

论网络教育质量全域管理：战略择定与系统构建

曹中一，王红霞，朱颖

(中南大学网络教育学院，湖南长沙，410083)

摘要：当前，网络教育正面临前所未有的时代机遇，也遭遇以质量问题为核心的严峻挑战。应全面审视和系统应对，建构全方位、可持续的网络教育质量控制系统。从战略上看，网络教育的网络教育质量观应在精英教育的“单一质量观”与大众教育的“多元质量观”间探寻适切定位。网络教育质量管理观应丰富全面质量管理理论，构建“内部控制+外部控制”共同作用的“网络教育质量全域控制系统”。外部控制主要透过建构国家和社会协同系统来实现，着力于建构科学国家标准，促进政府评估常态化；着力于推动建设社会标准，释放社会协同影响力。内部控制重在抓实五个关键节点，即：培养目标与培养方案充分契合网络教育特点；教师定位和教学质量全面转变和持续优化；网络课程与学习资源提质保量与时俱进；服务支持与学习环境持续优化回应创新；学习评价考核体系科学健全。

关键词：网络高等教育；教育质量；全域质量管理；外部控制；内部控制

中图分类号：G642.477

文献标识码：A

文章编号：1672-3104(2015)04-0269-08

一、问题的提出

当代社会是一个知识更新速度日益加快的终身学习型社会，传统教育模式已不能满足个体的知识渴望和社会的进步需要。同时，随着信息技术的日新月异，网络教育将高等教育的优质资源向社会进行辐射的可能性与使命应运而生。网络教育自身具备巨大优势，效益显著。特别是互联网和移动信息技术的快速发展，为网络教育注入了更为强大的动力。网络高等学历教育(以下简称网络教育)主要通过互联网实施远程教育，为在职从业人员提供专科、本科学历教育。1999年，教育部发文“支持试点高校在校内开展网络教学工作的基础上，通过现代远程教育技术手段开展学历教育和非学历教育”^①。迄今，已有68所普通高校和中央广播电视大学开展现代远程教育试点工作。据统计，目前通过网络教育接受高等教育的人数已占全国在校大学生总人数的10%以上，网络教育已经从早期的概念变成今日的现实，并不断发展壮大，融入现代

教育的主流。《国家中长期教育改革与发展规划纲要(2010—2020)》明确提出要大力发展现代远程教育，搭建终身学习立交桥^②，进一步确立了网络教育的地位和角色。

网络教育属于继续教育范畴。目前，我国高校网络教育主要以普通高校通过设置网络教育学院为教学主体的方式组织实施，主要通过网络视频等多媒体课程形式的网络教学手段，达到远程教学的目的。接受网络教育的学生在计算机和网络环境下，随时随地按照网络课程的要求进行自主学习，并且可以通过统一考试来获得相应的学历证书。纵观改革开放以来高等学历继续教育的发展历程，特别是网络教育十多年的办学实践发现，网络高等学历教育在办学规模快速增长的过程中也暴露出诸多发展中的问题，其中最大的挑战是质量问题。^[1]受办学定位偏差的影响及某些现实条件的制约，诸多网络教育的办学主体对质量的重视远未达到应有高度，这是制约包括网络高等教育在内的学历继续教育持续健康发展的客观现实。

培养质量是学历教育的生命线，提高质量是网络教育改革发展永恒的主题。^[2]网络教育在办学实践中

收稿日期：2015-03-02；修回日期：2015-07-03

基金项目：湖南省教学改革立项课题“提高网络教育毕业论文质量的研究与实践”(湘教通[2013]223)；湖南省教学改革立项课题“现代远程教育的人文精神建设研究与实践”(湘教通[2012]401)

作者简介：曹中一(1955-)，男，湖南长沙人，中南大学网络教育学院研究员，主要研究方向：机械设计，高等教育管理；王红霞(1979-)，女，辽宁鞍山人，中南大学法学院副教授，主要研究方向：经济法，转型法治；朱颖(1977-)，女，湖南汝城人，中南大学网络教育学院助理研究员，主要研究方向：高等教育管理

暴露出的质量问题直接降低了公众和社会对网络教育的认同度,损害了网络教育的形象和声誉。从《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》关于高等教育的部署能够发现,未来十年,无论是普通高等教育还是成人高等教育,教育重点都将转向“提高质量、发展内涵”的层面上,而不再强调规模的扩张。普通高等教育必须通过控制规模、注重内涵建设和提高质量来应对挑战,实现转型和发展;成人高等教育将全面进入宽进机制,以注重提高质量来迎接社会大环境发生变化所带来的挑战。^[3]

