·教育学研究·

DOI:10.20004/j.cnki.ujn.2024.02.012

美国大学网络教育质量保障机制论析

王 玲

(济南大学 高等教育研究院,山东 济南 250022)

[摘 要]美国构建了大学网络教育质量保障机制并发挥着积极作用,政府、社会组织和大学是三个质量保障主体,将行政力量、社会力量和大学内部力量融合在一起共同发挥保障作用。政府是"多元保障主体"体系形成的重要推动者,在大学网络教育质量保障方面主要发挥宏观调控作用;社会组织在共同价值取向框架下,主要发挥着连接政府与大学的"桥梁"作用和为大学内部网络教育质量保障制度建设"指示"方向的作用;在政府和社会组织的推动与指引下,大学通过不断加强内部保障制度建设,在大学网络教育质量保障中发挥着核心与基础作用。

[关键词]美国;大学;网络教育;质量保障机制

[中图分类号]G649 [文献标识码]A [文章编号]1671-3842(2024)02-0134-08

从1999年开始试点至今的20多年的时间里,我国大学网络教育实现了长足发展,办学规模大幅度提升,并在继续教育领域展现了独特的优势与活力。随着新冠疫情的爆发,网络教育成为大学实施普通教育的重要方式。疫情之后,很多大学开始着手开发系列"线上课程"或"线上线下混合课程",以促进教育教学改革创新,不断提升教育信息化水平。当然,规模的扩大并不能掩盖其质量上的短板,"文凭注水""质量低下"成为它长久以来抹不去的"标签"①。因此,如何保障大学网络教育质量成为社会各界关注的焦点问题之一。在20多年的探索中,我国虽然也围绕大学网络教育质量保障进行了系列制度建设,如年报年检制度、专业设置管理办法等,但从整体上来看,我国至今仍未形成完善的大学网络教育质量保障体系,更未形成清晰的质量观与质量定位②。这严重制约着我国大学网络教育的健康、可持续发展。

美国大学网络教育③发展迅速且规模庞大,早已成为其高等教育的重要组成部分。当然,在美国大学网络教育发展进程中,也经常面临深刻的发展危机,如营利性大学网络教育的快速扩张带来的"声誉危机"——大规模的营利性虚拟大学被视为"文凭工厂",招生过程中存在大量欺骗、诱导行为,学生贷款偿还率偏低等,可以说,人们对大学网络教育的批判与质疑从未中断过。面对如此质疑与批判,美国大学网络教育仍快速发展起来,除了高等教育市场需求不断扩大这一因素在起作用之外,以联邦政府为主导构建的较为完善的质量保障机制是更主要原因。文章以保障主体

[基金项目]国家社会科学基金"十三五"规划2019年度教育学一般课题"美国营利性高校宏观治理制度体系研究"(项目编号:BIA190171)。

[作者简介]王玲,济南大学高等教育研究院教授、硕士生导师,教育学博士,邮箱:27764336@qq.com。

①高小军:《我国高校网络教育学习质量研究——基于成人学习者的视角》,华东师范大学,博士学位论文,2022年,第2页。

②林世员,陈丽等:《高校网络教育发展脉络与阶段特征》,《中国远程教育》,2021年第6期。

③文中的大学网络教育又称在线高等教育,是远程高等教育的一种,指基于互联网进行的远程高等教育,既包括学位教育,也包括非学位教育。

及其相互作用关系为着眼点，对美国大学网络教育质量保障机制进行深入剖析，以期为我国进一步完善大学网络教育质量保障机制提供借鉴与启示。

一、政府构建多元保障主体，发挥宏观调控作用

美国大学网络教育质量保障机制中存在“多元保障主体”，分别是政府（包括联邦政府和州政府）、社会组织和大学自身，它们将行政力量、社会力量和大学内部力量融合在一起，形成了对大学网络教育质量的多元保障。而在这种多元保障主体形成中，政府，尤其是联邦政府发挥了核心作用，是其他保障主体形成的重要推动者。

