善服务和扩大规模,学费和杂费能够反映服务的成本,能够有效地利用合作和资源减少开支。

我国学者认为网络高等教育质量标准的目标主要有两种:第一,网络高等教育的质量是网络高等教育满足学生和社会需求的程度。^[23]但这只是将网络高等教育的质量与学生和社会接轨,忽视了学习效果、教师需求和成本效益等方面。第二,网络高

等教育质量观应该符合高等教育质量观的要求,适应信息社会的要求,符合终身教育理念的要求。^[24]这样的质量观有其合理性,但是没有将网络高等教育质量观独立出来,不能根据网络高等教育自身的特点来做分析。因此,网络高等教育质量标准的目标应该包括:学生学习的全过程、教师教学的全过程、机构运作的的全过程。应该围绕有效学习制定促进有效交流、建立学习团体、充分发挥技术优势等目标;围绕学生满意制定使学生认可的学习经历、学习结果对学生的职业发展有用等目标;围绕教师满意制定使教师满意的教學经历、教师从网络教学经历中获益等目标。围绕可获得性制定使更多的学生能够获得教育资源等目标;围绕成本效益制定在节省开支的同时达到效益最大化等目标。

(三)网络高等教育质量标准的实践应具备实用性

美国网络高等教育质量标准的实践途径具有实用性,这体现在:1)建立团队。建立学生团队,通过调查了解学生的需求,促进有效学习。建立教师团队,帮助教师做充分的准备,为教师提供合作研究机会、先进技术支持等。2)合理利用资源。设计许多获得资源的快捷方式,使资源能够便捷获得,运用技术支持学习,对技术问题进行专门辅导。通过分享资源降低开支,避免不必要的开销,同时建立预算系统,节省高校成本。3)促进教育公平。服务最广大的人群,促进教育公平,为特殊人群提供特殊课程资源。

我国网络高等教育质量标准的实践途径主要是:教学资源的丰富、师资队伍建设和评价体系的完善。^[25]教学资源的丰富主要涉及到基础设施建设、课程资源的开发等;师资队伍的建设主要涉及教师理论知识的掌握、实践技能的培训、财政的投入等;评价体系的完善包括两方面,一是对教师教学的评价,其次是对学生学习的评价。这样的实践途径缺乏多样性,应该参考美国网络高等教育针对有效学习、学生满意、教师满意、可获得性、成本效益这五个质量标准提出的多种实践途径,制定更全面、更合理的实践途径。通过提供交流和合作机会、灌输学术诚信、采用有效的评价机制、将技术整合到学习中等方式来提高有效学习;通过给予学生前期准备阶段的帮助、建立学习团体、调查了解学生的需求等方式来提高学生的满意度;通过建立教师团体、为教师提供研究机会、对教师进行网上教学给予奖励、进行教学技能培训等方式来提高教师满意度;通过提供多种类型的服务、给特殊群体提供网络课程等方式来提高可获得性;通过资源分享、建立预算系统等方式来降低成本。

(四)网络高等教育质量标准的评价应围绕目标和实践制定评价维度

美国网络高等教育质量标准的评价细则是围绕目标和实践而制定的,从过程、度量和发展指标三个方面对目标进行评价,从创新、推广度、潜在影响、文献支持和范围五个方面对实践进行评价。美国网络高等教育目标非常具体,有过程和度量指标,并将这些指标进行层层分解,尽量使指标具有可操作性。美国不仅围绕目标制定评价维度,还从实践效果制定评价维度。这些实践维度是过去经验的提升、当前可行性的证明和将来推广的考虑。因此,美国网络高等教育质量评价标准比较科学。我国没

有完善的网络高等教育质量评价体系,只是对网络高等教育资源建设、教师素质、招生规模和考核制度等方面加以简单的说明,这样很难对网络高等教育质量的目标作出客观、科学的评价。因此,应该着手建立一套统一的质量标准评价体系,从目标和实践两方面进行质量标准的评价。目标评价从过程、度量和发展指标这三个方面着手,具体评价网络高等教育每个目标的实现过程和发展情况;实践评价从创新、推广度、潜在影响、文献支持和范围这五个方面着手,具体评价每个质量标准的实践途径的创新性、推广情况、对其他质量标准的影响和实施范围。