然而,网络教育自身的特点决定了其质量问题的矛盾特殊性。有研究者总结这种特殊性在我国当下突出表现在如下三个问题上。一是学生数量大、分散全国城乡,在教与学时空分离的状态下,教学及支持服务的质量如何有效保证;二是网络学习的条件下,适合自主学习特点的教育资源如何构建;三是如何确保网络教育组织管理的规范、有效以及管理水平的持续提高。^[4]但网络教育质量遭遇的困境其实还远不止于此。许多研究者先后撰文从各方面探索针对具体问题的质量提升对策。应当指出,网络教育质量是一个高度复杂的系统工程。面对新的时代机遇与严峻挑战,应以全面审视和系统应对的方式直面网络教育质量控制系统问题,建构全方位、可持续的网络教育质量控制系统,这是网络教育发展的关键。

二、网络教育质量观与质量控制观

系统审视网络教育质量问题,提升和持续改进网络教育质量,首先应从战略角度挖掘契合网络教育特质的质量观与质量控制观。

(一) 网络教育质量观: 探寻适切定位

质量观是教育质量研究的逻辑起点,它决定了教育质量的评价标准和保障体系。^[5]早在2000年,潘懋元教授就率先明确提出:“应将传统的单一的精英质量观转变为包含精英教育在内的多样化的大众教育质量观,高等教育大众化的发展前提是多样化,多样化的高等教育要有多样化的培养目标和规格,从而也应当有多样化的教育质量观。”^[6]精英教育质量观,实质是“学术本位”“知识本位”的质量观。培养知识型人才,探究高深学问、获得理性精神、推动科学进步是这一理念下高等教育的根本目标。大众教育时代,经济社会文化发展的多样性,催生了对高等教育需求的多元性,高等教育职能因之转变。西方高等学校逐渐形成以需求为导向、基于教育服务、让顾客满意的质

量观。迨至今日,“精英教育的单一质量观”需向“大众教育的多元质量观”转变已经成为各界关于高等教育质量观的一项基本共识。^[1]然而应当明确,这一转变并不是一个由此点到彼点的跳跃。回应当下经济社会发展的多元要求,高等教育应当实现“人才培养、科学研究和社会服务”的“三位一体”,担负适应、服务、引领社会发展的综合职能。各类型高等院校、各类型高等教育在此一转变浪潮中的应变,实际上是在精英教育到大众教育两极光谱的中间区域探索适切自身的定位选择。网络高等教育作为大众化高等教育的一种特殊形态,既应该符合高等教育质量观的这一整体转变,更应适应整个社会由于网络和信息技术的发展而产生的变化和新的特点。

相比来看,网络教育质量定位无疑应更偏在于光谱右侧,即网络教育更需要贴近大众教育、突出服务理念,培养高、中级应用性人才,系统满足受教育者个体的多样需求。但值得引起注意的是,我国网络教育有着自身的特殊问题。在长期发展过程中,以市场为导向,以较为低廉的学费收入维持教育运行和发展,更看重办学收益,甚至过度重视学生的“顾客”地位,牺牲质量要求,呈现出消费主义的倾向。因此,定位网络教育质量,切忌滑向“服务”的极端。高等教育的一般特点和品质底线必须予以坚持。

(二) 网络质量管理观: 范式演进下的丰富拓展

范式是“在科学实践活动中某些被公认的范例——包括定律、理论、应用以及仪器设备系统在内的范例——为某一科学研究传统的出现提供了模型”^[7](157)]。“范式是理论化的坐标或罗盘。没有范式,便没有科学。”^[8]范式一般可分为理论范式、思想范式、方法范式。各类范式都包括价值观,基本定律和基本理论,以及模式、方法和技术三个层面。其中,价值观在范式系统中处于最高层次,“范式的中心是它的哲学方面”。“基本定律和基本理论”是范式的特定思想内容,为研究活动提供了共同基础和范例。“工具、方法和技术”则是各种场合应用基本定律、定理的载体。教育质量管理大致经历了三个阶段的范式演进:质量控制、质量保障和全面质量管理。^[9]三者的基本差异突出表现在方法侧重、管理目标、责任主体三方面。

早期的质量管理范式是一种事后控制模式。通过事后检测产品与目标的吻合程度来淘汰缺陷产品。实际上,这是一种消极的质量控制方法。“质量保障理论”以事先预防事中控制为重点,透过程序设计防范、通过过程监督保障产品按预定的质量目标生产。相比之下,这是一种消极的质量控制观。质量管理范式的第

表1 质量管理的三种范式及其差异^[10]

范式名称	方法侧重	管理目标	责任主体
质量控制	事后检察缺陷	减少浪费	质量控制员或稽查员
质量保障	预防缺陷	按规格零缺陷	生产者
全面质量管理	预防并改进质量	创造质量文化、顾客欢欣	全体员工