首先，州政府在联邦政府的推动下成为保障主体之一。随着大学网络教育的不断发展，联邦政府要求那些申请联邦政府学生援助计划的实施网络教育的学校和项目必须获得州政府的许可。因为美国各州拥有较高的自主权，所以在许可标准方面存在很多差异，这不仅使大学难以构建可以应对不同州要求的质量保障制度，对其网络教育跨州发展形成阻碍；同时也制约着州政府发挥相关质量保障功能。为此，美国四个地区教育委员会[①]联合发起了“州授权互惠协议”（State Authorization Reciprocity Agreement，SARA），该协议于2015年开始实施，旨在统一参与该协议的州对远程高等教育的许可标准，推动远程高等教育的进一步发展。截至2019年6月1日，美国49个州（除加州外），哥伦比亚特区、波多黎各和美属维尔京群岛成为SARA的成员，超过1960个机构参与。[②]“州授权互惠协议”有效增强了州政府在大学网络教育质量保障中的主体地位。

其次，高等教育质量第三方认证机构（简称认证机构）亦在联邦政府的直接作用下成为大学网络教育质量保障主体之一。通过教育部认可的认证机构的认证是大学网络教育项目学生获得参与联邦政府援助计划资格的基本条件。随着大学网络教育的快速发展，联邦政府越来越依赖认证机构来保障其质量。一方面，进一步扩展认证机构的作用。除了将认证机构作为联邦学生援助计划的“质量守门员”，联邦政府还让其在促进大学内部网络教育质量保障制度建设方面发挥直接作用，如1998年《高等教育法》修正案提出了“远程高等教育示范项目”，参与该项目的大学可以免受“50%原则”[③]的限制，但申请者必须满足教育部所提出的条件与标准，其中第一条是“要求提供关于所申请机构、系统或联盟组织与认证机构协商如何保障远程教育质量的说明。”[④]另一方面，促进认证机构提升认证水平。如2008年，美国《高等教育机会法案》（Higher Education Opportunity Act）虽然并没有要求认证机构针对远程高等教育提出单独的认证标准，但要求其必须向教育部证明，他们可以像保障其他教育项目质量那样，保障远程高等教育项目的质量[⑤]。除联邦政府之外，州政府也在加强认证机构的大学网络教育质量保障主体地位方面发挥了积极作用——“州授权互惠协

①新英格兰高等教育委员会（the New England Board of Higher Education，NEBHE），中西部高等教育协议（Midwestern Higher Education Compact，MHEC），南部地区教育委员会（Southern Regional Education Board，SREB）和西部州际高等教育委员会（Western Interstate Commission for Higher Education，WICHE）。

② National Council for State Authorization Reciprocity Agreements，State Authorization Reciprocity Agreements Manual，https://www.nc-sara.org/sites/default/files/files/2019-07/NC-SARA_Manual19-2.pdf，2022.08.18.

③“50%原则”是1992年《高等教育法》修正案提出的，该原则规定：课程的50%以上是通过远程方式讲授的，或有50%以上（包括50%）的学生是通过远程教育上课的学校和超过总课程数量50%以上的课程都是远程课程的教育项目，其学生都将失去申请联邦学生资助项目的资格。

④ U.S. Code，Distance Education Demonstration Programs，https://www.law.cornell.edu/uscode/text/20/1093，2022.08.19.

⑤GAO U.S.，GAO Report on Higher Education：Use of New Data Could Help Improve Oversight of Distance Education，*Connections the Quarterly Journal*，Vol.12，No.1，2012，pp.65-101.