[参考文献]

- [1] 白滨. 解读21世纪以来美国网络高等教育[J]. 中国远程教育, 2008, (6): 74-78.
- [2] Quality Framework Narrative, the 5 pillars[EB/OL]. <http://onlinelearningconsortium.org/aboutus/2114-10-17>.
- [3] [6] The Sloan Consortium Report to the Nation: Five Pillars of Quality Online Education [EB/OL]. [2014-02-25]. <http://sloanconsortium.org/publications/books/pillarreport1.pdf>.
- [4] [7] [8] [10] [12] [13] [17] A SYNTHESIS OF SLOAN-C EFFECTIVE PRACTICES [EB/OL]. [2014-02-25]. http://sloanconsortium.org/sites/default/files/jaln_v16n1_7_A_Synthesis_of_Sloan-C_Effective_Practices,_December_2011_0.pdf.
- [5] [9] [11] [14] [18] Pillar Reference Manual [EB/OL]. [2014-02-10]. http://sloanconsortium.org/sites/default/files/pages/Sloan-C_Pillar_Reference_Manual.pdf.
- [15] Anywhere, Anytime Tutoring in Real Time [EB/OL]. [2014-03-10]. http://sloanconsortium.org/effective_practices/anywhere-anytime-tutoring-real-time.
- [16] Makes Distance Courses Accessible to Students with Disabilities [EB/OL]. [2014-03-10]. http://sloanconsortium.org/effective_practices/making-distance-courses-accessible-students-disabilities/.
- [19] Consortial Arrangement Results in High-Yield Cost Avoidance [EB/OL]. [2014-03-10]. http://sloanconsortium.org/effective_practices/consortial-arrangement-result-high-yield-cost-avoidance/.
- [20] Business Planning and Costing Model that Streamlines the Development and Implementation Process [EB/OL]. [2014-03-10]. http://sloanconsortium.org/effective_practices/business-planning-and-costing-model-streamlines-development-and-implementation-p.
- [21] [22] The Sloan Consortium Quality Framework and the Five Pillars [EB/OL]. [2014-02-25]. <http://sloanconsortium.org/publications/books/qualityframework.pdf>.
- [23] 王福胜, 徐乃庄. 高校网络教育内部质量保证体系构建[J]. 开放教育研究, 2007, (13): 46-49.
- [24] 丁兴富. 论网络远程教育质量观的创新[J]. 中国远程教育, 2005, (5): 10-14.
- [25] 滕翼飞, 陈永光. 网络教育质量保证策略探析[J]. 网络教育与远程教育, 2007, (5): 13-14.

Five Pillars of Quality Criteria for American Online Higher Education

XIONG Huajun, LI Qian

(RCEDM Northwest Normal University, Lanzhou 730070, China)

Abstract: There are five aspects of the Sloan Consortium's pillars: learning effectiveness, student satisfaction, faculty satisfaction, access and cost effectiveness. The five pillars respectively have their own goals and practical ways. The Sloan Consortium puts forward the evaluation rules from the goals and practices. The five pillars are closely related and constitute the quality framework of the online higher education. They also have an important value on the development of online higher education and higher education.

Key Words: America; Sloan Consortium; The quality criteria of online higher education

[责任编辑:刘 怡]

—————
(上接第91页)

Institutional Practice of Excellence Initiative in Germany

ZHAO Junfang, WANG Haiyan

(Institute of Higher Education, Jilin University, Changchun, 130012, China)

Abstract: Excellence Initiative is an important project designed by German government with the purpose of building a world-class university. With the declining presence of Germany on the international stage after the Second World War, those German universities have also lost reputation. In order to satisfy the political appeal, the German government has drawn up the Excellence Initiative that is featured by the breakthrough in the balance, the introduction of competition as well as the enhancement of top-level research capability and international competitiveness under the influence of Eastern Asian countries and regions. By forming diverse international review committee, transparent selection system, multiple evaluation criteria and strict exit mechanism, this program has broken the difficulty of the homogenization in the higher education and opened up a new era for the development of higher education in Germany.

Key Words: Germany; University; Excellence Initiative; Selection System

[责任编辑:刘 怡]