三波是“全面质量管理”理论。该理论吸收了质量保障的事前预防事中控制思想,并加以发展,注重质量的持续改进和对目标受众变动需求的持续满足。这可以被称作一种动态的积极质量控制方法。1982年,美国学者彼得斯与华特曼出版《追求卓越》一书,首倡全面质量管理思想。强调在顾客有需要的时候,以顾客期望的方式提供顾客想要获得的东西。这包括随着潮流的变化,满足顾客变化了的品位、需求与期望。^[11]其后,该理论被引入教育质量控制领域并被越来越多的人所接受。“一些高校将全面质量管理理念引入高等教育质量管理,甚至掀起了世界性的高等教育质量运动。”^[9]

在网络教育中践行全面质量管理范式具有更强的针对性与必要性。首先,这是由网络教育自身的特点决定的。教师与学生在时空上相对分离以及教学对象的规模化是网络教育的基本特点之一。^[12]这对教育的质量保持与改进提出了更高要求和挑战,因此需要更高质量的质量管理。全面关注于教育教学全过程的控制观才是确保该种教育模式的质量的有效做法。第二,这是由网络教育的质量观决定的。诚如前述,网络教育必须更加切实回应学生与社会的多元需求,更多面向应用与实践来培养人才。而社会需求的多样化和快速变动特征必然要求网络高等教育在质量控制上保持前瞻性和应变性。动态的质量控制观更加适合这类教育的观念定位。因此,网络教育应当将全面质量管理范式作为主导范式认真实践。

围绕上述多元服务质量观的实现,践行并发展“全面质量管理”范式,本文提出,应当运用系统论和协同论的一般方法,构建“内部控制+外部控制”共同作用的“网络教育质量全域控制系统”。内部控制着眼于全流程的质量维持与改进。外部控制,着重发挥标准提供、评价与监督功能。内部控制主要由办学单位自身实施。教学主体、教育内容、教育平台是网络教育的核心要素,因此也是质量控制的关键抓手。另一方面,域外实践表明,办学单位之外的外部控制是网络教育质量保持和持续改进的重要保证。以英国为例,英国开放大学能够保持高质量水准就是内外部因素综合作用的结果。^[1]外部质量控制系统的存在和良性运

行有助于内部质量管理体系的稳定有效运行。因此,必须同步规划同步实施内部与外部共同发力的“全域控制系统”,为网络教育质量提供可靠的机制保障。

三、建构网络教育质量外控协同系统

(一) 网络教育质量外部控制整体体系

外部质量控制系统主要是指外部评估与外部监督。外部评估是外控的中心,外部监督居补充地位。外部评估包括标准的制定和基于标准的评估活动,其中标准是核心问题。传统上,政府的教育主管部门是外部控制的单一主体。治理的一般理论与域外的有益实践均表明,外部质量控制的主体不应仅仅限于政府主管部门及其聘请的专家。各类社会组织以及社会个体成员都可以成为外部质量控制的主体,并与政府、专家一道,共同参与标准的制定、评估评测和监督,协力发挥质量控制的积极作用。目前从国际经验来看,网络教育质量标准主要包括国家标准和社会标准(社会组织制定)两类。与之衔接,网络教育质量的评估活动包含政府教育部门的评估和社会组织的监测评估。通过外部评估保证教学质量,并以此为契机,促进学校间的质量竞争,为优质办学单位提供自我展示与自我证明的平台。此外,透过网络教育培养目标、培养方案、培养过程及相关工作的全面公开,将网络教育置于学术界、社会和公众的监督之下,促进办学单位不断改进与提高教育质量。

(二) 建构科学国家标准,促进政府评估常态化

外部质量控制的重中之重是网络教育质量标准的制定,标准是评估的依据和监督的参照。早在网络教育起步之初,学者就指出,网络教育要保证质量,关键是加入质量评估环节。^[13]从网络教育十多年的办学实践来看,各个试点高校在培养方案、教学模式、质量保障诸方面不尽相同,呈多模式、多元化态势。为确保网络高等教育的质量,有必要建立一套完善的网络教育质量标准。这是促进网络教育长足发展的基础。目前,美、德、英建立了专门的网络教育质量标准体系。因此,建构强化网络教育外部质量控制,重在制定科学的国家标准和推动社会标准的建立,以及促进多方面评估工作的由此展开,并为监督提供有益参照系。

网络高等教育是高等教育的重要组成,其质量标准首先应该符合一般高等教育质量的刚性要求。例如,英国开放大学坚持远程教育与普通高等教育质量的同一性,质量标准必须符合英国高等教育质量保证署的