议”要求参与该协议的机构必须获得由教育部认可的认证机构的认证。当然,除了认证机构,一些旨在促进网络高等教育质量的社会组织也成为保障大学网络教育质量的重要力量,其中具有代表性的社会组织是“网络教育联盟”(Online Learning Consortium,OLC)和“质量管理”(Quality Matters,QM),前者侧重于从提供网络教育的机构整体出发提出质量标准,后者则侧重于提出网络教育课程质量标准并提供课程认证服务。它们与认证机构一起构成了保障大学网络教育质量的社会力量。

最后,在政府、社会组织的共同影响下,大学自身也成为了网络教育质量的重要保障主体。在网络技术应用于远程高等教育之前,非营利性大学中的远程高等教育始终处于边缘地位,大部分都需要自筹经费,发展也未被纳入大学的整体规划之中,更谈不上对远程高等教育质量进行系统保障。但这种情况随着大学网络教育的快速发展发生了彻底改变。网络的便捷性以及其在促进师生远程互动方面的优势使得大学网络教育规模快速扩张。在联邦政府放松对远程高等教育发展的管制之后,大学网络教育的发展势头更猛——“50%原则”的逐步放松到最后由2005年《高等教育法》修正案终止,激发了大学网络教育的快速发展,完全通过网络教育获得学士学位的学生占比在2000—2012年间从0.6%发展到了6%以上[①]。面对大学网络教育的如此发展态势,政府及认证机构越来越强调大学自身对网络教育质量的保障责任。如前文提到的“远程高等教育示范项目”,不仅要求申请者要与认证机构协商如何保障远程教育质量,而且还要求参与的机构、系统或联盟组织每年都要提交年度报告,年度报告中要说明在远程教育质量保障方面采取的措施[②]。认证机构为了保障和促进大学网络教育质量,不仅提出了具体的、可量化的质量标准,如学生注册率、毕业率、就业率、教师满意度和学生满意度等,而且还致力于促进大学加强网络教育质量保障制度建设,增强大学的自我保障能力。“大学是否在财政、组织、管理等方面建立了符合网络教育发展需求的政策与制度”是认证机构所关注的重点内容。

二、社会组织在共同价值取向下,发挥“桥梁”与“指示”作用

在多元保障主体中,社会组织是连接政府与大学两类保障主体的“桥梁”,主要通过质量标准研发和质量评价等方式促进政府质量要求与大学网络教育发展需求有机融合。但美国社会组织类型比较多元,认证机构分为区域性、全国性和特殊(专业)性三类,不同社会组织所采用的质量标准存在诸多差异,标准的多元化发展趋势比较明显。如美国八个区域认证机构于2001年合作建立了一套网络教育指导方针——“区域认证委员会关于电子化学位和证书项目评估的承诺声明”[③],该声明在很大程度上促进了区域认证机构在大学网络教育质量认证标准方面的一致性;但与区域认证机构不同,国家认证机构在大学网络教育质量认证标准方面趋向多元化,有的开发出新的评估标准,有的在传统大学教育评估标准基础上增加了新的标准,有的则直接采用与传统大学教育相同的评估标准。又如OLC着眼于整体,提出了“高质量网络教育的五大支柱”,即学习效果、学生满意度、教师满意度、成本效率和机会。[④]后来,在对优秀网络教育实践进行不断总结、研究的基础

①Xu Di, Xu Ying, The Promises and Limits of Online Higher Education: Understanding How Distance Education Affects Access, Cost, and Quality, *The American Enterprise Institute*, 2019, p. 4.

② U. S. Code, Distance Education Demonstration Programs, https://www. law. cornell. edu/uscode/text/20/1093, 2022. 08. 19.

③Nathan Lindsay, Deciphering Distance Learning Accreditation: A Balance of Obstacles and Opportunities, *Distance Learning Accreditation*, No. 9, 2006, pp. 1-19.

④George Lorenzo, Janet C. Moore, The Sloan Consortium Report to the Nation: Five Pillars of Quality Online Education, https://www. immagic. com/eLibrary/ARCHIVES/GENERAL/SLOANCUS/S021106L. pdf, 2022. 09. 19.