总体要求。^[14]同时,网络高等教育与普通高等教育又有不同的质量观和培养目标预设,其质量的好坏不能与普通高校简单类比。建立统一的国家标准的意义在于为网络教育设定一个质量底线。以美国为例,美国K-12网络学习国际联盟(iNACOL)于2008年制定了网络教育质量国家标准。该标准包括网络项目质量国家标准、网络课程质量国家标准、网络教学质量国家标准,标准之间紧密结合。2011年,iNACOL在广泛调研的基础上,修订并重新发布了该套标准。目前这套标准为多个州采纳,为美国网络教育可持续发展提供了战略规划。^[15]

目前,国家教育部设立了远程教育试点高校网络教育年报年检制度,但是更多的只是要求试点院校提交一份自评报告,流程相对简单,效果差强人意,既没有深入院校和学生中了解实际情况,又缺乏对网络教育办学质量的具体指导,某种意义上,这只是一种自评系统。并且,这些年报年检的结果也没有向社会公布,缺乏社会监督。当下,我国迫切需要一整套立足于国情,对应用型人才的内涵和要求做出细致的解释和说明,从而明确网络教育的培养目标和规格,理顺网络高等教育与普通高等教育的关系,符合我国社会发展和广大网络学习者需要的科学合理的统一的网络教育国家质量标准,规范试点高校的办学行为,提高教育质量。一般而言,高等教育质量标准的制定主体主要有这样三类:政府或其代表、非政府组织(第三方或中介组织)和高等教育机构(学术组织)。^[16]国家标准的制定适宜由政府组织、多方参与的模式进行。标准制定过程中既要坚持统一性,又要考虑到差异性。标准制定后政府组织专家来承担质量评估的职能。

(三) 推动建设社会标准,释放社会协同影响力

社会标准的建立与社会评估的推行,具有不同于国家标准与官方评估的特殊意义。诚如前述,网络教育要充分回应高等学校、社会与市场、政府、家长等各利益相关者的质量需求和质量利益,有效落实这一质量观,一个重要的途径就是赋予各类社会主体参与制定评估标准和参加质量评价的机会和条件。

美国早在其网络教育国家标准建立之前,全球领先的网络高等教育专业组织、美国在线学习机构中的“航空母舰”斯隆联盟,已经率先制定了网络教育的社会标准。斯隆联盟的成立旨在帮助美国 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。1997年,斯隆联盟提出网络高等教育质量标准有五大支柱:有效学习、学生满意度、教师满意度、可获得性和成本效益。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。^[17]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。^[18]同时,不同于国家标准的高度统一性要求,社会标准可以更好关照到不同主体的专门需求以及各网络教育机构的办学特点和特色,其专门性和灵活性更高。因此,国家应采取积极有效措施,推动社会标准和社会评估体系的建立,构建国家与社会协同作用的网络教育质量外部控制系统。

四、夯实网络教育质量内控关键节点

(一) 网络教育质量内部控制节点

内部质量管理的关键节点可以从主体、内容、平台三个方面进行挖掘。其中,主体层面,主要包括授课教师的发展与学生评价考核两个节点。内容层面是指网络课程^⑨,包括教学内容和教学资源建设。平台层面,主要指网络教学支撑环境,包括支持网络教学的软件工具,以及其他服务支持体系。建立科学的、完整的网络教育质量内部控制系统,应本着以需求为中心,以促进学生学习为旨归;以教师的知识和技能为重点,重视教师专业化成长;聚焦内容和平台建设,由此形成一套完善的、行之有效的全面质量管理体系。

(1) 培养目标和培养方案。培养目标和培养方案是网络教育具体实践的龙头。其制定应回应网络教育质量观,从“以知识为本”转向“以学生和社会需求为本”来加以设计。

(2) 教师专业化与教师成长。教师是影响网络教育教学质量、学习完成率和学生满意度的关键角色。必须想方设法发掘优质师资、提升教师兴趣和投入,并保证教师自身水平的不断成长。

(3) 课程与课程资源建设。学习资源是网络教育办学的基础条件,网络课程是网络教育学习资源的核心。教育平台上所提供的网上学习资源数量和质量直接反映了网络教育的教学建设水平。

(4) 学习环境与服务支持。学习服务支持系统在网络教育质量保证中发挥至关重要的作用,因此也是必不可少的着力点。学习支持服务是学校 and 校外学习中心与学生之间、教师与学生之间的学习指导帮助和交流互动。网络教育学习环境主要指以信息技术为基础的、支持学习运行和师生互动交流的软硬件教学环境,是网络教育的基本支撑和活力所在。

(5) 学习评价体系。学习评价是学历教育的重要

环节,也是保障教学质量的重要手段。

透过上述关键节点,能够基本准确地勾勒出网络教育质量内部控制的全貌。结合网络教育的客观现状和发展要求,网络教育质量内部控制应抓实上述关键节点。

(二) 培养目标与培养方案充分契合网络教育特征

培养目标首要地取决于质量观。从目前的具体实践来看,试点高校和社会舆论在一定程度上仍存在对网络教育角色定位的认识偏差,过高或过低地评估网络教育的价值与地位,未能客观地、全面地审视网络教育发展过程中存在的问题,导致网络教育的定位和社会期望产生偏移。对网络教育本质属性、角色和功能定位的偏差,直接导致办学理念的偏差,淡化了人才培养的责任感和使命感,淡化了教育的社会责任和社会效益,必然直接影响办学质量。因此,高校首先应本着对学历继续教育事业负责的责任感,端正办学思想,牢固树立“质量立校”的指导思想和发展战略,把确保人才培养质量作为自身改革发展最核心最紧迫的任务,予以高度重视。^[19]

在此基础上,网络教育要找准培养目标定位,探索成人学习特点和网络教育规律,使得学历教育的基本规律、基本要求与在职成人的学习特点、规律在网络教育当中得到科学兼顾,实现网络教育培养目标、培养方案与大众化继续教育科学地衔接和统一。目前,网络教育的专业培养方案并未足够体现网络教育的功能和特点,无论是从培养方案所应涵盖的内容项目,还是从培养方案的制定原则和具体思路方面,均需要科学的方法和指导,^[20]还存在过分侧重对学生的学术理论教育,用精英式的人才的培养质量标准来衡量远程教育,导致远程教育偏离其应用型、技能型、复合型人才的人才培养目标。^[21]根据前述网络教育质量观,网络教育应根据继续教育人场市场客观需求,贴近在职从业学员工作实际,及时调整人才培养方案,由知识型、学科型或单纯技能型人才培养目标,向面向社会经济的具有创造力、动手能力和实践能力的应用型人才培养目标转变。帮助学生在系统学习新理论、新知识、新技能的基础上,有重点地掌握教学基本要求,并着眼于提高他们的分析问题和解决问题的能力。在课程设置上,要进一步精选通识课程,优化专业课程。^[22]同时,要避免“大而全”,突出实用性和职业化,使学生确实学到所需要的知识。^[21]

(三) 教师定位和教学质量全面转变、持续优化

高素质的教师是网络教育质量的保证。网络教育迅速大面积普及发展的同时对合格的网络教育教师的

需求也进一步提高。在传统教育中,教师担当着传道、授业、解惑的角色,但对于网络教育,这样的角色定位正在逐步弱化。网络空间中师生的匿名性,师生主体的去中心化的特质,打破了面对面教育中以身份地位为主导的教育社会分层结构;教师角色中知识源泉的作用将部分由网络资源替代。这些正加速促进教师角色与功能的重大改变。^[23]在新的角色定位下,教师不仅要从事系统的角度去设计和组织学习的整个过程,更关键的是要在网络环境下以辅导者和领航员的身份引导学生在这个庞杂而纷乱的网络中准确地获取有价值的信息。这种帮助、引导惟有教师的经验和智慧方能胜任。

目前,网络教育教师大多直接来源于普通高等教育的教师队伍,但传统教育中教学、科研水平高的教师不一定是网络教育的高水平优秀教师。由于网络教育与传统的面授教育在教学模式上有着根本的区别,有它自身的独特规律。发展网络教育必须深入研究网络教育的内在规律,在教育实践工作当中遵循它的规律。优秀的网络课程主讲教师,不仅需要具备宽厚的专业知识,熟悉高等教育的基本规律和基本要求,同时还应该了解网络教育的特殊性和学习对象的现状与需求,具备现代教育技术、网络技术、多媒体技术技能。对网络教育学习对象的关注了解,对网络教育基本规律的学习研究,对网络课程建设的重视和投入不可或缺。因此,要高度重视网络教育教师队伍建设,要选聘适合网络教育特质的教师。要创造条件对正在从事和准备从事网络教育的教师进行理念和技术的持续培训,使教师充分理解熟练掌握网络教育的特质和技能。要对教师教学工作过程和工作质量加强检查考核,建立相应的约束和奖励制度,形成有效激励机制,促进教师创造性地工作。