上，他们进一步丰富了“五大支柱”的内涵，并将“成本效率”改称为“规模”；QM则着眼于网络课程，在广泛研究优秀实践的基础上提出了评价网络课程质量的标准，共涵盖8个领域，41个指标。[①]众所周知，标准的多元化有利于促进事物的多样化发展，满足事物发展的不同需求，但同时也容易引发实践中的混乱，存在政府要求传递不到位，大学网络教育发展与质量保障“无所适从”的危险。显然，这种危险对社会组织“桥梁”作用的发挥亦是不利的。但从实践中看，这种危险并未在美国显现，探究其中原因，与其质量标准虽然多元但其背后所遵循的价值取向却具有较高一致性密切相关。换言之，在共同的价值取向框架下，社会组织的质量标准探索是万变不离其宗的。从具有代表性的几个社会组织质量标准体系来看，目前形成的主要价值取向有：与整体教育机构使命相一致；与传统课程保持同样的高质量；要有充足的资源保障；要有充分的技术支持；学生权益被保障等。

（一）与大学使命相一致

是否“与整体教育机构使命相一致”是认证机构特别关注的。在由8个区域认证委员会联合提出的“通过电子化手段提供的学位和证书课程的最佳实践”原则（简称“最佳实践原则”）中，“电子化教育项目与教育机构的角色和使命应是一致的”被列为首要原则[②]。区域认证委员会理事会的“远程教育（网络学习）评估指南”（以下简称《指南》）中亦强调：“网络学习应符合学校的使命和目的”。该《指南》还列举了判断网络学习是否符合学校使命与目的的标准，如使命中是否陈述解释了网络学习在机构范围内的作用；报名网络学习的学生是否符合该机构打算服务的学生特点等[③]。在认证机构看来，网络教育与大学使命保持一致，不仅意味着其与大学具有相同的目标与定位，而且意味着大学在网络教育方面也有同样的质量承诺。

（二）与传统课程保持同样的高质量

课程是大学网络教育的核心构成要素，在课程质量方面，虽然各认证机构所提出的标准不一，但却有一个共同的取向，就是网络课程应与传统课程保持同等质量，如《指南》要求：“网络学习课程必须是连贯的、有凝聚力的，并且在学术严谨性上可与传统教学模式提供的课程相媲美。”[④]“最佳实践原则”提出：“虽然方法变了，但是课程质量标准不变，……教育机构应确保每个项目的课程是连贯的、完整的，……要求本科学位教育必须包括通识教育。”[⑤]网络课程具有便捷性、即时互动性、快速性等优势，但与传统课程相比也具有明显的劣势，如师生之间交流难以深入、同伴之间的互动偏少、素质教育薄弱等，美国认证机构与OLC、QM等社会组织均致力于促进其消除上述不足，达到与传统课程同样的质量。

（三）要有充足的资源保障

由于网络教育需要大量的网络设备和技术的支持，因此，无论是认证机构还是OLC、QM等社会组织都十分重视网络教育的资源保障。如，《指南》要求：“教育机构关于发展、维持和适度扩展

---

①Dexter R. Woods，Jr，Applying the Quality Matters（QM）™ Rubric to Improve Online Business Course Materials，*Research in Higher Education Journal*，Vol. 23，No. 4，2014，pp. 1-10.

②Commission on Higher Education，Best Practices For Electronically Offered Degree and Certificate Programs，https://www. aaup. org/NR/rdonlyres/BBA85B72-20E9-4F62-B8B5-CDFF03CD8A53/0/WICHEDOC. PDF，2022. 09. 19.

③Higher Learning Commission，Guidelines for the Evaluation of Distance Education（On-line Learning），https://www. ohe. ct. gov/Postsecondary/pdfs/CRACGuidelines07312009. pdf，2022. 09. 21.

④Higher learning Commission，Guidelines for the Evaluation of Distance Education（On-line Learning），https://www. ohe. ct. gov/Postsecondary/pdfs/CRACGuidelines07312009. pdf，2022. 09. 21.

⑤Commission on Higher Education，Best Practices For Electronically Offered Degree and Certificate Programs，https://www. aaup. org/NR/rdonlyres/BBA85B72-20E9-4F62-B8B5-CDFF03CD8A53/0/WICHEDOC. PDF，2022. 09. 19.

网络教育的计划应被整合到它的常规规划和评估中"[①],显然,这一要求十分有利于网络教育作为学校发展的组成部分而"名正言顺"地、有计划地获得相关资源的支持。再如,远程教育认证委员会的认证标准中要求:"学校要有足够的资源来履行其财务义务,为学生提供优质的教学和服务;为接受远程教育的学生提供辅助服务,如财务援助指导、咨询服务、就业援助等"[②]。从总体趋势来看,为了保障网络教育质量,大学被寄望在网络教育发展资源保障方面负起完全责任。

(四)要有充分的信息技术支持

要想保障大学网络教育质量,构建稳固的信息技术保障与发展体系乃是重中之重,这是网络教育发展独特的内在需求。大学网络教育发展对信息技术的需求不仅体现在课程传递与讲授方面,还体现在学生服务与管理、学生诚信保障、师生交流等多个方面,因此,信息技术保障与发展问题涉及面较广。如OLC的质量记分卡在一级指标中专门列出了"技术支持"一项,内含7个二级指标,分别涉及电子安全措施(如密码保护、加密、安全在线或监考等)、技术交付系统、课程交付系统、基础设施建设与维护系统、服务中断时的应急系统、对教职员工和学生在开发、使用新技术方面的支持、数据管理等方面[③]。

(五)学生权益被保障

在大学教育领域,关于通过网络进行学习的学生权益保障是一个崭新的问题。因为与传统大学教育相比,网络教育中的学生权益保障所面临的问题有很多不同。如,在远程高等教育产生之初便带有营利动机,以及后期在营利性大学和教育机构不断扩张的情况下,许多虚假宣传、诱导性招生等侵害学生权益的行为不断产生。又如,在远程高等教育发展的很长一段时间里,都实行"先收费,不退费"的政策,即学生要在学习开始之前缴纳全部的学费,即使中途终止学习也不退还学费。因此,加强网络教育中的学生权益保障制度建设十分必要与紧迫。《指南》要求"学校要明确定义学生投诉过程,并可以使用电子途径进行投诉"。"最佳实践原则"要求学校应为通过网络进行学习的学生提供的服务之一即是处理学生抱怨。"州授权互惠协议"更是将"消费者权益"保护单列一章进行阐述。

三、大学加强内部保障制度建设,发挥核心与基础作用

如上所述,政府和社会组织主要是通过间接方式,如政策法规、认证评估、标准研发等,促进大学保障责任意识的不断增强以及内部网络教育质量保障制度的不断完善。换言之,大学及其内部保障制度是政府和社会组织施加影响的主要对象,在大学网络教育质量保障中发挥着核心与基础作用。在政府和社会组织的推动与督促下,在共同价值取向的引导下,美国大学越来越重视系统构建内部网络教育质量保障制度并各有特色。如孤星学院系统(The Lone Star College System,LSCS)构建了以学生学习完成和学习成就为核心的网络教育质量保障制度体系;哥伦比亚特区大学(The University of the District of Columbia,UDC)则强调对新网络课程的同行评价,并成立了网络学习委员会以支持网络教育基础设施建设和促进相关政策的落实;佛罗里达州立大学(Florida State University,FSU)构建了一个将指导设计、交付活动与战略规划联系在一起的较为全面的网络

① Higher Learning Commission, Guidelines for the Evaluation of Distance Education (On-line Learning), https://www.ohe.ct.gov/Postsecondary/pdfs/CRACGuidelines07312009.pdf, 2022.09.21.

② The Distance Education Accrediting Commission, Accreditation Handbook, https://www.deac.org/UploadedDocuments/Handbook/DEAC_Accreditation_Handbook.pdf, 2022.07.20.

③ Kaye Shelton George Saltsman, Lisa Holstrom Karen Pedersen, Quality Scorecard Handbook: Criteria for Excellence in the Administration of Online Programs, *Online Learning Consortium*, 2014, pp. 13-22.