(四) 网络课程与学习资源提质保量与时俱进

美国传播学者尼尔·伯兹曼认为,课程就是一个信息传播系统。网络课程是基于 web 的课程,是现代教育思想和现代教与学理论指导下的课程内容与课程支撑环境的总和。网络课程的学习过程具有交互性、共享性、开放性、协作性和自主性等主要特征。^[24]传统的教育传播模型在解释网络教育时存在很多缺陷。例如,从网络教育课程建设的初步实践来看,普遍存在着重教学内容的讲解与呈现、轻视学习环境和学习活动设计现象,学生缺乏有效的学习指导,难以对学习目标和要求产生清晰的认知,导致学生在单调、枯燥的远程学习过程中容易疲劳,影响学习情绪,影响教学质量。^[25]贯彻以学生为本的理念,在课程建设全过程中加强对网络教育新方法、新技术、新手段的探

索与应用,努力提高网络课程的适应性、针对性和吸引力就是当前网络课程改革建设的重点和难点。为此,课程团队首先需要加强远程教育理念的学习研究,遵循网络教育的规律,以从业人员为对象,以知识、能力、素质提升为目标,贴近学生的学业状况和实际应用,合理地选择、安排学习内容,提出配套的学习、训练要求,形成完整的教学体系。

在网络课程设计中,如何培养网络环境下学习者的自主学习能力,已成为网络教育质量保障的关键的一环。由于接受网络教育的学生大多带有提升学历的功利需求,且网络教育完全开放,完全依靠学生自主完成学习过程。因此,要探索科学的教学设计,努力提升学生利用网络进行学习的意愿能力;^[26]提高教学内容、教学方法、教学手段的针对性和适应性;提高激发学生学习兴趣的吸引力。

(五) 服务支持与学习环境持续优化回应创新

网络教育的特质决定了在网络教育教学和管理过程中存在大量复杂的不确定性,这需要全方位的学习支持服务为网络教育质量保驾护航。学习支持服务具体包括学习性支持服务和管理性支持服务两个方面。学习性支持服务主要指在学习过程中对学生学习所提供的指导、辅导帮助和回复学生学习质疑的支持和服务,管理性支持服务主要指为学生完成学习过程所提供的管理上的帮助服务和处理、解决学生的各种诉求和问题。学习支持服务是网络教育不可或缺的重要环节,是激发学生学习兴趣、督促检查学生学习过程的方法手段,很大程度上影响网络教育的学习质量。

学习支持服务是指导、督促、帮助学生,提高学习效果和质量的重要手段。建立高度的责任感和使命感,立足于为学生提供满足需求和高效周到的支持服务,落实具体的指导、督促和帮助措施,才能真正为学生实现学习目标提供有力的支持和帮助。^[27]

提升学习服务的水准,首先要牢固树立“一切为了学生”的服务理念,重视学习支持服务的整体规划,建立健全学习支持服务工作流程、服务规范和考核标准。提供满足学习者从入学到毕业的各个环节、各种需求的服务。同时要充分考虑远程教育学习对象的巨大差异,学习服务方式方法要能满足不同学习者的不同学习需求,使得计算机操作水平不一、学习策略不一学习者都能根据自己实际情况得到所需的指导与帮助,找到针对性的解决方案。第三,要开展多种类型的学习活动,为学生提供多样化、个性化、快捷方便的咨询和指导,激发学生学习兴趣,增强学习效果,把学习支持服务落到实处,使得学习者在遇到问题的那一刻就能快速高效地得到指导与帮助,找到解决问

题的方案。第四,网络教育需要进行有效的学习监控才能帮助学习者进行高质量的网络学习。^[28]完善网络教育学习监控的支持策略,是重要的服务内容之一。

(六) 学习评价考核体系科学健全

网络教育的学习评价不仅是考察学生学习效果是否达标的基本手段,也是评判网络教育质量的基本观察点。网络教育的考核评价不是孤立存在的,它是网络学习的重要组成部分,而且贯穿于学习的全过程之中。这个过程不仅可以使学生反思和评价自己学习、掌握的知识和技能,而且还促使学生反思和评价自己获取知识的过程、经验、方法、能力、情感态度,进而全面、客观、公正地评价学习效果。