教育质量保障模型[①]。这种特色化发展与美国各大学在传统文化、制度环境、办学理念与目标等方面存在差异密切相关。基于这些差异，不同大学在进行内部网络教育质量保障制度系统化建设时采用的路径与措施不同，进而形成了不同类型的制度体系。但无论何种类型的制度体系，课程质量保障制度、教师发展支持制度、学生学习成果评价制度、学生服务制度均是其核心组成部分。

（一）课程质量保障制度

网络课程是网络教育的核心载体，网络课程的质量直接决定着网络教育的质量，所以美国大学首先致力于建设网络课程质量保障制度。但由于该制度建设是一项系统性工程，涉及经费投入、教师培养与培训、课程设计、技术支持、效果评估等多个方面，需要大量的资源投入和技术支持，因此在较长一段时间里该制度建设都是缓慢的。这种状况随着认证机构的网络教育认证标准日益清晰，OLC和QM等聚焦大学网络教育质量的社会组织日益发展而得到改善。在以上组织的推动下，很多大学将网络教育发展纳入整体大学发展规划，大大增加了对网络教育及课程发展的投入；同时，通过引入QM的网络课程评价标准、参与QM网络课程质量认证，促进了网络课程质量保障制度的系统化建设。如德州农工国际大学（Texas A & M International University，TAMIU）从2011年开始参加QM的课程认证——时任校长凯克（Ray Keck）博士成立了远程教育咨询委员会，该委员会引入QM课程认证，并将其作为高质量网络课程和混合课程的官方认证[②]。实践证明，在QM课程认证的影响下，不仅TAMIU的网络课程质量有了很大的提升，而且网络课程质量保障制度亦日益完善，通过建立课程开发团队合作、课程设计审查、教师补偿、课程淘汰等一系列制度，保障了网络课程质量的持续提升[③]。

（二）教师发展支持制度

合格的教师是教育质量的核心保障，因此大学非常重视网络教育师资队伍的建设，从选聘、发展支持、评价等多方面制度入手强化师资队伍建设。其中，发展支持制度是大学最为关注的。大学普遍重视网络教育教师培训，如科罗拉多电子社区学院（Colorado Electronic Community College）在教师发展、培训和课件开发方面投入了大量资金，还建立了数字视频和多媒体培训制作中心，供教师开发课件；营利性虚拟大学凤凰城大学（University of Phoenix，UP）甚至把参加培训作为教师入职的最基本要求——教师在参加完为期8周的网络教育培训与评估项目之后才能作为候选教师进行授课，而且要接受导师的监督，如果导师给出了积极的推荐，这位候选教师才会被邀请加入教师队伍并被分配教学任务[④]。除了培训之外，大学也非常重视为教师的课程开发与教学设计提供支持与帮助，因为大学逐渐意识到，教师是本学科的专家，具有广泛的学习和研究经验，但不能期望他们在短时间内成为教学设计专家；设计一个网络课程需要一个系统的过程来剖析课程学习目标，呈现内容，实现交互性和评估[⑤]。有研究表明，当提供资源和支持时，教师不会抵制技术或网络

①Marwin Britto，Cristi Ford，Jean-marc Wise，Three Institutions，Three Approaches，One Goal：Addressing Quality Assurance in Online Learning，*Journal of Asynchronous Learning Networks*，Vol. 17，No. 04，2014，pp. 1-14.

②QM，Lessons Learned and Benefits Gained：TAMIU'S QM Certification Story，https://www. qualitymatters. org/qa-resources/resource-center/articles-esources/TAMIU-QM-certification-story，2022. 09. 21.

③QM，Lessons Learned and Benefits Gained：TAMIU'S QM Certification Story，https://www. qualitymatters. org/qa-resources/resource-center/articles-resources/TAMIU-QM-certification-story，2022. 09. 21.

④RA Phipps，JV Wellman，JP Merisotis，*Assuring Quality in Distance Learning：A Preliminary Review*，The Institute for Higher Education Policy，1998，p. 17.

⑤Maria Puzziferro，Kaye Shelton，A Model For Developing High-quality Online Courses：Integrating A Systems Approach With Learning Theory，*Journal of Asynchronous Learning Networks*，Vol. 12，No. 3-4，2019，pp. 119-136.

课程教学法[①]。基于这一认识,目前不少大学为教师网络课程与教学设计提供团队支持,团队中除了有提供技术支持的专家之外,还必然包括一位教学设计专家。

(三)学生学习成果评价制度

学生学习成果是网络教育质量的最终衡量标准,通过有效的手段和方法对网络教育项目的学生学习成果进行多方面、多层次的评价是重要的质量保障措施。认证机构、OLC、QM等社会组织对学生学习成果评价的重视,更进一步促进了该方面制度的建设与发展。在实践中,有些大学甚至构建了"成果导向型"的网络教育质量保障体系,这比单纯的学生学习成果评价制度更有利于保障学生的学习质量。在该类保障体系建设方面,凤凰城大学(UP)是典型代表。UP的人才培养目标是面向成人教育,培养社会职业领域实用的专业人才。[②]为了达成这一目标,UP从师资队伍建设、课程建设、教育教学效果评估等各个方面入手保障网络教育质量。如,为了让学生学到真正有用的职业知识与技能,UP聘请了大量的具有行业背景的人来担任教师——其教师平均拥有25.8年的专业实践经验;为了保持职业教育的领先性,组建了"工业咨询委员会"(Industry Advisory Council),该委员会由各自行业领域的领导者组成,他们定期与学院的领导会面,审查行业需求,这些行业需求都会被融入到课程中去。当然,学生学习成果评价制度是"成果导向型"网络教育质量保障体系的重要组成部分。在学生学习成果评价方面,UP针对不同类型层次学习的学生,构建了多元化学习成果评价制度,包括项目学生学习成果评价、通识教育学生学习成果评价、大学学习目标评价等,这些评价结果不仅用于反映学生的学习情况,而且还用于促进大学对自身的反思[③]。

(四)学生支持服务制度

无论是对线下的学生,还是对线上的学生而言,学生支持服务在促进学生成功完成学业和留住学生两方面均具有重要作用。随着网络教育规模的快速扩展,大学更加重视为线上学生提供高质量的支持服务——在日益激烈的网络教育市场中,学生支持服务质量成为能否吸引学生的关键因素之一[④]。但建设针对线上学生的支持服务制度是一个相当复杂的工程:首先,学生支持服务本身涵盖的内容广泛,包括行政性服务、学术性服务、交流性服务、个人性服务、学生社区服务等多个方面;其次,需要处理好线下学生支持服务与线上学生支持服务之间的衔接与融合问题,以避免大量的重复性工作和资源浪费;第三,线上学生支持服务有其特殊性,如由于网络学习具有"随时"性,线上学生支持服务也被期望是"随时"的,这就意味着需要有人在非工作时间提供服务。这些都为大学建设线上学生支持服务制度提出了巨大的挑战。面对以上挑战,各高校除了不断加强自身学生支持服务制度建设之外,一种联合提升线上学生支持服务质量的制度模式也开始出现。2017年,加州社区学院系统提出了"网络教育新方案",旨在由114个成员学院联合构建一个"学生支持资源和服务虚拟中心",该中心可提供在线准备、在线咨询、在线图书馆、在线辅导、在线监督、在线维权等多元化服务。[⑤]显然,

---

①Maria Puzziferro, Kaye Shelton, A Model For Developing High-quality Online Courses: Integrating A Systems Approach With Learning Theory, *Journal of Asynchronous Learning Networks*, Vol. 12, No. 3-4, 2019, pp. 119-136.

② University of Phoenix. Academic Annual Report 2015, https://www. phoenix. edu/content/dam/altcloud/doc/about_uopx/academic-annual-report-2015. pdf, 2022. 10. 08.

③University of Phoenix. Academic Annual Report 2019, https://www. phoenix. edu/about_us/publications/academic-annual-report. html, 2022. 10. 08.

④WCET, Guidelines for Creating Student Services Online, http://www. wcet. wiche. edu/wcet/docs/beyond/overview. pdf, 2022. 10. 08.