考核是质量的保障,健全考核评价体系是控制网络教育质量的重要手段。网络教育的学习评价不是目的,而是手段,不是结果,而是过程,是促进学习者的自主学习和学习能力的提高。^[29]因此,网络教育的学习评价应从成人在职学习的实际出发,建立健全科学严谨的学习评价体系,既注重考核学习效果,也重视考核学习过程,促进学生保证学习过程,提高学习质量。从而有效地保证远程教育的质量,提高社会公信力。从学历继续教育教学考核的长期实践探索来看,形成性考核与终结性评价有机统一的考核评价体系比较适合成人学习特点和学历继续教育的规律。形成性考核属过程性评价,是对学习者在整个学习过程中所进行的一种动态的评价,就考核时间及频度而言,这是一种连续性考核,它关注学生在整个学习过程中的表现;就考核目的而言,它促成学生主动参与学习,实现对教与学的全过程质量控制。形成性评价便于反映学生的学习进展、学习效果和存在的问题等等,是继续教育领域里值得加大比例的一种考核方式。终结性评价属结果评价,是评定学习者在某一阶段学习结果的一种评价方式,它通过客观评价和主观评价两种方式来评定学习者学习目标的达到程度,把握教师教学活动的最终效果,给出教与学的效果评价。在当前的网络教育大环境下,保持一定的终结性评价比例仍然是必要的、合理的,这是网络教育质量保障和社会认同的基础,必须高度重视,从严管理。另一方面我们也需要大力发展和持续创新形成性评价方式,重视向学习者提供智能化的学习评价反馈,加强在线题库建设,加强对辅导教师队伍的培训,使辅导教师通过考核评价学生参与学习讨论和完成作业的质量等等,对学生的学习过程做出较为全面、准确的评价。通过准确定位形成性评价和终结性评价,对两种评价形式保持的科学合理的比例,并通过教学设计和新技术手段将形成性评价落到实处,以此推进网络教育教学改

革, 提升网络教育活力, 推高网络教育质量。

注释:

- ① 详见:《关于支持若干所高等学校建设网络教育学院开展现代远程教育试点工作的几点意见》(教高厅[2000]10号)http://www.moe.edu.cn/publicfiles/business/htmlfiles/moe/A08_sjhj/201109/124838.html.
- ② 详见:《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010-2020年)》http://www.moe.edu.cn/publicfiles/business/htmlfiles/moe/moe_838/201008/93704.html.
- ③ 教育部在《现代远程教育资源建设技术规范(2000)》中给出了网络课程的定义:“网络课程是通过网络表现的某门学科的教学内容及实施的教学活动的总和。它包括两个组成部分,即按一定的教学目标、教学策略组织起来的教学内容和网络教学支撑环境。其中网络教学支撑环境特指支持网络教学的软件工具、教学资源以及在网络教学平台上组织实施的教学活动。”本文基于深入讨论的需要,将教学内容与教学支持环境分别加以观察。

参考文献:

- [1] 张润芝, 张进宝, 陈庚. 网络课程质量评价实践及学术研究评述[J]. 开放教育研究, 2011(4): 60-65.
- [2] 张尧学. 高校现代远程教育调查与思考[J]. 中国远程教育, 2004(8): 18-22.
- [3] 严继昌. 实现我国继续教育发展战略目标的八点建设性意见[J]. 现代远程教育研究, 2011(5): 3-8.
- [4] 邓康桥, 宋晶. 以教育质量为导向的高校网络教育管理模式研究[J]. 高校教育管理, 2013(4): 100-104.
- [5] 邓多文. 高等教育质量观转变的权力分析[J]. 社会科学家, 2013(7): 118-121.
- [6] 潘懋元. 高等教育大众化的教育质量观[J]. 江苏高教, 2000(1): 6-10.
- [7] 库恩. 科学革命的结构[M]. 金吾伦, 胡新和译. 北京: 北京大学出版社, 2003: 157.
- [8] 汉斯·波塞尔. 科学: 什么是科学[M]. 李文潮译. 上海: 上海三联书店, 2002: 118.
- [9] 潘艺林, 赵亚琴, 徐丽, 等. 我国网络教育质量管理范式研究[J]. 复旦教育论坛, 2012(2): 76-81.
- [10] 潘艺林. 从超越到世俗——西方高等教育的当代转型[M]. 济南: 山东教育出版社, 2011: 31.
- [11] 彼得斯, 沃特曼. 追求卓越[M]. 胡玮珊译. 北京: 中信出版社, 2009.
- [12] 德斯蒙德·基更. 远距离教育基础[M]. 丁新译. 北京: 中央广播电视大学出版社, 1999: 142-146.
- [13] 李平, 郭慧珍, 张小可. 现代远程教育专家访谈——教育与管理篇[J]. 中国远程教育, 2000(10): 6-12.
- [14] 白滨, 斯蒂芬·J 斯威森比, 马克·恩丁. 英国开放大学外部质量控制的质性研究——专业人员的视角[J]. 开放教育研究, 2011(4): 90-95.
- [15] 熊华军, 闵璐. 解读美国网络教育质量国家标准[J]. 中国电化教育, 2012(12): 36-40.
- [16] 蔡宗模, 陈温春. 高等教育质量: 概念内涵与质量标准[J]. 清华大学教育研究, 2012(3): 14-20.
- [17] The Sloan Consortium Report to the Nation: Five Pillars of Quality Online Education [EB/OL]. <http://sloanconsortium.org/publications/books/pillarreport1.pdf>, 2014-02-25.
- [18] 熊华军, 李倩. 美国网络高等教育质量标准的五大支柱[J]. 外国教育研究, 2014(11): 102-110.
- [19] 傅大友. 高等教育质量建设的三个关键词[J]. 江苏高教, 2013(4): 18-21.
- [20] 陈青, 冯晓英, 李爽. 网络教育专业培养方案制定的原则和思路[J]. 现代远程教育, 2010(1): 13-16.
- [21] 应进平. 网络远程教育教学质量提升对策研究[J]. 继续教育, 2013(6): 14-16.
- [22] 徐春华. 基于复杂学习理论视角的网络教育教学计划改革[J]. 中国成人教育, 2014(5): 124-127.
- [23] 张青. 教师的权威者角色在网络教育中的变化及其社会学原因[J]. 湖南师范大学教育科学学报, 2010(5): 63-65.
- [24] 何克抗. 现代教育技术和优质网络课程的设计与开发[J]. 中国大学教学, 2005(1): 16-21.
- [25] 郭文革. 网络课程类别分析——基于互联网教育传播模型的分析视角[J]. 远程教育杂志, 2014(5): 41-46.
- [26] 单嫔. 基于网络环境的自主学习能力培养方案研究[J]. 中国成人教育, 2014, 20: 10-12.
- [27] 曹中一, 朱颖. 提高网络教育毕业论文质量的探索与实践[J]. 现代大学教育, 2013(6): 105-108.
- [28] 丁宝君. 成人网络教育的学习监控及其支持策略[J]. 教育与职业, 2015(3): 59-60.
- [29] 谢阳斌, 桑新民. 远程教育的两大攻坚战: 学习评价与资源评价[J]. 现代远程教育研究, 2010(1): 3-4.