⑤Bonnie Peters, Anita Crawley, Jane E. Brindley, Student Support Services For Online Learning Re-imagined and Re-invigorated: Then, Now and What's to Come, https://teachonline. ca/sites/default/files/tools-trends/insights/pdf/student_support_services_for_online_learning_re-imagined_and_re-invigorated. pdf, 2022. 10. 08.

这种联合模式可以有效地扩展线上学生支持服务所需要的资源、专家和技术，同时也可以为成员学院节约投入资金。

四、对我国的启示

综上所述，美国已经构建起了一套整合多方力量、融合多元视角、采用多种途径的大学网络教育质量保障机制。在这一保障机制中，联邦政府起到宏观调控作用，是其他保障主体形成的重要推动者，并主要通过立法和宏观性政策对大学网络教育质量及其他保障主体提出要求。社会组织主要发挥“桥梁”与“指示”作用，其所探索形成的质量标准虽然十分多元，但却遵循着较为一致的价值取向，这有效保障了其政府与大学之间“桥梁”作用的发挥，并为大学内部网络教育质量保障制度建设指明了方向。在“与整体教育机构使命相一致”“与传统课程保持同样的高质量”“要有充足的资源保障”“要有充分的技术支持”“学生权益被保障”等价值取向的引导下，大学不断加强对内部网络教育质量保障制度的系统化建设，其中，课程质量保障制度、教师发展支持制度、学生学习成果评价制度、学生服务制度是其核心组成部分。这种内部网络教育质量保障制度的系统化建设确立并巩固了大学的保障主体地位，使其成为大学网络教育质量的基础性保障力量。借鉴美国经验并结合我国实际，建议我国从以下几方面入手完善大学网络教育质量保障机制。

第一，确立多元保障主体。多元保障主体有利于融合多方力量共同保障大学网络教育质量。我国政府应加强“顶层设计”，积极运用政策法规等工具，促进大学网络教育质量多元保障主体的形成。根据我国当前实际，在这种多元保障主体体系构建中，政府应首先重点支持全国性或地方性的大学网络教育联盟组织、协会、第三方高等教育质量认证机构从事相关研究，开展网络高等教育、网络课程评估、认证工作。进而借助政府、社会组织双重力量，对大学网络教育质量形成有效监管，并促进大学不断完善内部网络教育质量保障制度体系，确立大学的保障主体地位。

第二，进一步明晰质量观。清晰的质量观是大学网络教育质量保障机制建设的重要基础，具有指明方向，明确发展定位的作用。前文对美国大学网络教育质量多元标准背后所遵循的共同价值取向的分析，实际上，就是对美国较为一致的大学网络教育质量观的探索。相比较而言，我国在大学网络教育质量标准研发方面是比较薄弱的，更没有形成较为统一的质量观，这不仅对我国大学网络教育质量监管形成制约，而且使大学在进行内部网络教育质量保障制度建设时缺乏较为清晰的方向与评判依据。因此，我国相关社会组织以及大学在结合我国大学网络教育发展实际加强标准研发的同时，应自觉促进大学网络教育质量发展共同价值取向的形成，以构建较为一致的质量观。当然，需要注意的是，较为一致的质量观和标准的多元发展之间并不存在冲突，换言之，一致的质量观并不意味着单一的标准体系，构建“标准多元但方向一致”的发展局面将更有利于大学网络教育的健康发展。

第三，大学应加强对内部网络教育质量保障制度的系统建设。美国大学对内部网络教育质量保障制度的系统化建设，其意义不仅仅在于提升了保障能力与水平，更在于向学校全体成员传达一种“网络教育与传统教育具有同等地位，需要确保其具有同等质量”的思想与认识，进而激发其责任感与参与相关建设的自主性。当前，在我国大学中，网络教育仍普遍被老师们所忽视，老师们更愿意耕耘在“传统教育”领域中，因此，将网络教育发展纳入学校整体发展规划之中，做好网络教育质量保障制度建设的“顶层设计”，增加人力与经费投入，对其进行系统化建设，对于转变我国大学教师的认识具有重要意义。而在教师认识转变之后，我国大学内部网络教育质量保障制度体系建设才会获得不竭的动力。

[责任编辑：孙宽宁]