On comprehensive management of network education quality: selection of strategy and construction of system

CAO Zhongyi, WANG Hongxia, ZHU Ying

(School of Network Education, Central South University, Changsha 410083, China)

Abstract: Currently, network education is facing both an unprecedented opportunity and a severe challenge primarily caused by the problem of quality. Hence, a complete consideration and systemic handling of the situation are needed in order to establish an all-round and sustainable controlling system of network education quality. Strategically, the orientation of the concept of network education quality is supposed to be properly fixed between “single quality concept” of elite education and “pluralistic quality concept” of mass education. The concept of network education quality management should enrich the theory of complete quality management to create a comprehensive controlling system of network education quality influenced by the interior control and the external control. The latter is mainly realized by establishing the government-society coordinated system, aiming at constructing national scientific standard to promote normalization of government evaluation and social standard to release the influence of social cooperation. The former primarily lies in the following five key points: full agreement of cultivation goal and approach with network educational characteristics, all-round transformation and persistent optimization of the teachers’ orientation and teaching quality, ensured amount and quality of timely renewed network courses and learning resources, persistent optimization of service maintenance and learning environment responsive to innovation, scientific and complete system of learning, evaluation and examination.

Key Words: network higher education; education quality; comprehensive quality management; external control; interior control

[编辑: 颜关明]

(上接第 261 页)

- | | |
|--|---|
| [8] 金莉娜. 论话题标记“的话”[J]. 现代语文, 2014(1): 79-82. | 博士学位论文, 2006: 10 |
| [9] 邢福义. 汉语复句研究[M]. 北京: 商务印书馆, 2001. | [12] 邢福义, 汪国胜主编. 现代汉语[M]. 武汉: 华中师范大学出版社, 2003. |
| [10] 姚双云. 复句关系标记的搭配研究[M]. 武汉: 华中师范大学出版社, 2008. | [13] 谢晓明. 假设类复句关系词语连用情况考察[J]. 汉语学习, 2010(2): 29-36. |
| [11] 罗晓英. 现代汉语假设性虚拟范畴研究[J]. 广州: 暨南大学 | |

Exploration into pragmatic function of hypothetical auxiliary “*dehua*”

JIANG Lu

(College of Chinese Language and Literature, Wuhan University, Wuhan 430079, China)

Abstract: The word “*dehua*(的话)” can be used as a topic marker, hypothetical auxiliary as well as pause auxiliary. The essay analyzes the pragmatic function of the auxiliary “*dehua*” from three aspects. Firstly, the word is examined from the collocation with relation markers. Secondly, the essay discusses the sphere of semantic governance of the auxiliary “*dehua*” through the comparison with that of “*ruguo*(如果)”. Thirdly, the hypothetical strength of the word is explored from the angle of collation with hypothetical conjunction.

Key Words: hypothetical auxiliary “*dehua*”; the sphere of semantic governance; hypothetical strength

[编辑: 胡兴华]